

LASKUTUSPROSESSIN KUVAAMINEN

Laskutusprosessit ja -konseptit Tampereen Voimia liikelaitoksessa



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, liiketalouden koulutusohjelma

kevät 2018

Suvi Vainionpää

Liiketalouden koulutusohjelma

Visamäki

Tekijä	Suvi Vainionpää	Vuosi 2018
Työn nimi	Laskutusprosessin kuvaaminen Laskutusprosessit ja -konseptit Tampereen Voimia liikelaitoksessa	
Työn ohjaaja	Hely Kilpeläinen	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kuvata Tampereen Voimia liikelaitoksen erilaiset laskutusprosessit. Prosessikuvauksien avulla luotiin laskutuskonseptit, joilla saatiin selkeytettyä erilaiset toimintamallit laskutuksessa. Tampereen Voimia liikelaitos on Tampereen kaupungin omistama ja sillä on järjestämisvastuu Tampereen kaupungin ateria- ja puhtauspalveluista. Tampereen Voimia liikelaitos toimii Pirkanmaan alueella.

Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä konstruktivistisista lähestymistapaa käyttäen. Teoreettisena tietoperustana käytettiin prosessiajattelun ja prosessien kuvaamisen teoriaa.

Opinnäytetyön tuotoksena ovat prosessikaaviot erilaisista laskutusprosesseista sekä laskutuskonseptit Tampereen Voimia liikelaitoksen palvelutuoteryhmittelyn mukaisesti. Prosessikuvausten avulla on helpompi hahmottaa kokonaisuuksia ja osallistuvien tahojen rooleja prosesseissa. Laskutuskonseptien avulla laskutustavan valinta helpottuu, kun eri vaihtoehdot ovat selkeästi dokumentoituna.

Erilaisia laskutusprosesseja tiedettiin jo etukäteen olevan lukuisia. Järjestelmät, joidenkin palveluiden tuottaminen ostopalveluna, asiakkaiden erilaiset tarpeet sekä Tampereen Voimia liikelaitoksen toimipisteiden erilaiset toimintatavat aiheuttavat omat haasteensa laskuttamiseen eivätkä samanlaiset prosessit toimi kaikissa tilanteissa. Todettiin, että nykyisillä resursseilla laskutusprosesseja ei juurikaan pystytä saamaan sujuvammiksi. Jatkossa prosessikuvaukset helpottavat toiminnan kehittämisessä, kun Tampereen Voimia liikelaitoksessa otetaan käyttöön uusi toiminnanohjausjärjestelmä ja rakennetaan laskutusliittymä.

Avainsanat Prosessi, prosessikuvaus, prosessikaavio, myyntilaskutus

Sivut 131 sivua, joista liitteitä 87 sivua

Bachelor of Business Administration

Visamäki

Author	Suvi Vainionpää	Year 2018
Subject	Description and development of invoicing process Invoicing processes and concepts in Tampereen Voimia Public Enterprise	
Supervisor	Hely Kilpeläinen	

ABSTRACT

The purpose of this Bachelor's thesis was to describe various invoicing processes in Tampereen Voimia Public Enterprise. Invoicing concepts with process descriptions were created to clarify different operating models for invoicing. Tampereen Voimia Public Enterprise is an enterprise owned by the city of Tampere organizing catering and sanitation services. Tampereen Voimia Public Enterprise operates in Pirkanmaa region.

The work was created as a functional thesis with a constructive approach. The theoretical knowledge base was the theory of process thinking and the description of a process.

The outputs of this thesis were process charts and invoicing concepts for different billing processes for Tampereen Voimia Public Enterprise's service product groups. Process descriptions help to perceive entities and roles of participants in processes. The choice of an invoicing model is facilitated when different options are clearly documented.

Different invoicing processes were known to be numerous. The systems, providing services as a purchase service and the various functions at Tampereen Voimia Public Enterprise challenge invoicing and similar processes do not work in all situations. The study revealed that there were no exact functions to make the processes more fluent with existing resources. In the future the process descriptions will facilitate the development of operations when Tampereen Voimia Public Enterprise introduces a new ERP system and an invoicing interface.

Keywords Process, process description, process chart, sales invoicing

Pages 131 pages including appendices 87 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn tavoitteet ja aiheen rajaus.....	1
1.2	Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen lähestymistapa	2
1.3	Työn rakenne	2
1.4	Lähdemateriaali.....	3
1.5	Toimeksiantajan esittely.....	3
2	PROSESSIT LIIKETOIMINNASSA	5
2.1	Prosessin käsite ja luokittelu	5
2.2	Prosessijohtaminen	7
2.3	Prosessien kuvaaminen	8
2.3.1	Prosessikartta	11
2.3.2	Prosessihierarkia.....	11
2.3.3	Prosessikaavio.....	12
2.3.4	Vuokaavio	14
2.4	Taloushallinnon prosessit.....	14
3	MYYNTELASKUPROSESSI	16
3.1	Laskun muodostaminen	17
3.2	Laskun lähetys	18
3.3	Arkistointi	19
3.4	Myyntireskontra	20
3.4.1	Suorituksen kuittaus	20
3.4.2	Perintä.....	20
3.5	Myyntilaskutuksen kehityksen trendejä	21
3.6	Erlaisia myynti- ja laskutusprosesseja	21
4	TAMPEREEN VOIMIAN LIIKETOIMINNAN PROSESSIT	22
5	TAMPEREEN VOIMIAN LASKUTUS	24
5.1	Lähtökohdat.....	24
5.2	Laskujen muodostuminen	24
5.2.1	SAP-lasku.....	25
5.2.2	Laskutus Aromi-järjestelmän avulla	26
5.3	Laskujen lähetys	26
5.4	Arkistointi	27
5.5	Myyntireskontra	27
5.6	Tampereen Voimian laskutuksen prosessihierakkaa	27
6	TAMPEREEN VOIMIAN LASKUTUSPROSESSIT JA -KONSEPTIT	28
6.1	Tutkimusmenetelmät	28
6.2	Tutkimuksenkulku	30
6.2.1	Laskutuksen toimintamallien tunnistaminen	30
6.2.2	Konfigurointi	31

6.2.3	Tampereen Voimian palvelutuoteryhmittely	31
6.2.4	Laskituksen prosessikaaviot ja laskutuskonseptit	32
6.3	Tuotokset.....	34
7	ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	36
7.1	Teemahaastattelu.....	37
7.2	Jatkosuunnitelmat ja hyödyntäminen	39
7.3	Pohdintaa tuotoksesta sekä opinnäytetyöprosessista.....	39
	LÄHTEET.....	41

Liitteet

Liite 1	Ateriaseurantalomake, yksityisten koulujen ja kerhojen lounaat
Liite 2	Ateriaseurantalomake, koululaiskerhojen välipalat
Liite 3	Tilausmyyntilomake
Liite 4	Laskutuslomake, yksityiset palvelukeskusasiakkaat
Liite 5	Tampereen Voimian laskituksen aikataulu toimipisteille
Liite 6	Laskutusyhteenvetopohja
Liite 7	Prosessikaavio, myyntireskontraprosessi
Liite 8	Prosessikaavio, perintäprosessi
Liite 9	Yhteenvedo erilaisista laskutusprosesseista
Liite 10	Prosessikaaviot erilaisista laskutusprosesseista
Liite 11	Yhteenvedo erilaisista maksuprosesseista
Liite 12	Prosessikaaviot erilaisista maksuprosesseista
Liite 13	Palvelutuoteryhmittelyiden mukaiset laskutusprosessien yhteenvedot
Liite 14	Laskutuskonseptit palvelutuoteryhmittäin
Liite 15	Teemahaastattelurunko

1 JOHDANTO

Yrityksen koko toiminta voidaan kuvailla prosesseina. Sujuvat prosessit ovat tärkeitä liiketoiminnassa ja pyrkimyksenä on, että kaikki toiminnot saadaan toteutettua yhä nopeammin ja tehokkaammin. Prosesseja kannattaa arvioida ja kehittää jatkuvasti sekä tutkia kriittisesti mahdollisten kehittämiskohteiden löytämiseksi.

Myyntilaskutus on kokonaisuudessaan monimutkainen prosessi, joka vaatii osaamista ja tietoa. Opinnäytetyössäni kuvataan toimeksiantajayrityksen lukuisat erilaiset laskutusprosessit ja pohditaan keinoja laskutuksen selkeyttämiseksi. Haastetta aiheuttavat järjestelmien rajalliset toiminnot, ostopalveluna tuotettujen palveluiden edelleen laskuttaminen sekä sekalaisten laskutusten manuaalinen työ, jossa tapahtuu usein kaksinkertaista työtä. Jatkokehitystä ajatellen laskutuksen nykytilan kuvaukset ovat hyvänä lähtökohdana toimintojen kehittämislle.

1.1 Työn tavoitteet ja aiheen rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata Tampereen Voimia liikelaitoksen (jäljempänä Tampereen Voimia) laskutusprosessit. Kuvauksien avulla voidaan kehittää ja sujuvoittaa laskutusprosesseja. Ongelmana ovat tuotteiden ja palveluiden moninaisuus ja lukuisat erilaiset laskutustavat, joita ei ole aiemmin kuvattu. Pää tavoitteen saavuttamisen lisäksi tavoitteena on siis myös uuden tiedon tuottaminen eli hiljaisen tiedon dokumentointi.

Työ rajataan pääosin Tampereen Voimian myyntilaskutusprosessiin. Tampereen kaupungin myyntireskontra hoidetaan keskitetysti Konsernipalveluoyksikkö Kopperissa (jäljempänä Kopperi), joten Tampereen Voimian laskutusprosesseissa tätä ei kuvata. Myyntireskontran ja perinnän prosesseista tehtiin kuitenkin erilliset prosessikuvaukset. Tilaus-toimitusprosessi huomioidaan, jos sillä on oleellinen vaikutus laskutukseen. Tampereen kaupungin omistajuuden vaikutusta sivutaan työssä, mutta pääasiassa keskitytään Tampereen Voimian toimintaan.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Miten saadaan selkeytettyä erilaiset laskutustavat?
- Miten valitaan laskutustapa?
- Onko Tampereen Voimian laskutusprosesseissa sujuvoitettavaa?

1.2 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen lähestymistapa

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Kyseessä on työelämän kehittämistyö, joka tavoittelee käytännön toiminnan kehittämistä, ohjeistamista, järjestämistä ja tehostamista. Menetelmäksi valittiin tutkimuksellinen kehittämistyö, koska se soveltuu organisaation kehittämistarpeisiin ja käytännön ongelmien ratkaisuun. Kehittämistyötä ohjaavat käytännölliset tavoitteet, joihin haetaan tukea teoriasta. Tieteellisen tutkimuksen päämääränä on luoda uutta teoriaa, tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite on sen lisäksi luoda käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19–20.)

Työn lähestymistavaksi valittiin konstruktiivinen tutkimus, koska sen tuotoksena saadaan käytännönläheinen, konkreettinen tuotos. Konstruktiivisessa eli rakentavassa tutkimuksessa ongelmia ratkaistaan mallien, kaavioiden ja suunnitelmien avulla teoriaan ja käytännön kokemukseen perustuen. Menetelminä käytetään havainnointia, ryhmäkeskusteluja ja haastatteluja. Painopiste on yhteistyössä ja käyttäjien tarpeissa. Lopputuotoksen arviointia tehtiin teemahaastattelun avulla, jonka osallistujina olivat laskutuskonseptien tulevat käyttäjät. (Ojasalo ym. 2014, 36–38, 68.; Kasanen, Lukka & Siitonen, 1993.)

1.3 Työn rakenne

Luvussa kaksi käsitellään prosessien teoriaa ja perehdytään mitä prosessit ovat, kuinka niitä johdetaan ja miten niitä voidaan kuvata. Lisäksi käydään läpi taloushallinnon prosessit.

Kolmannessa luvussa perehdytään tarkemmin myyntilaskutuksen prosessiin. Siinä käydään läpi mitä myyntilaskutusprosessiin kuuluu, mitkä ovat ajankohtaisia kehityksen trendejä sekä esitellään erilaisia myynti- ja laskutusprosesseja.

Neljännessä luvussa esitellään Tampereen Voimian liiketoiminnan prosessit. Viidennessä luvussa kuvataan Tampereen Voimian myyntilaskutuksen lähtökohdat ja käydään läpi miten teoriaosuudessa kuvatut myyntilaskutuksen päävaiheet on toteutettu Tampereen Voimiassa. Lisäksi esitellään opinnäytetyön tekijän luoma Tampereen Voimian laskutuksen prosessierakkeita.

Kuudennessa luvussa kerrotaan kuinka laskutuksen prosessikaaviot ja laskutuskonseptit luotiin Tampereen Voimialle. Luvussa käydään läpi tunnistettujen prosessien määriä ja prosessien muuttujia.

Luvussa seitsemän arvioidaan työn tuotoksia, tehdään johtopäätöksiä niiden pohjalta sekä pohditaan jatkosuunnitelmia ja hyödyntämismahdollisuuksia. Lisäksi pohditaan opinnäytetyöprosessia kokonaisuudessaan.

1.4 Lähdemateriaali

Kehittämiskohteen tuntemus on tärkeää ennen kehittämistyön tarkkaa suunnittelua. Perusteellinen taustatyö ja nykytilan selvittäminen on tärkeää, jotta kehittämistyön tuloksesta tulee toimiva ja tarkoituksenmukainen. Tarvittavaa tietoa ovat esimerkiksi yrityksen taustatiedot, yrityksen johtamisen arvot ja strategia, henkilöiden asenteet ja sekä tiedot toimialasta ja toimintaympäristöstä. Itselleni yritys on tuttu, koska olen työskennellyt Tampereen Voimiassa yli 12 vuotta.

Konstruktiivisessa tutkimuksessa toimeksiantajan on sitouduttava kehittämiseen ja tutkimuksessa tehdään yhteistyötä organisaation sisällä. Lähestymistavassa korostuu myös tutkimuksen hyödyntäjän ja toteuttajan kommunikointi. Havainnointi, ryhmäkeskustelut ja haastattelut ovat toimivia, kun kyseessä on tutut ihmiset ja toimintamallit. Yhteistyöllä onkin ollut tärkeä rooli kehittämistyössä. (Ojasalo ym. 2014, 28, 66.)

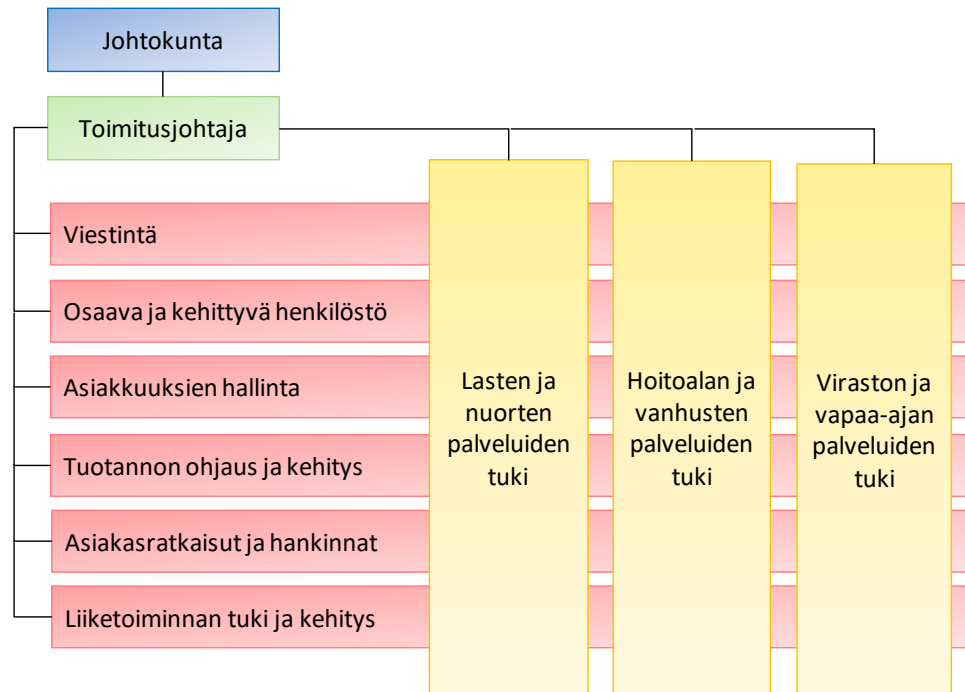
Hiljaisen tiedon dokumentointia toteutettiin jatkuvasti kehittämistyön edetessä. Hiljainen tieto hankitaan aistimalla, tekemällä sekä harjaantamalla ja se paljastuu vuorovaikutuksessa. Minulle hiljaista tietoa on muodostunut henkilökohtaisen kokemuksen kautta työskennellessäni Tampereen Voimiassa. Hiljainen tieto edellyttääkin tutkijalta sitoutumista ja elämistä ongelman kanssa sekä itsenäisyyttä, ajattelemista, tutkivaa, kehittävää ja kokeilevaa tutkimusotetta, ongelmanratkaisukykyä ja keskustelutaitoa ammattilaisten kanssa. (Vilka 2006, 32–35.)

Työssä hyödynnettiin ammattikirjallisuutta ja Tampereen Voimiasta saatua aineistoa sekä Tampereen kaupungin materiaalia. Täysin vastaavia tutkimuksia tai opinnäytetöitä en löytänyt. Osto- ja myyntilaskutuksesta on tehty lukuisia opinnäytetöitä, mutta niiden näkökulma on lähinnä prosessien sähköistämisessä.

1.5 Toimeksiantajan esittely

Tampereen Voimia on Tampereen kaupungin omistama liikelaitos, jolla on järjestämisvastuu Tampereen kaupungin ateria- ja puhtauspalveluista. Tampereen Voimia toimii Pirkanmaan alueella ja järjestää ateria- ja puhtauspalvelut tuottamalla palvelut itse tai kilpailuttamalla palvelut. (Tampereen Voimia n.d.)

Tampereen Voimian liiketoiminta-alueita ovat lasten ja nuorten palveluiden tuki, hoitoalan ja vanhusten palveluiden tuki sekä virastojen ja vapaa-ajan palveluiden tuki. Kuvassa 1 on esitelty Tampereen Voimian organisaatio. (Tampereen Voimia n.d.)



Kuva 1. Tampereen Voimia liikelaitoksen organisaatio (Tampereen Voimia n.d.).

Lasten ja nuorten palveluiden tukeen kuuluu ateria- ja puhtauspalveluita päiväkodeissa, kouluissa, toisen asteen oppilaitoksissa ja tapahtumissa. Hoitoalan ja vanhusten palveluiden tuki sisältää ateria- ja puhtauspalveluita vanhainkodissa, sairaaloissa, asumispalveluissa, palvelu-, päivä- sekä toimintakeskuksissa. Virastojen ja vapaa-ajan palveluiden tukeen kuuluu mm. virastojen, terveysasemien sekä harrastus-, liikunta- ja kulttuuritilojen puhtauspalvelut. (Tampereen Voimia n.d.)

Tampereen Voimiassa työskentelee lähes 600 henkilöä, päivittäin valmistetaan aterioita noin 35 000 asiakkaalle ja puhtaudesta huolehditaan 320 kiinteistö-alueella. Liikevaihto vuonna 2017 oli noin 53 miljoonaa euroa. (Tampereen Voimia 2018)

Tampereen Voimian toimintaa ohjaa Tampereen kaupunki liikelaitoksen omistajana. Liikelaitos on yksi kunnan liiketoiminnan organisointimuoto ja on osa kunnan hallintoa ja taloutta. Liikelaitoksen tulee strategiassaan ja käytännön toiminnassaan huomioida kaupungin kokonaisuus ja toimia osaltaan kaupunkistrategiassa esitettyjen päämäärien toteuttamisen edellyttämien tavoitteen toteutumisesta raportoidaan Tampereen kaupungin toiminnan ja talouden katsauksissa, tilinpäätöksessä ja konsernin toimintakertomuksessa. (Tampereen kaupunki 2018a)

Liikelaitoksen johtamista varten sillä on kaupunginhallituksen alaisuudessa johtokunta. Johtokunnassa on 9 jäsentä ja varajäsenet. Valtuusto valitsee

jäsenet ja varajäsenet sekä varsinaisista jäsenistä puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan. Liikelaitoksen johtokunta päättää toiminnan kehittämistä asetettujen tavoitteiden rajoissa sekä seuraa ja raportoi tavoitteiden saavuttamista. (Tampereen kaupunki 2017; Tampereen kaupunki 2018a)

Liikelaitoksia johtavat valtuuston valitsevat johtokunnat ja johtokuntien valitsevat toimitusjohtajat. Toimitusjohtajalla on oikeus käyttää puhevaltaa johtokunnan puolesta ja hän hyväksyy toimialueen menot ja tulot. Toimitusjohtajan tehtävänä on johtaa ja kehittää liikelaitoksen toimintaa, huolehtia liikelaitoksen hallinnosta sekä taloudenhoidon järjestämisestä, valvoa liikelaitoksen toimintaa ja taloutta, huolehtia hyvästä johtamis- ja hallintotavasta, riskienhallinnasta ja sisäisestä valvonnasta sekä siitä, että kirjanpito on lainmukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. (Tampereen kaupunki 2018a)

Tampereen Voimian johtoryhmä koostuu toimitusjohtajasta, liiketoimintalueiden päälliköistä ja henkilöstön edustajasta. Sihteerinä toimii controller. Kerran kuussa kokoontuva johtoryhmä ohjaa liikelaitoksen toimintaa johtokunnan tekemien linjausten mukaisesti. (Tampereen Voimia n.d.)

2 PROSESSIT LIIKETOIMINNASSA

2.1 Prosessin käsite ja luokittelu

Yleisesti sanalla prosessi tarkoitetaan joukkoa toisiinsa liittyviä toimintoja, joita voidaan määritellä ja mitata. Niiden toteuttamiseen tarvitaan resursseja, joiden tarkoituksena on päästä lopputulokseen eli muuttaa syötteistä tuotoksia. (Laamanen & Tinnilä 2009, 121.)

Sanaa prosessi käytetään monissa eri merkityksissä. Kaikenlainen muutos tai kehitys voidaan ymmärtää prosessina ja periaatteessa mitä tahansa toimintaa voidaan kutsua prosessiksi, esimerkiksi muutos-, kasvu-, ymmärtämisprosessi sekä heräämis-, syömis- ja neuvotteluprosessi. (Laamanen 2003, 19.)

Donald R. Chandin ja Alina M. Chircun (2012, 34) mukaan Hammer ja Champy (1993) määrittelevät prosessiajattelun tiettyjen toimintojen ketjuksi, jolla luodaan arvoa asiakkaalle. Arvon luominen syntyy tapahtumien ketjussa, jota kutsutaan prosessiksi (Laamanen & Tinnilä 2009, 10).

Prosesseja luokitellaan eri tavoin. Hannuksen (2003, 41) mukaan liiketoiminnan ydinprosessit ovat yrityksen ja sen avainsidosryhmien toimintaa läpileikkaavia toimintoketjuja, jotka voidaan jakaa kahteen pääryhmään:

- suoraan asiakkaalle arvoa tuottavat liiketoiminnan prosessit
- varsinaista liiketoimintaa tukevat ydinprosessit.

Luokittelua voidaan tehdä tuote-, palvelu-, asiakas-, pää-, ydin-, tuki-, avain-, ali-, johtamis- tai ohjausprosesseihin. Laamanen (2003, 53–54) haluaa välttää johtamis-, ohjaus- ja aliprosessien määrittelyä johtajakeskeisen, hierarkkisen, ositteluun perustuvan ajattelun vuoksi. Hän ehdottaa luokittelua jako ydin- ja tukiprosesseihin. Esimerkki organisaation prosesseista kuvassa 2, jossa näkyy myös yhteys asiakkaaseen.



Kuva 2. Esimerkkejä organisaation prosesseista (Laamanen & Tinnilä 2009, 123).

Ydinprosesseilla on välitön yhteys asiakkaaseen. Tuotteiden jalostaminen on niissä ominaista ja ne palvelevat ulkoista asiakasta. Ydinprosesseja ovat esimerkiksi tuotekehitys sekä palveluiden ja tavaroiden valmistaminen ja toimittaminen. (Laamanen 2003, 54–56.) Ydinprosessit koostuvat joukosta pienempiä prosesseja, joita voidaan kutsua osa- tai aliprosesseiksi. Ne ovat prosessihierarkiassa alempana olevia prosesseja. (Hannus 2003, 41.; Lecklin 2009, 130.)

Pääprosesseilla tarkoitetaan kokonaisuuden kannalta keskeisiä ja laajoja prosesseja. Ne ovat useimmiten ydinprosesseja, joita yritystasolla määritetään yleensä 3-5 kappaletta. Määrittelyistä tulisi ilmetä liittymät toimittajiin, asiakkaisiin sekä yrityksen sisäisiin prosesseihin. (Lecklin 2006, 130.)

Tukiprosesseja tarvitaan ydinprosessien tueksi luomaan edellytyksiä tehokkaalle toiminnalle. Tukiprosessit ovat organisaatioiden sisäisiä prosesseja ja niitä ovat esimerkiksi henkilöstöhallinto, tietohallinto ja taloushallinto. (Laamanen 2003, 56–57.)

Avainprosessit ovat yrityksen tärkeimpiä prosesseja ja ne liittyvät yrityksen menestystekijöihin. Ne voivat olla ydin- tai tukiprosesseja tai niiden osaprosesseja. (Lecklin, 2009, 130.)

2.2 Prosessijohtaminen

Prosessijohtamisen lähtökohta on se, kun yritys luo riittävästi arvoa asiakkaalle suhteessa kustannuksiin, syntyy mahdollisuus taloudelliseen menestykseen. Prosesseihin liittyy operatiivinen tehokkuus, jota voidaan määrittellä suhdelukuna arvo/panokset eli pitää arvioida onko suunniteltu tuotos riittävän arvokas, jotta siihen kannattaa panostaa. (Laamanen & Tinnilä 2009, 10–11.)

Prosessiajattelun pohjalta on syntynyt monia eri johtamisen malleja. *Toimintojohtamisessa* keskitytään prosessin kustannusten selvittämiseen ja niihin vaikuttamiseen. *Liiketoimintaprosessien uudistamisessa* johtajatuksena on radikaali liiketoimintaprosessien uudelleen ajattelu ja suunnittelu parannusten saavuttamisessa kriittisissä tuottavuuden mittareissa, kuten kustannukset, laatu, palvelu ja nopeus. *Tarjontaketjun, toimitusketjun ja kysyntäketjun hallinnassa* tavoitteena on virtaviivaistaa toimintoja koko arvonketjun tasolla poistamalla turhia välivaiheita ja toimintoja. *Aikaan perustuva johtaminen* on lähestymistapa, jossa kriittinen resurssi ja keskeinen suoritustekijä on aika. Ydinprosesseja tarkastellaan asiakkaittain ja tavoitteena on läpimenoaikojen parantaminen eliminoimalla tuottamaton aika. (Laamanen & Tinnilä 2009, 11–12.)

Prosesseja voidaan johtaa kahdella tavalla, joita voidaan kutsua prosessijohtamiseksi ja prosessien parantamiseksi. Prosessijohtamista tekevät vain johtajat ottamalla vastuulleen organisaation tärkeimmät prosessit eli avainprosessit. Prosessijohtamisessa ydinprosesseille määritetään prosessin omistajat, jotka vastaavat kustakin ydinprosessista ja sen suorituskyvystä kokonaisuutena. Prosessien parantamisessa prosessin omistajat mallintavat prosessin, arvioivat sen toimivuuden ja tehokkuuden sekä asettavat kehittämistavoitteita. (Laamanen & Tinnilä 2009, 14; kts. myös Hannus 2003, 40.)

Osastorajoja ylittävissä prosesseissa ja puhtaassa prosessijohtamisessa luovutaan funktionaalista organisaatiosta. Silloin yrityksen johto muodostuu tärkeimpien prosessien omistajista. Puhdas prosessijohtaminen voi olla kuitenkin vaikea toteuttaa eikä se sovi kaikkiin toimintoihin. Prosessin omistaja tulisi kuitenkin nimetä, vaikka organisaatiota johdettaisi funktiopohjalta. Prosessijohtamisen hyötynä on organisaation ja käytännön toiminnan yhtenäisyys. Prosessin omistajalla on paremmat mahdollisuudet johtaa ja kehittää toimintaa kokonaisuutena. Kommunikointi prosessiin liittyvien henkilöiden välillä saadaan sujuvammaksi ja tavoitteet tunnetaan paremmin. (Lecklin 2009, 126–128.)

2.3 Prosessien kuvaaminen

Sanaa prosessi käytetään kuvamaan jatkuvasti toimivaa järjestelmää, jossa toiminnot seuraavat toisiaan ja limittyvät keskenään. Hyvä prosessikuvaus auttaa jäsentämään eri toimintojen välisiä suhteita ja vuorovaikutusta. Yritystoiminnan logiikka ja sisäiset vuorovaikutukset saattavat olla vaikeasti hahmotettavia, mutta prosessikuvauksen avulla niitä saadaan selkeytettyä. (Mäenpää 2015, 12.)

Prosessien kuvaaminen on organisaation toiminnan kuvaamista systeeminä. Systeemi tarkoittaa joukkoa osia, jotka järjestetään optimaalisella tavalla haluttujen tulosten aikaansaamiseksi. Systeemi voidaan rajata osiensa kautta ja näin muodostuu rajapinta. Jokaisen systeemin voi jakaa osasysteemeihin ja kaikki systeemit ovat osa suurempaa systeemiä. Systeemiajattelu auttaa kokonaisuuksien ja vaikutusten ymmärtämistä sekä ehkäisee haitallista toimintaa. Perusajatus on, että kaikki osat ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa ja systeemi hyödyntää ympäristöstä saamaansa palautetta. (Laamanen & Tinnilä 2009, 36.)

Prosessikuvaukset ovat työväline niin johdolle, kehittäjille, palveluista vastaaville kuin tieto- ja asiakirjahallinnolle. Organisaation johto ja luottamushenkilöt voivat käyttää prosessikuvauksia johtamisen, ohjauksen, päätöksenteon ja suunnittelun välineenä. Prosessikuvauksia voidaan käyttää apuna tehdessä yhteistyötä toisten organisaatioiden kanssa tai organisaatioita yhdistettäessä. Esimiehiä prosessikuvaukset auttavat työn kuormituksen mittaamisessa, työnjaon ja vastuiden selkeyttämisessä, resurssitarpeiden, ongelmatilanteiden ja päällekkäisyyksien selvittämisessä sekä uuden työntekijän perehdyttämisessä ja työnohjauksessa. Prosessikuvaukset auttavat palveluiden kehittämisessä, tulosten mittaamisessa, tietoturvariskien kartoittamisessa ja laadun arvioinnissa. Prosessikuvausten avulla voidaan myös kerätä hiljaista tietoa. (JUHTA 2012, 3.)

Prosessien kuvaamisessa tavoitteena ei ole itse kuvaus, vaan se on keino mallintaa toimintaa siten, että sitä voidaan ymmärtää, analysoida ja kehittää (Laamanen 2003, 75). Hyvällä prosessikuvauksella ihmiset ymmärtävät kokonaisuuden ja oman roolinsa siinä, mikä voi vaikuttaa heidän motivaatioonsa ja yhteistyöhön koko organisaatiossa. Ihmisillä saattaa olla haasteena ymmärtää oman toimintansa vaikutuksia organisaatiossa. Prosessikuvausten avulla voi ymmärtää organisaation toiminnan systeeminä ja se johtaa tehokkaampaan tapaan toimia. (Laamanen & Tinnilä 2009, 11, 37.)

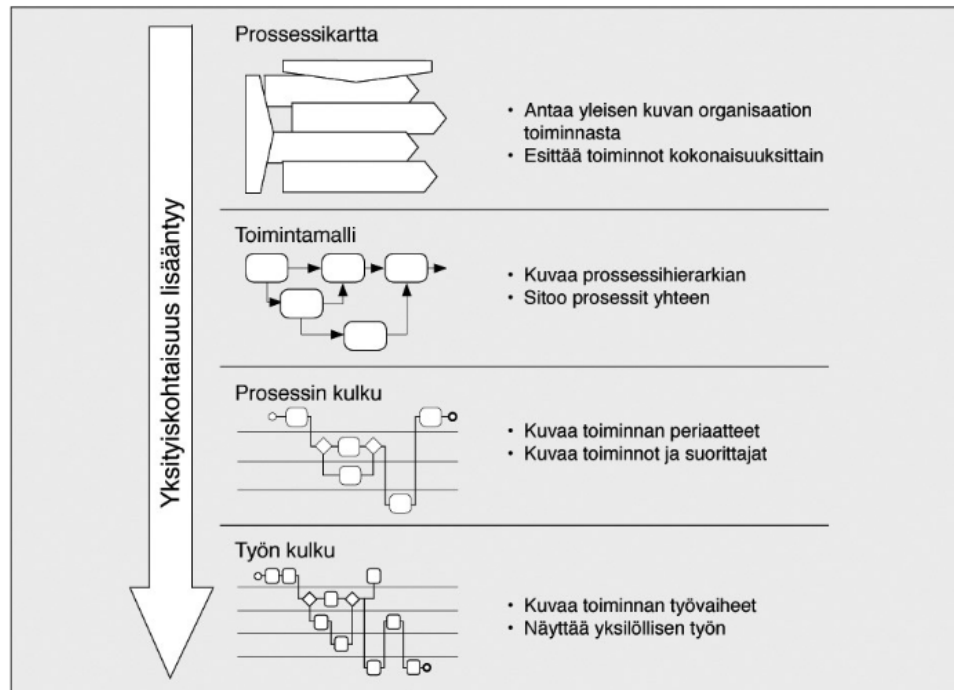
Toimintaa kuvataan useisiin eri tarkoituksiin, joita voivat olla prosessien johtaminen, ongelmien ratkaisu, toiminnan ymmärtäminen, toiminnan parantaminen tai tietojärjestelmien kehittäminen. Prosessijohtamisen tueksi riittävät karkean tason kuvaukset, muut tarkoitukset vaativat yksityiskohtaisemmat tiedot. Tietojärjestelmien kehittäminen on yleisimpiä syitä prosessien kuvaamiseen. Tämän työn tarkoitus on lähinnä toiminnan ymmärtäminen, mutta myöhemmässä vaiheessa työtä voidaan käyttää hyödyksi

toiminnanohjausjärjestelmän ja laskutusliittymän rakentamisessa sekä prosessien kehittämisessä. (Laamanen 2003, 79; Laamanen & Tinnilä 2009, 11, 124.)

Luukkosen, Mykkäsen, Itälän, Savolaisen ja Tammisen (2012, 31) mukaan Toivanen (2007) suosittelee nykytilan prosessin mallinnusta, jos suunnitteilla on kehittämistehtävä. Mallintamalla prosessista saadaan riittävä ymmärrys, jotta kehittämistä voidaan jatkaa. Mallinnus voidaan tehdä sekä nyky- että tavoitetilasta. Tavoitetilan prosesseja ei kannata tuottaa pelkäämään nykytilan pohjalta, vaan on tärkeää tunnistaa prosessien kehittämiskohteita ja suunnitella tarvittavia muutoksia. Olennaista on, että nyky- ja tavoitetilan prosessit pidetään kuitenkin selkeästi erillään.

Prosessikuvaus sisältää prosessin oleelliset tekijät, kuten resurssit, henkilöstön, menetelmät ja työkalut, tuotoksen, ympäristökuvauksen sekä prosessin rajapinnat muihin prosesseihin. (Laamanen & Tinnilä 2009, 123.) Lecklin (2009, 18) suosittelee kuvallisen esityksen lisäksi myös sanallista yleiskuvausta, jossa kerrotaan prosessin keskeiset asiat, kuten prosessin nimi, tehtävä, omistaja, laajuus ja soveltamisalue, liityntäprosessit, asiakkaat sekä toimittajat.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan laatiman JHS 152 Prosessien kuvaaminen- suosituksen (JUHTA 2012) tarkoituksena on yhdenmukaistaa ja selkeyttää julkisen hallinnon prosessien kuvaamista. Suosituksessa prosessit jaetaan neljään kuvaustasoon, jotka ovat prosessikartta, toimintamalli, prosessin kulku ja työnkulku. Kuvaustasot on esitelty kuvassa 3. Kuvaukset tarkentuvat ja yksityiskohtaisuus lisääntyy, mitä alemmas kuvaustasoilla siirrytään. Taulukossa 1 on esitetty kunkin tarkkuustason kuvauksien olennaisimmat asiat.



Kuva 3. JHS152 -suosituksen mukaiset prosessien kuvaustasot (JUHTA 2012, 6).

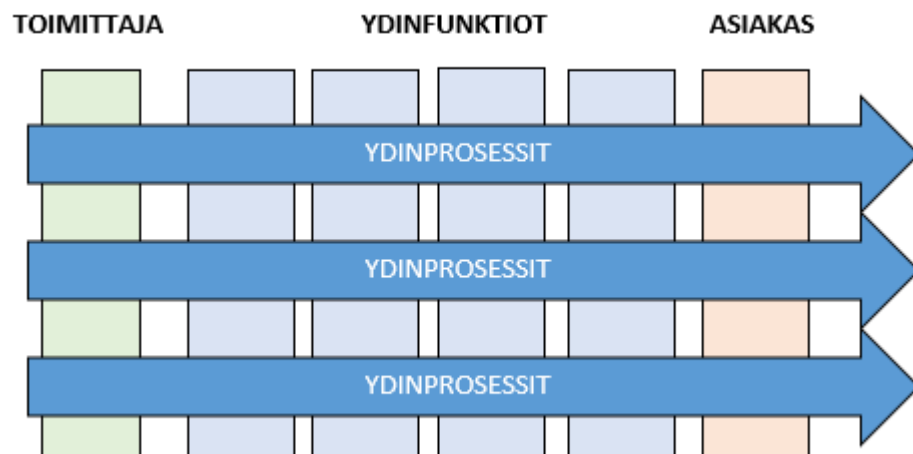
Taulukko 1. JHS152 nelitasomalli prosessimallinnukseen (Luukkonen ym. 2012, 34).

Taso	Mitä toimintaa kuvataan
Prosessikartta	Organisaation toiminnot kokonaisuuksittain; tärkeimmät prosessit (ohjaavat, ydin- ja tukiprosessit), pelkistetty organisaatio ja toimintaympäristö. Prosessien välisiä liittymiä ja riippuvuuksia ei prosessikartassa kuvata.
Toimintamalli	Prosessihierarkia eli prosessien jakautuminen osaprosesseiksi. Siinä määritellään prosessien omistajat sekä tavoitearvot ja mittarit. Tällä tasolla kuvataan lisäksi prosessien väliset riippuvuudet ja vuorovaikutus sekä rajapinnat muuhun ympäristöön (sidosryhmät, asiakkaat) sekä prosessien tulokset.
Prosessin kulku	Kuvataan toiminnan työvaiheet, osaprosessit, toiminnot ja niistä vastaavat toimijat, toimijoiden roolit, palveluiden ja osaprosessien välinen vuorovaikutus, syötteet sekä niiden tiedot ja tarkoitus,
Työn kulku	Kuvataan yksilön tehtävät sekä prosessien sisäiset ja ulkoiset riippuvuudet ja niissä tarvittavan ja tuotettavan tiedon niin tarkalla tasolla, että sen perusteella voidaan automatisoida prosessi, tai tuottaa sähköinen palvelu. Tiedon kuvaaminen tällä tasolla saa enemmän huomiota kuin aiemmilla, kuvataan esim. tietotyypit, kentän pituus jne.

2.3.1 Prosessikartta

Prosessikartta on viestinnän väline, jolla kuvataan toiminta miten tuotteet ja palvelut tuotetaan. Sen tulee kuvata toimintaa siten, että edistetään organisaation systeemiluonteen ymmärtämistä. Prosessit vaikuttavat toisiinsa ja vaikutussuhteiden tulee näkyä prosessikartassa. Asiakkaan näkyminen prosessikartalla on tärkeää, jotta ymmärretään miten asiakas toimii. (Laamanen 2003, 59–60.)

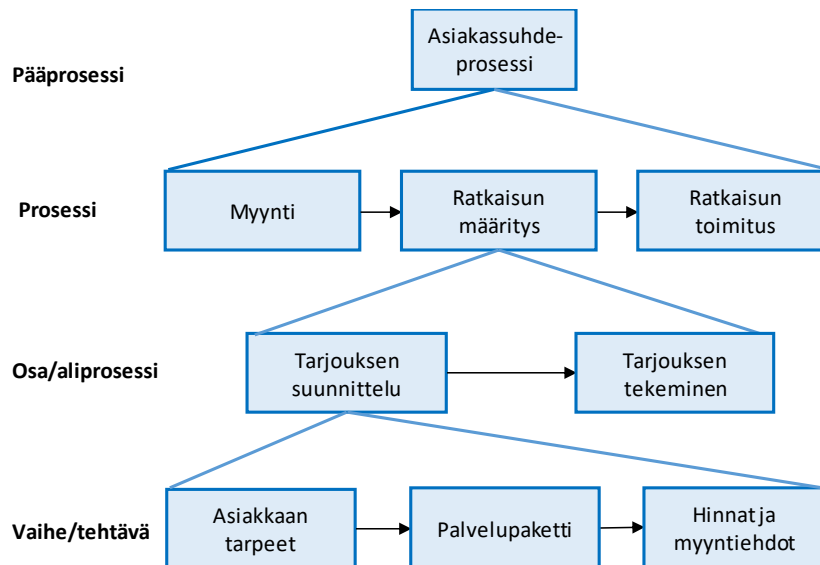
Liiketoiminnan ydinprosessien kuvaamiseen karkeimmalla tasolla käytetään usein prosessikarttaa, joka kuvaa yrityksen ja sen sidosryhmien ydinfunktiot ja niitä läpileikkaavat ydinprosessit. Lähtökohtana on tunnistaa mitä nämä ydinfunktiot ovat. Prosessikartta tuo selkeästi esiin ydinfunktioiden väliset rajapinnat, joihin monet toiminnan ongelmat liittyvät. Prosessikartta voi sisältää tietoja mm. organisaation visiosta, asiakkaan prosessista sekä organisaation omista ydin- ja tukiprosesseista. Prosessikartan periaate on havainnollistettu kuvassa 4. (Hannus 2003, 43–44; Laamanen & Tinnilä 2009, 126.)



Kuva 4. Prosessikartan periaate (Hannus 2003, 44).

2.3.2 Prosessihierarkia

Kaikissa yrityksissä on lukuisia prosesseja, suurissa yrityksissä niitä voi olla jopa tuhansia. Prosessit vaihtelevat ja niiden muodostumiseen vaikuttavat perinteet, yrityskulttuuri, työmenetelmät ja henkilöstön taidot. Prosessien hallintaa helpottaa niiden ryhmittely hierarkkiseen rakenteeseen. Kuvassa 5 on esimerkki monitasoisesta prosessihierarkiasta. (Lecklin 2009, 132–133.)



Kuva 5. Prosessihierarkkia (Lecklin 2009, 133).

Ylhäällä on pääprosessi, asiakassuhdeprosessi, johon kuuluu kolme prosessia: myynti, ratkaisun määrittäminen ja ratkaisun toimitus. Ratkaisun määrittämiseen kuuluu kaksi osaprosessia: tarjouksen suunnittelu ja tarjouksen tekeminen. Tarjouksen suunnitteluun kuuluu kolme vaihetta tai tehtävää, jotka ovat asiakkaan tarpeet, palvelupaketti sekä hinnat ja myyntiehdot. (Lecklin 2009, 132–133.)

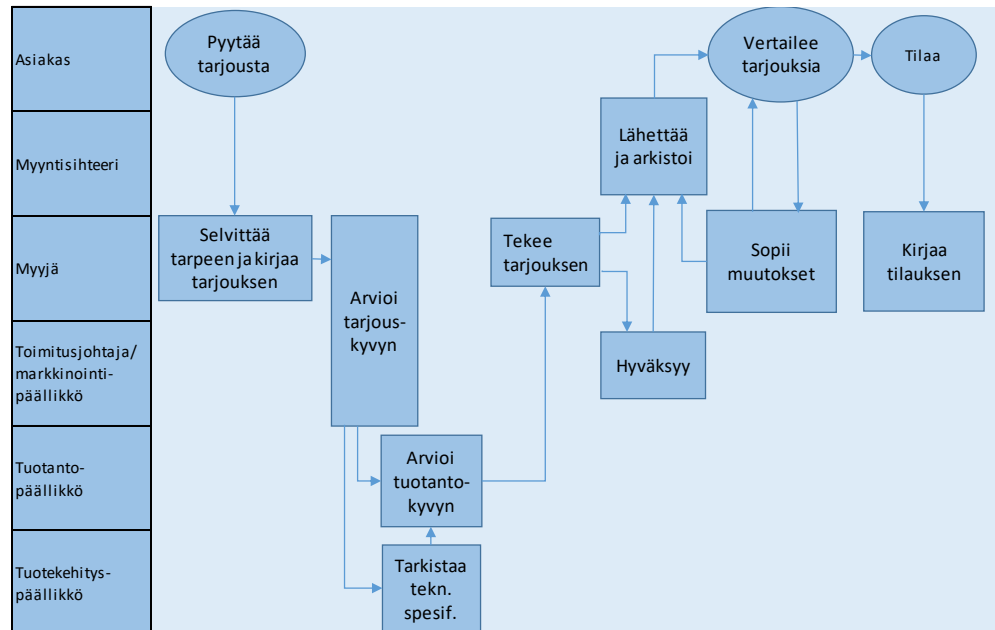
Prosessihierarkian rakenne on tärkeää pitää selkeänä. Tasoja ei saa olla liian montaa. Lecklinin (2009, 133.) mukaan suositeltava määrä olisi 2-3 tasoa. Esimerkissä on neljä tasoa, joista voisi harkita osaprosessien nostamista prosessitasolle hallittavuuden vuoksi. Myös prosessien tarkka rajaus on oltava tiedossa, jotta hierarkkia on toimiva ja siihen osallistuvat tietävät tehtävänsä ja vastuunsa. (Lecklin 2009, 134.)

2.3.3 Prosessikaavio

Prosessikaaviolla kuvataan prosessin kulkua. Prosessikaaviossa kannattaa kiinnittää huomiota roolien kuvaamiseen. Roolit tarkoittavat henkilöitä, jotka suorittavat tietyn toiminnan kokonaisuuden prosessissa. Kuvaamalla roolit tekijät tunnistavat oman roolinsa ja ymmärtävät prosessin kokonaisuuden. Rooli voi liittyä organisaatioasemaan, kuten esimerkiksi tuotantopäällikkö tai työnjohtaja, mutta useimmiten se osoittaa vastuualuetta, johon liittyy tietyt toiminnot ja tehtävät, kuten myyjä. Näin kuka tahansa pätevä henkilö organisaatiosta voidaan nimetä myyjäksi ja hän tietää heti prosessikuvauksen mukaiset velvollisuutensa. (Laamanen 2003, 79–81; Laamanen & Tinnilä 2009, 132.)

