

Petra Ruohonen

KOHTI SÄHKÖISTÄ MYYNTILASKUTUSTA
CASE: SATAKUNNAN OSUUSKAUPPA

Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
2014

KOHTI SÄHKÖISTÄ MYYNTILASKUTUSTA,
CASE: SATAKUNNAN OSUUSKAUPPA

Ruohonen, Petra
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Huhtikuu 2014
Ohjaaja: Mäkinen, Jukka
Sivumäärä:44
Liitteitä: -

Asiasanat: sähköinen taloushallinto, sähköinen laskutus, laskun liitteet.

Tehokkaaseen ja nykyaikaiseen laskutukseen kuuluu sähköinen lasku. Se mahdollistaa paremman tehokkuuden suurissa yrityksissä. Nykypäivänä teknologian nopea kehitys ja liiketoiminnan sähköistyminen edellyttävät sähköisen laskutuksen käyttöönottoa. Käyttöönoton hidasteena voi olla esimerkiksi organisaatioiden resurssit, tai henkilöstön asenteet. Yrityksellä on kuitenkin mahdollisuus saavuttaa merkittäviä etuja siirtymällä sähköiseen laskutukseen.

Opinnäytetyön toimeksiannon teki Satakunnan Osuuskauppa. Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää erilaisia vaihtoehtoja verkkolaskujen liitteiden lähettämiseksi, jonka tarkoituksena on edesauttaa sähköisen laskutuksen käyttöönottoa. Opinnäytetyössä annettiin neljä erilaista vaihtoehtoa sähköisen laskutuksen toteuttamiseen ja liitteiden lähettämiseen. Opinnäytetyössä käytiin läpi jokaisen vaihtoehdon hyvät sekä huonot puolet. Kerroin myös oman mielipiteeni kehityksistä vaihtoehdoista.

Opinnäytetyön teoriataustana käytettiin sähköistä taloushallintoa ja myyntilaskutusta. Teoriaosuudessa kuvattiin sähköistä taloushallintoa yleisesti, jonka jälkeen perehdyttiin tarkemmin myyntilaskutukseen. Teoriaosuus painottuu myyntilaskuprosessiin. Teoriaosuuden lähdeaineistona on käytetty alan kirjallisuutta ja Internetiä. Empiirinen aineisto perustui omiin kokemuksiin ja haastatteluihin. Haastattelun kohderyhmäksi valikoituivat muut alueosuuskaupat, joista valitsin kolme, toimeksiantajan toiveen mukaisesti.

MOVING TOWARDS ELECTRONIC INVOICING SALES,
CASE: SATAKUNNAN OSUUSKAUPPA

Ruohonen, Petra

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

April 2014

Supervisor: Mäkinen, Jukka

Number of pages: 44

Appendices: -

Keywords: electronic financial management, electronic invoicing, annex.

The electronic invoice is a part of the modern and effective electronic billing. It enables greater efficiency in the large enterprises. Today the deployment of the electronic invoicing is required due to rapid technological development of the electronic business. The obstacle of the deployment can be e.g. resources of the organization or employees' attitudes. However there is a great opportunity for a company to achieve significant benefits by moving towards electronic invoicing

The assignment of this thesis was given by Satakunnan Osuuskauppa. The target of this case study was to investigate and find different kinds of alternative solutions for sending the annexes of the e-invoices in order to facilitate the deployment of the electronic invoicing. The four different options were introduced for the deployment of the electronic invoicing and the sending of the annexes in this study. I investigated thoroughly both good and bad aspects of the each option. I also developed my own opinion about the options.

The theoretical background of this thesis was derived from the electronic financial management and the sales invoicing. In the beginning the electronic financial management was generally described in this thesis. The sales invoicing was examined in more details in the next chapters. The theoretical part focuses on the process of the sales invoicing. The literature and the internet were used as source materials for the theoretical part of this thesis. The empirical evidences based on my own experiences and interviews. The other regional co-operatives were selected to form a target group of which I chose three candidates for interviews as requested by the client.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	TOIMEKSIANTAJA - SATAKUNNAN OSUUSKAUPPA.....	8
3	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO.....	10
3.1	Kirjanpito.....	11
3.2	Sähköinen lasku.....	12
3.2.1	Pakolliset laskumerkinnät.....	14
3.3	Sähköisen laskun hyödyt ja haitat.....	16
4	MYYNTELASKUTUS.....	18
4.1	Laskun laatiminen.....	20
4.2	Myyntireskontra.....	21
5	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	23
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	25
6.1	Osuuskauppojen laskumäärien vertailu.....	26
6.2	Haastattelut.....	28
7	VAIHTOEHDOT.....	31
7.1	Liitteiden lähetys.....	32
7.2	Nykytilanne.....	33
7.3	Toiminta kaikissa vaihtoehtoissa.....	35
7.4	Vaihtoehto 1.....	37
7.5	Vaihtoehto 2.....	38
7.6	Vaihtoehto 3.....	39
7.7	Vaihtoehto 4.....	40
8	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	42
	LÄHTEET.....	45

TYÖSSÄ ESIINTYVIÄ KÄSITTEITÄ

Alueosuuskauppalaskutus on laskutustiliasiakkaiden laskuttamista.

Bingokortti on bingosta voitettu rahanarvoinen kuponki. Ne ovat 2 € ja 10 € arvoisia ja asiakkaalla on mahdollisuus käyttää kuponki Satakunnan Osuuskaupan toimipai-koissa.

EDI-lasku on sanomakuvaus. Se on kehitetty suuryritysten tarpeisiin ja se perustuu kahden yrityksen väliseen hankintasanomien sähköistämiseen, sekä niiden automaati-seen käyttöön molemmissa tietojärjestelmissä. (Tieken www-sivut 2013.)

Finvoice on suomalaisten pankkien yhteinen esitystapa verkkolaskulle (OpusCapitan www-sivut 2014). Kuluttajan Finvoice-laskua kutsutaan nimellä e-lasku (Finanssialan keskusliiton www-sivut 2013).

IBAN on kansainvälinen tilinumeron muoto. Se muodostuu kotimaisesta tilinume-rostaa ja sen eteen on lisätty maakoodi FI sekä kaksi tarkistenumeroa. Suomalainen IBAN on aina 18 merkkiä pitkä. IBAN-tilinumeron yhteydessä käytetään pankkien tunnistetietoa, joka on BIC-tunnus. BIC-koodin pituus on 8 tai 11 merkkiä, joista kuusi ensimmäistä on aika kirjaimia ja loput kirjaimia tai numeroita. (Nordean www-sivut 2014.)

Koontilasku on yhteenveto useasta eri toimituksesta.

Kuukauden päätös ja **myyntireskontrakatko** tarkoittaa kauden sulkua. Sulkemisen jälkeen edelliselle kuukaudelle ei voi tehdä enää muutoksia. Tällöin kaikki tarvittavat tositteet tulee olla tallennettuna järjestelmään. Myyntireskontran katko on Satakun- nan Osuuskaupassa yleensä kuukauden kahdeksas arkipäivä.

Laskutustiliasiakas eli asiakkaalla on johonkin tiettyyn myymälään laskutustili. Asiakas voi tehdä kuukauden aikana ostoja ja ostot kirjautuvat hänen tililleen. Kuu- kauden vaihteessa laskuttaja käynnistää laskujen ajon ja tällöin asiakkaalle lähtee lasku, jossa on hänen kaikki ostoksensa kyseiseltä kuukaudelta.

Osto-osoitus ja **maksusitoumus** tarkoittavat samaa asiaa. Esimerkiksi kun seurakunnat myöntävät ruoka-apua, se voidaan tehdä osto-osoituksella. Sillä on mahdollisuus tehdä myönnetyllä rahasummalla ostoksia. Yleensä osto-osoituksessa on määriteltä, mihin rahan käyttö on tarkoitettu.

OVT-tunnus on organisaatioiden välisen tiedonsiirron osapuolitunnus, joka on määriteltä SFS 5748 - standardissa. Tunnus muodostetaan maakoodista 0037, yrityksen y-tunnuksesta ja mahdollisesta yhteisön osan tunnuksesta. Tämä tunnus ei kuitenkaan ole pakollinen. OVT-tunnuksen pituus on 12–17 merkkiä. (OpusCapitan www-sivut 2014.)

Pikalasku on lasku, jonka tekee toimipaikan henkilökunta. Lasku annetaan asiakkaalle heti ostosten suorittamisen jälkeen. Pikalaskusta lähetetään laskuttajalle kopio, jonka perusteella laskuttaja kirjaa sen myynninaputilille. Tässä vaiheessa ei tarvitse enää käsitellä veroa, koska se on kirjautunut myyntiin jo siinä vaiheessa, kun ostot on päätetty kassalla.

Ruokatili on asiakkaan henkilökohtainen tili, joka avataan asiakkaalle hänen niin halutessaan. Ruokatilille asiakas voi kuukauden aikana tehdä ostoja. Sovittuna päivänä kuukaudessa asiakkaan tulee käydä maksamassa myymälässä kerryttämänsä ostot.

SAP on taloushallinnon järjestelmä, joka on Satakunnan Osuuskaupalla käytössä.

Sopimuslounas on ravintolapalveluiden ja yritysten välinen sovittu lounasalennus. Eri yritykset myöntävät työntekijöilleen tietyn suuruisen ateriaedun, jonka voi käyttää Satakunnan Osuuskaupan eri ravintoloissa. Aterialipukkeella saa tietyn suuruisen alennuksen lounaasta tai lipuke saattaa kattaa jopa koko lounaan, tämä riippuu yrityksen myöntämästä edusta työntekijöilleen. Ateriatulipukkeet lähetetään kuukauden vaihteessa laskuttajalle ja laskuttaja laskuttaa lipukkeen arvon verran sen myöntäneeltä yritykseltä.

1 JOHDANTO

Nykypäivänä pyritään sähköistämään ja automatisoimaan taloushallinnon työtehtäviä. Kuitenkin tänä päivänä taloushallinnossa tehdään edelleen manuaalisesti työvaiheita, jotka olisi mahdollista toteuttaa automaattisesti. Sähköisten myyntilaskujen määrän tulisi kasvaa, jotta digitaalinen taloushallinto voisi yleistyä.

Aihe opinnäytetyöhöni tuli työharjoittelupaikastani Satakunnan Osuuskaupasta. Työskentelin pääasiassa myyntireskontran parissa, eikä työtapa vastannut 2000-luvun sähköistä laskutusta, vaan melkein kaikki manuaalisesti laskutettavat laskut lähetetään edelleen paperisina laskuina. Satakunnan Osuuskaupassa koetaan haasteelliseksi liitteiden liittäminen verkkolaskun mukaan. Opinnäytetyöni aihe lähtee liikkeelle tästä ongelmasta.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on antaa erilaisia vaihtoehtoja kuinka ottaa verkkolaskutus käyttöön ensisijaisena laskutusmuotona, helposti ja pienillä muutoksilla Satakunnan Osuuskaupassa. Samalla pohdin, mikä olisi toimivin ja käytännönläheisin vaihtoehto niin laskuttajalle, eri toimipaikkojen työntekijöille kuin laskun saajalle. Opinnäytetyössäni otan selvää, miten kolmessa muussa alueosuuskaupassa lähetetään verkkolaskujen mukana liitteitä. Tavoitteeni on saada selville erilaisia toimintatapoja ja niiden avulla pyrkiä luomaan erilaisia ratkaisuja sähköiseen laskutukseen. Aihe on ajankohtainen, koska monet yritykset eivät ota vastaan enää paperisia laskuja, vaan ainoastaan sähköisiä laskuja.

Opinnäytetyön teoria-aineistona käytän alan kirjallisuutta ja Internet-lähteitä. Työn teoriataustana kerron sähköisestä taloushallinnosta ja myyntilaskutuksesta. Opinnäytetyön alussa esittelen toimeksiantajan. Työn empiirisessä osuudessa kerron toimeksiantajan nykyisestä myyntilaskutusprosessista. Empiirinen osa koostuu omista kokemuksista ja haastatteluista. Tutkimusongelmana pohdin erilaisia vaihtoehtoja liitteiden lähettämiseksi ja niiden hyviä sekä huonoja puolia.

