



## **Maksusuunnitelmien käsittely- ja seurantaprosessien kehittäminen**

Anne Valta

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Amk-opinnäytetyö

2025

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Anne Valta
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Maksusuunnitelmien käsittely- ja seurantaprosessien kehittäminen
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 16 + 1
<p>Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantajaorganisaation henkilöasiakkaiden laskutuksen ja myyntireskontran hallintaan keskittyvälle yksikölle. Työn tarkoituksena oli kehittää yksikön työtehtäviin kuuluvien maksusuunnitelmien käsittelyn ja seurannan prosessia. Toimeksiantajaorganisaatio oli aloittanut toimintansa vuoden 2023 alussa kahden organisaation yhdistyessä ja uuden yksikön käynnistäminen toi mukanaan tarpeen kehittää ja vakiinnuttaa toimintaprosesseja.</p> <p>Kehittämistyössä tarkasteltiin maksusuunnitelmien käsittelyä ja seurantaa kokonaisuutena. Tavoitteena oli luoda selkeä ja toimiva prosessi sekä laatia sitä tukeva työohje ja visuaalinen prosessikuvaus, jotka yhdessä tukisivat työntekijöiden päivittäistä työskentelyä ja helpottaisivat uusien työntekijöiden perehdytystä. Lisäksi kehittämistyön yhtenä tavoitteena oli integroida maksusuunnitelmien seuranta kiinteäksi osaksi tiimin viikoittaista työkiertoa. Kehittämistyö pohjautui jatkuvan parantamisen periaatteeseen ja sen aikana osallistettiin myös toimeksiantajaorganisaation henkilöstöä kehitystyöhön.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena syntyi maksusuunnitelmien käsittelyn ja seurannan prosessikuvaus ja työohje, jotka otettiin käyttöön toimeksiantajaorganisaatiossa. Työohjeen ja uuden toimintamallin jalkauttaminen yksikön henkilöstölle tapahtui työpajatyypisessä koulutustilaisuudessa. Koulutustilaisuus järjestettiin Teamsin välityksellä niin, että henkilöstö pystyi osallistumaan ja harjoittelemaan omalla työpisteellään tehokkaasti ja käytännönläheisesti.</p>
<b>Asiasanat</b> prosessien kehittäminen, maksusuunnitelma, toimintaohjeet

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Työn aihe, tavoitteet ja rajaus .....	1
1.2	Työn rakenne .....	1
2	Prosessien kehittäminen .....	3
2.1	Prosessien dokumentointi .....	3
2.2	Nykytilan analysointi ja kehittämiskohteiden määrittely .....	4
3	Empiirinen osio .....	5
3.1	Mitä on toiminnallinen opinnäytetyö .....	5
3.2	Jatkuvan parantamisen malli .....	6
3.3	Toimeksiantaja .....	7
3.4	Lähtötilanteen kuvaus .....	8
3.5	Tuotoksen tuottamisen kuvaus .....	9
3.5.1	Lähtötilanteen selvitys ja kehitystarpeiden kartoitus .....	9
3.5.2	Uuden prosessin suunnittelu ja luonti .....	10
3.5.3	Suunnitelman testaus .....	11
3.5.4	Prosessikuvauksen ja työohjeen laatiminen .....	11
3.5.5	Työn esitys .....	12
3.6	Lopullisen tuotoksen esittely .....	12
4	Pohdinta .....	13
4.1	Tavoitteiden saavuttaminen ja jatkokehittämiskohteet .....	13
4.2	Oman opinnäytetyöprojektin arviointi .....	14
	Lähteet .....	16
	Liitteet .....	17
	Liite 1. Työohjeen sisällysluettelo .....	17

# 1 Johdanto

Uuden yksikön käynnistäminen tuo mukanaan tarpeen kehittää ja vakiinnuttaa toimintaprosesseja. Toimeksiantajaorganisaation myyntireskontrayksikössä on tunnistettu tarve maksusuunnitelmien käsittelyn ja seurannan prosessin selkeyttämiselle, jotta asiakaspalvelun arki olisi sujuvampaa, tehokkaampaa ja yhdenmukaisempaa. Toimivien prosessien rakentaminen edellyttää suunnitelmalista kehittämistä sekä tiivistä yhteistyötä henkilöstön kanssa.

## 1.1 Työn aihe, tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää maksusuunnitelmien käsittelyn ja seurannan prosessia toimeksiantajaorganisaation myyntireskontrayksikössä. Työ toteutetaan toimeksiantona yksikölle, jonka toiminta käynnistyi 1.1.2023. Yksikön vastuualueeseen kuuluu muun muassa henkilöasiakkaiden laskutus heidän käyttämistään palveluista. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus laatia maksusuunnitelma laskuista tilanteessa, joissa heillä ei ole mahdollista suoriutua laskun maksusta alkuperäiseen eräpäivään mennessä. Näiden suunnitelmien käsittelyprosessi on tärkeä osa asiakaspalvelun kokonaisuutta.

Kehittämistyössä tarkastellaan maksusuunnitelmien käsittelyä ja seuranta kokonaisuutena. Tavoitteena on luoda selkeä ja toimiva prosessi sekä laatia sitä tukeva työhohje ja visuaalinen prosessikuvaus. Kehittämistyö pohjautuu jatkuvan parantamisen periaatteeseen ja sen aikana osallistetaan myös toimeksiantajaorganisaation henkilöstöä. Henkilöstön kanssa käydään keskusteluja tilanteista, joissa nykyinen prosessi koetaan epäselväksi tai työlääksi. Tällaisissa tilanteissa esiin nousseet kehitysehdotukset ja muutoshetket huomioidaan uuden prosessin luonnissa.

Opinnäytetyössä keskitytään maksusuunnitelmien käsittelyyn ja seurantaan. Työn ulkopuolelle on rajattu ne jatkotoimenpiteet ja prosessit, joita sovelletaan tilanteissa, joissa maksusuunnitelmaa ei noudateta, kuten perintään siirtyminen. Rajauksen tarkoituksena on säilyttää työ fokuksena maksusuunnitelmien käsittelyn ja seurannan kehittämiseen, mikä mahdollistaa aiheen syvällisemmän tarkastelun ja konkreettisten ratkaisujen tuottamisen käytännön työn tueksi.

