

Satakunnan ammattikorkeakoulu
OPINNÄYTETYÖ

Sami Törmä



Satakunnan ammattikorkeakoulu

Sami Törmä

SÄHKÖISEN MATKA- JA KULUHALLINTAJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖN-
OTTO YRITYKSESSÄ

Liiketalous, matkailu ja kulttuuri, Pori

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

2008

SÄHKÖISEN MATKA- JA KULUHALLINTAJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO YRITYKSESSÄ

Törmä, Sami

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Huhtikuu 2008

Hentunen, Ilmari

UDK: 004.65, 004.738

Sivumäärä: 32

Asiasanat: Atk, tietojenkäsittely, käyttäjäkoulutus, sähköinen asiointi

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia sähköisen matka- ja kuluhallintajärjestelmän käyttöönottoa yrityksessä. Tutkimuksen osaongelmia oli 1) selvittää yleisellä tasolla sähköisten järjestelmien hyvät ja huonot puolet, 2) selvittää, matka- ja kuluhallinta järjestelmien hyvät ja huonot puolet eli ne asiat, jotka liittyvät juuri tähän tiettyyn osa-alueeseen ja 3) selvittää, mitä ihmisten kouluttaminen vaatii kyseisillä osa-alueilla.

Tutkimuksessa käsiteltiin yleisellä tasolla sähköisiä järjestelmiä sekä hieman tarkemmin sähköisiä matka- ja kuluhallintajärjestelmiä. Teoreettisessa osuudessa käsiteltiin myös sitä, miten ihmisten kouluttaminen vaikuttaa sähköisen matka- ja kuluhallintajärjestelmän käyttöönottoon.

Asiasisällön olen koontanut pääosin omien kokemuksieni perusteella. Matkalaskujärjestelmän käyttöönotto toteutettiin käyttäen valmisohjelmistoa M2. Yrityksessä ei ollut aiemmin käytössä sähköistä matkalaskujärjestelmää, joten käyttöönotto ja käyttäjien kouluttaminen hoidettiin ilman mahdollisen vanhan järjestelmän hyödyntämistä.

THE INTRADUCTION OF THE ELECTRONIC TRAVEL AND COST MANAGEMENT SYSTEM

Törmä, Sami
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems
April 2008
Hentunen, Ilmari
UDC: 004.65, 004.738
Number of Pages: 32

Key Words: Adp, data processing, user training, act on electronic services

The subject of this thesis was to research the introduction of an electronic travel and cost management system within a company. The partial issues of the research were to: 1) detect the advantages and disadvantages of electronic systems on a general level, 2) detect the advantages and disadvantages of travel and cost management systems associated with this particular segment, and to 3) find out what it takes to educate people within these segments.

The research dealt with electric systems on a general level and focused on electronic travel and cost management systems in more detail. In addition, the theoretical proportion processed the effects of training people to the introduction of an electronic travel and cost management system.

I have compiled a majority of the content based on my own personal experience. The introduction of the travel invoice system was carried out using the existing software, M2. The company had no electric travel invoice system from before, so therefore the introduction and user training was executed without utilising any potential old system.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 SÄHKÖISET JÄRJESTELMÄT	7
2.1 Sähköinen järjestelmä yleisesti	7
2.2 Tietotekniikka ja internet yrityksissä	10
2.3 Sähköinen matkalaskujärjestelmä	12
2.4 Sähköisen matkalaskujärjestelmän edut.....	12
2.5 Sähköisen matkalaskujärjestelmän haittapuolet.....	14
2.6 Sähköisen matkalaskujärjestelmän etujen ja haittojen vertailu.....	15
3 KÄYTTÄJIEN KOULUTUS.....	16
3.1 Erilaisten koulutustapojen analysointi	16
3.1.1 Henkilökohtainen koulutus	19
3.1.2 Ryhmäkoulutus	20
3.1.3 Pääkäyttäjäkoulutus	21
4 SÄHKÖISEN MATKA- JA KULUHALLINTA JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO YRITYKSESSÄ.....	22
4.1 Käyttöönotto yleisesti	22
4.2 M2	23
4.2.1 ASP	24
4.2.2 Kanta M2:ssa.....	25
4.3 Käyttöönottokartoitus.....	26
4.4 Tietojen syöttö järjestelmään ja testaus.....	26
4.5 Käyttäjien koulutus ja käyttöönotto	27
4.6 Ylläpito.....	28
4.7 M2 järjestelmän hyvät ja huonot puolet.....	28
5 YHTEENVETO	29
5.1 Miten asetetut tutkimus tehtävät onnistuivat.....	29
5.2 Käytetyn menetelmän rajoitukset.....	30
5.3 Tutkimuksen luomat uudet tiedot	30
5.4 Tulosten luotettavuus	31
5.5 Tuloksien hyödyntäminen tulevaisuudessa.....	31
LÄHTEET.....	32

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on sähköisen matka- ja kuluhallintajärjestelmän käyttöönotto yrityksessä.