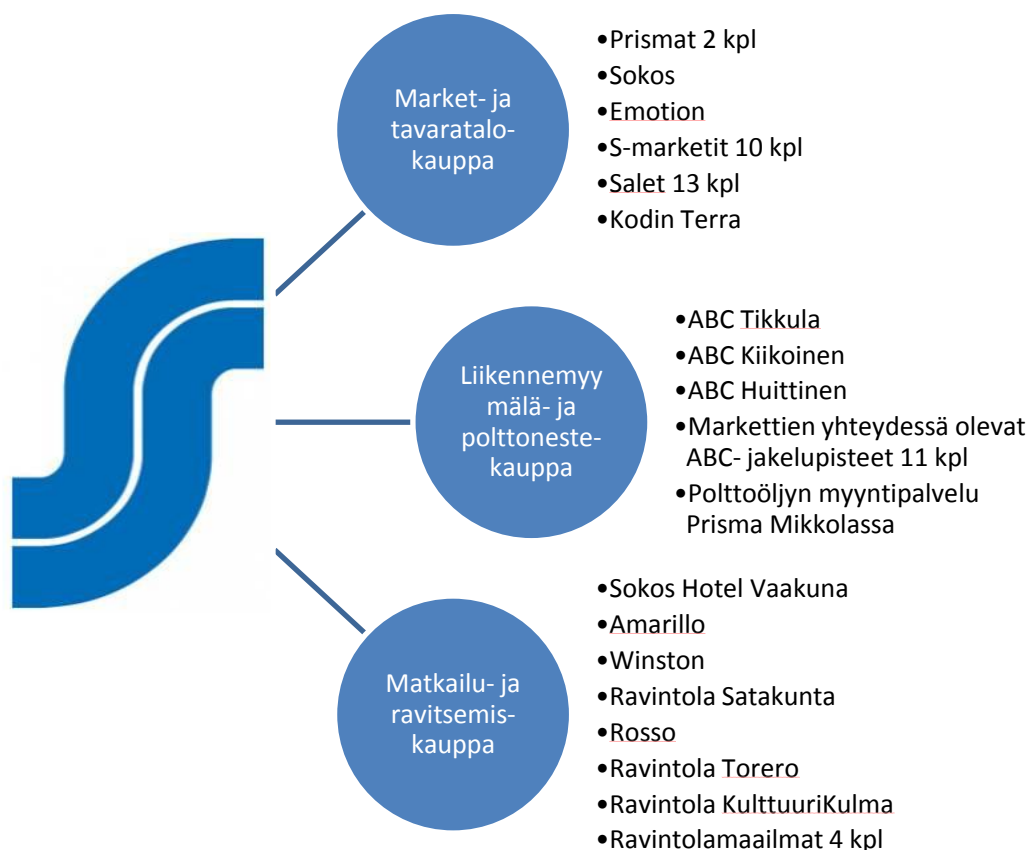
2 TOIMEKSIANTAJA - SATAKUNNAN OSUUSKAUPPA

Satakunta-konserni on yksi maan 20 alueosuuskaupasta. Satakunta-konserni on perustettu 27.4.1917. Satakunta-konserniin kuuluu Satakunnan Osuuskauppa ja Palin Oy. (S-ryhmän intranetin www-sivut 2014.) Tässä opinnäytetyössä keskityn kuitenkin vain Satakunnan Osuuskauppaan ja sen laskutuksen kehittämiseen.

Satakunta-konsernin toimiala koostuu market- ja tavaratalokaupasta, matkailu- ja ravitsemiskaupasta, liikennemyymälä- ja polttoainekaupasta, sekä auto- ja autotarvikekaupasta. (S-ryhmän intranetin www-sivut 2014).

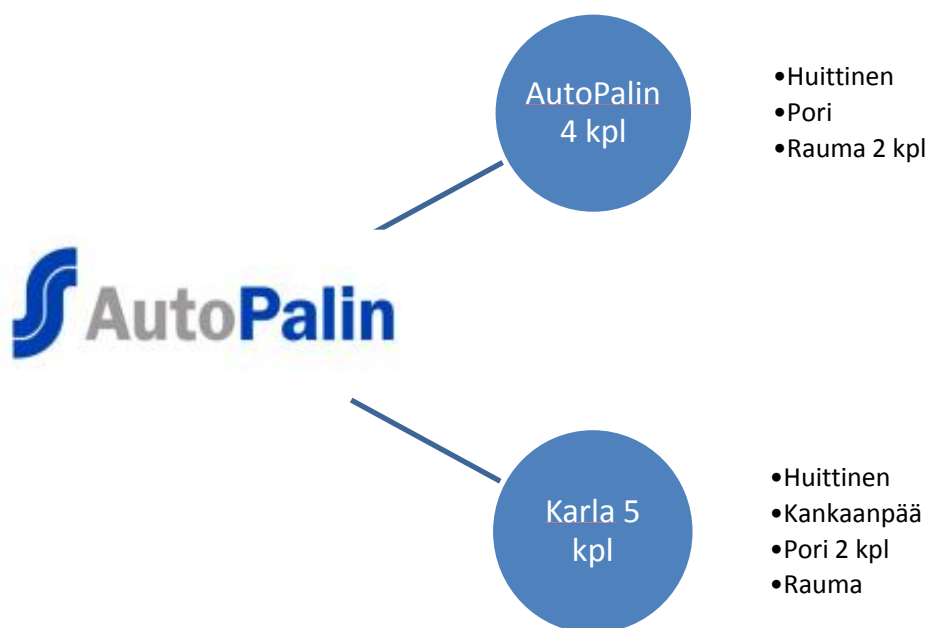
Satakunta-konsernin muodostavat:

– Emo-osuuskunta Satakunnan Osuuskauppa



Kuva 1. Satakunnan Osuuskaupan toimialajakauma (S-ryhmän intranetin www-sivut 2014).

– Tytäryhtiö Palin Oy



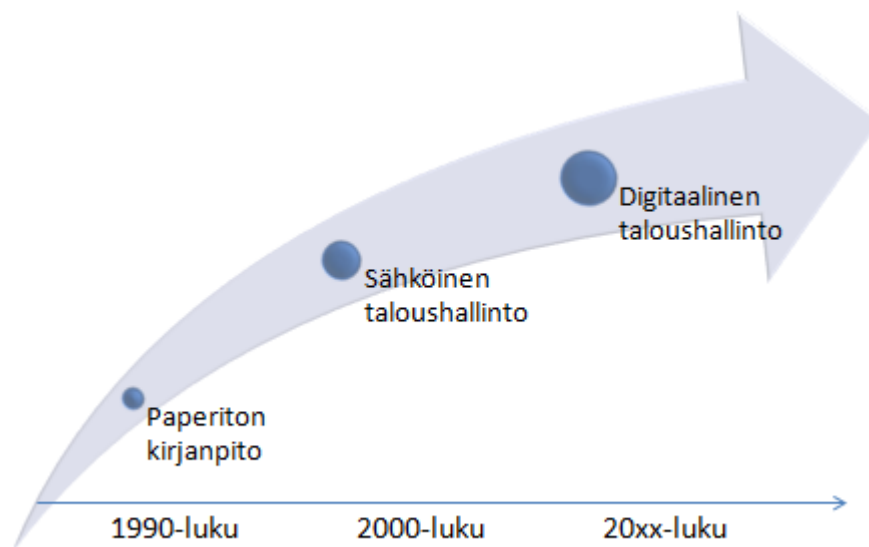
Kuva 2. Palin Oy:n toimialajakauma (S-ryhmän intranetin www-sivut 2014).

Satakunnan Osuuskauppa on satakuntalaisten ihmisten omistama satakuntalainen yritys. Satakunnan Osuuskaupan toiminta-ajatus on etujen ja palvelujen tuottaminen asiakasomistajille. Satakunnan Osuuskauppa on suurin palvelualueen työllistäjä Satakunnassa. Se työllistää noin 1 320 työntekijää. (S-ryhmän intranetin www-sivut 2014.)

Satakunnan Osuuskaupalle vastuullisuus tarkoittaa ympäristön ja toimialueen hyvinvoinnin varmistamista. Tähän liittyy sekä sosiaalinen vastuullisuus, taloudellinen vastuu sekä huolenpito ympäristöstä kestävän kehityksen periaatteita kunnioittaen. (S-ryhmän intranetin www-sivut 2014.) Tämän opinnäytetyön aihe on relevantti myös Satakunnan Osuuskaupan arvojen vuoksi. Arvot korostavat ympäristön huolenpitoa kehitystä kannattaen.

3 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Sähköisellä taloushallinnolla on erilaisia määritelmiä, mutta usein ne tarkoittavat samaa asiaa. Kehityksen myötä määritelmät ovat muuttuneet, kuten alla olevasta kuvasta voidaan havaita (kuva 3).



Kuva 3. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen 2008, 22).

1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa käytettiin termiä paperiton kirjanpito. Paperiton kirjanpito tarkoitti kirjanpidon lakisääteisten tositteiden esitystapaa sähköisessä muodossa. (Lahti & Salminen 2008, 22.)

Taloushallinnon sähköistäminen tarkoittaa taloushallinnon tehostamista hyödyntämällä tietotekniikkaa, sovelluksia, Internetiä, integrointia, itsepalvelua ja erilaisia sähköisiä palveluita. Erona sähköisellä ja digitaalisella taloushallinnolla on se, että sähköisessä taloushallinnossa toimittaja lähettää laskun paperisena ja vastaanottaja muuttaa laskun sähköiseksi skannaamalla sen järjestelmään. Määritelmän mukaan se ei ole täysin digitaalista, vaan sähköistä. (Lahti & Salminen 2008, 21.)

Digitaalinen taloushallinto on taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa. Kaikkien prosessien tapahtumat pyritään käsittelemään automaattisesti ja ilman paperia. (Lahti & Salmi-nen 2008, 19.)

Sähköinen taloushallinto käsittää kokonaisuudessaan kaikki yrityksen talouteen liit-tyvät tehtävät ja toiminnot, kuten myyntilaskutuksen, ostolaskujen käsittelyn, palkan-laskennan, matka- ja kululaskutuksen, reskontrat, kirjanpidon, raportoinnin ja viran-omaisilmoitukset. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa paremmat edellytykset yri-tyksen kassan, kannattavuuden ja talouden kehityksen seuraamiselle. (Helanto, Kai-saniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 28.)

Verkkolasku ja automatisoitu kirjanpito ovat keskeinen osa sähköistä taloushallintoa. Verkkolaskut eivät kuitenkaan automatisoi taloushallintoa, vaan hyöty saadaan siitä, kun verkkolasku kytketään johonkin taloushallinnon järjestelmään. Sähköistäminen tarkoittaa esimerkiksi laskujen kierrätystä ja hyväksymistä sähköisesti, sähköistä maksuliikennettä sekä tiliotteiden ja viitesierrojen vastaanottoa sähköisesti ja kirjan-pidon töiden vähenemistä automatisoinnin avulla. Kun sähköisyydestä halutaan paras mahdollinen hyöty, tulee näiden kaikkien toimia yhdessä. (Suomen yrittäjien www-sivut 2013.)

3.1 Kirjanpito

Liiketapahtumat kirjataan kirjanpitoon aika- ja asijärjestyksessä. Peruskirjanpito muodostuu aikajärjestyksessä kirjatuihin vienneistä ja siitä muodostunutta tulostetta kutsutaan päiväkirjaksi. Pääkirja saadaan, kun kirjanpito-ohjelma lajittelee kirjatut viennit asijärjestykseen. Pääkirja näyttää jokaisen tilin tietyllä aikavälillä kirjatut tapahtumat. (Lindfors 2010, 17.)

Kirjanpitoon vietävät liiketapahtumat tulee olla helposti todennettavissa. Pääkirjanpi-to muodostuu osakirjanpidon tapahtumista. Osakirjanpidolla voidaan seurata tar-kemmin esimerkiksi myyntisaamisia ja ostoireskontria. Osakirjanpitoja ovat muun muassa kassakirjanpito, varastokirjanpito, osto- ja myyntireskontra. Osakirjanpidon

tiedot siirretään pääkirjanpitoon liiketapahtumina tai yhdistelmätositteina. Tiedot siirretään pääkirjanpitoon automaattisesti tai manuaalisesti. (Lindfors 2010, 20.)

Myyntisaamisia seurataan myyntireskontran avulla. Myyntisaamiset muodostuvat liiketoimintaan sisältyvistä myynneistä ja käyttöomaisuuden myynneistä. (Lindfors 2010, 55.) Myyntireskontra on osakirjanpito, josta suoritukset siirretään yhdistelminä pääkirjanpitoon (Lahti & Salminen 2008, 128). Myyntilaskut kirjautuvat automaattisesti kirjanpitoon laskujen lähetyksen yhteydessä ja laskut kirjautuvat myyntireskonttaan (Helanto ym. 2013, 44).

Sähköisessä taloushallinnossa tulisi pyrkiä siihen, että kaikki tiedot eri osakirjanpidosta siirtyisi automaattisesti pääkirjanpitoon. Käsien tallennettavien tositteiden määrä tulisi minimoida. (Kurki, Lahtinen & Lindfors. 2011, 19.)

3.2 Sähköinen lasku

Lasku on tosite tai ilmoitus, joka on sähköisessä tai paperimuodossa. Sen tulee täyttää arvonlisäverolaissa asetetut vaatimukset. Jos tavaroiden toimituksia on useita, niistä voidaan antaa yksi yhteinen lasku, tätä kutsutaan koontilaskuksi. Lasku voidaan muodostaa useasta erillisestä asiakirjasta. Sillä voidaan viitata muun muassa lähetykslistaan, josta selviää myyty hyödyke. Ostajalla voi olla hallussaan hänelle aiemmin annettu asiakirja, joka saattaa sisältää vaadittavia laskuntietoja. Myyjällä ja ostajalla tulee olla kaikki laskun muodostavat asiakirjat. Laskuksi luetaan myös kaikki tositteet ja ilmoitukset, jotka sisältävät muutoksia tai viittauksia alkuperäiseen laskuun. (Verohallinnon www-sivut 2013.)

Sähköisestä laskusta voidaan käyttää myös nimeä verkkolasku. Niistä puhutaan yleensä samassa yhteydessä, ja ne tarkoittavat samaa asiaa. Sähköisellä laskulla voidaan kuitenkin viitata laajemmin myös kuluttajaverkkolaskuihin tai verkkopankkilinkeihin, EDI-laskuihin, sähköisiin kirjeisiin eli e-kirjeisiin ja sähköpostilaskuihin. (Tieken www-sivut 2013.)

Verkkolaskun toimivuus johtuu sen automaattisuudesta. Verkkolaskussa tietokoneen näytölle muodostuu paperilaskua muistuttava kuva. Se helpottaa laskun kierrätystä, hyväksyntää ja käsittelyä sekä myyjän että ostajan toiminnoissa. Verkkolaskun tiedot ovat heti käsiteltävissä. Yritysten välisessä laskutuksessa verkkolasku voidaan siirtää automaattisesti laskuttajan tai palveluntarjoajan järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään. Verkkolaskuja voidaan säilyttää sähköisessä arkistossa. (Tieken www-sivut 2013.)

