



Ryhtiä reskontraan – myyntilaskutuksen kehittäminen Renance - Automated Financial Services Oy:ssä

Maria Tirkkonen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu
Tradenomi, tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
2025

Tiivistelmä

Tekijä Maria Tirkkonen
Tutkinto Tradenomi
Opinnäytetyön nimi Ryhtiä reskontraan – myyntilaskutuksen kehittäminen Renance - Automated Financial Services Oy:ssä
Sivu- ja liitesivumäärä 25 + 1
<p>Opinnäytetyö laadittiin Renance - Automated Financial Services Oy:n toimeksiannosta laadullisena tutkimuksena. Tehtävänä oli selvittää miten yhtiön myyntilaskutusprosessia voisi kehittää. Työn tavoitteena kartoittaa laskutuksen nykytila, jonka perusteella tunnistetaan hidasteet ja muut haasteet laskutusprosessissa, sekä suunnitella miten niitä voi kehittää. Renance Oy:llä on muitakin tuotteita, mutta tutkimus rajattiin koskemaan vain matka- ja kululaskuohjelmisto Bezan laskutusta.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu tietoperustasta ja empiirisestä osuudesta. Tietoperustassa käsitellään myyntilaskutusta ja sen merkitystä yrityksille yleisesti sekä laskutuskäytäntöihin liittyviä parhaita toimintatapoja. Tämän jälkeen esitellään liiketoimintaprosessien kehitystä ja prosessikuvauksen tekemistä. Lisäksi tietoperustassa käsitellään Business Process Management Notation -merkin-tätapaa, jota hyödynnettiin prosessikuvauksen tekemisessä. Tietoperustassa esiteltiin myös laadullisen tutkimuksen keskeiset piirteet.</p> <p>Empiirisessä osuudessa esitellään prosessikuvaus sekä tunnistetut ongelmat ja niihin kehitys-ehdotukset. Aineisto koostettiin hyödyntäen laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kuten haastat-telua, osallistuvaa havainnointia, sekä tutustumista yrityksen omaan dokumentaatioon. Tämän perusteella laadittiin nykytilan prosessikuvaus, jonka avulla voitiin havainnollistaa myyntilasku-tuksen vaiheet yksityiskohtaisesti. Lähtötilanteen arvioinnin perusteella esitettiin kehitysehdotuk-sia, joiden avulla Renance Oy:n myyntilaskutusprosessia voisi kehittää.</p> <p>Työn tuloksena havaittiin, että prosessi sisälsi useita manuaalisia vaiheita, joita voisi automati-soida ja tunnistettiin muita kehityksen kohteita. Keskeisiä ongelmakohtia Renance Oy:n lasku-tusprosessissa olivat asiakastietojen manuaalinen ylläpito, laskutusaineiston siirtäminen ja yksit-täisten laskujen muokkaaminen käsin. Työ toteutettiin 2024–2025 välisenä aikana.</p>
Asiasanat myyntilaskutus, myyntireskontra, laskutus, prosessikehitys

Sisälllys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön aihe ja toimeksiantajan esittely	1
1.2	Tutkimusongelma ja -kysymykset, sekä työn tavoitteet	1
1.3	Keskeiset käsitteet	2
2	Laadullinen tutkimus.....	4
2.1	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	5
2.2	Aineiston kerääminen.....	5
3	Taloushallinto	7
3.1	Myyntilaskutus ja -reskontra	7
3.2	Myyntilaskun perustiedot ja laskutuksen parhaat käytännöt	8
3.3	SaaS-laskutus	9
4	Prosessien kehitys	11
4.1	Kehittämisprosessin vaiheet.....	11
4.2	Prosessikuvauksen tekeminen	12
5	Tutkimuksen toteutus	14
5.1	Haastattelun toteutus	14
5.2	Havainnoinnin toteutus.....	15
5.3	Dokumentaation tutkimisen toteutus.....	15
6	Tulokset.....	16
6.1	Nykyinen prosessi	16
6.2	Haastattelun tulokset.....	17
6.3	Havainnoinnin tulokset	18
7	Pohdinta	19
7.1	Luotettavuus- ja eettisyyspohdinta	21
7.2	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	22
	Lähteet.....	23
	Liitteet.....	26

1 Johdanto

Myyntilaskutusprosessi on yksi liiketoiminnan tärkeimpiä prosesseja. Sen avulla varmistetaan yrityksen kassavirta, vaikutetaan yrityksen taloudelliseen suorituskykyyn, sekä myös asiakastytyväsyyteen (Lahti & Salminen 2014, 78). On tärkeää, että myyntilaskutusprosessi pysyy mukana yrityksen kasvussa ja tukee yrityksen liiketoiminnan muita prosesseja (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 9.)

Taloushallinnon ala on ollut viime vuosina muutoksessa, sillä erilaiset digitaaliset ratkaisut ovat muokanneet alan työkaluja ja toimintatapoja. Monet yritykset ovat siirtyneet sähköiseen kirjanpitoon ja myös digitaalisesta laskutuksesta on tullut arkipäivää. (Eklund & Hakonen 2022, 8.)

Aihe tähän opinnäytetyöhön löytyi työpaikaltani Renance Oy:ltä. Aihe kiinnosti minua myös koska hoidan yrityksen laskutusta ja myyntireskontraa. Työskennellessäni näiden työtehtävien parissa havahduin siihen, että laskutusprosessi sisältää useita manuaalisia vaiheita. Manuaaliset työvaiheet ovat alttiita inhimillisiä virheille, joista aiheutuu lisää työtä koska niitä korjaamaan jälkikäteen. Renance Oy:n asiakasmäärät ovat kasvussa, mikä todennäköisesti tarkoittaisi lisää laskutukseen käytettyjä tunteja, mikäli manuaalisia vaiheita ei karsittaisi.

1.1 Opinnäytetyön aihe ja toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyöni aiheena on tutkia, millainen on hyvä laskutusprosessi, kuvata Renance Oy:n myyntilaskutusprosessin nykytila ja sen kehityskohteet, sekä suunnitella miten laskutusprosessia voisi kehittää. Aihe on myös ajankohtainen, koska asiakasmäärien kasvaessa myös laskutusprosessin on kehityttävä, jotta voidaan varmistaa, että asiakkaille lähetettävät laskut ovat tehty oikein, yksiselitteisiä ja aiheellisia.

Renance – Automated Financial Services Oy on suomalainen ohjelmistoyritys. Yritys on perustettu 2015. Yritys tuottaa taloushallinnon ohjelmistoja, joista päätuotteena on matka- ja kululaskusovellus Bezala. Yrityksen muita tuotteita ovat Power BI -työkalu BI Book sekä ostolaskuja tiliöivä Finance.rocks. Yrityksen tavoitteena on ollut automatisoida taloushallinnon prosesseja. (Renance - Automated Financial Services Oy 2024.) Yrityksen liikevaihto oli vuonna 2024 2,3 miljoonaa euroa ja siellä työskentelee 11 työntekijää. Renance Oy:n toimiala on ohjelmistojen suunnittelu ja valmistus. (Asiakastieto Oy, 2025).

1.2 Tutkimusongelma ja -kysymykset, sekä työn tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma on Renance Oy:n laskutusprosessin manuaalisuus ja myyntilaskujen sisällön epäselvyys. Tutkimusongelmaa rajattiin niin, että se koskee vain Renance

Oy:n Bezala-palvelun myyntilaskutusta, nykytilan kuvaamista, sekä kehitysehdotuksia. Työstä jätettiin yrityksen muiden palveluiden laskutus pois.

Tutkimuksen päätutkimuskysymys on ”Miten yrityksen myyntilaskutusprosessia voisi kehittää” siitä on johdettu apukysymykset:

1. Mikä on laskutuksen nykytila?
2. Minkälainen olisi tavoitetila prosessille?
3. Miten tavoitetilaan voitaisiin päästä?

Työn tavoitteena oli luoda prosessikuvaus, jonka perusteella tunnistaa ongelmakohdat ja muut haasteet laskutusprosessissa ja luoda niille ratkaisuehdotuksia. Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa tietoja on kerätty yrityksen jo olemassa olevasta dokumentaatiosta ja haastatteleamalla yrityksen toimitusjohtajaa sekä havainnoimalla omaa työtä.

1.3 Keskeiset käsitteet

Myyntireskontra	Myyntireskontra on luettelo yrityksen laskutus- ja suoritustiloista. Siellä voi seurata maksamattomia ja maksettuja laskuja ja sieltä voi myös yleensä lähettää asiakkaalle maksukehotuksen. (Eklund & Hakonen 2022, 86.)
Netvisor	Netvisor on taloushallinnon ohjelmisto, joka sisältää kirjanpidon ja palkanlaskennan. Kyseessä on pilvipohjainen järjestelmä, jota on mahdollista täydentää integraatioiden ja muiden lisätoiminnallisuuksien avulla. Ohjelmisto on Visma Solutions Oy:n valmistama ja ylläpitämä. (Visma Solutions Oy, 2024.)
SaaS	Software as a Service lyhenne SaaS on ohjelmisto, jonka toimitus ja ylläpito tapahtuu etäyhteyden kautta. Palvelun laskutus perustuu yleensä käyttömaksuihin, jotka veloitetaan sen mukaan miten paljon palvelua, käytetään tai ennakkomaksuihin. (Gartner, 2025.)
Verkkolasku	Verkkolasku on sähköinen lasku, joka lähetetään, käsitellään ja vastaanotetaan täysin digitaalisessa muodossa. Verkkolasku noudattaa tiettyjä standardeja, joista Suomessa yleensä käytetään Finvoice ja TEappsXML. Sähköpostitse lähetetty PDF-muotoinen lasku ei ole verkkolasku. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry, 2023.)

