

OSTOLASKUJEN AUTOMATISOINTIPROSESSI

Case: Keminmaan kunta

Ritva Torikka

Opinnäytetyö
Talouden ja hallinnon koulutusala
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)

2015

Talouden ja hallinnon koulutusala
Liiketalouden tradenomi

Tekijä	Ritva Torikka	Vuosi	2015
Ohjaaja	Satu Valli		
Toimeksiantaja	Keminmaan kunta		
Työn nimi	Ostolaskujen automatisointiprosessi. Case: Keminmaan kunta		
Sivu- ja liitemäärä	42 + 9		

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli löytää paras ratkaisu automatisoida toimeksiantajan ostolaskujen käsittely ja selvittää, mitä automatisointiprosessi on ja millaisia toimenpiteitä prosessi toimeksiantajalta vaatii. Työssä myös kerättiin käyttäjätietoa automatisoidun laskujen käsittelyn helpottamiseksi.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tapaustutkimuksena. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys käsittelee ostolaskujen automatisointia ja sen onnistumiseen tarvittavia toimenpiteitä. Teoriaosassa käsitellään digitaalista taloushallintoa ja siitä etenkin ostolaskuja ja niiden käsittelyä, niin yleisellä kuin toimeksiantajan tasollakin. Empiirinen osio tutkii automatisointiprosessia ja kuvailee prosessin etenemistä toimeksiantajan kannalta.

Tutkimusaineisto kerättiin erilaisten dokumenttien ja havainnointien avulla sekä hyödyntäen kokemuksia toimeksiantajan ostoreskontrasta. Aineistoa kerättiin myös käyttäjäkyselyllä, ja se kohdennettiin automatisointiprosessin jo läpikäyneiden organisaatioiden työntekijöille, jotka ovat päivittäin tekemisissä ostolaskujen kanssa.

Tutkimuksen tuloksena saatiin kattavaa aineistoa toimeksiantajan ostolaskujen automatisoinnista ja automatisointiprosessin onnistuneesta läpiviemisestä. Käyttäjäkokeuksia toimeksiantajalta ei vielä voitu kerätä, mutta tutkimuksen käyttäjäkyselyn avulla saatiin hyödyllistä tietoa prosessin läpikäynnistä ostoreskontran näkökulmasta.

Ostolaskujen automatisointiin on tarjolla monia erilaisia ratkaisuja. Parhaan ratkaisun omien ostolaskujen automatisointiin saa määrittelemällä tarkoin omat tarpeensa. Omien tarpeiden määrittäminen ohjaa oikeaan suuntaan ja helpottaa sopivimman ratkaisun löytymistä.

School of Business and Culture
Bachelor of Business Administration

Author	Ritva Torikka	Year	2015
Supervisor	Satu Valli		
Commissioned by	Municipality of Keminmaa		
Title of thesis	The automation process of purchase invoices. Case: municipality of Keminmaa		
Number of pages	42 + 9		

The objective of this thesis research is to discover the best solution for the commissioner to automate the purchase invoice processing and to examine what the automating process includes, as well as what kind of procedures the commissioner needs to perform. Additionally, user information about automated processing of purchase invoices was collected.

The research was carried out as a qualitative case study. The theoretical framework is structured around the concepts of automation of purchase invoices and the procedures needed to fulfil the process successfully. In the theoretical part, digital financial management is defined, with the focus on purchase invoices and processing of purchase invoices, in general as well as from the commissioner's point of view. In the empirical part, the automation process is examined and the proceeding of the automation process is described as from the commissioner's point of view.

The data was collected from various documents, with the help of observation, and by using the personal knowledge gathered from the purchase ledger. Further, the data was collected with a questionnaire which was sent to organisations that already have undergone the automating process, and targeted to those employees who deal with purchase invoices during their daily routines.

As a result of this thesis, comprehensive material on the automation process of the commissioner and a successful execution of the process was gathered. Valid user experience from the commissioner's point of view could not yet be gathered, but with the help of the questionnaire, useful data could be collected.

For automating the purchase invoices, there are several solutions available. One finds the best solution for the process by specifying his/her own requirements carefully. Specification leads the process to right direction and assists in finding the most suitable solution.

Key words purchase invoice, invoicing portal

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	8
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus.....	9
1.3	Tutkimusmenetelmä, tiedonkeruu ja analysointi	11
2	DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO JA OSTOLASKUTUS.....	14
2.1	Ostolaskuprosessi	14
2.2	Verkkolasku	17
2.2.1	Verkkolaskun hyödyt	19
2.2.2	Verkkolaskun kustannukset ja haasteet	20
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	22
3.1	Toimittajan valintaprosessi.....	23
3.1.1	CGI (Consultants to Government and Industry Ltd)	24
3.1.2	Basware Oyj	24
3.1.3	Pagero Oy	26
3.2	Portaali ja sen käyttöönotto.....	27
3.3	Käyttäjäkysely.....	31
3.3.1	Kyselyn toteutus.....	31
3.3.2	Kyselyn tulokset	32
3.3.3	Kyselyn johtopäätökset	33
4	POHDINTA.....	35
4.1	Tutkimuksen tulokset ja haasteet.....	36
4.2	Tutkimuksen luotettavuus	37
4.3	Tutkimuksen hyödynnettävyys ja mahdolliset jatkotutkimukset	38
	LÄHTEET.....	39
	LIITTEET	42

KÄYTETYT MERKIT JA LYHENTEET

EDI- lasku	Electronic Data Interchange (suom. organisaatioiden välinen tiedonsiirto, OVT), EDI- rakennekuvauksen mukainen konekielinen sähköinen lasku (Tilastokeskus, Tietoa tilastoista)
ostoreskontra	velkojakohtainen erittely ostoveloista yrityksen kirjanpidossa, käytetään myös nimeä velkojareskontra. (Taloussanommat)
myyntireskontra	myyntisaamisten velalliskohtainen erittely yrityksen kirjanpidossa, käytetään myös nimeä velallisreskontra (Taloussanommat)
transaktio	liiketoimi jossa tuote tai palvelu vaihdetaan sovittuun vastikkeeseen. (Taloussanommat)
ostolasku	Lasku jonka perusteella tuotteen tai palvelun ostajan edellytetään maksavan kauppahinta myyjälle. Käytetään myös nimeä kauppalasku (Taloussanommat)

1 JOHDANTO

Suomi tunnetaan maailmanlaajuisesti vahvana teknologian osaajana ja alan edelläkävijänä. Hyvänä esimerkkinä voidaan pitää Maailman Talousfoorumin (World Economic Forum) tutkimusta, jossa se vuonna 2014 listasi Suomen toisen kerran peräkkäin maailman kärkimaaksi tieto- ja viestintäteknologiassa. Merkittävänä vahvuutena ja osaamisen merkinä pidetään maamme verkkoteknologiaa, suomalaisista jopa yli 90 % käyttää internetiä. Tämä on suurelta osin Suomessa jo 1990-luvun puolessa välissä aloitetun vahvan panostuksen tieto- ja viestintäteknologiaan ansiosta. Toisena maamme taloudellisen kehityksen tukipilarina nähdään vahva yhteistyö niin osakkeenomistajien, valtiovallan kuin yritysten ja yksityisten henkilöidenkin välillä, joka on jatkunut tuottavana tähän päivään. (World Economic Forum 2014, 15.)

Kehityksestä ja maailmanlaajuisesta kiitoksesta huolimatta, verkkolaskutus ja digitaalinen taloushallinto eivät ole vielä nousseet niin suosituksi kuin yleisesti on toivottu. Syitä tähän on varmasti monia, tietoa siirtymästä ei ole tarpeeksi tai sitä ei osata etsiä, tai siirtymän kustannukset voivat nousta turhan suuriksi. Digitaalisen taloushallinnon myötä säästyvät resurssit ja taloudenpidon helpottuminen ovat kuitenkin saaneet monet kiinnostumaan aiheesta. Taloushallinnon digitalisointi, tai automatisointi, näyttääkin olevan nousemassa tavoitteeksi monissa yrityksissä ja julkishallinnon eri sektoreilla.

Paperiseen laskuun verrattuna verkkolasku on noin neljä kertaa ilmastoystävällisempi vaihtoehto. Suurimpina tekijöinä tähän ovat laskun käsittelyyn käytetyn ajan säästyminen ja sen myötä työn tehostuminen ja siitä saatavat säästöt. Eniten tämä hyöty tulee esiin ostolaskujen käsittelyssä, joiden manuaalinen käsittely on hidasta ja aikaa vievää. Työntekijän hiilijalanjäljellä onkin huomattava osuus sekä verkkolaskun että muiden toimintojen jälkeensä jättämiin hiilijalanjälkiin. (Finanssialan keskusliitto 2010, 2.)

Tämä opinnäytetyö on tehty Keminmaan kunnan toimeksiannosta. Kunta haluaa tehostaa toimintaansa ja siirtyä ostolaskujensa osalta kokonaan verkkolas-

kutukseen. Verrattuna suoraan taloudenhallintajärjestelmään saapuviin verkkolaskuihin, laskujen skannaaminen ja siirtäminen taloudenhallintajärjestelmällä oikeille henkilöille jatkokäsiteltäviksi kuluttaa turhaan kunnan talouspalvelujen aikaa ja resursseja. Jotta toiminnan tehostaminen onnistuisi, kunnalle tuotteita ja palveluita toimittavia onkin pyydetty siirtymään verkkolaskun käyttöön (liite 1).

Keminmaan kunnan taloustoimistoon tulee ostolaskuja kaikenkokoisilta eri alojen toimittajilta ja toimijoilta aina yksityishenkilöistä isoihin yrityksiin. Isommilla toimittajilla on yleisemmin jo käytössään ohjelmistot tai vaikkapa tilitoimiston palvelut, jotka mahdollistavat sähköisen laskutuksen. Osa pienemmistä toimijoista kertoi kokevansa, että verkkolaskujen tuottamiseen tarvittavien ohjelmistojen ja palveluiden kustannukset nousevat helposti liian korkeiksi toiminnan tuottoon nähden, jolloin niiden hankinta jää tekemättä ja laskutus hoidetaan perinteisesti paperisella laskulla. (Arvila 2015)

Paperisen ja verkkolaskun väliset kustannuserot käyvät hyvin ilmi Suomen Yrittäjien vuonna 2009 tekemässä vertailussa, jossa selvitettiin kahden erikokoisen yrityksen kustannuksia käytettäessä verkkolaskua. Jos yritys lähetti tai vastaanotti noin 10 000 verkkolaskua kuukaudessa, vaihtelivat kuukausikustannukset verkkolaskuoperaattoreiden 505 eurosta aina 5 676 euroon pankkien 1 554 eurosta 4 860 euroon. Jos yritys puolestaan lähetti tai vastaanotti kuukaudessa alle 100 verkkolaskua, vaihtelivat kuukausikustannukset verkkolaskuoperaattoreilla 4,40 eurosta 356 euroon ja pankeilla 21 eurosta 49 euroon. (Suomen Yrittäjät, Verkkolaskupalvelut 2009, 3.)

Laskujen kustannukset huomioiden Keminmaan kunnan talouspalveluissa nähtiin tarve selvittää, millaisilla keinoilla ja kustannuksilla kunta voisi auttaa kaikkia paperilaskulla kuntaa laskuttavia toimijoita siirtymään verkkolaskutukseen kunnan laskujen osalta. Siirtymistä vauhdittamaan tehtiin päätös Keminmaan kunnan siirtymisestä vastaanottamaan vain verkkolaskuja 1.9.2015 alkaen (Keminmaan kunnanhallitus 2015, kunnanhallituksen kokous 13.5.2015).

1.1 Toimeksiantajan esittely

Keminmaan kunta on perustettu vuonna 1865, ja vuodesta 1979 lähtien sen virallinen nimi on ollut Keminmaa. Kunta sijaitsee Lounais-Lapissa, Kemijoen suistossa Perämeren rannalla, molemmin puolin Kemijokea. Naapureina Keminmaalla on kaksi kaupunkia, teräksestään tuttu Tornio ja paperi- ja kartonkiteollisuuden Kemi sekä Simon ja Tervolan kunnat. Kemi-Tornion lentoasema sijaitsee aivan vieressä, rautatie ja valtatie kulkevat kunnan läpi. Ympärivuotiset satamayhteydet ovat lähellä, Kemissä ja Torniossa. Ruotsin puolelle on matkaa n. 20 km ja maantie- ja rautatieyhteydet Pohjois-Venäjälle kulkevat Keminmaan kautta. Kunnan pinta-ala on 644,05 km² ja asukkaita kunnassa on 8636. (Keminmaan kunta 2014, Kuntatietoa.)

Keminmaan kunnan elinkeinorakenne on kaupunkimainen. Suurin yksittäinen työnantaja on kunta, yksityisellä puolella eniten työpaikkoja kunnassa tarjoaa Outokumpu Chromen kaivos. Keminmaassa on myös puu- ja taloteollisuutta, nahka- ja muovituotteiden jalostusta, jaloteräksen jatkojalostusta sekä suurteollisuutta palvelevia yrityksiä. (Keminmaan kunta 2014, Kuntatietoa.)