Verkkolasku poistaa turhia työvaihteita, tehostaa laskujen käsittelyä ja vähentää huomattavasti laskujen käsittelykustannuksia. Parhaimman hyödyn verkkolaskusta saavat sellaiset yritykset, joilla on paljon laskutettavia asiakkaita, ja laskutus perustuu osapuolten tai kauppakumppaneiden välisiin sopimuksiin. Verkkolaskuja lähetetään ja vastaanotetaan verkkolaskupalveluita tarjoavien operaattoreiden ja pankkien välityksellä. Verkkolaskujen lähetys ja vastaanotto edellyttävät, että yritys tekee sopimuksen verkkolaskupalveluita tarjoavan operaattorin tai pankin kanssa. (OpusCapitan www-sivut 2013.)

Verkkolaskussa on kaikki samat tiedot kuin paperilaskussa. Verkkolaskuja voi vastaanottaa sekä kuluttaja että yritys. Verkkolaskun vastaanottajalle välitetään sähköisessä muodossa sekä laskudata että laskun kuva kierrätystä, hyväksymistä ja arkistointia varten. Laskudata sisältää laskun oleelliset tiedot, jotta lasku voidaan käsitellä automaattisesti. Se mahdollistaa laskujen sisäänluvun automatisoinnin ja poistaa manuaalisen tallennustyön. Laskudata luetaan suoraan ohjelmistoon, jonka avulla voidaan tehdä automaattiset kirjaukset ja maksutapahtumat. Verkkolaskun kuva on laskun tarkastusta ja kierrättämistä varten ja se toimii myös arkistoitavana tositteenä. Verkkolaskujen vastaanotossa jää skannausvaihe pois, mikä vähentää työn määrää, ja tiedot ovat nopeammin vastaanottajan käsiteltävissä. (Lahti & Salminen 2008, 57–58.)

Verkkolaskun tulee sisältää EU:n arvonlisäverodirektiivin mukaiset tiedot. Laskulla täytyy näkyä myös laskun otsikkotiedot sekä operaattorin vaatimat tunniste- ja yksilöintitiedot. Laskulle on myös mahdollista sisällyttää operaattorista riippuen muuta tietoa, esimerkiksi vastaanottajan tarvitsemat tiliöintitiedot ja jaksotustiedot. (Lahti & Salminen 2008, 88.)

Verkkolaskulla voi olla myös sähköisessä muodossa olevia liitetiedostoja. Liitteiden välittäminen edellyttää kuitenkin järjestelmiä, jotka pystyvät käsittelemään liitteitä. (Tieken www-sivut 2013.) Esimerkiksi tällä hetkellä suurimmilla verkkolaskuoperaattoreilla on mahdollista sekä lähettää, että vastaanottaa liitteitä. Näitä operaattoreita ovat muun muassa OpusCapita ja Tieto. Pankkien operaattoreita käyttävät eivät ole pystyneet vastaanottamaan liitteitä verkkolaskujen mukana. Pankit vastaanottavat verkkolaskunsa Finvoice-tiedostomuodossa. (Postita.fi www-sivut 2014.) Välittäjällä sekä vastaanottajalla tulee olla vaadittavat järjestelmät (Tieken www-sivut 2013).



3.2.1 Pakolliset laskumerkinnät

Arvonlisäverolaki määrittelee pakolliset merkinnät, jotka tulee laskusta löytyä. Olen esittänyt seuraavalla sivulla olevassa kuvassa (kuva 4) pakollisia laskumerkintöjä. Punaisella ympyröidyt tekstit ovat pakollisia laskumerkintöjä. Mustiin laatikoihin olen kirjoittanut selityksen siitä, mikä laskumerkintä on kyseessä.

Lisäksi laskuun tulee merkitä vielä seuraavat asiat, jos ne ovat aiheellisia (nämä eivät esiinny esimerkkilaskussa):

- verovelvollisuuden peruste, jos kyse on verottomuudesta tai käännetystä verovelvollisuudesta
- tiedot uusista kuljetusvälineistä
- maininta käytettyjen tavaroiden sekä taide-, antiikki- ja keräilyesineiden tai matkatoimistojen marginaaliverotusmenettelystä
- verollisen sijoituskullan myymisestä täytyy olla merkintä
- muutoslaskussa tulee olla maininta aikaisempaan laskuun. (Verohallinnon www-sivut 2013.)

Ostajan Y-tunnus tulee mainita käännetyn verovelvollisuuden tilanteissa ja yhteisökaupassa. Kaikkiin laskuihin tätä ei tarvitse laittaa, mutta esimerkkilaskusta se löytyy. (Verohallinnon www-sivut 2013.)

LASKU					
Tavarantoimittaja Oy Tehdaskatu 100, 00100 Helsinki 09 1234567890		Myyjän nimi ja osoite		Laskun antamispäivä ja juokseva tunnus	
Oy Laskunsaaja Ab Maksuliikenne Rahakatu 1 00100 HELSINKI		Ostajan nimi ja osoite		Pvm: 16.01.2008 Laskun nro: 4216 Viiteenno: 678.2008 Asiakasnumero: 34554 Toimitus: 16.01.2008	
98765432-1		Ostajan Y-tunnus		Maksuehto: 7 pv -2%, 30pv netto Eräpäivä: 15.02.2008 Huomautusaika: 8 päivää Viivästyskorko: 11.5 %	
Tuotteiden/ palvelujen toimituspäivä					
Työselite/nimike	Määrä	YksH/EI-ALV	Alte%	ALV	Summa
Tavara 1	56.00	3.29	-5.00	38.51	213.53
Tavara 2	70.00	2.11	0.00	32.49	180.19
Tavara 9	23.00	14.89	0.00	75.34	417.81
#Erikoistavara	11.893	0.671	0.00	1.756	9.736
Kuljetus	127.00	0.75	0.00	7.62	102.87
Myytyjen tuotteiden/ palvelujen määrä, luonne ja laajuus		Yksikköhinta ilman veroa		Hyvitykset ja alennukset (Jos ne eivät ole yksikkö hinnassa)	
Verokanta ja veron peruste verokannoittain				Veron määrä	
ALV 22.00%: 148.10 + 673.17 = 821.27		** Veroton: 768.42			
ALV 8.00 %: 7.62 + 95.25 = 102.87		** ALV yht: 155.72			
Viite: 34554 42168			Yhteensä: 924.14 EUR		
Kassa-ale -2.0%: 905.66 [23.01.2008]					
Pankit: LUB 934572-3425574					
Y-tunnus: 1234567-9		Myyjän Y-tunnus			
Saajan tilinumero	LUB 934572-3425574		TILISIIRTO Vain kotimaan maksuliikenteessä		
Saaja	Tavarantoimittaja Oy Tehdaskatu 100 00100 Helsinki		Laskun pvm 16.01.2008 Laskun numero 4216		
Maksaja	Oy Laskunsaaja Ab Maksuliikenne Rahakatu 1 00100 HELSINKI		Asiakasnumero 34554 Loppusumma 924.14		
Alekirjoitus			Villeno	34554 42168	
Tiliä nro			Eräpäivä	15.02.2008	EUR 924.14
			PANKKI		

Kuva 4. Pakolliset laskumerkinnät (Laskupohja Narvasoftin www-sivut 2014).

3.3 Sähköisen laskun hyödyt ja haitat

Sähköisen taloushallinnon edut ovat huomattavia verrattuna vanhoihin paperisiin ja manuaalisiin prosesseihin. Digitaalisuuden hyötyjä ovat tehokkuus ja nopeus. Eri resurssien ja arkistointitilan tarve vähenee huomattavasti. Edut näkyvät työn joustavuudessa ja helppoudessa. Digitaalinen taloushallinto parantaa myös toiminnan laatua ja vähentää virheitä. Se on myös ekologinen valinta. (Lahti & Salminen 2008, 27.)

Sähköisessä muodossa olevat tositteet ja muut aineistot ovat helppoja ja nopeita siirtää, varastoida ja päästä käsiksi. Prosessi pystytään hoitamaan huomattavasti nopeammassa ajassa, ja näin on myös mahdollista välttää maksujen viivästymiset ja sen seuraukset. Raportoinnin ja kirjanpidon valmistuminen nopeutuvat automatisoimalla pääkirjanpidon jaksotukset. Mahdollista on myös saada reaaliaikainen raportti. Sähköisyys mahdollistaa myös sen, että käyttäjillä tai tiedonhakijoilla on mahdollisuus hakea tarvitsemansa tieto silloin kun sitä tarvitsee. Ostolaskuja on mahdollista käsitellä paikasta riippumatta, tarvitaan vain päälaite ja Internet-yhteys. (Lahti & Salminen 2008, 28.)

Sähköistäminen vähentää myös virheitä. Suurimman osan työvaiheista hoitaa liittymät ja järjestelmät, jotka on ennen tallennettu manuaalisesti. Virheet tallennuksessa ja laskuissa vähenevät huomattavasti, mutta virheen sattuessa, korjaaminen saattaa olla työlästä. (Lahti & Salminen 2008, 28.)

Sähköinen taloushallinto on myös ympäristöystävällistä. Se säästää luontoa ja vähentää päästöjä monella tapaa. Suurimmat vaikutukset liittyvät liikkumiseen, paperinkulutukseen, kuljetukseen sekä sähkön ja lämmön kulutukseen. Lahden ja Salmisen arvion mukaan Suomessa lähetetään noin 400 miljoonaa myyntilaskua ja niistä noin 350–380 miljoonaa edelleen paperisena. Paperin kulutus on siitä noin kolminkertainen luku, koska laskut ovat monisivuisia ja ne tarvitsevat kirjekuoren lähetystä varten. (Lahti & Salminen 2008, 29.)

Verkkolaskusta ei tule yritykselle heti pienempiä kustannuksia, vaan saattaa mennä pitkä aika ennen kuin kustannusten pieneneminen huomataan. Aluksi kustannukset saattavat jopa nousta, kun etsitään oikeanlaista ja yrityksen käyttötarkoituksiin sopivaa järjestelmää. On kuitenkin arvioitu, että paperilasku maksaa yritykselle noin 15–80 euroa, kun taas verkkolaskun hinta on noin 1-10 euroa. Ero huomataan pidemmällä aikavälillä. (Kurki ym. 2011, 29.)

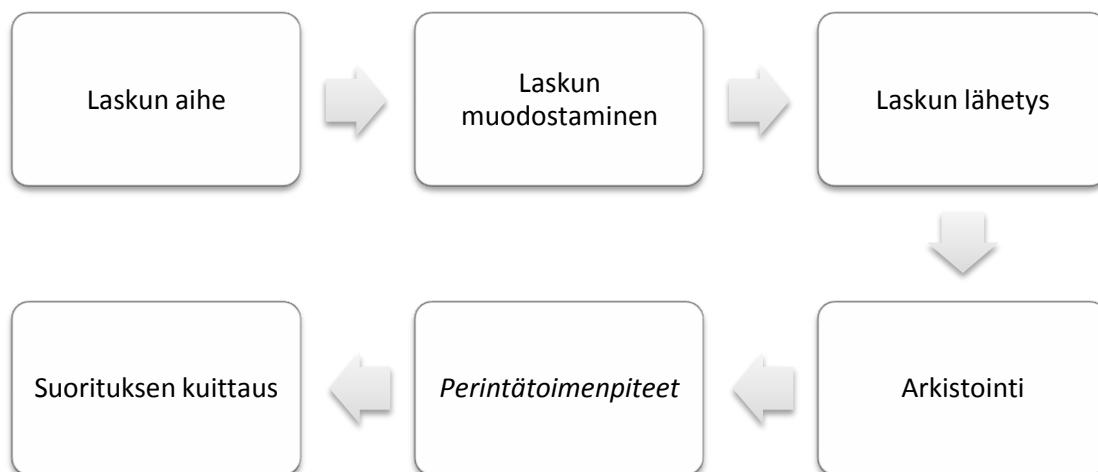
4 MYYNTILASKUTUS

Laskutus on yritykselle elintärkeä toiminto. Jos laskutuksessa on virheitä tai viiveitä, yrityksen talous voi vaarantua. Sähköisessä myyntilaskuprosessissa on neljä päävaihetta: laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra. Myyntireskontravaihe sisältää suorituksen kuittaamisen ja perintätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2008, 73–74.)

Puhuttaessa sähköisestä laskutuksesta, käsittää se yleensä suppeasti vain laskun lähetysvaiheen ja lähetyskanavan. Kun sähköistä myyntilaskutusprosessia tarkastellaan laskuttajan näkökulmasta, prosessi kattaa kuitenkin kaikki toimenpiteet laskun luonnista maksun vastaanottoon ja kuittaukseen. Koko prosessi on täysin sähköinen vain silloin, kun laskun vastaanottaja pystyy vastaanottamaan ja käsittelemään omat ostolaskunsa sähköisesti. (Lahti & Salminen 2008, 73–74.)

Suomessa myyntireskontranhoito on ollut pitkään yksi pisimmistä sähköistetyistä osaprosesseista. Kotimaisten maksujen osalta, edistykselliset pankkijärjestelmät ja viitenumerokäsittely mahdollistavat lähes täyden automaation myyntireskontran hoidossa. Automaatiota ja sähköisyyttä pystytään hyödyntämään myös perinnässä. (Lahti & Salminen 2008, 76.)

