



Työoppaan kehittäminen myyntilaskutuksen ja myyntireskontran sovellusasiantuntijoille

Aleksi Saadetdin

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2025

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma

SAADET DIN, ALEKSI:

Työoppaan kehittäminen myyntilaskutuksen ja myyntireskontran sovellusasi-
antuntijoille

Opinnäytetyö 39 sivua, joista liitteitä 1 sivua
Toukokuu 2025

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajana toimineen Yritys X:n so-
vellusasiantuntijoiden osaamista ja perehtymistä myyntilaskutuksessa ja myynti-
reskontrassa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia käyttökelpoinen työopas
myyntilaskutuksen ja myyntireskontran sovellusasiantuntijoille hyödyntäen hen-
kilökohtaista työkokemusta sekä haastatteluista. Työn teoriaosuudessa tarkastel-
tiin yrityksen taloushallintoa kokonaisuutena sekä sen osaprosesseja, digitaalista
taloushallintoa ja perehdyttämistä.

Työssä hyödynnettiin laadullista tutkimusmenetelmää teemahaastatteluiden
avulla. Haastatteluiden kohderyhmänä toimivat Yritys X:n valikoidut työntekijät.
Haastatteluiden avulla tarkennettiin, mihin työoppaassa pitäisi kiinnittää huo-
miota. Haastatteluiden perusteella vahvistui käsitys työoppaan selkeästä tar-
peesta.

Käytännön osuudessa esiteltiin aluksi lähtötilanne ennen työn aloittamista. En-
nen varsinaista toteutusvaihetta työoppaan rakenne ja sisältö suunniteltiin haas-
tatteluista saadun tiedon perusteella toimivaksi. Käytännön toteutus kuvattiin
haastattelukysymysten valmistelusta aina oppaan valmistumiseen saakka.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi käyttökelpoinen työopas myyntilaskutuksen
ja myyntireskontran sovellusasiantuntijoille. Työopas pidettiin salassa, koska se
sisälsi luottamuksellista tietoa. Työoppaan lopullinen hyöty paljastuu vasta tule-
vaisuudessa, kun sen käyttökelpoisuutta uusille työntekijöille voidaan arvioida.
Jatkotoimenpiteenä työoppaan käyttökelpoisuus voidaan varmistaa sen säännöl-
lisellä päivittämisellä.

Asiasanat: digitaalinen taloushallinto, myyntilaskutus, myyntireskontra, työopas

ABSTRACT

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

SAADET DIN, ALEKSI:

Development of a Manual for Software Specialists in Sales Invoicing and Accounts Receivable

Bachelor's thesis 39 pages, appendices 1 pages
May 2025

The objective of the thesis was to improve the familiarization process and develop expertise of application specialists working with sales invoicing and accounts receivable at Company X. The aim of the thesis was to create a manual for application specialists in sales invoicing and accounts receivable utilizing the author's personal work experience and interviews. In the theoretical section of the study corporate financial management, digital financial management and familiarization process were examined.

The work was carried out as a qualitative study, using semi-structured interviews. Selected employees of the Company X participated in the interviews. The purpose of the interviews was to determine the content of the upcoming manual. The interviews highlighted a strong demand for the manual.

The practical section started with an overview of the initial situation. Following this, the overall concept of the manual was planned based on the interview findings. Finally the entire execution process was described from start to finish.

The result of the work was a comprehensive manual that should be updated from time to time to maintain its usability. The manual remained undisclosed due to its confidential content. The usefulness of the manual will be determined over time as it is used in practice.

Key words: digital financial management, sales invoicing, accounts receivable ledger, manual

SISÄLLYS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT..... | 6 |
| | 2.1 Opinnäytetyön toimeksiantajan ja aiheen esittely..... | 6 |
| | 2.2 Tutkimusmenetelmät..... | 7 |
| 3 | YRITYKSEN TALOUSHALLINTO..... | 9 |
| | 3.1 Taloushallinnon prosessit..... | 9 |
| | 3.1.1 Kirjanpito | 11 |
| | 3.1.2 Maksuliikenne..... | 12 |
| | 3.1.3 Raportointi | 13 |
| | 3.2 Digitaalinen taloushallinto | 14 |
| | 3.2.1 Toiminnanohjausjärjestelmät..... | 16 |
| | 3.2.2 Ohjelmistorobotiikka | 16 |
| | 3.2.3 Taloushallinnon kehityssuunta | 17 |
| 4 | MYYNTELASKUTUS JA MYNTIRESKONTRA | 19 |
| | 4.1 Myyntilaskutus..... | 19 |
| | 4.2 Myyntireskontra..... | 20 |
| 5 | PEREHDYTTÄMINEN | 22 |
| | 5.1 Perehdyttämisen suunnittelu | 22 |
| | 5.2 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet..... | 23 |
| | 5.3 Digitaalinen perehdyttäminen..... | 24 |
| 6 | TYÖOPAS JA TOTEUTUS | 26 |
| | 6.1 Lähtötilanne | 26 |
| | 6.2 Työoppaan toteutus | 27 |
| | 6.3 Kuvaus työoppaasta..... | 29 |
| | 6.4 Työn eettiset periaatteet ja tietosuoja..... | 31 |
| 7 | POHDINTA | 33 |
| | LÄHTEET..... | 36 |
| | LIITTEET | 39 |
| | Liite 1. Haastattelukysymykset..... | 39 |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää sovellusasiantuntijoiden perehtymistä ja osaamista myyntilaskutuksessa ja myyntireskontrassa. Sovellusasiantuntijan tehtävä sisältää muun muassa käyttöoikeuksien lisäämistä ja poistamista, käyttäjätukea ongelmatilanteissa sekä kehitystyötä.

Uusien työntekijöiden saapuessa ja perehdytyksen aikana huomasimme, ettei tarvittavia ohjeita perusasioista ole saatavilla tai sitten niitä on hajautettuna esimerkiksi eri kansioihin, joista oman kokemuksen mukaan on haastavaa hakea yksittäisiä ohjeistuksia. Tästä syystä työn tarkoitus on tuottaa myyntilaskutus ja -reskontran sovellusasiantuntijoille työopas järjestelmän kannalta olennaisista töistä ja näin ollen helpottaa sekä uusien että vanhojen työntekijöiden perehtymistä järjestelmään. Tavoitteena on koostaa yleisohje, jota voi tarvittaessa muokata enemmän asiakaskohtaiseksi, koska kyseessä on palvelukeskustoiminta, jossa asiakkailla on erilaiset tarpeet.

Tarkoituksena on koota myyntilaskutuksen ja myyntireskontran sovellusasiantuntijoille työopas haastatteluiden ja oman työkokemuksen pohjalta. Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä on tarkoitus hyödyntää kvalitatiivisia eli laadullisia menetelmiä.

Opinnäytetyön raporttisosuus jakautuu viiteen osaan. Ensimmäisessä osassa käsitellään toiminnallisen opinnäytetyön lähtökohtia, sisältäen toimeksiantajan ja aiheen esittelyn sekä tutkimusmenetelmiin perehtymisen. Seuraavissa kolmessa osassa käsitellään teoriaviitekehystä, joka tämän opinnäytetyön osalta ovat perehtymistä tarkemmalla tasolla yrityksen taloushallintoon, sisältäen taloushallinnon eri prosesseja ja digitaalisen taloushallinnon. Teoriaviitekehukseen sisältyy myös myyntilaskutuksen ja myyntireskontran sekä perehdyttämisen läpikäynti tarkemmin. Viimeisessä osassa käsitellään tekemääni työopasta.

2 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Toimeksiantajayrityksen ohjeet, jotka ovat suunnattu myyntilaskutuksen ja -reskontran sovellusasiantuntijoille ovat hyvin hajanaisia ja puutteellisia. Perehdytyksien aikana todettiin, että jotain olisi tehtävä ohjeiden osalta ja näin työn tavoitteeksi muodostui yhden yhtenäisen työoppaan tuottaminen.

Teoreettinen viitekehys muodostuu myyntilaskutuksen ja -reskontran kannalta oleellisista taloushallinnon osaprosesseista, digitaalisesta taloushallinnosta ja perehdyttämisestä. Myyntilaskutus ja -reskontra on todella laaja kokonaisuus ja tässä työssä on tarkoitus keskittyä sellaisten ohjeiden kokoamiseen, jotka auttavat uusia sovellusasiantuntijoita heidän työhönsä perehtymisen aikana. Sovellusasiantuntijoilla on lähtökohtaisesti osaamista myyntilaskutuksen ja -reskontran parista ja tästä syystä oppaassa on tarkoitus käydä läpi vain sovellusasiantuntijan työn kannalta oleellisia työvaiheita, joita ovat esimerkiksi käyttöoikeuksien hallinnointi ja parametrien ylläpitäminen.

Tutkimuskysymykseni ovat:

Mitkä tehtävät ovat kriittisiä perehdytysvaiheessa, jotta uusi sovellusasiantuntija voi pärjätä työssään?

Mihin työtehtäviin tarvitaan tarkempaa ohjeistusta?

Minkälaiseen formaattiin työopas halutaan?

2.1 Opinnäytetyön toimeksiantajan ja aiheen esittely

Toimeksiantajana toimii Yritys X, joka on erään konsernin Pirkanmaalla toimiva alueyhtiö. Konsernin tarkoitus on in-house osakeyhtiönä tuottaa ja kehittää julkiselle sektorille tukitoimintoja. (Yritys X n.d.) Inhouse-yhtiössä keskeistä on, että yhtiön palveluita käyttävät organisaatiot omistavat myös osan inhouse-yhtiöstä. Omistajuus tuo hyötyjä muun muassa hyvillä vaikuttamismahdollisuuksilla ja keskitettyjen kilpailutuksien eduilla. (Kortelainen 2020). Asiakkaille tarjotaan katta-

vasti niin talous-, HR- kuin palkkapalveluitakin. Talouspalveluihin kuuluu kirjanpito- ja raportointipalvelut, myyntilaskutus- ja myyntireskontrapalvelut, ostolasku- ja ostoreskontrapalvelut sekä maksuliikennepalvelut. (Yritys X n.d.)

Opinnäytetyö sijoittuu talouspalveluiden myyntilaskutus ja -reskontratiimiin. Tiimissä hoidetaan laskutus- sekä myyntireskontraprosesseja kuten laskujen muodostamista ja suoritusten kirjaamista myyntilaskuille. Perusprosesseja ei kuitenkaan opinnäytetyössä huomioida, vaan aihe keskittyy sovellusasiantuntijan tehtävien ympärille ja nimenomaan ohjelmiston parissa työskentelyyn.

Sovellusasiantuntijoiden tehtävät ovat yleisesti varsin monipuolisia ja keskittyvät ohjelmistotukena toimimiseen niin sisäisesti kuin ulkoisillekin asiakkaille. Sovellusasiantuntijat voivat olla vastuussa esimerkiksi käyttöönottoprojekteista, erilaisista koulutuksista, järjestelmien ylläpidosta ja pulmatilanteiden ratkaisusta. (Rantalainen n.d.)