## 1.2 Työn rakenne

Toiminnallisessa opinnäytetyössä pelkkä kehitettävän tuotoksen tai tapahtuman toteutus ei yksin riitä, vaan siihen sisältyy aina myös kehittämisprosessin kattava raportointi. Tässä opinnäytetyössä olen valinnut raportointitavaksi perinteisen raporttirakenteen, jossa johdantoa seuraa tietoperusta. Tietoperustaosio toimii pohjana työn empiiriselle osuudelle, jossa esitellään toimeksiantajaorganisaatio ja kuvataan tarkemmin työn konteksti. Empiirisessä osiossa käydään läpi kehitystyön alkutilanne, tunnistetut kehittämiskohteet sekä tuotoksen suunnittelun ja toteutuksen vaiheet. Lisäksi

esitellään työn lopputulos, joka tässä työssä on prosessikuvaus ja työohjeen sisällysluettelo. Opinnäytetyö päättyy pohdintaosioon, jossa arvioidaan projektin onnistumista, esitetään johtopäätöksiä ja reflektoidaan sekä opinnäytetyöprosessia että omaa ammatillista oppimista.

Toimeksiannettu maksusuunnitelmien käsittelyn ja seurannan prosessin kehittämistehtävä suunnitellaan ja toteutetaan pääosin opinnäytetyön tekijän toimesta. Työn eteneminen mahdollistaa itsenäisen työskentelyn lisäksi yhteistyön toimeksiantajaorganisaation henkilöstön kanssa, mikä tukee kehittämistyön tavoitteiden saavuttamista. Liitteeksi työhön tulee maksusuunnitelmien käsittelyn työohjeen sisällysluettelo.

Opinnäytetyössä on hyödynnetty ChatGPT-tekoälysovellusta tekstin muokkauksessa johdannossa sekä luvuissa 3.3 ja 3.4.

## 2 Prosessien kehittäminen

Prosessi käsitteenä on toistuva työnkulku, jonka lopputuloksena on tuotos. Organisaatiossa se tarkoittaa vakioitua työtapaa, joka varmistaa työntekijän yhdenmukaisuuden. Kaikilla organisaatiolla on prosesseja, vaikka ne eivät olisi tunnistettuja tai kuvattuja. (Arter Oy, blogi 2021.) Kielitoimiston sanakirjan (2024) mukaan sana prosessi vastaa tapahtumasarjaa, kehityskulkua ja käsittelyvaiheiden ketjua. Prosessin perusajatuksena on, että on olemassa tietynmukainen toimintojen ketju, joka avulla organisaatio luo arvoa (Laamanen & Tinnilä 2009, 10). Prosessi on toimintatapa, jolla tapahtumia käsitellään (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 168).

Tavoite prosessien kehittämisessä liittyy tehokkuuden lisäämiseen, laadun parantamiseen ja prosessin kohteena olevan tapahtuman sujuvoittamiseen. Yhtenäistämällä prosesseja ja niiden sisältämiä toimintatapoja saadaan prosessien tehokkuutta ja sujuvuutta lisättyä. Prosessien selkeyttäminen ja helppokäyttöisyys auttaa organisaation henkilöstöä, joka osallistuu tai tekee työtehtävää, joka sisältyy prosessiin. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 168.) Prosessin tavoitteena on luoda toistuvasti toimiva tapahtumaketju, jonka lopputulos on tasalaatuinen. Jos näin ei ole, niin prosessia tarvitsee muuttaa ja kehittää. (Arter Oy, blogi 2021.)

### 2.1 Prosessien dokumentointi

Dokumentoimalla prosessien kulku hallitaan riskejä, jaetaan tietoa, varmistetaan laatu ja tehostetaan toimintaa. Riskien hallinnassa on oleellista prosessinkulun tarkka dokumentaatio ja ohjeistus, jonka avulla esimerkiksi työntekijän poissaolotilanteissa ohjeiden pohjalta saadaan työtehtävä hoidettua. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 170.)

Prosessikuvausten avulla voidaan jakaa laajemmin tietoa koko organisaatiossa ja sen myötä tuoda läpinäkyvyyttä tekemiseen ja toimintoihin. Ohjeiden ja toimintatapojen dokumentointi toimii myös sovitun toimintamallin vahvistajana ja varmistaa toivotun ja tasalaatuisen lopputuloksen ja yhtenäistää työnkulun toimintaa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 170.)

Yleisellä tasolla tehdyt prosessikuvaukset ovat selkeämpiä ja niitä voidaan hyödyntää, kun koulutetaan ja tiedotetaan prosessien pääasiallisesta sisällöstä. Työohjeilla saadaan tarkemmalla tasolla kuvattua työtehtävän läpivienti. Sanallisen kuvauksen lisäksi on hyvä havainnollistaa kuvilla järjestelmässä tehtävät toiminnot. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 171.) Toiminnan tehokkuus lisääntyy, kun esimerkiksi perehdytystilanteessa uusi työntekijä saa prosessikuvaukset ja työohjeet käyttöönsä. Prosessista vastaavalle henkilölle dokumentaatio on apuna ongelmatilanteissa ja harvemmin esille tulevissa tilanteissa, kun ei tarvitse muistaa ulkoa koko työnkulkua. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 170.)

## 2.2 Nykytilan analysointi ja kehittämiskohteiden määrittely

Kehittämisen edellytys on käsitys nykytilasta. Riittävä tieto ja aikaisempi dokumentointi auttavat kehittämistyön aloitusta. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 170.) Virheelliset perustiedot ovat juuri niitä, jotka aiheuttavat eniten virheitä myös tapahtumakäsittelyssä. Oikein kartoitettujen perustietojen pohjalta on mahdollista kehittää prosessin kulkua tehokkaammaksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 184.) Kun tiedetään, millä alueella uudistus ja muutos on tarpeellista, on tärkeimpiä asioita kehitysprosessin alussa tunnistaa, mikä on korjattava ongelma. Alkutilanteessa ongelman määrittely voi olla suurin ja tärkein osa kehitysprosessissa. (Länsisalmi 2013. 2.8.)

Kehittämiskohteissa ensimmäinen tehtävä on määrittää mikä on työtehtävä ja kuinka usein toistuva se on. Millaiset resurssit tehtävä on ennen kehittämistä vaatinut ja onko asia edistynyt. Erilliseen työtehtävään ryhtyminen vaatii aloituksessa aina aikaa ja mitä useammin tehtävä toistuu sitä enemmän se vie aikaa. Prosessin kehittämisessä kannattaa tarkastella automaation tai suuremman määrän käsittelymahdollisuutta yhdellä kertaa. Yksittäisten transaktioiden käsittely vie huomattavasti enemmän aikaa kuin massakäsittely. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 177.)