Prosessin roolit kannattaa sijoittaa vasempaan laitaan niin, että tehtävät ja niiden välillä tapahtuva tiedonkulku etenevät vasemmalta oikealle. Kuvaus on näin ollen horisontaalisesti etenevä ja siihen voidaan tarvittaessa lisätä

aikataulu. Prosessin vaiheet kirjataan järjestyksessä prosessiin osallistujan kohdalle. Jos tehtävään osallistuu useampia henkilö, kirjataan vaihe jokaisen osallistujan kohdalle. Pystysarakkeeseen kirjataan samaan aikaan tapahtuvat tehtävät. (Laamanen 2003, 79–81; Lecklin 2009, 141.) Kuvassa 6 on esimerkki yleisesti prosessikaavioksi kutsutusta esityksestä.



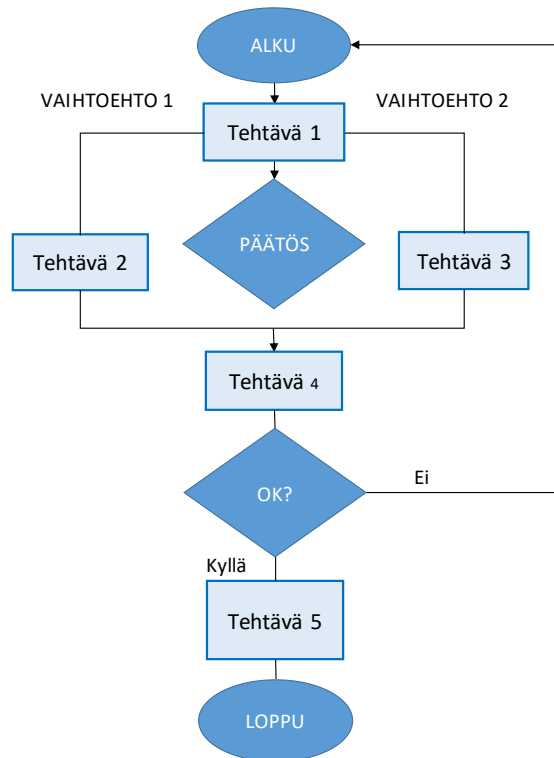
Kuva 6. Prosessikaavio (Laamanen 2003, 79).

Laamasen (2003, 80) suosituksen mukaan asiakas kannattaa sijoittaa kaavioon ylimmäksi rooliksi asiakkaan merkityksen korostamiseksi. Asiakkaan tunnistaminen ydinprosesseissa on melko helppoa, mutta tukiprosessien osalta tärkeimmän asiakkaan tunnistaminen voi olla haastavaa. Esimerkiksi strategisen suunnitteluprosessin asiakas voi olla yrityksen hallituksen jäsen, ylin johto, esimies ja työntekijä tai prosessin omistaja. Valinta voi olla haastavaa ja se vaikuttaa prosessien suunnitteluun. Lecklinin (2009, 140) mukaan prosessiin osallistujat merkitään vasempaan reunaan siinä järjestyksessä, kun he tulevat mukaan prosessiin.

Haastavaa prosessikaaviossa on kuvaustarkkuuden valinta. Kuvauksesta pitää hahmottaa prosessin toimintalogiikkaa, mutta kaikkia prosessiin liittyviä tehtäviä siihen ei kannata kuvata, varsinkin jos tavoitellaan prosessin ymmärtämistä. Kaavioihin voidaan liittää tarpeellista informaatiota, esimerkiksi yhteydet tietojärjestelmiin tai muihin prosesseihin, mutta kaavioiden pitää kuitenkin pysyä riittävän yksinkertaisina. (Laamanen 2003, 81–82.) Ymmärrettävyyden ja luettavuuden vuoksi prosessikaavion tulisi mahtua yhdelle sivulle ja sen tulisi sisältää 10–20 tehtävää (Lecklin 2009, 141).

2.3.4 Vuokaavio

Jos tehtäviin sisältyy paljon vaihteita, ne kannattaa kuvata seuraavan tason kaaviolla tai kuvata ne työhjeissa yksityiskohtaisemmin esimerkiksi vuokaaviotekniikalla (Lecklin 2009, 141). Kuvassa 7 on esimerkki vuokaaviosta.



Kuva 7. Vuokaavio (Lecklin 2009, 180).

Yrityksen prosesseja kuvataan normaalisti vuo- ja työkulkukaavioilla, joissa prosessin vaiheet kuvataan aikajärjestyksessä (Hannus 2003, 46). Vuokaavio näyttää yksityiskohtaisesti prosessin kaikki vaiheet kuvallisessa muodossa. Erilaisilla tapahtumilla on määrätty symbolit ja vuo etenee alkutapahtumasta loppuun. Vuokaaviolla voidaan kuvata prosessin vaihtoehtoisia kulkuja ja haarautumia. (Lecklin 2009, 179.)

2.4 Taloushallinnon prosessit

Taloushallinto on tärkeä osa yrityksen toimintaa. Sen tehtävänä on tuottaa oikeellista, ajantasaista ja luotettavaa tietoa toiminnan taloudellisista tapahtumista raportoitavaksi sidosryhmille. Taloushallinnon tehtäviin kuuluu muun muassa laskutus, maksuliikenne, palkanlaskenta ja taloudellinen raportointi yrityksen johdolle. (Koivumäki & Lindfors 2012, 11; Lahti & Salminen 2014, 16.)

Yrityksen toiminta määrittää millaisia taloushallinnon prosesseja yrityksellä on. Valmistusyrityksen taloushallinnon prosessit ovat erilaisia kuin palveluita myyvän yrityksen. (Koivumäki & Lindfors 2012, 12.)

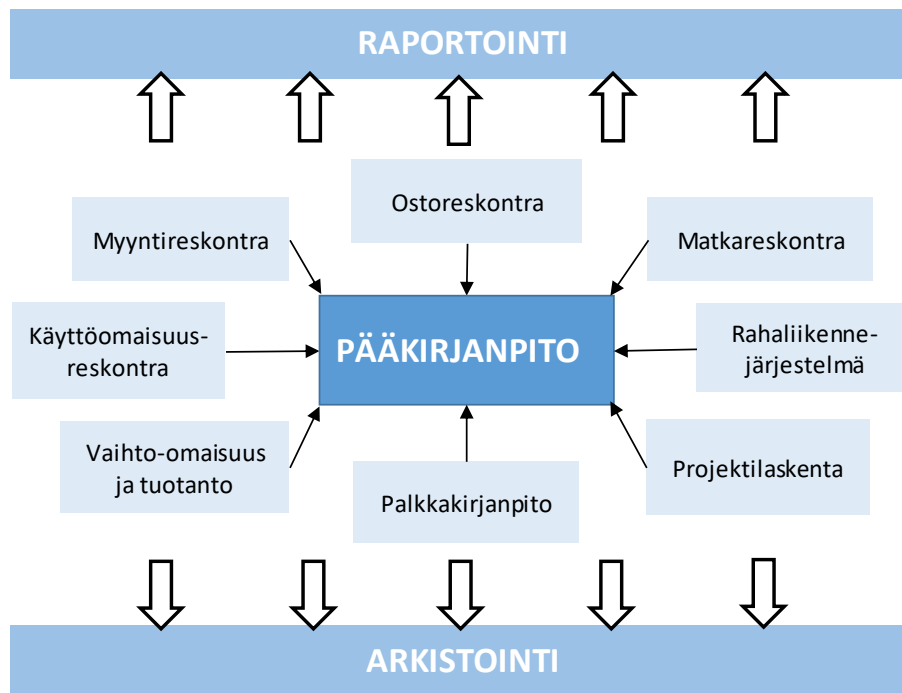
Tarkasteltaessa taloushallintoa strategisella tasolla, se voidaan nähdä joko liiketoimintaprosessina tai yrityksen tukitoimintona. Taloushallinnon käsittely osaprosesseina helpottaa sen konkretisointia. Lahti & Salminen (2014, 16) käyttävät jäsentelytapaa, joka on yleinen sekä ohjelmistotaloilla, konsulteilla että yritysten talousosastoilla. Lisäksi sitä käytetään usein myös yrityksissä taloushallinnon töiden organisoinnissa.

Ostolaskuprosessi sisältää vaiheet ostoehdotuksesta tai ostotilauksesta ostolaskun maksuun. Ostos kokonaisprosessia kuvataan termillä ”ostosta maksuun tai Procure to Pay”. Se voi sisältää myös sopimusten hallintaa ja tavaran tai palvelun vastaanottotapahtumia. Osana ”ostosta maksuun”-prosessia voidaan pitää matka- ja kululaskuprosessia, joka sisältää työntekijöiden työmatkoista syntyvien korvausten käsittelyn. (Lahti & Salminen 2014, 17.)

Myyntilaskuprosessi käsittää vaiheet myyntitilauksesta laskutukseen ja maksusuoritukseen. Olennainen osa prosessia ovat myyntireskontra ja perintä. Kokonaisprosessia voidaan kutsua termillä ”tilauksesta kassaan tai Order to Cash”. Myyntilaskuprosessiin perehdytään tässä työssä myöhemmin syvemmin. Maksuliikenne ja kassanhallinta sisältävät maksutapahtumien, viitteen suoritusten ja muiden tiliotapahtumien käsittelyn. (Lahti & Salminen 2014, 17.)

Käyttöomaisuuskirjanpidon avulla seurataan yrityksen käyttöomaisuushankintoja sekä niiden arvostusta ja poistoja. Palkkakirjanpito prosessi kattaa palkanlaskennan, työaika- ja muiden palkkatapahtumatietojen keräämisen sekä tapahtumien tulkinnan. (Lahti & Salminen 2014, 17.)

Pääkirjanpito toimii muiden osaprosessien solmukohtana yhdistämällä ne tai olemalla raportointiprosessin alkulähde. Pääkirjanpidon tehtäviin kuuluu esimerkiksi liittymien, välitilien ja reskontrien täsmäytys sekä jaksotukset. Kuvassa 8 havainnollistetaan taloushallinnon kokonaisuuden muodostuminen ja eri osaprosessien liittyminen pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 17–18.)



Kuva 8. Taloushallinto koostuu pääkirjanpidosta ja sen osaprosesseista, raportoinnista ja arkistoinnista. (Lahti & Salminen 2014, 19).

Raportointiprosessi käyttää kaikissa osaprosesseissa olevaa tietoa ja alkaa siitä, mihin muut osaprosessit päättyy. Prosessi kattaa raporttien muodostamisen ja jakelun. Arkistointi liittyy kaikkiin prosesseihin. (Lahti & Salminen 2014, 18.)

3 MYYNTILASKUPROSESSI

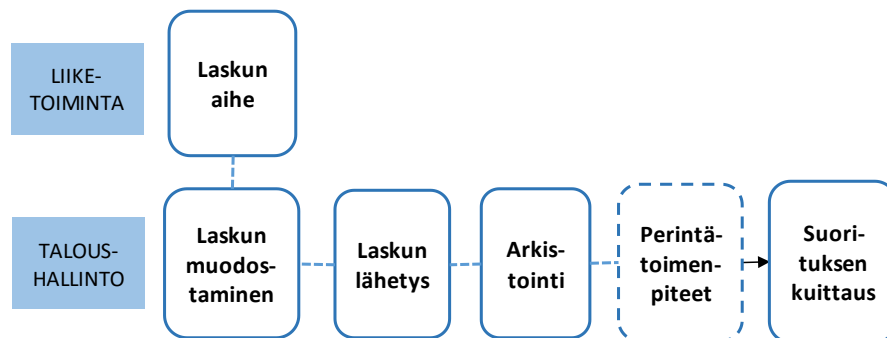
Yrityksen tarkoitus on tuottaa voittoa ja rahan oikea-aikainen sisääntulo on tärkeää. Liiketoiminnassa oleellista on, että rahaa virtaa sisään nopeammin kuin sitä virtaa kulujen muodossa ulos. Laskutus kannattaa hoitaa mahdollisimman pian myyntitapahtuman jälkeen, jotta rahat saadaan yrityksen toiminnan käyttöön. Nopeasti tuotettu oikeellinen lasku varmistaa sen, että laskun suoritus tulee perille. (Koivumäki & Lindfors 2012, 59; Hakonen, Eklund & Roos 2017, 123.)

Laskutus on yritykselle erittäin tärkeä toiminto. Laskutusprosessien toimimattomuus voi aiheuttaa yritykselle maksuvalmiuden heikentymistä ja vaarantaa koko yrityksen toiminnan. Lisäksi laskutus näyttäytyy asiakkaille imagolisesti ja on osa yrityksen asiakaspalvelua. (Lahti & Salminen 2014, 78; Hakonen ym 2017, 122.)

Myyntilaskutuksen kokonaisprosessia tarkastellessa laskutusprosessi käynnistyy laskun laatimisesta. Prosessi päättyy, kun maksusuoritus on

vastaanotettu, kohdistettu myyntireskontraan ja kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa. Myös myyntilaskun arkistointi kuuluu prosessiin. Ennen laskun laatimista tapahtuneita toimia, kuten tarjouksen hinnoittelu ja toimitus asiakkaalle, ei sisällytetä laskuprosessin tarkasteluun. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Myyntilaskuprosessi voidaan jakaa neljään päävaiheeseen: Laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra, joka sisältää suoritusten kohdistamisen ja mahdolliset perintätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2014, 79.)



Kuva 9. Myyntilaskuprosessi (Lahti & Salminen 2014, 79).

3.1 Laskun muodostaminen

Lasku muodostuu joko tallentamalla laskutiedot laskutusohjelmaan tai muodostamalla lasku järjestelmien sisältämän datan perusteella. Sähköisyyden hyödyntämisellä on merkittävä vaikutus laskun laatimises sa manuaalisen, kaksinkertaisen työn minimoimiseksi. Tyypillistä on, että laskuttaja tallentaa laskutusjärjestelmään tietoja toisesta järjestelmästä tai listalta, vaikka prosessin voisi automatisoida. (Lahti & Salminen 2014, 85.)

Digitaalisuutta hyödyntämällä saadaan tehokkuutta laskutusprosesseihin itsepalvelun hyödyntämisellä ja tiedon siirtämisellä järjestelmään sen alkulähteiltä laskulle asti. Itsepalvelu tarkoittaa laskutustietojen ja tapahtumien tallentamista laskutus- tai esijärjestelmiin liiketoiminnassa työntekijöiden, asiakkaiden tai kumppanien toimesta. Tiedon siirtämisellä sen alkulähteiltä laskulle asti tarkoitetaan sitä, että laskutusjärjestelmä ottaa datan automaattisesti toisista järjestelmistä tai moduuleista ja näin vältetään saman tiedon käsittelyä moneen kertaan. (Lahti & Salminen 2014, 86.)

Yrityksen liiketoiminta määrää pitkälle laskun laatimisprosessin. Yrityksen liiketoiminnan tuntemus ja sen vaikutus laskutusprosesseihin on tärkeää, jotta voidaan arvioida prosesseja ja vaihtoehtoja sekä vaatimuksia laskutusjärjestelmälle. (Lahti & Salminen 2014, 86.)

ERP-järjestelmä on tietojärjestelmä, jolla voidaan yhdistää kaikki yrityksen keskeiseen toimintaan liittyvät tietovirratt, kuten talous, henkilöstöhallinto ja asiakkaat. ERP-järjestelmässä on vain yksi tietokanta, joka toimii kaikkien tietojärjestelmien perustana. Sama tieto syötetään järjestelmään vain kerran ja se on nopeasti käytettävissä. ERP-järjestelmä toimii moduuliperiaatteella, joka tarkoittaa, että järjestelmän keskustietokanta syöttää tietoja siihen liitettyihin moduuleihin reaaliajassa. Yritys voi ottaa moduuleista käyttöönsä vain ne, joita se tarvitsee toiminnassaan. (Ikäheimo, Laitinen, Laitinen & Puttonen 2014, 122.)

Asiakkuudenhallinta liittyy laskutusprosessiin ja asiakas sekä asiakastiedot ovat olennainen osa laskutusprosessia. Asiakastietojen ylläpito ja hallinta kannattaa järjestää niin, ettei tietoja tarvitse ylläpitää manuaalisesti useassa järjestelmässä. (Lahti & Salminen 2014, 87.)

ERP-järjestelmissä eli toiminnanohjausjärjestelmissä pystytään hyödyntämään yhtä master-tietokantaa, johon moduulit kytkeytyvät. Jos yrityksen liiketoimintaprosessit ja laskutus on rakennettu samaan ERP-järjestelmään, osajärjestelmiä ja niiden välisiä liittymiä ei tarvita. Tosin joillekin toimialoille löytyy parempia erillislaskutusjärjestelmiä, joissa on juuri näiden tarpeisiin suunniteltuja toiminnallisuuksia. (Lahti & Salminen 2014, 87.)

ERP-järjestelmän rakentamisessa muodostuu usein ongelmaksi moduulirakenteesta huolimatta järjestelmän määrämuotoisuus. ERP-järjestelmä on rakennettu vastaamaan yleistä liiketoiminnan luonteen mukaista käsitystä, mutta nämä käytännöt eivät aina vastaa yrityksen tarpeita. (Ikäheimo ym. 2014, 122.)

3.2 Laskun lähetys

Myyntilaskun toimittaminen vastaanottajalle voidaan toteuttaa eri kanavavaihtoehtojen avulla. Laajimmin käytössä olevia sähköisiä laskukanavia lähettäjälle ovat e-kirje-laskut, sähköpostilaskut, EDI-laskut ja verkkolaskut. (Lahti & Salminen 2014, 92.)

E-kirjeet ja sähköpostilaskut eivät ole varsinaisia sähköisiä laskuja, koska jossain prosessin vaiheessa käsitellään paperia tai tallennetaan tietoja manuaalisesti. E-kirje toimitetaan vastaanottajalle paperisena, vaikka lasku lähtee laskuttajalta sähköisessä muodossa. Sähköpostilaskussa ei voida hyödyntää dataa automaattisesti vastaanottajan järjestelmässä. (Lahti & Salminen 2014, 92.)

EDI-lasku (Electronic Data Interchange) on EDI-rakennekuvauksen mukainen konekielinen sähköinen lasku (Tilastokeskus n.d). EDI-laskut ovat käytössä yrityksillä ja se edellyttää suuria laskuvolyymeja. EDI on osa organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa, jossa ne hoitavat sanomaliikennettä sähköisesti. EDI-laskut ovat vastaanottajalle toiminnallisuudeltaan rajoittu-

neempia kuin aidot verkkolaskut. EDI -laskun etu on sanomaan luotettavasti liitetyt laskun rivitiedot, joita vastaanottajan voi käyttää laskun käsittelyssä. (Lahti & Salminen 2014, 92.)

Varsinainen verkkolasku muodostetaan automaattisesti siirtämällä laskutustiedot rivitietoineen vastaanottajan ostolaskuohjelmaan. Pankki tai operaattori toimii laskujen välittäjänä. Vastaanottajalla tulee olla ohjelmisto, joka voi vastaanottaa verkkolaskuja. Sekä myyjällä että vastaanottajalla tulee olla sopimus jonkin verkkolaskuoperaattorin kanssa. Kuluttajille lähetetty verkkolasku on e-lasku, joka lähetetään suoraan asiakkaan verkkopankkiin. Verkkolaskulla näkyvät samat tiedot kuin paperilaskulla. (Hakonen ym 2017, 171.)

Operaattori on palveluntarjoaja, joka konvertoi eli muuntaa tiedon toiseen standardiin ja välittää laskutusaineistoja. Operaattori myös valvoo laskuliikennettä sekä tarjoaa lukuisia lisäpalveluita, kuten arkistointia ja tulostuspalvelua. Laskutusaineisto siirretään laskuttajan järjestelmästä operaattorille, joka tarvittaessa konvertoi ja välittää sen eteenpäin. Mikäli vastaanottaja pystyy vastaanottamaan laskun sähköisesti, välitetään se vastaanottajan operaattorille. Jos sähköinen vastaanotto ei ole mahdollista, lasku välitetään tulostuspalveluun ja vastaanottaja saa sen paperisena. Yrityksen tulee ylläpitää omassa järjestelmässään asiakasrekisteritietoja, joista selviää mitä kanavaa pitkin lasku toimitetaan vastaanottajalle. (Lahti & Salminen 2014, 93.)

3.3 Arkistointi

Kirjanpitoaineiston säilyttämisestä säädetään Kirjanpitolaisissa. Tositteita, kirjanpitoja sekä muuta kirjanpitoaineistoa tulee käsitellä ja säilyttää niin, että niiden sisältö on tarkasteltavissa ja tarvittaessa tulostettavissa. Sisältöä ei saa muuttaa tai poistaa tilinpäätöksen laatimisen jälkeen. Muotoa saa muuttaa, jos se on tarpeen käsittelyn, siirron tai säilytyksen vuoksi. Tilikauden tositteet on säilytettävä vähintään kuusi vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana tilikausi on päättynyt. (Kirjanpitolaki 1997/1336.)

Arkistointiin on monia vaihtoehtoja ja nykypäivää on, että arkistointi tapahtuu sähköisesti. Yritys voi hoitaa arkistoinnin itse tai antaa sen ulkopuolisen tahon, esimerkiksi verkkolaskuoperaattorin hoidettavaksi. Kun sähköinen laskuaineisto on valmiiksi operaattorin palvelimella, arkistointi on luonteva lisäpalvelu. Sähköinen laskutusaineisto voidaan myös lähettää erikseen arkistoitavaksi tällaista palvelua tarjoavalle yritykselle. (Lahti & Salminen 2014, 98.)

3.4 Myyntireskontra

3.4.1 Suorituksen kuittaus

Myyntireskontran hoitaminen on yksi pisimmälle sähköistettyjä osaprosesseja. Laskutusjärjestelmät muodostavat valmiista laskusta myyntireskontratapahtuman sekä pääkirjanpidon kirjaukset. Tässä vaiheessa on hyvä tarkastaa, että reskontraan ja kirjanpitoon siirtyy sama summa ja laskujen lukumäärä on sama. Myyntireskontran tehtävänä on suoritusten kohdistaminen ja avoimien saatavien seuraaminen. (Koivumäki & Lindfors 2012, 70; Lahti & Salminen 2014, 96.)

Suoritusten kohdistamisessa hyödynnetään Suomessa hyvin toimivaa viitenumerojärjestelmää. Mikäli asiakas on maksanut laskunsa oikealla viitteellä, tapahtuma voidaan kohdistaa myyntireskontraan automaattisesti. Jos viite tai maksu on ollut virheellinen tai maksussa ole ollut viitettä, joudutaan maksut kohdistamaan myyntireskontraan manuaalisesti. (Koivumäki & Lindfors 2012, 70; Lahti & Salminen 2014, 96–97.)

3.4.2 Perintä

Hyvin hoidetussa taloushallinnossa myyntisaamisten seuranta on oleellista. Mikäli asiakas ei maksa laskua ajallaan, joudutaan aloittamaan toimenpiteet maksun saamiseksi. Ensimmäinen perintätoimenpide on maksumuistutuksen lähettäminen. Asiakkaalle on lähetettävä muistutus mahdollisimman pian, kun lasku on erääntynyt. Hyvän perintätavan mukaan asiakkaalle lähetetään vähintään kaksi maksumuistutusta. Ensimmäisen muistutuksen voi lähettää kahden viikon kuluttua eräpäivästä ja toisen, kun ensimmäisen lähettämisestä on kulunut kaksi viikkoa. Tyypillisesti yritykset lähettävät maksumuistutuksen muutaman päivän päästä laskun eräpäivästä ja sitten tarvittaessa toisen, säilyttäen tiukemman muistutuksen muutaman päivän tai viikon kuluttua. Jossain vaiheessa muistutukseen lisätään huomautusmaksu ja viivästyskorke. Kuluttajille kohdistuvassa kaupassa huomautusmaksu saa olla enintään viisi euroa eikä yritysten välisessä kaupassakaan huomautus saa aiheuttaa kohtuuttomia kuluja. (Koivumäki & Lindfors 2012, 73; Lahti & Salminen 2014, 97; Hakonen ym 2017, 145–146.)

Erääntyneet saatavat voidaan siirtää perintätoimiston hoidettaviksi. Useat yritykset käyttävät perintään erikoistuneita yrityksiä ja palveluntarjoajia. (Koivumäki & Lindfors 2012, 74; Lahti & Salminen 2014, 98.) Mikäli muistutuksista huolimatta maksua ei saada, myyjä tai perintätoimisto voi viedä asian oikeuteen saadakseen täytäntöönpanoperusteen, jonka avulla maksua voidaan periä viranomaistoimin ulosottona (Hakonen ym 2017, 146).

Mäenpään (2015, 39) mukaan asiakkaalle annetut pitkät maksuajat lisäävät luottotappioiden riskiä eli riskiä siitä, ettei suorituksia koskaan saada.

Asiakkaan velka saattaa kasvaa suureksi, ennen kuin yrityksessä reagoidaan maksujen viivästymiseen.

3.5 Myyntilaskutuksen kehityksen trendejä

Myyntilaskutuksen perustoimintoja on monissa yrityksissä automatisoitu pitkälle. Operatiiviset myytävien tuotteiden laskutusprosessit ovat hyvin automatisoituja ja integroituja taloushallintoon. Tavallisimmin kehitystoimet liittyvät verkkolaskutuksen lisäämiseen. Sähköisen laskutuksen kehitys Suomessa on ollut ennusteita hitaampaa, mutta digitaalisuus on alkanut lisääntyä aiempaa nopeammin. Pääasiallinen syy sähköistyksen hitaaseen kehitykseen on ollut se, etteivät sähköistyksen myötä saadut kustannussäästöt ole kovin suuria ja laskujen sähköistäminen saattaa vaatia suuria kehityspanostuksia. Kustannussäästöt syntyvät pääosin tulostus- ja postituspalveluista ja ne ovat melko pieniä summia. Kehityspanostuksia taas ovat vaatineet laskutussovellusten ohjelmistoversiot, joissa ei ole ollut valmiita verkkolaskutustoiminnallisuuksia. (Lahti & Salminen 2014, 79–81.)

Verkkolaskujen lähettäminen voidaan myös ulkoistaa, jos yrityksen omasta laskutusjärjestelmästä ei ole mahdollista lähettää verkkolaskuja. Monet tilitoimistot tarjoavat palveluja, joissa voidaan käyttää tilitoimiston laskutusohjelmaa tai voidaan lähettää yrityksen laskutusmateriaali tilitoimistolle edelleen lähetettäväksi asiakkaille. Myös verkkolaskuoperaattorit tarjoavat laskutusaineiston muokkaamiseen liittyviä palveluja. (Koivumäki & Lindfors 2012, 22.)

Verkkokauppojen lisääntyminen on kasvava trendi. Verkkokauppojen ongelmana ovat usein taloushallinnon tehottomat manuaaliprosessit, jotka johtuvat siitä, ettei taloushallinnon prosesseja ole otettu tarpeeksi huomioon verkkokauppoja suunniteltaessa. Verkkokaupan myyntivolyymien kasvassa tulee tarve automatisoida myyntireskontra- ja kirjanpitokäsittelyä. (Lahti & Salminen 2014, 79.)

Manuaalilaskutuksen minimointi on noussut kehityskohteeksi monessa organisaatiossa. Ongelmana on konsernin sisäisten veloitus- ja edelleenve-
loitusten ja sekalaisen laskutuksen manuaalinen työ, jossa tapahtuu usein kaksinkertaista työtä. (Lahti & Salminen 2014, 79.)

3.6 Erilaisia myynti- ja laskutusprosesseja

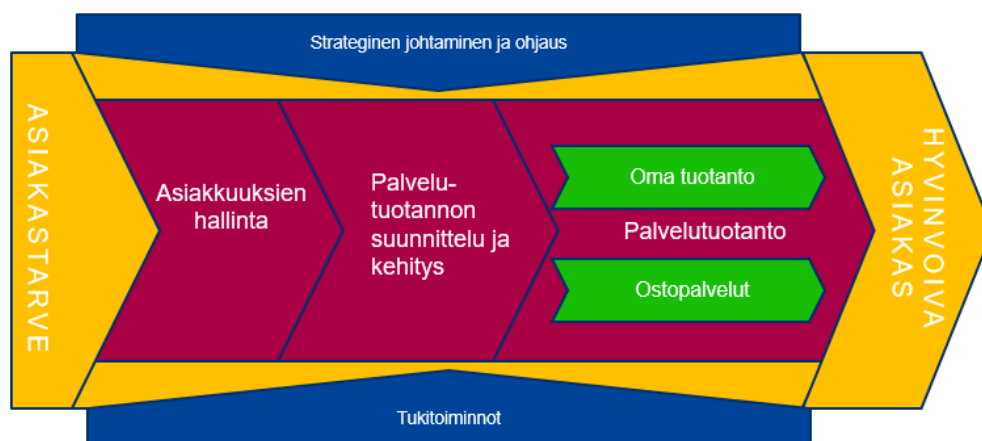
Käteismyynnissä maksutapoina ovat käteinen raha sekä pankki- ja luottokortit sekä muut maksukortit ja mobiilimaksut. Myynnit rekisteröidään kassakoneelle, josta ne siirtyvät kirjanpitoon kassajärjestelmän ja kirjanpitojärjestelmän välisillä liittymillä. Käteismyynnistä ei lähetetä laskua, koska suoritus on vastaanotettu ja asiakas on saanut kuitin. (Lahti & Salminen 2014, 88.)

Sopimusperusteisen myynnin luonteeseen usein kuuluvat toistuvat, samansuuruiset veloitukset. Mikäli tällaista laskutusta on paljon, laskuttamisessa kannattaa hyödyntää sopimuslaskutusmoduuleja tai -sovelluksia. Niihin syötetään sopimustiedot ja tallennetaan asiakkaan tiedot, laskutusväli, yksittäisen laskun summa ja sopimuksen kesto. Tämän jälkeen laskut lähtevät automaattisesti ja manuaalista työtä joudutaan tekemään ainoastaan muutostilanteissa. (Lahti & Salminen 2014, 90.)

Manuaalilaskutuksessa tiedot täytyy syöttää järjestelmään manuaalisesti, koska järjestelmässä ei ole valmiina tietoja laskun aiheuttajasta. Manuaalisten laskujen määrää tulisi arvioida säännöllisesti niiden määrän vähentämiseksi ja laskutusprosessien kehittämiseksi. Järkevöittämiseksi tulisi harkita itsepalveluprosessia, jossa laskutustietojen antaja syöttää tiedot itse järjestelmään sen sijaan, että täyttää laskutusmääräyksen, jonka mukaan taloushallinto tallentaa tiedot järjestelmään. Tällä vältettäisi turha kaksinkertainen työ. (Lahti & Salminen 2014, 92.)

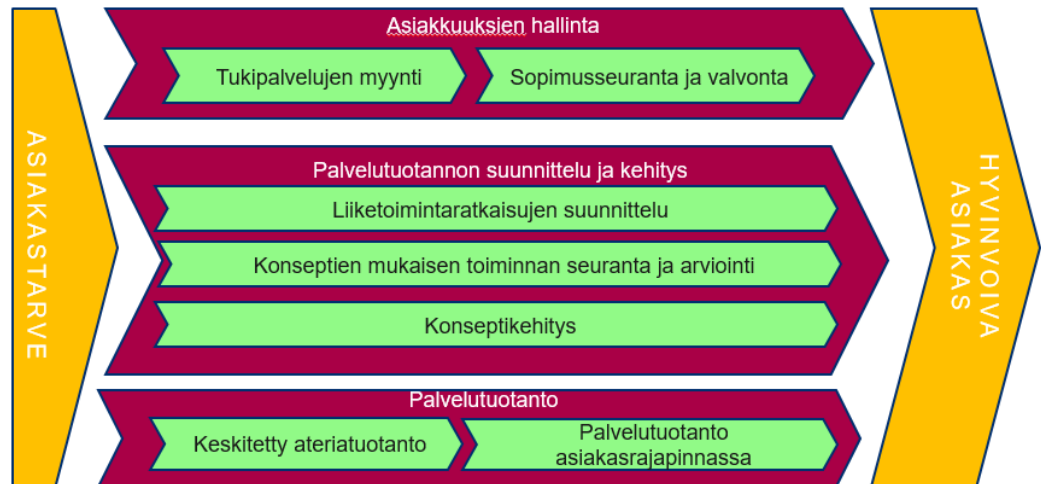
4 TAMPEREEN VOIMIAN LIIKETOIMINNAN PROSESSIT

Tampereen Voimian ydinprosessit ovat asiakkuuksien hallinta, palvelutuotannon suunnittelu ja kehitys sekä palvelutuotanto. Asiakkuuksien hallinnan prosessinomistaja on asiakkuuspäällikkö, palvelutuotannon suunnittelun ja kehityksen prosessin omistaja tuotantopäällikkö ja palvelutuotannon prosessi kuuluu palvelutuotantopäällikölle. Prosesseilla luodaan arvoa asiakkaalle ja se näkyy siinä, että prosessi alkaa asiakkaasta ja loppuu asiakkaaseen. (KUVA 10)



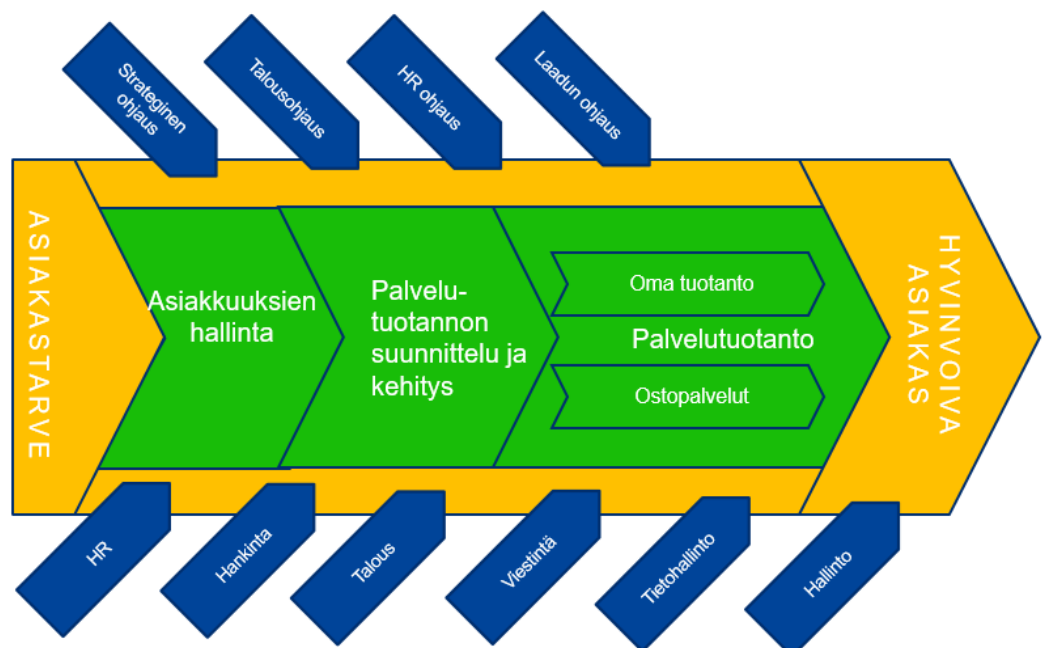
Kuva 10. Tampereen Voimian prosessikartta, ydinprosessit (Tampereen Voimia 2017)

Asiakkuuksien hallinnan osaprosesseja ovat tukipalvelujen myynti sekä sopimuseuranta ja valvonta. Palvelutuotannon suunnittelun ja kehityksen osaprosesseja ovat liiketoimintaratkaisujen suunnittelu, konseptien mukaisen toiminnan seuranta ja arviointi sekä konseptikehitys. Keskitetty ateriatuotanto ja palvelutuotanto asiakasrajapinnassa ovat palvelutuotannon osaprosesseja. (KUVA 11)



Kuva 11. Tampereen Voimian prosessikartta, osaprosessit (Tampereen Voimia 2017)

Tampereen Voimian tukitoimintoja ovat henkilöstöhallinto (HR), hankinnat, taloustoiminnot, viestintä, tietohallinto ja hallintopalvelut. Johtamista ja ohjausta toteutetaan strategisella ohjauksella, talous-, HR- sekä laadun ohjauksella. (KUVA 12)



Kuva 12. Tampereen Voimian prosessikartta (Tampereen Voimia 2017)

5 TAMPEREEN VOIMIAN LASKUTUS

5.1 Lähtökohdat

Laskutus kuuluu talouden tukitoimintoihin. Tampereen Voimian laskutus on keskitetty liiketoiminnan tuen ja kehityksen laskustiiimille. Laskustiiimiin kuuluu viisi jäsentä, joista neljä hoitaa laskutusta, ostolaskuja ja muita talouden päivittäistehtäviä, yksi hoitaa pelkkiä ostolaskuja. Laskutuksella on tiiminvetäjä, jonka tehtäviin päivittäistehtävien lisäksi kuuluu osto- ja myyntilaskutoimintojen koordinointi ja kehittäminen, töiden ohjaus, kehittämistoimenpiteiden läpivienti ja muutoshallinta sekä ohjeiden laadinta ja ylläpito. Tämän opinnäytetyön tekijä työskentelee tiiminvetäjänä. Liiketoiminnan tuen ja kehityksen tiimiä johtaa talous- ja hallintopäällikkö ja muita tiimin jäseniä ovat johdon assistentti, kaksi suunnittelijaa sekä kaksi controlleria.

Tampereen kaupungilla on käytössään SAP -järjestelmä (Systeme, Anwendungen und Produkte in der Datenverarbeitung ja Systems, Applications and Products in data processing), joka on toiminnanohjaus- eli ERP-järjestelmä (Enterprise Resource Planning System). Tampereen kaupungin liikelaitoksena myös Tampereen Voimialla on käytössään SAP -järjestelmä. Se ei kuitenkaan vastaa kaikkiin Tampereen Voimian liiketoiminnan luonteen liittyviin vaatimuksiin, jonka vuoksi käytössä on myös Aromi -tuotannonohjausjärjestelmä, joka on kehitetty ruokapalvelun tarpeisiin. Tampereen Voimiassa Aromi -järjestelmää käytetään tuotannon suunnittelussa ja -ohjauksessa, materiaalinhallinnassa ja myyntitoiminnoissa (Mäkinen 2015).

5.2 Laskujen muodostuminen

Nykytilassa Tampereen Voimian laskutusta hoidetaan suurelta osin manuaalilaskutuksena tallentamalla laskutustiedot SAP -järjestelmään. Laskutustiedot saadaan monista eri lähteistä, kuten kassaraportteista ja toimipisteiden sekä palveluntuottajien lähettämistä lomakkeista. Tampereen kaupungin sisäisten yksiköiden laskutusta hoidetaan Aromi -tuotannonohjausjärjestelmästä kirjanpitoliihtymän avulla. Tampereen Voimiassa käytetään Sap -järjestelmää kaikissa laskutuksissa, joko suoraan tai liittymän kautta.

Yhteydenpito laskutuksen ja toimipisteiden välillä toimii sähköpostitse ja puhelimitse. Laskutustietojen toimittaminen hoidetaan laskutuslomakkeiden avulla, jotka toimipisteet lähettävät laskutukseen sähköpostitse. Tarvittaessa laskutuslomakkeet tallennetaan asiakkaan laskun liitteeksi. Liitteenä on esimerkkejä Tampereen Voimian laskutuslomakkeista. Liitteet 1 ja 2 ovat ateriaseurantalomakkeita, jotka ovat kuukausikohtaisia koontilomakkeita ja niistä selviävät päivittäiset ateriamäärät. Liite 3 on tilausmyyntilomake, jolla voidaan laskuttaa sellaisia myyntejä, joihin ei ole erillistä lo-

maketta eikä päivittäistä ateriaseurantaa. Liite 4 on yksityisten palvelukesiasiakkaiden laskutusta varten. He ruokailevat lähes päivittäin ja saavat ostaa myös muita tuotteita velaksi.

Aromi -järjestelmän sisäisten asiakaslaskutusten osalta laskutustiimin tehtävänä on aineistojen siirtäminen kirjanpitoon liittymän avulla. Laskutus on tehnyt toimipisteille kauden vaihteen aikataulun (LIITE 5), jonka avulla laskutukset ja kirjanpitosiirrot saadaan kirjattua suoriteperusteisesti oikealle kuukaudelle. Laskutuksen ajantasaisuus on Tampereen Voimialle tärkeä asia.

5.2.1 SAP-lasku

Suuri osa laskutuksista tehdään manuaalisesti SAP -järjestelmään. Järjestelmässä on Tampereen kaupungin asiakasrekisteri, jota hallinnoi Tampereen kaupungin Konsernipalveluyksikkö Koppari. Asiakasnumerot eivät ole automaattisesti kaikkien yksiköiden käytössä, vaan yksiköiden pitää pyytää asiakasnumeron laajennus, jolloin he saavat asiakasnumeron omaan käyttöönsä laskuttamisessa. Tallennettaessa SAP -laskua tulee varmistaa, että asiakasnumeron taustatiedot, kuten osoite ja maksuehdot, ovat oikeat ja ajan tasalla.

SAP -lasku aloitetaan muodostamalla myyntilaus. Myyntilauksen tekee Tampereen Voimian laskuttaja. Myyntilaukusta tehdessä järjestelmään syötetään myyntinimikenumerot, joiden mukaan määräytyvät laskun rivitekstit, arvonlisäverokannat ja kirjanpidon tulotilit. Lisäksi Tampereen Voimiasa käytetään talouden seurannassa sisäisiä tilausnumeroita, jotka lisätään laskuriveille. Myyntilaukseen lisätään laskun tekstit, kuten keneltä asiakas saa kysyä lisätietoja laskusta. Jos laskulle halutaan liitteitä, ne käydään lisäämässä muuttamalla myyntilaukusta. Liitteet pitää olla PDF -muodossa. Toimipisteiden laskutuslomakkeet ovat Excel -muotoisia, joten ne täytyy skannata tai muuntaa PDF -muotoon.

Kun myyntilaus on valmis, se tallennetaan. Laskuttaja voi myös laskuttaa myyntilauksen, jolloin lasku muodostuu heti. Jos laskuttaja ei laskuta myyntilaukusta, se siirtyy laskuvarantoon, josta Konsernipalveluyksikkö Kopparin toimesta tehdä massa-ajo eli laskutetaan kaikki avoimet myyntilaukset päivittäin. Tampereen Voimian laskutus tekee myyntilaukusten laskuttamiset itse, koska silloin saadaan laskun numero heti kirjatuksi. Jos asiakas ottaa laskusta yhteyttä, on helpompaa selvittää asiaa, kun laskun numero on valmiiksi tiedossa.

Puhtauspalveluiden laskutuksessa käytetään SAP -pysyväislaskua, jota kannattaa hyödyntää laskutussumman ollessa sama joka kuukaudelta. Laskutustiedoista muodostetaan myyntilaus, johon kirjataan laskutustiedot ja määritellään laskutussuunnitelma. Laskut muodostuvat automaattisesti laskutussuunnitelman mukaan. Myyntilaukusta muokataan ainoastaan muutostilanteissa. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ostotilaus SAP-

järjestelmään, jolloin pysyväislaskun täsmätessä ostotilaukseen veloitukset siirtyvät suoraan kirjanpitoon.

5.2.2 Laskutus Aromi-järjestelmän avulla

Tampereen Voimiolla on myyntitoiminnoissa käytössä Aromi -tuotannon-ohjausjärjestelmä, josta käytetään Eväs-, HR- ja Koju -osioita. Osa asiakkaista tekee itse tilauksensa suoraan järjestelmään, joissain tapauksissa toimipiste kirjaa tilauksen.

Tampereen kaupungin sisäisten yksiköiden laskutuksia voidaan hoitaa Aromi-Sap -kirjanpito liittymän avulla. Kun tilaus on toimitettu, toimipiste kuittaa sen Aromi -järjestelmässä toimitetuksi ja ajaa alustavan laskutusaineiston. Kuukauden lopussa toimipiste tarkistaa kuukauden aineistot ja korjaa niitä tarvittaessa. Varmistettuaan laskutusaineiston oikeellisuuden, toimipiste siirtää laskutusaineiston valmiiksi ja ilmoittaa Tampereen Voimian laskutukseen, joka tekee liittymän avulla siirrot kirjanpitoon. Siirtojen jälkeen tehdään täsmäytykset eli tarkistetaan, että kaikki aineistot ovat siirtyneet Aromi -järjestelmästä SAP -järjestelmään.

Tampereen Voimiassa käytetään sisäisiä tilausnumeroita laskentatunnisteena talousraportoinnissa ja seurannassa. Ongelmana Aromin Eväs-SAP-kirjanpitosiirroissa on se, että sisäiset tilausnumerot saadaan lisättyä laskutusaineistoon vasta liittymässä. Tämän vuoksi joidenkin toimipisteiden kirjanpitosiirtoja joudutaan tekemään osissa, mikä on hidasta ja kankeaa. Tässä on myös suuri virhemahdollisuus, koska sisäinen tilausnumero pitää syöttää manuaalisesti ja muistaa käydä muuttamassa ennen kirjanpitosiirtoa. Tampereen Voimian laskutus syöttää sisäiset tilausnumerot ja tekee tarvittaessa korjaukset kirjanpitoon toimittamalla muistiotositteen Tampereen kaupungin kirjanpitoon. Aromin HR -osiossa, jota Tampereen Voimiassa käytetään esimerkiksi tilaustarjoilumyynnissä, sisäisiä tilausnumeroita ei saada kirjattua ollenkaan.

Aromi-SAP -liittymällä ei pystytä muodostamaan ulkoisia laskuja. Monet ulkoiset asiakkaat tekevät tilauksensa Aromi -järjestelmään. Näissä tapauksissa toimipiste lähettää Aromi -järjestelmästä muodostuneen laskutusaineiston laskutukseen, joka tallentaa aineiston perusteella manuaalisesti SAP -laskun. Aromi -aineisto voidaan laittaa liitteeksi laskuun.