Keminmaan kunnan talouspalvelut tuottavat kunnan sisäiset ja ulkoiset taloushallinnon palvelut. Näiden lisäksi talousosasto huolehtii kunnan johtamista ja päätöksentekoa tukevasta ajantasaisesta laskentatoimesta sekä (talouspuolen) asioiden sujuvasta toiminnasta. Talouspalveluiden tehtäväalueita ovat mm. talous- ja toimintasuunnitelmien laadinta, talousarvion seuranta ja raportointi, kirjanpito, tilinpäätökset, kassanhallinta ja maksuliikenne sekä osto- ja myyntireskontra ja perintä. Kaikki nämä tehtävät ovat yhtä lailla tärkeitä. Jos yksi osa-alue laahaa muista jäljessä, eivät muutkaan osastot voi toimia kunnolla. (Keminmaan kunta 2014, Taloustoimisto.)

Taulukko 1. Keminmaan kuntaan vuonna 2014 saapuneet ostolaskut. (Kempainen 2015)

Keminmaan kunnan ostolaskut 2014	kpl
Käsin käsiteltävät laskut	2 589
Sähköiset laskut	5 247
Verkkolaskut	7 472
Yhteensä	15 308

Vuonna 2014 kaikista Keminmaan kuntaan saapuvista ostolaskuista reilu 45 %, mukaan luettuna käsin käsiteltävät laskut, joita ei voi henkilötietosyistä siirtää vielä verkkolaskuiksi, vastaanotettiin paperisina ja siirrettiin manuaalisesti skannaamalla kunnan taloudenhallintajärjestelmään (taulukko 1). Kaiken kaikkiaan Keminmaan kunta vastaanotti vuoden 2014 aikana yhteensä 15 308 kpl ostolaskua (taulukko 1). Näistä 2 589 kpl eli 4,1 % oli käsin käsiteltäviä laskuja, toisin sanoen laskuja, jotka sisältävät esimerkiksi henkilötietoja tai muuta sellaista salassa pidettävää tietoa, joka estää laskun skannaamisen ja julkisen kierrättämisen järjestelmässä. Näiden laskujen käsittelyssä on omat sääntönsä ja määräyksensä eikä niitä voida vastaisuudessaakaan käsitellä täysin samalla tavalla kuin muita ostolaskuja. Tämän takia nämä laskut jätetään tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Verkkolaskuja kunta vastaanotti vuonna 2014 7 472 kpl eli vain hieman yli puolet (54,9 %) kaikista laskuista. Paperisten, skannattavien laskujen osuus oli siis 41 % (5 247 kpl) kaikista kuntaan saapuneista laskuista. Käsin käsiteltävien laskujen kanssa yhteenlaskettuna kunta siis vastaanotti vuonna 2014 laskuista 45,1 % muina kuin verkkolaskuina.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten Keminmaan kunta voisi siirtyä kokonaan verkkolaskun käyttöön ostolaskujen osalta. Jotta tähän päästäisiin, on löydettävä keino saada ne kunnalle tuotteita ja palveluita tarjoavat toimijat, jotka eivät vielä käytä verkkolaskutusta, siirtymään paperilaskusta verkkolaskun käyttöön ainakin kunnan laskujen osalta. Kunta on valmis selvittämään, voisiko se tarvittaessa kustantaa toimittajille verkkolaskuportaalin, jonka avulla jokainen

kunnalle tuotteita ja palveluja tuottava toimija voi laskuttaa kuntaa sähköisesti riippumatta siitä, millainen laskutusjärjestelmä toimijalla itsellään on käytössä. Samalla tulee selvittää, millaisia kustannuksia portaaliin siirtymisestä aiheutuisi Keminmaan kunnalle.

Tämän opinnäytetyön keskeisiä tutkimuskysymyksiä ovat:

- Minkä toimittajan verkkolaskuportaali vastaa parhaiten kunnan tarpeita?
- Mitä toimenpiteitä verkkolaskuportaalin käyttöönotto vaatii kunnalta?
- Miten verkkolaskuportaali käytännössä toimii kunnan kannalta?
- Millaisia kustannuksia verkkolaskuportaaliin siirtymisestä aiheutuu kunnalle?

Verkkolaskutukseen soveltuvia ohjelmistoja ja palvelun tarjoajia on jo olemassa lähestulkoon rajaton määrä. Joskus kuulee sanottavan, että näistä palveluista on tulossa Suomen seuraava ”hittivientituote”. Laajasta valikoimasta voi olla hankalaa löytää omiin tarpeisiin sopivaa lopputulosta. Luotettavaan lopputulokseen päästään rajaamalla tutkimus mahdollisimman tarkasti. Keminmaan kunnan taloustoimiston pyynnöstä tätä työtä varten valittiin kolme taloustoimiston kriteereihin parhaiten soveltuvaa laskutusportaalia tarjoavaa yritystä, joilta selvitetään portaalin käyttöönottoa ja sen kustannuksia.

Keminmaan kunnan taloustoimiston pyynnöstä yritykset, joiden portaalipalveluita ja niiden sopivuutta kunnalle lähdettiin selvittämään, ovat CGI (Consultants to Government and Industry Ltd), Pagero Oy ja Basware Oyj. Perusteluita siihen, miksi juuri nämä yritykset valittiin, käsitellään laajemmin kappaleessa 3.1 Toimittajan valintaprosessi.

1.3 Tutkimusmenetelmä, tiedonkeruu ja analysointi

Pääasiallisena tutkimusmenetelmänä työssä käytetään laadullista tutkimusmenetelmää. Sitä tukemassa käytetään case- eli tapaustutkimusta. Työssä hyödynnetään myös havainnointia tukemassa muita tiedonkeruumenetelmiä.

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoituksena kuvata todellista elämää huomioiden tutkimuksen kohde mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Lähtökohtana tutkimuksessa ei ole hypoteesin tai teorian testaaminen tai todentaminen, vaan aineiston yksityiskohtainen ja monipuolinen tarkastelu. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan vastaamaan tutkimuksen tarkoitusta, ei sattumanvaraisilla menetelmillä. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä ja sitä muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Näin tutkimus toteutetaan joustavasti ja jokaista tapausta voidaan käsitellä ainutlaatuisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 151–157.)

Tapaustutkimus eli case study tutkii yksittäistä tapahtumaa tai rajattua kokonaisuutta hyödyntäen eri menetelmillä hankittuja monipuolisia tietoja. Tavallisimmin tapaustutkimus kuvaa yksittäistä tapausta, tilannetta tai joukkoa tapauksia, joita pyritään tutkimaan niiden luonnollisessa ympäristössä. Tapaustutkimuksessa käytetään erilaisia tiedonkeruumenetelmiä ja analyysitapoja, eikä se näin ollen rajoita käytettäviä menetelmävalintoja; käytössä voi olla yhtä lailla kvantitatiiviset kuin kvalitatiivisetkin menetelmät. Tapausta tutkittaessa pyritään saamaan lisää tietoa tutkittavasta ilmiöstä kuitenkin pyrkimättä yleistettävään tietoon. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, Tapaustutkimus.)

Havainnointi on tietojen keräämistä havainnoijan aistien avulla, sen avulla voidaan kerätä tietoja mm. ympäristöstä, henkilöstä ja erilaisista tottumuksista ja taidoista. Havainnointia käytetään täydentämään muita tiedonkeruumenetelmiä esimerkiksi esitutkimuksessa asiasta, josta ei ole ennakkotietoa, tai täydentävänä menetelmänä kun tutkittavasta asiasta on jo saatu tietoa muilla keinoin ja havainnointi auttaa varmistamaan jo olemassa olevat tiedot. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2015, Opinnäytetyöpankki.)

Havainnoinnissa tietoja kootaan systemaattisesti niin tavallisessa elämässä kuin tieteellisissä tutkimuksissa, ja menetelmän käyttö täytyy olla ennakkoon huolellisesti suunniteltua, jotta kerätyt tiedot olisivat mahdollisimman tarkkoja ja luotettavia. Havainnoinnissa on kaksi pääasiallista tutkimusmuotoa, systemaattinen ja osallistuva havainnointimuoto. Systemaattista eli suoraa havainnointia käytetään kun tarkkailtavaa tilannetta ja tapahtumia halutaan tarkkailla ilman että tutkimukseen osallistujat tietävät tutkimuksesta. Jos tutkimukseen osallistuvat tietävät tutkijan läsnäolosta, on kyseessä avoin suora havainnointi. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija puolestaan osallistuu tutkittavien toimintaan heidän ehdoillaan. Tutkija pyrkii siis pääsemään havainnoitavan ryhmän jäseneksi saadakseen mahdollisimman luotettavia tuloksia, ja usein tutkijalle muodostuu jokin rooli tutkittavassa ryhmässä. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2015, Opinnäytetyöpankki.)

Tässä työssä havainnointi tehtiin osallistumalla yhden portaalipalveluita tarjoavan yrityksen esittelyyn tuotteestaan. Havainnointitapa oli pääosin systemaattinen havainnointitapa, jolloin pääasiallinen tutkittava, eli tässä tapauksessa yrityksen esittelijä, ei tiennyt havainnoinnista etukäteen. Samoin osa esittelyyn osallistuneista kuulijoista eivät olleet tietoisia tutkimuksesta. Näin havainnoimalla saatiin kerättyä aidompaa materiaali ja työn kannalta laajempaa tietoa. Koska osa esittelyyn osallistuneista puolestaan oli tietoisia tutkimuksesta, oli tutkimus näiltä osin myös avoin suora havainnointi. Ja koska tutkijalla oli tutkimuksessa myös kunnan talouspalveluiden työntekijän ja tiedonkerääjän rooli, oli tutkimus näiltä osin myös osallistuva havainnointitutkimus. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2015, Opinnäytetyöpankki.)

Aineistoa tätä työtä varten kerätään myös tutkimalla digitaalisten laskutusjärjestelmien tarjontaa, perehtymällä aiheeseen liittyviin artikkeleihin sekä aiemmin tehtyihin opinnäytetöihin ja tutkielmiin, jotka sivuavat tämän tutkimuksen aihetta ja voisivat mahdollisesti auttaa tämän tutkimuksen teossa. Aineistoa kerätään myös tekemällä kysely, jolla selvitetään laskutusportaalia jo käyttäviltä yrityksiltä ja yhteisöiltä tarkempia tietoja portaalin käytön eduista ja mahdollisista ongelmista. Nämä kyselyt toteutetaan sähköpostitse. Saadut tiedot analysoidaan

huolellisesti ja kirjataan tutkimustuloksiin. Tavoitteena on, että muutkin automatisoituun laskutukseen siirtymistä harkitsevat toimijat voivat tietojen avulla löytää itselleen sopivan toimintatavan.

2 DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO JA OSTOLASKUTUS

Kun kaikki taloushallinnon aineisto koko prosessissa käsitellään sähköisesti, puhutaan taloushallinnon täydellisestä digitaalisuudesta, tai nykyään myös automatisoidusta taloushallinnosta. Taloushallinnossa digitaalisuudella tarkoitetaan siis tiedon käsittelyä ja varastointia täysin sähköisessä muodossa, sekä tiedon esittämistä kokonaan sähköisenä. Toisin sanoen, kaikki taloushallinnon sisällään pitämät tietovirrat ja käsittelyvaiheet on silloin automatisoitu. Jotta kaikki aineisto voidaan käsitellä digitaalisesti, edellyttää se mm. kaikkien laskuttajien lähettävien laskut vastaanottajille sopivassa sähköisessä muodossa. Jos lasku lähetetään paperimuodossa ja vastaanottaja itse muuttaa laskun sähköiseen muotoon skannaamalla sen, puhutaan puolestaan sähköisestä taloushallinnosta. Näin ollen sähköistä taloushallintoa voidaan pitää digitaalisen taloushallinnon esiasteena. (Lahti & Salminen 2008, 19, 26.)

2.1 Ostolaskuprosessi

Ostolaskusta puhuttaessa on hyvä huomioida koko ostoprosessi, josta lasku siis kaiken kaikkiaan muodostuu. Ostoprosessi katsotaan alkavaksi tarpeen määrittämisestä ja ostoehdotuksesta (tai ostotilauksesta), ja se kattaa kaikki ostoon liittyvät vaiheet aina ostolaskun maksuun ja arkistointiin saakka. Prosessi voi sisältää ostotapahtuman lisäksi myös esim. ostosopimusten hallintaa. Ostoprosessia voidaankin kuvata termeillä ostosta maksuun tai procure to pay. (Lahti & Salminen 2008, 16.)

Ostoprosessi itsessään, kuten todettua, on varsin laaja tapahtumaketju, eikä koko prosessin käsittely vastaa tämän opinnäytetyön tarkoitusta. Siksi tässä opinnäytetyössä keskitytään itse ostolaskuun ja sen käsittelyyn. Muut prosessin osa-alueet jätetään pois tai mainitaan perehtymättä asiaan tarkemmin.

