



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Osto- ja matkalaskuprosessin kuvaus ja kehittäminen

Case: Visma Services Oy ja Yritys X Oy

Lehtinen, Atte

2013 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Osto- ja matkalaskuprosessin kuvaus ja kehittäminen
Case: Visma Services Oy ja Yritys X Oy

Lehtinen Atte
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2013

Atte Lehtinen

Osto- ja matkalaskuprosessin kuvaus ja kehittäminen
Case: Visma Services Oy & Yritys X Oy

Vuosi

2013

Sivumäärä

31

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli kuvata Yritys X Oy:n osto- ja matkalaskuprosesseja ja osoittaa niiden mahdolliset kehityskohdat parannusehdotuksineen. Yritys X Oy on Visma Services Oy:n asiakasyritys ja prosesseja kuvattiin molempien yritysten näkökulmasta. Tavoitteena oli myös tuottaa tietoa yrityksille mahdollisia toimenpiteitä varten. Yritys X Oy on lähi-vuosina kasvanut konsernina voimakkaasti, joka on johtanut myös laskuprosessien volyymien kasvuun. Tästä johtuen prosesseja oli syytä tarkastella uudelleen. Tutkimusongelmana tässä opinnäytetyössä oli: miten asiakasyrityksen osto- ja matkalaskuprosesseja voidaan kehittää?

Opinnäytetyö koostuu kolmesta teoriaosiosta, jotka luovat pohjan viimeiselle osiolla, jossa käydään läpi tutkimuksen tuloksia. Teoriaosiot käsittelevät digitaalista taloushallintoa, taloushallinnon prosesseja sekä business to business -palveluprosessia. Näiden viitekehysten avulla käsiteltiin prosessien tehokkuutta ja toimivuutta.

Opinnäytetyö tehtiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimusta varten haastateltiin yhteensä kolmea case-yritysten työntekijää. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina joissa kysymykset olivat ennalta määritetyt. Haastattelut nauhoitettiin ja myöhemmin litteroitiin kirjalliseen muotoon. Tutkimuksen tukena käytettiin havainnointia täydentävänä menetelmänä.

Haastatteluista selvisi, että haastateltavat osoittivat pääasiassa ongelmakohtia samoista toiminnoista huolimatta siitä, että heillä kaikilla oli hieman eri näkökulma prosessiin. Tutkimuksessa käytetty kirjallisuus tukee näitä kohtia. Haastattelujen ja havainnoinnin tuloksena syntyivät yksityiskohtaiset prosessikaaviot ja kuvaukset Yritys X Oy:n osto- ja matkalaskuprosesseista. Näiden kuvausten avulla käsiteltiin prosessien eri toimintojen ongelmakohtia ja esitettiin niihin parannusehdotuksia niiden kehittämiseksi. Merkittävimmät ongelmakohtat havaittiin Yritys X Oy:n matkalaskuprosessista, josta laadittiin kehitysehdotusten mukainen prosessikaavio.

Ulkoistamalla osto- ja matkalaskujen käsittelyn Visma Services Oy:lle asiakasyrityksen tavoitteena on mm. minimoida kuluja sekä manuaalisen työn määrää. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että Yritys X Oy voisi päästä lähemmäs näitä tavoitteita. Tästä johtuen yritysten tulisi yhdessä uudelleen arvioida ja kehittää osto- ja matkalaskuprosessia tätä tutkimusta apuna käyttäen toisaalta maksimoidakseen saatavan hyödyn ja toisaalta parantaakseen palvelun laatua.

Asiasanat: Sähköinen taloushallinto, sähköinen laskutus, prosessit

Atte Lehtinen

Purchase Invoice and Travel Expense Account Processes - Case: Visma Services Ltd. & Company X Ltd.

Year	2013	Pages	31
------	------	-------	----

This study examines the purchase invoice process of a Company X Ltd. The primary objective of this Bachelor`s thesis was to describe and develop purchase invoice process and travel expenses account process. Company X Ltd is a customer company of Visma Services Ltd. The Company X Ltd has grown rapidly during the last few years and this has increased the volume of the invoice process. The objective of this study was also to provide information for both of the case companies for future developing of the processes.

This thesis consists of a theoretical background and an empirical section that documents the results of the study. The theoretical sections discuss with digitalism of financial administration, processes of financial administration and business to business service process. The empirical section mainly deals with effectiveness of the processes.

The study was based on a qualitative research method. Three interviews were carried out with the employees of the companies. The interviews were conducted during summer 2013 and they were recorded and later transcribed to written form. Observation was used as an additional research method.

The interviews show that the employees indicated mainly identical primary functions for accelerating the processes, despite all having a slightly different perspective for the processes. The theory used in the thesis also supports these indications. As a result of the interviews and observation detailed flow charts were established from both the purchase invoice process and travel expense account processes. According to the interviews there were many aspects to develop in the travel expenses account process. In consequence a proposal for a new process model was made of the travelling expense account process.

Company X Ltd is a Customer Company of Visma Services and one objective for Company X to acquire services from Visma is to minimize costs and amount of manual work. Results indicate that Company X Ltd. could get closer to these objectives. This is why representatives of the case companies should together evaluate and redevelop some functions of the purchase invoice process and travel expense account process.

Keywords: Electronic financial administration, electronic invoicing, processes

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tutkimusongelma ja aiheen rajaus.....	7
1.2	Case-yritysten esittely	7
1.3	Tutkimusmenetelmät	8
2	Digitaalinen taloushallinto ja keskeiset käsitteet	9
2.1	Digitaalisen taloushallinnon kehitys	11
2.2	Digitaalisen taloushallinnon hyödyt	12
3	Taloushallinnon prosessit	13
3.1	Ostolaskuprosessi.....	14
3.2	Lainsäädäntö ja ostolaskuprosessi.....	15
3.3	Matka- ja kululaskuprosessi	16
4	B2B-palveluprosessi.....	17
4.1	Asiakas - palveluntarjoaja -näkökulma.....	17
4.2	Palveluprosessin kuvaaminen	18
4.3	Prosessin osallistujat	19
5	Ostolaskuprosessi ja sen ongelmakohdat	20
6	Matkalaskuprosessi ja sen ongelmakohdat.....	25
7	Yhteenveto ja pohdinta	28
7.1	Jatkotutkimusaiheet.....	29
7.2	Itsearviointi	30
	Lähteet	31
	Kuvat	33
	Kuviot	34
	Liitteet.....	35

1 Johdanto

Tänä päivänä voidaan sanoa, että sähköinen taloushallinto on asettunut Suomessa jo miltei kaiken kokoisten yritysten arkipäivään pysyvästi. Tosin edelleenkin alan asiantuntijat ihmettelevät sähköisten ja digitaalisten toimintojen vähäisyyttä yrityksissä peilaten niitä nykypäivän tietotekniikan antamiin mahdollisuuksiin. Vielä 2000-luvun alussa yritykset saivat paljonkin kritiikkiä vanhoista toimintatavoista kiinnipitämisestä ja haluttomuudesta investoida uusiin tietojärjestelmiin. Nyt, kun etenkin monet isot organisaatiot toimivat jo digitaalisen taloushallinnon maailmassa ja monista rutiininomaisista työtehtävistä on tullut automaattisia, on hyvä hetki syventyä niihin hieman tarkemmin. Minkälaisia taloushallinnon päivittäiset tehtävät ovat nykyään? Kuinka toimivia ne ovat?

Opinnäytetyön lähtökohtana on kuvata Visma Services Oy:n voimakkaasti kasvaneen asiakasyrityksen osto- ja matkalaskuprosessia. Voimakkaasta kasvusta johtuen yrityksen osto- ja matkalaskujen volyyymi on kasvanut huomattavasti. Volyymien kasvu voi aiheuttaa usein myös haasteita joka päiväsissä rutiiniluontoisissa tehtävissä, kuten osto- ja matkalaskuprosessissa. Tässä opinnäytetyössä pureudutaan näihin tehtäviin ja yritetään löytää ratkaisuja niiden ongelmakohtiin ja sitä kautta yksinkertaistaa koko prosessia.

Opinnäytetyön alussa kerrotaan käytetyistä tutkimusmenetelmistä ja lähdekirjallisuudesta. Itse työ koostuu kahdesta teoriaosuudesta, yritysesittelyistä, käytössä olevien ohjelmien esittelystä sekä itse tutkimusosioista. Toisessa teoriaosuudessa esitetään prosessikuvaukset prosessikaavioiden avulla. Tutkimusosiossa on haastateltu yritysosaapuolten työntekijöitä ja purettu auki haastatteluista saatu materiaali sekä itse prosessit pääpainona niiden kehityskohdat. Työn lopussa on vielä yhteenveto ja pohdinta, joissa kiteytetään työn tuloksia.

Tässä opinnäytetyössä käytetään mm. seuraavia termejä:

Palvelukeskus - Visma Services Oy

Asiakasyritys - Yritys X Oy

Ostolaskujen käsittelyjärjestelmä - selainpohjainen laskujen kierrätysohjelma

Laskujen kierrätys - ostolaskun siirtäminen tarkastajalta/hyväksyjältä toiselle

1.1 Tutkimusongelma ja aiheen rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata toiminto kerrallaan Yritys X Oy:n osto- ja matkalaskuprosessia sekä Yritys X Oy:n että Visma Services Oy:n näkökulmasta. Prosessikuvauksen avulla on tarkoitus etsiä mahdollisia ongelmakohtia ja esittää ehdotuksia niiden ratkaisemiseksi. Prosessi kuvataan käytännön kokemusten kautta haastatteleamalla prosessin parissa työskenteleviä henkilöitä sekä havainnoimalla osallistumalla prosessiin. Tutkimusongelmana tässä opinnäytetyössä on: Miten asiakasyrityksen osto- ja matkalaskuprosessia voidaan kehittää?

Opinnäytetyö käsittelee asiakasyrityksen osto- ja matkalaskuprosessia, mutta siitä on rajattu ulkopuolelle laskujen maksaminen. Näin opinnäytetyö käsittelee tarkemmin osto- ja matkalaskujen kierrättämistä ja siihen liittyviä tekijöitä. Maksuprosessi on tarpeeksi laaja osa-alue käsiteltäväksi täysin erikseen.

Kirjallisuutena tässä opinnäytetyössä on käytetty digitaaliseen ja sähköiseen taloushallintoon liittyviä teoksia, joista tärkeimpänä tässä voidaan mainita Lahden ja Salmisen teos Kohti Digitaalista taloushallintoa. Tällä hetkellä tuoreita digitaalista ja sähköistä taloushallintoa käsitteleviä teoksia ei juuri ole saatavilla joten myös Internet-lähteitä on käytetty tukemaan teoriaa. Tutkimusmenetelmiä käsitteleviä teoksia on käytetty tutkimusmenetelmän valinnassa ja itse tutkimuksen suunnittelussa. B2B-palveluprosessi -osiossa on käytetty palveluliiketoimintaa käsitteleviä teoksia, joista tärkeimpänä voidaan mainita Grönroosin teos Palveluiden johtaminen ja markkinointi.

1.2 Case-yritysten esittely

Visma on Pohjoismaiden johtava yritysohjelmistojen- ja palvelujen tuottaja. Vismalla on työntekijöinä kaiken kaikkiaan yli 5000 eri osa-alueiden asiantuntijaa. Suomessa Visma toimii kahden liiketoiminta-alueen kautta; Services ja Software, jotka koostuvat yhteensä viidestä tytäryrityksestä. Visma Services Oy on yksi näistä ja kuuluu Services liiketoiminta-alueeseen (Kuvio 1). Visma Services Oy on auktorisoitu taloushallinnon sekä palkka- ja henkilöstöhallinnon palveluyritys, jolla on toimipisteitä Suomessa 23 paikkakunnalla. (Visma. 2013.) Pääkonttori sijaitsee Helsingissä, missä sijaitsee myös Visma BMS osasto (Business Management Solutions), jossa itse työskentelen.



Kuvio 1: Visma yritykset Suomessa (Visma. 2013.)

Toisena case-yrityksenä tässä opinnäytetyössä toimii Visma Services Oy:n asiakasyritys, joka tarjoaa asumis-, turvapuhelin- ja kotihoitopalveluja ikääntyneille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä vammaisille. Yritys työllistää noin 3000 henkilöä, joista suurin osa on sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Asukaspaikkoja yritys tarjoaa 2600 ympäri Suomea. Asiakasyritys koostuu emoyhtiöstä ja 28 tytäryhtiöstä. Tämä yritysjärjestely tulee esiin käytännössä ostolaskuprosessissa jo aivan alusta saakka, koska jokaista tytäryritystä käsitellään laskujen kiertämissuunnitelmassa erikseen. Asiakasyritys on kasvattanut yritysperhettään nopeasti viime vuosien aikana. Vielä kaksi vuotta sitten tytäryritysten määrä oli alle puolet nykyisestä. (Yritys X Oy. 2013.)

