



**TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
ÅBO YRKESHÖGSKOLA**

Opinnäytetyö

**VERKKOLASKUTUSOHJELMAN
VALINTA JA KÄYTTÖÖNOTON
SUUNNITTELU
CASE LÄHETTIPALVELU OY**

Susanna Kuusenoja

**Liiketalouden koulutusohjelma
2009**

Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma	
Tekijä(t): Susanna Kuusenoja	
Työn nimi: Verkkolaskutusohjelman valinta ja käyttöönoton suunnittelu: Case Lähettipalvelu Oy	
Suuntautumisvaihtoehto: Talouden ohjausjärjestelmät pk-yrityksissä	Ohjaaja(t): Jari Leppihalme
Opinnäytetyön valmistumisajankohta: Marraskuu 2009	Sivumäärä: 45
<p>Verkkolaskutus on yksi osa sähköistä taloushallintoa. Se on viime aikoina yleistynyt laskutusmuoto, ja vuodesta 2009 odotetaan verkkolaskutuksen läpimurron vuotta. Tavoitteena on saada myös pienet ja keskisuuret yritykset siirtymään entistä enemmän sähköiseen taloushallintoon ja verkkolaskutukseen. Tätä asiaa ajavat erityisesti isot yritykset, jotka käyttävät painostusta yhtenä keinona saada pk-yritykset ottamaan käyttöönsä verkkolaskutuksen.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on valita toimeksiantajayrityksen tarpeita parhaiten vastaava, toimiva ja helppokäyttöinen verkkolaskutusohjelma sekä laatia suunnitelma tulevan verkkolaskutusohjelman käyttöönottoprosessin toteutuksesta. Verkkolaskutus tullaan ottamaan toimeksiantajayrityksessä käyttöön vain lähetettävien laskujen osalta.</p> <p>Tutkimuksen teoriaosassa käsiteltiin verkkolaskutusta määritelmänä ja laskutusmuotoa sekä lähettäjän että vastaanottajan näkökulmista. Lisäksi selvitettiin ohjelmiston hankintaprosessia. Verkkolaskutukseen tutustuttiin lähinnä aiheesta kirjoitettujen artikkelien avulla ja ohjelmiston hankintaan kirjallisuuden kautta. Myös internet-aineistot olivat tärkeässä roolissa tietoa hankittaessa. Tutkimuksen empiirinen osa toteutettiin vertailemalla toimeksiantajayrityksen tarpeiden perusteella sopivia ohjelmistotoimittajia ja heidän laskutusohjelmiaan. Lisäksi analysoitiin verkkolaskutuksen hyötyjä ja haittoja toimeksiantajayritykselle. Käyttöönottoprosessi toteutettiin suunnitteluasteella.</p> <p>Opinnäytetyön johtopäätöksenä voidaan todeta, että toimeksiantajayritys sai toiveita ja tarpeita vastaavan verkkolaskutusohjelman hankittua. Laskutusohjelmien ominaisuuksia vertailemalla päästiin hyvään lopputulokseen ja vaihtoehtoista saatiin valittua oikeanlainen laskutusohjelma toimeksiantajalle. Laskutusohjelman käyttöönotto tulee todennäköisesti tuomaan yritykselle sekä ajallista että kustannussäästöjä. Suurimpana haasteena tulee olemaan laskutusohjelman käyttöönotto kiireen keskellä. Jos käyttöönottoprosessi tullaan toteuttamaan suunnitelman mukaisesti, on käyttöönottoprosessilla kaikki mahdollisuudet onnistua ja näin laskutus uuden ohjelman avulla lähtisi hyvin käyntiin toimeksiantajayrityksessä.</p>	
Hakusanat: Verkkolaskutus, sähköinen taloushallinto, laskutusohjelma	
Säilytyspaikka: Turun ammattikorkeakoulun kirjasto	

TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

ABSTRACT

Degree Programme: Business	
Author(s): Susanna Kuusenoja	
Title: Selecting and Implementing Electronic Invoicing Software: Case Lähettipalvelu Oy	
Specialization line: Financial Management in Small and Medium-Sized Companies	Instructor(s): Jari Leppihalme
Date: November 2009	Total number of pages: 45
<p>Electronic invoicing is one part of electronic financial administration. Recently it has become a very common form of invoicing and year 2009 could be the year of the breakthrough for electronic invoicing. A common goal is that also small and medium-sized enterprises would start to use electronic invoicing. Especially many big companies want that SMEs would use electronic invoicing more often and some of the big companies also use pressure to reach the goal.</p> <p>The objective of this thesis is to select electronic invoicing software for Lähettipalvelu Oy. The software should be easy to use and it should match with the needs of the company. Another goal is to make a plan to implement the chosen software. That will be done only to the extent of sending invoices to the customers.</p> <p>In the theory section of the thesis the concept of the electronic invoicing was defined and the software acquisition process examined. The empirical section of the thesis was accomplished to make a comparison between software. In addition the advantages and challenges of the electronic invoicing for Lähettipalvelu Oy were analyzed. The process of the implementation was described until the planning phase.</p> <p>As a result of this thesis it can be noticed that Lähettipalvelu Oy managed to get proper electronic invoicing software which comes up to the needs of the company. The outcome was reached by comparing the qualities of the invoicing software. When the software will be introduced, it will bring different kind of benefits for Lähettipalvelu Oy, for example cost savings. The biggest challenge will be lack of time. If the implementation will be made with care and according to the plan it could be successful and Lähettipalvelu Oy can start the invoicing with new software.</p>	
Keywords: electronic invoicing, electronic financial management, invoicing software	
Deposited at: Library, Turku University of Applied Sciences	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	VERKKOLASKUTUS OSANA SÄHKÖISTÄ TALOUSHALLINTOA	8
2.1	Verkkolaskutuksen kehitys ja nykytilanne	8
2.2	Verkkolaskutuksen määritelmä	11
2.3	Verkkolaskutuksen hyötyjä ja haasteita	12
2.4	Verkkolaskutusoperaattorit ja -standardit	16
2.4.1	Finvoice	18
2.4.2	Itellan verkkolaskutuspalvelut	20
2.4.3	Tieto Oyj:n verkkolaskustandardi	22
2.5	Ohjelmiston hankintaprosessi	22
3	CASE: LÄHETTIPALVELU OY	26
3.1	Yrityksen lähtökohdat	26
3.2	Verkkolaskutusohjelman valinta	29
3.3	Verkkolaskutusohjelman käyttöönoton suunnittelu	36
4	JOHTOPÄÄTÖKSET	38
	LÄHTEET	42
	LIITTEET	
	Liite 1. Verkkolaskutusohjelmien ominaisuuksien vertailu	

KUVIOT

Kuvio 1. Verkkolaskujen osuus Suomessa lähetetyistä ja vastaanotetuista laskuista vuonna 2009	9
Kuvio 2. Verkkolaskun mahdolliset kulkureitit	17
Kuvio 3. Toimintamalli Finvoice-välityspalvelussa	20
Kuvio 4. Tietojärjestelmän hankintaprosessin vaiheet	23
Kuvio 5. Verkkolaskutusohjelman käyttöönottoprosessin kulku	36

1 JOHDANTO

Verkkolaskutus on osa sähköistä taloushallintoa ja nykypäivänä melko käytetty sekä jatkuvasti lisääntyvä laskutusmuoto. Sähköisten taloushallintojärjestelmien tarkoitus on tehostaa yrityksen taloushallintoa sekä vähentää inhimillisiä virheitä. Verkkolaskutus osana sähköistä taloushallintoa on tehokas tapa nopeuttaa ja helpottaa yrityksen laskutusta. Verkkolaskutuksen parhaina puolina pidetäänkin laskujen välityksen ja kierrättämisen nopeutumista. Laskutusmuotona verkkolaskutus on myös paperiton vaihtoehto, mikä tukee monen yrityksen nykyistä ympäristöystävällisempää linjaa.

Tutkimuksen kohteena verkkolaskutus on mielenkiintoinen, koska se tarjoaa paljon positiivisia uudistusmahdollisuuksia yrityksille. Pk-yrityksissä verkkolaskutukseen siirtyminen on kuitenkin ollut hidasta. Uuteen laskutusmuotoon siirtymiseen liittyy vielä paljon ennakkoluuloja ja siirtymisprosessi mielletään pk-yrityksissä kalliiksi.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajayrityksenä toimii kuljetusalan yritys, josta tässä opinnäytetyössä käytetään nimitystä Lähettipalvelu Oy. Yritys on perustettu vuonna 1991 Turussa. Yritys tarjoaa lähetti- ja kuljetuspalveluita. Asiakkaina yrityksellä on niin pieniä kuin suuriakin yrityksiä, sekä jonkin verran myös yksityishenkilöitä. Yritys työllistää tällä hetkellä noin 12 henkilöä.

Lähettipalvelu Oy hoitaa laskutuksensa tällä hetkellä ilman erillistä laskutusohjelmaa. Laskutuksesta huolehtii yrityksen toimitusjohtaja. Toimeksiantajayrityksen asiakkailta on tullut kyselyjä sähköiseen laskutukseen siirtymisestä ja etenkin verkkolaskutusmahdollisuudesta. Sen vuoksi on ajankohtaista pohtia verkkolaskutusohjelman hankintaa. Yritys on muuttamassa terminaalinsa ja toimistonsa uusiin tiloihin syksyn 2009 aikana, ja tavoitteena olisi, että verkkolaskutusohjelma olisi käytössä viimeistään uusissa tiloissa, mielellään jo ennen muuttoa.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on verkkolaskutusohjelman valinta ja käyttöönottoprosessin suunnittelu pk-yrityksessä. Verkkolaskutusohjelman valintaprosessi toteutetaan yhdessä yrityksen toimitusjohtajan kanssa. Valintaprosessiin

kuuluu ohjelmistotarjoajien sekä vartenotettavien verkkolaskutusohjelmien kartoitus, vertailu ja lopulta ohjelman hankintapäätöksen teko. Ohjelman käyttöönottoprosessin suunnittelu toteutetaan laatimalla suunnitelma, jonka avulla verkkolaskutusohjelma voidaan tulevaisuudessa ottaa käyttöön toimeksiantajayrityksessä ilman suuria ongelmia. Tavoitteena on, että tutkimuksen tuloksena saadaan valittua toimiva ja helppokäyttöinen sekä toimeksiantajayrityksen tarpeita parhaiten vastaava verkkolaskutusohjelma.

Tutkimus alkaa teoriaosuudella, joka käsittelee verkkolaskutusta osana sähköistä taloushallintoa. Tutkimuksessa perehdytään verkkolaskutuksen hyötyihin ja haasteisiin sekä verkkolaskutusoperaattoreihin ja -standardeihin. Teoriaosiossa käsitellään myös taloushallinnon ohjelmiston hankintaprosessia ja prosessin vaiheita. Verkkolaskutuksesta esitetään sekä lähettäjän että vastaanottajan näkökulmat.

Case-osiossa verkkolaskutusta tarkastellaan vain lähettäjän näkökulmasta, koska toimeksiantajayritys ei vastaanota ollenkaan verkkolaskuja. Tutkimuksen case-osio alkaa toimeksiantajayrityksen nykytilan ja tarpeiden kartoituksella. Kartoituksen jälkeen tutustutaan eri verkkolaskutusohjelmien toimittajiin sekä heidän tarjoamiinsa verkkolaskutusohjelmiin. Toimittaja- ja ohjelmakatselmuksen tuloksena valitaan jatkoon muutama vartenotettava vaihtoehto, joista tullaan valitsemaan yksi. Valittu ohjelma tilataan myöhemmin sovittavalla aikataululla.

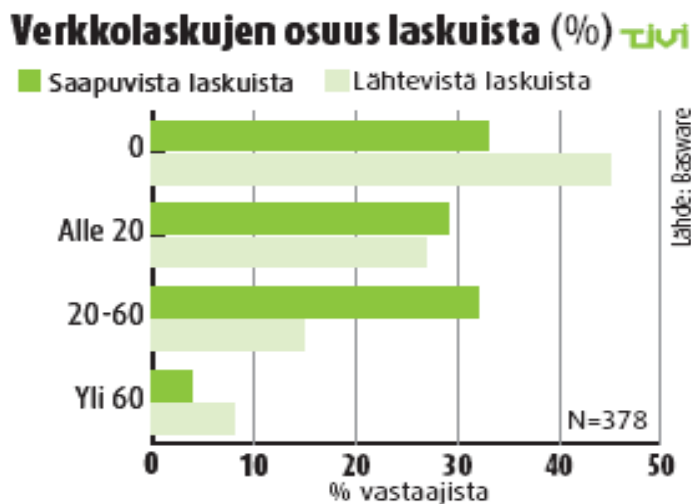
2 VERKKOLASKUTUS OSANA SÄHKÖISTÄ TALOUSHALLINTOA

2.1 Verkkolaskutuksen kehitys ja nykytilanne

Verkkolaskutus aloitettiin Suomessa lokakuussa vuonna 1999, jolloin ensimmäinen verkkolasku lähetettiin. Sen jälkeen verkkolaskutusta on kehitetty paljon. Vuonna 1999 arveltiin, että vuonna 2004 puolet business to business (B2B) -laskuista olisi sähköisessä muodossa. (Vahtera 2002, 43.) Kehitys oli kuitenkin hidasta. Vuonna 2002 pk-yrityksien oli mahdollista saada vasta 0,5 % osto- ja kululaskuistaan verkkolaskuina. Vuonna 2003 samainen prosenttiosuus oli 3 % ja vuonna 2004 vasta 5 %. Vuoden 2006 loppuun mennessä tilanne oli kehittynyt niin, että pk-yritykset saivat 17 % osto- ja kululaskuistaan verkkolaskuina. Prosenttiosuudesta suurin osa oli suurten yritysten lähettämiä verkkolaskuja. (Hannus 2007, 25.) Suomessa eniten verkkolaskuja lähettävät juuri suuret yritykset kuten TeliaSonera, Helsingin Energia, Fortum ja SanomaWSOY. (Repo 2007, 5.)

Ohjelmistotoimittaja Basware Oyj on toteuttanut tutkimuksen, jossa tutkittiin verkkolaskutuksen yleistymistä. Tutkimus toteutettiin web-lomakkeella touko-kesäkuussa vuonna 2009. Tutkimukseen saatiin yhteensä 378 vastausta. Kyselyyn olivat vastanneet organisaatioiden talous- ja hankintatoimivastaavat. Tuoreet kyselytutkimuksen tulokset antavat positiivisen kuvan verkkolaskutuksen yleistymisestä. Tutkimus erottelee yrityksiä sen perusteella, kykeneekö yritys lähettämään, vastaanottamaan vai sekä lähettämään että vastaanottamaan verkkolaskuja. Vuoden 2007 lopussa suuri osa tutkimukseen vastanneista organisaatioista oli ottanut käyttöönsä vain verkkolaskun vastaanottamismahdollisuuden. Vuoden 2008 aikana taas verkkolaskujen lähettämismahdollisuuden käyttöönotto organisaatioissa on lähtenyt nousuun ja ohittanut vastaanottamismahdollisuuden käyttöönoton. Verkkolaskujen lähetys olikin kärjessä organisaatioiden nykyisissä kehityshankkeissa 48 %:lla. 43 %:lla organisaatioista kehityksen alla oli verkkolaskujen vastaanottamisen lisääminen. (Basware Oyj 2009 [viitattu 27.7.2009].)

