



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Verkkolaskutuksen käyttöönotto - Case Visumservice Helsingfors Ab

Rainio, Tomas

2017 Laurea



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Laurea-ammattikorkeakoulu

Verkkolaskutuksen käyttöönotto - Case Visumservice Helsingfors Ab

Rainio, Tomas
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2017

Tomas Rainio

Verkkolaskutuksen käyttöönotto - Case Visumservice Helsingfors Ab

Vuosi 2017 Sivumäärä 27

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ostolaskujen sähköistämisen hyödyt pk-yrityksessä. Toimintaympäristönä toimi pk-yritys Visumservice Helsingfors Ab. Visumservice välittää asiakkaille viisumi-, laillistamis ja käännöspalveluita. Tutkimuksen tärkeimpänä tavoitteena on antaa Visumservicelle käsitys verkkolaskutuksen hyödyistä, haasteista ja käyttöönotosta. Opinnäytetyön aihe on rajattu ostolaskujen sähköistämiseen. Visumservicellä on jo käytössään verkkolaskutuksen palveluntarjoaja, joka toimittaa Visumservicen lähettämät myyntilaskut. Tämän opinnäytetyön teoria osuudessa avataan verkkolaskutuksen eri muotoja ja standardeja. Lisäksi toimintaympäristön määrittelystä selviää yrityksen käytössä olevat järjestelmät ja toimintatavat.

Tutkimus tehtiin laadullista menetelmää käyttäen. Tutkimuksessa haastateltiin kahta verkkolaskutuksen asiantuntijaa kahdesta markkinoilla toimivasta verkkolaskuoperaattorista. Haastattelut suunniteltiin opinnäytetyön tietoperustaa hyödyntäen. Haastattelumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, koska harkittujen kysymysten avulla haastatteluista saatiin ajankohdasta ja luotettavaa tietoa verkkolaskutuksesta. Haastattelukysymykset jaettiin seuraaviin teemoihin: hyödyt, käyttöönotto, haasteet ja operaattorin valinta. Haastattelun tuloksien perusteella Visumservice voi arvioida verkkolaskutuksen käyttöönoton kannattavuutta.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että Visumservice voi pienillä muutoksilla alkaa vastaanottamaan ostolaskuja sähköisesti ja samalla saada verkkolaskutuksen tuomia muita hyötyjä. Tuloksista pystytään hyvin havainnoimaan verkkolaskutuksen käyttöönoton haasteet yritykselle. Ostolaskujen sähköistämisen yksi suurimmista haasteista on yhteistyökumppaneiden tiedottaminen. Yhteistyökumppaneita tiedotetaan yrityksen laskutusohjeella, jonka sisältö opastaa laskun lähettäjä toimittamaan laskut oikealla tavalla.

Verkkolaskutus tuo kansainväliseen kaupankäyntiin sujuvuutta. Yritykset voivat yllätyä, kuinka monipuolinen ja hyödyllinen verkkolaskutus on. Lähitulevaisuudessa EU-lainsäädäntö voi velvoittaa EU:n alueella toimivia yrityksiä käyttämään verkkolaskutusta pakollisena kirjanpito menetelmänä. Verkkolaskutus mahdollistaa kaupankäynnin avoimuuden, estää lahjontaa ja vaikeuttaa hyvä veli- verkostojen toimintaa.

Verkkolaskutus on nykyaikaa. Verkkolaskutus on kustannustehokasta ja tukee kestävä kehitystä. Digitalisoituvassa maailmassa verkkolaskutus tulee joka tapauksessa yritysten ja kuluttajien käyttöön, ennemmin tai myöhemmin. Verkkolaskutuksen käyttö helpottaa yritysten päivittäistä toimintaa ja parantaa yritysten tehokkuutta.

Asiasanat: verkkolaskutus, sähköinen taloushallinto, ostolaskujen vastaanottaminen, pk-yritys

Tomas Rainio

The Implementation of E-invoicing - A Case Study of Visumservice Helsingfors Ab

Year	2017	Pages	27
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to research the benefits of receiving invoices through e-invoicing. The commissioner of the thesis is a medium-sized company called Visumservice Helsingfors Ab. Visumservice provides third party services such as working permits, visas, legalizations and translations. The main aim was to provide information to Visumservice regarding e-invoicing benefits, challenges and the different stages of the implementation process. This thesis is limited to cover the process of converting purchase invoices into e-invoices. Visumservice already uses an e-invoicing operator to manage its outgoing invoices. The theory in this thesis focuses on different standards and formats used in e-invoicing, as well as different systems and procedures used within the company.

The research was conducted by using a qualitative research method. The research consists of interviews from two e-invoicing consultants in different companies within the same market of e-invoicing operators. The interviews were based on the information gained from the theory of the thesis. The used interview method, theme interview, was chosen of the considered questions that provide current and reliable information regarding e-invoicing. The interview material was recorded for later analysis. Based on the valuable information gained from the interviews, Visumservice can evaluate the benefits of implementing e-invoicing systems.

The results gained from the research indicate that Visumservice can with small changes implement e-invoicing. The results also point out the challenges of implementing the e-invoicing process. One of the biggest challenges regarding the electronification of purchasing invoices is notifying your suppliers. The suppliers are notified with an e-invoicing introduction letter to guide the suppliers to invoice as instructed.

E-invoicing brings fluency and flexibility to international trade. Companies can be surprised how diverse and useful e-invoicing can be. In the near future, EU-legislation can obligate companies operating within EU to use e-invoicing as their mandatory accounting system. E-invoicing enables transparency in business, prevents bribery and corruption.

E-invoicing is a modern way to operate with invoices. It is also cost-efficient and supports sustainable development. In a world that keeps on digitalizing, e-invoicing will rather sooner than later become a part of both consumers and companies accounting systems. It relieves pressure from everyday operation and promotes efficiency within the company.

Keywords: E-invoicing, electronic financial management, purchase invoice, medium-sized company

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tavoitteet	6
2	Menetelmät	7
2.1	Teemahaastattelu.....	7
2.2	Teemahaastattelurunko.....	10
2.3	Nykytilanteen kartoittaminen.....	10
3	Verkkolaskutus.....	12
3.1	Verkkolaskuformaatit ja standardit.....	13
3.2	Verkkolaskuoperaattorin prosessikuvaus	15
4	Toimintaympäristö.....	15
4.1	Käytössä olevat taloushallinnon työkalut	16
4.2	Yrityksen toimintatavat ja järjestelmät	16
5	Haastattelut.....	18
5.1	Pagero Oy:n ja Basware Oyj:n asiantuntijat	19
5.2	Hyödyt.....	19
5.3	Käyttöönotto	20
5.3.1	Pagero Oy:n ostolaskujen verkkolaskutuksen käyttöönotto	21
5.3.2	Basware Oyj:n ostolaskujen verkkolaskutuksen käyttöönotto.....	22
5.4	Haasteet	23
5.5	Operaattorin valinta.....	24
6	Yhteenveto ja johtopäätökset	25
	Lähteet	28
	Kuviot..	31

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ostolaskujen sähköisen laskutuksen hyötyjä ja haasteita Visumservicessä. Visumservice on pk-yritys, jonka toimisto sijaitsee Helsingin ydinkeskustassa ja työllistää 10 henkilöä, toimialanaan työlupien sekä viisumien-, laillistamisien ja käännöspalveluiden välitys. Visumservicessä on entuudestaan kokemusta myyntilaskujen verkkolaskutuksesta. Opinnäytetyössä keskitytään ostolaskujen sähköistämiseen verkkolaskuksi. Asiantuntijoiden haastattelusta Visumservice sai hyvää informaatiota verkkolaskutuksen käyttöönottoon. Haastattelujen tuloksien avulla arvioidaan ostolaskujen verkkolaskutuksen käyttöönotto. Tämän lisäksi opinnäytetyössä käytettiin lähteenä alan kirjallisuutta, sekä verkkolähteitä, esimerkiksi TIEKE (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry).

1.1 Tavoitteet

Visumservicessä on aikaisemmin otettu käyttöön sähköinen laskutus myyntilaskuissa. Tällä hetkellä ostolaskujen käsittely siirtyy sähköiseen muotoon, kun lasku on ensin vastaanotettu paperilaskuna ja skannattu manuaalisesti järjestelmään, tai jos lasku on otettu vastaan pdf-liitteenä sähköpostiin toimitetussa laskussa.

Visumservicen toimintaympäristö kartoitetaan ja toimintaympäristön perusteella muodostetaan teemahaastattelun teemat ja haastattelukysymykset. Haastattelukysymyksien tavoitteena on tuoda uusia ja ajankohtaisia näkökulmia sähköiseen taloushallintoon. Haastattelukysymykset osoitetaan verkkolaskuoperaattoreiden asiantuntijoille. Saatujen vastausten avulla tehdään johtopäätökset seuraaviin asioihin: Kannattaako Visumservicen automatisoida sähköinen ostolaskutus ja onko se mahdollista käytössä olevilla järjestelmillä vai tuleeko joitain järjestelmiä uusia. Teemahaastattelu toimii tiedonkeruumuotona, koska asiantuntijoilta haastatelmalla saadaan ajankohtaista tietoa tutkimusaiheesta.

Yrityksen ostolaskujen sähköistäminen taloushallinnossa voi tuottaa yritykselle taloudellisia säästöjä. Tulokset ostolaskujen siirtymisestä sähköiseen laskuttamiseen ilmenee yritykselle ylijäämänä taloushallinnon kustannuksissa. Verkkolaskutuksen tuoma automatisaatio laskutuksessa nopeuttaa monia normaalisti manuaalisesti suoritettuja työvaiheita. Jokin asia saadaan nopeammin tehtyä, säästyy tehokasta työaikaa muihin työtehtäviin. Se ei välttämättä suoraan heijastu taloushallinnon kustannuksiin. Tällä on kuitenkin positiivinen vaikutus työntekijän hyvinvointiin ja keskittymiseen muissa hänelle tarkoitetuissa tehtävissä. Verkkolaskuoperaattorit lupaavat asiakkaalleen sähköiseen laskuttamiseen siirtymisellä yrityksille säästöjä jopa 75 - 90%:a laskutukseen liittyvissä kustannuksissa. Kustannussäästöt herättävät helposti monen yrityksen mielenkiinnon. Yrityksen siirryttyä sähköiseen laskuttamiseen, se pystyy sekä vastaanottamaan että lähettämään verkkolaskuja, jolloin kaikki muut laskutustavat tulisi sivuuttaa.

Yrityksen kaikilla osastoilla tulee keskittyä laskutuksessa käyttämään ainoastaan verkkolaskutusta. Ostolaskujen ja myyntilaskujen verkkolaskutuksen ollessa käytössä yritys dokumentoi kaikki laskut arkistoon ja kirjanpitoon.

