

Talouden hallinta - ongelmat ostolaskujen käsittelyprosessin näkökulmasta

Hanna Teittinen

Opinnäytetyö

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Hanna Teittinen	
Työn nimi Talouden hallinta - ongelmat ostolaskujen käsittelyprosessin näkökulmasta	
Päiväys 16.4.2012	Sivumäärä/Liitteet 46+12
Ohjaaja(t) Arja Hukkanen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää suurimmat ongelmat yrityksen ostolaskujen käsittelyprosessissa, listata ne osa-alueittain sekä löytää niihin ratkaisuehdotuksia. Tarkoituksena oli huomioida erityisesti varsinaista laskunkäsittelyä edeltävien vaiheiden merkitys kokonaisprosessin kannalta. Työ toteutettiin tapaustutkimuksena, joka palvelee hyvin kehittämistyön menetelmiä.</p> <p>Työn teoriaosuus käsittelee tutkimusmenetelmää ja sähköistä taloushallintoa sekä sähköistä ostolaskujen käsittelyprosessia. Tapaustutkimus toteutettiin tekemällä kaksi haastattelua sekä kysely. Haastattelujen perusteella oli tarkoitus löytää ongelmia ostolaskujen käsittelyprosessista, ja kyselyn perusteella oli tarkoitus valikoida ongelmista suurimmat tarkempaan käsittelyyn.</p> <p>Haastattelut tehtiin yrityksen taloushallinnon palvelukeskuksen prosessinomistajalle sekä erälle yrityksen materiaalipäällikölle. Haastattelujen perusteella luotu kysely tehtiin taloushallinnon palvelukeskuksen henkilöstölle.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että suurimmat ongelmat yrityksen ostolaskujen käsittelyssä johtuvat edeltävien vaiheiden puutteista. Kyselyn vastausten perusteella luotiin myös kaavio, josta on nähtävissä tärkeät huomioon otettavat asiat kokonaisprosessin alusta lähtien.</p>	
Avainsanat Sähköinen ostolaskujen käsittely, ongelmat ostolaskujen käsittelyssä, prosessin kehittäminen	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Hanna Teittinen			
Title of Thesis Management of the economy - problems from a perspective of the purchase invoice processing			
Date	16.4.2012	Pages/Appendices	46+12
Supervisor(s) Arja Hukkanen			
Client Organisation/Partners			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to examine the main problems in the company's purchase invoice handling process, list them in different categories and find solutions. The purpose was to study to the phases before the actual invoice process. The work was carried out as a case study which serves well the development work.</p> <p>The theoretical part of this thesis deals with the research method and electronic financial management and electronic invoice handling process. The case study was carried out with the help of two interviews and a questionnaire. Problems in the invoice handling process were looked for in the interviews. The questionnaire helped to find the biggest problems.</p> <p>The interviews were done with to the process owner of the company's Shared Accounting Services as well as with one of the company's material manager. Survey was created based on the interviews.</p> <p>Based on the results it can be said that the main problems in the company's invoice handling process are result from the lack of pre-phases. A diagram was created from the answers in the questionnaire. The main issues of the total process can be seen in the diagram.</p>			
Keywords Electronic invoice processing, invoice processing problems, development of process			

KUVAT JA KUVIOT

Kuvat

KUVA 1. Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo ym. 2009, 54), s. 9

KUVA 2. SAS:n organisaatiokaavio (Yrityksen Intranetsivut), s. 14

KUVA 3. Ostolaskujen skannausprosessi (Recall 2008), s. 15

KUVA 4. Laskun kulku - ketju toimittajalta SAP:iin. (Kapanen 2011), s. 16

KUVA 5. Ostolaskujen käsittelyn prosessikaavio (Tolonen 2011), s. 17

KUVA 6. Hyvän ostolaskun ohje. (Immonen 2011), s. 20

KUVA 7. Laskun kuva järjestelmässä. s. 21

KUVA 8. Kuva laskun perustiedoista ja tiliöinnistä SAP:issa. s. 22

KUVA 9. Varsinaista laskunkäsittelyä edeltävissä vaiheissa huomioon otettavat asiat.

s. 41

Kuviot

- KUVIO 1. Ostolaskujen käsittelyn eniten ongelmia aiheuttavat vaiheet. s. 27
- KUVIO 2. Laskulta puuttuu tarpeellisia tietoja. s. 28
- KUVIO 3. Epäselvät laskun liitteet. s. 29
- KUVIO 4. Laskuerittelyt puutteellisia. s. 29
- KUVIO 5. Toimittaja lähettää laskun liian myöhään. s. 30
- KUVIO 6. Epäselvyys siitä mihin kirjataan jos työnnumero ei ole tiedossa. s. 30
- KUVIO 7. Lasku eroaa ostotilauksesta. s. 31
- KUVIO 8. Samalla laskulla on useamman eri henkilön hyväksymiä töitä. s. 31
- KUVIO 9. Suuret tiedostot eivät tule verkkolaskuoperaattorilta läpi. s. 32
- KUVIO 10. Jos operaattorina on pankki, toimittajat eivät saa liitteitä lähetettyä. 32
- KUVIO 11. SAP:in ongelmat. s. 33
- KUVIO 12. Ostotilausnumeroa ei ole annettu toimittajalle. s. 34
- KUVIO 13. Ostotilauksella on väärä summa tai summa ylittyy. s. 34
- KUVIO 14. Ostotilauksella olevan määrän ylitys. s. 35
- KUVIO 15. Hankintaehdotusta ei ole tehty tai se on tehty liian myöhään. s. 35
- KUVIO 16. Hankintaehdotus ei kohdistu tiettyyn tavararyhmään (esim. kunnossapito alihankinta) s.36
- KUVIO 17. Hankintaehdotusta ei ole kiinnitetty mihinkään ostotilaukseen. s. 36

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	8
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja aiheen rajaus	8
1.2	Tutkimusmenetelmät, aineiston keruu ja käsittely.....	9
2	SÄHKÖINEN OSTOLASKUJEN KÄSITTELYPROSESSI.....	12
2.1	Ostolaskujen käsittelyprosessi kohdeyrityksessä.....	13
2.2	Hankintaprosessin vaiheet.....	18
3	OSTOLASKUJEN KÄSITTELYN ONGELMAT OSA-ALUEITTAIN.....	24
3.1	Haastattelut ostolaskujen käsittelyprosessin ongelmista	24
3.2	Kysely keskeisimpien ongelmien etsimiseksi.....	26
4	OSTOLASKUJEN KÄSITTELYPROSESSIN KEHITTÄMINEN	38
4.1	Kehittämisideat	38
4.2	Kaavio varsinaista laskunkäsittelyä edeltävien vaiheiden merkityksestä.....	40
5	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	43

LÄHTEET

LIITTEET

- Liite 1 Haastattelu 21.11.2011/SAS:n prosessinomistaja
- Liite 2 Haastattelu 21.11.2011/Varkauden materiaalipäällikkö
- Liite 3 Kyselylomake SAS:n henkilöstölle
- Liite 4 Kuviot kyselyn toisesta osiosta
- Liite 5 Avoimet vastaukset

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön taustana ovat olemassa olevat ongelmat ostolaskujen käsittelyssä erään kunnossapitopalveluja tarjoavan yrityksen (myöhemmin yritys) taloushallinnon palvelukeskuksessa (myöhemmin SAS). Lähtötilanteessa ostolaskujen käsittelyyn syntyy ruuhkaa, ja se aiheuttaa monenlaisia ongelmia. Aihe opinnäytetyölle on saatu oman kesätyön kautta.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja aiheen rajaus

Työn tavoitteena on etsiä ongelmia ostolaskujen käsittelyprosessista. Sen jälkeen ongelmat on tarkoitus listata osa-alueittain, ja valita niistä keskeisimmät tarkempaan käsittelyyn. Ongelmien löytämisen ja jaottelun jälkeen pyritään löytämään niille ratkaisuehdotuksia, sekä miettimään miten ongelmia voisi ennaltaehkäistä. Lisäksi mietitään mitä asioita pitäisi ottaa huomioon hankintaprosessin eri vaiheissa ennen laskunkäsittelyä SAS:ssa. Ongelmien etsiminen aloitetaan siis kokonaisprosessin alusta, jo ennen varsinaista laskujen käsittelyä. Tavoitteena on huomioida hyvin edeltävien vaiheiden merkitys prosessin sujuvuuden kannalta. Ajatuksena on, että ongelmien tunnistamisen avulla koko prosessia on mahdollista kehittää siten, että ongelmien ennaltaehkäisyyn voisi aloittaa jo hankintaehdotusvaiheessa. Näin ollen myös eri tiimien välistä yhteistyötä voisi kehittää, ja siten saataisiin ostolaskujen kiertonopeus paranemaan. Henkilöstön tulisi siis tuntea kokonaisketju pääpiirteittäin, ei pelkää omia toimialuettaan.

Konkreettisenä tuotoksena pyritään saamaan aikaan selkeä taulukko tai kuvio, jota voisivat hyödyntää kaikki prosessin eri vaiheiden parissa työskentelevät henkilöt. Tämä siitä syystä, että suuressa organisaatiossa on mahdotonta saada koko henkilöstö lukemaan kirjallinen selvitys tai ohjeistus jostakin asiasta. Huomattavasti helpompi tapa olisi esittää yksi selkeä kuvio, josta olennaiset asiat selviävät. Kuviosta on tarkoitus ilmetä selkeästi kokonaisprosessin alkupään merkitys ja se, miten asiat tulisi tehdä, jotta prosessi olisi sujuva.

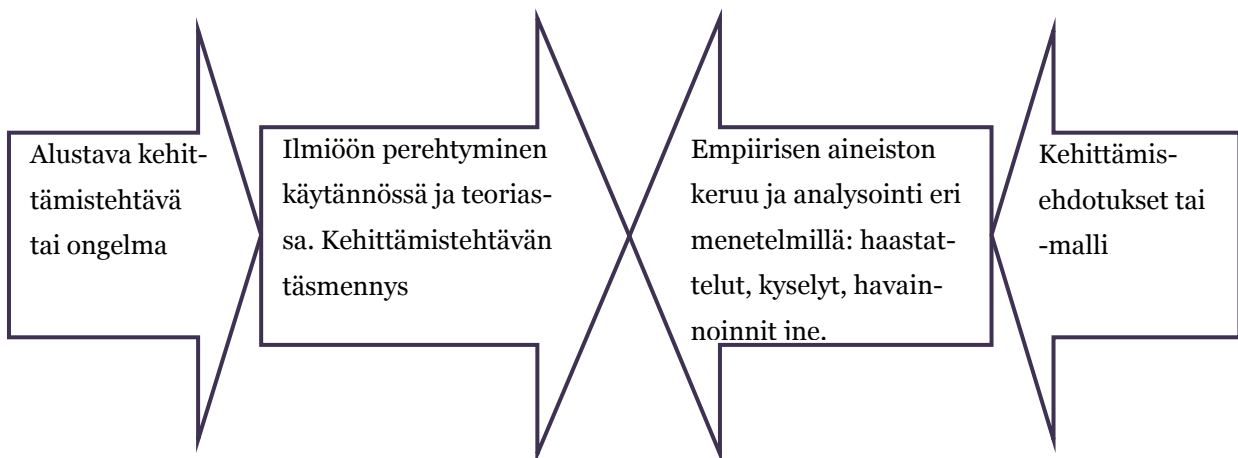
Aihe rajataan siten, että tässä työssä keskitytään vain työlaskuihin, ja niiden käsittelyyn. Tavaralaskut ja niihin liittyvät ongelmat on jätetty kokonaan pois, jotta työ ei paisuisi liian laajaksi ja monimuotoiseksi. Lista ongelmista kerätään haastattelujen perusteella, ja ilmenneistä ongelmista valitaan tarkasteluun vain keskeisimmät SAS:ssa toteutettavan kyselyn perusteella.

1.2 Tutkimusmenetelmät, aineiston keruu ja käsittely

Tutkimusmenetelmänä on tapaustutkimus. Sen tiimoilta toteutetaan kaksi haastattelua sekä kysely SAS:n henkilöstölle. Haastattelut tehdään SAS:n prosessinomistajalle ja eräälle yrityksen materiaalipäällikölle. Haastattelut tehdään ensin, ja niissä ilmevien asioiden perusteella suunnitellaan kyselylomake. Haastattelujen perusteella poimitaan esiin ongelmat osa-alueittain. Kyselyn tarkoituksena on auttaa keskeisimpien ongelmien löytämisessä. Työssä keskitytään vain keskeisiin ongelmiin, jolloin muut mahdollisesti esiin tulevat ongelmat jäävät tämän työn ulkopuolelle.

Tapaustutkimus on taloustieteissä usein käytetty menetelmä, ja se soveltuu hyvin myös kehittämistyön lähestymistavaksi silloin, kun tavoitteena on tuottaa kehittämissuhteita tai -ideoita. Kohteena voi olla joko yritys tai sen osa, yrityksen tuote tai prosessi. Tapaustutkimuksen avulla on mahdollista ymmärtää tutkimuksen kohdetta kokonaisvaltaisesti realistisessa toimintaympäristössä. Tapaustutkimuksessa on tärkeämpää saada selville paljon suppeasta kohteesta, ei niinkään laajasta joukosta vähän. Tutkimus vastaa kysymyksiin "miten?" ja "miksi?". Tapaus ei ole otos isommasta joukosta, vaan tarkoituksena on huomioida nimen omaan paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset tilanteet ja yhteydet. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 52-53.)

Yleensä tapaustutkimuksessa lähdetään liikkeelle tutkittavasta tapauksesta, ja usein tutkimuksen tekijällä on ilmiöstä jo aiempaa tietoa. Sen avulla kehittämistehtävän alustava määrittely on mahdollista. Kehittämiskohde kuitenkin täsmentyy prosessin edetessä, ja se voi myös muuttua matkan varrella. Kuvassa 1. näkyy tapaustutkimuksen tavanomainen eteneminen. (Ojasalo ym. 2009, 54.)



KUVA 1. Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo ym. 2009, 54)

Tietoa kerätään pääasiassa haastattelujen ja kyselyn avulla. Haastattelu on yksi käytetyimmistä menetelmistä kehittämistyössä, ja se soveltuu hyvin myös tähän työhön, koska sillä saadaan kerätyksi nopeasti syvällistä tietoa kehittämisen kohteista. Haastattelujen avulla saadaan avatuksi uusia näkökulmia ja selvennettyä työhön liittyviä asioita. Haastattelumenetelmänä käytetään avoimia haastatteluja, jotta haastattelutilanne säilyy enemmän avoimena ja keskustelevana. Tällöin molemmat osapuolet voivat osallistua siihen. Haastattelut litteroidaan eli kirjoitetaan puhtaaksi. (Ojasalo ym. 2009, 95-97, 99.)

Toisena tiedonkeräysmenetelmänä käytetään kyselyä, joka toteutetaan SAS:ssa. Kyselyn tarkoituksena on tuoda esiin ongelmista keskeisimmät. Kysely on yksi eniten käytetyistä tiedonkeräysmenetelmistä yhteiskuntatieteiden alalla. Etuna on se, että voidaan nopeasti ja tehokkaasti kerätä vastauksia usealta henkilöltä monesta asiasta. Heikkoutena kyselytutkimuksessa voi olla vastaajien erilainen suhtautuminen tutkimukseen. Perusvaatimuksena kyselyn käytölle on se, että aiempaa tietoa tutkittavasta aiheesta on riittävästi. (Ojasalo ym. 2009, 108-109.)

Kyselyn tulee olla ulkoasultaan selkeä ja kysymysten yksiselitteisiä. Tarkat kysymykset ovat parempia kuin yleisluontoiset, samoin lyhyet ovat parempia kuin pitkät. Kysymyksillä ei tule olla kaksoismerkityksiä, vaan yhdessä kysymyksessä tulee kysyä vain yhtä asiaa. Monivalintavaihtoehdot ovat parhaita, ja valittavana tulee olla myös "ei mielipidettä"-vaihtoehto. Kysymysten määrään ja järjestykseen tulee kiinnittää huomiota, samoin kielen ja sanojen valintaan; vastaajan tulee ymmärtää mitä kysytään, eikä tulkinnan varaa tule jäädä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004.)

Kyselyn tarkoituksena on tuottaa sekä määrällistä että laadullista aineistoa. Tässä työssä myös laadullinen aineisto on erityisen kiinnostavaa vastaajien vähäisen määrän vuoksi.

Kyselyn tulokset käsitellään luottamuksellisesti Microsoft Office - Exceliä käyttäen. Kyselylomakkeita ei siis anneta käyttöön SAS:in henkilöstölle tai esimiehille. Jokaisesta kysymyksestä tehdään kuvio, josta vastausten jakautuminen näkyy. Kuviot tärkeimpien asioiden osalta puretaan auki sanallisesti tekstissä, ja ne myös liitetään varsinaiseen työhön. Loput kuviot laitetaan työn liitteeksi, jotta vastaukset kaikkiin kysymyksiin ovat nähtävissä, mutta niitä ei käsitellä varsinaisessa työssä sen enempää.

Käyttötarkoitus

Haastattelujen ja kyselyn tekemisen sekä vastausten analysoinnin jälkeen työhön on tarkoitus koota kehittämissuhteita prosessin kehittämiseksi. Mahdollisuuksien mukaan olisi hyvä löytää uusia, kokeilemisen arvoisia ehdotuksia, joita yrityksessä ei ole vielä kokeiltu.

Työstä on tarkoitus koota myös kuva tai kaavio, josta olisi hyötyä useille henkilöille, jotka ovat tekemisissä ostolaskujen kanssa, esimerkiksi tarkastajan ominaisuudessa. Sen tarkoituksena on luoda mielikuva hankintaprosessista ja etenkin sen alkuvaiheista kaikille prosessin parissa työskenteleville henkilöille. Prosessin kulku on mahdollista saada sujuvammaksi, kun syy-seuraus-suhteet ovat ymmärrettäviä. Kaavion tarkoituksena on visualisoida, miten mikäkin vaihe tulisi hoitaa, jotta prosessi olisi mahdollisimman sujuva.