2.2 Tutkimusmenetelmät

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi opinnäytetyötyypeistä. Siinä tarkoituksena on näyttää oma ammatillinen asiantuntijuus tuotoksella ja raportilla, jotka luodaan tutkimuksellisella ja kehittäväällä otteella. Toiminnallisen opinnäytetyön kehittämistyössä tavoitteena on ammatillinen tuotos, jota voidaan käyttää hyödyksi toimeksiantajan osalta. Tuotokset voivat toimialasta riippuen olla esimerkiksi ohjeita, oppaita tai käsikirjoja, joiden tarkoituksena on sujuvoittaa ammatillisia käytäntöjä. (Airaksinen, Kostamo & Vilkki 2022, 5-6.)

Opinnäytetyön tutkimusote on laadullinen. Pitkärannan (2014) mukaan laadullisen tutkimuksen tekeminen eroaa paljolti määrällisen tutkimuksen tekemisestä. Määrällinen tutkimus on suoraviivaista systemaattista työtä, jossa pyritään ratkaisemaan jotakin. Laadullinen tutkimus lähtee liikkeelle johtoajatuksesta, joka kulkee eri suuntiin ja palaa takaisin keskelle, tehtävänä tuottaa asioista esimerkiksi mallinnuksia. (Pitkäranta 2014, 13-15.)

Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan nimensä mukaisesti määrällistä tutkimusta, minkä lähtökohtana on se, että tutkittavien ilmiöiden parametrit, tekijät tai

muuttajat tunnetaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkitaan tapausten joukkoa ja mittausten suorittamisen edellytyksenä on se, että tiedetään mitä mitataan. Kanasen (2011) mukaan kvantitatiivinen tutkimus voidaan yksinkertaisimmillaan toteuttaa keräämällä kyselylomakkeella tutkimustietoa pieneltä joukolta seurattavia kohteita. Mikäli kvantitatiivisen tutkimuksen tulosten halutaan olevan luotettavia, tarvitsee havaintoyksiköitä olla tarpeeksi varsinkin, jos tulokset halutaan siirtää koskemaan koko perusjoukkoa. Tiedonkeruumenetelmänä määrällisessä tutkimuksessa voidaan käyttää myös haastattelua, mutta tällöin kysymykset ovat valmiiksi strukturoituja. Nykyään edistyneet tietokoneet ja niiden laskentakapasiteetit mahdollistavat kattavien kvantitatiivisten tutkimusten suorittamisen. (Kananen 2011, 17-19.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimusmenetelmää, jossa keskitytään ilmiöiden ymmärtämiseen ja perusteelliseen tarkasteluun ilman tilastollisia menetelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa hyödynnetään sanoja ja lauseita lukujen sijaan. Tiedonkeruun osalta laadullisessa tutkimuksessa ei voida ennakkoon määritellä mitä ja kuinka paljon tietoa/aineistoa kerätään, vaan sitä kerätään, kunnes tutkimusongelma ratkeaa ja ilmiö ymmärretään. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan yksittäisiä tapauksia, pääasiassa monimutkaisia prosesseja ja ilmiöitä. Laadullisen tutkimuksen tutkija on kiinnostunut tutkittavien ilmiöiden ja prosessien ymmärtämisestä kuvien, tekstien ja sanojen avulla. (Kananen 2014, 17-20.)

Laadullisten tutkimusten käytetyimpänä tiedonkeruumenetelmänä voidaan pitää haastatteluita. Teemahaastattelu on haastatteluiden muodoista suosituin. (Kananen 2014, 70.) Myös tämän opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä tullaan käyttämään puolistrukturoitua teemahaastattelua. Teemahaastattelussa keskustelun osapuolet keskustelevat ennalta määritellyistä aiheista tavoitteenaan pyrkiä saamaan käsitys tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä (Kananen 2014, 72).

3 YRITYKSEN TALOUSHALLINTO

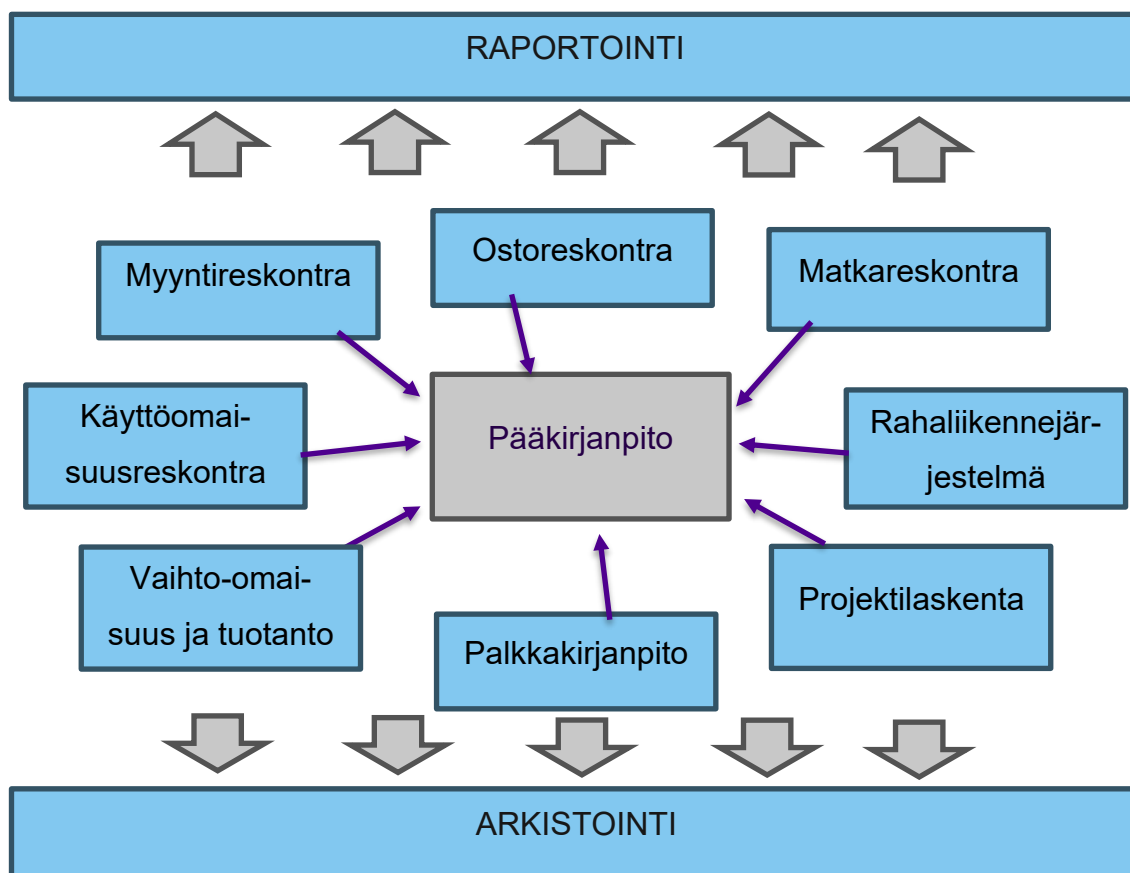
Lahden ja Salmisen (2014) mukaan taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla yritys voi seurata haluamiaan taloudellisia tapahtumia, joita se voi hyödyntää raportoidessaan toiminnastaan sidosryhmille. Sidosryhmien perusteella taloushallinto jaetaan ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen ja sisäiseen eli johdon laskentatoimeen. Ulkoinen laskentatoimi tuottaa tietoa lähinnä yrityksen ulkopuolelle esimerkiksi asiakkaille ja viranomaisille. Sisäisen laskentatoimen tehtävänä on taas pitää yrityksen johto ajan tasalla talouden tilasta. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

Yrityksen taloushallinto pitää sisällään monia yrityksen kannalta keskeisiä tehtäviä, jotka yritys voi joko ulkoistaa tai tehdä itse. Keskeiset tehtävät kirjanpidon lisäksi ovat muun muassa ostoreskontra, myyntilaskutus ja myyntireskontra, palkanlaskenta, matka- ja kululaskujen hallinta sekä viranomaisilmoitusten laadinta. (Helanto ym. 2013, 12.)

Jos taloushallintoa tarkastellaan strategisella tasolla, se voidaan nähdä joko yhtenä yrityksen tukitoimintona tai erillisenä liiketoimintaprosessina. Paras tapa taloushallinnon kokonaisuuden käsittelyyn on kuitenkin jakaa se pienempiin osakokonaisuuksiin, jolloin sitä on helpompi konkretisoida. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

3.1 Taloushallinnon prosessit

Taloushallinnon prosesseja ovat osto- ja myyntilaskulaskuprosessi, maksuliikenne ja kassanhallinta, matka- ja kuluprosessi, käyttöomaisuuskirjanpito, raportointiprosessi ja pääkirjanpito. Kaikissa edellä mainituissa prosesseissa käsitellään taloushallintoon sisääntulevaa dataa tavoitteena tuottaa dokumentteja, rahavirtoja ja raportointia. Taloushallinnon kokonaisuus muodostuu pääkirjanpidosta ja siihen liittyvistä osaprosesseista (Kuvio 1). (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 93-95.)



Kuvio 1. Taloushallinto kattaa pääkirjanpidon esiprosesseineen, raportoinnin ja arkistoinnin (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 95).

Myynti-, osto- ja matkalaskuprosesseissa on vaivattomasti tunnistettavat prosessin alku ja loppu sekä vaiheet näiden välillä. Edellä mainittujen prosessien lisäksi pääkirjanpitoon tulee muitakin rajapintoja muista osaprosesseista esimerkiksi palkkahallinnosta. Pääkirjanpidon tehtävänä on toimia näiden eri prosessien solmukohtana, yhdistäen prosessit tai olemalla raportointiprosessin alkulähde. Pääkirjanpidon rooli on vuosien varrella muuttunut yhä enemmän tietoa kokoavaksi ja varmistavaksi prosessiksi. Muiden taloushallinnon prosessien kautta syntyy suuri osa kirjauksista, jolloin kirjanpidon rooliksi on enemmän jäänyt muun muassa kirjausten ja aineistojen vastaanottaminen, täsmäyttäminen ja kirjanpitokauden sulut. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 95-96.)

3.1.1 Kirjanpito

Kirjanpito muodostaa yrityksen talousprosessin rahamääräisen kuvauksen. Kirjanpidon avulla tuotetaan tärkeää tietoa yrityksen sidosryhmille. Kirjanpidon tehtävät voidaan jakaa kolmeen osaan, joita ovat tuloksenlaskentatehtävä, erilläänpitotehtävä ja hyväksikäyttötehtävä. Tuloksenlaskentatehtävän tarkoitus on selvittää kirjanpitovelvollisen tulos eli tulojen ja menojen erotus tilinpäätöksessä. Tuloksenlaskentatehtävää voidaan pitää kirjanpidon päätehtävänä. Erilläänpitotehtävän tarkoitus kirjanpidossa on erottaa tarkastelun kohteena olevan talousyksikön liiketapahtumat muiden talousyksiköiden liiketapahtumista. Kirjanpidon hyväksikäyttötehtävän tarkoitus on tuottaa taloudellisia tietoja erilaisiin käyttötarkoituksiin, kuten kustannuslaskentaan ja budjetointiin. (Ihantola, Kuhanen & Leppänen 2016, 11-13)

Yrityksen kirjanpidolla tarkoitetaan dokumentointia yrityksen kuluista, tuotoista, omaisuudesta, veloista ja varoista lain velvoittamalla tavalla. Kirjanpito mahdollistaa yrityksen varallisuusaseman ja jakokelpoisen voiton määrän selvittämisen. Yrityksen on varmistuttava siitä, että kirjanpito on toteutettu sekä lain vaatimuksia että hyvää kirjanpitolapaa noudattaen. Kirjanpito tarjoaa mahdollisuuden muun muassa päätöksenteon perustuen talousdataan, suunnitelmien toteutumisen seuraamisen ja yrityksen sisäisen ja ulkoisen raportoinnin. (Accountor 2023.)