Taloushallinnollisesti ajateltuna ostolaskuprosessi alkaa, kun ostolasku saapuu yritykseen tai yhteisöön joko paperisena tai verkkolaskuna. Perinteinen paperi-

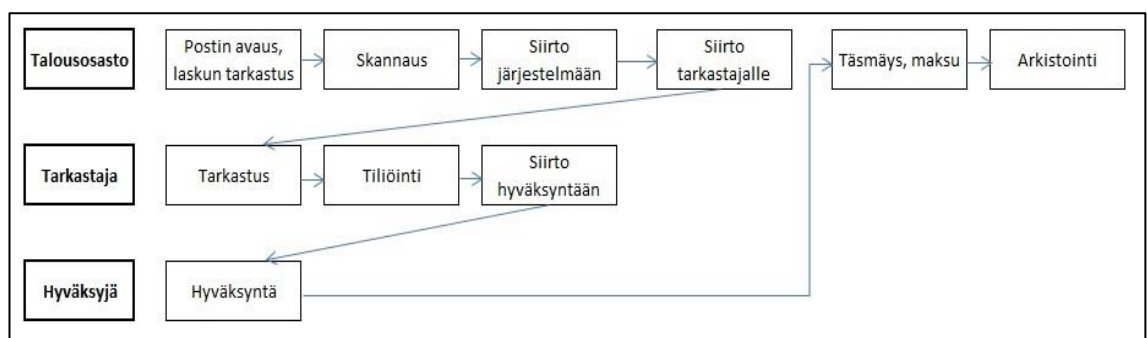
sen ostolaskun käsittelyprosessi käsittää ostolaskun käsittelyn paperisena aina laskun saapumisesta pankkiin muodostettavaan maksuaineistoon saakka. (Lahti & Salminen 2008, 53.) Koska Keminmaan kunta skannaa paperisena saapuvat laskut sähköiseksi heti laskun saapumisen jälkeen, ja koska tässä opinnäytetyössä etsitään korvaavaa vaihtoehtoa juuri paperisten ostolaskujen käsittelylle, käsitellään tässä ostoprosessia vain sähköisen ostolaskuprosessin näkökulmasta.

Sähköisen ostoprosessin vaiheet:

1. Tilaus ja toimitus
2. Ostolaskun vastaanotto
3. Ostolaskun skannaus ja tiliöinti
4. Ostolaskun tarkastus ja hyväksyntä
5. Maksatus
6. Täsmäykset ja jaksotukset
7. Arkistointi

(Lahti & Salminen 2008, 53.)

Keminmaan kunnassa ostoprosessi alkaa tarpeen kartoittamisella ja hankintapäätöksen tekemisellä. Toimittajan valinnan jälkeen tarvittava tuote tai palvelu tilataan toimittajalta ja (yleensä) joko toimituksen yhteydessä tai pian toimituksen jälkeen vastaanotetaan lasku tilauksesta.



Kuva 1. Paperisena saapuvan ostolaskun käsittelyprosessi Keminmaan kunnassa

Kun lasku ostosta saapuu postin mukana kuntaan, se siirtyy oston tehneelle hallintokunnalle (esim. tekninen toimi) tarkastettavaksi, tai jos lasku on jo kirjekuoresta selvästi havaittavissa laskuksi, se voidaan siirtää suoraan taloustoimiston käsittelyyn. Kuva 1 kuvaa maksuprosessia laskun saapumisesta alkaen. Laskun avaaja joko todentaa laskun oikeaksi, jolloin se siirretään skannaukseen, tai virheellisessä tapauksessa lasku selvitetään toimittajan kanssa ja pyydetään lähettämään korjattu lasku. Tämän jälkeen lasku skannataan sähköiseksi ja siirretään kunnan taloudenhallintajärjestelmä ProEconomicaan. Skannaaja siirtää laskun ProEconomicassa tilauksen tehneen hallintokunnan tarkastettavaksi ja tiliöitäväksi. Tiliöinnin jälkeen lasku kierrätetään sähköisenä hyväksyntään kyseiselle hallintokunnalle erikseen määriteltujen kierrätysäännösten mukaan. Tarkastettu ja hyväksytty lasku palautuu talousosastolle, jossa se maksetaan, täsmätään ja jaksotetaan, sekä arkistoidaan sähköisenä. Paperinen lasku siirretään suoraan skannauksesta arkistomappiin ja arkistoon. Keminmaan kunnassa ostolaskuja säilytetään paperisena yleensä kuluvan tilikauden tilinpäätökseen saakka.

Vaikka paperisen laskun skannauksella saadaan resurssisäästöjä täysin paperisena käsiteltyyn ostolaskuun verrattuna, on yllä kuvatussa prosessissa silti osa-alueita joita voisi vielä tehostaa. Prosessissa laskua käsittelee yleensä neljä eri työntekijää, talousosastolla vaiheet postin avauksesta tarkastukseen siirtämiseen hoitaa yleensä eri työntekijä kuin täsmäyksen ja arkistoinnin. Laskujen skannaaminen ja siirtäminen ProEconomicaan ja sieltä oikealle henkilölle tarkastettavaksi on aikaa vievää, kiireisimpinä aikoina tämä osa prosessia sitoo työntekijän koko päiväksi. Pitkä ja yksitoikkoinenkin skannausprosessi myös lisää virheiden mahdollisuutta ja näin hidastaa prosessin etenemistä entisestään. Myös epäselvyydet työn tilaajasta hidastavat laskujen etenemistä. Hallintokuntien täytyisi muistaa kiinnittää erityistä huomiota siihen, että laskun vastaanottajan tiedot ovat oikeat ja selkeästi näkyvillä, näin skannaaja osaa kohdistaa laskun heti oikealle vastaanottajalle.

2.2 Verkkolasku

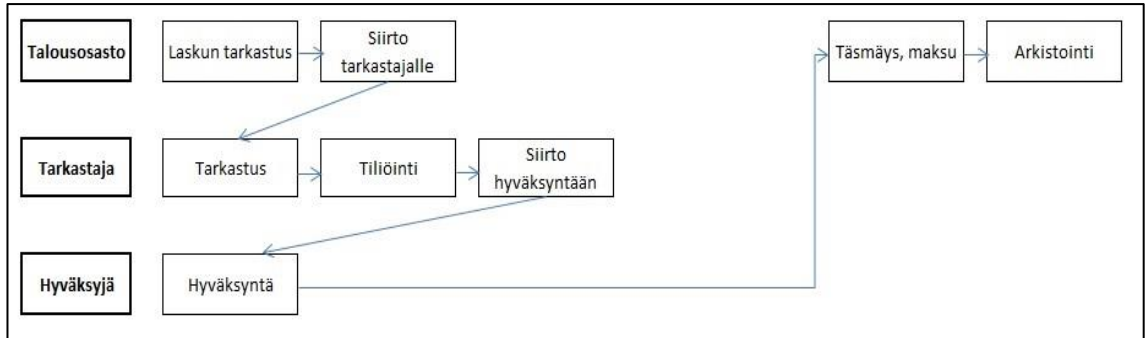
Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymysten ja tiedonkeruun tavoitteiden mukaisesti tässä työssä keskitytään vain yritysten ja yhteisöjen väliseen verkkolaskuun, kuluttajan verkkolasku ja sen käsittely jätetään tässä yhteydessä kokonaan pois.

Verkkolaskusta puhutaan yleisesti sähköisen laskun kanssa samassa yhteydessä, ja nämä kaksi mielletään yleisesti samaksi asiaksi. Näin ei kuitenkaan ole; verkkolasku on sähköisessä muodossa oleva lasku josta voidaan tuoda tietokoneen näytölle näkymä joka muistuttaa paperista laskua, ja jonka tiedot ovat automaattisesti käsiteltävissä. Sähköinen lasku puolestaan on laajempi, sitä voidaan käyttää varsinaisen verkkolaskun lisäksi kuvaamaan esim. verkkopankkilinkkiä, EDI- ja sähköpostilaskua, sekä paperisesta laskusta sähköiseksi skannattua laskua. (TIEKE, Verkkolaskusta)

Verkkolaskutus on merkittävä osa-alue taloushallinnon toimintojen tehostamisessa, sitä käytettäessä laskut ja niiden sisältämät tiedot siirtyvät suoraan vastaanottajan laskutusjärjestelmään, ja lasku on saman tien valmis käsittelyä ja maksatusta varten. Verkkolaskuun voidaan tarvittaessa liittää myös muuta tietoa laskusta, yleisimmin laskuun on liitetty kuva, joka vastaa paperista laskua. Toisin sanoen, verkkolasku on siis sähköisessä muodossa oleva lasku, joka vastaa paperista laskua täysin. (Lahti & Salminen 2008, 26)

Verkkolasku on tärkein osa organisaation taloushallinnon siirtymisessä täysin automatisoiduksi, ja sen käyttöön siirtymistä on hyvä harkita huolellisesti. Kustannuksia siirtymästä aiheutuu aina, mutta useassa yrityksessä siirtymällä saadut säästöt ylittävät sen aiheuttamat kustannukset moninkertaisesti. Pagero Oy on laskenut, että ostolaskujen käsittely kokonaan paperisena kaikkine työvaiheineen maksaa noin 13 € laskua kohti, kun taas verkkolaskujen kustannukseksi jäisi vain 0.20 € laskua kohden (Koski, 2015). Säästö siirtymisestä verkkolaskuihin on siis huomattava. Keminmaan kunnassa paperisten laskujen käsittely ja skannaaminen sähköiseksi on syönyt valtavasti resursseja ja kunta onkin ak-

tiivisesti pyrkinyt saamaan laskuttajiaan siirtymään verkkolaskun käyttöön, mm. lähettämällä kaikille laskuttajilleen tiedotteen verkkolaskujen vastaanotosta (liite 1).



Kuva 2. Verkkolaskun käsittelyprosessi Keminmaan kunnassa

Kuva 2 kuvaa Keminmaan kuntaan saapuvien verkkolaskujen käsittelyä. Verkkolaskuja käsiteltäessä kunnan taloustoimiston osuus pienenee huomattavasti verrattuna paperisena saapuvien ostolaskujen käsittelyyn (Keminmaan kuntaan saapuvien paperisten ostolaskujen käsittelyprosessi on kuvattu sivulta 15 alkaen). Verkkolaskun saavuttua ProEconomicaan, se tarkastetaan tai mahdollisessa virheellisessä tapauksessa otetaan yhteyttä toimittajaan ja pyydetään lähettämään uusi, korjattu lasku. Oikeaksi todetut laskut siirretään suoraan tuotteen tai palvelun tilanneelle hallintokunnalle tarkastettavaksi ja tiliöitäväksi. Tiliöinnin jälkeen lasku siirtyy hyväksyttäväksi, jonka jälkeen se palautuu talousosastolle maksettavaksi ja arkistoitavaksi. Koko prosessi tapahtuu täysin sähköisenä. Laskun käsittely nopeutuu ja inhimillisten virheiden mahdollisuus pienenee manuaalisten käsittelyvaiheiden puuttuessa prosessista.

Erilaiset verkkolaskutusohjelmistot ja digitaaliset taloushallintojärjestelmät ovat kehittyneet, ja kehittyvät edelleen, yhä monipuolisemmiksi ja käyttäjäläheisimmiksi. Niiden saatavuus on lisääntynyt ja ominaisuudet vastaavat yhä paremmin nykypäivän vaatimuksia. Operaattorit ja pitkään ongelmana olleet eri standardit on saatu toimimaan yhteen ja tehostamaan palveluiden toimivuutta entisestään. Tarjolla on myös erilaisia internetpalveluita, tästä hyvänä esimerkkinä voidaan pitää laskutusportaaleja, joiden avulla kaikki yritykset voivat niin halutessaan siirtyä verkkolaskutukseen. (Lahti & Salminen 2008, 30)

Monet, etenkin isommat, yritykset ovat alkaneet tarjota asiakkailleen mahdollisuutta lähettää laskunsa laskutusportaalin kautta. Niiden avulla laskuttaja voi lähettää laskunsa digitaalisena yritykselle vaikka laskuttajalla itsellään ei olisi käytössä sähköistä tai digitaalista laskutuspalvelua. Esimerkiksi Valtiokonttori, Lahden kaupunki ja Suomen ympäristökeskus SYKE ilmoittavat vastaanottavansa vain verkkolaskuja, ja tarjoavat laskutusportaalin palveluita niille laskuttajille jotka eivät vielä käytä verkkolaskutusta. Samoin Keminmaan kunta ilmoittaa siirtyvänsä vastaanottamaan vain verkkolaskuja 1.9.2015 alkaen, ja tarvittaessa laskuttaja voi käyttää kunnan tarjoamaa portaalia.

2.2.1 Verkkolaskun hyödyt

Verkkolaskun suosiota laskumuotona selittää sen helppous. Yritysten välisessä laskutuksessa verkkolasku voidaan siirtää laskuttajan järjestelmästä laskun vastaanottajan järjestelmään automaattisesti ilman välivaiheita. Vastaanottajan taloushallintajärjestelmä saa automaattisesti käsittelyyn laskun tiedot, ja tarvittaessa tietokoneen näytölle voidaan tuoda paperilasku muistuttava näkymä autamaan laskun tulkitsemista. Tämä kaikki helpottaa laskun käsittelyä, kierrätystä ja hyväksyntää. (TIEKE 2015, Verkkolaskusta.)

Verkkolaskun suurimmat hyödyt ovat sen tehokkuus ja nopeus. Verrattuna paperiseen laskuun, myös laskujen käsittelyn vaatimat resurssit ja arkistointitilan tarve ovat verkkolaskussa huomattavasti pienemmät. Jos yrityksen tai yhteisön laskujen määrä on suuri, laskutus tapahtuu säännöllisesti ja laskutettavia on paljon, voi verkkolasku vähentää kustannuksia huomattavasti. Laskujen tulos- ja postituskulut poistuvat, laskujen käsittelyssä säästyy työaikaa ja vapautuu resursseja kun laskut siirtyvät taloushallinto-ohjelmaan automaattisesti, ilman minkäänlaista manuaalista käsittelyä. verkkolaskutus vähentää huomattavasti perinteisen paperilaskun yhteydessä ilmenevää viivettä laskun välittämisessä sen vastaanottajalle, näin myös laskuttava yritys saa maksun nopeammin. Verkkolasku mahdollistaa yrityksen siirtymisen kokonaan digitaaliseen ta-

loushallintoon, ja näin yritys voi mm. seurata kassavirtaansa ja talousraporttejaan reaaliajassa. (Suomen Yrittäjät, Verkkolaskupalvelut 2009, 6.)