Verkkolaskutukseen on perehdytty työn tietoperustassa. Tietoperustan riittävän kattava tuntemus tukee asiantuntijoiden haastattelutilannetta. Heidän ammattisanastonsa ja osaamisensa on tarkoitus hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla yrityksen tavoitteissa verkkolaskutuksen osalta; esimerkiksi, mitä hyötyjä verkkolaskutus tuo käyttöönotossa, kuinka verkkolaskutus parantaa yrityksen taloushallintoprosessien laatua ja nopeutta, minkälaisia mahdollisia kustannussäästöjä käyttöönotto tuo yritykselle.

2 Menetelmät

Opinnäytetyölle on valittu laadullinen menetelmä ja tutkimusmenetelmänä toimii toiminnallinen tutkimus. Laadullinen tutkimusmenetelmä auttaa oikeiden menetelmien valinnassa oikeanlaiselle tutkimukselle. Toimintatutkimuksessa keskitytään havaitsemaan ongelmia ja kehityskohteita vallitsevista käytännöistä ja toiminnoista sekä ratkaisemaan havaitut ongelmat. Opinnäytetyössä on käytetty laadullisena menetelmänä teemahaastattelua sekä tietoperustaa. Toimintaympäristönä toimii pk-yritys Visumservice Helsingfors Oy Ab. Visumservicellä on käytössään verkkolaskutus myyntilaskuille, näin ollen tuntemusta käyttöönotosta löytyy sekä kokemusta mahdollisista yleisistä ongelmista verkkolaskutuksessa. Työssä haastatellaan verkkolaskutuksen asiantuntijoita ja haastattelun menetelmänä on teemahaastattelu. Haastattelu ja sen tulokset analysoidaan. Teemahaastattelusta saadut tulokset tarjoavat ajan tasaisen tiedonkeruumenetelmän opinnäytetyölle. (Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014, 93)

2.1 Teemahaastattelu

Verkkolaskuoperaattoreiden asiantuntijoiden haastatteluun sopii teemahaastattelu puolistrukturoidun menetelmän ansiosta. Yleisesti teemahaastattelu tunnetaan vanhana sekä usein käytettynä tutkimusmenetelmänä. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 3) Teemahaastattelun, eli puolistrukturoidun haastattelumenetelmän tarkoituksena ei ole olla niin yksityiskohtainen ja hartaasti valikoitujen haastattelukysymyksiin perustuva haastattelu, sillä tämän tyyppinen haastattelu voisi vaikuttaa haastattelusta saatuihin tuloksiin. Teemahaastattelu määritellään puolistrukturoiduksi menetelmäksi, koska menetelmät ja teemat ovat jo tiedossa mutta menetelmästä puuttuu tarkka kysymysten muoto ja järjestys mikä on ominaispiirre strukturoidulle haastattelulle. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 36) Teemahaastattelun tarkoitus on suunnitella haastattelulle teema ja hyödyntää tämän suunnitellun teeman aiheita erilaisiin kysymyksiin aiheen sisällä. Avoin haastattelu ei välttämättä pysyisi aivan aihepiirissä, joten haastattelumenetelmäksi sopii paremmin teemahaastattelu, koska teemahaastattelulla voidaan helpommin ohjata haastattelutilannetta. Teemahaastattelua sopii käytettäväksi silloin, kun aihe ei

ole täysin tuttu ja haastateltava pystyy hyvin itse kertomaan aiheesta. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 35) (KvaliMOTV 2017 a.) Oikein ja parhaalla mahdollisella tavalla tehty haastattelu nostaa teemahaastattelun menetelmänä muiden informaatiolähteiden yläpuolelle. Tulokset haastattelusta ovat erittäin ajan tasalla verrattuna muuhun kirjallisuuteen mikä on mahdollisesti kirjoitettu jopa 10 vuotta sitten. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 23)

Teemahaastattelulla halutaan antaa haastateltaville mahdollisuus kertoa mahdollisimman laajasti omista näkökulmista aiheeseen. Haastateltavien reaktioiden tulisi olla tietynlaisia haastattelun analysoinnin kannalta. Analysoinnissa on tärkeää huomioida haastateltavan henkilökohtainen konteksti haastattelusta. Haastattelulla pyritään selvittämään haastateltavien ominaisuudet ja heidän omat henkilökohtaiset kokemukset verkkolaskutuksesta, nämä määräävät myös asiantuntijoilta saadun tiedon paikkansapitävyyttä ja lähdekriittisyyttä. (KvaliMOTV 2017 a.)

Ennen teemahaastattelua, haastattelijalta odotetaan huolellista perehtymistä aiheeseen. Aiheeseen perehdyttyään on haastattelijan helpompi kohdistaa keskustelu suunnitelmassa määritettyihin teemoihin. Haastattelun teemojen suunnittelu tapahtuu vasta, kun perehtyminen aiheeseen on tehty. (KvaliMOTV 2017 a.) Verkkolaskuoperaattorin asiantuntijalta toivotaan ammatissaan mahdollisimman laajaa tuntemusta yrityksen tarjoamista palveluista. Haastateltavien asiantuntemus alalla antaa haastattelusta luotettavan ja ajankohtaisen lähteen.

Teemahaastattelun suunnitteluvaihe on monimutkainen tapahtuma. Suunnitelma ja haastattelun tarve tulee tutkimusprosessin edetessä selkeämmäksi. Teemahaastattelulle laadittu tarkka suunnitelma on yksi tärkeimmistä vaiheista tulevaa haastatteluprosessia miettien. Suunnitteluvaiheessa hahmotetaan teemahaastattelun päälinjat ja keskeisimmät ratkaisut. On sanonta, että hyvin suunniteltu on jo puoliksi tehty, mikä pätee useimmissa tapauksissa. Suunnitteluun käytetty aika ei koskaan ole turhaa, sillä suunnitelman kattavuus palkitsee haastattelijan, kun on itse haastattelun aika. Haastattelun aikana haastatteliija pystyy tuketumaan suunnitelmaan, mikäli tuntuu että haastattelu on lähdössä väärälle aihealueelle. Kun suunnitelma on kattavasti tehty, pystyy haastatteliija käyttämään sitä hyödykseen haastattelun eri vaiheissa, näin voidaan välttyä haastattelun mahdollisesta jälkipaikkailusta. Jälkipaikkailulla tarkoitetaan, että haastattelusta on jäänyt puuttumaan jotain oleellista. Paikkaaminen vaatii lisätyötä haastattelijalle sekä haastateltavalle, koska heidän pitää sopia uusi haastattelu. Kyseessä voi olla pienempi paikkailu, jonka voi hoitaa esimerkiksi puhelimitse mutta on myös mahdollista, että heidän tulee sopia uusi tapaaminen.

Suunnittelu voidaan jakaa kolmeen seuraavaan vaiheeseen:

- 1) Yleisluontoinen suunnittelu eli tavoitteiden ja ongelmien hahmottaminen, millä tavalla ongelmista voidaan keskustella haastattelutilanteessa ja saisiko haastattelutilanteesta ratkaisut löydettyihin ongelmiin tai tavoitteisiin.
- 2) Itse haastattelun järjestely ja toteutus.
- 3) Haastattelun jälkeisen toiminnan suunnittelu, eli haastatteluista saatujen tuloksien analysointia. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 39)

Suunnitelman keskeisimpinä tavoitteina on määrittellä haastattelun tavoitteet, minkälaista informaatiota haastattelusta on saatava, jotta tavoitteet saavutetaan. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 40) Teemahaastattelun suunnitelmassa tulee suunnitella haastattelun teemat. Haastatteluteemoilla pystytään ohjaamaan haastattelua sellaisesta aiheesta pois, mikä ei välttämättä hyödynnä ollenkaan haastattelun tavoitteita. Joustavuus on kuitenkin tärkeää muistaa haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 41)

Teemahaastattelusta saatu aineisto on yleensä runsas. Haastatteluista saadun aineiston analysointi tulee aloittaa mahdollisimman pian haastatteluiden jälkeen. Tällöin materiaali saaduista haastatteluista on vielä tuoretta ja haastattelutilanne on vielä hyvin haastattelijan muistissa. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 108)

Teemahaastattelusta saadut tulokset on saatava muutettua tutkittavaan muotoon. Niin kuin edellisessä kappaleessa kävi ilmi, haastattelun analysoinnista voi tulla haastavaa, mikäli haastattelua ei ole etukäteen suunniteltu tarkasti. Teemahaastattelun analysoiminen on helppo aloittaa analysoimalla aineisto teemoittain. Suunnitteluvaiheessa päätetyt teemat ja teemat suoritetuista haastatteluista eivät välttämättä pysy samana kuin suunnitelmassa. Haastattelun analysointivaiheessa voi ilmetä haastatteluista uusi teema, joka voi olla oleellisempi ja tukea paremmin tutkimusaihetta kuin alkuperäinen teema. (KvaliMOTV 2017 a.)

Analysointia varten haastattelut nauhoitetaan ja nauhoissa oleva aineisto puretaan tekstimuotoon. On kaksi erilaista tapaa purkaa nauhoista saatuja aineistoja. Ne voidaan kirjoittaa puhtaaksi sanasanaisena tai päätelminä haastattelusta, eli kirjoittaa suoraan haastatteluista saaduista tuloksista. Sanasanainen puhtaaksikirjoittaminen nauhoilta on yleensä työläs prosessi. Sanasanainen kirjoittaminen sisältää puhtaaksikirjoitetussa tekstissä kirjaimellisesti haastattelun kaikki sanat, tauot, jos pitkä tauko niin aikamerkinnet kuinka kauan taukoa oli yms. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 109-110)

Vaikka haastateltavia on vain kaksi mutta aihe on laaja, ei haastatteluaineistolle ole tarvetta puhtaaksikirjoittamiselle vaan kirjoitetaan suoraan päätelmistä. Päätelmistä kirjoittaessa on

tärkeää, että haastattelija itse purkaa aineiston. Mikäli joku muu henkilö purkaisi haastattelusta saadun aineiston, tulisi henkilö ensin kouluttaa tehtävään, että mitä tarkalleen haastattelusta halutaan päätellä ja oikeastaan opettaa hänelle kaikki mitä itse olet oppinut jo haastattelun suunnitteluvaiheessa. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 112)

Sisällönanalyysia tukee suunnitteluvaiheessa ilmenneet keskeiset teemat ja käsitteet. Haastatteluvaiheessa voi ilmetä uusia teemoja ja käsitteitä. Tavoitteena sisällönanalyysissä on tarkastella haastattelutiedostoja mistä löytää teoreettiset ominaisuudet haettuihin tavoitteisiin. Aineiston koodaus ei ole tarpeen ennen analysointia. Näin ollen voidaan kirjoittaa suoraan teoreettisista näkökulmista ja etsiä näistä ominaisuuksia omaan raporttiin. (Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988, 115-116) Koodauksella tarkoitetaan haastattelun erilaisia muistiinpanoja esimerkiksi aineistoon tehtyjä jäsenteleviä merkintöjä ja luokitteluja eri värisillä kynillä. (Kvali-MOTV 2017 b.)

