

Anne Hautamäki

Pk-yrityksen taloushallinnon ja asiakasrekisterin vaihtaminen

Opinnäytetyö
Syksy 2010

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö
Pienen ja keskisuuren yritystoiminnan liikkeenjohdon koulutusohjelma
Markkinointi



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö

Koulutusohjelma: Pienen ja keskisuuren yritystoiminnan liikkeenjohdon koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Markkinointi

Tekijä: Anne Hautamäki

Työn nimi: Pk-yrityksen taloushallinnon ja asiakasrekisterin vaihtaminen

Ohjaaja: Hannu Palomäki

Vuosi: 2010

Sivumäärä: 51

Liitteiden lukumäärä: 1

Pk-yritysten taloushallinnon nykyaikaiset tietokantapohjaiset ratkaisut tarjoavat joustavuutta ja tehokkuutta sekä säästävät työtä ja aikaa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia kohdeyrityksen nykyisen taloushallinto-ohjelmiston uusimismahdollisuuksia.

Kohdeyritys on mainos- ja liikelahjoja tarjoava pk-yritys. Kohdeyrityksen markkinointialueeseen kuuluu koko Suomi. Kohdeyrityksellä on tällä hetkellä kaksi myyntipistettä, joista toisessa on myös tuotantoa.

Työssä kuvataan kohdeyrityksen tällä hetkellä käytössä oleva Nova-ohjelmisto ja Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmä ja syyt, joiden takia kohdeyritys on päättänyt uudistamaan taloushallinnon järjestelmänsä. Työssä tutkitaan myös uusien taloushallinto-ohjelmistojen mahdollisuuksia ja niiden ominaisuuksia.

Tutkittavana oli kolme eri taloushallinto-ohjelmistoa, joista selvästi kaksi havaittiin soveltuvimmaksi kohdeyrityksen tarpeisiin. Asiakkuudenhallinta-osio oli kaikissa tutkittavana olevissa ohjelmistoissa puutteellinen. Tämän vuoksi kohdeyrityksen harkittavaksi tulee siirto-ohjelman teettäminen Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmän ja uuden taloushallinto-ohjelmiston välille.

Avainsanat: taloushallinto, asiakkuudenhallinta, ohjelmistot.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business School
Degree programme: Business Administration
Specialisation: Marketing

Author: Anne Hautamäki

Title of thesis: The changing of corporate financial administration and customer registry.

Supervisor: Hannu Palomäki

Year: 2010

Number of pages: 51

Number of appendices: 1

The database-based software solutions of the modern financial administration offer flexibilities and efficiency to save time and effort. The main purpose of the thesis was to study corporation possibilities of renewing the common financial administration software.

The corporation offers promotional and business gifts. The marketing area of the corporation includes the whole Finland. Nowadays the corporation has two sales offices, the other office has also production.

The thesis describes the Nova-software and the Planner customer relationship management software and the reasons, why the company has decided to renew its financial administration software. The thesis studies also some possibilities and properties, that the new financial administration software can offer.

There were three different kind of financial administration software under research, these two were clearly the most applicable to the needs of the target company. In all the three financial administration software, the customer relationship management item was incomplete, so that is why the target company must consider if they need to order a transfer program between Planner software and the new financial administration software.

Keywords: financial administration, customer management, softwares.

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
1 JOHDANTO	7
2 YRITYKSEN PROSESSIT	8
2.1 Taloushallinnon prosessit.....	8
2.1.1 Palkanlaskenta.....	8
2.1.2 Kirjanpito.....	12
2.1.3 Laskutus.....	15
2.2 Tuotanto.....	18
2.2.1 Myynti- ja ostotilausten käsittely.....	18
2.2.2 Varastokirjanpito	19
2.2.3 Tuotannonohjaus	22
2.3 Asiakashallinta	25
2.4 Raportointi.....	27
3 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ.....	30
4 CASE: KOHDEYRITYS.....	31
4.1 Ohjelmiston hankinta.....	31
4.1.1 ERP-teknologia	32
4.1.2 ASP-teknologia	33
4.1.3 EAI.....	34
4.2 Kohdeyrityksen rajoitukset ohjelmistoille.....	35
4.3 Kohdeyrityksen tarpeet ohjelmistolle.....	36
4.4 Kohdeyrityksen käytössä olevat ohjelmistot.....	38
4.5 Tarjolla olevat ohjelmistot.....	42
4.6 Valittujen ohjelmistojen ominaisuuksien vertailu	44
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	46

LÄHTEET	48
LIITTEET	50

Käytetyt termit ja lyhenteet

Palvelin	Palvelimella tarkoitetaan tietokonetta, jossa sijaitsee palvelinohjelmisto.
Palvelinohjelmisto	Palvelinohjelmiston tarkoituksena on erilaisten palvelujen tarjoaminen muille ohjelmille.
ERP	Enterprise Resource Planning eli toiminnanohjausjärjestelmä, joka kattaa yrityksen kaikki keskeiset toiminnot ja jossa tapahtumien käsittely on mahdollisimman reaaliaikaista.
Moduuli	Moduuli on osa, joita yhdistelemällä voidaan kasata erilaisia kokonaisuuksia.
Tietokanta	Tietokanta on tietovarasto, jonne on sijoitettu kaikki ohjelmiston käyttämä data.
Sovelluskehitys	Ohjelmistojen suunnittelua ja toteutusta.
ASP	Application Service Provider, Internetin välityksellä tapahtuvaa standardin sovellusohjelmiston käytön vuokraamista.
Tiliöinti	Tulojen ja menojen kirjaamista eri tileille.
CSV tiedosto	Tekstitiedosto, jossa tiedot on erotinmerkillä eroteltu.

1 JOHDANTO

Pk-yritysten taloushallinnon nykyaikaiset tietokantapohjaiset ratkaisut tarjoavat joustavuutta ja tehokkuutta sekä säästävät työtä ja aikaa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa käsiteltävän kohdeyrityksen nykyinen taloushallintaohjelmisto ja asiakkuudenhallintaohjelmisto.

Kohdeyritys on mainos- ja liikelahjoja tarjoava pk-yritys, jonka markkina-alueeseen kuuluu koko Suomi. Kohdeyrityksellä on tällä hetkellä kaksi myyntitoimipistettä, joista toisessa on myös tuotantoa. Kohdeyrityksessä on tällä hetkellä käytössä Nova taloushallinto-ohjelmisto ja Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmä, jotka on koettu riittämättömäksi tyydyttämään kohdeyrityksen tämän hetkisiä tarpeita.

Työssä käsitellään taloushallinnon prosessien teoriaa sekä kuvataan kohdeyrityksen tällä hetkellä käytössä oleva Nova-ohjelmisto ja Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmä ja syyt joiden takia kohdeyritys on päättänyt uudistamaan taloushallinnon järjestelmänsä. Työssä otetaan käsittelyyn kolme tällä hetkellä tarjolla olevaa taloushallinto-ohjelmistoa ja tutkitaan niiden ominaisuuksia. Tavoitteena on tutkia tarjolla olevien taloushallinto-ohjelmien ominaisuuksia.

2 YRITYKSEN PROSESSIT

Tässä luvussa käydään läpi hankittavan järjestelmän kannalta keskeisiä prosesseja. Kohdeyrityksen tärkeimpiä prosesseja ovat taloushallinnon prosessit, tuotannon eri toiminnot, asiakkuudenhallinta ja kohdeyrityksen keskeiset raportit ja niiden saatavuus. Näin selvitetään mitä ominaisuuksia ja toimintoja tulevalta järjestelmästä vaaditaan.

2.1 Taloushallinnon prosessit

2.1.1 Palkanlaskenta

Tärkeä osa yrityksen henkilöstöhallintoa on palkanlaskenta. Palkkahallinnolla tarkoitetaan tehtäviä, joihin liittyy palkan määrittämistä, maksamista sekä palkkojen tilastointia. Palkkahallintoon kuuluu palkkojen laskentaa, tietojen rekisteröintiä, perittyjen erien tilittämistä, tietojen toimittamista sidosryhmille, todistusten laatimista, sairaus- ja eläkevakuutusasioiden hoitoa jne. Kun palkanlaskentaa hoidetaan palkanlaskentaohjelmalla työvaiheisiin kuuluvat palkkakauden palkkatapahtumien tallentaminen, palkkahallinnon perustietojen ylläpitäminen, palkkojen varsinainen laskenta, tilastointitehtävät sekä palkkaraporttien tulostaminen. Palkkojen laskenta on kaksivaiheinen; muuttuvien palkkatietojen kirjaaminen ja kiinteiden palkkatietojen ajaminen. Palkkahallinto vastaa siitä, että palkat maksetaan ajallaan, lasketaan oikein ja yrityksessä palkkakirjanpito on säännösten mukainen. (Eskola 2007, 23.)

Palkkakirjanpidon pitäminen on yrityksen velvollisuus. Se edellyttää mm. jokaisen työntekijän työajan ja muun palkkaperusteiden sekä pidettyjen ja kertyneiden lomien kirjaamista. Palkkakirjanpito sisältää maksutiedot palkoista ja muista lisistä ja vähennyksistä. Tavallisimmin palkkojen maksaminen perustuu työaikaan, mutta myös erilaiset tulospalkkausperusteet voivat vaikuttaa palkkaan. Työehtosopimus

ja/tai työsopimus määräävät kuukausittaisen palkanmaksukertojen määrän ja ajankohdan. Työnantajan täytyy antaa todistuksia ja ilmoituksia palkkatiedoista sekä työntekijälle että vakuutusyhtiöille ja viranomaisille. Verottajalle työnantajan on annettava tietoja jonka perusteella toimitetaan työntekijöiden verotus, sekä varmistetaan samalla työnantajan maksujen, sosiaaliturva- ja ennakonpidätysmaksujen kertyminen. Palkkakirjanpidosta joka on hoidettu ATK:n avulla, on helppo tarvittavat ilmoitukset ja tiedot tulostaa. Vakuutusyhtiöt tarvitsevat tietoja mm. lakisääteisten vakuutusten, tapaturma-, eläke-, ryhmähenki- ja työttömyysvakuutusten maksujen määräämiseen. (Viitala 2006, 43.)

Kiinteän aikapalkan lisäksi maksetaan usein provisio-, urakka- tai bonuspalkkaa. Urakkapalkan maksun perusteena on työsuoritus tai osa siitä. Rahapalkan lisäksi voidaan palkkana antaa myös luontoisetuja: autoetu, asuntoetu, puhelinetu tai ravintoetu sekä muut luontoisedut. Tällaisista eduista työntekijälle syntyy rahapalkan lisäksi luontoisetupalkka. Verohallituksen ohjeiden mukaisesti lasketaan edun arvo rahaksi ja lisätään rahapalkkaan. Työntekijä maksaa luontoisetupalkan ja rahapalkan yhteissummasta verottajalle ennakonpidätyksen. Jos työn suorittamisesta aiheutuu työntekijälle kustannuksia, maksaa työnantaja niistä korvauksen joko verohallituksen antamien korvauserusteiden mukaan tai laskua vastaan. Tällaisia korvauksia ovat päivärahat, jotka korvaavat ylimääräisiä ravintokustannuksia tai kilometrikorvaukset, jos työntekijä on joutunut käyttämään omaa autoa työajoihin. Jos korvaukset kustannuksista ovat verohallinnon ohjeiden mukaisia, niistä ei tarvitse maksaa ennakonpidätystä, mutta se osa joka ylittää verohallinnon ohjeiden mukaiset korvaukset, on verotettavaa tuloa. (Aalto 2001,166.)

Verotettavaa tuloa ovat siis rahapalkka ja luontoisetupalkka, näistä työnantaja vähentää työntekijän luovuttaman verokortin lisä- ja perusprosentin mukaisen ennakonpidätyksen. Keräämänsä verorahat työnantaja tilittää kuukausittain verottajalle. Työnantaja vähentää myös palkasta työttömyysvakuutusmaksun ja työeläkemaksun, joiden maksuprosentit vaihtelevat vuosittain. Vakuutusyhtiö kerää työntekijältä ja työntekijöiltä vakuutusmaksua, vakuutusyhtiölle tilitetään työeläkemaksu. Työntekijä voi myös valtuuttaa työnantajan vähentämään palkastaan ammattiyhdistyksen jäsenmaksut ja tilittämään ne ammattijärjestölle. (Aalto 2001,166.)

Jokainen yritys tai henkilö, joka maksaa palkkaa, katsotaan työnantajiksi ja on siten velvollinen maksamaan sosiaaliturvamaksua. Sosiaaliturvamaksu on työnantajan menoa, sitä ei työntekijän palkasta vähennetä. Maksun määrän tulee työnantajan oma-aloitteisesti selvittää, koska se vaihtuu vuosittain. Palkan maksuaika ratkaisee sosiaaliturvamaksuprosentin, ansaitsemisajalla ei ole merkitystä. (Eskola 2007, 66.)