5.3 Laskujen lähetys

Tampereen kaupungin laskujen välitystä hoitaa ulkoinen operaattori. Laskutusaineisto siirretään Konsernipalveluyksikkö Kopparin toimesta SAP -järjestelmästä operaattorille, joka välittää sen eteenpäin asiakkaille. SAP -järjestelmän asiakasrekisteristä välittyy tieto millaisessa muodossa lasku toimitetaan vastaanottajalle. Mahdollisia muotoja ovat paperilasku, kulut-

tajan e-lasku, yritysasiakkaan verkkolasku pankkiin, yritysasiakkaan verkkolasku verkkolaskuoperaattorille, asiakkaalle paperilasku ja pankkiin suoramaksu, asiakkaalle paperilasku ja kopio laskusta Netpostiin sekä lasku Netpostiin. Netpostin käytöstä asiakkaalla pitää olla sopimus Postin kanssa. Laskuttajan tulee huolehtia, että laskujen välitystiedot ovat ajantasaisia. (Tampereen kaupungin konsernipalveluyksikkö 2009)

Tampereen kaupungin laskuttamisessa ei voi käyttää tilisiirtolomakkeita eikä laskua lähetetä asiakkaalle sähköpostitse. Toimipisteet eivät voi tulostaa laskua asiakkaalle erikseen. Tampereen Voimian laskutus voi poikkeustapauksessa tulostaa laskusta kopion operaattorin Console-palvelusta laskun muodostumisen jälkeen esimerkiksi siinä tapauksessa, että asiakkaalla on kiire saada lasku eikä paperilasku ole vielä saapunut postitse. (Tampereen kaupunki 2015)

5.4 Arkistointi

SAP -lasku arkistoituu automaattisesti SAP -järjestelmään laskun tallentamisen jälkeen eikä sitä voi enää muokata tai poistaa. Lisäksi ulkoiselle asiakkaalle lähtenyt lasku arkistoituu laskuja välittävälle operaattorille.

Aromi -järjestelmästä siirtyneet rivikohtaiset summat arkistoituvat SAP -järjestelmässä pääkirjatilille, tarkemmat laskutustiedot saadaan Aromi -järjestelmästä ja ne tallennetaan Tampereen Voimian verkkolevylle. SAP Crystal Reports -raportointijärjestelmällä saadaan tuotettua määriteltäviä raportteja Aromi -järjestelmän laskutustiedoista.

5.5 Myyntireskontra

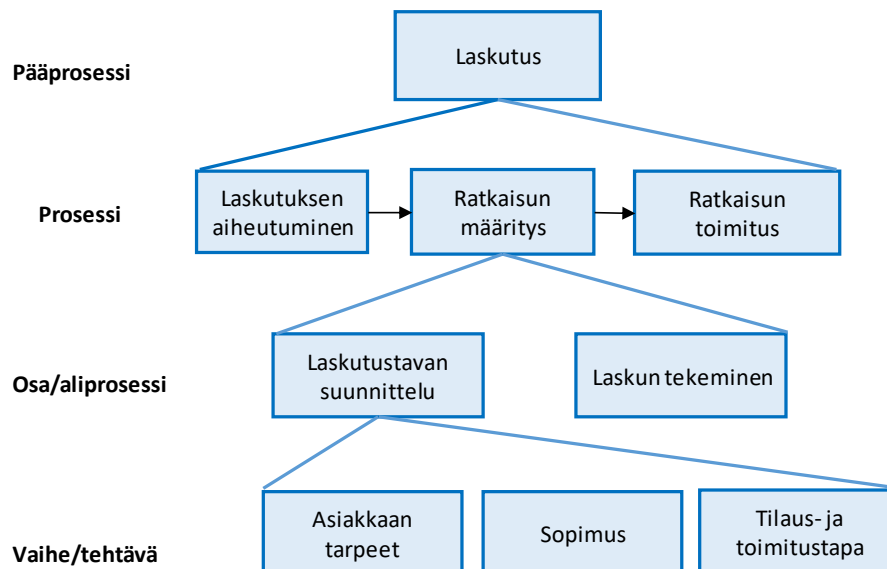
Tampereen kaupungin myyntireskontra on keskitetty Konsernipalveluyksikkö Koppariin, jossa käsitellään mahdolliset virheelliset tapahtumat ja vastaanotetaan maksusuoritukset.

Konsernipalveluyksikkö Kopparissa seurataan erääntyneitä saatavia ja ne siirretään perintätoimiston hoidettaviksi. Tampereen Voimian erääntyneistä saatavista Konsernipalveluyksikkö Koppari lähettää kerran kuukaudessa listauksen perintätoimistolle ja Tampereen Voimian laskutukseen. Tampereen Voimian laskutuksessa tarkastetaan ovatko saatavat aiheellisia ja tiedotetaan asiasta eteenpäin sellaisissa tilanteissa, joissa on mahdollisesti keskeytettävä velaksi myynti.

5.6 Tampereen Voimian laskutuksen prosessihierarkkia

Laskutusprosessi, jota tämä työ käsittelee, on taloushallinnon ali/osaprosessi. Lecklinin (2009, 132–133) prosessihierarkkian teorian mukaisesti opinnäytetyön tekijä laati Tampereen Voimian prosessihierarkkian laskutuksen prosessista (KUVA 13).

Pääprosessina on laskutus, johon kuuluu kolme prosessia: laskutuksen aiheutuminen, ratkaisun määrittäminen ja ratkaisun toimitus. Ratkaisun määrittämiseen kuuluu kaksi osaprosessia: laskutustavan suunnittelu ja laskun tekeminen. Laskutustavan suunnitteluun kuuluu kolme vaihetta tai tehtävää, jotka ovat asiakkaan tarpeet, sopimus sekä tilaus- ja toimitustapa. Nämä vaikuttavat oleellisesti siihen millaiseen laskutustapaan päädytään.



Kuva 13. Tampereen Voimian laskutuksen prosessihierarkia

6 TAMPEREEN VOIMIAN LASKUTUSPROSESSIT JA -KONSEPTIT

6.1 Tutkimusmenetelmät

Tämä työ on toteutettu tutkimuksellisena kehitystyönä, koska työssä keskitytään käytännön ongelman ratkaisuun. Empiiriset tutkimusmenetelmät on perinteisesti jaettu määrällisiin (kvantitatiivisiin) ja laadullisiin (kvalitatiivisiin) menetelmiin. Kun kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. (Heikkilä 2014) Tutkimuksellisessa kehittämistyössä menetelmien raja hämärtyy, koska menetelmät ovat paremminkin vain välineenä auttamassa kehittämistyön toteuttamisessa (Ojasalo ym. 2014, 105).

Kehittämistehtävä määrittää millaisella lähestymistavalla kehittämistyötä viedään eteenpäin. Kun tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on luoda konkreettinen tuotos, tässä tapauksessa laskutuksen prosessivaukset, sopiva lähestymistapa on konstruktiiivinen tutkimus. Konstruktiiivisen tutkimuksen tuotoksena saadaan käytännönläheinen ratkaisu todel-

liseen ongelmaan. Tuotos perustuu teoreettiseen tietoon ja käytännön kokemukseen. Keskeiset osat ovat kehitetyn ratkaisun tuottaminen sekä käytännön toimivuuden ja hyödyllisyyden arviointi. (Ojasalo ym. 2014, 36–38.)

Konstruktiivisessa eli rakentavassa tutkimuksessa ongelmia ratkaistaan mallien, kaavioiden ja suunnitelmien avulla. Konstruktiivista tutkimusta voidaan pitää eräänlaisena toimintatutkimuksena, jonka ominaispiirteinä on uuden tiedon tuottaminen normatiivisesti eli ohjeellisesti suosituksia antaen. Konstruktiivisen tutkimuksen ydinpiirteitä ovat keskittyminen käytännön ongelmaan, yhteys kattavaan teoreettiseen tietämykseen, innovatiivisen ratkaisun tuottaminen tosielämän ongelman ratkaisemiseksi sekä ratkaisun toimivuuden testaaminen ja ratkaisun soveltamisalan tarkastelu. (Kasanen ym. 1993.)

Konstruktiivisen tutkimuksen menetelmät voivat olla monenlaisia ja aineistoa kerätään monin tavoin. Havainnointi, ryhmäkeskustelut ja haastattelut ovat tapaustutkimuksen keinoja, joita käytetään. Toimintatutkimuksen lailla painotetaan yhteistyötä. Palvelumuotoilun menetelmien tavoilla otetaan huomioon käyttäjien tarpeet ja heitä osallistetaan kehittämiseen. (Ojasalo ym. 2014, 68.)

Kehittämistyötä tehtiin myös havainnoimalla, osallistuvana havainnointina, jossa tutkija osallistuu tutkimuskohteensa toimintaan. Osallistuva havainnointi tapahtuu usein ennalta valitusta teoreettisesta näkökulmasta. Havainnointi on myös kohdistettua, joka tarkoittaa, että havainnoija osallistuu kohteen arkielämään, mutta havainnointia tehdään vain rajattuihin asioihin tutkimuskohteessa. (Vilkkä 2006, 44; ks. myös Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 210.)

Lopputuotoksen arvioinnissa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta, joka lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimustyyppinä oli teemahaastattelu, joka on ryhmähaastattelun alamuoto (Hirsjärvi ym. 2009, 216–217.) Teemahaastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna, jonka kohteina olivat kaksi jatkossa laskutusmalleja hyödyntävää asiakkuudenhallinnan suunnittelijaa sekä asiakkuudenhallinnan asiakkuuspäällikkö. Haastattelutilaisuuteen kutsuttiin mukaan myös laskutustiimin kolme jäsentä, jotka hoitavat laskutusta ja ovat olleet mukana prosessien kuvaamisessa. Heiltä saatiin palautetta prosessikaavioiden työstämisestä ja niistä heränneistä ajatuksista. Kananen (2010, 54) suosittelee, että haastatteluun tulee valita sellaisia henkilöitä, joihin asia liittyy ja jotka tietävät asiasta eniten, jotta haastattelun tulokset ovat luotettavia.

Teemahaastattelusta käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat laadittu ennalta ja niiden sisältö on kaikille sama. Kysymyksiin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava vastaa omin sanoin. Haastattelija voi vaihdella kysymysten järjestystä ja sanamuotoja. Haastattelija jättää jonkin ky-

symyksen esittämättä tai voi kysyä haastattelussa mieleen tulleen kysymyksen. (Ojasalo ym. 2014, 108; Vilkkä 2015, 124; Eskola & Suoranta 1998.) Teemahaastattelulle tyypillistä on, että haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat (Hirsjärvi ym. 2009, 208). Menetelmäopintojen valtakunnallisessa tietovarannossa (KvaliMOTV n.d.) suositellaan, että tutkijalla olisi haastattelussa mukanaan mahdollisimman lyhyet muistiinpanot käsiteltävistä teemoista, jotta hän voisi keskittyä keskusteluun, ei papereihin. Teemahaastattelun ei siis tulisi olla pikkutarkkojen kysymysten esittämistä tarkassa järjestyksessä paperilta lukien, vaan aiheesta tulisi keskustella varsin vapaasti.

Haastattelutyyppi kannattaa valita tutkimusongelman perusteella. Teemahaastattelu luo avointa haastattelua tiukemmat rajat, mutta toisaalta se luo haastateltavalle strukturoitua haastattelua laajemmat mahdollisuudet yksilölliseen ilmaisuun. (Eskola & Suoranta 1998.)

6.2 Tutkimuksen kulku

Laskutusprosessien kuvaaminen toteutettiin Tampereen Voimian laskutuksessa opinnäytetyön tekijän johdolla. Aiheesta pidettiin palaverieita, joissa jaettiin vastualueet ja sovittiin etenemisen aikatauluja. Laskutuksen jäsenet työstivät osuuksiaan välillä itsenäisesti ja välillä pidettiin palaverieita, joissa käytiin yhdessä läpi koottuja tietoja ja esiintulleita kysymyksiä. Lisätietoja saatiin ateriatuotekehitysvastaavalta, asiakkuuspäälliköltä, suunnittelijoilta sekä ruokapalveluhenkilöstöltä.

6.2.1 Laskutuksen toimintamallien tunnistaminen

Ensin eri toimintamallien tunnistamiseksi kaikki laskutettavat tuotteet ja palvelut koottiin yhteen Excel -taulukkoon. Aineiston keruu toteutettiin Tampereen Voimian palvelutuoteryhmittelyn mukaisesti. Aineisto koostettiin hakemalla tietoja tuotannonohjausjärjestelmistä ja muista laskutusmateriaaleista. Koska laskutettavien asiakkaiden tiedot tulivat tähän yhteenvedoon, tietosuojan vuoksi tätä ei voi julkaista.

Martio (2015, 207) kyseenalaistaa tällaisen ”validokumentaation” tekemisen sen haittojen vuoksi; sen työstäminen on suuri ponnistus ja sitä ei enää konfigurointimallien valmistumisen jälkeen tarvita. Tampereen Voimiassa tämä kuitenkin koettiin tarpeelliseksi kokonaisuuden hahmottamiseksi, koska laskutustapoja ja asiakkaita on niin lukuisia.

Tampereen Voimiassa oli aiemmin tehty joitakin prosessikuvauksia tuotannonohjausjärjestelmän avulla tehtävästä laskutuksesta, mutta niissä oli päivittämisen tarvetta. Laskutustapojen kaikki erilaiset menettelytavat olivat vain laskutustiimin henkilöiden tiedossa, koska niitä ei ole aiemmin dokumentoitu. Lecklin (2009, 256) suosittelee tällaisen hiljaisen tiedon

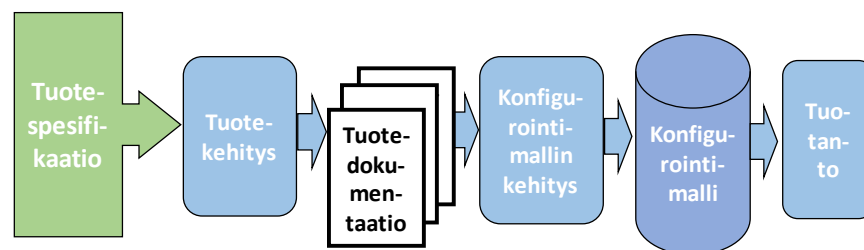
muuttamista eksplisiittiseksi eli käsitteelliseksi tiedoksi, koska se sisältää vuosien kokemuksen ja sen hyödyntäminen kehittämistyössä olisi tärkeää.

6.2.2 Konfigurointi

Kun kaikki Tampereen Voimian laskutukset oli koottuna, tunnistettiin muodostuneen taulukon pohjalta erilaiset toimintamallit konfiguroinnin avulla. Konfigurointi tarkoittaa prosessia, jossa jalostetaan lähtötiedot (esimerkiksi asiakasvaatimukset) spesifikaatioiksi eli määritelmiksi seuraavaan osaprosessin vaatimaan muotoon. Konfigurointi voi kohdistua tuotteen tai prosessin lisäksi myös palveluun, dokumenttiin tai ohjelmistoon. (Martio 2015, 13.)

Erialaisten toimintamallien tunnistamiseksi taulukkoon valittiin parametrit eli ominaisuudet, joita käytettiin määrittelyyn. Parametreilla pitää olla aina joku arvo, jotta tuote/palvelu voidaan tuottaa (Martio 2015,26). Määritetyt parametreja olivat esimerkiksi palvelutuote, asiakas, maksu/laskutus-tapa, laskun liite ja laskutustietojen lähde. Kaikki parametrit ovat näkyvissä laskutusyhteenvetopohjassa (LIITE 6). Kun kaikille parametreille oli annettu arvo, erilaiset toimintamallit oli eroteltavissa Excelin suodatus-työkalua käyttäen.

Martio (2015, 207) kuvaa tuotantokonfigurointimallin suunnitteluprosessia kuvan 14 mukaiseksi. Prosessin vaiheet voidaan suorittaa vaihtelevassa järjestyksessä, esimerkiksi rakenne voidaan määritellä ennen tuoteominaisuuksien määrittelyä. Laskituksen toimintamallien tunnistamisessa parametreja muokattiin työn edetessä, koska laskutustietojen keräämisen yhteydessä nousi esiin uusia tarpeita ja ajatuksia. Esimerkiksi laskujen liitteellisyys ja koontilaskut otettiin parametriksi, koska huomattiin tästä olevan hyötyä laskutusliittymän käyttöönotossa myöhemmässä vaiheessa.



Kuva 14. Konfiguroitavan tuotteen mallinnusprosessi (Martio 2015, 207).

6.2.3 Tampereen Voimian palvelutuoteryhmittely

Tunnistettujen laskituksen toimintamallien mukaan prosessikaaviot ja laskutuskonseptit työstettiin palvelutuoteryhmittäin. Tampereen Voimian tukipalveluita ovat ateriapalvelut, puhtauspalvelut ja muut palvelut. (Tamiola 2017)

Tampereen Voimian ateriapalveluiden palvelutuoteryhmät ovat:

- päiväkotiruokailu
- kouluruokailu
- opiskelijaruokailu
- asumispalveluiden ruokailu
- päivä- ja toimintakeskusruokailu
- sairaalaruokailu
- kotiateriapalvelu
- palvelukeskusruokailu
- henkilöstöruokailu
- tilaustuotteet
- kahvila-, tilaus- ja tapahtumaruokailu
- muut ateriapalveluihin liittyvät tuotteet ja palvelut.

Tampereen Voimian puhtauspalveluiden palvelutuoteryhmät ovat:

- päiväkotien puhtauspalvelut
- koulujen ja oppilaitosten puhtauspalvelut
- virastojen ja toimistojen puhtauspalvelut
- liikuntapaikkojen puhtauspalvelut
- tuotantotilojen puhtauspalvelut
- tuotantotilojen puhtauspalvelut
- pelastustoiminnan puhtauspalvelut
- sosiaali- ja terveydenhuollon puhtauspalvelut
- kirjastojen puhtauspalvelut
- nuorisokeskusten puhtauspalvelut
- museoiden puhtauspalvelut.

Tampereen Voimian muiden palveluiden palvelutuoteryhmät ovat:

- muihin tukipalveluihin liittyvät palvelut
- asiantuntijapalvelu.

6.2.4 Laskutuksen prosessikaaviot ja laskutuskonseptit

Toimintamallien tunnistamisen jälkeen työstettiin prosessikaaviot. Pohjana käytettiin Tampereen Voimialla aiemmin käytettyä Excel -muotoista prosessikaaviomallia, johon tehtiin tarvittavia muutoksia kaikkien oleellisten tietojen dokumentoimiseksi. Markkinoilla olisi useita maksullisia prosessinmallinnusohjelmia ja piirto-ohjelmia, jotka olivat varmasti sujuvampia käyttää.

Aiemmin mainitun Lahti & Salmisen (2014, 79) mukaan myyntilaskuprosessin neljä päävaihetta ovat laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra. Kolme ensimmäistä vaihetta on kuvattu prosessikaavioissa. Koska Tampereen kaupungin myyntireskontra on keskitetty Konsernipalveluyksikkö Koppariin, sitä ei kuvattu Tampereen Voimian las-

kutuksen prosessikaavioihin, vaan myyntireskontran osalta tehtiin erillinen prosessikaavio, joka koskee kaikkea ulkoista laskutusta (LIITE 7). Perintäprosessi kuvattiin myös omana kaavionaan (LIITE 8). Lähteinä käytettiin Konsernipalveluyksikkö Kopparin olemassa olevia kuvauksia, jotka muokattiin niin, että Tampereen Voimian rooli tuotiin paremmin esiin (Tampereen kaupungin konsernipalveluyksikkö Koppari n.d.a; Tampereen kaupungin konsernipalveluyksikkö Koppari n.d.b).

Edellä mainitun Lahti & Salmisen (2014, 78) teorian mukaan laskutusprosessi käynnistyy laskun laatimisesta. Prosessikaavioissa otettiin kuitenkin huomioon myös tilaus- ja toimitusprosessi silloin, kun sillä on olennainen vaikutus laskutusprosessiin. Tällainen tapaus on esimerkiksi silloin, kun asiakas tallentaa tilauksensa Aromi-järjestelmään. Tällöin hyödynnetään itsepalvelua eli samaa dataa käytetään laskutusprosessissa loppuun asti eikä samaa tietoa tarvitse tallentaa moneen kertaan. Myös tapauksissa, joissa maksuvälineenä käytetään timecon- tai muuta maksutunnistetta, toimintatapa vaikuttaa laskutukseen asti ja on näin ollen huomioitu prosessikaavioissa.

Laskutuksen prosessikaaviot nimettiin niin, että nimestä käy selkeästi ilmi minkälaisesta laskutuksesta on kyse. Kaaviossa myös kerrotaan missä laskutuksissa kyseistä prosessia käytetään ja millainen on asiakas. Sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden laskutusprosessit ovat erilaisia, joten nekin kuvattiin erikseen, vaikka kyseessä olisi sama palvelutuoteryhmä ja palvelutuote. Kaaviot sisältävät prosessin oleelliset tekijät ja rajapinnat, kuten tulokset ja ohjeet muualta, roolit, tehtävät, järjestelmät, tulokset muualle/kirjalliset tulokset ja aikataulu. Kuvaukseen on kirjattu myös prosessiin liittyviä huomioitavia seikkoja. Erillistä sanallista kuvausta ei tehty, vaan käytettyjen vuosien vuoksi pyrittiin saamaan kaikki oleelliset asiat tiivistettyä samaan kuvaukseen.

Roolit sijoitettiin vasempaan laitaan, asiakas ylimmäksi rooliksi. Lecklin (2009, 140) suosittelee merkitsemään prosessiin osallistujat siinä järjestyksessä, kun he tulevat mukaan prosessiin. Asiakas sijoitettiin kuitenkin ylimmäksi Laamasen (2003, 80) suosituksen mukaan. Koska kyse on laskutusprosessista, asiakas ei ole aina ensimmäinen prosessin osallistuja. Laskutusprosessin taustalla on kuitenkin asiakkaan tilaus ja laskutuksen aiheutuminen, joten asiakkaan rooli päädyttiin laittamaan ylimmäksi asiakkaan merkityksen korostamiseksi. Asiakkaan tunnistaminen oli välillä haastavaa, koska laskutusprosesseissa ruokailija-asiakas, tilaaja-asiakas ja maksaja-asiakas voivat olla eri taho. Prosessikaavioihin lisättiin tarvittaessa maininnat minkä tason asiakkaasta on kyse.

Laskutusprosessiin kuuluvat myös asiakkaan reklamointi laskusta ja hyvityslaskuprosessi. Nämä poikkeavat toisistaan riippuen siitä onko kyseessä sisäinen vai ulkoinen asiakas. Lisäksi hyvitetessä laskua on kaksi vaihtoehtoa, joko hyvittää lasku kokonaan tai hyvittää laskusta vain virheellinen

osuus. Nämä molemmat vaihtoehdot kuvattiin kaavioihin. Sopimusasiakkaan hyväksyessä on mahdollista hyvittää virheellinen osuus seuraavassa laskussa, koska laskutus on jatkuvaa. Tämä laitettiin mainintana kuvaukseen. Tulostettavuuden ja luettavuuden kannalta haastetta aiheutti prosessikaavioiden pituus ja niiden vaihtoehtoiset tehtävät.

Laskituksen prosessikaavioiden avulla luotiin laskutuskonseptit, johon dokumentoitiin laskituksen erilaiset prosessit palvelutuoteryhmittäin.

6.3 Tuotokset

Tampereen Voimian tarjoamia siis tukipalveluita ovat siis ateriapalvelut, puhtauspalvelut ja muut palvelut. Ateriapalveluihin sisältyy 12 palvelutuoteryhmää, jotka kaikki kuvattiin erikseen. Joidenkin palveluiden myynnin osalta kuvattiin myös käteismaksuprosessi, vaikka se ei aiheuta toimenpiteitä laskutukseen. Laskutuskonsepteihin kuitenkin haluttiin näkyville myös käteis- tai muu maksutapa, koska se on vaihtoehto laskuttamiselle. Erityisesti henkilöstöruokailussa on olennaista tietää kaikki erilaiset maksu- ja laskutustavat.

Puhtauspalveluiden palvelutuoteryhmiä on 10. Koska niissä kaikissa laskutusprosessit ovat samanlaisia, niitä ei kuvattu erikseen, vaan kaikki palvelutuoteryhmät yhdessä.

Muiden palveluiden palvelutuotteista kuvattiin erikseen vain asiantuntijapalvelut. Muut kyseisen palvelutuoteryhmän palvelutuotteista päädyttiin kuvaamaan varsinaisen palvelun yhteydessä, koska niitä ei laskuteta erillisenä palveluna. Tällaisia palvelutuotteita ovat esimerkiksi kuljetus, palvelumaksu ja astiahuolto. Erilaisia laskutusprosesseja palvelutuoteryhmittäin kuvattiin taulukon 2 mukainen määrä.

Taulukko 2. Yhteenveto kuvatuista laskutusprosesseista palvelutuoteryhmittäin

Tukipalvelu	Palvelutuoteryhmät	Erilaisten laskutusprosessien määrä
Ateriapalvelu	Päiväkotiruokailu	7
	Kouluruokailu	13
	Opiskelijaruokailu	10
	Asumispalvelujen ruokailu	4
	Päivä- ja toimintakeskusruokailu	3
	Sairaalaruokailu	3
	Kotiateriapalvelu	4
	Palvelukeskusruokailu	5
	Henkilöstöruokailu	14
	Tilaustuotteet	7
	Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu	7
	Muut ateriapalveluihin liittyvät tuotteet	16
	Puhtauspalvelu	Päiväkotien puhtauspalvelut
Koulujen ja oppilaitosten puhtauspalvelut		
Virastojen ja toimistojen puhtauspalvelut		
Liikuntapaikkojen puhtauspalvelut		
Tuotantotilojen puhtauspalvelut		
Pelastustoiminnan puhtauspalvelut		
Sosiaali- ja terveydenhuollon puhtauspalvelut		
Kirjastojen puhtauspalvelut		
Nuorisokeskusten puhtauspalvelut		
Museoiden puhtauspalvelut		
Muut palvelut	Asiantuntijapalvelu	2
	Muihin tukipalveluihin liittyvät palvelut	Sis. tukipalveluiden kuvauksiin
	Yhteensä	103

Samanlaisia laskutusprosesseja sisältyy eri palvelutuoteryhmiin. Kun ei oteta huomioon palvelutuoteryhmittelyjä, erilaisia laskutusprosesseja tunnistettiin 52 kappaletta ja lisäksi kuusi maksuprosessia. Laskutusprosessissa muuttuvia tekijöitä ovat:

- roolit eli osallisena olevat tahot
- laskutustietojen lähteet, joita ovat esimerkiksi erilaiset lomakkeet ja tulosteet eri järjestelmistä. Laskutustietojen sisällössä oleellista on miten tarkalla tasolla asiakas haluaa tiedot: päivittäiset määrät, osasto-kohtaiset määrät vai määrät yhteensä koko kuukaudelta
- asiakas; sisäisen ja ulkoisen asiakkaan laskutusprosessit eroavat toisistaan
- laskutustapa, joita ovat esimerkiksi SAP-lasku, SAP-pysyväislasku, kirjanpitosiirto ja laskutus muistiotositteen avulla
- laskujen liitteellisyys
- laskujen muoto, muodostetaanko koontilasku vai yksittäinen lasku.

Toimeksiantajalle toimitetaan palvelutuoteryhmittelyiden mukaiset prosessiyhteenvedot sekä koonti erilaisista laskutusprosesseista ilman palvelutuoteryhmittelyä. Kaavioiden suuren määrän ja samanlaisten prosessien toistumisen vuoksi opinnäytetyöhön liitettiin erilaiset laskutusprosessit ilman palvelutuoteryhmittelyä. Liitteenä erilaisten laskutusprosessien yhteenvedo (LIITE 9) ja prosessikaaviot erilaisista laskutusprosesseista (LIITE 10) sekä yhteenvedo maksuprosesseista (LIITE 11) ja prosessikaaviot erilaisista maksuprosesseista (LIITE 12) Palvelutuoteryhmittelyiden mukaisista laskutusprosesseista opinnäytetyöhön liitettiin yhteenvedot (LIITE 13).

Laskutuksen prosessikaaviot voivat olla monimutkaisia tulkita laskutuksen ulkopuolisille henkilöille. Sen vuoksi luotiin laskutuskonseptit, jotka pyrittiin tekemään selkeäksi niin, että niistä löytyvät nopeasti oleelliset asiat. Laskutuskonseptit koottiin niin, että jokaisesta palvelutuoteryhmästä muodostettiin yksi taulukko (LIITE 14).

7 ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Johdannossa esitettiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia empiirisessä osuudessa kerätyn aineiston avulla. Laskutustavat saatiin selkeytettyä prosessikaavioiden avulla. Prosessikaavioiden avulla tunnistettiin prosessien työvaiheet ja muuttujat. Laskutustavan valintaan luotiin työkaluksi laskutuskonseptit. Kuvauksien avulla saatiin kattava kokonaiskuva Tampereen Voimian laskutusprosessien nykytilasta. Laskutusprosessien sujuvoittamiseksi saatiin selvitettyä prosessien työvaiheet. Suuremmat muutokset jäivät vielä pohdittavaksi, koska ne vaativat asioiden vielä syvällisempää selvittämistä ja laajempia toimenpiteitä.

Erilaisia laskutusprosesseja on siis lukuisia, kuten jo alkuperinkin oli tiedossa. Järjestelmät, ostopalveluiden käyttäminen, asiakkaiden erilaiset tarpeet ja toimipisteiden erilaiset toimintatavat aiheuttavat oman haasteensa laskuttamiseen eivätkä samanlaiset prosessit toimi joka tilanteessa. Varsinkin ostopalveluiden käytön ollessa kyseessä, prosessit ovat vääjäämättä erilaisia, koska palveluntuottaja on ulkopuolinen yritys eikä sillä ole mahdollisuutta käyttää Tampereen Voimian järjestelmiä. Laskutusprosesseista ei löydetty sellaisia toimintoja, joita voisi heti muuttaa prosessin sujuvoittamiseksi. Yhdessä prosessissa havaittiin turhaa edestakaista toimintaa, joka korjataan siirtämällä yksi prosessin tehtävä ICT suunnittelijalta toimipisteelle.

Tampereen Voimiaa laskutuskonseptit ja prosessikuvaukset tulevat auttamaan toiminnan sujuvoittamisena. Konseptit ja kuvaukset tulevat selkeyttämään asiakkuuksien hallinnan, asiakasratkaisujen ja hankintojen sekä liiketoiminnan tuen ja kehityksen tiimien ymmärrystä laskutuksesta. Asiakkuuksien hallinnan tiimi tekee asiakasyhteistyötä ja neuvottelee myyntisopimuksia. Laskutuskonseptit antavat heille tukea asiakasyhteistyöhön.

Asiakasratkaisujen ja hankintojen tiimi hoitaa hankintojen kilpailutusta sekä tekee tuotantoratkaisut oman tuotannon ja ostopalvelun välillä. Kun palvelut järjestetään ostopalveluna, on tärkeää ymmärtää koko prosessi ostosta myyntiin asti. Laskutuskonseptit ja prosessikaaviot antavat heille ymmärrystä prosessin kokonaisuudesta. Liiketoiminnan tuen ja kehityksen tiimissä hoidetaan talousasiat kuten osto- ja myyntilaskut, talousraportointi, sisäinen laskenta sekä ICT- ja sovellusasiat. He saavat syvempää, tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa oman työnsä tueksi.

Laskutustietoja kerättyä todettiin, että palvelutuoteryhmittelyyn, tuotannonohjausjärjestelmän ja laskutuksen tiedoissa oli ristiriitaisuuksia. Joitakin laskutettavia tuotteita puuttui palvelutuoteryhmittelyistä kokonaan ja taas toisaalta ryhmittelyissä oli joitakin tuotteita ja palveluita, joita ei käytännössä laskuteta. Joidenkin tuotteiden nimeäminen oli ristiriitaista tuotannonohjausjärjestelmän ja palvelutuoteryhmittelyjen välillä. Prosessia selvitellessä saatiin siis myös yhtenäistettyä tietoja.

Laskutustiimin tietämys laskutusasiakkaista ja tuotteista syventyi kaaviota työstettäessä. Kaaviota tehtäessä työnkuluissa tuli ilmi tehtäviä, joista ei ollut aiempaa tietoa ja näin ymmärrys kokonaisprosessista lisääntyi. Varsinkin Aromi-järjestelmää koskevista työvaiheista saatiin paljon uutta tietoa. Yhteistyö laskutustiimin ja toimipisteiden välillä työvaiheita selvitellessä koettiin positiivisesti ja toimipisteiden henkilökunta kertoi mielellään toiminnastaan.

Prosessikuvaukset olivat laskutustiimin kevään tavoitteena toimintasuunnitelmassa. Kaavioiden työstäminen asetti aikatauluhaasteita, koska kuvaukset tehtiin muun työn ohessa. Prosessikaavioiden tekeminen Excel-ohjelmalla oli teknisesti hidasta ja kaavioita piti muokata monta kertaa työstämisen edetessä.

Vaikka myyntireskontran hoitoa ja perintää ei hoideta Tampereen Voimian laskutuksessa, ymmärrys näistä prosesseista auttaa kokonaisuuden hahmottamisessa ja yhteistyön tekemisessä Konsernipalveluyksikkö Kopperin kanssa.

7.1 Teemahaastattelu

Opinnäytetyön arvioinnissa teemahaastattelu oli luonteva valinta työn lopputuotoksen arvioimiseksi. Teemahaastattelun runko on liitteenä 15. Ryhmähaastattelussa olivat mukana asiakkuudenhallinnan tiimi sekä laskutustiimistä laskuttamista hoitavat henkilöt. Koska tutkija ja haastateltavat olivat tuttuja ennestään, keskustelu oli varsin vapaamuotoista ja jokainen uskalsi ilmaista mielipiteensä. Lisäksi henkilöillä oli yhteinen ymmärrys asiaan liittyvistä käsitteistä, joka helpotti keskustelua. Prosessikaaviot ja laskutuskonseptit synnyttivät paljon vilkasta ja antoisaa keskustelua laskutusasioista.

Asiakkuudenhallinnan tiimin mukaan heidän tietämyksensä laskutusprosesseista on melko suurpiirteisellä tasolla eikä yksityiskohtaisista prosesseista ole tarkkaa tietoa. On monia laskutusprosesseja, joista heillä ei ole tietoa. Varsinkin uusien asiakkuuksien alkaessa on mietittyänyt miten prosessi hoidetaan, mitä asiakkaan kanssa sovitaan ja mitä sopimukseen kirjataan. On hyvä ymmärtää laskutusprosesseja ja kirjata lisätietoja laskutuksen sisällöstä, jotta asiakasta voidaan auttaa parhaalla mahdollisella tavalla. Haastattelussa todettiin, että tietämättömyys laskutusprosesseista saattaa aiheuttaa ylimääräistä työtä ja sekaannusta.

Asiakkuudenhallinnan tiimi kokee laskutuksen erittäin oleelliseksi ja tärkeäksi osaksi omaa työtä. Asteikolla 1-5 tiimi arvioi laskutuksen tärkeyden tasolle 5. Esiin nousi myös laskujen oikeellisuuden tärkeys, jolla on vaikutus siihen saadaanko asiakkailta suoritukset ajallaan.

Erilaisten laskutusprosessien korkea määrä herätti keskustelua. Erityisesti ateriapalveluiden myynnissä toteumaperusteisen laskutuksen todettiin aiheuttavan paljon työtä ja erilaisia toimintamalleja. Puhtauspalveluissa käytettävä vakiosummilla laskuttaminen on sujuvampaa, koska siinä voidaan hyödyntää automatisoitua pysyväislaskua. Ateriapalveluissa laskutus perustuu toteutuneisiin ateriamääriin, joten laskutustiedot vaihtelevat jopa päivittäin.

Ostopalvelulla tuotetuissa palveluissa laskutuksella on omat prosessinsa, joissa ei ole eroja palveluntuottajakohtaisesti. Näissä laskutuksissa on rajapinta hankintaan, joten todettiin, että myös hankinnoista vastaavan tiimin on hyvä sisäistää erilaiset laskutusprosessit.

Prosessikaavioissa olevien roolien eli prosessiin osallistuvien tahojen suuri määrä aiheutti paljon keskustelua. Monet roolit johtuvat muun muassa eri roolien osaamistasoista ja järjestelmäoikeuksista. Kaaviot avaavat hyvin työvaiheita ja niiden avulla voidaan pohtia olisiko tulevaisuudessa joku vaihe automatisoitavissa tai olisiko sujuvampaa, jos tehtävä siirrettäisiin toiselle roolille.

Todettiin, että jatkossa prosessikaavioista tulee olemaan paljon hyötyä toiminnan kehittämisessä. Joidenkin palveluiden laajentamisen suunnittelu on ajankohtaista Tampereen Voimiassa. Keskustelussa ilmeni, että näiden palveluiden nykyiset laskutusprosessit eivät ole toimivia toiminnan laajentuessa, vaan on mietittävä miten ne toteutetaan järkevästi.

Laskutustiimin laskutusta hoitavat henkilöt kokivat prosessikaavioiden tekemisen mielenkiintoiseksi ja mukavaksi vaihteluksi omaan työhön. Varmuus oman työn osaamisesta ja prosessien hallitsemisesta koettiin vahvistuneen. Erilaisten laskutusprosessien määrä yllätti jopa itse laskutustiimin. Suurimmaksi muuttujaksi koettiin laskutustietojen lähteiden suuri määrä ja todettiin, että yhdenmukaistaminen sujuvoittaisi laskutusprosesseja.

Laskutuskonseptit koettiin selkeiksi ja oltiin tyytyväisiä siihen, että maksutavatkin oli otettu niissä huomioon, vaikka ne eivät varsinaista laskutusta olekaan. Sovittiin, että prosesseja käydään tarkemmin läpi sitä mukaan, kun saadaan konkreettisia esimerkkejä. Uusien asiakkaiden ja palveluiden laskutustavan valinta helpottuu, kun eri vaihtoehdot ovat selkeästi dokumentoituina.

7.2 Jatkosuunnitelmat ja hyödyntäminen

Jatkossa laskutuksen prosessikaaviot ja laskutuskonseptit helpottavat toiminnan kehittämisessä. Tampereen Voimialla ollaan ottamassa käyttöön uutta toiminnanohjausjärjestelmää. Uudesta toiminnanohjausjärjestelmästä rakennetaan laskutusliittymä SAP -järjestelmään. Liittymällä tullaan hoitamaan ulkoista laskutusta ja tavoitteena on vähentää manuaalilaskutuksen työmäärää sekä samojen tietojen tallentamista moneen kertaan. Toiminnanohjausjärjestelmässä digitaalisuutta hyödyntämällä saadaan tehostettua laskutusprosesseja. Prosessikaavioista tulee olemaan apua, kun erilaisia laskutustapoja luodaan järjestelmään yhteistyössä ohjelmistotoimittajan kanssa. Erilaiset laskutustavat tulevatkin olemaan haasteellisia toiminnanohjausjärjestelmää ja laskutusliittymää rakennettaessa.

Tampereen kaupunki on tehnyt selvitystä Tampereen Voimian yhtiöittämisestä ja organisoinnista. Yhtiöittäminen In House-yhtiöksi eteni, kun Tampereen kaupunginhallituksen konsernijaosto hyväksyi 10.4.2018 omalta osaltaan Tampereen Voimia Liikelaitoksen yhtiöittämisen ja Pirkanmaan Voimia Oy:n perustamisen yhdessä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kanssa. Yhtiöittäminen tulee voimaan vuoden 2019 alussa sillä edellytyksellä, että kaupunginvaltuusto päättää uuden yhtiön perustamisesta. (Tampereen kaupunki, 2018c) Yhtiöittämisellä tulisi olemaan paljon vaikutuksia Tampereen Voimian laskutusprosesseihin. Kaikki laskutus muuttuisi ulkoiseksi, koska Tampereen Voimia ei olisi enää Tampereen kaupungin sisäinen liikelaitos, vaan oman y-tunnuksen omaava osakeyhtiö. Aromi-SAP -kirjanpito-siirroilla tehtävät laskutukset eivät enää onnistuisi eivätkä muistiotositteiden avulla tehtävät laskutukset olisi mahdollisia. Laskutuksen kuvauksista saataisiin tukea, kun mietittäisi sujuvia ja yhtenäisiä laskutusprosesseja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin asiakkuuksien laskuttamisessa.

7.3 Pohdintaa tuotoksesta sekä opinnäytetyöprosessista

Aihe opinnäytetyölleni syntyi helposti, koska työlle oli selkeä tarve ja siitä on työpaikalleni paljon hyötyä jatkossa. Aihe oli minulle mieluinen ja saan työstä paljon tukea omaan työhöni. Toimeksiantajan ollessa oma työpaikani, toiminta oli minulle ennestään tuttua. Toimeksiantaja oli aktiivisesti mukana opinnäytetyöni tekemisessä. Työtä käytiin läpi kuukausittaisissa palavereissa ja toimeksiantajalta saatiin hyviä ideoita työn toteuttamisessa. Sain tukea myös työyhteisöltä, joka on ollut kiinnostunut aiheesta.

Tampereen Voimian palvelutuoteryhmittely ei ollut minulle ennestään kovin tuttu ja sen sisäistäminen vaati aikaa ja selvittelyjä. Välillä prosessin kuvaaminen juuri palvelutuoteryhmittelyn näkökulmasta oli vaikeaa, koska monille asiakkaille myydään useita palvelutuotteita eri palvelutuoteryhmittä ja ne käytännössä kuitenkin laskutetaan samalla laskulla. Jatkokehityksenä voisikin kuvata laskun muodostamisen prosessin laskukohtaisesti.

Koska tilaajalla ei ollut tarkkoja vaatimuksia kuvausten suhteen, prosessikaavioita täytyi muokata työn edetessä tulleiden seikkojen mukaan. Muutoksien tekeminen oli ajoittain työlästä. Prosessikaavioiden työstäminen oli ennakoitua haastavampaa, mutta toisaalta hyvin antoisaa ja ajatuksia herättävää.

Opinnäytetyön tekemisen aloitin tutustumalla prosessiajatteluun ja prosessien kuvaamisen teoriaan, joista olikin paljon apua prosessien kuvaamisessa. Prosessien rajaamiseen piti kiinnittää huomiota. Aluksi ajatuksenani oli kuvata vain myyntilaskuprosessi, mutta työn edetessä huomasin, että joissain tapauksissa oli huomioitava prosessi tilauksesta ja toimituksesta lähtien, koska niillä on olennainen vaikutus laskutuksen kulkuun.

Opinnäytetyötä tehdessä haasteellista oli ajankäyttö, joka vaati paljon suunnittelua. Haastavaa oli myös pitää aiheen rajauksesta kiinni, jotta työ ei paisuisi liikaa.

LÄHTEET

Chand, R. & Chircu A. (2012). Business Process Modeling. Business Enterprise, Process, and Technology Management: Models and Applications.

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino 1998. Haettu 24.3.2018 osoitteesta <https://login.ezproxy.hamk.fi/login?url=http://library.ellibs.com/login?library=79&book=9789517680356&language=fi>

Hakonen, M., Eklund, I. & Roos, M.(2017). 7., uudistettu painos. *Taloushallinnon taitajaksi*. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Hannus, J. (2003) 6.painos. Prosessijohtaminen -Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. Espoo: HM & V Research

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). 15., uudistettu painos. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Heikkilä, T. (2014) *Tilastollinen tutkimus*. Verkkomateriaali. Haettu 14.1.2018 osoitteesta <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Ikäheimo, S., Laitinen, E. K., Laitinen, T. & Puttonen, V. (2014). *Yrityksen taloushallinto tänään*. Vaasa: Vaasan yritysinformaatio

JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. (2012). *JHS 152 Prosessien kuvaaminen*. Haettu 26.2.2018 osoitteesta <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs152>

Kananen, J. (2010) *Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kasanen, E., Lukka, K. & Siitonen, A. (1993). *The Constructive Approach in Management Accounting Research*. Haettu 4.3.2018 osoitteesta <https://search-proquest-com.ezproxy.hamk.fi/docview/210177084?accountid=27301>

Kirjanpitolaki 1997/1336. Haettu 25.2.2018 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L2P9>

Koivumäki, J. & Lindfors, H. (2012) *Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti*. Helsinki: Kauppakamari

KvaliMOTV (n.d.) Menetelmäopintojen valtakunnallinen tietovaranto. Haettu 25.3.2018 osoitteesta http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Laamanen, K. (2003). 3.painos. *Johda liiketoimintaa prosessien verkkoine-
ideasta käytäntöön*. Helsinki: Suomen Laatu keskus Oy

Laamanen, K. & Tinnilä, M. (2009). 4., uudistettu painos. *Prosessijohtami-
sen käsitteet – Terms and concepts in business process management*. Es-
poo: Teknologiatekniikka Teknova Oy

Lahti, S. & Salminen, T. (2014). 1. painos. *Digitaalinen taloushallinto*. Hel-
sinki: Sanoma Pro Oy

Lecklin, O. (2009). 5. uudistettu painos. *Laatu yrityksen menestys teki-
jänä*. Helsinki: Talentum

Luukkonen, I., Mykkänen, J., Itälä, T., Savolainen, S. & Tamminen, M.
(2012). *Toiminnan ja prosessien mallintaminen- Tasot, näkökulmat ja esi-
merkit*. SOLEA-hanke. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto ja Aalto-yliopisto

Martio, A. (2015) 1.painos. *Tuotekonfigurointi ja tuotetiedon hallinta*. Es-
poo: Amartekno Oy

Mäenpää, K. (2015). *Tulos syntyy teoista- liiketalous tutuksi*. Helsinki:
Suomen Liikekirjat

Mäkinen, E. (2015). Aromi Tampereen Aterian ruokapalveluissa. Sisäinen
lähde.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2014). *Kehittämistyön menetel-
mät -Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Tamiola, T. (2017). Palvelutuotteet 2017. Sisäinen lähde.

Tampereen kaupunki (2015). Tampereen kaupungin laskutus- ja perintä-
ohje. Konsernimääräys. Sisäinen lähde.

Tampereen kaupunki (2017). *Hallintosääntö 1.1.2018 alkaen*. Haettu
26.2.2018 osoitteesta [https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/paa-
toksenteko/saannot/johtosaannot.html](https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/paa-
toksenteko/saannot/johtosaannot.html)

Tampereen kaupunki (2018a). *Johtamisjärjestelmän kuvaus*. Päivitetty
31.1.2018. Haettu 26.2.2018 osoitteesta [https://www.tampere.fi/tampe-
reen-kaupunki/paatoksenteko/saannot/johtosaannot.html](https://www.tampere.fi/tampe-
reen-kaupunki/paatoksenteko/saannot/johtosaannot.html)

Tampereen kaupunki (2018b). Tampereen kaupungin taloushallinnon
prosessit. Sisäinen lähde.

Tampereen kaupunki (2018c). Tampereen Voimia Liikelaitoksen yhtiöittäminen etenee. Haettu 17.4.2018 osoitteesta https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2018/04/10042018_7.html

Tampereen kaupungin konsernipalveluyksikkö Koppari (2009). OpusCapitan Console-palvelu. Ohje. Päivitetty 11.1.2016. Sisäinen lähde.

Tampereen kaupungin konsernipalveluyksikkö Koppari (n.d.a). Myyntireskontraprosessi. Sisäinen lähde.

Tampereen kaupungin konsernipalveluyksikkö Koppari (n.d.b). Myyntireskontraprosessi- Perintätoimenpiteiden suorittaminen ja luottotappiointi. Sisäinen lähde.