Alkuvuodesta 2009 julkistettiin ministeri Suvi Lindénin keväällä 2008 asettaman sähköisen laskutuksen työryhmän raportti verkkolaskutuksen edistämisestä. Verkkolasku on raportin mukaan tehokkain tapa edistää myös sähköistä laskutusta. Verkkolaskuja lähetetään ja vastaanotetaan tällä hetkellä Suomessa yhteensä noin 500 miljoonaa kappaletta vuodessa. Niistä noin 300 miljoonaa laskua on lähetetty kuluttajille. (Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta 2009a [viitattu 15.9.2009].) Kuviosta 1 on nähtävissä Suomessa lähetettyjen ja vastaanotettujen verkkolaskujen osuus kaikista laskuista vuonna 2009. Kuviosta voidaan huomata erot ja vaihtelevuus vastaanotettujen ja lähetettyjen verkkolaskujen välillä.



Kuvio 1. Verkkolaskujen osuus Suomessa lähetetyistä ja vastaanotetuista laskuista vuonna 2009 (Ahokas 2009, 6).

Basware Oyj uskoo tutkimuksensa perusteella, että verkkolaskutuksen läpimurto on lähellä. Viime vuosien aikana verkkolaskutuksen käyttöönotto on lisääntynyt huomasti ja vuodesta 2009 odotetaan myös nousujohteista. Tutkimuksen mukaan suurin osa (80 %) yrittäjistä pitää jo verkkolaskun lähettämisen lisäämistä ainakin jokseenkin tärkeänä asiana. Organisaatiot, joiden mielestä verkkolaskujen lähetyksen lisääminen ei ole tärkeää, olivat lähes kaikki sellaisia organisaatioita, jotka eivät itse lähetä verkkolaskuja. Vaikka pk-yrityksissä verkkolaskutuksen käyttöönotto onkin ollut hidasta, pitää kuitenkin 69 % pk-yrityksistä verkkolaskutuksen lisäämistä tärkeänä tai erittäin tärkeänä asiana. (Basware Oyj 2009 [viitattu 27.7.2009].)

Verkkolaskutus osana sähköistä taloushallintoa on siis yleistynyt laskutusmuoto. Suuret yritykset ja organisaatiot ovat ottaneet verkkolaskun käyttöön huomattavasti nopeammassa tahdissa kuin pk-yritykset, joiden sähköiseen laskutukseen siirtyminen on ollut nihkeää ja hidasta. Myös kuluttajapuolella verkkolaskutus on jo suhteellisen tuttu laskutusmuoto. (Siltala 2009, 10–11.) Monet pk-yritykset ja tilitoimistot odottavat edelleen sitä, että verkkolaskut yleistyisivät. Yritykset toteuttaisivat vasta yleistymisen jälkeen oman muutoksensa ja siirtymisensä sähköiseen laskutukseen ja verkkolaskutukseen. (Hannus 2007, 25.)

Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunnan aiemmin asetetun tavoitteen mukaan sähköiseen laskutukseen siirtymistä lisättäisiin merkittävästi vuoteen 2011 mennessä. Työryhmän raportin mukaan pk-yrityksien verkkolaskutukseen siirtymistä on tuettava, jotta tavoite toteutuisi. Tällä hetkellä noin 20 % pk-yrittäjistä käyttää verkkolaskua ainakin jossain määrin. Verkkolaskun käyttöönotto pk-yrityksissä on kuitenkin selvässä kasvussa. Jotta tuota kasvua todella tapahtuisi, ehdottaa sähköisen laskutuksen työryhmä esimerkiksi seuraavanlaisia tukitoimia pk-yrityksille heidän siirtyessään verkkolaskutukseen:

- Kustannuksien tulisi pysyä mahdollisimman pieninä. Pk-yrityksen tulisi mielellään voida siirtyä verkkolaskutukseen ilman investointikustannuksia.
- TIEKE:n ylläpitämään verkkolaskufoorumiin tulisi laatia selkeä toimintamalli, jonka avulla pk-yritykset voisivat varmistua verkkolaskujensa perille menosta ilman, että heidän tarvitsisi huolehtia eri formaattien ja operaattoreiden erilaisista menettelytavoista.
- Verkkolaskutuksen tulisi toimia yhteistyössä pk-yrityksen muun tietojärjestelmän kanssa.
- Pk-yrittäjien tulisi saada oman kuntansa tuki taakseen verkkolaskutukseen siirryttäessä.

(Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta 2009b [viitattu 15.10.2009].)

Myös Suomen laki tukee osaltaan verkkolaskutukseen siirtymistä. Suomen laki ei aseta minkäänlaisia esteitä verkkolaskutukselle, vaan sähköisen laskutuksen tulee noudattaa

laskun sisällön ja kirjanpidon osalta samanlaisia sääntöjä ja säädöksiä voimassaolevaa lainsäädäntöä noudattaen kuin paperisenkin laskutuksen. Sekä Euroopan Unionin arvonnlisäverodirektiivi että Suomen kirjanpitolaki ovat suopeita sähköiselle laskutukselle. Suomen kirjanpitolaki hyväksyy laskujen sähköisen arkistoinnin. Ehtona verkkolaskujen kohdalla kuitenkin on, että sähköisestä arkistoinnista huolimatta verkkolaskujen muuttumattomuus tulee voida todeta. (Vallenius 2005, 41.)

2.2 Verkkolaskutuksen määritelmä

Verkkolasku on sähköisessä muodossa kulkeva lasku, joka lähetetään laskuttajan sähköisestä taloushallintojärjestelmästä suoraan asiakkaan järjestelmään. Laskun siirtymä tapahtuu automaattisesti. Asiakas voi avata laskun näytölleen ja lukea sitä aivan kuin paperilaskuakin. Verkkolaskun vastaanottajana voi olla niin yritys kuin kuluttajakin. (Ahokas 2009, 6.)

Laskua voidaan nimittää verkkolaskuksi vain siinä tapauksessa, että lasku siirtyy suoraan eri järjestelmien välillä sähköisessä muodossa. Sähköiseen laskutukseen kuuluu monta muutakin osaa, kuten sähköpostitse kulkevat laskut. (Salmela 2005, 21.) Sähköpostilasku lähetetään joko sähköpostiviestinä tai vaihtoehtoisesti sähköpostiviestin liitteenä. Sähköpostilaskua ei voi nimittää verkkolaskuksi. Olemassa on myös e-lasku. E-lasku on pankkien kehittämä ja kuluttajien verkkopankkiinsa vastaanottama verkkolasku. Myös EDI-lasku kuuluu sähköisten laskujen sarjaan. EDI-lasku kehitettiin 1980-luvulla pääosin suuryritysten käyttöön. EDI-lasku toimii sähköisellä tiedonsiirrolla, mutta ei ole verkkolasku. (Siltala 2009, 11.)

Kun yritys harkitsee sähköiseen laskutukseen tai verkkolaskutukseen siirtymistä, tulee yrityksen kartoittaa nykytilanteensa ja tarpeensa tarkkaan. TIEKE:n verkkosivuilta löytyy TIEKE:n verkkolaskufoorumin käyttäjäryhmän laatima opas verkkolaskutuksen käyttöönottoon: Ensiaskleet verkkolaskutukseen. Oppaasta löytyy hyödyllistä tietoa alkaen yrityksen nykytilan kartoittamisesta ja verkkolaskutukseen valmistautumisesta aina verkkolaskutuksen käyttöönotto-ohjeisiin asti. Oppaan mukaan yrityksen nykytilanteen tutkiminen aloitetaan kartoittamalla yrityksen toiminnalliset

valmiudet, laskutusvolyymit ja tekniset valmiudet eli yrityksen nykyisen laskutusohjelman valmius muodostaa tai vastaanottaa verkkolasku. Lisäksi yrityksen tulee selvittää, haluaako yritys sekä vastaanottaa että lähettää verkkolaskuja vai aloitetaanko jommallakummalla vaihtoehdolla. Jos yritys haluaa ottaa käyttöön verkkolaskujen lähetyksen, on hyvä ottaa selvää yrityksen asiakkaiden mahdollisuuksista vastaanottaa verkkolaskuja. Jos yritys taas haluaa vastaanottaa verkkolaskuja, myös toimittajien verkkolaskun lähetyksmahdollisuudet on tarkistettava. (TIEKE 2005 [viitattu 22.8.2009].)

2.3 Verkkolaskutuksen hyötyjä ja haasteita

Verkkolaskutuksesta saatavia hyötyjä on paljon. Yksi niistä on kustannustehokkuus sekä verkkolaskun lähettäjän että vastaanottajan näkökulmasta. Yhden paperisen laskun käsittelykustannukset ovat noin 30 euroa, kun lasketaan yhteen kummallekin osapuolelle käsittelystä aiheutuneet kustannukset. Verkkolaskun vastaanottajan kustannussäästöt ovat sähköiseen laskutukseen siirryttäessä vielä verkkolaskun lähettäjääkin suuremmat. Säästöjä syntyy muun muassa siitä, että laskuja ei enää syötetä yrityksen taloushallinnon järjestelmiin manuaalisesti. Tämän johdosta säästetään laskunkäsittelijän työaika. Myös materiaalikustannukset vähenevät, kun laskut käsitellään sähköisessä muodossa eikä tarvita enää paperitulosteita tai laskujen skannausta. Muita verkkolaskutuksesta syntyviä hyötyjä ovat esimerkiksi virheiden väheneminen laskutuksessa ja laskujen käsittelyssä sekä laskujen erittelytietojen hyödyntämisen helppous. Lisäksi verkkolaskun lähettäjän näkökulmasta verkkolaskutuksesta syntyväksi hyödyksi voidaan lukea laskun nopeampi välittyminen vastaanottajalle, manuaalisten työvaiheiden väheneminen, sähköinen arkistointimahdollisuus sekä asiakkaiden sitouttaminen. (Vallenius 2005, 40.)

Sähköisen taloushallinnon ja verkkolaskutuksen hyödyksi voidaan lukea myös fyysistä ympäristöä parempi tietoturva. Verkkolaskuja ja sähköisiä laskuja välittävät operaattorit eivät päästä järjestelmistään läpi sellaista laskua, jonka lähettäjää järjestelmä ei tunnista. Näin vältetään esimerkiksi huijausyrittäjiltä laskuja maksaessa. Postissa tulevat huijauslaskut pääsevät valitettavan usein maksuun, mutta sähköisessä laskutuksessa ei

pitäisi olla sitä vaaraa. Myös arkistoitu materiaali on usein paremmassa tallessa sähköisessä muodossa kuin paperisena versiona mapissa. (Launonen 2007, 26.)

Jotta sähköisestä laskujen käsittelystä ja kierrätyksestä saataisiin mahdollisimman paljon irti, tulisi myös paperiset laskut skannata tiedostoiksi sähköisiin arkistoihin. Tätä prosessia varten on olemassa skannauspalveluja tarjoavia yrityksiä. Paperiset laskut voidaan myös skannata itse tai ne voidaan antaa tilitoimiston skannattavaksi. (Hannus 2007, 26.) Vaikka verkkolaskutus yleistyisikin roimasti, arvioi skannauspalveluita tarjoavan Xerox Global Services'in maajohtaja Lassi Vihersaari, että skannauspalveluille tulee olemaan kysyntää vielä pitkään. Vihersaaren mukaan Xerox Global Services'in skannaustoiminta on kasvanut 30 % vuosivauhtia ja kasvua tapahtuu yhä. (Jalovaara 2007, 12.)

Osa yrityksistä, joilla on käytössä verkkolaskujen vastaanotto mutta kaikki yrityksen toimittajat eivät voi lähettää heille verkkolaskuja, skannaa paperiset laskut sähköiseen muotoon. Tällöin kaikki yrityksen laskut ovat samassa sähköisessä arkistossa. Skannausprosessin kehittämistä pidettiin myös jokseenkin tärkeänä kehityshankkeena. Laskujen skannaamisesta voi huolehtia yritys itse tai sitten esimerkiksi verkkolaskuoperaattorin tarjoama skannauspalvelu. Tutkimuksen mukaan noin 70 % yrityksistä skannaa vielä laskunsa itse. Laskujen skannaaminen on kuitenkin todella kallista verrattuna verkkolaskun hintaan, joten yrityksillä on syytä pyrkiä 100 % verkkolaskutukseen pienentääkseen kustannuksia. (Basware Oyj 2009 [viitattu 27.7.2009].)

Suuremmissa yrityksissä on uusittu paljon kokonaisia laskutusjärjestelmiä viime vuosina. Tämän johdosta suuremmat yritykset ovat halukkaita siirtymään täysin sähköiseen laskujen käsittelyyn. Koska yrityksissä laskut kierrätetään, tarkastetaan ja hyväksytään jo sähköisesti, halutaan laskut myös mieluiten vastaanottaa sähköisessä muodossa, jotta paperisen laskun käsittelyyn ei menisi turhaa aikaa. (Salminen 2005, 21.) Moni suurempi yritys, jolla on käytössään verkkolaskutus ja mahdollisuus vastaanottaa verkkolaskuja, on alkanut painostaa pienempiä yrityksiä siirtymään verkkolaskutukseen. Suuri osa isoista yrityksistä myös hyväksyy pakottamisen keinona

saada pk-yritykset laskuttamaan verkkolaskulla. Pakottaminen ilmenee esimerkiksi niin, että yritys ilmoittaa siirtyvänsä käyttämään kokonaan sähköistä taloushallintoa ja ottavansa vastaan vain verkkolaskuja. (Ahokas 2009, 6.)

Ympäristöystävällinen vaihtoehto

Nykyisin painotetaan paljon ympäristöasioita. Monet yritykset yrittävät noudattaa vihreämpää linjaa ja näin vaikuttaa omalta osaltaan ympäristön suojeluun. Verkkolaskutuksen käyttöönottoa voidaan omalta osaltaan pitää vihreänä tekona, koska verkkolaskutus on paperiton laskutusvaihtoehto.

Verkkolaskutuksella voidaan siis vaikuttaa myös ympäristöasioihin ja esimerkiksi vähentää ympäristön kuormitusta. Jos kaikki laskut käsiteltäisiin paperisina laskuina, kuluttaisi laskujen käsittelyprosessi 400 000 tonnia paperia, 2 700 tonnia mustetta, 160 miljoonaa litraa öljyä ja 15 miljoonaa puuta. Lisäksi tulisivat hiilidioksidipäästöt, jotka aiheuttavat kasvihuoneilmiön vahvistumista. Näistä ympäristöä kuormittavista tekijöistä olisi ainakin joiltain osin päästävissä eroon siirtymällä sähköiseen laskutukseen. (Gedik 2008, 23.)