Älykäs Excel

Netvisorin kehittämä Excel-lomake, jonka toiminta perustuu Visual Basic for Applications -skripteihin Lomaketta voi käyttää esimerkiksi kirjanpito- tai myyntilaskuaineistojen siirtämiseen Netvisoriiin. (Visma Solutions Oy, 2025c.)

2 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimuksen tarkoituksena on löytää eri näkökulmia, jossa tutkimuksen aihetta voidaan tarkastella. Tarpeen mukaan aineistoa voi hankkia lisää. Tuloksia esitellessä aineisto kannattaa kuvata niin, että lukija ymmärtää aiheen ja sen taustan. Mukaan siitä otetaan vain tärkeimmät kohdat. (Puusa & Juuti 2020, 14.)

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on perehtyä johonkin ilmiöön, joka ei ole ennestään tuttu. Syitä laadullisen tutkimuksen aloittamiseen voi olla ilmiöstä tehdyn tutkimuksen puute tai tarve löytää uusia teorioita tai hypoteeseja. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ilmiön hyvään kuvaukseen sekä vastaamaan kysymykseen ”Mistä tässä on kyse?” (Kananen 2017, 32–32.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään yleensä haastatteluilla, jotka voivat olla joko yksilö- tai ryhmämuotoisia, tekemällä havaintoja tai tutkimalla jo olemassa olevia dokumenttiaineistoja. Tutkimus voi sisältää myös useita eri aineistonkeruumenetelmiä. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista selvittää tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kokemuksia aiheesta. (Puusa & Juuti 2020, 13–14.)

Aineiston kerääminen voidaan päättää, kun tutkimusongelmaan on saatu ratkaisu ja tutkija on ymmärtänyt ilmiön. Myös aineistoja voidaan tarkastella tarpeen vaatiessa uudestaan, eli etukäteen on hankala määritellä kuinka paljon ja mitä aineistoa kerätään. (Kananen 2017, 36.)

Laadullisen tutkimuksen vastinparina voidaan pitää määrällistä tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen kohteena on yksittäinen tapaus, eli siinä pyritään käsittelemään yhtä ilmiötä perusteellisesti ja syvällisesti. Sen sijaan määrällisessä tutkimuksessa käsitellään laajaa tapausten joukkoa. Koska laadullisen tutkimuksen tulos pätee vain tutkimuskohteen osalta, ei sitä voida yleistää. Erilaiset prosessit ja ilmiöt voivat olla niin monimutkaisia, ettei niitä voi käsitellä tilastollisten analyysien mukaan. Laadullisen tutkimuksen keskiössä on ihmisten kokemukset ja näkemykset reaali maailmasta, jolloin tutkimus on yleensä kuvailevaa. (Kananen 2017, 36.)

Määrällisessä tutkimuksessa tutkittavaa kohdetta tutkitaan erilaisten mittausmenetelmien avulla ja tutkimusaineistot kerätään yleensä edustavista väestönotoksista. Saatuja tuloksia analysoidaan tilastotieteellisin ja matematiikan keinoin, jolloin niistä voidaan tehdä tutkimuksen johtopäätökset. (Tilastokeskus, 2024.)

Alasuutarin mukaan laadulliset ja määrälliset menetelmät voivat tarvittaessa täydentää toisiaan. Kumpikaan menetelmä ei siis sulje pois toista, vaan niitä voidaan hyödyntää samassa tutkimuksessa. (Alasuutari 2011, 32.)

Toimintatutkimuksessa yhdistetään tutkimusta ja toimintaa, ja sen keskeinen tavoite on muutoksen aikaan saaminen. Tällainen tutkimus pitää sisällään suunnittelun, toimeenpanon, havainnoinnin ja reflektoinnin. Nämä vaiheet toistuvat syklisesti, kun tutkimus etenee. (Kananen 2014, 11-12)

2.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä, eli koskeeko tutkimus oikeita asioita. Tätä voidaan arvioida tarkastelemalla sitä ovatko tutkimuskysymykset ja aineiston analyysi tehty oikein. Reliabiliteetilla eli pysyvyydellä tarkoitetaan sitä, voidaanko tutkimus toistaa ja saadaanko siitä samanlaiset tulokset. Reliabiliteetti liittyy tutkimuksen toteutukseen. (Kananen, 2017.)

Tutkimusasetelman pitää olla kunnossa, ongelma määritelty oikein, tutkimusmenetelmät valittu oikein ja tutkimusprosessi pitää toteuttaa tieteen sääntöjen mukaan. Luotettavuustarkasteluun ja tutkimuksen riskien hallintaan varaudutaan jo työn suunnitteluvaiheessa. Kaiken luotettavuustarkastelun edellytys on työn riittävä dokumentaatio. Dokumentaation avulla voidaan arvioida tutkijan ratkaisuja. (Kananen, 2017.)

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta ei tarkastella samoin tavoin kuin määrällisessä tutkimuksessa. Yksi luotettavuuskriteereistä on informantin vahvistus, missä tutkimukseen osallistuville annetaan mahdollisuus lukea aineisto ja tulkinta, jotta he voivat vahvistaa, että tutkija on ymmärtänyt haastateltavan näkemykset oikein. Tutkimuksen luotettavuutta voi lisätä keräämällä aineistoa eri lähteistä ja vertailla niitä keskenään, jotta voidaan tarkistaa tukevatko tietolähteet toisiaan. Luotettava tutkimus on huolellisesti dokumentoitu ja ratkaisut perusteltu. Saturatio on myös luotettavuuden vahvistuskeino. Kun uusia havaintoja ei enää nouse esiin, voidaan olettaa, että ilmiö on tutkittu riittävän laajasti ja perusteellisesti, eli tällöin on saavutettu saturatio. (Kananen 2017, 176-180.)

2.2 Aineiston kerääminen

Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruu menetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisista dokumenteista koottu tieto. Näitä erilaisia menetelmiä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisesti, rinnan tai eri tavoin yhdisteltynä tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.)

Haastelun etu on joustavuus, koska haastattelija voi vapaasti keskustella haastateltavan kanssa. Haastattelija voi ohjata haastattelua etenemällä valitsemassaan järjestyksessä ja tarvittaessa palata aiempiin kysymyksiin, pyytää tarkennuksia selventää mahdollisia väärinkäsityksiä.

Haastattelulla on myös heikkoutensa. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 85–86) huomauttavat, että haastattelut vievät yleensä paljon aikaa ja voivat olla kalliita. Vaihtoehtoksi he tarjoavat sähköposti-haastattelua.

Haastateltavien korkea määrä ei ole tavoitteellista kvalitatiivisessa tutkimuksessa, koska tavoitteena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä syvällisesti, jo muutamaa henkilöä haastatteleamalla, voidaan saada tarvittavat oleelliset tiedot. Erityisesti tapaustutkimuksessa yksittäisistä haastatteluista voi kerätä paljon havaintoja. Kun tarkastellaan vain yhtä tapausta, voidaan siihen perehtyä hyvinkin yksityiskohtaisesti. (Hirsjärvi & Hurme, 2022, luku 5.2.)

Ennen haastattelun pitämistä valitaan, ketä haastatellaan. Tutkijan tulisi päättää millaisia ja kuinka monta ihmistä kannattaa haastatella. Haastateltavien valintaa tulisi tarkastella kriittisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2022, luku 5.5.)

Haastattelun avulla pyritään keräämään sellainen aineisto, jonka pohjalta voidaan luotettavasti tehdä tutkittavaa ilmiötä koskevia päätelmiä. Teemahaastatteluista varten laaditaan teema-alueuettelot. Tämä ohjaa keskustelua haastattelussa, mutta toimii myös haastattelijan muistilistana. Uuettelot laaditaan perustuen ne teoreettisiin pääkäsitteisiin ja ovat pelkistettyjä sekä iskusanamaisia. (Hirsjärvi & Hurme, 2022 luku 5.5.1.)

Havainnointi on aineistonkeruumenetelmä, jossa tutkija hankki tietoa seuraamalla tutkittavaa ilmiötä. Sen avulla voidaan täydentää haastattelun tietoja, mutta myös itsenäisenä keinona hankkia aineistoa. (Hakala 2024, alaluku Havainnointi.)