Tampereen Voimia. (n.d). Tampereen Voimian internet-sivusto. Haettu 19.2.2018 osoitteesta <http://tampereenvoimia.fi/tampereen-voimia>

Tampereen Voimia. (2017). Prosessikartta -Ydinprosessit, osaprosessit ja tukitoiminnot. Sisäinen lähde.

Tampereen Voimia. (2018). Tampereen Voimia tilinpäätös ja toimintakerromus 2017. Haettu 29.3.2018 osoitteesta [http://tampere.cloudnc.fi/fi-fi/Toimielimet/Tampereen Voimia liikelaitoksen johtokunta/Kokous 22 32018/Tampereen Voimia Liikelaitoksen tilinpaa\(50668\)](http://tampere.cloudnc.fi/fi-fi/Toimielimet/Tampereen_Voimia_liikelaitoksen_johtokunta/Kokous_22_32018/Tampereen_Voimia_Liikelaitoksen_tilinpaa(50668))

Tilastokeskus (n.d). *Tietoa tilastoista- Käsitteet*. Haettu 21.2.2018 osoitteesta https://www.stat.fi/meta/kas/edi_lasku.html

Vilka, H. (2006). *Tutki ja havainnoi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. Jyväskylä: PS-kustannus

Haastattelu

Cederberg R., Jokihaara, A., Mäkelä, T., Salo, A., Tamiola, T. & Tanski, M. 2018. Asiakkuudenhallinnan ja laskutuksen tiimit. Teemahaastattelu 2.5.2018

ATERIASEURANTALOMAKE, YKSITYISTEN KOULUJEN JA KERHOJEN LOUNAAT



Yksityiset kerhot ja koulut

Aterialaskutus / lounaat

Tuotanto/palvelukeittiö: _____
 kustannuspaikka _____ nimi _____

Lomakkeen täyttäjä: _____

Asiakas: _____

Vuosi: _____ Kuukausi: _____

päivä	Lounaat LAPSET	joista erikseen laskutet- tavat	Lounaat HENKILÖSTÖ
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
yht.	0	0	0

HUOM! Yhteensä-rivi vähentää erikseen laskutettavat normaaliaterioiden määrästä, jotta päästään oikeaan tulokseen.

Palautus sähköpostilla seuraavan kuukauden 2. päivä mennessä osoitteeseen:
voimia.laskutus@tampere.fi

Laskutus tapahtuu kuukausittain.

ATERIASEURANTALOMAKE, KOULULAISKERHOJEN VÄLIPALAT

**Koululaiskerhot****Aterialaskutus / välipalat**

Tuotanto/palvelukeittiö: _____
 kustannuspaikka _____ nimi _____

Lomakkeen täyttäjät: _____

Asiakas: _____

Vuosi: _____ Kuukausi: _____

päivä	Välipala LAPSET	joista erikseen laskutet- tavat	Välipala HENKILÖSTÖ
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
yht.	0	0	0

HUOM! Yhteensä-rivi vähentää erikseen laskutettavat normaaliaterioiden määrästä, jotta päästään oikeaan tulokseen.

Palautus sähköpostilla seuraavan kuukauden 2. päivä mennessä osoitteeseen:
voimia.laskutus@tampere.fi

Laskutus tapahtuu kuukausittain.

TILAUSMYYN TILOMAKE

Myyntitilausno _____

Laskunro _____

TILAUSMYYN TILOMAKE-LIITE

SISÄINEN LASKU (SM)

ULKOINEN LASKU (VT)

KETÄ LASKUTETAAN:		AS. NRO:	
TILAAJA (HLÖ):		Y-TUNNUS/HETU:	
LASKUTUSOSOITE/ VERKKOLASKUTIEDOT (ESIM. OVT-TUNNUS)			
ASIAKKAAN VIITE:			
		KUST. PAIKKA:	

LASKUN TIEDOT:	MYYN TI- NIMIKE NUMERO	TILAUS- NUMERO	RIVITEKSTI	KPL	VEROTON KPL-HINTA €	YHTEENSÄ €	
							TULOSYKSIKÖ:
							Laskun veroton
							loppusumma:
							OK

LASKUN LIITTEKSI SEURAAVAT TIEDOT:

TILaisuuden nimi	PÄIVÄ	KLO	PAIKKA		
PÄIVÄ	TARJOILUT	KPL	VEROTON KPL HINTA	YHTEENSÄ €	
			YHTEENSÄ		

PÄIVÄMÄÄRÄ:	
KEITTIÖ/RAVINTOLA:	
LÄHETTÄJÄ:	
PUHELIN:	

LASKUTUSLOMAKE, YKSITYISET PALVELUKESKUSASIAKKAAT

Myyntitilausno _____ Laskunro _____



LASKUN LIITE

Keittiö: _____

Ketä laskutetaan:		Asiakasno	
Laskutusosoite:			

Ostokset ajalla: _____

päivä	Ateriat		Kanttiinostot			
	nimike 500987	nimike 500987	nimike 129571	nimike 129571	nimike 501372	nimike 502573
	sis.tilaus 20542	sis.tilaus 20542	sis.tilaus 22636	sis.tilaus 22636	sis.tilaus 20539	sis.tilaus 22633
	lounas	keittolounas	jälkiruoka	elintarvikkeet	muut	ateriat
	6,30	4,60	1,80	hinnat	hinnat	hinnat
	euroa/kpl	euroa/kpl	euroa/kpl	sis. alv. 14 %	sis. alv. 24%	sis.alv 14 %
	alv. 14 %	alv. 14 %	sis. alv. 14 %	€	€	€
	kpl	kpl	kpl			
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
yht. kpl						
yht. €						
	summat ilman al.veroa:		summat ilman al.veroa:			

Lounaat ja keittolounaat yhteensä
(alv 0%)

Jälkiruuat , elintarvikkeet ja ateriat yhteensä
(ilman alvia)
(sis.alv 14 %)

Muut ostot yhteensä
(ilman alvia)
(sis.alv 24 %)

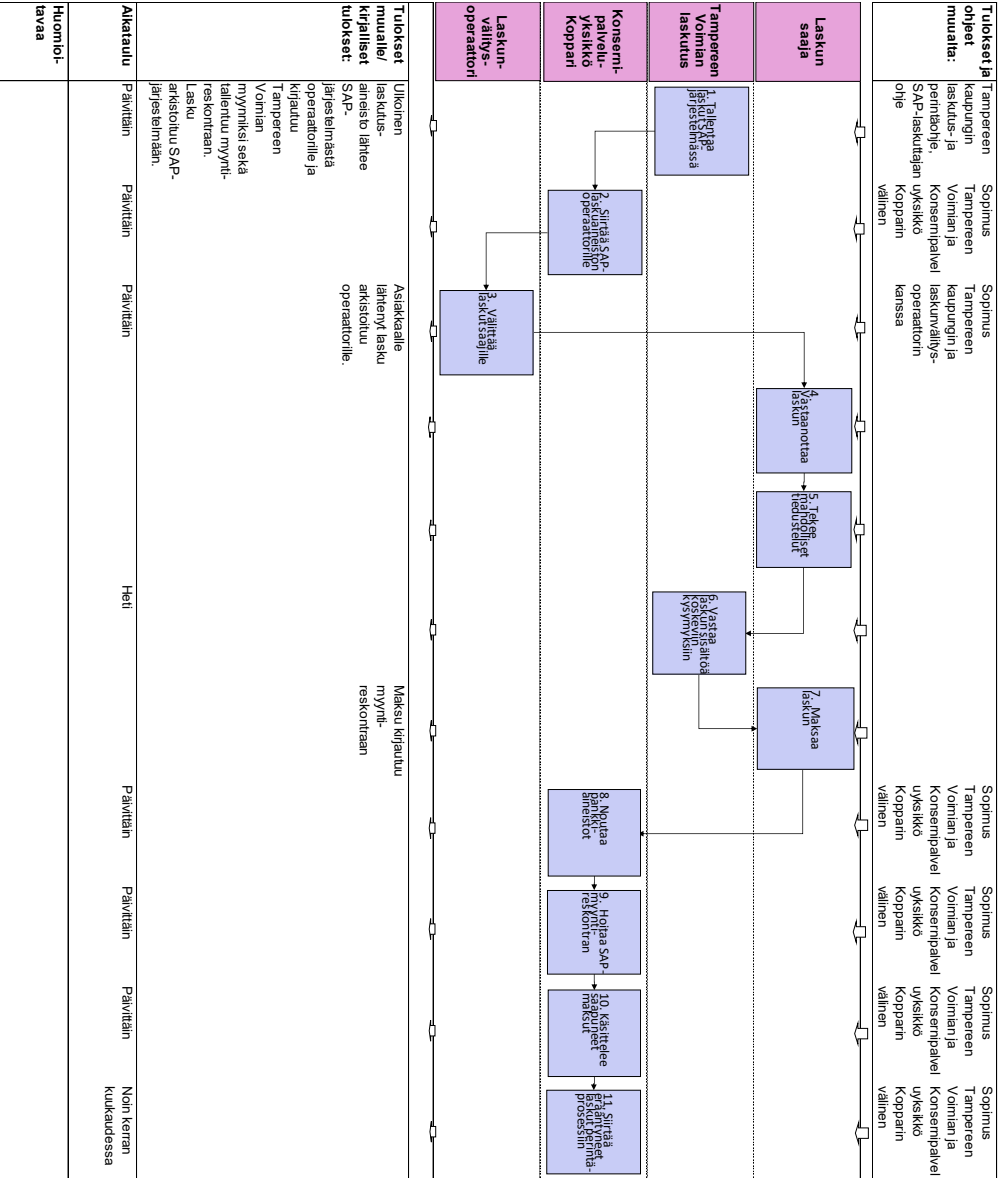
Ostot yhteensä
ilman alvia
sis.alv

TAMPEREEN VOIMIAN LASKUTUKSEN AIKATAULU TOIMIPISTEILLE

<u>Kauden vaihteen aikataulu 2018</u>		
<u>Talous</u>		
Kuukausi	- Laskutuslomakkeet lähetettynä - Aromi Eväs siirrettävissä kirjanpitoon - Aromi HR-myynti siirrettävissä kirjanpitoon	Ostolaskut hyväksytyinä
Tammikuu	ma 5.2.	ti 20.2.
Helmikuu	pe 2.3.	ma 12.3.
Maaliskuu	ke 4.4.	to 12.4.
Huhtikuu	to 3.5.	ti 8.5.
Toukokuu	ma 4.6.	ti 12.6.
Kesäkuu	ti 3.7.	ti 10.7.
Heinäkuu	pe 3.8.	to 9.8.
Elokuu	ti 4.9.	ma 10.9.
Syyskuu	ti 2.10.	ma 8.10.
Lokakuu	pe 2.11.	pe 9.11.
Marraskuu	ti 4.12.	ma 10.12.
Joulukuu	erillinen tilinpäätös- aikataulu	

Prosessikaavio
Laskutus Myyntireskontra

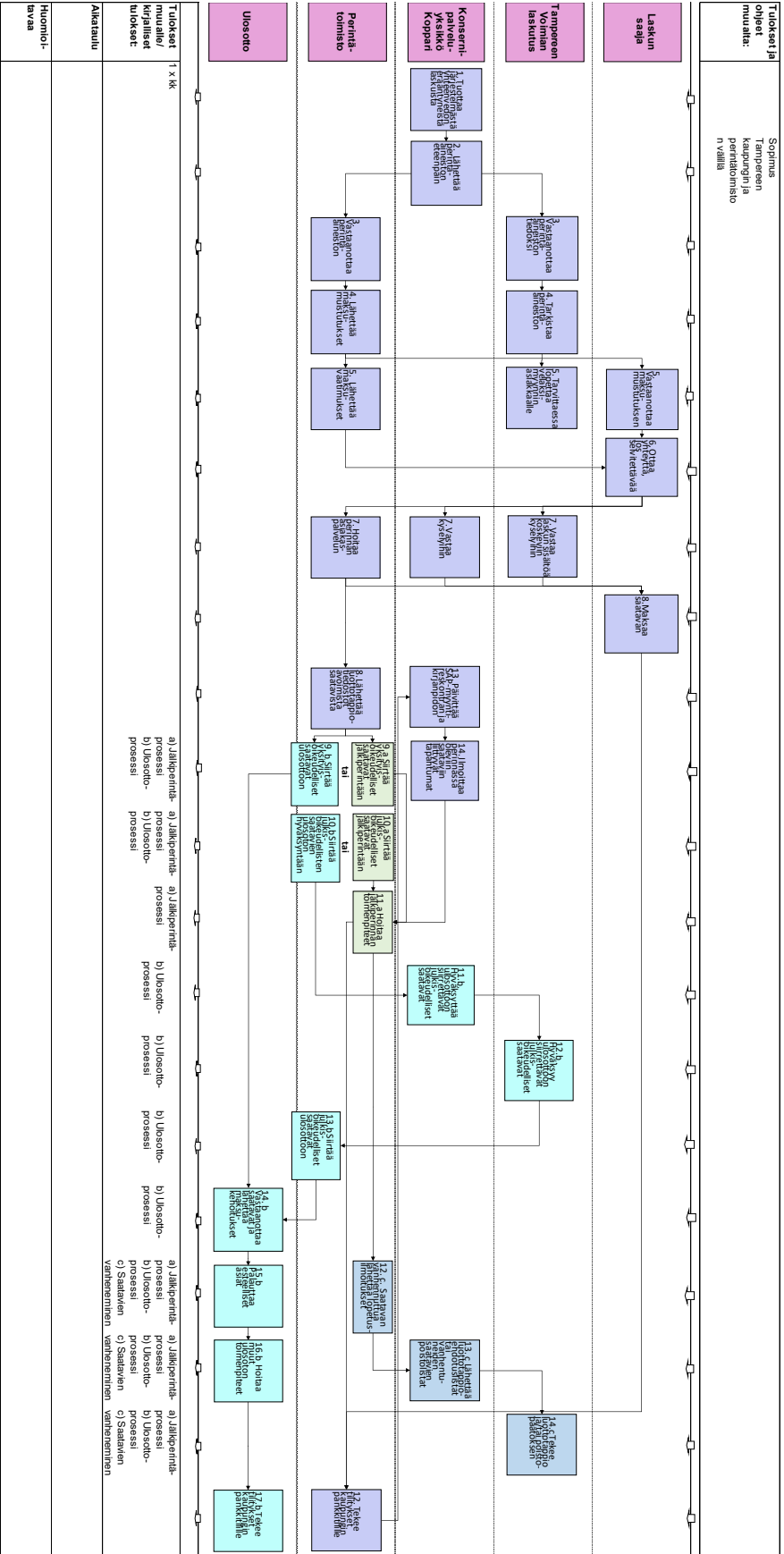
Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutusissa
Kaikki ulkoinen laskutus
Asiakas:
Kaikki ulkoiset asiakkaat



PROSESSIKAAVIO, MYYNTIRESKONTRAPROSESSI

Tuloiset kaupungin laskutus- ja perintätoimet, SAP-laskutajan yksikkö otye	Sopimus Tamperen Voiman ja Konsenipalvelu SAP-laskutajan yksikkö Koppain välinen	Sopimus Tamperen Voiman ja Konsenipalvelu SAP-laskutajan yksikkö Koppain välinen	Sopimus Tamperen Voiman ja Konsenipalvelu SAP-laskutajan yksikkö Koppain välinen	Sopimus Tamperen Voiman ja Konsenipalvelu SAP-laskutajan yksikkö Koppain välinen	Sopimus Tamperen Voiman ja Konsenipalvelu SAP-laskutajan yksikkö Koppain välinen	Sopimus Tamperen Voiman ja Konsenipalvelu SAP-laskutajan yksikkö Koppain välinen
Tampereen Voiman laskutus	1. Tarkista laskutusprosessissa	2. Siirrä SAP-laskutusprosessiin	3. Vahvista laskutusaalle	4. Aseta laskun ottaa	5. Tarkista taloudelliset tiedot	6. Vastaa laskun sisäisiä kysymyksiä
Konseni-palvelu Yksikkö Koppain						8. Noutaa pankki-tilin
Laskun saaja						9. Hoitaa SAP-ryhmittä
Laskun saaja						10. Käsittelee saapuneet maksut
Laskun saaja						11. Siirrä tilin laskutusprosessiin
Tulokset muulle/kirjalliset tulokset:	Ulkoinen laskutus-sainsto lähtee SAP-järjestelmästä operaattorille ja kirjautuu Tampereen Voiman myyntisi sekä lallentuu myyntireskontraan. Lasku arastoituu SAP-järjestelmään.	Asiakkaalle lähtevä lasku arastoituu operaattorille.	Maksu kirjautuu myyntireskontraan			
Aikataulu	Päivittäin	Päivittäin	Päivittäin			
Huomioitava			Hei			Non kerran kuukaudessa

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutusissa
 Kaikki ulkoinen laskutus
 Asiakas:
 Kaikki ulkoiset asiakkaat



PROSESSIKAAVIO, PERINTÄPROSESSI

YHTIENVETO ERI LAISISTA LASKUTUSPROSESSEISTA

Yhteenveto laskutusprosesseista

Prosessi	Laskutuspaikka	Laskettavat palvelut	Astikas
1	Aroni-Eväs-laskutus kaavio	Koulunokkailu, oman tuotannon kohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
2	Aroni-Eväs-laskutus	Koulunokkailu, loppuajankohdat, oman tuotannon kohteet Tilausluotteet, lasten ja nuorten palvelualue Kavaria, tilaus- ja tapahtumatalouksissa	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
3	Aroni-Eväs-laskutus	Sisäinenokkailu Asuntopalvelunokkailu Päivä- ja toimintakeskustenokkailu Tilausluotteet, hoidon palvelualue Päiväkotinokkailu, oman tuotannon kohteet Palvelukeskus- ja palvelukeskustenokkailu Kotienpalvelu	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
4	Aroni-Eväs-laskutus	Kotienpalvelu	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
5	Aroni-Eväs-laskutus	Tilausluotteet, lasten ja nuorten palvelualue	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
6	Aroni-Hr-laskutus, Aroni-Ky-laskutus	Kavaria, tilaus- ja tapahtumatalouksissa ja elokuvissa Rakkevais liikkeissä Joululuteria ja pullan lastiluotteet, työväenliigan maksama, hoidon palvelualue	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
7	Aroni-Hr-laskutus	Rakkevais liikkeissä	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
8	Laskutus muistiovoimilla	Henkilöstövoimien korvaus, aleramaksi tuloon- ja kassaan	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
9	Laskutus muistiovoimilla	Henkilöstövoimien korvaus, omakseen perustettuihin, aleramaksi kassaan	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupungin yksiköt
10	Laskutus muistiovoimilla	Henkilöstövoimien korvaus, omakseen perustettuihin, aleramaksi kassaan	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupungin yksiköt
11	SAP-laskutus, sisäinen	Joululuteria ja pullan lastiluotteet, työväenliigan maksama	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
12	SAP-laskutus, sisäinen	Lomakorvauksenokkailu Palvelukeskus- ja palvelukeskustenokkailu Henkilöstövoimien korvaus, työväenliigan maksama Kavaria, tilaus- ja tapahtumatalouksissa (kavari- ja tapahtumatalouksissa) Tilausluotteet Asiantuntijapalvelut Tilausluotteet, etätyöhön laskutettavat sivoukset	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
13	SAP-laskutus, sisäinen	Päiväkotinokkailu, väkivahdit	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
14	SAP-laskutus, sisäinen	Opiskelijanokkailu, luterit, osastopalvelukohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
15	SAP-laskutus, sisäinen	Kavaria ja toimintakeskustenokkailu, osastopalvelu Sisäinenokkailu, osastopalvelu	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
16	SAP-laskutus, sisäinen	Koulunokkailu, veltin ja harkkujen aiheuttamat aleramaksi laskutukset	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
17	SAP-laskutus, sisäinen	Opiskelijanokkailu, veltin, oman tuotannon kohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
18	SAP-laskutus, sisäinen	Tilausluotteet Kavaria, tilaus- ja tapahtumatalouksissa, elokuvissa, opintoliikenteessä ja palvelukeskusteissa	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
19	SAP-laskutus, sisäinen	Tilausluotteet, osastopalvelu Asuntopalvelunokkailu, osastopalvelu	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
20	SAP-laskutus, sisäinen	Tilausluotteet, kauppa- ja palvelukeskusteissa	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
21	SAP-laskutus, sisäinen	Koulunokkailu, osastopalvelukohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
22	SAP-laskutus, sisäinen	Koulunokkailu, opintolainojen palautus, oman tuotannon kohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
23	SAP-laskutus, sisäinen	Koulunokkailu, opintolainojen palautus, osastopalvelukohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
24	SAP-laskutus, sisäinen	Palvelukeskus- ja palvelukeskustenokkailu, maksusteluunsaattajat	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
25	SAP-laskutus, sisäinen	Sotaveteraanien maksusteluunsaattajat	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
26	SAP-laskutus, sisäinen	Opiskelijanokkailu, veltin, osastopalvelukohteet Päiväkotinokkailu, osastopalvelukohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki
27	SAP-laskutus, sisäinen	Kesäkerhonokkailu Koulunokkailu, erityisopettajien tukelu, koulunvälitykset Palvelukeskustenokkailu korvauslaitot Sotaveteraanien alaiset alaiset Opiskelijanokkailu käytännön heijotuksia suorittavat oppilait Sivoukset	Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki

Prosessi/kaavio	Laskutusstapa	Laskutettavat palvelut	Asiakas
28	SAP-lasku, ulkoinen	Opiskelijanuokailu, lukiot, ostopalvelukohteet	Ulkoinen sopimusasiakas, asiakkaana toinen kunta tai kaupunki
29	SAP-lasku, ulkoinen	Palvokoinuokailu, kesäkerhunuokailu	Ulkoinen sopimusasiakas
30	SAP-lasku, ulkoinen	Koulunuokailu	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta
31	SAP-lasku, ulkoinen	Koulunuokailu	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta
32	SAP-lasku, ulkoinen	Koulunuokailu Kamvia, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kamviapalvelut koulussa, oppilaitoksissa ja palvelukeskuksissa) Asiantuntijapalvelut Tilaisuus, erikseen laskutettavat silvokset	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta
33	SAP-lasku, ulkoinen	Opiskelijanuokailu, lukiot Opiskelijanuokailu, lukiot Palva- ja toimintakeskusuokailu Kotienpalvelu Palvelukeskus- ja palvelukeskuskorttilounas Henkilöstöounas Henkilöstön välipala Kantiniinot	Ulkoinen laskutus, asiakkaana toinen kunta tai kaupunki
34	SAP-lasku, ulkoinen	Opiskelijanuokailu, lukiot Palva- ja toimintakeskusuokailu Kotienpalvelu Palvelukeskus- ja palvelukeskuskorttilounas Henkilöstöounas Henkilöstön välipala Kantiniinot	Ulkoinen sopimusasiakas
35	SAP-lasku, ulkoinen	Kuljetus (Kotialteria, asumispalvelu, toimintakeskus) Asumispalvelunuokailu	Ulkoinen sopimusasiakas
36	SAP-lasku, ulkoinen	Sairaalanuokailu	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta
37	SAP-lasku, ulkoinen	Kotienpalvelu	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta
38	SAP-lasku, ulkoinen	Henkilöstöounas, ruokarästi	Ulkoinen laskutus, erillinen kaupungin työntekijä
39	SAP-lasku, ulkoinen	Henkilöstöounas, työantajan maksama	Sopimusasiakkaan henkilöstö
40	SAP-lasku, ulkoinen	Henkilöstöounas, työantajan maksama	Ulkoinen sopimusasiakas
41	SAP-lasku, ulkoinen	Henkilöstöruokailun korvaus, ateriamaksu luncen-lunasteella	Tampereen kaupungin yhtiöt
42	SAP-lasku, ulkoinen koortilasku	Henkilöstöruokailun korvaus ateriat, ateriamaksu käteisellä	Ulkoinen sopimusasiakas
43	SAP-lasku, ulkoinen koortilasku	Palvokoinuokailu Koulunuokailu, koululaisten välipala Opiskelijanuokailu	Ulkoinen sopimusasiakas
44	SAP-lasku, ulkoinen koortilasku	Opiskelijanuokailu, käytännön harjoitella suorittavat oppilaat Asumispalvelunuokailu	Ulkoinen sopimusasiakas
45	SAP-lasku, ulkoinen koortilasku	Tilauslathet, aterialkomponentit ja niiden kuljetus Kamvia, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kamviapalvelut koulussa, oppilaitoksissa ja palvelukeskuksissa)	Ulkoinen asiakas
46	SAP-lasku, ostolukseellinen pysyväislasku	Koulunuokailu, valvonta-ateriat	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
47	SAP-lasku, ostolukseellinen pysyväislasku	Sopimuslaskutus, jossa kuukausilaskutussumma pysyy samana	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
48	SAP-pysyväislasku, sisäinen, ilman ostoluksesta	Sopimuslaskutus, jossa kuukausilaskutussumma pysyy samana	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
49	Muutos sisäiseen SAP-ostolukseelliseen pysyväislaskuun	Sopimuslaskutus, muutos	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
50	Muutos sisäiseen SAP-pysyväislaskuun, ei ostoluksesta	Sopimuslaskutus, muutos	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
51	SAP-pysyväislasku, ulkoinen, ilman ostoluksesta	Sopimuslaskutus, jossa kuukausilaskutussumma pysyy samana	Ulkoinen sopimusasiakas
52	Muutos ulkoiseen SAP-pysyväislaskuun, ei ostoluksesta	Sopimuslaskutus, muutos	Ulkoinen sopimusasiakas

PROSESSIKAAVIOT ERI LAISISTA LASKUTUSPROSESSEISTA

TAMPEREEN VOIMA

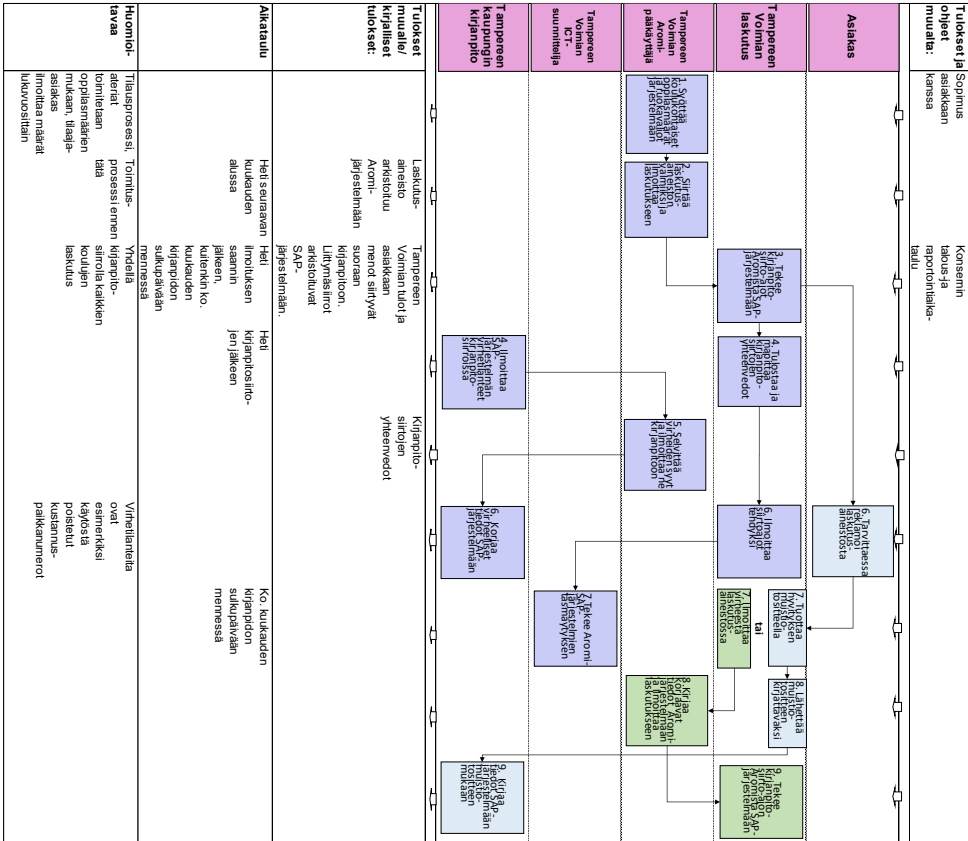
Laskutus

2019

Prosessikaavio 1
Laskutus Aromi-Eras-laskutus

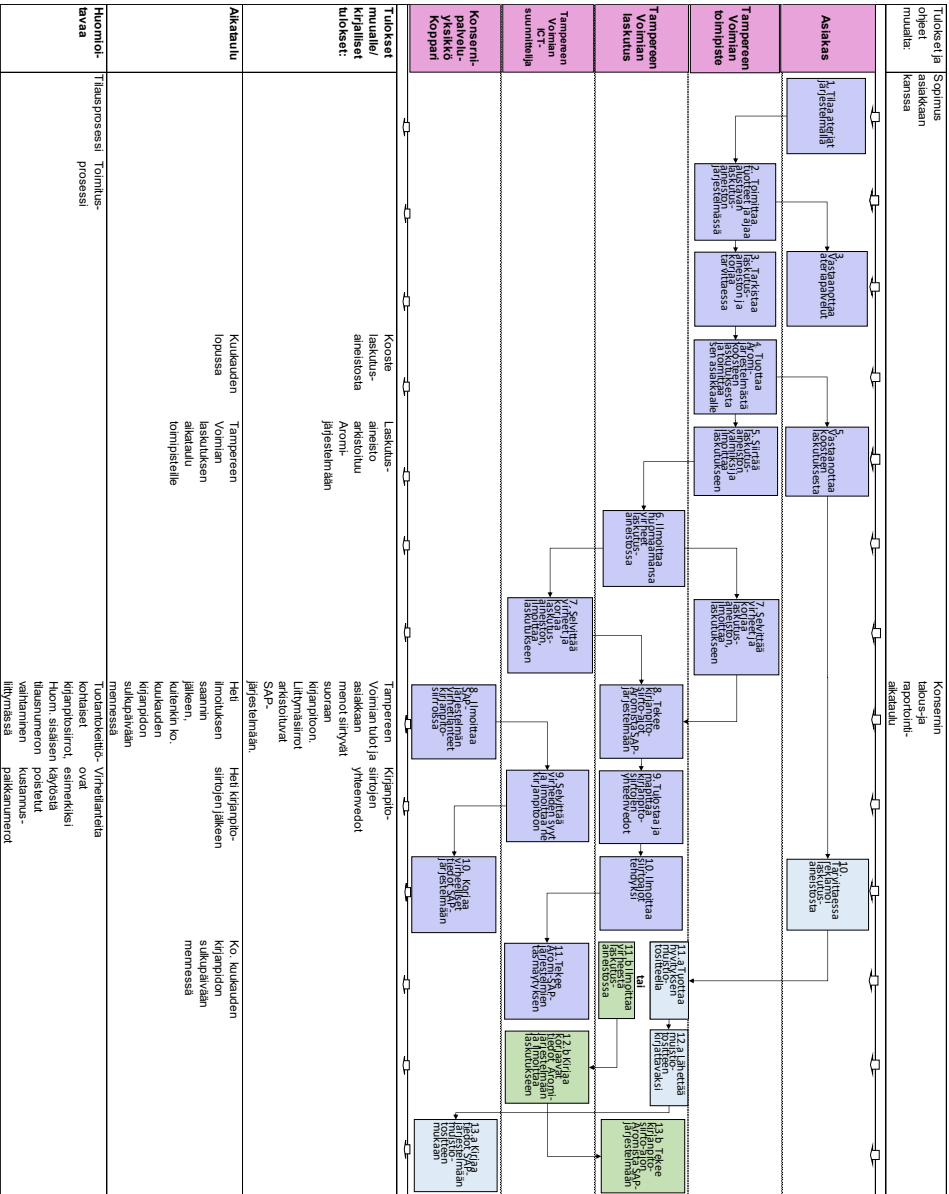
Tämä prosessi käytetään seuraavissa laskutusissa
Koulutuskäyttö, oman tuotannon kohteet

Asiakas: Sääntö laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



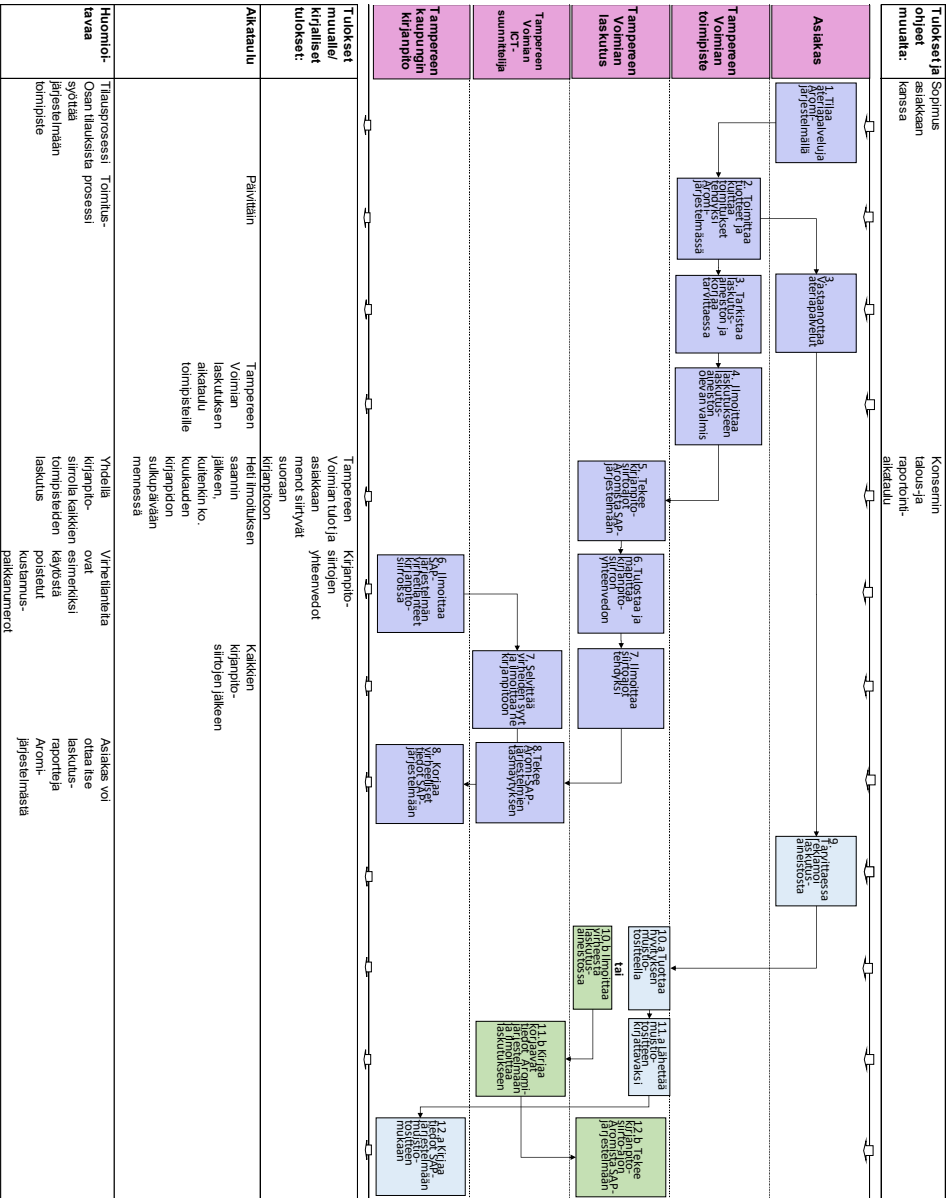
Prosessikaavio 3
Laskutus Aromi-Evas-laskutus

Tällä prosessilla käydään seuraavissa laskutuksissa
Sairaalatoukailu -Asuinpalvelutoukailu -Päivä- ja lomimatkakustannus -Tilausuutet, hoidon palvelualue -Palvelutoukailu, oman tuotannon kohteet -Palvelukeskus- ja palvelukeskustilinaas
Asiakas:
Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



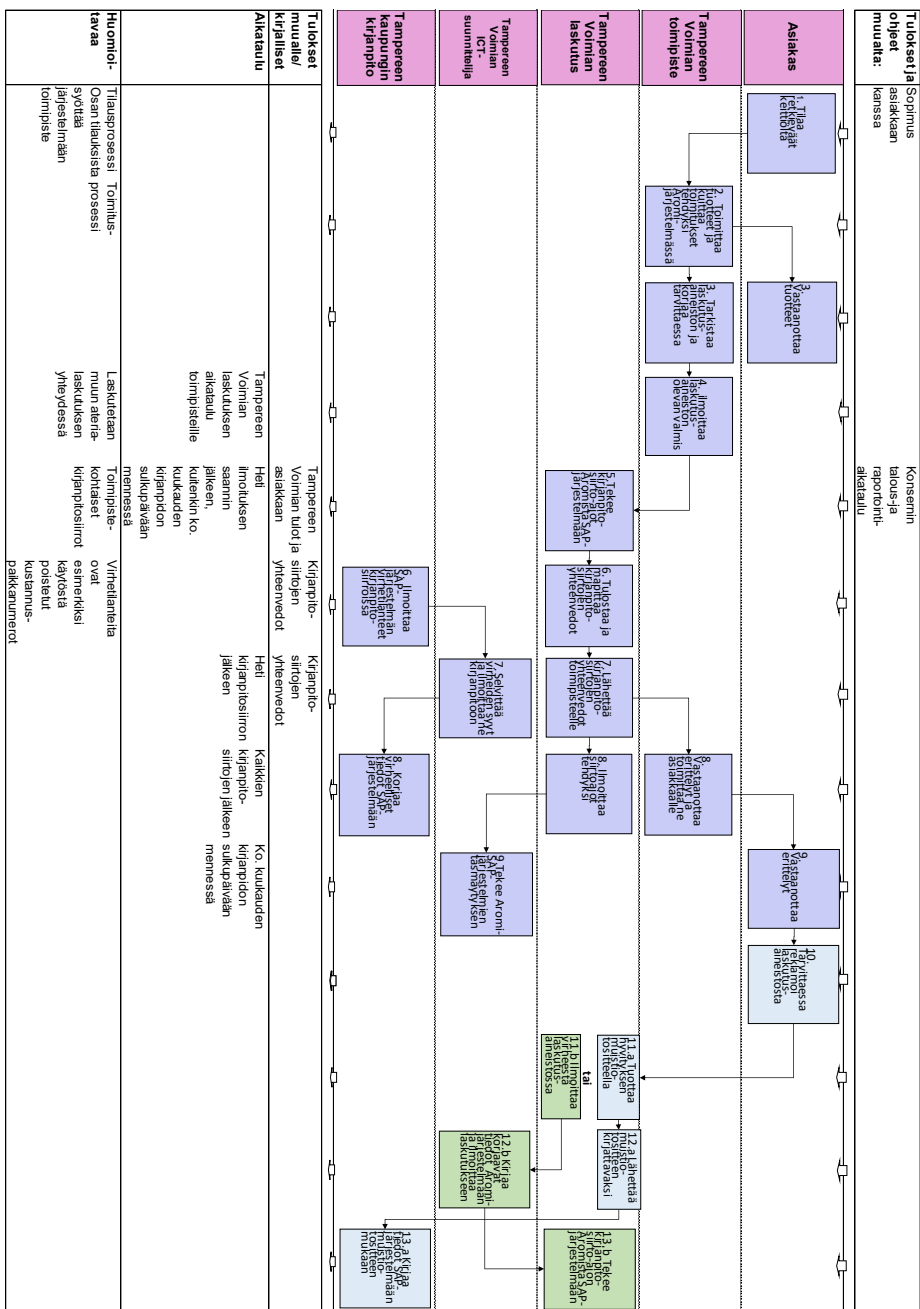
Prosessikaavio 5
Laskutus Aromi-Eväs-laskutus

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
Tilaustuoteen, lasien ja nuorten palvelualue
Asiakas:
Sisäinen laskutus, asiakaana Tampereen kaupunki



Prosessikaavio 7 Laskutus Aromi-HR-laskutus

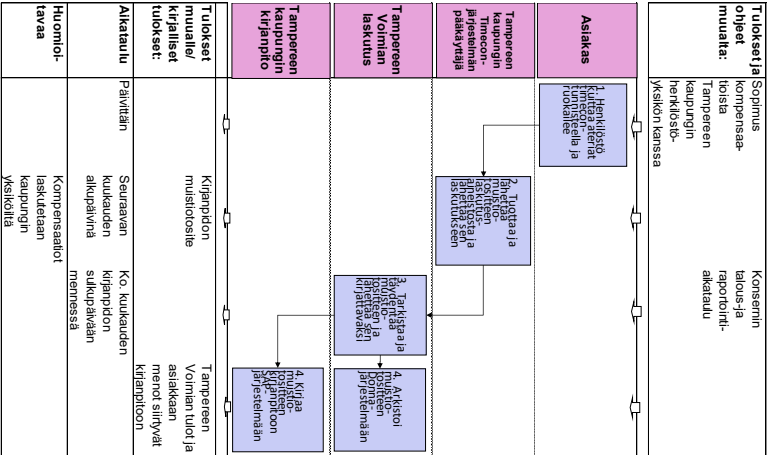
Tätä prosessia käytetään seurauvissa laskutuksessa
Rekrytointi-tiedussa
Asiakas:
Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



Tuote ja ohjeet muualla:	Sopimus asiakkaan kanssa	Korkeimman talous- ja raportointi-alkutietu
Asiakas	1. Tilaus ja asiakkaan kanssa	
Tampereen Voiman toimipiste	2. Tilauksen ja tuotteen tarkistus Aromi-tiedossa	
Tampereen Voiman laskutus	3. Vastaanottaa tuotteet	
Tampereen Voiman ICT-suunnittelija	4. Laskutetaan tuotteen ja palveluksen jälkeen	
Tampereen kaupungin kirjasto	5. Tilauksen ja tuotteen tarkistus Aromi-tiedossa	
Tulokset muualle/ Kirjalliset	6. Tulokset ja raportointi Aromi-tiedossa	
Alkutaulu	7. Tilauksen ja tuotteen tarkistus Aromi-tiedossa	
Huomiot- tavaa	8. Laskutetaan tuotteen ja palveluksen jälkeen	
	9. Tilauksen ja tuotteen tarkistus Aromi-tiedossa	
	10. Yhteystietojen tarkistus Aromi-tiedossa	
	11. Tilauksen ja tuotteen tarkistus Aromi-tiedossa	
	12. Tilauksen ja tuotteen tarkistus Aromi-tiedossa	
	13. Tilauksen ja tuotteen tarkistus Aromi-tiedossa	

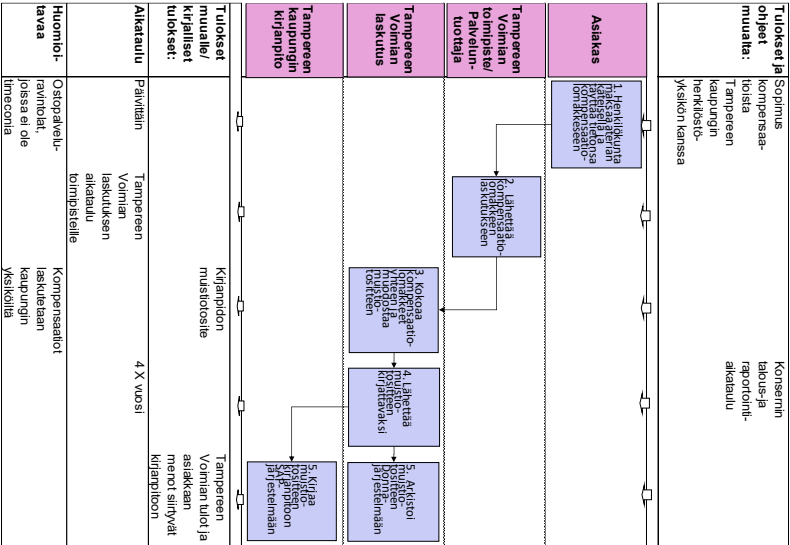
Prosessikaavio 8
Laskutus Laskutus muistotositteella

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutusissa
 Henkilöstötuokailun kompensaatit, aletamaksu timecon-tunnisteella
Asiakas:
 Tampereen kaupungin yksiköt



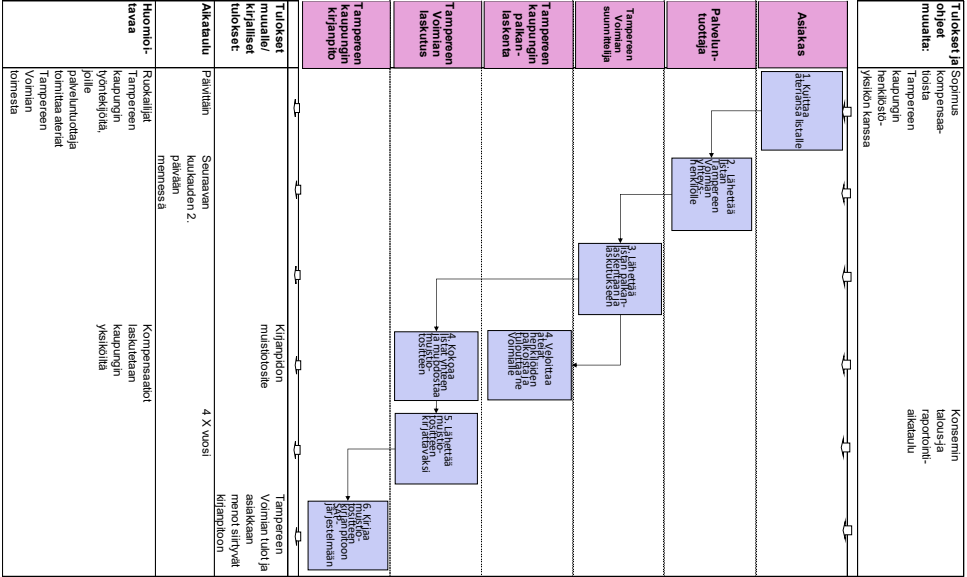
Prosessikaavio 9
Laskutus Laskutus muistiositeella

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
Henkilöstötuokaluun kompensatio lomakkeen perusteella, alennamaksi käteisellä
Asiakas:
Tampereen kaupungin yksiköt