Järjestelmissä olevien perus- ja ohjaustietojen avulla hallitaan ja ohjataan digitaalista laskutusprosessia. Perustiedot sisältävät muun muassa asiakasrekisterin, tuoterekisterin ja niiden takana olevat tiliöintisäännöt. Asiakasrekisterin tiedoissa on muun muassa asiakkaiden nimet, toimitus- ja laskutusosoitteet ja mahdollisia luotonvalvontaan liittyviä tietoja. On tyypillistä, että tiedoista löytyy myös luokittelu ulkoisiin tai konsernin sisäisiin asiakkaisiin. Moniyritysympäristössä kannattaa ylläpitää kaikille yhtiöille yhteistä asiakasrekisteriä. Tällöin asiakas on yhdellä perustamisella kaikkien yhtiöiden käytössä. Asiakasrekisterin ylläpito tapahtuu yleensä laskutusmoduulissa tai myyntireskontrassa. Yrityksillä voi myös olla käytössä erillinen CRM-järjestelmä asiakassuhteiden hoitoon, jolloin asiakastietojen ylläpito voidaan hoitaa siellä ja päivittää tiedot laskutukseen ja myyntireskontraan automaattiliittymällä. (Lahti & Salminen 2008, 76–77.)



Kuva 5. Myyntilaskuprosessi (Lahti & Salminen 2008, 74).

Prosessi alkaa asiakkaan tietojen etsimisellä asiakasrekisteristä. Myyntilaskun laatiminen alkaa valitsemalla asiakkaan ostamat tuotteet tuoterekisteristä, tallentamalla tuotetiedot manuaalisesti laskulle tai muodostamalla lasku valmiiksi tehdystä datasta. Tuoterekisteri sisältää yrityksen myymien tuotteiden tiedot ja hinnat. Tuoterekisterin käyttö nopeuttaa laskujen luomista, tuotteiden hintojen varmentamista ja mahdollistaa automaattitiliöinnin. Arvonlisävero voidaan syöttää myyntilaskulle joko manuaalisesti tai järjestelmään on mahdollista luoda säännöt, joiden mukaan arvonlisävero päätellään automaattisesti laskutietojen perusteella. (Lahti & Salminen 2008, 77.) Automaatio on hyvin tärkeää myyntilaskutuksessa. Kun käytetään oikeita kirjanpidon tilejä ja tiliöintisääntöjä, lasku kirjautuu automaattisesti pääkirjaan ja tuloslaskelmaan oikein. (Helanto ym. 2013, 44.)

Ennen kuin myyntilaskuja voidaan lähettää sähköisesti, on laadittava laskutustiedot manuaalisesti laskutusohjelmaan tai muodostaa lasku järjestelmien sisältämän datan perusteella. Sähköisen laskutuksen hyödyntämisellä saadaan merkittävä vaikutus laskun laatimisessa. Laskuttajalla on suurin hyöty tehokkuudessa, ei niinkään sähköisessä lähetyksessä. Vaikka laskujen lähetyksessä on sähköistetty, käytetään edelleen valittavan paljon manuaalisia laskutusprosesseja, vaikka prosessi olisi automatisoitavissa. Sähköistytyn tarkoituksena on välttää samojen tietojen käsittelyä useaan kertaan. (Lahti & Salminen 2008, 77–78.)

4.1 Laskun laatiminen

Kun tavoitellaan digitaalisia prosesseja, kaikkia toimintoja koskee kaksi tärkeää periaatetta:

1. itsepalvelun hyödyntäminen
2. tiedon ottaminen järjestelmän alkulähteiltä. (Lahti & Salminen 2008, 78.)

Itsepalvelun hyödyntäminen tarkoittaa, että laskutustieto ja tapahtumat syötetään järjestelmiin työntekijöiden tai suoraan asiakkaiden toimesta. Tietojen ottaminen alkulähteiltä tarkoittaa käytännössä sitä, että pyritään ottamaan laskutusjärjestelmään data suoraan toisesta sovelluksesta. (Lahti & Salminen 2008, 78.)

Laskutuksessa vallitsee kaksi päälinjaa. Laskut muodostetaan esijärjestelmistä tai perusdata siirretään laskutusjärjestelmään, jossa muodostetaan laskut ja lähetetään eteenpäin. (Lahti & Salminen 2008, 79.)

Yrityksen on tarkistettava, että sen käyttämässä taloushallinnon järjestelmässä on verkkolaskuvalmius, ennen kuin verkkolaskuja voidaan lähettää. Verkkolaskut voidaan toimittaa asiakkaalle vain, jos asiakkaan osoitetiedoissa on ilmoitettu tämän verkkolaskuosoite. Verkkolaskuosoite on yleensä yrityksen OVT-tunnus tai IBAN-tunnus, johon lisätään pankin BIC-koodi. Verkkolaskutuksessa laskut toimitetaan operaattorin välityksellä verkkolaskuja vastaanottavien asiakkaiden järjestelmiin. (Kurki ym. 2011, 23.)

Sähköisten laskujen arkistointiin on useita eri vaihtoehtoja. Yritys voi hoitaa arkistoinnin itse tai se voi antaa arkistoinnin ulkopuolisen tahon tehtäväksi. Esimerkiksi verkkolaskuoperaattorit tarjoavat myyntilaskujen arkistointipalveluita. Data ja sähköinen laskutusaineisto on jo valmiiksi operaattoreiden palvelimilla, joten arkistointi on käytännöllinen lisäpalvelu. (Lahti & Salminen 2008, 91.) Sähköinen arkistointi automatisoi prosesseja, alentaa kustannuksia ja parantaa kirjanpitoinformaation laatua. Myyntilaskut ovat kirjanpidontositteita ja niiden arkistointi on toteutettava kirjanpitolainsäädännössä määrättyjen lakien mukaisesti. (Mäkinen & Vuorio 2002, 109.)

4.2 Myyntireskontra

Laskutusjärjestelmistä muodostuu valmiit laskut ja valmiista laskusta muodostuu myyntireskontratapahtuma sekä pääkirjanpidon kirjaukset. Myyntireskontran tehtävänä on pitää rekisteriä myyntilaskuista ja valvoa, että yrityksen lähettämät myyntilaskut tulevat ajallaan maksetuiksi. Päätyövaiheet voidaan jakaa suoritusten kohdistamiseen ja avointen saamisten seuraamiseen sekä mahdollisesti perintätoimiin. (Lahti & Salminen 2008, 89.)

Suomessa on käytössä viitenumerojärjestelmä, jota hyödynnetään suoritusten kohdistamiseen. Kun asiakas maksaa laskun oikealla viitteellä, tapahtuma kohdistuu automaattisesti myyntireskontraan. Maksutiedot siirtyvät myyntireskontrasta kirjanpitoon suoraan tai erillisenä siirtona. Tämä mahdollistaa saatavien ajantasaisen seurannan. Mikäli viite on virheellinen tai summa poikkeaa avoimesta saatavasta, täytyy tapahtuma kohdistaa manuaalisesti. (Lahti & Salminen 2008, 89–90.) Maksuviite muodostuu 20 numerosta, joista viimeinen on tarkistenumero. Tarkistenumero alentaa tallennusvirheitä, mutta ei poista niitä kokonaan. (Mäkinen & Vuorio 2002, 107.)

Verkkolaskujen ja suoraveloitusten käyttö vähentää viitenumerovirheitä, kun näppäilyvirheitä ei pääse syntymään. Ulkomaisissa maksuissa ja kotimaisissa, ilman viitettä maksetuissa laskuissa vaihtoehtona automaattiselle tunnistukselle on laskunnumero tai maksajan nimi. Näin oikealla summalla maksettu suoritus voidaan ohjata automaattisesti suoritukseksi oikeaa myyntisaamista kohti. (Lahti & Salminen 2008, 90.)

Jos lasku maksetaan vain osittain tai suoritus ylittää laskun summan, lasku ei aina kohdistu suoraan oikealle saatavalle. Tällaisissa tilanteissa reskontranhoitajan tulee tarkistaa, onko saamisissa laskuja, joiden suoritukseksi tai osasuoritukseksi ylijäänyt osa voidaan kohdistaa. (Mäkinen & Vuorio 2002, 108.)

Kun myyntilaskuun kohdistuva suoritus tulee ajallaan eräpäivänä, on myyntireskontraprosessi päätynyt kyseisen laskun kohdalta. Jos maksua laskuun ei kuitenkaan suoriteta ajallaan, täytyy ryhtyä perintätoimenpiteisiin maksun saamiseksi. (Lahti & Salminen 2008, 90.)

Perintätoimet aloitetaan yleensä lähettämällä asiakkaalle ensimmäinen maksuhuomautus. Maksuhuomautukset on mahdollista automatisoida monissa järjestelmissä. Tällöin järjestelmään tulee määritellä millä viiveellä maksuhuomautukset lähetetään ja millainen huomautusteksti muistutuksessa on. Tyypillistä on, että yritykset lähettävät ensimmäisen maksumuistutuksen parin päivän päästä laskun eräpäivästä. Toinen maksumuistutus lähetetään yleensä muutaman päivän tai viikon kuluessa ensimmäisestä muistutuksesta. Muistutukseen on tapana lisätä myös huomautuskulu ja myöhästyneistä maksuista peritään viivästyskorkoa. Viivästyskorkolaskut on myös mahdollista automatisoida. Mikäli huomautuksista huolimatta saatavaan ei saada suoritusta, siirrytään prosessissa perintään. Aineisto siirretään automaattisesti myyntireskontrasta liittymän kautta palveluntarjoajan järjestelmään. (Lahti & Salminen 2008, 90–91.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tämä opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimusmenetelmä on toimiva sellaisissa tapauksissa, kun on tarkoitus ymmärtää kokonaisvaltaisesti tapausta jota tutkitaan.

Perustana on saada kirjoittamatonta faktatietoa tai halua ymmärtää, millaiset uskomukset, halut, ihanteet ja käsitykset ihmisten toiminnan taustalla vaikuttavat. Kun tavoitteena on toteuttaa kohderyhmän näkemyksiin nojautuva idea, laadullinen tutkimusasenne palvelee myös tällaisissa tilanteissa. Kysymykset ovat muotoa: mitä, miten ja miksi. Kysymysten avulla vastaajan on helpompi kuvailla ja selittää ajatustaan ja näkemyksiään. (Vilkka & Airaksinen 2004, 63.)

Yksilö- tai ryhmähaastattelut toimivat aineistoin keräämisen keinoina, riippuen siitä, millaista tietoa halutaan saada selville oman idean sisällöksi tai tueksi. Yksilöhaastattelu olisi suositeltavaa suorittaa joko lomake- tai teemahaastatteluna. Haastattelut voidaan toteuttaa joko puhelinhaastatteluna tai kasvotusten. Haastattelutapa tulee valita sen mukaan, millaista tietoa opinnäytetyön tueksi tarvitaan. Haastattelun ovat yleensä avoimia ja liittyvät asiaan tai teemaan. Haastatteluaineiston keräämisessä on, että kysymykset kuvaavat riittävän kattavasti ongelmaa, jota on lähdetty ratkaisemaan. Haastatteluaineiston määrä ei ole tärkeää, vaan aineiston laatu. (Vilkka & Airaksinen 2004, 63–64.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä riittää usein niin sanottu suuntaa antava tieto. Haastattelujen puhtaaksi kirjoittaminen ja litterointi nauhalta eivät ole yhtä välttämätöntä kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeämpää keskittää litterointi sisällön tuottamisessa tarvittuun tietoon, joka on kohderyhmän kannalta mielekkäämpää. Varsinaisten tutkimushaastattelujen sijaan saattaa riittää konsultaatio tarkkaan harkituille henkilöille. Konsultaatiot ovat vapaamuotoisia tiedonhankinnan tapoja ja niille ei tarvitse tehdä edes osittaista litterointia. Konsultaatiot sopivat hyvin faktatietojen tarkistamiseen. (Vilkka & Airaksinen 2004, 64.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiin pirteisiin kuuluu, että tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittaviensa kanssa kuin mittausvälineillä hankittavaan tietoon. Näkemys perustuu siihen, että ihminen on riittävän joustava sopeutumaan vaihteleviin tilanteisiin. On myös tyypillistä, että tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. Tutkimus toteutetaan joustavasti ja olosuhteiden mukaan muutetaan suunnitelmia. Tapauksia käsitellään tapauskohtaisesti ja aineistoa tulee tulkita sen mukaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 155.)

Tutkimusprosessissa korostuu tutkimuspäiväkirjan ja kenttämuistiinpanojen merkitys. Koko tutkimusprosessin ajan tulisi kirjata muistiin eri tilanteisiin ja tapahtumiin liittyviä havaintoja ja omia tuntemuksia, kirjallisuuden herättämiä omia ajatuksia, huomioita, tulkintamahdollisuuksia, kysymyksiä ja oivalluksia. (Hirsjärvi ym. 1997, 248.)

Hyvässä laadullisessa raportissa yhdistyy aineiston kuvaus tieteelliseen kerrontaan, jossa tutkija sovittaa kirjallisuudesta tekemiään yhdistelmiä omaan tekstiinsä. Tekstistä tulee selkeästi käydä ilmi, mikä on lähdetekstien sanankäyttöä ja mikä on tutkijan tulkintaa ja erittelevää osuutta. Niiden välille tulisi löytää yhtenäinen tyyli ja rytmi. (Hirsjärvi ym. 1997, 249.)