2.2 Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelu kannattaa aloittaa rakentamalla teemahaastattelurunko omalle tutkimusaiheelle. Oman haastattelun teemahaastattelurunko muodostuu seuraavista teemoista: hyödyt, käyttöönotto, haasteet ja operaattorin valinta. Teemahaastattelun tavoitteena on saada asiantuntijoilta vastaukset määriteltyihin kysymyksiin sekä avata keskustelua kysymyksen aiheesta. Seuraavat kysymykset ovat tukemassa haastattelun suuntaa ja aihetta teemojen sisällä.

Miksi verkkolaskutus tulisi ottaa käyttöön?

Miten verkkolaskutus otetaan käyttöön?

Mitä eri vaiheita verkkolaskutuksen käyttöönotossa on?

Kuinka asiakaslähtöistä tukea tarjoatte? Pystytäänkö tuki antamaan etänä?

Mitä haasteita verkkolaskutuksen käyttöönotossa on? Ovatko haasteet lähinnä teknisiä haasteita vai tietotaidon puutetta asiakasyrityksen sisällä?

Mitä palveluita pystytte tarjoamaan verrattuna toisiin tarjolla oleviin operaattoreihin?

- Hinta
- Nopeus
- Laskujen eri formaatit

Milloin verkkolaskutus tulisi ottaa käyttöön yrityksessä?

2.3 Nykytilanteen kartoittaminen

Yrityksen tarvekartoitus verkkolaskutuksessa alkaa selvittämällä nykyisiä toimintatapoja ja järjestelmiä yrityksen käytössä. Järjestelmissä on huomioitava, millaisen siirtotiedoston se

pystyy tällä hetkellä tuottamaan. Verkkolaskuoperaattorin asiantuntijat tietävät, mitä palveluita he pystyvät tarjoamaan. Asiantuntijat analysoivat yrityksen järjestelmät omatoimisesti tai selvittävät järjestelmät yhdessä yrityksen taloushallinnosta vastaavan kanssa.

Yksi aloitusvaiheen peruselementeistä on yrityksen laskujen määrä; kuinka paljon yritys lähettää myyntilaskuja ja, kuinka paljon yritys vastaanottaa ostolaskuja. Näiden laskujen lukumäärän avulla voidaan jo päätellä kuinka suurta tai pientä taloushallintoa yritys pitää sisällään. Laskujen lukumäärän ollessa selvillä voidaan miettiä yrityksen tarvetta verkkolaskuosoitteelle. Tarvitseeko yritys verkkolaskutusta, myyntilaskuille, ostolaskuille vai molemmille? Kun laskujen lukumäärä on selvitetty, selvitetään käyttäkö kukaan yhteistyökumppaneista verkkolaskutusta, ja jos käyttää niin mitä operaattoria he käyttävät. (TIEKE 2005, 4).

Operaattorin valinnassa on hyvä huomioida, mitä eri rajoituksia eri operaattoreilla on. Mikäli jollain operaattorilla on jotain rajoituksia, voi joissain tapauksissa rajoitukset ohittaa esimerkiksi esijärjestelmällä. Esijärjestelmä muuntaa saapuvaa dataa halutuksi dataksi. Esijärjestelmä on yleensä lisäpalvelu, joka täytyy lisätä verkkolaskuoperaattorin kustannuksiin. Operaattorille on hyvä esittää erilaisia kysymyksiä tulevan varalta. Varautuuko operaattori uusiin erilaisiin järjestelmiin, joita ei välttämättä ole vielä olemassa. Kuinka helposti operaattori saa lisättyä uuden asiakkaan heidän verkkolaskutusjärjestelmään tarpeen tullen. Mikäli kyseessä on todella räätälöity paketti, voi yksinkertaisenkin tehtävän, kuten asiakkaiden lisäyksien olla hidasta, johtuen eri formaateista ja järjestelmistä. (TIEKE 2005, 5)

Asiakaskunta kertoo paljon myös siitä, minkälaiseen laskutukseen yritys keskittyy. Kun kyseessä on B-to-C (Business-to-Consumer), sähköinen laskuttaminen tapahtuu suoraan asiakkaan pankkiin. Mikäli taas asiakaskunta on enemmän B-to-B (Business-to-Business), puhutaan yrityksiensä välisestä sähköisestä järjestelmästä ja silloin järjestelmät ovat parhaimmassa tapauksessa hyvin samanlaisia. (TIEKE 2005, 5)

Yrityksen henkilöstöä ei saa unohtaa. Verkkolaskutuksen käyttöönotossa henkilöstöä tulee tiedottaa ja kouluttaa, jotta he osaavat sopeutua verkkolaskutuksen mukana tuleviin muutoksiin. Koulutuksen jälkeen on tarkoitus, että koko henkilökunta on mukana muutoksessa ja ymmärtää sähköisen laskutuksen käyttöönoton hyödyt yritykselle. Mikäli henkilökunta jää kouluttamatta uudesta tavasta toimia, on mahdollista, että henkilökunta ei osaa hyödyntää tarjolla olevia palveluita. Kun yrityksellä on käytössään erilaisia taloushallinnon ohjelmistoja, on henkilöstöä tarpeellista muistuttaa käyttämään taloushallinnon ohjelmistoja niiden tarjoamalla tavalla. Hyvin toimintaa kuvaisi se, että kaikki laskuihin liittyvät asiat ja tarkistukset tulisivat tapahtua tietokoneen näytöltä eikä paperisena laskuna työntekijän pöydällä. Mikäli lasku ”eksyy” paperisena työntekijän pöydälle, onko sille vaihtoehto käyttää jotain yrityksen taloushal-

linnon ohjelmistoa. Yrityksen kannattaa miettiä uusia hankesopimuksia laatiessa tai vertaillessa myös mahdollisen kumppanin taloushallintoa. Millä tavalla tämä mahdollinen uusi kumppani voi vastaanottaa tai toimittaa laskuja. Taloushallinnon keskittäminen sähköiseen muotoon on kannattavaa, sillä sähköinen laskujen käsittely on kustannustehokkaampaa kuin manuaalinen ja paperinen laskuttaminen. (TIEKE 2005, 5)

3 Verkkolaskutus

Verkkolaskutus on ollut kasvava taloushallinnon muoto kohta jo 20:n vuoden ajan. Syy alan huomattavaan kasvuun on yrityksen jatkuva digitalisoituminen eri osa-alueilla. Isot, pienet ja keskisuuret yritykset käyttävät kaikki jollain tavalla jo sähköistä taloushallintoa ja nyt viimeisenä houkutusena tai jopa joissain tapauksissa pakotteena on ollut verkkolaskutus.

Verkkolaskutus tarkoittaa yrityksen laskujen toimittamista ja vastaanottamista sähköisesti. Useimmat yritykset vastaanottavat ja lähettävät laskunsa nykyään verkkolaskuina. Verkkolaskut välittyvät operaattorilta yritykselle verkkolaskuosoitteiston avulla. Verkkolaskuosoite on laskun lähettäjän tai vastaanottajan osoite, jonka avulla verkkolaskut välitetään oikealle organisaatiolle. Verkkolaskuosoitteet ovat muotoa OVT-tunnus, IBAN-tunnus, Verkkolaskutili tai Verkkopalvelutunnus. (TIEKE 2017 a.) TIEKE:n tietokanta muodostuu verkkolaskuoperaattoreiden tarjoamista verkkolaskuosoitteista TIEKE:n tietokantaan. (TIEKE 2017 b.)

Verkkolaskutus on hyvä tapa tehostaa yrityksen taloushallintoa ja alentaa laskutuksesta aiheutuvia kustannuksia. Lisäksi sähköinen laskutus tuo yritykselle hyvää mainetta ja kilpailuetua. Moni yritys suosii verkkolaskutusta näistä edellä mainituista syistä. Suomi on verkkolaskutuksen edelläkävijä ja Suomessa on luotu hyvä verkosto ja tietokanta operaattoreiden välille, mikä mahdollistaa yhä useamman laskun kulkevan sähköisesti yritysten välillä. (TIEKE 2005, 3-4)

Verkkolaskutus on nyt viimeisten vuosien aikana saanut todellisen jalansijan taloushallinnossa. Aluksi verkkolaskutuksen käyttöönotto oli yrityksissä todella hankalaa ja aikaa vievää, kun yrityksen sisältä ei löytynyt riittävää asiantuntemusta projektin aloittamiseksi. Verkkolaskutuksesta on keskusteltu sellaiseen tapaan, että sillä on helppo säästää taloushallinnon kustannuksissa, kun yritys alkaa käyttämään verkkolaskutusta. Verkkolaskutuksen mukana tulee myös uusi järjestelmä, minkä opetteluun ja ylläpitoon yrityksen on hyvä varata resursseja. Tämä ei suinkaan tarkoita sitä, että yritys ostaa verkkolaskutuksen palveluntarjoajalta palvelun ja palveluntarjoaja ei auttaisi käyttöönotossa - operaattorit tarjoavat tähän useita erilaisia asiantuntijoita, jotka auttavat yritystä käyttöönotossa. Operaattorin asiantuntijat selvittävät yrityksen tarpeet ja räätälöivät heille sopivan paketin. Tehokkain tapa verkkolaskutuksen suunnittelemisen aloittamiseen on ottaa suoraan yhteyttä verkkolaskuoperaattoriin ja jättää tarjouspyyntö. (TIEKE 2005, 3-4)

3.1 Verkkolaskuformaatit ja standardit

Verkkolaskutuksessa molempien osapuolien tietojärjestelmät ymmärtävät toisiaan. Verkkolaskustandardit kuvaavat laskun tietokenttänä. Esimerkkejä tietokentistä: laskun lähettäjän nimi, osoite ja loppusumma. (Kurki, M., Lahtinen, M & Lindfors, H. 2011 s.9) Suomi eroaa muista valtioista seuraavilla tavoilla: Suomessa verkkolaskutuksen päätietokantana on Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry (TIEKE) ja TIEKE on kaikkien Suomessa toimivien verkkolaskuoperaattoreiden ylläpitämä. Muissa verkkolaskutusta käyttävissä maissa ei ole tällaista vastaavaa päätietokantaa. Verkkolaskuoperaattorit maksavat TIEKE:n ylläpidon. Muualla maailmassa käytetään erilaisia tunnuksia kuten y-tunnusta verkkolaskutuksessa verkkolaskuosoitteen (OVT) sijasta. TIEKE:n tietokantaan lisätään asiakkaan tiedot ja sitä kautta saadaan yritykselle verkkolaskuosoite. Verkkolaskuosoitetta kutsutaan nimellä OVT. OVT tarkoittaa organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa. (Pihamaa, 2017)

Nykyään verkkolaskuoperaattorit pystyvät vastaanottamaan ja lähettämään lähes kaikkia formaattia. Verkkolaskuoperaattorin ja pankkien laskujen välityksessä erona on se, että pankit eivät välitä liitetiedostoja tai erillistä laskunkuvaa kuten muut verkkolaskuoperaattorit. (TIEKE 2005, 4). Tärkeintä eri formaateissa on se, että ne sisältävät laskulle määritetyt pakolliset tiedot. Standardin mukaan laskussa tulee olla aina seuraavat yhdeksän tietokenttää: lähettäjä- ja vastaanottajatunnukset, otsikkotiedot eli laskun tyyppi, laskun numero, päivämäärä, maksatus- ja viitetiedot, laskun lähettäjän ja vastaanottajan yrityksen tiedot, laskun summa veroineen ja ilman veroa, tuoterivit, tuotteiden määrä ja yksikköhinta, yhteenlaskettu summa. (TIEKE 2017 c.)