Esimerkiksi Itella Information on tehnyt tutkimusta oman toimintansa ja palveluidensa osalta siitä, paljonko Itella Informationin iPost-palvelun sekä paperisen tuotannon ja jakelun hiilidioksidipäästöt eroavat toisistaan. Tutkimuksen tuloksena paperinen tuotanto ja jakelu tuottavat hiilidioksidipäästöjä 40 % enemmän kuin kokonaan sähköisen kirjeen tuotantoprosessi. Itellan mukaan on mahdollista, että tuota eroa saataisiin kasvatettua jopa 90 prosenttiin, jos verkkolaskutuksen ja muiden sähköisten kirjeiden volyymia saataisiin kasvatettua. Etenkin pk-yrityksiä olisi saatava enemmän mukaan verkkolaskutuksen pariin. (Siltala 2009, 11.)

Baswaren toteuttama tutkimus selvitti myös syitä siihen, miksi jotkut eivät ole siirtyneet verkkolaskutukseen tai minkä vuoksi yrityksen siirtymisprosessi on hidastunut. Päällimmäisenä syynä esiin nousi kiire. Monissa yrityksissä on jo valmiiksi kiire ilman, että kiirettä lisättäisiin ottamalla käyttöön uusia toimintatapoja tai ohjelmistoja. Yhtenä

syynä olivat myös nykyisten ohjelmistojen toiminnalliset puutteet. Kaikki vanhat ja nykyiset laskutusohjelmat eivät tue verkkolaskutusmahdollisuutta, joten pahimmassa tapauksessa yrityksen olisi siirryttävä kokonaan käyttämään uutta ohjelmaa. (Basware Oyj 2009 [viitattu 27.7.2009].) Vaikka yrityksellä olisikin mahdollisuus lähettää laskutusjärjestelmästä myös verkkolaskuja, laskutusjärjestelmä ei välttämättä toimi asiakkaan vastaanottavan järjestelmän kanssa. Tällaisessa tapauksessa järjestelmien rajapinnat eivät toimi keskenään. Isojen yritysten järjestelmien rajapinnat on usein räätälöity ison yrityksen omia tarpeita vastaaviksi. Pk-yrityksen järjestelmän rajapinnat olisi siis räätälöitävä ison asiakasyrityksen järjestelmän rajapintojen mukaan. Pk-yrityksellä voi kuitenkin olla useita isoja asiakasyrityksiä, joilla kaikilla voi olla erilainen järjestelmä. Järjestelmien räätälöinti voi käydä pk-yritykselle todella kalliiksi. (Siltala 2009, 11.)

Muita syitä verkkolaskutuksen käyttöönoton hitaaseen yleistymiseen tutkimuksen mukaan olivat esimerkiksi tiedon puute ja se, että joillakin tutkimukseen vastanneilla yrityksillä on runsaasti yksityishenkilöitä asiakkaina, joille ei voi lähettää verkkolaskuja. Basware Oyj:n mukaan yksityishenkilöiden verkkolaskutus yleistyy koko ajan, ja pankit markkinoivat verkkolaskutusta kuluttajille aktiivisesti. Meneillään on myös muutos, jonka johdosta useat kuluttajien suoraveloitussopimukset siirtyvät e-laskutukseen. (Basware Oyj 2009 [viitattu 27.7.2009].)

Pienten ja keskisuurten yritysten sähköiseen laskutukseen siirtymistä on hidastanut myös se seikka, että tällä hetkellä on olemassa useita erilaisia standardeja, joita sähköisessä laskutuksessa noudatetaan. Haasteena onkin laskun muodon ja toiminnallisuuden standardointi niin, että se olisi yhtenäisempää ja sekä kuluttajien että pk-yritysten olisi helpompi siirtyä tehokkaasti käyttämään sähköistä laskutusta. (Koskinen 2008, 36.)

Usein on myös niin, että yrityksellä on käytössä taloushallinnon tietojärjestelmä, jossa kaikki taloushallinnon ohjelmat ovat linkittyneitä toisiinsa. Tällaisessa tapauksessa ei laskutusosaa järjestelmästä voi noin vaan vaihtaa. Kokonaisen taloushallintojärjestelmän uusiminen veisi yritykseltä paljon aikaa, vaivaa ja rahaa.

Verkkolaskutuksen yleistymiseksi entisestään olisi voitettava yksi iso haaste. Haasteena on verkkolaskutusparien eli lähettäjä-vastaanottaja -yhdistelmien tunnistaminen. Esimerkiksi Basware tarjoaa asiakkailleen palvelun, jonka avulla asiakas voi aktivoida toimittajiaan ja näin saada toimittajat lähettämään yritykselle verkkolaskuja. (Basware Oyj:n 2009 [viitattu 27.7.2009]). Myös Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry (TIEKE) pitää verkkosivuillaan yllä verkkolaskutusosoitteistoa, josta yritys voi tarkistaa, voiko yrityksen asiakas vastaanottaa verkkolaskuja. Verkkolaskutusosoitteistosta saa helposti asiakkaiden verkkolaskuosoitteet. Verkkolaskuosoitteistosta saa myös tiedon siitä, voivatko yrityksen toimittajat lähettää verkkolaskuja. Palvelu on maksullinen mutta kannattava siinä vaiheessa, kun yritys haluaa tehostaa laskutustaan tai siirtyä kokonaan käyttämään sähköistä laskutusta. Verkkolaskuosoitteisto yhdistää verkkolaskun lähettäjä-vastaanottajaparit. (TIEKE 2008a [viitattu 23.8.2009].)

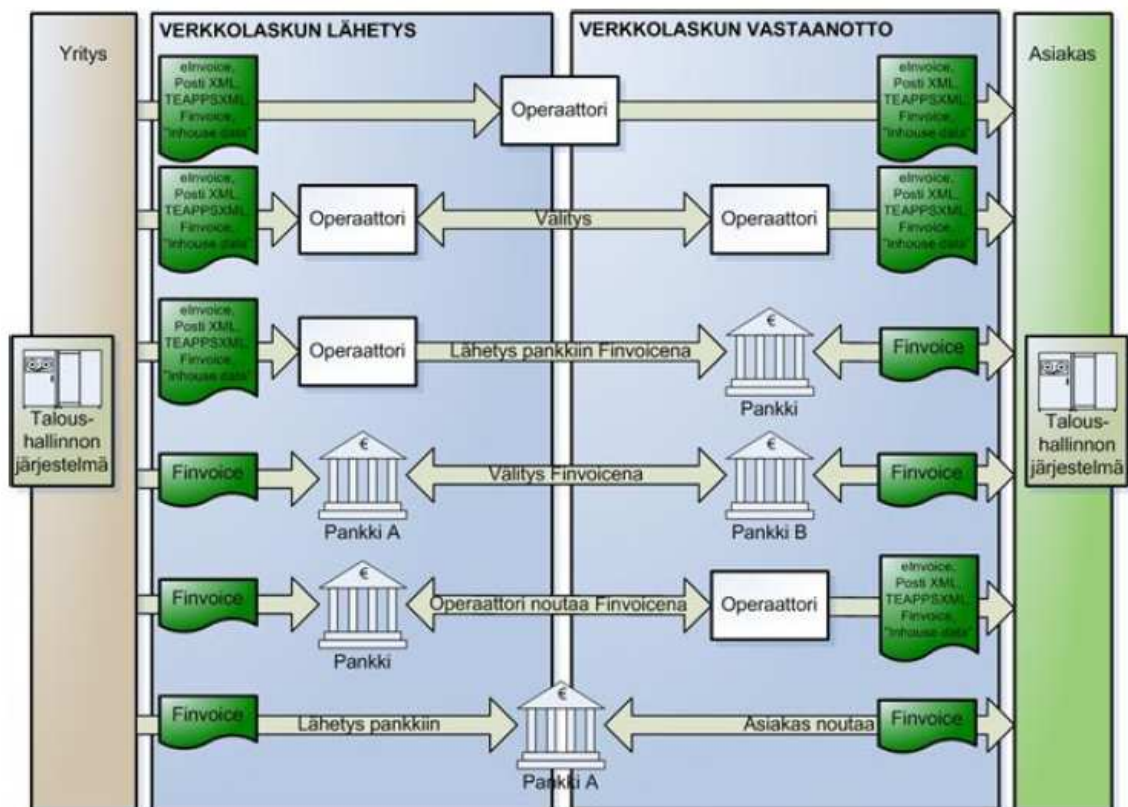
2.4 Verkkolaskutusoperaattorit ja -standardit

Jotta yritys kykenisi lähettämään verkkolaskuja, ja jotta yrityksen lähettämä verkkolasku menisi asiakkaalle perille, tarvitaan verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottamiseen räätälöidyn laskutusohjelman lisäksi välikäsi eli operaattori, joka välittää verkkolaskun lähettäjältä vastaanottajalle. (TIEKE 2008b [viitattu 22.8.2009].) Verkkolaskujen alkutaipaleella verkkolaskujen välityspalvelujen tarjoajina oli vain operaattoreita. Myöhemmin myös pankit ovat alkaneet tarjota verkkolaskun välityspalveluita. (Vallenius 2005, 39.) Verkkolaskutuksen yleistyessä markkinoille on tullut useita operaattoreita. Kun yrityksessä harkitaan verkkolaskutukseen siirtymistä ja valitaan operaattoria, kannattaa varmistaa, että operaattori on yhteensopiva yrityksen mahdollisen verkkolaskutusohjelman kanssa. TIEKE on laatinut sivuilleen taulukon, josta selviävät yhteydet verkkolaskuvälittäjien kesken. (TIEKE 2008c [viitattu 18.9.2009].)

Verkkolaskujen sähköisen välittämisen tekevät mahdolliseksi erilaiset verkkolaskustandardit. Standardeja on useita mutta yleisimmät standardit kuten Suomen Pankkiyhdistyksen verkkolaskusuositus Finvoice ja Tieto Oyj:n, entisen TietoEnatorin TEAPPSXML ovat xml-muotoisia. (Energiakomio 2008 [viitattu 18.9.2009].) Kolmas

yleinen ja xml-muotoinen standardi on Itellan markkinoima ja entisen Pohjoismaisen verkkolaskukonsortion sopima yhteinen määrittäminen; eInvoice. (TIEKE 2008d [viitattu 18.9.2009].)

Operaattorien ja pankkien tarjoamien verkkolaskun välityspalveluiden suurimpana erona on se, että pankit eivät muokkaa laskuaineistoa, vaan käyttävät ja tukevat vain omaa Finvoice-muotoista verkkolaskusanomaa, kun taas operaattorit pystyvät hakemaan ja muokkaamaan laskuaineistot asiakaskohtaisesti toiseen formaattiin tai taloushallinnon järjestelmään. Kuviosta 2 selviävät verkkolaskujen erilaiset kulkureitit ja siitä voidaan myös nähdä, että verkkolaskun vastaanottajalla ja lähettäjällä voi olla käytössään erilaiset menetelmät ja verkkolaskuformaattit lähettäessään ja vastaanottaessaan verkkolaskuja. (Vallenius 2005, 39.)



Kuvio 2. Verkkolaskun mahdolliset kulkureitit (TIEKE 2005 [viitattu 17.9.2009]).

Operaattoria valitessa on hyvä tutustua useampaan operaattorivaihtoehtoon. Hyvä tapa tutustua operaattoriin ja operaattorin toimintaan on ottaa yhteyttä operaattorin

asiakkaisiin. Asiakasreferensseiltä saa tietoa esimerkiksi tietoyhteyksistä ja eri toimijoiden välisestä yhteistyöstä sekä sen toimivuudesta. Lisäksi operaattoria valitessa on syytä vertailla kustannuksia ottaen huomioon kaikki kustannukset perustamiskustannuksista ja palvelun ylläpitokustannuksista aina välityskustannuksiin saakka. Muita huomionarvoisia seikkoja operaattorin valinnassa ovat muun muassa operaattorin tekninen osaaminen ja luotettavuus, operaattoriin liittyvät aiemmat kokemukset ja sitoumukset, oman laskutus- ja reskontrajärjestelmän vaikutus, palvelun ylläpitoon liittyvät tekniset asiat sekä yleinen hinnoittelu. Yrityksen tulee operaattoria valitessa miettiä myös sitä, kuinka hyvin operaattorin rajapinnat muihin operaattoreihin ja organisaatioihin toimivat eli saako operaattorin kautta välitettyä laskut asiakkaiden operaattoreille ja vastaanotettua kaikkien asiakkaiden operaattoreiden toimittamia laskuja. (TIEKE 2005 [viitattu 16.9.2009].)

2.4.1 Finvoice

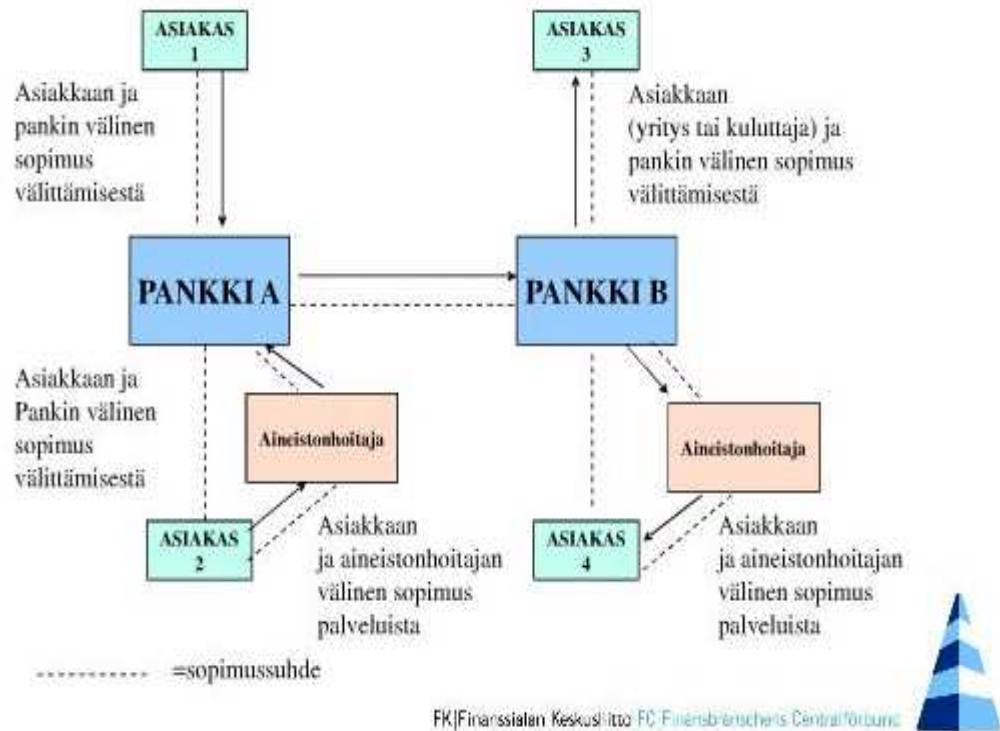
Finvoice on yleisesti käytössä oleva ja suomalaisten pankkien yhteisesti määrittelemä verkkolaskujen esitystapa. Pankit ovat määritelleet yhteisesti Finvoice-välityspalveluun sisältyvät palveluehdot, jotka määrittävät muun muassa verkkolaskujen esitystavan, siis sen, miten verkkolaskun osapuolet tunnustetaan, käytettävät verkkolaskuosoitteet, verkkolaskujen toimitustavat sekä vastaanotto- ja hyväksymiskuitaukset. Finvoice on xml-muotoinen. Kyseisen muoto mahdollistaa sen, että laskun muoto on ymmärrettävissä erilaisissa sovelluksissa, ja lisäksi lasku voidaan esittää näytöllä paperilaskua vastaavassa muodossa. (Ilola 2009 [viitattu 15.9.2009].)