Tutkimusprosessin eri vaiheissa on tutkijan hyvä tarkkailla omaa menettelyään syventyneesti ja pohtia esimerkiksi tekemiään tulkintoja haastatteluista. Tutkimuksen aikana nämä pohdiskelut voivat johtaa muutoksiin menettelyissä. Kirjallista esitystä tuottaessaan, tulee tutkijan harkita, miten hän esittää työn uskottavuuteen ja tulosten yleiseen merkitykseen vaikuttavat seikat. Tutkimustulosten esittelyn ja pohdinnan tulee olla joustavaa. (Hirsjärvi ym. 1997, 250.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen lähtökohtana oli haastatella kolmen eri alueosuuskaupan laskutuksesta vastaavia tahoja. Tarkoituksena oli selvittää, kuinka he hoitavat laskutuksen sähköisesti ja miten he lähettävät liitteet sähköisen laskun mukana. Haastatteluiden jälkeen selvitin, minkälainen toimintatapa olisi paras Satakunnan Osuuskaupassa. Annan tässä työssä neljä erilaista vaihtoehtoa, kuinka ottaa käyttöön sähköinen laskutus ensisijaisena laskutusmuotona. Satakunnan Osuuskaupassa otetaan ehdotukseni käyttöön, jos ne ovat toimivia ja käytännönläheisiä. Opinnäytetyössäni en ole mukana uudistusprosessissa, vaan tämän työn tarkoituksena on antaa heille kehitysehdotuksia.

Haastattelujen yhteydessä olen sopinut, että haastattelut tehdään anonymisti, eikä haastateltavien osuuskauppojen nimiä tulla mainitsemaan työssä. Siksi käytän tässä työssä nimiä Osuuskauppa A, Osuuskauppa B ja Osuuskauppa C. Kaikki osuuskaupat ovat toimialoiltaan samanlaisia ja tämän vuoksi myös vertailukelpoisia.

Valitsin nämä alueosuuskaupat haastatteluihin toimeksiantajan toiveen mukaisesti. Osuuskauppa A on liikevaihdoltaan noin kaksi kertaa suurempi kuin Satakunnan Osuuskauppa. Osuuskaupan B liikevaihto on noin puolitoista kertaa suurempi ja Osuuskauppa C on liikevaihdoltaan puolet pienempi kuin Satakunnan Osuuskauppa. Osuuskauppa A ja Osuuskauppa B lähettävät suurimmaksi osaksi verkkolaskuja ja paperisten laskujen prosentuaalinen määrä on huomattavasti pienempi kuin Satakunnan Osuuskaupalla. Taulukosta 1 nähdään laskujen prosentuaalinen jakautuminen eri kanavittain lähetettyinä.

Taulukko 1. Lähtevät laskut kanavittain prosentuaalisesti esitettynä (S-ryhmän intranetin www-sivut 2014).

Konserni/Yritys	e-kirje	Konttori	Myymälä	Verkko
Satakunnan Osuuskauppa	38 %	13 %	27 %	22 %
Osuuskauppa A	49 %	2 %	25 %	24 %
Osuuskauppa B	53 %	13 %	3 %	31 %
Osuuskauppa C	45 %	11 %	20 %	20 %

6.1 Osuuskauppojen laskumäärien vertailu

Vertailen aluksi hieman tutkimuksessa mukana olleiden osuuskauppojen laskumääriä, jotta on selkeämpi hahmottaa, kuinka paljon laskuja kuukaudessa suurin piirtein liikkuu. Ottamani esimerkit ovat joulukuulta 2013. Joulukuu on laskutuksen kannalta kaikkein kiireisintä aikaa, joten normaalisti laskuja ei liiku näin paljon kuukaudessa. Valitsin joulukuun vertailuun, koska se oli tuoreinta tietoa.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 2) on kaikkien näiden neljän osuuskaupan laskut taulukoitu kanavittain ja kappalemäärittäin. Taulukon avulla on helpompi vertailla kanavien välisiä laskutusmääriä.

Taulukko 2. Lähtevät laskut kanavittain alueosuuskaupoissa kappalemäärittäin joulukuu 2013 (S-ryhmän intranetin www-sivut 2014).

Konserni/Yritys	e-kirje	Konttori	Myymälä	Verkko	Laskut yhteensä
Satakunnan Osuuskauppa	1104	373	769	622	2868
Osuuskauppa A	2807	106	1457	1360	5730
Osuuskauppa B	2334	599	125	1386	4444
Osuuskauppa C	445	109	198	248	1000

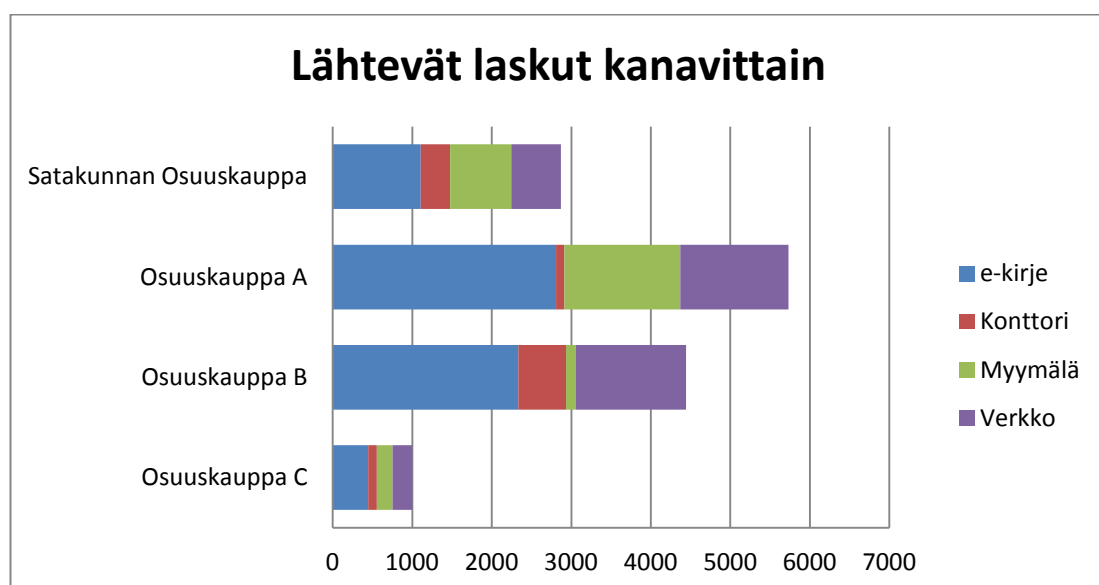
Osuuskauppa A lähettää kuukaudessa eniten laskuja. Eniten laskuja lähtee e-kirjeenä, joita lähetetään kuukaudessa noin 2 900 kpl. Myymälästä lähteviä laskuja ja verkko-laskuja on suunnilleen sama määrä kuukaudessa eli noin 1 400 kpl ja vähiten konttorilta lähtee paperilaskuja, suunnilleen 100 kpl kuukaudessa. Mielestäni siellä on saatu paperilaskujen määrä hyvin pieneksi, kun lähteviä laskuja on kuukaudessa yhteensä noin 5 500 kpl.

Toiseksi eniten laskuja lähettää Osuuskauppa B. Sieltä lähtee kuukaudessa laskuja noin 4 400 kpl. E-kirjeenä lähtevien laskujen määrä on täällä myös suurin. Niitä lähtee kuukaudessa noin 2 300 kpl. Toiseksi eniten heiltä lähtee verkkolaskuja, noin 1 400 kpl. Kolmanneksi eniten laskuja lähtee konttorilta paperilaskuina, noin 600 kpl kuukaudessa. Vähiten laskuja lähtee myymälöistä alueosuuskauppalaskutuksena, vain noin 130 kpl.

Satakunnan Osuuskaupasta lähetetään laskuja kuukaudessa noin 2 900 kpl. Eniten laskuja lähtee e-kirjeenä, noin 1 100 kpl. Toiseksi eniten laskuja lähetetään myymälöistä, noin 800 kpl. Verkkolaskuja lähtee noin 600 kpl ja konttorilta lähetettäviä paperilaskuja on noin 400 kpl. Kuukaudessa laskuja lähtee yhteensä noin 2 800 kpl.

Osuuskauppa 3 on näistä neljästä osuuskaupasta pienin ja sen vuoksi lähettää huomattavasti vähemmän laskuja kuin muut näistä osuuskaupoista. Osuuskaupasta 3 lähetetään kuukaudessa noin 1 000 laskua, joista e-kirjeenä lähtee 450 kpl, verkkolaskuna noin 250 kpl, myymälöistä 200 kpl ja konttorilta paperilaskuja lähtee noin 100 kpl.

Alla oleva kaavio 1 helpottaa laskumäärien hahmottamisessa, myös laskujen jakautumisen voi havainnoida paremmin. Sininen väri kuvaa e-kirjettä eli lasku lähtee osuuskaupasta sähköisenä, mutta se tulostetaan e-kirje palvelussa, josta se postitetaan paperisena asiakkaalle. Punainen väri kuvaa laskuttajan manuaalisesti tehtyä laskua, joka lähetetään paperisena asiakkaalle sekä korkolaskuja. Vihreä väri kuvaa myymälästä lähteviä laskuja eli kyseessä on alueosuuskauppalaskutus. Violetti kuvaa verkkolaskuja. Niitä ovat muun muassa laskuttajan lähettämät laskut verkkolaskuina, vuokralaskut ja hotellilaskut.



Kaavio 1. Lähtevät laskut kanavittain alueosuuskaupoissa, joulukuu 2013 (S-ryhmän intranetin www-sivut 2014).

6.2 Haastattelut

Osuuskaupan C haastattelu tehtiin Osuuskauppa C:n konttorilla ja haastattelin kahta myyntireskontranhoitajaa. Osuuskaupan A ja Osuuskaupan B haastattelut tehtiin sähköpostin välityksellä ja kontaktihenkilönä käytin myyntireskontranhoitajia. Esitin heille seuraavat kysymykset:

1. Kun teille tulee laskutettavaa materiaalia tai saatte laskutuspyynnön, kuinka nopeasti pystytte laskuttamaan asiakasta?
2. Millaisessa muodossa saatte laskutettavan materiaalin?
3. Käytättekö usein verkkolaskutusta?
4. Miten toimitatte laskun liitteet asiakkaalle kun lähetätte verkkolaskuja?
5. Oletteko kokeneet verkkolaskutuksen helpoksi ja vaivattomaksi vai vaikeaksi?
6. Menevätkö verkkolaskut aina perille? Jos eivät mene, saatteko siitä tiedon?
7. Onko teidän ravintoloissa käytössä sopimuslounaita? Jos on, niin laskutatteko asiakkaita itse vai onko teillä käytössä koontilaskutus tai jonkinlainen tiliasiakkuus?
8. Tuleeko teille paljon osto-osoituksia tai maksusitoumuksia? Laskutatteko kaikki käsin?
9. Onko teillä käytössä bingokortteja? Jos on, kuinka laskutate ne?

Haastattelun tulokset eivät poikenneet toisistaan kovin paljon. Joitakin erilaisia toimintatapoja oli havaittavissa erityisesti osto-osoituksissa, jonka vuoksi käsittelen niiden toimintatavat erikseen osuuskaupoittain.

Osuuskaupan C toiminta vastasi hyvin paljon Satakunnan Osuuskaupan toimintatapoja. Osuuskauppa C:n laskuttajan on mahdollista itse huolehtia kaikesta laskutettavasta materiaalista ja esimerkiksi erilaisten lipukkeiden laskemisesta, joten virheiden määrä on vähäinen. Satakunnan Osuuskaupassa kuitenkin laskutettavaa on sen verran enemmän, että laskuttajalla ei ole aikaa tarkistaa myymälästä tulleita tietoja kaikissa tapauksissa, vaan on luotettava siihen tietoon, joka myymälästä saadaan.

Kaikissa näissä kolmessa osuuskaupassa laskutusmääräys saadaan joko sähköpostilla tai postitse. Laskuttaja pystyy hoitamaan laskutuksen viimeistään seuraavana päivänä laskutusmääräyksen saamisesta. Satakunnan Osuuskaupassa saadaan laskutusmääräykset myös sähköpostilla tai postitse. Laskuttaja pyrkii laskuttamaan pitkin kuukautta osto-osoituksia, mutta muu laskutus, kuten esimerkiksi ravintoloista tulevat laskutuspyynnöt laskutetaan pääsääntöisesti kuukauden vaihteessa.

Kaikki Osuuskaupat pyrkivät lähettämään ensisijaisesti laskut verkkolaskuina, jos asiakkaalla on verkkolaskuvalmius. Osuuskaupassa C on selvitetty heidän vakituisilta asiakkailta, kenelle he voivat lähettää verkkolaskuja. Verkkolaskujen liitteet toimitetaan perille erikseen postissa. Osuuskaupoissa A ja B hotellilaskut lähetään e-laskuina ja näiden laskujen liitteet liitetään laskuun mukaan. Satakunnan Osuuskaupassa laskuttaja lähettää pääsääntöisesti paperilaskuja. Muutamia laskuja lähetetään verkkolaskuina, kun asiakkaalta on tullut erikseen toive saada laskunsa verkkolaskuina.

Verkkolaskutus koetaan vaivattomaksi, resursseja ja kustannuksia säästäväksi laskutusmuodoksi, koska järjestelmät tukevat verkkolaskutusta. Liitteiden käsittelystä ja mahdollisesta postittamisesta aiheutuu kuitenkin jonkin verran lisätyötä, kun ne joudutaan lähettämään erikseen postissa. Osuuskaupassa C liitteitä lähetetään vain osto-osoituksia koskeviin laskuihin, sopimuslounaisiin ja kaupungin muihin laskuihin. Muut liitteet he arkistoiivat mappiin ja lähettävät asiakkaalle kopion, jos asiakas sitä erikseen pyytää. Satakunnan Osuuskaupassa verkkolaskutus koetaan hankalaksi, joten sen käyttöönottoa on vältelty tähän asti.