Pankit käyttävät verkkolaskutuksessa formaattia Finvoice. Tämä formaatti on suomalaisten pankkien määrittelemä. Finvoice soveltuu laskutuksen lisäksi myös muihin sanomiin, kuten tarjouksiin, tilauksiin, tilausvahvistuksiin ja hinnastoihin. Finvoicen kuvaillaan olevan soveltuva kaikenkokoisten yritysten väliseen laskutukseen. Finvoicen perustalla on xml-syntaksi, mikä antaa sille erilaisia mahdollisuuksia näyttää laskulla olevat tiedot. Se voidaan näyttää normaalina paperilaskuna selaimella tai tietystä taloushallinnon järjestelmässä sen esittämällä tavalla. Laskun esittäminen paperilla mahdollistaa vanhan käsittelytavan; esimerkiksi, kun lasku täytyy tulostaa tai arkistoida paperisena. Finvoicelle on soveltamisohjeensa, missä määritetään Finvoice-välityspalvelussa käytettävät termit. Näiden ohjeiden avulla saadaan laskun tietyt tietokentät täytettyä oikeilla laskun tiedoilla. Finvoice on tuttu formaatti myös kulutuslaskutuksessa, tällöin Finvoiceta kutsutaan yleensä e-laskuksi. Finvoicen formaatilla saadaan tiedot e-laskuksi ja se toimitetaan kuluttajalle. Kuluttaja voi tarkastella vastaanotettua e-laskua omasta pankista. (Finanssialan Keskusliitto 2017, 6) (TIEKE 2017 d.)

Finvoicen kehittyessä siitä on luotu useita erilaisia käytössä olevia versioita. Vanhemmat formaatit ovat jo poistuneet käytöstä ja pankit pyrkivät suosimaan vain uusimpia formaatteja.

Mikäli laskun lähettäjä toimittaa Finvoice-laskun vanhalla formaatilla, laskun vastaanottaja ilmoittaa vanhentuneesta formaatista lähettäjälle. (TIEKE 2017 d.)

World Wide Web Consortium (W3C) on kehittänyt merkintäkielien standardin nimeltä Extensible Markup Language (XML). Sitä käytetään tiedonvälitykseen järjestelmien välillä sekä tietojen arkistointiin. XML-tiedostot käsitellään XML-tiedostojen käsittelyohjelmassa, jonka verkkolaskuoperaattori tarjoaa. Kaikki verkkolaskutiedostot loppuvat päätteeseen .xml. (Maventa 2017)

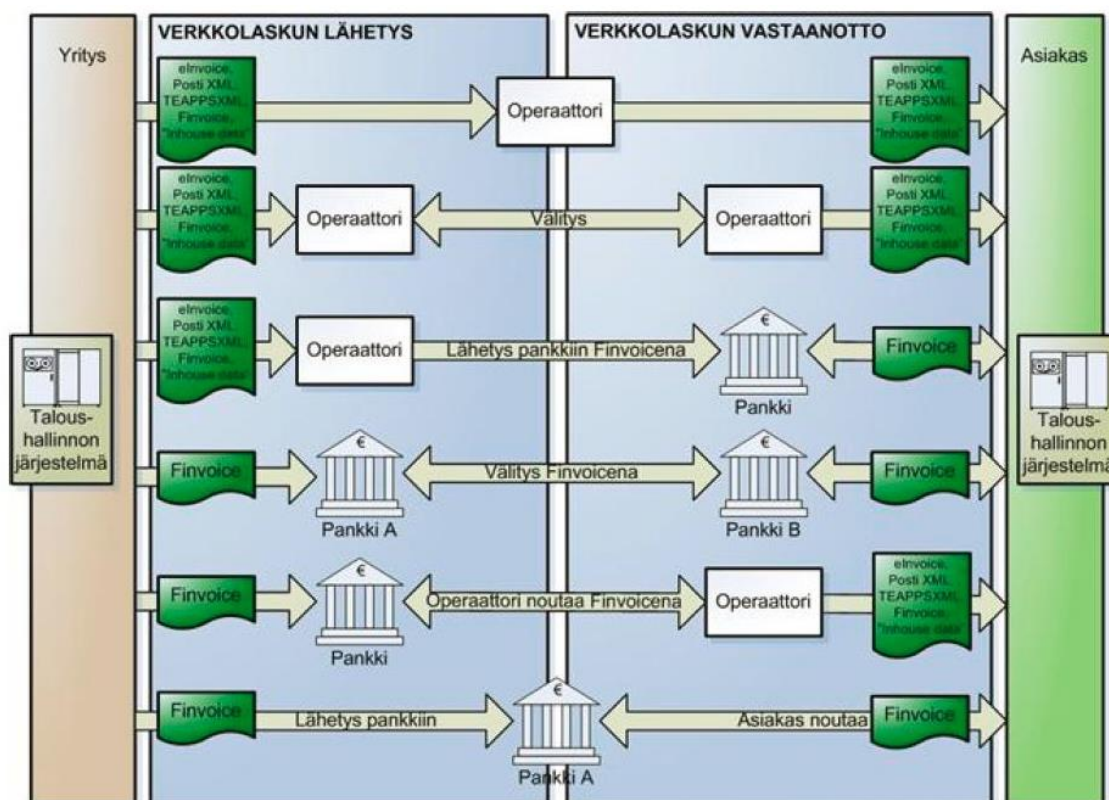
EDI-laskua ei saa sekoittaa verkkolaskuun, vaikka se on nimeltään sähköinen lasku, EDI-lasku ei ole verkkolasku. EDI-sanoma perustuu EDI-rakennekuvaukseen, EDI-lasku on konekielinen lasku ja lähetetään usein palveluoperaattorin kautta. Palveluoperaattori vastaanottaa EDI-sanoman omaan tietojärjestelmäänsä, mistä palveluoperaattori pystyy tuottamaan tietynlaisen tietovirran sanomasta, joka puretaan palveluoperaattorilta yrityksen tietojärjestelmään. EDI-sanomalla tai rakennekuvauksella voi myös olla muitakin käyttötapoja kuin EDI-lasku, EDI-sanoma voi olla tilaus, laskun maksuosoitus pankkiin, hinnasto tai tuoteluettelo. (Tilastokeskus 2017)

EDI-OVT tarkoittaa organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa. EDI on lyhenne englanninkielisistä sanoista Electronic Data Interchange ja suomeksi käännettynä OVT eli organisaatioiden välinen tiedonsiirto. (TIEKE 2017 e.)

TEAPPSXML on TietoEnatorin luoma kuvausversio, nykyään Tiedon ja Aditron omistama. Tämä formaatti perustuu myös XML-tiedostomuotoon. (TIEKE 2017 f.) TEAPPSXML on todistetusti kattava laskuformaatti toimittaa laskuja, sopii kaiken tyyppisille laskuille. (Tieto 2017)

PEPPOL on kansainvälinen verkkolaskutuksen tietokanta. PEPPOL-lyhenne tulee englanninkielisistä sanoista Pan-European Public Procurement Online. Tietokanta syntyi Euroopan komission johtamassa projektissa. Projekti aloitettiin vuonna 2008. (PEPPOL 2017) Projektin tavoitteena oli helpottaa rajat ylittävää sähköistä hankintaa ja laskutusta eurooppalaisten toimittajien ja julkisen sektorin välillä. EU on rahoittanut PEPPOL verkostoa yli 15 miljoonalla eurolla. PEPPOL mahdollistaa yhteisen standardin sähköiseen sanomavälitykseen kansainvälisesti. PEPPOL-formaatilla voidaan toimittaa myös muita dokumentteja kuin vain laskuja. PEPPOL:illa on myös mahdollista toimittaa katalogeja, ostotilauksia ja toimitusvahvistuksia. PEPPOL-verkosto mahdollistaa laskujen vastaanottamisen ja lähettämisen yhtä käytännöllisesti ja kustannustehokkaasti kuin kotimaassa. EU:n asettamat EU-direktiivit velvoittavat julkisen sektorin organisaatioita vastaanottamaan ja lähettämään laskuja sähköisesti vuoden 2018 loppuun mennessä. Tämä lisää PEPPOL:in käyttäjiä ja siten rohkaisee muita organisaatioita ottamaan PEPPOL:i käyttöön. (OpusCapita 2017)

3.2 Verkkolaskuoperaattorin prosessikuvaus



Kuvio 1: Verkkolaskutuksen prosessikuvaus

(TIEKE 2005, 7)

lläolevan prosessikuvaksen mukaisesti verkkolasku on yleisen formaatin mukaisesti laadittu sähköinen lasku, jonka käsittely ja tulkinta tehdään automaattisesti. Verkkolaskuoperaattori toimii laskun välittäjänä. Operaattori vastaanottaa laskun lähettäjältä laskun, ja muuntaa sen vastaanottajalle sopivaan formaattiin. Pankit vastaanottavat ja välittävät laskunsa Finvoice-verkkolaskustandardin muotoisessa datassa. (TIEKE 2005, 7)

4 Toimintaympäristö

Visumservice Helsingfors Oy Ab aloitti toimintansa Helsingissä vuonna 2013. Pääkonttori sijaitsee Norjan pääkaupungissa Osllossa. Vuoden 2016 luovutettujen tietojen mukaan yritys työllistää 12 työntekijää (marraskuussa 2017 henkilöstön lukumäärä on 10) ja yrityksen liikevaihto on noin 1,2 miljoonaa euroa. (Kauppalehti 2017). Visumservice välittää asiakkaille viisumi-, laillistamis- ja käännöspalveluita. Yritys toimii myymissään palveluissa asiantuntevana kolmantena osapuolena. Asiakaskuntaan kuuluvat eri toimialojen yritykset, matkatoimistot sekä yksityisasiakkaat.

4.1 Käytössä olevat taloushallinnon työkalut

Visumservicellä on käytössään seuraavia järjestelmiä taloushallinnossa: tilauksien hallintajärjestelmä (Manager), taloushallintojärjestelmä (E-conomic), vastaanotettujen laskujen sähköinen kierrättäminen (Ibistic), verkkolaskujen välittäjä (Pagero Online). Edellä mainittuja järjestelmiä pystytään hallinnoimaan kätevästi verkkoselaimella. Tämä tuo järjestelmiin oman monipuolisuuden katsomatta aikaa ja paikkaa. Pagero Onlinen arkisto toimii verkkoselaimessa, mutta muiden Pagero Onlinen palveluiden käyttäminen vaatii Pagero Onlinen oma järjestelmän asentamista tietokoneelle. Pagero Onlinen käyttöliittymästä kulkee suora yhteys lähtevien laskujen kansioista sen omaan järjestelmään, mitä hallinnoidaan verkkoselaimen puolelta. Pagero Oy vastaanottaa Visumservicen lähettämän pdf-laskun omiin järjestelmiinsä ja muodostaa vastaanotetusta laskusta laskun kuvan vastaanottajan käyttämän formaatin mukaiseksi. Visumservice käyttää Pagero Onlinea tällä hetkellä ainoastaan myyntilaskujen toimittamiseen verkkolaskuna.