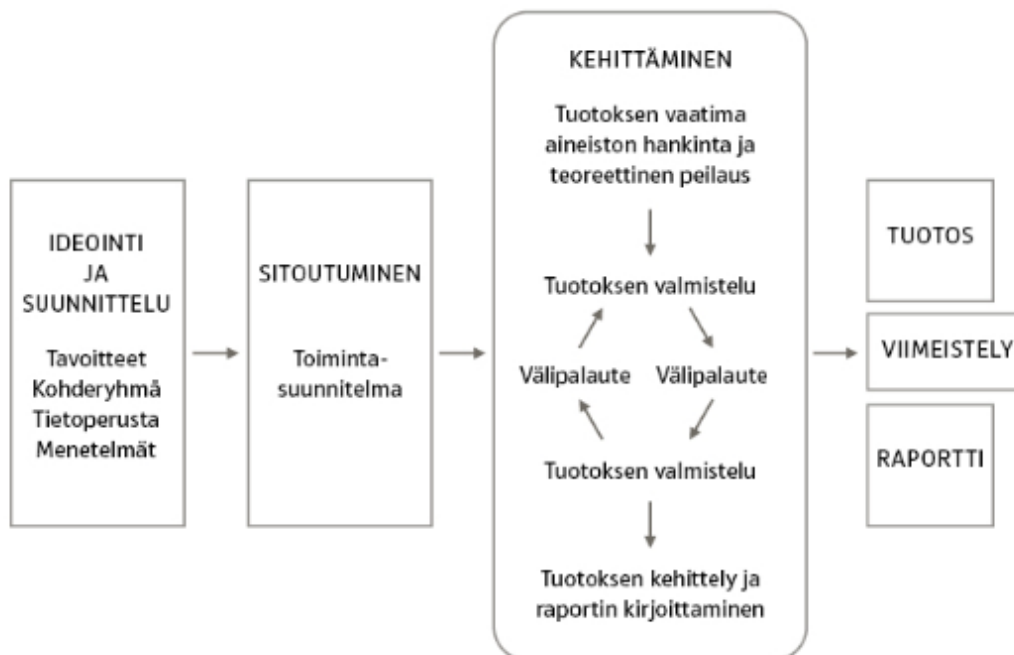
Kehittämiskohteiden olennaisuus isossa kuvassa on tärkeää. Kuinka suuresta asiasta on kyse kokonaisuutta ajatellen? Prosessimuutoksen ei tarvitse tuottaa 100 % muutosta, että sitä kannattaa alkaa kehittämään. Pienikin muutos voi helpottaa ja sujuvoittaa prosessia. Myös prosessin tarve ja tarkoitus tulisi kartoittaa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 178.) Kun prosessien osalta on kartoitettu tarpeelliset kehittämiskohteet ja toiminnot voidaan standardoida, ne voidaan helpommin myöhemmin automatisoida. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 179.) Toimintatapojen yhdenmukaisuus ja läpinäkyvyys prosesseissa on tavoiteltavaa (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 213).

### 3 Empiirinen osio

Empiirisessä osiossa esittelen toiminnallisen opinnäytetyön ja valitsemani kehittämismallin tietoperustaa.

#### 3.1 Mitä on toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminallisessa opinnäytetyössä on tavoitteena ammatillinen tuotos, joka palvelee kohderyhmänsä, mahdollisesti toimeksiantajansa arjen käytäntöä. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos ja sen toteuttamisprosessi ei yksistään riitä asiantuntijaksi kehittymisessä ja osaamisen näyttämisenä ammattikorkeaoopinnoissa. Toiminnallisen opinnäytetyön valitsevan opiskelijan tulee myös kirjoittaa kattava raportti perusteluineen. Raportilla tulee kuvata perustellusti tuotokseen liittyviä lähtökohtia, valintoja ja ratkaisuja. Koko toiminnallisen opinnäytetyön prosessi (kuva 1) on asiantuntijuuteen perustuvaa tai sitä kehittävää ammatillista toimintaa, joka tulee olla järjestelmällistä, suunniteltua, perusteltua ja dokumentoitua. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, 1.1.)



Kuva 1. Toiminnallinen opinnäytetyö (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, 1.1)

Toiminallisessa opinnäytetyössä voi valita kehitettäväksi tuotokseksi esimerkiksi liiketoimintasuunnitelman tai tuottaa konkreettisen produktin, kuten perehdytysoppaan tai olla mukana tapahtuman



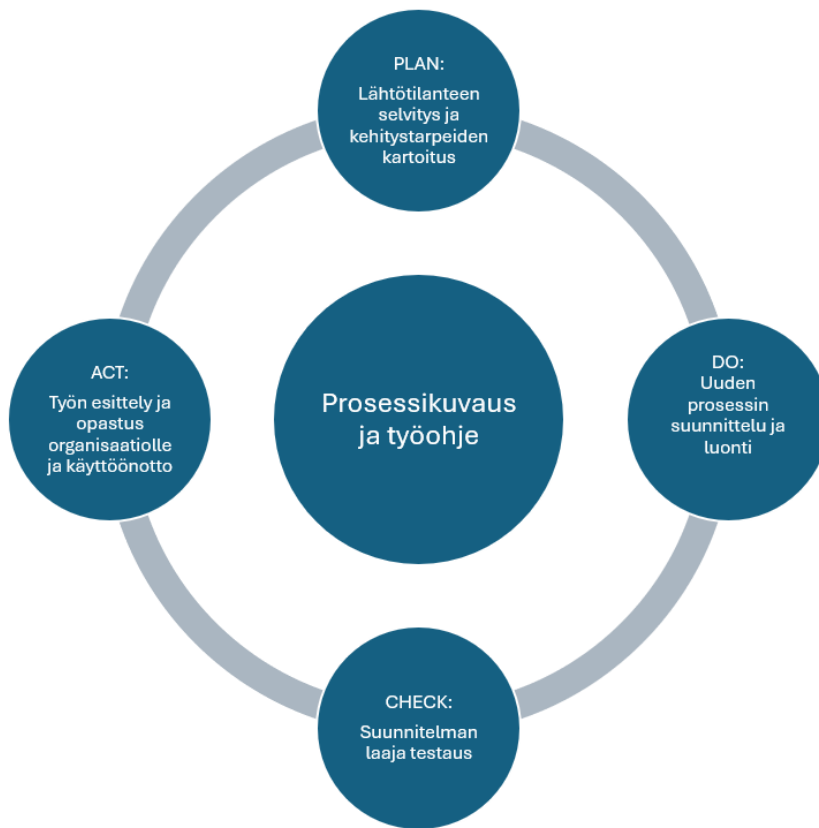
järjestämisessä. Toiminnallinen opinnäytetyö muodostetaan kahdesta eri osiosta, raportti ja tuotos, jotka täydentävät toisiaan. (Opinnäytetyökoordinaattorit 2024, 1.)