Finvoice-verkkolaskua käyttöönotettaessa on varmistettava, että käytössä oleva tai käyttöön otettava verkkolaskutusohjelma tukee Finvoice-standardia eli verkkolaskutusohjelma pystyy käsittelemään ja luomaan Finvoice-verkkolaskuja. Ohjelmatoimittajalta tehdyn varmistuksen jälkeen sovitaan oman pankin kanssa Finvoice-välityspalvelun käyttöönotosta. Tämän lisäksi tarkistetaan vastaanottajien verkkolaskutusosoitteet ja tallennetaan ne laskutusjärjestelmään, jos yritys aikoo lähettää verkkolaskuja. Vastaanottajien verkkolaskutusosoitteita voi tarkistaa myös TIEKE:n laatimasta verkkolaskutusosoitteistosta. Jos yritys aikoo vastaanottaa

verkkolaskuja, tulee sen lähettää oma pankista saatu laskutusosoitteensa laskuttajalle. (Finanssialan keskusliitto 2007 [viitattu 15.9.2009].)

Laskun lähetys Finvoice-välityspalvelun avulla tapahtuu tietyn toimintamallin mukaisesti. Kuvio 3 selventää tätä toimintamallia. Kun yritys haluaa lähettää verkkolaskun Finvoice-välityspalvelun avulla, laatii yritys laskutusjärjestelmässään Finvoice-kuvauksen mukaisen laskun, josta selviävät asiakkaan nimi- ja osoitetiedot, laskutusosoite, laskutusmuoto (toimitaanko lasku perille verkkolaskuna (Finvoice) vai paperisena laskuna) sekä laskun erittelyt. Tämän jälkeen yritys lähettää laskun joko pankin kautta käyttämällä pankkiyhteysohjelmaa tai vaihtoehtoisesti aineistonhoitajan välityksellä. Laskun maksua voi seurata samalla tavalla kuin viitemaksujakin seurataan. Laskun vastaanottaminen tapahtuu seuraavasti: yritys noutaa saapuneet laskut omalla pankkiyhteysohjelmallaan pankin järjestelmästä tai saa laskut suoraan omaan verkkopankkiinsa. Laskun maksaminen tapahtuu kuten ennenkin. (Ilola 2009 [viitattu 15.9.2009].)

Toimintamalli Finvoice-välityspalvelussa



Kuvio 3. Toimintamalli Finvoice-välityspalvelussa (Finanssialan keskusliitto 2007 [viitattu 15.9.2009]).

Finvoice on vuonna 2005 lanseerattu ja käyttöön tullut verkkolaskustandardi. Omalta osaltaan Finvoice on jossakin määrin myös hidastanut verkkolaskutuksen yleistymistä, koska Finvoice-standardi ei ole verkkolaskutusta tutkineen markkinoinnin professorin Tapio Penton mukaan isojen yritysten suosima standardi. (Korhonen 2007, 17.)

2.4.2 Itellan verkkolaskutuspalvelut

Itella on kehittänyt erilaisia verkkolaskun välityspalveluja sekä erikokoisille yrityksille että erilaisia tarpeita vastaaviksi. Itella tarjoaa suurille yrityksille esimerkiksi yrityksiltä yrityksille tapahtuvaa laskutusta varten räätälöityä palvelua (eInvoice B2B) tai vaihtoehtoisesti yritykseltä kuluttajalle tapahtuvaan laskutukseen sopivaa vaihtoehtoa (eInvoice B2C). Pienille ja keskisuurille yrityksille Itellalla on oma eInvoice Basic -palvelunsa. Myös vähän laskuttaville yrityksille on oma vaihtoehtonsa:

verkkolasku.com-palvelu. Verkkolaskun vastaanottamista varten on myös omat palvelunsa. (Itella Oyj 2009a [viitattu 1.10.2009].)

Yrityksiltä yrityksille ja organisaatiolle tapahtuvaa laskutusta varten suunnattu eInvoice B2B toimii jo lähes kaikkien yleisimpien ohjelmistojen kanssa. Palvelu toimii Itella Customer Connection -asiakasliittymää apuna käyttäen. Asiakasliittymän avulla kytkeydytään Itellan eInvoice B2B -palveluun. Lisäksi eInvoice B2B -palveluun voidaan lisäpalveluna liittää esimerkiksi sähköinen arkistointi. (Itella Oyj 2009b [viitattu 16.10.2009].)

Myös yrityksiltä kuluttajille suunnattu eInvoice B2C -palvelu toimii Itella Customer Connectionin avulla. Itella eInvoice B2C -palvelusta voidaan lähettää kuluttajalle verkkolaskuja, jotka kuluttaja ottaa vastaan joko Postin NetPost-palveluun tai vaihtoehtoisesti omaan verkkopankkiinsa. (Itella Oyj 2009c [viitattu 16.10.2009].)

Itella eInvoice Basic -palvelun toimintaperiaatteet, teknologia ja jakelukanavat ovat samat kuin eInvoice B2B:llä ja eInvoice B2C:llä, mutta tästä pienemmille yrityksille tarkoitettua versioista on karsittu mahdollisuuksia ratkaisun räätälöintiin. Versiossa on kuitenkin perusominaisuudet, kuten vakioitu lomakepohja, laskujen tietovarasto, tulostuspalveluyhteys sekä Itella HelpDesk. (Itella Oyj 2009d [viitattu 16.10.2009].)

Verkkolasku.com on palvelu, jonka avulla vähän laskuttava yritys voi lähettää asiakkailleen verkkolaskuja. Palvelun avulla voi myös vastaanottaa verkkolaskuja. Rekisteröitymisen jälkeen palvelu on käytettävissä verkossa ja palvelu on hinnaltaan 20 € kuukaudessa. (Itella Oyj 2009e [viitattu 16.10.2009].)

Itella eInvoice Console on työkalu, jonka avulla laskun tietoja voi tarkastella tietovarastossa. Tämä www-selaimella toimiva hallinnointi- ja asiakaspalvelutyökalu on tarkoitettu erityisesti verkkolaskuttajille. Laskujen tietovarastoon tallentuvat laskun tiedot ja laskun kuva. Tallennettu laskudata säilyy laskujen tietovarastossa 12 kuukautta. Itellan tietovarastoteknologia mahdollistaa erilaisten ja jatkuvasti

monipuolistuvien verkkolaskun vastaanottokanavien käytön, koska tietovaraston liittymäraja on avoin. (Itella Oyj 2009e [viitattu 16.10.2009].)

Jakelukanavat riippuvat käytetystä palvelusta. Esimerkiksi eInvoice B2B välittää verkkolaskuja verkkolaskuosoitteiden perusteella Itellan omiin verkkolaskun vastaanottopalveluihin, pankkien Finvoice-eräsiirtopalveluihin (mukana ovat seuraavat pankit: Nordea, Osuuspankki, Sampo ja Ålandsbanken) sekä tiettyjen verkkolaskuoperaattorien palveluihin. Mukana ovat seuraavat verkkolaskuoperaattorit: Anilinker Oy, Basware Oyj, Elisa Oyj, Enfo Oyj, TeliaSonera Finland Oyj, TietoEnator Oyj sekä WM-data Oy. (Itella Oyj 2009f [viitattu 16.10.2009].)

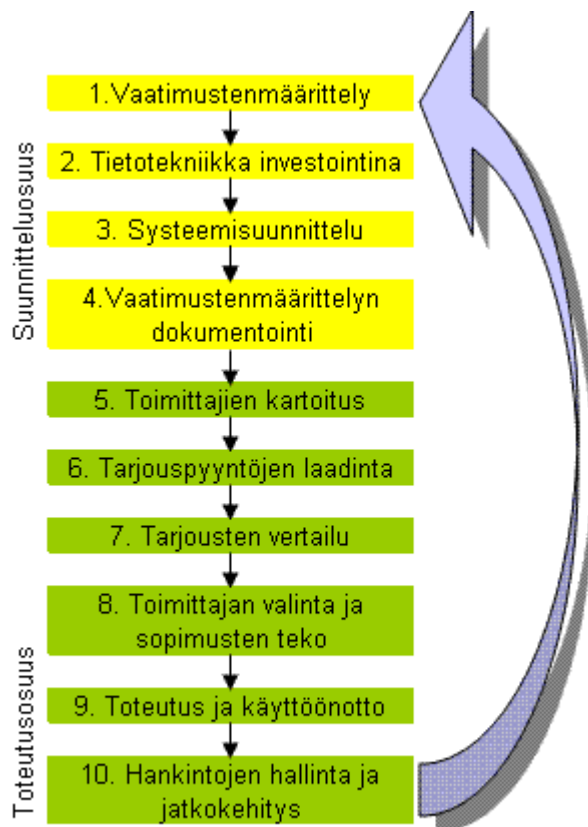
2.4.3 Tieto Oyj verkkolaskustandardi

TietoEnator, joka joulukuussa vuonna 2008 vaihtoi nimensä Tieto Oyj:ksi, on luonut XML-tekniikkaan perustuvan kuvauksen nimeltään TEAPPSXML. TEAPPSXML on siis yleiskuvaustapa verkkolaskusanomasta. Lähtökohtina TEAPPSXML-kuvauksen syntymiselle on pidetty taloushallinnon ja talouden ohjauksen tarpeita. (Tieto Oyj 2009a [viitattu 19.10.2009].) Tieto Oyj:llä on oma verkkolaskupalvelunsa nimeltään laskuhotelli. Laskuhotelli välittää sähköisiä laskuja laskuttajalta asiakkaalle. Myös asiakas voi vastaanottaa sähköisen laskunsa laskuttajalta Tieto Oyj:n laskuhotellin välityksellä. Tieto Oyj tekee yhteistyötä eri pankkien, muun muassa Nordean ja Sampo pankin sekä toisen verkkolaskuoperaattori Anilinkerin kanssa. (Tieto Oyj 2009b [viitattu 19.10.2009].)

2.5 Ohjelmiston hankintaprosessi

Ohjelmiston hankinta voi tarkoittaa tietojärjestelmän kasaamista eri palasista, jolloin yritykselle räätälöidään sen tarpeita parhaiten vastaava kokonaisuus. Nykyään on kuitenkin olemassa niin paljon kattavia valmisohjelmavaihtoehtoja, että tietojärjestelmän hankintaprosessia harkitsevan yrityksen on syytä tutustua myös valmisohjelmiin. Valmisohjelmat ovat monessa tapauksessa myös paljon edullisempia kuin yritykselle räätälöidyt ohjelmistopakettit. (Tietotekniikan liitto ry 2005, 19.)

Ohjelmiston hankinta on siis osa tietojärjestelmän hankintaprosessia. Tietojärjestelmän hankintaan kuuluvat myös mahdolliset laitehankinnat. Prosessi on kokonaisuudessaan vaativa, aikaa vievä ja etenee selkeästi vaiheittain. Tietojärjestelmän hankintaprosessi voidaan jakaa kahteen eri osa-alueeseen; suunnitteluosuuteen ja toteutusosuuteen. Suunnitteluosuus alkaa aina vaatimustenmäärittelyllä. (TIEKE 2005b [viitattu 17.9.2009].) Kuviossa 4 on esitelty hankintaprosessin vaiheet ja eteneminen kuvion avulla.



Hankintaprosessi.

Kuvio 4. Tietojärjestelmän hankintaprosessin vaiheet. (TIEKE 2005b [viitattu 17.9.2009].)

Vaatimustenmäärittelyvaiheen aluksi pohditaan ja kartoitetaan mitä hankitaan, miksi hankitaan ja kenelle hankitaan. Lisäksi vaatimustenmäärittelyn alussa määritellään hankinnan tavoitteet. Vaatimustenmäärittelyn tavoitteena on saada vastaus siihen, mitä tarpeita tulevan ohjelmiston tai tietojärjestelmän tulee tyydyttää. Myös tulevaisuuden näkymät on huomioitava jo vaatimustenmäärittelyvaiheessa. Seuraavaksi

vaatimustenmäärittelyvaiheessa kartoitetaan yrityksen nykytilannetta ja tarvetta hankinnalle. Kartoitusta voidaan kutsua tarpeen tunnistamiseksi. Vaatimustenmäärittelyn lopuksi laaditaan varsinaiset vaatimukset itse hankinnalle. (TIEKE 2005c [viitattu 17.9.2009].)

Seuraavaksi edetään investointivaiheeseen, jossa pohditaan esimerkiksi tietotekniikkalaitteiston uusimista. On mietittävä sitä, että onko yrityksen nykyinen kalusto riittävä ja tarpeeksi moderni uudelle tietojärjestelmälle. Systeemisuunnitteluvaiheessa määritellään millaisia toiminnallisia osioita yritys tietojärjestelmäänsä hankkii. Systeemisuunnitteluvaihe voidaan toteuttaa myös ohjelmistotoimittajan valinnan jälkeen jolloin toimittajan edustaja osallistuu yritykselle liiketoiminnan kannalta tarpeellisten osioiden valintaan. Suunnitteluosuuden viimeinen vaihe on vaatimustenmäärittelyn dokumentointi. Tässä vaiheessa vaatimuksia lyödään lukkoon ja laaditaan viimeistely vaatimustenmäärittelydokumentti, joka voidaan liittää myös tarjouspyyntöihin. (TIEKE 2005d [viitattu 17.9.2009].)

Toteutusosuus alkaa toimittajakartoituksella. Toimittajan valinta eli kilpailutus toteutetaan valitsemalla joukko toimittajia, joista tietyin kriteerein karsitaan aina osa toimittajista pois. Karsintaa suoritetaan niin kauan kunnes jäljellä on kolmesta kuuteen varteenotettavaa toimittajaa, joille lähetetään tarjouspyyntö. (TIEKE 2005e [viitattu 17.9.2009].)

Seuraava vaihe on luonnollisesti tarjouspyynnön laadinta. Vaiheeseen kannattaa käyttää tarpeeksi aikaa ja tarjouspyyntö tulee laatia huolella, mutta kuitenkin pitää sisältö lyhyenä ja selkeänä. Tarjouspyynnöstä tulisi selvittää hankinnan tarpeet ja tavoitteet eli yleiskuva tulevasta hankinnasta. Lisäksi järjestelmävaatimukset eli vaatimustenmäärittelydokumentti on tärkeä osa tarjouspyyntöä. Tarjouspyyntö lähetetään valituille toimittajille. (TIEKE 2005f [viitattu 17.9.2009].)

Kun toimittajilta saadaan tarjouspyynnön vastineeksi tarjoukset, alkaa tarjousten vertailu. Toimittajien tarjoukset kannattaa arvioida samoin kriteerein ja valinnan helpottamiseksi tarjoukset voi esimerkiksi pisteyttää ominaisuuksien perusteella.