2 SÄHKÖINEN OSTOLASKUJEN KÄSITTELYPROSESSI

Sähköinen taloushallinto on tehokasta ja nykyaikaista. Sähköisen taloushallinnon ydin on verkkolasku, ja sitä kautta automatisoitu kirjanpito. Sähköistymisen myötä laskut kierrätetään ja hyväksytään sähköisesti. Samoin hoituvat myös esimerkiksi maksuliikenne ja viranomaisilmoitukset. Laskujen käsittely sähköisesti on tehokasta ja kustannuksiltaan huomattavasti edullisempaa kuin perinteinen paperisten laskujen käsittely. Sähköisten laskujen etuna on myös se, että ne ovat nopeammin vastaanottajalla kuin paperilaskut. Lisäksi laskuja on helppo hakea sähköisestä arkistosta, johon ne tallentuvat automaattisesti. Myös laskujen kierto helpottuu ja nopeutuu sähköisen käsittelyn myötä. Taloushallinnon hoitaminen on mahdollista järjestää aiempaa helpommin vaikka etätöinä, koska järjestelmä toimii Internetissä. (Suomen Yrittäjät.)

Sähköisessä taloushallinnossa ostolaskut voidaan vastaanottaa verkkolaskuina, ja niiden vastaanottamisen hyötynä on se, että laskut ovat tällöin kytkettynä suoraan käytössä olevaan taloushallinnon järjestelmään. Laskusta siis jää automaattisesti merkintä kirjanpitoon. Laskunkäsittelyn manuaaliset vaiheet jäävät pois, kun lasku on suoraan käsiteltävänä ja kierrätettävänä järjestelmässä. Laskuun on mahdollista tehdä sähköiset tarkastus- ja hyväksymismerkinnot, jolloin on esimerkiksi nähtävissä, kuka on hyväksynyt laskun ja koska. Verkkolaskujen vastaanotto vähentää myös käsittelyvirheiden syntymistä. (Suomen Yrittäjät.)

Taloushallinnon perinteisiä rutiinitöitä saadaan vähennettyä toimintoja automatisoimalla. Tällöin yrityksessä jää aikaa enemmän esimerkiksi talouden ohjaukseen. Lisäksi perinteisesti myyjälle laskutuksesta aiheutuneet kulut, kuten laskun kirjoitus, tulostus, kirjekuori ja postimaksu jäävät pois, ja ostajalta puolestaan säästyy aikaa ja rahaa, kun paperilaskujen käsittely jää pois. (Tomperi 2007, 137.)

Verkkolaskuja voi vastaanottaa joko pankkien tai muiden operaattoreiden kautta, tai jos vastaanottaminen ei ole mahdollista, voi laskut skannata joko itse tai ulkopuolisen skannauspalvelun avulla. Parhaimmillaan skannattu lasku vastaa verkkolaskua. (Suomen Yrittäjät.)

Verkkolaskutus on kannattavaa ja tehokasta erityisesti silloin, kun laskutettavia yrityksiä on paljon. Myyjän ei tarvitse huolehtia siitä, onko ostajalla valmius vastaanottaa verkkolaskuja, vaan sen hoitaa operaattori tai pankki. Verkkolaskutuksen käytön edellytykset yrityksessä ovat seuraavat verkkolaskutusta tukevat:

- kirjanpitojärjestelmä
- maksuliikennejärjestelmä
- laskujen kierrätysjärjestelmä
- tilausten käsittelyjärjestelmä

(Tomperi, 141.)

Tulevaisuudessa verkkolaskujen määrä lisääntynee edelleen. Sähköisen taloushallinnon kehittyminen on myös työntekijän kannalta hyvä asia, koska silloin jää pois paljon manuaalista rutiininomaista työtä, ja työntekijälle jää enemmän aikaa keskittyä oleellisiin asioihin, kuten kirjaussäntöihin. (Tomperi, 2007, 142.)

2.1 Ostolaskujen käsittelyprosessi kohdeyrityksessä

Yrityksen kaikki ostolaskut käsitellään sähköisesti taloushallinnon palvelukeskuksessa SAP R/3-järjestelmää käyttäen. Laskut tulevat järjestelmään pääasiassa joko verkkolaskuina tai skannauspalvelun skannaamana verkkolaskuoperaattorin kautta. Joissakin poikkeustapauksissa lasku voi tulla SAS:iin paperisena, ja tällöin se myös skannataan järjestelmään SAS:ssa.

Yrityksen esittely

Yritys on kahden eri yrityksen yhteisyritys, ja se on erikoistunut kunnossapito- ja engineering-palveluihin. Sillä on seitsemän toimipistettä ympäri Suomen; Heinolassa, Helsingissä, Imatralla, Kemissä, Oulussa, Uimaharjussa ja Varkaudessa. (Yrityksen Internetsivut.)

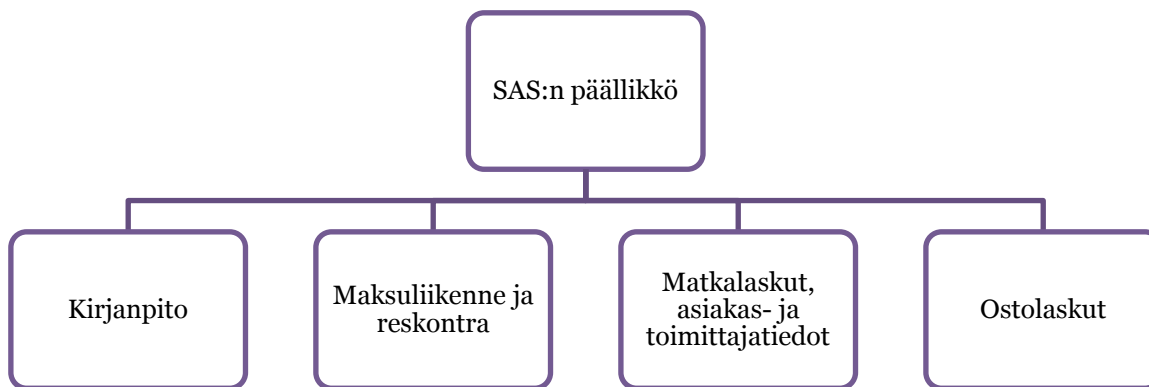
Yrityksen liiketoimintamalli perustuu emoyrityksen Full Service®-konseptiin, ja toiminta laajaan teollisuusprosessien tuntemukseen, asiakaslähtöiseen palveluun ja pitkäaikaiseen kokemukseen. Visiona yrityksellä on olla energinen ja uudistava metsäteollisuuden tehokkuuskumppani, jonka osaajat kehittävät toimialan Full Service® -konseptia maailmanlaajuisesti. (Yrityksen Internet-sivut.)

Taloushallinnon palvelukeskus (SAS=Shared Accounting Services)

Yrityksen Taloushallinnon palvelukeskus, SAS, sijaitsee Varkaudessa. SAS:ssa työskentelee 9 vakituista henkilöä, joista 4 käsittelee kokopäiväisesti ostolaskuja. SAS:ssa käsitellään kaikki yrityksen ostolaskut, yrityksen sisäiset matkalaskut sekä hoidetaan yrityksen maksuliikenne ja kirjanpito. Lisäksi SAS:ssa hoidetaan ja pidetään yllä osto-

ja myyntireskontrat sekä asiakas- ja toimittajatiedot. Myös yrityksen myyntilaskutuksesta osa hoidetaan SAS:ssa.

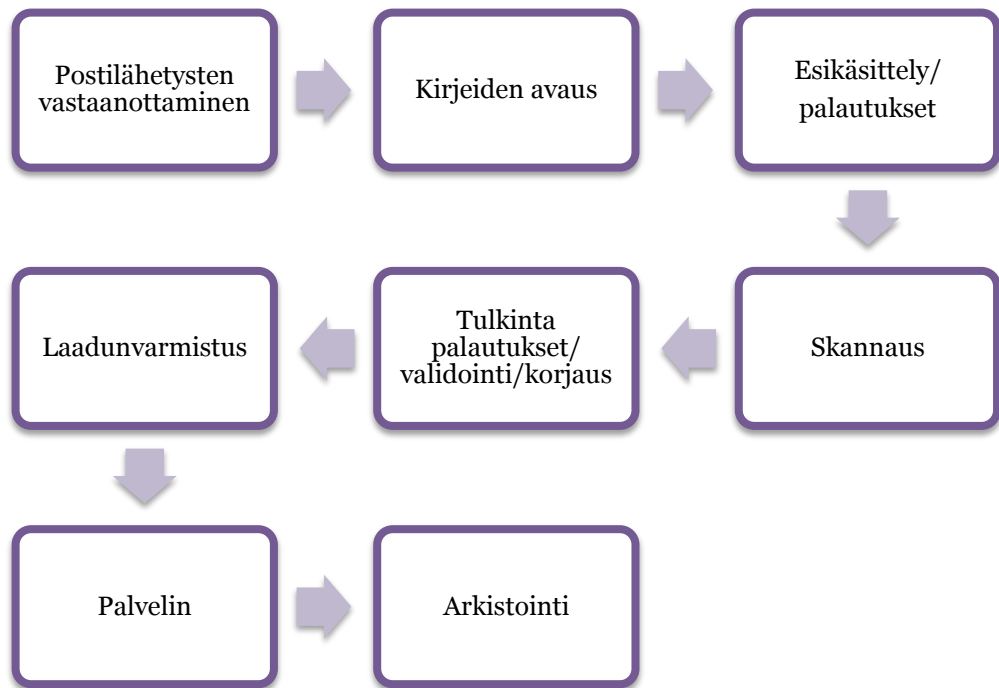
Kuvassa 2. on nähtävissä yrityksen organisaatiokaavio SAS:n osalta. Vuonna 2011 SAS:ssa käsiteltiin yhteensä noin 54.000 laskua, joista noin 63 % oli verkkolaskuja. Laskuista noin 25 % kirjattiin 3way matchingin, eli täsmääkö laskun hinta, määrä ja tavaran vastaanotto ostotilauksella oleviin tietoihin, puitteissa ja loput kierrätettiin tarkastettavana sekä hyväksyttävänä ennen kirjausta. (Kapanen 2011.)



KUVA 2. SAS:n organisaatiokaavio (Yrityksen Intranetsivut)

Skannauspalvelu

Paperilaskujen skannaus SAP-järjestelmään tapahtuu ulkoistetusti skannauspalvelussa. Mikäli toimittaja lähettää yritykselle paperilaskun, se menee suoraan kyseiseen skannauspalveluun, jossa se skannataan yritykseen käyttämään sähköiseen järjestelmään, SAP:iin. Laskut saapuvat SAS:iin kerran päivässä. Kuvassa 3. on esitetty ostolaskujen skannausprosessin kulku. (Kapanen 2011.)

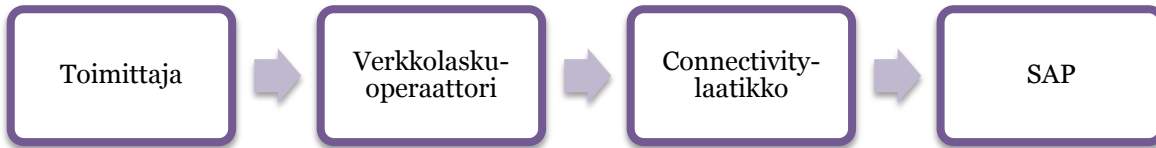


KUVA 3. Ostolaskujen skannausprosessi (Recall 2008)

Palvelu toimii siten, että postin saavuttua skannauspalveluun, kirjeet avataan ja niistä poistetaan kaikki ylimääräinen kuten paperiliittimet. Laskua selventävät kuitit tai työtunti-ilmoitukset lisätään laskun liitteeksi. Virheellisesti osoitetut tai väärät laskut palautetaan lähettäjälle. Näiden toimenpiteiden jälkeen laskut skannataan sähköiseen muotoon yksiköittäin. Tässä vaiheessa tunnistetietoja verrataan laskuun ja skannauksen laatu varmistetaan. Sen jälkeen lasku siirtyy palvelimelle, ja alkuperäinen kappale arkistoidaan. Laskut ovat käsittelyssä SAS:n järjestelmässä 24 tunnin kuluessa. (Recall 2008.)

Verkkolaskuoperaattori

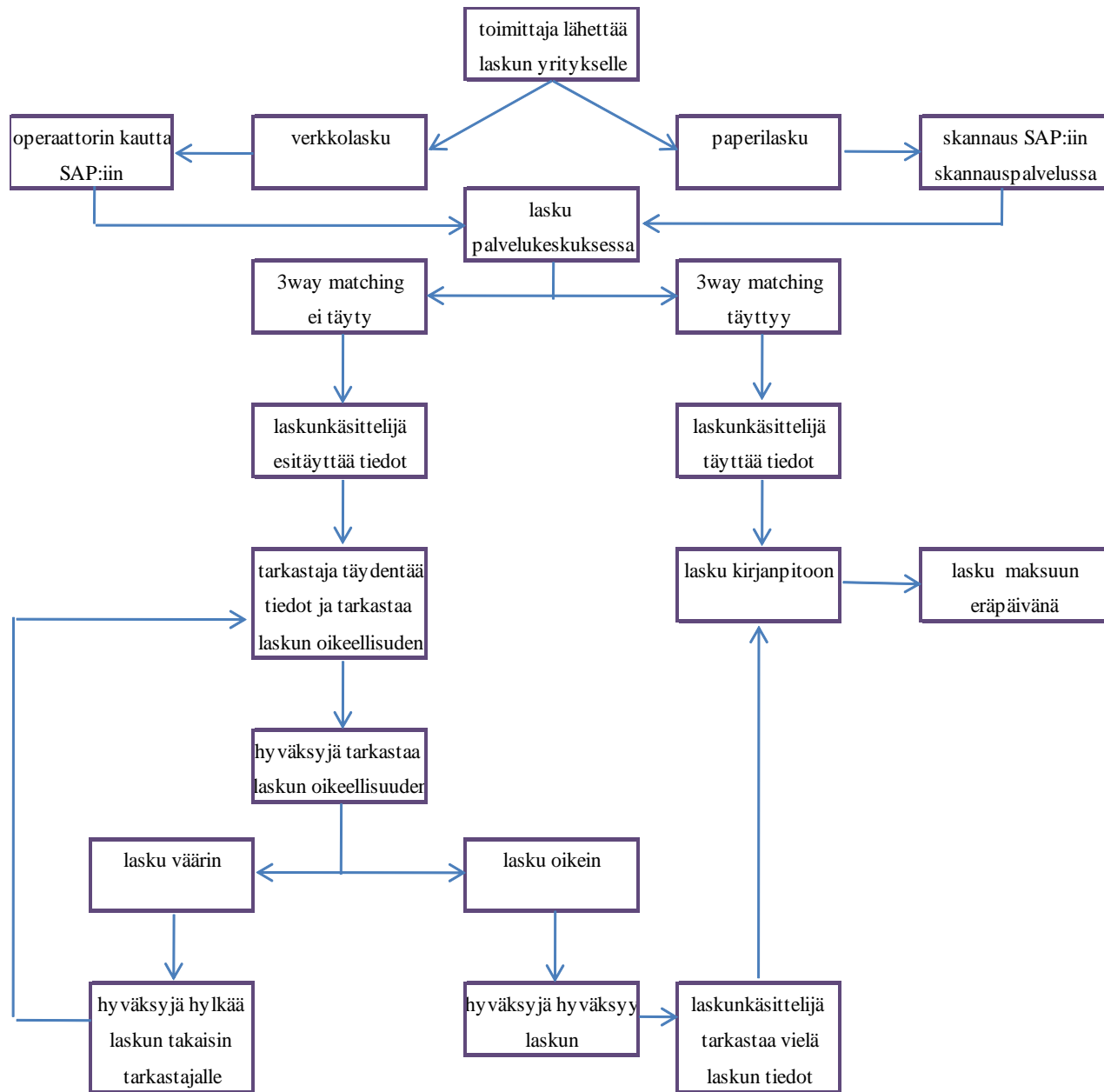
Yrityksen kaikki verkkolaskut kulkevat sen käyttämän verkkolaskuoperaattorin kautta. Toimittaja voi käyttää omana operaattorinaan myös esimerkiksi pankkia, mutta yritykselle tulevat ostolaskut kulkevat joka tapauksessa aina tämän verkkolaskuoperaattorin kautta. Jos operaattorina käytetään pankkia, verkkolaskut menevät sieltä vielä kyseiselle operaattorille. Kuvassa 4. on esitetty laskun kulku toimittajalta SAP:iin. (Kapanen 2011.)



KUVA 4. Laskun kulku - ketju toimittajalta SAP:iin. (Kapanen 2011)

Toimittaja luo laskun ja lähettää sen omalle verkkolaskuoperaattorilleen. Mikäli toimittajan oma operaattori on eri kuin yrityksen käyttämä, se välittää laskut oikealle operaattorille. Sen jälkeen laskut menevät ulkoiseen Connectivity-laatikkoon, ja sieltä SAP:iin. Mikäli siirrossa on jotain ongelmia, operaattorilta pitäisi tulla vuorokauden sisällä tieto SAP:iin esimerkiksi puuttuvista laskuista. Joskus ongelmana voi olla myös se, että suuret tiedostot eivät tule järjestelmästä läpi, tällöin lähettäjän tulee käyttää pienempää resoluutiota laskussaan. Mikäli operaattorina on pankki, laskua ei pysty lähettämään jos siinä on liitteitä. Ongelmana on se, että toimittaja luulee laskun tulleen perille. (Kapanen 2011.)

Laskun käsittelyyn SAS:ssa vaikuttaa suurelta osin se, onko kyseessä työ- vai tavara-lasku. Tässä opinnäytetyössä keskitytään ainoastaan työlaskuihin. Kuvassa 5. on näkyvissä ostolaskujen käsittelyprosessi ja sen vaiheet työlaskujen osalta.



KUVA 5. Ostolaskujen käsittelyn prosessikaavio (Tolonen 2011)

Laskunkäsittelyprosessi alkaa, kun toimittaja lähettää laskun tekemästään työstä yritykselle. Mikäli lasku on verkkolasku, se siirtyy suoraan SAP-järjestelmään verkkolaskuoperaattorin kautta. Jos taas kyseessä on paperilasku, se skannataan järjestelmään skannauspalvelussa. Poikkeustapauksissa lasku voidaan skannata järjestelmään myös SAS:ssa. Jos kyseinen lasku on esimerkiksi jo erääntynyt ja siitä on tullut maksukehoitus, mutta laskua ei löydy järjestelmästä, se voidaan skannata itse, jolloin se saadaan käsittelyyn välittömästi.