Kun puhutaan sähköisestä järjestelmästä ja sen käyttöönotosta tulee harvoin ajatelleeksi, mitä kaikkea sähköisen järjestelmän käyttöönottoon todella kuuluu. Se ei ole pelkästään päätös käyttöönotosta ja sen jälkeisestä tietojen syöttämisestä järjestelmään, jonka jälkeen järjestelmä on valmis käyttöönotettavaksi. Tulenkin pohtimaan työssäni yleisesti sähköisiä järjestelmiä, jonka jälkeen otan tarkemmin kantaa matka- ja kuluhallintajärjestelmien tuomiin etuihin ja haittoihin. Otan myös kantaa siihen, miten internetin yleistymisen yrityksissä on vaikuttanut sähköisten järjestelmien yleistymiseen ja niiden käyttöönottoon.

Koska tulevien käyttäjien mielenkiinnon herättäminen ja järjestelmän käytön halukkuuden parantaminen on tärkeää, otan kantaa siihen miten sähköinen järjestelmä saavuttaa sen mitä siltä haetaan eli sen, miten se tulee palvelemaan ja auttamaan käyttäjiänsä päivittäisessä työssä. Tähän asiaan perehdyn kappaleessa jossa pohdin, miten ihmisiä kannattaa mielestäni kouluttaa ja mitä seikkoja kannattaa ottaa huomioon, jotta koulutus onnistuisi mahdollisimman hyvin.

Opinnäytetyöni toiseksi viimeisessä osiossa kerron lyhyesti, miten käyttöönotto voidaan suorittaa yhden tietyn matkalaskujärjestelmän osalta. Otan osiossa kantaa moniin asioihin, joita olen pohtinut muissa tutkielmani osioissa. Lähtökohtana käyttöönotolle on, että tutkielmani pohjalla olevalla asiakasyrityksellä ei ollut käytössään sähköistä matka- ja kuluhallintajärjestelmää, joten vanhaa järjestelmää ei vaihdettu uuteen, vaan käyttöön otettiin täysin uusi toimintapa. Tavoitteena on siis saada selville mahdollisimman kattavasti, mitä kaikkea sähköinen matkalaskujärjestelmä tarkoittaa ja mitä osa-alueita siihen kuuluu. Saatujen tietojen avulla on tarkoitus käyttöönottaa matka- ja kuluhallintajärjestelmä mahdollisimman sujuvasti.

2 SÄHKÖISET JÄRJESTELMÄT

2.1 Sähköinen järjestelmä yleisesti

Nykyisin on todella yleistä että yritykset siirtyvät enemmän ja enemmän sähköisten järjestelmien käyttäjiksi erilaisissa asioissa. Tällä liikkeellä he haluavat uudistaa toimintatapojaan ja pysyä kilpailijoidensa kanssa vähintään samalla tasolla tai mennä ohi, jolloin he saavuttavat mahdollisen kilpailuedun. (liikenneministeriö 1999, 16)

Varsinkin taloushallinnon osa-alueella monet yritykset ovat ottaneet käyttöönsä erilaisia sähköisiä järjestelmiä helpottamaan ja nopeuttamaan päivittäisiä toimintoja. Sähköiset järjestelmät on siis suunniteltu sitä varten, että ne tuovat uudenlaisen vaihtoehdon eli ne ovat työtä helpottavia menetelmiä ja vaihtoehtoja. Näiden vaihtoehtojen aktiivisen käytön ja sähköisistä järjestelmistä löytyvien mahdollisuuksien hyödyntämisen tarkoituksena on helpottaa jokapäiväistä työntekoa, sekä vähentää käsin tehtävien töiden määrää. Lähtökohtana sähköisten järjestelmien käyttöönotolle on siis asiakkaiden tarpeet ja niiden täyttö mahdollisimman hyvin.

Vielä muutamia vuosia sitten tiedon välittäminen ja tallentaminen oli lähinnä sen syöttämistä, jonka jälkeen sitä ei tarvinnut tai voinut enää tarkastella. Nykyään on kuitenkin siirrytty hieman eri suuntaan asian suhteen. Vanha tapa on vaihtunut enemmän sellaiseksi, että tiedon syöttämisen lisäksi pitää osata myös analysoida tietoa. Tämä johtuu siitä että useimmissa sähköisissä järjestelmissä on niin paljon valmista tietoa ja tavaraa käyttövalmiina, ettei syöttäjän itse tarvitse tietää enää kaikkea. Riittää, että hän osaa analysoida oikein järjestelmästä tulevat aineistot sekä syöttää sinne loput tarvittavat tiedot. Sähköiset järjestelmät ovat nykyään jo niin pitkälle automatisoituja, ettei käyttäjän itse tarvitse syöttää jokaista tietuetta vaan järjestelmä hoitaa osan tiedon syöttämisestä ja sen kohdistamisesta oikeisiin kohtiin.