Pisteytyksen perusteella ei kuitenkaan tule tehdä hankintapäätöstä vaan toimittajia kannattaa myös tavata henkilökohtaisesti. Myös tietojärjestelmän koekäyttö ja demoversioiden kokeilu auttavat hankintapäätöksessä. (TIEKE 2005g [viitattu 17.9.2009].)

Tarjousten vertailun ja mahdollisten toimittajatapaamisten jälkeen valitaan sopiva toimittaja ja tehdään toimittajan kanssa sopimus ohjelmiston tai tietojärjestelmän hankinnasta. Toimittajan valintaan on syytä osallistua useampi henkilö. Sopimukset laaditaan usein toimittajan sopimusmalleja hyödyntäen. (TIEKE 2005h [viitattu 17.9.2009].) Toimittajaa ja tietojärjestelmäratkaisua valittaessa ei välttämättä kannata käyttää hintaa valintaperusteena. On syytä kiinnittää huomiota enemmänkin esimerkiksi hankinnan toiminnallisuuteen ja siihen, kuinka pitkäkestoinen hankinta investointina on. Halpa tietojärjestelmäratkaisu saattaa houkuttaa, mutta jos kalliimmasta ratkaisusta on hyötyä pidemmälle katsottaessa sekä liiketoiminnan kehittymisen kannalta, on syytä investoida kerralla enemmän. Halpa ratkaisu voi osoittautua tulevaisuudessa puutteidensa johdosta kalliimmaksi vaihtoehdoksi kuin alkuperäisesti kalliimpi ratkaisu. (Maestro yhtiöt 2009 [viitattu 1.10.2009].)

Jäljellä on enää tietojärjestelmän toteutus ja käyttöönotto sekä hankintojen hallinta ja jatkokehitys. Toteutus- ja käyttöönottovaiheessa kannattaa olla mukana kaikki yrityksen työntekijät, jotka tulevat käyttämään uutta ohjelmistoa tai tietojärjestelmää. Toimittajan ja asiakkaan roolit on usein määritelty jo sopimuksessa, mutta tässä vaiheessa kannattaa tarkistaa roolitukset, jotta käyttöönottovaihe onnistuisi. Tietojärjestelmää tulee myös testata ennen toimittajan siirtymistä taka-alalle. Lopuksi järjestetään tietojärjestelmän tehokkaan käytön kannalta tärkeä tietojärjestelmän käyttökoulutus joko toimittajan tai hankkijan toimesta, riippuen sopimuksesta. Hankinnan hallinta- ja jatkokehitysvaiheessa tulee lähinnä huolehtia tietojärjestelmän päivityksistä ja ylläpidosta. (TIEKE 2005i [viitattu 17.9.2009].)

Prosessin aikana voi esiintyä monenlaisia ongelmia ja riskitekijöitä, jotka pahimmassa tapauksessa aiheuttavat tietojärjestelmän hankintaprojektin keskeytymisen tai epäonnistumisen. Nämä ongelmat ja riskit välttääkseen yrityksen tai hankinnasta

vastaavan tiimin olisi syytä tehdä riskianalyysi hankintaprosessin alkumetreilla. Riskianalyysissä tulevia riskejä ja ongelmia pyritään tunnistamaan etukäteen ja näin ollen myös ratkaisemaan se, miten riskit ja ongelmat yritetään prosessin aikana välttää. (Tietotekniikan liitto ry 2005, 36.)

3 CASE: LÄHETTIPALVELU OY

Tämän opinnäytetyön case-osio on toteutettu yhteistyössä Lähettipalvelu Oy:n toimitusjohtajan kanssa omaa havainnointia apuna käyttäen.

3.1 Toimeksiantajayrityksen lähtökohdat

Toimeksiantajayritys Lähettipalvelu Oy tarjoaa lähetti- ja kuljetuspalveluja erikokoisille yrityksille ja yksityishenkilöille. Yrityksellä on käytössään erikokoisia pakettiautoja. Lähettipalvelu Oy toimii myös ison huolintayhtiön, josta tässä opinnäytetyössä käytetään nimitystä Huolintayhtiö Oy, alihankkijana. Huolintayhtiö Oy onkin yrityksen suurin ja eniten työllistävä asiakas. Yritys toimittaa Huolintayhtiö Oy:n ja muiden asiakkaidensa paketit perille niin Turussa kuin jakoalueen muillakin paikkakunnilla. Jakoalue käsittää Turun alueen lisäksi lähikuntia aina Raumalle ja Forssaan saakka. Tällä hetkellä yritys työllistää noin 12 henkeä.

Koska toimeksiantajayrityksellä on yksi iso asiakas, jonka työllistämisaikutus on yrityksessä suuri, ei yrityksen vuosittainen laskujen kappalemäärä nouse kovinkaan suureksi (noin 850 laskua vuodessa). Yritys laskuttaa asiakkaitaan sopimuksen mukaan esimerkiksi kuukausittain tai vaihtoehtoisesti lasku lähetetään yhdestä toimeksiannosta. Huolintayhtiö Oy:ltä laskutetaan kerralla isoja summia, joten monta laskua Huolintayhtiö Oy:lle ei tarvitse vuodessa lähettää. Suurin osa laskuista lähtee yksittäisille ja pienemmille asiakkaille, jotka käyttävät toimeksiantajayrityksen palveluita.

Tällä hetkellä toimeksiantajayritys ei käytä laskuttamiseen erillistä laskutusohjelmaa, vaan kirjoittaa laskunsa kirjoituskoneella ja toimittaa ne postitse asiakkailleen. Yrityksen laskutuksen hoitaa yrityksen toimitusjohtaja. Yritykselle on kuitenkin tullut kyselyjä varsinkin isoimmilta asiakkailta sähköisen laskutuksen ja etenkin verkkolaskutuksen mahdollisuudesta. Jotkut asiakkaat ovat jopa ilmoittaneet myöhemmin tulevaisuudessa ottavansa vastaan vain verkkolaskuna toimitettavia laskuja. Tämän vuoksi yritykselle tuli ajankohtaiseksi miettiä verkkolaskutusohjelman käyttöönottoa laskutuksen avuksi. Verkkolaskutusohjelmaa käytetään vain verkkolaskujen lähetykseen, ei vastaanottamiseen. Vaikka verkkolaskutusohjelmat lupaavat nopeampaa ja tehokkaampaa laskutusprosessia, toimeksiantajayrityksen toimitusjohtaja uskoo, että laskutus ei juuri nopeudu nykyisestä. Hänen mukaansa laskutus ei nytkään vie paljoa aikaa, koska laskuja lähetetään niin vähän.

Jos katsotaan yrityksen nykytilaa ja sen kartoittamista ”Ensiaskleet verkkolaskutukseen” -oppaan näkökulmasta, ovat yrityksen toiminnalliset ja tekniset valmiudet vielä aika alkutekijöissään. Yrityksen laskuttajalla ei ole kokemusta laskutusohjelmien käytöstä, joten tulevan ohjelman käytön opetteluun on varattava aikaa ja siitä on syytä tehdä selkeää. Teknisiä valmiuksia yrityksellä ei tällä hetkellä käytännössä ole, koska minkäänlaista laskutusohjelmaa ei ole käytössä. Koska verkkolaskutus tullaan ottamaan käyttöön vain lähetyksen osalta, ei yrityksen tarvitse kartoittaa toimittajiensa verkkolaskutuksen lähettämismahdollisuutta vaan ainoastaan asiakkaidensa mahdollisuudet vastaanottaa verkkolaskuja. Toimeksiantajayritys on saanut kyselyjä verkkolaskutuksesta sen verran, että joidenkin asiakkaiden osalta mahdollisuus vastaanottaa verkkolaskuja on jo selvää. Enää on vain selvitettävä asiakkaiden mahdolliset verkkolaskutusosoitteet ja muut verkkolaskutukseen tarvittavat tiedot, kuten operaattori ja OVT-tunnus eli operaattorien välisen tiedonsiirron osapuolitunnus. (TIEKE 2005 [viitattu 22.8.2009].)

Verkkolaskutuksella tavoitellaan siis yleisesti ottaen ajan säästöä, kustannustehokkuutta, joka kattaa niin laskun käsittely- kuin materiaalikustannuksetkin, sähköistä arkistointimahdollisuutta, virheiden vähenemistä sekä asiakkaiden sitouttamista. Koska Lähettipalvelu Oy:n laskutusvolyymit ovat suhteellisen pienet, ei

verkkolaskutukseen käytetty aika todennäköisesti tulee olemaan kovinkaan paljon pienempi nykyiseen tilanteeseen verrattuna. Ajan säästöä syntyy lähinnä laskun välityksessä, koska lasku kulkee sähköisesti paljon nopeammin perille kuin postin välityksellä. Mahdollisesti myös toinen etu ajan säästöä ajatellen on se, että nyt asiakkaiden ja palveluiden tiedot on valmiiksi saatavissa laskutusohjelman kortistoista, eikä niitä näin ollen tarvitse joka kerta kirjoittaa laskuun erikseen. Toisin sanoen, manuaalisia vaiheita häviää ja aikaa säästyy sekä virheiden mahdollisuus pienenee.

Hankittava laskutusohjelma ei tule olemaan kovinkaan kallis, joten laskutusohjelman hankinta ei tuo merkittäviä kustannuksia Lähettipalvelu Oy:lle. Tulevaisuudessa tullaan säästämään jonkin verran materiaali- ja postituskustannuksissa, joten osaltaan kustannustehokkuus toteutuu Lähettipalvelu Oy:ssä. Verkkolaskutukseen ei ole silti ilmaista. Pankit ottavat oman välityspalkkionsa verkkolaskujen välityksestä.

Kilpailu on kovaa myös kuljetusalalla, joten joidenkin suurten yritysten toimittajan valintoihin saattaa vaikuttaa myös laskun sähköinen välitysmahdollisuus. Monet isot yritykset ovat siirtyneet täysin sähköiseen laskujen käsittelyyn ja tämän johdosta toivovat heille toimitettavan ensisijaisesti verkkolaskuja. Myös Lähettipalvelu Oy:lle on siis tullut kyselyjä verkkolaskutusmahdollisuudesta. Nyt kun verkkolaskutus otetaan käyttöön toimeksiantajayrityksessä, saavat he ainakin säilytettyä ne suuret asiakkaat, jotka ovat verkkolaskujen perään kyselleet.

Verkkolaskutukseen siirtymisen haasteita ovat muun muassa kiire, olemassa olevien ohjelmien räätälöinti, informaation puute sekä erilaiset standardit. Kiire on osoittautunut suureksi haasteeksi myös Lähettipalvelu Oy:n kohdalla. Normaali toiminta ei saisi hidastua tai kärsiä tulevasta muutoksesta, ja toimeksiantajayrityksen onkin ollut vaikea löytää sopivaa ajankohtaa uuden laskutusohjelman käyttöönotolle. Myös informaation puute on jarruttanut Lähettipalvelu Oy:n verkkolaskutukseen siirtymistä jonkin verran. Toimeksiantajayrityksellä ei ollut tietoa eikä näin ollen tarvetta siirtyä verkkolaskutukseen ennen asiakkaiden suunnalta tulevan painostuksen alkamista.

Toimeksiantajayrityksellä ei ollut olemassa olevaa laskutusohjelmaa, joten vanhan ohjelman räätälöimistä ei ollut tarvetta edes harkita. Suurin osa pienille ja keskisuurille yrityksille tarkoitetuista laskutusohjelmista käyttää standardina pankkien omaa Finvoice-palvelua. Erilaisten standardien kirjostakaan ei siis liiemmin ollut haittaa toimeksiantajayritykselle.

3.2 Verkkolaskutusohjelman valinta

Verkkolaskutusohjelman valintaprosessi toimeksiantajayrityksen kanssa aloitettiin kartoittamalla yrityksen tarpeita laskutuksen, ja erityisesti verkkolaskutuksen suhteen. Tarkoituksena oli uudistaa myyntilaskutus ja ottaa siihen avuksi laskutusohjelma. Verkkolaskuja tullaan lähettämään vain yritykseltä yrityksille tapahtuvana laskutuksena. Yrityksen yksityiset asiakkaat saavat jatkossakin paperisen ja postitse kulkevan laskun. Myös sähköpostitse lähetettävän laskun lähettämisen tulisi olla uuden laskutusohjelman myötä mahdollista, jotta turhalta ”paperisodalta” yritysten välisessä laskutuksessa vältyttäisiin.

Aluksi selvitettiin toimeksiantajayrityksen laskutuspolitiikkaa ja -tapoja sekä laskutusmääriä. Lähettipalvelu Oy:n toimitusjohtajan kanssa keskusteltiin myös tulevan laskutusohjelman käytettävyydestä ja toiminnoista. Koska yrityksessä ei ennen ole ollut käytössä minkäänlaista laskutusohjelmaa ja muu taloushallintokin on ulkoistettu, ei taloushallinnon ohjelmien käytöstä ole kokemusta. Yhtenä tärkeimmistä ominaisuuksista laskutusohjelman käytettävyyden suhteen yrityksen toimitusjohtaja piti ohjelman helppokäyttöisyyttä ja selkeyttä. Jos tulevassa ohjelmassa olisi monimutkaisia ominaisuuksia ja se olisi vaikeasti käytettävä, ei laskutukseen käytettävä aika vähenisi, vaan kävisi päinvastoin: jo ohjelman käytön opetteluun kuluisi runsaasti aikaa. Toimitusjohtaja toivoi tulevan laskutusohjelmiston myös sisältävän mahdollisuuden muodostaa monipuolisia raportteja. Erityisesti esimerkiksi yksittäisen asiakkaan tietyn vuoden laskutustiedot olisi hyvä saada tulevasta laskutusohjelmasta tulostettua raporttimuodossa. Halukkuutta tulevan ohjelman etäkäyttömahdollisuuteen toimeksiantajayrityksen toimitusjohtajalla oli jonkin verran, mutta ohjelmiston etäkäyttömahdollisuus ei kuitenkaan saisi liikaa vaikuttaa valintaan. Tarkoituksena olisi

kuitenkin siirtyä sellaiseen tilanteeseen, että töitä tehtäisiin vain töissä, eikä niitä vietäisi kotiin.

Hankintaprosessin alkuvaiheessa kartoitettiin myös toimeksiantajayrityksen mahdollisia laitetarpeita. Toimeksiantajayrityksellä on terminaalinsa toimistossa pöytäkone. Yhdessä harkittiin kannettavan tietokoneen hankkimista. Kannettavan tietokoneen myötä tulisi monen laskutusohjelman etäkäyttö mahdolliseksi. Lopulta päädyttiin kuitenkin säilyttämään toimeksiantajayrityksen pöytäkone, joka siirrettäisiin syksyn aikana muuton mukana uuteen terminaaliiin. Olemassa oleva pöytäkone sisälsi toimivan ja vaatimuksia vastaavan käyttöjärjestelmän, joten minkään laskutusohjelman asentamisen kyseiseen pöytäkoneeseen ei pitäisi muodostua ongelmaksi.