Palkallisella vuosilomalla tarkoitetaan joko sopimusperusteista tai lakisääteistä vuosittain annettavaa kesä- ja talvilomaa. Vuosilomat ovat pakollisia eli niitä ei voi työ sopimuksessa poistaa. Johtavassa asemassa oleviin, yrittäjiin, ammatinharjoittajiin tai harrastustoimintaan liittyvässä työssä ei vuosilomalakia sovelleta. Vuosilomaa ei voi myöskään korvata rahalla. Myös luontoisedut kuuluvat käytettäväksi loman aikana, jos se ei ole mahdollista, on se korvattava rahana. Lomanmääräytymisaika on 1.4.-31.3. Jokaiselta kalenterikuukaudelta jolloin on työskennellyt vähintään 14 päivää riippumatta päivän pituudesta, kertyy vuosilomaa. Jos esimerkiksi osa-aikaisuuden vuoksi ei voida 14 päivän sääntöä soveltaa, lomanansaintakuukautena pidetään kuukautta, jolloin työntekijä on ollut töissä kaikki tunnit laskettuna vähintään 35 tuntia. Jos työsuhde on lomanmääräytymisvuoden loppuun mennessä kestänyt alle vuoden, kertyy vuosilomaa 2 arkipäivää kuukaudessa. Jos työsuhde on kestänyt vastaavasti yli vuoden, kertyy vuosilomaa 2,5 arkipäivää kuukaudessa. Kesälomakausi on 2.5.-30.9. yhtäjaksoisesti lomasta on pystyttävä pitämään vähintään 12 päivää, loput 12 päivää on sovittavissa. Talvilomakausi (lopun 6 päivää) on 1.10.-30.4. Lomapäiviksi lasketaan myös arkilauantait, lomapäiviä eivät ole kirkolliset juhlapyhät, sunnuntait, juhannus- ja jouluaatto, vapunpäivä, itsenäisyyspäivä ja pääsiäislauantai. (Eskola 2007, 124-128.)

Loman ansaintaperuste ratkaisee vuosiloman laskentatavan. Kolme lomapalkan laskentasääntöjä ovat: keskipäiväpalkkasääntö, kuukausipalkkaisten lomapalkkasääntö ja prosenttiperusteinen lomapalkkasääntö. Tarkoitus olisi että loma-ajalta saa saman palkan kuin työssäoloajaltakin. Luontoisetuja ja ylityö- ja sunnuntaikorvauksia ei oteta mukaan kun lasketaan vuosilomapalkkaa, ainoastaan rahapalkka. Lomapalkan suuruuden määrää loman alkamishetki, eli loma-ajan palkka on sama kuin palkka välittömästi ennen lomaa. Kuukausipalkkalaisen ja tuntipalkkalaisen

lomapalkan laskentakaavat ovat nähtävissä liitteessä 1. Prosenttimääräistä lomapalkkaa käytetään työntekijöillä joiden lomanansaintaoikeuden perusteena on 35 työtunnin sääntö. Jos työntekijä on ollut alle vuoden työssä lasketaan lomapalkaksi 9% lomanmääräytymisvuoden ansioista, jos työssä on ollut yli vuoden, lasketaan lomanmääräytymisvuoden ansioista 11,5%. Lomaraha ei ole pakollinen, se on sovittu työehtosopimuksessa. Lomarahan suuruus on noin 50% loma-ajan palkasta. (Eskola 2007, 129-137.)

Sairausajan palkkaa (sama palkka kuin työssä ollessa) maksetaan kun työntekijä on ollut työsuhteessa yli kuukauden, alle kuukauden työsuhteen sairausajan palkka on 50%. Sairausajan palkkaa maksetaan 9 arkipäivää. Sairaudesta on ilmoitettava välittömästi työnantajalle ja työntekijän täytyy toimittaa lääkärintodistus sairaudesta. Työntekijällä on myös oikeus jäädä äitiys-, isyys- tai vanhempainvapaalle. Työnantajan ei tarvitse maksaa palkkaa kyseisten vapaiden aikana. (Eskola 2007, 140-142.)

Palkkakirjanpidon osia ovat

- työaikatiedot
- palkkatiedot
- tiedot sotumaksuista ja ennakonpidätyksistä
- lomatiedot
- jäsenmaksutiedot
- lakisääteisten vakuutusten tiedot
- tilastotiedot
- työnantajailmoitukset.

(Viitala 2006, 43.)

Liikekirjanpitoon siirretään palkkakirjanpidosta ainakin kuukauden maksetut sosiaaliturvamaksut, palkat, suoritettut lakisääteisten vakuutusten maksut ja ennakonpidätykset. Kuluiksi kirjataan myös kertyneet lomaoikeudet ja niistä syntyneet lakisääteiset vakuutukset ja sosiaaliturvamaksut. Työntekijän tehtävien mukaan jaetaan palkat muuttuviin tai kiinteisiin palkkakuluihin. Kirjanpidossa voidaan jakaa palkkakulut erilaisille kustannuspaikoille kustannuslaskennan tarpeiden perusteel-

la. (Viitala 2006, 44.)

Jokaisesta työntekijästä pitää olla palkkakortti, josta ilmenee palkkatiedot sekä palkasta tehdyt vähennykset ja summat jotka työntekijälle maksetaan. Tiedot palkkakorttiin kertyvät koko kalenterivuoden ajalta. (Eskola 2007, 152-153.)

2.1.2 Kirjanpito

Voidakseen tehdä päätöksiä, yritys tarvitsee täsmällisiä tietoja taloudestaan. Yrityksen taloushallinto vastaa taloustietojen tuottamisesta. Taloushallinnon tehtäviin kuuluu järjestää asianmukainen kirjanpito yritykselle, sekä tuottaa tilinpäätöksiä ja talousraportteja kirjanpidon perusteella. Tilinpäätös ja kirjanpito ovat yritykselle lakisääteisiä velvollisuuksia. Tilinpäätöksessä seurataan yrityksen tilikauden tulosta ja taloudellista asemaa tilikauden päättymisajankohtana. Tilikauden tulosta kuvaa tuloslaskelma ja tilikauden päättymisajankohdan taloudellista asemaa kuvaa tase. (Kinnunen 2006, 11-12.)

Kirjanpito on taloudellisten tapahtumien muistiinmerkitsemisjärjestelmä sekä yhteenveto sellaisista taloudellisista tapahtumista, joissa yritys on ollut osapuolena. Liiketapahtumiksi kutsutaan kirjanpitoon laitettavia taloudellisia tapahtumia. Liiketapahtumat, niiden kirjaustapa ja kirjauskypsyys ovat lainsäädännössä tarkoin määrättyjä. Liiketapahtumia ovat tulot, menot, rahoitustapahtumat sekä niiden siirto- ja oikaisumerkinnät. Kun tuotannon tekijä vastaanotetaan, syntyy meno. Menoja ovat yrityksen ostamat tavarat, palvelut, koneet, rakennukset ja työpanokset. Kun suorite luovutetaan, syntyy tulo. Suoritteita ovat myydyt tavarat ja palvelut, se voi olla yrityksen valmistama tai ulkopuolelta hankittu. Rahoitustapahtuma syntyy kun yritys saa maksun asiakkaalta tai maksaa ostamansa tuotannon tekijät. Rahoitustapahtumia ovat myös rahoituksesta maksetut vastikkeet, kuten korot ja osingot, verot, vieraat ja omat pääoman sijoitukset ja niiden palautukset, lainojen lyhennykset. (Kinnunen 2006, 12-14.)

Tilinpäätös on raportti yrityksen talouden kehittymisestä ja taloudellisesta tilantees-

ta tilinpäätösajankohtana. Raportoinnin lisäksi tilinpäätöksellä on oikeudellinen vaikutus yritystä koskevien mahdollisuuksien ja päätösten rajoitteena tai tulkintapohjana. Monia sopimuksia voidaan sitoa tilinpäätöslukuihin. Liikevaihtoon voi perustua jäsenmaksun tai vuokran määrä. Tärkeä merkitys sijoitusvihjeissä, sijoitusneuvonnassa ja sijoitusanalyseissa on tilinpäätöksillä, sekä niiden analysoinneilla ja niistä laskettavilla tunnusluvuilla. Myös velaksi tapahtuvassa kaupanteossa tarvitaan tilinpäätöstietoja. (Kinnunen 2006, 14-15.)

Kirjanpitoon tileille merkitään liiketapahtumat. Kuten kuvassa 1 on esitetty tilillä on kaksi puolta, debet-puolelle (vasen puoli) kirjataan yrityksen rahan käyttö ja kredit-puolelle kirjataan rahan lähde (oikea puoli). (Kinnunen 2006, 17.)



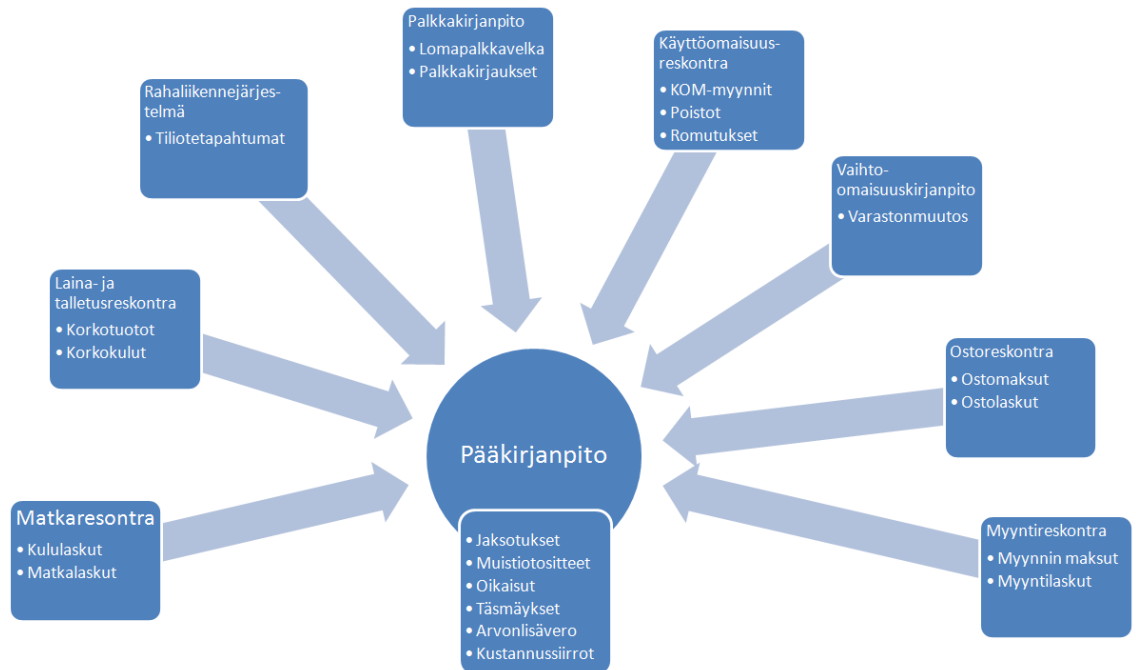
Kuva 1. Tili

Osakirjanpidon tapahtumista ja suoraan pääkirjanpitoon laitettavista tositteista muodostuu kirjanpidon kirjaukset. Suurin osa kirjanpitoon tulevista tapahtumista syntyvät osakirjanpidon tuloksena. Osakirjanpitoja ovat mm.:

- myyntireskontra
- ostoreskontra
- käyttöomaisuusreskontra
- matka- ja kululaskureskontra
- kassakirjanpito
- palkkakirjanpito
- laina- ja talletusreskontra
- vaihto-omaisuuskirjanpito.

Osakirjanpito on kirjanpitoa, josta tietoja siirretään pääkirjanpitoon liiketapahtumana manuaalisesti tai automaattisesti. Osakirjanpidon tapahtumat pääkirjanpitoon voidaan siirtää kuukausi- tai päiväkohtaisina koosteina. Jos osakirjanpidot ovat

samaa taloushallintojärjestelmää kuin pääkirjanpito, voidaan osakirjanpitotiedot siirtää automaattisesti tai erillisillä kirjanpitoajoilla. Jos osakirjanpito toteutetaan eri järjestelmällä kuin pääkirjanpito, tiedot siirretään joko manuaalisesti tai järjestelmien välisillä liittymillä automaattisesti. Kuvassa 2 on esitetty pääkirjanpitoon kuuluvat osakirjanpidot. (Lahti 2008, 127-128.)



Kuva 2. Osakirjanpidoista muodostuu pääkirjanpito

Kirjanpidon perustiedot on perustettava ennen kuin taloushallintoon voidaan tallentaa tapahtumia. Perustietojen merkitys on se, että jos jotakin asiaa ei ole kirjanpidossa seurattu, siitä ei ole myöskään mahdollista automaattisia raporteja muodostaa. Sen vuoksi perustietoja, sisäisen laskennan tasoja ja tilikarttaa, suunniteltaessa pitää osata arvioida myös tulevaisuuden raportointi- ja seurantarpeita. Sisäisen laskennan tasoja ja tilinumeroita on mahdollista lisätä, muuttaa tai poistaa myöhemminkin, mutta yleisesti muutokset on järkevintä tehdä vain tilikauden vaihteissa. Kirjanpidon perustietoihin kuuluvat:

- tositelajit
- tilikaudet
- tilikartta

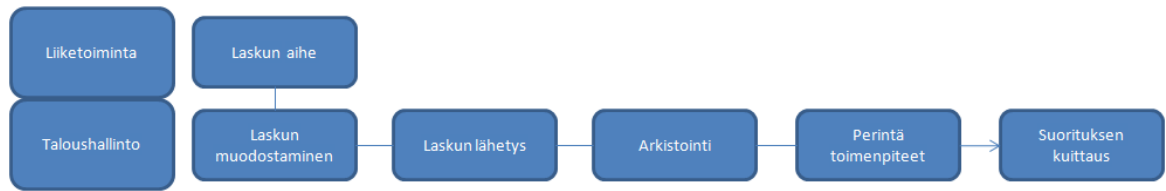
- yrityksetnumerot
- arvonlisäverokoodit
- sisäisen laskennan seurantatasot.

(Lahti 2008, 129-130.)

Kirjanpitoon tehtävän kirjauksen on kirjanpitolain mukaan perustuttava numeroituun ja päivättyyn tositteeseen, joka todistaa liiketapahtuman. Tositeaineistoa on liiketapahtuman todistamiseen liittyvä aineisto, kuten myynti- ja ostolasku, tilausvahvistukset, hinnoittelulaskelmat ja inventointilaskelmat. Jos päiväkirjasta ei käy ilmi selvästi, miten liiketapahtumat on kirjattu, täytyy tositteessa olla merkintä tileistä. Tiliöintimerkinnät voidaan myös tehdä vientimuistiolomakkeeseen. Kirjanpidon tositteet yleensä jaetaan numeroituihin tosittelajeihin. (Söderström 1998, 119.)