Nykyjärjestelmät osaavat myös ottaa kantaa käyttäjän syöttämiin tietoihin ja jos se huomaa niissä virheen, ilmoittaa järjestelmä niistä käyttäjälle. Niitä tietoja jotka järjestelmä yleensä tuottaa ja sisältää automaattisesti, ovat yleensä sellaiset tiedot ja asiat, jotka tulevat täysin yrityksen ulkopuolelta, joihin yritys itse ei voi vaikuttaa ja joiden vaihtelut ovat yleisiä, jopa päivittäisiä. Tällaisia ovat kaikki lakisääteiset maksut kuten veroprosentit tai päivärahat.

Sähköiset järjestelmät ja niiden toimintatarkoitukset vaihtelevat paljon eri työaloilla. Jotkut järjestelmät ovat huomattavasti teknisempiä kuin toiset. (Ahonen 2001, 114). Yksi esimerkki erilaisista aloista on taloushallinnon ammattilaiset eli kirjanpito- tai palkanlaskentayritykset. Ne tarjoavat asiakasyrityksilleen tällä hetkellä pääpiirteissään kahdenlaisia sähköisiä palveluita. Ensimmäinen on kokonaisvaltainen palvelu, joihin kuuluu yrityksen koko taloushallinnon hallinnointi. Toiseksi he tarjoavat osittaista palvelua, jossa asiakasyritykset voivat ottaa käyttöön pelkästään osan tarjotuista palveluista. Yksi näistä osa-alueista joita nykyään on tarjolla, on matka- ja kuluhallintajärjestelmät. Nämä sähköiset järjestelmät ovat tarkoitettu kaikkiin tilanteisiin, joissa yrityksen työntekijä työajalla suorittaa työtehtäviä jossain muualla kuin vakituksessa työpaikassaan, esimerkiksi silloin kun hän koulutuksessa.

Puhuttaessa matkalaskutuksesta oli vielä muutama vuosi sitten tapana kirjoittaa työmatkasta paperiversio, johon merkittiin kaikki tiedot ja kulut joita matkan aikana oli tullut. Nykyisinkin vielä kirjataan kaikki tiedot ylös, mutta nyt kädessä pidettävä ja kynällä täytettävä paperi voidaan muuttaa sähköiseen muotoon, jolloin vanhan tavan voi siirtää sivuun. Tämä on helpottanut usein liikkuvien ja muualla työskentelevien arkea, sillä sähköisen matkalaskun voi periaatteessa kirjata ylös missä tahansa ja lähettää se hyväksyttäväksi ilman, että pitää käydä viemässä matkalaskupaperi kirjanpitäjälle tai muulle esimiehelle.

Sähköisyys on tuonut mukanaan sekä etuja että haittoja. Yksi tärkeimmistä eduista mikä saavutetaan mistä tahansa sähköisestä järjestelmästä on se, että tiedon keruu ja sen saanti helpottuu kun kaikki tiedot ovat samassa paikassa. Enää ei tarvitse kahlata esimerkiksi mappivuorta läpi, jos haluaa tarkistaa jonkun yhden

tietyn tai monen yksittäisen tapahtuman yhdistävän seikan. Voi vain kirjautua sähköiseen järjestelmään ja sitä kautta tarkistaa asian tai asiat.

Kokonaisuudessaan sähköiset järjestelmät siis nopeuttavat tiedon keruuta ja saantia. Sähköiset järjestelmät myös vähentävät ylimääräisen työn määrää huomattavasti, sillä koska välikäsien määrä vähenee, vaikuttaa se suoraan tiedonkeruun nopeuteen. Täytyy kuitenkin muistaa, että koska tiedon saanti on helpottunut ja nopeutunut, tuo se mukanaan myös sen, että loppukäyttäjä eli asiakas osaa vaatia järjestelmältä jo olemassa olevaa tiedon saantia myös jatkossa. Tämä johtaa siihen, että sähköisten järjestelmien pitää myös jatkuvasti kehittyä, sillä mitä enemmän yritykset käyttävät sähköisiä järjestelmiä, sitä enemmän heille syntyy odotuksia niitä kohtaan.