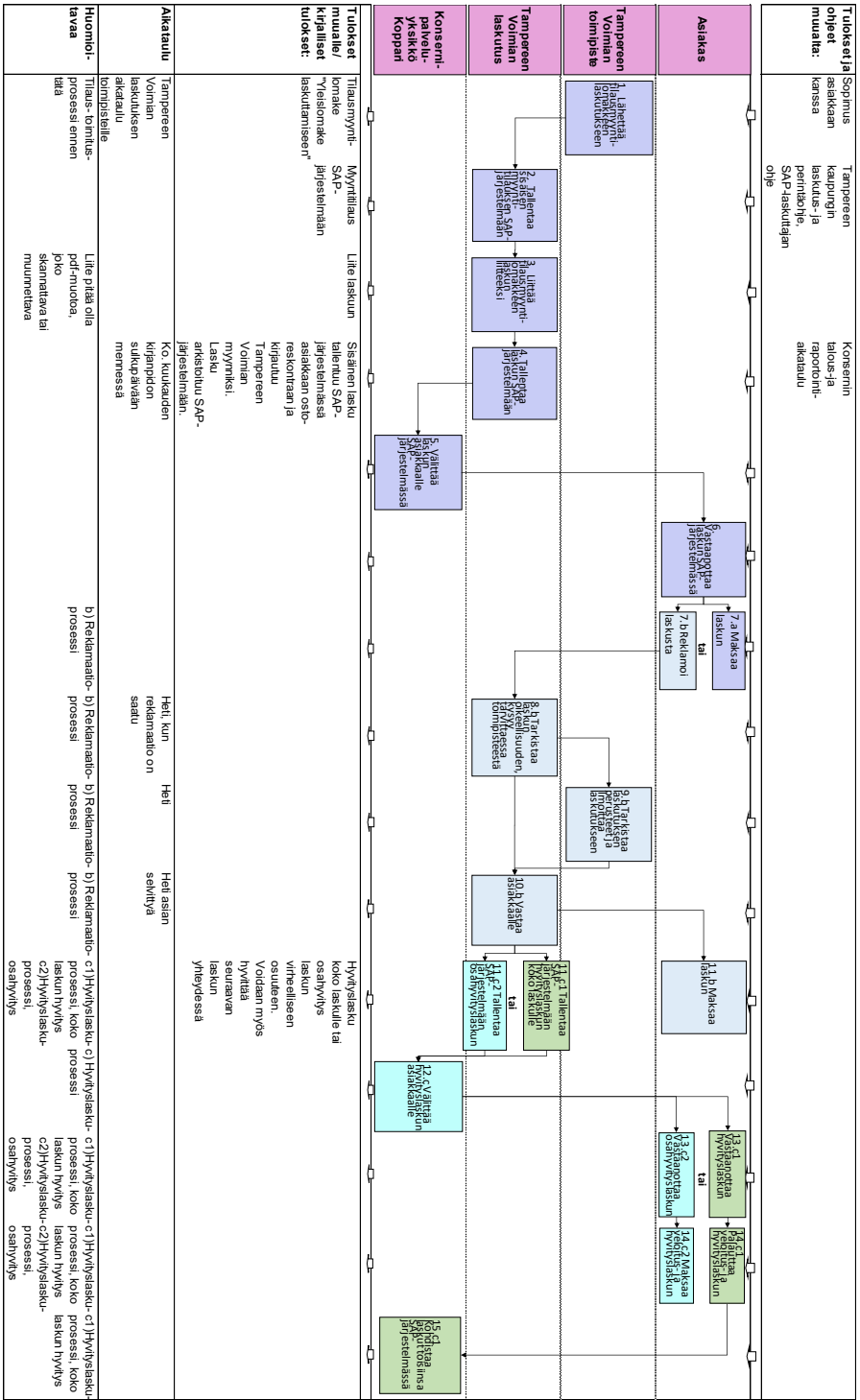
Prosessikaavio 10
Laskutus Laskutus muistioosittella

Tällä prosessilla käytetään seuraavissa laskutuksissa Henkilöstövoimavarojen korvensaatio lomakkoiden perusteella, aleramaksi palkkiojen kautta.
Asiakas:
 Tampereen kaupungin yksiköt



TAMPEREEN VOIMA
 Prosessikaavio 12
 Laskutus SAP-lasku, sisältäen

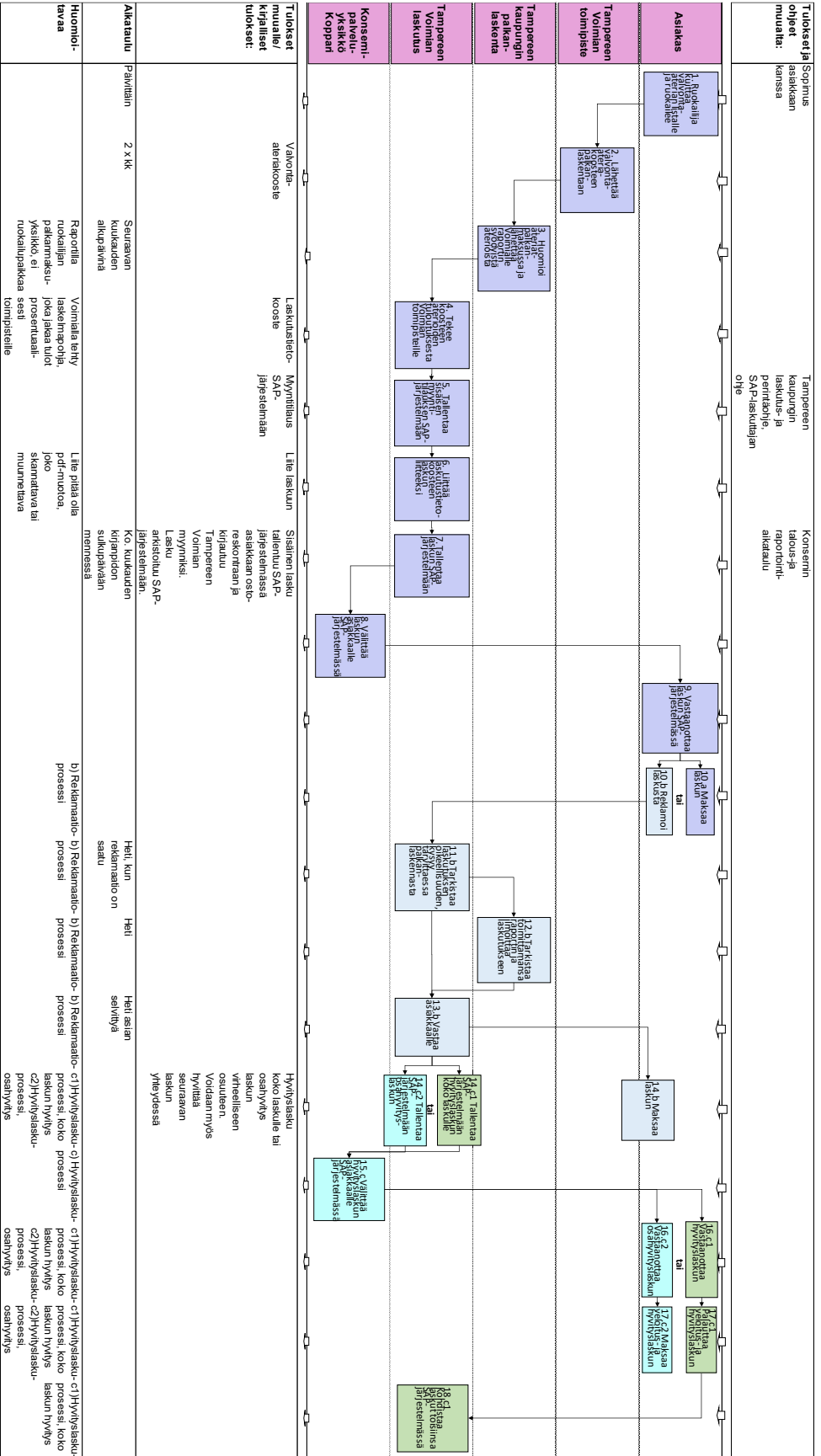
Tähti prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
 Luontokoulun koulutus - Palvelukeskus- ja palvelukeskuskoetteluun - Henkikoulutus, Yhdenm.ajan maksama - Koulutus, tilaus- ja tapahtumanjärjely (koulutus) ja palvelukeskuksissa)
 Tilaus tuoteet- Asiantuntijapalvelut - Tilaisuus, erikseen laskuttettava siivoukset
Asiakas:
 Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



Prosessikaavio 13
Laskutus SAP-lasku sisäinen

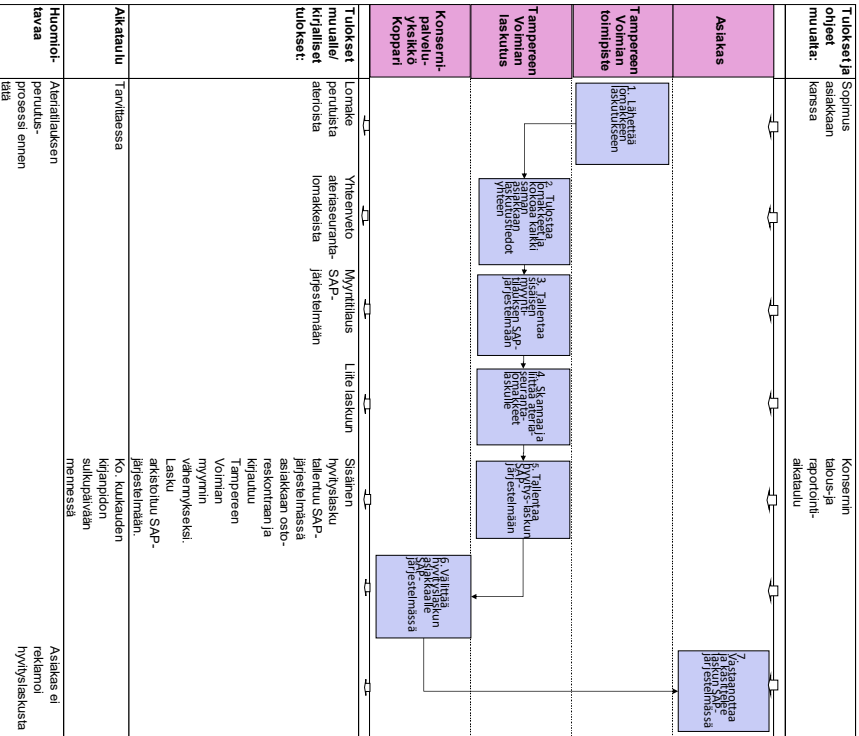
Tästä prosessista käytetään seuraavissa laskutuksissa
Päiväkattorokallu, voiminta-aierrat

Asiakas: Sisäinen laskutus, asiakkaina Tampereen kaupunki



Prosessikaavio 16
Laskutus SAP-lasku, sisäisen hyvituskointilasku

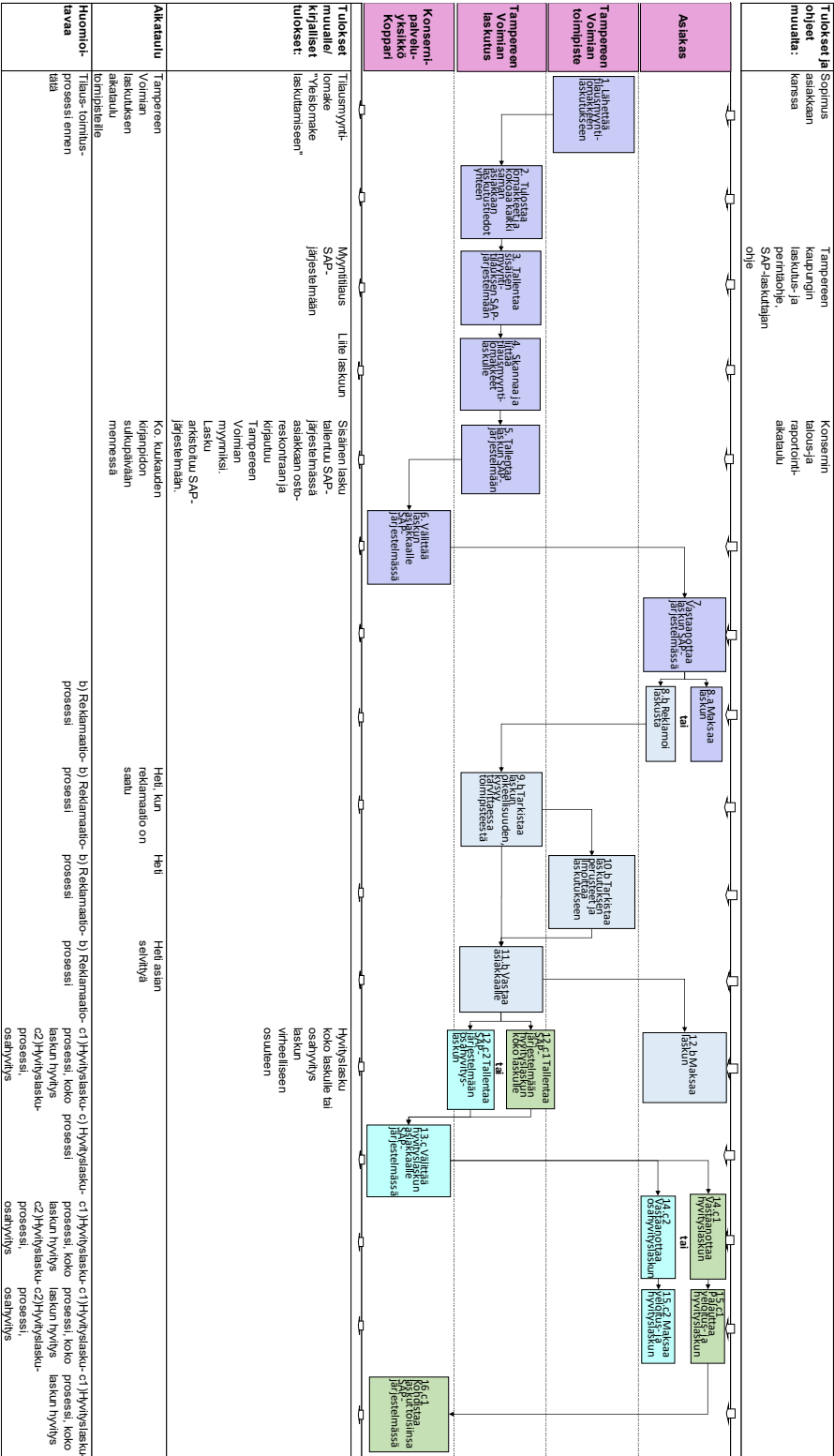
Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
 Koulunokkailu, reikien ja leirikoulujen aiheuttamat ateriatarvitilvytykset
 Asiakas:
 Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



Tuokset / muuttelu / kirjalliset tulokset:	Lonkka penultia alerioista	Yhteinen alajärjestelmä- lomakkeista	Myyntilasku SAP- järjestelmään	Liite laskun	Sisäinen hyvituskou- tointilasku SAP- järjestelmään asiakkaan esto- tekoon ja kirjautuu Tampereen Voiman myynti- vähermyksiksi. Lasku arkistoidu SAP- järjestelmään.
Alkutila	Tavittaisessa				
Huomioi- tavaa	Ateriallaskun perustus- prosessi ennen lää				Asiakas ei reklaamoi hyvityslaskusta

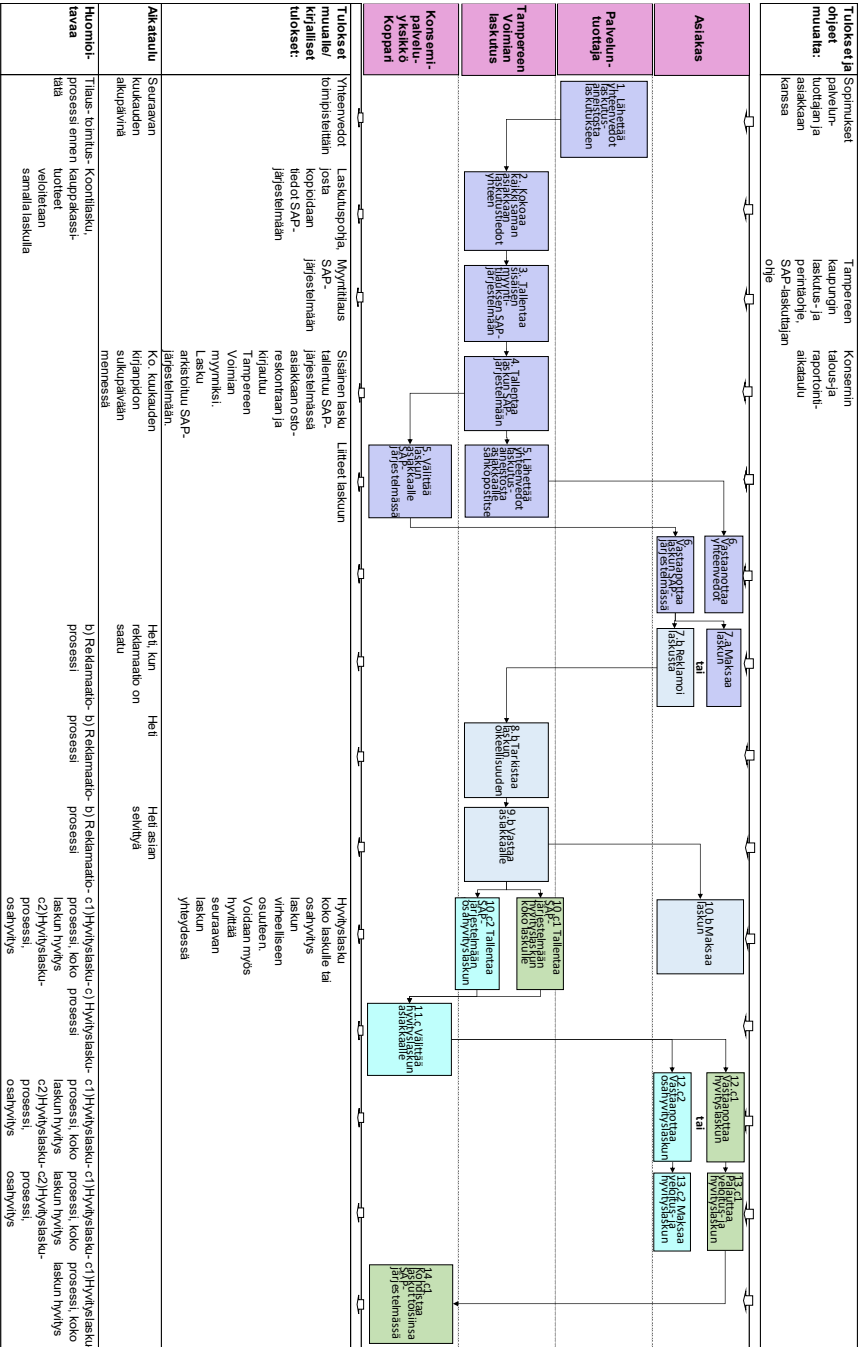
Prosessikaavio 18
Laskutus SAP-lasku, sisäinen koontilasku

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
Tilausuutiset -Kirjita, tilaus- ja tapahtumateoriolu (kahviläpälvetit koulutussa, oppilaitoksissa ja palvelukeskuksissa)
Asiakas:
Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



Prosessikaavio 19
Laskutus SAP-lasku, sisäinen koontilasku

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
 Tilausluotteet, ostopalvelu -Asuinpalveluunotkailu, ostopalvelu
 Asiakas:
 Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



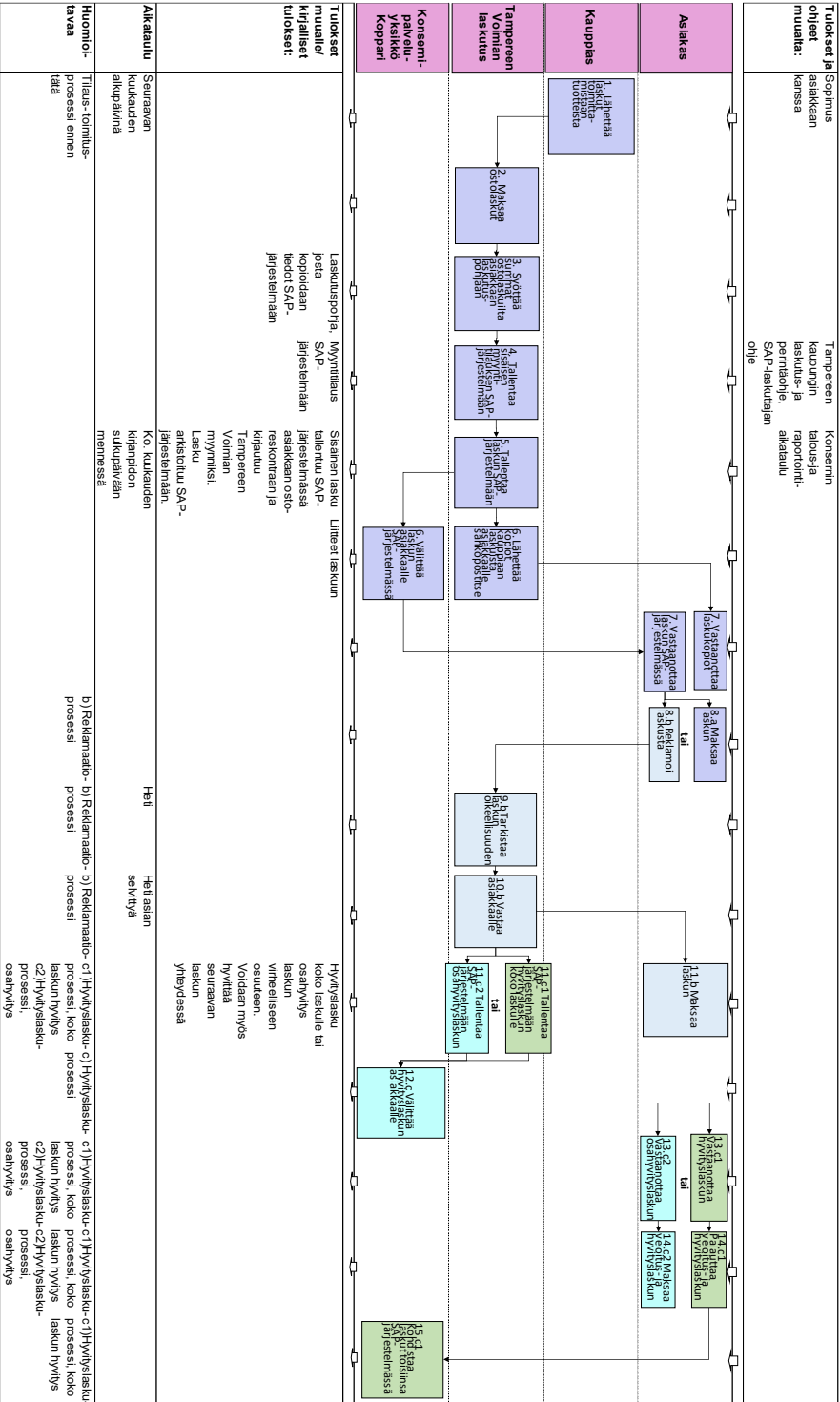
Prosessikaavio 20
Laskutus SAP-lasku, sisäinen koontilasku

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa

Tarvustoteet, kauppatesssi

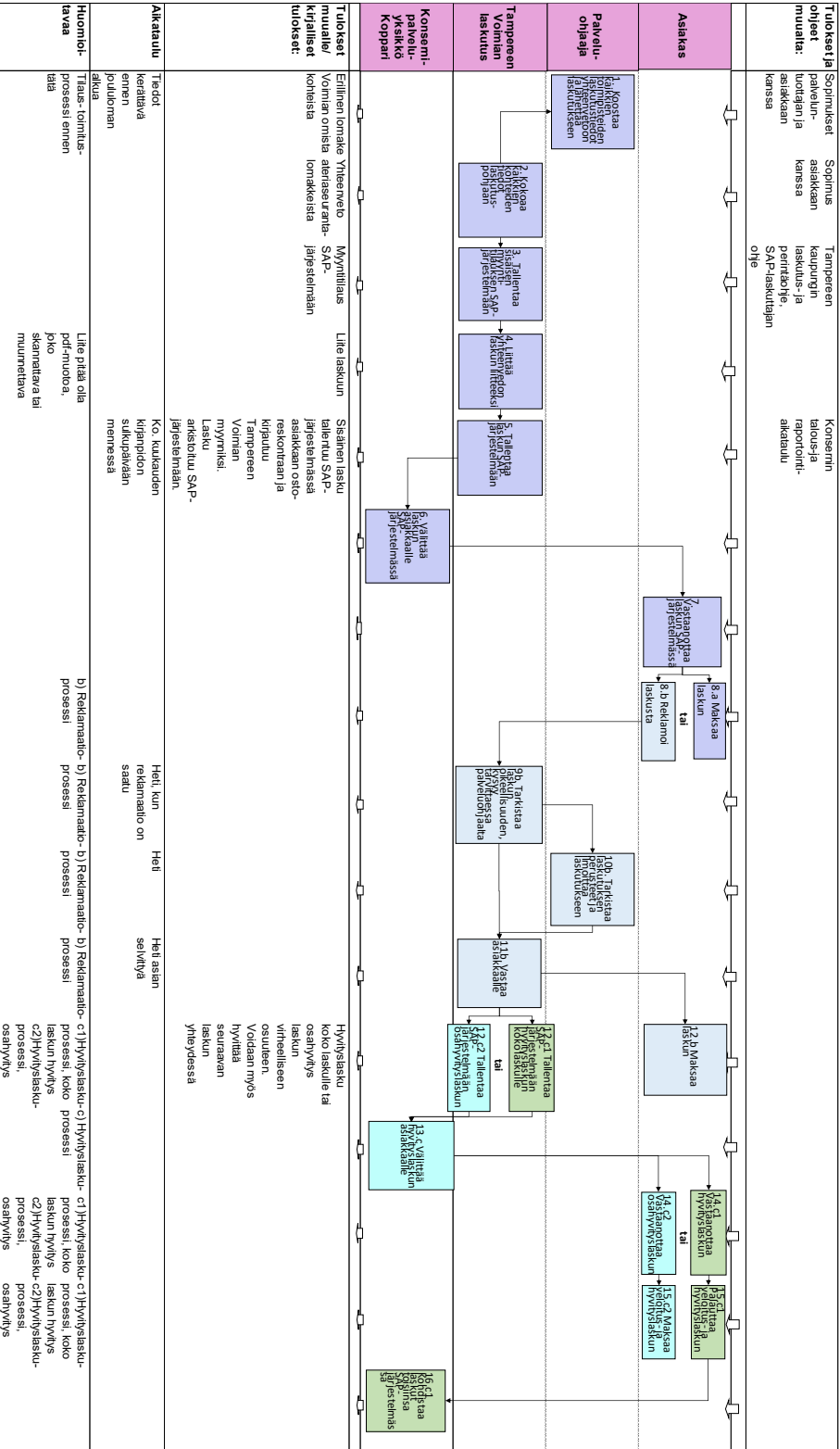
Asiakas:

Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



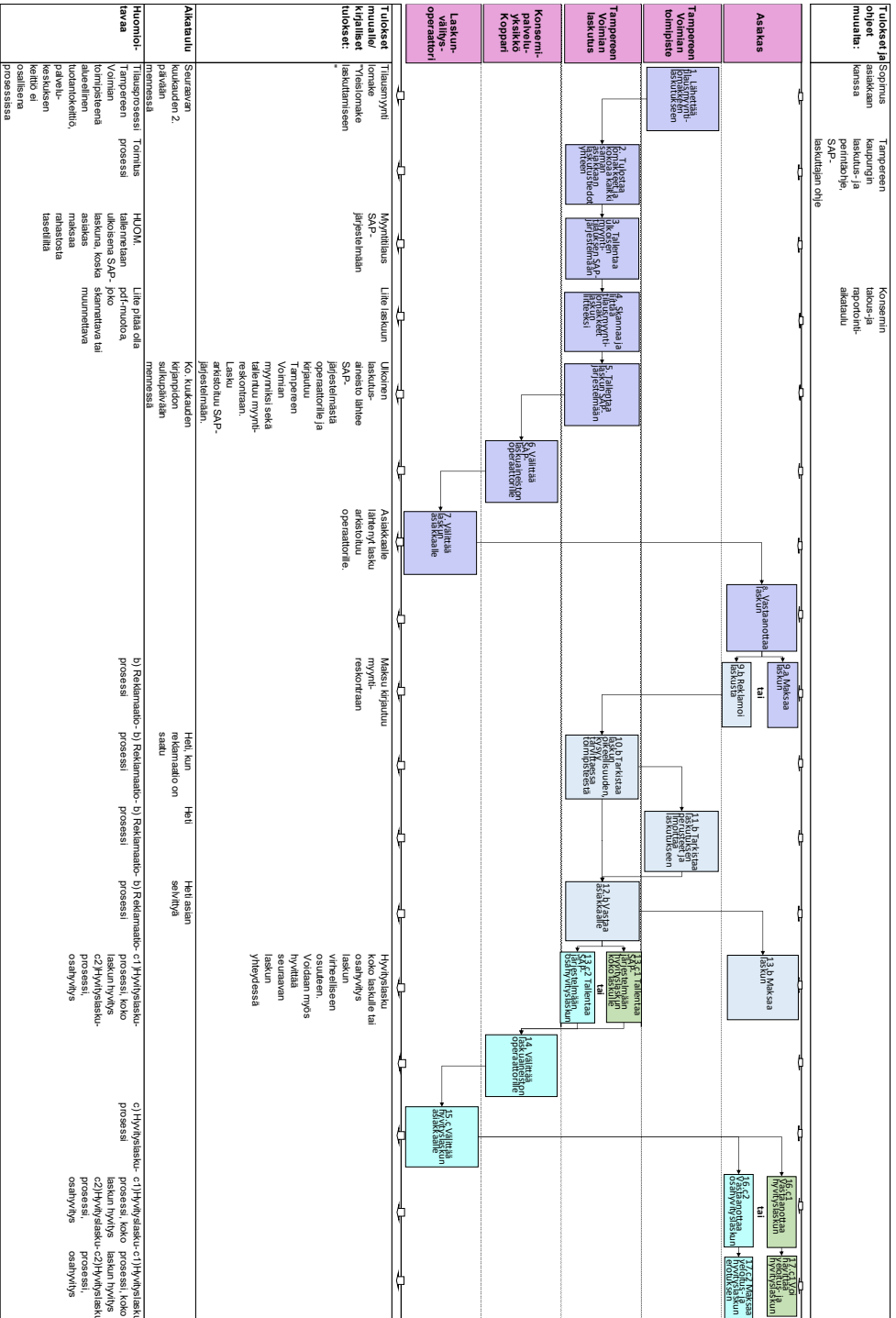
Prosessikaavio 22
Laskutus SAP-lasku, sisäinen koontilasku

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
Koulutuskaluu, oppilaitoksen puilupuurol, oman tuotannon kohteet
Asiakas:
Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



Prosessikaarto 24
Laskutus SAP-lasku, sisäinen koontilasku

Tämä prosessi käynnistää seuraavaa laskutusprosessia
Palvelikeskus- ja palvelukeskusryhmittöiden, maksustomaattien
Asiakas:
Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



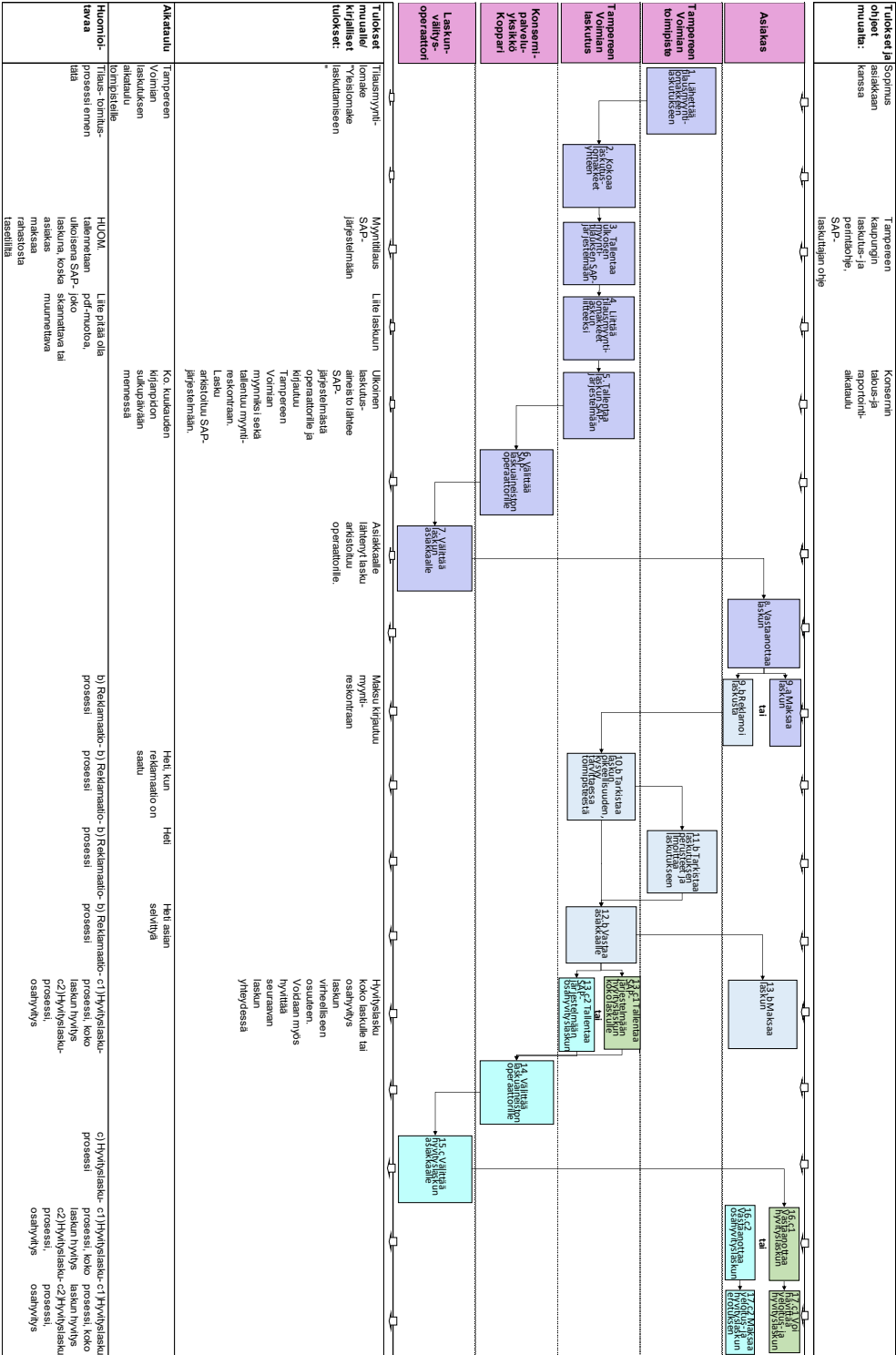
Tuotteet ja ohjeet muuttaja:	Sopimus asiakkaan kaupunkiin laskutus- ja palvelu- ja palveluohje laskutusohje	Konsernin talous- ja raportointi- osasto
Asiakas:	Tampereen kaupunkiin laskutusohje	Konsernin talous- ja raportointi- osasto
Tampereen Voimian toimisto:	Lisäohjeiden luominen	
Tampereen Voimian laskutus:	1. Laskutus- ja maksuohjeiden luominen 2. Laskutus- ja maksuohjeiden tarkastus 3. Laskutus- ja maksuohjeiden hyväksyntä 4. Laskutus- ja maksuohjeiden lähettäminen 5. Laskutus- ja maksuohjeiden seuranta	
Konsernin yhteiskokopari:	5. Yhteiskokopari	
Laskutus- ja maksuohjeiden luominen:	1. Laskutus- ja maksuohjeiden luominen 2. Laskutus- ja maksuohjeiden tarkastus 3. Laskutus- ja maksuohjeiden hyväksyntä 4. Laskutus- ja maksuohjeiden lähettäminen 5. Laskutus- ja maksuohjeiden seuranta	
Tuotteet muuttaja/kiipailleet tulokset:	Tilausmyynti- ja yhteiskokopari laskutusohje	Asiakkaalle lähetetty lasku arvioitu operaatioille.
Maksuohjeiden luominen:	Maksuohjeiden luominen	Maksuohjeiden luominen
Maksuohjeiden tarkastus:	Maksuohjeiden tarkastus	Maksuohjeiden tarkastus
Maksuohjeiden hyväksyntä:	Maksuohjeiden hyväksyntä	Maksuohjeiden hyväksyntä
Maksuohjeiden lähettäminen:	Maksuohjeiden lähettäminen	Maksuohjeiden lähettäminen
Maksuohjeiden seuranta:	Maksuohjeiden seuranta	Maksuohjeiden seuranta
Maksuohjeiden luominen:	Maksuohjeiden luominen	Maksuohjeiden luominen
Maksuohjeiden tarkastus:	Maksuohjeiden tarkastus	Maksuohjeiden tarkastus
Maksuohjeiden hyväksyntä:	Maksuohjeiden hyväksyntä	Maksuohjeiden hyväksyntä
Maksuohjeiden lähettäminen:	Maksuohjeiden lähettäminen	Maksuohjeiden lähettäminen
Maksuohjeiden seuranta:	Maksuohjeiden seuranta	Maksuohjeiden seuranta

Prosessikaavio 25
Laskutus SAP-lasku, sisäinen koontilasku

Tämä prosessi kuvataan seuraavissa laskutusissa

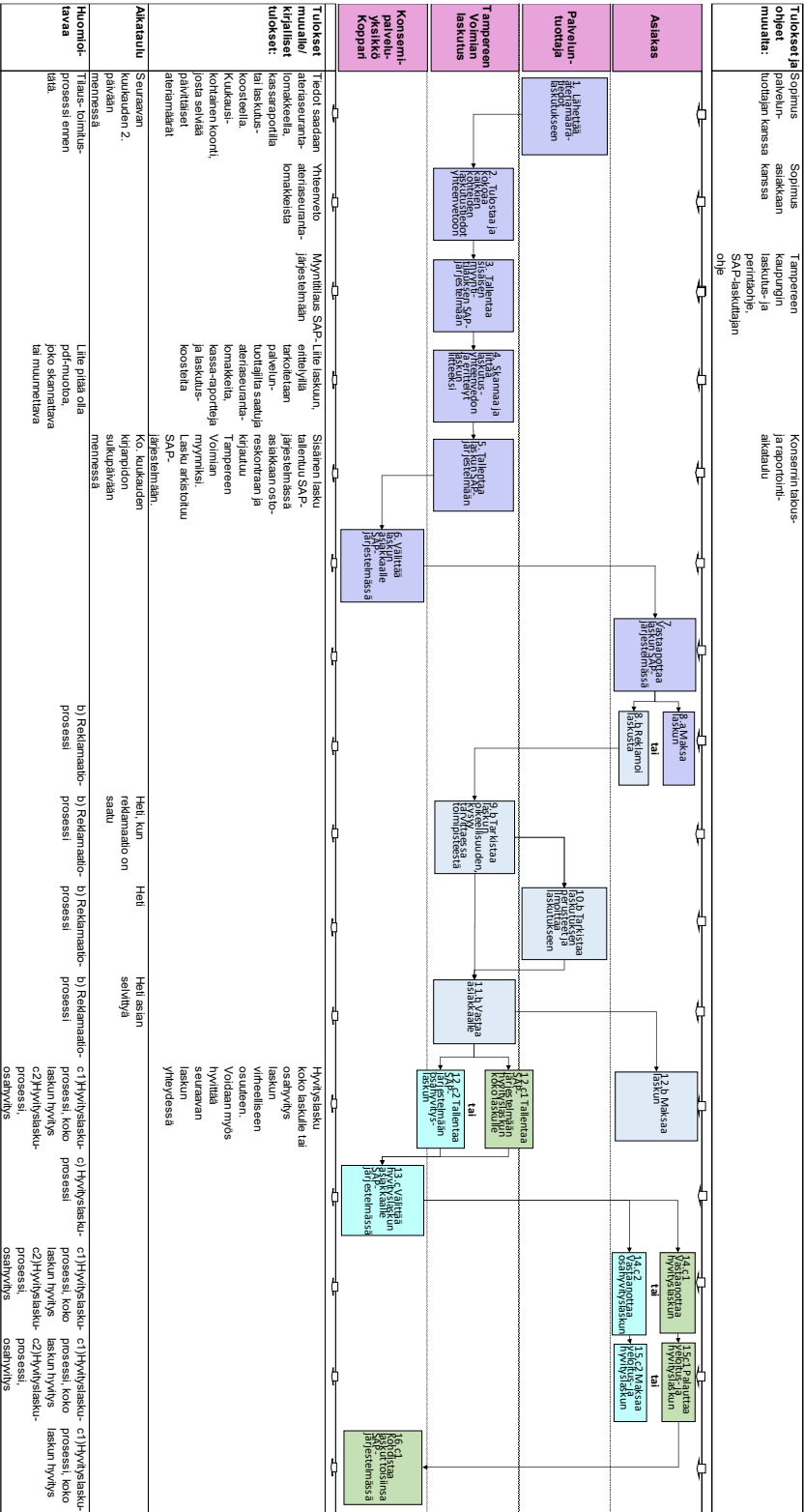
Sovatevemmän maksutoumaserial

Sisäinen laskutus asiakkaina Tampereen kaupunki



Prosessikaavio 26
Laskutus SAP-lasku, sisäinen koittilasku

Tällä prosessilla käytetään seuraavissa laskutuksissa Opiskelijanokkailu, treut, ostopalvelukohteet -palveluokkailu, ostopalvelukohteet
 Asiakas:
 Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki



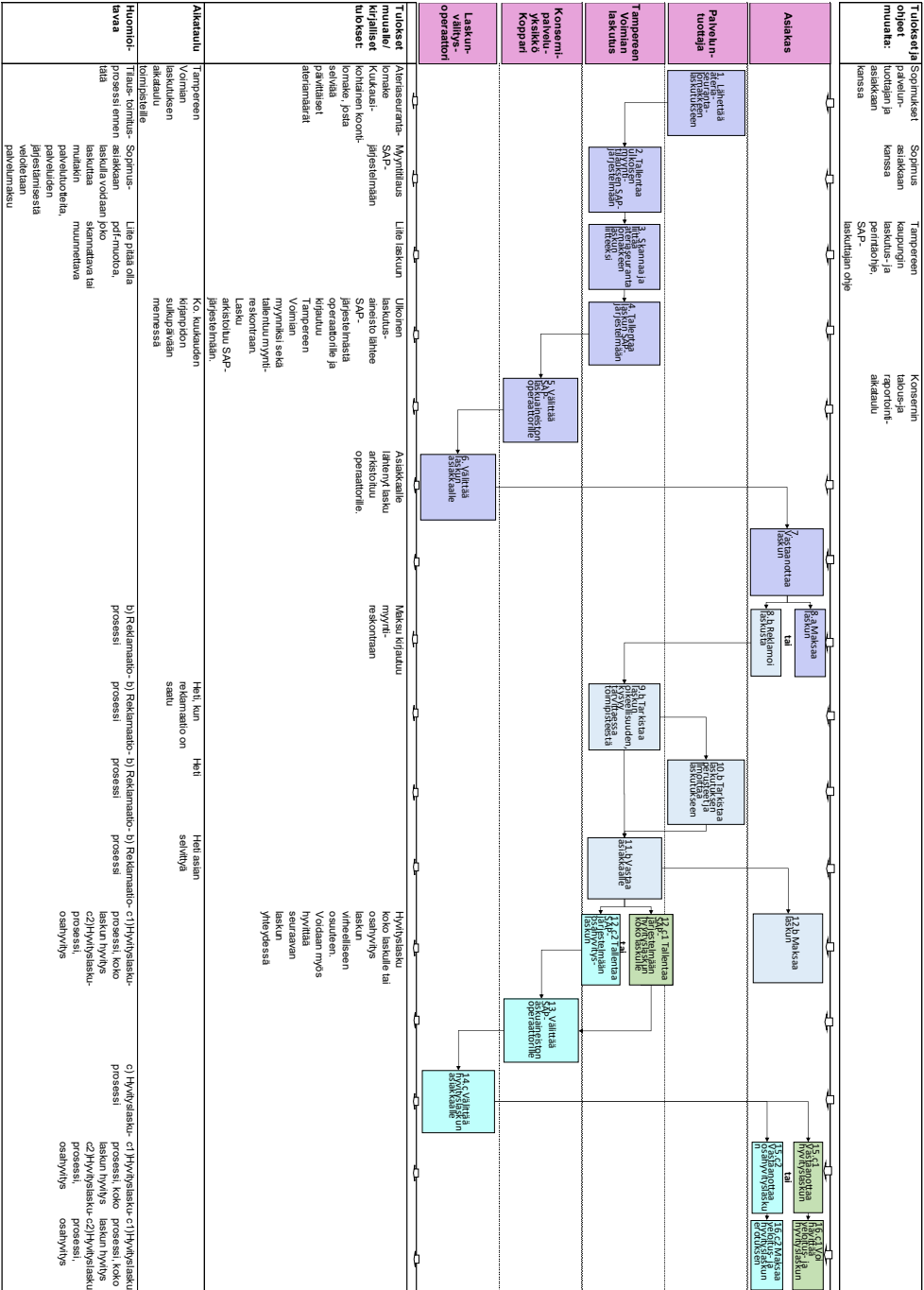
Tuokseet ja ohjeet	Sopimus, asiakkaan luoittajan kanssa	Tampereen kaupungin laskutus- ja perintäohje, SAP-laskuttajan ohje	Konserninlaskutus- ja raportointi- aikataulu
Asiakas	Sopimus, kaupungin laskutus- ja perintäohje, SAP-laskuttajan ohje		
Palvelun tuottaja	Lähetetään laskutusohje		
Tampereen Voimian laskutus	1. Tuotetaan laskutusohje, 2. Tuotetaan laskutusohje, 3. Tallennetaan SAP-järjestelmään, 4. Siirretään laskutusohje, 5. Tallennetaan SAP-järjestelmään		
Konsernin- ja yksikkökooppari	5. Valitaan sähkökalle järjestelmässä		
Tuokseet muuttajat/ kirjalliset tuokset:	Tiedot saatetaan aletseuranta- lomakkeella, kasisarjoilla tai laskutus- koosteella. Kukaan- kohtainen kootti, josta selvädiä päivitykset aletseuranta-	Yhteenveto Myyntilias SAP- Lite laskun, entiteyillä tarkoitetaan palvelun- tuottajilla saatuja aletseuranta- lomakkeita, Tampereen koostetta SAP- jätseuranta-	Sisäinen lasku tallennu SAP- jätseuranta- lomakkeella asiakkaan osto- rekontoan ja kirjanu koostetta SAP- jätseuranta-
Aikataulu	Sisäinen koittilasku kauden 2. jaksossa	Ko. rautakauden kirjanuun sisällyttämässä	
Huomiot/ laava	Tässä koittilaskussa on kiti	Liite pitää olla pdf- muotoon ja ko. sisällyttävä tai muunnettava	b) Reklamoi- prosessi b) Reklamoi- prosessi b) Reklamoi- prosessi b) Reklamoi- prosessi c1) Hyväksy- prosessi c2) Hyväksy- prosessi c3) Hyväksy- prosessi c4) Hyväksy- prosessi c5) Hyväksy- prosessi c6) Hyväksy- prosessi c7) Hyväksy- prosessi c8) Hyväksy- prosessi c9) Hyväksy- prosessi c10) Hyväksy- prosessi c11) Hyväksy- prosessi c12) Hyväksy- prosessi c13) Hyväksy- prosessi c14) Hyväksy- prosessi c15) Hyväksy- prosessi c16) Hyväksy- prosessi c17) Hyväksy- prosessi c18) Hyväksy- prosessi c19) Hyväksy- prosessi c20) Hyväksy- prosessi c21) Hyväksy- prosessi c22) Hyväksy- prosessi c23) Hyväksy- prosessi c24) Hyväksy- prosessi c25) Hyväksy- prosessi c26) Hyväksy- prosessi c27) Hyväksy- prosessi c28) Hyväksy- prosessi c29) Hyväksy- prosessi c30) Hyväksy- prosessi c31) Hyväksy- prosessi c32) Hyväksy- prosessi c33) Hyväksy- prosessi c34) Hyväksy- prosessi c35) Hyväksy- prosessi c36) Hyväksy- prosessi c37) Hyväksy- prosessi c38) Hyväksy- prosessi c39) Hyväksy- prosessi c40) Hyväksy- prosessi c41) Hyväksy- prosessi c42) Hyväksy- prosessi c43) Hyväksy- prosessi c44) Hyväksy- prosessi c45) Hyväksy- prosessi c46) Hyväksy- prosessi c47) Hyväksy- prosessi c48) Hyväksy- prosessi c49) Hyväksy- prosessi c50) Hyväksy- prosessi c51) Hyväksy- prosessi c52) Hyväksy- prosessi c53) Hyväksy- prosessi c54) Hyväksy- prosessi c55) Hyväksy- prosessi c56) Hyväksy- prosessi c57) Hyväksy- prosessi c58) Hyväksy- prosessi c59) Hyväksy- prosessi c60) Hyväksy- prosessi c61) Hyväksy- prosessi c62) Hyväksy- prosessi c63) Hyväksy- prosessi c64) Hyväksy- prosessi c65) Hyväksy- prosessi c66) Hyväksy- prosessi c67) Hyväksy- prosessi c68) Hyväksy- prosessi c69) Hyväksy- prosessi c70) Hyväksy- prosessi c71) Hyväksy- prosessi c72) Hyväksy- prosessi c73) Hyväksy- prosessi c74) Hyväksy- prosessi c75) Hyväksy- prosessi c76) Hyväksy- prosessi c77) Hyväksy- prosessi c78) Hyväksy- prosessi c79) Hyväksy- prosessi c80) Hyväksy- prosessi c81) Hyväksy- prosessi c82) Hyväksy- prosessi c83) Hyväksy- prosessi c84) Hyväksy- prosessi c85) Hyväksy- prosessi c86) Hyväksy- prosessi c87) Hyväksy- prosessi c88) Hyväksy- prosessi c89) Hyväksy- prosessi c90) Hyväksy- prosessi c91) Hyväksy- prosessi c92) Hyväksy- prosessi c93) Hyväksy- prosessi c94) Hyväksy- prosessi c95) Hyväksy- prosessi c96) Hyväksy- prosessi c97) Hyväksy- prosessi c98) Hyväksy- prosessi c99) Hyväksy- prosessi c100) Hyväksy- prosessi