Havainnoinnin käyttö on perusteltua tilanteissa, joissa ilmiöstä ei ole tietoa tai tieto on vähäistä. Havainnoinnin etuna ovat tilanteen ja ilmiön autenttisuus, sillä ilmiö tapahtuu luonnollisessa ympäristössä. Havainnoinnin muodot ovat osallistuva ja suora havainnointi, sekä piilohavainnointi. Piilohavainnoinnissa kohde ei tiedä tutkijasta eikä tutkija vaikuta kohteeseensa. Suorassa havainnoinnissa puolestaan kohde tiedostaa havainnoijan olemassaolon. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittavan yhteisön toimintaan. Havainnoinnissa dokumentoinnin välineenä käytetään päiväkirjaa, joka on todiste aineistonkeruusta. Päiväkirjaan kirjataan ylös tutkittavaan ilmiöön liittyvät tapahtumat. Ilman dokumentointia havainnointi ei ole tieteellistä. (Kananen 2017, 84-86.)

3 Taloushallinto

Kirjanpidon päätehtävänä on selvittää yrityksen tulos, ja mistä se koostuu. Kirjanpidosta selviää yrityksen varat ja velat (Hakonen, Eklund & Roos, 2016, 12). Eklund ja Hakonen mukaan (2022, 14) toinen kirjanpidon tarkoitus on myös erillään pitotehtävä, eli pitää erillään yrityksen omat rahat yrityksen omistajien rahoista. Kirjanpitoa tarvitaan myös yrityksen verotukseen, koska sen avulla yritys hoitaa esimerkiksi arvonlisäverojen maksut verottajalle ja tuloveroilmoituksen tilinpäätöksen tietojen avulla.

Kirjanpitoa ohjaa ja säännöstelee eri lait, kuten kirjanpitolaki sekä yritysmuotoon liittyvät lait. Kirjanpitolain mukaisesti kaikki Suomessa liike- ja ammattitoimintaa harjoittavat luonnolliset henkilöt ovat kirjanpitovelvollisia. Kirjanpitovelvollisuus koskee aina oikeushenkilöitä, kuten osakeyhtiöitä ja osuuskuntia riippumatta siitä harjoittavatko he liike- tai ammattitoimintaa. (Hakonen ym. 2016, 13.)

Yrityksen kirjanpito jaetaan ajallisesti tilikauteen ja yleensä tilikausi on 12 kuukautta. Kirjanpitoaineisto koostuu kaikesta sähköisistä ja paperisista asiakirjoista ja tiedostoista, jotka syntyvät, kun yritys toimii sidosryhmien kanssa. Kirjanpitoaineistoon kuuluu esimerkiksi osto- ja myyntilaskut, käteiskuitit, saapuvien ja maksettujen laskujen tiedostot. Ne voidaan arkistoida ja säilyttää paperisina tai sähköisinä. Kirjanpidon tulisi sisältää menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtoerät. Kirjausten tulisi perustua tositteisiin, joiden pitäisi olla päivättyjä ja niiden tulisi sisältää yksilöivä tunniste. Tyypillisiä kirjanpidon tositteita ovat asiakkaalle lähetetty lasku, maksukortti kuitit, tiliotteet ja palkkalistat. (Hakonen ym. 2016, 17–18.)

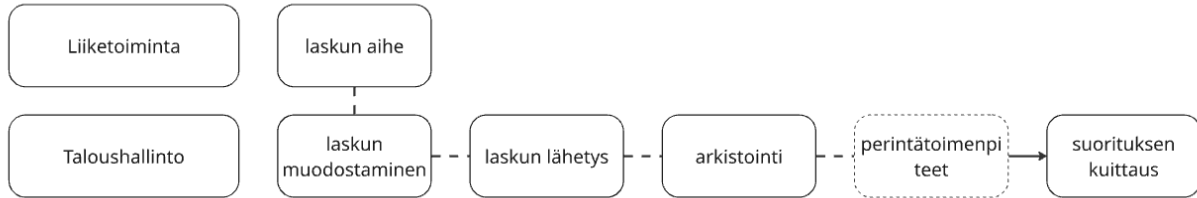
3.1 Myyntilaskutus ja -reskontra

Myyntireskontran avulla seurataan yrityksen laskutus- ja suoritustietoja. Sieltä voi tarkistaa onko asiakkaalla avoimia laskuja ja hallinnoida laskujen maksusuorituksia. (Hakonen ym. 2016, 141.)

Hyvityslasku laaditaan silloin kun halutaan korjata alkuperäisen asiakkaalle lähetetyn laskun tietoja. Hyvityslaskusta tulee käydä ilmi, että kyseessä on hyvitys ja viittaus siihen mitä alkuperäistä laskua hyvitetään. Hyvityslaskulla voidaan hyvittää alkuperäinen lasku kokonaan tai hyvittää vain alkuperäisen laskun virheellinen osuus. (Hakonen ym. 2016, 135.)

Aina asiakas ei onnistu maksamaan laskuaan ennen eräpäivää. Mikäli näin tapahtuu, voidaan asiakkaalle lähettää maksumuistutus, jossa asiakasta kehoitetaan maksamaan lasku. Kun lasku on erääntynyt yritys voi laskuttaa asiakasta viivästyskoron mukaisesti. Viivästyskorko kertyy eräpäivästä alkaen ja se määräytyy korkolain mukaisesti. Mikäli asiakas ei maksukehotuksesta huolimatta pysty suorittamaan maksuaan, voi laskun siirtää perintään. Yleensä perinnän suorittaa perintätoimisto, joka toimittaa asiakkaalle maksuvaatimuksen. Luottotappio syntyy silloin kun katsotaan

todennäköiseksi, että laskulle ei saada suoritusta. Tähän syynä voi olla esimerkiksi asiakkaan konkurssi. (Hakonen ym. 2016, 142–147.)



Kuva 1 Myyntilaskutusprosessi (mukaillen Lahti & Salminen 2014, 79).

Kuten kuvasta 1 käy ilmi myyntilaskutusprosessi kattaa vaiheet laskutusperusteen syntyisestä, laskun muodostamiseen, laskun lähetyksestä arkistointiin ja suorituksen kuittaukseen sekä mahdolliset perintätoimenpiteet.

Myyntilasku kannattaa toimittaa asiakkaalle mahdollisimman pian, jotta asiakkaalta saadaan suoritus yrityksen oman toiminnan käyttöön nopeasti. Vuonna 2020 voimaan tullut verkkolaskutuslaki on osa EU:n verkkolaskudirektiiviä. Sen tavoitteena on saada mahdollisimman monet yritykset käyttämään verkkolaskutusta ja samalla yhtäläistä kaupankäyntiä. Tavoitteena on, että EU:n sisällä liikkuvat verkkolaskut sisältäisivät samat pakolliset sekä valinnaiset tietokentät. (Eklund & Hakonen 2022, 56.)

Laskutus on oleellinen osa yrityksen toimintaa. Jos myyntilaskutuksen tekeminen viivästyy pahimmassa tapauksessa yrityksen maksuvalmius voi heikentyä. Laskutus on näkyvä osa myös asiakkaille, joten se vaikuttaa asiakkaiden mielikuvaan yrityksestä. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

3.2 Myyntilaskun perustiedot ja laskutuksen parhaat käytännöt

Yritysten laskutukseen vaikuttaa arvonlisäverolaki ja siinä määritellään mitä asiakkaalle lähetettävään laskuun tulisi sisällyttää. Laskujen tulisi sisältää ostajan ja myyjän perustiedot, kuten nimen ja osoitteen sekä molempien arvonlisäverotunnisteet. Lisäksi tulisi kuvata ostetut palvelut ja tavarat määrineen ja hintoineen. Muita pakollisia merkintöjä ovat verollinen, että veroton summa, sekä arvonlisäverokanta. Jokainen lasku tulisi myös olla yksilöitävissä laskunumeron ja päiväyksen avulla. (Finlex, 2024.)

Pakollisten merkintöjen lisäksi laskulla on hyvä olla maksuehto, eräpäivä, myyjän maksu- ja yhteystiedot, viitenumero sekä viivästyskorkoprosentti. Laskun tulisi noudattaa myyjän ja ostajan välistä sopimusta, sekä olla hyvän kauppatavan mukainen. (Eklund & Hakonen 2022, 62.)

Lahti ja Salminen (2014, 100) listaa myyntilaskuprosessin hyviä käytäntöjä, joita ovat:

1. Tarkastele onko laskutusprosessissa jotakin automatisoitavaa, kuten laskun laadinta.
2. Hyvä laskutusjärjestelmä tukee yrityksen liiketoiminnan eri prosesseja ja on integroitu osa muita käytössä olevia järjestelmiä.
3. Myynnin kirjausten automatisoinnissa voi hyödyntää ohjaustietoja
4. Laskutustietojen syötössä kannattaa suosia itsepalvelukäytäntöä
5. Toimita laskut sähköisessä muodossa
6. Pidä huolta siitä, että asiakkaat ovat tietoisia verkkolaskumahdollisuudesta asiakkaille, jotta verkkolaskuja saadaan lähetettyä mahdollisimman monelle asiakkaalle sekä asiakkaan omat verkkolaskutustiedot lisättyä asiakastietoihin.
7. Anna automaation hoitaa puolestasi maksukehotusten ja korkolaskujen luominen
8. Suosi myyntilaskujen sähköistä arkistointia

Digitaalisuus on muuttanut tapaa, jolla yritykset toimivat ja hallinnoivat prosessejaan. Kun tavoitteena on saavuttaa mahdollisimman suuri tehokkuus kaikissa prosesseissa, pätee tämän tavoitteen saavuttamiseen kaksi tärkeää periaatetta. Ensimmäinen periaate on itsepalvelun hyödyntäminen. Itsepalvelun avulla käyttäjät voivat hoitaa tarvitsemansa toimet vaivattomasti ilman, että heidän tarvitsee odottaa esimerkiksi asiakaspalvelijan apua. (Lahti & Salminen 2014, 86–87.)