Yksi suurimmista haasteista käyttöönotettaessa sähköistä järjestelmää on se, että havaitaan kuinka paljon sähköinen järjestelmä oikeasti auttaa yritystä verrattuna sen tuomiin kustannuksiin. Ei ole mielekästä ottaa käyttöön sähköistä järjestelmää, jos sen tuomat edut ovat rahallisesti pienemmät kuin sen käyttökustannukset. Syntyvä kokonaiskustannus pitääkin siis laskea pitkántähtäimen mittakaavalla eikä niin, että lasketaan kustannukset ja säästöt ainoastaan muutaman vuoden sisällä. Pitää siis pitää mielessä, että maksamalla jostain uudesta sähköisestä palvelusta, syntyy myös pitkällä tähtäimellä säästöjä. Tätä ja monia muita kysymyksiä tulee punnita tarkoin, ettei tule tehtyä liian hätiköityjä päätöksiä ainoastaan sen takia, että halu uudistua on suuri.

Raha ei ole kuitenkaan ainoa asia mitä pitää ja kannattaa miettiä sähköistä järjestelmää ajateltaessa. Tärkeää on myös se, kuinka käyttäjäystävällistä järjestelmän käyttö on ja kuinka hyvin se pystyy palvelemaan käyttäjänsä vanhaan toimintatapaan verrattuna. Ennen päätöstä käyttöönotosta pitääkin punnita myös sen tuomia etuja ja haittoja käytettävyyden osalta. Vaikka itse tiedon saanti ja tallennus olisikin paljon kätevämpää kuin ennen, tulee myös muita asioita ottaa huomioon. On tärkeää muistaa, että jos järjestelmän käyttöliittymä on huono tai jos se ei toimi käyttäjäystävällisesti, ei se palvele käyttäjänsä oikein. Perimmäisin tarkoituksena on, että sähköinen järjestelmä nimenomaan helpottaa niin työntekijää itseään kuin myös tiedon käsittelijääkin.

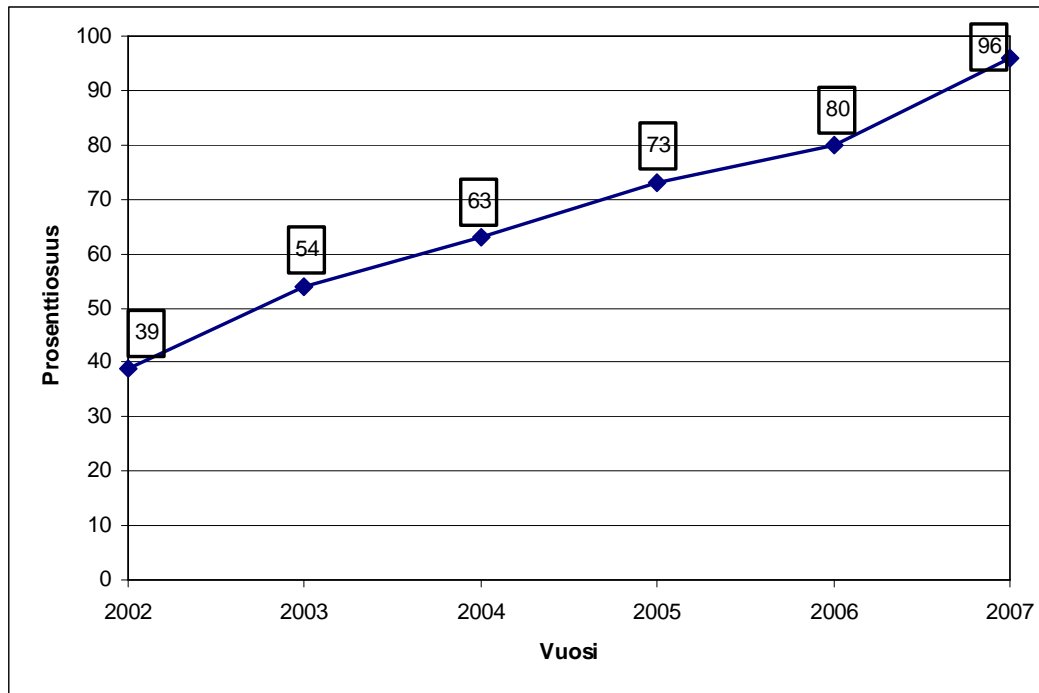
On olemassa muutamia tärkeitä ja todella oleellisia seikkoja, jotka tulee olla kunnossa ennen sähköiseen järjestelmään siirtymistä. Ensimmäisenä tärkeänä asiana on se, että yrityksen työntekijät johon sähköinen järjestelmä tulee ja joiden työntekoon se vaikuttaa, käyttävät tietokonetta ja jonkinlaista verkkoa jo ennestään. Jo tämä seikka pelkästään periaatteessa riittää, sillä kaikki muut vaadittavat asiat ovat toissijaisia. Riittää siis että yrityksen työntekijöillä on työssään käytettävissä tietokone ja verkko. Jos tämä tietokoneen ja verkon yhdistelmä ei kuitenkaan ole kaikilla päivittäinen, täytyy niiden käyttö mahdollistaa myös näille työntekijöille, jotta myös he hyötyvät parhaalla mahdollisella tavalla sähköisen järjestelmän tuomista eduista myös työaikana. Ei siis voi vain automaattisesti olettaa, että vaikka sähköisen järjestelmän käyttö olisi mahdollistettu myös ulkoverkosta, kaikki haluaisivat sitä käyttää sitä kautta. Tietokoneen ja verkon yhdistelmä on kuitenkin nykypäivänä jo niin yleinen yhdistelmä vähänkin suuremmissa kuin yhden tai kahden henkilön yrityksissä, että niiden puuttuminen on paljon harvinaisempaa kuin niiden olemassaolo. Tästä asiasta tulen kertomaan tarkemmin kappaleessa 2.2.