2.1.3 Laskutus

Yrityksen kriittinen toiminto on laskutus. Yrityksen toiminta voi vaarantua jos laskutusprosessissa on virheitä tai viiveitä. Laskutus on myös osa yrityksen imagoa ja asiakaspalvelua, koska myös se on näkyvä osa asiakkaalle. Laskutusprosessi käynnistyy laskun laatimisesta ja päättyy kun asiakkaan maksusuoritus on kirjattu pääkirjanpitoon ja myyntireskontraan. Usein sähköisestä laskutuksesta puhuttaessa tarkoitetaan vain laskunlähetykskanavasta ja -vaiheesta. Laskuttajan näkökulmasta tarkasteltaessa kannattaa kuitenkin miettiä koko prosessia, laskujen muodostamisesta, maksun vastaanottamiseen ja kuittaamiseen. Laskun lähettäjälle merkittävämpää tehokkuuden kannalta on laskun laatimisprosessi sähköisesti ja mahdollisimman tehokkaasti ja automaattisesti kuin se, mitä kautta lasku lähtee asiakkaalle. Kuten kuvasta 3 näkee sähköiseen myyntilaskutusprosessiin kuuluu neljä päävaihetta: laskun laadinta, lähetys, arkistointi ja myyntireskontra. Jos laskun vastaanottaja pystyy käsittelemään omat ostolaskunsa sähköisesti, voi koko laskutusprosessi olla täysin sähköinen. (Lahti 2008, 73-74.)



Kuva 3. Myyntilaskuprosessi

Suomessa myyntilaskujen sähköinen lähettämisen kasvu on ollut yllättävän hidasta. Tämä johtuu siitä, että varsinkin pienille ja keskisuurille yrityksille sähköinen myyntilaskujen käsittely ei välttämättä tuo välittömiä säästöjä työkustannuksissa. Sähköisen myyntilaskutuksen tekniset ongelmat on saatu vähenemään ja uusissa taloushallinto-ohjelmistoissa verkkolaskutus on jo yleensä huomioitu. Pienet yritykset voivat laatia ja lähettää verkkolaskun vastaanottajalle ilmaisten Internet-palveluiden kautta. Ensimmäisinä sähköisten laskujen käyttöönottajina ovat toimineet esimerkiksi media-, tele-, energia-, lehti- ja vakuutusyritykset. Jotta sähköinen taloushallinto voisi yleistyä, täytyisi sähköisten myyntilaskujen määrä kasvaa. Sähköisten myyntilaskujen hyödyt lähettäjälle:

- virheet vähenevät, jolloin myös selvitystyön määrä vähenee
- säästöt posti- ja tulostuskuluissa
- nopeus
- asiakaspalvelu paranee
- laskujen läpimenoaika nopeutuu, lähettäjä saa rahansa ajoissa
- imago.

(Lahti 2008, 74-76.)

Digitaalista laskutusprosessia ohjataan ja hallitaan järjestelmässä olevien ohjaus- ja perustietojen avulla. Myyntireskontran ja laskutuksen perustiedot sisältävät tuoterekisterin, asiakasrekisterin ja niihin kuuluvat tiliöintisäännöt. Asiakasrekisterissä on tiedot asiakkaiden nimistä, laskutus- ja toimitusosoitteista, arvonlisäveronumeroista, maksuehdoista, asiakaskohtaisista alennuksista sekä mahdolliset luotonvalvontatiedot, kuten toimitusestot. Asiakasrekisteriä voidaan ylläpitää joko myyntireskontrassa tai laskutusmoduulissa, mutta yrityksellä voi olla asiakassuhteiden hoitoon myös käytössä CRM-järjestelmä, jolloin asiakastietojen ylläpito tapahtuu

siellä ja automaattiliittymällä päivitetään tiedot myyntireskontraan ja laskutukseen. Tuoterekisteri sisältää tiedot yrityksen myymistä tuotteista ja niiden hinnat. Tuoterekisteristä valitaan asiakkaan ostamat tuotteet ja luodaan myyntilasku. Tuoterekisterin käyttö varmentaa oikeaa hinnoittelua, nopeuttaa laskujen laatimista, mahdollistaa tuotekohtaisen myyntiraportoinnin ja automaattisen tilioinnin. Tavaratoimitukseen liittyvälle myyntilaskulle saadaan myös logistisia tietoja, kuten toimitustapa ja toimitusehdot. (Lahti 2008, 76-77.)

Sähköinen myyntilasku muodostetaan joko manuaalisesti tallentamalla laskutiedot laskutusohjelmaan tai muodostamalla järjestelmän sisältämän datan perusteella. Integroiduissa järjestelmissä ei yleensä tarvitse siirtää manuaalisesti tietoja toisesta järjestelmästä toiseen, vaan tiedot siirtyvät automaattisesti, kunhan järjestelmä on oikein parametroitu ja sovelluksen ominaisuuksia osataan hyödyntää tehokkaasti. Erityyppisiä myyntilaskutusprosesseita on:

- käteismyynti
- tilausperusteinen myynti
- Internetmyynti
- sopimusperusteinen myynti
- edelleenlaskutus
- prosessilaskut
- manuaalilaskutus.

Kun pyritään käyttämään digitaalisuuden mahdollistamaa tehokkuutta näihin prosesseihin, on kaksi tärkeää periaatetta: 1) hyödyntää itsepalvelua ja 2) ottaa tiedot järjestelmään sen alkulähteiltä. Ensimmäinen tarkoittaa sitä, että tapahtumat ja laskutustieto syötetään esi- tai laskutusjärjestelmään työntekijöiden, kumppaneiden tai asiakkaiden toimesta. Esimerkiksi myyntiedustajien tallentamat tilaustiedot, asentajien toimeksiannot tai asiakas itse tallentaa tiedot, hyvänä esimerkkinä Internetkauppa. Toinen periaate tarkoittaa sitä, että pyritään laskutusjärjestelmään data ottamaan automaattisesti muista sovelluksista, moduuleista tai Excel-listalta. Laskutukseen tietoa antavia esijärjestelmiä ovat mm. myyntitilausjärjestelmä, sopimustietokanta, projektinohjausjärjestelmä ja operatiivisen liiketoiminnan ohjausjärjestelmä. Kun tarvittava data on laskutusjärjestelmässä olemassa, voidaan lasku luoda. (Lahti 2008, 77-79.)

Myyntilaskun toimitus voidaan toteuttaa laskun vastaanottajalle eri kanavavaihtoehtojen avulla. Laajimmin käytössä olevia ja lähettäjälle merkittävimpiä sähköisiä laskukanavia ovat EDI-laskut, e-kirje-laskut, verkkolaskut ja sähköpostilaskut. Aitoja sähköisiä laskuja eivät ole sähköpostilaskut ja e-kirjeet, koska ne vaativat manuaalista tietojen tallennusta tai paperin käsittelyä jossain prosessin vaiheessa. Osa organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa on EDI, jossa yritykset kytkeytyvät toisiinsa ja hoitavat sanomaliikennettä keskenään sähköisesti. Toiminnallisuudeltaan EDI on rajoittuneempi varsinkin vastaanottajalle kuin aidot verkkolaskut. Verkkolaskua lähetettäessä lähettäjän täytyy kytkeytyä johonkin verkkolaskuoperaattoriin, joka välittää laskun eteenpäin ja tarvittaessa konvertoi laskun toiseen standardiin. Jos vastaanottaja pystyy laskun vastaanottamaan sähköisessä muodossa, lasku välitetään vastaanottajan operaattorille. Jos sähköistä vastaanottoa ei ole käytävissä, operaattori välittää laskun laskujen tulostuspalveluun. Yrityksen täytyy siis toimittaa sopivassa muodossa oleva laskuaineisto verkkolaskuoperaattorille. Tämä edellyttää tiettyjä ominaisuuksia laskutusjärjestelmältä, jotka löytyvät jo valmiina nykyaikaisista taloushallinnon- ja toiminnanohjausjärjestelmistä. (Lahti 2008, 84-86.)

2.2 Tuotanto

2.2.1 Myynti- ja ostotilausten käsittely

Yleensä tuotteen myyntiä edeltää tilaus, joka on joko puhelimitse tai kirjallisesti vastaanotettu. Jos yrityksellä on atk-pohjainen tilausten käsittelyjärjestelmä, syötetään tilausta koskevat tiedot tilausten käsittelyyn. Kiinteinä tietoina tilausten käsittelyyn syötetään myytäviä tuotteita ja asiakkaita koskevia tietoja. Jos asiakkaasta on jo tuote- ja asiakasrekisterissä valmiiksi tallennettu tiedot, voidaan nämä tiedot poimia suoraan tilaukseen. Tilausta syötettäessä voidaan vielä asiakastietoja muuttaa tarvittaessa. Tilausten käsittelystä voidaan lähettää asiakkaalle tilausvah-

vistus haluttaessa. Tilausten käsittelystä voidaan tulostaa lähete, jonka mukaisesti varastosta voidaan tavarat poimia asiakkaalle toimitettavaksi. Tavaralähetyksen mukana lähetetään asiakkaalle lähete, johon on toimitetut määrät tulostettu. (Söderström 1998, 9-11.)

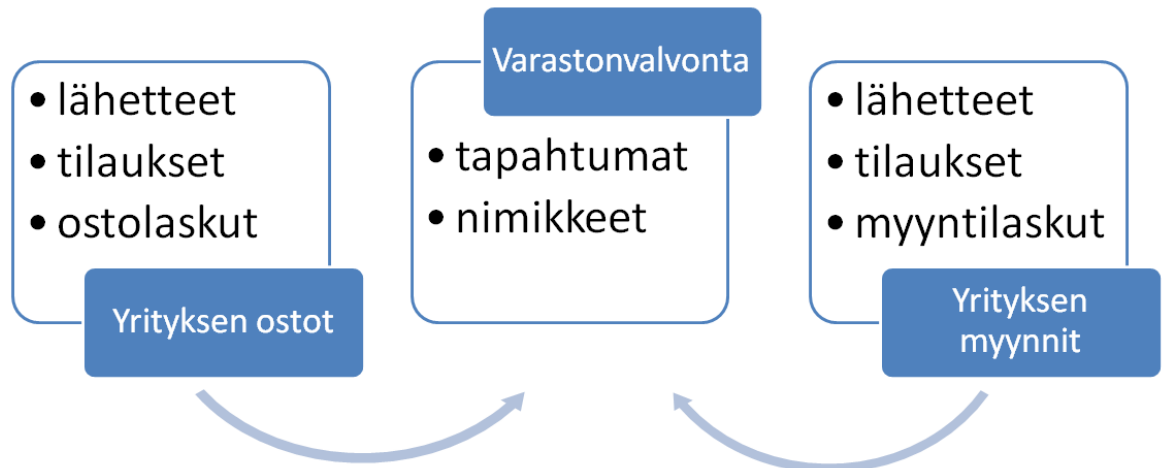
Jotta yritys kykenee toimittamaan asiakkaiden tekemät tilaukset ajallaan ja täyttämään asiakkaan muut sovitut velvoitteet, täytyy yrityksessä olla ainakin seuraavat toimenpiteet kunnossa:

- tilausten vahvistaminen ja rekisteröinti
- työmääräyksen tekeminen
- kapasiteetin varaaminen
- materiaalin tilaaminen
- taloudellisten resurssien varaaminen
- tuotteen valmistaminen
- lähetykslistan tekeminen ja toimitus.

(Viitala 2006, 41-42.)

2.2.2 Varastokirjanpito

Varastokirjanpidon avulla voidaan seurata varaston määriä, varastosta lähteneiden tuotteiden, varastoon saapuneiden tuotteiden sekä varastossa sinä hetkenä olevien tuotteiden. Päivittäisten ostojen ja myyntien suunnittelua varten varastokirjanpidon tiedot ovat tärkeitä. Taloushallinto-ohjelmistoissa varastokirjanpidosta voidaan tulostaa hetkessä varaston arvon tai yksittäisen tuotteen varastotiedot. Kuvassa 4 on esitetty varastokirjanpidon toiminta. Näillä tiedoilla on helpompi suunnitella yrityksen hankintoja sekä myyntiä. Varastokirjanpito auttaa päivittäistä suunnittelua, mutta myös tilinpäätöstarpeita tuottamalla varaston tavaroiden tilinpäätösarvon tilinpäätöshetkellä. (Söderström 1998, 52.)



Kuva 4. Varastokirjanpidon toiminta.

Tärkeimpiä asiapapereita varastokirjanpidossa ovat laskut ja lähetteet. Kun varastoon saapuu tavaraerä, se tarkastetaan ja verrataan mukana tulleen lähetteen tavaramääriin sekä varmistetaan että toimitus on sellainen kuin tilauskin on ollut. Sen jälkeen saapuneet tavarat varastoidaan asianmukaisella tavalla. Kun tavaraerästä saapuu lasku, lasku tarkistetaan ja verrataan tilaukseen ja läheteeseen, joka tuli tavaraerän mukana. Tarkistuksella varmistetaan, että kaikki laskun tuotteet ovat saapuneet varastoon ja että hinnat ja nimikkeet ovat laskussa sopimuksen ja lähetyksen mukaisia. Kun laskun on todettu vastaavan lähetystä, lähetetään lasku talousosastolle edelleen käsittelyyn. Laskusta jätetään yksi jäljennös varastoon. Lähetteen tai laskun perusteella saapunut tavaraerä rekisteröidään varastokirjanpitoon. (Söderström 1998, 52-53.)