Verkkolaskun käytöstä hyötyvät eniten sellaiset yritykset ja yhteisöt joilla on paljon tulevia laskuja, toisin sanoen ostolaskuja. Yleensä paras hyötysuhde verkkolaskun käytössä on suurissa yrityksissä, juuri laskujen määrän ansiosta. Paperisten laskujen käsittely, vaikka ne siirrettäisiin sähköiseen muotoonkin, vie paljon aikaa ja resursseja verrattuna verkkolaskujen käsittelyyn. Tämä on yleensä juuri se syy, miksi isommat yritykset haluavat siirtyä verkkolaskuun, ne saavat verkkolaskuista konkreettisia säästöjä. Monessa pienemmässä yrityksessä verkkolaskujen käytöllä ei etuja juuri saavuteta, ja usein motiiviksi verkkolaskun käyttöön siirtymisessä muodostuukin pakko; isommat kumppanit saattavat painostaa ankarasti pienempiään siirtymisessä verkkolaskuun oman etunsa vuoksi. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 8.)

2.2.2 Verkkolaskun kustannukset ja haasteet

Verkkolaskutuksen, ja samalla myös digitaalisen taloushallinnon nopeamman kehityksen hidasteena on pitkään ollut riittämätön tieto sopivista talousjärjestelmistä ja niiden käytöstä. Tietoa on saatavilla, mutta sitä pitää osata etsiä ja aiheeseen täytyy perehtyä, jotta jokaiselle sopivin muoto löytyisi. Usein myös, etenkin tietotekniikkaan perehtymättömälle, alan termistö saattaa tuntua liian vieraalta, eikä tietoa edes haluta etsiä. Uusien toimintamallien omaksuminen vie aina oman aikansa, ja jos jokin on toiminut hyvin tähänkin saakka, sitä ei mielellään lähdetä muuttamaan, ei ainakaan kovin helpoin perustein. Myös kiireinen työtahti ja viime vuosien kiristynyt taloustilanne vaikuttavat tähän, uuden opettelu vaatii aina taloudellisia ja henkilöstöllisiä resursseja. Kaikilla ei ole varaa tai tahtoa muutokseen, varsinkin jos toiminta onnistuu hyvin myös vanhalla tavalla. Myös sähköisten käytäntöjen usein monimutkaiselta vaikuttava toiminta vaikuttaa siirtymiseen; siirtymästä saatava hyöty voi tuntua marginaaliselta ja laskutuksen käynnistäminen vaatii yleensä IT-asiantuntemusta jota kaikilla ei ole. (Lahti & Salminen 2008, 30.)

Verkkolaskutusta harkittaessa tulisi ensin kartoittaa yrityksen laskutuksen ja taloushallinnon nykytilanne ja todelliset verkkolaskutustarpeet. Myös asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden mahdollisuudet lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja on hyvä huomioida, osalle yrityksistä voi olla tarpeen käyttää verkkolaskuja vain niiden asiakkaiden kanssa, jotka sitä vaativat. Osalle yrityksistä puolestaan kannattavin vaihtoehto on siirtyä kokonaan sähköiseen kirjanpitoon ja digitaaliseen taloushallintoon. (Suomen Yrittäjät, Verkkolaskupalvelut 2009, 6.)

Verkkolaskutuksen kustannukset vaihtelevat jonkin verran palveluntarjoajasta riippuen. Kustannukset muodostuvat ainakin käyttöönotto- ja kuukausimaksuista, käyttöönottoon tarvittavien ohjelmistojen ja palveluiden maksuista ja mahdollisesta taloushallinto-ohjelman maksuista. Osa palvelun tarjoajista määrittää palveluilleen kuukausimaksun, osa voi periä lasku- tai tapahtumakohtaisen maksun. Myös tarvittaessa tarjottavilla tuki- ja asennuspalveluilla on yleensä kuukausi- tai tapahtumakohtainen maksu. Verkkolaskutukseen siirtymisen kannattavuutta mietittäessä ja sopivaa laskutusratkaisua kilpailutettaessa, laskutuksesta aiheutuvia kustannuksia tulee verrata siitä saataviin hyötyihin, etenkin kokonaan paperisesta laskutuksesta verkkolaskuun siirryttäessä jo henkilöstön työajan säästöt tuovat ison hyödyn. (Suomen Yrittäjät, Verkkolaskupalvelut 2009, 6.)

Digitaalisen ja automatisoituvan taloushallinnon myötä tehostuvat työt vaikuttavat myös taloushallinnon alan työpaikkoihin, jopa puolet taloushallinnon transaktioihin hoitoon liittyvistä työpaikoista on vaarassa kadota. Useat organisaatiot ovat ilmoittaneet jopa kolmanneksen henkilötarvähennyksistä sähköisiin prosesseihin siirtymisen ja samalla toteutetun toiminnan rationalisoinnin myötä. Töiden tehostuminen tulee kuitenkin tarpeeseen, sillä lähitulevaisuudessa myös taloushenkilöstö tulee pienenemään mm. eläkkeelle siirtymisten myötä. Myös taloushallinnon työntekijöiden työtehtävät ja toimenkuvat muuttuvat digitaalisuuden myötä työn muuttuessa perinteisestä tiedon tallentamisesta ja tarkkailusta enemmän prosessiohjaukseksi ja kontrolloinniksi. (Lahti & Salminen 2008, 31.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus aloitettiin kartoittamalla kunnan talousosaston tarpeet ja toiveet jotta saataisiin selville miten automatisointia olisi paras lähteä toteuttamaan. Talousosaston henkilökunta oli jo tehnyt alustavia tutkimuksia parhaan ratkaisun löytämiseksi. Koska kunnalle tuotteita ja palveluita tarjoavat hyvin monenlaiset toimijat, eikä ketään niistä voida pakottaa hankkimaan tiettyjä taloudenhallintaratkaisuja tai muuttamaan laskutusmuotoaan, todettiin parhaaksi vaihtoehdoksi tehdä selvitystä laskutusportaaleista ja niiden tarjoajista. Näiden tietojen perusteella valittiin sopivat yritykset tarjouspyyntöjä varten, kyseisten yritysten valintaprosessista kerrotaan tarkemmin otsikon 3.1 Toimittajan valintaprosessi alla. Tutkimusta varten laadittiin myös kyselylomake jokaiselle valitulle palveluntarjoajalle lähetettäväksi (liite 2). Näin haluttiin saada tarpeeksi yksityiskohtaista materiaalia, niin kuntaa kuin tutkimusraporttia varten.

Yksi valituista yrityksistä lähetti myös esittelijän Keminmaahan kertomaan lisää yrityksen tarjoamista palveluista ja vastaamaan mahdollisiin kysymyksiin. Kaikilla ostolaskuja käsittelevillä ei välttämättä ole viimeisintä tietoa portaalipalveluista ja niiden toiminnasta käytännössä. Esittely selkeyttikin monta hieman epäselvää kohtaa. Samalla mahdollistui myös yksityiskohtaisempi tiedonkeruu tutkimusta ja sen raportointia varten.

Tutkimuksessa itse toteutus on usein se kaikkein työläin vaihe. Tässä vaiheessa kootaan tutkimuksen empiirinen aineisto ja analysoidaan se, sekä litteroidaan saatu materiaali tutkimussuunnitelman mukaisesti. Aineistoa kerätessä ja analysoidessa käy usein niin, että esiin nouseekin ajatuksia ja näkökulmia, joita ei vielä tutkimussuunnitelmaa tehdessä osattu tai voitu huomioida, ja tutkimussuunnitelmaa joudutaan täsmentämään ja muokkaamaan jotta se vastaisi toteutusta. (Jyväskylän yliopisto 2015, Tutkimuksen toteuttaminen.)

Näin kävi myös tätä tutkimusta tehtäessä. Vaikka suunnitelmaa tehtäessä varauduttiin kyselylomakkeella tapahtuvan tiedonkeruun haastavuuteen, ei suunnitteluvaiheessa osattu varautua siihen, ettei yksikään yrityksistä vastaisi kyse-

lyyn, useista yrityksistä huolimatta. Samoin julkisen tiedon niukkuus yllätti tutkimusta tehtäessä, tietoa on kyllä olemassa, mutta se käsittelee aihetta vain yleisellä tasolla. Tarkempaa tietoa palvelusta saa vain tarjousten mukana, mutta sitä ei saa julkisesti levittää ilman yrityksen antamaa suostumusta. Lupaa kysyttäessä, myös tähän kysymykseen jätettiin vastaamatta. Näistä syistä johtuen suunnitelmaa päätettiin muokata, ja alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen laadittiin kyselylomake portaali palveluita jo käyttäville toimijoille käyttäjäkyselyn muodossa (liitteet 4 ja 5).

3.1 Toimittajan valintaprosessi

Toimittajaa valitessa huomattiin, että moni yritys tarjoaa erilaisia sähköisiä ja automatisoituja palveluja yritysten ja yhteisöjen taloushallintoon. Omien tarpeiden kartoitus ja valinta on siis tehtävä huolella ennen tarjouspyyntöjen lähettämistä. Keminmaan kunnan taloustoimisto kartoitti omat tarpeensa ja päätyi kolmeen palveluntarjoajaan, joilta portaali palveluita lähdettiin tiedustelemaan.

Kunnan taloustoimistolla on jo käytössään CGI:n (Consultants to Government and Industry Ltd) tuottama ProEconomica taloudenhallintajärjestelmä. Verkkolaskuportaaliin siirryttäessä ei haluta ottaa käyttöön uutta järjestelmää jo olemassa olevan rinnalle, joten tulevan verkkolaskutusportaalin tulee siis toimia yhteen ProEconomican kanssa. Näin ollen CGI valikoitui yritykseksi, jolta portaali palveluita lähdetään selvittämään.

Talousohjelmassa oli jo aiemmin selvitetty, että Oulunkaaren kuntayhtymä on siirtynyt käyttämään laskutusportaalia vuonna 2012, ja ainakin osalla kuntayhtymän jäsenkunnista on käytössään CGI:n ProEconomica. Oulunkaaren kuntayhtymän laskutusportaalin tuottaa Pagero Oy, joka valikoitui toiseksi haasteltavista yrityksistä.

Keminmaan kunta käyttää jo nyt mm. maksuliikenteessä Basware Oyj:n palveluita. Basware Oyj tuottaa useita erilaisia sähköisiä laskutus- ja laskujen käsitte-

lypalveluja ja ylläpitää muun muassa Valtiokonttorin verkkolaskutusportaalia. Näihin tietoihin perustuen Basware Oyj valikoitui kolmanneksi haastateltavaksi yritykseksi.

3.1.1 CGI (Consultants to Government and Industry Ltd)

CGI on vuonna 1976 Kanadassa perustettu IT-alan palveluyritys. Runsaassa 30 vuodessa yrityksestä on kasvanut 40 maassa toimiva 68 000 työntekijän globaali toimija. Suomeen CGI rantautuu vuonna 2012 ostamalla Logica Oy:n ja nostaa kaupan myötä Suomen markkinaosuutensa 14 %:iin, ollen Suomen toiseksi suurin IT-palvelualan yritys. Vaikka CGI on toiminut Suomessa vasta muutaman vuoden, on yrityksellä yli 40 vuoden kokemus Suomen IT-palveluista; useiden fuusioiden ja yritysostojen myötä muodostunut Logica Oy:n voidaan katsoa aloittaneen toimintansa alalla jo vuonna 1972 Kunnallistieto Oy:n nimellä. (CGI 2015, CGI:n tarina Suomessa.)

Portaalipalveluista tiedusteltaessa CGI ilmoitti, ettei heillä vielä ole tarjota sopivaa palvelua, portaalin kehitys oli vielä työn alla ja tulisi todennäköisesti markkinoille myöhemmin samana vuonna.

3.1.2 Basware Oyj

Suomessa rekisteröity ja Espoossa pääkonttoriaan pitävä Basware perustettiin vuonna 1985, ja se on yksi maailman johtavista hankinnasta maksuun- ja verkkolaskuratkaisujen toimittaja. Basware Oyj listautui NASDAQ OMX Helsinki Oy:ssä vuonna 2000, ja yrityksen liikevaihto oli 127,7 milj. € vuonna 2014. Yrityksellä on yli 1 400 työntekijää maailmanlaajuisesti. (Basware Oyj 2015, Sijoittajat.)

Basware on jo yli vuosikymmenen ajan kehittänyt maailman laajinta liiketoimintaverkostoa, jonka avulla eri maissa toimivat verkkolaskuoperaattorit voivat yh-

distyä yhdeksi toimintaympäristöksi. Tämä Basware Commerce Network yhdistää yli 170 kansainvälistä verkkolaskuoperaattoria, ja näiden operaattoreiden välityksillä toisiinsa saa yhteyden jo yli miljoona organisaatiota. Suomesta mukana ovat muun muassa verkkolaskuoperaattorit Pagero ja Logica. Vuosittain Baswaren asiakkaat ympäri maailman välittävät verkoston kautta yli 80 miljoonaa transaktiota. Basware Commerce Network:in avulla yritys kertoo auttavansa asiakasorganisaatioita tehostamaan talousohjausta, tekemään tehokkaampia talous- ja hankintatoimintoja, sekä yksinkertaistamaan niihin liittyviä prosesseja. (Basware Oyj 2015, Basware Commerce Network, Interoperability, Historia ja yritysostot.)