Verkkolaskutusohjelmiston hankintaprosessille ei asetettu varsinaista budjettia. Alkuvaiheessa sovittiin, että hintaan ei kiinnitetä liian paljon huomiota, vaan painotetaan ohjelmiston valinnassa enemmänkin hinta-laatusuhdetta. Koska hankittava laskutusohjelmisto tulisi todennäköisesti olemaan pienelle yritykselle ja vähäiseen laskutustarpeeseen sopiva, ei ohjelmiston hinnan uskottu nousevan liian korkeaksi ilman määriteltyä budjettiakaan.

Yrityksen nykytilanteen ja tarpeiden kartoituksen jälkeen alkoi sopivien laskutusohjelmavaihtoehtojen kartoitus. Kartoitusvaiheessa tutkittiin eri laskutusohjelmavaihtoehtoja tutustumalla ohjelmistotarjoajien kotisivuihin. Laskutusohjelmavaihtoehtoja karsittiin niiden sisältämien ominaisuuksien perusteella. Osalla ohjelmistotoimittajista oli kotisivuillaan mahdollisuus laskutusohjelman koekäyttöön erilaisilla demo- tai ilmaisversioilla. Näiden versioiden kokeiluista sai paremman kuvan laskutusohjelman käytettävyydestä kuin vain lukemalla laskutusohjelmien ominaisuuksia. Vertailtavaksi valittiin neljä ohjelmistotoimittajaa. Yhdeltä toimittajalta otin jatkoon useamman laskutusohjelmataratkaisun, jolloin lopputuloksena oli kuusi laskutusohjelmavaihtoehtoa. Mukaan päässeet ohjelmistotoimittajat ovat Passeli Ohjelmat Oy ohjelmallaan Passeli+ Lite, Billgo Oy ohjelmillaan HelpostiLasku, HelpostiLasku Plus sekä HelpostiLasku.net, Tietosuunta

Oy ohjelmallaan Laskutus Pro Plus ja Suonentieto Oy ohjelmallaan Balanssi Laskutus. Mainitut laskutusohjelmaratkaisut ovat tarkoitettuja pk-yrityksien tarpeisiin.

Passeli Ohjelmat Oy:n toimittama laskutusohjelma Passeli+ Lite vaikutti selkeältä ja yksinkertaiselta ohjelmalta. Passelin verkkosivuilla oli kokeiltavissa ohjelman demoversioita, joiden avulla ohjelman käytöstä sai selkeämmän kuvan. Perusominaisuudet ovat kunnossa. Laskutusohjelmasta löytyy sekä asiakas- että tuotekortistot. Myös myyntireskontra ja avoimien laskujen seuraaminen on mahdollista, ja laskupohjaan voidaan liittää yrityksen logo. Hyviä ominaisuuksia Passeli+ Lite-laskutusohjelmassa oli paljon. Passeli+ Lite-laskutusohjelmassa on kaivattu verkkolaskutusmahdollisuus. Verkkolaskujen lähetys tapahtuu pankkien Finvoice-palvelun välityksellä. Laskuja voi lähettää ohjelmasta myös sähköpostilla tai paperille tulostettuina versioina. Laskupohjavaihtoehtoja on useita, joten laskua laatiessa pystyy valitsemaan esimerkiksi viivakoodillisen ja viivakoodittoman laskun väliltä. Lisäksi ohjelmiston tukitoiminnot vaikuttavat riittävästi. Ohjelman mukana tulee käyttäjätunnus ja salasana Passeli-ohjelmien tukisivustolle, josta voi pyytää apua ongelmatilanteissa. Passeli Ohjelmat Oy:llä on myös tarjolla maksullista puhelimitse annettavaa teknistä tukea. Tekninen tuki päivystää arkisin kello 8 – 16. Myös Passeli-ohjelmien tilaus tuntuu olevan helppoa. Tilauslomake täytetään Internetissä ja ohjelma toimitetaan 2 – 3 arkipäivän kuluessa. (Passeli Ohjelmat Oy 2009 [viitattu 6.10.2009].)

Billgo Oy:llä oli tarjota useampi laskutusohjelmaratkaisu erilaisiin tarkoituksiin. Vaihtoehtoista valittiin kolme laskutusohjelmaa. HelpostiLasku ja HelpostiLasku Plus ovat pääpiirteiltään hyvin samanlaisia laskutusohjelmia. Kummassakin vaihtoehdossa on perusominaisuuksina asiakas- ja tuoterekisterit sekä mahdollisuus muodostaa hyvityslasku ja maksukehotus. Laskut voi tallentaa omalle koneelleen pdf-tiedostoina ja laskut voi tulostaa suomeksi ja ruotsiksi. HelpostiLasku-vaihtoehdossa laskuja ei ole mahdollista lähettää verkkolaskuina, vaan vain paperisina laskuina tai sähköpostilaskuina. HelpostiLasku-laskutusohjelma valikoitui mukaan edullisuutensa ja yksinkertaisuutensa vuoksi. Kyseinen ratkaisu on tarkoitettu pienillä volyyymeillä laskuttaville yrityksille, mikä vastaa hyvin toimeksiantajayrityksen tarpeita. HelpostiLasku Plus -versiossa on verkkolaskun lähetysmahdollisuus pankkien Finvoice-

järjestelmän avulla. Lisäksi HelpostiLasku Plus tarjoaa joukkolaskutusmahdollisuuden, asiakaskohtaisten hintojen muodostamisen sekä erilaisia hakutoimintoja laskuille, asiakkaille ja tuotteille. (Billgo Oy 2009a [viitattu 14.10.2009].)

Kolmas Billgo Oy:n mukaan otettu versio on HelpostiLasku.net. HelpostiLasku.net-vaihtoehto otettiin mukaan siksi, että kyseistä laskutusohjelmaa on mahdollista käyttää missä ja milloin tahansa, jos käytössä on internetyhteys. Toisin sanoen laskutusohjelmassa on etäkäyttömahdollisuus. Versio ei ole siis sidottu yhteen koneeseen, kuten Billgo Oy:n muut laskutusohjelmat, vaan se toimii internetissä omilla käyttäjätunnuksilla. HelpostiLasku.netistä on saatavilla erikokoisia paketteja: XS, S ja M (M-versio vasta tulossa). Erikokoiset paketit palvelevat erilaisten yritysten tarpeita. Kaikki paketit sisältävät perusominaisuudet, kuten erilaiset laskupohjat, laskujen laadinnan suomeksi ja ruotsiksi, asiakas- ja tuoterekisterit, erilaiset raportit ja laskujen lähetyksen sähköpostin välityksellä. Verkkolaskutusmahdollisuutta ei ole missään versiossa ja versio valikoituikin vaihtoehdoksi vain etäkäyttömahdollisuutensa vuoksi. HelpostiLasku.net-laskutusohjelmaa laskutetaan kuukausimaksujen perusteella aina viisi kuukautta kerrallaan. Kuukausimaksun suuruus riippuu käytettävästä versiosta. Ohjelmistotoimittajan tukipalvelut vaikuttavat riittävältä. Billgo Oy järjestää ohjelmistoilleen sekä puhelimitse että sähköpostitse tapahtuvia tukipalveluita. Toimittajan kotisivuilla on myös tukipyyntö-toiminto. Puhelintuki päivystää arkisin kello 8 – 15. (Billgo Oy 2009a [viitattu 14.10.2009].)

Billgo Oy tarjosi laskutusohjelman lisäksi erillisiä ja yhteistyökumppaneiden ylläpitämiä lisäpalveluita. Lisäpalveluista voisi mainita laskunlähetysohjelman ja perintäpalvelun, jotka on saatavissa HelpostiLasku ja HelpostiLasku Plus versioihin. Laskun lähetysohjelma on tarkoitettu paperilaskujen lähetystä varten. Palvelu otetaan käyttöön tekemällä sopimus palvelusta Billgo Oy:n kanssa. Palvelusta veloitetaan lähetettyjen kirjeiden ja niiden lisäsivujen kappalemäärän sekä sen mukaan, lähetetäänkö kirje kotimaahan vai ulkomaille. (Billgo Oy 2009b [viitattu 15.10.2009].) Perintäpalvelu on toteutettu yhdessä Lindorff Oy:n kanssa. Perintäpalvelu on HelpostiLasku-laskutusohjelman käyttäjille maksuton. Lindorff Oy:n kanssa tehdyn sopimuksen jälkeen yritys voi lähettää maksukehotuksia ja perintäkirjeitä

laskutusohjelmastaan Lindorff Oy:n logolla varustettuna. (Billgo Oy 2009c [viitattu 15.10.2009].)

Kolmas ohjelmistotoimittajavaihtoehto oli Tietosuunta Oy. Tietosuunta Oy:llä oli tarjota useampi laskutusohjelmaratkaisu, mutta jatkoon valittiin toimeksiantajayritykselle sopivin vaihtoehto: Laskutus Pro Plus. Laskutus Pro Plus sisältää edellisten vaihtoehtojen tapaan perusominaisuudet, kuten asiakas- ja tuoterekisterit sekä kolme erilaista laskupohjaa. Laskutus Pro Plus -ohjelman avulla voidaan lasku lähettää paperisen laskun lisäksi sähköpostilaskuna sekä verkkolaskuna Finvoicea apuna käyttäen. Lisäksi laskutusohjelmasta löytyy erilaisten raporttien muodostusmahdollisuus. Raportit voi tulostaa suoraan ohjelmasta erilaisiin tiedostoihin ja ohjelmiin, kuten esimerkiksi tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmiin. Raporteista voidaan esimerkkinä antaa myyntitilastot, josta yrittäjä voi seurata, kenelle on myyty ja mitä on myyty. Tietosuunta Oy:llä oli kotisivuillaan ladattavissa laskutusohjelmasta ilmainen miniversio kokeiltavaksi. Tietosuunta Oy:llä oli tarjota sekä puhelimitse että sähköpostitse tapahtuvaa tukea ohjelmiansa käytölle. Jos yritys on Tietosuunta Oy:n ylläpitoasiakas, on puhelintuki paikallispuhelumaksun hintaista. Ilman ylläpitosopimusta puhelintuki on kalliimpaa. Lisäksi Tietosuunta Oy ylläpitää kotisivuillaan usein kysytyjen kysymyksien luettelo, josta voi etsiä vastauksia omiin ohjelman käyttöongelmiinsa. (Tietosuunta Oy 2009 [viitattu 15.10.2009].)

Suonentieto Oy:n laskutusohjelmaratkaisu on nimeltään Balanssi Laskutus. Balanssi Laskutus on monipuolisin ja laajin laskutusohjelma, joka valittiin jatkoon. Balanssi Laskutuksesta on myös tarjolla suppeampi versio Balanssi Easy, mutta kyseinen versio ei sisällä verkkolaskutusmahdollisuutta. Tämän vuoksi Suonentieto Oy:ltä valittiin jatkoon laajempi laskutusohjelmavaihtoehto. Balanssi Laskutus sisältää samankaltaiset perusominaisuudet kuin muutkin jo yllämainitut laskutusohjelmat ja lisäksi muun muassa seuraavanlaisia ominaisuuksia: varmuuskopioinnin, pankkitilirekisterit, monipuoliset raportit, asiakashallinnan sekä varastoseurannan. Tukitoimintoina Suonentieto Oy tarjosi puhelintukea, etähuoltoa ja sähköpostitse saatavaa tukea. (Suonentieto Oy 2009 [viitattu 16.10.2009].)

Valintaprosessia jatkettiin vertailemalla mukaan valikoituneiden laskutusohjelmien ominaisuuksia. Vertailun avuksi laadittiin taulukko, joka on tässä opinnäytetyössä liitteenä (LIITE 1). Taulukon avulla vertailtiin ohjelmien ominaisuuksia jakamalla niitä perusominaisuuksiin, hyviin ominaisuuksiin sekä puutteisiin tai huonoihin ominaisuuksiin.

Aika nopeasti joukosta karsittiin pois ne laskutusohjelmaratkaisut, jotka eivät sisältäneet verkkolaskutusmahdollisuutta. Tässä vaiheessa pois karsiutuivat siis Billgo Oy:n versiot HelpostiLasku sekä HelpostiLasku.net. Vaikka HelpostiLasku.net oli ainoa vaihtoehto, joka sisälsi varsinaisen etäkäyttömahdollisuuden, ei kyseinen ominaisuus vaikuttanut valintaan sen enempää, koska verkkolaskutusmahdollisuutta pidettiin niin paljon tärkeämpänä ominaisuutena. Kaikki jäljellä olevat laskutusohjelmavaihtoehdot sisälsivät nimenomaan Finvoicen avulla tapahtuvan verkkolaskutusmahdollisuuden. Niitä ei näin ollen voinut asettaa paremmuusjärjestykseen verkkolaskutusominaisuuden käytettävyyden perusteella.

Myös Suonentieto Oy:n Balanssi Laskutus jätettiin myös pois vaihtoehtoista suhteellisen aikaisessa vaiheessa monimutkaisuutensa vuoksi. Vaikka BalanssiLaskutus sisälsi monipuolisimmat raportointimahdollisuudet, toimeksiantaja toivoi tulevalta laskutusohjelmalta erityisesti yksinkertaisuutta ja helppokäyttöisyyttä. Tämän johdosta Balanssi laskutus jäi pois.

Tässä vaiheessa seuraavaan vaiheeseen päässeistä laskutusohjelmista oli jäljellä kolme vaihtoehtoa: Passeli+ Lite, HelpostiLasku Plus ja Laskutus Pro Plus. Kaikki jäljellä olevat ohjelmistot sisälsivät samankaltaisia ominaisuuksia. Ohjelmistojen hinnoissakaan ei ollut suuria eroja. Hinnat sijoittuivat 149 euron ja 199 euron välille. Hinnastakaan ei siis saatu ratkaisevaa tekijää toimeksiantajayrityksen tulevan laskutusohjelman valinnalle.