2.2 Tietotekniikka ja internet yrityksissä

Koska sähköinen järjestelmä tarkoittaa tietokoneen käyttöä ja tietokoneen käyttö tarkoittaa useasti myös internetin tai muun verkon käyttöä, on tärkeää, että myös yritykset huolehtivat siitä, että työntekijöillä on mahdollista käyttää työssään näitä välineitä.

Tilastokeskus on vuodesta 2002 eteenpäin seurannut vuosittain laajakaistan käyttöä yrityksissä, joissa on töissä vähintään viisi henkilöä. Tilastoa tarkasteltaessa havaitaan, että prosenttiosuus on kasvanut vuosittain. Vuonna 2002 ainoastaan 39 prosentilla yrityksissä oli käytössään kiinteä internetyhteys. Luku alkoi kuitenkin kasvaa kovaa vauhtia ja kun samaista lukua verrataan vuoden 2007 tutkimustulokseen, on kasvua tapahtunut 57 prosenttiyksikköä prosenttiluvun ollessa 96. Kuten kuvioista 1 voidaan havaita, on kasvua tapahtunut vuosittain ja lähes kaikki yritykset ovat ottaneet käyttöönsä kiinteän internetyhteyden vuoden 2007 lopussa. (Ti-

lastokeskus. 2003; Tilastokeskus. 2004; Tilastokeskus. 2005; Tilastokeskus. 2006b; Tilastokeskus. 2007)



Kuvio1 Laajakaista vuosina 2002 - 2007

Tutkimuksen perusteella voikin päätellä, että koska yritykset ovat hyödyntäneet internetin käyttöä normaalissa työnteossa, on se omalta osaltaan madaltanut myös yrityksen kynnystä ottaa käyttöönsä sähköisiä järjestelmiä. Tutkimuksen perusteella tekemäni päätelmän perusteella voinkin sanoa, että koska normaalissa työnteossa käytetään jo tietokonetta ja internetiä, ei työnantajan tarvitse olla huolissaan siitä, osaako työntekijä käyttää näitä työvälineitä myös uusien, tulevien sähköisten järjestelmien osalta. Tämä edesauttaa yritysten halukkaatta hakea vaihtoehtoisia, sähköisiä tapoja nykyisille toimintatavoilleen.

Myös yksittäisten kotitalouksien halukkuus kehittyä paremmiksi käyttäjiksi tietotekniikan saralla on ollut suurta ja tämä onkin omalta osaltaan edesauttanut myös yrityksiä. Kymmenen viime vuoden kehitys on ollut todella nopeaa, joka on johtanut siihen, että kotitalouksien tietokoneiden käyttö ja käytön osaamisen taso on noussut huimasti. Kun vuonna 1996 vain yhdellä kotitaloudella neljästä oli käytössään tietokone, oli samainen luku kymmenen vuotta myöhemmin kasvanut jo niin, että tietokone oli käytössä kahdella kolmesta taloudesta. Suunta on siis sel-

västi ylöspäin, joten luku tuskin tulee tippumaan, vaan uskoisinkin että luku tulee vuosi vuodelta kasvamaan. (Tilastokeskus 2006a)

2.3 Sähköinen matkalaskujärjestelmä

Kun puhutaan sähköisestä matkalaskujärjestelmästä harva osaa suoraan sanoa, mitä se käytännössä kokonaisuudessa tarkoittaa. Useat osaavat yhdistää sen esimerkiksi siihen, että työntekijä tekee työmatkoja omalla autollaan. Harvat tulevat kuitenkaan ajatelleeksi, että se pitää sisällään myös kaikki muut kulut, jotka ovat syntyneet matkan aikana henkilölle itselleen ja jotka hän on itse maksanut. Matkalaskujärjestelmän käyttöperiaate on siis se, että sitä kautta peritään yritykseltä itselle matkan aikana syntyneitä kuluja. Näitä voivat olla normaalien polttoainekustannuksien lisäksi esimerkiksi hotelliyöpymiset, ruuat sekä parkkikustannukset. Matkalaskuun siis merkitään kaikki kulut, jotka itse on maksanut. Siihen ei siis merkata niitä kuluja, jotka yritys on jo maksanut matkan osalta, vaikka ne kuuluvatkin matkan kokonaiskustannuksiin.