Kirjanpitovelvollisuus määräytyy yrityksen oikeudellisen muodon ja toiminnan laadun sekä kirjanpitolain kirjanpitovelvollisia koskevien säädösten perusteella. Osakeyhtiöt, avoimet yhtiöt, osuuskunnat, yhdistykset, kommandiittiyhtiöt, yhdistykset ja säätiöt sekä muut yksityisoikeudelliset oikeushenkilöt ovat aina kirjanpitovelvollisia riippumatta siitä minkälaista toimintaa ne harjoittavat. Edellä mainittujen kirjanpitovelvollisten on aina pidettävä suoriteperusteista eli kahdenkertaista kirjanpitoa. Kirjanpitolaissa edellytetään kirjanpidon järjestämistä siten, että tapahtumia voidaan tarkastella sekä asiajärjestyksessä että aikajärjestyksessä. (Tomperi 2024, 11, 132; Kirjanpitolaki 1997, 1-2 luku.)

Käytännössä kirjanpitoa toteutetaan nykyisin pitkälti toiminnanohjausjärjestelmissä, joihin voi syöttää suoraan kirjanpidon tapahtumia, minkä lisäksi järjestel-

mät keräävät kirjanpitoon tapahtumia myös muista liiketoimintaprosesseista, kuten osto- ja myyntireskontrasta. Käytännön tehtävät, joita kirjanpidossa hoidetaan ovat muun muassa erilaiset täsmätykset, perustietojen määrittely ja ylläpito, oikaisujen ja korjausten kirjaaminen ja tilinpäätöksen laatiminen. (Lahti & Salminen 2014, 151-154, 161, 164; Accountor 2023.)

3.1.2 Maksuliikenne

Maksuliikenteellä tarkoitetaan maksutapahtumien käsittelyä taloushallintojärjestelmissä sekä maksutapahtumien välitystä yrityksen ja pankkien välillä. Yrityksen maksuliikenne jaetaan yleisesti uloslähtevään maksuliikenteeseen ja sisääntulevaan maksuliikenteeseen. Palkkojen maksua ja ostolaskujen maksua voidaan pitää esimerkkeinä uloslähtevästä maksuliikenteestä. Sisääntulevan maksuliikenteen esimerkkeinä voidaan käyttää asiakkaiden maksamia laskuja sekä luotto- ja pankkikorteilla tehtyjä suorituksia. (Lahti & Salminen 2014, 116-121.)

Suomalaista maksuliikenneinfrastruktuuria ja -järjestelmää voidaan pitää yhtenä maailman kehittyneimmistä. Suomessa raha kulkee tutkimusten mukaan eri osapuolien välillä ilman suurempia viiveitä johtuen pankkien kattavista ja hyvin toimivista maksuliikennestandardeista. Yritysten maksuliikennettä hoidetaan erityyppisillä järjestelmillä, yleensä joko taloushallintojärjestelmien omilla maksuliikennemoduuleilla tai erillisillä ohjelmistoilla, mitkä ovat luotu rahaliikenteen hallintaan. Järjestelmien tehtävänä on välittää aineistoa taloushallinto-ohjelmien ja pankkien välillä. Nykyisillä maksuliikennejärjestelmillä voidaan helpommin muodostaa lyhyen aikavälin kassaennusteita. Kassaennusteeseen tarvittavat maksujen erääntymistiedot kerätään integraatioiden avulla sekä osto- että myyntireskontrasta. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 126, 134.)

Yritysten maksuliikenne on hyötynyt Euroopan talousalueella käyttöönotetuista SEPA-tilisiirroista niiden yhtenäisten standardien ja helppouden ansiosta (Lahti & Salminen 2014, 127). SEPA-tilisiirroilla tarkoitetaan eurooppalaisen tilisiirtostandardin mukaista tilisiirtoa, jolla on mahdollista maksaa euromääräiset maksut yhtenäisellä euromaksualueella (OP n.d). Maksuliikenteen kannalta tämä on

tarkoittanut sitä, että laskuttaminen ja maksujen välittäminen myös muihin euroalueen maihin on ollut yhtä edullista kuin kotimaahankin (Lahti & Salminen 2014, 127).

Yrityksen maksuliikenteen toimivuutta voidaan tehostaa käytännön ratkaisulla. Kaarlejärven ja Salmisen (2018) mukaan lähteviä maksuja ei kannata tehdä päivittäin, niihin liittyvän manuaalityön vuoksi, vaan esimerkiksi kerran tai kaksi viikossa. Myös maksutilien määrän minimoimisella voidaan tekeminen yksinkertaistaa, eikä esimerkiksi saldoja tarvitse monelta eri tililtä tarkistaa. Manuaalisen työn vähentämiseksi tulisi tarkastella manuaalisesti syötettävien yksittäismaksujen määrää maksuliikenneohjelmaan, koska monessa tapauksessa nämä ovat maksettavissa suoraan joko osto- tai myyntireskontrasta. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 135-136; Lahti & Salminen 2014, 129.)

3.1.3 Raportointi

Taloushallinnossa raportointi tarkoittaa sitä, että eri osa-alueiden käsittelemä tieto on saatavilla palveluiden käyttäjille. Yrityksen päätöksentekijöille taloushallinnon raportit tarjoavat monipuolista ja ajantasaista tietoa esimerkiksi tulevasta kassavirrasta. (Helanto ym. 2013, 50.) Raportointia on jo pidemmän aikaa pidetty yhtenä yritysten tärkeimmistä kehityskohteista, johtuen taloustilanteen epävarmuudesta ja toimialoja koskevista rakennemuutoksista. Raportointiprosessi hyödyntää muista prosesseista kerättyä tietoa raporttien laatimiseen. Digitaalisen taloushallinnon myötä taloushallinnon raportit valmistuvat automaattisesti ja ovat tästä syystä reaaliaikaisesti käytettävissä. Perinteisesti raportointi on jaettu ulkoiseen raportointiin ja sisäiseen raportointiin. (Lahti & Salminen 2014, 171-172.)

Ulkoisen raportoinnin tarkoituksena on täyttää lakisääteisen raportoinnin vaatimukset. Ulkoinen raportointi pitää sisällään virallisen talousraportoinnin, johon kuuluu tilinpäätösraportointi sekä muut viranomaisraportoinnit. Raportit perustuvat yleensä kirjanpidon tileihin ja tyypillisimmin käytetyt ulkoiset raportit ovat tilikohtaiset tuloslaskelma- ja taseraportit. Prosessina ulkoinen talousraportointi alkaa vasta, kun tilinpäätösluvut ja pääkirjanpito valmistuvat. Koska talousraportointia koskevat viralliset veloitteet koskevat vain tilinpäätöksiä, voi ulkoinen ra-

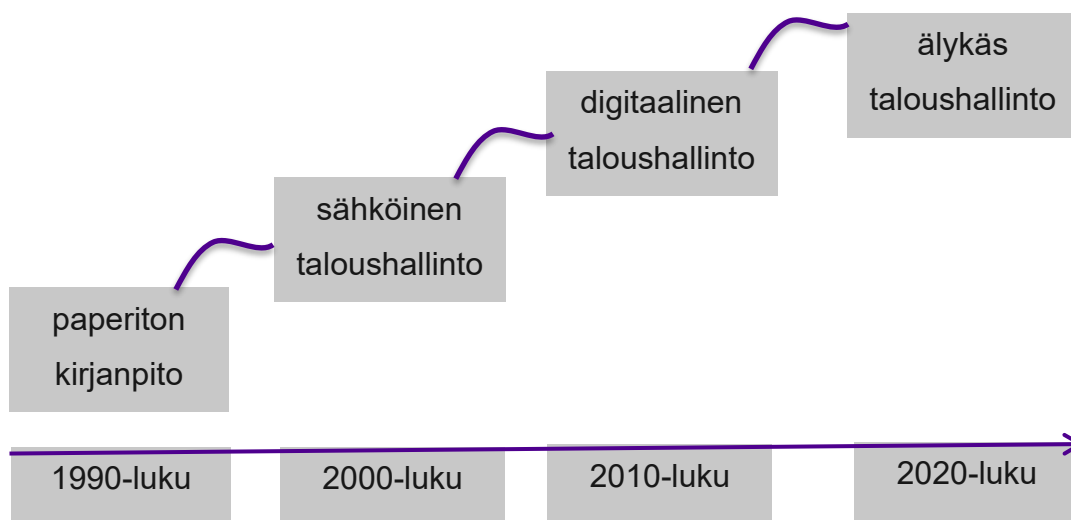
portointi tapahtua yrityksissä vain kerran vuodessa. Monet yritykset hoitavat kirjanpitoa kuitenkin tilinpäätöstarkkuudella kuukausittain. Talousraportoinnin viralliset tiedot tulee raportoida usealle eri taholle, muun muassa verottajalle ja Tilastokeskukselle. (Lahti & Salminen 2014, 172-174.)

Sisäisen raportoinnin tarkoituksena on tuottaa tarvittavia tietoja yrityksen sisäiseen käyttöön. Hyvä sisäinen raportointi tukee liiketoimintaa, auttaa ennustamaan erilaisia tilanteita ja on ennen kaikkea strategialähtöistä. Sisäisen raportoinnin raportit voidaan käyttötarkoituksittain jakaa perinteisesti kolmeen erilaiseen osa-alueeseen, joita ovat talous- ja tulosraportointi, talousohjauksen raportointi ja liiketoimintatiedon hallinta sekä analysointi. (Lahti & Salminen 2014, 176-177.) Sisäisillä raporteilla voidaan raportoida muun muassa myyntilukuja, kustannuksia tai kannattavuutta dimensioittain. Raportointia voidaan pitää jatkuvana prosessina, jossa tulee seurata liiketoiminnan kehitystä ja siinä esiintyviä muutoksia. (Procountor 2022.)

3.2 Digitaalinen taloushallinto

Digitaalinen taloushallinto tarkoittaa tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa yrityksen taloushallinnon osalta. Sen tarkoituksena on, että kirjanpidon ja sen osaprosessien tapahtumat syntyvät parhaimmillaan automatisoituna ja käsittely tapahtuu ilman paperia. Automaattinen taloushallinto on yksi käytetyistä kuvauksista digitaaliselle taloushallinnolle. Digitaalisen taloushallinnon tavoitteena on saada kokonaisprosesseista tehokkaat, paperittomat ja automatisoidut. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 14-15.)

Taloushallinnon digitalisoituminen on alkanut jo 1990-luvun lopussa, jolloin on puhuttu paperittomasta kirjanpidosta, jonka tarkoituksena on ollut esittää kirjanpidon lakisääteiset tositteet sähköisessä muodossa. Paperittomasta kirjanpidosta on siirrytty sähköisen- ja digitaalisen taloushallinnon kautta kohti älykästä taloushallintoa (Kuvio 2), joka pohjautuu pitkälti digitaaliseen taloushallintoon, mutta pitää sisällään entistä enemmän älykkään automaation välineitä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16-17.)