Prosessikaavio 28
Laskutus SAP-lasku, ulkoinen

Tällä prosessilla käytetään seuraavia laskutusissa

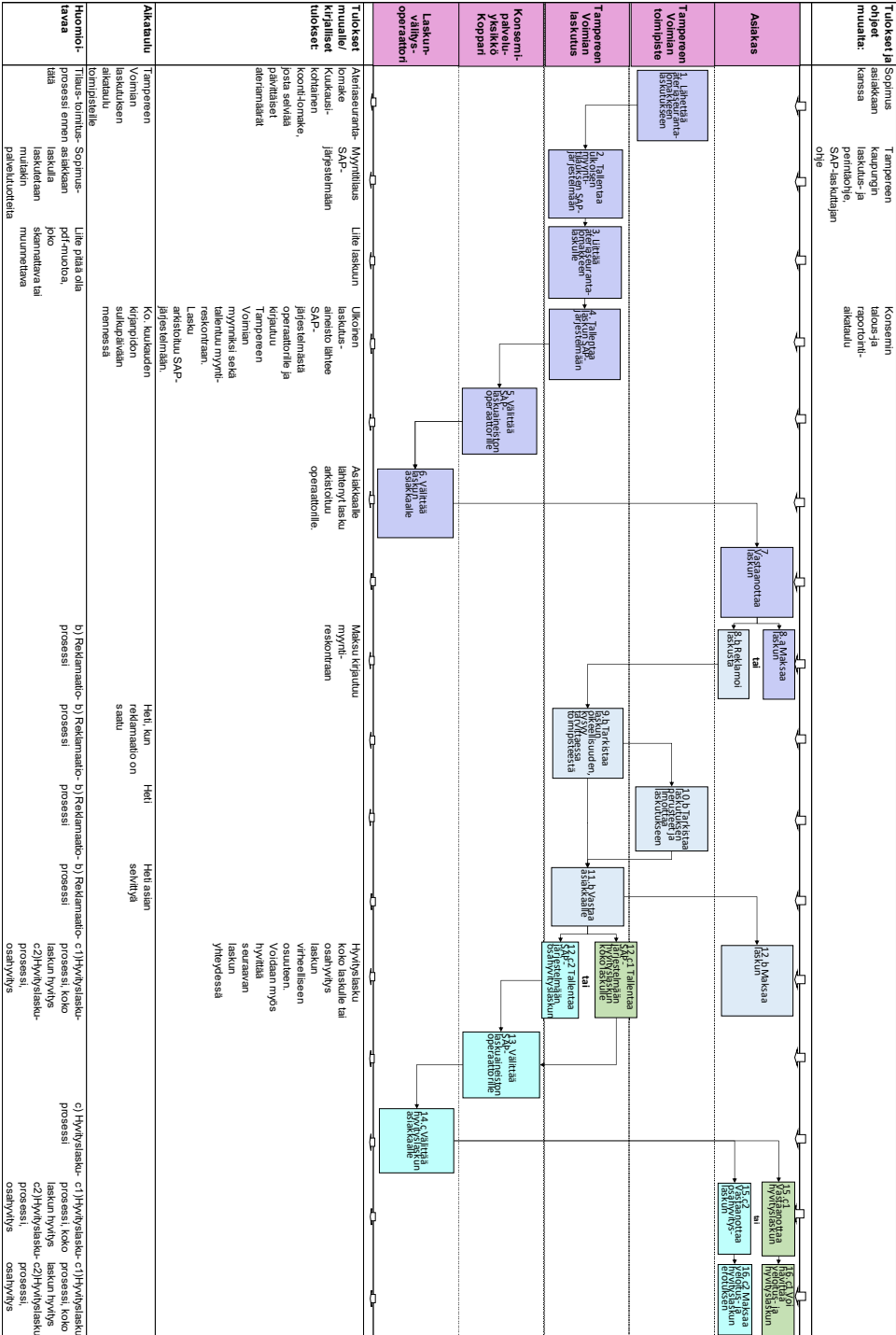
Opetusjärjestelmä, lukiot, ostopalvelukohteet

Asiakas: Ulkoinen sopimusasiakas, asiakkaana toinen kuntat tai kaupunki



Prosessikaavio 30
Laskutus SAP-lasku, ulkoinen

Tila prosessia käytetään seuraavissa laskutuksessa
Koulukokoukilla
Asiakas:
Ulkoinen sijoitusasiakas tai toinen kunta



Ulkoinen myynti
Kokouksen järjestämisen koordinointi, josta sovulta päivittäiset aleramavärit

Ulkoinen laskutus SAP-järjestelmällä

Asiakasille lähetetty lasku

Maksu kirjautuu

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Tampereen Voiman laskutus

Ulkoinen myynti

Asiakasille lähetetty lasku

Maksu kirjautuu

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Ulkoinen myynti

Ulkoinen laskutus

Asiakasille lähetetty lasku

Maksu kirjautuu

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Hyväksytyt laskut

Liite 10/31

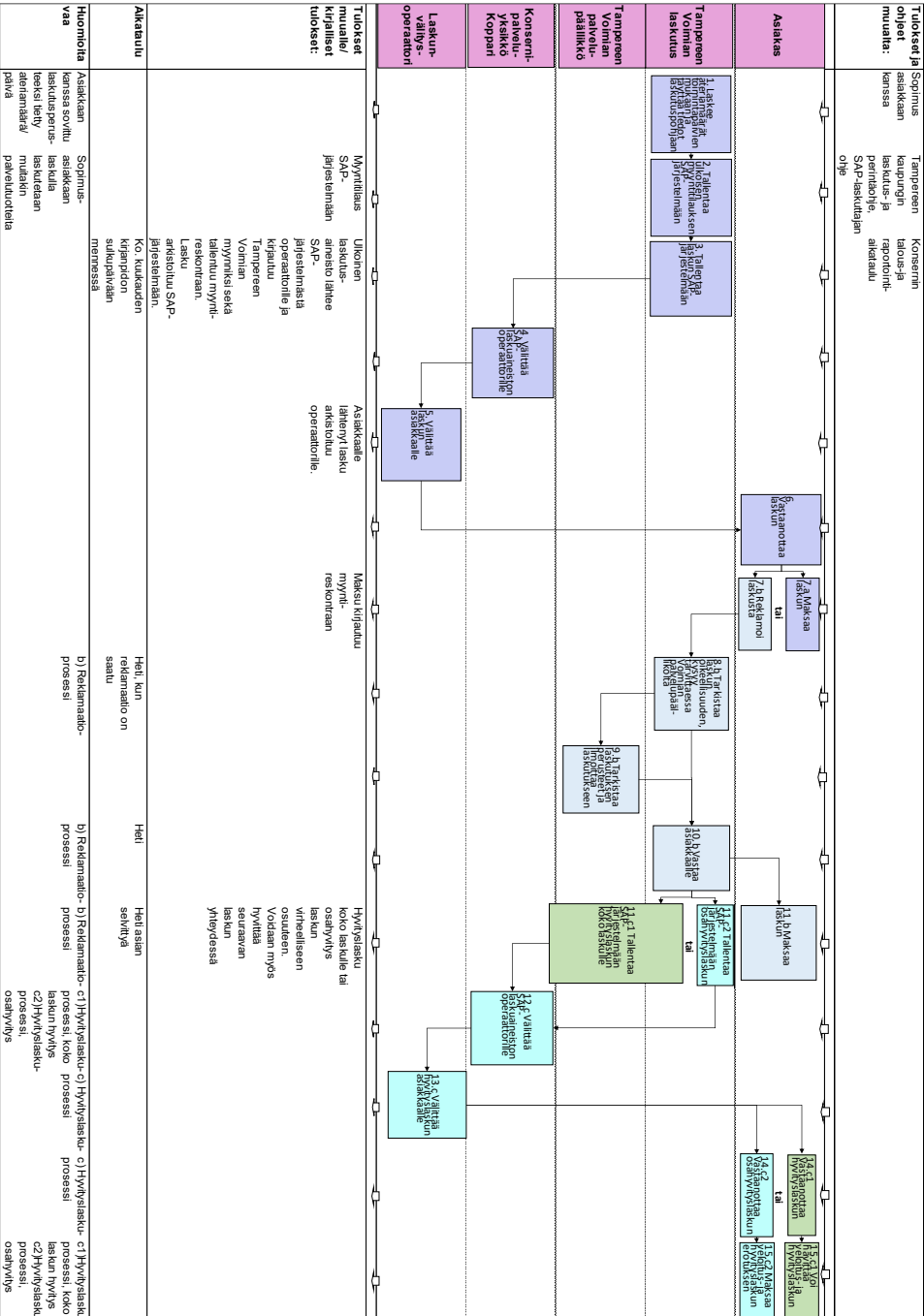
TAMPEREEN VOIMA

Lisälähtökortti

2019

Prosessikaavio 31
Laskutus SAP-lasku, ulkoisen

Tästä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
Koulunokkailu
Asiakas:
Ulkoisen sopimusasiakas tai toinen kunta



Asiakkaan kanssa sovitulla laskutusperusteella asiakkaan laskulla olevien asioiden perusteella laskuun ulkoisen palvelutuotteen mukaisesti	Sopimus- asiakkaan kanssa sovitulla laskutusperusteella asiakkaan laskulla olevien asioiden perusteella laskuun ulkoisen palvelutuotteen mukaisesti	Asiakas on vastaa	Sopimus- asiakkaan kanssa sovitulla laskutusperusteella asiakkaan laskulla olevien asioiden perusteella laskuun ulkoisen palvelutuotteen mukaisesti	Asiakas on vastaa
Asiakkaan kanssa sovitulla laskutusperusteella asiakkaan laskulla olevien asioiden perusteella laskuun ulkoisen palvelutuotteen mukaisesti	Sopimus- asiakkaan kanssa sovitulla laskutusperusteella asiakkaan laskulla olevien asioiden perusteella laskuun ulkoisen palvelutuotteen mukaisesti	Asiakas on vastaa	Sopimus- asiakkaan kanssa sovitulla laskutusperusteella asiakkaan laskulla olevien asioiden perusteella laskuun ulkoisen palvelutuotteen mukaisesti	Asiakas on vastaa

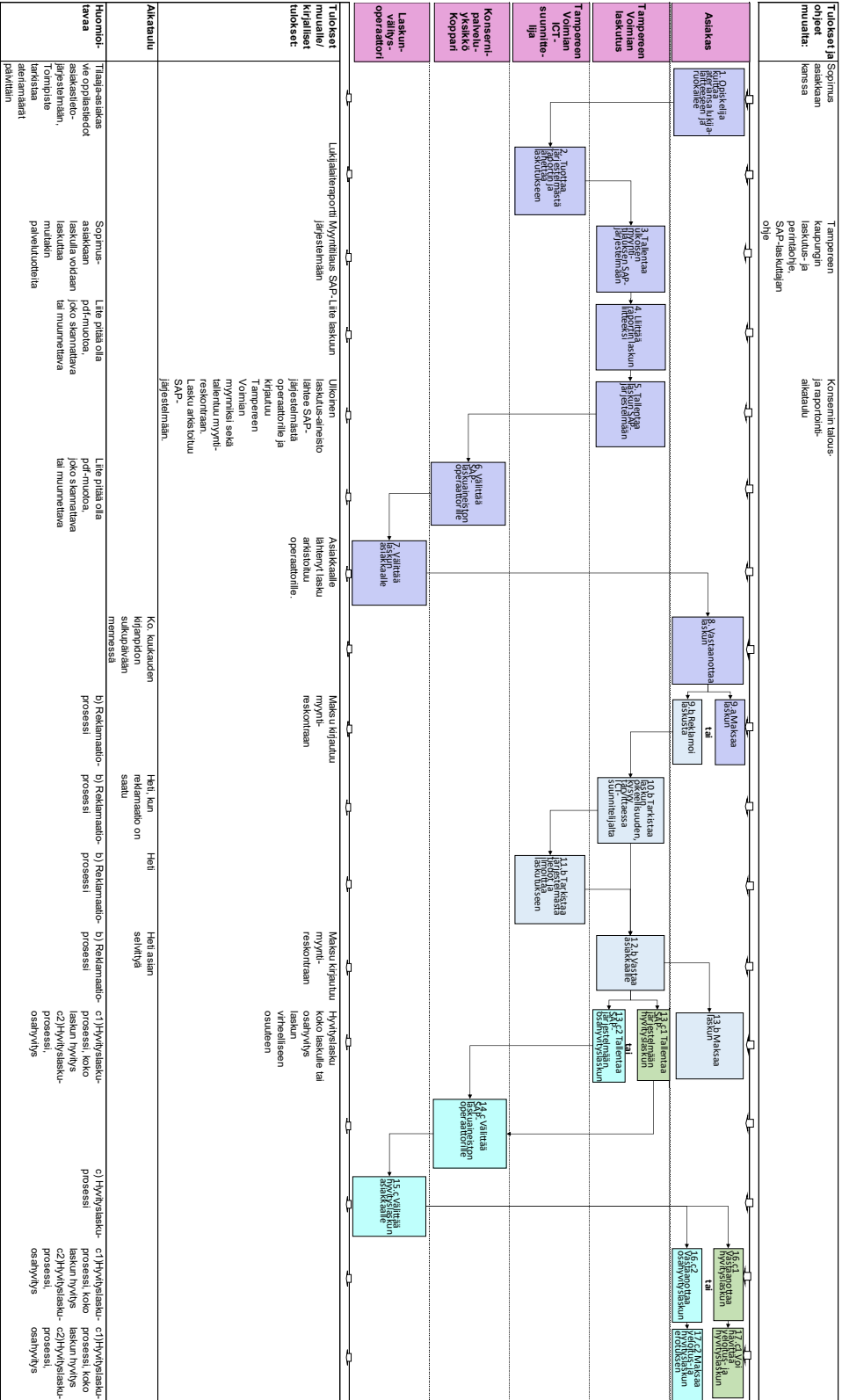
Prosessikaavio 33
Laskutus SAP-lasku, ulkoisen

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutusissa

Opistekiljanuokilla, Ulkoit

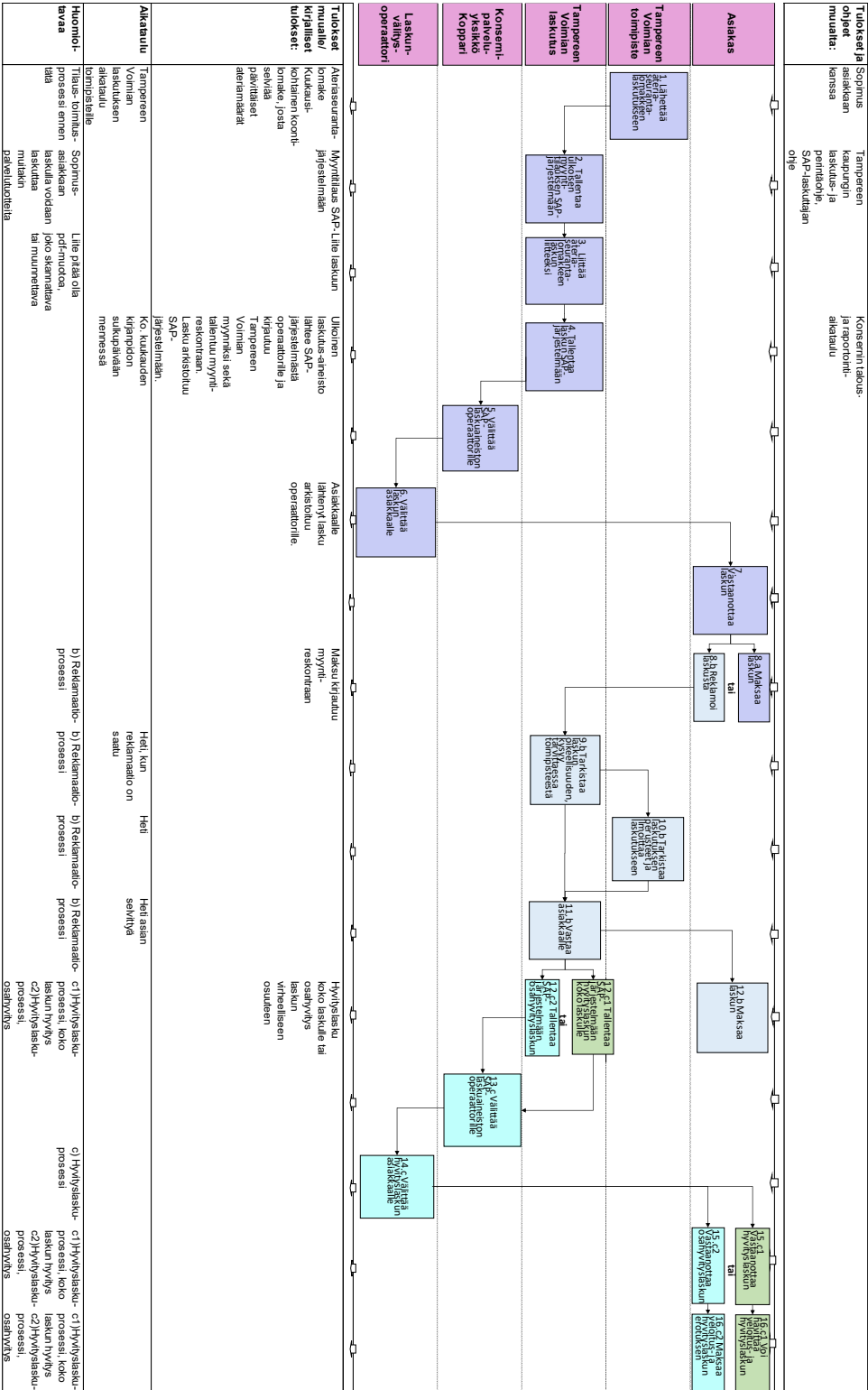
Asiakas:

Ulkoisen laskutus, asiakkaana toinen kunta tai kaupunki



Tuotteet ja ohjeet asiakkaan kanssa	Tampereen kaupungin laskutus- ja perintätoive, SAP-asukattajan ohje	Korkeimman talous- ja raportointi-alkautilu
Asiakas	1. Oskella ERP-käyttöön 2. Tulojen ja kassan laskutus	8. Yhdistetty lasku 9. Oskella ERP-käyttöön
Tampereen laskutus	3. Tampereen laskutus 4. Ulkoisen laskun liitetiedot	10. Oskella ERP-käyttöön 11. Oskella ERP-käyttöön
Tampereen Voimian ICT-suunnittaja	5. Tampereen laskutus 6. Yhdistetty laskutus	12. Oskella ERP-käyttöön 13. Oskella ERP-käyttöön
Korkeimman yksikön koppari	7. Valittu ERP-käyttöön	14. Oskella ERP-käyttöön 15. Oskella ERP-käyttöön
Laskutus-ohjeet	8. Yhdistetty lasku 9. Oskella ERP-käyttöön	10. Oskella ERP-käyttöön 11. Oskella ERP-käyttöön
Tuotteet muuttajat/kirjalliset tulokset	Ulkoisten myyntilaskujen SAP-Liite laskun jätettävänä	Ulkoisten laskutus-ohjeiden jättäminen SAP-järjestelmään ja Kirjalliset ohjeet Tampereen Voimian myyntilaskujen tallentamiseen ja laskun arkistointiin SAP-järjestelmään.
Aikautilu	Ka, kuukauden kirjanpitoon sisällyttämisen	Hei, kun rekognitio on saatu
Henkilöt	Liite pilvialue asiantuntijoiden, toimipisteiden ja palveluohjeiden avulla	Liite pilvialue asiantuntijoiden ja joko suunnittelijan tai suunnittelijan avulla
Prosessi	Liite pilvialue asiantuntijoiden, toimipisteiden ja palveluohjeiden avulla	Liite pilvialue asiantuntijoiden ja joko suunnittelijan tai suunnittelijan avulla

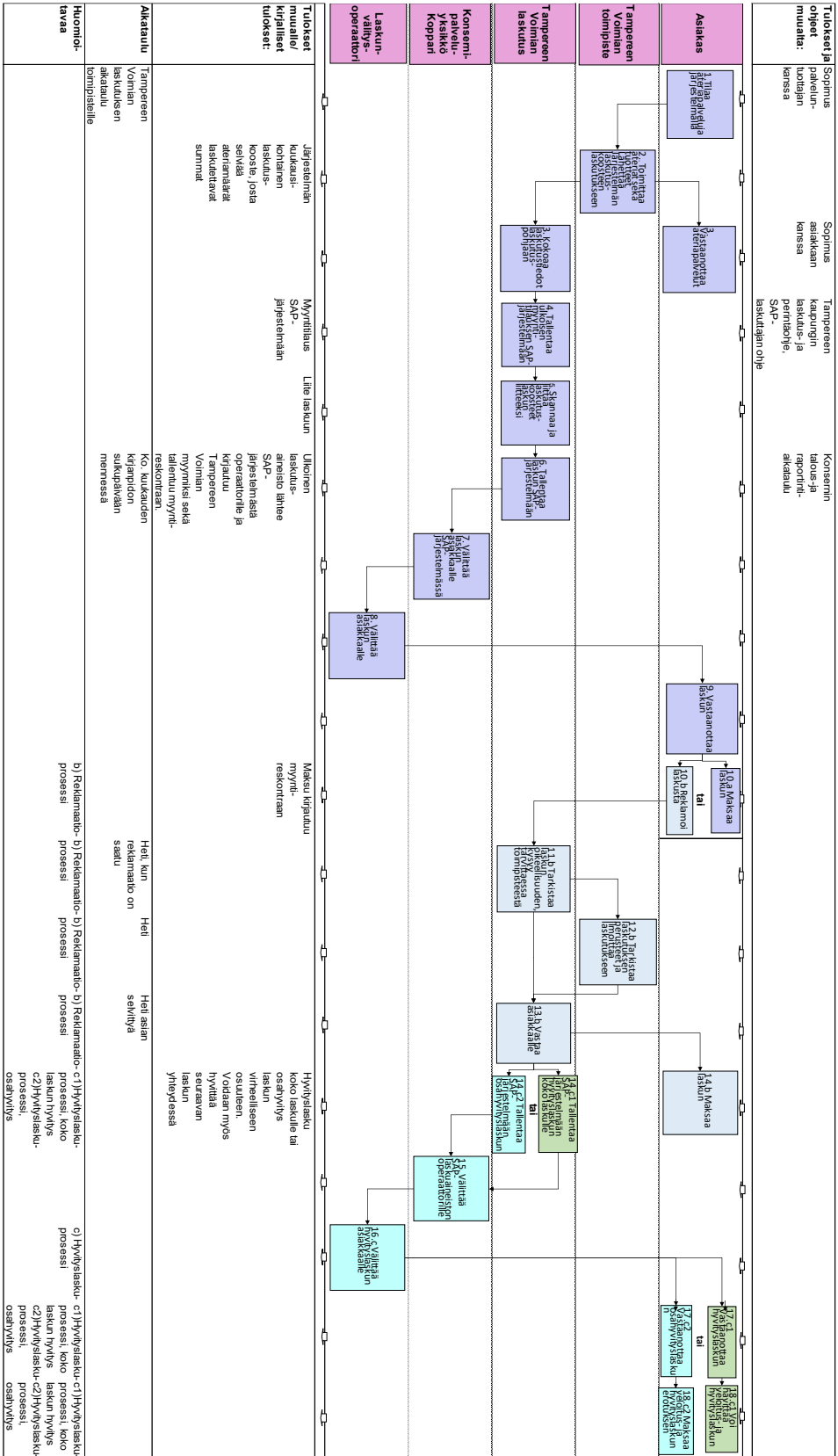
Tällä prosessilla käytetään seuraavissa laskutuksessa
 Ohjelmistokentillä, lujkot -Päivä- ja toimintakeskustietokanta -Kotieräpalvelu -Palvelukeskus -Henkilöstötietojärjestelmä -Henkilöstötietojärjestelmä -Henkilöstövalvonta -Kantimäärä -Kulutus (Kotierä, asumispalvelu, toimintakeskus)
 Asiakas:
 Ulkoinen sopimusasiakas



Prosessikaavio 35
Laskutus SAP-lasku, ulkoinen

Tämä prosessi käytetään seuraavissa laskutuksessa
Asumispalvelualueella

Asiakas:
Ulkoinen sopimusasiakas



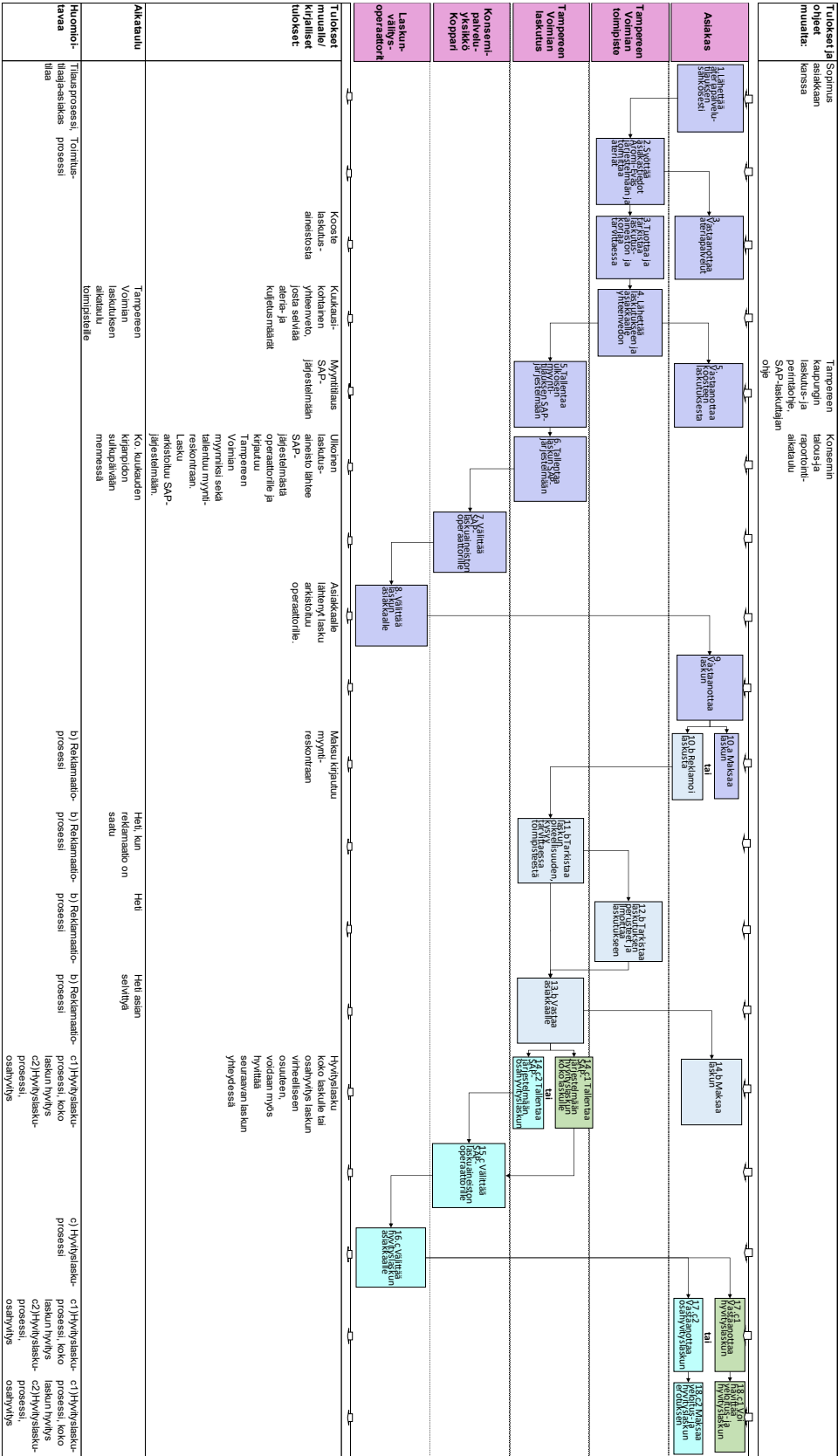
Tuotteet ja palvelu-	Sopimus-	Sopimus-	Tampereen	Konserni-
objektit	paketti-	asiantuntij-	kaupunki-	tilaus- ja
muutajat	kuinka-	kenttä-	laskutus- ja	raportointi-
muutajat	kuinka-	kenttä-	perinte-	alka-
			SAP-	laskutuksen ohje

Aikataulu	Tampereen	Konserni-
	Voihin	tilaus- ja
	laskutuksen	raportointi-
	alka-	alka-
	tuotteille	alka-

Huomioi-	Prosessi	Prosessi	Prosessi	Prosessi
tavaa	Prosessi	Prosessi	Prosessi	Prosessi
	Prosessi	Prosessi	Prosessi	Prosessi
	Prosessi	Prosessi	Prosessi	Prosessi
	Prosessi	Prosessi	Prosessi	Prosessi
	Prosessi	Prosessi	Prosessi	Prosessi

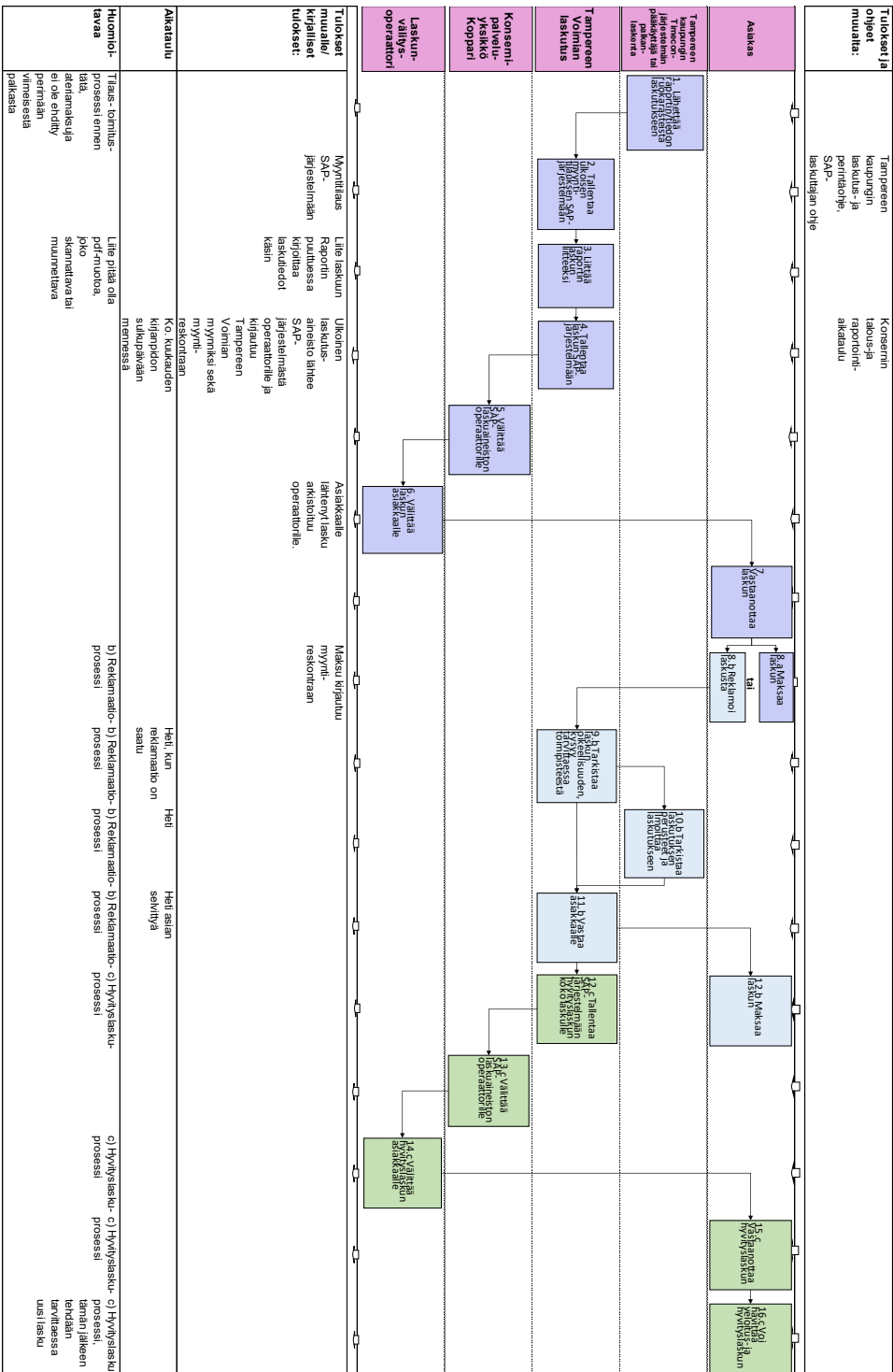
Prosessikaavio 37
Laskutus SAP-laaku ulkoisen

Tällä prosessilla käydään seuravissa laskutuksissa
Kohdiantipalvelu
Asiakas:
Ulkoisen sopimusasiakas, torien kunta tai kaupunki



Prosessikaavio 38
Laskutus SAP-lasku, ulkoinen

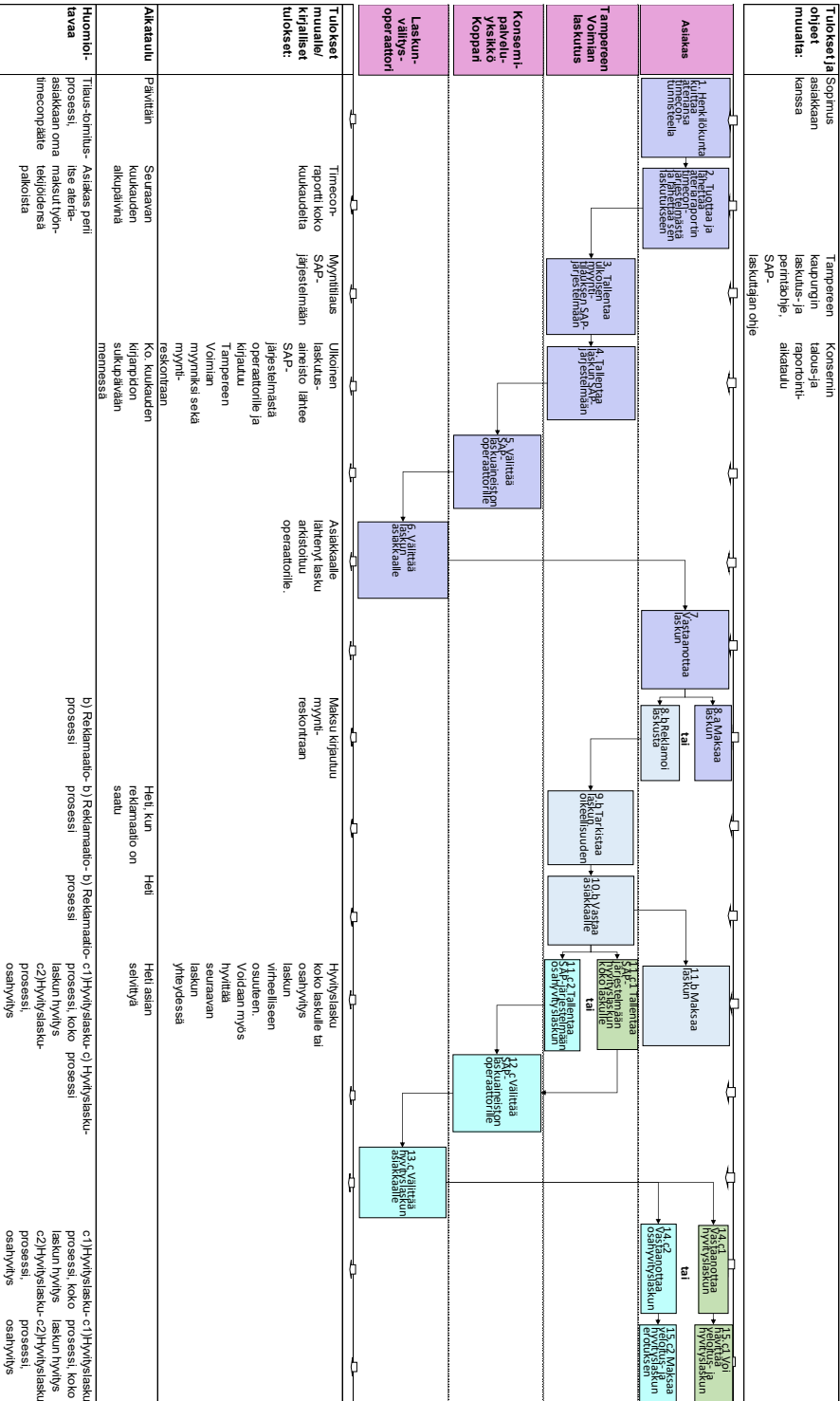
Täitä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
 Henkilöstöluonnos, nokerastit
Asiakas:
 Ulkoinen laskutus, entinen kaupungin työntekijä



Henkilö-	Tuoksien	Muutokset	Asiakas	Tampereen kaupungin laskutus- ja perintäohjelma SAP- laskutuksen ohje	Konserni talous- ja raportointi- akatulo	Tampereen Voiman laskutus	Konsent-palvelu-yksikkö	Asiakkaalle	Maksu kirjattu myynti-	Hei kun	Hei	Hei asia	Hyödyntäminen	Hyödyntäminen	Hyödyntäminen	Hyödyntäminen
Henkilö-	Tuoksien	Muutokset	Asiakas	Tampereen kaupungin laskutus- ja perintäohjelma SAP- laskutuksen ohje	Konserni talous- ja raportointi- akatulo	Tampereen Voiman laskutus	Konsent-palvelu-yksikkö	Asiakkaalle	Maksu kirjattu myynti-	Hei kun	Hei	Hei asia	Hyödyntäminen	Hyödyntäminen	Hyödyntäminen	Hyödyntäminen

Prosessikaavio 39
Laskutus SAP-lasku, ulkoisen

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
Henkilöstöjournat, yörantien maksama
Asiakas:
Sopimusasiakkaan henkilöistö



Asiakas

1. Henkilökunta luokitellaan
2. Tuloja ja raportointi luokitellaan

3. Tallennetaan
4. Tallennetaan

5. Yhdistetään
6. Yhdistetään

7. Tallennetaan
8. Maksaa tai reklaamoi

9. Tallennetaan
10. Yhdistetään
11. Tallennetaan

12.c Vaihda asiakkaalle
13.c Vaihda asiakkaalle

14.c Tallennetaan osittain
15.c Tallennetaan osittain

16.c Tallennetaan osittain
17.c Tallennetaan osittain

Tampereen Voimian laskutus

3. Tallennetaan
4. Tallennetaan

5. Yhdistetään
6. Yhdistetään

7. Tallennetaan
8. Maksaa tai reklaamoi

9. Tallennetaan
10. Yhdistetään
11. Tallennetaan

12.c Vaihda asiakkaalle
13.c Vaihda asiakkaalle

14.c Tallennetaan osittain
15.c Tallennetaan osittain

16.c Tallennetaan osittain
17.c Tallennetaan osittain

18.c Tallennetaan osittain
19.c Tallennetaan osittain

Konserni-palveluyksikkö Koppari

5. Yhdistetään
6. Yhdistetään

7. Tallennetaan
8. Maksaa tai reklaamoi

9. Tallennetaan
10. Yhdistetään
11. Tallennetaan

12.c Vaihda asiakkaalle
13.c Vaihda asiakkaalle

14.c Tallennetaan osittain
15.c Tallennetaan osittain

16.c Tallennetaan osittain
17.c Tallennetaan osittain

18.c Tallennetaan osittain
19.c Tallennetaan osittain

20.c Tallennetaan osittain
21.c Tallennetaan osittain

Laskun-vaivastieturi

5. Yhdistetään
6. Yhdistetään

7. Tallennetaan
8. Maksaa tai reklaamoi

9. Tallennetaan
10. Yhdistetään
11. Tallennetaan

12.c Vaihda asiakkaalle
13.c Vaihda asiakkaalle

14.c Tallennetaan osittain
15.c Tallennetaan osittain

16.c Tallennetaan osittain
17.c Tallennetaan osittain

18.c Tallennetaan osittain
19.c Tallennetaan osittain

20.c Tallennetaan osittain
21.c Tallennetaan osittain

Tulokset muuttamilla/kirjalliset tulokset

Timecon-raportti koko kuukaudelta

Myyntilias SAP-järjestelmän SAP-järjestelmästä operatiiville ja kirjaatu Tampereen Voimian myyntisi sekä myynti-

Ulkoinen laskutus-aineisto lähtee SAP-järjestelmästä operatiiville ja kirjaatu Tampereen Voimian myyntisi sekä myynti-

Asiakkaalle lähtenyt lasku arkistoidu operatiiville.