Kun verrataan tavallista paperiversiota matkalaskusta sähköiseen matkalaskujärjestelmään, voidaan huomata, että peruseriaate on pysynyt samana, vain tietojen toimittamistapa on muuttunut. Edelleen toimitetaan kaikki tarvittavat asiakirjat ja tositteet kuten kuitit tai muut vastaavat todisteet kulujen oikeellisuudesta mutta nyt ne voidaan toimittaa täysin sähköisesti. Voikin siis sanoa, että sähköinen matkalaskujärjestelmä muuttaa toimintatapoja, muttei tuo mitään uutta siihen, mitä kaikkea aineistoa pitää toimittaa ennen kuin voi odottaa matkalaskunsa hyväksymistä. Toki se tuo monia etuja mutta myös haittoja, joita esittelen tarkemmin seuraavassa kahdessa kappaleessa.

2.4 Sähköisen matkalaskujärjestelmän edut

Ajateltaessa sähköisten matkalaskujärjestelmien tuomia etuja voidaan ne jakaa pääpiirteissään kahteen ryhmään. Se tuo etuja järjestelmän ylläpitäjälle eli yrityksen omalle pääkäyttäjälle, jonka lisäksi se tuo etuja yrityksen työntekijöille. Mie-

lestäni suurin ja tärkein etu pääkäyttäjän kannalta on se, että tiedonsaanti helpottuu, koska kaikki tiedot löytyvät samasta paikasta eikä tarvitse etsiä monesta eri paikasta tarvittavia tietoja. Muun muassa arkistointi helpottuu, kun tarvittavat tiedot voidaan säilöä tulevaisuutta varten kovalevyille sekä muille tallennusmedioille ilman papereiden pyörittämistä. Enää ei siis tarvitse säilöä esimerkiksi parkkikuitteja tai kahvila käynnin tuomia kuitteja, vaan ne voidaan tallentaa sähköisessä muodossa mahdollista myöhempää käyttöä varten. Näin ollen ylimääräisten välikäsien määrä vähenee kun matkalaskun tekijä voi suoraan tallettaa kuitin sähköiseen muotoon ja toimittaa sen oikealle vastaanottajalle.

Toinen saavutettava hyöty on, että koska sähköisistä järjestelmistä saadaan tietoa myös ulospäin, on se mahdollista liittää osaksi muita taloushallinnon ohjelmia, kuten kirjanpitoa tai palkanmaksua. Tämä helpottaa kirjanpidon toimintaa sekä itse asiakasyritystä. Koska järjestelmään tallennetusta tiedosta jää jälki, kuten mistä tahansa koneella tehdystä työstä, voidaan se jäljittää helposti. Tiedon jäljittäminen sujuu siis huomattavasti helpommin kuin ennen. (Logium 2007b)

Uskonkin, että tulevaisuudessa lähes kaikki toiminnot taloushallinnon osalta tullaan sähköistämään. Tämä johtaa siihen, että vielä käytössä olevat asiakirjakansiot tulevat olemaan tulevaisuudessa sähköisessä muodossa ja näin ollen helpommin käytettävissä.

Koska sähköiseen matkalaskujärjestelmään voidaan mahdollistaa kirjautuminen omilla tunnuksilla, vähenee virheellisten syöttöjen määrä. Koska kirjaukseen jää syöttäjän identiteetti, voidaan matkat helposti jäljittää ja niistä voidaan pyytää helposti esimerkiksi tarkentavia tietoja suoraan oikealta henkilöltä. Omilla tunnuksilla kirjautuminen tuo siis etuja matkalaskujen tarkistajalle mutta se tuo myös etuja käyttäjälle. Kun kirjaudutaan omilla tunnuksilla järjestelmään, tulee mahdolliseksi se, että käyttäjä itse pystyy seuraamaan missä vaiheessa matkalasku on. Tämä tarkoittaa sitä, että kun käyttäjä on syöttänyt matkalaskunsa järjestelmään, voi hän myöhemmin kirjautua järjestelmään pelkästään seuraamaan, onko matkalaskua hyväksytty vai ei. (Logium 2007b)

Käyttäjän kannalta edut ovat käytön helppoudessa. Mielestäni on huomattavasti helpompaa ja varsinkin sujuvampaa kirjata matkalaskut koneellisesti kuin käsin. Ei tarvitse tietää esimerkiksi valuuttakursseja tai päivärahasääntöjä, sillä ne ovat jo matkalaskujärjestelmässä itsessään. Riittää, että vain kirjaa suorittamansa matkan järjestelmään. Tämä luonnollisesti nopeuttaa kirjaamista ja inhimillisten virheiden syntyminen pienenee. Perimmäinen tarkoitus sähköisessä matkalaskujärjestelmässä on se, että järjestelmä tuottaa aikaa tehdä samassa ajassa enemmän tai vaihtoehtoisesti se, että saa tehtyä samat asiat samassa ajassa muttei tarvitse kiirehtiä eli voi työskennellä rauhassa hutiloimatta.