Toiminnallisen opinnäytetyön prosessissa on kyse yhteistyössä asiakkaan ja sidosryhmien kanssa työskennellessä saatujen tietojen hyödyntämisestä kehitystyössä, eikä pelkästään ongelman ratkaisusta perustuen omaan henkilökohtaiseen näkemykseen. Toisten ammattilaisten kanssa jaetut eri näkökulmat ja kehittämisideat poikivat uusia vaihtoehtoja ja vastauksia kehitystyön edistämiseksi. (Kostamo, Airaksinen & Vilkkä 2022, 1.2.)

### **3.2 Jatkuvan parantamisen malli**

Toiminnan ja prosessien kehittämisessä jatkuvan parantamisen- malli on nykyaikaa ja sen joustavuus helpottaa kehitysprojektien läpivientiä. Jatkuvan parantamisen ajattelu vaatii organisaatiolta ketteryyttä sekä halua uudistua ja parantaa toimintaansa. Työntekijöille annetaan lupa tuoda ilmi kehitystarpeet ja tarjotaan työkalut niiden kehittämiseen. (Länsisalmi 2013, 5.)

Jatkuvan parantamisen -mallin osiot koostuvat kuten kuvassa 2 on esitetty, suunnittelusta (Plan), tekemisestä (Do), tarkastamisesta (Check) ja toiminnasta (Act). Missä tahansa vaiheessa voidaan palata aikeisempaan vaiheeseen tekemään muutoksia. (Flovio 2024.)



Kuva 2. Kehitysprojektin kulku jatkuvan parantamisen mallin mukaan

### 3.3 Toimeksiantaja

Tarkasteltava organisaatio toimii laskutuksen ja taloushallinnon tehtävien parissa. Organisaatio on aloittanut toimintansa vuoden 2023 alussa kahden erillisen organisaation yhdistyessä. Sen tehtävänä on järjestää hallinnollisia tukipalveluita asiakkaille tarjottavien palveluiden taustalla. Organisaatioiden yhdistämisessä haasteeksi on koettu aikaisemman kahden yksikön erilaisten käytäntöjen toimintaperiaatteiden yhdistäminen.

Organisaation rakenteeseen kuuluu useita eri yksiköitä, joista yksi vastaa laskutuksen hallinnoinnista ja myyntireskontran tehtävistä. Kyseinen yksikkö huolehtii siitä, että asiakkaille suunnatut palvelumaksut laskutetaan ajantasaisesti. Laskutus toteutetaan toiminnanohjausjärjestelmän kautta, ja yksikön henkilöstö palvelee asiakkaita laskutukseen liittyvissä asioissa useiden eri viestintäkanavien kautta. Viestintäkanavista tärkeimmät ovat sähköposti, sähköinen asiointikanava ja puhelin asiakaspalvelu.

Yksikössä työskentelee noin 20 vakituista työntekijää eri tehtävänimikkeillä. Nämä työntekijät muodostavat kehittämisprojektin ensisijaisen kohderyhmän, ja kehitystyön tavoitteena on selkeyttää heidän päivittäistä työnkuvaansa erityisesti maksusuunnitelmien käsittelyn ja seurannan osalta.

### 3.4 Lähtötilanteen kuvaus

Organisaatiossa on asiakaslaskutuksen käynnistymisen jälkeen ollut mahdollisuus tarjota asiakkaille maksusuunnitelma silloin, kun heidän taloudellinen tilanteensa sitä edellyttää. Maksusuunnitelma on erikseen tehtävä osamaksusopimus, jossa asiakkaan maksukyky huomioidaan tapauskohtaisesti. Esimerkiksi 100 euron lasku voidaan jakaa viiteen 20 euron kuukausierään. Maksusuunnitelmien takaisinmaksuajat ja erien suuruudet määritellään asiakkaan kokonaistilanteen perusteella.

Yksikössä oli jo alustavasti määritelty työnkulku maksusuunnitelmaehdotusten vastaanottoon, hyväksyntään, kirjaamiseen järjestelmiin sekä seurantaan ja arkistointiin. Kokoava prosessikuvaus ja yhtenäinen työohje kuitenkin puuttuivat, mikä aiheutti epäselvyyksiä ja vaihtelua toimintatavoissa organisaatioiden yhdistyessä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää maksusuunnitelmien käsittelyprosessia kokonaisuutena. Ensisijaisena tarkoituksena oli selvittää nykyiset käytännöt, tunnistaa kehityskohdat ja yhtenäistää työnkulku yhteistyössä henkilöstön kanssa. Tavoitteena oli myös tuottaa selkeä prosessikuvaus ja työohje, jotka tukevat työntekijöiden päivittäistä työskentelyä ja helpottavat uusien työntekijöiden perehdytystä. Lisäksi kehittämistyön yhtenä tavoitteena oli integroida maksusuunnitelmien seuranta kiinteäksi osaksi tiimin viikoittaista työkiertoa.

Kuten tietoperustan luvussa 2.2 käsiteltiin, on lähtötilanteen kuvaus tärkeää. Maksusuunnitelmien seuranta oli lähtötilanteessa puutteellista. Tietoja oli tallennettu, mutta niiden kirjaamistavat vaihtelivat, eivätkä seurantatiedot olleet ajantasaisia tai yhdenmukaisesti ylläpidettyjä. Esimerkiksi maksusuoritusten kirjaaminen järjestelmiin vaihteli työntekijöittäin, ja vanhoja tai päällekkäisiä osamaksusuunnitelmia oli arkistoitu ilman selkeää nimeämislogiikkaa. Tämä vaikeutti tiedonhallintaa ja seurantaa.