Kun lasku on SAS:ssa, järjestelmä määrittelee, täyttääkö lasku 3way matchingin periaatteet. Mikäli se täyttyy, laskukäsittelijä täyttää laskulle puuttuvat tiedot, eli lähinnä

kirjauspäivämäärän. Lisäksi laskulta tarkastetaan tietojen oikeellisuus laskun päivämäärän, veron määrän, loppusumman, tiliöinnin ja eräpäivän osalta. Sen jälkeen lasku siirretään kirjanpitoon, ja se menee maksuun eräpäivänä. Käytännössä 3way matching voi täyttyä vain tavaralaskuissa, ja työlaskut täytyy kierrättää tarkastettavana ja hyväksyttävänä lähes poikkeuksetta.

Mikäli 3way matching ei täyty, lasku pitää kierrättää tarkastettavana ja hyväksyttävänä. Työlaskujen osalta lasku kierrätetään aina, ellei kyseessä ole tilaus, jossa on käytetty puiteostosopimuksella määrän yksikkönä ATO:a, joka tarkoittaa urakkatyötä. Tällöin työ on tilattu ja laskutettu urakkana, eikä laskun kierrätystä tarvita, mikäli laskun ja ostotilauksen tiedot kohtaavat. Tällaisten laskujen määrä yrityksessä on lisääntymässä koko ajan, ja ne nopeuttavat laskujen käsittelyä huomattavasti esimerkiksi seisokitöiden osalta, jolloin laskuja tulee huomattavasti enemmän kuin normaali tilanteessa. Muussa tapauksessa laskunkäsittelijä esitäyttää laskun perustiedot, ja mahdollisesti myös tiliöinnin, mikäli se selviää laskulta tai sen liitteistä. Sen jälkeen lasku lähetetään tarkastettavaksi yleensä kyseisen työn työnjohtajalle tai työtunti-ilmoitukset allekirjoittaneelle henkilölle, joka puolestaan tarkastaa ja täydentää laskun tiliöinnin. Tarkastajan vastuulla on myös kustannuskohteiden oikeellisuus.

Tarkastuksen jälkeen lasku lähetetään hyväksyjälle, joka tarkastaa laskun oikeellisuuden. Mikäli lasku on oikein, hyväksyjä hyväksyy laskun, jolloin se palautuu SAS:iin. Jos taas lasku ei täsmää, hyväksyjä palauttaa laskun tarkastajalle täydennettäväksi tai selvitettäväksi.

Kun lasku on palautunut palvelukeskukseen hyväksyttynä, laskunkäsittelijä tarkastaa ja päivittää vielä laskun perustiedot, jonka jälkeen lasku siirtyy kirjanpitoon, ja jää odottamaan maksua eräpäivänä. Lasku maksetaan aina vasta eräpäivänä, vaikka se olisi hyväksytty jo aiemmin.

2.2 Hankintaprosessin vaiheet

Ostolaskun elämänkaari alkaa jo ennen varsinaista laskutusvaihetta. Yrityksessä on määritelty henkilöstölle kunkin tehtävän mukaiset erityisvaltuudet, jotka määrittelevät erilaisten hankintojen hyväksymisoikeudet. Kunkin henkilön hyväksymisoikeusrajat on myös määritelty SAPiin, joten järjestelmän kannalta virheitä ei pitäisi syntyä. (Vesanto 2012.)

Työtilaus ja hankintaehdotus

Jo ennen ensimmäistä vaihetta todetaan tarve jollekin työlle, ja sen tiimoilta tehdään työtilaus kyseisestä työstä. Työlle avataan työnnumero, joka on käytössä myös tulevaisuudessa vaiheissa aina siihen asti kun lasku on siirretty kirjanpitoon ja maksettu. Sen jälkeen tehdään hankintaehdotus, josta tulee selvittää mitä tilataan, kuinka paljon, milloin ja mille paikkakunnalle.

Mikäli kyseessä ei ole sopimustoimittaja, tarjouspyyntöjä eri toimittajilta tulisi kysyä. Yrityksen tavoitteena on, että käytettävistä toimittajista 90 % olisi sopimustoimittajia, tällä hetkellä niitä on 75 %. Toimittajan/yrityksen tila on myös syytä tarkastaa jo ennen ostotilauksen tekemistä. Esimerkiksi vastuuvakuutukset, ennakkoperintärekisteri ja luottotiedot tulee olla kunnossa, jotta voidaan olettaa, että työ saadaan hoidetuksi hyvin. Lopuksi hankintaehdotus hyväksytään sen tekijän esimiehen toimesta. Hyvässä hankintaehdotuksessa kaikki edellä mainitut asiat on hoidettu ja tiedot ovat oikein. (Wallin 2011)

Ostotilaus

Toisessa vaiheessa hyväksytystä hankintaehdotuksesta tehdään hankintaosastolla ostotilaus. Tätä ennen on pyydetty mahdollisesti tarjouksia kyseisestä työstä eri toimittajilta, mikäli kyseessä on joku muu kuin sopimustoimittaja. Ostaja tekee ostotilauksen, ja lähettää sen toimittajalle. Toimittaja puolestaan lähettää tilausvahvistuksen ostajalle, ja sen perusteella ostajan tulisi tarkastaa ja päivittää tiedot, kuten hinta, määrä, pääkirjatili ja työn nimi, ostotilaukselle. Jokaiselle työlle tehdään oma ostotilaus, mutta mikäli samalle toimittajalle on useita pieniä tilauksia, ostaja voi myös yhdistellä niitä. Ostotilauksen tekeminen on päivittäistä rutiinia, joten sen tekeminen kunnolla ei vaadi kovinkaan paljon aikaa tai vaivaa. Mikäli ostotilaus tehdään järjestelmän kautta, ovat ostotilaus- ja työtilausnumerot aina näkyvissä. Kiiretilaukset ovat poikkeustapauksia, jolloin tietoja voi jäädä uupumaan. (Wallin 2011.)

Laskutus

Kun toimittaja on tehnyt työn, työ tarkastetaan ja hyväksytään yrityksen työnjohtajan toimesta. Sen jälkeen toimittaja lähettää laskun työstään yritykselle. Mikäli kyseessä on verkkolasku, se menee verkkolaskuoperaattorin kautta suoraan SAP:iin, ja paperilasku puolestaan skannauspalvelun kautta SAP:iin. Kun lasku on järjestelmässä, se on myös nähtävissä SAS:ssa. Kun lasku saapuu järjestelmään, se samalla myös ennakkokirjautuu mikäli siinä on ostotilaus näkyvissä. Tällöin ostotilaukselta on näh-

tävissä, että lasku on saapunut järjestelmään. Kuvassa 6. on näkyvissä ohje, jonka toimittajat ovat saaneet siitä, millainen laskun tulisi olla ja mitä tietoja sen tulisi sisältää.

Hyvän ostolaskun ohje:

1. Toimittajan tiedot ja yhteyshenkilö
2. Yrityksen laskutusosoite (myös paikkakunta jota laskutetaan)
3. Yrityksen yhteyshenkilö, työn tilaaja / työtunti-ilmoitusten hyväksyjä
4. Yrityksen ostotilausnumero (45xxxxxxxx) ja ostotilausrivi. Max 5 ostotilausta / lasku
5. Erittely työtilausnumeroittain / vain yhden hyväksyjän työtunti-ilmoitukset / lasku. Työtilausnumerot alkavat numeroilla 31... tai 21...
 - Normaalit tunnit
 - ylityöt 50 %
 - ylityöt 100 %
välisumma (ei ALV ja ALV)
 - Majoitus
 - Matkakustannus
välisumma (ei ALV ja ALV)
 - Materiaalit
välisumma (ei ALV ja ALV)
6. Asianmukaiset liitteet
 - Yrityksen työnjohtajan allekirjoittamat työtunti-ilmoitukset

KUVA 6. Hyvän ostolaskun ohje. (Immonen 2011)

Kun ostolasku on muotoiltu edellä mainitulla tavalla, ja kaikki tiedot ovat näkyvissä ja liitteet mukana, laskun käsittely SAS:ssa on sujuvaa ja lasku lähtee maksuun ajallaan.

Laskun käsittely

Kun lasku (kuva 7.) on järjestelmässä, se otetaan vuorollaan käsittelyyn SAS:ssa. Ostolaskut on priorisoitu tietyllä tavalla, ja ne tulisi myös käsitellä sen mukaisessa järjestyksessä. Hyvä työjärjestys SAS:ssa on seuraava:

- joka aamu hyväksytyt laskut kirjataan
 - kahden viikon sisällä erääntyvät laskut lähetetään kiertoon tai kirjataan
 - emoyhtiön laskut lähetetään kiertoon tai kirjataan
 - yli 10 000 €:n laskut lähetetään kiertoon tai kirjataan
 - työlaskut lähetetään kiertoon
 - muut laskut käsitellään
 - hylätyt ja hyväksytyt laskut käsitellään päivän päätteeksi
- (Yrityksen sisäinen koulutusmateriaali 2011.)

	LASKU	319386	
	PÄIVÄYS:	070212	
2168			

Maksuehto 30 pv netto	Eräpäivä 080312	Viivästyskorko 9.50%	

Projektinnumero:			
Projekti:			
SUUNNITTELUYÖT AJALLA 2.1...29.1.2012			
4501432472/10	NOTU 40.0 h	55.20	2208.00
			2208.00
4501432472/20	NOTU 41.0 h	55.20	2263.20
			2263.20
4501466423/10	NOTU 2.5 h	55.20	138.00
			138.00
4501397809/20	NOTU 13.5 h	55.20	745.20
			745.20
4501491166/10	NOTU 15.0 h	55.20	828.00
			828.00
4501505269/10	NOTU 15.0 h	55.20	828.00
			828.00
			7010.40
		Yhteensä	7010.40
		Alv 23%	1612.39
Viite: 631 93860	Laskun summa EUR:		8622.79
ALV rek.			
Pankkiyhteys:			

KUVA 7. Laskun kuva järjestelmässä.

Erityisen tärkeää on myös käsitellä erääntyneet laskut pikaisesti, jotta maksumuistutuksilta ja korkolaskuilta sekä niiden aiheuttamalta lisätyöltä välttyttäisiin.

Ostolaskun käsittelijä täyttää laskun perustiedot (kuva 8.) ja esitäyttää tiliöinnin (kuva 8.), eli sen miten kustannukset halutaan kohdistettavan, mikäli se on nähtävissä laskulta tai sen liitteistä. Tietojen täydentämisen jälkeen lasku lähetetään tarkastettavaksi laskulla mainitulle yhteyshenkilölle tai hankintaehdotuksen hyväksyjälle.

Näytä laskutosite 5109185937 2012

OT-rakenne käytössä Seuraavat tositteet...

Tapahtuma Lasku 5109185937 2012

Perustied. Maksu Lisätiedot Verot Kontaktit Muistio

Laskun pvm 07.02.2012 Viite 319386
 Kirjauspvm 28.02.2012 Kausi 2
 Summa 8.622,79 EUR Laske vero
 Verosumma 1.612,39 W4 (FI yleinen vähennys 2%)
 Teksti
 Maksuehdot 30 Pv netto
 Peruspäivämäärä 07.02.2012
 Yritys

Toimittaja 0000092744

Pankkitili AR

Ostotilausviite

Näyttövariantti Kaikki tiedot

R	Summa	Määrä	O	Ostotilaus	Rivi	OT-teksti	V	Ei	T	Pääkir.	Tilaus
1	2.208,00	40,000 H	<input type="checkbox"/>	4501432472	10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	F	520000	31000479455
2	2.263,20	41,000 H	<input type="checkbox"/>	4501432472	20		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	F	520000	31000479454
3	138,00	2,500 H	<input type="checkbox"/>	4501466423	10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	F	520000	31000516421
4	745,20	13,500 H	<input type="checkbox"/>	4501397809	20		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	F	520000	31000424480
5	828,00	15,000 H	<input type="checkbox"/>	4501491166	10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	F	520000	31000492018
6	828,00	15,000 H	<input type="checkbox"/>	4501505269	10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	F	520000	31000546569

Rivi Hakuperuste 0 / 0 Rivit

KUVA 8. Kuva laskun perustiedoista ja tiliöinnistä SAP:issa.

Laskun tarkastus ja hyväksyntä

Laskun tarkastaja tarkastaa laskun oikeellisuuden työn ja tiliöinnin osalta. Hän myös tekee tarvittaessa muutokset tiliöintiin tai on epäselvissä tapauksissa yhteydessä toimittajaan lisätietojen saamiseksi. Kun lasku on tarkastettu, se lähetetään hyväksyttäväksi pääsääntöisesti tarkastajan esimiehelle. Hyväksyjä tarkastaa laskun oikeellisuuden, mutta ei voi enää tehdä muutoksia esimerkiksi tiliöintiin. Mikäli hyväksyjä havaitsee puutteita, on lasku palautettava tarkastajalle muutosten tekemistä varten. Jos taas lasku on oikein, hyväksyjä hyväksyy laskun, jolloin se palautuu SAS:iin.

Laskun siirtäminen kirjanpitoon ja maksaminen

Kun hyväksytty lasku on palautunut SAS:iin, ostolaskun käsittelijä tarkastaa vielä laskun perustiedot ja tiliöinnin. Perustietojen osalta päivitetään esimerkiksi päivämäärä ja veron määrä mikäli ne eivät täsmää. Mikäli kaikki tiedot ovat kunnossa, laskun voi kirjata, jolloin se siirtyy kirjanpitoon ja menee maksuun eräpäivänä. Jos ostolaskun käsittelijä joutuu tekemään muutoksia tiliöintiin, on lasku kierrätettävä uudelleen tarkastettavana ja hyväksyttävänä. Vastuu laskun perustietojen oikeellisuudesta on ostolaskujen käsittelijällä, tiliöinnistä tarkastajalla ja laskun oikeellisuudesta hyväksyjällä.

3 OSTOLASKUJEN KÄSITTELYN ONGELMAT OSA-ALUEITTAIN

Ostolaskujen käsittelyssä SAS:ssa ilmenee melko paljon ongelmia. Ongelmat hidastavat laskujen käsittelyä, ja pahimmillaan jopa viivästyttävät laskujen maksuunpanoa. Lisäksi ylimääräiset selvitykset työllistävät lisää laskujen käsittelijöitä ja aiheuttavat myös stressiä henkilökunnalle. Samalla töiden priorisointi vaikeutuu, koska suurta kokonaisuutta on vaikea hallita. Ihannetilanne SAS:n kannalta olisi se, että uusissa lähetettävissä laskuissa olisi maksimissaan kahden päivän laskut kerrallaan, ja laskut tulisivat kierrosta kirjaukseen reaaliajassa, eli noin viikon kuluessa laskun kiertoon lähettamisestä. Tällöin laskuja ei kasaantuisi, maksukehotuksia ja korkolaskuja ei tulisi, kuukauden katkossa ja varsinkin tilinpäätöksessä jaksotus vähenisi ja helpotuisi sekä lisäksi raportointi sekä maksuliikenteen ennustettavuus pysyisivät paremmin ajan tasalla. (Kapanen 2011.)

Suurimmat ongelmat aiheutuvat yleensä siitä, ettei laskulla ole kaikkia tarvittavia tietoja kun se saapuu SAS:iin. Laskuista puuttuu usein myös liitteitä tai ne ovat vajavaisia esimerkiksi tuntierittelyjen osalta. Lisäksi puuttuu työ- tai ostotilausnumeroita tai ne poikkeavat toisistaan. Toimittajan tulisi myös lähettää laskut ajoissa, noin neljän viikon kuluessa työn tekemisestä. Myös puutteet hankintaehdotuksissa ja ostotilauksissa aiheuttavat paljon ongelmia laskujen käsittelyyn. Suurin "jumi" onkin oikeastaan prosessin alkupäässä, ei niinkään itse laskujen käsittelyssä ja SAS:ssa. (Kapanen 2011.)

3.1 Haastattelut ostolaskujen käsittelyprosessin ongelmista

SAS:n prosessinomistaja ja pääkäyttäjän sekä Varkauden materiaalipäällikön haastateluilta poimitaan esiin ongelmat, joista keskeisimmät valitaan kyselyn perusteella myöhemmin tarkempaan käsittelyyn. Ongelmia etsitään jokaisesta prosessin vaiheesta. Haastattelut tehdään marraskuussa 2011. Haastattelulomakkeet ovat liitteenä (liitteet 1. ja 2.). Haastattelut litteroidaan, ja vastauksista poimitaan esiin niitä asioita, jotka aiheuttavat ongelmia ostolaskujen käsittelyprosessissa.

Hankintaehdotus

Hankintaehdotusvaiheessa ongelmia aiheutuu lähinnä siitä, miten hankintaehdotus on tehty tai pahimmillaan jätetty tekemättä. Ongelmia ostolaskujen käsittelyyn tulee mikäli hankintaehdotusta ei ole tehty lainkaan tai se on tehty liian myöhään, eli vasta silloin kun toimittaja on jo lähettänyt laskun. Ongelmia voi tulla myös siitä, ettei han-

kintaehdotusta ole kohdistettu tiettyyn tavararyhmään, esimerkiksi työlaskujen osalta kunnossapito alihankintaan. Lisäksi hankintaehdotus tulee kiinnittää johonkin ostotilaukseen, ja jos sitä ei tehdä, tulee ongelmia laskujen käsittelyyn. (Kapanen 2011, Wallin 2011.)

Ostotilaus

Ostotilausvaiheessa ongelmia aiheuttaa se, että ostotilausnumeroa ei ole annettu toimittajalle, eikä sitä silloin myöskään ole laskulla näkyvissä. Tällöin laskunkäsittelijä joutuu etsimään oikeaa tilausta jopa useaa eri kautta, ja työ hidastuu huomattavasti. Jos taas ostotilauksella on väärä summa tai sillä oleva summa ylittyy tai ostotilauksella oleva määrä ylittyy, laskun joutuu kierrättämään tai ostajan on muutettava hinta tai määrä ostotilaukselle. Tällöin tavaralaskuakaan ei voi kirjata suoraan, ja turhaa aikaa kuluu selvitys- ja korjaustyöhön. (Kapanen 2011, Wallin 2011.)

Laskutus

Suurin ja yleisin ongelma laskutusvaiheessa on se, että toimittajan lähettämältä laskulta puuttuu tarpeellisia tietoja tai ne eroavat ostotilauksen vastaavista tiedoista. Jos esimerkiksi työn nimi on eri laskulla ja ostotilauksella, tulee laskunkäsittelijälle kohdistamisongelmia tiliöinnin tekemisessä. Laskulta voi puuttua työtilaus- tai ostotilausnumeroita tai liitteet ovat epäselviä. Liitteistä ei aina selviä esimerkiksi se, että koskeeko lasku kaikkia liitteissä olevia töitä, ja tämä aiheuttaa taas turhaa selvitystyötä laskunkäsittelijälle. Työtilausnumeron puuttuminen voi aiheuttaa myös sen, ettei laskunkäsittelijä tiedä mihin lasku tulee kirjata; työnumerolle vai kustannuspaikalle. Kirjauksen korjaaminen jälkikäteen aiheuttaa taas turhaa työtä ja vie ylimääräistä aikaa. Ongelmia tulee myös laskuerittelyjen puutteellisuudesta, eli erittelyyn ei ole merkitty kokonaistunteja tai verollisia tai verottomia välisummaa. Nämä kaikki laskunkäsittelijän on laskettava käsin mikäli niitä ei ole ilmoitettu. (Kapanen 2011.)