Varastoon saapuneista tuotteista kirjataan varastokirjanpitoon tuotteiden nimikkeet, määrät, saapumispäivä sekä hankintahinnat. Hankintahinta tarkoittaa välittömien hankintamenojen ja ostohinnan summaa, kuten kuvasta 5 ilmenee.



Kuva 5. Hankintahinta.

Jos yrityksellä on ostotilausten käsittelyjärjestelmä käytössä, voidaan saapuneet tuotteet syöttää varastokirjanpidon sijasta sinne. Varastokirjanpitoon siirtyvät automaattisesti varastoon saapumiset ostotilausten käsittelyjärjestelmästä. (Söderström 1998, 53-54.)

Myyntitilausten käsittelyjärjestelmästä siirtyvät laskutusmyyntiä koskevat tiedot automaattisesti varastokirjanpitoon. Myymälän kassajärjestelmän avulla voidaan varastokirjanpitoon rekisteröidä käteismyynnit. Varastokirjanpitoon on mahdollista syöttää myös suoraan myyntitapahtumia. Varastokirjanpitoon syötetään myyntihinnat hankintahintojen lisäksi, jolloin varastokirjanpidosta voidaan tulostaa myyntejä ja kannattavuutta koskevia tilastoja. Katetuotto muuttuu jos arvonlisäveroton myyntihinta tai hankintahinta muuttuu, siksi täytyy ratkaista, minkä mukaan hankintahinta määräytyy.

1. FIFO-menetelmässä ajatellaan ensin varastoon saapuneiden tavaroiden myytävän ensin.
2. LIFO-menetelmässä ajatellaan viimeksi varastoon saapuneiden tavaroiden myytävän ensin.
3. Painotetun keskihinnan menetelmässä määrillä painotettu keskihinta lasketaan. Varastossa olleiden tavaroiden ja varastoon saapuneiden tavaroiden hankintahintojen summa jaetaan kokonaismäärillä. Varastokirjanpidossa käytetään niin kauan keskihankintahintaa, kunnes uusi tavaraerä saapuu varastoon, jolloin uusi painotettu keskihinta lasketaan. (Söderström 1998, 54-58.)

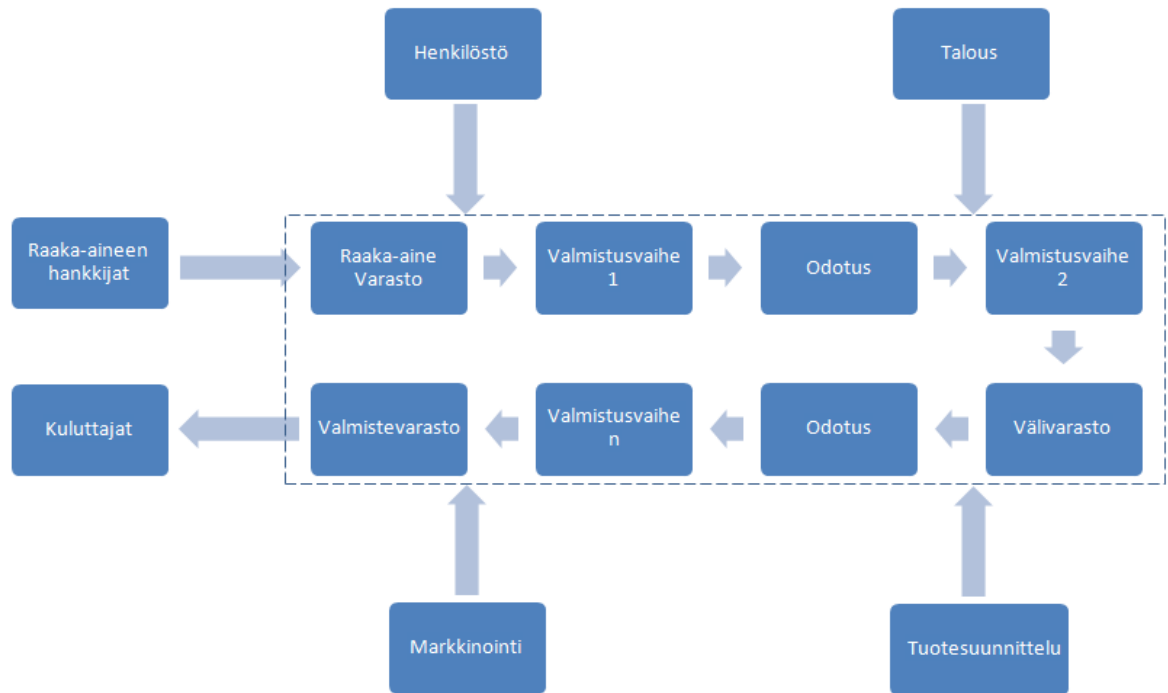
Raportteja varastokirjanpito-ohjelmasta voidaan tulostaa milloin tahansa, esimerkiksi varastotilanne kokonaisuudessaan tai myös yksittäisen tuotteen varastotilanne. Myös erilaisia tunnuslukuja ja analyysejä on varastokirjanpito-ohjelmasta mahdollista tulostaa. Tunnusluvut ja analyysit kertovat tavaran kiertonopeuden varastossa ja pääoman määrän varastossa. Määräajoin varaston arvoa seurataan fyysisellä inventoinnilla. Inventointi on varaston arvon ja määrän laskemista. Varasto voidaan osin tai kokonaan käydä läpi kerran kuukaudessa. Tuotteille voidaan laatia tärkeysjärjestys, joka kertoo, kuinka usein tuotenimike on inventoitava. Arvokkaat tavarat, tärkeät tuotteet sekä tuotteet, joissa on suuri hävikki, täytyy inventoi-

da useammin. (Söderström 1998, 60-67.)

Inventoinnissa varastossa olevat tavarat luetteloidaan ja lasketaan. Varastokirjanpidossa olevien määrien ja inventoinnissa saatujen määrien erotuksella selviää hävikin määrä varastossa. Hävikkiä aiheuttavat esimerkiksi rikkoutuneet, kadonneet tai pilaantuneet tuotteet. Hävikkinä voidaan myös pitää tuotteita, joista ei saa täyttä hintaa. Tämä voi johtua väärin tilatuista tavaroista tai muodinmuutoksista. Varastokirjanpitoon hävikki kirjataan niiden tuotteiden kohdalle, joita hävikki koskee. Kirjauksen jälkeen kirjattu hävikki näkyy varastokirjanpidon kulutustilastoissa. Yrityksen tulosta hävikki pienentää todetun hävikin verran. Tilinpäätöksessä taaseeseen täytyy merkitä tilikauden loppuvaraston arvo ja tuloslaskelmaan varaston muutos. (Söderström 1998, 67-69.)

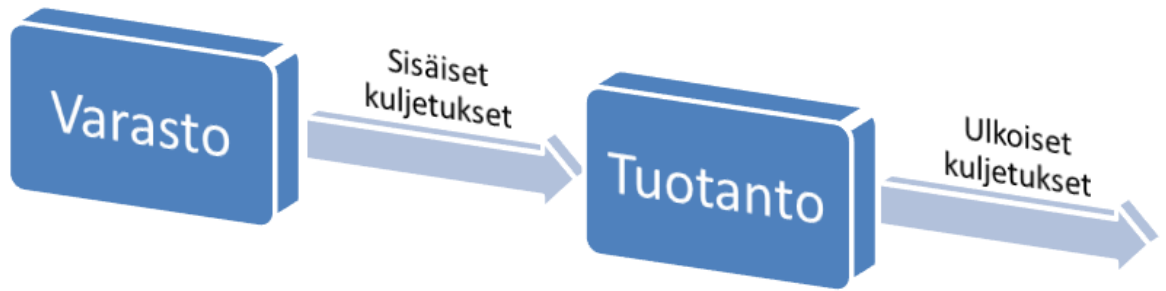
2.2.3 Tuotannonohjaus

Tuotannolla tarkoitetaan ihmisten tarvitsemien palvelujen ja tuotteiden valmistusta ja niiden saattamista ihmisten käyttöön. Tuotteilla, niin palveluilla kuin tavaroillakin, pitää tietty vaihtoarvo olla, hinta, jonka kuluttaja eli asiakas on halukas maksamaan. Tuotannolla tarkoitetaan eri alojen yrityksissä niitä toimintoja, jotka tuotteen jalostukseen eli valmistukseen liittyvät ja sen vaatimiin tehtaan muihin sisäisiin aputoimintoihin, kuvassa 6 esitetään tuotteen valmistuksen tuotannon kulku. Tuotantoon liittyy kolme pääkohtaa, tuotteiden valmistus, materiaalien hankinta ja tuotteiden jakelu. Tuotannossa materiaalien hankinta merkitsee sekä tarveaineiden ja raaka-aineiden hankintaa että komponenttien ja osien hankintaa osa- ja alihankintana toisilta valmistajilta. Tuotteen raaka-aineen jalostusarvon muuttamista tarkoittaa valmistus.



Kuva 6. Tuotteen valmistuksen tuotannon kulku. (Röyttä 1991, 12-14.)

Tärkeä osa tuotantoa on jakelu. On välttämätöntä organisoida jakelu toimivalla tavalla, koska koko tuotannon toiminnan perusedellytys on saada myytyä jokainen tuotannossa valmistettu tuote. Tuotantotekniikan tavoite on saada myytyä tuote jo ennen kuin sen valmistus on aloitettu. Tuotannon välttämättömiä aputoimintoja ovat varastoinnin ja kuljetukset, kuvassa 7 on esitetty kuljetukset. Kuljetusten avulla saadaan materiaali valmistusprosessiin, jalostukseen, oikeaan paikkaan ja oikeaan aikaan. Materiaalivirtauksen puskureita ovat varastot, jotka tasoittavat valmistuksen ja materiaalityöimien eri vaiheiden sekä kulutuksen ja jakelun vaihteita. Tuotannossa pyritään sekä varastointien että kuljetusten minimointiin, koska ne aiheuttavat lisäkustannuksia, jotka suoraan eivät ole itse tuotteesta johtuvia.



Kuva 7. Tuotannon aputoiminnot. (Röyttä 1991, 15.)

Tuotannonohjauksen tarkoitus on tuotannon aikana säädellä ja ohjailla materiaali-
virran kulkua. Tuotantotoiminta on pitkälle kehitettyä yhteistoimintaa ja työnjakoa.
Siksi on tärkeää, että tuotannon eri työvaiheet ja tehtävät yhdistetään kokonaisu-
deksi. Se voidaan tehdä tuotannonohjauksen avulla, jonka tärkein tehtävä on ma-
teriaalivirtojen ohjaaminen eri työvaiheiden läpi niin, ettei tuotteiden valmistusvai-
heiden välille jää seisokkeja ja odotuksia. Tuotannon suunnittelu edellyttää jatku-
vaa laitteiden ja koneiden toimintojen kehittelyä. Tuotannonohjauksen lisäksi tuo-
tannosuunnittelu sisältää tuotannon tuottavuuden parantamisen ja kehittämisen.
Tuotannonohjaukseen sovelletaan JOT-periaatetta (Juuri Oikeaan Tilanteeseen).
(Röyttä 1991, 16-17.)

Tuotannonohjaus on niiden kaikkien käytännön asioiden organisointia ja ratkaise-
mista, joilla on vaikutusta toimintojen kokonaisuuteen eli tuotantoprosessiin, jossa
palvelut tai tuotteet syntyvät. Tuotannonohjauksen tärkeitä lähtökohtia ovat jous-
taavuus ja tehokkuus. Tietotekniikka on tärkeä työkalu nykyaikaisessa tuotannonoh-
jauksessa. Ohjelmistojen avulla voidaan hallita tuotantoprosesseja. Ensin tarvitaan
hyvin hallittu ja suunniteltu tuotantojärjestelmä, jossa vaiheet ja kaikkien vaiheiden
rajapinnat ovat kunnossa. Tuotannonajattelulle on ominaista Lean-ajattelu, jolla
tuotannosta minimoidaan turhat portaat. Sen tavoitteena on kaikkien toimien yh-
teen sulauttaminen, ylimmän johdon tehtävistä alihankkijoiden ja työntekijöiden
toimintoihin, jolloin saadaan yksi kokonaisuus, joka kykenee reagoimaan tehok-
kaasti ja nopeasti asiakkaiden toivomuksiin markkinoilla. Kuten Lean-ajattelu,
myös JIT-periaate eli Just In Time tai Suomessa käytettävä ilmaus JOT-periaate
korostaa turhan eliminointia ja tuottavuuden sekä tehokkuuden optimoimista. Tuot-

teet tehdään juuri ajallaan, juuri se määrä, minkä on asiakas tilannut. Toimitusketjun kokonaisvaltaiseen ja reaaliaikaiseen hallintaan käytetään integroivia tietojärjestelmiä. Niiden avulla saadaan toimitusketju toimimaan saumattomasti, koska osapuolille saadaan tarpeeksi tuotettua tietoa muiden nykyisestä tilanteesta ja toiminnasta. Toimitusten hallinta on keskeisenä osana toimitusketjun hallintaa, sen tavoite on oikean tuotteen varmistaminen oikeaan aikaan ja oikeaan paikkaan. (Viitala & Jylhä 2006, 172-173.)

2.3 Asiakashallinta

Yritykset tekevät investointeja ja päätöksiä. Jokainen yritys on asiakas ja jokaisen asiakkaan takana on ihminen joka tekee päätökset. Asiakkaaseen vaikutetaan menetelmällä, jolla vaikutetaan ihmiseen. Asiakas ostaa palvelun tai tuotteen ja maksaa sen. Kun pystytään tunnistamaan asiakkaiden valinta- ja päätösprosessit, voidaan niihin myös vaikuttaa. Kun kyetään lähestymään asiakkaita ihmisläheisemmin, voidaan erottua kilpailijoista. Kilpailuetu vahvistuu myös, kun tunnistetaan ihmismielen toiminnan ja kyetään sen pohjalta toimimaan. (Selin 2005, 15-17.)