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus tehtiin käyttäen kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla Yritys X Oy:n ostolaskuprosessiin osallistuvia tai osallistuneita henkilöitä. Asiakasyrityksestä haastateltiin kahta työntekijää, joiden tehtävänimikkeet olivat Business Controller ja laskenta-assistentti. Laskenta-assistentti on työskennellyt yrityksessä vuodesta 2008 ja controller vuodesta 2010. Controller on hyvin vähän tekemisissä ostolaskuprosessin käytännön työssä, mutta hänellä on kokemus ja näkemys aiheesta. Laskenta-assistentti tekee päivittäin ostolaskuprosessiin liittyviä tehtäviä. Visma Services Oy:stä haastateltiin kirjanpitäjää, joka on työskennellyt asiakasyrityksen parissa yli kaksi vuotta. Hänen työtehtävänsä liittyvät suurimmaksi osaksi asiakasyrityksen raportointiin, mutta hänellä on vahva kokonaiskuva asiakasyrityksen toiminnasta. Eniten tietoa ostolaskuprosessin käytänteisiin liittyen on saatu laskenta-assistentilta sekä tutkijalta itseltään omien työtehtävien kautta. Haastattelut suoritettiin puolistrukturoituina haastatteluina. Puolistrukturoitu haastattelu, ts. teemahaastattelu, on haastattelumuoto, jossa haastattelulle on luotu valmiiksi kysymykset haastattelurungoksi, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin eikä kysymysten järjestys ole absoluuttinen (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47). Tutkimuksessa haastateltiin molempia osapuolia. Kysymykset olivat samat molemmille osapuolille, jonka lisäksi asiakasyritykselle laadittiin

muutama lisäkysymys. Näin saatiin vertailukelpoiset vastaukset sekä hieman tarkempaa tietoa asiakasyrityksen sisäisestä toiminnasta. Haastattelutilanteissa oli tarkoituksena saada aikaan myös aiheeseen liittyvää vapaamuotoisempaa keskustelua, jota voitiin käyttää tukena kirjoittamiselle. Kaikki haastattelut nauhoitettiin, minkä jälkeen ne litteroitiin. Haastattelut suoritettiin kesän 2013 aikana.

Haastattelun lisäksi tutkimuksessa käytettiin tiedonkeruumenetelmänä havainnointia. Haastattelun avulla saadaan selville, mitä haastateltavat henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat eli miten he havaitsevat asioita. Haastattelu ei kerro sitä, mitä todellisuudessa tapahtuu jolloin tutkijan havainnoinnin avulla voidaan pyrkiä vastaamaan kysymykseen: Toimivatko ihmiset todella niin kuin he sanovat toimivansa? (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 207.) Havainnointi sopii täydentäväksi tai täydennettäväksi tiedonkeruumenetelmäksi ja se luo monipuolisuutta tutkittavasta ilmiöstä saatavaan tietoon. Havainnointi perustuu kuitenkin yleensä havainnoijan näkemyksiin ja oletuksiin. (Ok-opintokeskus. 2013.) Tässä tutkimuksessa havainnointi perustuu kuitenkin pääasiassa tietokoneohjelmista saatavaan materiaaliin jolloin tulokinnalle jää hyvin vähän tilaa. Tieteellinen havainnointi on jaettu kahteen lajiin, systemaattiseen havainnointiin ja osallistuvaan havainnointiin. Hirsjärvi ym.(2007, 210-211) toteavat kirjassaan, että juuri kvalitatiiviseen tutkimukseen sopii parhaiten osallistuva havainnointi, jossa havainnoija osallistuu tutkittavien toimintaan. Osallistuvalla havainnoinnilla on vielä kaksi eri astetta, täydellinen osallistuminen ja osallistuja havainnoijana. Tässä tutkimuksessa käytettiin täydellistä osallistumista, koska työskentelen tutkittavien prosessien parissa.

2 Digitaalinen taloushallinto ja keskeiset käsitteet

Lahti ja Salminen (2008, 14) määrittelevät taloushallinto-käsitteen seuraavasti: "Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen".

Digitaalisesta taloushallinnosta puhutaan alan kirjoituksissa usein myös nimellä sähköinen taloushallinto. Nämä tarkoittavat samaa, vaikka sanoilla on selvä määritelmäero. Kun uusi kirjanpitolaki tuli voimaan 1997 (Mäkinen & Vuorio 2002, 61), alkoi mittavia keskusteluja paperittomasta taloushallinnosta. Paperiton taloushallinto on jo unohdettu termi, mutta se on kuitenkin ollut lähtökohta digitaaliselle taloushallinnolle. Digitaalisen taloushallinnon Lahti ja Salminen (2008, 19) määrittelevät seuraavasti: "Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa". Jotta yritys pääsisi mahdollisimman lähelle digitaalista taloushallintoa, tulee sen hoitaa kaikki tietovirrat sekä ulkoisesti että sisäisesti sähköisessä muodossa.

Ostolasku on digitaalinen silloin, kun tietokonejärjestelmä pystyy poimimaan laskusta esimerkiksi laskun loppusumman tai eräpäivän ilman ihmisen apua (Mäkinen & Vuorio 2002, 40). Täl-

löin ostolasku on joko skannattu ostolaskujen käsittelyjärjestelmään OCR-skannaustekniikkaa (Optical Character Recognition) käyttäen tai se on saapunut järjestelmään suoraan verkkolaskuna (Lahti & Salminen 2008, 50). Jos lasku on skannataan järjestelmään OCR-tekniikkaa hyväksikäyttäen, järjestelmä tunnistaa automaattisesti laskun meta-tiedot, eli laskun numeron, maksuviitteen, eräpäivän ja loppusumman. Verkkolaskusta järjestelmä poimii myös automaattisesti sen perustiedot. Yritys voi järjestää skannauksen itse tai ulkoistaa sen skannauspalveluiden tarjoajalle, joita löytyy Suomesta jo useita. Jos ostolasku on skannattu järjestelmään käyttäen perinteistä skannaustekniikkaa, tulee sen kaikki tiedot täyttää manuaalisesti laskun numerosta loppusummaan.

Verkkolaskutus on erittäin merkittävä osa digitaalista taloushallintoa. Se on kulmakivi digitaalisessa taloushallinnossa ja sen avulla saadaan merkittävimmät hyödyt ostolaskuprosessiin sen tuomalla automaatiolla. (Yrittäjät. 23.5.) Verkkolasku vastaa haluttaessa täysin perinteistä paperista laskua, mutta se on sähköisessä muodossa ja siitä voidaan eritellä laskudata sekä laskun kuva. Laskudata mahdollistaa laskun tietojen tallentamisen automaattisesti yrityksen järjestelmään ja laskun kuva mahdollistaa kierrättämisen. (Lahti & Salminen, 2008, 57.)

Verkkolaskuja lähettävien ja vastaanottavien yritysten määrä on kasvanut ja kasvaa edelleen, vaikka verkkolasku laskumuotona on ollut käytettävissä jo kymmeniä vuosia (Westerholm 2010, 2). Verkkolasku tuo eniten säästöjä isoille yrityksille, joiden saapuvien laskujen volyyymi on suuri (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 8). Suurimmat säästöt syntyvät silloin kun laskujen käsittelyprosessi on koneellistettu kokonaan, jolloin ihmistyötä ei vaadita lainkaan (Kurki ym. 2011, 8). Kokonaisvaltainen automatisointi on mahdollista joidenkin tietyn tyyppisten, säännöllisesti toistuvien laskujen osalta. Vastaanottaakseen verkkolaskuja yrityksellä on oltava käytössään taloushallinnon ohjelmisto, joka tukee verkkolaskujen vastaanottoa (Verkkolasku. 2013). Yrityksen vastaanottaessa verkkolaskuja sen ei tarvitse itse skannata laskuja käsittelyjärjestelmään eikä myöskään ostaa skannauspalvelua ulkopuoliselta palveluntarjoajalta saadakseen laskut sähköiseen muotoon.

On selvää, että digitaaliseen ja sähköiseen taloushallintoon liittyvät hyvin olennaisesti nykypäivän tietokoneohjelmistot. Yritys X Oy:n osto- ja matkalaskuprosessiin liittyy olennaisesti kaksi taloushallinnon ohjelmistoa, jotka ovat käytössä sekä Visma Services Oy:llä että asiakasyrityksellä. Maestro Expera on Maestro-yhtiöiden tarjoama selainpohjainen tietojärjestelmäkokonaisuus. Maestro Experaa on mahdollista laajentaa lukuisilla laajennusmoduuleilla, joiden avulla se pystyy toimimaan yhtenäisenä intranet-toimintajärjestelmänä. Parhaimmillaan ohjelmistolla voidaan hoitaa yrityksen kaikki päivittäiset toiminnot. Tällä hetkellä case-yrityksillä on käytössään vain ostolaskujen käsittelymoduuli, mutta siihen saa vaivattomasti lisättyä muita komponentteja tarpeiden mukaan. (Maestro. 2013.) Maestro-ohjelmisto toimii case-yrityksissä integraationa Microsoft Dynamics NAV -ohjelmiston kanssa, joka aiemmin on

kantanut nimeä Microsoft Navision. Se on keskisuurille ja kasvaville yrityksille kehitetty talouden- ja toiminnanohjauksen järjestelmä. Järjestelmää käytetään maailmanlaajuisesti yli 77 000 yrityksessä ja se on erittäin muuntautumiskykyinen järjestelmä. (Microsoft. 2012.) MS Dynamics NAV on äärimmilleen viritettynä erittäin laaja ohjelmisto, mutta siitä huolimatta se on melko helppokäyttöinen. MS Dynamics NAV-ohjelmistoa käytetään asiakasyrityksessä kaiken toiminnanohjauksen keskuksena, jolloin sen ympärille kietoutuu useita prosesseja mukaan lukien osto- ja matkalaskuprosessit. NAV-ohjelmisto on täten koko asiakasyrityksen toiminnan ydin toiminnanohjauksen osalta. Toisin kuin Maestro, MS Dynamics NAV ei ole selainpohjainen ohjelmisto. NAV-ohjelmisto on asiakasyrityksen osto- ja matkalaskuprosesseissa kuitenkin pienemmässä roolissa. Rooli on kuitenkin tärkeä, koska NAV ohjelmistossa ylläpidetään asiakasyrityksen toimittajarekisteriä, joka kommunikoi Maestro-ohjelmiston kanssa.

2.1 Digitaalisen taloushallinnon kehitys

1960-luvulla laskut kirjoitettiin käsin tai kirjoituskoneella käyttäen apuna hiilipaperia, jolla saatiin aikaan jäljennökset. Ostolaskujen hyväksymisprosessi oli periaatteeltaan täysin samanlainen kuin nykyäänkin. Posti avattiin aamulla, lähetti toimitti laskut asianosaisille ja taas takaisin kassanhoitajalle hyväksyttynä. (Mäkinen & Vuorio 2002, 63.) Lahden ja Salmisen (2008, 31) mukaan 1950- ja 60-luvuilla tietotekniikka oli jo suurten yritysten ulottuvilla.

Kirjanpitolaki uudistui 1974, jolloin tietokoneet olivat jo yleistymässä, mutta automatisointia kirjanpidossa ei vielä täysin hyväksytty. Myös automatisoinnin vaikutuksia työllisyyteen pohdittiin. 70-luvun alussa siirryttiin laskutuksen osalta heti tietokoneisiin. (Mäkinen & Vuorio 2002, 72.) Lahti & Salminen (2008, 31) tosin tarkentavat, että vasta 80-luvulla ohjelmistotarjonta alkoi olla kustannukseltaan myös pk-yritysten ulottuvilla.

Kun henkilökohtainen tietokone eli PC ilmestyi 1980-luvulla, alkoi taloushallinnon mullistus tietojärjestelmien ja standardoitujen henkilökohtaisen tietokoneiden siivittämänä. Laserkirjoittimet valloittivat tietotekniikan 80-luvulla. (Mäkinen & Vuorio 2002, 73-75.) Tästä sai alkunsa kaikenlaisten raporttien tulostaminen A4-arkeille mitä vastaan tänä päivänä käydään taistoa digitaalisuuden avulla.

1990-luku oli Windowsin ja internetin aikaa. Windows toi tietokoneisiin graafisen ilmeen ja helppokäyttöisyyden, josta ei haluttu enää luopua. Internet taas toi mahdollisuuden siirtää dataa yritysten välillä ja niiden sisällä tietokoneesta toiseen. Kirjanpitolaki uudistettiin 1990-luvun lopulla tukemaan uutta aikakautta. 31.12.1997 voimaan tullut laki mahdollistaa kirjanpitolain säilyttämisen sähköisessä muodossa lukuun ottamatta tasekirjaa, joka tulee edelleen tänäkin päivänä säilyttää paperisena. (Granlund & Malmi 2004, 30.) Yksi laskutukseen merkittävästi liittyvä uudistus 90-luvulla oli OVT (organisaatioiden välinen tiedonsiirto),

joka oli suomenkielinen vastine lyhenteelle EDI (Electronic Data Interchange) (Mäkinen & Vuorio 2002, 78). OVT lyhennettä käytetään nykyään mm. verkkolaskutuksessa verkkolaskuosoitteena (OVT-tunnus), joka koostuu maakoodista sekä yrityksen y-tunnuksesta (Maventa Oy 2011).