Baswaren Basware Commerce Network:iin kuuluvan e-Invoice – palvelun avulla asiakkaan on mahdollista pienentää taloushallinnon prosessikustannuksia jopa 90 % (kun lähtökohtana on täysin paperinen ostolaskutus). e-Invoice sopii kaikille yrityksille ja organisaatioille niiden koosta riippumatta. Asiakas saa laskut suoraan omaan taloudenhallintajärjestelmäänsä sen sanamuodosta riippumatta, ja asiakkaan niin halutessa Basware myös automatisoi koko ostolaskujen käsittelyn. Asiakas voi tarkastaa ja hyväksyä ostolaskut reaaliaikaisesti. Epäselvissä tapauksissa asiakas voi ottaa yhteyttä myyjään muun muassa pikaviestillä. (Basware Oyj 2015, Ostolasku, Palvelut verkkolaskujen vastaanottajille.)

Tutkimusta varten kerättyjen tietojen perusteella Baswaren tarjoama portaali-palvelu on varsin kattava, yritys hoitaa tarvittaessa kaiken toimittajien aktivoimisesta aina palvelujen hallinnoimiseen saakka. Baswaren paketin kustannukset nousivat hieman kilpailijoita korkeammiksi, ja Keminmaan kunnan tarpeisiin nähden paketti vaikuttaa kuitenkin turhan laajalta; kunta tarvitsee vain portaali-palveluita ja näyttää, että Baswaren paketissa kunta maksaisi osittain tarpeettomista palveluista. Baswaren portaalipalvelusta hyötyisi eniten pienehkö yritys jolla on paljon ostolaskuja, ja joka tällä hetkellä vastaanottaa ja käsittelee ostolaskunsa täysin paperisena.

3.1.3 Pagero Oy

Göteborgissa Ruotsissa vuonna 1998 perustettu Pagero siirtyi verkkolaskujen käsittelyyn vuonna 2005. Yrityksellä on toimipisteitä myös Tukholmassa, Oslossa, Brightonissa, Dublinissa, Dubaissa ja elokuussa 2010 avattu toimisto Helsingissä. Pageron palkkalistoilla on noin 123 ihmistä, joista 8 Suomessa, Suomen toimipisteen talous on kasvanut tasaisesti viimeisen viiden vuoden aikana. Suomessa Pagerolla on noin 400 yritystä ja organisaatiota asiakkaanaan, muun muassa Ponsse, Kuopion kaupunki ja Oulunkaaren kuntayhtymä käyttävät Pageron maksuliikennepalveluita. (Koski, 2015.)

Pagero tuottaa sähköisiä tilaus- ja verkkolaskupalveluita yrityksille ja organisaatioille, jotta nämä voisivat tehostaa toimintaansa läpi koko tilausprosessin. Palvelu tarjotaan pilvipalveluina Pagero Online verkoston avulla ja se sopii kaikille yrityksille toimialasta riippumatta. (Pagero Oy 2015, Pagerosta.)

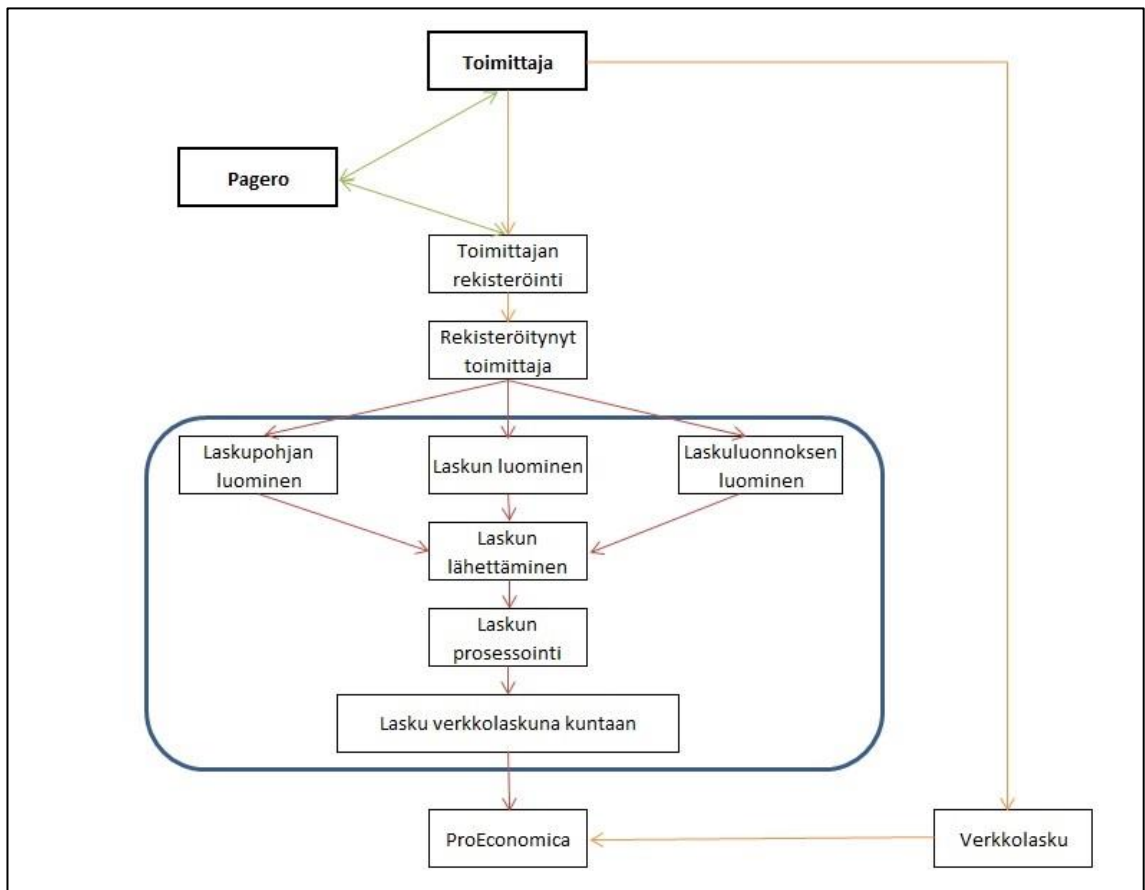
Pagero Oy:llä on tarjolla kaksi eri nimillä, mutta samalla toimintaperiaatteella toimivaa verkkolaskutuspalvelua: laskutusportaali Pagero Web Portal ja laskutusjärjestelmä Pagero Connect. Molemmat ovat selainpohjaisia, ts. käyttäjän, tässä tapauksessa Keminmaan kunnan, ei tarvitse asentaa erillistä ohjelmaa omaan järjestelmäänsä, vaan palvelua voi käyttää kaikkialla missä löytyy toimiva internetyhteys. Palveluiden avulla on mahdollista saada jopa 95 % paperisista ostolaskuista verkkolaskuiksi. Web Portal sopii paremmin vähän laskuja lähettäville yksityisille toimijoille tai organisaatioille, kunnan tarpeisiin Connect-palvelu olisi parempi. (Pagero Oy 2015, Lähetä ja vastaanota verkkolaskuja.)

Myös Pagerolla on tarjota varsin kattava palvelupaketti, ja tutkimukseen kerättyjen tietojen perusteella Pagero Connect vastaa ominaisuuksiltaan parhaiten kunnan taloustoimiston tarpeisiin. Pagero erottui edukseen niin hinnalla kuin asiakaspalvelullaan.

3.2 Portaali ja sen käyttöönotto

Keminmaan kunnan laskutusportaaliiksi valikoitui Pageron Connect-palvelu. Pagero Connect voidaan liittää suoraan osaksi kunnan omaa taloudenhallintajärjestelmää, eikä käyttäjän tarvitse opetella uuden ohjelman käyttöä. (Pagero Oy 2015, Lähetä ja vastaanota verkkolaskuja.)

Sopivan palvelun valinnan ja sopimuksen tekemisen jälkeen varsinainen portaalin käyttöönotto alkoi toimittajien aktivoinnilla, tässä tapauksessa kuntaan tavaroita ja palveluja toimittavien tiedottamisella verkkolaskutukseen siirtymisestä.



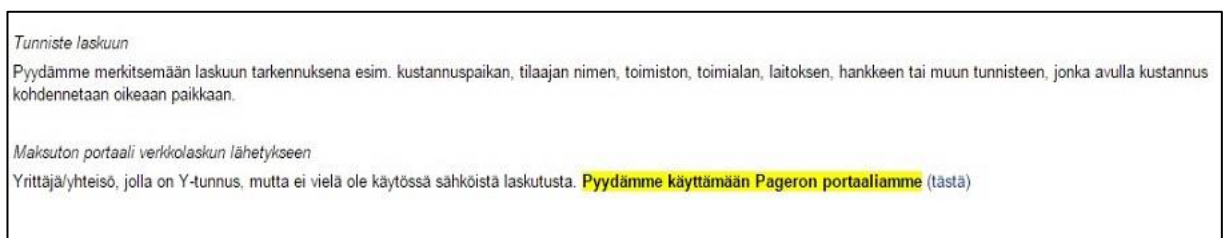
Kuva 3. Keminmaan kunnan ostolaskutuksen prosessikaavio portaali mukaan luettuna (Lahden kaupunki 2015, muunneltuna).

Kuvan 3 kaavio kuvaa Keminmaan kunnan portaaliprosessia kokonaisuutena tuotteen tai palvelun toimittajan näkökulmasta. Kaikki kuvan elementit ovat yhtälailla tärkeitä prosessissa ja sen onnistumisessa. Varsinainen portaalio on rajattu


kuvassa sinisellä ja sen sisällä tapahtuvat prosessin osat on merkitty punaisilla nuolilla.

Sopimuksen mukaan Pagero hoitaa toimittajien ohjeistamisen siirtymisessä verkkolaskutukseen portaalin avulla, samoin yritys vastaa portaalin tuki- ja neuvontapalvelusta, myös Keminmaan kunnalle ja sen työntekijöille. Aktivointivaiheen alussa kunta listasi kaikki vielä paperisia laskuja lähettävät toimittajansa, joille lähetettiin tiedote verkkolaskutukseen siirtymisestä. Sama kirje liitettiin myös Keminmaan kunnan internetsivuille (liite 3), näin haluttiin varmistaa tiedon päätyminen kaikille sitä tarvitseville. Tämän jälkeen Pagero otti yhteyttä kaikkiin listan toimijoihin, ja neuvoi näitä tarkemmin siirtymisessä ja sen vaatimissa toimenpiteissä. Keminmaan kunnan internetsivuille lisättiin tietoa ostolaskujen yhteystiedoista ja linkki Pageron portaaliin (kuva 4) helpottamaan portaalipalveluihin siirtymistä.

Jos toimittajalla on jo käytössään verkkolaskupalvelu, se voi lähettää laskunsa kuntaan samalla tavalla kuin ennenkin, ilman portaalia. Näiden laskuttajien osalta myös kunnan verkkolaskutusosoite ja muut tiedot säilyvät ennallaan. Keminmaan kunnan siirtyminen vain verkkolaskutukseen ei siis vaikuta näihin toimittajiin ja heidän laskutusrutiineihinsa millään tavalla.



Kuva 4. Kuvankaappaus Keminmaan kunnan internetsivuilta linkistä portaaliin (Keminmaan kunta 2015, Ostolaskujen yhteystiedot).



Verkkolaskujen lähettäminen Keminmaan kunnalle

Lue, miten voitte lähettää verkkolaskuja Keminmaan kunnalle.

Jos yrityksenne käytössä on jo Pageron verkkolaskupalvelu:
Lisää Keminmaan kunta Omaan asiakasrekisteriin.

Jos yrityksellänne on joku muu palveluntarjoaja kuin Pageron verkkolaskupalvelu:
Ota yhteyttä palveluntarjoajaanne reitityksen tilaamista varten.

Verkkolaskuosoite: 003702104698
Operaattori: CGI
Valittajan tunnus: 003703575029

Mikäli yrityksellänne ei vielä ole ratkaisua verkkolaskujen lähettämiseen:
Voit olla yhteydessä Pageroon saadaksesi lisätietoa heidän tarjoamista verkkolaskupalveluista. Lähetä yhteystietosi heille sivun vasemmassa laidassa olevan linkin kautta (syötä projektikoodi **FreePortal_Keminmaan**) ja he ovat yhteydessä teihin.

Voitte myös rekisteröityä **Pagero Free Web -portaalin** käyttäjäksi. Keminmaan kunta tarjoaa kaikille toimittajilleen maksuttoman pääsyn Pagero Free Web -portaaliin. Portaalin kautta voit aloittaa verkkolaskujen lähetyksen Keminmaan kunnalle ilman veloituksia.

Rekisteröidy projektikoodilla **FreePortal_Keminmaan** linkistä tämän sivun vasemmasta laidasta, mikäli olette kiinnostuneet tämän palvelun käytöstä. Rekisteröitymisen jälkeen saat sähköpostiisi sisäänkirjautumiseen tarvittavat tiedot.

Pageron tukisivuilta löydät lisää kuinka Pagero Free Web -portaalia käytetään.

KIINNOSTUNUT
Projektikoodi: **FreePortal_Keminmaan**

FREE WEB PORTAL
Projektikoodi: **FreePortal_Keminmaan**

LATAA KIRJE
Keminmaan kunta

Kuva 5. Kuvankaappaus Pagero Oy:n internetsivuilta Keminmaan kunnan portaalin aloitusnäköymästä (Pagero Oy 2015, Keminmaan kunta).