Toimittajat voivat lähettää laskuja myös liian myöhään, jolloin avoimia ostotilauksia jää roikkumaan, ja niitä joudutaan selvittämään; onko lasku esimerkiksi kadonnut vai eikö sitä ole lähetettykään. Suuri ongelma on myös se, että samalle laskulle on laitettu usean eri henkilön hyväksymiä töitä. Tällöin lasku tulee kierrättää jokaisella tarkastettavana, ja vastaavasti jokaisen tarkastajan esimiehellä hyväksyttävänä. Se on erittäin hidasta työtä, ja lasku saattaa palautua SAS:iin jopa useita kertoja kierron aikana. Pahimmillaan tämä aiheuttaa maksun viivästymisen. Myös tietoliikenteen aiheuttamia ongelmia voi tulla, eli suuret tiedostot (usein laskun liitteet) eivät tule läpi verk-

kolaskuoperaattorilta tai jos operaattorina on pankki, liitteiden lähetys ei onnistu lainkaan. Myös SAP ja sen käyttö voi aiheuttaa ongelmia. (Kapanen 2011.)

Laskun tarkastus/hyväksyntä

Laskujen tarkastus- ja hyväksymisvaiheen ongelmat SAS:lle aiheutuvat usein siitä, että laskujen kierto on liian hidasta. Laskut saattavat olla tarkastajalla useita päiviä, jopa viikkoja ennen kuin ne otetaan käsittelyyn. Lisäksi kaikki tarkastajat tai hyväksyjät eivät kysy apua mikäli laskussa tai sen käsittelyssä ilmenee jotain ongelmia, jolloin kierto jälleen hidastuu. Kaikki tarkastajat eivät myöskään tiedä kenen vastuulla esimerkiksi tiliöinnin tekeminen ja vastuu sen oikeellisuudesta on. Tällöin lasku saatetaan palauttaa SAS:iin laskun käsittelijälle jopa useita kertoja, ennen kuin tiliointi on oikein tehty. Joskus laskut myös tarkastetaan ja lähetetään hyväksyjälle ilman tiliointia, jolloin ongelmia aiheutuu siitä, ettei hyväksyjä pysty hyväksymään laskua. Jos taas tiliointi on virheellinen, mutta lasku on siitä huolimatta hyväksytty, se kirjaetaan SAS:ssa sillä perusteella, että se on hyväksytty. Tällöin se joudutaan korjaamaan jälkikäteen, ja näin ollen tekemään aivan turhaa työtä. (Kapanen 2011.)

Laskunkäsittely SAS:ssa

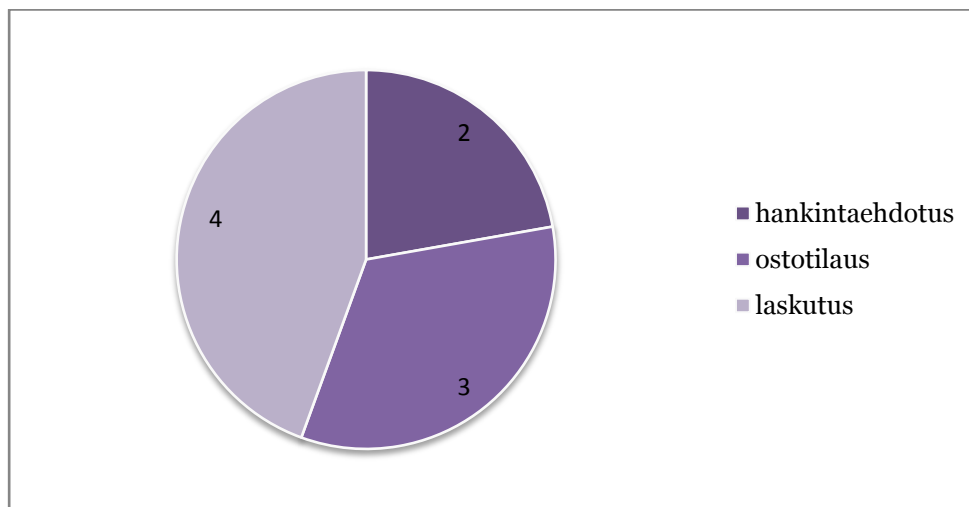
Laskujen suuri määrä ja sitä kautta niiden kasaantuminen voi aiheuttaa ongelmia SAS:ssa. Tästä puolestaan voi aiheutua lisäongelmia, kuten maksukehotuksia, korkolaskuja ja raporttien jälkeen jäämistä. Myös töiden priorisointi hankaloituu; onko tärkeintä saada käsiteltyä isot laskut, erääntyneet vai vanhimmat laskut. Ongelmia aiheuttaa myös laskujen turha kierrätys. Laskuihin tulisikin laittaa aina lähettäessä kommentti mitä vastaanottajan halutaan sille tekevän, jotta hän tietää mistä on kyse, eikä laskua tarvitse kierrättää edes takaisin. Myös SAP saattaa aiheuttaa ongelmia laskujen käsittelyyn esimerkiksi järjestelmän hitaudesta johtuen, mikäli sen kuormitus on suurta. Myöskin puutteet SAP:in käytön osaamisessa voivat hidastaa laskujen käsittelyä. (Kapanen 2011.)

3.2 Kysely keskeisimpien ongelmien etsimiseksi

Kysely (liite 3.) SAS:n henkilöstölle tehdään tammikuussa 2012, ja tarkoituksena on etsiä edellä mainituista ongelmista keskeisimmät. Ostolaskujen parissa työskentelevät henkilöt ovat parhaita vastaamaan kysymyksiin mistä ongelmia tulee ja mitä lisäongelmia ne voivat aiheuttaa.

Kyselyssä oli kolme osiota, joista ensimmäinen koski eri vaiheiden aiheuttamien ongelmien määrää. Toinen osa paneutui tarkemmin kunkin vaiheen ongelmiin. Kolmannessa osassa sana oli vastaajille vapaa.

Ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin selvittää, mikä vaihe aiheuttaa eniten ongelmia ostolaskujen käsittelyn kannalta. Vastaajien mielestä suurin osa ongelmista aiheutuu laskutusvaiheesta, neljä vastaajista oli sitä mieltä. Kolmanneksen mielestä eniten ongelmia tulee ostotilausvaiheesta ja hankintaehdotusvaiheesta kahden vastaajan mielestä. Mikään muista vaiheista ei ollut kenenkään vastaajan mielestä suurin ongelmien aiheuttaja, eikä niitä näin ollen käsitellä enempää tässä työssä. Kuviot kyselyn muista kohdista ovat liitteenä (liite 4.).



KUVIO 1. Ostolaskujen käsittelyn eniten ongelmia aiheuttavat vaiheet, n=9.

Toisessa kysymyssarjassa haluttiin selvittää miten suuri mikin ongelma on kyseisessä vaiheessa. Tässä työssä käsittelyyn on otettu vain vaiheet, jotka ensimmäisessä kysymyksessä on valittu ongelmia aiheuttaviksi. Vastausvaihtoehdot kysymyksissä olivat 1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä. Jokaisessa kohdassa oli myös vaihtoehto joku muu, mikä?

Laskutus

Laskutusvaihe oli vastaajien mielestä eniten ongelmia aiheuttava vaihe. Seuraavissa kuvioissa on esitetty vastaajien mielipiteiden jakautuminen kunkin vastausvaihtoehdon kohdalla.

Kuviossa 2. on nähtävissä, että suurin osa vastaajista on joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että laskuista puuttuu tarpeellisia tietoja. Jatkokysymyksenä oli mitä tietoja yleisimmin puuttuu? Vastauksia tähän oli:

"ostotilaus- tai työtilausnumerot"

"tilaajan nimi"

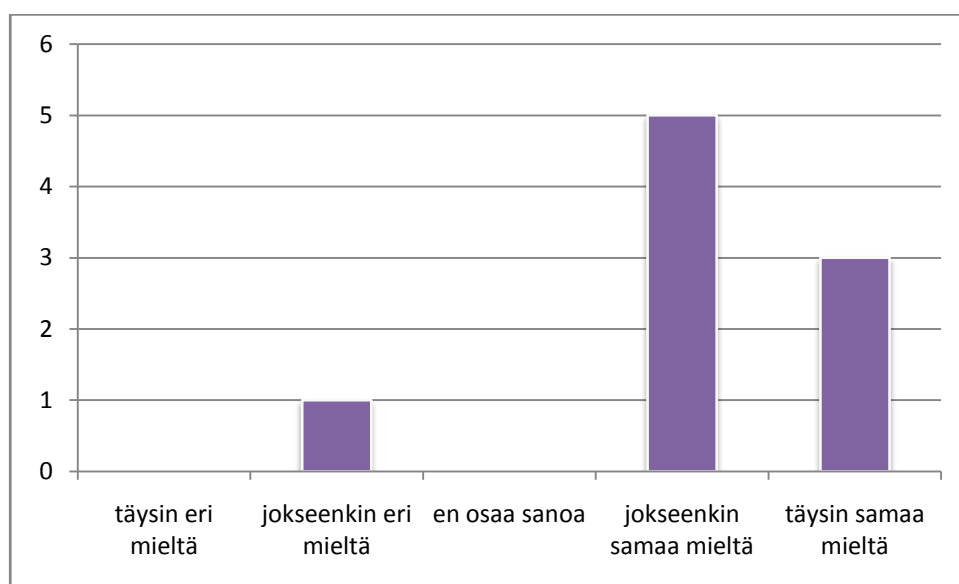
"yhteyshenkilö"

"kirjaustieto"

"tekninen käsittelijä"

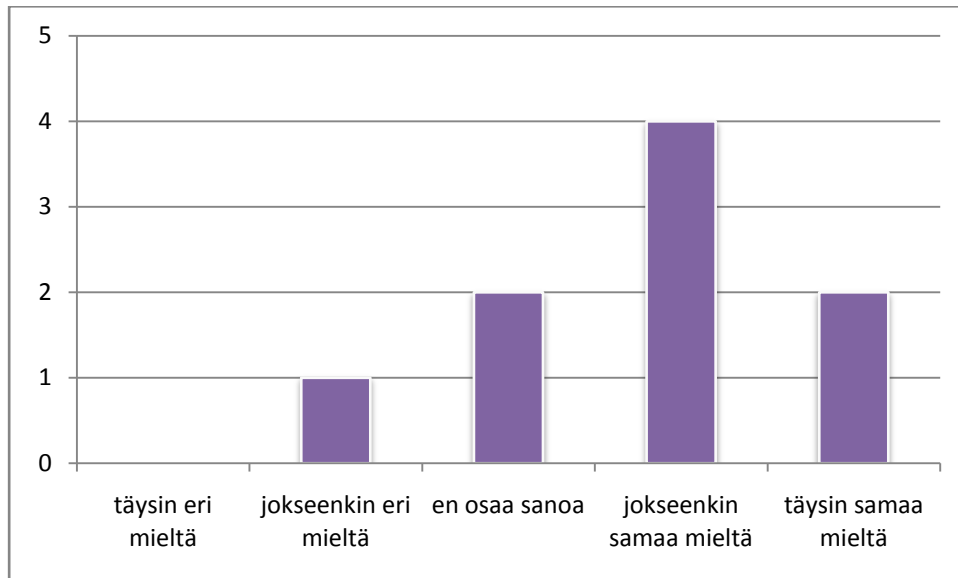
"laskuerittely"

"paikkakunta jota lasku koskee"



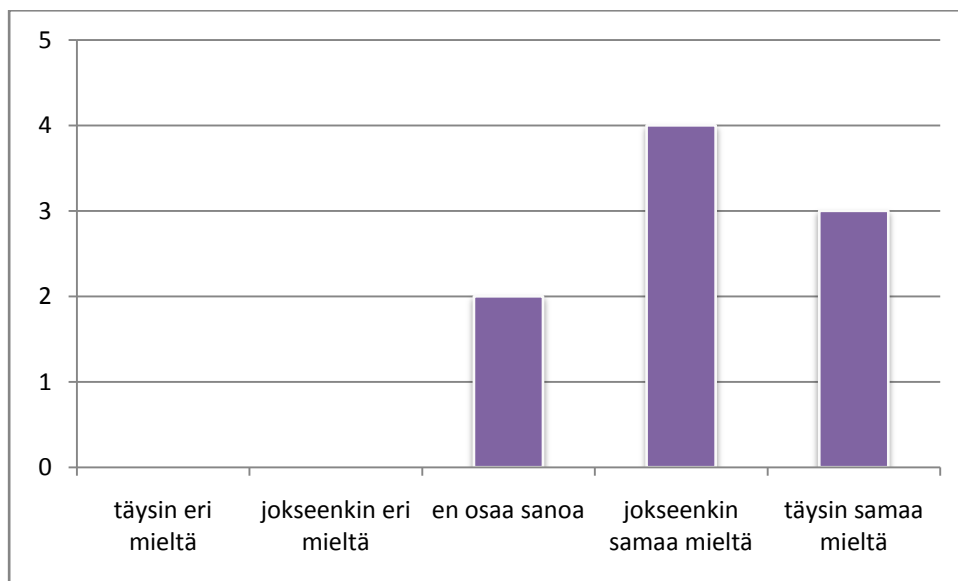
KUVIO 2. Laskulta puuttuu tarpeellisia tietoja, n=9.

Kuviossa 3. on esitetty mielipiteiden jakautuminen epäselvien laskun liitteiden osalta. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että epäselvät laskun liitteet aiheuttavat ongelmia. Vain yhden vastaajan mielestä se ei ole kovinkaan suuri ongelma.



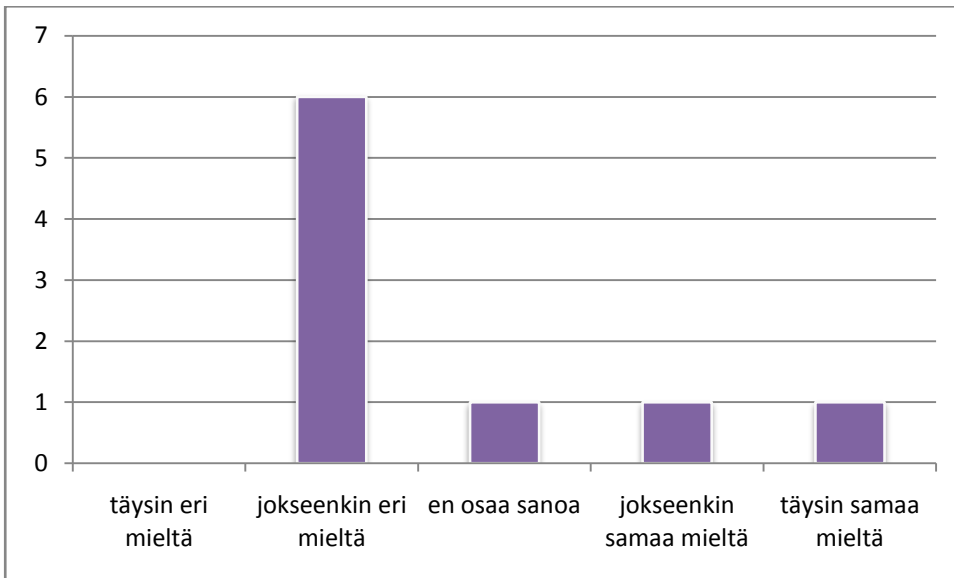
KUVIO 3. Epäselvät laskun liitteet, n=9.

Kuviosta 4. käy ilmi, että 7 vastaajan mielestä laskuerittelyjen puutteellisuus on ongelma. Kaksi vastaajista ei osaa sanoa.



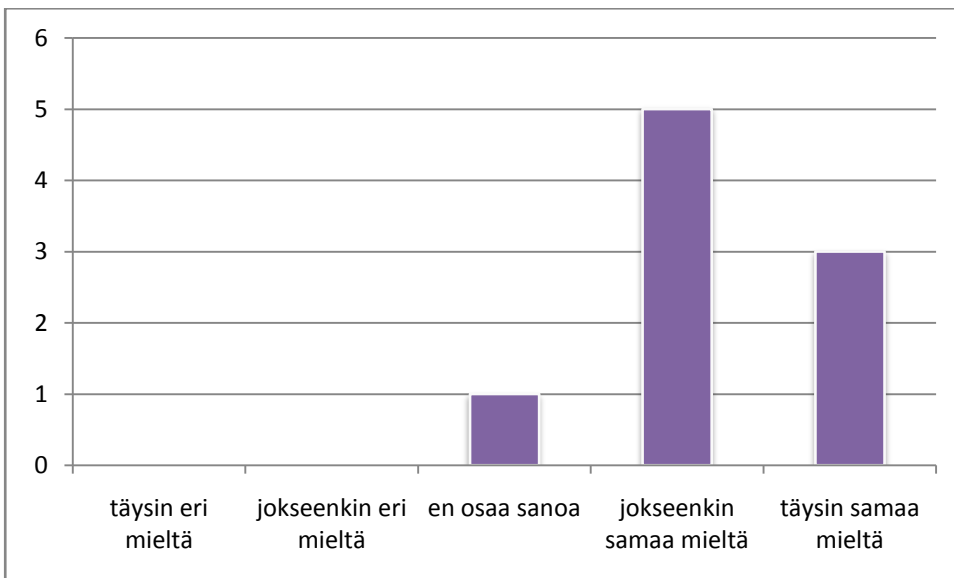
KUVIO 4. Laskuerittelyt puutteellisia, n=9.

Kuviosta 5. käy ilmi, että suurin osa oli jokseenkin eri mieltä siitä, että toimittaja lähettää laskun liian myöhään. Tästä voidaan tulkita, ettei se siis ole kovin suuri ongelma ostolaskujen käsittelyn kannalta.