Verkkolaskut päätyvät melkein aina vastaanottajalle, mutta toisinaan teknisestä häiriöstä johtuen laskut eivät ole menneet vastaanottajalle, kertovat Osuuskauppa B ja Osuuskauppa C kontaktihenkilöt. He eivät ole saaneet ilmoitusta asiasta. Yleensä asia selviää vasta siinä vaiheessa, kun laskua aletaan periä asiakkaalta ja käy ilmi, että lasku ei ole alun perin päätenyt vastaanottajalle. Näitä tapauksia on melko harvoin. Osuuskaupan A kontaktihenkilö kertoo, että verkkolaskut menevät asiakkaalle yleensä, jos vain verkkolaskutiedot ovat järjestelmässä oikein. Jos verkkolaskun lähetys epäonnistuu, he saavat siitä tiedon SOK Taloudesta eli talouden asiakastuesta.

Sopimuslounaat ovat käytössä kaikilla haastateltavilla. Laskuttajat laskuttavat itse sopimuslounaat kerran kuukaudessa koontilaskuna. Satakunnan Osuuskaupalla on käytössä sopimuslounaat ja ne laskutetaan asiakkailta kerran kuukaudessa koontilaskuna, sen tiedon perusteella, joka ravintoloista tulee.

Bingokortteja ei ole käytössä kenelläkään näistä kolmesta osuuskaupasta, jota haastattelin. Satakunnan Osuuskaupalla on käytössä bingokortit, ja ne laskutetaan asiakkaalta kerran kuukaudessa koontilaskuna.

Osuuskaupassa C osto-osoitusten laskutus hoidetaan asiakaskohtaisesti. Esimerkiksi kaupunki on ilmoittanut heille vastaanottavansa ainoastaan osto-osoituksia koskevat laskut paperisena. Ylempien edunvalvojien kanssa he ovat sopineet lähettävänsä laskut päämiehittäin verkkolaskuina ja laskua koskevat osto-osoitukset lähetetään postissa.

Osuuskaupassa B kerrotaan käytössä olevan automaattinen alueosuuskauppalaskutus. Tuotteen myynyt myymälä lähettää alkuperäiset maksusitoumukset asiakkaalle postitse. Myymälään otetaan osto-osoituksista kopio, joka arkistoidaan.

Osuuskaupassa A laskuttaja laskuttaa yksittäisiä osto-osoituksia, jotka on myönnetty jonkin tietyn tavaran hankkimiseen Prismasta tai lämmitysöljyn ostoa varten. Osto-osoitus lähetetään paperilaskun mukana, tai jos on tehty verkkolasku, osto-osoitus lähetetään erikseen postissa. Kun on kyseessä asiakas, jolta tulee monia osto-osoituksia, päätetään ostot asiakkaan ruokatilille. Jos asiakkaan ostot ylittävät maksusitoumuksessa myönnetyn summan, asiakas maksaa ensin ylimenevän summan joko käteisellä tai kortilla ja loppu päätetään ruokatilille. Myymälässä tehdään asiakkaalle kerran kuukaudessa osto-osoituksista pikalasku, ja laskulle laitetaan yleensä useampi osto-osoitus kerralla. Osto-osoitukset lähetetään pikalaskun mukana asiakkaalle ja myymälään otetaan kopiot osto-osoituksista.

Satakunnan Osuuskaupassa osto-osoitukset lähetetään laskuttajalle ja laskuttaja laskuttaa asiakkaita pitkin kuukautta. Kaikki laskut lähetetään paperisina ja liitteet liitetään laskun mukaan samaan kirjekuoreen.

7 VAIHTOEHDOT

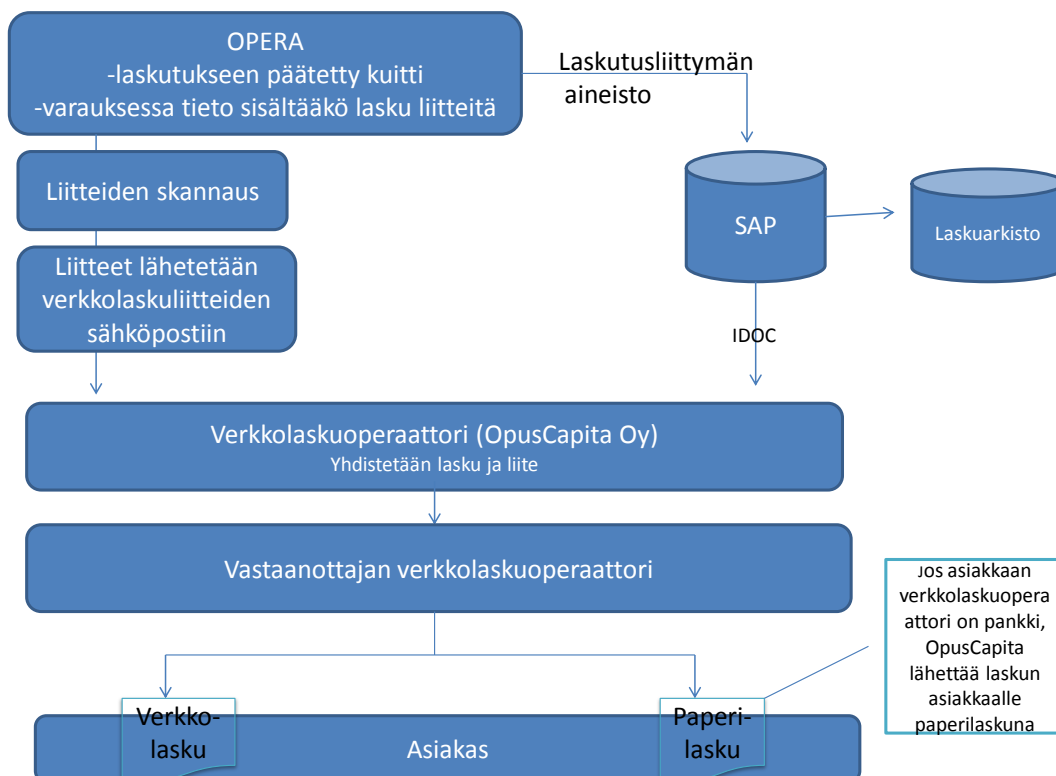
Satakunnan Osuuskaupassa laskuttaja lähettää tällä hetkellä pääsääntöisesti paperilaskuja. Laskujen ja liitteiden lähettämisen koetaan olevan helpompaa paperisena ja totutulla tyylillä. Tutkittuani asiaa, pyrin selvittämään erilaisia tapoja, kuinka laskun ja liitteiden lähetys toimii muilla osuuskaupoilla. Kun sain tutkimuksen tehtyä, pohdin asiaa monista eri näkökulmista ja mietin samalla parasta vaihtoehtoa kaikkien osapuolien kannalta. Tässä luvussa esittelen nykytilanteen ja erilaisia mahdollisuuksia kehittämiselle ja kerron samalla omat mielipiteeni kaikista eri kehittämistavoista.

Suurimmaksi ongelmaksi on tähän asti koettu osto-osoitukset ja maksusitoumukset. Teknisistä syistä ja järjestelmistä johtuen, en päässyt omasta mielestäni parhaimpaan lopputulokseen.

Satakunnan Osuuskaupan välittäjänä toimii OpusCapita Oy. Se, missä muodossa asiakas saa laskunsa, määräytyy sen mukaan, mikä välittäjä asiakkaalla on. Satakunnan Osuuskaupasta lähetetty lasku ei välttämättä vastaa samanlaista laskua, jonka asiakas vastaanottaa, vaan laskun muoto määräytyy hänen välittäjänsä mukaan. Satakunnan Osuuskaupassa ei ole mahdollista lähettää kaikkien verkkolaskujen mukana liitteitä. Esimerkiksi laskuttajalla ei ole mahdollista liittää verkkolaskujen mukaan liitteitä. Hotellista lähteviin verkkolaskuihin on mahdollista liittää liitteet mukaan, koska hotellissa on käytössä eri laskutusjärjestelmä. Tässä työssä halusin löytää erilaisia ja toimivia vaihtoehtoja, jotka olisivat toteutettavissa nykyisen palveluntarjoajan kautta.

7.1 Liitteiden lähetys

Hotellilaskuihin on mahdollista liittää liitteet laskun mukaan. Hotellissa on käytössä eri laskutusjärjestelmä, kuin konttorilla ja hotellilaskut tehdään Sokos Hotel Vaakunassa. Satakunnan Osuuskaupan laskuttaja ei laskuta näitä laskuja. Alhaalla on esitetty vuokaaviona (kuva 6), kuinka hotellilaskuissa liitteet lähetetään laskun mukaan.



Kuva 6. Yleiskuva laskutusaineiston ja liitteiden käsittelystä (S-ryhmän intranetin www-sivut 2014).

Kun verkkolaskuun halutaan liittää liitteitä mukaan, tulee liitteet lähettää OpusCapitalelle 48 tunnin kuluessa laskun lähettämisestä. Mikäli liitteet eivät saavu määräaikaan mennessä, verkkolasku lähtee asiakkaalle ilman liitteitä. Kun verkkolaskuun saapuu liite, lähetetään se viiveettä asiakkaalle.

Asiakkaille lähetettävät laskuliitteet täytyy skannata pdf-muotoisiksi liitetiedostoiksi. Liitteet lähetetään sähköpostilla verkkolaskujen liitteiden sähköpostiin. Liitetiedot on hyvä säilyttää arkistoissa vähintään kuluvan ja edellisen kuukauden ajalta. Näin on mahdollista lähettää liitteet tarvittaessa uudelleen asiakkaalle.

7.2 Nykytilanne

Nykyisessä tilanteessa laskutusta tehdään pitkin kuluva kuukautta, mutta kiireisinä aikoina laskutus saattaa jäädä kokonaan kuukauden vaihteeseen. Kuitenkin kaikki edeltävän kuukauden laskut laskutetaan viimeistään ennen myyntireskontran katkoa. Laskutettava materiaali tulee Satakunnan Osuuskaupan laskuttajalle toimipaikoista joko sähköpostitse tai paperisena postissa.

Verkkolaskutusta käytetään melko harvoin manuaalisesti laskutettavissa laskuissa, koska tapana on ollut liittää laskun mukaan mahdolliset liitteet, esimerkiksi kuitti tai muu vastaava dokumentti, joka todentaa ostoksen. Verkkolaskun lähettämisen koetaan olevan hankalaa, koska lasku lähetetään yleensä eri osoitteeseen kuin laskun liitteet tulisi lähettää. Eikä luoteta siihen, että laskut päättyvät aina asiakkaalle asti.

Toisinaan talouden asiakastuesta tulee tieto, että joku asiakas on jäänyt virheeseen, eli lasku ei ole kirjautunut SAP:iin, eikä lasku ole tällöin lähtenyt asiakkaalle. Silloin selvitetään, miksi lasku on jäänyt virheeseen. Pääsääntöisesti tällaisissa tapauksissa laskutettavan asiakkaan asiakasnumero on lopetettu sen käyttämättömyyden vuoksi tai asiakasnumero, jolla yritetään laskuttaa, on virheellinen. Tällöin tulee avata asiakasnumero uudelleen käyttöön tai korjata asiakasnumero oikeaksi ja ilmoittaa asiasta talouden asiakastukeen. He tekevät korjauksen ja lasku saadaan lähtemään asiakkaalle.

Kaikista tapauksista ei kuitenkaan tule virheilmoitusta. Esimerkiksi jos asiakkaan verkkolaskutiedot ovat virheelliset, lasku kirjautuu järjestelmään, mutta ei kuitenkaan lähde asiakkaalle. Vasta laskun perintävaiheessa saattaa käydä ilmi, että lasku ei ole päätenyt asiakkaalle asti. Silloin tarkistetaan, ovatko verkkolaskutiedot oikein. Jos tiedot ovat virheelliset, ne päivitetään oikeiksi.

Verkkolaskut ovat tällä hetkellä käytössä vain osassa sopimuslounaista. Sopimuslounaiden lipukkeet lähetetään ravintoloista kuukauden vaihteessa laskuttajalle ja ne laskutetaan koontilaskuna. Lipukkeet ovat valmiiksi laskettu ravintolassa. Lipukkeet laskutetaan yritykseltä kuukauden vaihteessa. Jos sopimuslounaiden lasku lähetetään verkkolaskuna, lipukkeet lähetetään asiakkaalle erikseen postitse.

Osto-osoitukset lähetetään marketeista laskuttajalle. Myyjä on päättänyt kuitin laskutukseen ja ottaa ostoista kuittikopion ja liittää sen osto-osoituksen mukaan. Kuitti on hyvin oleellinen asia osto-osoitusten laskutuksessa. Laskuttajan tulee tietää, kuinka paljon tulee laskuttaa arvonlisäverolla 14 % ja kuinka paljon 24 %. Sekä kuitista nähdään myös, kuinka paljon laskuttajan tulee laskuttaa asiakkaalta. Kaikki asiakkaat eivät käytä koko osto-osoitustaan, joten enempää ei voida laskuttaa kuin, mitä on ostettu. Myös laskunsaaja haluaa nähdä kuitin ostoksista, jotta hän pystyy tarkistamaan ostot.