2000-luvulla huomio kohdentui verkkolaskutukseen (Jaatinen 2009, 106). Myös ohjelmistoliiketoiminta alkoi kasvaa voimakkaasti ja uusia tietotekniikkayrityksiä syntyi IT-kuplan puhkeamisesta huolimatta 2000-luvun alussa (Hyvönen 2003, 1; Kauria 2012, 3). Verkkolaskutus ja ohjelmistoliiketoiminta kasvoivat tavallaan käsi kädessä, koska vastaanottaakseen verkkolaskuja yrityksellä tulee olla käytössään verkkolaskuja tukeva taloushallinnon ohjelmisto (Jaatinen 2009, 106). Verkkolaskutukseen siirtyminen on perusteltu viimeisen kymmenen vuoden aikana monin perustein eettisyydestä huikkeisiin kustannussäästöihin. Siitä huolimatta muutos ei ole tapahtunut odotetusti.

Laskulla on aina lähettäjä ja vastaanottaja. Tämä tarkoittaa sitä, että verkkolasku on aina kahden osapuolen välinen yhteinen asia ja sen hyödyt saavutetaan vain jos molemmat osapuolet ottavat verkkolaskutuksen toimintataavakseen (Kurki ym. 2011, 8). Ohjelmistoyhtiö Baswaren vuonna 2012 teettämässä verkkolaskututkimuksessa saatiin vastaus noin 350 yritykseltä, joista yli puolet oli alle 50 työntekijän ja alle 50 miljoonan euron liikevaihdon yrityksiä. Tutkimuksen mukaan 49 % vastanneista yrityksistä sanoo, että eivät voi lähettää myyntilaskua verkkolaskuna, koska asiakkailla ei ole valmiutta vastaanottaa niitä ja 18 % ei tiedä asiakkaan verkkolaskuvalmiuksista. Vastaavasti 50 % vastaajista sanoo, etteivät voi vastaanottaa ostolaskua verkkolaskuna, koska heidän toimittajillaan ei ole valmiutta lähettää verkkolaskua ja 21 % ei tiedä toimittajiensa verkkolaskuvalmiutta. (Basware verkkolaskututkimus 2012.)

2.2 Digitaalisen taloushallinnon hyödyt

Taloushallinnon digitalisoinnilla voidaan hyötyä merkittävästi kaikissa taloushallinnon osa-alueissa. Parhaita hyötyjä saavutetaankin etenkin silloin kun osa-alueet integroidaan taloushallinnon tietojärjestelmien avulla, jolloin päällekkäisyydet vähenevät ja perustieto löytyy aina yhdestä paikasta (Lahti & Salminen 2008, 27). Automatisoinnilla ja reaaliaikaisuudella on suuri merkitys yrityksen johtamisessa. Tilitoimistot ja palvelukeskukset voivat käyttää entistä enemmän aikaa asiakkaiden konsultointiin ja palveluiden kehittämiseen, kun rutiinityöt vähenevät. (Suomen yrittäjät. 2013.)

Hiilijalanjäljen pieneneminen on myös yksi digitaalisen taloushallinnon merkittävistä hyödyistä. Puhuttaessa hiilijalanjäljestä voidaan vielä palata termiin "paperiton taloushallinto". Finanssialan keskusliiton tutkimuksen (2010, 9) mukaan verkkolaskun hiilijalanjälki on pienimmillään 150 g ja paperisen laskun vastaavasti 450 g. Euroopassa lähetetään kaiken kaikkiaan

vuosittain noin 28 miljardia laskua ja Yhdysvalloissa 34 miljardia (Koch 2006, 4). Todellinen laskuihin käytetty paperimäärä on noin kolminkertainen kun otetaan huomioon laskujen vaatimat kirjekuoret (Lahti & Salminen 2008, 29).

3 Taloushallinnon prosessit

Taloushallinto voidaan nähdä yrityksen toiminnan yhtenä prosessina, mutta sitä on kuitenkin helpompi käsitellä ja konkretisoida jakamalla se pienempiin kokonaisuuksiin (Lahti & Salminen 2008, 14). Hyväksi havaittu jäsentely, jota esimerkiksi taloushallinnon ohjelmistotalot ja konsultit käyttävät, on seuraava: ostolaskuprosessi, myyntilaskuprosessi, matka- ja kululaskuprosessi, maksuliikenne ja kassanhallinta ja käyttöomaisuuskirjanpito. Nämä kaikki ovat pääkirjanpidon esiprosesseja. (Lahti & Salminen 2008, 16.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkemmin näistä kahteen, osto- sekä matkalaskuprosessiin.



Kuva 1: Yritysten taloushallintojärjestelmätarpeet muuttuvat yrityksen kasvaessa ja toiminnan laajentuessa (Lahti & Salminen 2008, 35).

Kuva 1 havainnollistaa pääasiassa yritysten järjestelmätarpeiden kasvua yrityksen kasvaessa, mutta jaottelee hyvin eri taloushallinnon prosessit etenkin tätä tutkimusta silmällä pitäen. Yritys X määritteli selvästi suureksi yritykseksi, jolloin sillä on hyvin paljon erilaisia tarpeita taloushallintojärjestelmien suhteen (Yritys-Suomi 2013). Kuva 1 myös havainnollistaa ja perustelee tämän tutkimuksen rajauksen. Esimerkiksi maksuliikenne sisältää paljon erillisiä

osaprosesseja, joita ei tämän opinnäytetyön puitteissa olisi mahdollista käsitellä kuin pinta-puolisesti.

3.1 Ostolaskuprosessi

Digitaalinen ostolaskuprosessi koostuu useasta vaiheesta. Taloushallinnon näkökulmasta ostolaskuprosessi alkaa ostolaskun vastaanottamisesta ja päättyy sen maksuun ja arkistointiin. Lahti ja Salminen (2008, 50) määrittävät sähköisen ostolaskuprosessin vaiheet seuraavasti:

- Ostolasku vastaanotetaan paperisena jonka jälkeen se skannataan laskujen käsittelyjärjestelmään. Vaihtoehtoisesti ostolasku saapuu käsittelyjärjestelmään suoraan verkkolaskuna. Ostolaskun perustiedot kuten laskun päiväys, eräpäivä ja loppusumma tallentuvat automaattisesti.
- Ostolasku tiliöidään joko valmiin tiliöintipohjan avulla tai manuaalisesti.
- Ostolasku lähetetään kiertoön tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi.
- Lasku palautuu ostoreskontran hoitajalle käsiteltäväksi.
- Ostoreskontran hoitaja päivittää hyväksytyt laskut ostoreskontraan.
- (Ostoreskontrasta muodostetaan maksuaineisto, joka siirretään pankkiin.)

Ostolaskujen sähköisen käsittelyjärjestelmän avulla laskut voidaan vastaanottaa, tiliöidä, tarkastaa ja hyväksyä sekä hallita koko tätä kierrätysprosessia. Ostolaskun saavuttua järjestelmään sen puuttuvat perustiedot täytetään ja se tiliöidään kustannuslajien mukaisille tileille ja kustannuspaikoille. Yrityksestä riippuen tiliöinti tehdään joko ostoreskontran hoitajan toimesta tai laskun tarkastajan toimesta. Isoissa yrityksissä ostolaskun tiliöinnin teettäminen tarkastajalla on perusteltu sillä, että vain tilaaja tietää miten kunkin ostolaskun kulu tulee käsitellä. Jos tiliöinnin suorittaa tilaaja itse, tulee myös tarkistus suoritettua tiliöinnin yhteydessä, jolloin laskun kiertoaika lyhenee. (Lahti & Salminen 2008, 63.)

Ostolaskun hyväksymisprosessi on yleensä kaksinkertainen, jolloin laskun hyväksyy tilaaja ja tämän jälkeen vielä yksi tai useampi henkilö (Lahti & Salminen 2008, 64). Yleensä etenkin isoissa yrityksissä hyväksyjä voi olla useita, kymmeniä tai jopa satoja. Kaikilla on omat vastualueet, joiden mukaisesti laskut saapuvat kullekin hyväksyttäväksi. Laskujen hyväksymisestä käytetään termiä asiatarkastus. (Mäkinen & Vuorio 2002, 122.)

Ostolaskuprosessin ohjauksessa on keskeistä toimittajan tietojen oikeellisuus. Myös käyttäjäorganisaatioiden käsittely- ja hyväksymissäännöt ovat keskeisessä roolissa. Toimittajarekisterin tulisi sisältää tiedot ainakin toimittajien nimistä, osoitteista, maksuehdoista ja maksuyhteyksistä. Yrityksen y-tunnus on hyvä sisällyttää tietoihin, ja ohjelmassa tulisi olla tarkastus y-tunnuksen kohdalla. Tällöin ohjelma ilmoittaisi, jos samalla y-tunnuksella olisi jo tallennettu

toimittaja. Näin välttyttäisiin tuplatoimittajien luomiselta. Isossa konsernissa, jossa on useita yrityksiä, toimittajarekisteri kannattaa järjestää kaikille konsernin yrityksille yhteiseksi. Näin toimittajia ei tarvitse luoda useaan kertaan ja toimittajakohtaisia hakuja voidaan tehdä konserninlaajuisesti. (Lahti & Salminen 2008, 53-54.)

3.2 Lainsäädäntö ja ostolaskuprosessi

Yrityksen ostolaskujen kierrätyksen kokonaisuuden kannalta kirjanpitolaki antaa hyvinkin vapaat kädet yritykselle toimia. Ostolaskujen ja muiden tositteiden hyväksyminen ja tarkastus kuuluvat kunkin yrityksen sisäiseen valvontaan (Lahti & Salminen 2008, 64). Kirjanpitolain 2. luvun 8 § ottaa kantaa tositteiden arkistointiin sallien niiden säilyttämisen koneellisia tietovälineitä hyväksikäyttäen (Rekola-Nieminen 2012, 41).

Arvonlisäverolaki ottaa kantaa laskun sisältöön melko tarkasti. Vuoden 2004 alusta laki muuttui merkittävilta osin, kun muutokset koskivat mm. laskulta vaadittavaa tietosisältöä sekä sähköistä laskutusta. Laskujen on tullut tästä eteenpäin sisältää myös toimitus/suorituspäivä. (Vero. 2003.) Tämä on merkittävä parannus, sillä toimitus/suorituspäivän avulla laskulta pysytään heti toteamaan, mille ajanjaksolle laskun sisältö kuuluu, ja näin kulujaksotuksista saadaan huomattavasti tarkempia. Pelkästä laskun päiväyksestä ei voida päätellä milloin tuote on todella siirtynyt asiakkaalle tai milloin palvelusuorite on tapahtunut (Rekola-Nieminen 2012, 60). Seuraavaan luetteloon on poimittu tärkeimmät ja yleisimmät arvonlisäverolain 209 b §:n vaatimat laskumerkinnot:

- laskun antamispäivämäärä
- juokseva tunniste
- myyjän y-tunnus
- myyjän ja ostajan nimi ja osoite
- tavaroiden määrä ja luonne sekä palvelujen laajuus ja luonne
- tavaran toimituspäivä tai palvelun suorituspäivä
- veron peruste verokannoittain ja yksikköhinta ilman veroa
- verokanta
- suoritettavan veron määrä
- verottomuuden tai käännetyn verovelvollisuuden peruste
- muutoslaskuissa viittaus aikaisempaan laskuun

(Vero. 2003).

Laskuissa voidaan käyttää myös kevennettyjä laskumerkintöjä. Kevennetyistä laskumerkinnoista säädetään Arvonlisäverolain 209 f §:ssä. Tietyin poikkeuksin kaikissa laskuissa, jotka ovat loppusummaltaan alle 400 €, voidaan käyttää kevennettyjä laskumerkintöjä. Vähittäis-

kaupassa laskun loppusummalla laskumerkintöjen kannalta ei ole merkitystä, jolloin se voi ylittää 400 €:n rajan. Vähittäiskauppaa harjoittavat esim. kioskit, suutarit ja kampaamot. (Vero. 2012.) Lasku kevennetyin laskumerkinnöin tulee sisältää seuraavat tiedot:

- laskun antamispäivä
- myyjän nimi ja arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- myytyjen tavaroiden määrä ja palvelujen laajuus sekä näiden laji
- suoritettavan veron määrä verokannoittain tai veron peruste verokannoittain
- muutoslaskujen osalta viittaus alkuperäiseen laskuun sekä ne tiedot, joita laskulla muutetaan

(Vero. 2012).

3.3 Matka- ja kululaskuprosessi

Yritykselle syntyy matkalaskuprosessi, kun yrityksen työntekijän työ edellyttää matkustamista, joka oikeuttaa työntekijän saamaan siitä korvauksen. Kululaskuprosessi taas syntyy, kun yrityksen työntekijä tekee pienhankintoja, joista syntyy yritykselle kuluja. (Lahti & Salminen 2008, 93.) Jotta syntyneet verovapaat kustannukset voitaisiin korvata, tulee työntekijän tehdä asianmukainen matka- tai kululasku, jonka tulee täyttää verolainsäädännön sekä kirjanpitolainsäädännön vaatimukset (Syvänperä & Turunen 2011, 95). Matkalasku sisältää yleensä kilometrikorvauksia ja/tai päivärahoja. Kululasku taas sisältää yleensä matkaan liittyviä hotelliyöpymisiä ja matkalippuja, jotka korvataan työntekijälle kulukorvauksena. Lahden ja Salmisen (2008, 95) mukaan matka- ja kululaskuprosessi on usein isoissakin organisaatioissa hyvin vähälle huomiolle jäänyt prosessi ja saattaa olla myös hankala ja työläs työvaihe. Tärkeimpänä syynä tähän Lahti ja Salminen (2008, 95) pitävät toiminnon hajanaisuutta eri organisaatioyksiköiden välillä. Tässä tilanteessa yksikköjen yksittäiset volyymit eivät ole kovinkaan suuria ja ne jäävät vähälle huomiolle.