Toinen periaate on tiedon ottaminen järjestelmään sen alkulähteistä. Tämä tarkoittaa, että joko tieto noudetaan automaattisesti toisista sovelluksista, joissa tieto on jo olemassa tai annetaan asiakkaalle mahdollisuus tallentaa tiedot itse järjestelmään. Näin vältetään saman tiedon moninkertaisesta syöttämisestä. Suositeltavaa on, että henkilö, jolla on oikeat tiedot laskutettavasta tavarasta tai palvelusta tallentaa laskun tiedot suoraan laskutusjärjestelmään tai esijärjestelmään. Järjestelmässä ylläpidetään kaikki asiakastiedot, tuotetiedot sekä hinnasto. Varsinainen lasku muodostetaan sitten kun kaikki tarvittavat tiedot ovat olemassa. (Lahti & Salminen 2014, 86–87.)

3.3 SaaS-laskutus

SaaS on lyhenne Software as a Servicestä. Se tarkoittaa ohjelmistoa, jota ylläpidetään pilvipalvelussa ja jota voi käyttää internetin kautta selaimessa tai puhelinsovelluksessa. SaaS:in hinnoitteluun liittyviä erikoispiirre on tilausmallien porrastaminen. Hinnoittelutasot voivat perustua esimerkiksi ominaisuuksiin tai käyttöön. Vaihtoehtoisesti hinnoittelu voi olla yritystasoista, jolloin suuryrityksille tarjotaan laajempaa ominaisuuksien valintamahdollisuutta, priorisoitua tukea ja erityisiä palvelusopimuksia. Porrastettu hinnoittelu tekee SaaS-palvelun hinnoittelusta erilaisiin asiakastarpeisiin mukautuvaa. (IBM, 2024.)

SaaS-laskutus on prosessi, minkä aikana suoritetaan tilauspohjaisten SaaS-sovellusten asiakkaiden laskutus. SaaS palveluiden veloitus on tilausperusteista, kun perinteisemmistä ohjelmistoista hankitaan kertamaksulla pysyvä lisenssi. Laskutus on toistuva prosessi, joka yleensä toistuu kuukausittain tai vuosittain. Veloituksiin voi kuulua peruslissenssin lisäksi lisäpalveluiden maksuja. (Stripe, 2024.)

Tietoon perustuvan päätöksenteon pitäisi olla nykyaikaisen laskutuksen perusta. Yritykset voivat hyödyntää esimerkiksi käyttäjä- ja maksutietoja asiakaskäyttäytymisen mallintamisessa ja tehdä siten kohdennettua hinnoittelua ja viestintää. Keskitetty laskutus mahdollistaa kaikkien tulojen hallinnoinnin yhdessä järjestelmässä mikä parantaa raportoinnin tarkkuutta ja vähentää virheitä. (Stripe, 2024.)

Reaaliaikaiset päivitykset ovat kriittisiä tilin tai palvelutason muutoksissa, sillä välittömät päivityksen ehkäisevät laskutuskiistoja ja parantavat asiakaskokemusta. Lisäksi on hyvä panostaa selkeään asiakasviestintään, jolloin asiakkaat saavat ajoissa tiedon uusiutuvista tilauksista, maksutapahtumista sekä epäonnistuneista veloituksista. Asiakassuhteen suojaamiseksi on tärkeää varmistaa tietoturva ja valtuutukset esimerkiksi monitasoisen vahvistuksen pyytämiseen tilin sulkemiseen liittyvissä asioissa. (Stripe, 2024.)

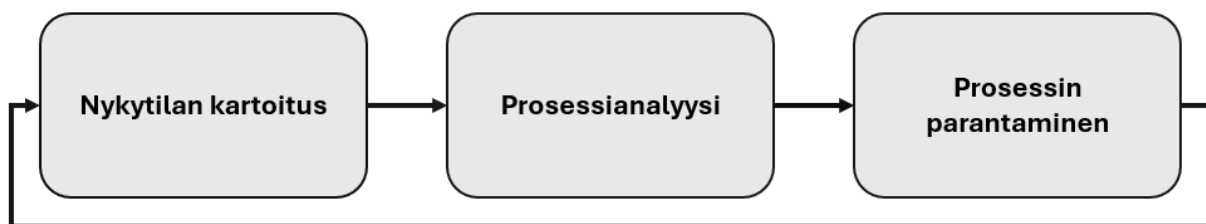
Erilaisia asiakkaita voi huomioida tarjoamalla heille monipuoliset maksutavat ja joustavat laskutusjaksot, jolloin asiakkaat voivat valita itselleen sopivan maksurytmin. Näiden toimien tukena on hyvä varmistaa, että henkilöstöllä on riittävästi tietämystä laskutusohjelmiston käyttöön, jotta sitä voidaan hallinnoida sujuvasti. (Stripe, 2024.)

4 Prosessien kehitys

Prosessi on toimintaa, joka yleensä toistuu samanlaisena mistä resurssien avulla saadaan lopulta tuotos, joka voi olla palvelu tai tuote. Organisaation kannalta kiinnostavia prosesseja ovat ne prosessit, jotka ovat kriittisiä organisaation menestymisen kannalta. Näitä prosesseja kutsutaan usein nimellä liiketoiminta-, pää- tai avainprosessit. (Lecklin 2006, 123-130.)

Yrityksillä voi olla monenlaisia syitä kehittää omaa toimintaansa. Syyt voivat liittyä esimerkiksi taloudellisen kasvun ja kannattavuuden kehityksen tavoitteluun, oman toimintansa kehittämiseen, toimialan tai toimintaympäristön muutoksiin sopeutuminen. Parhaiten menestyvät ne yritykset, jotka pystyvät olemaan kehityksen kärjessä ja saavuttamaan tavoitteensa ennakoiden tulevaisuuden näkymiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 12.)

4.1 Kehittämisprosessin vaiheet



Kuva 2 Prosessien kehittäminen (mukaillen Lecklin 2006, 134).

Prosessien kehitys voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, jotka ovat nykytilan kartoitus, prosessianalyysi ja prosessin parantaminen. Nämä on vaiheet on kuvattu kuvassa 2. Prosessien kehitys alkaa nykytilan kartoituksella, sillä kehitys ei onnistu ellei tiedetä tämän vallitsevia käytäntöjä ja niiden toimivuutta. Tätä voidaan tehdä esimerkiksi laatimalla prosessikuvauksia ja -kaavioita. (Lecklin 2006, 123.)

Kun nykytila on saatu selvitettyä, siirrytään prosessianalyysiin. Tämän tavoitteena on hyödyntää kartoituksen aikana saatuja tietoja ja käyttää prosessikaaviota sekä prosessin yleiskuvausta kehittämisen apuvälineenä. Niitä avulla voidaan tunnistaa työvaiheet joissa ei synny lisäarvoa, viivästyksiä, virheitä tai ylimääräisiä kustannuksia aiheuttavia vaiheita. Lisäksi niiden avulla voidaan löytää keinoja yksinkertaistaa ja nopeuttaa prosessia havaitsemalla mahdolliset turhat toimenpiteet. (Lecklin 2006, 149.)

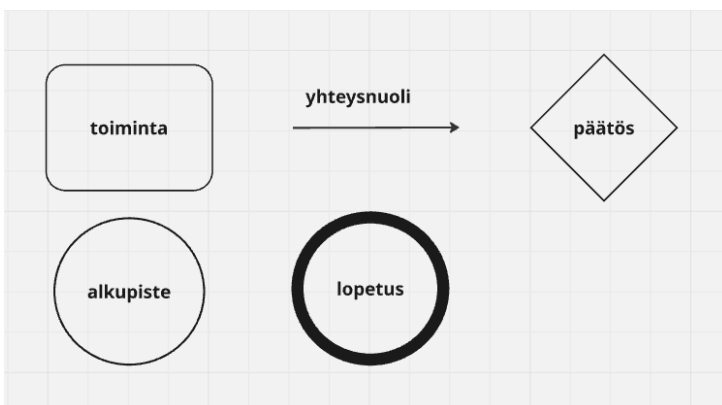
Kun prosessi on analysoitu ja uusi toteutustapa valittu, laaditaan parannussuunnitelma, hyväksytään se ja otetaan uudistettu prosessi käyttöön. Tämä liittyy prosessin parantamisvaiheeseen. Kun suunnitellut muutokset on saatu tehtyä, voidaan palata lähtöruutuun. Prosessin toimivuutta arvioidaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan aloitetaan isompi tai pienempi uudistustyö. (Lecklin 2006, 134-135.)