Verkkolaskutusohjelman valintaprosessin lopputuloksena päädyttiin Passeli Ohjelmat Oy:n toimittamaan Passeli+ Lite-laskutusohjelmaan. Hinta-laatusuhde näytteli isoa roolia valinnassa. Passeli+ Lite-laskutusohjelman hyvää hinta-laatusuhdetta voidaan

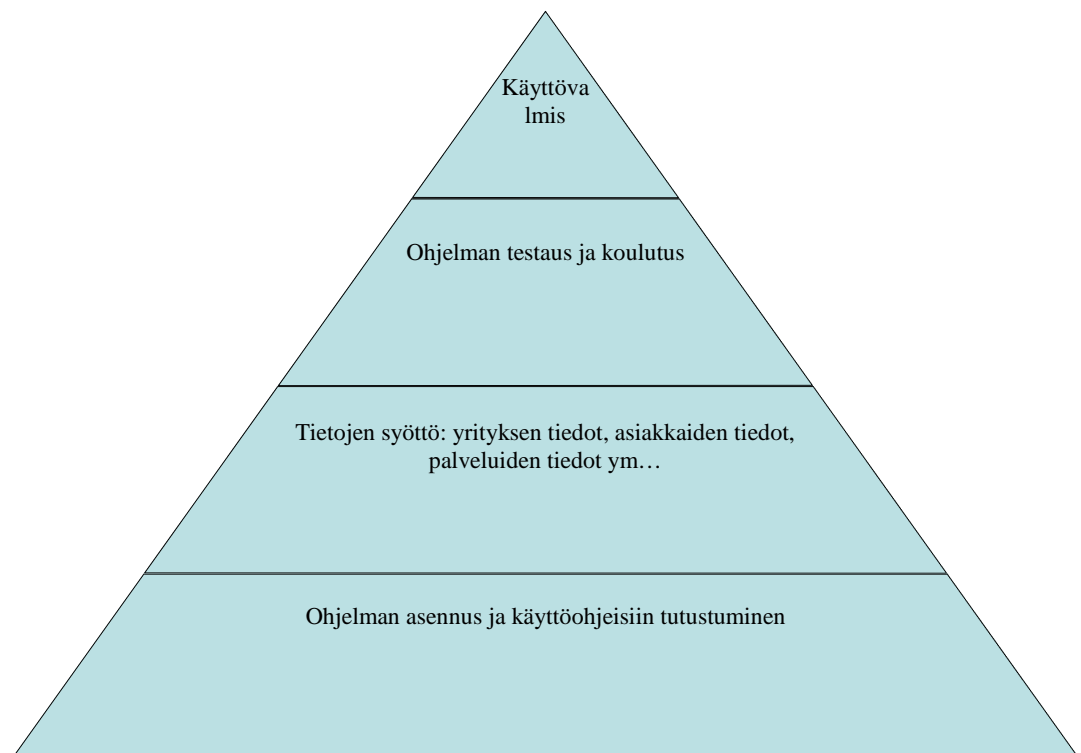
perustella esimerkiksi sillä, että Passeli+ Lite-laskutusohjelma sisälsi hintaansa nähden eniten juuri toimeksiantajan toivomia ja toimeksiantajayrityksen toiminnan kannalta hyödyllisiä ominaisuuksia. Perusominaisuuksien lisäksi noin 163 euron hintaan saatiin muun muassa verkkolaskutusominaisuus, tietojen tulostus useampaan tiedostomuotoon sekä monipuoliset raportointimahdollisuudet. Passeli Ohjelmat Oy:n laskutusohjelmatarikaisu meni edelle vertailussa Tietosuunta Oy:n Laskutus Pro Plus-laskutusohjelmasta raportointimahdollisuuksiensa vuoksi. Billgo Oy:n HelpostiLasku Plus taas oli kalliimpi kuin Passeli+ Lite ja silti kyseisessä laskutusohjelmassa oli huonommat raportointimahdollisuudet ja tietoja voitiin tulostaa vain kahteen tiedostomuotoon.

Passelin laskutusohjelma sisälsi kaikki yrityksen tarvitsemat ominaisuudet, eikä hintakaan ollut liian suuri. Ehkä tärkeimmäksi valintakriteeriksi muodostui se seikka, että toimeksiantajayrityksen kirjanpito ulkoistamisesta huolimatta hoidetaan Passeli Ohjelmat Oy:n kirjanpito-ohjelmalla. Valitsemalla Passeli Ohjelmat Oy:n laskutusohjelma jätettiin auki mahdollisuus, että tulevaisuudessa voidaan sekä laskutusohjelma että kirjanpito-ohjelma laittaa niin sanotusti keskustelemaan keskenään ja näin siirtää myyntilaskutuksen tiedot suoraan laskutusohjelmasta kirjanpitoon. Tällainen toimenpide helpottaisi ja nopeuttaisi työntekoa sekä vähentäisi turhaa työtä. Vaikka Passeli Ohjelmat Oy:llä ei välttämättä ole ohjelmatoimittajana vielä kaikkien silmissä kovinkaan hyvä maine, on toimeksiantajayrityksen kirjanpitäjä todennut, että Passelin kirjanpito-ohjelma on toimiva. Passelin huono maine saattaa osaltaan juontaa juurensa usean vuoden takaiseen TV-Shop-mainostamiseen.

Verkkolaskujen välitystavaksi valikoitui luonnollisesti pankkien Finvoice-palvelu koska Passeli+ Lite-laskutusohjelmasta verkkolaskuja voi välittää vain Finvoicen avulla. Muutenkin pankin Finvoice-palvelun valitseminen katsottiin hyväksi ja helpoksi vaihtoehdoksi, eikä näin ollen tarvinnut edes miettiä muiden laskutusohjelmavaihtoehtojen mukaan ottamista, jotta olisi voitu valita jokin muu operaattori verkkolaskujen välittäjäksi. Usein operaattorien välityspalvelut tulevat kustantamaan paljon pankin palveluita enemmän ja varsinkin tässä tapauksessa kun laskutusvolyymit ovat pienet.

3.3 Verkkolaskutusohjelman käyttöönoton suunnittelu

Alun perin oli tämän opinnäytetyön yhteydessä tarkoitus toteuttaa myös verkkolaskutusohjelman käyttöönotto toimeksiantajayrityksessä, mutta aikatauluongelmista johtuen käyttöönottoprosessi jäi suunnitteluasteelle. Verkkolaskutusohjelman käyttöönotto ja testaus ovat kuitenkin sen verran tärkeitä vaihteita, että niitä ei voi hyvän lopputuloksen kannalta suorittaa kiireellä. Jotta voidaan päätyä onnistuneeseen ja osapuolia miellyttävään lopputulokseen, tulee käyttöönotto, testaus ja koulutus toteuttaa huolella. Laskutusohjelman käyttöönoton suunnittelu on kuvattu seuraavalla pyramidikaaviolla. Kaaviosta on nähtävissä käyttöönottoprosessin vaiheet. Käyttöönottoprosessi on kirjoitettu auki kaaviota seuraavissa kappaleissa. Käyttöönottoprosessi etenee kaaviossa alhaalta ylöspäin eli käyttöönoton ensimmäinen vaihe on esitetty alimpana ja ohjelman ollessa käyttövalmis on edetty pyramidin huipulle.



Kuvio 5. Verkkolaskutusohjelman käyttöönottoprosessin kulku.

Verkkolaskutusohjelman käyttöönottoprosessi aloitetaan ohjelman asentamisella tietokoneeseen. Kun ohjelma on asennettu ja valmiina käyttöönotettavaksi, tutustutaan huolella ohjelman käyttöohjeisiin. Tässä vaiheessa on ehkä hyvä kerrata Passelin kotisivuilta löytyvät esittelymateriaalit ja – ohjeet. Niiden avulla pääsee varmasti hyvin perille ohjelman käytöstä käytön alkumetreillä.

Kun ohjeiden ja esittelymateriaalien avulla on jonkin aikaa tutustuttu ohjelman valikoihin ja toimintoihin, voidaan siirtyä varsinaiseen käyttöönottoon. Käyttöönotto voidaan aloittaa syöttämällä yrityksen omat tiedot ohjelmaan. Omista tiedoista syötetään ohjelmaan muun muassa yhteystiedot, y-tunnus, alv-tunnus, Finvoice-osoite ja -välittäjä sekä yrityksen pankkitilien tiedot. Finvoice-osoite ja -välittäjä saadaan selville omasta pankista ilmoittamalla sinne uuden verkkolaskutusohjelman käyttöönotosta. Yrityksen tietojen syötön jälkeen yritys voi määritellä erilaisia laskulomakepohjia lomakeasetuksissa. Näiden vaiheiden jälkeen voidaan siirtyä täyttämään asiakkaiden tiedot, eli yrityksen nimi, osoite, y-tunnus, puhelinnumero ja laskutusosoitetiedot (joko verkkolaskuosoite ja muut verkkolaskutukseen tarvittavat tiedot tai postiosoite) asiakaskortistoon. Näin tekemällä säästetään aikaa uusien laskujen tehdessä koska asiakkaan tiedot voidaan noutaa suoraan kortistosta laskulomakkeelle. Asiakastietojen tiedustelua varten laadittiin asiakkaille lähetettävä kirje, jossa kerrottiin sähköiseen laskutukseen siirtymisestä ja tiedusteltiin asiakkaiden verkkolaskutusosoitteita ja vastaavasti sähköpostiosoitteita sellaisten asiakkaiden kohdalta, jotka haluavat laskunsa jatkossa sähköpostin välityksellä. Lisäksi ohjelmaan syötetään tuotteiden, tämän yrityksen kohdalla palveluiden, tiedot tuotekortistoon, eli palvelu nimetään ja hinnoitellaan.

Tietojen ja kortistojen täyttämisen jälkeen voidaan siirtyä varsinaiseen laskun muodostamisen harjoitteluun. Alkuvaiheessa kannattaa harjoitella erilaisten laskujen muodostamista ilman, että tallentaa laskuja mihinkään. Ensimmäinen oikea verkkolasku kannattaa lähettää niin sanottuna testilaskuna jollekin tutulle asiakkaalle, jolta voidaan varmistaa laskun perillemeno sekä se, että kaikki tiedot ovat varmasti kohdallaan lähetetyssä laskussa. Jos yhteyksissä on ollut ongelmia, voidaan ne selvittää ennen varsinaisen verkkolaskutuksen aloittamista joko pankin kanssa tai ohjelmistotoimittajan

avulla. Kun kaikki sujuu mallikkaasti ja ongelmitta on yritys valmis aloittamaan laskutuksensa uudella verkkolaskutusohjelmallaan. Ohjelma on siis käyttövalmis.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Vuonna 2009 verkkolaskutus on yleistynyt vauhdilla. Ehkä vuodesta 2009 ei turhaan veikattu verkkolaskutuksen läpimurron vuotta. Työtä on kuitenkin vielä jäljellä etenkin pienten ja keskisuurten yritysten kohdalla verkkolaskutukseen siirryttäessä. Suuret yritykset, joissa siirtymä sähköiseen taloushallintoon on tapahtunut suhteellisen nopeasti, painostavat välillä kovastikin pienempiä toimittajiaan ja asiakkaitaan siirtymään verkkolaskutukseen. Suurille yrityksille, joilla laskutusvolyymit ovat isot sekä laskun lähetys- että vastaanottopuolella, verkkolaskutus tuo myös kustannussäästöjä paljon enemmän kuin vähän laskuttaville pk-yrityksille.

Nykyisin on kuitenkin jo paljon pienille ja keskisuurille yrityksille suunnattuja verkkolaskutusratkaisuja. Etenkin pankkien Finvoice-palvelun avulla, jossa yritys voi saada laskunsa sähköisessä muodossa suoraan omaan verkkopankkiinsa maksettavaksi, verkkolaskutuksen vastaanottaminen on tehty suhteellisen yksinkertaiseksi myös pk-yrityksille. Myös ohjelmistotoimittajilla on tarjolla useita edullisia verkkolaskutusratkaisuja pienellä volyymillä laskuttaville pk-yrityksille. Suurin osa näistä laskutusratkaisuista käyttää myös Finvoice-palvelua verkkolaskun välitykseen.

Kustannukset voivat silti vieläkin olla hidasteena pk-yrityksellä sen harkitessa verkkolaskutusta. Jos yrityksellä on jo käytössä toimiva laskutusohjelma tai kokonainen taloushallinnon tietojärjestelmä ilman verkkolaskutusmahdollisuutta, saattaa olemassa olevan ohjelman räätälöiminen tulla kalliiksi ja hankalaksi.

Verkkolaskutukseen siirtyminen tuo pk-yrityksillekin erilaisia hyötyjä ja haasteita. Verkkolaskutuksen myötä laskuttaminen ja ostolaskujen käsittely nopeutuvat ja esimerkiksi yrittäjälle jää enemmän aikaa keskittyä omaan liiketoimintaansa. Myös virheiden väheneminen on yrityksille merkittävä hyöty manuaalisten työvaiheiden

jäädessä pois laskujen käsittelystä. Haasteet, jotka liittyvät verkkolaskutukseen ovat esimerkiksi kiire, tiedon puute sekä erilaiset standardit.

Osa verkkolaskutuksen hyödyistä ja haasteista toteutuu myös tämän opinnäytetyön toimeksiantajayrityksessä, jota työssä kutsutaan Lähettipalvelu Oy:ksi. Suurin voitettava haaste oli kiire. Koska Lähettipalvelu Oy:n toimitusjohtajalla ei ollut kokemusta laskutusohjelmien käytöstä, vie uuteen ohjelmaan siirtyminen aikansa. Normaali toiminta, eli pakettien toimittaminen asiakkaille ajallaan, ei saa kuitenkaan häiriintyä, minkä vuoksi laskutusohjelman käyttöönottoprosessi jätettiin lopulta suunnitteluasteelle. Jos laskutusohjelman käyttöönotto olisi toteutettu tämän opinnäytetyön aikataulun puitteissa, käyttöönoton epäonnistumisen todennäköisyys olisi kasvanut suureksi. Nyt kun laskutusohjelma otetaan käyttöön rauhallisella aikataululla ja huolellisuutta käyttäen, voidaan paremmin varmistua siitä, että virheitä ei esiinny tulevassa laskutuksessa.

Myös tiedon puute vaivasi Lähettipalvelu Oy:tä. Ennen isoilta asiakkailta tullutta painetta siirtyä verkkolaskutukseen, ei toimeksiantajayrityksen ollut tarvinnut harkita sähköiseen laskuttamiseen siirtymistä. Hyötyä tästä muutoksesta Lähettipalvelu Oy:lle tulee todennäköisesti kustannussäästöistä, jotka muodostuvat lähinnä laskun välityskustannuksista. Myös ajan säästöä tulee tapahtumaan laskun välityksen nopeutuessa. Laskutusohjelmassa valmiina olevat asiakas- ja tuotekortistot sekä muut valmiit tiedot tulevat nopeuttamaan laskun laadintaa ja vähentämään virheen tekemisen mahdollisuutta.

Yrityksen kokemat hyödyt ja haasteet verkkolaskutukseen siirryttäessä ovat yksilöllisiä ja riippuvat paljolti verkkolaskutuksen käyttöönottavan yrityksen lähtökohdista, tarpeista ja osaamisesta. Siksi tämän opinnäytetyön tulokset ovat yksilöllisiä eikä niitä voida yleistää. Tutkimuksen tuloksena avulla saatiin kuitenkin valittua Lähettipalvelu Oy:lle sopiva ja tarpeita parhaiten vastaava verkkolaskutusohjelma. Verkkolaskutuksen nykytilanteesta ja kehityksestä saadut tulokset ovat kuitenkin hyödyllisiä myös muille yrityksille, lähinnä sellaisille pk-yrityksille, jotka harkitsevat siirtyvänsä

verkkolaskutukseen. Myös laskutusohjelmien ominaisuuksien vertailu saattaa hyödyttää samanlaisen hankinnan edessä olevia yrityksiä.