Osto-osoituksia ja maksusitoumuksia tulee kuukaudessa todella paljon, ja niiden laskuttaminen työllistää laskuttajaa eniten. Kaikki laskut tehdään manuaalisesti ja ne lähetetään paperisena. Kun laskutetaan osto-osoituksia, laskun mukaan liitetään osto-osoitus ja kuitti ostoksista, jotka on tehty kyseisellä osto-osoituksella. Kaikki liitteet lähetetään laskun mukana. Toisinaan käy niin, että myyjä saattaa päättää kuitin virheellisesti esimerkiksi markkinointiin, kun se kuuluisi päättää laskutukseen. Tämä aiheuttaa virheitä kirjanpidossa tasetilillä myynneissä. Virheiden korjaaminen ja selvittäminen saattaa toisinaan viedä aikaa. Kun lasku tehdään oikein, se on reskontrassa oikein, mutta kirjanpidossa näkyy tällöin eroa.

Bingokortteja lähetetään myymälöistä pitkin kuukautta laskuttajalle. Laskuttajan tulee laskea kaikki bingokortit toimipaikoittain ja laskuttaa ostokorttien mukaan. Bingokortit laskutetaan kerran kuukaudessa manuaalisesti paperilaskulla. Lasku ja ostokortit lähetetään vastaanottajalle kirjatussa kirjeessä postin kautta. Kirjeen tulee päätyä oikealle vastaanottajalle, koska ostokortit ovat rahanarvoisia lipukkeita.

Ravintoloista lähetetään laskuttajalle kuitteja, joissa on asiakkaan laskutusperuste ja laskutustiedot, jotta osataan laskuttaa asiakasta oikein. Laskuttaja tekee yleensä paperilaskun, jotta voi liittää kuitin laskun mukaan.

7.3 Toiminta kaikissa vaihtoehdoissa

Tarkoituksena olisi lähettää ensisijaisesti asiakkaille vain verkkolaskuja. Satakunnan Osuuskaupalla on tällä hetkellä mahdollista lähettää verkkolaskuja vain yritysasiak- kaille, tämä edellyttää kuitenkin sen, että yritysasiakkaan on mahdollista vastaanottaa verkkolaskuja. Tätä käytäntöä ei voida käyttää hyväksi henkilöasiakkaiden laskutuk- sessa. Ennen laskun luontia tulee selvittää, onko verkkolaskun lähetykseen mahdolli- suus ja tarkistaa onko asiakkaan verkkolaskuvalmius laitettu päälle Satakunnan Osuuskaupan asiakasrekisterissä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tämä tarvitsisi tehdä joka kerta, kun aloittaa laskutuksen. Tämä tehdään vain silloin kun otetaan uusi asiakasnumero käyttöön.

Jos asiakkaan verkkolaskuosoitetta ei ole tiedossa, tulee sitä selvittää TIEKEN Inter- net-sivuilta. Jos verkkolaskuosoitetta ei löydy sieltäkään, voidaan lasku lähettää pa- perisena. Suosittelisin ensin tutkimaan asiaa hieman, eikä heti kannata luovuttaa ja lähettää laskua paperisena. Jos laskun vastaanottaja on uusi tai asiakas ei ole ennen saanut Satakunnan Osuuskaupalta verkkolaskua, olisi myös hyvä olla asiakkaaseen yhteydessä ja ilmoittaa, että ensimmäinen verkkolasku on lähetetty ja pyytää asiakas- ta ilmoittamaan kun lasku saapuu. Näin voidaan varmistua asiakkaan vastaanotta- neen verkkolaskun. Jos vastaanottaja ei ole vastaanottanut laskua muutamaan päi- vään sen lähetyksestä, voidaan alkaa selvittämään, miksi lasku ei ole asiakkaalle asti päätynyt ja yrittää lähettää lasku uudelleen

Osuuskaupassa C laskutettiin yleisien edunvalvojien yksityishenkilöitä verkkolaskul- la ja liitteet lähetetään postitse asiakkaittain. SOK:n verkkolaskutusohjeiden mukaan tämä ei olisi kuitenkaan mahdollista, paitsi poikkeustilanteissa. Tällöin laskun lähet- täminen saattaisi tulla kalliimmaksi mahdollisen verkkolaskuoperaattorivaihdoksen myötä. Tällaisten tapausten kohdalla suosittelen pysymään paperilaskussa sen kallii- den kustannusten vuoksi, ellei asiakkaalta tule suoraa pyyntöä saada laskua sähköi- sesti.

Suosittelisin ravintolan tarjoilijoiden tai myymälän henkilökunnan antavan laskutusasiakkaalle alkuperäisen kuitin ostoksista ja konttorille lähetettäisiin laskuttajalle kuittikopio. Laskuttaja pystyy laskuttamaan kuittikopion perusteella laskun. Kun asiakkaalle on annettu alkuperäinen kuitti, laskuttaja voi arkistoida kuittikopion, eikä sitä tarvitse lähettää asiakkaalle. Jos asiakas kuitenkin tarvitsee vielä laskun yhteydessä kuitin, on hänellä mahdollisuus pyytää kopio kuitista itselleen esimerkiksi sähköpostiin. Kuittikopio voidaan asiakkaan pyynnöstä lähettää myös postitse, jos asiakkaalla ei ole mahdollista vastaanottaa sitä sähköpostiinsa.

Tähän asti bingokortteja on lähetetty myymälästä konttorille pitkin kuukautta. Bingokortit laskutetaan kerran kuukaudessa, kuukauden vaihteessa. Bingokorttien kohdalla muutoksia ei juurikaan voida tehdä. Laskutusta nopeuttaisi kuitenkin se, että myymälästä lähetettäisiin kerran kuukaudessa eli heti kuukauden vaihteen jälkeen kortit konttorille valmiiksi laskettuina. Kun ostokortit olisi laskettu myymälässä valmiiksi, nopeuttaisi se laskutusta huomattavasti. Tällöin laskun luonti nopeutuisi ja muutoin toiminta jatkuisi vanhaan tapaan.

Pienen toimintatavan muutoksen ei pitäisi työllistää myymälöiden henkilökuntaa nykyistä enempää bingokorttien kohdalla. Kun muutetaan kuukaudessa bingokorttien lähetyksestä koitua vaiva korttien laskemiseen, vievät ne yhdeltä toimipaikalta luultavasti saman ajan kuin ennen. Tämä kuitenkin helpottaa laskuttajan työtä. Kun kortit lähetään kerran kuukaudessa, laskuttajalla on vain yksi nippu bingokortteja kustakin myymälästä. Tällöin bingokorttien lajitteluun ei kuluisi enää aikaa. Kun bingokortit ovat valmiiksi laskettu, ei laskuttajan tarvitsisi niitä enää laskea. Valmiiksi laskeminen helpottaa sen vuoksi, että enää yksi ihminen ei joudu laskemaan kaikkia bingokortteja yksin, vaan laskeminen on jaettu toimipaikkojen kesken. Yhden toimipaikan bingokorttien laskeminen ei vie paljon aikaa, mutta kun kaikkien toimipaikkojen kortit lasketaan kerralla, vie se aika paljon aikaa.

7.4 Vaihtoehto 1

Tämän ehdotuksen ajatuksena on hoitaa laskutusta kerran kuukaudessa osto-osoitusten kohdalla. Tällöin asiakkaalle lähtee kuukaudessa vain yksi verkkolasku, jonka liitteet eli osto-osoitus ja kuitti lähetetään asiakkaalle postissa. Laskussa tulee mainita jokaisen osto-osoituksen saajan nimi ja ostosten suuruus.

Yksittäisten tai satunnaisten asiakkaiden kohdalla voidaan laskuttaa pitkin kuukautta. Jos asiakkaalle on kuukauden aikana lähdössä vain yksi lasku yhdestä ravintolaruokailusta tai ostoksista myymälässä, on hänen helppo yhdistää perässä saapuva liite laskuun

Hyödyt ja haitat

Kun kuukaudessa lähetetään yksi lasku, liitteet eivät mene muiden laskujen kanssa sekaisin, vaan laskun saajan on helppo yhdistää ne oikeaan laskuun. Osto-osoitusten laskutusta voidaan hoitaa useamman kerran kuukaudessa, mutta tällöin asiakkaalle muodostuu ongelmaksi, mitkä liitteet kuuluvat mihinkin laskuun. Liitteiden mukaan voidaan laittaa viesti, mihin laskuun liitteet kuuluvat, mutta tästä aiheutuu laskuttajalle ylimääräistä työtä. Laskun numero on nähtävissä vasta seuraavana tasatuntina, kun verkkolaskut on lähetetty eteenpäin eli ensimmäisen laskun luonnista saattaa olla kulunut jo monta tuntia, kunnes laskun numero on nähtävissä. Laskujen numeroiden haussa on myös oma tehtävänsä, kun numerot täytyy yksitellen hakea eri asiakkailta. Tämän vuoksi suosittelen kerran kuukaudessa laskutusta.

Kuukauden vaihteessa laskuttaminen työllistää laskuttajaa hyvin paljon. Varsinkin jos kaikki osto-osoitukset ovat kerääntyneet kuukauden kiireisimmälle ajalle. Tämän vuoksi laskuttajan tulisi laskuttaa muut laskutusmääräykset ennen kuukauden vaihdetta. Tällöin kuukauden vaihteessa ei olisi niin paljon muuta laskutettavaa materiaalia. Näin hoidettaisiin laskutusta koko kuukauden aikana, eikä kuormitettaisi vain kuukauden katkoa.

7.5 Vaihtoehto 2

Osto-osoitusten kohdalla asiakkaalle lähetettäisiin yksi lasku kuukaudessa, mutta laskutusta hoidettaisiin koko kuukauden ajan. Kuluvan kuukauden osto-osoitusten laskun luonti aloitettaisiin heti edeltävän kuukauden katkon jälkeen.

Kun aloitetaan verkkolaskun luonti, kirjataan laskulle kaikki siihen mennessä tulleet osto-osoitukset ja tallennetaan lasku. Lasku säilyy laskuvarannolla niin kauan kunnes laskujen ajo käynnistetään ja tällöin lasku lähtee asiakkaalle. Niin kauan, kun lasku on laskuvarannolla, pystyy sitä muokkaamaan eli lisäämään ja poistamaan rivejä laskulta. Suosittelisin, että heti kun laskuttaja saa uusia osto-osoituksia, ne lisättäisiin samana päivänä laskulle. Näin laskuvarannolla oleva lasku olisi aina ajan tasalla. Laskulle kirjatut osto-osoitukset tulee säilyttää erillään kirjaamattomista osto-osoituksista, jotta ne eivät mene keskenään sekaisin. Ennen kuukauden myyntireskontran katkoa tehdään laskujen ajo laskuvarannolta asiakkaalle ja samana päivänä lähetetään osto-osoitukset postissa asiakkaalle.

Paperilaskun muokkaaminen kuukauden aikana hoidetaan hieman eri tavalla. Kun osto-osoitukset on laskutettu, tallennetaan lasku. Järjestelmän tilariville tulee ilmoitus myyntitilauksen numerosta. Tämä numero tulee kirjata muistiin, jotta laskua voi vielä muokata myöhemmin. Kun uusia osto-osoituksia tulee ja ne pitää saada lisättyä laskulle, muutetaan myyntitilausta ja kun tarvittavat lisäykset on tehty, tallennetaan lasku uudelleen. Kun kuukauden kaikki osto-osoitukset on kirjattu samalla laskulle, muutetaan myyntitilausta ja tulostetaan paperilasku. Paperilaskun mukaan liitetään kaikki osto-osoitukset ja lähetetään postitse asiakkaalle.

Yksittäisten asiakkaiden laskutusta voidaan hoitaa koko kuukauden aikana. Kun asiakas saa kuukaudessa yhden laskun, on hänen helppo yhdistää jälkeenpäin postissa saapuva liite laskuun.

Hyödyt ja haitat

Tietojen lisääminen laskulle pitkin kuukautta helpottaa kuukauden katkoaikana. Myyntireskontran katkoaika on hyvin kiireistä. Kun osto-osoituksia on lisätty laskulle pitkin kuukautta, kuormitus myyntireskontran katkoaikana vähenee. Silloin ei tarvitse kerralla laskuttaa kaikkea materiaalia, joka on saatu, vaan laskuttaminen on jaettu koko kuukaudelle.

Ongelmaksi voi muodostua se, jos ei muista kirjoittaa ylös tallennetun paperilaskun myyntitilausnumeroa. Tällöin työ on tehty turhaan. Ilman myyntitilausnumeroa ei voida palata tallennetulle laskulle. Siksi on tärkeää pitää numero tallessa kunnes lasku tulostetaan ja lähetetään asiakkaalle.

Aluksi voi tuntua työläältä tarkistaa asiakkaiden verkkolaskujen vastaanottovalmiuksia, mutta kun se on kerran tehty, sitä ei toista kertaa tarvitse tehdä. Osto-osoitusten kohdalla laskutettavat asiakkaat ovat pääsääntöisesti samat, joten heidän tietonsa oppii nopeasti.

7.6 Vaihtoehto 3

Tämä vaihtoehto perustuu Osuuskaupan A toimintatapoihin, pienin muutoksin. Osto-osoitusten laskuttaminen siirrettäisiin pääsääntöisesti myymälöille. Myyjät toimisivat kuten tähänkin asti. Osuuskaupassa A osto-osoitukset päätettiin ruokatilille, mutta ehdottaisin päättämään ostot erikoislaskutukseen, niin kuin tällä hetkellä on tapana. Jos ostokset päätettäisiin ruokatilille, tarvitsisi asiakkaan tulla joka kuukausi myymälään maksamaan tilin saldo pois. Tällainen toimintatapa tulisi tuskin toimimaan.