Asiakkaat ovat yrityksen tärkein resurssi. Ilman asiakasta ei ole yritystä. Yritysten täytyy muuttaa toimintaansa ja ajatteluansa enemmän asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakkaiden tarpeet pitää pystyä tunnistamaan ja täyttämään ne. Yrityksen täytyy kuitenkin löytää asiakaslähtöisen ajattelun ratkaisut ilman lisäkustannuksia, koska asiakas ei yleensä ole valmis maksamaan palveluista ja tuotteista enemmän. (Mäntyneva 2001, 9.)

Yritysten haasteeksi tulee oppia ajattelemaan asiakaslähtöisesti, tuotepainotteisen ajattelun sijasta. Yritykset tuntevat hyvin tuotteensa tai palvelunsa, mutta hyvin vähän tiedetään mitä muuta tuote tuo asiakkaalle. Jotta opitaan ajattelemaan asiakaslähtöisemmin, täytyy miettiä mitä lisäarvoa yrityksen palvelu- tai tuotekonaisuus tuottaa asiakkaalle, palvelua tai tuotetta pitää ajatella prosessina jossa tulee esille kaikki tuotteeseen liittyvät vaiheet, esimerkiksi asiakaskohtaamiset. Viimeisenä asiakaslähtöisenä ajatteluna on jatkuva asiakkuuden kehittäminen ja

uusien mahdollisuuksien tarjoaminen, jolloin asiakas on helpommin sitoutettavissa yritykseen. (Selin 2005, 19-20.)

Asiakaskeskeisen ajattelumallin näkökulmia:

- haetaan tuotteita asiakkaalle
- asiakkaiden kannattavuus
- asiakassuhteiden kehitys
- asiakkaiden toiminnan ominaisuudet
- asiakassuhteiden ikä
- asiakkaiden asiointikanavat
- asiakasosuudet
- asiakkaiden ostot
- asiakassuhteiden syventäminen.

(Selin 2005, 20.)

Asiakkuuden elinkaaren vaiheella on merkitystä asiakkuuden asteeseen ja syvyyteen. Luonnollisesti uusi asiakkuus on herkempi, kuin vuosia kestänyt. Henkisesti kaikkein tärkeimpiä ovat vanhat asiakkuudet. Kun asiakkuus on onnistuttu saamaan, täytyy pyrkiä aktivoimaan asiakas ostamaan yhtiön palveluita ja tuotteita enemmän. Yrityksen pitää pyrkiä selvittämään asiakkaan ilmeiset ja piilevät tarpeet ja tarjota yrityksen tuotteita jotka näitä tarpeita tyydyttäisivät. Tällä tavoin saadaan asiakkuudesta enemmän irti kuin vain odottamalla, että asiakkaalle tulee tarve johonkin palveluun tai tuotteeseen. Kun asiakkuuden kypsä vaihe elinkaarella on saavutettu, kannattaa erityisesti keskittyä säilyttämään asiakkuus ja saamaan asiakkuus takaisin, vaikka asiakas välillä ostaisikin kilpailijalta. Asiakkuuden elinkaareen kuuluu neljä vaihetta: asiakkuuden hankinta, asiakkuuden haltuunotto, asiakkuuden kasvattaminen ja asiakkuuden säilyttäminen. Jokaisessa vaiheessa on omat mielessä pidettävät erityispiirteensä, kun suunnitellaan asiakkuudenhallinnan käytännön toteutusta ja tavoitteenasettelua. (Mäntyneva 2001, 15-16.)

Asiakkuuksia ryhmiteltäessä on hyvä tietää, keitä asiakkaat oikeasti ovat ja mitkä heidän taustansa ovat. Kun tiedetään asiakkaan sijainti, voidaan siihen liittää myös muuta alueellista tietoa. Asiakkaan ostohistorian avulla voidaan selvittää markki-

noinnin onnistumista ja siinä yhteydessä voidaan saada arvokasta lisätietoa. Asiakkuuksia ryhmiteltäessä on tärkeää myös päättää kuinka arvokas asiakas yritykselle on. Tilastollisten menetelmien lisäksi kannattaa apuna käyttää kokemusta kun asiakaskantaa ryhmitellään. Asiakkuuksien ryhmittelyllä on tarkoitus tunnistaa asiakasryhmät, joilla on samanlaiset odotukset ja tarpeet tai joiden ostokäyttäytyminen on samansuuntaista. Näin voidaan tarjota asiakkaille tarkemmin kohdennettuja palveluja, tuotteita ja markkinointiviestintää. (Mäntyneva 2001, 25.)

2.4 Raportointi

Taloushallinnon raportit voidaan sisällön perusteella jakaa kahteen päätyyppiin: sisäisiin raporteihin ja ulkoisiin raporteihin. Ulkoisten raporttien tarkoitus on täyttää yritysten lakisääteiset raportoinnin tarpeet. Ne yleensä perustuvat kirjanpidon tileihin, tilikohtaiset tase- ja tuloslaskelmaraportit ovat yleisimmin käytettyjä ulkoisia raporteja. Lakisääteisiä raporteja ovat myös päiväkirja- ja pääraportit, ne sisältävät kirjanpidon tapahtumat ajankohdan ja tilin mukaan järjestettynä. Myös viranomaisilmoitukset sisältyvät ulkoisiin raporteihin. Sisäisen laskennan raportit raportoivat esimerkiksi kustannuksia, myyntiä ja kannattavuutta seuraavilla ulottuvuuksilla:

- kustannuspaikka
- liiketoimintayksikkö
- projekti
- toiminto
- asiakas
- tuote ja tuoteryhmä
- alue.

Toteumaraporttien lisäksi keskitytään sisäisen laskennan raportoinnissa ennusteiden ja budjetin raportointiin. (Lahti 2008, 147-149.)

Kun halutaan selvittää tiettyjen prosessien yksityiskohtaisempia tietoja, kuten statusta tai summia, tai tehdä yhteenvetoja prosessista, voidaan ajaa prosessikohtaisia raporteja. Prosessikohtainen raportti voi olla:

- Ostolaskusovelluksen raportit: vastaanotettujen ostolaskujen määrä kuu-

kauden ajalta, tiettyjen henkilöiden hyväksymät ostolaskut, tietyn kustannuspaikan kirjatut ostolaskut, vuoden aikana tehtyjen tietyltä toimittajalta ostojen määrä.

- Ostoreskontran raportit: kuun lopussa avoimet ostolaskut, avoimet ostolaskut tietyltä toimittajalta, erääntyneet ostolaskut.
- Myyntilaskutuksen raportit: myynnit asiakkaittain, myynnit tuotteittain, myynnit myyjittäin, myynnit maittain.
- Myyntireskontran raportit: kuun lopussa avoimet myyntilaskut, avoimet myyntilaskut tietyiltä asiakkailta, erääntyneet myyntilaskut.
- Kulu- ja matkalaskusovelluksen raportit: matkapäivät maittain, matkakulut ja matkapäivät henkilöittäin tai kustannuspaikoittain, matkakustannukset kululajeittain.
- Käyttöomaisuussovelluksen raportit: käyttöomaisuus kustannuspaikoittain, käyttöomaisuus lajeittain, seuraavan tilikauden poistot, uudet investoinnit. (Lahti 2008, 149-150.)

Taloushallinnon raporteilla on erilaisia käyttäjiä ja käyttötarkoituksia, tyypillisiä taloushallinnon raportteja ovat: lakisääteiset raportit, sisäisen laskennan raportit, pääkirjanpidon raportit, sisäisen tarkastuksen kontrolliraportit, myynti- ja asiakasraportit, kustannuspaikkaraportit ja projektiraportit. Raportit jaetaan nykyään lähes aina sähköisesti. Sähköiseen raporttien jakeluun on kolme: raporttiportaali, itsepalveluperiaate ja sähköposti. Raporttiportaaliin käyttäjä pääsee esimerkiksi internetin tai tietoliikenneverkon välityksellä. Portaali voi olla yrityksen intranetissä. Raporttien käyttäjät voivat käydä ajamassa tarpeelliset raportit itse tai voi tilata itselleen lähetettäväksi tietyn väliajoin. Itsepalveluperiaatteessa käyttäjille annetaan rajoitetut käyttöoikeudet päästä taloushallintojärjestelmiin. Jos raportit jaetaan sähköpostin välityksellä, voidaan järjestelmiin automatisoida haluttujen raporttien lähetys halutuille henkilöille. (Lahti 2008, 150-152.)

Raportointiin ja analysointiin tarvittavat tiedot ovat yleensä hajallaan useissa eri operatiivisissa tietojärjestelmissä. Tietovarasto on analyysitietokanta, joka on luotu yrityksen päätöksenteon tarpeisiin. Tietovarasto on erillään yrityksen transaktionkäsittelyjärjestelmistä ja operatiivisista tietokannoista. Tietovarastoa päivitetään

lataamalla tietoa operatiivisista tietokannoista ja informaatiolähteistä. Suuriakin tietomääriä voidaan käsitellä tietovaraston avulla erillään operatiivisista tapahtumankäsittelyjärjestelmistä. Kyselytyökalujen avulla voidaan analysoida tietovarastossa olevaa tietoa, myös tietokantaohjelmistot sisältävät mahdollisuuden tehdä yksinkertaisia hakuja. (Granlund 2004, 40.)

Tietovaraston suora-analyysissä eli tosiaikaisessa tiedon jalostuksessa (OLAP) tietoja voidaan ryhmitellä eri ulottuvuuksissa (esimerkiksi kuukausittain ja tuotteittain) ja voidaan laskea koosteita arvoista, esimerkiksi myynnistä. Ennen kuin OLAP-teknologiaa voidaan hyödyttää, edellyttää se moniulotteisen tietokannan luontia tietovarastosta. OLAP-sovelluksen käyttäjän ei tarvitse tietää tietokuutioiden luomisesta, riittää kun hän vain tekee kyselyn haluamastaan tiedosta ja sovellus tuottaa halutun raportin. OLAP-teknologian yhteydessä käytetään termejä MOLAP, ROLAP ja HOLAP, nämä ovat OLAP-teknologian eri arkkitehtimuotoja. Kaikkien näiden tarkoitus on sama: tuottaa kysymyksiin vastauksia, joissa tietoa tarkastellaan moniulotteisesti. ROLAP-arkkitehtuurissa tiedon tallennuspaikkana on relaatiotietokanta, jossa tiedot on esitetty taulukoiden ja taulukoiden välisten yhteyksien avulla. MOLAP-arkkitehtuurissa tiedot on tallennettu tietokuutioiksi analyysiohjelmiston omaan tietokantaan. HOLAP-arkkitehtuurissa hyödynnetään tietoa joka sijaitsee moniulotteisissa tietokannoissa, relaatiotietokannoissa ja työasemien tietokuutioissa. (Granlund 2004, 40-44.)

3 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

Kohdeyritys on Etelä-Pohjanmaalla toimiva pk-yritys, joka tarjoaa mainos- ja liikelahjoja. Kohdeyritys on keskisuuri yritys liikelahjatoimittajana. Kohdeyrityksen valikoimaan kuuluvat useat kansainväliset ja kotimaiset tuotemerkit. Tuotteita on t-paitoja, takkeja, pyyhkeitä, shaaleja, lippalakkeja, laukkuja, sytyttimiä, kyniä, huulirasvoja jne. Kohdeyritys työllistää tällä hetkellä 11 henkeä, myynnissä/toimistossa työskentelee kahdeksan henkilöä ja tuotannossa kolme henkilöä. Kohdeyrityksen liikevaihto on 1,2 miljoonaa euroa. (Kohdeyrityksen johtaja 17.8.2009.)

Kohdeyritys tuottaa asiakkaalle yksilöllisiä ja käytännöllisiä promootiotuotteita, henkilökunta- tai asiakaslahjojen suunnittelua ja toteutusta. Kohdeyrityksessä on eri materiaaleille sopivia yksilöintitapoja. Siirtokuva, kumimerkki, liimattavat 3D-merkit, 6-värisilkkipaino ja brodeeraus ovat kohdeyrityksen tarjoamat yksilöintitavat tuotteisiin. Yksilöintejä voidaan tehdä esimerkiksi vaatteisiin, pyyhkeisiin ja myös niin sanottuihin koviin tuotteisiin, muun muassa kyniin, sytyttimiin, huulirasvoihin. Kohdeyritys tarjoaa myös suurkuvatulostimella toteutettuja ratkaisuja esimerkiksi banderolleja, mainoslakanoita, messujulisteita, ajoneuvoteippauksia, mainosteippauksia ja tarroja. (Kohdeyrityksen johtaja 17.8.2009.)

Kohdeyritys eroaa kilpailijoistaan tarjoamalla monipuolisia liikelahjavaihtoehtoja, esimerkiksi lahjakortti, jolla voidaan lunastaa kohdeyrityksen lahjakorttivalikoiman tuotteista mieleisen lahjan.