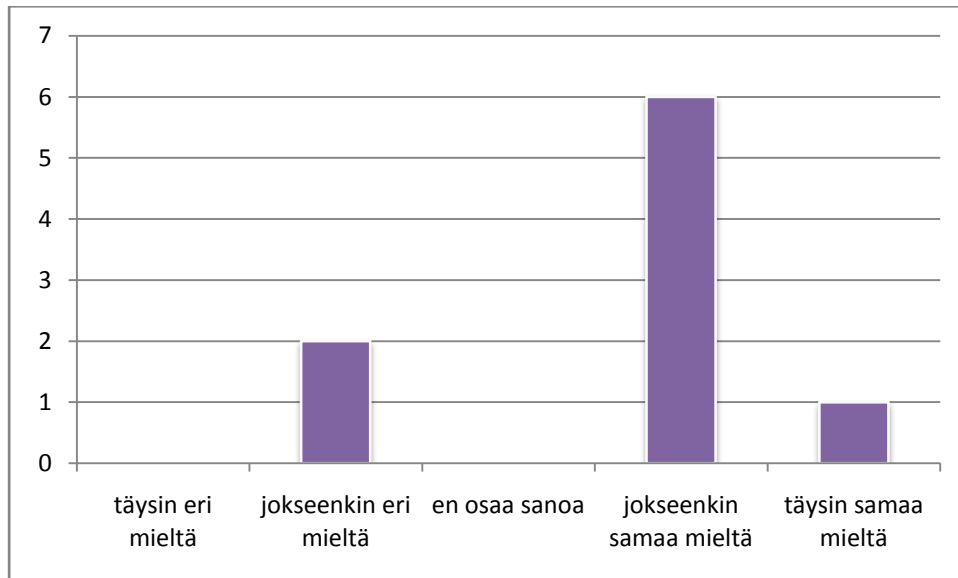
KUVIO 5. Toimittaja lähettää laskun liian myöhään, n=9.

Kuviossa 6. on nähtävissä, että lähes kaikki vastaajat ovat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että jos työnnumero ei ole tiedossa, se aiheuttaa epäselvyyttä siinä mihin lasku kirjataan.



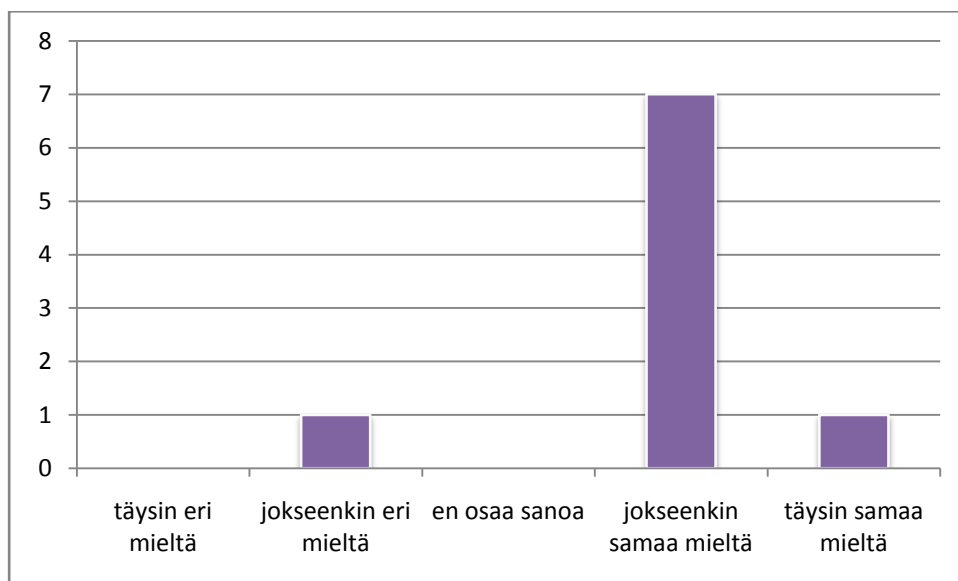
KUVIO 6. Epäselvyys siitä mihin kirjataan jos työnnumero ei ole tiedossa, n=9.

Kuviossa 7. on nähtävissä, että suurin osa vastaajista pitää laskun eroamista ostotilauksesta ongelmana. Kaksi vastaajista on jokseenkin eri mieltä.



KUVIO 7. Lasku eroaa ostotilauksesta, n=9.

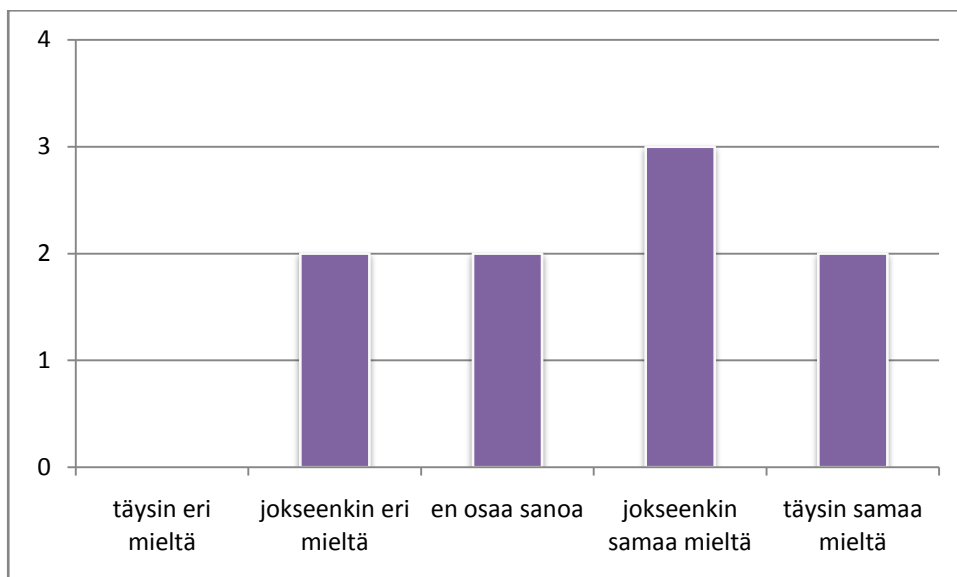
Kuviossa 8. on nähtävissä, että lähes kaikki vastaajat ovat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että useamman henkilön hyväksymät työt samalla laskulla ovat ongelma. Vain yksi vastaaja on asiasta jokseenkin eri mieltä.



KUVIO 8. Samalla laskulla on useamman eri henkilön hyväksymiä töitä, n=9.

Kuviossa 9. vastaukset ovat jakautuneet melko tasaisesti kaikille vastausvaihtoehdoille. Lisäksi tähän kysymykseen oli myös vastattu:

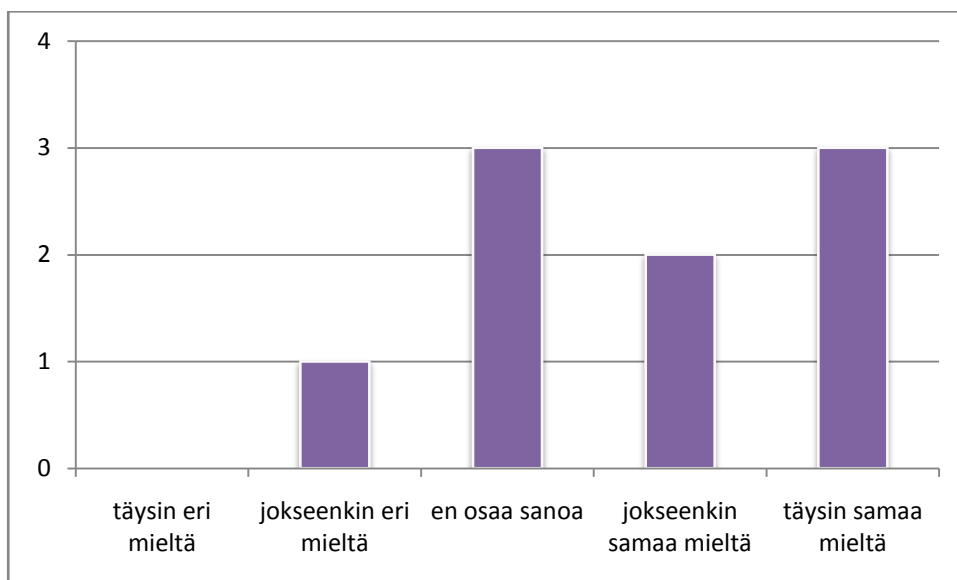
"Nykyisin ongelma on enemmän toimittajan päässä".



KUVIO 9. Suuret tiedostot eivät tule verkkolaskuoperaattorilta läpi, n=9.

Kuviosta 10. käy ilmi, että mielipiteet ovat melko tasaisesti jakautuneet sen suhteen, että jos operaattorina on pankki, toimittajat eivät saa liitteitä lähetettyä. Kysymykseen oli myös vastattu:

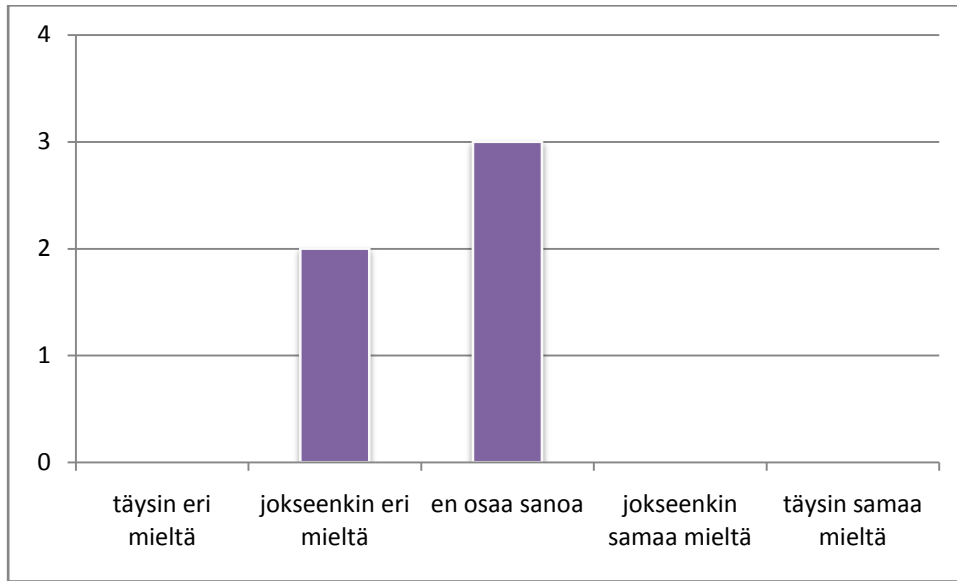
"Toimittaja ei tunnista ongelmaa -> luulee, että lasku on tullut perille".



KUVIO 10. Jos operaattorina on pankki, toimittajat eivät saa liitteitä lähetettyä, n=9.

Kuvio 11. kertoo, että siihen vastanneiden viiden henkilön mielestä SAP:in ongelmat eivät ole merkittäviä. Loput eivät olleet vastanneet kysymykseen lainkaan. Lisäksi kysymyksen kohtaan joku muu, mikä, oli vastattu:

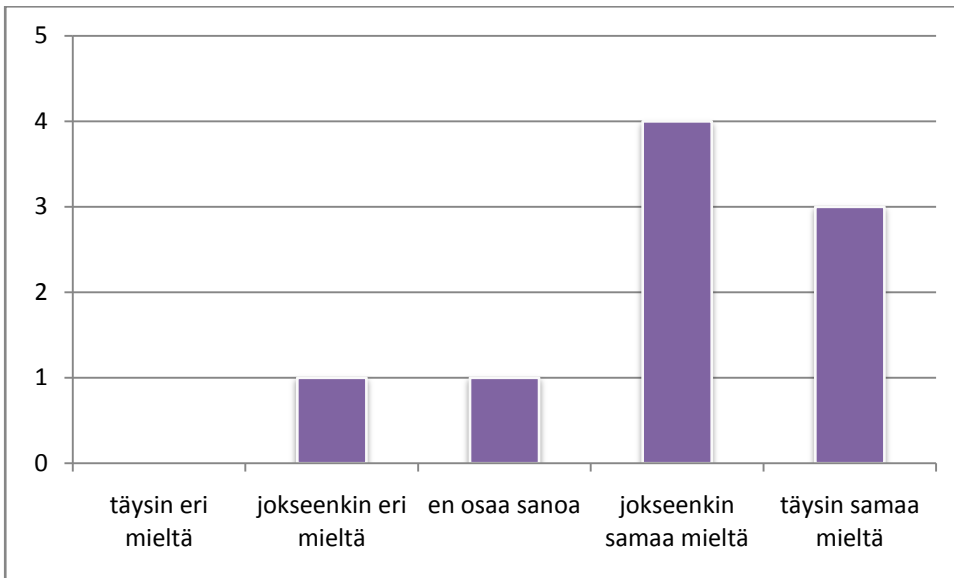
"Jos lasku on vajaa, on oltava toimittajaan yhteydessä ja pyydettyä lisäerittelyt ym".



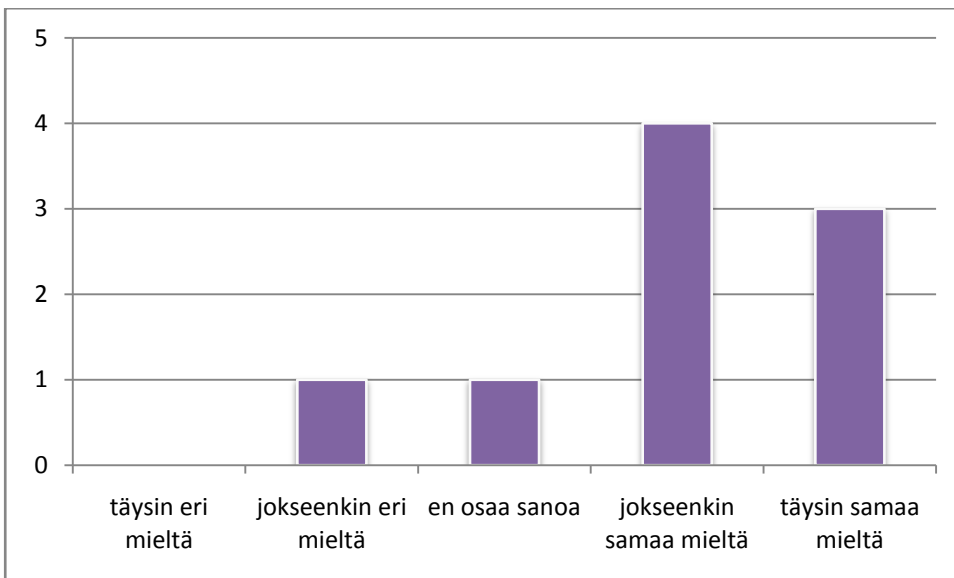
KUVIO 11. SAP:in ongelmat, n=5.

Ostotilaus

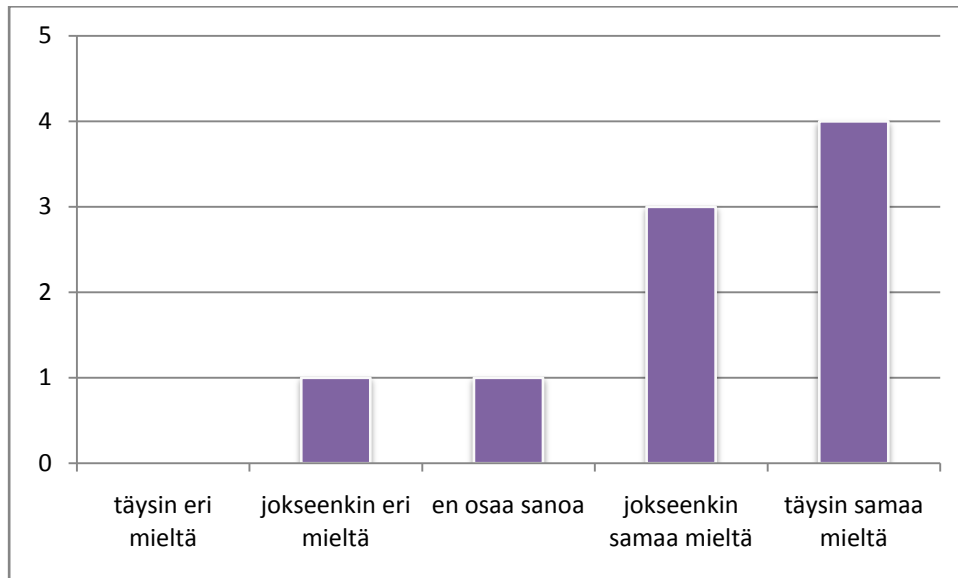
Toiseksi eniten ongelmia aiheuttava vaihe oli kyselyyn vastanneiden mielestä ostotilausvaihe. Kuvioissa on nähtävissä vastaajien mielipiteiden jakautuminen eri ongelmien suhteen. Vastaukset jakautuivat jokaisen kysymyksen kohdalla tasaisesti. Jokaisessa kohdassa 7 vastaajaa oli joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että ongelmia aiheutuu, yksi ei osannut sanoa ja yksi oli jokseenkin eri mieltä (kuviot 12, 13, 14).



KUVIO 12. Ostotilausnumeroa ei ole annettu toimittajalle, n=9.



KUVIO 13. Ostotilauksella on väärä summa tai summa ylittyy, n=9.

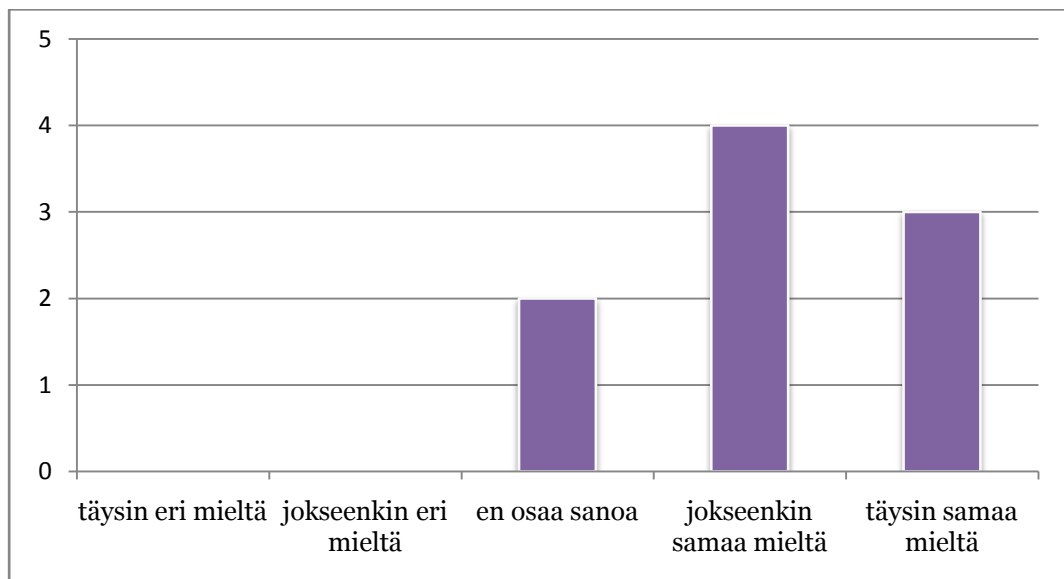


KUVIO 14. Ostotilauksella olevan määrän ylitys, n=9.