Matka- ja kululaskutuksesta voidaan puhua omana prosessina jo silloin, kun yrityksessä on yli kymmenen matkustavaa työntekijää. Tällöin yrityksen kannattaa harkita sähköiseen matkalaskuprosessiin siirtymistä, jotta kaikki ostolaskuprosessin ohi kulkevat matka- ja kulukorvaukset saadaan eriteltyä. Sähköisessä matkahallinnossa laskujen laatimiseen käytetty aika pienee sekä virheet ja niiden selvittämiseen käytetty aika vähenevät. (Lahti & Salminen 2008, 94-95.)

4 B2B-palveluprosessi

B2B (Business to business)-palveluprosessi on asiakasyrityksen ja palveluntarjoajan välinen toimintasarja, joka koostuu palvelutapahtumista ja vuorovaikutustilanteista (Virtuaali AMK 2013). Palveluprosessin tuloksena tai sen aikana asiakas saa tarvitsemansa hyödyn. Asiakkaalta saatu palaute on palvelua tarjoavalle yritykselle hyvin tärkeää, koska sen perusteella voidaan todeta, missä vaiheessa prosessia tarjoaja on onnistunut ja mihin asiakas ei ole tyytyväinen (Lehtinen & Niinimäki 2005, 40).

4.1 Asiakas - palveluntarjoaja -näkökulma

Asiakkaat eivät osta tuotteita tai palveluja, vaan niiden tuottamia hyötyjä, jotka tuottavat heille arvoa. Tätä arvoa ei tuoteta tehtaissa niin kuin monia konkreettisia tuotteita eikä myöskään palveluyrityksen toimistossa, kuten usein ajatellaan. Arvo tuotetaan siinä vaiheessa, kun asiakkaat hyödyntävät ostamaansa palveluratkaisua. Asiakkaan arvontuottamisprosessi ja palvelun toimitusprosessi toteutuvat yleensä samaan aikaan. Vastaavasti fyysiset tuotteet tuovat asiakkaalle arvoa siinä vaiheessa, kun asiakas käyttää tai kuluttaa tuotetta erilaisissa käyttöprosesseissa. (Grönroos 2003, 26-27.) Voidaan todeta, että tämä yksinkertainen teoria ja esimerkki tukevat edellä mainittua toteamusta, että palveluprosessi syntyy asiakkaan ja palveluntuottajan vuorovaikutustilanteessa.

Kuten aiemmin todettiin, asiakkaat etsivät itselleen ratkaisuja, joita käyttäessä he saavat lisäarvoa. Palveluntarjoajan tulee siis toimittaa asiakkaalle ratkaisu, joka sisältää kaikki asiakkaan tarvitsemat komponentit (Grönroos 2003, 26-27). Esimerkiksi tekninen laite yrityksen tuotantoprosessissa ei tuo asiakkaalle arvoa, jos sen ylläpidosta ei huolehdita asiaankuuluvalla tavalla. Tärkeimpänä lähtökohtana palveluntarjoajalla on asiakkaan näkökulman huomioiminen, jonka perusteella asiakkaalle tarjotaan ratkaisu, joka tuottaa asiakkaalle arvoa. Tämän lisäksi voidaan tarjota erikseen laskutettavia palveluja. (Grönroos 2003, 30.)

Palveluntarjoajan on tärkeä ymmärtää, että palveluiden kulutuksen luonne poikkeaa fyysisen tuotteen kuluttamisesta. Grönroosin (2003, 86) mielestä puhuttaessa palveluista asiakas kuluttaa pikemminkin prosessia kuin tuotetta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakas osallistuu palveluprosessiin eikä vain kuluta prosessin lopputulosta. Tällöin asiakas on myös vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan työntekijöiden, resurssien ja järjestelmien kanssa. (Grönroos 2003, 86.) Asiantuntijapalveluille on ominaista, että asiakas osallistuu palveluprosessiin joko vain määrittämällä ominaisuudet ja tavoitteet tai olemalla merkittävässä asemassa myös itse palvelun tuottamisessa ja kehittämisessä (Lehtinen & Niinimäki 2005, 41).

Taloushallintoalan palvelutarjonnan muoto alkoi muuttua täysin 1990-luvun alussa, kun ensimmäiset ASP-palveluntarjoajat tulivat markkinoille. ASP:llä tarkoitetaan sovellusvuokrausta ja sen lyhenne tulee englannin kielen termeistä Application Service Provider tai Application Service Provision. Nykyään sama periaate kantaa nimeä SaaS (Software as a Service), mutta poiketen ASP:sta sillä tarkoitetaan ohjelmistovalmistajan omaa jakelua ja sovellusvuokrausta internetpohjaisesta sovelluksesta. Asiakas käyttää tarvitsemiaan sovelluksia internetin välityksellä ja maksaa palveluntarjoajalle käytöstä vuokraa. Palveluntarjoaja tarjoaa samaa sovellusta tai sovelluskokonaisuutta usealle asiakkaalle ja on vastuussa kaikesta niiden käyttöön liittyvästä ylläpidosta. (Lahti & Salminen 2008, 42.) Tämän kaltainen palvelu tarjoaa yrityksille huomattavasti edullisemman vaihtoehdon omien ohjelmistolisenssien hankinnan sijaan.

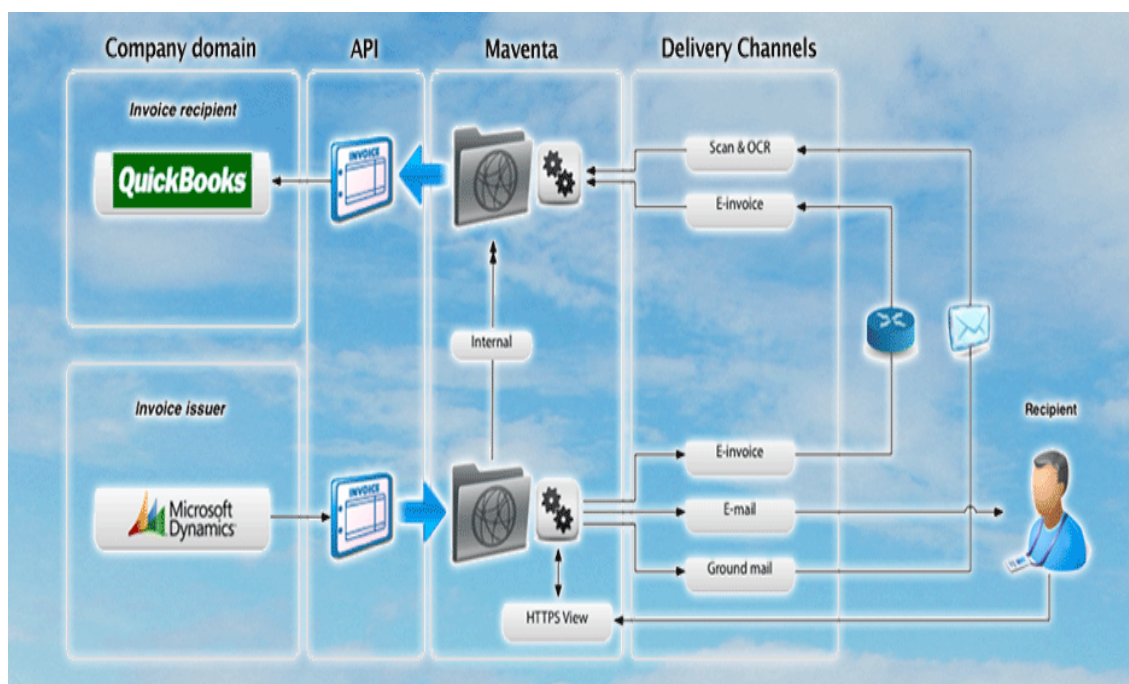
Visma Services Oy on palvelukeskus, joka tarjoaa mm. SaaS-palvelua. Palvelukeskustoimintamalli eroaa perinteisestä keskittämisajattelusta juuri palvelunäkökulman vuoksi. Aikaisemmin taloushallintoa ei pidetty palveluroolissa. Palvelukeskustoimintamallin periaatteena on tarjota keskittämisen tuomia mittakaavaetuja sekä laadukkaita palveluja ydinliiketoimintojen tueksi kuten esimerkiksi raportointi. Lisäksi yksi merkittävä etu yrityksille on palveluiden ja taloudellisen informaation sijaitseminen yhdessä paikassa. Usein yritykset antavat palvelukeskusten hoidettavaksi volyymeiltään suuret ja toistuvat toiminnot, kuten osto- ja matkalaskuprosessin. Näiden toimintojen automatisointi mahdollisimman pitkälle luo merkittäviä säästöjä. Osto- ja myyntilaskujen käsittely, pääkirjanpito ja käyttöomaisuuden ja investointien hallinta ovat yleisimmin palvelukeskuksessa tehtävät toiminnot. (Lahti & Salminen 2008, 174-175.) Alan kirjallisuudesta on vaikea erottaa ulkoistettua palvelukeskusmallia ja jonkin suuren organisaation oman palvelukeskuksen mallia. Lahti ja Salminen (2008, 174-175) mainitsevat samassa kappaleessa yrityksen palvelukeskuksen joka selvästi viittaa organisaation omaan talouspalvelukeskukseen sekä palvelukeskusten asiakkaat, palvelutarjonnan sekä niiden lisäämisen, joka taas viittaa ulkopuolisiin palvelukeskuksiin. Oli kyse sitten organisaation omasta palvelukeskuksesta tai ulkopuolisesta palvelukeskuksesta, konsepti on periaatteiltaan täysin sama. Tarkoituksena on saavuttaa säästöjä ja mittakaavaetuja.

4.2 Palveluprosessin kuvaaminen

Prosessikuvauksien tarkoituksena on havainnollistaa vallitsevaa tilannetta ja mahdollisesti tavoitetta, johon pyritään (Karvonen 1999, 42). Prosessikuvauksia voidaan käyttää apuna palvelun sisältöä määrittäessä. Kuvauksien avulla voidaan tarkemmin määrittellä osallistujat ja kunkin osallistujan osallistumisen taso. Lisäksi kuvauksessa voidaan tarkastella prosessin taloudellisia, laadullisia ja muita mahdollisia tavoitteita, jos se koetaan tarpeelliseksi. Prosessi-kaavioon voidaan myös määrittää ne palvelun osat, jotka asiakas tekee itse. Tällöin kaavio antaa perustan asiakkaan ja palveluntarjoajan väliselle yhteistyölle. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 41.)

4.3 Prosessin osallistujat

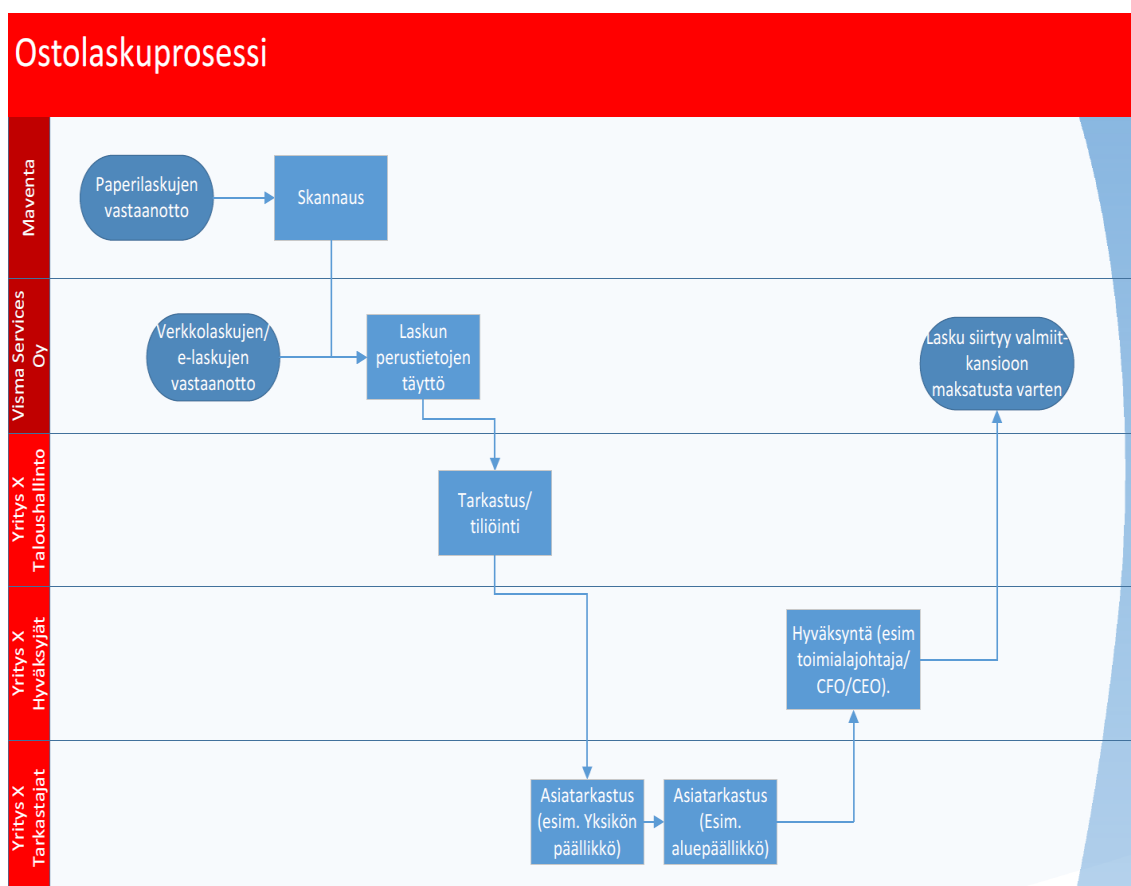
Ostolaskuprosessin pääasialliset osallistujaorganisaatiot ovat toimitusketjun alusta alkaen toimittaja, Visma Services Oy, Maventa Oy ja asiakasyritys X Oy. Maventa Oy on nykyaikainen sähköisen laskutuksen palveluntarjoaja ja verkkolaskuoperaattori (Maventa Oy 2013). Maventa on perustettu Suomessa vuonna 2007 ja se on nopeasti kasvanut Suomen suurimmaksi operaattoriksi (Ojanen 2013, 9A). Sillä on asiakkaita yli 8000 kolmessakymmenessä eri maassa. Maventa on yhdistetty suoraan moneen ERP- ja taloushallinto-ohjelmistoon, jolloin yritykset voivat käyttää Maventan palvelua suoraan oman ohjelmistonsa kautta. Pienemmät yritykset, joilla ei ole vielä tarvetta suurille ohjelmistoille, voivat kuitenkin hoitaa laskutuksensa sähköisesti käyttämällä verkkolaskut.fi -palvelua, joka on osa Maventa Oy:tä. (Maventa Oy 2013) Maventa etsii aina tehokkaimman mahdollisen tavan välittää laskuja eri ohjelmistojen välillä. Jos kyse on verkkolaskusta ja vastaanottavalla yrityksellä on käytössä verkkolaskuja tukeva taloushallinnon ohjelmisto, voidaan lasku lähettää datana yritykseltä toiselle. Jos taas kyse on paperilaskusta ja vain vastaanottavalla yrityksellä on käytössä laskujen sähköinen käsittelyjärjestelmä, Maventa skannaa laskun digitaaliseen muotoon ja ohjaa laskun vastaanottajalle (Kuva 2).