Paperisella laskulla laskuttavan toimittajan täytyy rekisteröityä portaalin käyttäjäksi, sillä vain rekisteröityneet toimittajat voivat lähettää verkkolaskuja portaalin kautta. Kuvassa 5 on näkymä Pagero Oy:n internetsivuilta Keminmaan kunnan portaalin aloitussivusta. Jo aloitussivulla näkyvät selkeät ohjeet kuinka toimia palveluun rekisteröityessä ja verkkolaskuja lähetettäessä. Mahdollisissa ongelmatilanteissa toimittaja voi ottaa yhteyttä suoraan Pageron tukeen, yhteystiedot löytyvät myös aloitussivulta.

Rekisteröinnin jälkeen toimittaja kirjautuu palveluun ja lisää Keminmaan kunnan omaan rekisteriinsä laskujen lähettämistä varten. Toimittaja voi myös luoda portaaliin valmiin laskupohjan tai – luonnoksen, tai suoraan lähetysvalmiin laskun. Tähän saakka toimittaja on siis toiminut samoin kuin paperista laskua tehtäessä, ainoana erona toimittajalle tässä on, että portaalissa luotua laskua ei tarvitse tulostaa eikä postittaa. Suurta muutosta laskutustavan vaihtuminen ei siis toimittajalle tuo.

Kun lasku on toimittajan osalta valmis, se lähetetään eteenpäin portaalin sisällä Pagero Connectin prosessoitavaksi. Connect prosessoi laskun vallitsevien standardien mukaiseksi verkkolaskuksi ja muuttaa sen vastaanottajan taloudenhallintajärjestelmälle sopivaan tiedostomuotoon. Toimittajan ei siis tarvitse huolehtia laskun vastaanottajan tiedostomuodoista tai muistakaan asetuksista. Prosessoinnin jälkeen lasku siirtyy verkkolaskuna vastaanottajan, tässä tapauksessa siis Keminmaan kunnan, taloudenhallintajärjestelmään, josta se otetaan käsittelyyn samalla tavalla kuin muutkin verkkolaskut. Portaali palveluineen toimii siis huomaamattomana osalla taustalla, niin toimittaja kuin vastaanottajakin voivat jatkaa omia rutiinejaan totutulla tavalla.

Poikkeuksen prosessiin tuovat ns. käsin käsiteltävät laskut, laskut jotka sisältävät salassa pidettäviä tietoja (esimerkiksi henkilötietoja). Paperilaskuja lähetettäessä salassa pidettävät tiedot voivat olla osana laskua jolloin lasku siirtyy suoraan käsin käsiteltäväksi, tai tiedot voivat tulla laskun mukana erillisenä liitteenä joka toimitetaan laskun tilanneeseen yksikköön arkistoitavaksi. Verkkolaskua käytettäessä salassa pidettäviä tietoja ei saa lisätä laskuun, eikä liittää verkkolaskuun liitteenä, verkkolaskutusmuotoa käytettäessä myös laskun liitetiedot ovat kaikkien järjestelmän käyttäjien saatavilla. Verkkolaskuja lähetettäessä, tapahtuipa se portaalin kautta tai suoraan kunnan taloudenhallintajärjestelmään, salassa pidettävät tiedot tulee postittaa liitteenä (sisältäen viittauksen laskuun) suoraan kunkin yksikön erikseen nimetyille henkilöille. Näiden henkilöiden yhteystiedot on ilmoitettu erikseen kaikille toimittajille, ja ne löytyvät myös muun muassa Keminmaan kunnan internetsivuilta löytyvästä kirjeestä (liite 3).

Portaalin toimitusprosessi ja sen käyttöön siirtyminen onnistui asetettujen tavoitteiden mukaisesti, Keminmaan kunta siirtyi 1.9.2015 alkaen vastaanottamaan ostolaskunsa vain verkkolaskuina. Koska siirtymä on tapahtunut niin vastikään, ei tuloksia portaalin toimivuudesta ja verkkolaskutukseen siirtymisen onnistumisesta voida vielä mitata. Vaikka laskujen toimittajille on useaan kertaan tiedotettu verkkolaskun käyttöönottoon siirtymisestä, on siirtymän alkuun silti hyvä varata aikaa toimittajien neuvomiseen ja ohjeistamiseen. Myös ns. salassa pidettävät laskut tuovat oman häiriötekijänsä siirtymän sujuvuuteen. Ohjeistuksesta

huolimatta on varsin todennäköistä, että osa näitä laskuja lähettävistä toimittajista lähettää vanhan tottumuksen mukaisesti laskun mukana salassa pidettäviä tietoja joiden takia joudutaan pyytämään uusi, oikein muotoiltu lasku.

3.3 Käyttäjäkysely

Tutkimusta ja sen toteutusta suunniteltaessa päätettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa tehdä portaalipalveluiden toimittajille kysely lisätietojen saamiseksi portaalista ja niiden käyttöönottoon liittyvistä toiminnoista (liite 2). Useista yrityksistä huolimatta tähän kyselyyn ei saatu vastauksia. Pagero Oy:n esittely portaalipalveluistaan vastasi pääosaan kyselyn kysymyksistä, mutta koska vertailupohjaa ei saatu, ei esittelyn katsottu riittävän tarpeeksi luotettavien tutkimustulosten saamiseksi.

Alkuperäisen suunnitelman mukaisen kyselyn epäonnistuttua päätettiin tehdä kokonaan uusi kysely, joka laadittiin portaalipalveluita jo käyttäville yrityksille ja yhteisöille portaalipalveluiden käyttäjäkokemuksista.

3.3.1 Kyselyn toteutus

Kun aineisto ja/tai tutkittavat valitaan tutkimuksen tekijän asettamien määritelmien perusteella, puhutaan laadullisessa tutkimuksessa harkinnanvaraisesta otoksesta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, Aineiston määrä ja tutkittavat). Jotta kysely voidaan toteuttaa, täytyy sitä varten valita tutkimuksen kohde eli perusjoukko (VirtuaaliAMK 2015, Otanta). Tämän kyselyn perusjoukoksi valittiin suomalaiset portaalipalveluita käyttävät yhteisöt ja yritykset. Usein kuitenkin huomataan, että perusjoukko on niin suuri, ettei sen tutkiminen kokonaan ole mahdollista, perusjoukosta on siis valittava tiettyjä yksiköitä tarkastelua varten (Jyväskylän yliopisto 2015, Kokonaistutkimus, otanta ja harkinnanvarainen näyte).

Kysely toteutettiin käyttäjäkyselynä ja sen avulla haluttiin saada toimeksiantajan kannalta mahdollisimman hyvin hyödynnettävää tietoa portaalipalveluiden käytöstä ostolaskujen käsittelyssä. Kyselyä varten perusjoukosta valittiin harkinnanvaraisella otoksella kahdeksan eri yhteisöä tai yritystä. Vastaanottajiksi valittiin otoksen organisaatioiden ostolaskuja käsittelevät henkilöt. Mikäli he eivät laskuja enää käsittele, heitä pyydettiin välittämään kysely kohderyhmään paremmin sopivalle kollegalle.

Jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman paljon, päätettiin, että kysely ei saisi olla kovin pitkä. Kysymysten tulisi myös olla niin selkeästi muotoiltuja että vastaaminen onnistuisi lyhyesti mutta silti kattavasti. Kysely sisälsi vain avoimia kysymyksiä, jolloin vastaaja voi kertoa omin sanoin omista kokemuksistaan. Kysymykset jaettiin kolmeen kategoriaan, jotka otsikoitiin aihepiirin selkeyttämiseksi. Toisen osion kysymykset muotoiltiin niin, että kysymykseen vastattiin kyllä tai ei. Ei-vastauksella vastaaja siirtyi seuraavaan kysymykseen, kyllä-vastauksella kysymys sisälsi tarkentavia jatkokysymyksiä.

3.3.2 Kyselyn tulokset

Huolellisista esivalmisteluista huolimatta kyselyyn ei saatu toivottua määrää vastauksia. Saadut vastaukset olivat kuitenkin varsin kattavia ja kysymyksiin vastanneet asiantuntijat olivat käsitelleet ostolaskuja jo useamman vuoden, kokemusta oli niin skannattavien kuin verkkolaskujenkin käsittelystä ennen portaalien käyttöönottoa.

Perinteiseen paperisen laskun käsittelyyn verrattuna vastaajat näkivät verkkolaskutuksessa paljon hyviä puolia; käsittelyn virhemarginaali pienenee, laskujen käsittely kaikkine vaiheineen onnistuu nopeasti ja vaivattomasti, laskut saadaan eräpäivänä maksuun eikä maksuviivytyksiä tule. Myös laskujen arkistointi sujuu helpommin. Yksi vastaajista myös suositteli käyttämään automaattista ostohjelmaa, sen avulla kulut voidaan hyväksyä ja tiliöidä jo ennen laskun saapumista, näin lasku saadaan suoraan maksuun ja kirjanpitoon. Huonona puolena

nähtiin arvonlisäveron (alv) kannan määrittäminen, joskus laskulla olevia verkantoja voidaan joutua muuttamaan, ja tämä työllistää manuaalisesti käsiteltävää laskua enemmän.

Portaalin käyttöönottoa ja sen käyttöä vastaajat pitivät pienen alkukankeuden jälkeen helppona. Etenkin, jos portaalia käytetään vain ostolaskujen käsittelyyn, pidettiin sitä yksinkertaisena käyttöä. Portaalin käyttöön vastaajia oli koulutettu lyhyesti, ja laskuttajien opastaminen kuului portaalipalvelun tuottajalle. Kaiken kaikkiaan portaalin käyttöprosessia kuvailtiin hyvin pitkälle samoin kuin tässä opinnäytetyössä on kuvailtu.

Verrattuna ”tavallisiin” verkkolaskuihin, vastaajat eivät työssään huomanneet eroja portaalin kautta tulleisiin laskuihin ja laskujen käsittely sujui samalla tavalla molemmissa tapauksissa. Myöskään portaalin toiminnassa ei ollut ollut ongelmia. Portaalin käytön haittapuolena pidettiin palvelun alkuun pääsemisen hitautta; palveluun rekisteröitymiseen on syytä varata aikaa, jotta kaikki portaalin sujuvaa käyttöä varten tarvittavat tiedot saadaan syötettyä oikein. Tiedot tarvitsee syöttää kuitenkin vain ensimmäisellä kerralla, seuraavilla kerroilla palveluun kirjautuminen on huomattavasti nopeampaa ja helpompaa. Kaiken kaikkiaan portaaliiin ja sen tuomaan laskujen käsittelyn sujuvuuteen oltiin varsin tyytyväisiä.

3.3.3 Kyselyn johtopäätökset

Kyselyä varten tutkittavaksi valittiin kahdeksan organisaatiota jotka käyttävät portaalia ostolaskutuksessa. Kahteen näistä organisaatioista kysely lähetettiin kahdelle henkilölle, alun perin kysely siis lähetettiin kymmenelle eri henkilölle. Yksi kyselyn vastaanottajista piti kyselyä niin tärkeänä, että lähetti sen saatekirjeineen kaikille oman organisaationsa ostoreskontrassa työskenteleville. Tietämättä tarkkaan montako henkilöä kyseisen organisaation ostoreskontrassa työskentelee ja moniko heistä kyselyn sai, voidaan kyselyn vastaanottaneiden tarkka määrä vain arvioida. Kyseiseen organisaation perehtymisen jälkeen arvi-

oitiin, että kyselyn vastaanotti 13 henkilöä. Vaikka kyselyyn valmistauduttiin huolellisesti, lomake muotoiltiin mahdollisimman helpoksi vastata ja vastaamiseen varattiin reilusti aikaa, ei vastauksia saatu toivottua määrää, lopulta vain kaksi henkilöä vastasi määräaikaan mennessä. Vastausprosentti jäi edellä mainittuihin tietoihin perustuen vain 15 %:iin, joten kyselyyn saatujen vastausten perusteella ei aiheesta voida tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä.

Syitä alhaiseen vastausprosenttiin on varmasti monia, yhtenä voitaneen pitää taloushallinnon ammattilaisten kiireistä työtahtia, omien päivän töiden lisäksi harva ehtii tehdä mitään ylimääräistä. Myös vastaajan asenne kyselyihin vaikuttaa vastausinnostukseen; nykyisin Suomessa käytetään erilaisia kyselylomakkeita ja selvityspyyntöjä niin paljon, että ihmisille on syntynyt kielteinen asenne niitä kohtaan, eivätkä he enää kovin helposti halua osallistua niihin (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2005, 187).

Vastaajakadosta huolimatta saadut vastaukset olivat kattavia ja asiantuntevia. Vastaajat olivat käsitelleet ostolaskuja niin paperisina kuin verkkolaskuinakin, joten heillä oli hyvä vertailupohja portaalipalveluihin siirryttäessä. Kaiken kaikkiaan kyselyn avulla saatiin niin opinnäytetyötä kuin toimeksiantajan tarpeitakin varten hyödyllistä tietoa portaalipalveluista ja niiden käyttöönotosta.

4 POHDINTA

Taloushallinnon ja sen prosessien automatisointi näyttää olevan väistämätön muutos tulevaisuudessa, eikä ihme, automatisointi sujuvoittaa prosesseja ja tuo mukanaan huomattavia säästöjä. Tekniikan ja laitteistojen kehittyessä myös niitä hyödyntävät sovellukset kehittyvät huimin harppauksin. Vaikka yrityksen tai yhteisön taloushallintoa ei voitaisi, tai haluttaisi, automatisoida kokonaan, saadaan osankin prosessien automatisoinnista jo hyötyä.