Hankintaehdotus

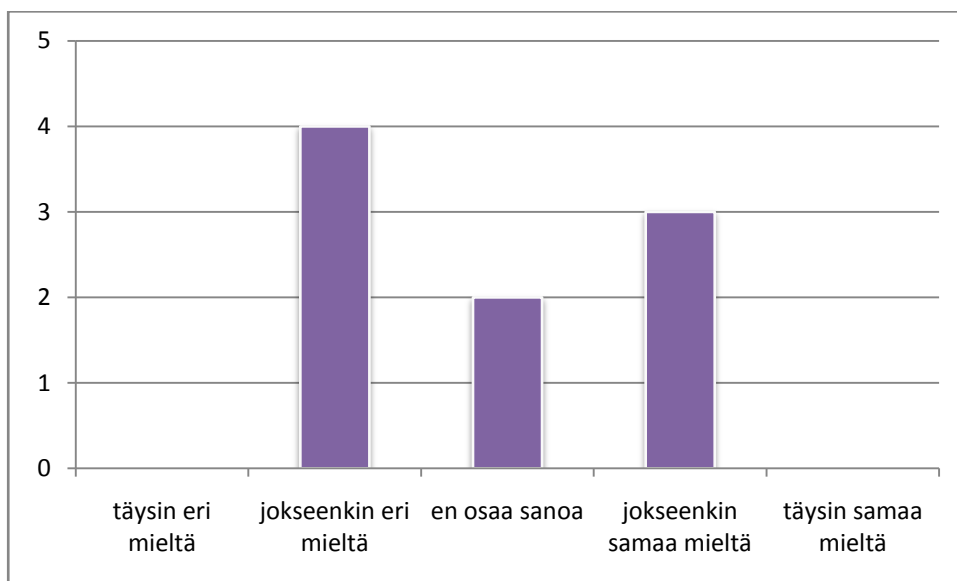
Kolmanneksi eniten ongelmia ostolaskujen käsittelyyn aiheuttaa vastaajien mielestä hankintaehdotusvaihe. Näissä kysymyksissä mielipiteet jakautuivat jonkin verran.

Kuvion 15. mukaan suurin osa oli sitä mieltä, että hankintaehdotuksen tekemättä jättäminen tai sen tekeminen liian myöhään aiheuttaa ongelmia. Kaksi vastaajista ei osaa sanoa.



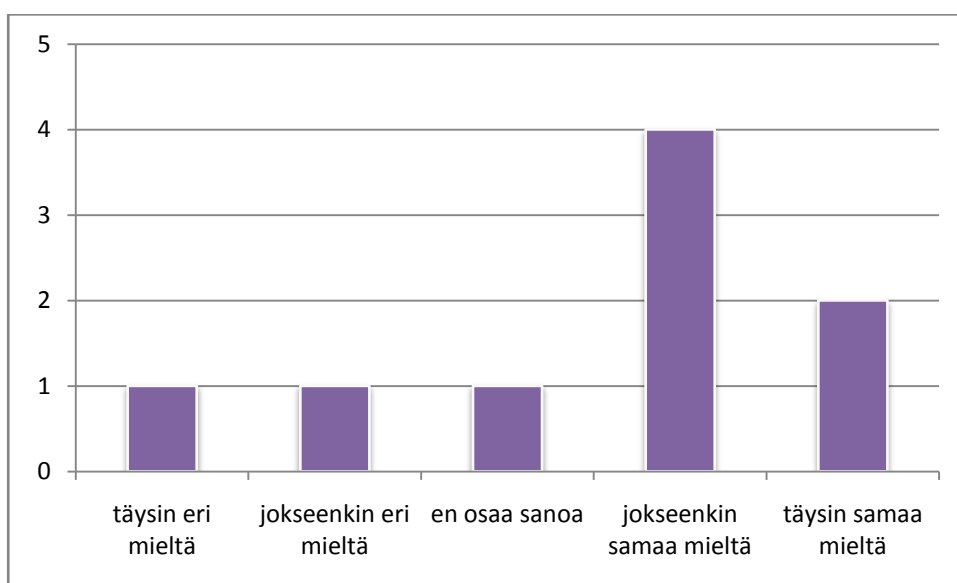
KUVIO 15. Hankintaehdotusta ei ole tehty tai se on tehty liian myöhään, n=9.

Kuviosta 16. voidaan tulkita, että mikäli hankintaehdotus ei kohdistu tiettyyn tavara-ryhmään (esimerkiksi kunnossapito alihankinta), ei aiheuta kovin paljon ongelmia. Vain kolme vastaajaa oli asiasta jokseenkin samaa mieltä.



KUVIO 16. Hankintaehdotus ei kohdistu tiettyyn tavararyhmään (esim. kunnossapito alihankinta), n=9.

Kuviossa 17. näkyy mielipiteiden jakautumiseen hankintaehdotuksen ostotilaukseen kiinnittämisen suhteen. Kuuden vastaajan mielestä se on ongelma, kaksi on jokseenkin tai täysin eri mieltä ja yksi ei osaa sanoa.



KUVIO 17. Hankintaehdotusta ei ole kiinnitetty mihinkään ostotilaukseen, n=9.

Kyselyn kolmannessa osassa sana oli vapaa. Vastauksia kysymykseen tuli melko paljon (Liite 5.). Vastaajien mielestä pitäisi olla sisäisiä koulutuksia laskutukseen liittyvien alv-muutosten, tiliöinnin ja kirjausvaikutusten osalta sekä koulutuksia paikkakuntien yhteyshenkilöille. Tähän liittyen oli myös kommentoitu, etteivät tarkastajat osaa lisätä kustannuskohteita tiliöintiin tai he eivät tarkasta jo tehtyä esitiliöintiä ja sen oikeellisuutta, jolloin kustannuksia menee väärille kustannuskohteille. Vastaajien mielestä ongelmatapaukset kentällä tulisi saada kuriin, ja painottaa selkeästi laskujen kierrätyksen nopeutta.

Vastaajien mielestä kaikkien yrityksessä työskentelevien tulisi tuntea kokonaisketju, ei siis pelkästään omaa osa-alueitaan. Pitäisi olla selkeät ohjeet sieltä asti kun asiakas tilaa yritykseltä työn; mitä pitää tehdä ja missä järjestyksessä. Paikkakunnilla tulisi olla yhteneväiset säännöt ja ehdot tilausten tekemistä koskien. Lisäksi sopimustoimitajia pitäisi lisätä.

Tilauksiin liittyen hankintaehdotukset tulisi olla ajoissa tehtynä, etenkin ennen seisokkeja, sillä muuten laskujen käsittely hidastuu ja laskuja jää kirjaamatta ostotilaukselle. Hankintaehdotukset tulisi myös tehdä yksiköllä 1 ty, eli työyksikkö, eikä erä tai tunti, eikä vastaanotto-täppää pitäisi olla, ettei laskua tarvitse käyttää turhaan ostajalla ennen tarkastuskiertoa. Samalla ostotilaukselle ei tulisi laittaa liikaa työnumeroita, eikä työtilausnumeroita pitäisi päättää ennen kuin lasku on kirjattu. Ongelmaksi koettiin myös se, että SAP:in kommenttikentän kysymyksiin ei vastata, jolloin laskun joutuu lähettämään takaisin esimerkiksi tarkastajalle.

4 OSTOLASKUJEN KÄSITTELYPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Ostolaskujen käsittelyprosessia kehitetään yrityksessä koko ajan esimerkiksi laskun käsittelijöiden toimesta, koska on luonnollista että jokainen pyrkii tekemään omasta työstään sujuvampaa. Lisäksi prosessia kehitetään myös yrityksen toimesta. Tämän työn päätavoitteena on pyrkiä kehittämään ostolaskujen käsittelyprosessia niin, että laskujen käsittely SAS:ssa helpottuisi ja kokonaisprosessi muuttuisi sujuvammaksi ja nopeammaksi.

Kyselystä esille nousseet kolme vaihetta; laskutus, ostotilaus ja hankintaehdotus, otetaan tässä työssä tarkempaan käsittelyyn. Niihin esitetään kehittämisideoita ja -ehdotuksia. Sen jälkeen esitetään kaavio asioista, jotka vaikuttavat laskujen käsittelyyn SAS:ssa ja jotka tulisi ottaa huomioon myös laskunkäsittelyä edeltävissä vaiheissa.

4.1 Kehittämisideat

Ostolaskujen käsittelyprosessia voi pyrkiä kehittämään monella eri tavalla, ja erilaisia toimintatapoja on hyvä kokeilla, jotta paras mahdollinen tulos saavutettaisiin. Yhteistyön lisääminen eri osastojen välillä toisi varmasti tuloksia prosessin kehittämisessä. Samoin käytäntöjen yhteneväisyys eri paikkakuntien ja yksiköiden sekä näiden vastuhenkilöiden välillä.

Laskutusvaiheen ongelmiin puuttuminen on sinänsä melko vaikeaa, koska ongelmat johtuvat pääosin toimittajista, eikä yrityksellä varmastikaan ole resursseja esimerkiksi kouluttaa jokaista toimittajaa toimimaan haluttujen toimintatapojen mukaisesti. Toimittajille on kuitenkin mahdollista korostaa tiettyjä asioita, ja ottaa ne esille jo sopimuksentekovaiheessa esimerkiksi ostajien toimesta. Laskujen ulkoasun merkityksen korostaminen on tärkeää, ja toimittajalle tulisi kertoa selvästi, ettei "huonoja" laskuja käsitellä lainkaan, vaan ne voidaan jopa palauttaa lähettäjälle. Näin ainoastaan laskut, joissa hyvän ostolaskun piirteet (kuva 6.) täyttyvät, tulisivat SAS:n käsittelyyn. Laskuilla tulisi myös olla tarvittavat liitteet ja erittelyt jo järjestelmään tullessaan, jolloin SAS:n henkilökunta välttyisi lisäselvitysten tekemiseltä.

Laskutusvaiheen ongelmia voi pienentää myös yrityksen sisällä. Työn tilaajan tulisi jo tilausvaiheessa huolehtia, että toimittaja saa ajoissa tarpeelliset tiedot laskutusta varten. Työ- ja ostotilausnumerot olisi hyvä ilmoittaa jo tilausvaiheessa tai viimeistään työn ja tuntiappujen hyväksymisen jälkeen. Puutteellisen laskun saapuessa tulisi olla

välittömästi toimittajaan yhteydessä uuden laskun saamiseksi, eikä turhaa laskun kierrätystä tulisi tehdä lainkaan. Jokaisella paikkakunnalla olisi hyvä olla yhteneväinen käytäntö siitä, kuka toimittajaan on yhteydessä; laskun tarkastaja, paikkakunnan yhteyshenkilö, ostaja vai laskunkäsittelijä.

Ostotilausvaiheen ongelmat aiheutuvat pääasiassa siitä, että ostotilausnumeroa ei ole annettu toimittajalle ajoissa tai sitä ei ole annettu lainkaan. Hankintaehdotusvaiheessa puolestaan suurin ongelma on se, että hankintaehdotusta ei ole tehty lainkaan, tai se on tehty liian myöhään.

Molemmissa edellä mainituissa vaiheissa tärkein kehittämismenetelmä on henkilöstön koulutus. Koulutusta tulisi järjestää jokaisella osastolla, ja esimiesten tulisi valvoa koulutuksiin osallistumista sekä puuttua ongelmiin nykyistä aikaisemmassa vaiheessa ja tehokkaammin. Tällöin ongelmat ja sitä kautta myöskään laskut eivät pääsisi kasaantumaan esimerkiksi yhdelle henkilölle. Laskuihin ja niiden käsittelyyn liittyviä asioita ei välttämättä mielletä tärkeäksi, omaan työhön kuuluvaksi asiaksi, joten se saatetaan helposti jättää myöhemmäksi tai tekemättä. Paikkakuntien yhteyshenkilöt ja esimiehet ovat tärkeässä roolissa tämän asian muuttamisen kannalta.

Toinen tärkeä prosessin kehittämismenetelmä on yhteistyön lisääminen eri osastojen välillä. Esimerkiksi hankinnan ja SAS:n välillä voisi järjestää myös yhteistä koulutusta sekä yhteispalavereja, joissa molempien osastojen ongelmat tulisivat myös toisen tietoon. Näin saataisiin aikaan keskustelua eri näkökulmista, jonka tuloksena voisi olla jopa aivan uudenlaisia toimintatapaehdotuksia. Toisten osastojen sekä niiden toimintatapojen ymmärtäminen on tärkeä lähtökohta yhteistyön sujumiselle. Myös uusien toimintatapojen käyttöönottoaminen olisi helpompaa, kun ymmärretään, miksi se on tärkeää ja miten se vaikuttaa kokonaisprosessin kulkuun.

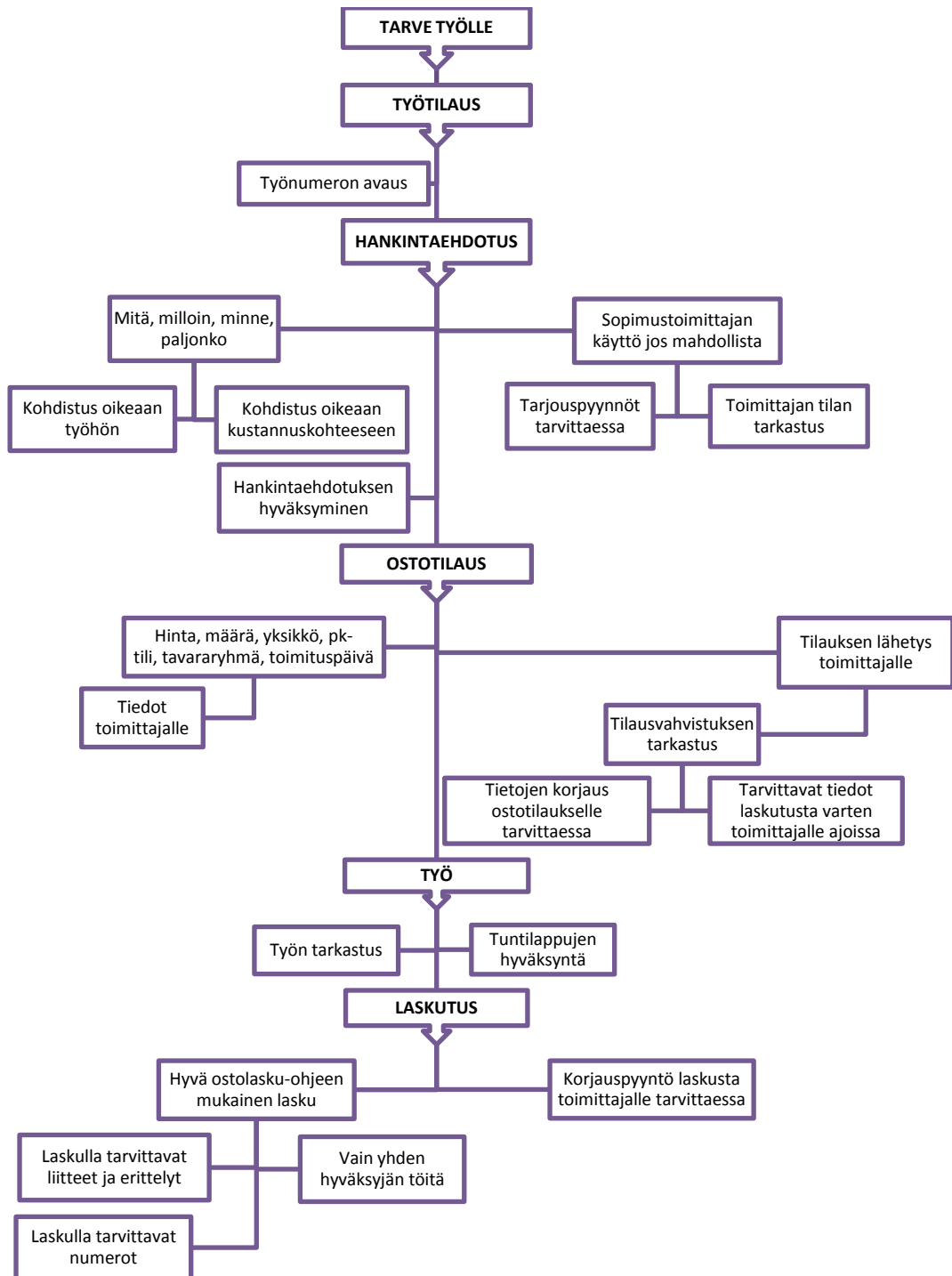
Hankintaehdotusvaiheessa ongelmia voisi vähentää esimerkiksi siten, että esimiehet (hankintaehdotusten hyväksyjät) eivät hyväksyisi vajailla tiedoilla olevaa hankintaehdotusta. Tällöin tarpeelliset tiedot, kuten tilatut määrät ja työnumerot, olisivat valmiina jo heti alkuvaiheessa, eikä niitä tarvitsisi enää jälkeinpäin miettiä tai etsiä.

Ostajat voisivat omalta osaltaan ehkäistä ongelmien syntymistä siten, että ostotilaukset tehtäisiin vasta kun hankintaehdotus on tehty. Tällöin ei pääsisi syntymään tilanteita, joissa hankintaehdotusta ei ole tehty. Ostotilauksen voisi tehdä myös vasta sen jälkeen kun työlle on avattu työnumero; silloin kohdistusongelmia hankintaehdotusten, työnumeroiden ja ostotilausnumeroiden välille ei syntyisi. Ostajien tulisi myös huolehtia tarvittavien tietojen toimittamisesta tilausvaiheessa edelleen toimittajille.

Mahdollisuuksien mukaan kannattaisi myös selvittää SAP-järjestelmän muutosten mahdollisuudet siten, että olisiko järjestelmään mahdollista lisätä erilaisia rajoja eri toimintoihin. Esimerkiksi onko ostotilauksen tekeminen ilman hyväksyttyä hankintaehdotusta, tai onko hankintaehdotuksen hyväksyminen vajailla tiedoilla mahdollista estää.