Kuva 2: Maventa Oy:n toimintamalli (Maventa.com 2013)

5 Ostolaskuprosessi ja sen ongelmakohtat

Asiakasyrityksen ostolaskuprosessi (Kuvio 2) Visma Services Oy:n osalta alkaa siinä vaiheessa, kun asiakasyrityksen toimittaja lähettää myyntilaskun. Pääsääntöisesti lasku päättyy joko skannauspalveluntarjoajalle tai suoraan verkkolaskuna ostolaskujen käsittelyjärjestelmään. Jos lasku lähetetään asiakkaan laskutusosoitteeseen paperisena, se saapuu Visma Services Oy:n ulkoistettuun skannauspalveluun (Maventa), johon asiakasyrityksen laskutusosoitteeseen lähetetty posti on ohjattu. Siellä lasku skannataan sähköiseen käsittelyjärjestelmään käyttäen aiemmin mainittua OCR-skannaustekniikkaa. Maventa erottelee heille saapuvasta postista laskut ja lähettää kaiken muun ostoreskontraan kuulumattoman postin Yritys X:n taloushallinto-osastolle. Visma Services skannaa laskuja käsittelyjärjestelmään nykyään enää erittäin harvoin. Tämä on hyvä asia, koska kaikki manuaalinen työ hidastaa ja jähmettää digitaalisuuteen ja automaatioon pyrkivää prosessia.



Kuvio 2: Yritys X Oy:n ostolaskuprosessi

Skannauspalvelua tarjoava yritys skannaa laskut jokaiselle tytäryritykselle erikseen niille annetun sarjanumeron mukaisesti. Tämä sarjanumero ohjaa laskut kierrätysjärjestelmässä oikealle yritykselle. Tämä prosessin toiminto on hyvin altis virheille, koska tytäryrityksiä on usei-

ta. Mahdolliset virheet hidastavat laskujen käsittelyä merkittävästi ja täysin turhaan. Skannausvirhe voi johtua joko Maventasta tai asiakasyrityksen toimittajasta. Laskua laatiessa toimittaja saattaa kirjoittaa laskun saaja-kenttään väärän yrityksen sarjanumeron. Kuitenkin usein toimittajat jättävät sarjanumeron kirjoittamatta kokonaan, jolloin Maventa tarkistaa numeron laskulla osoitetun yrityksen nimen perusteella, ja juuri tämä vaihe on erittäin altis mahdollisille virheille. Tällaiset virheet seisauttavat prosessin aina hetkeksi laskuja käsiteltäessä. Toinen skannauksessa tapahtuva virhe voi olla laskujen skannaaminen kahteen kertaan. Kierrätysjärjestelmä ilmoittaa aina metatietojen tallentamismuutoksessa, jos samalla viitenumerolla on jo tallennettu lasku. Näin tapahtuu siis aina kun toiseen kertaan skannattua laskua yritetään siirtää eteenpäin käsittelyjärjestelmässä. Useat toimittajat käyttävät laskuissaan samaa viitenumeroa jokaisessa samalle asiakasnumerolle osoitetussa laskussa. Tämä tarkoittaa sitä, että laskuja ei voi välittömästi poistaa vaikka ohjelma ilmoittaisi päällekkäisestä viitenumerosta vaan aina tulee tarkistaa onko ko. lasku tosiaan tuplalasku vai samalla viitenumerolla lähetetty. Tietoteknisistä syistä tuplalaskuja voi tallentua järjestelmään myös useita kerralla. Tällaisessakin tapauksessa jokaisen laskun kohdalla tulee tehdä edellä mainittu tarkistustoimenpide.

Seuraava vaihe on laskun perustietojen täyttö eli ns. meta-tietojen täyttö. Tämä on palvelukeskuksen päätehtävä tässä ostolaskuprosessissa. Laskun saavuttua järjestelmään palvelukeskuksessa täytetään ensin kirjanpidon päivämäärä, joka osoittaa mille kaudelle lasku suoriteperusteisesti kuuluu. Tämän lisäksi valitaan laskulle toimittaja ja täytetään laskun numero. Jos skannauksessa ei ole käytetty OCR-tekniikkaa, tulee meta-tietoihin täyttää laskun päivämäärä, eräpäivä, viitenumero ja loppusumma. Lisäksi laskun meta-tiedoissa on sisäinen tietokenttä, johon täytetään esimerkiksi sen yksikön nimi, jolle lasku kuuluu tai kausilaskuihin kausi, jonka ajalta laskutetaan. Tämä helpottaa mm. laskujen myöhempää tarkastelua. Palvelukeskus toimii ostolaskuprosessissa vain ns. suodattimena, joka perustietoja täyttämällä kontrolloi saapuvien laskujen virtaa. Yritys X:n laskenta-assistentin mielestä tästä on kuitenkin heille hyötyä. Tällä järjestelyllä varmistetaan se, ettei asiakkaan tarvitse käsitellä kuin aiheellisia laskuja. Aiemmin palvelukeskus on myös tiliöinyt laskut, mutta tällä hetkellä tehtävänä on vain kontrollointi.

Palvelukeskus pitää yllä asiakasyrityksen toimittajarekisteriä. Asiakasyrityksen jokaiselle tytäryritykselle ylläpidetään omaa toimittajarekisteriä. Yrityksillä on kuitenkin paljon yhteisiä toimittajia, joille hankinnat on keskitetty. Tämä synnyttää turhaa päällekkäisyyttä ja tuplatoimittajia toimittajarekistereiden kesken. Yrityksillä on paljon paikallisia yrityskohtaisia toimittajia. Huolimatta siitä, että jokaisella tytäryrityksellä on oma toimittajarekisteri, käsittelyohjelmassa on mahdollisuus tehdä hakuja toimittajakohtaisesti koko konsernin laajuisesti. Yhteisen toimittajarekisterin ylläpitäminen kuitenkin yksinkertaistaisi toimittajien luontia ja vähentäisi tiedon tallennuksen määrää.

Metatietojen täytön jälkeen lasku siirtyy Yritys X Oy:n taloushallinto-osastolle, jossa sen muoto tarkastetaan, tilioidaan ja lähetetään asiataarkastukseen ja hyväksyttäväksi operatiivisen organisaation henkilölle sen mukaan, minkä yrityksen lasku on kyseessä ja mitä lasku koskee. Jos laskulla ei tiliointia tai kustannuspaikkajakoa varten ole saatavilla tarpeeksi tietoja, laskenta-assistentti laittaa laskun operatiiviselle henkilölle kiertoan lausunnolla, jossa hän kysyy ko. yksityiskohtia ja viimeistään palvelujohtaja tietää, mitä on tilattu ja minne. Aika ajoin käy niin, ettei näitä kysymyksiä laskun tieto-osan lopussa huomioida tai kirjoitetaan kommentti "ok" ja lasku siirtyy ilman kustannuspaikkaa Valmiit -kansioon. Kustannuspaikan puuttuminen saattaa myöhemmin sotkea kustannuspaikkalaskentaa. Kirjanpito-ohjelmassa (MS Dynamics NAV) on kuitenkin ominaisuutena ns. kustannuspaikkapakote, joka estää laskun kirjaamisen ilman kustannuspaikkaa. Kustannuspaikan puuttuminen kuitenkin pysäyttää prosessin ja aiheuttaa Visma Services Oy:n päässä turhan selvitystyön kustannuspaikan selvittämiseksi. Tiliointivaiheessa eniten vaivaa tuottavat isot koontilaskut, jotka ovat joltain pidemmältä laskutuskaudelta ja samassa laskussa laskutettu mahdollisesti useaa kustannuspaikkaa koskevia tuotteita tai palveluita. Näistä hyviä esimerkkejä ovat puhelinlaskut. Hyvin paljon aikaa tiliointivaiheessa vievät myös luottokorttilaskut. Luottokorttilaskujen saavuttua metatietojen täytön jälkeen laskenta-assistentille hän teippaa kaikki operatiivisten työntekijöiden hänelle tuomat luottokorttien tapahtumien kuitit paperille, skannaa ne PDF-tiedostoiksi ja liittää ne laskuihin. Tämä on todennäköisesti suurin manuaalinen työvaihe tässä ostolaskuprosessissa.

Asiakasyrityksen tietyillä työntekijöillä on käytössään yrityksen luottokortti. Näitä henkilöitä on kaiken kaikkiaan kymmeniä, mikä tarkoittaa myös yhtä ostolaskua joka kuukausi per jokainen luottokortti. Luottokorttilaskujen käsittely on kokonaisuudessaan yksi eniten aikaa vievistä työvaiheista ostolaskuprosessissa. Luottokorttilaskun saavuttua järjestelmään palvelukeskus täyttää sen perustiedot. Laskun sisäinen tieto -kenttään kirjoitetaan kortin haltijan nimi. Yritys X Oy:n laskenta-assistentit tiliöivät laskun työntekijöiden heille toimittamien kuittien perusteella. Jokaisesta tapahtumasta tulee olla kuitti selitteineen ja se tulee teipata luottokorttilaskun tiliointipohjalle, joka on tarkoitukseltaan samanlainen kuin matka- ja kululaskujen pohjat (ks. liite 5). Tiliointipohjassa on oma paikka kuitille ja ohjeistuksena on, että jos kuitti ei mahdu sille osoitetulle paikalle tai jos kuitteja on enemmän, ne teipataan erilliselle paperille. Kuitenkin ani harvoin työntekijät toimivat ohjeiden mukaisesti, ja laskenta-assistentin tulee niin ollen teipata kuitit tositteisiin ennen skannausta. Yhden laskutusvälin (1kk) luottokorttilaskujen kuittien teippaaminen vie useita tunteja laskenta-assistenttien työajasta. Luottokorttilaskujen käsittelyn tehokkuuden osalta on todettava, että huolimatta suuresta manuaalisen työn määrästä, se on tällä hetkellä teoriatasolla tehokkain mahdollinen. Kehittämisen varaa on lähinnä käytännön toteutuksessa. Tänä päivänä taloushallinnon päivittäisten työtehtävien helpottamiseksi on jo kehitetty paljon erilaisia ohjelmistoja ja tietotek-

nisiä ratkaisuja ohjelmistojen integraatioita varten. Vaikkakin maksupäätteet lähettävät tiedon maksusta taloushallinnon ohjelmistoon, on ainoa tosite maksutapahtuman sisällöstä kuitenkin tapahtuman kuitti. Yleensä melkein poikkeuksetta jokaisen yrityksen periaatteisiin kuuluu, että kuitilla on näytettävä toteen, mitä yrityksen luottokortilla on ostettu. Perinteisten kuittien käsittelystä ei siis ole voitu luopua yrityksissä. Nopean haun tuloksena internetin hakukone ei löytänyt tuloksia liittyen luottokorttilaskujen kuittien käsittelyä helpottaviin ratkaisuihin. Voidaan siis olettaa, että tällaisia tietoteknisiä ratkaisuja ei vielä ole ainakaan suuren yleisön ulottuvilla.