Lähettilpalvelu Oy:lle valittiin Passeli Ohjelmat Oy:n toimittama Passeli+ Lite-laskutusohjelma. Passeli+ Lite täytti verkkolaskutusohjelmalle alussa asetetut vaatimukset, eli se on toiminnoiltaan selkeä, helppokäyttöinen ja se sisältää verkkolaskutusmahdollisuuden. Varsinainen ohjelman testaus jäi aikatauluongelmien vuoksi tekemättä, mutta ohjelman demoversion ja esittelymateriaalin perusteella ohjelmasta saatu kuva vastaa vaatimuksia hyvin. Passeli+ Lite-laskutusohjelman verkkolaskutusominaisuus on käytössä pankkien Finvoice-palvelun välityksellä. Erilaiset ja monimutkaiset standardit eivät siis vaikeuttaneet ohjelmiston valintaa tai käyttöönottoprosessin suunnittelua. Tutkimuksen tavoitteet verkkolaskutusohjelman valinnan osalta siis saavutettiin. Valintaprosessille oli varattu paljon aikaa ja päätös valittavasta verkkolaskutusohjelmasta tehtiin rauhassa. Lopullinen valinta ei silti ollut kovinkaan vaikea koska valintaan vaikutti paljolti se seikka, että toimeksiantajayrityksen ulkoistettu kirjanpito hoidetaan Passeli Ohjelmat Oy:n kirjanpito-ohjelmalla.

Verkkolaskutusohjelman käyttöönottoa varten laadittiin käyttöönoton suunnitelma, jonka avulla tuleva laskutusohjelman käyttöönotto voidaan toteuttaa. Käyttöönoton suunnittelussa otettiin huomioon vaiheet aina ohjelman asennuksesta siihen pisteeseen asti, jossa ohjelmalla voidaan aloittaa täysipainoinen laskutus. Käyttöönoton tärkein vaihe tulee todennäköisesti olemaan laskutusohjelman testaus ja käytön opettelu. Testaamalla ennakoidaan ja vältetään tulevat ongelmat täysipainoisessa laskutuksessa. Kun mahdolliset ongelmat korjataan ohjelman testausvaiheessa, varmistetaan se, että laskut menevät perille, ja että asiakkaalle ei päädy virheellisiä laskuja.

Kun verkkolaskutusohjelma saadaan käyttöön Lähettilpalvelu Oy:ssä, voi se tarjota asiakkailleen mahdollisuuden saada laskut jatkossa sähköisessä muodossa. Näin saadaan säilytettyä myös ne isot asiakkaat, jotka ovat painostaneet verkkolaskutukseen siirtymisessä. Tulevaisuudessa olisi hyvä, jos Lähettilpalvelu Oy siirtyisi laskuttamaan

yritysasiakkaitaan kokonaan sähköisesti. Siten saataisiin hankitusta verkkolaskutusohjelmasta paras mahdollinen hyöty.

Opinnäytetyön loppuvaiheen aikatauluongelmista huolimatta osa alkuperäisistä tavoitteista saatiin täyttymään hyvin. Henkilökohtaisesti opinnäytetyö oli minulle mahdollisuus tutustua uuteen ja ajankohtaiseen sekä paljon puhuttuun aiheeseen. Nyt toimeksiantajani osallistuu omalta osaltaan Suomessa yleisesti asetetun tavoitteen saavuttamiseen, eli että verkkolaskutus olisi yleisesti käytössä vuonna 2011.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

- Ahokas, Kari 2009. Verkkolasku, milloin tulee? Tietoviikko 18.6.2009, 6.
- Gedik, Heidi 2008. Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta. Tilisanomat 5/2008, 22–25.
- Hannus, Tapio 2007. Pyörittääkö sähköinen taloushallinto? Tilisanomat 1/2007, 25–27.
- Jalovaara, Veli-Matti 2007. Salossa skannaus käy työstä. MikroPC 10/2007, 12.
- Korhonen, Riitta 2007. Miehillä ratkaisu, naisilla kokemus. Talouselämä 17/2007, 17.
- Koskinen, Jenni 2008. Sähköinen lasku tehostaa maksamista ja säästää ympäristöä. Euro & Talous 4/2008, 36–43.
- Launonen, Paula 2007. Sähköinen lasku tuo uutta älyä tilitoimistoon. Tilisanomat 5/2007, 23–27.
- Repo, Harri 2007. Verkkolaskutus yleistyy hitaasti. Tekniikka & Talous 19.4.2007, 5.
- Salminen, Kaisa 2005. Verkkolaskutus voi tuottaa kuluja ja säästöjä. Taloustaito Yritys 4/2005, 20–22.
- Siltala, Tiina 2009. Kalliiksi käy pk-yrittäjälle. Tietoviikko 9.4.2009, 10–12.
- Tietotekniikan liitto ry 2005. Tietojärjestelmän hankinta, ohjelmistotoimittajan ja –ratkaisun valinta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vahtera, Pauli 2002. Verkkolaskut käytännössä osa 1. Tilisanomat 5/2002, 43–51.
- Vallenius, Ilona 2005. Ensiaskeleita verkkolaskutukseen. Tilisanomat 1/2005, 39–41.

Sähköiset lähteet

- Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta 2009a. Verkkolasku lisäämään sähköistä laskutusta - vuodesta 2009 läpimurron vuosi. [Viitattu 15.9.2009]. Saatavissa http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/?38_m=296&s=109.
- Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta 2009b. Sähköisen laskutuksen työryhmä: toimenpiteet verkkolaskun edistämiseksi. [Viitattu 15.10.2009.] Saatavissa http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/136/verkkolaskun_loppuraportti_lopullinen29012009b.pdf.

Basware Oyj 2009. Tutkimus verkkolaskutuksesta, automaatiosta ja yhteistyöstä. [Viitattu 27.7.2009]. Saatavissa http://www.basware.com/FI/Documents/Yhteyspalvelut/Kysely_raportti_verkkolaskutus.pdf.

Billgo Oy 2009a. Vertaile tuotteita. [Viitattu 14.10.2009]. Saatavissa <http://www.helpostilasku.com/tuotteet/vertailu/>.

Billgo Oy 2009b. Laskunlähetysoy. [Viitattu 15.10.2009]. Saatavissa <http://www.helpostilasku.com/tuotteet/laskunlahetysoy>.

Billgo Oy 2009c. Muistutus ja perintäpalvelu. [Viitattu 15.10.2009.] Saatavissa <http://www.helpostilasku.com/tuotteet/lindorff>.

Energiakolmio 2008. Tärkeää myös energia-alalle: verkkolaskustandardit yhdenmukaisiksi. [Viitattu 18.9.2009]. Saatavissa <http://www.energiakolmio.fi/fi/uutiskirje-3-2008/tarkeaa-myos-energia-alalle-verkkolaskustandardit-yhdenmukai-2.html>.

Finanssialan keskusliitto 2007. Finvoice-verkkolasku yritysten välillä. [Viitattu 15.9.2009]. Saatavissa http://www.pankkiyhdistys.fi/verkkolasku/yrityksen_verkkolasku/esittelyaineistot.htm.

Ilola, Pirjo 2009. Sähköinen laskutus - missä mennään ja mitä tulevaisuudessa? [Viitattu 15.9.2009]. Saatavissa <http://www.etela-pohjanmaankauppakamari.fi/static/Finanssialan%20Keskusliitto%20-%20Pirjo%20Ilola.swf>.

Itella Oyj 2009a. Itella verkkolaskujen lähetys. [Viitattu 1.10.2009]. Saatavissa <http://www.itella.fi/palvelutjatuotteet/verkkolasku/verkkolaskujenlahetysoy/>.

Itella Oyj 2009b. Verkkolaskujen lähetys - eInvoice B2B. [Viitattu 16.10.2009]. Saatavissa <http://www.itella.fi/palvelutjatuotteet/verkkolasku/verkkolaskujenlahetysoy/einvoiceb2b/>.

Itella Oyj 2009c. Verkkolaskujen lähetys - eInvoice B2C. [Viitattu 16.10.2009]. Saatavissa <http://www.itella.fi/palvelutjatuotteet/verkkolasku/verkkolaskujenlahetysoy/einvoiceb2c/>.

Itella Oyj 2009d. eInvoice Basic. [Viitattu 16.10.2009]. Saatavissa <http://www.itella.fi/palvelutjatuotteet/verkkolasku/verkkolaskujenlahetysoy/einvoicebasic/>.

Itella Oyj 2009e. eInvoice B2B - Tietovarasto. [Viitattu 16.10.2009]. Saatavissa <http://www.itella.fi/palvelutjatuotteet/verkkolasku/verkkolaskujenlahetysoy/einvoiceb2b/tietovarasto/>.

Itella Oyj 2009f. eInvoice B2B – Laskujen jakelukanavat. [Viitattu 16.10.2009]. Saatavissa

<http://www.itella.fi/palvelutjatuotteet/verkkolasku/verkkolaskujenlahetys/einvoiceb2b/jakelukanavat/>.

Maestro yhtiöt 2009. Näin hankit tietojärjestelmän. [Viitattu 1.10.2009]. Saatavissa <http://www.maestro.fi/Kiinteasivu.asp?KiinteasivuID=3229&NakymaID=15>.

Passeli Ohjelmat Oy 2009. Passeli+ Lite. [Viitattu 14.10.2009]. Saatavissa <http://www.passeli.com/pluslite.php>.

Suonentieto Oy 2009. Balanssi Laskutus. [Viitattu 16.10.2009]. Saatavissa http://www.suonentieto.fi/balanssi/Balanssi_Laskutus_ominaisuudet.pdf.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005a. Ensiaskleet verkkolaskutukseen. [Viitattu 22.8.2009]. Saatavissa http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/14320/file/Verkkolaskuohje.pdf

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005b. Hankintaprosessi. [Viitattu 17.9.2009]. Saatavissa http://www.tieke.fi/verkkokaveri/teemat/tietotekniikkahankinnat/tietotekniikan_hankinta/hankintaprosessi/.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005c. 1. Vaatimusmäärittely. [Viitattu 17.9.2009]. Saatavissa http://www.tieke.fi/verkkokaveri/teemat/tietotekniikkahankinnat/tietotekniikan_hankinta/hankintaprosessi/1_vaatimusmaarittely/.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005d. 2. Tietotekniikka investointina. [Viitattu 17.9.2009]. Saatavissa http://www.tieke.fi/verkkokaveri/teemat/tietotekniikkahankinnat/tietotekniikan_hankinta/hankintaprosessi/2_tietoteknikka_investointina/

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005e. 5. Toimittajien kartoitus. [Viitattu 17.9.2009]. Saatavissa http://www.tieke.fi/verkkokaveri/teemat/tietotekniikkahankinnat/tietotekniikan_hankinta/hankintaprosessi/5_toimittajien_kartoitus/.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005f. 6. Tarjouspyynnön laadinta. [Viitattu 17.9.2009]. Saatavissa http://www.tieke.fi/verkkokaveri/teemat/tietotekniikkahankinnat/tietotekniikan_hankinta/hankintaprosessi/6_tarjouspyynnnon_laadinta/.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005g. 7. Tarjousten vertailu. [Viitattu 17.9.2009]. Saatavissa http://www.tieke.fi/verkkokaveri/teemat/tietotekniikkahankinnat/tietotekniikan_hankinta/hankintaprosessi/7_tarjousten_vertailu/.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005h. 8. Toimittajan valinta ja sopimusten teko. [Viitattu 17.9.2009]. Saatavissa

http://www.tieke.fi/verkkokaveri/teemat/tietotekniikkahankinnat/tietotekniikan_hankinta/hankintaprosessi/8_toimittajan_valinta_ja_sopimus/.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005i. 9. Toteutus ja käyttöönotto. [Viitattu 17.9.2009]. Saatavissa

http://www.tieke.fi/verkkokaveri/teemat/tietotekniikkahankinnat/tietotekniikan_hankinta/hankintaprosessi/9_toteutus_ja_kayttoonotto/.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2008a. Verkkolaskuosoitteisto. [Viitattu 23.8.2009]. Saatavissa <http://verkkolasku.tieke.fi/>.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2008b. Laskutusohjelmat. [Viitattu 22.8.2009]. Saatavissa

http://www.tieke.fi/liiketoimintapalvelut/verkkolaskufoorumi/tietoa_verkkolaskusta/verkkolaskun_kayttoonotto/laskutusohjelmat/.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2008c. Yhdysliikennetaulukko. [Viitattu 18.9.2009]. Saatavissa

http://www.tieke.fi/verkkokaveri/teemat/talouhallinto_ja_verkkolasku/verkkolaskutus/verkkolaskun_kayttoonotto/yhdysliikennetaulukko/.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2008d. Verkkolaskuformaatit. [Viitattu 18.9.2009]. Saatavissa

http://www.tieke.fi/liiketoimintapalvelut/verkkolaskufoorumi/tietoa_verkkolaskusta/verkkolaskuformaatit/.

Tieto Oyj 2009a. Tiedon laskusanomien TEAPPSXML-kuvaukset. [Viitattu 19.10.2009]. Saatavissa

<http://www.tieto.fi/default.asp?path=408,410,1129,8258,8259,10178,12751>.




Tieto Oyj 2009b. Laskujen hallinta. [Viitattu 19.10.2009]. Saatavissa

<http://www.tieto.fi/default.asp?path=408,410,16094,32568,18138,8259>.

Tietosuunta Oy 2009. Laskutusohjelma – Vertailu. [Viitattu 15.10.2009]. Saatavissa

<http://www.tietosuunta.com/laskutusohjelma-vertailu.php>.

	Passeli Ohjelmat Oy	Billgo Oy	Billgo Oy	Billgo Oy	Tietosuunta Oy	Suonentieto Oy
	Passeli+ Lite	HelpostiLasku	HelpostiLasku Plus	HelpostiLasku.net	Laskutus Pro Plus	Balanssi Laskutus
Verkkolaskutus	Finvoice	-	Finvoice	-	Finvoice	Finvoice
Sähköpostilasku	+	+	+	+	+	+
Paperinen lasku	+	+	+	+	+	+
Tietojen tulostus tiedostoihin (word, excel, pdf...)	pdf, rtf, excel, jpg	csv, excel	csv, excel	csv, excel	doc, excel	pdf, excel, csv, rtf, html
Raportit	+++	+	+	+	++	++++
Asiakasrekisteri	+	+	+	+	+	+
Tuoterekisteri	+	+	+	+	+	+
Hyvityslasku	+	+	+	+	-	+
Karhukirjeet	+	+	+	+	+	+
Laskupohjat (useampi)	+	+	+	+	+	+
Viivakoodin tulostus	+	+	+	+	+	+
Laskun kielivaihtoehdot	suomi	suomi, ruotsi	suomi, ruotsi	suomi, ruotsi	suomi, ruotsi, englantia, espanja	suomi, englantia
Etäkäyttömahdollisuus	-	-	-	+	-	-
Lisenssien määrä	1	1	1lisenssi/5 lisenssiä	1 käyttäjätunnus	1	1
Hinta	163 € + alv	49 € + alv	199 €/399 € + alv	5 €-19 € + alv/kk	149 € + alv	ei ilmoitettu
Tukipalvelut	puhelin, nettituki	puhelin, nettituki, sähköposti	puhelin, nettituki, sähköposti	puhelin, nettituki, sähköposti	puhelin, sähköposti, kysymysten luettelo	puhelin, etä, sähköposti

-  = hyvät ominaisuudet
 = perusominaisuudet
 = puutteet/huonot ominaisuudet
 + = sisältää ominaisuuden
 - = ei sisällä ominaisuutta