Kun prosessi on kartoitettu ja analysoitu saadaan tulokseksi erilaisia kehittämisvaihtoehtoja. Näitä voivat esimerkiksi olla koko prosessin uudistaminen, yksittäisen työvaiheen muuttaminen tai työnkulun parantaminen. Kehitystä voi toteuttaa myös yhdistelemällä näitä kaikkia vaihtoehtoja. Kun sopiva toteuttamisvaihtoehto on valittu, voidaan laatia parannussuunnitelma, jossa määritellään konkreettiset kehittämistavoitteet ja sen jälkeen voidaan valmistella käyttöönottosuunnitelma, jonka avulla suunnitellut parannukset viedään käytäntöön. (Lecklin 2006, 187.)

4.2 Prosessikuvauksen tekeminen

Jotta prosesseja voidaan kehittää, on ensin saatava ymmärrys niiden nykytilasta. Tämä ei onnistu, ellei olemassa olevaa prosessia kuvata ja analysoida riittävästi. Selkeä prosessikuvaus auttaa havaitsemaan mahdolliset parannuskohteet. Vaikka prosessikaavioissa voidaan käyttää eri tilanteisiin soveltuvia merkkejä ja symboleita niiden laatimiseen on olemassa standardoituja ja yleisesti käytettyjä symboleita. Yksi esimerkki tällaisesta merkintätavasta on BPMN eli Business Process Management Notation. (Flovio Oy, 2025.)

Hyvässä prosessikuvauksessa tulee sisältää prosessin kannalta kriittiset asiat. Sen tulee esittää riippuvuudet prosessien osien välillä ja auttaa ymmärtämään kokonaisuutta. Auttaa prosessiin osallistuvien ihmisten yhteistyötä sekä tarjota joustavuutta että he voivat toimia tilanteen vaatimusten mukaisesti. Sisällöltään kuvauksen tulisi olla looginen, eikä se saa sisältää ristiriitoja. Termien ja käsitteiden on oltava yhtenäisiä ja sovitun mukaisia. (Laamanen 2002, 76.)



Kuva 3 BPMN -prosessikaavion kuviot (Object Management Group, 2013).

BPMN -merkinnässä tapahtumia ja tehtäviä kuvataan eri kuvioilla. Toimintaa kuvataan pyöreäreunaisella suorakulmiolla, alkupistettä ympyrällä, lopetusta paksureunaisella ympyrällä ja päätöstä timantin muotoisella symbolilla. Toiminta liitetään yhteen yhteysnuolella. (Object Management Group, 2013.) Laamanen (2002, 76) huomauttaa että pelkkä vuokaavio ei riitä vaan prosessi tulee avata tekstillä.

5 Tutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tunnistaa Renance Oy:n keskeiset laskutusprosessin kehityskohteet ja ehdottaa ratkaisuja, jotka tukevat sujuvampaa ja täsmällisempää laskutusta. Tutkimusote tässä opinnäytetyössä on laadullinen. Tietoa laskutuksen nykytilasta kerättiin haastattelun ja havainnoinnin avulla. Lisäksi perehdyttiin yrityksen sisäiseen dokumentaatioon, joka tarjosi taustatietoa tutkimuksen tueksi. Laadullinen lähestymistapa valittiin, koska tutkimus kohdistui prosessien ja toimintatapojen ymmärtämiseen, mutta ei niiden tilastolliseen mittaamiseen. Kananen (2017, 36) toteaa että määrällinen tutkimus koskee yleensä laajempaa joukkoa. Tämä tutkimus koskee vain yhden yrityksen prosesseja, minkä vuoksi määrällisen tutkimuksen menetelmät suljettiin pois. Laajemman tilastollisen analyysin tekeminen olisi vaatinut laajempi otos haastattelujen osalta, mutta tämä ei ole mahdollista koska organisaatiossa ei löytyisi riittävästi vastaajia. Tutkimuksen kohde on kapea, joten siitä ei saa suurta otantaa.

Toiminnallinen tutkimusote suljettiin pois sillä työ ei sisällä varsinaista toteutusosuutta mikä kuuluu toiminnalliseen tutkimukseen. Kuten Kananen (2014, 11-12) esittää, toiminnallisessa tutkimuksessa on tarkoitus suunnitella ja toteuttaa jokin muutos. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli karvoittaa ja arvioida myyntilaskutusprosessin nykytilaa, ja tunnistaa kehittämiskohteita, siksi laadullinen tutkimusote, joka ei sisällä toiminnallista toteutusta sopi paremmin tutkimuksen tavoitteisiin.

Tarkasteltavaksi otettiin myyntilaskutusprosessin osa, joka alkaa asiakkaan Bezala-palvelun käytöstä ja päättyy laskun saatavien vastaanottamiseen. Laskutusaineisto muodostuu asiakkaan kuukausittaisen käytön perusteella, mutta siihen saattaa kuulua myös erikseen kertaluontoisia tunti-työitä. Myyntilaskutusprosessi on ollut nykyisellään noin neljä vuotta.

5.1 Haastattelun toteutus

Tutkimusta varten haastateltiin yrityksen toimitusjohtajaa Fredrik Teiriä. Hän valikoitui haastateltavaksi, koska hän on aiemmin osallistunut aktiivisesti laskutusprosessin kehitykseen. Hän on yrityksen perustaja ja tuntee hyvin sen toiminnan. Näin ollen hänellä on kattava ymmärrys tutkimuksen kannalta olennaisista prosesseista.

Fredrik Teirin haastattelu pidettiin marraskuussa 2024. Haastattelu taltioitiin Microsoft Teams -palvelun avulla ja se pidettiin etänä aikataulusyistä. Tallenteista tehtiin sanatarkka litterointi. Haastattelukysymysten avulla pyrittiin saamaan kuva laskutuksen nykytilasta ja kehitystoiveista. Haastattelu tallennettiin Sharepoint -palveluun ja se hävitetään tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Koska haastateltava on toimeksiantajan roolissa, ei tutkimuksen tarkoitusta käyty erikseen läpi. Haastateltavalle kerrottiin, että haastattelu on osa opinnäytetyötä.

5.2 Havainnoinnin toteutus

Tutkimuksessa hyödynnettiin osallistuvaa havainnointia, jossa tutkija itse työskenteli yrityksen myyntilaskutuksessa. Tämä mahdollisti laskutusprosessin eri vaiheisiin käytännön tasolla ja kehitystarpeiden tunnistamisen arjen työn kautta.

Havainnot kerättiin kirjallisesti muistiinpanojen avulla työtehtävien yhteydessä. Havainnointi suoritettiin seuraamalla omaa laskutustyötä kirjaamalla ylös keskeisen haasteet ja pullonkaulat. Työn havainnoinnissa keskityttiin erityisesti niihin vaiheisiin missä työ pysähtyy, hidastuu tai tietojen odottamiseen muilta. Havainnoinnissa kirjattiin myös eri vaiheet, joissa yksittäisiä laskuja pitää korjata.

5.3 Dokumentaation tutkimisen toteutus

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä hyödynnettiin yrityksen olemassa olevaa dokumentaatiota. Aineisto sisälsi laskutuksen työhjeet. Dokumentteihin tutustuminen tarjosi tietoa laskutuksen nykytilasta ja vaiheista. Tällä tavoin saatiin käsitys virallisista toimintamalleista, ja jota voitiin täydentää havainnoinnin kautta saa

Prosessin kuvaaminen aloitettiin tutustumalla ensin yrityksen sisäiseen dokumentaatioon. Tämän perusteella laadittiin yleinen kuvaus laskutusprosessista. Täydentämällä ylätasoa kuvausta havainnointien avulla, saatiin koostettua BPMN-merkkien avulla tarkempi prosessikuvaus. Kuvaus on esillä liitteessä 1. Tarkoituksena kirjata ylös yksityiskohtaisesti kaikki työvaiheet, jotka liittyvät laskutusprosessiin. BPMN-merkintätapa valittiin käyttöön, koska se on helposti ymmärrettävä.

6 Tulokset

Bezala -ohjelmiston laskutus perustuu aktiiviseen käyttöön, jolloin asiakasta laskutetaan kuukausittain jokaista aktiivista käyttäjää kohti, mutta yritys tarjoaa myös kiinteitä vuosilisenssejä. Järjestelmä laskee automaattisesti aktiiviset käyttäjät ja koostaa niistä raportin kuukausittain. Yritys laskee joka kuukauden ensimmäisenä työpäivänä edellisen kuukauden käytön mukaan. Myyntilaskujen luomisessa ja lähettämässä käytetään apuna Netvisor -kirjanpito-ohjelmistoa. (Renance Oy, 2025.)