E-conomic on Visumservicen taloushallintojärjestelmä, mistä voidaan muun muassa ottaa asiakkaiden laskuraportit. Raportista nähdään ne asiakkaat, joilla on avoinna olevia laskuja. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä ja selvitetään, onko lasku saapunut asianmukaisesti tai onko virheen vuoksi lasku jäänyt saapumatta. E-conomicista pystytään hallinnoimaan koko Visumservicen kirjanpitoa.

Ibistic on laskujen kierrättämisjärjestelmä. Visumservice vastaanottaa laskuja sähköisesti omaan sähköpostiosoitteeseen ja laskut siirtyvät asetuksien kautta oikealle työntekijälle tarkistettavaksi. Laskujen hyväksyminen onnistuu laitteella, millä on mahdollisuus käyttää verkkoselainta.

Manager, tilauksien hallintajärjestelmä vastaanottaa asiakkaiden tekemiä tilauksia ja siihen ostettuja tuotteita. Kun tilaus on käsitelty, tilauksen tiedot lähetetään E-conomic taloushallintojärjestelmään, E-conomicista tilaus voidaan muuttaa laskuksi ja lähettää asiakkaalle.

4.2 Yrityksen toimintatavat ja järjestelmät

Visumservicen toiminta perustuu yrityksen omaan tilausjärjestelmään, Manageriin. Manageri toimii yrityksen tilauksien hallintajärjestelmänä, mistä asiakkaan tekemän tilauksen tuotteet siirretään laskun tuoteriveiksi E-conomiciin. E-conomicin vastaanottama tilaus muutetaan laskuksi ja lähetetään eteenpäin sähköpostin liitteenä asiakkaalle pdf-tiedostona. E-conomic myös arkistoi samalla kaikki laskut asiakkaan tietoihin ja kirjanpitoon. E-conomic siis pystyy luomaan laskusta pdf-tiedoston, mutta laskun toimitus tapahtuu verkkolaskuoperaattorin välityksellä.

Asiakkaat, joilla on käytössä verkkolaskutus - tallennetaan E-conomicista pdf-tiedosto tietokoneelle Pagero Onlinen lähtevien tiedostojen kansioon. Pagero Online vastaanottaa pdf-laskun järjestelmäänsä, mistä lasku välitetään laskun tietokentästä löytyvän ennalta määritetyn asiakasnumeron mukaisesti oikealle asiakkaalle. Pagero Onlinen prosessi on seuraava: vastaanottaa laskun pdf-tiedostona, muuttaa vastaanotetun pdf-laskun vastaanottajan verkkolaskuformaatin mukaiseksi ja asiakas saa laskun omaan verkkolaskujen käyttöliittymään tai suoraan asiakkaan laskujen kierrätysjärjestelmään. Pagero Online poimii laskun eri tietokentistä kaikki tarvittavat tiedot ja toimittaa laskun asiakkaalle asiakkaan toivomassa formaatissa. Asiakas vastaanottaa omaan järjestelmäänsä laskun, jonka tietokentät ovat heidän haluamallaan tavalla, kuitenkin muuttamatta laskun tietokenttien sisältöä. Laskun kuva voi erota lähetetystä alkuperäisestä laskun kuvasta, joka on toimitettu pdf-tiedostona Pagero Onlinelle. Vaikka laskun kuva eroaisi alkuperäisestä kuvasta, ei tietokenttien sisältö muutu.

Visumserviceen toimitetaan myös pdf-laskuja Visumservicen sähköiseen laskutusosoitteeseen invoice@visumservice.fi. Kun sähköpostiosoitteeseen lähetetään pdf-tiedosto, Ibistic vastaanottaa laskun ja kierrättää laskun oikealle vastaanottajalle. Ibisticin tietokantaan on määritetty laskujen eri toimittajia. Toimittajien laskut kulkevat laskun vastaanottajalle hyväksyttäväksi. Ibistic näyttää laskun kuvana alkuperäisestä laskusta, josta se on poiminut tietyt tietokentät omaan käyttöliittymään. palvelun tarkoitus on kierrättää lasku oikealle henkilölle, joka tarkistaa laskun paikkansapitävyyden. Tämän jälkeen lasku hyväksytään tai hylätään. Hyväksytyään laskun menee se maksuun ja kirjanpitoon. Mikäli lasku hylätään, otetaan yhteyttä laskun toimittajaan virheiden ilmoittamiseksi. Laskun tarkistajan on otettava huomioon myös mahdolliset huijauslaskut. Laskujen vastaanottaminen sähköpostitse ei ole verkkolaskutusta. Tämän hetkinen yrityksen ostolaskujen vastaanottaminen ei ole täysin automaattista eikä täytä verkkolaskutuksen standardeja.

Visumservicen vastaanottamat ostolaskut eivät kaikki tule suoraan Ibisticiin, vaan myös paperisena laskuna toimiston osoitteeseen. Vastaanotetut paperilaskut skannataan manuaalisesti Ibistic-järjestelmään. Lasku skannataan ja lähetetään Visumservicen sähköpostiosoitteeseen invoice@visumservice.fi.

Kun yrityksellä on useampia tapoja vastaanottaa lasku, on yrityksellä myös useampi tapa sekoittaa vastaanottotavat keskenään. Tämä voi johtaa kirjanpidossa kopioihin ja ylimääräisiin maksusuorituksiin, mikä tarkoittaa kustannuksia taloushallinnossa. Jokainen virheellinen maksu tulee hoitaa erillisenä yhteydenottona toisen yrityksen taloushallintoon. Tämän jälkeen molemmat yritykset tarkistavat kirjanpitonsa tämän laskun ja maksusuorituksen osalta. Tärkeää laskutuksessa on, että kaikki mahdolliset virheet minimoitaisiin ja kummankin osapuolen kirjanpito olisi täsmällinen.

Maksamattomien laskujen seuraaminen tuo ilmi yritykset, joilla laskutusohjeet tai maksuajat eivät ole kunnossa. Ensimmäiseksi on selvittävä, onko lasku saapunut vastaanottavalle osapuolelle. Tämän jälkeen voidaan selvittää, miksi lasku on maksamatta. On mahdollista, että suurten yritysten sisällä laskujen kierrättäminen vie monta viikkoa. Kun edellä mainitut asiat on selvitetty, voidaan tehdä johtopäätöksiä ja tarkastella sopimuksen allekirjoittajan kanssa asiakasyrityksen välistä sopimusta. Tarkastelun jälkeen voidaan keskustella asiakasyrityksen yhteyshenkilön kanssa maksuajoista. On mahdollista, ettei lasku ole saapunut vastaanottajalle. Tällöin on selvittävä syy, miksi näin on tapahtunut. Mikäli yritys pyrkii saamaan laskujen toimittamisen täysin sähköiseen muotoon, on järjestelmien toimittava sovittujen ominaisuuksien mukaisesti.

Maksamattomien laskujen seuranta suoritetaan Visumservicessä viikoittain. Tämä on tarpeellista, koska yritykselle tulee jatkuvasti uusia asiakkaita. Uusien asiakkaiden mukana tulee erilaisia laskutusohjeita ja liitteitä. Uusien asiakkaiden luominen järjestelmään heidän toimittaman laskutusohjeiden mukaisesti tuo mukanaan inhimilliset riskit. Tällä tarkoitetaan kirjoitusvirheitä tai asiakasnumeroiden sekoittamista. Virhe voi aiheuttaa yritykselle suuren selvitysprojektin, jossa virhe tutkitaan ja selvitetään. Tutkinnan tarkoituksena on selvittää virheen laatu, jotta se voidaan välttää tulevaisuudessa. Maksamattomien laskujen tarkkailun laiminlyönti tekee yrityksen taloushallinnon täsmäyttämistä ja hallinnoinnista työlästä. Maksamattomien laskujen tarkkailu ja hoitaminen tulee yrityksessä suorittaa vähintään viikoittain.

5 Haastattelut

Opinnäytetyössäni on haastateltu kahta eri verkkolaskutuksen asiantuntijaa. Haastatteluiden avulla heiltä on saatu tärkeitä ajankohtaisia tietoja koskien verkkolaskutusta. Asiantuntijat pystyivät hyvin arvioimaan Visumservicen taloushallinnon tämän hetkisen tilanteen ostolaskujen vastaanottamiseen verkkolaskuna. Haastattelu Toni Pihamaan kanssa tapahtui Pagero Oy:n toimitiloissa Espoossa, Bertel Jungin aukiolla. Haastattelu nauhoitettiin analysoinnin helpottamiseksi. Nauhoittaminen vapauttaa haastattelijan muistiinpanojen tekemisestä. Muistiinpanojen tekeminen ei välttämättä tee haastattelusta sujuvaa, vaan haittaa keskustelun sujuvuutta.

Minua kiinnosti, mitä verkkolaskuoperaattoria Visumservicen asiakkaat käyttävät heidän vastaanottaessa myyntilaskujamme. Tarkistin Visumservicen asiakkaiden verkkolaskuoperaattorit Pagero Onlinen tietokannasta. Asiakkaista moni käyttää sähköistä laskutusta Baswaren tarjoamien palveluiden kautta. Mika Kahilaluoma toimii Baswaressa asiakaspalvelun managerina. Baswaren toimisto sijaitsee Tampereella, jonka vuoksi Kahilaluoma ehdotti haastattelua puhelimitse. Haastattelu käytiin puhelimitse ja se nauhoitettiin. Positiivista Pihamaan ja Kahilaluoman haastattelussa oli molempien asiantuntijoiden avuliaisuus ja joustavuus.

5.1 Pagero Oy:n ja Basware Oyj:n asiantuntijat

Pihamaa on toiminut Pagero Oy:n toimitusjohtajana jo siitä lähtien kun Pagero Oy tuli Suomeen vuonna 2010. Aluksi Pihamaa pyöritti Pagero Oy:tä yksin. Tämän mahdollisti Pihamaan pitkä kokemus. Pihamaan aikaisempia työtehtäviä verkkolaskutuksen alalla on ollut tekninen tuki ja myyntiedustaja. Ensimmäisen vuoden jälkeen yritys laajensi toimintaansa ja palkkasi tukeensa asiakaspalvelutyöntekijöitä, sekä Key Account Managerin hoitamaan asiakassuhteita.