Kuvio 2. Taloushallinnon digitalisoitumisen kehityskaari (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16).

Täydellisessä digitaalisuudessa taloushallinnon kaikki aineistot käsitellään koko toimitusketjussa pelkästään sähköisesti. Tämä edellyttää myös sidosryhmiltä esimerkiksi laskun vastaanottajalta sähköistä laskun käsittelyä. Mikäli lasku lähetetään postitse ja vastaanottaja skannaa sen järjestelmäänsä, puhutaan sähköisestä taloushallinnosta, koska koko ketju ei ole digitaalista. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 15-16.)

Digitaalista taloushallintoa tehokkaimmin käyttävät yritykset tutkimusten mukaan menestyvät muita paremmin. Taloushallinnon digitalisaatio kehittyy jatkuvasti ja myös odotukset sitä kohtaan lisääntyvät. Esimerkiksi Euroopan Unioni ja Suomen valtio ovat asettaneet tavoitteita automaatioon liittyen. Talouden seuranta helpottuu digitaalisen taloushallinnon avulla, kun tarvittavat tunnusluvut ovat aina ajan tasalla ja helposti saatavilla. (Accountor 2024.)

3.2.1 Toiminnanohjausjärjestelmät

Toiminnanohjausjärjestelmä tarkoittaa järjestelmää, joka kokoaa yrityksen keskeiset liiketoimintaprosessit keskitetysti yhteen paikkaan. Tällaisen järjestelmän etuna voidaan pitää sen käyttämää keskitettyä tietokantaa sekä mahdollisuutta osa-aluekohtaiseen käyttöönottoon. Yleisesti toiminnanohjausjärjestelmät kattavat muun muassa myynnin, projektihallinnan, henkilöstöhallinnan ja taloushallinnon. Kaarlejärven ja Salmisen (2018) mukaan taloushallinto on kyseisissä järjestelmissä keskeisessä asemassa, koska siihen kuuluvat ohjaustiedot vaikuttavat ohjaavina parametreinä muihin osa-alueisiin. Keskeisiä ohjaustietoja yrityksen kannalta ovat esimerkiksi organisaatorakenne, asiakas- ja sopimushallinta sekä kustannuspaikkatiedot. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 36.)

Viimeisten vuosien aikana toiminnanohjausjärjestelmien kehityssuunta on ollut kohti toimialakohtaisia ratkaisuja sekä erityisesti pk-yrityksille soveltuviin ratkaisuihin. Eri toiminnanohjausjärjestelmillä on omat käyttötarkoituksensa ja vahvuutensa, minkä johdosta esimerkiksi jokin järjestelmä voi olla vahvempi tietyn toimialan erityisprosesseissa kuin toinen. Taloushallinnon osalta toiminnanohjausjärjestelmien välillä voi olla suurtakin eroa toiminnallisuuksissa ja tästä syystä monesti taloushallinnon erillissovelluksia integroidaankin toiminnanohjausjärjestelmiin. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 36.)

Yrityksille toiminnanohjausjärjestelmä voi toimia merkittävänä työkaluna tehokkuuden ja kilpailukyvyn parantamiseen, mutta samalla myös kustannussäästöjen tekemiseen. Toiminnanohjausjärjestelmien tavoitteena on myös auttaa manuaalisen ja virheiden vähentämisessä automatisoinnin avulla. (EMCE 2025.)

3.2.2 Ohjelmistorobotiikka

Ohjelmistorobotiikan ja tekoälyn käyttöönotto taloushallinnon toiminnan kehittämisessä on ollut yksi taloushallinnon digitalisaation merkittävimpiä muutoksia. Useat organisaatiot hyödyntävät ohjelmistorobotiikkaa prosesseissaan ja se on taloushallinnon osalta hyödynnetyin robotiikan muoto. Ohjelmistorobotiikka soveltuu tehtäviin, jotka ovat säännönmukaisia ja niissä käsiteltävä tieto on määrämutoista. Ohjelmistorobotin tarkoituksena on toimia kuten tavallinen työntekijä

ja usein puhutaankin tavallisen työntekijän digiversiosta. Tällaisten robottien hyötynä voidaan pitää ihmistä nopeampaa työskentelytahtia jopa kellon ympäri sekä inhimillisyyden puutetta, joka tavallisen työntekijän kohdalla ilmenee valituksena esimerkiksi puuduttavan rutiininomaisen työn kohdalla. Tehtävät opetetaan yksityiskohtaisella tasolla ohjelmistoroboteille ja ne voivat käyttää lähtökohtaisesti samoja ohjelmistoja kuin ihmisetkin. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 52-54.)

Ohjelmistorobotiikasta ei ole kuitenkaan yritykselle hyötyä, mikäli esimerkiksi taloushallinnon prosesseissa käytetään paperimuodossa olevaa aineistoa. Ohjelmistorobotiikan onnistuneen käyttöönoton kannalta olisi tärkeää muuntaa viimeisetkin paperiprosessit sähköiseen muotoon, mutta myös panostaa tiedon oikeellisuuteen. Robotiikan avulla on pyritty siihen, että ihmisiltä vapautuisi rutiinitehtävistä aikaa, jonka voisi käyttää enemmän esimerkiksi inhimillistä osaamista vaativiin tehtäviin. Ohjelmistorobotiikan kannalta mitä standardoidummat, yhtenäisemmät ja keskitetyimmät prosessit ovat, sitä kustannustehokkaampaa ja helpompaa niiden automatisointi tulee olemaan. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 54-55.)

Ohjelmistorobotiikan avulla kontrollipisteet lisääntyvät, kun automaation käyttöönotossa prosessit käydään huolellisesti läpi sekä dokumentoidaan ja sitä kautta läpinäkyvyys vahvistuu. Ihmiset voivat tarpeen tullen siirrellä tehtäviä toisilleen, mutta roboteilla ei tällaisia intressejä ole, mikä voi tehostaa ja nopeuttaa prosesseja sekä vähentää väärinkäytösriskejä. Ohjelmistorobotiikkaa hyödyntämällä voidaan toteuttaa myös sellaisia tehtäviä, joita ei ole ihmisen suuren työmäärän takia ennen ole ollut järkevää toteuttaa. Taloushallinnon ammattilaisille ohjelmistorobotiikka siis vapauttaa enemmän aikaa harkintaa vaativiin tehtäviin ja johtopäätösten tekemiseen. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 55-56)

3.2.3 Taloushallinnon kehityssuunta

Digitaalisuuden taso taloushallinnossa on kasvanut merkittävästi vuosien 2016-2020 aikana pohjautuen muun muassa pilvipalveluiden nopeaan kehittymiseen, mobiilikäytön yleistymiseen, datan merkityksen kasvuun ja koneoppimisen ja ohjelmistorobotiikan nopeasti lisääntyvään käyttöön. Taloushallinnon osalta tietyt perusasiat ovat pysyneet melko samanlaisina ja järjestelmien osalta tavoite on

edelleen pystyä hoitamaan luotettavasti liiketapahtumien rekisteröinti lain edellyttämällä tavalla. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 29-31.)

Älykkäässä taloushallinnossa järjestelmille on siirretty yhä enemmän tehtäviä, joita voidaan älykkäällä automaatiolla toteuttaa, kuten poikkeustilanteiden selvitys, täsmäyttäminen, analysointi ja tulevan ennustaminen. Jos digitaalisen taloushallinnon tarkoituksena on ollut parantaa toiminnan laatua ja läpinäkyvyyttä sekä vähentää virheitä, niin älykkäässä taloushallinnossa korostuu näiden lisäksi merkittävä arvonlisä liiketoiminnalle sekä taloushallinnon työn mielekkyyden kasvattaminen. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 17-18.)

Taloushallintoliiton (2025) mukaan kyky hyödyntää tekoälyä toiminnoissaan tulee seuraavan viiden vuoden aikana määrittelemään monien toimialojen voittajat ja häviäjät. Taloushallintoliiton (2025) teettämän kyselyn mukaan erittäin suuri osa taloushallinnon ammattilaisista on valmiita ottamaan suuren harppauksen kohti tekoälyavusteista taloushallintoa. Taloushallinnon nykyisiä ongelmakohtia ammattilaisten mielestä ovat puutteelliset ja väärät tiedot, myöhässä toimitetut aineistot, vaihtelevat aineistomuodot sekä vaikeudet saada tarvittavia lisätietoja asiakkailta. Taloushallinto on nyt siinä pisteessä, jossa tekoälyn käyttöönotto on välttämättömyys ja tätä hyödyntävät tulevat olemaan kehityksen kärjessä, mutta myös määrittelevät alan tulevaisuuden suunnan. Tekoälyn käytössä taloushallinnossa on ennen kaikkea kyse työkaluista, joiden avulla työn tekeminen on nopeampaa, laadukkaampaa ja mielekkäämpää. (Taloushallintoliitto 2025.)

Mielestäni tekoälyn hyödyntäminen tulee lähitulevaisuudessa olemaan suuressa roolissa taloushallinnon eri prosesseissa ja järjestelmissä. Omien kokemusten mukaan esimerkiksi myyntilaskutuksessa ja -reskontrassa korostuu erityisesti virheettömyys ja ajantasaisuus, mikä ei aina ole mahdollista ihmisten tekijöiden vuoksi. Toisaalta tekoäly ei luultavasti tulevaisuudessakaan kykene korvaamaan ihmistä täysin taloushallinnon tehtävissä ja sen kehittämiseen tarvitaan myös taloushallinnon ammattilaisia.

4 MYYNTELASKUTUS JA MYYNTIRESKONTRA

Myyntilaskutuksen kokonaisprosessi alkaa laskun laatimisesta ja päättyy laskun suoritetuksi kuittaukseen myyntireskontrassa ja vientien näkymiseen pääkirjanpidossa (Lahti & Salminen 2014, 78). Nykyisin kokonaisprosessi on hyvin sähköistetty ja puhutaankin sähköisestä laskutuksesta. Monesti sähköiseen laskutukseen ajatellaan kuuluvan vain laskunlähetysvaihe ja -kanava, mutta kuitenkin Kaarlejärven ja Salmisen (2018) mukaan prosessia tulisi tarkastella laskuttajan näkökulmasta koko prosessin alusta loppuun aina maksun vastaanottoon ja kuittaukseen saakka. Myyntilaskuprosessi jaetaan kahteen keskeiseen vaiheeseen, jotka ovat laskutus ja myyntireskontra. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 121.)