Makau kirjautuu myynti-rekorttaan

Hyvitysasku koko baskulle tai osittain tai laskun virheelliseen osuuteen. Voidaan myös hyvitellä seuraavan laskun yhteydessä

Heil, RMP
Heil

Heil
Heil

Alkutila

Saavaan kuukauden alkupäivä

Ko kuukauden kirjanpito sulku päivän memessä

Heil, RMP
Heil

Heil
Heil

Heil
Heil

Heil
Heil

Heil
Heil

Heil
Heil

Huomiot-tavaa

Tilaus-joinitus-Asiakas perii laskun oma makautumeneconpäivä pakotusta

Asiakas perii laskun oma makautumeneconpäivä pakotusta

Asiakas perii laskun oma makautumeneconpäivä pakotusta

Asiakas perii laskun oma makautumeneconpäivä pakotusta

Asiakas perii laskun oma makautumeneconpäivä pakotusta

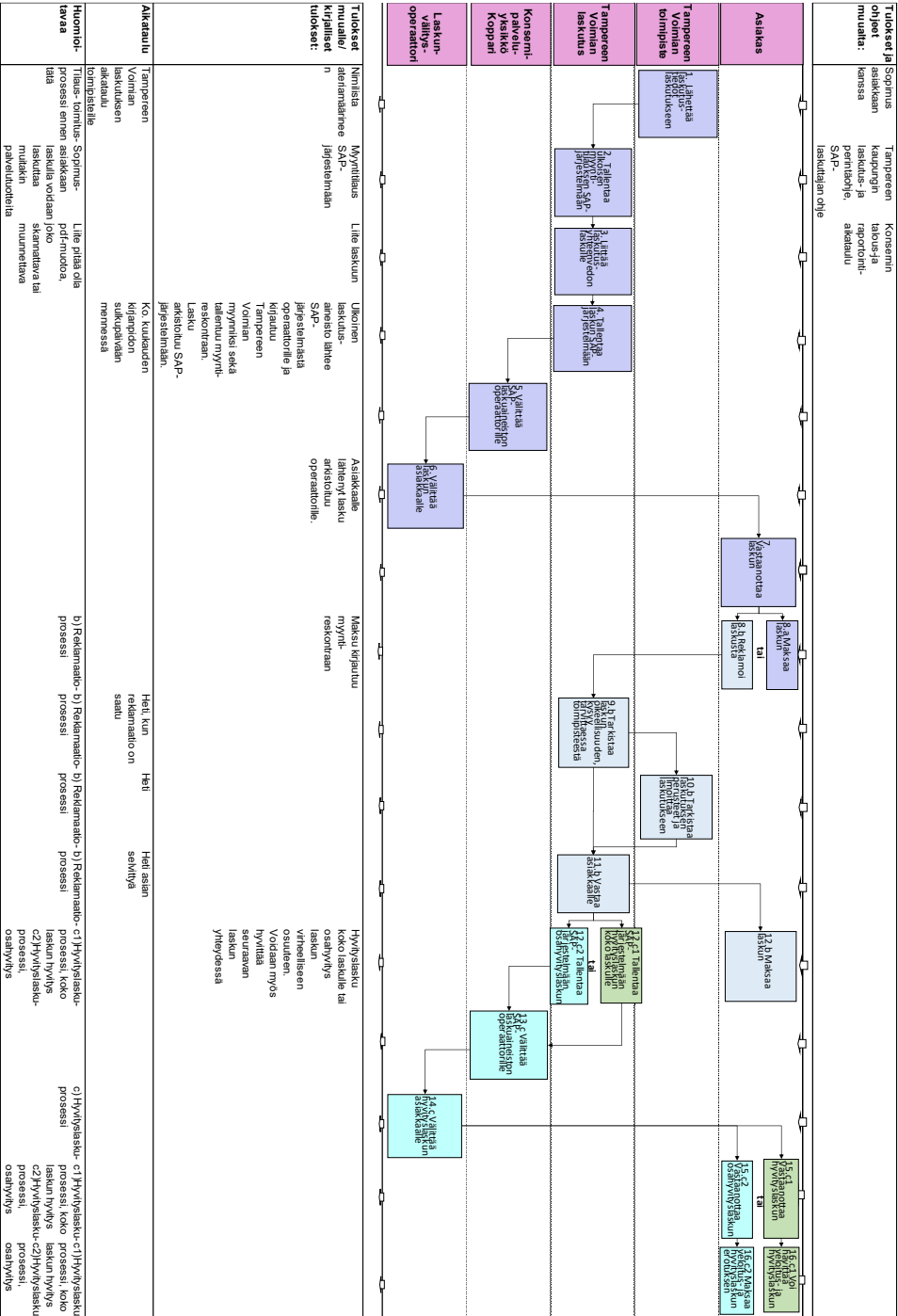
Asiakas perii laskun oma makautumeneconpäivä pakotusta

Asiakas perii laskun oma makautumeneconpäivä pakotusta

Asiakas perii laskun oma makautumeneconpäivä pakotusta

Prosessikaavio 40
Laskutus SAP-lasku ulkoinen

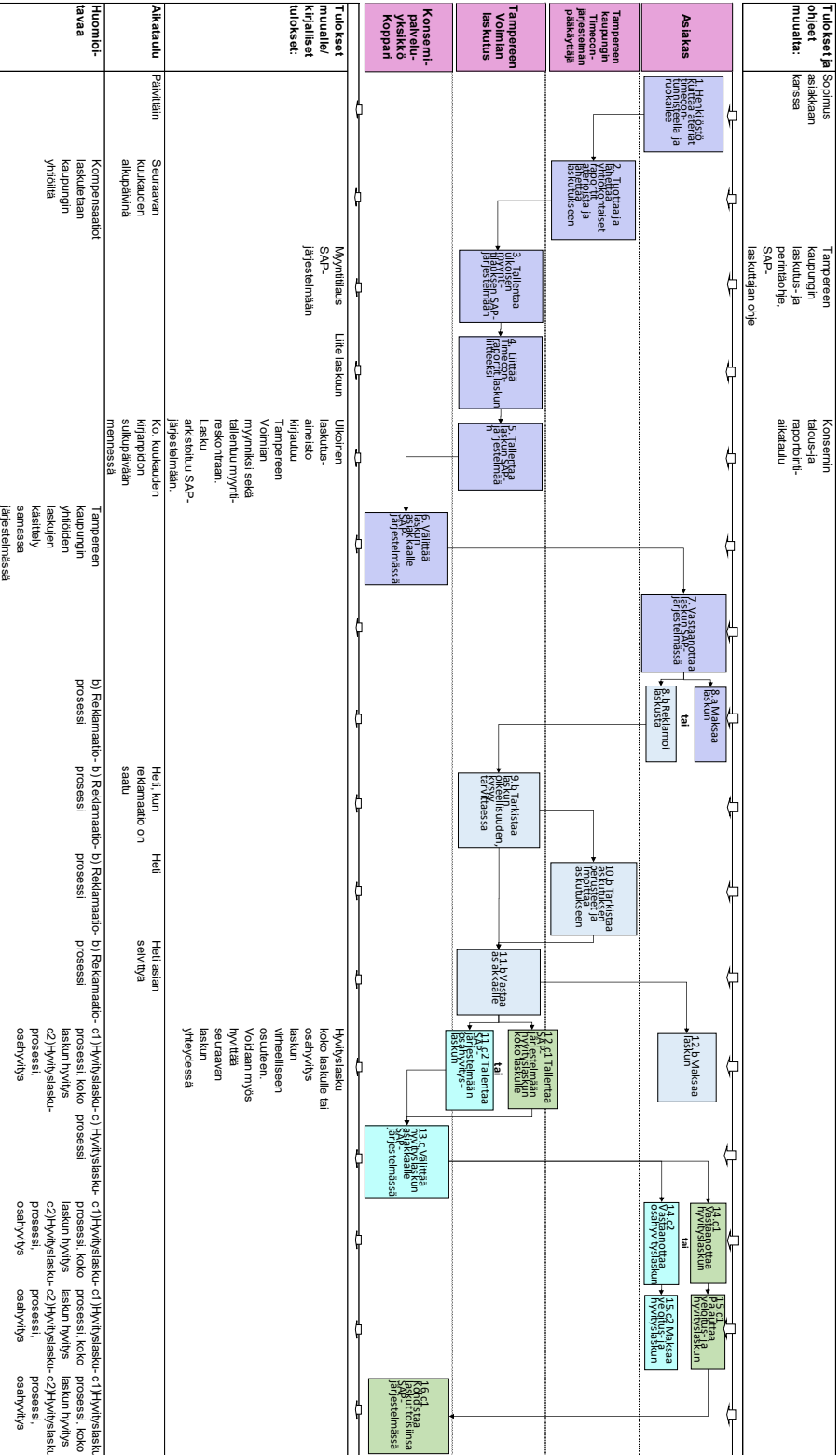
Tämä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
Henkilöstöön, Yönohjan maksama
Asiakas:
Ulkoinen sopimusasiakas



Tuokset ja ohjeet	Sopimus asiakkaan kanssa	Tampereen kaupungin laskutus- ja raportointi-asiakkuus SAP-laskutuksen ohje	Konsernin talous- ja raportointi-asiakkuus SAP-laskutuksen ohje	Ulkoinen asiakas-laskutus-ohje	Asiakkaan laskutus-ohje	Maksu kirjattu myynti-reskontaan	Heil, kun rekannato on	Heil	Heil, asian selviytyä	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain
Tuokset	Nähtävillä	Myynti- ja laskutus-ohje	Ulkoinen asiakas-laskutus-ohje	Asiakkaan laskutus-ohje	Maksu kirjattu myynti-reskontaan	Heil, kun rekannato on	Heil	Heil, asian selviytyä	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain
Ohjeet	Ulkoinen asiakas-laskutus-ohje	Myynti- ja laskutus-ohje	Ulkoinen asiakas-laskutus-ohje	Asiakkaan laskutus-ohje	Maksu kirjattu myynti-reskontaan	Heil, kun rekannato on	Heil	Heil, asian selviytyä	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	Hyvitysasku koko laskulle tai osittain	

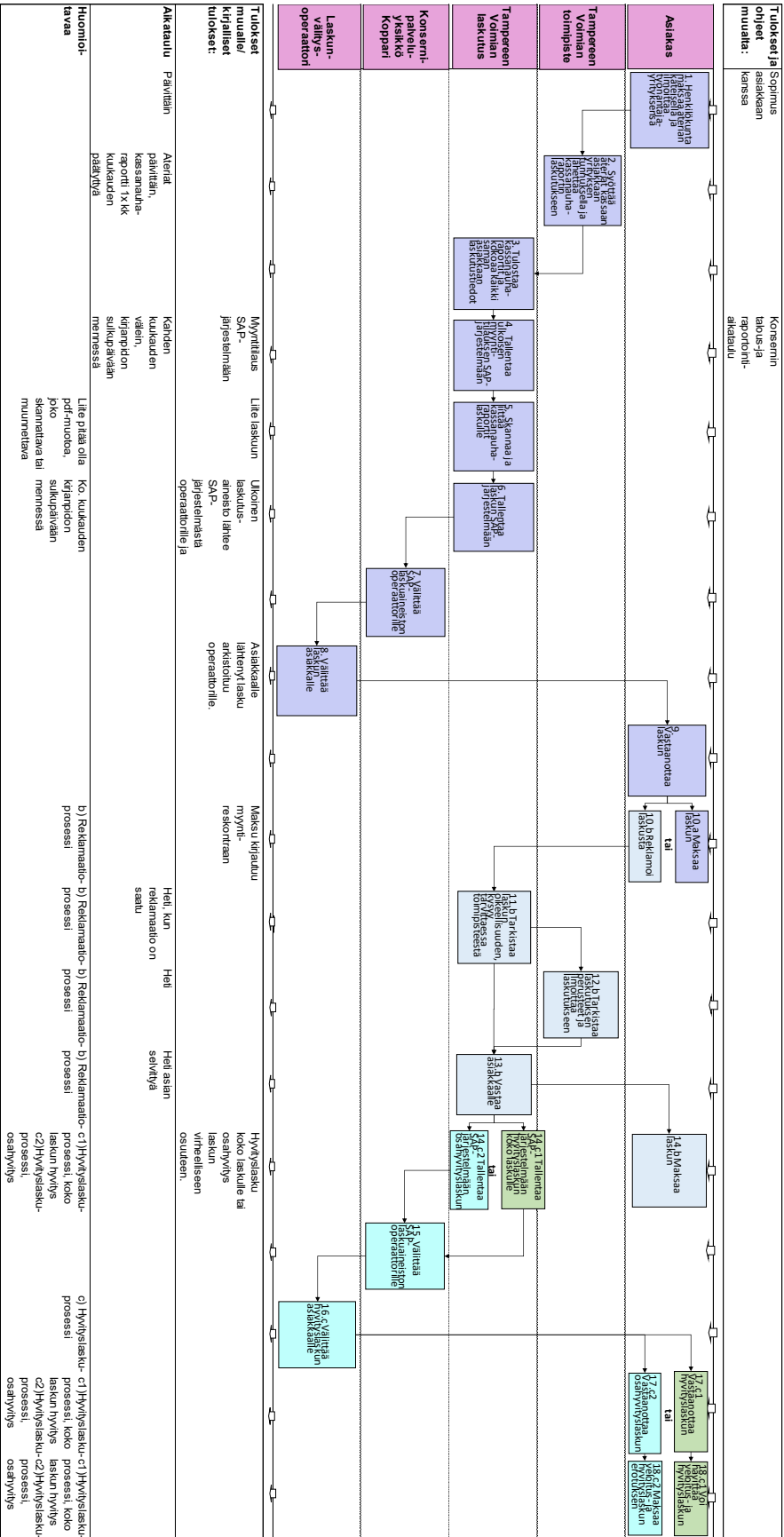
Prosessikaavio 41
Laskutus SAP-lasku, ulkoinen

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
Henkivestijöiden laskutus, alennuslasku
Asiakas:
Tampereen kaupungin tyhöt



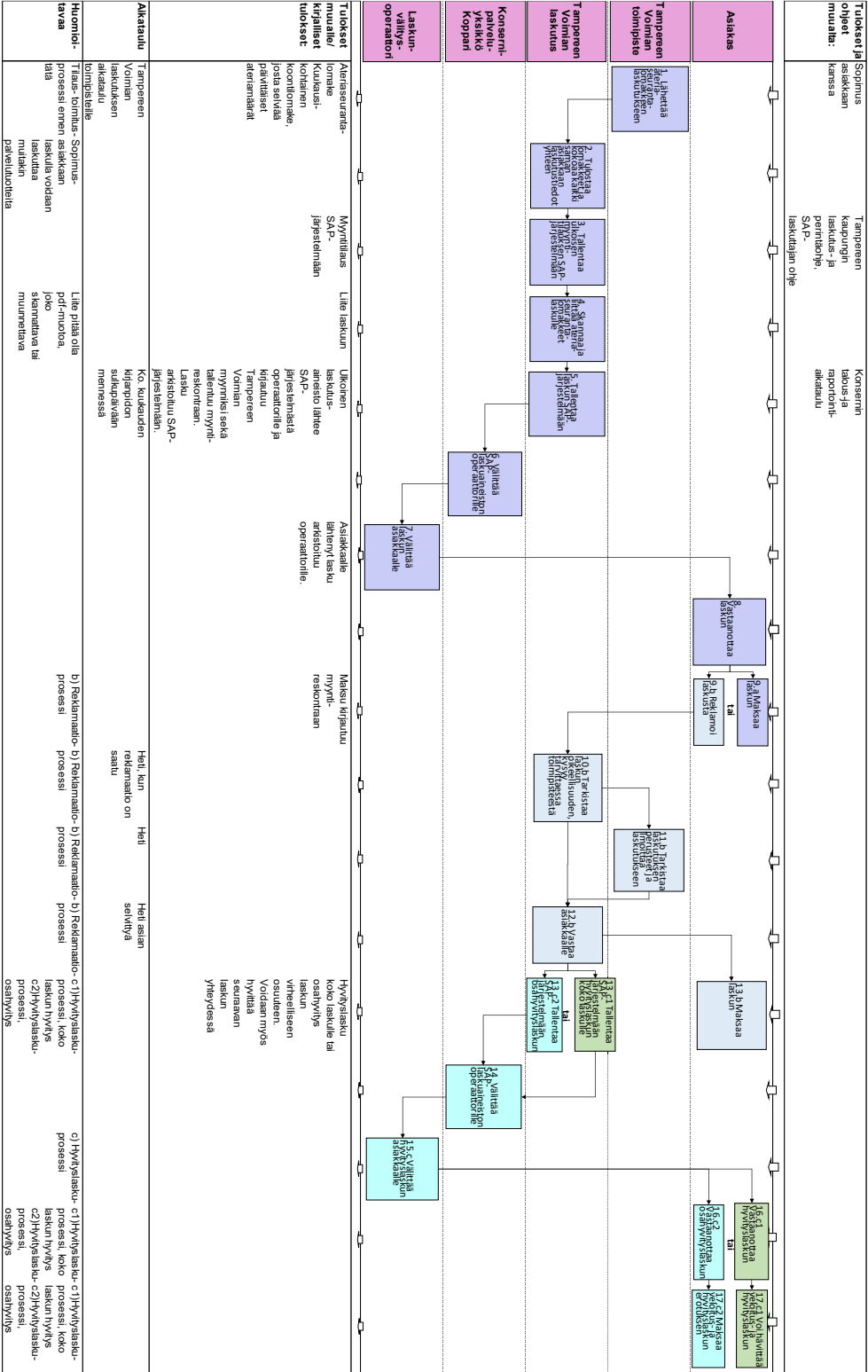
Prosessikaavio 42
Laskutus SAP-lasku, ulkoinen koontilasku

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutusissa
 Henkilöstövoimavarojen korvauksesta kassanmuodon perusteella, aleramaksi käteisellä
Asiakas:
 Ulkoinen sopimusasiakas



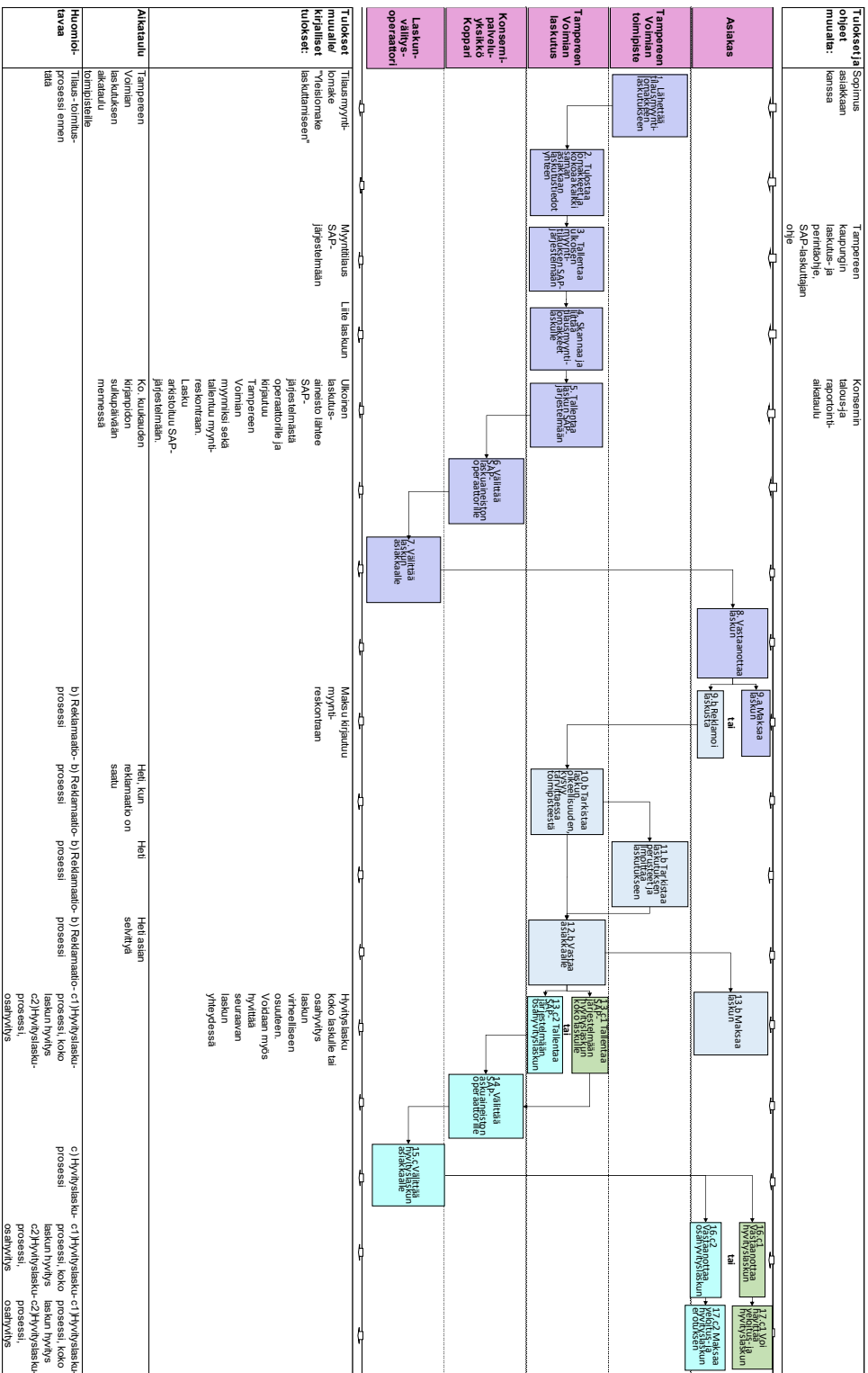
Prosessikaavi 43
Laskutus SAP-lasku, ulkoinen koortilasku

Tällä prosessilla käytetään seuraavissa laskutuksissa
 Päiväkirjoituskalau -Koulutuskalau, koulutuskalau valipa -Opiskelijatukikalau -Opiskelijatukikalau, Käytännön harjoittelua suorittavat oppilaat
 Asiakas:
 Ulkoinen sopimusasiakas



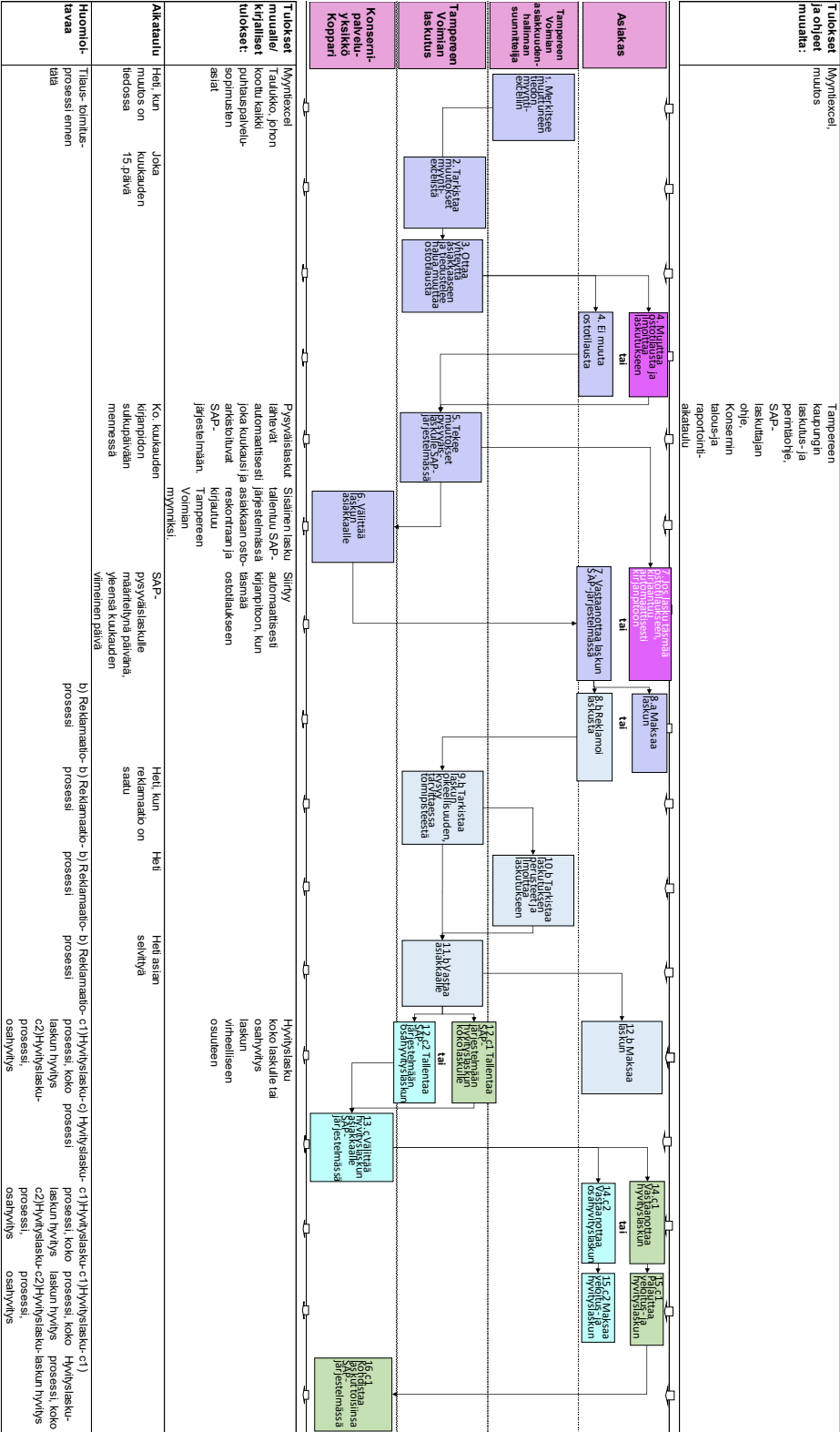
Prosessikaavio 45
Laskutus SAP-lasku, ulkoinen koontilasku

Tällä prosessilla käytetään seuraavissa laskutuksissa Käytävä, tilaus- ja tarjottimatarjoulu (käyväpalvelu) koulussa, oppilaitoksissa ja palvelukeskuksissa) Asiakas: Ulkoinen asiakas



Prosessikaavio 49
Laskutus Muutos sisäiseen SAP-ostotilaukselliseen prsytilastukseen

Tätä prosessia käytetään mm. seuraavissa laskutuksissa
 Sopimuslous, muutos
 Asiakas:
 Sisäinen sopimusasiakas, Tampereen kaupungin yksiköt



Tuokset ja ohjeet muuttuivat: Myyntikellin muutos
Asiakas: Tampereen kaupungin laskutus- ja perintäohje, SAP-laskutajan ohje, konsernin lous- ja raportointi-ohjeet

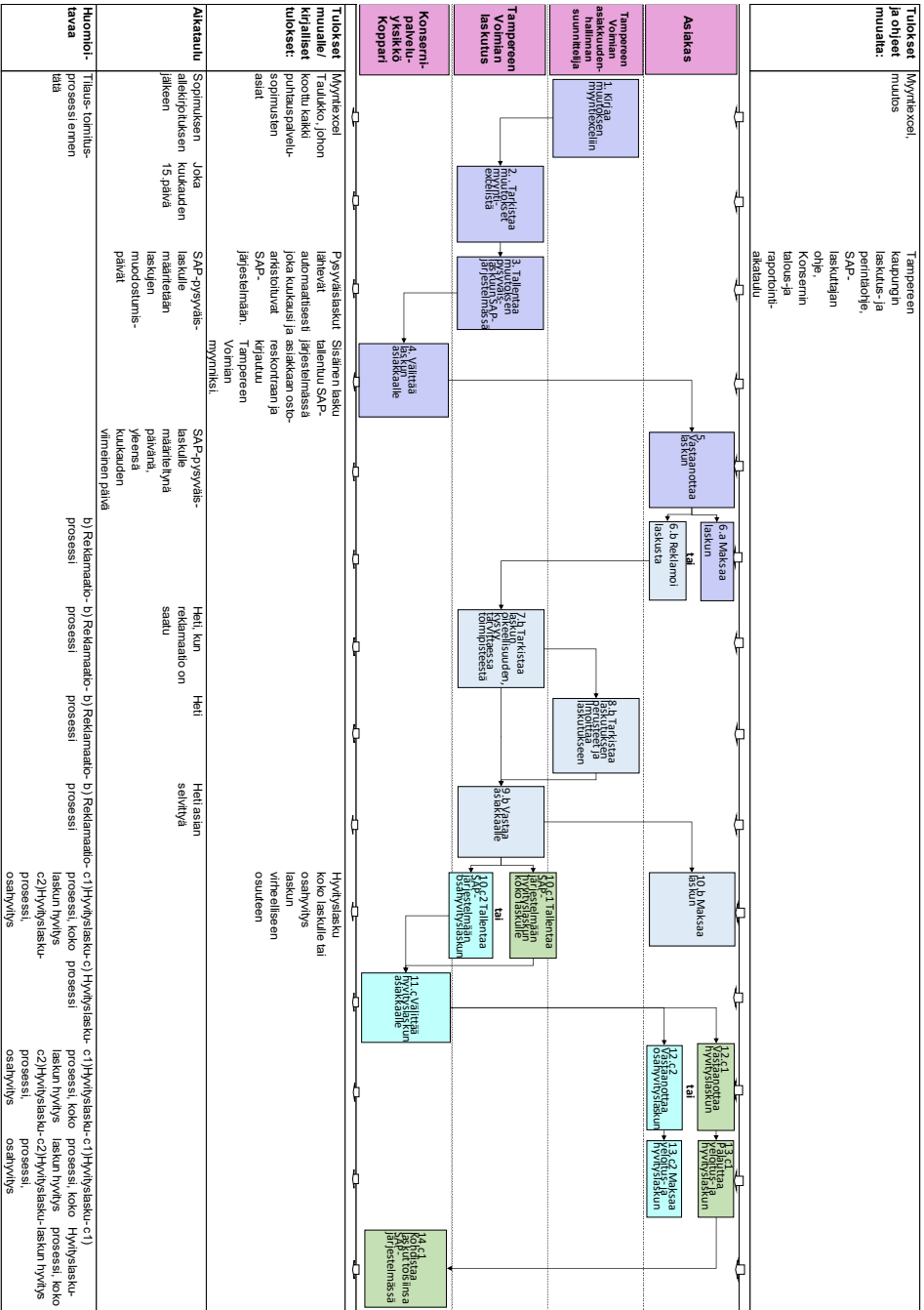
Aikataulu: Heik, kun muutos on tiedossa
 Joka kuukauden 15.päivä
 Ko. kuukauden kirjanpitoon sulutpäivän mennessä

Tuokset ja ohjeet muuttuivat: Myyntikellin muutos
 Taulukko, ohjeet
 Kirjalliset tulokset: sopimusten asiakas

Huomioitavaa: Tilaus-toimitusprosessi ennen tätä

Prosessikaavio 50
Laskutus Muutos sisäliseen SAP-pysyväslaskuun, ei ostotilausta

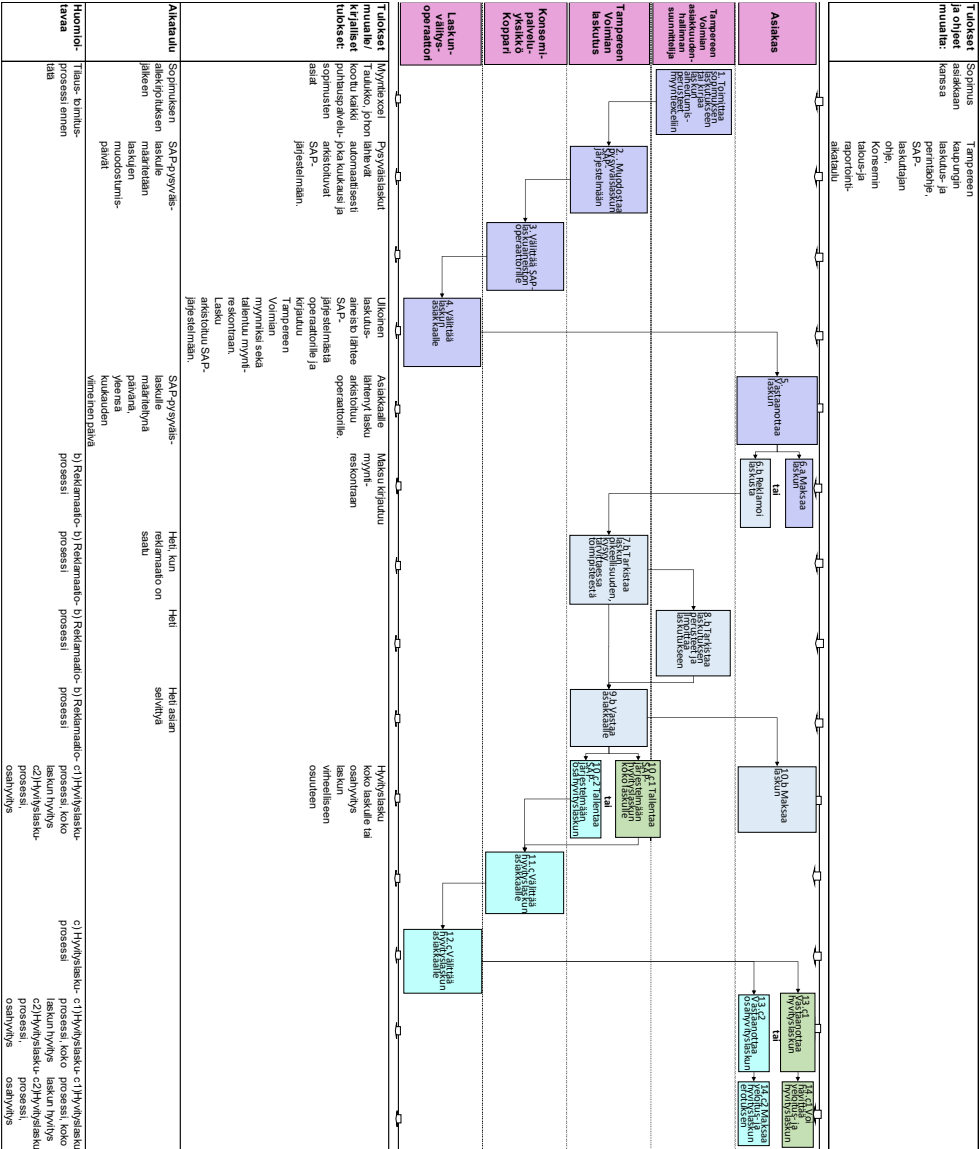
Tätä prosessia käytetään mm. seuraavissa laskutuksissa
Sopimusliivius - muutos
Asiakas:
Sisäinen sopimusasiakas



Tuokset ja ohjeet muualla:	Myyntixcel, kaupungin laskutus- ja perintäohje, SAP-laskutajan ohje, konsernin talous- ja raportointi-akatallu
Asiakas	
Tampereen asiakkuuden hallinnan suunnittelu	
Tampereen Vuokralain laskutus	
Konserni-palvelu-yksikkö-koppari	
Tuokset muualle/ Kirjalliset tulokset:	Myyntixcel Taulukko, johon kootti kaikki puhutuspalvelusopimusten asiat Pysyväslaskut lähtevät automaattisesti joka kuukausi ja arkistoitavat SAP-järjestelmään. Sisäinen lasku tallennu SAP-järjestelmässä joka kuukausi ja asiakkaan ostotarkistettavat SAP-järjestelmään. Tampereen Voiman myyntiksi.
Aikataulu	Sopimuksen joka alkajajäkeen 15 päivä SAP-pysyväslaskulle määrätään laskujen muodostumispäivät SAP-pysyväslaskulle määrätään palvelupäivät, yleensä kuukauden viimeinen päivä Heti, kun reklaamatio on satu Heti Heti astaan selvityä
Huomioitavaa	Tilaus- toimittelu prosessi ennen tätä b) Reklamaatio- prosessi b) Reklamaatio- prosessi b) Reklamaatio- prosessi b) Reklamaatio- prosessi c1) Hyvitysasku- laskun hyväksyntä- prosessi, osallivivys c2) Hyvitysasku- laskun hyväksyntä- prosessi, osallivivys c1) Hyvitysasku- laskun hyväksyntä- prosessi, koko c2) Hyvitysasku- laskun hyväksyntä- prosessi, osallivivys c1) Hyvitysasku- laskun hyväksyntä- prosessi, koko c2) Hyvitysasku- laskun hyväksyntä- prosessi, osallivivys c1) Hyvitysasku- laskun hyväksyntä- prosessi, koko c2) Hyvitysasku- laskun hyväksyntä- prosessi, osallivivys

Prosessikaarto 51
Laskutus SAP-pyyntöä, ulkonon, ilman ostolaskua

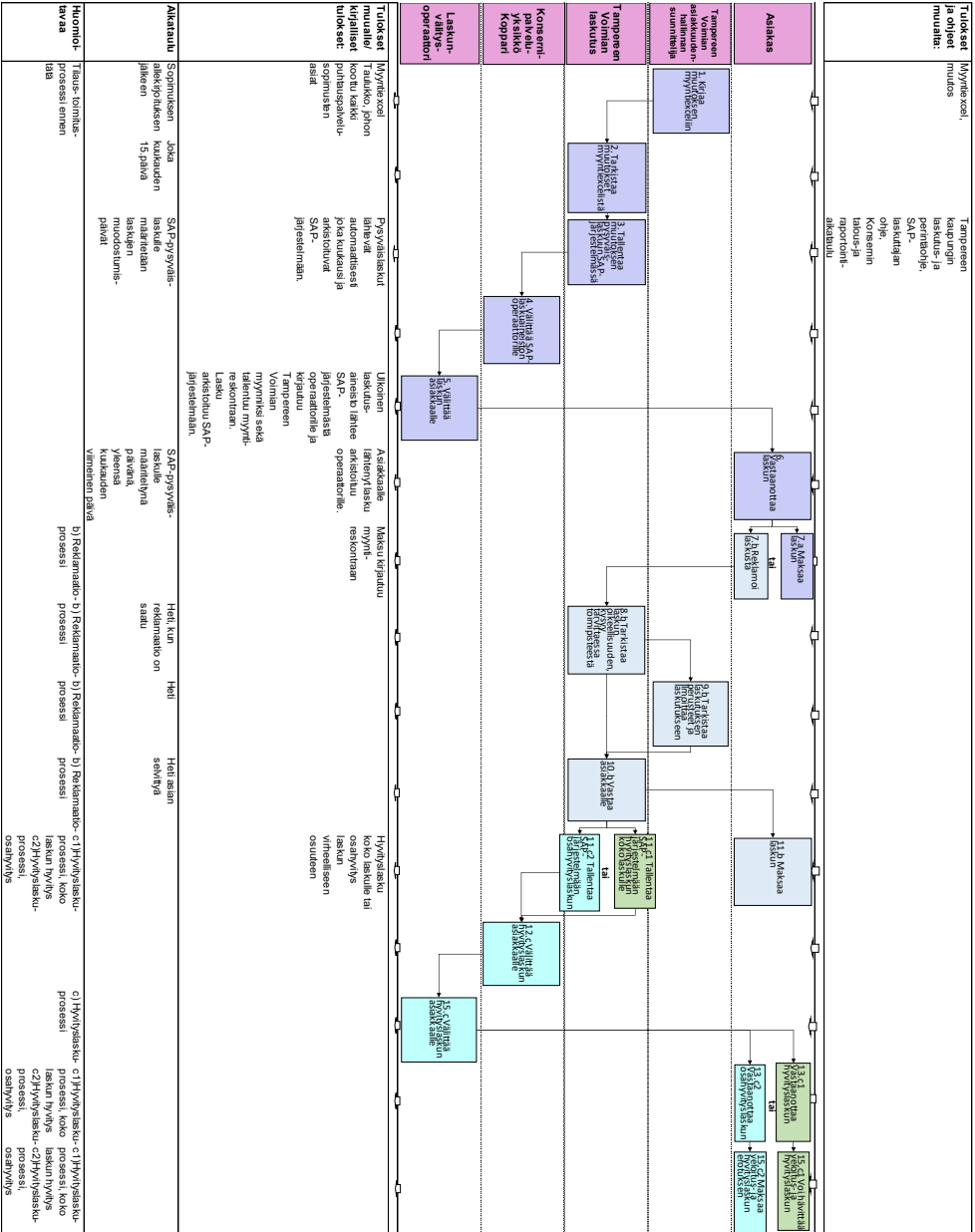
Tällä prosessilla käytetään mm. seuraavissa laskutusissa
 Sopimuslaskutus, Jossa kulkulaskutussumma pyyry samana
Asiakas:
 Ulkonon sopimusasiakas



Prosessikaavio 52
Laskutus Muutos SAP-pyväistaskun, elostoitua

Tähän prosessiä käytetään mm. seuraavissa laskutusissa

Sopimussilloitus, muutos
 Asiakas:
 Ulkoinen sopimusasiakas



YHTEENVETO ERILAISISTA MAKSUPROSESSEISTA

Prosessi- kaavio	Maksutapa	Palvelutuote	Asiakas
1	Ateriamaksut timecon-tunnisteella	Henkilöstölounas, timecon maksuvälineenä	Kaupungin henkilöstö, myös kaupungin yhtiöiden
2	Ateriamaksut palkanmaksun kautta	Henkilöstölounas laitosuokailuna	Kaupungin henkilöstö
3	Ateriamaksut ePassilla	Henkilöstölounas	Kaupungin yhtiöiden henkilöstö, ulkoiset asiakkaat
4	Maksu rahalla tai kortilla	Henkilöstölounas Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut kouluissa, oppilaitoksissa ja palvelukeskuksissa) Palvelukeskus- ja palvelukeskuskorttilounas	Ulkoinen asiakas
5	Maksu rahalla tai kortilla, kompensatio lomakkeella	Henkilöstölounas	Kaupungin henkilöstö
6	Maksu rahalla tai kortilla, kompensatio Q-tunnisteella	Henkilöstölounas	Kaupungin henkilöstö

PROSESSIKAAVIOT ERILAISISTA MAKSUPROSESSEISTA

TAMPEREEN VOIMA

Laskustiimi

2018

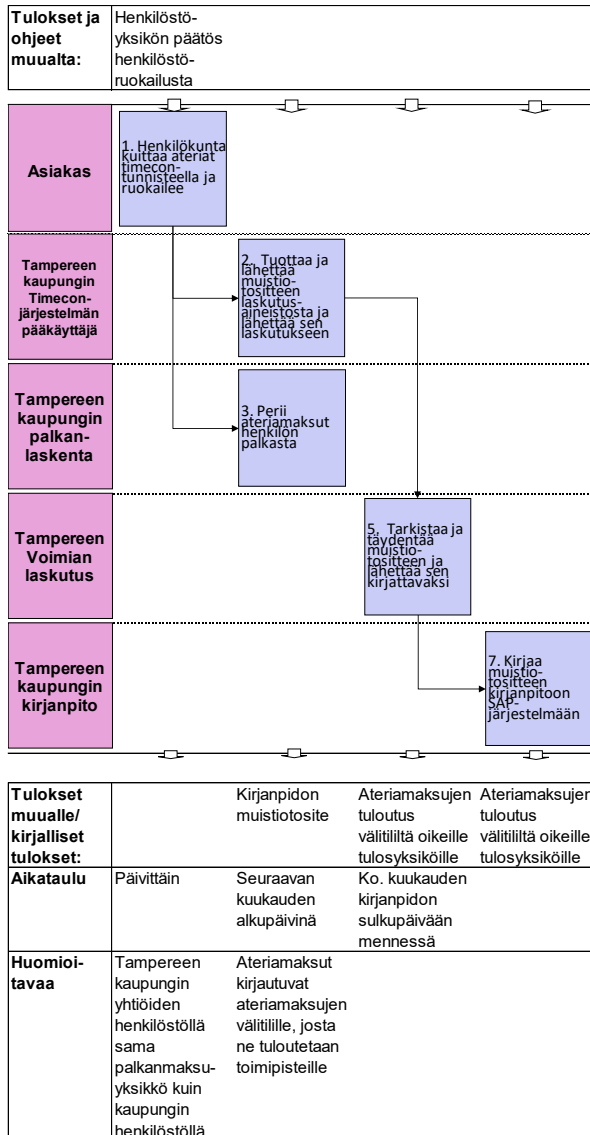
Prosessikaavio 1

Maksutapa Ateriamaksut timecon-tunnisteella

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
Henkilöstölounas, timecon maksuvälineenä

Asiakas:

Kaupungin henkilöstö, myös kaupungin yhtiöiden



Prosessikaavio 2

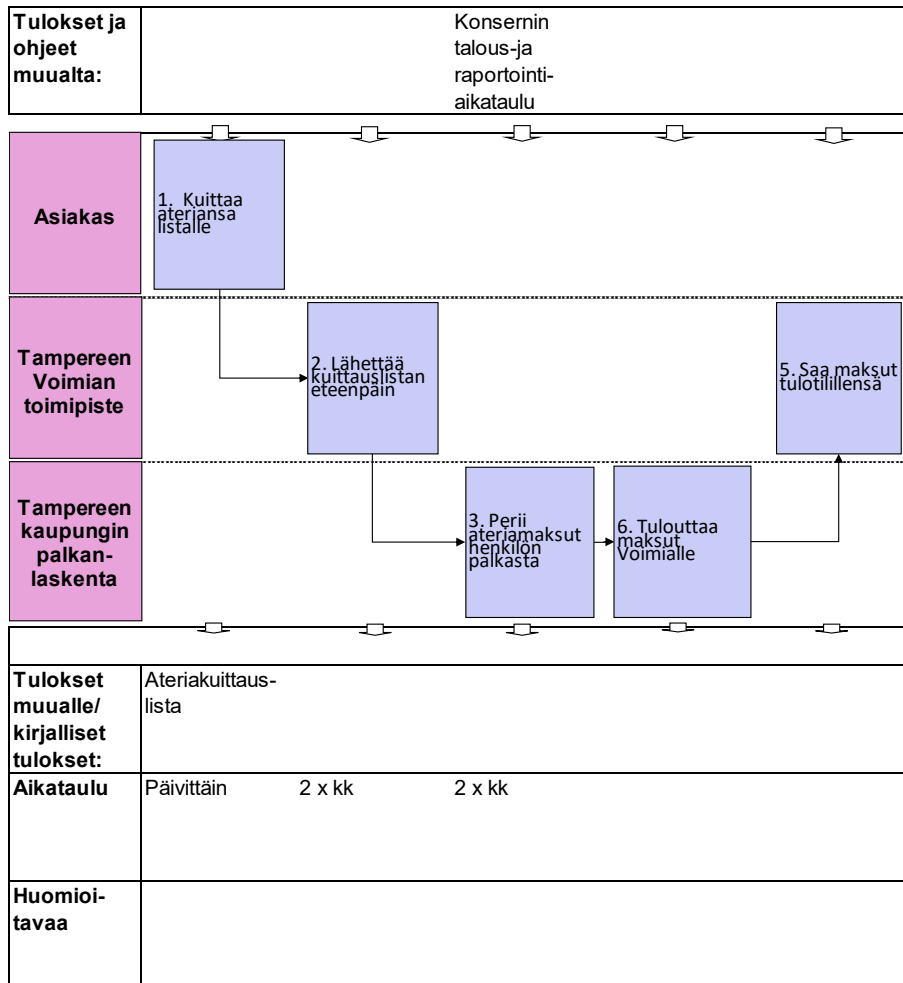
Maksutapa Ateriamaksut palkanmaksun kautta

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa

Henkilöstölounas laitosruokailuna

Asiakas:

Kaupungin henkilöstö

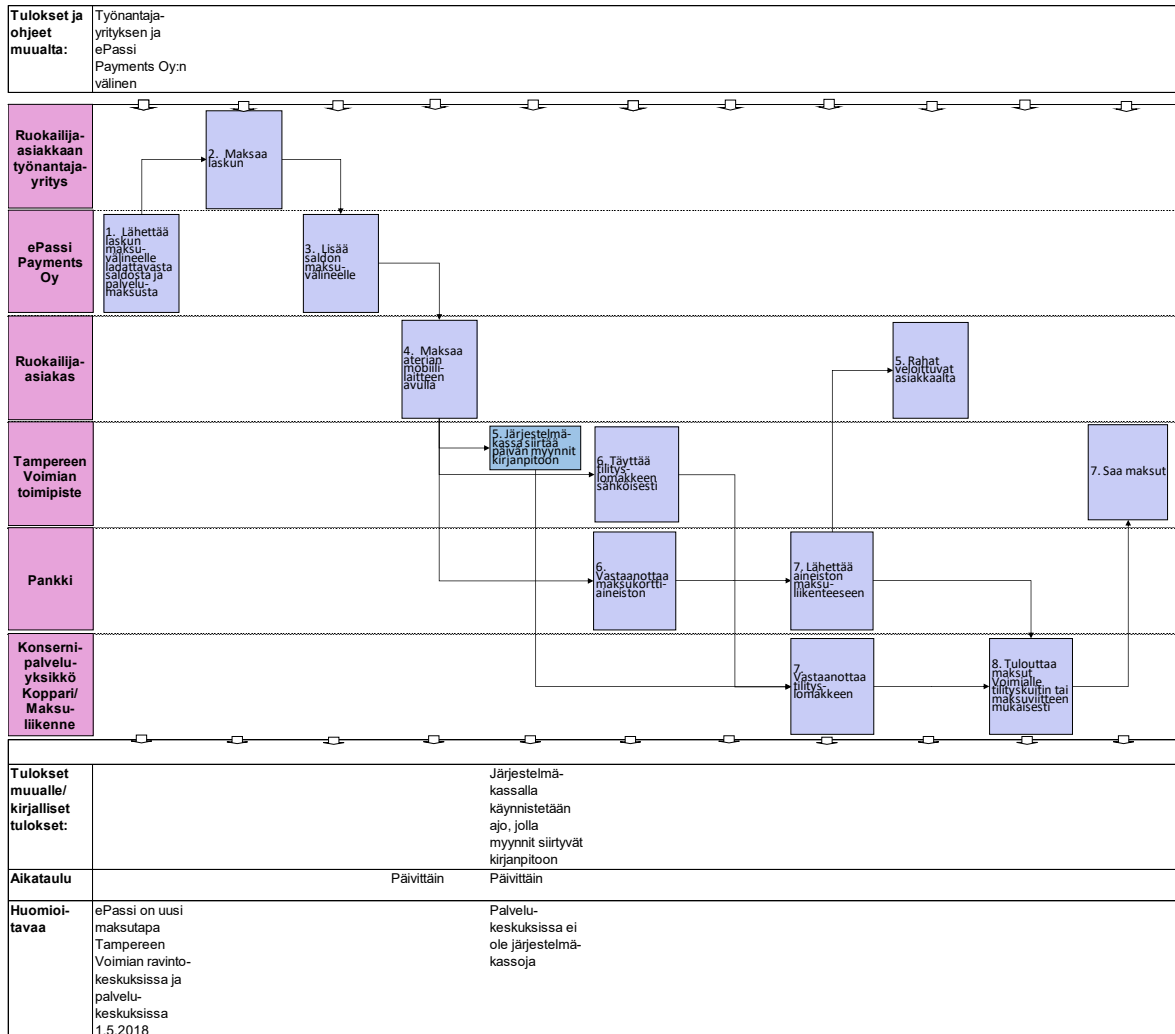


Prosessikaavio 3 Maksutapa Ateriamaksut ePassilla

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa
Henkilöstöolunas

Asiakas:

Kaupungin yhtiöiden henkilöstö, ulkoiset asiakkaat



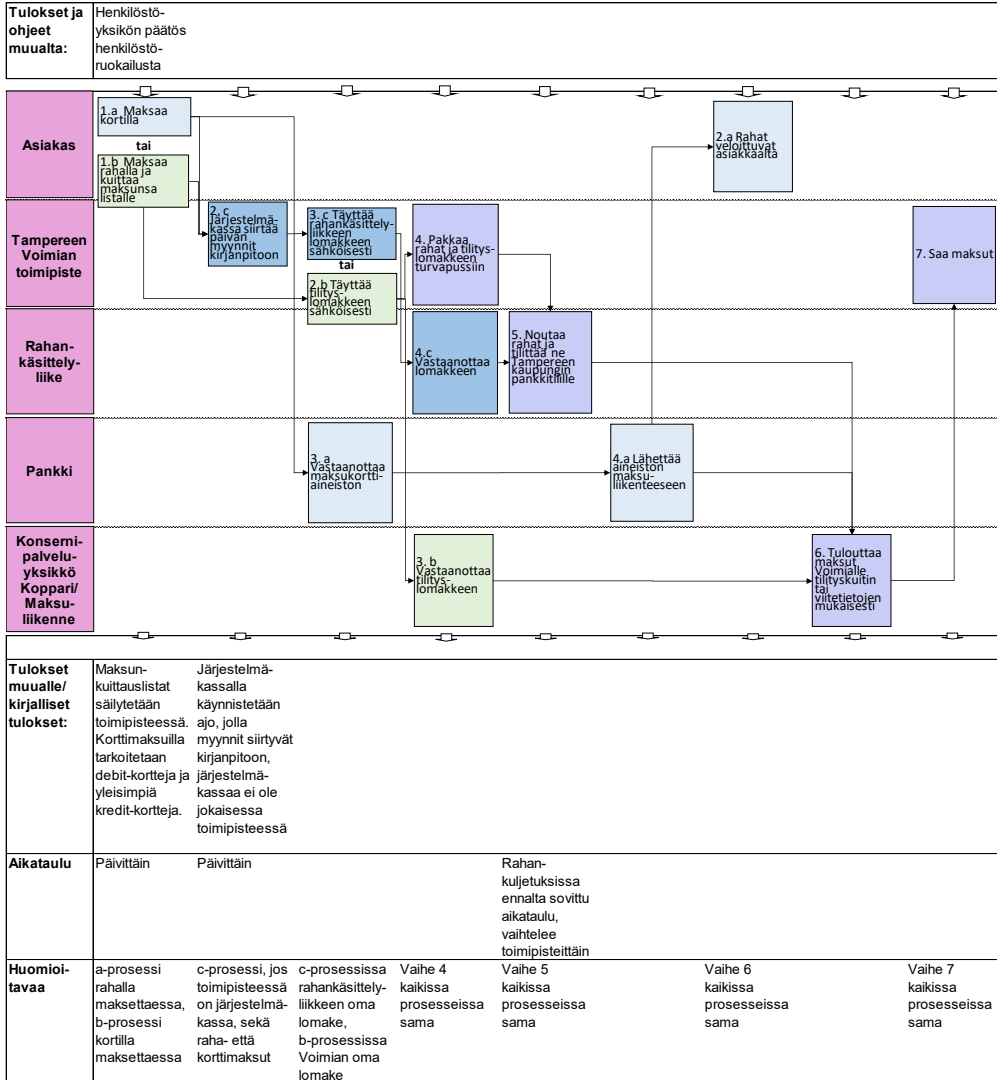
Prosessikaavio 4
Maksutapa Maksu rahalla tai kortilla

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa

Henkilöstölounas -Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut) -Palvelukeskus- ja palvelukeskuskorttilounas -Tähdaruoka

Asiakas:

Kaupungin henkilöstö



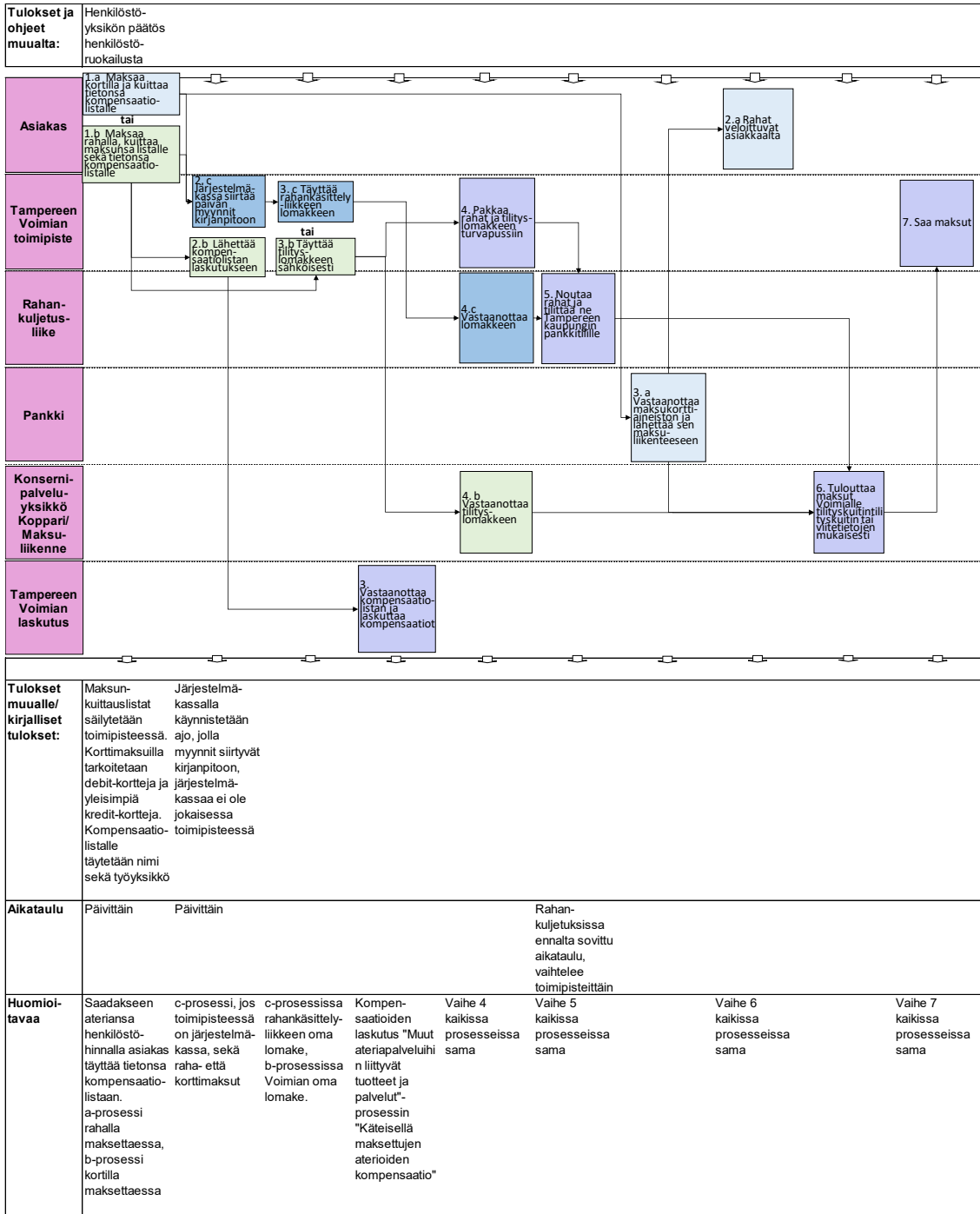
Prosessikaavio 5
Maksutapa Maksu rahalla tai kortilla, kompensatio lomakkeella

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa

Henkilöstölounas

Asiakas:

Kaupungin henkilöstö



Prosessikaavio 6

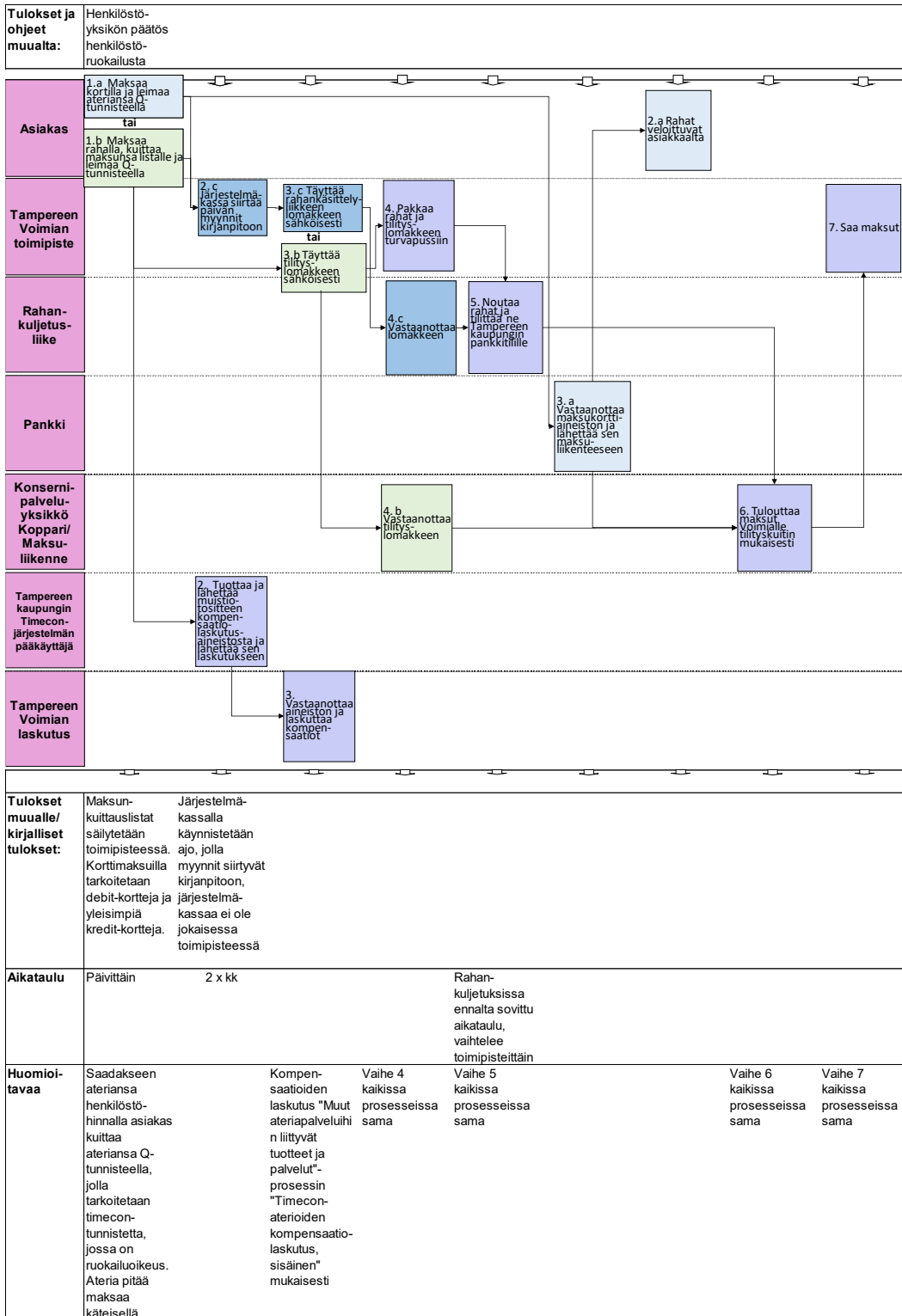
Maksutapa Maksu rahalla tai kortilla, kompensatio Q-tunnisteella

Tätä prosessia käytetään seuraavissa laskutuksissa

Henkilöstölounas

Asiakas:

Kaupungin henkilöstö



PALVELUTUOTERYHMITTELYIDEN MUKAISET LASKUTUSPROSESSIEN YHTEENVEDOT

Ateriapalvelut

Yhteenveto laskutusprosessista, päiväkotiruokailu

Prosessi	Laskutusmaaili	Laskutettavat palvelut	Asiakas
1	Aromi-E-väs-laskutus	Päiväkotiruokailu, oman tuotannon kohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	Päiväkotiruokailu, ostopalvelukohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
3	SAP-lasku, ulkoinen koontilasku	Päiväkotiruokailu, kesäkehenonokailu	Ulkoinen sopimusasiakas
4	SAP-lasku, ulkoinen	Luontokouluruokailu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
5	SAP-lasku, sisäinen	Kesäkehenonokailu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
6	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	Vahvontateriat	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
7	SAP-lasku, sisäinen		

Yhteenveto laskutusprosessista, kouluruokailu

Prosessi	Laskutusmaaili	Laskutettavat palvelut	Asiakas
1	Aromi-E-väs-laskutus	Kouluruokailu, oman tuotannon kohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	Aromi-E-väs-laskutus	Kouluruokailu, illepäiväkehenot, oman tuotannon kohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
3	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	Kouluruokailu, ostopalvelukohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
4	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	Kouluruokailu, koululaistienohjen välipalat, ostopalvelukohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
5	SAP-lasku, sisäinen hyvityskoontilasku	Kouluruokailu, rehtien ja leikkikoulujen aiheuttamat ateriamäärälylykset	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
6	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	Kouluruokailu, oppilaiden joulupurort, oman tuotannon kohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
7	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	Kouluruokailu, oppilaiden joulupurort, ostopalvelukohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
8	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	Kouluruokailu, erityisoppilaiden luokailu, lomapäivälykset	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
9	SAP-lasku, ostollaiskellinen pysäyslasku	Kouluruokailu, vahvontateriat	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
10	SAP-lasku, ulkoinen	Kouluruokailu	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta
11	SAP-lasku, ulkoinen	Kouluruokailu	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta
12	SAP-lasku, ulkoinen	Kouluruokailu	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta
13	SAP-lasku, ulkoinen koontilasku	Kouluruokailu, koululaistienohjen välipala	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta
14	SAP-lasku, ulkoinen	Kouluruokailu	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta

Yhteenveto laskutusprosessista, opiskelijaruokailu

Mallinro	Laskutusmaaili	Laskutettavat palvelut	Asiakas
1	Aromi-HR-laskutus	Oppilaitosruokailu, tukid, oman tuotannon kohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	SAP-lasku, sisäinen	Oppilaitosruokailu, tukid, ostopalvelukohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
3	SAP-lasku, ulkoinen	Oppilaitosruokailu, tukid, ostopalvelukohteet	Ulkoinen sopimusasiakas, asiakkaana toinen kunta tai kaupunki
4	SAP-lasku, ulkoinen	Oppilaitosruokailu, tukid	Ulkoinen laskutus, asiakkaana toinen kunta tai kaupunki
5	SAP-lasku, ulkoinen	Oppilaitosruokailu, tukid	Ulkoinen sopimusasiakas
6	SAP-lasku, sisäinen, koontilasku	Oppilaitosruokailu, tukid, oman tuotannon kohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
7	SAP-lasku, sisäinen, koontilasku	Oppilaitosruokailu, tukid, ostopalvelukohteet	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
8	SAP-lasku, sisäinen, koontilasku	Oppilaitosruokailu, käytännön harjoitettua suorittavat oppilaat	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
9	SAP-lasku, ulkoinen koontilasku	Oppilaitosruokailu, käytännön harjoitettua suorittavat oppilaat	Ulkoinen sopimusasiakas
10	SAP-lasku, ulkoinen koontilasku	Oppilaitosruokailu, ulkoinen sopimusasiakas	Ulkoinen sopimusasiakas

Yhteenveto laskutusprosessista, asumispalveluruokailu

Prosessi	Laskutusmaaili	Laskutettavat palvelut	Asiakas
1	Aromi-E-väs-laskutus	Asumispalvelu ruokailu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	Asumispalveluruokailu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
3	SAP-lasku, ulkoinen	Asumispalveluruokailu	Ulkoinen sopimusasiakas
4	SAP-lasku, ulkoinen koontilasku	Asumispalveluruokailu	Ulkoinen sopimusasiakas

Yhteenveto laskutusprosessista, päivä- ja toimintakeskusruokailu

Prosessi	Laskutusmalli	Laskettavat palvelut	Asiakas
1	Aroni-Eväs-laskutus	Päivä- ja toimintakeskusruokailu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	SAP-lasku sisäinen	Päivä- ja toimintakeskusruokailu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
3	SAP-lasku ulkoinen	Päivä- ja toimintakeskus ruokailu	Ulkoinen sopimusasiakas

Yhteenveto laskutusprosessista, sairaalaruokailu

Prosessi	Laskutusmalli	Laskettavat palvelut	Asiakas
1	SAP-lasku ulkoinen	Sairalaruokailu	Ulkoinen sopimusasiakas tai toinen kunta
2	Aroni-Eväs-laskutus	Sairalaruokailu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
3	SAP-lasku sisäinen	Sairalaruokailu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki

Yhteenveto laskutusprosessista, kotieräpalveluruokailu

Prosessi	Laskutusmalli	Laskettavat palvelut	Asiakas
1	Aroni-Eväs-laskutus	Kotieräpalvelu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	SAP-lasku ulkoinen	Kotieräpalvelu	Ulkoinen sopimusasiakas, toinen kunta tai kaupunki
3	SAP-lasku ulkoinen	Kotieräpalvelu	Ulkoinen sopimusasiakas, yksityinen kotierä-asiakas

Yhteenveto laskutusprosessista, palvelukeskusruokailu

Prosessi	Laskutusmalli	Laskettavat palvelut	Asiakas
1	Aroni-Eväs-laskutus	Palvelukeskus- ja palvelukeskuskorttioonas	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	SAP-lasku sisäinen	Palvelukeskus- ja palvelukeskuskorttioonas	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
3	SAP-lasku ulkoinen	Palvelukeskus- ja palvelukeskuskorttioonas	Ulkoinen sopimusasiakas
4	SAP-lasku sisäinen koontilasku	Palvelukeskus- ja palvelukeskuskorttioonas	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
5	Maksu rahalla tai kortilla	Palvelukeskus- ja palvelukeskuskorttioonas	Ulkoinen sopimusasiakas

Yhteenveto laskutusprosessista, henkilöstöruokailu

Prosessi	Laskutusmalli	Laskettavat palvelut	Asiakas
1	Aerianmaksut timecon-tunnisteella	Henkilöstöruokas, timecon maksuvalineena	kaupungin henkilöstö, myös kaupungin yhtiöiden
2	Aerianmaksut paikannmaksun kautta	Henkilöstöruokas talosruokailuna	kaupungin henkilöstö
3	Maksu rahalla tai kortilla, ei kompensatio-olkautia	Henkilöstöruokas talosruokailuna	kaupungin henkilöstö
4	Maksu rahalla tai kortilla, kompensatio lomakkeella	Henkilöstöruokas	kaupungin henkilöstö
5	Maksu rahalla tai kortilla, kompensatio Q-tunnisteella	Henkilöstöruokas	kaupungin henkilöstö
6	Maksu ePassilla	Henkilöstöruokas	kaupungin yhtiöiden henkilöstö, ulkoiset asiakkaat
7	SAP-lasku ulkoinen	Henkilöstöruokas, tuokarasi	Ulkoinen laskutus, entinen kaupungin yhtiöitä
8	SAP-lasku ulkoinen	Henkilöstöruokas, yövanhoijan maksama	Sopimusasiakkaan henkilöstö
9	SAP-lasku ulkoinen	Henkilöstöruokas	Ulkoinen sopimusasiakas tai yksityisen henkilö
10	SAP-lasku ulkoinen	Henkilöstöruokas, yövanhoijan maksama	Ulkoinen sopimusasiakas
11	SAP-lasku sisäinen koontilasku	Suullispuheleuseiden aterioinnit	Sisäinen laskutus, asiakkaana Troen kaupunki
12	SAP-lasku sisäinen	Henkilöstöruokas, yövanhoijan maksama	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
13	SAP-lasku sisäinen	Jouluateria ja joulun lisäruoat, yövanhoijan maksama, lasten ja nuorten palvelualue	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
14	Aroni-HR-laskutus	Jouluateria ja joulun lisäruoat, yövanhoijan maksama, hoidon palvelualue	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki

Yhteenveto laskutusprosessista, tilausruoat

Prosessi	Laskutusmalli	Laskettavat palvelut	Asiakas
1	Aroni-Eväs-laskutus	Tilausruoat, lasten ja nuorten palvelualue	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	Aroni-Eväs-laskutus	Tilausruoat, hoidon palvelualue	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
3	SAP-lasku sisäinen koontilasku	Tilausruoat, ostopalvelu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
4	SAP-lasku sisäinen	Tilausruoat, kauppa-kassi	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
5	SAP-lasku sisäinen	Tilausruoat	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
6	SAP-lasku sisäinen koontilasku	Tilausruoat	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
7	SAP-lasku ulkoinen koontilasku	Ateriatkomponentit	Ulkoinen sopimusasiakas

Yhteenveto laskutusprosesseista, Kahvia, tilaus- ja tapahtumatarjoilu

Prosessi	Laskutusmalli	Laskettavat palvelut	Asiakas
1	Arioni-Eväs-laskutus	Kahvia, tilaus- ja tapahtumatarjoilu koulussa	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	Arioni-HR-laskutus	Kahvia, tilaus- ja tapahtumatarjoilu oppilaitoksissa ja latioissa	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
3	SAP-lasku, ulkoinen	Kahvia, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut)	Ulkoinen asiakas
4	SAP-lasku, ulkoinen, koonlasku	Kahvia, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut)	Ulkoinen asiakas
5	SAP-lasku, sisäinen	Kahvia, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut)	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
6	SAP-lasku, sisäinen, koonlasku	Kahvia, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut)	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
7	Maksu rahalla tai kortilla	Kahvia, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut)	Ulkoinen asiakas

Yhteenveto laskutusprosesseista, Muut ateriapalveluihin liittyvät tuotteet ja palvelut

Prosessi	Laskutusmalli	Laskettavat palvelut	Asiakas
1	SAP-lasku, ulkoinen	Henkilöstön välipala	Ulkoinen sopimusasiakas
2	Maksu rahalla tai kortilla	Tänderocka	Kaupungin henkilöstö
3	Arioni-Eväs-laskutus	Rekrytoidut palveluksessa ja koulussa	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
4	Arioni-HR-laskutus	Rekrytoidut lukossa	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
5	Arioni-HR-laskutus	Rekrytoidut tiedussa	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
6	Arioni-Eväs-laskutus	Kuljetus (Kotipalveluateria, asunispalvelu, toimintakeskus)	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
7	SAP-lasku, ulkoinen	Kuljetus (Kotipalveluateria)	Ulkoinen sopimusasiakas, toinen kunta tai kaupunki
8	SAP-lasku, ulkoinen	Kuljetus (Kotipalveluateria, asunispalvelu, toimintakeskus)	Ulkoinen asiakas
9	SAP-lasku, ulkoinen	Kuljetus	Ulkoinen sopimusasiakas
10	Laskutus muistioistotteella	Henkilöstönokkailun kompensatio, ateriamaksu timecon-lunnasteella	Tampereen kaupungin yksiköt
11	SAP-lasku, ulkoinen	Henkilöstönokkailun kompensatio, ateriamaksu timecon-lunnasteella	Tampereen kaupungin yksiköt
12	Laskutus muistioistotteella	Henkilöstönokkailun kompensatio lomakkeen perusteella, ateriamaksu käteisellä	Tampereen kaupungin yksiköt
13	SAP-lasku, ulkoinen koonlasku	Henkilöstönokkailun kompensatio kassanulkoisten perusteella, ateriamaksu käteisellä	Ulkoinen sopimusasiakas
14	Laskutus muistioistotteella	Henkilöstönokkailun kompensatio lomakkeen perusteella, ateriamaksu paljokan kautta	Tampereen kaupungin yksiköt
15	SAP-lasku, sisäinen koonlasku	Palveluskeskustönokkailun kompensatio, Sotamallain alaiset ateriat	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
16	SAP-lasku, ulkoinen	Kantilmoistot	Yksityiset henkilöt

Puhtauspalvelut**Yhteenveto prosesseista, puhtauspalvelut**

Prosessi	Laskutusmalli	Laskettavat palvelut	Asiakas
1	SAP-lasku, sisäinen	Tilassivous, erikseen laskutettavat siivoukset	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	SAP-lasku, ulkoinen	Tilassivous, erikseen laskutettavat siivoukset	Ulkoinen sopimusasiakas
3	SAP-lasku, ostolasku	Sopimuslivoos, jossa kuukausilaskutussumma pysyy samana	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
4	SAP-pysyväislasku, sisäinen, ilman ostolaitausta	Sopimuslivoos, jossa kuukausilaskutussumma pysyy samana	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
5	SAP-pysyväislasku, ulkoinen, ilman ostolaitausta	Sopimuslivoos, jossa kuukausilaskutussumma pysyy samana	Ulkoinen sopimusasiakas
6	Muutos sisäiseen SAP-ostolaskuun	Sopimuslivoos, muutos	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
7	Muutos sisäiseen SAP-pysyväislaskuun, ei ostolaitausta	Sopimuslivoos, muutos	Sisäinen sopimusasiakas
8	Muutos ulkoiseen SAP-pysyväislaskuun, ei ostolaitausta	Sopimuslivoos, muutos	Ulkoinen sopimusasiakas

Muut palvelut**Yhteenveto prosesseista, muut palvelut**

Prosessi	Laskutusmalli	Laskettavat palvelut	Asiakas
1	SAP-lasku, sisäinen	Asiantuntijapalvelu	Sisäinen laskutus, asiakkaana Tampereen kaupunki
2	SAP-lasku, ulkoinen	Asiantuntijapalvelu	Ulkoinen asiakas

LASKUTUSKONSEPTIT PALVELUTUOTERYHMITÄIN

Laskutuskonseptit
Päiväkoitruokailu

Konsepti	1	2	3	4	5	6	7
Laskutusprosessin nimi	Aroni-Eväs-laskutus	SAP-lasku, sisäinen, koontilasku	SAP-lasku, ulkoinen, koontilasku	SAP-lasku, ulkoinen	SAP-lasku, sisäinen	SAP-lasku, sisäinen, koontilasku	SAP-lasku, sisäinen
Missä laskutuksissa käytetään tällä hetkellä	Päiväkoitruokailu, oman tuotannon kohteet	Päiväkoitruokailu, ostopalvelukohteet	Päiväkoitruokailu, ulkoinen asiakas	Kesäkerhoruokailu, ulkoinen asiakas	Kesäkerhoruokailu, sisäinen asiakas	Luontokoulu-ruokailu	Valvonta-ateriat
Laskutusrytmi	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x kk
Tilaaaminen Aroni-järjestelmällä	Kyllä, asiakas tilaa	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
Laskutusietojen lähde	Aroni Eväs	Palveluntuottajan toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Raportti palkanlaskennasta
Sisäinen/ ulkoinen asiakas	Sisäinen	Sisäinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen
Maksulaskutus tapa	Kirjanpitosiirto	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku
Jos SAP-lasku onko liitteitä	-	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Jos liitteellinen SAP-lasku, liitteen muoto/lähde	-	Palveluntuottajan toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Laskutuksen yhteenveito
Koontilasku	-	Kyllä	Kyllä, jos monta koitruokailua	Kyllä, jos monta koitruokailua	Kyllä	Ei	Kyllä
Muita huomioitavaa							

Liite 14/2

Laskuskonseptit
Kouluruokailu

Konsepti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Laskutusprosessin nimi	Acroni-Evras-laskutus	Acroni-Evras-laskutus	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku	SAP-lasku, sisäinen konnitasku
Masa-bastukset	Kouluruokailu, oman oman ruoan koulun koulun	Kouluruokailu, ilmapöytäruoka, koulun koulun	Kouluruokailu, oman oman ruoan koulun koulun	Kouluruokailu, ilmapöytäruoka, oman oman ruoan koulun koulun	Kouluruokailu, ilmapöytäruoka, oman oman ruoan koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun
Käytetään sillä hetkellä	Kouluruokailu, oman oman ruoan koulun koulun	Kouluruokailu, ilmapöytäruoka, koulun koulun	Kouluruokailu, oman oman ruoan koulun koulun	Kouluruokailu, ilmapöytäruoka, oman oman ruoan koulun koulun	Kouluruokailu, ilmapöytäruoka, oman oman ruoan koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun	Kouluruokailu, oppilaiden koulun koulun
Laskutusvähennys	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x kk	Tarvittaessa	1 x v	1 x v	Tarvittaessa	Tarvittaessa	Tarvittaessa	Tarvittaessa	Tarvittaessa	Tarvittaessa	Tarvittaessa
Tilattu Acroni- ilmapöytäruokalla	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
Laskutusajankohta	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras	Acroni-Evras
Sisäinen/ulkoinen asiakas	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen
Maksusääntö	Kirjanpitosifro	Kirjanpitosifro	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku
Jos SAP-lasku erikoisliittettä	-	-	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Jos liitteellinen SAP-lasku, liitteen muoto/tilde	-	-	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake	Palveluntuottajan toimittama alieränsuorituslomake
Koontilasku	-	-	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Muuta huomioon otettavaa	Myös todellisten oppilasmäärän alheutuminen laskutukseen / liitteeseen	Kelto syntymäpäivien / liitteeseen												Tämä loppuu keuhkokuumeen 2019 jälkeen

Laskutuskonseptit

Asumispalveluruokailut

Konsepti	1	2	3	4
Laskutusprosessin nimi	Aromi-Eväs-laskutus	SAP-lasku, sisäinen, koontilasku	SAP-lasku, ulkoinen	SAP-lasku, ulkoinen, koontilasku
Missä laskutuksissa käytetään tällä hetkellä	Asumispalveluruokailut, omatuotanto	Asumispalveluruokailut, Oriveden yhteisötoiminta-alue	Asumispalveluruokailut, ulkoinen asiakas	Asumispalveluruokailut, ulkoinen asiakas
Laskutusryhmi	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x kk
Tilaaminen Aromi-järjestelmällä	Kyllä, asiakas tilaa	Ei	Ei	Ei
Laskutuslajien lähde	Aromi Eväs	Palveluntuottajan toimittama ateriaseurantalomake	Aromi Eväs	Aromi Eväs
Sisäinen/ ulkoinen asiakas	Sisäinen	Sisäinen	Ulkoinen	Ulkoinen
Maksu/laskutustapa	Kirjanpitosiirto	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku
Jos SAP-lasku onko liitteitä	-	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Jos liitteellinen SAP-lasku, liitteen muoto/ähdde	-	Tampereen Voimian laskituksen yhteenveito	Laskutuskooste Aromi Evästä	Laskutuskooste Aromi Evästä
Koontilasku	-	Kyllä	-	Kyllä
Muuta huomioitavaa				

Laskutuskonseptit

Päivä- ja toimintakeskusruokailut

Konsepti	1	2	3
Laskutusprosessin nimi	Aromi-Eväs-laskutus	SAP-lasku, sisäinen	SAP-lasku, ulkoinen
		Päivä- ja toimintakeskus-ruokailut, ulkoinen palveluntuottaja, Oriveden yhteistoiminta-alue, intensiiviyksikkö	Päivä- ja toimintakeskusruokailut, ulkoinen asiakas
Missä laskutuksissa käytetään tällä hetkellä	Päivä- ja toimintakeskusruokailut		
Laskutusrytmi	1 x kk	1 x kk	1 x kk
Tilallinen Aromi-järjestelmällä	Kyllä, asiakas tilaa	Ei	Ei
Laskutustietojen lähde	Aromi Eväs	Palveluntuottajan toimittama ateriasurantalomake	Toimipisteen toimittama ateriasurantalomake
Sisäinen/ ulkoinen asiakas	Sisäinen	Sisäinen	Ulkoinen
Maksu/laskustapa	Kirjanpitosiirto	SAP-lasku	SAP-lasku
Jos SAP-lasku onko liitetty	-	Kyllä/Ei	Kyllä
Jos liitteellinen SAP-lasku, liiteen muoto/lähde	-	Palveluntuottajan toimittama laskutusyhteenvelo tai ateriasurantalomake	Toimipisteen toimittama ateriasurantalomake
Koontilasku	-	-	-
Muita huomioitavaa			

Laskutuskonseptit

Sairaalaruokailu

Konsepti	1	2	3
Laskutusprosessin nimi	SAP-lasku, ulkoinen	Aroni-Eväs-laskutus	SAP-lasku, sisäinen
Missä laskutuksissa käytetään tällä hetkellä	Sairaalaruokailu, ulkoinen	Sairaalaruokailu, sisäinen	Sairaalaruokailu, Oriveden yhteistoiminta-alue
Laskutusryhmi	1 x kk	1 x kk	1 x kk
Tilaaminen Aroni-järjestelmällä	Kyllä, asiakas tilaa	Kyllä, asiakas tilaa	Ei
Laskutus tietojen lähde	Aroni Eväs	Aroni Eväs	Palveluntuottajan toimittama laskutuskooste
Sisäinen/ ulkoinen asiakas	Ulkoinen	Sisäinen	Ulkoinen
Maksu/laskutus tapa	SAP-lasku	Kirjainpitosiirto	SAP-lasku
Jos SAP-lasku onko liitetä	Kyllä	-	Kyllä, toimitetaan sähköpostilla
Jos liitteellinen SAP-lasku, liitteen muoto/äähde	Voimian ICT-suunnittelijan muokkaama laskutuskooste	-	Palveluntuottajan toimittama laskutuskooste
Koontilasku	-	Kyllä	-
Muita huomioitavaa			

Laskutuskonseptit

Kotiteriapalveluruuokailu

Konsepti	1	2	3
Laskutusprosessin nimi	Aromi-Eväs-laskutus	SAP-lasku, ulkoinen koontilasku	SAP-lasku, ulkoinen
Missä laskutuksissa käytetään tällä hetkellä	Kotiteriapalvelu	Kotiteriapalvelu, toinen kunta tai kaupunki	Kotiteriapalvelu, yksityinen henkilö
Laskutusrytmi	1 x kk	1 x kk	1 x kk
Tilainnen Aromi- järjestelmällä	Kyllä, asiakas tilaa	Kyllä, asiakas tilaa	Ei
Laskutuslajin lähde	Aromi Eväs	Aromi Eväs	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake
Sisäinen/ ulkoinen asiakas	Sisäinen	Ulkoinen	Ulkoinen
Maksu/laskutuslajin	Kirjanpitosiirto	SAP-lasku	SAP-lasku
Jos SAP-lasku onko liitetty	-	Ei	Kyllä
Jos liitteellinen SAP-lasku, liitteen muotoilajide	-	Tuotantoketjin toimittama laskutusyhteenveto	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake
Koontilasku	-	Kyllä, jos monta kohdetta	-
Muita huomioitavaa			

Laskutuskonseptit

Palveluskusruokailut

Konsepti	1	2	3	4	5
Laskutusprosessin nimi	Aroni-Eväs-laskutus	SAP-lasku, sisäinen	SAP-lasku, ulkoinen	SAP-lasku, sisäinen, koortilasku	Maksu käteisellä tai kortilla
Missä laskutuksissa käytetään tällä hetkellä	Palveluskusruokailu, oma tuotanto	Palveluskusruokailu, asumispalvelu Ioutras ravintolassa	Palveluskusruokailu, yksityinen henkilö ja Setlementti ry	maksusitoumus asiakkaat, Tampereen kaupunki	Palveluskusruokailu
Laskutusryhmi	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1x kk	Jatkuvaa
Tilaa Aroni-järjestelmällä	Kyllä, asiakas tilaa	Kyllä, asiakas tilaa	Ei	Ei	Ei
Laskutus tietojen lähde	Aroni Eväs	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	-
Sisäinen/ ulkoinen asiakas	Sisäinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Sisäinen	Ulkoinen
Maksu/laskutus tapa	Kirjanpitosiirto	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	-
Jos SAP-lasku onko liitteitä	-	Kyllä/Ei	Kyllä	Kyllä	-
Jos liitteellinen SAP-lasku, liitteen muoto/lähde	-	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama ateriaseurantalomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	-
Koorttilasku	-	-	-	Kyllä	-
Muita huomioitavaa	-	-	-	Talennetaan ulkoisena SAP-laskuna	Laskutuksella ei toinnepiteitä

Liite 14/9

Laskutuskonseptit
Henkilököveläin

Konsepti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Laskutusprosessin muutos	Timecon-ohjelmat	Ablamakeset palauttamisen vaihto	Maksu rahalla tai kortilla, kompensatio-ohjelman korjaus	Maksu rahalla tai kortilla, kompensatio	Maksu rahalla tai kortilla, kompensatio Q- <td>Maksu eP:ssä</td> <td>SAP-lasku, ulkoinen</td> <td>Timecon-ohjelmat, asakkaan oma timecon-pohja</td> <td>SAP-lasku, ulkoinen</td> <td>SAP-lasku, ulkoinen</td> <td>SAP-lasku, sisäinen</td> <td>SAP-lasku, sisäinen</td> <td>SAP-lasku, sisäinen</td> <td>Acomi-HR-laskutus</td>	Maksu eP:ssä	SAP-lasku, ulkoinen	Timecon-ohjelmat, asakkaan oma timecon-pohja	SAP-lasku, ulkoinen	SAP-lasku, ulkoinen	SAP-lasku, sisäinen	SAP-lasku, sisäinen	SAP-lasku, sisäinen	Acomi-HR-laskutus
Messa laskutusessa käytetään tällä hetkellä	Henkilötoiminta, timecon maksu/vaihtoehtoinen laskutusohjelma	Henkilötoiminta laskutusohjelma	Henkilötoiminta laskutusohjelma	Henkilötoiminta	Henkilötoiminta	Henkilötoiminta	Henkilötoiminta, nukaasi	Henkilötoiminta, työnantajan maksama	Henkilötoiminta	Henkilötoiminta, työnantajan maksama	Sivellinvalmistajan alivonit	Henkilötoiminta, työnantajan maksama	Sivellinvalmistajan alivonit	Henkilötoiminta, työnantajan maksama, hoido
Laskutusryhti	1 x kk	2 x kk	Parittain	Parittain	Parittain	Parittain	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x kk	2 x v	1 x kk	1 x v	1 x v
Tuomion Acomi-ajastamisella	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Kyllä, kello syötetään
Laskutusohjelman uudistus	Timecon-pohjaisten ohjelmien muuttaminen	Kattausajalla	-	-	-	-	Timeconista tai palkankehennusta saatu lisäkorvaus	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat
Sisäisen ulkoinen alivonit	Ulkoinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen
Maksuajastusajasta	Timecon/Timecon-ohjelmien muuttaminen	Palkkuluettalon päivitys	Käsitteen	Käsitteen	Käsitteen	Mallilla	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	Käsitteen
Jos SAP-lasku on oikein	-	-	-	-	-	-	Kyllä/Ei	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	-
Jos tilinlasku SAP-lasku	-	-	-	-	-	-	Timecon-ohjelmat	-	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	-
Ilmoitus muuttamisesta	-	-	-	-	-	-	-	-	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	Timecon-ohjelmat	-
Jos SAP-lasku on oikein	-	-	-	-	-	-	Ei	Ei	Ei	Ei	Kyllä	-	Ei	-
Muuta	-	Ei aiheuta toimintoja laskutukseen	Ei aiheuta toimintoja laskutukseen	Ruokailu kassan maksu, kassan maksu, kassan maksu, kassan maksu	Ruokailu kassan maksu, kassan maksu, kassan maksu, kassan maksu	Ei aiheuta toimintoja laskutukseen	Ei	Asiakkaan omistama timecon-pohja	Ei	Ei	Ei	Asiakkaan ei toiminta paljovälisellä tiedolla	Käsitteen toimintojen tarkasti laskutuksen saaminen laskulla	Henkilötoiminta, työnantajan maksama, hoido

Laskutuskonseptit

Tilausuotteet

Konsepti	1	2	3	4	5	6	7
Laskutusprosessin nimi	Aromi-Eväs-laskutus	Aromi-Eväs-laskutus	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	SAP-lasku, sisäinen	SAP-lasku, sisäinen koontilasku	SAP-lasku, ulkoinen koontilasku
Missä laskutuksessa käytetään tällä hetkellä	Tilausuotteet, lastien ja nuorten palvelualue	Tilausuotteet, hoidon palvelualue	Tilausuotteet, ostopalvelu	Tilausuotteet, ostopalvelu	Tilausuotteet	Tilausuotteet	Averia-komponentit
Laskutusrytmi	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x kk	1 x v
Tilaaminen Aromi-lähtestehinällä	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Kyllä, keittiö syöttää tiedot
Laskutuslähde	Aromi Eväs	Aromi Eväs	Palveluntuottajan toimittama yhteenveito	Kauppiaan laskut	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Aromi Eväs
Sisäinen/ ulkoinen asiakas	Sisäinen	Ulkoinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Ulkoinen
Maksu/laskutustapa	Kirjanpitosiirto	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku
Jos SAP-lasku onko liitteitä	-	Kyllä	Kyllä	-	-	-	Kyllä
Jos liitteellinen SAP-lasku, liitteen muoto/ohje	-	Laskutuskooste Aromi Eväsistä	Palveluntuottajan toimittama yhteenveito	Kauppiaan laskut	-	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Laskutuskooste Aromi Eväsistä
Koontilasku	-	-	Kyllä	Kyllä	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Kyllä
Muuta huomioitavaa							

Laskutuskonseptit

Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu

Konsepti	1	2	3	4	5	6	7
Laskutusprosessin nimi	Aromi-Eväs-laskutus	Aromi-HR-laskutus	SAP-lasku, ulkoinen	SAP-lasku, ulkoinen, koontilasku	SAP-lasku, sisäinen	SAP-lasku, sisäinen, koontilasku	Maksu käteisellä
			Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut koulussa, oppilaitoksissa ja palvelukeskuksissa)	Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut koulussa, oppilaitoksissa ja palvelukeskuksissa)	Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut koulussa, oppilaitoksissa ja palvelukeskuksissa)	Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut koulussa, oppilaitoksissa ja palvelukeskuksissa)	Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu (kahvilapalvelut koulussa, oppilaitoksissa ja palvelukeskuksissa)
Missä laskutuksessa käytetään tällä hetkellä	Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu koulussa	Kahvila, tilaus- ja tapahtumatarjoilu oppilaitoksissa ja laitoksissa					
Laskutusrytmi	1 x kk	1 x kk	Mahd. pian	1 x kk	1-2 kuukauden välein	1-2 kuukauden välein	Hei
Tilaaminen Aromi- järjestelmällä	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	
Laskustietojen lähde	Aromi Eväs	Aromi HR	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	-
Sisäinen/ ulkoinen asiakas	Sisäinen	Sisäinen	Ulkoinen	Ulkoinen	Sisäinen	Sisäinen	Ulkoinen
Maksu/laskutus tapa	Kirjanpitosiirto	Kirjanpitosiirto	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	SAP-lasku	Käteinen
Jos SAP-lasku onko liitetä	-	-	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	-
Jos liitteellinen SAP-lasku, liitteen muoto/lähde	-	Laskutuskooste Aromi Evästä	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	Toimipisteen toimittama tilausmyyntilomake	-
Koontilasku	-	-	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei
Muita huomioitavaa							

Laskutuskonseptit

Asiantuntijapalvelut

Konsepti	1	2
Laskutusprosessin nimi	SAP-lasku, sisäinen	SAP-lasku, ulkoinen
Missä laskutuksissa käytetään tällä hetkellä	Asiantuntijapalvelut	Asiantuntijapalvelut
Laskutusryhmi	Tarvittaessa	Tarvittaessa
Tilaaminen Aroni-järjestelmällä	Ei	Ei
Laskustietojen lähde	Asiantuntijan toimittama tilausmyyntilomake	Asiantuntijan toimittama tilausmyyntilomake
Sisäinen/ ulkoinen asiakas	Sisäinen	Ulkoinen
Maksu/laskutustapa	SAP-lasku	SAP-lasku
Jos SAP-lasku onko liitetty	Kyllä	Kyllä
Jos liitteellinen SAP-lasku, liitteen muoto/lähde	Asiantuntijan toimittama tilausmyyntilomake	Asiantuntijan toimittama tilausmyyntilomake
Koontilasku	-	-
Muita huomioitavaa		

TEEMAHAASTATTELURUNKO

2.5.2018

Teemahaastattelurunko

Teema 1 Laskutuksen prosessit:

Tietämys nykyisistä laskutusprosesseista?

Onko tietämys riittävä?

Miten tärkeäksi laskutus koetaan asteikolla 1-5?

Koetaanko kuuluvan osaksi omaa työtä?

Teema 2 Prosessikaaviot:

Onko hyötyä omassa työssä?

Mitä ajatuksia herättää?

Teema 3 Laskutuskonseptit:

Onko apua omassa työssä?

Selkeyttääkö ajatuksia laskutuksista? Ovatko selkeitä ja helppolukuisia?

Onko kehitettävää? Miten edetään jatkossa?

Mitä ajatuksia projektista kokonaisuudessaan?