Kassavastaavat tekisivät kerran kuukaudessa pikalaskun osto-osoituksia myöntäneille seurakunnille tai sosiaalitoimistoille ym. ja lähettäisivät sekä laskun että osto-osoitukset postissa asiakkaille. Laskuttajalle lähetetään pikalaskun kopio ja yksittäiset tapaukset. Laskuttaja kirjaisi pikalaskut myyntireskontraan ja tekisi yksittäisistä tapauksista laskun asiakkaalle.

Hyödyt ja haitat

Tämä vähentäisi laskuttajan työtä huomattavasti. Kuitenkin tämä muutos vaatisi myymälöissä työskenteleviltä hyvin paljon aikaa. Toimintatavan muutoksen vuoksi täytyisi toimipaikkojen henkilökuntaa kouluttaa tähän uuteen järjestelyyn, joka lisäisi resursseja ja mahdollisesti tämän vuoksi voitaisiin joutua myös palkkaamaan lisää henkilökuntaa toimipaikkoihin, jotta nämä tehtävät ehdittäisiin tehdä myyntireskontran katkon vaatimassa aikataulussa. Myymälöissä henkilökunta saattaa olla hyvin vaihtuvaa, joten tietojen opettaminen aina uusille vaatii myös paljon resursseja.

Itse en ole tämän vaihtoehdon kannalla, koska en koe, että myymälän henkilökunnan tehtäviin kuuluu laskuttaminen. Satakunnan Osuuskaupalla on laskuttaja laskutusta varten. Näin suuri muutos saattaisi aluksi tuoda mukanaan paljon virheitä, joiden korjaaminen veisi ylimääräistä aikaa. Myös laskutettavilta asiakkailta saattaisi tulla negatiivista palautetta toimintatavan muutoksesta. Lasku ei tulisi olemaan samanmuotoinen, kun se lähetetään pikalaskuna.

7.7 Vaihtoehto 4

Tämä vaihtoehto oli mielessäni jo ennen, kun tein haastattelut muihin osuuskauppoihin. Tämä ehdotus on tarkoitettu tulevaisuuden varalle, jos tekniikka ja järjestelmät tulevat kehittymään lähivuosien aikana. Ehdotus vastaa Osuuskaupan B toimintatapaa osto-osoitusten kohdalla. Saamieni tietojen mukaan, tämä kyseinen toteutus ei olisi ainakaan vielä toistaiseksi mahdollista Satakunnan Osuuskaupassa.

Ajatuksena on avata myymälöihin laskutustiliasiakkaiksi ne asiakkaat joilta pääsääntöisesti tulee joka kuukausi osto-osoituksia. Näitä ovat muun muassa eri seurakunnat ja kaupunki. Seurakuntia ja kaupunkeja, jotka myöntävät osto-osoituksia, tulisi informoida, että jatkossa osto-osoituksesta tulee löytyä laskutustilinumero. Samalla asiakkaalle ilmoitetaan oikea laskutustilinumero ja kerrotaan, että sen numeron tulisi jatkossa löytyä heidän myöntämistä osto-osoituksista. Tällöin, kun asiakas tulee kassalle osto-osoituksen kanssa, myyjä voi päättää maksutavan oikealle laskutustilille, kun se löytyy osto-osoituksesta.

Myymälät lähettäisivät osto-osoitukset kerran kuussa osto-osoituksen myöntäjälle eli laskunsaajalle. Lasku lähtee asiakkaalle, kun laskuttaja käynnistää laskujen ajon joka kuukauden 3. päivä. Samalla laskulla näkyy kaikista myymälöistä tehdyt ostot eli asiakas saa vain yhden laskun kuukaudessa, vaikka ostoja olisi tehty monesta eri toimipaikasta. Liitteitä asiakas saa jokaisesta myymälästä, missä ostoksia on tehty.

Hyödyt ja haitat

Tämä vaihtoehto olisi mielestäni kaikkia osapuolia palveleva ja uskon, että virheiden määrät vähenisivät. Ehdotus ei toisi kenellekään osapuolelle paljoa lisätöitä. Kassalla tämä ei muuttaisi myyjien toimintatapaa juuri ollenkaan. Ostot päätettäisiin kassalla vain eri maksutapaan kuin tällä hetkellä, eli laskutusasiakastilille.

Suurin muutos olisi se, että myymälästä lähetettäisiin liitteet suoraan asiakkaalle eikä laskuttajalle, niin kuin tällä hetkellä. Jos myymälöiden henkilökunta kokee liitteiden lähettämisen suoraan asiakkaalle hankalaksi, vaihtoehtoisesti he voivat lähettää liitteet laskuttajalle ja hän lähettäisi ne eteenpäin asiakkaalle. Tämä vaihe olisi mielestäni kuitenkin turha, koska työhön tulisi tämän vuoksi yksi ylimääräinen työvaihe.

Alussa tämän kaltainen muutos vaatisi hieman lisätöitä, mutta sen jälkeen työmäärän pitäisi vähentyä. Laskuttajan tulisi aluksi informoida muutoksesta seurakuntia, kaupunkeja, sosiaalitoimistoa ja kaikkia muita, jotka yleensä myöntävät osto-osoituksia. Myymälöissä kassavastaavien tulisi avata uusia laskutustilejä. Perusteellisten alkutöiden jälkeen uskoisin tämän toimivan, jos osto-osoituksissa on oikeat asiakastilinumero.

Tämä toiminta ei onnistu tällä hetkellä nykyisen kassajärjestelmän vuoksi. Useasti asiakkaan ostokset tekevät enemmän, kuin mitä osto-osoituksessa on myönnetty. Tällöin asiakas maksaa omat ostoksensa joko käteisellä tai kortilla. Nykyisessä kassajärjestelmässä ei ole kuitenkaan mahdollista päättää osaa ostoksista laskutukseen ja maksaa osaa ostoksista eri maksutavalla. Tämä on mielestäni harmillista, koska tämä ehdotus olisi mielestäni kaikkia osapuolia palveleva vaihtoehto. Mutta ehkä tämäkin saadaan tulevaisuudessa käyttöön kun tekniikka kehittyy entisestään.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Muutoksien aika on koittanut Satakunnan Osuuskaupassa. On aika viedä laskutus 2000-luvulle lopullisesti. Mielestäni ensisijainen laskutusmuoto nykypäivänä asiakkaille on verkkolasku. Koska Satakunnan Osuuskaupalla ei ole mahdollista lähettää yksityisasiakkaille verkkolaskuja, tulisi kuitenkin ensisijaisesti pyrkiä lähettämään yritysasiakkaille laskut sähköisesti. Jos yritysasiakkaalla ei kuitenkaan ole mahdollisuuksia vastaanottaa verkkolaskuja, on tehtävä paperinen lasku.

Sain selville neljä erilaista kehittymismahdollisuutta. Kaikki kehitysvaihtoehdot olivat mielestäni varteenotettavia, mutta kaksi niistä erottui edukseen. Jokaisessa vaihtoehdossa on kuitenkin hyvät sekä huonot puolet. Satakunnan Osuuskaupan tehtäväksi jää miettiä, ovatko he valmiita muutoksiin ja ovatko ehdotuksien huonot puolet loppujen lopuksi niin huonoja.

Vaihtoehto 3 ei mielestäni tulisi toimimaan. Ehdotuksessa siirrettäisiin laskutus myymälän henkilökunnalle. Satakunnan Osuuskaupalla on yksi laskuttaja laskutusta varten. Sen vuoksi en koe aiheelliseksi, että myymälähenkilökunnan tulisi tehdä laskuttajan tehtäviä. Osto-osoitusten laskutus myymälässä työllistäisi toimipaikkojen henkilökuntaa hyvin paljon. En suosittelisi tätä vaihtoehtoa.

Vaihtoehto 4 olisi mielestäni ollut kaikkia osapuolia palveleva ja kovin suurista muutoksista ei loppujen lopuksi olisi ollut kyse, vaikka toimintatapa muuttuisi melkoisesti. Alkutyöt vaatisivat henkilökunnalta eniten aikaa, mutta uskoisin, että perusteellisten alkutöiden jälkeen, se olisi kannattavaa ja säästäisi aikaa jatkossa. Tämä vaihtoehto ei ole kassajärjestelmän mukaan mahdollista, mutta en halunnut jättää tämän ehdotuksen mainitsemista pois työstäni, jos siihen tulevaisuudessa olisi mahdollisuus. Silloin suosittelisin tekemään hieman töitä tämän ehdotuksen mukaisen toiminnan eteen ja katsomaan asiaa pidemmän aikavälin kannalta ja panostamaan tulevaisuuteen.

Mielestäni parhaimmiksi ja realistisimmiksi ehdotuksiksi valikoituivat vaihtoehdot 1 ja 2. Vaihtoehdot ovat hyvin samankaltaisia. Vaihtoehto 1 kuormittaisi kuitenkin kuukauden katkoajan työtaakkaa hyvin paljon. Tässä etuna olisi se, että osto-osoitusten työstämiseen ei kulutettaisi kuukauden aikana muuten kuin kerran kuukaudessa.

Vaihtoehto 2 on minun mielestäni toimivin ja käytännönläheisin. Siksi suosittelisin ottamaan käyttöön vaihtoehdon 2 toimintatavan. Osto-osoituksia laskutettaisiin pitkien kuukautta, mutta asiakkaalle lähetettäisiin lasku ja liitteet vain kerran kuukaudessa. Vaihtoehto 2 ei kuormita myyntireskontran katkoaikana laskuttajaa niin paljon, koska työtä tehdään koko kuukauden ajan pienissä osissa. Tämän ansiosta työt kuormittaisivat tasaisesti koko kuukauden ajalle.

Tämän tutkimuksen aikana olen saanut perehtyä myyntireskontran hoitamiseen ja myyntilaskutukseen syvällisesti. Se on avautunut minulle tutkimuksen ansiosta paremmin. Nyt ymmärrän asioiden syy-seuraussuhdetta selkeämmin kuin ennen.

En ollut aiemmin työskennellyt alan tehtävissä, ennen kuin pääsin työharjoitteluun Satakunnan Osuuskaupalle. Koska minulla ei ollut minkäänlaista aiempaa työkokemusta, en osannut kyseenalaistaa työtapoja. Kuvittelin, että tämä on ainut ja oikea tapa tehdä töitä, mikä minulle opetettiin. Kun aloitin tutkimuksen ja tein haastattelut, silmäni avautuivat. Ei ole yhtä ja oikeaa tapaa lähettää verkkolaskujen mukana liitteitä. Kyse on siitä, minkälainen toimintatapa sopii kenellekin. Järjestelmät ja työtavat saattavat poiketa huomattavasti toisistaan, vaikka samasta työtehtävästä on kyse.

Tutkimuksen avulla opin kyseenalaistamaan asioita ja miettimään, miten tämän voisi tehdä toisin. Opin myös sen, että kannattaa kysyä apua ja neuvoa. Kun rohkenee ottaa asioista selvää, saa myös vastauksia. Helposti omassa työssään turtuu tekemään työt samalla tavalla, kuin aina ennenkin. Kun on halu opetella asioita uudella tavalla, oppii myös jotain uutta.

Toivon tämän työn vaihtoehtojen olevan käyttökelpoisia Satakunnan Osuuskaupassa. Toivon myös, että he ovat valmiita ottamaan vaihtoehdot ennakkoluulottomasti vastaan ja harkitsemaan heidän käyttötarkoituksiinsa parhaimmat ehdotukset ja ottamaan ne käyttöön.

Verkkolaskutukseen tottuminen vie aikaa, mutta se on kannattavaa Satakunnan Osuuskaupan kokoisessa konsernissa. Muutoksia ei voida tehdä, jos toimintatapoja ei olla valmiita muuttamaan. Pitää olla valmis muuttamaan jos haluaa toimintatapoihin muutoksia ja samalla pysyä kehittyvän teknologian mukana. Satakunnan Osuuskaupan arvoja lainatakseni: "vastuullisuus on ympäristön hyvinvoinnin varmistamista. Siihen liittyy huolenpito ympäristöstä kestävän kehityksen periaatteita kunnioittaen." Kun verkkolaskutus otetaan käyttöön, on Satakunnan Osuuskauppa askeleen lähempänä toteuttamassa omia arvojaan ja edesauttamassa hyvinvoivaa ympäristöä.

LÄHTEET

Finanssialan keskusliiton www-sivut. 2013. Viitattu 29.11.2013. <https://www.fkl.fi>

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Espoo: ProCountor International Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 12. painos Helsinki: Tammi.

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Helsingin seudun kauppakamari.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa - sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOY.

Lindfors, H. 2010. Kirjanpito käytännönläheisesti. 4., uudistettu painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakaari.

Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Helsinki: Kauppakaari.

Narvasoftin www-sivut. 2014. Viitattu 4.4.2014. <http://www.narva.sci.fi>

Nordean www-sivut. 2014. Viitattu 20.2.2014. <http://www.nordea.fi>

OpusCapitan www-sivut. 2013. viitattu 29.11.2013. <http://www.ipost.itella.net>

OpusCapitan www-sivut. 2013. Viitattu 29.11.2013. <http://www.verkkolasku.info>

Postita.fi www-sivut. 2014. Viitattu 5.4.2014. <https://postita.fi>

S-ryhmän intranetin www-sivut. 2014. Viitattu 11.2.2014. <http://www.sintra.sok.fi>

Suomen yrittäjien www-sivut. 2013. Viitattu 29.11.2013. <http://www.yrittajat.fi>

Tieken www-sivut. 2013. Viitattu 29.11.2013. <http://www.tieke.fi>

Verohallinnon www-sivut. 2013. Viitattu 28.12.2013. <http://www.vero.fi>

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.