4.1 Myyntilaskutus

Yrityksen asiakkaalle lähettämää tositetta myydystä tuotteesta tai palvelusta kutsutaan myyntilaskuksi. Myyntilaskulla yksilöidään asiakkaalle mitä on ostettu ja mistä maksetaan. Myyntilaskut toimivat myös kirjanpidon tositteena ja tätä kautta niillä on vaikutusta esimerkiksi arvolisäveron käsittelyyn. (Rytilahti 2024.) Laskutusta voidaan pitää yritykselle erittäin tärkeänä prosessina. Vaarana voi olla maksuvalmiuden heikentyminen tai jopa koko toiminnan keskeytyminen, mikäli laskutusprosessissa havaitaan kriittisiä virheitä tai viiveitä. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Jotta myyntilaskut voidaan lähettää, on ne ensin luotava järjestelmien sisältämän datan perusteella automaattisesti tai syöttämällä laskutiedot manuaalisesti. Laskutietojen siirtyminen automaattisesti laskulle on tärkeää, koska vaarana voi olla saman tiedon käsittely useampaan kertaan ja pahimmillaan toisen identtisen laskun lähetyksi asiakkaalle. Myyntilaskutuksen osalta on myös oleellista, että niin asiakas-, hinnoittelu- kuin sopimustiedotkin ovat ajan tasalla järjestelmässä ennen laskujen muodostamista. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 123.)

Myyntilaskun laatimisprosessi määräytyy yleensä yrityksen liiketoiminnan perusteella. Myyntilaskuprosesseja on erityyppisiä muun muassa sopimusperusteinen

myynti, prosessi- tai aikaperusteinen myynti ja sekalainen laskutus. Sopimusperusteiseen myyntiin kuuluvat pääsääntöisesti vakiosummaiset laskut, jotka toistuvat tietyin väliajoin. Sopimuksen perustietoihin kirjataan yleensä asiakkaan tiedot, sopimuksen kesto, laskutusväli ja yksittäisen laskun summa, joidenka perusteella laskut muodostuvat nykyjärjestelmillä hyvinkin automaattisesti. Esimerkkejä sopimuslaskutuksesta ovat toimitilavuokrat ja muut kiinteät palveluveloitukset. Prosessilaskut ovat laskuja, jotka muodostuvat automaattisesti liiketoimintaprosessien perusteella toteutuneiden suoritteiden tai palvelun käytön pohjalta. Taustalta voi löytyä monimutkaista laskentaa ja tästä syystä prosessilaskujen tapahtumat syntyvät monesti erillisjärjestelmistä, jotka on suunniteltu kyseisille liiketoimintaprosesseille. Tällaisesta laskutusprosessista voidaan käyttää esimerkiksi sähköyhtiöiden laskutusta, joka perustuu kulutetun sähkön määrään. Sekalaisella laskutuksella tarkoitetaan laskutustapahtumia, joiden tiedot tulee manuaalisesti syöttää järjestelmään, koska järjestelmästä ei löydy valmiina laskutuksen perusteita. Edellä mainituille laskuille tyypillistä on niiden kertaluonteisuus esimerkkinä korvausvaatimus. Yrityksen myyntilaskuprosessin toiminnan kannalta olisi tärkeää säännöllisesti arvioida tällaisten manuaalisesti tehtävien laskujen määrää ja miettiä mahdollisia järjeistämistoimia mikä määrä on huomattava. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 123-129.)

4.2 Myyntireskontra

Myyntireskontran tarkoitus on ylläpitää lähetetyistä myyntilaskuista rekisteriä ja seurata niiden tilaa esimerkiksi avoimet, erääntyneet tai maksetut laskut. Myyntireskontra on kirjanpidon ja kassanhallinnan työkalu. Myyntireskontraan siirtyy laskutusjärjestelmistä laskujen perusteella pääkirjanpidon kirjaukset ja myyntireskontratapahtumat. Päätyövaiheita myyntireskontrassa ovat avointen laskujen seuraaminen, suoritusten kohdistaminen sekä mahdolliset perintätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2008, 89; Rautiainen 2024.)

Suoritusten kohdistamista Suomessa helpottaa yhteinen viitenumerojärjestelmä, mikä tarkoittaa sitä, kun asiakkaat maksavat laskujaan oikealla viitenumeroilla kirjautuvat suoritukset oikein ja lähes automaattisesti oikeille laskuille myyntireskontraan. Manuaalista työtä lisäävät muun muassa ulkomailta tulevat maksut sekä ilman viitettä saapuvat suoritukset. (Lahti & Salminen 2008, 89-90.) Omien

kokemuksieni mukaan suuret volyymit omaavissa myyntireskontrissa työmäärään vaikuttaa suurelta osin se, miten asiakkaat laskujaan maksavat. Nykyiset e-laskut ja suoramaksut mielestäni helpottavat työtä myyntireskontran parissa, koska näissä on viitenumero valmiina, eikä sitä tarvitse manuaalisesti syöttää, jolloin virheen tapahtumisen riski kasvaa.

Yritysten taloushallinnon osalta myyntireskontran hoito on jo pitkään ollut Suomessa yksi eniten sähköistettyjä osaprosesseja. Myyntireskontraprosessi todetaan päättyneeksi, mikäli eräpäivään mennessä myyntilaskulle on kohdistunut oikeansuuruinen suoritus. Mikäli suoritus ei saavu ajallaan, voidaan maksun saamiseksi joutua ryhtymään toimenpiteisiin. Näitä toimenpiteitä kutsutaan yleisimmin perintätoimenpiteiksi. Perintätoimenpiteiden käytännöt vaihtelevat toimialoitain, yrityksittäin ja jopa asiakkaittain. Perintätoimenpiteet alkavat maksukehotuksen lähettämällä asiakkaalle. Maksukehotuksilla ja maksumuistutuksilla yritetään saada asiakkaat maksamaan laskunsa. Yritykset hyödyntävät myös monesti perinnässä tähän erikoistuneita yrityksiä ja palveluntarjoajia. (Lahti & Salminen 2014, 96-98.)

Asianmukainen myyntireskontran hallinta on olennainen osa yrityksen liiketoimintaa ja taloushallintoa. Asianmukaisella hoidolla saadaan positiivisia vaikutuksia muun muassa kassavirran nopeuteen, kirjanpidon tehokkuuteen, riskienhallintaan ja tiedolla johtamiseen sekä asiakassuhteiden hallintaan. (Rautiainen 2024.)

5 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämällä tarkoitetaan yleisesti uuden työntekijän tutustuttamista työyhteisön tapoihin ja työtehtäviin. Perehdyttämisessä keskeisintä on, että perehdytettävä saa riittävän kokonaiskuvan työyhteisöstä ja työtehtävistä, johon hänet on valittu. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.) Perehdyttäminen ei aina kuitenkaan tapahdu pelkästään työsuhteen alussa, vaan on normaalia, että yrityksen sisäisissä tehtäviensierroissa työntekijä saa perehdytyksen uuteen tehtäväänsä. Perehdyttämisen sisältö on vuosien varrella muuttunut ja toisaalta eri organisaatioissa perehdyttämisen merkitys ja toteutus voidaan ajatella monin eri tavoin. Perehdyttäminen voidaan pelkistetyimmillään nähdä siten, että perehdyttäjä saa toimeksiannon, mitä hänen tarvitsee perehdytettävän kanssa käydä läpi ja tämän läpikäytään muuta ei tarvitse miettiä. (Kupias & Rajala 2009, 17-18, 151.)

5.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Onnistuneen perehdyttämisen takana on yleensä sen hyvä suunnittelu. Suunnitelmallisuus tuo tehokkuutta ja päämäärätietoisuutta perehdyttämiseen. Perehdyttämisen lähtökohtana voidaan pitää yrityksen henkilöstöpolitiikkaa, koska jo siinä määritellään, minkä tasoisia henkilöitä organisaatioon ollaan lähtökohtaisesti palkkaamassa eli ovatko he esimerkiksi pitkän kokemuksen omaavia vai vasta työssä oppijoita. Näiden eri ryhmien perehdyttämistarpeet voivat erota merkittävästikin ja se on otettava huomioon perehdytysuunnitelmassa. Perehdyttämisen suunnittelun kannalta on myös tärkeää selvittää perehdyttäjälle asetetut odotukset. Perehdyttämisessä pelkkä hyvä ammattitaito ei riitä, vaan vaaditaan myös oikeanlaista asennetta opastamiseen ja kykyä saada erilaisetkin henkilöt oppimaan. Perehdyttäjien kannalta on olennaista riittävän opastuksen saaminen työnopastukseen, mutta myös selkeiden ohjeiden saatavuus työhön liittyen. Suunnittelussa on tärkeää määritellä myös perehdyttämisen tavoitteet. Pää tavoitteena on toki oppiminen, mutta oleellista on myös mitä, miten hyvin ja missä ajassa tämän odotetaan tapahtuvan. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

Perehdytysohjelma luodaan tavoitteiden pohjalta sisältäen muun muassa aikataulutuksen, aiheet ja asiat, perehdytysmateriaalit sekä vastuuhenkilöt. Yksinkertaisimmillaan perehdytysohjelma voi olla siis taulukko, johon nämä asiat kirjaetaan. Kirjaamisen lisäksi perehdytysohjelma toimii hyvänä muisti- ja tarkistuslistana niin perehdytettävälle kuin perehdyttäjällekin. Aikatauluttamisen osalta on tärkeää ymmärtää ero ammattitaitoisen ja ammattitaidottoman henkilön perehdytysprosessiin kuluvan ajan välillä. Perehdytysmateriaali säästää aikaa varsinaisesta perehdytyksestä, koska materiaalia voi tarkastella haluamanaan ajankohdasta sekä siihen voi palata kerrataksaan asioita. Perehdytysmateriaali vaatii säännöllisen ylläpidon, jotta siinä olevat asiat olisivat mahdollisimman ajantasaiset ja tästä syystä käyttökelpoiset. Perehdytyksen suunnittelussa on myös hyvä varautua poikkeuksellisten tilanteiden aiheuttamiin haasteisiin, joita voivat olla perehdytyksen aikana esimerkiksi yllättävät poissaolot, aikataulumuutokset tai pikasijaisen mahdollinen perehdyttäminen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6-7.)

Perehdytyksen suunnitteluun on myös huomionarvoista sisällyttää, miten oppimistuloksia seurataan ja miten oppiminen varmistetaan. Seurantakeskustelun aikatauluttaminen kannattaa siis tehdä jo suunnitteluvaiheessa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 7.) Mielestäni perehdytyksen suunnittelu on tärkein osa perehdytysprosessia, koska hyvin toteutettuna sillä voidaan vaikuttaa positiivisesti uuden työntekijän mielikuvaan työstä ja työyhteisöstä. Oman kokemukseni mukaan nykyajan kiireisessä työelämässä perehdyttämisen suunnittelu jää helposti vähemmälle huomiolle.

5.2 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet

Perehdyttämällä on suuri merkitys työyhteisössä. Perehdyttämisen vaikutukset näkyvät niin perehdytettävälle itselleen, työyhteisölle kuin asiakkaillekin. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä saa tarvittavat tiedot ja taidot työstään ja siksi hyvin hoidettu perehdyttäminen luo vahvan pohjan työssä pärjäämiselle. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii tekemään työnsä alusta alkaen oikein, joka pienentää mahdollisten virheiden määrää, joka taas hyödyttää koko työyhteisöä. Perehdytys ja työn oppiminen nopeasti lisäävät myös perehdytettävän positiivista asennetta työtä kohtaan ja näin ollen sitoutuminen työyhteisöön on varmemmalla pohjalla. Onnistuneella perehdyttämällä on usein vaikutusta työmotivaatioon,

jonka heikentyminen voidaan monessa tapauksessa yhdistää poissaolojen määrään ja henkilöstön vaihtumiseen. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan ehkäistä yllättäviä lisäkustannuksia, jotka voivat johtua esimerkiksi uuden työntekijän tietämättömyydestä tai osaamattomuudesta. Hyvin toteutetulla perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa myös positiivisesti ihmisten mielikuvaan yrityksestä, kun esimerkiksi työssäoppijat kertovat onnistuneista kokemuksistaan muille opiskelijoille. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4-5.)