4 CASE: KOHDEYRITYS

4.1 Ohjelmiston hankinta

Yrityksen valitessa järjestelmiä tärkeä kysymys on, hankitaanko kuhunkin prosessiin paras mahdollinen erillissovellus vai käytetäänkö valmista ERP-järjestelmää mahdollisimman laajasti. Päätökseen vaikuttavat kaikki valintakriteerit, kuten järjestelmän teknologia, hinta ja käyttäjäystävällisyys. Yleensä yritysten kokonaisratkaisut ovat kompromisseja, ERP-järjestelmästä sovelluksia käytetään taloushallinnon peruseräraportointia, pääkirjanpitoa ja reskontria. Muut taloushallinnon sovellukset, kuten matkalaskusovellus, ostolaskujen sähköinen käsittely, käyttöomaisuuskirjanpito ja johdon raportointi usein hankitaan erillISRatkaisuina, jotka integroidaan ERP:iin. Järjestelmää hankkiessa täytyy yrityksen päättää monia asioita mm.: ostetaanko järjestelmälisenssit vai vuokrataanko ja käytetäänkö leasingrahoitusjärjestelyä. Myös järjestelmän fyysinen sijainti pitää päättää, asennetaanko järjestelmä omaan IT-ympäristöön vai ulkoistetaanko laitteet ja ohjelmistot osittain tai kokonaan. IT-toimintojen ulkoistuksissa järjestelmät on siirretty ulkopuolisille palveluntarjoajille, mutta usein yritys kuitenkin omistaa omat sovelluslisenssit itse ja mahdollisesti laitteet myös. Näitä konesalipalveluita yleisesti kutsutaan käyttöpalveluiksi. Palveluntarjoaja huolehtii laitteiden ylläpidosta, valvonnasta ja toiminnasta sekä varmistuksista ja tietoturvasta siinä laajuudessa kuin palvelusopimuksessa on sovittu. (Lahti 2008, 40-42.)

Yritykset voivat valita tietojenkäsittelytarpeisiinsa runsaasti erilaisia valmisohjelmistoja. Vaikka yrityksellä on erityisiä tietojärjestelmätarpeita, jotka voivat vaatia räätälöityä sovelluskehitystä, löytyy useammille toiminnan osa-alueille valmiita ohjelmistoja, jotka tarvittaessa voidaan ottaa käyttöön. Sovelluskehitys vaatii ohjelmiston ja ohjelmointikielien erityisosaamista. Vaikka sovelluskehitysprosessi voi viedä paljon aikaa ja resursseja, lopputuloksena syntyy parhaimmillaan sovellus,

joka vastaa täysin yrityksen tarpeita. Taloushallinto on yksi yrityksen toiminnan osa-alueista, jolle löytyy paljon valmisohjelmistoja. (Granlund 2004, 30.)

4.1.1 ERP-teknologia

Enterprise Resource Planning (ERP) on käännetty suomeksi toiminnanohjaukseksi. Voisi puhua myös integroidusta tietojärjestelmästä. ERP-järjestelmä on yrityksen ohjelmisto, joka integroi kaikki tietovirrat, liittyen henkilöstöhallintoon, talouteen, jalostusketjuun ja asiakkaisiin. ERP-järjestelmässä on yksi tietokanta, johon kaikki tieto syötetään kerran. Näin vähennetään virhemahdollisuuksia ja viivästyksiä, joka lisää tiedon luotettavuutta. Tietokannan päälle on rakennettu ohjelmistomoduuleita, joihin tietokanta tietoa tarjoaa. Kuvassa 8 nähdään ERP-järjestelmän perusrakenne, jossa tietokanta tarjoaa tietoa esimerkiksi taloushallinnon tai myynnin moduuliin. Itsenäiset ohjelmisto-osat eli moduulit nivoutuvat toisiinsa ja tukevat yrityksen toimintoja. Kun tietokanta sijaitsee palvelimella, voidaan tietoja syöttää verkon välityksellä mistä päin maailmaa tahansa. (Granlund 2004, 31-33.)



Kuva 8. ERP-järjestelmän perusrakenne

ERP-järjestelmästä löytyy periaatteessa kaikki taloushallinnon osa-alueet, yrityksen oma asia on päättää, mitkä kaikki osa-alueet otetaan käyttöön ja millaisella aikataululla. Yritykset voivat käyttää taloushallinnossaan myös muita sovelluksia ERP-järjestelmien rinnalla. Jos ERP-järjestelmä ei tarjoa yritykselle joillakin osa-alueilla yhtä hyviä toimintoja kuin joku toinen ohjelmisto. ERP-järjestelmän on yleisesti ottaen todettu olevan kokoelma saumattomasti toisiinsa integroituja hyviä ratkaisuja. ERP-järjestelmän käyttöönotto kuluttaa paljon rahaa ja aikaa, jota kuvataan hankalaksi. Jonkin moduulin käyttöönotto-ongelmat voivat aiheuttaa viivästyksiä tai ongelmia toisten moduulien käyttöönotossa. Yritys voi joutua muuttamaan jopa prosessejaan ERP-järjestelmän käyttöönotossa. (Granlund 2004, 33-36.)

4.1.2 ASP-teknologia

Application Service Provider (ASP) tarkoittaa Internetin välityksellä tapahtuvaa standardin sovellusohjelmiston käytön vuokraamista. Tämä on uusi tapa ulkoistaa tietohallintoa yrityksissä. Asiakas vuokraa käyttöoikeuden, ei hanki ohjelmistolienssiä. Ohjelmisto on internetin välityksellä käytettävissä mistä tahansa. Tämä tarkoittaa sitä, ettei ohjelmistoon voida tehdä yrityskohtaisia räätälöintejä eli kaikilla asiakkailta on käytössä sama vakio-ohjelmisto. Palvelun tarjoaja vastaa järjestelmän päivittämisestä ja käytettävyydestä. Palvelin ja ohjelmisto sijaitsevat palvelun tarjoajan tiloissa. Yritys voi hankkia ASP-teknologian avulla käyttöönsä sekä tietojenkäsittelyn perustyökalut että kokonaisen ERP-järjestelmän. Tämä toimintamalli tarjoaa monia etuja, kuin jos laitteisto ja ohjelmisto omistettaisiin itse. Yleisimmin kirjallisuudessa ja käytössä mainittuja hyötyjä ovat

- sovellusten käytön helppous
- henkilöstön vapautuminen muihin tehtäviin
- viimeisimmät ohjelmistoversiot käytössä
- ei jatkuvia päivitysprojekteja
- mahdollisuus sovelluksen koekäyttö ennen hankintapäätöstä
- ei yllättäviä investointeja: kulut on tiedossa etukäteen
- ei toimipaikka-, aika- ja maa sidonnaisuutta

- järjestelmän nopea käyttöönotto.

ASP-tekniikan keskeisimpiä ongelmia on tyypillisesti tietoturvariskit, sekä ole-mattomat tai rajalliset mahdollisuudet yrityskohtaiseen räätälöintiin. (Granlund 2004, 37-38.)

Sovellusvuokrapalveluiden hinnoittelu perustuu käytettävien moduulien tai sovel-lusten määrään, tapahtumavolyymeihin, käyttäjämäärään tai näiden yhdistelmiin. ASP-palveluntarjoaja hoitaa yleensä myös sovelluksen käyttöönoton konsultoin-nin, käyttäjien koulutuksen sekä käytön neuvonnan ja tuen. Alla olevassa kuvassa 9 on esitetty ASP:n ja perinteisen ohjelmistohankinnan eroja.

Investointi	Oma implementointi	ASP
Lisenssi	100.00	Sisältyy
Laitteisto	30.000	Sisältyy
Laite- ja ohjelmistoasennus	20.000	Sisältyy
Kokonaisinvestointi	150.000	-
Käyttökustannus		
Ylläpito	35.000	Sisältyy
Rahoituskustannus	15.000	
Kokonaiskustannus vuodessa	45.000	48.000(4.000€/kk)
Käyttöönottoaika	3-9kk	1-2kk

Kuva 9. ASP vs. Oma lisenssi
(Lahti 2008, 43.)

4.1.3 EAI

Digitaalista taloushallintoa voidaan myös kutsua integroiduksi taloushallinnoksi. Se ei koske vain yrityksen omia järjestelmiä, työntekijöitä ja toimintoja, vaan yrityksen koko arvoketjua. Laajassa asiayhteydessä integraatioon liittyvät rajapinnat ja liit-tymät sidosryhmiin, kuten asiakkaisiin, viranomaisiin, alihankkijoihin ja toimittajiin. Keskeinen toiminnan edellytys sähköisessä liiketoimintaympäristössä on reaaliai-kainen tieto ja integrointi. Kirjanpidon tekeminen on hajautunut yrityksen operatiivi-siin prosesseihin, koska kirjanpidon tapahtumien ja tietojen alkulähteet löytyvät usein varastosta, myynnistä ja osto-osastolta. Tavoitteena on saada tiedot eri toi-minnoissa käytössä olevista järjestelmistä yhteiseen tietokantaan ja kirjanpidon

kirjaukset automaattisesti. Integraatio vähentää saman tiedon käsittelyä ja syöttämistä useaan kertaan, se vähentää myös virheiden määrää sekä parantaa ja nopeuttaa tiedon kulkua. Integroitua järjestelmää ohjataan ohjaustiedoilla, joissa määritetään automaattiset kirjaussäännöt. Virheettömän ja tehokkaan integraatiotarkaisun löytämisen keskeisessä asemassa on ohjaustietojen toteutus ja suunnittelu. (Lahti 2008, 38-39.)

Taloushallinnon näkökulmasta materiaalihallintoa sekä tilaus-toimitusketjua koskevat keskeiset operatiiviset integraatiotarpeet. Myös muut taloushallinnon osamoduulit ovat integraatiokohteita. Jotta prosesseista saadaan tehokkaat ja toimivat, täytyy erillisohjelmia liittää ERP-järjestelmään tai integroida keskenään. ERP-tarkaisussa järjestelmän sisällä ei ole tarvetta integroida tietoa, koska tieto on tietokannassa keskitetysti, mutta rajapinnat täytyy rakentaa ulkopuolisiin järjestelmiin. Enterprise Application Integration (EAI) tarkoittaa tietojärjestelmien integrointia. EAI-ohjelmisto on tarkoitettu hoitamaan tiedon kulkua eri tietokantojen ja sovelusten välillä. Integrointi on muuttanut kirjanpitäjien työnkuvia, työ keskittyy integraatiolähteiden täsmäyttämiseen ja mahdollisten virhetilanteiden selvittämiseen pääkirjanpidossa. Käyttäjiltä edellytetään parempaa järjestelmäosaamista. (Lahti 2008, 39-40.)

4.2 Kohdeyrityksen rajoitukset ohjelmistoille

Kohdeyrityksellä on käytössä oma palvelin, joten kohdeyritys haluaa ostaa ohjelmiston joka on tietokanta-pohjainen, ei mielellään ASP-teknologialla tehtyä eli internetin kautta vuokrattavaa ohjelmistoa. Uudelle ohjelmistolle rajoituksia aiheuttavat lähinnä hinta ja ohjelmiston toiminnot. Halutut ominaisuudet taloushallinto-ohjelmistolle ovat:

- ohjelmistoa täytyy pystyä käyttämään etänä, eli muualtakin kuin vain sieltä toimistolta jossa palvelin fyysisesti sijaitsee
- käytettävyys, ei saa olla liian monimutkainen
- oman palvelimen riittävyys, jotta palvelimen päivityksistä ei aiheutuisi mahdottomasti kustannuksia

- käyttäjämäärä on noin 15 käyttäjää
- hinta.

Kohdeyrityksen käytössä olevassa palvelimessa on Windows 2003 server -käyttöjärjestelmä, josta Small Business Server 2003 -versio. Kiintolevyn koko on 80Gt ja muistia palvelinkoneessa on 1,5GB.

4.3 Kohdeyrityksen tarpeet ohjelmistolle

Kohdeyrityksen tarpeena on saada toimiva tietojärjestelmä, jossa voidaan käsitellä pk-yrityksen taloushallinnon kaikki tarvittavat toiminnot. Kuten esimerkiksi asiakkuuden hallinta, myynti- ja ostotilausten käsittely, tuotannonohjaus, laskutus ja palkkahallinto sekä edellä lueteltujen tietojen raportointi. Taloushallinnon toimintojen yhteensopivuus on tärkeää, jotta voidaan välttää turhaa tietojen syöttämistä järjestelmiin sekä tietojen löytyminen on helpompaa. Tällä hetkellä kohdeyrityksellä on käytössä Nova -taloushallinto ohjelmisto ja Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmä. Kohdeyritys ei ole tyytyväinen Nova -taloushallinto ohjelmiston tarjoamaan asiakkuudenhallintajärjestelmään, siksi käytössä on myös Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmä. Nyt tavoitteena olisi löytää sopiva taloushallinto-ohjelmisto, jossa olisi mukana hyvä asiakkuudenhallintaosio, selvitystyön alla on myös Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmän asiakastietojen siirto eräajona Novaan tai päinvastoin. Kohdeyritys haluaa myös raportoinnin olevan hyvä, jotta tarvittavien raporttien luonti olisi mahdollista ja helppoa.

Kohdeyrityksen tarpeiden selvittely aloitettiin keskustelulla yrityksen palkanlaskennasta ja laskutuksesta vastaavan henkilön kanssa. Hän käyttää taloushallinto-ohjelmistosta palkanlaskenta-, myynti- ja ostoreskontra, laskutus- ja myyntitilausmoduuleita. Hän tarvitsee edellä lueteltuja moduuleita päivittäisessä työssään ja taloushallinto-ohjelmiston käyttö nopeuttaa töiden tekemistä ja tilausten järjestyksessä pitämistä. Tietojen siirtäminen tilitoimiston kanssa tapahtuu paperilla siirrettävässä muodossa. Tiliöinti hoidetaan yrityksessä valmiiksi ja sen jälkeen siirretään tilitoimiston käsiteltäväksi, joka hoitaa kirjanpidon. Jotta sähköinen siirto olisi

mahdollista, täytyisi kohdeyrityksen ostaa LemonSoft -ohjelmisto, joka on käytössä tilitoimistossa.