4.2 Kaavio varsinaista laskunkäsittelyä edeltävien vaiheiden merkityksestä

Kaavion (kuva 9.) tarkoituksena on luoda selkeä käsitys kaikille ostolaskujen kanssa työskenteleville henkilöille siitä, miten kukin prosessin alkupään vaihe tulisi hoitaa, jotta kokonaisprosessi olisi mahdollisimman yksinkertainen ja sujuva. Kaavio on tarkoitettu vain yrityksen sisäiseen käyttöön, joten siihen ei ole otettu mukaan laskutusvaihetta kovin laajasti. Laskutusvaiheen ongelmat ovat pääosin toimittajasta johtuvia, joten vain yrityksen sisällä mahdollisesti tehtävät asiat on huomioitu. Kaaviossa on käsitelty lähinnä vain kolmea kyselystä esille nousutta, ongelmia aiheuttavaa, vaihetta.



KUVA 9. Varsinaista laskunkäsittelyä edeltävissä vaiheissa huomioon otettavat asiat.

Hankintaprosessi alkaa jo silloin, kun yrityksessä todetaan tarve jollekin työlle. Sen jälkeen asiasta tehdään työtilaus ja avataan työlle työnumero. Seuraavaksi tehdään hankintaehdotus esimerkiksi työnjohtajan toimesta. Hankintaehdotuksessa määritellään minkälaista työtä tarvitaan, milloin, mille paikkakunnalle ja minkä verran. Työlle avataan työnumero, joka kohdistetaan sekä oikealle työlle että kustannuskohteelle. Mikäli mahdollista, työssä käytetään yrityksen sopimustoimittajaa, muussa tapauksessa on syytä kysyä tarjouspyyntöjä eri toimittajilta sekä selvittää samalla toimitta-

jan tila (luottotiedot, vastuuvakuutukset ym.) jo tässä vaiheessa. Kun kaikki edellä mainitut vaiheet on hoidettu, hankintaehdotuksen tekijän esimies hyväksyy hankintaehdotuksen.

Seuraavassa vaiheessa hankintaosastolla tehdään työstä ostotilaus, johon määritellään työn hinta, määrä ja yksikkö. Lisäksi määritellään pääkirjatili, jolle tuleva lasku kirjataan sekä tavararyhmä, johon työ kuuluu sekä haluttu toimituspäivä. Tiedot lähetetään toimittajalle tilauksen yhteydessä ja ostaja tarkastaa vielä tilausvahvistuksesta tietojen oikeellisuuden, ja korjaa mahdolliset muutokset ostotilaukselle. Ostaja myös toimittaa laskutusta varten tarvittavat tiedot kuten ostotilaus- ja työtilausnumeron toimittajalle ajoissa.

Seuraavaksi toimittaja tekee sovitun työn sovitussa toimipisteessä. Työ tarkastetaan ja tunti- ja tuntilaput hyväksytään työnjohtajan toimesta. Mahdollisiin epäkohtiin tulee ottaa kantaa heti niiden ilmettyä. Työn tekemisen jälkeen toimittaja lähettää yritykselle laskun, joka on laadittu hyvä ostolasku - ohjeen mukaisesti, ja se sisältää kaikki tarvittavat liitteet ja erittelyt sekä työ- ja ostotilausnumerot, eikä samalla laskulla ole useamman kuin yhden henkilön hyväksymiä töitä. Mikäli jokin näistä kohdista ei täyty, tulee toimittajalta pyytää korjaus laskuun tai uusi lasku välittömästi.

Kun kaikki vaiheet hoidetaan oikein, on myös laskun käsittely SAS:ssa nopeaa ja sujuvaa, eikä ostolaskujen käsittelijöiden tarvitse enää laskunkäsittelyvaiheessa ruveta tekemään selvitystyötä aikaisemmista vaiheista. SAS voi tällöin keskittyä ainoastaan omaan työhönsä ja sen kehittämiseen.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli keskeisten ongelmien löytäminen ostolaskujen käsitteilyprosessista sekä ratkaisuehdotusten etsiminen niihin. Ongelmat kerättiin kahdesta haastattelusta, ja niiden perusteella luotiin kyselylomake SAS:n henkilöstölle. Suurimmat ongelmat valittiin tarkempaan käsittelyyn. Aineistoa tuli paljon, ja siitä olisi helposti saatu tehtyä paljon laajempikin kuin 15 opintopisteen työ.

Haastatteluista löytyi ongelmia paljon, ja ongelmat rajattiin kyselyä varten vain työlaskuja koskeviin. Tavaralaskut ja niissä esiintyvät ongelmat jätettiin kokonaan tämän työn ulkopuolelle.

Haastattelut onnistuivat hyvin, ja niistä saatu aineisto palveli työn tarkoituksia hyvin. Haastatteluista saatujen vastausten perusteella oli helppo ryhtyä laatimaan kyselylomaketta SAS:n henkilöstölle, koska ongelmakohtia tuli niissä esille paljon eri näkökulmista. Eri osastojen edustajien haastattelu osoittautui kannattavaksi, koska näin esille saatiin paljon eri asioita. Tavaralaskuihin liittyviä mielenkiintoisia asioita tuli myös paljon ilmi, mutta valitettavasti ne jäivät rajauksen vuoksi työn ulkopuolelle. Mikäli haastatteluja olisi tehty vielä enemmän tai useampien eri osastojen henkilöille, olisi varmasti saatu vielä täysin uudenlaisia näkökulmia, mutta silloin työstä olisi tullut liian laaja.

Kyselyn perusteella kävi ilmi, että SAS:n henkilökunnan mielestä ongelmia ostolaskujen käsittelyyn aiheutuu pääasiassa hankintaprosessin alkupäässä. Lähinnä hankintaehdotusvaiheen ja ostotilausvaiheen ongelmat ovat niitä ongelmia, joiden kehittämiseen kannattaa keskittyä, koska ne ovat yrityksen sisällä olevia ongelmia. Laskutus tapahtuu yrityksen ulkopuolella, ja laskuttajia on useita, joten niihin ongelmiin puuttaminen on huomattavasti hankalampaa. Toki toimittajiin kannattaa olla yhteydessä, ja pyrkiä tuomaan heille esille tiettyjä kriteerejä, jotka laskun tulisi täyttää.

Kyselyssä vastaajien määrä oli hyvin pieni, koska henkilöstöäkään ei ole kovin paljon. Sen vuoksi vastaukset eivät tietenkään ole yleistettävissä, mutta kuitenkin käyttökelpoisia tämänkaltaisessa työssä. Tapaustutkimuksessa tärkeintä on saada paljon tietoa pienestä osasta, eikä vastausten tarvitse olla yleistettävissä. Pienenä ongelmana voi kuitenkin olla se, että kaikki vastaajat eivät käsittele ostolaskuja kokopäiväisesti, joten heidän näkemyksensä voivat poiketa paljonkin kokopäiväisten ostolaskujen käsittelijöiden näkemyksistä. En osaa sanoa - vaihtoehto tuo myös kyselyyn aina mahdollisuuden jättää vastaamatta sen tarkemmin johonkin kysymykseen, jos ei esimerkiksi

ole aivan varma mitä mieltä asiasta on. Näin pienen vastausmäärän ollessa kyseessä, se vaikuttaa lopputulokseen melko paljon.

Kysely itsessään kuitenkin onnistui hyvin, mutta ongelmaksi muodostui tässäkin kohdassa se, ettei kaikkia ongelmia voitu käsitellä aineiston rajauksen vuoksi. Eli kun ensimmäisen kysymyksen perusteella vastaajien mielestä vain kolme osa-aluetta, laskutus, ostotilaus ja hankintaehdotus, aiheuttivat ongelmia laskun käsittelyyn, muut osa-alueet jätettiin pois tarkemmasta tarkastelusta. Esimerkiksi laskunkäsittely palvelukeskuksessa - osioon vastaajat olivat kirjoittaneet paljon vapaamuotoisia kommentteja, jotka jäivät tarkastelussa tämän työn ulkopuolelle. Vastaukset lisättiin kuitenkin työn liitteeksi, jotta ne ovat kiinnostuneiden nähtävissä. Kyseisen osion vastauksissa oli myös paljon ehdotuksia SAS:n sisäisten toimintatapojen kehittämiseksi. Kyselyn olisi voinut ehkä muotoilla hieman toisin ainakin ensimmäisen kysymyksen osalta, jolloin myös muiden vaiheiden ongelmia olisi voinut käsitellä tarkemmin.

Kokonaisketju aina työn tarpeesta laskun kirjaamiseen asti olisi hyvä saada toimivaksi, sillä kun yrityksessä töiden tilaajat, hankintaehdotusten tekijät ym. tekevät oman työnsä ohjeiden mukaan, ja toimittavat esimerkiksi tarvittavat dokumentit toimittajille ajoissa, myös laskutukseen liittyvät ongelmat vähentyvät. Tämä heijastuu myös ostolaskujen käsittelyyn ja sen sujuvuuteen.

Ostotilausvaiheessa ostajat puolestaan ovat avainasemassa, sillä ostajat ovat yhteydessä toimittajiin jo ennen työn tekemistä, ja heillä olisi jo silloin mahdollisuus tuoda esille tiettyjä asioita. Yhteistyön lisääminen hankintaosaston ja SAS:n kesken on myös hyvin suotavaa. Vain ymmärtämällä myös eri osastojen työtapoja, on mahdollista kehittää omaa työtään kokonaisprosessin kannalta sujuvammaksi.

Hankintaehdotusten tekijöiden taas olisi tärkeää ymmärtää, että sujuvan kokonaisprosessin lähtökohta on oikein ja ajoissa tehty hankintaehdotus. Kun lähtökohdat esimerkiksi ostotilausta varten ovat kunnossa, voivat seuraavat vaiheet tulla tehdyksi oikein.

Opinnäytetyöprosessissa teoriaosuuden kirjoittaminen osoittautui haastavaksi ja aikaa vieväksi työksi, muun muassa siksi, että lähteiden löytäminen oli hankalaa. Valmistamateriaalia tai kirjallisuutta täysin tämänkaltaisesta työstä oli melko vähän saatavilla. Teoreettinen viitekehys saatiin kuitenkin luotua melko hyvin, ja se myös tukee työtä.

Mielestäni tärkein kehityskohde yrityksen sisällä on sisäisen koulutuksen ja yhteistyön lisääminen eri osastojen ja tiimien välillä. Tiedonkulun tärkeyttä ei myöskään pidä unohtaa eikä aliarvioida, sillä katkokset siinä aiheuttavat helposti lisää ongelmia tai epäselvyyksiä.

Kaavio prosessin alkupään vaiheista on mielestäni selkeä ja myös hyödyllinen esimerkiksi niille henkilöille, jotka eivät tunne laskunkäsittelyn kokonaisprosessia kovin hyvin. Siinä on nähtävissä yksinkertaisessa muodossa laskunkäsittelyä edeltävät vaiheet, ja mitä niissä tulisi huomioida.

Opinnäytetyöprosessi onnistui kokonaisuudessaan mielestäni hyvin, ja tavoitteita saavutettiin. Työn tekeminen oli mielenkiintoista, mutta aikataulujen yhteensovittaminen itseni, koulun ja toimeksiantajan kesken tuotti välillä ongelmia. Kokonaisuudessaan prosessi oli haastava, mutta myös erittäin hyödyllinen varsinkin oman oppimiseni kannalta. Toivon myös, että työn tuloksista on hyötyä toimeksiantajalle. Täysin uusien kehittämis ehdotuksien löytäminen osoittautui erittäin vaikeaksi, ja osaa kehittämis ehdotuksista on varmasti jo testattu SAS:ssa, mutta toivottavasti jatkossa on myös uusia kokeilemisen arvoisia keinoja.

LÄHTEET

Hirsjärvi, S. , Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudelaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Tomperi, S. 2007. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Sähköinen taloushallinto. [viitattu 9.1.2012]. Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi/FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/#mitaon>.

Yrityksen Internet-sivu [viitattu 9.1.2012]. Saatavissa: <http://www.efora.fi/efora-lyhyesti/efora-lyhyesti.html>.

Julkaisemattomat lähteet

Immonen, H. 2011. Hyvän ostolaskun ohje. Varkaus: Sisäinen koulutusmateriaali.

Kapanen, T. 2011. Yrityksen taloushallinnon palvelukeskuksen prosessinomistaja ja pääkäyttäjä. Varkaus 21.11.2011. Haastattelu.

Kapanen, T. 2012. Yrityksen taloushallinnon palvelukeskuksen prosessinomistaja ja pääkäyttäjä. Varkaus. Sähköpostiviesti 9.1.2012.

Recall Corporation. 2008. Recall-ABB - Ostolaskujen skannausprosessi. Proprietary information.

Tolonen, T. [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Hanna Teittinen. Lähetetty 1.11.2011 [viitattu 1.11.2011].

Wallin, J. 2011. Yrityksen materiaalipäällikkö. Varkaus 21.11.2011. Haastattelu.

Vesanto, J. [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Hanna Teittinen. Lähetetty 3.4.2012. [viitattu 3.4.2012].

Yrityksen Intranet-sivu. [viitattu 28.2.2012].

Haastattelu/SAS:n prosessin omistaja, 21.11.2011

Mitä ongelmia ostolaskujen käsittelyssä on, ja miten niitä voisi ratkaista? Entä miten prosessia voisi kehittää sujuvammaksi? Näkökulmana Taloushallinnon palvelukeskus/koko prosessi.

Mistä ongelmia syntyy eniten?

Mikä niitä aiheuttaa?

Missä prosessin vaiheessa ongelmia ilmenee eniten? Mikä niitä aiheuttaa?

Selkeästi palvelukeskuksesta johtuvat ongelmat?

Recallin aiheuttamat ongelmat?

Logican aiheuttamat ongelmat?

Hankinnan aiheuttamat ongelmat?

Työsuunnittelijoiden aiheuttamat ongelmat?

Laskuttajasta johtuvat ongelmat? Xb:t puuttuu/ei ole kohdistettu tilaukselle, verolliset/verottomat summat puuttuu

Työnjohtajista/tarkastajista johtuvat ongelmat?

Hyväksyjistä johtuvat ongelmat?

Minkälainen olisi ihannelasku?

Palvelukeskuksen ihannetilanne? Laskumäärät, kiertonopeus, saapumisnopeus ym.

Minkä verran kuluu aikaa esim. tarkastajien opastamiseen vielä tässä vaiheessa?

Onko koulutustarvetta/olisiko siitä apua?

Mitkä ovat tärkeimmät kehityskohteet kunkin prosessin vaiheen aikana?

Haastattelu/Varkauden materiaalipäällikkö, 21.11.2011

Mitä ongelmia ostolaskujen käsittelyssä on, ja miten niitä voisi ratkaista? Entä miten prosessia voisi kehittää sujuvammaksi? Näkökulmana hankinta.

Mistä ongelmia syntyy eniten?

Mikä niitä aiheuttaa?

Mitkä ongelmat ovat selkeästi hankinnasta johtuvia?

Missä hankinta-prosessin vaiheessa ilmenee eniten ongelmia? Mitä?

Minkälainen olisi ihannetilanne hankinnan kannalta? Millainen hankkari/ot? Eli miten prosessi sujuisi hankinnan kannalta parhaiten?

Mitä haasteita hankinnalla on esim. hankkarin tai ostotilauksen suhteen? Minkä verran joutuu miettimään esim. ostotilauksen tekemistä, jotta laskunkäsittelijöiden "vaatimukset" täyttyy?

Onko riittävästi tietoa siitä, minkälainen ot olisi hyvä olla laskunkäsittelyn kannalta?

Onko jotain millä tilausten/hankkareiden tekijöiden työtä voisi sujuvoittaa?

Voisiko jaettua tiliöintiä (Imatran malli) soveltaa myös työläskuihin (esim. seisokkityö)? Jos esim. menee monta xb:tä samalle tilaukselle?

Onko tarpeen olla oma ostotilaus jokaiselle pikkutyölle samassa kohteessa (esim. seisokin aikana)? Voisiko esim. sellulle tehtävä työ mennä yhdelle ostotilaukselle, mutta xb:lle jaettuna?

Tärkein kehityskohde hankinnan ja laskunkäsittelyn välillä hankinnan näkökulmasta?

Kyselylomake SAS:n henkilöstölle

KESKEISIMÄT ONGELMAT OSTOLASKUJEN KÄSITTELYSSÄ (TYÖLASKUT)

1. Mikä seuraavista vaiheista aiheuttaa mielestäsi eniten ongelmia ostolaskujen käsittelyn kannalta? Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista.