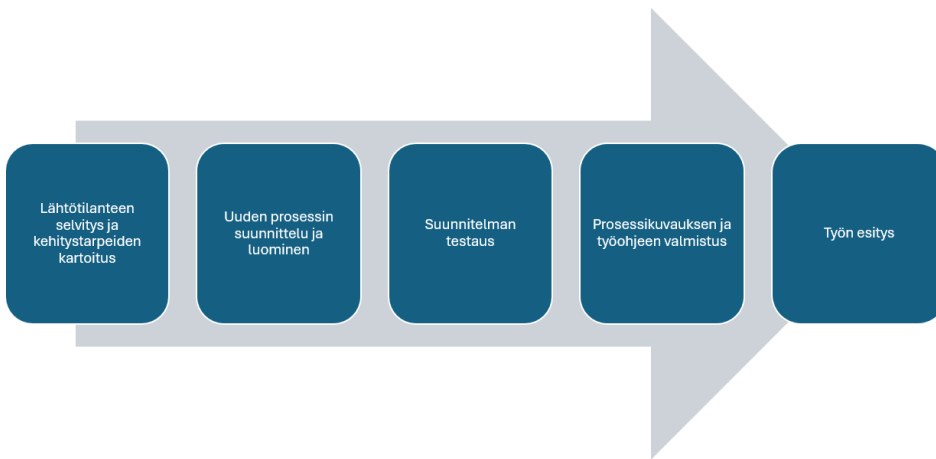
Kehittämistarpeita ilmeni myös reskontramerkintöjen yhdenmukaistamisessa. Merkintöjen muotoilu vaihteli ja reskontraan kirjattavien informaatiotekstien merkitystä ei ollut yhtenäisesti ymmärretty. Osassa kirjauksia saattoi olla vain merkintä, että maksusuunnitelma oli tehty, mutta tarkastuksesta ei ollut merkintää ollenkaan. Tämän vuoksi kehittämistyössä otettiin mukaan fraasitekstien mallipohjien luominen, mikä tukisi nopeampaa työskentelyä ja lisäisi prosessin läpinäkyvyyttä koko tiimille. Yhtenäiset fraasit tekstikirjauksissa helpottavat jatkossa myös merkintöjen tulkintaa.

Vaikka maksusuunnitelmien vastaanottamisen ja hyväksymisen työnkulku oli pääosin vakiintunut, tarvittiin työohjeeseen täsmennyksiä, jotta prosessi olisi selkeä myös uusille työntekijöille. Erityisesti maksusuoritusten kirjaamiseen ja seurantaan liittyvät ohjeet kaipasivat päivitystä, jotta seurannan luotettavuus ja ajantasaisuus saataisiin parannettua. Seuranta-Exceliin oli kirjattu

esimerkiksi tekstein muutoksia maksusuunnitelmassa, mutta muutosta ei ollut tehty maksuerien osalta, eikä arkistointitiedostoon.

### 3.5 Tuotoksen tuottamisen kuvaus

Olen laatinut tuotoksen tuottamisesta kuvan 3 ja sen jälkeen käyn kunkin prosessin vaiheen omina alalukuina.



Kuva 3. Kuvaus projektin vaiheista

#### 3.5.1 Lähtötilanteen selvitys ja kehitystarpeiden kartoitus

Aloitin lähtötilanteen selvittämisen tarkastamalla ensin tehtyjen maksusuunnitelmien määrän. Tarkastin arkistointikappaleiden ja seurantatiedostojen sijainnin ja nimeämistavan. Huomiona oli että kirjaus ja tallennuskäytännöt olivat toisistaan poikkeavia yhdistyneiden organisaatioiden eri toimintatapojen vuoksi. Myöskään uuden organisaation osalta ei oltu vielä tarkkaa työnkulkua määritelty.

Kehitystarpeiden kartoittamiseksi kävin läpi olemassa olevien maksusuunnitelmien arkiston ja seuranta-Excelin. Vertasin edellä mainittujen tietojen ja täsmävyyttä asiakkaiden reskontrien kanssa. Kirjasin ylös esiin tulevia eriäväisyyksiä hahmottaakseni niiden tarkoituksenmukaisuuden ja mahdollisen hyödyn uuden työnkulun suunnittelussa. Pyysin työntekijöiden mielipiteitä ja näkemyksiä kehitystarpeista. Huomiona nousi esiin, että arkistoversioiden tallennuksen nimeämiskäytäntö oli epäselvää ja dokumentin löytäminen suuresta määrästä oli haasteellista. Seuranta-Exceliin merkittävien tietojen määrä oli vajavaista, eikä tukenut seurannan tehokkuutta. Tiedostosta puuttui maksusuunnitelman laatija- ja päivämäärämerkinnät.

### 3.5.2 Uuden prosessin suunnittelu ja luonti

Uuden prosessin ja työnkulun suunnittelussa kävin kohta kohdalta läpi eri työvaiheet joita maksusuunnitelman käsittelyssä on. Työohjetta varten kartoitin maksusuunnitelmaedotusten eri vastaanottotavat uusien työntekijöiden perehtymistä helpottaakseni. Maksusuunnitelmaehdotuksia voi tulla asiakkaalta suoraan puhelimitse tai sähköisen asiointipalvelun kautta. Samoja kanavia käyttävät myös henkilöedunvalvojat tai asiakkaiden puolesta-asioijat. Lisäsin tähän osioon myös puolesta-asiointi luvan tarkastusprosessin.

Hyväksytyt maksusuunnitelman arkistointiversioiden tallennukseen muutin arkistointitapaa. Loin uudet arkistointitiedostot asiakasnumero erittelyllä niin, että asiakkaan kaksi ensimmäistä asiakasnumeroa määritteli mihin arkistointitiedostoon dokumentti kuului. Tämä helpottaa maksusuunnitelman arkistointidokumentin löytymistä seurantavaiheessa. Lisäsin myös kokonaan maksetuille maksusuunnitelmille oman arkistokansion kuten myös eräänntyneille ja puretuille maksusuunnitelmille.

Maksusuoritusten merkintä- ja seuranta Excelliin päivitin puutteelliset tiedot eli maksusuunnitelman tekijän ja hyväksyjän sekä päivämäärätiedon siitä, milloin maksusuunnitelma oli tehty. Yhtenäisestä ja selkeästä Excel-taulukosta löytää nopeammin hakutoiminnolla tarvittavia tietoja, mikäli lisäselvityksiä tai muutoksia tarvitsee tehdä. Excel taulukkoon loin myös lisäisivun minne vein työoheen pelkästään suoritusten seurannan osalta. Taulukossa oli myös värikoodein eroteltu saapunut suoritus, osasuoritus ja maksamatta jäänyt suoritus.