Myyjien tarpeet taloushallinto-ohjelmistolle ovat: myyntitilaus-, varastokirjanpito- ja asiakasrekisterimoduulit. Kun myyjä tekee tarjouksen asiakkaalle, hän tarkistaa varastokirjanpidosta, onko kyseistä tuotetta kohdeyrityksen omassa varastossa, vai pitääkö sitä tilata lisää. Tällä perusteella myyjä voi hinnoitella tuotteen ja antaa asiakkaalle arvion toimitusajasta. Asiakkaan tehtyä tilauksensa, myyjä kirjaa tilauksen myyntitilausmoduuliin, kirjaten asiakkaan tiedot, tarvittavat tuotteet ja määrät, myyjän tiedot, yksilöintitiedot, toimitusaikataulun ja kuljetuksen. Tällä tavoin saadaan myyntitilaus tuotannon tietoon ja tilauksen seuranta on helppoa, kun myyntitilauksen tila muuttuu, sen mukaan missä vaiheessa toimitusta tilaus on. Kun myyjä kirjaa tilatut tuotteet myyntitilausmoduuliin, poistuvat tuotteet varastokirjanpidosta jos tuotteet tulevat yrityksen varastosta, näin myös varastokirjanpito pysyy ajanmukaisena. Myyjien käytössä on myös asiakasrekisteri, johon he kirjavat tietoja asiakkaasta. Asiakastietoina olisi hyvä olla asiakasyrityksen nimi, mahdollisesti toimipaikka, yhteyshenkilön tiedot, sekä mahdollisuus kirjata asiakkaan kanssa käytyjä keskusteluja.

Tuotannossa toimivat henkilöt käyttävät myyntitilaus-, varastokirjanpito- ja asiakasrekisterimoduuleita. Myyntitilausmoduulista tuotantohenkilöt näkevät tärkeimmät tiedot tilauksesta, kuten esimerkiksi asiakkaan tiedot, myyjän, tilatut tuotteet, millaisella yksilöinnillä, millä toimitusaikataululla ja kuljetustavan. Näillä tiedoilla tuotanto kykenee tekemään tuotteet halutusti ja lähettämään ne asiakkaalle. Varastokirjanpidosta tuotanto näkee kuinka paljon tiettyä tuotetta on varastossa ja tällä perusteella tietää tarvitseeko tuotetta tilata vai saako sen suoraan varastosta. Asiakasrekisteristä tuotanto tarvittaessa hakee asiakkaan yhteystietoja.

Kohdeyrityksen johdon tarpeita taloushallinto-ohjelmistolle ovat raporttien luonti mahdollisuudet, myyntikatteiden laskeminen ja asiakasrekisterin seuraaminen. Erityisesti kokonaismyyntimäärien seuranta ja myyjien myyntimäärien seuranta osoittautuivat tarpeelliseksi ominaisuudeksi. Myyjien provisioiden laskeminen laskukohtaisten katteiden avulla täytyy taloushallinto-ohjelmassa olla mahdollista.

4.4 Kohdeyrityksen käytössä olevat ohjelmistot

Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmä toimitetaan ASP ohjelmistovuokrauspalveluna, josta asiakas voi vuokrata käyttöönsä osiot joita tarvitsee. Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmän laskutus perustuu todelliseen käyttöön kuukausittain. Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmää käytettäessä asiakas ei tarvitse omaa palvelinta, vain tietokone ja internet-liittymä riittävät. Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmän avulla yritys helpottaa liiketoimintojen seurausta ja ohjausta sekä sen avulla voi yhteistyö yritysten kanssa jakaa tietoja. Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmän pääominaisuuksia ovat:

- Projektinhallinta, jolla voidaan seurata työmääriä ja aikatauluja henkilöittäin ja projekteittain
- Dokumenttienhallinta, jossa voi jokaisen perustetun projektin kansioon tallentaa siihen kuuluvat dokumentit
- Kalenteri, joka on yrityksen yhteinen kalenteri. Kalenterissa näkyvät työntekijöiden menot, esimerkiksi palaverit, sekä siellä voi tehdä yhteisten resurssien (esimerkiksi neuvotteluhuone) varauksia.
- Asiakkuudenhallinta, jossa pidetään asiakkaiden ja muiden yhteyshenkilöiden tietoja. Siellä voidaan myös merkitä kontakteja asiakkaille ja asettaa niille muistutus.
- www-julkaisujärjestelmä, jolla voidaan helposti luoda internetsivuja valittavissa olevista sivurakenteista.
- Keskustelufoorumi yrityksen henkilöiden käyttöön.
- Chat, jolla voi käydä reaaliaikaista keskustelua halutun käyttäjän kanssa tietokoneen välityksellä.

(Copro Tietojärjestelmät Oy. [viitattu: 23.4.2010].)

Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmässä on mahdollisuus lisätä asiakkaita kolmeen eri tasoon. Ylimpään tasoon syötetään asiakasyrityksen tiedot. Asiakasyritykselle annettavia tietoja ovat nimi, y-tunnus, www-sivujen osoite, vapaat lisätiedot ja asiakasryhmä, jossa asiakkaat voidaan ryhmittää asiakasryhmiin esimerkiksi asiakasyrityksen alan perusteella. Asiakastietojen toiseen tasoon kirjataan toimipisteen tiedot. Jokaiselle yritykselle voi lisätä yhden tai useamman toimipisteen.

Kuten kuvasta 10 näkee, toimipisteestä kirjattavat tiedot ovat nimi, lähiosoite, postiosoite, maa, puhelinvaihteen numero, faksin numero ja muut lisätiedot. Toimipiste voidaan yhdistää johonkin tiettyyn myyjään. Toimipiste -näkylässä sijaitsee lyhyet tiedot kyseisen toimipisteen yhteyshenkilöistä. Asiakastietojen viimeisellä eli kolmannella tasolla ovat yhteyshenkilöiden tietoja. Jokaisella toimipisteelle voi lisätä yhden tai useamman yhteyshenkilön. Yhteyshenkilön tietoja ovat nimi, puhelin, titteli, gsm numero, sähköpostiosoite, faksin numero ja muut lisätiedot. Asiakkuudenhallinta -ohjelmistoon voidaan lisätä kontakteja. Jokainen kontakti liittyy jonkun asiakkaan yhteyshenkilöön. Kontakti voi olla muistutus, tapaaminen tai se voi sisältää vaikka tietoa asiakkaasta. Kontaktille valitaan yhteyshenkilö, päivämäärä, aika, myyjä, muistutuksen valinta, muistutuksen päivä ja aika sekä vapaa selitys. Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmässä voidaan tehdä hakuja joko asiakashaku toiminnolla, joka etsii asiakkaita asiakasrekisteristä tai kontaktihaku toiminnolla, joka etsii kontakteja. Asiakashaku -toimintoon voidaan antaa hakuehtoina myyjä, asiakasryhmä tai hakusana. Kontaktihaku -toimintoon voidaan antaa hakuehtoina myyjä, asiakasryhmä, hakusana tai kontakti-/hälytysaika. Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmässä voidaan viedä asiakastietoja CSV tiedostoon ja tuoda asiakastietoja CSV tiedostosta. CSV tiedosto on tekstitiedosto, jossa tiedot on erotinmerkillä eroteltu.

Asiakkaat [UUSI]

Myyjä: **Meikäläinen Teppo**

Ryhmä: **Kaikki**

Sivu: **HIJK**

Kauppa Oy

Alajärvi

Kalle Kauppias

> 15.11.2005

Kauppa Oy - Alajärvi

Päivitetty: 14.11.2005 17:09 (Meikäläinen Teppo)

Toimipisteen / osaston nimi		Myyjä
Alajärvi		Meikäläinen Maija
Lähiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Maa	Puhelin	Fax
Suomi	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Lisätietoja		
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		

Yhteyshenkilöt

Nimi	GSM	Sähköposti	
Kalle Kauppias	044-654321	kk@kauppa.fi	

Kuva 10. Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmän rakenne. (Copro Software

2007.)

Nova on pk-yritysten taloushallintaan tarkoitettu ohjelmisto. Kohdeyrityksellä on Nova -ohjelmistopaketaista käytössä asiakaskortisto, laskutus/myyntireskontra, myyntitilaukset, ostoreskontra, palkanlaskenta ja varastokirjanpito moduulit. Kuten kuvasta 11 nähdään, asiakkaasta voidaan asiakaskortistoon kirjata yleistietojen lisäksi myös maksuun ja toimituksiin liittyviä tietoja.

Kuva 11. Nova asiakaskortisto

Laskutus/myyntireskontra moduuliin siirtyy tiedot automaattisesti myyntitilaukset moduulista, kun tilaus on siirretty tuotannossa valmis -tilaan. Laskutus/myyntireskontra moduulissa näkyvät asiakkaan laskutus- ja toimitustiedot, tilatut tuotteet määrineen ja hintoineen sekä toimitustiedot. Tietojen perusteella voidaan luoda lasku asiakkaalle. Laskutus/myyntireskontra moduulissa voidaan tulostaa reskontraraportteja erääntyneiden, avoimien ja perinnässä olevien laskujen mukaan. Siellä voidaan luoda myös tilastoraportteja muun muassa asiakaista,

tuotteista ja asiakaskäyttäytymisen mukaan.

Myyntitilaukset moduuliin myyjät syöttävät tilaustiedot asiakkaan tekemästä tilauksesta. Josta tuotanto näkee asiakkaan tilaamat tuotteet ja yksilöinnit. Myyntitilauslomakkeella on Tila -kenttä josta näkee missä tilanteessa kyseinen tilaus on, tila voi olla esimerkiksi kesken, jolloin tilausta ei ole vielä tehty tuotannossa. Tila voi olla myös toimitettu tai osatoimitettu, jolloin tilaus on tuotannossa tehty ja lähetetty, mutta sitä ei ole vielä laskutettu. Kun myyntitilaukset lomakkeelle haetaan asiakastiedot asiakasrekisteristä, samalla tuodaan automaattisesti asiakkaaseen liitetyt toimitus- ja maksuehdot. Novasta voidaan myös tulostaa tilauskannasta viikottaisen toimitustilanteen mukaisia raportteja. Tilauskanta tulostetaan tilauksista jotka ovat toimittamattomia. Tilausten tulostukset voidaan rajata tilausnumerojen, viikkojen, asiakasnumeroiden, myyjän ja tuotekoodien mukaan. Raportteja voidaan tulostaa myös myyjien ja tuoteryhmien mukaan tietyltä aikaväliltä tai tuoteryhmän mukaan.

Ostoreskontrassa voidaan syöttää maksuja, tehdä maksusuunnitelmia, tutkia tilien saldoja, maksuluetteloita, maksueriä ja toimittajia. Siellä voidaan luoda myös reskontraraportteja eräänntyneistä ja avoimista laskuista tai tehdä reskontralistan. Ostolaskut tiliöidään ostoreskontrassa tietyille tileille. Tilejä voi olla esimerkiksi mainontatilit, joissa jokaisella mainontalajilla on oma tiliöintinumero ja nimi.

Palkanlaskenta moduulissa on jokaisella työntekijällä omat henkilötietolomakkeet, josta selviää muun muassa palkkakauden tiedot ja palkkatapahtumat palkkalajeittain kuten kuvasta 12 nähdään.

Palkkalaji	Kust.palkka	Projekt	Työnro	Lisäselite
51 Lomapalkka	24,00			
9 Yhtymä 50%	36,50			
12 Yhtymä 100%	2,00			

Kuva 12. Palkanlaskentalomake Novassa.

Varastokirjanpidossa on tuotteille syötetty tuotekoodi, nimike, ohjehinta, varastoyksikkö, toimittaja, pakkauskoko ja paljon muita tietoja tuotteeseen liittyen. Tärkeimmät tiedot tuotetietojen lisäksi ovat varastosaldo ja varastopaikka varastossa. Varastosta voidaan luoda esimerkiksi päiväkirja- ja varastotilanneraportteja, joista selviää kyseisen tuotteen käyttöhistoria sekä tämän hetkinen tilanne varastossa kyseisen tuotteen osalta.

4.5 Tarjolla olevat ohjelmistot

Tarjolla olevia ohjelmistoja selvitetään seuraamalla alan lehtiä ja keskustelemalla kohdeyrityksen työntekijöiden ja johdon kanssa heidän kokemuksistaan erilaisista taloushallinto-ohjelmistoista. Internetistä löytyy paljon tarjolla olevia ohjelmia, joista saa hyvin tietoa. Keskustelut myös tietotekniikka-alan henkilöiden kanssa, auttaa hahmottamaan, millainen ohjelma on hyvä ja millaisia on tällä hetkellä tarjolla. Tarjolla olevista taloushallinto-ohjelmistoista valitaan tarkempaan tutkiskeluun kolme ohjelmistoa, jotka vaikuttivat hyviltä joko hinnan, toimintojen tai ihmisten suosittelun perusteella.

Ensimmäiseksi tutkiskelukohteeksi valitaan Nova, koska yrityksellä on ennestään käytössä Nova taloushallinto-ohjelmisto. Toiseksi tutkiskelukohteeksi valitaan Passeli, lähinnä sen saaman julkisuuden vuoksi. Kolmanneksi tutkiskelukohteeksi

valitaan LemonSoft -ohjelmisto tietohallinnon asiantuntijan suosituksesta.