2.5 Sähköisen matkalaskujärjestelmän haittapuolet

Sähköisissä järjestelmissä on myös omat huonot puolensa ja haasteensa. Suurin haaste on saada ihmiset motivoituneiksi uudesta tavasta. Tämä ongelma ilmenee siten, että kaikki eivät halua käyttää tietokonetta tai tietotekniikkaa työskentelyn apuvälineenä. Tämä johtuu siitä, että koska he ovat jo vuosia pystyneet työskentelemään ilman tietokonetta, eivät he halua oppia uutta tai he eivät halua muuttaa toimivaa tapaa omasta mielestään huonommaksi. Tämä ongelma esiintyy varsinkin miesvoittoisilla aloilla, kuten rakennus- tai tehdasalalla. 40 vuotta taloja rakentanut rakennusmestari ei välttämättä ymmärrä, miksi tietokone pitää ottaa osaksi päivittäistä rutiinia, esimerkiksi juuri matkalaskujen osalta.

Entä miten toimitaan esimerkiksi sähkökatkon aikana tai silloin, kun esimerkiksi tulipalo on tuhonnut tietokoneen? Nämä kysymykset ovat todella tärkeitä ja niiden varalle pitää olla suunnitelma, joka takaa tietojen säilymisen. Matka- ja kuluhallinta järjestelmissä ei näistä ole niin suurta haittaa, sillä harvoin käy niin että tapaus pitää saada kirjattua jonain juuri tarkkana päivänä. Täytyy kuitenkin muistaa, että myös niin voi käydä joten näitä kysymyksiä ei voi vain ohittaa. Vaikka nämä erikoistapahtumat vaikuttaisivatkin siltä, etteivät ne ole ajankohtaisia, ei niitä voi vain sivuuttaa. Ratkaisuna näihin ongelmiin on käytetty muun muassa sitä, ettei matkalaskujen kirjaukselle ole määrätty tiettyä ajanjaksoa jolloin sen voi kirjata, vaan sen voi kirjata koska tahansa esimerkiksi kuukauden kuluttua varsinaisesta matkasta.

Yksi sähköisen matkalaskujärjestelmän huonoista puolista on tietenkin se, voiko sen sisältöön luottaa. Järjestelmässä itsessään on esimerkiksi valuuttakurssit, päivärahasäännöt sekä kilometrikorvaukset. Voiko näiden tietojen oikeellisuuteen luottaa? Tämä asia liittyy kappaleessa 2.1 mainitsemaani kohtaan, että nykypäivänä tiedon syöttäminen on lähinnä tiedon analysointia eli sen oikeellisuuden varmistamista. Jos tiedot ovat oikein, ei ongelmaa ole, mutta jos järjestelmästä suoraan tulevissa tiedoissa on virhe, miten silloin toimitaan? Kuinka nopeasti saadaan järjestelmässä olevat tiedot taas oikeaksi? Virheellisen sisällön mahdollisuus onkin suurin haitoista, sillä ne ovat juuri niitä tietoja, joita käyttäjä itse ei voi vaihtaa tai hallita. Yleensä tällaiset tapahtumat vaikuttavat siten, että matkalasku jää kirjaamatta ja kun vika on saatu korjattua, voi käyttäjä kirjata matkalaskunsa loppuun.

2.6 Sähköisen matkalaskujärjestelmän etujen ja haittojen vertailu

Kun punnitaan kokonaisuutena sähköisen matkalaskujärjestelmän tuomia etuja ja haittoja, voidaan sanoa, että etuja on enemmän. Sähköinen matkalaskujärjestelmä helpottaa huomattavasti arkea ja päivittäistä työntekoa, joten tämä seikka on mielestäni jo niin kattava että se vastaa kaikkia niitä haittoja jotka tulevat etujen mukana. Kuitenkin pitää muistaa, että kaikki sähköisen matkalaskujärjestelmän tuomat edut saavutetaan vain, jos sitä käytetään tehokkaasti. Tehokas käyttö mahdollistuu silloin, kun käyttäjät osaavat käyttää järjestelmää oikein, eli juuri niin kuin sen on tarkoituskin toimia. Tämän seikan varmistamiseksi käyttöönottokoulutuksella on suuri rooli varsinkin käyttöönotettaessa juuri sähköistä järjestelmää. Tulenkin seuraavissa kappaleissa arvioimaan erilaisia koulutustapoja ja niiden käyttämistä erilaisiin koulutustilanteisiin.