Kahilaluoma on ollut noin 20 vuotta erilaisissa IT-konsultin tehtävissä. Baswarella Kahilaluoma on työskennellyt 11 vuotta, joista kymmenen esimiestehtävissä. Kahilaluoma johtaa viiden-toista hengen asiakaspalvelutiimiä, joista viisi on keskitetty vain verkkolaskutukseen. Basware on suuri yritys, joka työllisti vuonna 2016 1811 työntekijää ja tarjosi yhteensä 57 erilaista tuotetta ja palvelua. Baswarella on globaalisti jakelussa 45 eri tuotetta ja palvelua. (Basware 2017)

5.2 Hyödyt

Yrityksen laskujen automatisointi on taloudellista. Mikäli laskutus saadaan kokonaan automatisoitua, voidaan laskun kokonaiskustannukset laskea parhaimmillaan alle 1 EUR/lasku. Tämän mahdollistaa, laskuille asetettavat ehdot. Esimerkiksi leasing-auton laskusta löytyy leasing-auton rekisterinumero ja laskun summa on alle 1500 EUR, hyväksyy järjestelmä automaattisesti laskun tiliöintiä ja maksua varten. Tällöin ylimääräinen laskun kierrättäminen jää pois, koska lasku hyväksytään tietyillä ehdoilla. (Pihamaa, 2017)

Automatisointi tuo myös verkkolaskutukseen mukana tekniikan, minkä ansiosta verkkolaskun toimitusaika on todella nopea. Isoimmat vaikutukset saadaan, kun laskuja toimitetaan globaalisti. Laskun voi toimittaa muutamassa tunnissa esimerkiksi Etelä-Afrikkaan säilyttäen alkuperäisen muotonsa. Yksiä tärkeimpiä hyötyjä on tiedon eheys. Laskujen sähköistäminen tuo varmuutta laskutukseen. (Kahilaluoma, 2017)

Verkkolaskutus antaa kumppaneille hyvän kuvan yrityksen taloushallinnon varmuudesta. Varmuudella tarkoitetaan lainmukaisuutta, datan täsmällisyyttä, kaikesta jää todiste. Paperilaskut eivät yksinkertaisesti yllä mitenkään vastaavaan varmuuteen. (Pihamaa, 2017)

Paperilaskuja vastaanottaessa on suurempi mahdollisuus virheille. Paperilaskujen skannaus on manuaalista työtä ja mahdollistaa riskin inhimillisille virheille. Skannauksen jälkeen järjestelmä voi tunnistaa tietokenttien sisällön väärin. Esimerkiksi alkuperäisessä laskussa summa voi olla 666 EUR, ja skannauksen jälkeen järjestelmässä on 888 EUR. Tässä tapauksessa skannaus on jollain tavalla epäonnistunut. Tämän voi aiheuttaa esimerkiksi heikkolaatuinen paperi ja täten laskun tietokenttä on tulkittu väärin. Paperisen skannauksen jälkeen tulee tarkistaa,

että laskun tietokentistä on haettu oikeat tiedot. Näitä virheitä kutsutaan toimivirhetulkinnoiksi. (Kahilaluoma, 2017)

Verkkolaskutuksen tuoma hyöty laskutuksen kustannuksiin on Kahilaluoman mukaan itsestään selvä asia Suomessa. Muualla maailmassa ei välttämättä tiedosteta verkkolaskutuksen tuomia säästöjä. Verkkolaskuoperaattorit kilpailevat markkinoilla siitä, kuka pystyy tarjoamaan pienimmän kustannuksen laskun käsittelylle. Kahilaluoma mainitsee, että verkkolaskutuksen käyttöönoton jälkeen paperilaskun hinta laskee 50 eurosta viiteen (5) euroon laskua kohden.

Joissain Euroopan valtioissa verkkolaskutuksen käyttöönotosta on säädetty laissa, koska se tuo varmuutta laskutukseen. Esimerkiksi Ranskassa 200 suurinta julkishallinnon yritystä on siirtynyt kokonaan verkkolaskutukseen. Näin ollen julkishallinnon yritysten kirjanpidolla on todisteet kaikista laskuista. Brasilia ja Turkki taas estävät mahdollista veronkiertoa verkkolaskutuksen toimiessa valtion kautta. (Pihamaa, 2017)

5.3 Käyttöönotto

Ostolaskujen verkkolaskutuksen käyttöönotossa tiedottaminen toimii tärkeimpänä osana. Kaikki järjestelmät voivat olla kunnossa erilaisia vastaanottotapoja varten. Mikäli toimittajat eivät tiedä Visumservicelle sopivaa toimitustapaa, ei järjestelmistä ole hyötyä. Toimittajien tiedottaminen tapahtuu lähettämällä toimittajille Visumservicen laskutusohje. (Pihamaa, 2017)

Liiketoimintasopimus määrittelee verkkolaskutuksen hinnat ja maksut. Tapa on aina sovittavissa asiakkaan kanssa. Yleisimmät toimintatavat ovat kiinteä palvelumaksu ja transaktiomaksu. Kiinteä palvelumaksu maksetaan operaattoreille kuukausittain ja transaktiomaksu muodostuu kuukaudessa kertyneiden laskujen määrän mukaan. Pagero Oy ei kilpaile asiakkaista volyyymeilla, kuten, esimerkiksi teleoperaattorit kilpailuttavat verkkolaskuoperaattorit volyyymeilla. Kilpailutuksen tavoitteena on valita operaattori, joka pystyy tarjoamaan pienimmän hinnan laskua kohti. (Pihamaa, 2017)

Suomen lainsäädäntö ei vaadi verkkolaskutuksen käyttöä. Esimerkiksi Uruguay ja Brasilian lainsäädännön mukaan verkkolaskutus on pakollista. Jokaisesta laskusta toimitetaan verkkolaskutuksen kautta kopio valtiolle verotusta varten. Suomessa käännyttään helposti verkkolaskutukseen, koska se on nykypäivää. Moni toimittajista voi vaatia yrityksiltä verkkolaskutusta tai muuten yritykset eivät suostu ottamaan toimituksia kyseiseltä toimittajalta. (Kahilaluoma, 2017)

5.3.1 Pagero Oy:n ostolaskujen verkkolaskutuksen käyttöönotto

Visumservicellä verkkolaskutus on tällä hetkellä käytössä myyntilaskujen osalta. Tutkimustulosten pohjalta voidaan pohtia, mille asteelle verkkolaskutus halutaan viedä. Pagero pystyy tarjoamaan asiakkaille kattavan verkkolaskutuksen palvelun. Pagero tarjoaa kansainvälisyttä, globaalisti käytössä olevaa teknistä alustaa sekä hyvää asiakaspalvelua. Pagero pystyy tarjoamaan asiakkaille kevyempiä tai kattavampia, riippuen asiakkaan tarpeista. Visumservicen ostolaskujen sähköistäminen lasketaan kevyempiin ratkaisuihin. Kattavampana ratkaisuna toimivat todella teknisesti rakennetut alustat. Rakennettu alusta voi olla esimerkiksi koko tilausprosessi, tilauksen vastaanottamisesta laskun toimittamiseen.

Visumservicen kevyemmässä ratkaisussa Visumservicelle aukaistaan verkkolaskuosoite (OVT). Verkkolaskuosoitteen lisäksi Visumservicelle otettaisiin käyttöön sähköinen skannauspalvelu. Sähköinen skannauspalvelu tarkoittaa vaihtoehtoista laskujen vastaanottotapaa, mikä mahdollistaa paperi- ja pdf-laskujen toimittamisen Visumservicelle. Paperilasku toimitetaan Pageron ilmoittamaan postiosoitteeseen ja Pagero skannaa sen järjestelmään. Sähköiset ostolaskut toimitetaan Visumservicen verkkolaskuosoitteeseen. Pagero käsittelee vastaanotetun verkkolaskun, kerää laskun tietokentistä laskun tiedot ja toimittaa sen edelleen Visumservicelle pdf-tiedostona. Visumservice lataa pdf-tiedoston Pageron käyttöliittymästä ja lähettää sen edelleen Visumservicen laskujen kierrätysjärjestelmään Ibsticiin. Pdf-tiedosto lähetetään osoitteeseen invoice@visumservice.fi. Pageron käyttöliittymän asetuksista voidaan asettaa vastaanotettujen pdf-tiedostojen automaattinen lataaminen tietokoneelle. Manuaaliseksi työksi tässä jäisi pdf-tiedoston lähettäminen Visumservicen sähköiseen laskutusosoitteeseen. (Pihamaa, 2017)

Laskutusohjeella tiedotetaan Visumservicen toimittajia muutoksista laskujen vastaanottotavoissa. Laskutusohje sisältää laskujen toimittamisen ohjeet verkkolaskuille, paperilaskuille ja pdf-laskuille. Toimittajille ilmoitetaan ensisijaiseksi laskujen vastaanottotavaksi verkkolasku. Verkkolaskujen toimittamista varten Visumservice ilmoittaa toimittajille verkkolaskutusosoitteen, y-tunnuksen, yrityksen nimen, verkkolaskujen välittäjän ja välittäjä-tunnuksen. Suomen yrityksistä 70 - 90%:a tulisi pystyä toimittamaan laskut verkkolaskuna. Toissijaisiksi laskutusosoitteiksi ilmoitetaan toimittajille sähköinen laskutusosoite pdf-laskuille. Paperilaskujen toimittamista varten toimittajille ilmoitetaan Pageron tarjoama postiosoite. Sähköisenä laskutusosoitteena toimii Visumservicen jo käytössä oleva invoice@visumservice.fi. Paperilaskujen postiosoitteena ilmoitetaan Pageron antama postiosoite. Esimerkiksi Pagero Oy, laskujen skannausosoite 1, 02230 Espoo. Tarkoitus on vastaanottaa laskut keskitetysti yhdellä tavalla. Paperilaskuja ei tulisi enää Visumservicen toimiston osoitteeseen, vaan ne toimitettaisiin ainoastaan Pagerolle. Pihamaa suosittelee ostolaskujen sähköistämistä Visumservicessä. (Pihamaa, 2017)

Edellä mainittu menetelmä ei ole täysin automatisoitu. Automatisoidussa laskujen vastaanottamisessa verkkolaskutukseen tulee asettaa laskun tietokentille ehtoja. Näin ollen Visumservicen ei tarvitsisi kierrättää laskuja hyväksyttävänä, jotka ovat jo ehtojen avulla tarkistettu. Mitä enemmän verkkolaskutusta automatisoidaan, sitä enemmän se tuo yritykselle hyötyjä ja säästöjä per lasku. (Pihamaa, 2017)

5.3.2 Basware Oyj:n ostolaskujen verkkolaskutuksen käyttöönotto

Kahilaluoman mielestä tällä Visumservicen vastaanottamalla ostolaskujen volyymilla Visumservicen kannattaisi ottaa käyttöön ostolaskujen verkkolaskutus. Visumservicellä on mahdollisuus ottaa käyttöön Baswarelta ostolaskujen verkkolaskutus, vaikka Pagero tällä hetkellä käsittelee Visumservicen myyntilaskujen toimittamisen verkkolaskuna. Ensimmäinen askel käyttöönotossa on Baswaren ja Visumservicen välisen sopimuksen laatiminen. Sopimuksessa on määritelty, mitä palveluita Visumservice ostaa Baswarelta. Baswaren myyntihenkilökunta tekee Visumservicelle tarvekartoituksen tarkistamalla volyymit ja järjestelmät. Tämän jälkeen voidaan lisätä halutut palvelut sopimukseen. (Kahilaluoma, 2017)