Visma Nova -ohjelma on pk-yritysten, yhdistysten sekä tilitoimistojen ohjelmistoratkaisu. Ohjelmisto on rahaa ja aikaa säästävä ratkaisu yrityksille henkilöstö-, talous- ja materiaalihallinnon sekä tuotannonohjauksen hallintaan. Nova -ohjelmista voi muodostaa haluttu yksittäisten ohjelmien kokoonpano, joko yhden käyttäjän järjestelmään tai monen käyttäjän versio. Visma Nova Pro on tarkoitettu keskisuurille ja pienille yrityksille. Visma Nova Pro sisältää henkilöstö-, materiaali- ja taloushallinnon toiminnot, kokonaisuus on tarkoitettu 1-10 käyttäjälle. Visma Nova C/S Pro on tarkoitettu keskisuurille yrityksille, joilla toiminta on laajaa ja tapahtumia on paljon. Henkilöstö-, materiaali- ja taloushallinnon toimintojen lisäksi Visma Nova C/S Pro sisältää myös tuotannonohjauksessa tarvittavat toiminnot. Ohjelmiston lisäksi mukana tulee Microsoftin SQL Server -tietokanta. Myös etä- ja puhelinkäyttö on mahdollista. Visma Novassa on mahdollista valita käyttökieleksi suomi, englanti ja ruotsi. Ohjelmiston mukana tulee valmiita lomake- ja raporttipohjia yli 900 kappaletta. Valmiiden raporttien lisäksi on mahdollista ohjelmistoon lisätä itse tehtyjä lomake- ja raporttipohjia. Raportit ja lomakkeet ovat tulostettavissa paperiversioon lisäksi Word-, Excel- tai PDF -tiedostoksi tai sähköpostiksi. Visma Nova -ohjelmistoratkaisuun on mahdollista saada myös koulutusta, asennuspalvelua, asiakastukea, konsultointia sekä ylläpitoa. (Visma. [viitattu: 30.4.2010].)

Passeli on talous- ja materiaalihallinnon ohjelmisto. Passeli -ohjelmisto on modulaarisesti toteutettu. Tämä mahdollistaa vain tarvittavien ohjelmaosioiden hankinnan. Passeli toimii Vista/Windows7/Windows XP käyttöjärjestelmissä. Se perustuu MS SQL Server 2005 express tietokantaan ja soveltuu käytettäväksi VPN-yhteyksillä etäkäyttöratkaisussa. (Passeli. [viitattu: 2.5.2010].)

LemonSoft -ohjelmisto soveltuu parhaiten yrityksiin, joissa käyttäjämäärä on muutamasta noin sataan henkilöön. Tällaisia yrityksiä ovat esimerkiksi tukkuliikkeet, tuotannolliset yritykset, maahantuojat, huoltopalveluyritykset, erikoistavarakaupat projektiliiketoimintaa tekevät yritykset ja tilitoimistot. (LemonSoft. [viitattu: 10.5.2010].)

4.6 Valittujen ohjelmistojen ominaisuuksien vertailu

Valittujen ohjelmistojen ominaisuudet selvitettiin taloushallinto-ohjelmiston myyjän internet-sivuilta ja kirjallisista lähteistä sekä suoraan ohjelmiston tarjoavalta yritykseltä. Ominaisuuksien vertailuun käytettiin Microsoft Excel -ohjelmaa, jonka avulla voi ominaisuudet esittää sekä graafisesti että taulukkomuodossa.

TAULUKKO 1. Ohjelmistojen ominaisuuksien pisteytys.

	Nova	Passeli	LemonSoft
Taloushallinto	6	5	6
Asiakkuudenhallinta	5	3,5	9
Henkilöstöhallinto	3	2	4
Logistiikka	3	3	3
Tuotannonohjaus	2	0,5	2
Johdon työkalut	6	3	6
Projektinhallinta	3	0	2
Web-portaalit	1	0	1
Mobiiliratkaisut	1	0	1
Yhteensä	30	17	34

Ohjelmistojen erilaisia osioita pisteytettiin niiden toimintojen perusteella. Kaikissa tarjolla olevissa ohjelmistoissa oli kohdeyrityksen haluamat toiminnot, mutta erilaisten lisäominaisuuksien perusteella voitiin ohjelmistot pisteyttää. Pisteytyksessä käytettiin pisteytystä nolasta kymmeneen. Kymmenen pistettä tarkoittaa, että kyseinen osio oli paras kyseisellä ohjelmistolla. Viisi pistettä tarkoittaa, että kyseinen osio oli välttävä. Nolla tarkoittaa että kyseistä toimintoa ei ole käytössä. Pisteytykset eivät tarkoita sitä että eniten pisteitä saanut ohjelmisto olisi se oikea ja paras, vaan pisteet antavat suuntaa siitä millä ohjelmistoilla on eniten tarjottavaa.

Taloushallinto-osioon kuuluu laskutus, myyntireskontra, kirjanpito, ostoreskontra, kassa sekä osto- ja matkalaskujen hyväksyntä toiminnot. LemonSoft ja Nova -ohjelmistoissa oli kaikki nämä toiminnot. Passelista puuttui osto- ja matkalaskujen hyväksyntä toiminto. Asiakkuudenhallinta -osioon kuuluu asiakastiedot, tarjousten laskenta ja luonti, tarjousten analysointi, tarjouksen siirto myyntitilaukseksi, asiakastapahtumien kirjaus, säännöllinen laskutus, kilpailijatietojen keräys, joukkokirjeet- ja sähköpostit sekä ryhmäkalenteri. LemonSoftissa oli kaikki nämä toiminnot,

Novasta puuttui tarjousten analysointi, kilpailijatietojen keräys sekä joukkokirjeet ja -sähköpostit. Passelissa oli käytössä vain asiakastiedot, tarjousten laskenta ja siirto myyntitilaukseksi sekä asiakastapahtumien kirjaus.

Henkilöstöhallinto-osioon kuuluu palkanlaskenta, matkalaskut, leimauspääte sekä henkilöprofiili. LemonSoftista kaikki nämä toiminnot löytyivät, Novasta ja Passelista puuttui leimauspääte-toiminto ja Passelista lisäksi henkilöprofiili-toiminto. Logistiikka-osioon kuuluu varastokirjanpito, myyntitilaukset sekä ostotilaukset, kaikki nämä toiminnot löytyivät jokaisesta ohjelmistosta.

Tuotannonohjaus-osioon kuuluu tuotanto (suunnittelu, ohjaaminen, kuormitus) ja kuormitus sekä kuormituksen seuranta. Novassa ja LemonSoftissa olivat kaikki nämä toiminnot, mutta Passelissa oli vain tuotannon suunnittelu-toiminto. Johdon työkaluihin kuuluvat johdon raportointi, myynnin budjetointi, myyjäprovisiot ja -seuranta, kassavirta ja ostosopimukset, myynnin tilastointi sekä tuloslaskelma/tase. LemonSoftissa ja Novassa olivat kaikki nämä toiminnot, Passelissa oli vain johdon raportointi, kassavirta ja ostosopimukset sekä tuloslaskelma/tase.

Projektinhallinta-osioon kuuluu projektinseuranta, projektinhallinta sekä graafiset raportit. Novasta löytyi kaikki nämä toiminnot, LemonSoftista puuttui graafiset raportit ja Passelissa ei ollut ollenkaan projektinhallintaa. Web-portaali tarkoittaa sitä, onko ohjelmistossa käytössä selainkäyttömahdollisuus. Tämä mahdollisuus löytyi sekä Novasta että LemonSoftista, mutta Passelissa tätä mahdollisuutta ei ollut. Mobiiliratkaisut tarkoittaa sitä voiko ohjelmistoa käyttää matkapuhelimella. Novassa ja LemonSoftissa tällainen mahdollisuus on, Passelissa kyseistä mahdollisuutta ei ole.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tarjolla olevat ohjelmistot ovat perustoiminnoiltaan samantyyppisiä, suuria eroja ohjelmistojen toiminnallisuuksissa ei ole havaittavissa, eikä mikään kolmesta ohjelmistosta ole selkeästi ylitse muiden. Kaikki kolme tutkittavana olevaa ohjelmistoa tarjosivat kohdeyrityksen tarvitsemat toiminnot. Nova -ohjelmiston päivittäminen uudempaan versioon olisi kouluttamisen kannalta helpointa, koska kohdeyrityksen työntekijät ovat jo tuttuja ohjelmiston kanssa. Vaihtaminen Passeliin vaatisi työntekijöiden kouluttamista ja osa kohdeyrityksen tarvitsemista toiminnoista havaittiin puutteellisiksi, esimerkiksi etäkäyttömahdollisuus puuttui ohjelmistosta kokonaan, myös raportointi-osio Passelissa oli erittäin heikko. LemonSoftissa ja Novassa raportit olivat laajoja ja monipuolisia. LemonSoft tarjoaa kaikki kohdeyrityksen tarvitsemat toiminnot ja ne ovat laajuudeltaan ja toimintatavoiltaan monipuolimmat kaikista vertailuista ohjelmistoista, mutta koska ohjelmisto on varsin uusi, eikä aikaisempia käyttökokemuksia vielä ole, ei kohdeyritys haluaisi ryhtyä testiyritykseksi. Tietojen siirtämismahdollisuus kohdeyrityksen tilitoimistoon sähköisesti on mahdollista ainoastaan LemonSoft -ohjelmistolla.

Kohdeyrityksen ohjelmistohankinnassa pääprioriteettina on vaadittujen toimintojen lisäksi käytettävyys, oman palvelimen käyttömahdollisuus ja hinta. Nova ja LemonSoft ovat käytävyydeltään hyviä, Passelin puuttuvat toiminnot tekevät käytettävyyden hankalammaksi. Kaikki ohjelmistot ovat käytettävissä omalla palvelimella. Hintaluokaltaan Passeli on edullisin, kun taas Nova ja LemonSoft ovat arvokkaampia.

Missään näistä ohjelmistoista ei ollut Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmän tasoista asiakkuudenhallinta moduulia, joten kohdeyrityksen harkittavaksi tuleekin mahdollisuus Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmän asiakastietojen siirto eräajona Novaan tai päinvastoin. Planner-asiakkuudenhallintajärjestelmän edestakainen asiakastietojen siirto kahden järjestelmän välillä vaatisi monta tuntia ohjelmistojen asiantuntijatyötä. Asiantuntijan arvion mukaan työtunteja tällaiseen toimin-

toon kuluisi noin kymmenen työtuntia. Työresursseja siirtoajon suunnitteluun kuluisi myös kohdeyritykseltä.

Kuten Taulukosta 1 voidaan havaita, selvästi huonoin kolmesta ohjelmistosta on Passeli. Nova ja LemonSoft ovat tasaisempia vaihtoehtoja kohdeyritykselle. Novan ja LemonSoftin heikon asiakkuudenhallinta moduulin vuoksi, suositellaan asiakastietojen siirto-ohjelmiston hankkimista osaksi uutta järjestelmää.

LÄHTEET

- Aalto, L. & Peltomäki, S. & Westermarck, I. 2001. Palveleva toimisto. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Copro Tietojärjestelmät Oy. Ei päiväystä. [www-dokumentti]. Planner esittely [viitattu 23.4.2010]. Saatavana: <http://planner.copro.fi/>
- Copro Software. 2007. Käyttöohje, Planner asiakkuudenhallinta.
- Eskola, A. 2007. Palkka, työsuhteen ja palkanlaskennan perusteet. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kinnunen, J, Laitinen, E., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto?. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Juva: WS Bookwell Oy.
- LemonSoft. Ei päiväystä. [www-dokumentti]. LemonSoft yritysohjelmistot [viitattu 10.5.2010]. Saatavana: <http://www.lemonsoft.fi/viewLibDocument.asp?lang=1&sua=3&id=235>
- Mäntyneva, M. 2001. Asiakkuudenhallinta. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.
- Passeli. Ei päiväystä. [www-dokumentti]. Passeli+ [viitattu 2.5.2010]. Saatavana: <http://www.passeli.com/passeliplus.php>
- Röyttä, E. 1991. Tuotantotekniikka. Porvoo: WSOY.
- Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta; avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Pieksämäki: RT-Print Oy.
- Siikavuo, J. 2003. Pienyrityksen taloushallinto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Söderström, T., Mäkinen, I. & Pietarila, M. 1998. Optio Talouden toiminnot. Porvoo: WSOY - Kirjapainoyksikkö.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2006 Liiketoimintaosaaminen: menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Viitala, J. 2006. Yrittäjän taloushallinnon perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Visma. Ei päiväystä. [www-dokumentti]. VismaNovaTuoteEsite [viitattu 30.4.2010]. Saatavana:
http://www.visma.fi/Global/Visma.fi/Visma%20Software/Esitteet/Visma%20Nova/VismaNovaTuoteEsite_09.pdf

Kohdeyrityksen johtaja, toimitusjohtaja. Keskustelu 17.8.2009.

LIITTEET

LIITE 1: Lomapalkan laskentakaavat

Kuukausipalkkalaisen lomapalkan laskentakaavat

$$\frac{\text{kuukausipalkka} * \text{kuukauden menetetyt työpäivät}}{\text{kuukauden normaalityöpäivät}} = \text{lomapalkka}$$

TAI

$$\frac{\text{kuukausipalkka} * \text{lomaoikeuspäivät}}{25} = \text{lomapalkka}$$

Tuntipalkkalaisen lomapalkan laskentakaavat

$$\frac{\text{lomanmääräytymisvuoden työssäoloajan palkka} + \text{ylityön perusosa}}{\text{tehdyt työpäivät} + \text{vuorokautiset ylityötunnit} : 8} = \text{keskipäiväpalkka}$$

$$\text{lomaoikeutta vastaava kerroin} * \text{keskimääräinen päiväpalkka} = \text{lopullinen vuosilomapalkka}$$

Lomapäivät	Kerroin	Lomapäivät	Kerroin	Lomapäivät	Kerroin
2	1,8	12	10,8	22	20,3
3	2,7	13	11,8	23	21,3
4	3,6	14	12,7	24	22,2
5	4,5	15	13,6	25	23,2
6	5,4	16	14,5	26	24,1
7	6,3	17	15,5	27	25
8	7,2	18	16,4	28	25,9
9	8,1	19	17,4	29	26,9
10	9	20	18,3	30	27,8
11	9,9	21	19,3		