Perehdyttäminen on yksi johtamisen välineistä ja se voidaan nähdä keinona viedä työyhteisöä kohti sen asettamia tavoitteita. Perehdyttämisen tavoitteet jaetaan pidempiaikaisiin tavoitteisiin esimerkiksi työntekijän sitouttaminen vuosiksi eteenpäin sekä lyhytaikaisiin tavoitteisiin esimerkiksi nopea tuottavuuden kasvu. Tavoitteet vaihtelevat eri organisaatioissa ja toisessa voidaan painottaa tehtävien nopeaa oppimista, kun taas toisessa vahvaa vastuunottokykyä. Perehdyttämisen tavoitteet päätetään siis ensisijaisesti organisaation tasolla ja tavoitteina voidaan pitää muun muassa organisaatiokulttuurin vahvistamista, työn merkityksen kokemisen vahvistamista sekä uuden työntekijän osaamisen nostamista tarvittavalle tasolle. (Silvonen 2020.)

5.3 Digitaalinen perehdyttäminen

Organisaatiot käyttävät nykyisin perehdytyksessä kasvavassa määrin yhdistelmää perinteisistä ja verkkopohjaisista menetelmistä. Digitaalisessa muodossa tallennettuihin perehdyttämismateriaaleihin voi tutustua joustavasti ja oman aikataulun mukaan. Tämä hyöty tulee esiin erityisesti työsuhteen alussa, jolloin sisäistettävän informaation määrä on yleensä muutenkin suuri. Digitaalinen perehdyttämismateriaali ei ole myöskään sidottu mihinkään fyysiseen paikkaan, joten sitä voidaan hyödyntää lähes missä vain. Digitaalista perehdyttämismateriaalia voi käyttää samanaikaisesti useampi työntekijä toisin kuin perinteisiä perehdyttämismateriaaleja, joita on yleensä vain rajattu määrä. Lisäksi digitaalinen perehdyttäminen soveltuu erinomaisesti yleistyneeseen etätyöskentelyyn. (Pajula 2021.)

Ohjeisiin liittyvät ristiriidat ja epäselvyydet ovat yleisiä ongelmia monessa työpaikassa. Ohjeiden etsimiseen käytetään monesti turhan paljon aikaa. Tästä syystä

olisi tärkeää, että ohjeet tallennettaisiin vain yhdessä sovittuihin ja niille tarkoitettuihin paikkoihin. Ohjeiden löytymistä helpottaa myös loogisesti nimetyt kansiot. Ohjeiden alussa olisi hyvä kertoa, mitä kyseinen ohje sisältää ja kenelle se on tarkoitettu. Selkeän rakenteen suunnittelu helpottaa ohjeen käyttöä ja tekee sisällysluettelosta johdonmukaisen. Ohjeissa olisi hyvä mainita myös mahdolliset yhteyshenkilöt, joilta voi pyytää lisätietoa, mikäli ohje ei riitä asian selvittämiseen. (Työterveyslaitos 2021.)

Hyvän ohjeen tunnusmerkit ovat muun muassa selkeys, tarkkuus ja ajantasaisuus. Ohjeissa pitäisi huomioida myös sellaisten työntekijöiden tarpeet, joille aihepiiri ei ole tuttu. Tästä syystä asiat pitäisi esittää mahdollisimman aukottomasti ja tarkasti eikä ohjeen tekijälle itsestään selviä asioita pitäisi sivuuttaa. Ohjeiden pitäminen ajan tasalla helpottaa niiden käyttämistä varsinkin, jos muutoksista on kerrottu. Tällä tavalla ohjeiden käyttäjän ei tarvitse jäädä miettimään, onko ohjeisiin tehty muutoksia, vaan hänellä itsellään on muutokset mahdollisuus tarkistaa. Ohjeet olisi myös hyvä testata käytännössä, jotta saadaan selville ovatko ne suoraan käyttökelpoisia vai tarvitseeko jotain muutoksia vielä tehdä. Ohjeita voidaan nykyään tehdä moneen eri muotoon esimerkkeinä Word-tiedostot, Powerpointesitykset tai videot. Oli muoto mikä tahansa, pitäisi ohjeen olla helppokäyttöinen. (Työterveyslaitos 2021.)

Mielestäni varsinkin digitaaliseen muotoon tallennetut ohjeet tai perehdyttämismateriaalit ovat tehneet työstä mielekkäämpää. Digitaalisista materiaaleista on helppo etsiä tietyillä hakusanoilla ja todeta nopeastikin, onko kyseessä sellainen materiaali, jota on mahdollista hyödyntää. Aikoinaan paperiohjeille tällaista ei ollut mahdollista tehdä, vaan koko ohjemateriaali piti sivu sivulta käydä läpi. Itse koen, että erilaisten testi- ja oppimisympäristöjen avulla perehdytettävät aktivoitua entistä enemmän, eikä perehdyttäminen ole enää pelkästään vieressä katsomista.

6 TYÖOPAS JA TOTEUTUS

Menetelmät, joita työoppaan toteutuksessa käytettiin, olivat haastattelut ja jo olemassa olevien ohjeiden etsiminen ja tarkastelu. Haastatteluiden tavoitteena oli ensisijaisesti kerätä yhteen työtehtäviä, joista puuttui ohjeistus. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin heidän omia kokemuksiaan perehdyttämisprosessista ja siitä, miten uusi sovellusasiantuntija pääsisi tuottavaan työntekoon mahdollisimman nopeasti kiinni. Haastatteluiden perusteella saatiin selville uuden sovellusasiantuntijan kannalta tehtävälisteraus, jonka avulla tehtävässä aloittaminen olisi toivon mukaan helpompaa. Kirjoitin haastatteluiden aikana muistiinpanoja ja kerroin omia kokemuksiani haastattelukysymyksiin perustuen, jolloin haastatteluista tuli vuorovaikutteisempia.

Ohjeiden etsimisen ja tarkastelun tavoitteena oli löytää käyttökelpoisia ohjeita ja tarkastella niiden ajantasaisuutta. Mikäli ohje todettiin käyttökelpoiseksi, tuotiin se sellaiseen työoppaaseen. Ajantasaisuutta tarkisteltiin, koska työtehtävät ja järjestelmät voivat vuosien myötä joko päivittyä tai vaihtua kokonaan. Käyttökelpoisuuden ja ajantasaisuuden tarkastelu jo olemassa olevista ohjeista oli myös tärkeää työoppaasta saatavan hyödyn lisäämiseksi, koska käyttökelvottomat ohjeet vaikeuttavat varsinkin uuden työntekijän perehtymistä työhön.

6.1 Lähtötilanne

Lähtötilanne työoppaan toteutukseen oli hyvä, koska organisaatiosta löytyi itseni lisäksi kokemusta myyntilaskutuksen ja myyntireskontran sovellusasiantuntijan tehtävistä. Lisäksi löytyi perehtymiskokemusta tehtävään muutaman vuoden takaa, joka helpotti selvittämään uuden työntekijän näkökulmasta, mihin tehtäviin ohjeistusta olisi aikanaan kaivattu. Yksittäisten valmiiden ohjeiden osalta tilanne oli heikko. Yksittäisiä ohjeita löydettiin muutamia ja niistä jokunen oli käyttökelpoinen työoppaaseen. Yleisimmät syyt, miksi ohjeita ei hyödynnetty, olivat liiallinen asiakaskohtaisuus tai tiedon vanhentuminen. Ohjeita etsiessä todettiin melko nopeasti, ettei ohjeiden etsiminen monesta eri paikasta pelkän tiedostonimen perusteella olisi ajankäytöllisesti järkevää.

Toimeksiantaja antoi minulle vapauden suunnitella ja toteuttaa työopas haluumallani tavalla. Tämä perustui pitkään ja monipuoliseen työhistoriaani sovellusasiantuntijan tehtävässä ja siihen, että toimeksiantaja luotti osaamiseeni, jotta saisin tarvittavat asiat sisällytettyä työoppaaseen. Myyntilaskutuksen ja myyntireskontran sovellusasiantuntijan tehtävä on todella monipuolista ja tehtäviä on lukemattomia erilaisia. Oman kokemuksen mukaan sovellusasiantuntijan tehtävässä oppii parhaiten tekemällä, mutta työoppaasta voisi olla hyötyä varsinkin uuden työntekijän kohdalla, mikäli työopas saataisiin helposti käytettävään, mutta myös helposti ylläpidettävään muotoon. Monesti tehtävät ovat myös luonteeltaan sellaisia, ettei niitä tarvitse tehdä kuin esimerkiksi käyttöönoton yhteydessä tai todella harvoin, minkä vuoksi ohjeiden laatimista ei ole näissä tilanteissa koettu yksittäisen työntekijän näkökulmasta tarpeelliseksi. Perehdytysprosessia tarkasteltaessa huomio kuitenkin kiinnittyi ohjeiden vähäisyyteen sekä hajanaisuuteen ja tähän haluttiin muutos.

Toimeksiantajan tavoite kehittämistehtävälle oli ohjeiden määrällinen lisääminen, mutta myös niiden kokoaminen selkeään kokonaisuuteen, jota olisi mahdollisimman helppo päivittää ajan myötä. Uuden sovellusasiantuntijan perehtymistä työhönsä haluttiin myös helpottaa työoppaalla, johon on mahdollista tukeutua ja jonka avulla voi hahmottaa työnkuvan kokonaisuuden.

6.2 Työoppaan toteutus

Työoppaan toteutus lähti liikkeelle haastattelukysymysten miettimisestä ja erilaisten työtehtävien listauksesta. Tässä kohtaa itselläni oli jo suhteellisen selkeä visio, minkälainen oppaasta tulisi, mutta haastatteluiden avulla oli tarkoitus hakea laajempaa näkemystä alustavaan suunnitelmaan. Haastatteluihin valikoitui kolme myyntilaskutuksen ja myyntireskontran sovellusasiantuntijaa. Heille toimitin ennen haastatteluita dokumentin, johon oli lisätty aihealuekohtaiset pääotsikot, joita oppaassa tulitaisiin käsittelemään, minkä lisäksi dokumenttiin oli lueteluna sovellusasiantuntijoiden käyttämiä toimintoja käytössä olevasta järjestelmästä. Pyysin haastatteluun osallistuvia henkilöitä tutkimaan dokumenttia ennen haastatteluita ja lisäämään sinne tarvittaessa järjestelmässä käytettävissä olevia toimintoja, joihin ohjeistusta kaivattiin. Tämä sen vuoksi, ettei haastatteluissa olisi

tarvinnut käyttää aikaa työtehtävien miettimiseen. Työtehtäviä on sen verran paljon, ettei niitä kaikkia todennäköisesti olisi muistettu haastattelutilanteessa.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja jokaiselle haastateltavalle oli varattu oma haastatteluajansa. Teemahaastattelua käytettiin, koska halusin tehdä haastatteluista vuorovaikutuksellisia ja tuoda haastateltavien omat mielipiteet ja kokemukset mahdollisimman hyvin esille. Selvitin haastatteluiden avulla organisaation perehdytysprosessin nykytilaa, työoppaan lopullista formaattia ja sen sisältöä, uuden sovellusasiantuntijan kannalta työtehtäviä, joista perehtymisprosessi olisi mahdollista aloittaa sekä sovellusasiantuntijatehtävissä tarvittavat tiedot ja taidot. Haastattelut toteutettiin etäyhteyden avulla Microsoft Teams-sovelluksella. Haastattelut nauhoitettiin ja ennen nauhoituksen aloittamista haastateltavilta kysyttiin lupa nauhoituksen tekemiseen ja siihen kaikki suostuivat. Haastatteluille oli varattu aikaa 30 minuuttia, mutta keskimäärin niihin käytetty aika oli todellisuudessa noin 45 minuuttia. Haastattelukysymykset osoittautuivat ajateltua laajemmiksi ja ne herättivät enemmän keskustelua kuin olin alun perin ajatellut.