”Meillä noi tarkastusrajat on aika alhaset”

”Se, mitä tää tietysti aiheuttaa on se, että meillä sitten laskunkierro venyy”

”Kasvavassa konsernissa kuitenkin, niin se on vähän semmosta historian taakkaa”

-Yritys X Oy:n Business Controller

Haastatteluissa nousi selvästi esille euromääriin perustuvat laskujen hyväksymisrajat. Hyväksymisrajat on asetettu asiakasyrityksessä jokaiselle hyväksyjälle erikseen. Hyväksymisrajat asiakasyrityksessä on asetettu organisaatiotasolla erittäin ylös. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaation yläpäässä hyväksytään summaltaan pieniä laskuja. Toimialajohtajat hyväksyvät kaikki yli 300 €:n laskut lukuun ottamatta tiettyjä kuukausittaisia kuluja kuten esimerkiksi henkilöautojen leasing-laskut. Tämä johtaa väistämättä laskujen kiertoajan pitenemiseen mikä taas yleensä johtaa maksujen myöhästymisiin ja turhiin korkokuluihin. Laskenta-assistentti tiliöi tietyt kuukausittain toistuvat, samansuuruiset laskut ja talousjohtaja hyväksyy ne. Alle 300 €:n laskut tarkastaa yksikön päällikkö ja palvelupäällikkö hyväksyy ne, jolloin laskuilla on aina vähintään kaksi tarkastajaa. Sekä asiakasyrityksen controller että Visma Servicesin kirjanpitäjä olivat sitä mieltä, että hyväksymisrajaa tulisi hieman laskea. Rajan laskemisen voisi aloittaa esimerkiksi poistamalla tietyn summan alittavista elintarvikelaskuista tämän hetkisen hyväksyjäportaan kokonaan. Tällöin laskun voisi tarkastaa ja samalla hyväksyä se henkilö, joka tilauksen on alun perin tehnyt. Controller mainitsi, että kasvavassa konsernissa laskujen hyväksymiskäytännöt saattavat olla hieman historian taakkaa. Laskujen määrä on ollut aiemmin pienempi, jolloin nykyinen hyväksymiskäytäntö on varmasti toiminut varsin hyvin.

”Usein huomataan se, että siellä lukee, että ei saa maksaa”

-Visma Services Oy:n kirjanpitäjä

Hyväksymisvaiheessa harvemmin enää tapahtuu isompia virheitä, mutta haastatellut työntekijät nostivat kuitenkin esiin seuraavan, liian usein esiintyvän ongelman. Tilanteessa jossa lasku on jostain syystä virheellinen tai aiheeton, hyväksyjät kirjoittavat laskun tietoihin lausunnon, esim. ”virheellinen lasku, ei makseta”. Helpoin keino hyväksyjällä saada lasku eteenpäin, on hyväksyä lasku normaalisti. Tämä kuitenkin johtaa siihen, että lasku siirtyy suoraan Valmiit-

kansioon, josta laskut siirretään maksuun, ja riski virheellisen laskun maksamisesta kasvaa. Hyväksyjän tulisi tässä tilanteessa erikseen valita tarkastajien listasta laskenta-assistentti tarkastajaksi uudelleen, jonka jälkeen laskenta-assistentti voisi tehdä tarvittavat toimenpiteet. Asiakasyrityksen haastateltavat pohtivat mahdollisuutta luoda ohjelmaan valintamahdollisuudeksi myös "en hyväksy" tai "hylätty" -painike. Tämän kaltaiset virheet kuitenkin yleensä huomataan tilitoimistossa viimeistään siinä vaiheessa, kun valmiit laskut siirretään maksua varten kierrätysjärjestelmästä kirjanpito-ohjelmaan. Sellaisten laskujen osalta, jotka ovat kokonaan tai osittain aiheettomia, tai muuten virheellisiä, on tarkoituksenmukaista käyttää kierrätysohjelman epäselvät -kansiota jossa laskut voivat odottaa mahdollista hyvityslaskua. Tätä ominaisuus on otettu asiakasyrityksessä toimintatavaksi vasta lähiaikoina.

Asiakasyrityksellä on useita lähivuosien aikana hankittuja tytäryrityksiä, joilla kaikilla on saatanut aikaisemmin olla pienemmille yrityksille tyypillisiä toimintatapoja eri asioissa. Eräille asiakakkaan tytäryrityksille saapuu usein laskuja tai tilisiirtolomakkeita, joiden euromääräiset summat ovat hyvin pieniä ja jotka eivät täytä kaikkia kevennettyjä laskumerkintävaatimuksia, kuten esim. yrityksen tai ammatinharjoittajan y-tunnus tai laskun päivämäärä. Erityisesti y-tunnuksen tarkastaminen näissä tapauksissa vaatii kaikkien prosessiin osallistuvien erityistä huomiota. Jos laskulta ei löydy y-tunnusta, voidaan olettaa, että kyseinen toimittaja on yksityinen henkilö, jolloin maksettavasta summasta tulee tietyissä tapauksissa maksaa ennakonpidätys. Tällöin se maksetaan normaalin palkan tapaan. Jos laskulta löytyy y-tunnus, tulee se tarkistaa yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Edellä mainittujen pienten toimijoiden laskujen käsittelyä helpottaisi huomattavasti, jos he käyttäisivät esimerkiksi asiakasyrityksen laatimia, yleispäteviä lomakkeita, kuten jo käytössä olevat matka- ja kululaskupohjat, joissa olisi oma tilansa kaikille laskun perustiedoille sekä oma tilansa yksilöllisille selitteille. Asiakasyrityksessä on pohdittu samantapaista ratkaisua jo aikaisemmin.

"Kankea, mutta myöskin aika varma"

"Tarkka, mutta hidasteita on liikaa"

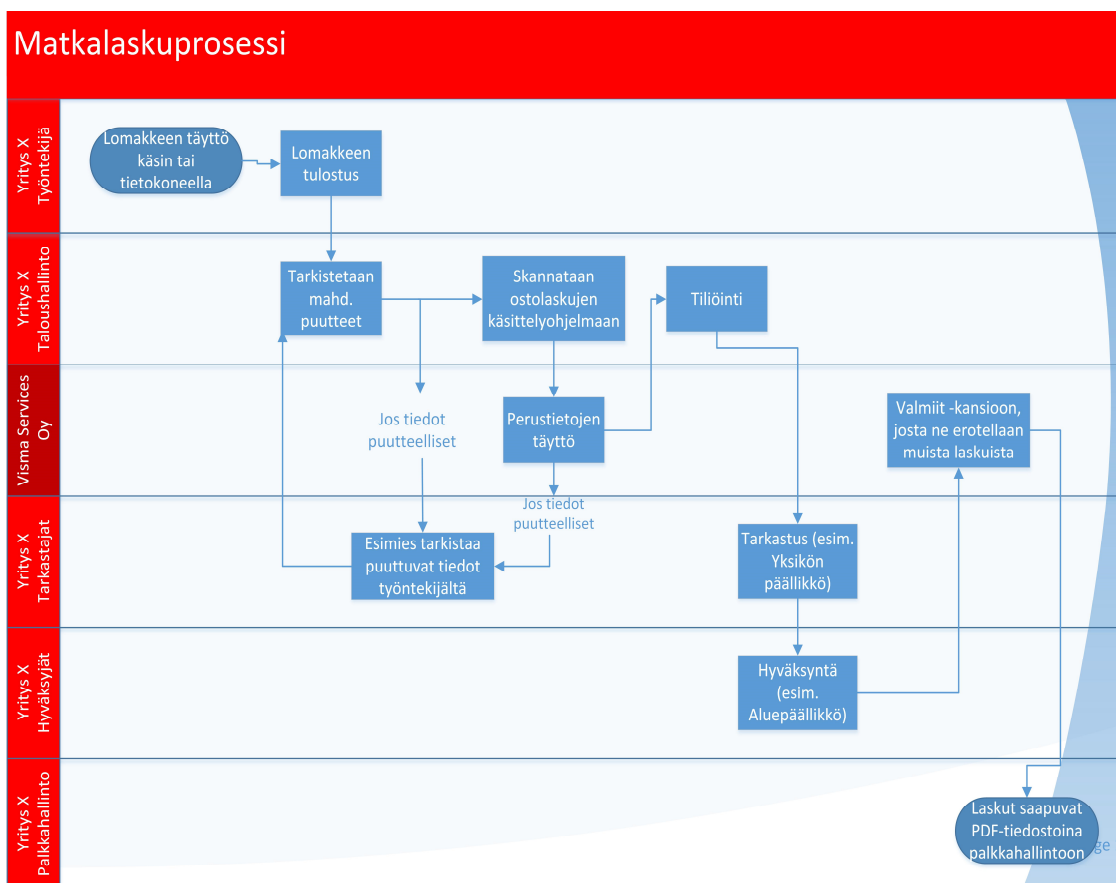
-Visma Services Oy:n kirjanpitäjä

Voidaan todeta, että asiakkaan ostolaskuprosessin ns. pullonkaulat liittyvät kuittien käsittelyyn, skannaukseen ja hyväksymiskäytänteisiin. Prosessissa tulee todennäköisesti olemaan vielä pitkään kuittien käsittelyä ja niiden skannausta, ainakin jossain määrin. Tällä hetkellä sitä on kuitenkin asiakasyrityksen taloushallinto-osastolla suhteellisen paljon. Laskenta-assistenteilla on käytössään tekniikaltaan sellainen skannauslaite, joka vaatii kaikkien niittien poiston papereista, jolloin kuitit tulee teipata kiinni. Skannausmäärä asiakasyrityksessä liittyen luottokorttilaskuihin sekä matka- ja kululaskuihin on niin suuri, että se edellyttäisi skannauslaitetta, jolla voi skannata papereita, joissa liitteet ovat nidottuina.

6 Matkalaskuprosessi ja sen ongelmakohtat

Matkalaskut sisältävät ainoastaan verottomia kilometrikorvauksia ja päivärahoja tehdyistä työmatkoista. Kaikki muut matkakulut maksetaan työntekijälle kulukorvauksina. Nämä kulukorvaukset eivät sisälly matkalaskuprosessiin. Kulukorvauslaskut ovat matkalaskujen kaltaisia ja ne käyvät läpi samanlaisen tarkastus- ja hyväksymiskierroksen kuin matkalaskut, mutta ne maksetaan työntekijöille samassa yhteydessä kuin muutkin ostolaskut. Asiakasyrityksen matkalaskuprosessi (Kuvio 3) on huomattavasti jäykempi ja hitaampi kuin ostolaskuprosessi johtuen pitkälti ostolaskuprosessin osittaisesta digitaalisuudesta. Kuten aiemmin tässä tutkimuksessa todettiin, digitaalinen taloushallinto tarkoittaa kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa. Matkalaskuprosessin osalta ei voida puhua kuin osittaisesta sähköisestä käsittelystä, koska:

- Iso osa laskupohjista tulostetaan tietokoneilta ja täytetään tarvittavat tiedot käsin. Itse laskupohjat ovat kuitenkin selkeät ja ajantasaiset (ks. liitteet).
- Kuittien käsittely vaatii aina manuaalista käsittelyä kaikesta huolimatta. Tämä on myös matkalaskuprosessin työläin vaihe, koska kaikki kuitit tulee teipata paperille ja tämän jälkeen skannata laskun mukana käsittelyjärjestelmään.
- Laskujen tiedot vaativat usein täydennystä. Osittain tietojen täydentäminen voidaan kuitenkin tehdä sähköisesti ja vielä siinäkin vaiheessa, kun lasku on jo käsittelyjärjestelmässä.



Kuvio 3: Yritys X Oy:n matkalaskuprosessi

"Mulla on teippirulla ja paperi ja sitten mä rupeen teippaamaan"
-Yritys X Oy:n laskenta-assistentti

"Käytännössä jokainen käy varmaan hakemassa ne kerran ja sitten täyttelee vanhalle pohjalle"

-Yritys X Oy:n Business Controller

Asiakasyrityksen laskenta-assistentti on tehnyt sekä matkalaskuille että kulukorvauksille tarkoitetut tositepohjat, jotka on tallennettu asiakasyrityksen yhteiselle verkkoasemalle. Kuten tositepohjista näkyy, niissä on korostettu keltaisella värillä ne kohdat, jotka ovat ns. pakollisia kenttiä, joita ilman lasku ei etene maksuun saakka. Usein laskulta kuitenkin puuttuu näitä tietoja. Yleisimmin laskulta puuttuu tilinumero, kustannuspaikka tai yrityksen nimi. Jos laskulta puuttuu useita perustietoja, se lähetetään takaisin ko. yksikön päällikölle, joka tarpeen mukaan tiedustelee puuttuvat tiedot laskun laatineelta työntekijältä. Jos puutteet ovat vähäisiä, niitä saatetaan pyytää joko käsittelyohjelman kautta syöttämällä kysymys laskun lausuntokenttään tai sähköpostitse. Usein työntekijät tulostavat matkalaskupohjan tietokoneeltaan paperiseksi ja täyttävät tiedot käsin. Tämä kuitenkin johtaa liian usein tilanteisiin, joissa laskun käsittelijä ei voi olla varma esimerkiksi henkilön nimestä tai tilinumerosta erilaisten käsialojen vuoksi. Näissäkin tapauksissa lasku joudutaan palauttamaan laskun laatijalle korja-

usta varten. Laskut tulisi aina täyttää tietokoneella ja vasta sen jälkeen tulostaa paperille jotta välttyttäisiin käsialojen tulkitsemiselta. On myös hyvin yleistä, että työntekijät ovat tallentaneet laskupohjan verkkoasemalta omalle tietokoneelleen, minkä jälkeen pohjia on päivitetty, mutta työntekijät käyttävät edelleen tallentamiaan pohjia.