Basware nimittää käyttöönottoprojektille yhden konsultin. Näin kommunikointi yrityksen ja palveluntarjoajan välillä pysyy sujuvana. Käyttöönotossa on tarkasti suunniteltu testausvaihe ennen varsinaista käyttöönottoa. Laadukkaalla testausvaiheella pyritään saamaan tuotantovaiheesta niin sujuva, ettei asiakkaan tarvitse olla yhteydessä tukipalveluun ensimmäisen puolen vuoden aikana. Tämä aiheuttaa vähemmän yhteydenottoja asiakkaalta Baswaren asiakaspalveluun. (Kahilaluoma, 2017)

Sopimusta laadittaessa määritellään verkkolaskun formaatti. Basware toimittaa sopimuksessa määritellyssä formaatissa laskut Visumservicen laskujen kierrätysjärjestelmään, Baswaren vastaanottaessa toimittajilta laskuja eri formaateissa. Esimerkiksi formaateissa Finvoice 1.3, TEAPPS tai PEPPOL. Basware käsittelee vastaanotetun laskun ja toimittaa laskun edelleen Visumservicen järjestelmään. Visumservice vastaanottaa laskuja sopimuksessa määritellyllä menetelmällä Baswarelta. Basware käsittelee paperilaskut, sähköposti pdf-laskut ja verkkolaskut. Näin Visumservicellä on vain yksi laskujen vastaanottotapa ja kaikki laskut löytyvät yrityksen laskujen kierrätysjärjestelmästä. Paperiset laskut toimitetaan Baswaren ilmoittamaan postilokero-osoitteeseen, minkä jälkeen paperilasku skannataan ulkoistetun skannauspalvelun kautta Baswarelle. Basware toimittaa vastaanottamansa skannauksen verkkolaskuna oikeassa formaatissa Visumservicen laskujen kierrätysjärjestelmään. Samoin sähköpostiin vastaanotetut pdf-laskut toimitetaan Visumservicelle sopimuksessa määritellyssä verkkolaskuformaatissa. Visumservicellä on selkeämpi kuva ja ohjeistus laskujen vastaanottamiselle, kun laskut toimitetaan samassa formaatissa. Yksinkertaisella vastaanottomenetelmällä pyritään yleistämään laskutusmenetelmän tietoa yrityksen sisällä, jotta laskutusmenetelmästä saadaan parhaat hyödyt esille. Tätä on hyvä miettiä suuren yrityksen näkökulmasta, joka vastaanottaa

10 000 laskua kuukaudessa. Näin suurella yrityksellä ei ole ylimääräistä aikaa selvittää, mistä ja millä formaatilla laskut tulevat. Suuryrityksissä verkkolaskutus ja laskutuksen automatisointi säästävät useita kymmeniä miestyövuosia yritykselle. (Kahilaluoma, 2017)

Käyttöönotto ei aina suju helpoimman kautta. Mikäli asiakkaalla on käytössään ERP-järjestelmä, joka käsittelee laskut Baswarelle tunnistamattomassa formaatissa, vaaditaan Baswarelta konversiotyö. Konversiotyöllä yhdistetään erilaiset verkkolaskuformaatit työskentelemään yhdessä. Konversiotyö on järjestelmäkohtaista ja yleensä kallista. Ennen konversiotyön aloittamista yrityksen tulisi harkita ERP-järjestelmän vaihtamista sellaiseksi, joka tukee Baswaren käyttämää formaattia. Konversiotyö on hinnoiteltu työmäärän mukaisesti, muuten se ei olisi kannattavaa verkkolaskuoperaattorille. Basware pyrkii edellä mainitusta syystä tarjoamaan asiakkaille Baswaren standardoituja palveluita. Standardoitujen palveluiden ylläpito ja hallinnointi on helpompaa ja edullisempää. (Kahilaluoma, 2017)

5.4 Haasteet

Verkkolaskujen käyttöönotto ei ole monimutkaista. Verkkolaskuoperaattorin tuella se hoituu nopeasti, helposti ja kivuttomasti. Keskeisimpiä haasteita ovat kumppaneiden tiedottaminen ostolaskujen vastaanottomenetelmistä sekä tekniset ongelmat. Tiedottamista varten luotu laskutusohje tulee sisältää ohjeet ja tiedot laskujen toimittamisesta Visumserviceen. Kaikki toimittajat eivät kykene toimittamaan laskuja verkkolaskuna. Tästä syystä laskutusohjeessa on vaihtoehtoisia toimitustapoja paperilaskuille sekä pdf-laskuille. Yhtenä haasteena on myös yhteistyökumppanin velvoittaminen verkkolaskutukseen. Yritys voi määrittää, että sen yhteistyökumppaneiden on kyettävä toimittamaan laskut verkkolaskuna. Mikäli yhteistyökumppani ei kykene verkkolaskutukseen, voi yritysten välinen kumppanuus raueta. Yhdellä yrityksellä voi olla suuri painoarvo toisen yrityksen liiketoiminnalle. Tämä pakottaa pienemmän toimijan ottamaan verkkolaskutuksen käyttöön. (Pihamaa, 2017)

Palveluntarjoaja on vastuussa verkkolaskutuksen teknisten haasteiden ratkaisemisesta. (Pihamaa, 2017) Verkkolaskuoperaattoreiden asiakkaille voi olla käytössä sellaisia taloushallintojärjestelmiä, jotka eivät tue verkkolaskutuksen tehokasta laskujen käsittelyä. Taloushallintojärjestelmät voivat olla liian vanhoja ja jäykkiä verkkolaskutukseen. (Kahilaluoma, 2017)

Asiakkaille voi muodostua verkkolaskutuksen käyttöönotosta liian korkeita odotuksia. Tekniset haasteet verkkolaskutuksen käyttöönotossa ovat laskeneet asiakkaiden korkeille asetettuja odotuksia. Tekniset haasteet ilmenevät usein puutteina verkkolaskutuksen tiedoissa ja taidoissa. Verkkolaskutus luokitellaan tekniseksi alaksi. Tästä syystä verkkolaskuoperaattoreiden tulee kyetä siirtämään tekninen puheensa asiakasyrityksen arvopuheeseen. Asiakasyritykset ovat usein yllättyneet, kuinka paljon yhteistyötä ja kommunikointia verkkolaskutuksen käyt-

töönotto vaatii verkkolaskuoperaattoreiden kanssa. Laskutustapojen tiedottaminen vaatii yritykseltä alkuvaiheessa enemmän resursseja, kunnes kaikki tiedottaminen on hoidettu. Tiedottamista tehdään niin kauan, kunnes laskutuksesta tulee sujuvaa ostolaskujen sekä myyntilaskujen puolella. (Pihamaa, 2017)

Pk-yrityksissä voidaan havaita verkkolaskutuksen käyttöönottamisen haasteita myös yrityksen henkilökunnan puolella. Henkilökunta ei välttämättä halua siirtyä verkkolaskutukseen. Henkilöstön yleisenä mielipiteenä voi olla, ettei yritys vastaanota niin suuria määriä ostolaskuja, että verkkolaskutuksen käyttöönotto olisi kannattavaa. Verkkolaskutus tuo mukanaan monia uusia asioita. Tämä vaatii henkilökunnan kouluttamista uusien järjestelmien käyttämiseen ja toimittajien aktiiviseen tiedottamiseen oikeista laskutustavoista. Yrityksen taloushallinto voi olla jopa niin vanhollista, että verkkolaskutuksen käyttöönottaminen korvaa työntekijän työtehtävän. Tämä voi aiheuttaa henkilökunnassa käyttöönottamisen vastarintaa. (Kahilaluoma, 2017)

5.5 Operaattorin valinta

Tärkeimmät kriteerit operaattorin valintaan ovat yrityksen tarpeet ja tulevaisuuden suunnitelmat. Tulevaisuuden suunnitelmissa yrityksen tulee tarkastella, mihin yritys keskittää toimintaansa. Kaikki verkkolaskuoperaattorit eivät kykene toimimaan globaaleilla markkinoilla. (Pihamaa, 2017)

Verkkolaskuoperaattoreiden erot eivät korostu Suomen markkinoilla. Suomessa operaattorit kilpailevat pääsääntöisesti hinnoilla. Suomessa verkkolaskuoperaattorit toimivat kaikki samassa verkkolaskukonsortiossa. Suurimmat verkkolaskuoperaattorit tarjoavat palveluissaan konversioratkaisuja. Pienemmillä verkkolaskuoperaattoreilla on tarjolla vähemmän erilaisia palveluja, eivätkä ne tue verkkolaskuformaatteja yhtä monipuolisesti kuin suuret verkkolaskuoperaattorit. Yrityksen, jonka taloushallintojärjestelmä tukee vain tiettyjä formaatteja, on vaikeampi löytää verkkolaskuoperaattoria pienien verkkolaskuoperaattoreiden joukosta. (Kahilaluoma, 2017)

Verkkolaskuoperaattorit tarjoavat myös erilaisia lisäpalveluita, esimerkiksi arkistointipalveluita. Suurella yrityksellä on resursseja tarjota enemmän vaihtoehtoja lisäpalveluissa. Pienemmän ja suuremman verkkolaskuoperaattorin erona on myös organisaation koon aiheuttamat hidasteet. Suurilla verkkolaskuoperaattoreilla voi olla tietynlainen pörssiyhtiön kankeus verrattuna pienempiin toimijoihin. Pienemmän yrityksen koko voi nopeuttaa verkkolaskuoperaattorin tarjoamia keskitettyjä palveluita tehokkaammiksi, kuin mitä suurempi palveluntarjoaja kykenee tarjoamaan. (Kahilaluoma, 2017)

Verkkolaskuoperaattorin tulee olla ajan tasalla globaaleista ja kotimaassa tapahtuvista verkkolaskutuksen muutoksista. Visumservicen asiakaskunta keskittyy pääosin Suomen markkinoille. Tästä syystä verkkolaskutuksen vaatimukset voivat olla Visumservicellä päinvastaiset kansainväliseen toimijaan nähden. Pihamaa tiivistä asian seuraavasti: ”Ei kannata ottaa käyttöön 1000 euron sovellusta sellaiseen tarkoitukseen mihin voi ottaa käyttöön sovelluksen, joka maksaa 50 euroa ja suoriutuu vaadittavasta tehtävästä ihan yhtä lailla.” (Pihamaa, 2017)

Verkkolaskutuksen erilaisuudet korostuvat hyvin kansainvälisillä markkinoilla. Erilaisuudet voivat ilmentyä ulkomailla erilaisina määräyksinä, jotka velvoittavat yrityksen ottamaan verkkolaskutuksen käyttöön. Suomessa on tällä hetkellä muutama verkkolaskuoperaattori, joka kykenee toimimaan ulkomailla. Kansainvälisille markkinoille siirryttäessä yritysten on syytä varautua hyvissä ajoin erilaisiin vaatimuksiin. Vaatimukset voivat olla täysin erilaisia ja erilaisen lakien ympäröimiä. Vaatimuksiin vaikuttaa maa, missä yritys harjoittaa toimintaansa. (Pihamaa, 2017)