Julkishallinnon siirtymistä verkkolaskutukseen ja sen edellyttämistä myös kumppaneilta pidetään yleisesti hyvänä toimintatapana, Euroopan Unionikin kannustaa direktiivissään 2014/55/EU jäsenvaltioitaan näin: *”Eurooppa-neuvosto on 28 ja 29 päivänä kesäkuuta 2012 ja 24 päivänä lokakuuta 2013 antamissaan päätelmissä todennut, että etusijalle olisi asetettava toimenpiteet, joilla pyritään kehittämään rajatylittävää verkkokauppaa ja julkishallintojen nykyaikaistamista, myös helpottamalla siirtymistä sähköiseen laskutukseen ja toteuttamalla se pikaisesti”*. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014, 2014/55/EU.) Julkishallinnon verkkolaskutusratkaisujen myötävaikutuksella yhä useammat yritykset ja yhteisöt siirtyvät verkkolaskutuksen käyttöön, osa saa julkishallinnon toimista kimmokkeen omaan automatisointiprosessiin, osalle siirtyminen on välttämätön paha yhteistoiminnan jatkumiselle.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten Keminmaan kunta voisi tehokkaimmin siirtyä vastaanottamaan ostolaskunsa kokonaan verkkolaskuina. Ennen tutkimuksen aloittamista vain hieman yli puolet toimittajista laskutti kuntaa verkkolaskulla ja paperisena saapuvat ostolaskut kuormittivat kunnan talousosastoa kohtuuttoman paljon. Kunta julkishallinnon toimijana tilaa tuotteita ja palveluita monenlaisilta toimittajilta aina muutaman vuosittaisen toimituksen pieniltä toiminimiyrittäjiltä suuriin, jopa monikansallisiin, yrityksiin, eikä ketään voi sulkea pois toimitusketjusta pelkän laskutusmuodon perusteella. Tutkimusta tehtäessä olikin tärkeää huomioida niin kunnan talouspalveluiden tarpeet kuin toimittajien tasapuolinen kohtelevuus.

Tutkimuksen aiheen valinta oli helppo, tutkimuksen tekijän omakohtaiset kokemukset kunnan ostolaskujen käsittelystä mahdollistivat työn sujuvan käsittelyn, erillistä selvitystyötä niiltä osin ei tarvinnut tehdä. Haastavampaa oli tuoda teki- jälle itselleen selvät asiat myös muiden ymmärrettäviksi.

Kokonaisuutena tutkimus oli kiinnostavaa tehdä, ja on mielenkiintoista seurata hankkeen toteutumisen onnistumista.

4.1 Tutkimuksen tulokset ja haasteet

Tutkimuksen tulokset vastasivat hyvin annettuja tavoitteita. Tutkimuksen alussa tehty riittävän tarkka rajaus helpotti työn tekoa ja ohjasi heti alusta alkaen oikeaan suuntaan. Kyselyihin liittyvistä vastoinkäymisistä huolimatta koko tutkimusprosessi eteni toivotulla tavalla ja halutut tulokset saavutettiin, Keminmaan kunta siirtyi vastaanottamaan ostolaskuja vain verkkolaskuina 1.9.2015 alkaen.

Prosessin alussa yksi tutkimuksen toimeksiantajan valintakriteereistä portaali- palvelun toimittajaa valittaessa oli hankkeen hinta. Luonnollisesti koko automa- tisointiprosessin kustannukset toimittajan valinnasta käyttöönottoon saakka sel- vitettiin tarkasti alusta alkaen. Tämän työn toimeksiantaja ei kuitenkaan halua julkaista prosessista aiheutuneita kustannuksia, joten ne on jätetty tässä koko- naan käsittelemättä.

Suurin haaste tutkimusta tehtäessä oli saada tarpeeksi kattavaa tietoa portaa- leista ja niiden toiminnasta. Portaaleja käsittelevä julkinen, kaikkien saatavilla oleva tieto ei tuonut vastauksia kaikkiin esiin nousseisiin kysymyksiin, eikä tut- kimuksen tueksi portaalien toimittajille tehtyyn kyselyyn saatu vastauksia. Por- taalien toimittajilta saatujen tarjousten perusteella saatu tieto oli salaista, eikä lupaa tiedon käyttämiseen tässä työssä saatu. Teoriaosuuteen tietoa oli saata- villa, vaikkakin aiheeseen parhaiten soveltuvan tiedon lähteet olivat melko yksi- puolisia.

Vaikka käytössä olisi millainen portaaliratkaisu tahansa, se ei auta ostolaskujen siirtymiseen verkkolaskuiksi, jos tuotteen tai palvelun toimittaja ei varmasti tiedä laskuttavansa kuntaa ja näin ollen voivansa käyttää kunnan verkkolaskutusosoitetta. Kunta on lähestynyt sille tuotteita ja palveluita toimittavia tahoja useaan kertaan kirjeellä (liite 1), jossa on pyydetty suosimaan verkkolaskutusta, mutta toivottua tulosta ei ole saavutettu. Kun syytä tähän kysyttiin, kävi ilmi, että tilauksen tehnyt taho on ollut liian epämääräinen ilmoittaessaan maksajan tietoja, eikä laskuttaja ole voinut olla varma, onko tilauksen tehnyt yksikkö osa Kemimaan kuntaa vai kenties oma, itsenäinen yksikkönsä. Vaikka kunnan työntekijöitä on informoitu tilausten teosta, on tähän vielä syytä paneutua.

4.2 Tutkimuksen luotettavuus

Jotta tutkimuksesta saataisiin paras mahdollinen hyöty, on sen oltava luotettava. Tehdyn tutkimuksen luotettavuutta pyritään kaikissa tutkimuksissa arvioimaan erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja hyödyntäen. Tutkimuksen luotettavuutta mittaessa käytetään käsitteitä reliaabelius ja validius. Reliaabelius tarkoittaa mitausten toistettavuutta, ts. tutkimuksen kykyä antaa toistettavia tuloksia, validius puolestaan tarkoittaa pätevyyttä, tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2005, 216) Validiteetti siis mittaa tutkimuksen pätevyyttä, kuinka perusteellisesti tutkimus on tehty ja ovatko saadut tulokset oikeita (Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006, Validiteetti). Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan mahdollisimman tarkka tutkimuksen henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien läpikäyminen, aineiston tuottamisen olosuhteet tulisi siis kertoa mahdollisimman totuudenmukaisesti (Hirsjärvi ym. 2005, 217).

Tämän opinnäytetyön voidaan todeta olevan luotettava. Tutkimuksen teoria perustuu luotettaviin kirjallisiin lähteisiin sekä havainnoimalla kerättyihin tietoihin joka litteroitiin mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Tutkimuksen empiirinen osa on dokumentoitu ja selostettu yksityiskohtaisesti ja tarkasti. Kyselyyn on määri-

tely tutkittava perusjoukko ja käytetyt kysymykset laadittiin mahdollisimman selkeiksi mahdollisten väärinymmärrysten välttämiseksi.

4.3 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja mahdolliset jatkotutkimukset

Tutkimus pyrittiin tekemään niin, että toimeksiantaja hyötyisi siitä mahdollisimman paljon omassa ostolaskujen automatisointiprosessissaan. Vaikka tutkimus ei toteutunutkaan täysin alkuperäisen suunnitelman mukaisella tavalla, saatiin siitä pienillä muutoksilla koko prosessia tukeva kokonaisuus. Toivottavaa on, että tämä tutkimus tukisi myös muita yhteisöjä ja yrityksiä, jotka suunnittelevat taloushallintonsa tai sen osan automatisointia etenemään prosessissaan ja saavuttamaan tavoitteensa.

Mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita tälle tutkimukselle voisivat olla käyttäjäkysely Keminmaan kunnan niille työntekijöille, jotka ovat käsitelleet ostolaskuja ennen portaalipalveluihin siirtymistä, ja tutkia kokevatko he muutoksen helpottaneen työtään. Yhtenä jatkotutkimuksen aiheena voisi olla myös verkkolaskutukseen siirtymisen kustannukset ja sen avulla saadut säästöt tai se, onko kunnan talouspalveluiden henkilöstö kokenut työn rasittavuuden muuttuneen automatisointiprosessin myötä.

LÄHTEET

Arvila, M. 2015. Keminmaan kunta. Pääkirjanpitäjän haastattelu 17.2.2015

Basware Oyj 2015. Basware Commerce Network. Viitattu 7.8.2015
<http://www.basware.fi/yrityksesta/basware-commerce-network>

Basware Oyj 2015. Historia ja yritysostot. Viitattu 7.8.2015
<http://www.basware.fi/yrityksesta/historia-ja-yritysostot>

Basware Oyj 2015. Interoperability. Viitattu 7.8.2015
<http://www.basware.fi/about-us/interoperability>

Basware Oyj 2015. Ostolasku. Viitattu 7.8.2015
<http://www.basware.fi/ratkaisut/ostolasku>

Basware Oyj 2015. Palvelut verkkolaskujen vastaanottajille. Viitattu 7.8.2015
<http://www.basware.fi/download/file/7081>

Basware Oyj 2015. Sijoittajat. Viitattu 7.8.2015
<http://www.basware.fi/sijoittajat>

CGI 2015. CGI:n tarina Suomessa. Viitattu 22.8.2015
<http://www.cgi.fi/historia-suomessa>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/55/EU
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0055&from=EN>

Finanssialan Keskusliitto, 2010. Ympäristöystävällinen verkkolasku. Viitattu 17.4.2015
http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Ymparistoystavallinen_verkkolasku.pdf

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Jyväskylän yliopisto 2015. Kurssi- ja oppimateriaalipilone Koppa. Tutkimuksen toteuttaminen. Viitattu 2.8.2015
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>

Jyväskylän yliopisto 2015. Kurssi- ja oppimateriaalipilone Koppa. Kokonaistutkimus, otanta ja harkinnanvarainen näyte. Viitattu 1.9.2015
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/kokonaistutkimus-otanta-ja-harkinnanvarainen-naeyte>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyöpankki. Viitattu 24.5.2015
<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Havainnointi>

Keminmaan kunta 2014. Kuntatietoa. Viitattu 22.1.2015
<http://keminmaa.fi/index.php?p=Kuntatietoa>

Keminmaan kunta 2015. Ostolaskujen yhteystiedot. Viitattu 25.8.2015
<http://keminmaa.fi/index.php?p=Ostolaskut>

Keminmaan kunta 2014. Taloustoimisto. Viitattu 29.1.2015
<http://keminmaa.fi/index.php?p=Taloustoimisto>

Keminmaan kunnanhallitus. Kokouspöytäkirja 13.5.2015. 244§. Viitattu 20.5.2015
<http://www.keminmaa.fi/kunta/paatos/hal2015/kok1305/frmtxt244.htm>

Kemppainen, T. 2015. Keminmaan kunta. Kirjanpitäjän haastattelu 21.4.2015

Koski, J. 2015. Pagero Oy. Key Account Managerin haastattelu 7.5.2015

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! 1. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Lahden kaupunki 2015. Liaison laskuttajaportaali, käyttöopas. Viitattu 10.8.2015
[http://www.lahti.fi/www/images/nsf/files/3FEF8D5D196AF14BC2257DFC0039D7CC/\\$file/Laskuttajaportaalin%20ohje.pdf](http://www.lahti.fi/www/images/nsf/files/3FEF8D5D196AF14BC2257DFC0039D7CC/$file/Laskuttajaportaalin%20ohje.pdf)

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Digitaalinen taloushallinto. 1.painos. Talentum Media Oy

Pagero Oy 2015. Keminmaan kunta. Viitattu 25.8.2015
<http://www.pagero.com/fi/projektisivut/keminmaan-kunta/>

Pagero Oy 2015. Lähetä ja vastaanota verkkolaskuja. Viitattu 22.8.2015
http://www.pagero.com/fi/verkkolasku/laheta-ja-vastaanota/#pagero_web_portal

Pagero Oy 2015. Pagerosta. Viitattu 8.8.2015
<http://www.pagero.com/fi/pagerosta/>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tapaustutkimus. Viitattu 23.1.2015
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Validiteetti. Viitattu 1.9.2015
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäope-
tuksen tietovaranto. Aineiston määrä ja tutkittavat. Viitattu 5.9.2015
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2.html

Suomen Yrittäjät. Verkkolaskupalvelut 2009. Viitattu 1.7.2015
[http://www.yrittajat.fi/File/fff75a66-61ab-413d-b568-
d1d133e9fd16/Verkkolaskupalvelut2009.pdf](http://www.yrittajat.fi/File/fff75a66-61ab-413d-b568-d1d133e9fd16/Verkkolaskupalvelut2009.pdf)

Taloussanommat 2015. Taloussanakirja: reskontra. Viitattu 2.5.2015
<http://www.taloussanommat.fi/porssi/sanakirja/?termi=reskontra>

Taloussanommat 2015. Taloussanakirja: lasku. Viitattu 3.5.2015
<http://www.taloussanommat.fi/porssi/sanakirja/termi/lasku/?n=1>

Taloussanommat 2015. Taloussanakirja: transaktio. Viitattu 20.8.2015
<http://www.taloussanommat.fi/porssi/sanakirja/termi/transaktio/>

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus TIEKE 2015. Verkkolaskusta. Viitattu
28.5.2015
<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku>

Tilastokeskus 2015. Tietoa tilastoista. Viitattu 28.5.2015
http://www.stat.fi/meta/kas/edi_lasku.html

VirtuaaliAMK 2015. Otanta. Viitattu 1.9.2015
<http://www2.amk.fi/mater/tutkimusmenetelmat/kvantitat/kuvailu/otanta.htm>

World Economic Forum 2014. Global Information Technology Report 2014. Vii-
tattu 28.1.2015
[http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalInformationTechnology_Report_201
4.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalInformationTechnology_Report_2014.pdf)

LIITTEET

- Liite 1. Keminmaan kunta, tiedote, verkkolaskujen vastaanottaminen
- Liite 2. Kyselylomake portaalipalvelun toimittajille
- Liite 3. Keminmaan kunta, kirje verkkolaskuihin siirtymisestä
- Liite 4. Saatekirje käyttäjäkyselyyn osallistuneille
- Liite 5. Käyttäjäkysely

Liite 1

KEMINMAAN KUNTA

TIEDOTE

Talouspalvelut

19.03.2014

Verkkolaskujen vastaanottaminen

Keminmaan kunta ottaa vastaan ostolaskuja myös verkkolaskuina.