Hankintaehdotus____	Ostotilaus____
Laskutus____	Laskun tarkastus/hyväksyntä____
Laskun käsittely palvelukeskuksessa____	Joku muu, mikä?_____

2. Valitse seuraavissa se vaihtoehto, joka kuvaa mielestäsi parhaiten kyseistä ongelmaa kussakin vaiheessa.

1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=jokseenkin samaa mieltä,
5=täysin samaa mieltä

Hankintaehdotus

ei ole tehty lainkaan tai on tehty liian myöhään	1 2 3 4 5
ei kohdistu tiettyyn tavararyhmään (esim. kunnossapito alihankinta)	1 2 3 4 5
ei ole linkitetty mihinkään tilaukseen	1 2 3 4 5
joku muu, mikä?_____	1 2 3 4 5

Ostotilaus

ostotilausnumeroa ei ole annettu toimittajalle	1 2 3 4 5
tilauksella on väärä summa tai summan ylitys	1 2 3 4 5
tilauksella olevan määrän ylitys	1 2 3 4 5
tiedot eivät kohtaa hankintaehdotuksen kanssa (esim. työn nimi)	1 2 3 4 5
joku muu, mikä?_____	1 2 3 4 5

Laskutus

laskulta puuttuu tarpeellisia tietoja	1 2 3 4 5
mitä tietoja yleisimmin puuttuu _____	
<hr/>	
epäselvät laskun liitteet (esim. ei selviä laskutetaanko kaikkia liitteissä olevia töitä)	1 2 3 4 5
laskuerittelyt puutteellisia (esim. puuttuu kokonaistunnit, välisummat tms.)	1 2 3 4 5
toimittaja lähettää laskun liian myöhään	1 2 3 4 5
työnumeroita ei ole linkitetty tilaukseen	1 2 3 4 5
epäselvyys siitä mihin kirjataan jos työnumero ei ole tiedossa, tai se on eri laskulla ja tilauksella; kirjataanko tilaukselle vai pääkirjatilille	1 2 3 4 5
lasku eroaa tilauksesta (esim. eri työn nimi)	1 2 3 4 5
samalla laskulla on useamman henkilön hyväksymiä töitä	1 2 3 4 5
suuret tiedostot eivät tule Logicalta läpi	1 2 3 4 5
jos operaattorina on pankki, eivät saa liitteitä lähetettyä	1 2 3 4 5
SAPin ongelmat	1 2 3 4 5
joku muu, mikä? _____	1 2 3 4 5

Laskun tarkastus/hyväksyntä

laskujen käsittely on liian hidasta	1 2 3 4 5
tarkastajat/hyväksyjät eivät kysy apua jos laskussa on jotain epäselvää epäselvyys tiliöintien tekemisessä;	1 2 3 4 5
(esim. kenen vastuulla tiliöinnin tekeminen ja oikeellisuus on)	1 2 3 4 5
joku muu, mikä? _____	1 2 3 4 5

Laskunkäsittely (palvelukeskuksessa)

liian suuri laskujen määrä	1 2 3 4 5
laskujen kasaantuminen	1 2 3 4 5
lisäongelmat joita se aiheuttaa _____	

priorisointi vaikeaa (onko tärkeimpiä isot laskut, erääntyneet, työlaskut jne.)	1 2 3 4 5
Laskujen turha kierrätys (esim. ei laiteta kommenttia, niin vastaanottaja ei tiedä, mitä halutaan laskulle tehtävän)	1 2 3 4 5
SAPin ongelmat	1 2 3 4 5
joku muu, mikä? _____	1 2 3 4 5

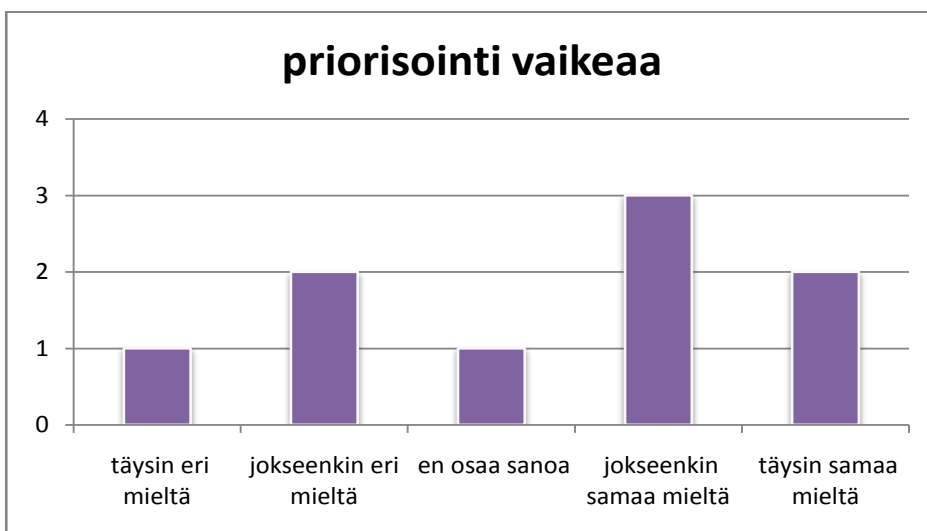
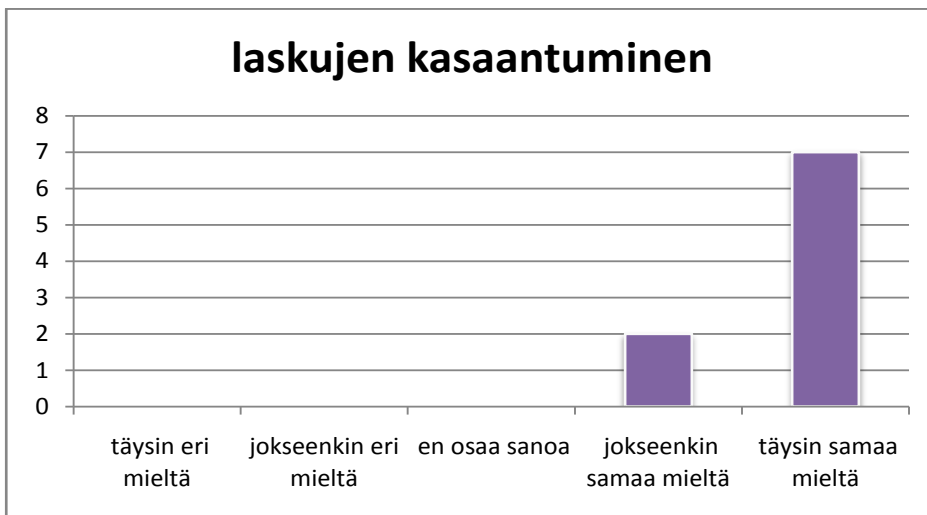
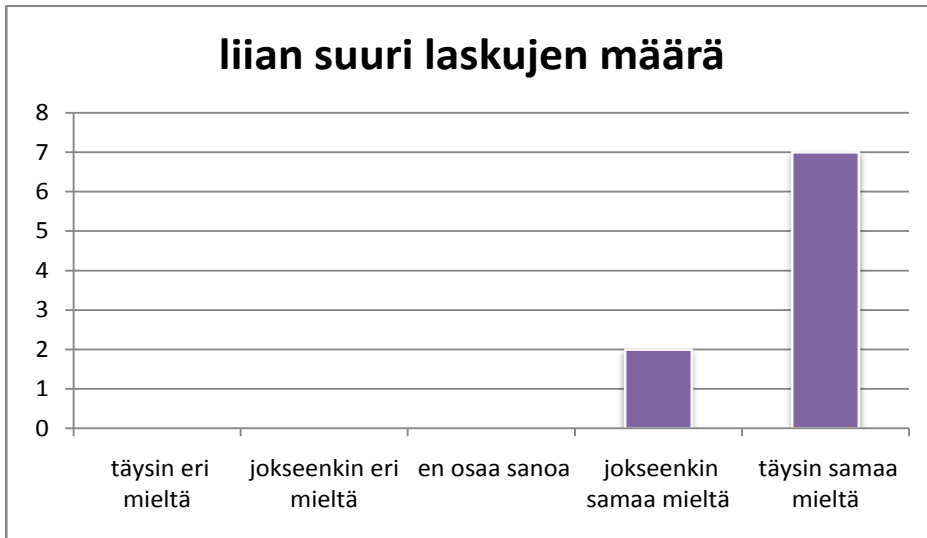
Jos vastasit ensimmäiseen kysymykseen joku muu, mikä tai mitkä ovat sen osa-alueen suurimmat ongelmat? _____

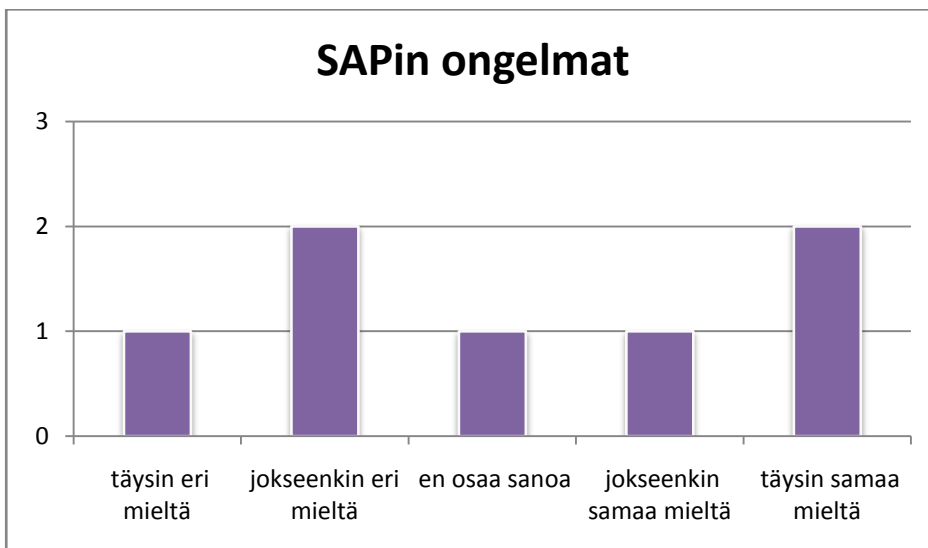
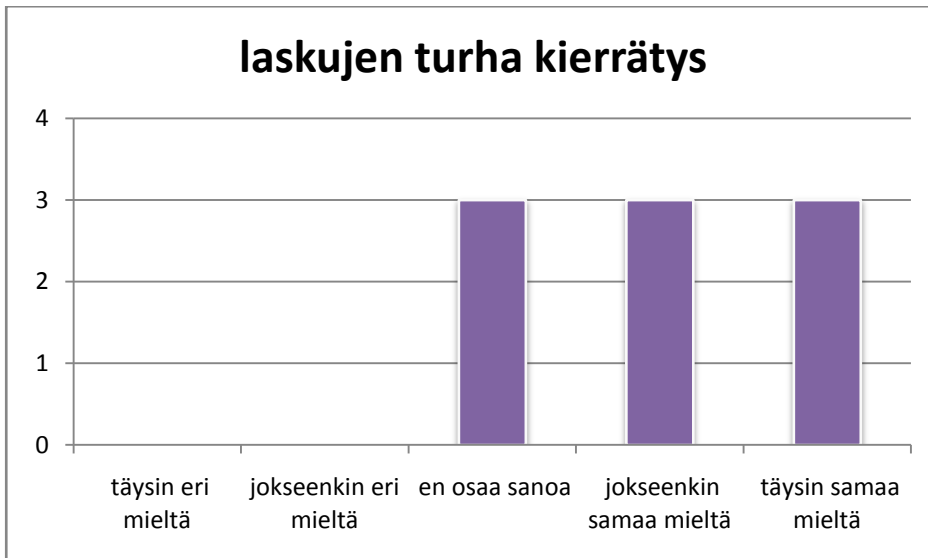
3. Vapaa sana. Voit myös kirjoittaa tähän lisäkommentteja edellisiin kysymyksiin liittyen.

KIITOS VASTAUKSISTASI!

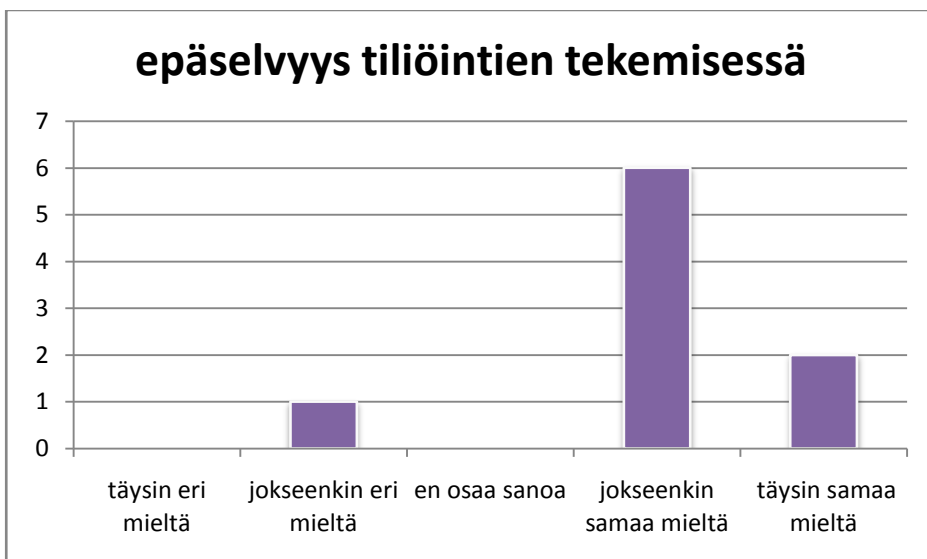
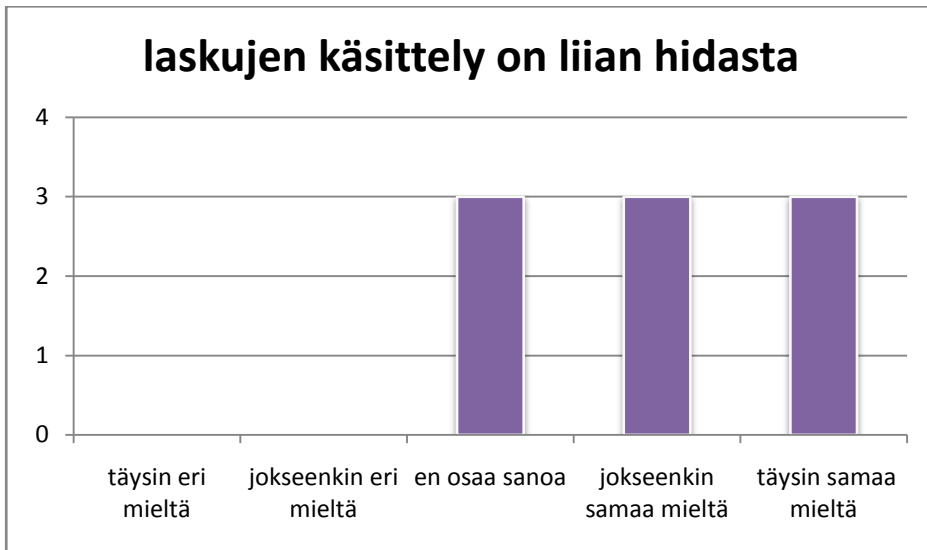
Kuviot kyselyn toisesta osiosta

Laskunkäsittely (Palvelukeskuksessa)





Laskujen tarkastus/hyväksyntä



Avoimet vastaukset

Kyselyn kolmannessa kohdassa sana oli vapaa. Siihen vastattiin seuraavasti:

"pitäisi olla sisäisiä koulutuksia alv-muutosten, tiliöinnin ja kirjausvaikutusten osalta (mm. laskutukseen)"

"kaikkien tulisi tuntea kokonaisketju"

"koulutukset paikkakuntien yhteyshenkilöille"

"ennen seisokkeja hankkarit ajoissa tehtynä, muuten laskujen käsittely hidastuu ja laskuja jää kirjaamatta ostotilaukselle"

"kentälle selkeä painotus laskujen kierrätyksen nopeudesta"

"selkeät ohjeet sieltä asti kun asiakas tilaa yritykseltä työn; mitä pitää tehdä ja missä järjestyksessä"

"ongelmatapaukset kentällä kuriin - SAS voi nimetä henkilöitä"

"paikkakunnille yhteneväiset säännöt tilauksiin"

"sopimustoimittajien lisäys"

"ehtojen yhteneväisyys"

"samalle ot:lle ei liikaa työnumeroita"

"hankkarit työtilauksiin yksiköllä 1 ty (ei erä tai tunti), ja ilman vo-täppää -> laskun joutuu muuten käyttämään turhaan ostossa ennen tarkastuskiertoa"

"ostotilaukset alusta asti puutteelliset"

"tarkastajat ei osaa lisätä esim. kustannuskohdetta tiliöintiin"

"tarkastaja ei tarkasta esitiliöintiä -> kustannuksia menee väärille kustannuskohteille"

"ei vastata kommenttikentän kysymyksiin -> laskun joutuu lähettämään takaisin!"

"xb-numerot on saatettu päättää ennen kuin lasku on kirjattu"

Laskun tarkastus/hyväksyntä

Laskujen käsittely on liian hidasta, miksi?

"vähäinen käsittelijämäärä"

"laskujen käsittely on yksi osa-alue toimenkuvasta (ei mielletä tärkeäksi)"

"lasku jää jumiin esim. hyväksyjältä hyväksyjälle siirrettäessä tai tarkastajalta hyväksyjälle"

"kommenttikentän käyttö"

"tarkastaja ja hyväksyjä eivät tiedä miten SAP käyttäytyy, esim. kirjoitetaan kommentti, muttei toimiteta viestiä eteenpäin vaan jää omaan boxiin"

"xb:tä on liian paljon"

"epäselvät ostotilauset/hankkarit"

"kierto hidasta"

"laskut lähtevät SAS:sta liian pitkällä viiveellä"

"ehkä muista töistä johtuen tarkastajilla/hyväksyjillä ei ole aikaa laskujen käsittelyyn"

"ei osata lisätä tiliöintiin kustannuskohteita, esim. xb-numeroita"

"tarkastettaisiin/hyväksyttäisiin laskut joka päivä"

"laskut tarkastetaan/hyväksytään vasta eräpäivän lähestyessä tai vasta sen jälkeen"

"kaikki tarkastajat eivät osaa käyttää SAP Workflowta"

Laskunkäsittely (Palvelukeskuksessa)

Liian suuri laskujen määrä, kehittämisehdotuksia

- "vähemmän ostoja"
- "lisäresurssit ja koulutus hankkarintekijät ja ostajat (esim. tiliöinti)"
- "paikkakuntavastaavien panostus"
- "koulutus/yhteistyön lisääminen oston sekä hankkarin tekijöiden kanssa"
- "massan purkamiseen apuja"
- "he - ot -ketju toimimaan"
- "ei enempää koontilaskuja, ne ovat vielä hitaampia käsitellä"
- "ostotilaukset tehdään niin että hinnat täsmää, määrät täsmää, vastaanotot ajoissa, lähetyslistat varastoon aina"
- "enemmän laskunkäsittelijöitä"

Laskujen kasaantuminen, lisäongelmat

- "kun laskut tulevat myöhässä kirjaukseen, ne eivät ehdi ajoissa maksuun"
- "maksukehotukset"
- "korkolaskut"
- "stressiä"
- "soitot toimittajilta"
- "virheet lisääntyä kiireessä"
- "ei tiedä mistä purkaisi -> välillä turhautuu"
- "tunne, että aina sama kasa edessä teetpä kuinka paljon tahansa"
- "jaksotus"
- "jaksaminen"
- "paineita että tulisi ylittää itsensä"
- "kustannusraporttien jälkeen jääminen"

Laskujen kasaantuminen, kehittämissuhteita

"laskutusväliä pidemmiksi vakiotoimittajilla, esim. neljännesvuosittain"

"purkuajalla ylityömahdollisuus"

"nopea reagointi työjohtolta"

"kiireapulaiset"

"hoidetaan laskut eräpäiväjärjestyksessä"

"työlaskut ajoissa kierrolle"

"laskunkäsittelijöitä pitäisi olla enemmän -> määrä liian suuri/tekijä"

"laskut pitää tarkastaa ja hyväksyä viivytyksettä"