Haastatteluiden aikana selvisi nopeasti, että uuden sovellusasiantuntijan perehdytysprosessissa on vielä kehitettävää. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että sovellusasiantuntijan tehtäväkuva on todella laaja ja tehtävissä onnistuminen vaatii kärsivällisyyttä, ongelmanratkaisukykyä ja hyvät tietotekniset taidot. Kysymys, joka liittyi uuden sovellusasiantuntijan tärkeimpiin opeteltaviin asioihin ensimmäisten kuukausien aikana, herätti paljon keskustelua haastatteluissa. Koska sovellusasiantuntijan tehtävissä autetaan paljon myyntilaskutuksen ja myyntireskontran perusprosessien tekijöitä, niin lähtökohtaisesti myös sovellusasiantuntijan pitäisi nämä prosessit hallita, joten aivan ensimmäiseksi uuden sovellusasiantuntijan pitäisi perehtyä myyntilaskutuksen ja myyntireskontran perusprosessiin ja miten sitä toteutetaan kyseisessä organisaatiossa. Toisena asiana esille nousi tehtävän asiakkuuden tunteminen, koska asiakkuudet eroavat ainakin joltain osin toisistaan ja ilman asiakkaan tuntemista voi olla hankalaa tietää mitä palveluja heille ylipäättänsä tuotetaan. Lisäksi haastatteluissa selvisi työtehtäviä, jotka uusi sovellusasiantuntija voisi ilman kokemusta tehdä. Nämä työtehtävät painoutuivat tehtäviin, joissa ei tarvitse olla paljoakaan edellä mainittuja taustatietoja eli käytännössä tehtäviä, jotka tehdään samalla tapaa asiakkuudesta riippumatta ja ovat monesti toistuvaa mekaanista työtä.

Haastatteluiden pääpaino oli toteutettavan työoppaan sisällössä. Aluksi kävimme läpi luomaani alustavaa sisällysluettelo, johon oli kirjattu aihealueittain erilaisia tehtäviä, joita sovellusasiantuntijan työhön kuuluu. Nämä aihealueet todettiin hyväksi pääotsikoiksi, joiden alta voisi hakea lisätietoa tarkemmin, kun on tiedossa mistä tehtäväkokonaisuudesta on kyse. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että työopas tulee tarpeeseen ja vastaavanlainen työopas olisi varmasti heitäkin auttanut perehtymisprosessissa. Haastatteluissa esiteltiin myös järjestelmässä käytettävät toiminnot aihealueittain ja mietittiin yhdessä, olisiko niihin vielä ollut siinä kohtaa lisättävää. Haastatteluiden aikana lisättiin muutamia järjestelmässä tehtäviä toimintoja listaan, mutta muuten suurempia muutoksia ei tässä kohtaa tehty. Lisäksi yhteisymmärryksessä päädyttiin toteuttamaan työopas Word-muotoon, jolloin kyseessä olisi yksittäinen tiedosto, jossa versiohistorian ylläpito olisi helppoa sekä dokumentilla liikkuminen siirtymisruutu ominaisuuden avulla olisi yksinkertaista.

Haastatteluista tein vielä erilliset muistiinpanot ja valmistauduin oppaan toteuttamisvaiheeseen. Tässä kohtaa minulla oli tiedossa oppaan pääotsikot ja sisältö, joten seuraava askel oli alkaa avaamaan Word-dokumentille keskeisiä työtehtäviä ja järjestelmässä tehtäviä toimintoja. Työstin työopasta pääasiallisesti iltaisin ja viikonloppuisin reilun kuukauden ajan. Tarvitsin työoppaan tekemiseen toimeksiantajan tietokonetta, koska käytettävästä järjestelmästä oli saatava kuvakaappauksia havainnollistamaan työopasta. Toteutuksen aikana lisäsin muutaman kohdan työoppaalle lisää, koska huomasin, että tietyillä toiminnoilla voi olla vaikutuksia toisiin toimintoihin, joita ei siinä kohtaa ollut oppaan sisällössä otettu huomioon. Työoppaan kirjoittaminen oli aika ajoin melko haasteellista, koska monesta tehtävästä ei ollut minkäänlaista dokumentointia ja tämä hidasti työn etenemistä, mutta loppujen lopuksi sain työoppaan valmiiksi.

6.3 Kuvaus työoppaasta

Työopas toteutettiin Word- sekä pdf-muotoon ja tallennettiin kaikkien myyntilaskutuksen ja myyntireskontran sovellusasiantuntijoiden saataville. Työopas on ensisijaisesti suunnattu uusille sovellusasiantuntijoille, mutta varsinkin järjestelmän

toimintojen osalta hyötyä saavat myös kokeneemmat sovellusasiantuntijat. Oppaan sisällysluettelo muodostui jo ennen haastatteluita, eikä sitä tarvinnut haastatteluiden jälkeenkään muuttaa (Kuva 1).

Sisällysluettelo

| | | |
|----------|--|------------|
| 1 | JOHDANTO | 3 |
| 2 | KESKEISET SOVELLUSASIAANTUNTIJAN TEHTÄVÄT | 4 |
| 3 | KÄYTTÄJÄTUNNUSTEN HALLINTA | 9 |
| 4 | LASKUTUKSEEN LIITTYVÄT TYÖT | 29 |
| 5 | MYyntireskontraan liittyvät työt | 55 |
| 6 | YLEISTEN PARAMETRIEN YLLÄPITO | 63 |
| 7 | MUUT TEHTÄVÄT | 93 |
| 8 | VERSIOHISTORIA | 130 |

Kuva 1. Työoppaan sisällysluettelo.

Työopas pitää sisällään monia alaotsikoita, jotka pohjautuvat pääotsikoiden aiheeseen, mutta ovat selvästi eroteltavissa omiksi tehtävikseen. Työopas alkaa johdanto kappaleella, jossa käydään sovellusasiantuntijan tehtävänkuva yleisellä tasolla läpi ja miten työopasta olisi tarkoitus pitää ajan tasalla esimerkiksi toimintatapojen muuttuessa. Johdannossa on käyty läpi myös työoppaan tarkoitus eli helpottaa uuden sovellusasiantuntijan perehtymistä työhön. Keskeiset sovellusasiantuntijan tehtävät kappaleessa on käyty läpi tarkemmin tehtäviä, jotka kuuluvat sovellusasiantuntijan työhön. Lisäksi siinä on mainittu, minkälaisia oikeuksia ja erilaisia verkostoja uudelle sovellusasiantuntijalle olisi tärkeää lisätä jo heti alkuvaiheessa.

Seuraavissa viidessä luvussa on käsitelty käytettävän järjestelmän osalta työvaiheet toimintokohtaisesti. Käyttäjätunnusten hallinta luvussa on käyty läpi, miten käyttäjätunnukset perustetaan ja mitkä ovat yleisiä virhetilanteita niihin liittyen. Laskutukseen ja myyntireskontraan liittyvät työt on käsitelty omissa kappaleissaan. Yleisten parametrien ylläpidon osalta on käsitelty järjestelmässä ylläpidettäviä ohjaustietoja ja niiden vaikutusta esimerkiksi laskulomakkeen ulkonäköön

ja laskujen maksuehtojen muodostumiseen. Muut tehtävät luku sisältää käytettävän järjestelmän osalta oleellisia töitä, jotka eivät kuitenkaan liittyneet edellä mainittuihin pääotsikoihin, vaan olivat yksittäisiä tehtäviä kuten asiakasrekisterin massamuutokset ja e-laskujen ohjaustietojen määrittelyt. Työoppaan loppuun tein versiohistorian ylläpitämiseen liittyvän kappaleen, jonka tarkoituksena on helpottaa työoppaan ajantasaisuuden seuraamista. Se sisältää taulukon, jonka sarakkeissa on täydennettävät tiedot, joita ovat versio, päivämäärä, tehdyt muutokset ja muuttaja. Taulukon avulla voidaan tutkia tarvittaessa, mitä muutoksia työoppaaseen on tehty, milloin ne on tehty ja kuka muutokset on toteuttanut. Työoppaan rakenne suunniteltiin tukemaan sen käyttöä myös järjestelmämuutosten yhteydessä.

6.4 Työn eettiset periaatteet ja tietosuojaja

Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite käytiin läpi toimeksiantajan ja haastatteluihin osallistuneiden työntekijöiden kanssa. Haastatteluihin valitut työntekijät valikoituivat heidän tehtäväkuvansa perusteella. Työoppaan alustava sisällysluettelo lähetettiin osallistujille jo etukäteen, jotta heillä olisi ollut mahdollisuus esittää kommentteja tai kysymyksiä aiheeseen liittyen. Myös haastattelukysymykset toimitettiin etukäteen, koska niihin haluttiin mahdollisimman tarkkoja ja mietittyjä vastauksia. Tässä vaiheessa tiedostettiin, että toimintatavalla voi olla vaikutusta vastausten spontaanisuuteen, mutta toimivan lopputuloksen saavuttamiseksi se olisi perusteltua.

Haastatteluihin osallistuneilta työntekijöiltä ei kerätty henkilötietoja, joten heidän anonymiteettinsä säilyi. Haastattelut nauhoitettiin Microsoft Teams-sovelluksessa ja ennen nauhoitusten alkua haastateltavilta pyydettiin lupa nauhoituksen tekemiseen ja tietojen hyödyntämiseen. Haastatteluiden jälkeen nauhoitteet asetettiin vanhenemaan 31.05.2025. Työoppaan kuvakaappauksissa on käytetty testaamiseen tarkoitettuja käyttäjätunnuksia, eikä niiden perusteella pysty yhdistämään kenestä on kyse. Työoppaaseen ei ole sisällytetty arkaluonteisia asioita. Opinnäytetyön toteutuksessa varmistettiin toimeksiantajan arvojen ja käytäntöjen noudattaminen vastuullisella tavalla. Toimeksiantajalle raportoitiiin kuukausittain opinnäytetyön etenemisestä.