Asiakkaiden reskontriin tehtäviä merkintöjä varten määritin fraasitekstit eri työvaiheiden merkitsemiseksi maksusuunnitelmaan kuuluvan laskun osalle. (Taulukko 1)

Taulukko 1. Fraasi-tekstit

Vaihe	Esimerkki Fraasi-teksti
<b>Maksusuunnitelma alkaa</b>	1.1.25 maksusuunnitelma. SVA/TI.
<b>Suorituksen tarkastus, suoritus tullut</b>	1.2.25 tarkastettu. SVA.
<b>Suorituksen tarkastus, ei suoritusta</b>	1.6.25 Ei suoritusta. SVA.
<b>Suorituksen tarkastus 2, kun ei suoritusta</b>	15.6.25 Maksusuunnitelma puretaan. Siirto perintään. SVA

Jos maksusuunnitelmaan kuuluu useita laskuja, tehdään eräpäivän siirto laskukohtaisesti, oletuksena se milloin kyseisen laskun viimeinen maksuerä on sovitusti maksussa. Laskuille myös laitetaan perintälukitus M= Maksusuunnitelma arkistossa. Tämä auttaa maksusuunnitelmien seurannassa, kun toiminnanohjausjärjestelmästä voidaan hakea raportti asiakasnumeroittain ja perintälukituksittain, jolloin käsittelijän nähtäväksi ei tule asiakkaan muita laskuja. Mikäli suoritusta ei ole tullut toiseen tarkastukseen mennessä maksusuunnitelma purkautuu ja kaikille avoimille, kyseiseen maksusuunnitelmiin kuuluville laskuille siirretään alkuperäinen eräpäivä ja erääntyneet laskut siirtyvät perintään. Arkistointitiedosto siirretään purettujen maksusuunnitelmien kansioon.

### **3.5.3 Suunnitelman testaus**

Prosessikaavion ja työohjeen suunnittelin ensin mielessäni käyden läpi maksusuunnitelmia, niiden käsittelyä ja seurantaä käytännössä. Vaihtoehtoja läpikäydessäni keskustelin lisää työntekijöiden kanssa ja esitin muutosvaihtoehtoja. Lopullisen suunnitelman testaus oli yksi tärkeimmistä työvaihteista ja käytin siihen eniten aikaa kokonaisprojektissa.

Testauksessa käsittelin yhteensä noin 1500 laskuriviä. Lajittelin maksusuunnitelmien arkistotiedostot omiin kansioihinsa. Erääntyneiden maksusuunnitelmien osalta toteutin määrittelemääni toimintatapaa tarkistuksesta. Reskontrassa tein tarvittavat eräpäivän siirrot ja fraasitekstit, joita kuvasin taulukossa 1. Lisäsin vielä avoinna ja voimassa oleville maksusuunnitelmiin kuuluville laskuille perintälukituksen, jonka avulla seuraava tarkastus onnistuisi hallitummin. Perintälukitus on kirjaus asiakkaan reskontrassa, joka estää kyseisen laskun siirtymistä perintäkäsittelyyn. Perintälukituskoodin avulla voidaan myös tehdä suurempia hakutoimintoja toiminnanohjausjärjestelmän raportoinnissa.

Ajan tasalla olevien maksusuunnitelmien osalta merkitsin seurantatiedostoon saapuneet erät värikoodein ja tein tarvittavat reskontramerkinnot tarkastuksesta. Seuraavan tarkastuskerran tein toiminnanohjausjärjestelmän raportoinnin avulla. Tällä hakutavalla sain neljäkymmenen asiakkaan laskut tarkasteluun samalla kerralla. Testauksen lopputuloksena totesin suunnittelemani työohjeen toimivan odotetusti.

### **3.5.4 Prosessikuvauksen ja työohjeen laatiminen**

Kuten tietoperustan luvussa 2.1 kerrotaan, selkeys prosessikuvauksissa helpottaa tiedon jakamista. Prosessikuvauksessa kuvasin prosessin päävaiheet ja niihin liittyvät kanavat. Työohjeessa avasin kaikki prosessin osiot erittäin yksityiskohtaisesti. Prosessikuvauksen valmistin Powerpoint tiedostossa SmartArt kaaviota käyttäen. Prosessikuvaukseen merkitsin prosessin työvaiheet pääpiirteittäin ja alaotsikoin. Työohjeeseen avasin jokaisen työvaiheen erillisenä kuvallisena ohjeena. Työohjeen pituudeksi tuli 20 sivua. Työohjeen kasasin käymällä koko maksusuunnitelmien

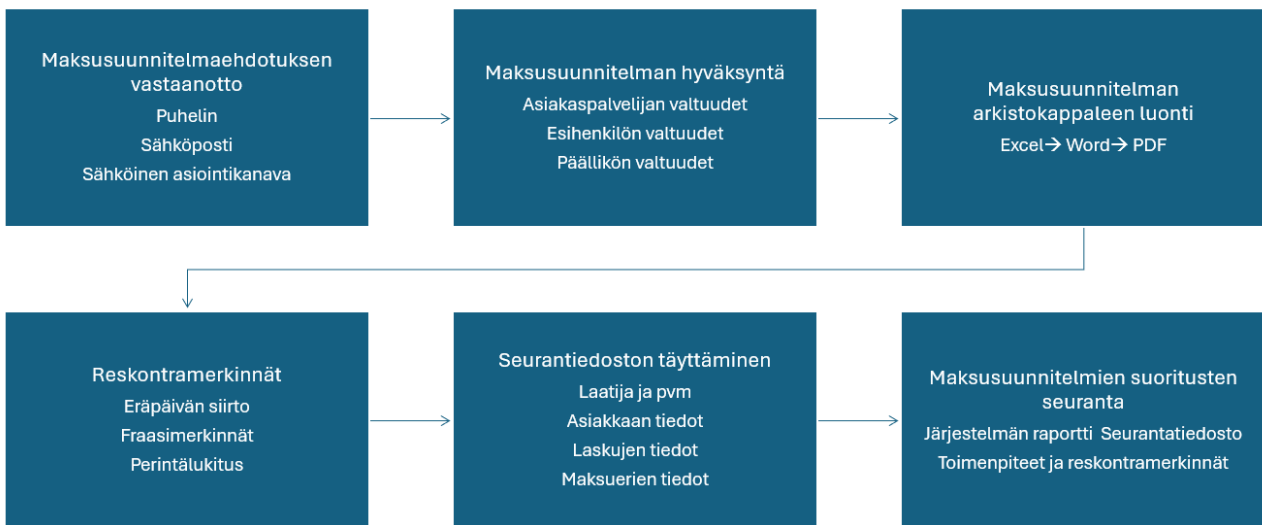
prosessikuvauksen läpi vaihe vaiheelta. Otin kuvakaappauksia, joihin lisäsin korostamalla tarvittavia toimintoja eri työvaiheissa. Kuvakaappauksien lisäksi tuotin sanallisen ohjeistuksen.