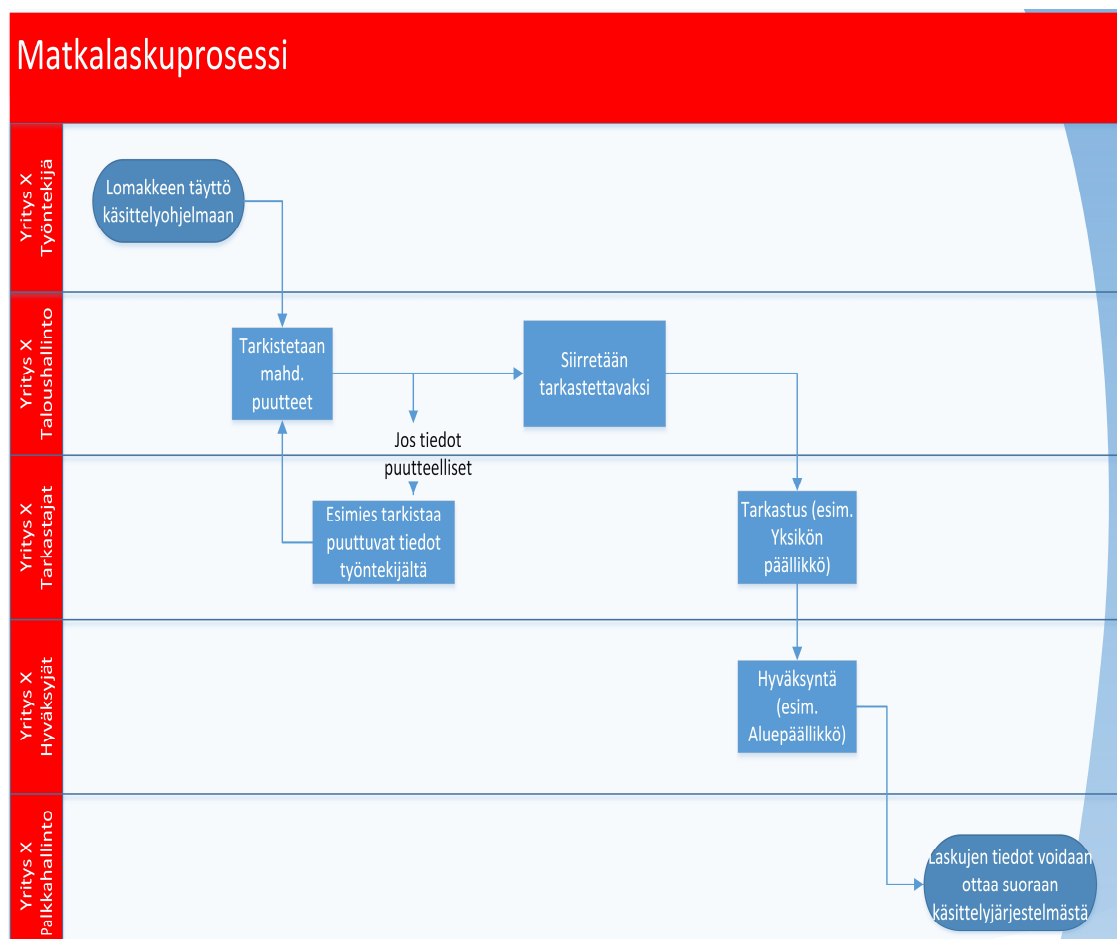
Matkalaskut kiertävät hyväksymisjärjestelmässä normaalin tarkastus- ja hyväksymiskierron, mutta niitä ei koskaan kirjata muiden ostolaskujen ja kulukorvausten mukana kirjanpitojärjestelmään. Visma Services Oy:n kirjanpitäjä erottelee kaikki matkalaskut muiden laskujen joukosta ja lähettää ne PDF-tiedostoina asiakasyrityksen palkkahallintoon. Matkalaskujen erottautumista muiden laskujen joukosta helpotetaan täyttämällä viitenumerokenttään sana *matkalasku*. Ilman tätä identifiointia edellä mainittu erottelu olisi hyvin työlästä. Matkakulut maksetaan työntekijöille normaalin palkanmaksun yhteydessä asiakasyrityksen oman palkkahallinnon toimesta.

”Suurin osa matkalaskuista on ilman liitteitä”

-Yritys X Oy:n laskenta-assistentti

Kun asiakasyrityksen laskenta-assistentilta kysyttiin, miten matkalaskuprosessia voitaisiin hänen mielestään kehittää, vastaus oli yksinkertaisesti sen sähköistäminen eli ottamalla käyttöön matkalaskulaajennus nykyisestä ostolaskujen käsittelyohjelmasta. Sama vastaus saatiin myös Visma Services Oy:n kirjanpitäjältä. Asiakasyrityksen matkalaskujen määrää tarkasteltiin viimeisen kuuden kuukauden ajanjaksolta ja todettiin, että laskuja on ollut keskimäärin 120 kpl joka kuukausi. Pääsääntöisesti laskuja on yksi työntekijää kohden. Kuten Lahti ja Salminen (2008, 94) kirjassaan toteavat, yrityksen kannattaa siirtyä sähköiseen matkalaskujen käsitteilyyn silloin, kun yrityksessä on yli kymmenen matkustavaa työntekijää. Vaikka matkalaskut ovatkin tällä hetkellä sähköisessä muodossa muiden ostolaskujen seassa, prosessi sisältää kuitenkin paljon manuaalista työtä, koska laskut luodaan paperisina. Matkalaskuohjelmalla koko matkalaskuprosessi olisi mahdollista viedä läpi miltei täysin paperittomana sekä ilman tilitoimiston osallistumista jolloin prosessista lähtisi kokonaan yksi toimija pois. Näin asiakasyrityksen palkkahallinto voisi saada hyväksytyt matkalaskut suoraan käsiteltäväkseen matkalaskuohjelmasta. Haastattelussa laskenta-assistentti kuitenkin totesi, että henkilökunnalta saapuu myös matkalaskuja, joiden mukana on kuitteja itse maksetuista matkalipuista tai majoituskuiluista. Tällöin kuitit tulisi skannata sähköisen matkalaskun liitteeksi käsittelyjärjestelmään. Kuitillisten matkalaskujen osuus kaikista matkalaskuista on kuitenkin hyvin pieni. Kulukorvauslaskut olisi mahdollista myös käsitellä matkalaskuohjelmassa, jolloin ostolaskuprosessi ei enää sisältäisi muuta kuin ostolaskuja. Kululaskuissa ongelmana on kuitenkin laskussa aina mukana oltavien tositteiden liittäminen laskulle. Tositteiden liittäminen vaatii skannauksen, jolloin kulukorvauksen digitaalinen käsittely matkalaskuohjelmassa ei tuo välttämättä riittävä etua nykyiseen menetelmään verrattuna.

Matkalaskuosion käyttöönottamisesta on ollut jo aiemmin keskusteluja asiakasyrityksen ja palvelukeskuksen välillä, mutta ne eivät ole vielä tähän mennessä johtaneet toimenpiteisiin. Laskenta-assistentti toivoi saavansa matkalaskulaajennuksen itselleen ensin testikäyttöön, jolloin hän voisi kokeilla sitä käytännössä ja raportoida sen käytettävyydestä eteenpäin. Kuviossa 4 on esitetty mahdollinen matkalaskuprosessi matkalaskuohjelman käyttöönoton jälkeen.



Kuvio 4: Yritys X Oy:n matkalaskuprosessi, jos matkalaskuosio otettaisiin käyttöön.

7 Yhteenveto ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata asiakasyrityksen osto- ja matkalaskuprosessi sekä etsiä siitä mahdollisia kehitettäviä kohtia ja niihin ratkaisuja. Tutkimusongelmana oli "Miten asiakasyrityksen osto- ja matkalaskuprosessia voidaan kehittää?". Tähän löydettiin haastattelujen ja havainnoinnin avulla monia kehitettäviä kohtia ja niihin esitettiin parannusehdotuksia. Selkeimmät kehityskohdat ja merkittävimmät parannusehdotukset havaittiin asiakasyrityksen matkalaskuprosessista, joka ei ole tällä hetkellä tehokkain mahdollinen. Matkalaskujen määrä on kasvanut yrityksen kasvaessa eikä nykyinen malli, jossa ostolaskut ja matkalaskut käsitellään samassa ohjelmassa sekaisin, ole enää sopiva nykyiselle volyymille.

Matkalaskujen käsittelyn eriyttäminen matkalaskuohjelmistoon selkeyttäisi huomattavasti molempia prosesseja ja toisi arvoa sekä asiakasyritykselle että palvelukeskukselle.

Asiakasyrityksen ostolaskuprosessi on tällä hetkellä prosessina melko toimiva. Prosessin toiminnot ovat järkeviä ja perusteltuja, mutta siinä on tiettyjä kohtia, jotka turhaan hidastavat ja jähmettävät sitä. Näitä kohtia tuotiin tässä työssä onnistuneesti esiin ja esitettiin niihin korjaavia ratkaisuja. Prosessi tulisi muuttumaan toiminnoiltaan ainoastaan silloin, jos asiakasyrityksen hyväksymiskäytänteitä muutettaisiin, ja silloinkin vaikutus kohdistuisi vain osaan laskuista. Yksi asia, johon asiakasyrityksen tulisi kiinnittää huomiota liittyen koko ostolaskuprosessiin, on ostopolitiikka ja tarkemmin tiettyjen vaatimusten asettaminen toimittajille ja niiden ylläpitäminen. Asiakasyrityksen kokoisella yrityksellä on paljon ostovoimaa ja sen hankkimat tuotteet tai palvelut saattavat olla joillekin toimittajille merkittävä tulonlähde. Tässä asemassa yrityksellä on mahdollisuus neuvotella laskutukseen liittyvistä seikoista. Vaikkakaan tällä ei ole välitöntä vaikutusta ostolaskuprosessin tehokkuuteen ja toimivuuteen saattaa sillä pitkällä aikavälillä olla positiivisia vaikutuksia. Tällä hetkellä ostolaskuprosessi on hieman rikkonainen kokonaisuus.

*”Kertoo siitä, että me tehmään jotain mistä on niille oikeesti apua”
-Visma Services Oy:n kirjanpitäjä*

Huolimatta siitä, että asiakasyritys on kasvanut todella voimakkaasti viime vuosien aikana, ei sen ole tarvinnut juurikaan lisätä omaa taloushallintohenkilöstöään. Viimeisen 1,5 vuoden aikana vakituinen toimistohenkilöstö ei ole lisääntynyt lainkaan. Kuitenkin samassa ajassa yrityserheen volyyymi on kaksinkertaistunut. Tämä kertoo siitä, että Visma Services palvelee asiakasyritystä toimivilla ratkaisuilla niin, että siitä on heille merkittävää hyötyä.

7.1 Jatkotutkimusaiheet

Koska tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli kuvata olemassa olevia prosesseja ja osoittaa niissä esiintyviä ongelmakohtia ja niihin ratkaisuja, olisi luonteva jatkotutkimus aiheesta näiden ratkaisujen implementointi ja tuloksien seuranta. Asiakasyrityksen edustajien haastattelun aikana haastattelurungon ulkopuolelta keskustelua herätti myös uusien ja vanhojen työntekijöiden perehdyttäminen. Yrityksen voimakkaasta kasvusta johtuen ohjelmistokoulutuksella ja käytännön toimintatapojen opettamisella on suuri painoarvo henkilöstön kasvaessa. Uudelle henkilöstölle on tehtävä tutuksi käytössä olevat järjestelmät sekä toimintatavat ja vanhalle henkilöstölle taas parannusten ja päivitysten uudet piirteet. Tässä on yksi jatkotutkimusaihe henkilöstöhallintoon ja taloushallintoon liittyen, joka on varmasti asiakasyritykselle aiheellinen ja tarpeellinen.

Kuten jo aiemmin on mainittu, tästä tutkimuksesta rajattiin pois laskujen maksatusprosessi, joka Yritys X Oy:n kohdalla on merkittävän suuri. Asiakasyrityksen voimakas kasvu luo perusteet myös tämän prosessin tutkimiselle ja kehittämiseksi. Vaikka maksatusprosessi rajattiinkin ulos tästä tutkimuksesta, se herätti keskustelua etenkin Visma Services Oy:n kirjanpitäjän kanssa. Laskujen maksamisprosessi vaatii paljon manuaalista työtä. Laskujen suuren määrän vuoksi pelkästään niiden siirtäminen kirjanpito-ohjelmaan on työlästä. Prosessissa olisi varmasti toimintoja, joita voitaisiin helpottaa tietotekniikan tai muiden ratkaisujen avulla.