Tärkeänä osana verkkolaskuoperaattorin valinnassa on tarjouspyyntö. Tarjouspyyntö kannattaa tehdä useille eri verkkolaskuoperaattoreille. Tarjouspyynnössä tulee eritellä yrityksen verkkolaskutuksen käyttöönoton vaatimukset ja toiveet, jolloin saadaan tarjous juuri yrityksen tarpeisiin sopivilla palveluilla. Verkkolaskuoperaattoreilla on oma asiakaskohderyhmänsä. Toiset verkkolaskuoperaattorit pystyvät tarjoamaan asiakasryhmillensä keskitettyjä palveluitaan edullisemmin kuin kilpailijansa. Verkkolaskuoperaattorit jakavat yleensä kohderyhmänsä suuryrityksiin tai pk-yrityksiin. Toiset verkkolaskuoperaattorit ottavat enemmän vastuuta verkkolaskuprosessista kuin toiset. Edullisempi tarjouspyyntö ei välttämättä ole edullisempi tarjouspyyntö kokonaiskustannuksissa. Verkkolaskuoperaattorit voivat hajauttaa palveluitansa erilaisilla lisäpalveluilla. Esimerkiksi edullisemman tarjouspyynnön kokonaiskustannus voi olla korkeampi, koska siihen ei ole sisällytetty mahdollisia lisäpalveluita. (Kahilaluoma, 2017)

Tarjouspyynnöt on suotavaa säilyttää tulevaisuutta ajatellen. Tarjouspyyntöjä voidaan hyödyntää, mikäli verkkolaskuoperaattoreilta pyydetään uusia tarjouksia. Verkkolaskutuksen kehittyessä verkkolaskuoperaattorit tekevät muutoksia hinnastoihin. Näin ollen uudet tarjouspyynnöt voivat sisältää samat palvelut edullisimmilla hinnoilla. Verkkolaskuoperaattorit päivittävät hinnastoja, jotta he pysyvät kilpailukykyisenä muihin verkkolaskuoperaattoreihin nähden. Parannuksien myötä verkkolaskuoperaattorit muuttavat yrityksen palveluiden hinnastoa. (Kahilaluoma, 2017)

6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän toiminnallisen tutkimuksen tavoite oli selvittää, kannattaako Visumservicen ottaa käyttöön verkkolaskuosoite ostolaskujen vastaanottamiselle, samalla perehtyen verkkolaskutuksen teoriaperustaan, Visumserviceen toimintaympäristönä ja verkkolaskutuksen mukana

tulemiin hyötyihin ja haittoihin. Tulokset asiantuntijoiden haastatteluista osoittivat, että Visum servicen tulisi ottaa käyttöön ostolaskujen verkkolaskutus. Käyttöönotto ei vaadi Visum serviceltä järjestelmien uusimista. Näin ollen voitiin tehdä johtopäätöksiä verkkolaskutuksen tuomista hyödyistä ja verkkolaskutuksen käyttöönoton käyttäjäystävällisyydestä. Pihamaan ja Kahilaluoman mielestä tiedottaminen ja muut verkkolaskutuksesta aiheutuvat tehtävät eivät ole niin haastavia, etteikö Visumservice kykenisi sen implementointiin.

Verkkolaskutuksen käyttöönotossa itse käyttöönotto ei ole vaativin vaihe. Käyttöönotossa verkkolaskuoperaattori kartoittaa yrityksen teknilliset mahdollisuudet verkkolaskutukseen. Visum service voi ottaa käyttöön verkkolaskuosoitteen, vaikka käytössä olevat järjestelmät ovat vanhentuneita. Tällöin verkkolaskuoperaattori määrittelee laskujen vastaanottotavat. Verkkolaskuoperaattori toimittaa laskut edelleen Visum servicelle sellaisessa formaatissa, jota nykyinen järjestelmä kykenee käsittelemään.

Vaativin vaihe ostolaskujen sähköistämisen jälkeen on vastaanottotapojen tiedottaminen yhteistyökumppaneille. Toisen asiantuntijan mielestä yrityksen ei ole välttämätöntä ottaa käyttöön verkkolaskutusta, mikäli verkkolaskutuksen hyödyt jäävät heikoiksi. Verkkolaskutuksesta saadut hyödyt voidaan tarkistaa etukäteen. Verkkolaskuoperaattori selvittää ja tarkistaa yrityksen laskujen määrät ja käytössä olevat taloushallinnonjärjestelmät. Yhteistyökumppaneiden sekä asiakkaiden laskutustavat ja laskujen vastaanottaminen vaikuttavat myös siitä saatuun hyötyihin. Toisen asiantuntijan mielestä verkkolaskutus tulisi aina ottaa käyttöön sen tuomien hyötyjen takia. Verkkolaskutuksesta hyötyy laskun lähettäjä ja vastaanottaja.

PEPPOL-formaatti toimii hyvänä esimerkkinä siitä, miten verkkolaskutuksen käyttöönottoa voidaan määritellä ja hallinnoida EU-direktiivien avulla. EU-direktiivien alaisuudessa yhteistyökumppanilta voidaan vaatia verkkolaskutusta. Tällä hetkellä verkkolaskutus on kokeilussa julkishallinnon yrityksillä Ranskassa.

Tutkimustulosten pohjalta voidaan päätellä, että verkkolaskutus voidaan ottaa käyttöön Visum servicessä pienillä muutoksilla. Visum servicellä on jo käytössään verkkolaskutus myyntilaskuissa. Muutos myyntilaskujen verkkolaskutuksesta ostolaskujen sähköistämiseen vaatii lähinnä verkkolaskujen välittäjän, verkkolaskuosoitteen ja yhteistyökumppaneiden tiedottamisen. Tiedottaminen hoituu laskutusohjeella yrityksen uusista laskujen vastaanottotavoista. Järjestelmät Visum servicessä ovat riittävän monipuolisia verkkolaskujen vastaanottamiseen. Ostolaskujen käsittelyjärjestelmä voidaan myös sisällyttää verkkolaskuoperaattoreiden palveluihin.

Verkkolaskutus on tulevaisuutta ja nykyaikaa. Verkkolaskutus on kustannustehokasta ja tukee kestävästä kehitystä. Digitalisoituvassa maailmassa verkkolaskutus tulee joka tapauksessa yritysten ja kuluttajien käyttöön ennemmin tai myöhemmin. Esimerkiksi Ranskassa verkkolaskutuksen käyttöönotto julkishallinnon sektorilla on välttämätöntä EU-direktiivien vuoksi. Verkkolaskutus parantaa yritysten taloushallintoa kaikilla sen osa-alueilla. Laskujen lukumäärällä voidaan selvittää verkkolaskutuksen käyttöönoton tarpeellisuutta ja sen tuomien hyötyjen merkitystä.

Lähteet

Painetut

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1988 Teemahaastattelu 4. painos Helsinki: Yliopistopaino

Kurki, M., Lahtinen, M & Lindfors, H. 2011 Verkkolasku käyttöön! Helsinki: Kauppakamari.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WsoyPro

Sähköiset lähteet

Basware. Financial Statements 2016. Viitattu 19.11.2017.

<https://annualreport.basware.com/2016/financial-statements>

Finanssialan Keskusliitto 2017. Viitattu 26.11.2017.

http://www.finanssiala.fi/finvoice/dokumentit/Finvoice_2_1_soveltamisohje.pdf

Maventa. Verkkolaskutus aloittelijoille 2017. Viitattu 18.09.2017.

<http://maventa.com/verkkolaskutus-aloittelijoille-vanha/>

Kauppalehti. Visumservice Helsingfors Oy Ab 2017. Viitattu 12.09.2017

<https://www.kauppalehti.fi/yriytykset/yriytykset/visumservice+helsingfors+ab/25477059>

KvaliMOTV Kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien oppimisympäristö 2017. a. Menetelmät. Viitattu 13.09.2017.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

KvaliMOTV Kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien oppimisympäristö 2017. b. Koodaus. Viitattu 05.11.2017.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_2.html

OpusCapita. PEPPOL tavoittaa Euroopan - miksi sinunkin pitäisi olla mukana kasvavassa verkostossa 2017. Viitattu 15.11.2017.

<https://www.opuscapita.fi/blogit/2017/peppol-tavoittaa-euroopan-miksi-sinunkin-pitaeisi-olla-mukana-kasvavassa-verkostossa>

PEPPOL. History of OpenPEPPOL 2017. Viitattu 19.11.2017

<https://peppol.eu/about-openpeppol/history-of-openpeppol/>

TIEKE Tietoyhteyskunnan kehittämiskeskus ry 2005. Ensiasteleet verkkolaskutukseen, 2005. Viitattu 20.10.2017.

<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Etusivu+-+opas+verkkolaskutukseen>

TIEKE Tietoyhteyskunnan kehittämiskeskus ry 2017. a. Verkkolaskuformaatit. Viitattu 25.09.2017.

<https://www.tieke.fi/display/Verkottaja/Verkkolasku>

TIEKE Tietoyhteyskunnan kehittämiskeskus ry 2017. b. Tietokanta. Viitattu 25.09.2017.

<https://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=17104927>

TIEKE Tietoyhteyskunnan kehittämiskeskus ry 2017. c. Verkkolaskun tiedot ja verkkolaskutuksen valinta. Viitattu 25.09.2017.

<https://www.tieke.fi/display/verkkolasku/4.+Verkkolaskun+tiedot+ja+verkkolaskutusratkaisun+valinta>

TIEKE Tietoyhteyskunnan kehittämiskeskus ry 2017. d. Verkkolaskusanasto. Viitattu 25.09.2017.

<https://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskusanasto>

TIEKE Tietoyhteyskunnan kehittämiskeskus ry 2017. e. EDI/OVT. Viitattu 25.09.2017.

<https://www.tieke.fi/display/Verkottaja/EDI-OVT>

TIEKE Tietoyhteyskunnan kehittämiskeskus ry 2017. f. Verkkolaskuformaatit. Viitattu 25.09.2017.

<https://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskuformaatit>

Tieto Business process services 2017. TEAPPSXML descriptions of Tieto invoice messages. Viitattu 25.11.2017.

<https://www.tieto.com/services/business-process-services/business-information-exchange/tieto-e-invoicing/teappsxml-descriptions-tieto-invoice-messages>

Tilastokeskus 2017. Viitattu 25.09.2017

http://www.stat.fi/meta/kas/edi_lasku.html

Julkaisemattomat

Pihamaa, T. 2017. Toimitusjohtajan haastattelu 23.10.2017. Pagero Oy. Espoo.

Kahilaluoma, M. Manager, Customer Services haastattelu 30.10.2017. Basware Oyj. Tampere.

Kuviot

Kuvio 1: Verkkolaskutuksen prosessikuvaus	15
---	----