### 3.5.5 Työn esitys

Työohjeen ja prosessikaavion valmistuttua järjestin koko toimeksiantajaorganisaation yksikölle yhteisen työpajan. Työpajassa esittelin prosessikuvauksen ja työohjeen. Työpajan tavoitteena oli, että kaikki työntekijät pääsivät testaamaan työohjetta käytännössä. Työpaja järjestettiin Teamsin välityksellä, jossa näyttöä jakamalla näytin ensin esimerkkinä koko prosessin kulun. Sen jälkeen jaoin työntekijät neljän henkilön ryhmiin. Pienryhmissä jokainen työntekijä testasi työohjetta muiden ryhmänjäsenten avustuksella.

### 3.6 Lopullisen tuotoksen esittely

Lopullista työohjetta en voinut liittää osaksi raportointia työohjeen pituudesta ja toimeksiantajaorganisaation tietoturvalinjausten vuoksi. Työohjeen sisällysluettelon lisäksi opinnäytetyöraportin liitteeksi. Maksusuunnitelmien käsittelyn prosessikuvaus kuvaa työvaiheet ja työvaiheeseen liittyvät toiminnot kuvassa 4.



Kuva 4. Maksusuunnitelmien käsittelyn prosessikuvaus

## 4 Pohdinta

Pohdintaosiossa tarkastelen työn tavoitteiden saavuttamista ja opinnäytetyön luotettavuutta. Lopuksi vielä arvioin omaa opinnäytetyöprojektiani.

### 4.1 Tavoitteiden saavuttaminen ja jatkokehittämiskohteet

Työn tavoitteena oli kehittää toimeksiantajaorganisaation maksusuunnitelmien käsittelyprosessia. Tavoite saavutettiin kehittämällä toimivampi prosessinkulku.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi maksusuunnitelmien käsittelyn ja seurannan prosessikuvaus ja työohje, jotka otettiin käyttöön toimeksiantajaorganisaatiossa. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kehitysprojekti vastasi hyvin toimeksiantajan tarpeeseen.

Työohjeen ja uuden toimintamallin jalkauttaminen yksikön henkilöstölle onnistui hyvin työpajatyypisessä koulutustilaisuudessa. Teamsin välityksellä henkilöstö pystyi osallistumaan ja harjoittelemaan omalla työpisteellään tehokkaasti ja käytännönläheisesti.

Haasteena työnkulun suunnittelussa oli organisaation käytössä olevien ohjelmistojen rajallisuus ja taipumattomuus esimerkiksi arkistointiin. Lisäksi jo olemassa olevien maksusuunnitelmien suuri määrä toi tarkistamisprosessiin vaikeuksia. Organisaation työntekijät olisi kannattanut pyrkiä saamaan enemmän mukaan testausvaiheeseen.

Jatkokehittämiskohteena näkisin arkistointiin liittyvien haasteiden kehittämisen. Arkistointikanava, joka olisi tarkoitettu kyseiseen tehtävään ja josta voisi helpommin löytää tiedostot olisivat parempi vaihtoehto kuin nyt käytössä oleva Teams-kanava. Toinen jatkokehittämisasiä, jonka otankin työn alle jo seuraavaksi, on maksusuunnitelmien seuranta- Excelin edelleen kehittäminen. Excelliin voidaan ottaa avuksi kaavoja, jotka laskevat jäljellä olevan velan määrän, kun merkintä suorituksesta on tehty.

Prosessin aikana opin toiminnan sujuvuuden suunnittelusta sen, että on tärkeää ottaa muutoksissa huomioon mihin kaikkeen se vaikuttaa. Esimerkiksi perintälukituksen laittaminen laskulle helpottaa raportointia, mutta mikäli seurantaa ei tehdä, niin lasku ei siirry perintään, vaikka suorituksia ei tulisi sikaan.

Opinnäytetyön tuotos on ajankohtainen. Laskutuksen asiakaspalvelussa kohdataan päivittäin asiakkaita, joille maksusuunnitelmilla tuodaan joustavuutta laskujen maksuun. Selkeä prosessi maksusuunnitelmien käsittelyssä ja yksityiskohtainen työohje asiakaspalvelijoille on tarpeellinen. Se helpottaa ja selkeyttää työn tekoa.



Prosessikuvaus ja työohje vastasivat toimeksiantajaorganisaation tarpeeseen. Organisaatioiden yhdistyessä on tarve luoda yhteiset toimintatavat, jotka auttavat selkeyttämään uuden organisaation linjauksia ja työnkulkua. Maksusuunnitelmaprosessin kehittäminen mahdollisti työn edistämisen tavoite aikataulussa ja se voitiin ottaa osaksi kiertävää työnkulkua.

Toimeksiantajaorganisaatio voi hyödyntää tuotteita jo olemassa olevan henkilöstön lisäkoulutukseen. Uusien työntekijöiden kohdalla prosessikuvaus ja työohje ovat osa työtehtävien perehdytysmateriaaleja. Prosessikaavio ja työohje on toimitettu toimeksiantajaorganisaatiolla muokattavassa muodossa, joten sitä voi tarvittaessa jatkojalostaa tai muokata tarpeen tullen.

## 4.2 Oman opinnäytetyöprojektin arviointi

Opinnäytetyöprojektin vahvuutena oli itselleni erittäin tuttu toimeksiantaja ja kehittämistehtävä. Opinnäytteen toimeksiantajana toimi oma työpaikkani ja kehittämiskohteena ollut maksusuunnitelmien käsittely on yksi omista työtehtävistäni. Olen myös edellisessä työpaikassani hoitanut vastaavan kehitysprojektin, joten minulla oli paljon taustatietoa ja näkemystä siitä mitkä osa-alueet työnkulun suunnittelussa olivat kriittisimpiä. Alkukartoitusta helpotti paljon se, että olin jo etukäteen melko tietoinen tilanteesta ja sen laajuudesta.