Keminmaan kunnan verkko-operaattorina toimii CGI.

Toivomme, että tekin voitte jatkossa lähettää Keminmaan kunnalle laskunne verkkolaskuina.

Tässä ovat tiedot verkkolaskujen lähettämiseen Keminmaan kunnalle:

Nimi	Verkkolaskuosoite	Välittäjä	Välittäjän tunnus
Keminmaan kunta	003702104698	CGI	003703575029

Yhteyshenkilömme ovat:

Tarja Kemppainen 040-6736774

Meiju Arvila 040-6486064

Maarit Kunnari 040-8318079

Liite 2 1(2)

Haastattelukysymyksiä

Yleistä portaalista

1. Mitkä ovat laskutusportaalin toimintaperiaatteet?
2. Mitä portaalilla sisältää?
3. Keminmaan kunnalla on käytössään CGI:n ProEconomica (Logica) taloudenohjaus tietojärjestelmä, ja kunta haluaa laskutusportaalina olevan käytössä sen kanssa täysin yhteensopiva. Onnistuuko tämä ilman että kunta käyttäjänä joutuu käyttämään välitiedostoja, muunto-ohjelmia tai muuta vastaavaa ohjelmaa/ohjelmistoa ostolaskuja käsiteltäessä?
4. Kuinka pitkä toimitusaika portaalilla on, milloin se olisi (asennuksineen ja testeineen) käyttökunnossa?
5. Paljonko portaalilla käyttökustannukset ovat, entä millaisia ylläpitokustannuksia portaalista tulee vuosittain?
6. Voiko portaalilla tutustua etukäteen esim. demon avulla? Entäpä portaalilla referenssit?

Portaalilla käyttö kunnan osalta

7. Kuka kouluttaa portaalilla käyttäjät, kuuluuko koulutus toimitussisältöön?
8. Kuka vastaa neuvonnasta, keneen/mihin otetaan yhteyttä ongelmatapuksissa?
9. Kuka vastaa teknisestä tuesta?
10. Arvio tarvittavista koulutuspäivistä
11. Jos kunta haluaa myöhemmin ottaa käyttöönsä esimerkiksi toimittajaportaalilla myyntilaskuilleen, onnistuuko se helposti, ilman suuria muutoksia?

Portaalilla käyttö laskuttajan osalta

12. Miten asiakkaat (=laskuttajat) määritellään? Tarvitseeko laskuttaja tunnuksen tai muun vastaavan tiedon laskun lähettämistä varten?

Liite 2 2(2)

13. Mitä laskuttajan tulee tietää/osata että laskun lähettäminen onnistuu?
Onko portaali niin helppokäyttöinen että kuka tahansa voi lähettää laskun kunnalle sen kautta?
14. Pystyykö laskuttaja muuttamaan portaalissa omassa laskutusjärjestelmässään tekemänsä laskun (esim. pdf – muodosta) verkkolaskuksi?
15. Kuka vastaa laskuttajan opastuksesta portaalin käytössä?
16. Kuka vastaa neuvonnasta laskuttajan ongelmissa, keneen/mihin laskuttaja ottaa yhteyttä ongelmatapauksessa?
17. Kuka vastaa laskuttajan teknisestä tuesta?



KEMINMAAN KUNTA
Kunnanhallitus

28.05.2015

Hyvä Keminmaan kunnan yhteistyökumppani

Keminmaan kunta vastaanottaa ostolaskuja vain sähköisinä verkkolaskuina 01.09.2015 alkaen

Keminmaan kunta on vastaanottanut eri toimittajilta laskuja sähköisenä usean vuoden ajan. Sähköisiä laskuja on tullut niiltä toimittajilta, joilla on ollut mahdollisuus muodostaa verkkolasku oman laskutusjärjestelmän kautta. Kyseisissä tapauksissa on Keminmaan kunnan verkkolaskuosoite seuraava:

	verkkolaskuosoite	Välittäjä	Välittäjän tunnus
Keminmaan kunta	003702104698	CGI	003703575029

Uusi menettely

Keminmaan kunta siirtyy vastaanottamaan **laskuja ainoastaan verkkolaskuina 01.09.2015 alkaen**. Sähköinen lasku tuo kustannussäästöjä, koska se poistaa työvaiheita sekä tehostaa ja helpottaa laskujen käsittelyprosessia.

Käytännössä sähköinen laskutus tarkoittaa sitä, että voitte kirjoittaa ja lähettää laskunne verkkolaskuna sähköisen portaalin kautta turvallisesti, nopeasti sekä maksutta.

Uusi käytäntö helpottaa omaa työtänne ja tuo säästöjä, sillä teidän ei tarvitse enää kirjoittaa ja postittaa laskuja käsin. Sähköinen lasku nopeuttaa maksun suoritusta.

Sähköisessä laskutuksessa käytettävä Pagero portaali

Mikäli teillä ei ole vielä mahdollisuutta lähettää verkkolaskuja, Keminmaan kunnalle on avattu laskutusportaali, jonka palvelun tuottaa Pagero Oy. Laskun teko portaalissa ja laskun toimittaminen Keminmaan kunnalle, on portaalin käyttäjälle maksutonta. Teidän tulee aloittaa Pagero portaalin käyttö viimeistään 01.09.2015 alkaen.

Pagero portaalin kirjautumis- ja käyttöohjeet ovat osoitteessa: www.pagero.fi/keminmaankunta. Kirjautumiseen tarvittava projektikoodi on FreePortal_keminmaan.

KEMINMAAN KUNTA
kunta@keminmaa.fi
www.keminmaa.fi, fax. 016-270 400
Hyvinvointipalvelut 040-831 7908
Terveyspalvelut 040-673 5050

Kunnantie 3, 94400 Keminmaa
Tekniset palvelut 040-831 7854
Sivistyspalvelut 040-831 7920
Keskushallinto 040-846 3345

Liite 3 2(2)

2

Keminmaan kunta	verkkolaskuosoite 003702104698	Välittäjä CGI	Välittäjän tunnus 003703575029
-----------------	-----------------------------------	------------------	-----------------------------------

Verkkolaskutuksen käyttöönotto

Ennen sähköiseen laskutukseen siirtymistä tulee Pagero Oy:n verkkolaskutuksen asiantuntija ottamaan teihin yhteyttä lähiaikoina. Yhteydenoton perusteella asiantuntija sopii kanssanne toimenpiteistä sähköiseen laskutukseen siirtymisestä.

Suosittelemme, että otatte verkkolaskujen lähettämisen mahdollisimman pian käyttöön, sillä 01.09.2015 alkaen Keminmaan kunta ei ota enää paperilaskuja vastaan vaan laskut palautetaan lähettäjälle.

Jos lasku sisältää salaista tietoa kuten potilastietoja, pyydämme, ettei se näkyisi laskulla vaan salaiset tiedot lähetettäisiin liitteellä suoraan seuraaville henkilöille

- Terveydenhuolto (työterveyshuolto, avohoito, vuodeosasto, hammashoito, neuvola); Keminmaan terveyskeskus, toimistosiihteeri Merja Rantamäula, Väylätie 2, 94400 Keminmaa,
- Sosiaalipalvelut; Keminmaan kunta, Sosiaalipalvelut, toimistosiihteeri Raija Juopperi Kunnantie 3, 94400 Keminmaa.
- Sivistyspalvelut; Keminmaan kunta, Sivistyspalvelut, toimistosiihteeri Kristiina Varonen, Kunnantie 3, 94400 Keminmaa.

Yhteistyöterveisin

KEMINMAAN KUNTA


Pirkko Kallaanvaara
Talousjohtaja

Lisätietoja antavat**Keminmaan kunta**

- Kallaanvaara Pirkko, talousjohtaja, email: pirkko.kallaanvaara@keminmaa.fi, p. +35840-5739154
- Arvila Meiju, pääkirjanpitäjä: email: meiju.arvila@keminmaa.fi, p. +358 406486064
- Kemppainen Tarja, kirjanpitäjä, email: tarja.kemppainen@keminmaa.fi, p. +358 406736774
- Kunnari Maarit, laskentasihteeri, email: maarit.kunnari@keminmaa.fi, p.+358 408318079

Pagero Oy

- Jusa Koski, Key Account Manager, puh. +358 50 304 9500
- Tapio Melari, Technical Advisor, puh. +358 400 265 722
- Pagero tuki, s-posti: tuki@pagero.com, puh. +358 10 219 5579

Lisätietoa verkossa

<http://www.keminmaa.fi/>

www.pagero.fi/keminmaankunta

Liitteet: selostus Pagero Oy:n Web-portaalista ja verkkolaskuista

KEMINMAAN KUNTA

kunta@keminmaa.fi

www.keminmaa.fi, fax. 016-270 400

Hyvinvointipalvelut 040-831 7908

Terveyspalvelut 040-673 5050

Kunnantie 3, 94400 Keminmaa

Tekniset palvelut 040-831 7854

Sivistyspalvelut 040-831 7920

Keskushallinto 040-846 3345

Liite 4

Hei,

opiskelen Lapin ammattikorkeakoulussa liiketalouden tradenomiksi ja teen opinnäytetyötäni ostolaskujen automatisoinnista Keminmaan kunnalle. Keminmaan kunta siirtyy verkkolaskutukseen ostolaskujen osalta, ja osana tätä prosessia toteutetaan käyttäjäkysely laskutusportaalin käytöstä ostolaskujen käsittelyssä. Kyselyn avulla on tarkoitus kerätä ostolaskuja käsittelevien kokemuksia laskutusportaalista ja sen tuomista muutoksista laskujen käsittelyssä.

Kysely toteutetaan sähköpostitse ja kaikki tieto käsitellään luottamuksellisesti. Pyydänkin ilmoittamaan saako nimeäsi ja/tai työpaikkasi nimeä käyttää tulosten julkistamisessa (kyselylomakkeen kysymys numero 3). Kaikki tieto on tervetullutta, ei haittaa vaikka et jokaiseen kohtaan osaisikaan vastata.

Jos sinulla on kyselyyn liittyviä kysymyksiä, tai tarvitset lisätietoa, voit soittaa tai laittaa viestiä sähköpostiini. Yhteystiedot löytyvät tämän viestin lopusta.

Kiitos osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin

Ritva Torikka

Liite 5

Käyttäjäkysely laskutusportaalista ja sen käytöstä**Yleistä**

1. Nimi?
2. Työpaikka?
3. Saako nimeäsi ja/tai työpaikkasi nimeä käyttää opinnäytetyössä?
4. Kauanko olet työskennellyt tässä työpaikassa?
5. Kenen toimittajan laskutusportaali työpaikallasi on käytössä?
6. Kauanko portaali on ollut käytössä?

Ostolaskuista

7. Oletko aiemmin käsitellyt paperisia ostolaskuja ja/tai skannannut ja siirtänyt ostolaskuja sähköiseen muotoon?
Jos vastasit ei, siirry seuraavaan kysymykseen.

Jos vastasit kyllä, kertoisitko omista kokemuksistasi verkkolaskutuksen hyvistä ja huonoista puolista verrattuna paperisten laskujen käsittelyyn?

Onko verkkolaskutukseen siirtyminen mielestäsi helpottanut työtäsi?
8. Oletko käsitellyt verkkolaskuja jollakin muulla ohjelmalla/palvelulla (esim. yrityksen omalla taloudenhallintajärjestelmällä tai pankin tarjoamalla ohjelmalla) ennen verkkolaskuportaaliin siirtymistä, tai käsitteletkö nyt verkkolaskuja nyt sekä portaalin kautta että jollakin muulla ohjelmalla/palvelulla?
Jos vastasit ei, siirry seuraavaan kysymykseen.

Jos vastasit kyllä, kertoisitko millä muilla ohjelmilla käsittelet/olet käsitellyt verkkolaskuja?

Miten nämä ohjelmat/palvelut eroavat mielestäsi portaalintarjoajan palveluista, ts. mitä hyvää ja huonoa niissä on verrattuna portaalin käyttöön?

Liite 5 2(2)

Portaalista

9. Miten portaalin käyttöönotto sujui? Koulutettiin sinua sen käyttöön?
10. Huomaatko ostolaskujen käsittelijänä eroa portaalin kautta tulevien laskujen ja "tavallisten" verkkolaskujen välillä?
Jos huomaat, niin millaisia eroja?
11. Millainen portaalipalvelu on mielestäsi käyttää? Vastaako se mahdollisia ennakko-odotuksiasi?
12. Onko portaalin käytössä ilmennyt ongelmia? Jos on, niin millaisia? Miten niistä selvittiin?

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä henkilötietoja luovuteta muille osapuolille ilman lupaasi.

KIITOS VASTAUKSISTASI!