6.1 Nykyinen prosessi

Renance Oy:n myyntilaskutusprosessi noudattaa pääosin Lahti ja Salmisen (2014, 79) kuvailemaa prosessia, jota on tarkemmin käsitelty kolmannessa luvussa. Laskun aihe syntyy, kun asiakas käyttää Bezalaa, laskun aineisto muodostetaan ja laskut luodaan, laskut lähetetään Netvisorista, laskuista luodaan tositteet automaattisesti lähetyksen yhteydessä sekä ne arkistoidaan ostoreskontraan. Suoritus kuitataan myyntireskontrasta automaattisesti viitenumeron perusteella tai käsin tiliotteelta.

Renance Oy:n laskutusprosessin sisältyy myös esivalmisteluita. Nämä tehdään kuluvaan kuukauden aikana ennen varsinaisen laskutuksen aloittamista. Tässä vaiheessa päivitetään olemassa olevien asiakkaiden laskutustietoja ja lisätään uusien asiakkaiden tiedot Bezalan taustajärjestelmään. Tavoitteena on, että asiakkaiden laskutustiedot ovat ajan tasalla, kun laskutusraportti ajetaan kuukauden vaihteessa. (Renance Oy, 2025.)

Varsinainen laskutus alkaa kuukauden ensimmäisenä työpäivänä. Laskuttajan sähköpostiin muodostuu automaattisesti laskutusraportti, joka sisältää uusiutuvat vuosilisenssit, sekä tiedot kuluneen kuukauden laskutettavista käyttäjistä. Raportti saattaa sisältää testiympäristöjä tai muita asiakkaita, joita ei saa vielä laskuttaa, joten ne tulee poistaa tiedostosta. Tämän jälkeen laskuttaja kirjautuu Netvisorin ja lataa sieltä Excel-lomakkeen, joka hyödyntää Visual Basic for Applications -ohjelmointikielellä tehtyjä komentoja. Tällaista lomaketta kutsutaan Netvisorissa älykkääksi Excel-lomakkeeksi. Kun laskutusraportista on poistettu tarvittavat tiedot, voi laskutustiedot viedä Netvisorin älykkään Excelin avulla. Älykäs Excel muodostaa rajapinnan kautta lähetyksivalmiit myyntilaskut Netvisorin myyntireskontraan. Laskuttajan tulisi vielä tarkistaa, että kaikki myyntilaskut on viety Netvisorin onnistuneesti ja korjata mahdolliset siirtovirheet. Yleisimpiä syitä miksi lasku ei muodostu onnistuneesti Netvisorin on, se että asiakasprofiilia ei ole perustettu etukäteen Netvisorin tai asiakkaan laskutustiedot ovat puutteelliset. Tällöin laskuttajan tulee lisätä uudet asiakkaat Netvisorissa olevaan asiakasrekisteriin tai täydentää vaillinaisia tietoja. (Renance Oy, 2025.)

Kun kaikki myyntilaskut on viety Netvisorin, osa laskuista vaatii vielä manuaalisia muokkauksia. Jos laskun valuutta on muu kuin euro, on valuutta päivitettävä erikseen oikeaksi. Lisäksi laskulle tulee lisätä erikseen muut laskutettavat asiakastyöt. Manuaalisten muokkauksien jälkeen laskut ovat valmiita lähetettäväksi asiakkaille. Lopuksi vuosilaskut tulisi jaksottaa oikeille kuukausille ja tiliöidä konsernilaskut omille tileilleen. (Renance Oy, 2025.) Nykyinen prosessi on myös esitetty liitteessä 1.

Myyntilaskutukseen kuuluu yleensä noin yksi työpäivä ja kuukauden aikana tehtäviä töitä ovat muun muassa asiakkaiden reklamaatioihin vastaaminen ja mahdollisten hyvityslaskujen tekeminen, laskutustietojen päivitys, saatavien seuraaminen sekä muistutuslaskujen lähettäminen. (Renance Oy, 2025.)

6.2 Haastattelun tulokset

Haastateltavan Teirin mukaan koko laskutusprosessi toimii yleisellä tasolla hyvin. Hän piti erityisesti nopeutta nykyisen laskutusprosessin etuna. Kuitenkin hän pohti, voisiko koko prosessin automatisoida, jolloin tavoitteena olisi lähettää laskut asiakkaille jo kuukauden viimeisenä päivänä, että ne menisivät asiakkaan reskontrassa suoraan oikealle kuukaudelle

Teir kertoi myös, että haasteena on myös se, että myyjät eivät pysty laittamaan tarjoushintaa tai aloituspäivää asiakastietoihin vaan tämä tehdään erillisenä pyyntönä laskuttajalle. Mikäli näin käy, voi lasku lähteä liian aikaisin asiakkaalle.

Asiakaspalautteesta Teir nostaa esiin laskujen sisällön epäselvyyden. Bezalan laskutus tehdään käytön perusteella, ja asiakkaat haluaisivat tietää mistä käyttäjistä veloitus on syntynyt sekä varmistaa että laskutus on tehty sopimuksen mukaisesti. Toisaalta hän toteaa, että laskujen tiedot ovat muilta osin kohdillaan. Lisäksi hän huomauttaa, että olisi hyvä, jos asiakkaalla olisi näkymä, josta he voisivat nähdä kuluvan kuukauden laskutuksen ja kuinka suuri seuraava veloitus on.

Lisäksi Teir huomauttaa, että osa laskuista saattaa olla pieniä, jolloin pankkikustannukset saattavat olla samansuuruisia laskujen kanssa. Tällöin olisi hyvä, jos käytössä olisi minimilaskutus, jolloin lasku lähetettäisiin vasta kun asiakkaalle on kertynyt riittävä määrä laskutettavaa. Hän myös toivoi, että hyvitykset ja ylisuoritukset voitaisiin automaattisesti vähentää asiakkaan tulevista laskuista, sillä tällä hetkellä hyvityslaskut ja ylisuoritukset käsitellään manuaalisesti.

6.3 Havainnoinnin tulokset

Havainnoinnin avulla pyrittiin saamaan käytännön kuva Renance Oy:n laskutuksesta ja tunnistamaan mahdollisia kehityskohteita. Havainnoinnin perusteella huomattiin, että samantyyppiset ongelmat toistuivat joka kuukausi, mutta yleisellä tasolla prosessi toimii suunnitellusti.

Ensimmäinen havainto liittyy laskutusaineiston muokkaamiseen ja sen viemiseen Netvisoriiin. Vaikka laskutusaineisto on teknisesti siinä muodossa, että sen voisi viedä siirrettäväksi Netvisoriiin, vaatii se silti manuaalista muokkausta ennen kuin se voidaan viedä eteenpäin. Aineistosta joudutaan poistamaan sellaiset asiakkaat, joiden sopimus on päättynyt tai haltuunotto prosessi on kesken. Lisäksi testiympäristöt tulisi poistaa aineistolta. Myöskään itse laskutusaineisto ei siirry automaattisesti järjestelmien välillä.

Toisena aikaa vievänä havaintona tunnistettiin uusien asiakaskorttien perustaminen Netvisoriiin. Asiakaskortin täyttämiseen voi hyödyntää Bezalasta saatavia tietoja, mutta ne saattavat olla puutteellisia, esimerkiksi y-tunnusta ei ole lisätty järjestelmään. Toisinaan asiakkaan laskutusosoitteen löytäminen tuotti haasteita. Tämä on ongelmana silloin, kun laskutusosoitetta ei löydy verkkolaskuosoitteistosta. Verkkolaskuosoitteisto on Tietoyhteiskunnan Kehittämiskeskus ry:n tarjoama palvelu, josta voi etsiä suomalaisten organisaatioiden verkkolaskuosoitteet (TIEKE Tietoyhteiskunnan Kehittämiskeskus ry, 2025). Näiden tietojen pyytäminen vaatii erillistä tiedonhakua tai yhteydenoton asiakkaan yhteyshenkilölle.

Kuten myös Teir toi haastattelussa ilmi, havainnoinnissa nousi myös esiin asiakkaat ovat usein yhteydessä asiakaspalveluun laskutukseen liittyvissä asioissa selvittääkseen, mistä käyttäjistä laskulla on veloitettu. Lisäksi toinen tyypillinen syy yhteydenottoon on asiakkaan pyyntö päivittää heidän laskutustietoihinsa. Tämä edellyttää asiakaspalvelulta toimenpiteitä, sillä listan koostaminen on manuaalista. Aktiiviset käyttäjät ovat listattu laskutusaineistossa tunnistenumeroittain. Tunnistenumero on jokaisen käyttäjän yksilöllinen tunniste. Ensin tulee etsiä laskutusaineistosta kunkin asiakasyrityksen aktiivisten käyttäjien tunnisteteet, verrata tunnisteteita Bezalassa oleviin tietoihin ja listata tiedot asiakkaalle.

Lisäksi havaittiin puutteita tarvittavien tietojen, kuten tarjoushintojen toimittamisessa laskuttajalle. Tämä saattoi viivästyttää laskujen laatimista, sillä osa hintatiedoista oli tarpeen tarkistaa erikseen sopimukselta tai myyjältä ennen etenemistä. Toinen tiimin sisäinen viestintään liittyvä haaste on se, että asiakkaalle tehdyistä lisätöistä ilmoitetaan useissa eri paikoissa.