Opinnäytetyön raportointiosio oli koko projektin vaikein osuus. Vaikka suuritöisiä ryhmätöitä ja muita oppimistehtäviä on koulun aikana tehty paljon, siltikään ne eivät tuoneet minulle varmuutta opinnäytetyön raportointiosuuden kirjoittamiseen. Opiskelen työn ohessa ja työpäivien jälkeen suuren työn edistäminen ei onnistunut, kun olin epävarma siitä mitä raportoinnissa tarkalleen odotetaan. Opinnäytetyön ohjaaja oli erittäin suuri ja hyvä apu, kun alkutilanteessa tekstin tuottaminen aiheutti vaikeuksia.

Kehittämiskohti toteutettiin keuhään 2025 aikana ja tavoite oli saada työ valmiiksi keuhällä 2025. Aloitin opinnäytetyöprojektin jo tammikuussa, joten kuvittelin ehtiväni erittäin hyvin, jopa ennen keuhättä palauttamaan työni arvioitavaksi. Työkiireet kuitenkin estivät minua edistämään opinnäytetyöni tuotosta haluamallani aikataululla. Kun aika alkoi käydä vähiin otin itseäni niskasta kiinni ja raivasin työkalenterista aikaa tuotoksen suunnittelulle ja testaukselle. Saman aikataulutuksen loin itselleni myös raportin edistämiseen iltaisin. Sain myös pidettyä töistä muutamia vapaapäiviä, jolloin pystyin paremmin edistämään työtä.

Opinnäytetyöprojektin aikana suurin oppini on ollut tekstin tuottaminen ja sen analysointi. Ymmärtääkö lukija asian kuten olen sen tarkoittanut? Lisäksi olen oppinut kehittämään lauserakenteita kirjoituksessani, niin etteivät ne olisi ylipitkiä. Lähdeviittauksien osalta uskon myös kehittyneeni paljon. Koko koulun aikana en ole saanut palautetta lähdeviittauksien ja lähdeluettelon luomisesta. Uskon vihdoin tiedostavani logiikan, jolla viittaukset tehdään.

Tietoperustan valinta toiminnallisessa opinnäytetyössä mietitytti alkuun, mutta mielestäni tein hyvän valinnan. Prosessien kehittäminen sopii erittäin hyvin tietoperustaan, kun toimeksianto oli maksusuunnitelmien käsittelyn kehittäminen ja prosessikuvauksen luonti. Yksityiskohtainen työohje tukee prosessikuvausta.

Jatkuvan parantamisen malli valittuna kehitystyökaluksi oli hyvä valinta ja tuki vahvasti sitä linjausta, miten toimeksiantajaorganisaatiossa muutkin projektit on hoidettu. Mallin ketteryys toimii, kun voi aina palata taaksepäin, jos huomaa testauksessa muutoksen tarpeen. Toimeksiantajaorganisaatiossa kehitysehdotukset on otettu hyvin vastaan ja juuri jatkuvan parantamisenkehitysmallin mukainen toiminta, jossa asiat testataan hyvin tarkkaan ennen tuotantoon siirtoa, osoittautui hyväksi toimintamalliksi. Oman kehitystyöprosessini tapahtui mukaillen jatkuvan parantamisen mallia.

## Lähteet

- Flovio 2024. Jatkuvan parantamisen malli PDCA. Verkkójulkaisu. Luettavissa: <https://flovio.fi/jatkuvan-parantamisen-malli-pdca/>. Luettu 3.5.2025.
- Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4. Uudistettu painos. Teknologiateollisuus Oy. E-kirja. Luettu: 35.2025.
- Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto: Automaation aika. Helsinki: Alma. E-kirja. Luettu: 1.5.2025.
- Kostamo, P., Airaksinen, T. & Viikka, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi : opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Helsinki: Art House. E-kirja. Luettu: 10.4.2025.
- Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy 2024. Luettavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/prosessi?searchMode=all>. Luettu: 3.5.2025.
- Lindroos, E. Arter Oy blogi 2021. Hyvän prosessin avaimet. Luettavissa: <https://www.arter.fi/hyvan-prosessin-avaimet/>. Luettu: 3.5.2025.
- Länsisalmi, H. 2013. Uudista liiketoimintaa. 1. p. Sanoma Pro. Helsinki. E-kirja. Luettu: 1.5.2025.
- Opinnäytetyökoordinaattorit 2024. Ohje toiminnalliselle opinnäytetyölle. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: [Haaga-Helia - ImageBank X](#). Luettu: 10.4.2025.

## Liitteet

### Liite 1. Työohjeen sisällysluettelo

#### Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>Maksusuunnitelma</b>	<b>3</b>
1.1	<i>Maksusuunnitelmaehdotusten vastaanotto</i>	3
1.1.1	Sähköpostilla sosiaaliohjaajilta ja yleisiltä edunvalvojilta	3
1.1.2	Puhelimitse asiakkailta tai henkilöedunvalvojilta ja puolesta-asioijilta	4
1.1.3	Sähköisen asiointipalvelun kautta asiakkailta tai henkilöedunvalvojilta ja puolesta-asioijilta	4
1.1.4	Puolesta-asiointi	5
1.2	<i>Maksusuunnitelmien hyväksyntä</i>	6
<b>2</b>	<b>Hyväksytyin maksusuunnitelman kirjaukset</b>	<b>6</b>
2.1	<i>Seuranta-Excelin täyttö</i>	6
2.2	<i>Arkistokappaleen luonti</i>	9
2.2.1	Excel versio	9
2.2.2	Word versio	10
2.2.3	PDF versio	11
2.3	<i>Reskontrakirjaukset</i>	13
2.3.1	SAPIin kirjautuminen	13
2.3.2	FBL5N - Rivit - asiakkaat	14
<b>3</b>	<b>Maksuerien seuranta</b>	<b>17</b>
3.1	<i>Seuranta-Excelistä asiakastietojen haku</i>	17
3.2	<i>SAP-raportin haku asiakasnumerolla ja perintälukituksella</i>	17
3.3	<i>SeurantaExceliin merkinnät suorituksista</i>	19
3.3.1	maksettu erä	19
3.3.2	maksamaton erä	19
3.3.2.1	1. tarkastus	19
3.3.2.2	2. tarkastus	19
3.3.2.3	perintään siirto	19
3.4	<i>Reskontrakirjaukset tarkastuksesta ja fraasitekstit</i>	19
<b>4</b>	<b>Etsi maksusuunnitelma Teamssistä</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>Arkistotiedoston käsittely</b>	<b>20</b>