Työopas toteutettiin toimeksiantajan työtietokoneella ja haastattelumateriaaleihin pääsy oli ainoastaan itselläni ja työntekijöillä, jotka osallistuivat haastatteluihin. Haastatteluihin osallistuneilla työntekijöillä ei kuitenkaan ollut näkyvyyttä työoppaan eri versioihin ennen sen valmistumista. Työopas tallennettiin lopuksi oheis-
tuksille soveltuvaan paikkaan, jossa sitä voi tarkistella työoppaan kohderyhmään kuuluvat työntekijät. Työopas sisälsi luottamuksellista tietoa, joten sitä käsiteltiin asiaan kuuluvalla tavalla. Opinnäytetyön ohjaaja on nähnyt työoppaan arviointia varten.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen sujui mielestäni hyvin, alkuhaasteita lukuun ottamatta. Vaikka aihe oli jo selvä ennen opinnäytetyön aloittamista, haasteena oli erityisesti se, mistä pitäisi lähteä liikkeelle. Ajattelin kuitenkin, että ensiksi olisi hyvä tehdä alustava sisällysluettelo, jonka avulla olisi helpompi lähteä opinnäytetyötä työstämään. Opinnäytetyön ohjaaja oli tehnyt niin sanottuja apuvideoita opinnäytetyön eri vaiheisiin, joista ainakin itselleni oli juuri alkuvaiheessa erityisesti hyötyä. Hankalan alun jälkeen kirjoittaminen alkoi kuitenkin sujua mielestäni erittäin hyvin ja pääsin eteenpäin opinnäytetyössäni eikä varsinaisia haasteita tullut enää vastaan.

Joissain tilanteissa saattoi olla hieman vaikeaa löytää lähdekirjallisuutta ja ennen opinnäytetyön aloittamista ajattelin, että teoriaviitekehityksen löytäminen ja sen kirjoittaminen on itselleni vaikein vaihe opinnäytetyössä. Toiminnallisesta osuudesta eli työoppaan tekemisestä olin jo alusta asti varma, että sen tekeminen luonnistuu helposti, koska olen työskennellyt toimeksiantajalla useamman vuoden ja käytettävät järjestelmät ovat tuttuja. Toisaalta tämä hankaloitti työoppaan tekemistä, koska työoppaan ensisijainen kohderyhmä eli uudet työntekijät piti pitää mielessä. Jotkin työtehtävät tai työvaiheet voivat olla kokeneelle työntekijälle itsestäänselvyksiä, mutta myös ne piti avata oppaassa, jotta oppaasta olisi mahdollisimman paljon hyötyä.

Teoreettinen viitekehys perustui yrityksen taloushallintoon, perehdyttämiseen ja myyntilaskutukseen ja myyntireskontraan. Koska yrityksen taloushallinto on iso kokonaisuus, on osa-aluekohtaisilla asiantuntijoilla oltava jonkunlainen käsitys myös muista osaprosesseista. Myös digitaalinen taloushallinto ja sen tulevat kehityssuunnat on tärkeää tunnistaa. Lisäksi hain tietoa perehdyttämisestä ja esimerkiksi hyvien ohjeiden tunnuspiirteistä. Opinnäytetyössäni teoreettinen viitekehys tukee erityisesti työn taustaa, koska työopas on toteutettu vahvasti käytännön työvaiheiden pohjalta.

Aikataulullisesti opinnäytetyön valmistuminen viivästyi alkuperäisestä suunnitelmasta reilun kuukauden. Tämä johtui ensisijaisesti aloittamisen vaikeudesta sekä

sen venymisestä pidemmälle. Lopulta, kun opinnäytetyön sain varsinaisesti aloitettua ei pidempiä taukoja tekemisessä enää ollut. Välillä kirjoittamiseen ei kuitenkaan ollut energiaa, mutta sivumäärien lisääntyessä motivaationi kasvoi opinnäytetyön loppuun saattamisesta vielä kevään aikana. Näin jälkikäteen mietittynä aikataulun tarkempi määrittely olisi voinut auttaa opinnäytetyön valmistumisessa. Tein kuitenkin pitkälti opinnäytetyötä iltaisin ja viikonloppuisin työnohessa, joten välipäivät olivat välillä pakollisia oman jaksamisen kannalta.

Opinnäytetyön tarkoitus eli selkeän työoppaan toteuttaminen onnistui mielestäni hyvin. Työoppaasta on varmasti hyötyä erityisesti uusille sovellusasantuntijoille, mutta myös nykyisille sovellusasantuntijoille, jotka voivat tarpeen mukaan tukeutua työoppaaseen. Ajattelin aluksi, että työoppaan pituudeksi tulisi noin 50 sivua, mutta lopulta se paisui 130 sivun mittaiseksi. Tähän isoin selitys on se, että työnkuva on todella laaja, mutta myös työoppaassa käytetyt kuvakaappaukset ja niiden määrä nostivat työoppaan kokonaispituutta. Halusin myös käydä läpi erilaisia virhetilanteita ja niiden ratkaisuja, joita olen omalla työkokemuksellani havainnut.

Jos nyt aloittaisin työoppaan tekemisen, keskittyisin enemmän aikataulun suunnitteluun sekä raportointiin toimeksiantajalle. Lisäksi taustatyöhön käyttäisin enemmän aikaa, jotta laajan kokonaisuuden tarvittavat työvaiheet tulisi varmasti otettua huomioon. Kiinnittäisin myös huomiota enemmän työn laajuuden rajaamiseen, jotta työopasta olisi mielekästä tehdä. Palautteen pyytäminen jo keskenraeisesta työoppaasta, työoppaan mahdollisilta käyttäjiltä olisi voinut olla myös yksi vaihtoehto toteutukseen, jota ei kuitenkaan tällä kertaa käytetty. Laajemmassa tarkastelussa en kuitenkaan muuttaisi mitään, koska mielestäni työoppaan toteutus onnistui ja siitä tuli varsin laaja kokonaisuus, josta toivottavasti on hyötyä tulevaisuudessa.

Työoppaan lopullinen hyöty selviää vasta ajan myötä ja voi olla, että työopasta joutuu vielä muokkaamaan ja lisäämään asioita, mikäli työtehtävä laajenee tai toimintatavat muuttuvat. Ensimmäiset versiot eivät ole yleensä täydellisiä, mutta tässä tapauksessa koin, että sain erittäin hyvin jaettua itselläni olevaa hiljaista tietoa sovellusasantuntijan työstä oppaan muotoon. Työopas on erillinen liite, joka on salattu lain viranomaisten toiminnan julkisuudesta (JulKL 621/1999, 24 §)

kohtien 17 ja 20 mukaisesti, koska se sisältää luottamuksellista tietoa, jota ei voida julkistaa.

LÄHTEET

Accountor. n.d. Sähköinen vs. digitaalinen taloushallinto – mitä eroa näillä on? Verkkosivu. Viitattu 13.03.2025. <https://www.accountor.com/fi/finland/blogi/sahkoinen-vs-digitaalinen-taloushallinto>

Accountor. 2023. Kirjanpito – mitä jokaisen yrittäjän tulisi tietää siitä? Verkkosivu. Viitattu 16.03.2025. <https://procountor.fi/blogi/kirjanpito/>

Airaksinen, T., Kostamo, P. & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi : opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. E-kirja. Helsinki: Art House. Viitattu 25.02.2025. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789518849110>

Emce. 2025. Miten ERP järjestelmä parantaa yrityksen tehokkuutta? Verkkosivu. Viitattu 01.03.2025. <https://www.emce.fi/miten-erp-jarjestelma-parantaa-yrityksen-tehokkuutta/>

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt : tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Espoo: ProCountor International Oy.

Ihantola, E., Kuhanen, S. & Leppänen, P. 2016. Yrityksen kirjanpito. 3.laitos. Tal- linna: Printon Trükikoda.

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto : automaation aika. E- kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 23.02.2025. Vaatii käyttöoikeuden. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/BADBEXDTEB>

Kananen, J. 2011. KVANTTI : Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käy- tännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118. Jyväskylä.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä : miten kirjoitan kvalita- tiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkai- suja 176. Jyväskylä.

Kangas, P.& Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 3. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Kirjanpitolaki 31.12.1997/1336. Viitattu 16.03.2025. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/1997/1336>

Kortelainen, S. 2021. Meita on inhouse-yhtiö – mitä se oikein tarkoittaa? Meidän IT ja talous Oy. Verkkosivu. Viitattu 24.02.2025. <https://www.meita.fi/2021/05/meita-on-inhouse-yhtio-mita-se-oikein-tarκοittaa/>

Kupias, P.& Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

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

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

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.05.1999/621. Viitattu 23.04.2025. <https://finlex.fi/fi/lainsaadanto/1999/621>

OP. n.d. SEPA-maksu. Verkkosivu. Viitattu 12.03.2025. <https://www.op.fi/henkioloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/sepa-maksu>

Pajula, A. 2021. Työhön perehdytys verkossa: Mitä on digiperehdytys? Media-
maisteri. Verkkosivu. Viitattu 24.04.2025. <https://www.mediamasteri.com/blog/tyontekijan-perehdytys-verkossa-mita-on-digiperehdytys>

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä : työkirja ammattikouluun. E-kirja Jokioinen : e-Oppi Oy. Viitattu 25.02.2025. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789522828019>

Procountor. 2022. Yrityksen talouden raportointi – mitä, miksi, miten? Verkkosivu. Viitattu 09.03.2025. <https://procountor.fi/blogi/yrityksen-talouden-raportointi/>

Rantalainen. n.d. Tyypillisimmät työtehtävät. Verkkosivu. Viitattu 24.02.2025. <https://www.rantalainen.fi/tyopaikat/tyypillisimmat-tyotehtavat/>

Rautiainen, N. 2024. Myyntireskontra – mikä, miten ja miksi? Heeros. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2025. <https://www.heeros.com/blogi/myyntireskontra-mika-miten-miksi>

Rytilahti, O. 2024. Myyntilasku tehokkaasti ja ammattimaisesti. Talenom. Verkkosivu. Viitattu 07.03.2025. <https://talenom.com/fi-fi/blog/myyntilasku-tehokkaasti-ja-ammattimaisesti/>

Silvonen, A. 2020. Onnistunut perehdytys sitouttaa ja parantaa tuottavuutta – Huolehdi 5 avainkohdasta. BRIK. Verkkosivu. Viitattu 10.03.2025. <https://brik.fi/brik-lehti/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/>

Taloushallintoliitto. 2025. Tekoäly mullistaa taloushallinnon – alan ammattilaiset valmiina muutokseen. Verkkosivu. Viitattu 15.03.2025. <https://taloushallintoliitto.fi/tekoaly-mullistaa-taloushallinnon-alan-ammattilaiset-valmiina-muutokseen/>

Tomperi, S. 2024. Käytännön kirjanpito. 32., uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Työterveyslaitos. 2021. Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla. Verkkosivu. Viitattu 24.04.2025. <https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla>

Yritys X. n.d. Yritysesittely. Verkkosivu. Viitattu 24.02.2025. <https://www.yritysx.fi>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset:

Miten perehdytysprosessi on järjestetty nykyisessä organisaatiossasi?

Mitkä ovat tärkeimmät taidot ja tiedot, joita tarvitaan sovellusasiantuntijan roolissa menestymiseen?

Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät asiat, jotka uuden työntekijän tulisi oppia ensimmäisten kuukausien aikana?

Mitkä tehtävät ovat sellaisia, joita voi tehdä ilman aikaisempaa työkokemusta kyseisestä tehtävästä?

Mihin tehtäviin halutaan lisäohjeita?

Mihin formaattiin työopas olisi hyvä tehdä?