7 Pohdinta

Kokonaisuudessaan tulokset osoittavat, että nykyinen prosessi kaipaisi kehitystoimenpiteitä erityisesti manuaalisten vaiheiden vähentämiseksi ja työnkulun tehostamiseksi. Nykyinen prosessi sisältää useita manuaalisia vaiheita, jotka hidastavat toimintaa ja lisäävät virheiden mahdollisuutta. Manuaalinen asiakastietojen perustaminen, laskutusaineiston manuaalinen siirtäminen laskutusohjelmaan ja laskujen yksittäinen muokkaaminen ovat merkittävimpiä ongelmakohtia. Lisäksi myyjillä ei ole mahdollisuutta muokata asiakkaiden laskutustietoja, mikä lisää hallinnollista työtä ja viivästyttää prosessin etenemistä.

Lahti ja Salminen (2014, 100) suosittelee, että laskutustietojen syötössä kannattaa suosia itsepalvelukäytäntöä. Tämä periaate olisi hyödyllistä ottaa käyttöön myös Renance Oy:lle. Tällöin asiakas itse voisi syöttää ja päivittää laskutustietojaan Bezalan puolella. Laskutustietojen keräämistä varten yritysasetusten sivua tulisi täydentää lomakkeella, jonne asiakas syöttää tietonsa. Jotta laskutustietojen lisääminen ei unohdu, tehdään laskutustiedoista pakolliset, ja otetaan myös laskutustietojen täyttäminen osaksi Bezalan käyttöönottoprosessia. Näin saadaan varmistettua, että tarvittavat tiedot ovat saatavilla, kun laskutus aloitetaan.

Kuten havainnoinnin ja haastattelun perusteella tulee ilmi laskutettujen käyttäjien selvittäminen, on yksi yleisimmistä syistä ottaa yhteyttä asiakaspalveluun laskutukseen liittyen. Lahti ja Salmisen (2014, 86–87) mukaan digitaalisia prosesseja voi tehostaa hyödyntämällä itsepalvelua. Bezalasta ei voi suoraan tarkistaa mistä tietyistä käyttäjistä laskulla on veloitettu. Tällöin asiakaspalvelu koostaa asiakkaalle listan näistä käyttäjistä. Tästä vaiheesta voitaisiin luopua, mikäli aktiivisten käyttäjien lista tuotaisiin käyttöliittymään asiakkaan pääkäyttäjien nähtäville. Näin he voisivat tarkistaa itsenäisesti tarvittavat tiedot.

Lahti ja Salminen (2014, 86–87) pitävät tärkeänä, että tiedot kerätään suoraan sen alkulähteistä ja että tiedot siirtyvät automaattisesti järjestelmien välillä. Laskutusaineiston ja asiakastietojen osalta tämä ei täysin toteudu. Koska laskutusaineiston siirtäminen Netvisoriin vaatii manuaalisia toimenpiteitä, aineiston siirtoa voisi sujuvoittaa integraatiolla joko Bezalan ja Netvisorin välillä, tai Bezalan ja Maventan välillä. Maventa on Renancen käyttämä verkkolaskuoperaattori. Tämä voisi mahdollistaa automaattisen tiedonsiirron Bezalasta laskutusohjelmaan, jolloin manuaaliset vaiheet vähenevät ja virheriski pienenee.

Aineiston siirron Netvisoriin voi automatisoida monella tavalla. Koska tiedon lähtöjärjestelmänä on Bezala, ei Netvisorista löydy sopivaa valmista integraatiota laskutusaineiston siirtämiseen. Tämän vuoksi laskutusaineiston siirtoa varten olisi suositeltavaa kehittää oma integraatio (Särkkä-Pakkala 2025). Netvisorista löytyy rajapintapalvelu, joka mahdollistaa kaksisuuntaisen tiedon siirron

järjestelmien välillä. Integraation luominen vaatii suunnittelua ja perehtymistä rajapintaan. Keskeisiä huomioitavia asioita ovat asiakas- ja tuotetietojen pitäminen ajan tasalla, laskujen numerointi ja oikea tila, suoritusten käsittely ja hyvityslaskujen kohdistaminen. Uusia asiakkaita ei luoda automaattisesti myyntilaskusanoman perusteella, vaan nämä tiedot tulee päivittää integraation avulla tai yllä pitää erikseen. Asiakas- ja tuotetietoja voi hallita toisessa järjestelmässä, jolloin integraation tulee perustaa ja päivittää tiedot Netvisorin rajapinnan kautta. (Visma Solutions Oy, 2025b.)

Integraatiota kevyempi ratkaisu asiakastietojen päivitykseen olisi asiakastietojen massapäivitys Netvisorissa. Tämä voidaan toteuttaa hyödyntämällä Netvisorista löytyvää toiminnallisuutta, jossa asiakastiedot viedään CSV-aineistolla asiakaskorteille. CSV-tiedosto (lyhenne comma-separated values) on yksinkertainen tekstitiedostomuoto, jossa tieto tallennetaan taulukkomuodossa ja kukin kenttä on eroteltu pilkulla (Adobe, 2025.) Tietoja päivittäessä aineistossa tulisi olla seuraavat tiedot: yrityksen nimi, katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka. Sähköpostilaskutusosoite, verkkolaskuoperaattori, verkkolaskuoperaattori sekä asiakaskoodi ovat muista tiedoista tärkeimmät saada aineistoon. Bejalan yritysasetuksista löytyy jo valmiiksi osoitekenttä, joten sitä voisi hyödyntää myös laskutustietojen päivityksessä. Aineiston päivittäminen kerran kuukaudessa pitäisi riittää, sillä tietoja tarvitaan vain laskutuksessa ja tämä tehdään vain kerran kuukaudessa. Bejalan osalta olisi kehitettävä toiminto, jossa luodaan valmis CSV-aineisto, joka sisältää tarvittavat asiakastiedot, jonka voi ladata Netvisorin.

Prosessista löytyy myös vaihe, jossa tietojen syöttäminen tapahtuu tuplana. Myyjät eivät voi itse muokata asiakkaiden laskutustietoja, mikä lisää laskuttajan työtä. Vaiheesta voitaisiin luopua, mikäli myyjille annettaisiin pääsy laskutustietoihin, jolloin he voivat itse korjata tai päivittää niitä. Tämä vaatisi oman käyttäjäroolin kehittämistä Bejalan taustajärjestelmään, koska nykyiset käyttöoikeudet ovat liian laajat myyjälle.

Netvisorista löytyy valmis ratkaisu maksumuistutusten ja huomautusten automaattiselle lähetykselle. Palvelu otetaan käyttöön suoraan Netvisorin sisällä ja ominaisuus toimii muistutussääntöjen avulla. Tämä mahdollistaa erilaisten muistutuskäytäntöjen tukemisen, esimerkiksi voidaan määrittellä miten usein ja milloin muistutuslasku lähetetään tai minkä suuruisesta laskusta lähetetään muistutus. Tietyt asiakkaat voidaan myös siirtää manuaalisen muistuttamisen piiriin. (Visma Solutions Oy 2025a.) Lahti ja Salminen (2014, 100) suosittelvat, että maksukehotusten ja korkolaskujen lähettämisessä hyödynnetään automaatiota.

Maksumuistutusten ja huomautusten automatisointi vaatisi kuitenkin reskontran tarkempaa seuraamista. Kaikki pankkitilille saapuneet maksusuoritukset eivät kohdistu automaattisesti myyntilaskulle. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että viitenumero on väärä tai puuttuu kokonaan. Vaarana

on se, että asiakkaalle lähtee turhaan maksumuistutus, mikäli kohdistumattomia suorituksia ei ehdi käsin kohdistaa.

Nykyisin myös lisätyöt tulee lisätä laskulle käsin. Tätä työvaihetta voisi helpottaa määrittelemällä ja dokumentoimalla tarkemmin mitkä asiakastyöt laskutetaan asiakkaalta, jotta tämä tieto on kaikkien asiakaspalvelijoiden saavutettavissa. Lisäksi tiimissä tulisi sopia niiden ilmoittamisesta yhteen paikkaan, mistä ne voi poimia laskulle.

Tämän opinnäytetyön hyöty oli se, että prosessin nykytila saatiin kuvattua selkeästi ja kattavasti. Usein arjen kiireessä prosesseja ei ehdi tarkastella kunnolla, jolloin yksittäiset haasteet jäävät huomaamatta. Lisäksi se auttoi hahmottamaan prosessin erivaiheet ja sen hidasteet. Samalla nousi esiin kohtia, joissa työnkulku voisi olla sujuvampaa tai käytäntöjä voisi päivittää. Tämä toimii pohjana jatkokehitykselle, ja on apuna kehitystoimenpiteiden suunnittelussa kohdennetusti ja seurata tulevien muutosten vaikutuksia.