7.2 Itsearviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli kaiken kaikkiaan mielenkiintoinen kokemus. Keväällä 2013 tuskailin miettiessäni aiheita opinnäytetyölleni työskennellessäni Visma Services Oy:ssä. Aloittaessani harjoittelun Visma Services Oy:ssä toivoin sieltä saavani jonkinlaisen toimeksiannon opinnäytetyötäni varten, mutta työsuhteeni alkoi juuri kiireisimpään raportointi aikaan ja aiheen etsiminen jäi pitkälti oman pohdinnan varaan. Aloin työskennellä Yritys X Oy:n osto- ja matkalaskuprosessin parissa ja huomasin myöhemmin siinä olevan kehittämisen varaa. Päätin alkaa työstämään aiheesta opinnäytetyötä ja lopputuloksena syntyi mielestäni aiheellinen ja suuntaa antava tutkimus prosessien toimivuudesta ja niiden kehittämisestä. Tutkimus ei kuitenkaan ollut toimeksianto kummaltakaan case-yritykseltä. Tämä toisaalta vahvistaa tutkimuksen puolueettomuutta ja objektiivisuutta. Tutkimuksessa käytettiin sekä haastatteluja että havainnointia tiedonkeruumenetelmänä joka lisää tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuutta lisää myös se, että haastattelut nauhoitettiin. Haastateltavien suurempi määrä ja case-yritysten suurempi osallistuminen ovat asioita, joita myöhemmin ajateltuna olisi voinut tehdä toisin tai paremmin.

Lähteet

Granolund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy. Rekola-

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Karvonen O. 1999. Prosessimalli: Käsikirja prosessin kehittäjälle. Helsinki: Helsingin kaupungin hankintakeskus.

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Juva: Bookwell Oy.

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nieminen, L. 2012. Kirjanpitolaki käytännössä. Vaajakoski: Bookwell Oy.

Ojanen, L. 2013. Visma ohitti Baswaren verkkolaskuttajana. Kauppalehti 19.8.2013. 9A.

Sähköiset lähteet

Basware. 2012. Tutkimus: Verkkolasku, automaatio ja liikekumppanien kanssakäynti avoimessa verkossa. Viitattu 15.5.2013.
<http://www.basware.com/knowledge-center/verkkolaskututkimus-2012>

Finanssialan keskusliitto. 2010. Ympäristöystävällinen verkkolasku. Viitattu 29.5.2013.
http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Ymparistoystavallinen_verkkolasku.pdf

Itella information Oy. 2013. Verkkolaskujen vastaanotto. Viitattu 13.5.2013.
<https://www.verkkolasku.info/c/ec/vlinfo/info?infopage=4>

Jaatinen, P. 2009. Sähköistyvän taloushallinnon innovaatioiden kehitys ja niitä koskevat merkitykset ja diskurssit alan ammattilehtikirjoittelussa. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66459/978-951-44-7698-3.pdf?sequence=1>

Kauria, A. 2012. Beta-kertoimen käyttäytyminen eri suhdanteissa: IT-kuplan puhkeaminen ja finanssikriisi. Kandidaattitutkielma. Lappeenranta: Lappeenrannan yliopisto.
http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/74760/kandi28_final.pdf?sequence=1

Kemiläinen, A. & Jauhiainen, A. 1999. Saumaton palveluketju. Käsitteitä. Viitattu 12.5.2013
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030702/1115120704266/1115123610672/1115123658085/1115123893278.html>

Koch, B. 2006. The European E-Invoicing & Electronic Bill Presentment & Payment trends and the role of the Financial Services Industry. Viitattu 2.5.2013.
http://www.billentis.com/SEPA_Milano_1206.pdf

Maestro yhtiöt. 2013. Esite Maestro ohjelmistosta. Viitattu 18.9.2013
<http://www.maestro.fi/sites/default/files/brochures/ESITE%20-%20Expera.pdf>

Maventa Oy. 2011. Maventa Customer care. Mikä OVT-tunnus on ja mitä sillä tehdään? Viitattu 13.5.2013
<https://maventa.zendesk.com/entries/20308016-Mik%C3%A4-OVT-tunnus-on-ja-mit%C3%A4-sill%C3%A4-tehd%C3%A4n->

Maventa Oy. 2013. Tietoa palvelusta. Yleiset kysymykset. Viitattu 25.7.2013
<http://www.maventa.com/fi/tukiresurssit/kysymyksia-ja-vastauksia/>

Microsoft. 2012. Microsoft Dynamics NAV. Viitattu 12.6.2013.
<http://www.microsoft.com/dynamics/fi/fi/products/nav-overview.aspx>

Suomen Yrittäjät. Sähköinen taloushallinto. Viitattu 23.5.2013.
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/#mitaon>

Verohallinto. 2003. Laskua koskevat vaatimukset arvonlisäverotuksessa. Yleiset laskumerkin-
nät. Viitattu 22.7.2013.
http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Verohallinnon_ohjeet/Laskua_koskevat_vaatimukset_arvonlisaver%2810160%29

Verohallinto 2012. Laskuvaatimukset arvonlisäverotuksessa. Kevennetyt laskumerkintävaati-
mukset. Viitattu 6.9.2013.
[http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Laskutusvaatimukset_arvonlisaverotuksess\(23291\)#6.2Kevennetytlaskumerkintvaatimukset_](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Laskutusvaatimukset_arvonlisaverotuksess(23291)#6.2Kevennetytlaskumerkintvaatimukset_)

Visma. 2013. Visma yritykset suomessa. Viitattu 14.8.2013.
<http://www.visma.fi/Tietoa-Vismasta/Visma-yritykset/Suomi/Esittely/>

Westerholm, P. 2010. Verkkolaskutus. Lappeenrannan yliopisto. Viitattu 2.5.2013.
<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/62855/nbnfi-fe201006021938.pdf?sequence=3>

Yritys-Suomi 2013. Yrityksen koko. Viitattu 26.11.2013.
<http://www.yrityssuomi.fi/yrityksen-koko>

Yritys X Oy.fi. 2013. Asiakasyrityksen kotisivut.

Haastattelut

Sartjärvi, J. 2013. Accountant. Visma Services Oy. Haastattelu 28.6.2013.

Tukia, J. 2013. Business Controller. Yritys X Oy. Haastattelu 30.5.2013.

Viheriälehto-Turpeinen, R. 2013. Laskenta-assistentti. Yritys X Oy. Haastattelu 30.5.2013.

Kuvat

Kuva 1: Yritysten taloushallintojärjestelmätarpeet muuttuvat yrityksen kasvaessa ja toiminnan laajentuessa (Lahti & Salminen 2008, 35.).....	13
Kuva 2: Maventa Oy:n toimintamalli (Maventa.com 2013)	19

Kuviot

Kuvio 1: Visma yritykset Suomessa (Visma.fi)	8
Kuvio 2: Yritys X Oy:n ostolaskuprosessi	20
Kuvio 3: Yritys X Oy:n matkalaskuprosessi	26
Kuvio 4: Yritys X Oy:n matkalaskuprosessi, jos matkalaskuosio otettaisiin käyttöön.....	28

Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset	36
Liite 2 Yritys X Oy Matkalaskupohja	37
Liite 3 Ajopäiväkirja matkalaskulle.....	38
Liite 4 Yritys X Oy Kulukorvauslomake	39
Liite 5 Yritys X Oy Luottokorttilaskun tiliöintipohja	40

Liite 1 Haastattelukysymykset

Haastattelurunko (yhteiset)

1. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä työpaikassasi?
2. Kuinka kauan olet työskennellyt ostolaskuprosessin parissa?
3. Mitkä ovat pääasialliset työtehtäväsi ostoreskontran lisäksi?

4. Mikä on arviolta verkkolaskujen osuus saapuvista laskuista tällä hetkellä?
5. Mitkä tehtävät ostolaskujen kierrätysprosessissa ovat tällä hetkellä eniten aikaa vieviä?
6. Miten ostolaskujen kierrätysprosessia voitaisiin mielestäsi kehittää nykyisestä?
7. Mitkä tehtävät henkilökunnan matka- ja kululaskujen käsittelyprosessissa ovat eniten aikaa vieviä?
8. Miten henkilökunnan matka- ja kululaskujen käsittelyprosessia voitaisiin mielestäsi kehittää nykyisestä?
9. Voisiko erilaisten yksittäisten korvauksien ym. käsittelyä parantaa? Miten?
10. Miten yrityksessänne kontrolloidaan/tarkkaillaan skannauspalvelun laatua?
11. Millaisena koet Visma Services Oy:n ja Yritys X Oy:n välisen kommunikaation ostolaskuprosessin osalta?
12. Millaisena koet ostolaskujen kierrätysprosessin tällä hetkellä?

Lisäkysymykset asiakasyritykselle

13. Miten toimitte jos jokin toimittajistanne lähettää laskunsa paperisina?
14. Selostaisitteko lyhyesti, miten ostolasku kulkee yrityksessänne prosessin aikana?
15. Selostaisitteko lyhyesti, miten matka- ja kululasku kulkee yrityksessänne prosessin aikana?
16. Mitkä ovat laskun hyväksymisen peruseriaatteen?
17. Oletteko tyytyväisiä tällä hetkellä Visma Services Oy:n tarjoamaan palveluun ostolaskuprosessin osalta?

Liite 2 Yritys X Oy Matkalaskupohja

Tähän kirjoita yritys		MATKALASKU				
Matkustajan nimi:		Henkilö	numero			
Lähiosoite:		Postitoimipaikka:	Swift	tilinumerosi		
			IBAN-nro			
Matkan tarkoitus:						
Onko saanut vapaan majoituksen	on		ei			
Onko saanut vapaan muonituksen	on		ei			
Matkaselvitys:						
lähtöpvm.	klo.	saapumispvm.	klo.	matkareitti (mistä -> minne)	kulkuneuvo	
1) Päivärahat			kpl	ä	€ yht.	
matkavuorokausi yli 6 tuntia (osapäiväraha)				16		
matkavuorokausi yli 10 tuntia (kokopäiväraha)				36		
jose vapaa muonitus 50 % osa- tai kokopäivärahaasta						
jose ei päivärahaa ja itse maksettu ateriolintu niin aterikorvaus				9,00		
PÄIVÄRAHAT TAI ATERIAKORVAUS YHTEENSÄ					0,00	
2) Itse maksetut matkaliput (tositteet liitteenä)			kpl	ä	€ yht.	
MATKALIPUT YHTEENSÄ					0,00	
3) Itse maksetut majoituskulut (tositteet liitteenä)			kpl	ä	€ yht.	
MAJOITUSKULUT YHTEENSÄ					0,00	
4) Oman auton käyttö			hlöä	km	sentt/km	€ yht.
tai oheisen ajopäiväkirjan mukaisesti (liitä mukaan)						0,00
KM-KORVAUS YHTEENSÄ					0,00	
Saadut matkaennakot				€	€ yht.	
MATKAENNAKOT YHTEENSÄ (VÄHENNETÄÄN MATKALASKUN LOPPUSUMMASTA)					0,00	
					KULUT yhteensä	0,00
TILI	kp	€	Matkustaja			
pv-rahat 7884	täydellinen kustannus-	0,00	allekirjoituksesi			
km-korv 7804	paikka	0,00				
matkaliput 7802		0,00	Hyväksyjä			
majoitus 7824		0,00				

Matkalasku ohje / MATKALASKU

Liite 4 Yritys X Oy Kulukorvauslomake

tähän kirjoita yritys		KULUKORVAUSLOMAKE	
Kulukorvauksen saajan nimi: tähän kirjoita nimesi			
Lähiosoite:	Postitoimipaikka:	Pankki ja Swift	tilinumerosi
		IBAN-tilinro	

Numeroi kuitit ja kirjoita kuitille selite mitä ostettu ja mihin tarkoitukseen.

Mikäli kyseessä on edustuskulu, täytyy kuitilla lisäksi olla edustustilaisuuden aihe, vieraiden nimet sekä työnantajat ja tilaisuuden isännän nimi.

Kulukorvauslomake kuitteineen toimitetaan talousosastolle skannattavaksi josta se menee esimiehelle hyväksyttäväksi ja tämän jälkeen heti tilitoimistoon. Korvaus maksetaan tämän jälkeen heti työntekijän ilmoittamalle tilille.

Korvauksen saa ainoastaan kuittia vastaan.

Euroa

		Euroa
1	kuitista selvitys mitä ostettu	
2	esim. Pysäköintimaksu, Tampereen kaup.	2,50
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
YHTEENSÄ		2,50

TILI	KP1	KP2	KP3	Euroa	Allekirjoitus
tilikartasta					
alla malli					Hyväksyjä
7850	900	999		2,50	

Liite 5 Yritys X Oy Luottokorttilaskun tiliöintipohja

YRITYS X OY

EUROCARD

MALLI

EUROCARD Kuittien tiliöinti

Ostaja: Tanja Talousihme Kuitin pvm 6.3.2013

Selite: Kukkia, lahja henkilökunnalle ja kopiopaperia hallintoon

TILINRO : TILIKARTASTA TÄHÄN LAITAT TILIN

Tiliöinti:	tilinro	KP1	KP2	Summa
	7164	900	999	25,3
	8620	900	999	5,25

Kuitti teipataan tähän yläreunasta jos ei mahdu niin erilliselle paperille.
Ei niitata koska skannaamme kuitit ja niitit pitää poistaa.

TÄSSÄ KUITTI TEIPATTUNA
YLÄREUNASTA

MUISTA ALLEKIRJOITUKSESI

Allekirjoitus