Koska tämä opinnäytetyö keskittyy vain nykytilan analysoimiseen ja kehitysehdotuksiin, seuraavat prosessin kehitysvaiheet voisivat keskittyä toteutettavien kehitysehdotusten valintaan ja niiden toteuttamiseen. Sen jälkeen prosessikehityksen mukaisesti arvioidaan miten toteutukset ovat sujuneet. Jatkotutkimuksessa olisi hyödyllistä selvittää, miten kehitetty prosessi vaikuttaa laskutuksen sujuvuuteen, virheiden määrään tai asiakastyytyväisyyteen.

Jatkotutkimuksen kohde voisi olla asiakastyytyväisyyden mittaaminen laskutusprosessin näkökulmasta. Keräämällä ja analysoimalla asiakaspalautetta voitaisiin tunnistaa kehityskohteita, jotka eivät ilmenneet tässä tutkimuksessa. Toinen jatkotutkimusalue voisi olla prosessin ajankäytön tarkempi mittaaminen, eli selvittää kuinka paljon aikaa kuluu eri vaiheisiin. Tällöin saataisiin dataa, jonka avulla voitaisiin myös arvioida prosessin tehokkuutta ja myös parannusten vaikutusta.

7.1 Luotettavuus- ja eettisyyspohdinta

Tutkimuksessa käytetyt menetelmät valittiin huolellisesti, ja ne sopivat hyvin aiheen käsittelyyn. Havainnoinnin olisi voinut toteuttaa systemaattisemmin, mutta tietojen kirjaaminen oli riittävän tarkkaa. Tutkimuksessa tiedon kerääminen on suoritettu tietosuojalainsäädäntöä noudattaen ja aineistoa käsitelty luottamukselliseksi. Kaikilta haastatellulta pyydettiin suostumus tutkimukseen osallistumisesta ja hänellä oli mahdollisuus lukea opinnäytetyöhön haastattelusta liitetyt osat, jotta hän pystyi vahvistamaan ne. Eli työssä on hyödynnetty informantin vahvistusta.

Kuten (Kananen, 2017.) mainitsee tutkimuksen luotettavuutta voi lisätä keräämällä aineistoa eri lähteistä. Tässä työssä tietoa on kerätty hyödyntämällä aineistonkeruussa eri tapoja, kuten

haastattelua, osallistuvaa havainnointia, sekä dokumentaatioon tutustumista. Nämä menetelmän tukevat toisiaan ja täydentävät toisiaan.

Opinnäytetyössä on pyritty käyttämään monipuolisia lähteitä. Lähdeaineisto koostuu kotimaisista, sekä kansainvälisistä verkkolähteistä, alan kirjallisuudesta, sekä kohdeyrityksen omista sisäisistä dokumenteista ja työohjeista. Lähteiden valinnassa on kriteereinä ovat olleet ajantasaisuus, luotettavuus ja tutkimusaiheeseen soveltuvuus.

Tekoälyä on hyödynnetty sisällysluettelon ensimmäisen version laatimisessa, sekä raportin rungon hahmottelussa. Lisäksi tekoälyltä on saatu tukea lähdeviitteiden muotoiluun ja englanninkielisten lähteiden kääntämiseen.

7.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Prosessin alkuvaiheessa tavoitteet ja aikataulut vaikuttivat selkeiltä, mutta suunnitelmassa eteneminen oli kuitenkin vaikeampaan kuin olin alun perin ajatellut. Huomasin, että kehitystyö vaatii paljon tarkkuutta ja aikaa ja siten ymmärsin, kuinka tärkeää varata riittävästi aikaa suunnitteluun ja rajata aiheen laajuus realistisesti.

Aikataulussa pysyminen osoittautui vaikeaksi moista syistä. Projektin alkuvaiheessa huomasin, että olin aliarvoinut työmäärän ja yliarvoinut omat resurssini. Erityisesti yhdistäessäni opinnäytetyön muihin velvollisuuksiin kuten työhön ja opintoihin, huomasin työmäärän kasvavan hallitsemattomaksi. Tästä opin, että ajankäyttöä suunnitellessa kannattaa olla realistinen eikä tehdä aikataulua liian tiukaksi, sekä on tärkeää tunnistaa omat rajat ja pyytää apua tarvittaessa. Loppuvaiheessa työn saattaminen loppuun tuntui erityisen haastavalta, mutta vaihe opetti minulle sitkeyttä ja kykyä priorisoida tärkeimmät asiat. Ymmärsin, että vaikka täydelliseen lopputulokseen pyrkiminen on hyvä asia, on tärkeämpää saada työ valmiiksi ja saavuttaa sen perusvaatimukset.

Opin työn aikana myyntilaskutuksen automatisointiin liittyvistä järjestelmistä ja ohjelmistojen käytöstä, mutta myös itseni johtamisesta, ajankäytöstä ja vaikeiden tilanteiden hallinnasta. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi oli antoisa ja opettavainen kokemus, vaikka se ei edennyt täysin suunnitelmien mukaisesti.

Lähteet

Adobe. 2025. What is a CSV file? Luettavissa: <https://www.adobe.com/acrobat/resources/document-files/what-is-a-csv-file.html>. Luettu 13.5.2025.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Osuuskunta vastapaino. Tampere.

Eklund, I. & Hakonen, M. 2022. Laskutuksen taitajaksi. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Finlex 2024. Arvonlisävero. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501#O2-2L22P209e>. Luettu: 10.10.2024.

Flovio. 2025. Prosessikaavio. Luettavissa: <https://flovio.fi/prosessikaavio/>. Luettu 14.5.2025.

Gartner. 2025. Software as a Service (SaaS). Luettavissa: <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/software-as-a-service-saas>. Luettu 15.3.2025.

Hakala, J. 2024. Laadullisen tutkimuksen ABC : menetelmäopas opinnäytteen tekijälle. Gaudeamus. Helsinki.

Hakonen, M., Eklund, I. & Roos, M. 2016. Taloushallinnon taitajaksi. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.

IBM. 2024. What is software as a service (SaaS)? Luettavissa: <https://www.ibm.com/topics/saas>. Luettu: 15.3.2025.

Isolta Oy. 2023. Mikä ihmeen myyntireskontra? Luettavissa: <https://www.isolta.fi/myyntireskontra/>. Luettu: 1.3.2024.

Järvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto - automaation aika. Alma Talent. Helsinki

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Laamanen, K. 2002. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. 4. painos Laatukeskus. Helsinki.

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

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Karisto Oy. Helsinki.

- Object Management Group. 2013. Business Process Model and Notation. Luettavissa: <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0.2/PDF>. Luettu: 17.4.2025.
- Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Helsinki.
- Renance - Automated Financial Services Oy. 2024. Renance - Automated Financial Services Oy. Luettavissa: <https://bezala.com/fi/lisatiedot/yritys/renance-automated-financial-services-oy>. Luettu: 21.11.2024.
- Renance Oy. 2025. Renance Oy:n Intranet. Laskutusprosessi. Luettu 2.1.2025.
- Stripe. 2024. SaaS billing – the basics: What businesses need to know. Luettavissa: <https://stripe.com/en-fi/resources/more/saas-billing-101-what-businesses-need-to-know#what-is-saas-billing>. Luettu: 20.11.2025.
- Suomen Asiakastieto Oy. 2025. Taloustiedot. Luettavissa: <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/renance-automated-financial-services-oy/26977514/taloustiedot>. Luettu: 13.5.2025.
- Särkkä-Pakkala K. 21.3.2025. Tuki- ja käyttöönottoasiantuntija. Greenstep Oy. Haastattelu. Helsinki.
- TIEKE Tietoyhteiskunnan Kehittämiskeskus ry. 2025. Verkkolaskuosoitteisto. Luettavissa: <https://tieke.fi/palvelut/liiketoimintapalvelut/verkkolaskuosoitteisto/>. Luettu 13.5.2025.
- Tilastokeskus. 2024. Käsitteet. Luettavissa: https://stat.fi/meta/kas/kvanti_tutkimus.html. Luettu: 14.4.2024.
- Tuomi, J. Sarajärvi & A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Visma Solutions Oy. 2025a. Automaattiset muistutukset ja perintä. Luettavissa: <https://support.netvisor.fi/fi/support/solutions/articles/77000515090-automaattiset-muistutukset-ja-perint%C3%A4>. Luettu: 1.5.2025.

Visma Solutions Oy. 2025b. Myyntilaskuintegraation parhaat käytänteet Luettavissa: <https://support.netvisor.fi/fi/support/solutions/articles/77000572723-myyntilaskuintegraation-parhaat-k%C3%A4yt%C3%A4nteet>. Luettu. 13.4.2025.

Visma Solutions Oy. 2025c. Älykkäät Excel-lomakkeet - Yleistä ja käyttöönotto. Luettavissa: <https://support.netvisor.fi/fi/support/solutions/articles/77000498437-%C3%A4lykk%C3%A4%C3%A4t-excel-lomakkeet-yleist%C3%A4-ja-k%C3%A4ytt%C3%B6%C3%B6notto>. Luettu: 1.5.2025.

Visma Solutions Oy. 2024. Visma Netvisor - Taloushallinto ja Palkanlaskenta. Luettavissa: <https://netvisor.fi/tuote/>. Luettu: 1.5.2025.