3 KÄYTTÄJIEN KOULUTUS

3.1 Erilaisten koulutustapojen analysointi

Ennen kuin sähköinen järjestelmä voidaan ottaa käyttöön, pitää kouluttaa sen tulevat käyttäjät, jotta he ovat valmiina käyttöönottopäivänä. Koulutukseen on monia erilaisia tapoja ja kuten mihin tahansa koulutukseen, myös sähköisen järjestelmän käyttäjäkoulutukseen liittyikin monia asioita.

Erilaisia hyviä ja huonoja koulutustapoja on melkein yhtä paljon kuin on ihmisiä. Ihmisen oppiminen on hyvin yksilöllistä ja siihen vaikuttaa monet eri asiat kuten mielenkiinto koulutettavaa asiaa kohtaan, halu oppia uutta tai ihmiselle koulutettavan asian tämän hetkinen osaamistaso. Myös ihmisen persoona vaikuttaa omalta osaltaan suuresti oppimisprosessiin ja se pitää ottaa huomioon miettiessä koulutukseen vaikuttavia asioita. (Opetushallitus 2007, 32-36; Matikainen 2002, 19-37)

Kuitenkaan ainoastaan ihmisen persoona tai luonne ei vaikuta oppimisprosessiin tai siihen, miten hyvin ihminen oppii. Näitä edellä mainittuja muita asioita on muun muassa se, että itse koulutettava asia vaikuttaa siihen, miten koulutus kannattaa hoitaa. Mielestäni ei voidakaan sanoa, että on olemassa yksi absoluuttinen niin sanottu oikea tapa, miten ihmiset kuuluu kouluttaa tai miten ihminen oppii parhaiten. Koulutuksen onnistuminen ja toimivuus yleensä siis juontaa juurensa ihmisen persoonaan ja monen muun asian yhteiseen summaan.

Itse koulutettavan mielenkiinto asiaa kohtaa ei kuitenkaan ole ainoa syy siihen, että koulutus onnistuu. Siihen vaikuttaa myös se, kuinka paljon kouluttaja itse haluaa onnistua koulutuksensa järjestämisessä. Vaikka koulutettavalla ryhmällä tai henkilöllä olisi halua oppia mutta kouluttaja itse ei ole niin innostunut koulutuksen pitämisestä ei koulutus voi onnistua parhaalla mahdollisella tavalla. Kouluttajaan pätee siis samat asiat kuin koulutettavaankin. Kouluttajan persoona ja halu opettaa vaikuttaakin koulutuksen onnistumiseen Matikaisen mielestä jopa enemmän kuin se, kuinka motivoitunutta koulutettava ryhmä on. Hänen pitää siis olla motivoitunut oikein, vaikkei itse asia olisikaan hänelle täysin mieluinen. Kou-

luttaja ei saa näyttää, että häntä ei kiinnosta koulutettava asia sillä ihmiset huo-
maavat helposti, jos kouluttajaa itseään ei kiinnosta ja yleensä se myös laskee
koulutettavan tai koulutettavien mielenkiintoa asiaa kohtaan osittain tai paljon.
(Matikainen 2002, 19-37)

Kun kouluttaja alkaa miettiä tulevaa koulutusta, pitää ottaa itse asian lisäksi huo-
mioon muutamia todella paljon vaikuttavia seikkoja. Aluksi pitää ottaa huomioon
koulutettavien lähtötaso. Koulutuksen onnistumisen varmuus pienenee, jos aloite-
taan liian korkealta tai liian matalalta. Mielestäni kannattaakin tehdä jonkinlainen
kysely tai muu vastaava, jota kautta saa tiedon siitä minkälainen lähtötaso kullakin
koulutettavalla on. Näiden saatujen tietojen pohjalta voi suhteellisen helposti ja-
kaa ihmiset ryhmiin ja näille ryhmille voidaan pitää erilaiset koulutukset jos tarve
sen vaatii. Jos koulutettavien henkilöiden määrä on suuri, ei kyselyä välttämättä
tarvitse suorittaa kaikille, vaan voi ottaa esimerkiksi muutaman satunnaisen henki-
lön joiden vastausten perusteella selkenee se, minkälainen lähtötaso on suurin
piirtein kyseessä.

On siis tärkeää, että kouluttaja osaa puhua niin että koulutettava ymmärtää koulu-
tettavan asian. Jos aloittaa koulutuksen liian matalalta tasolta, voi koulutettavalle
tulla sellainen olo, ettei häntä arvosteta eikä häntä enää jatkossa kiinnosta niin
paljon kuin alussa. Jos taas aloittaa aivan liian korkealta tasolta, tippuvat koulutet-
tavat kyydistä ja koulutettavalle tulee samanlainen olo kuin liian matalalta tasolta
aloitettaessa.

Koulutuksen lähtötasoon vaikuttaa paljon myös se, että ovatko koulutettavat ihmi-
set ennen käyttäneet jotain vastaavanlaista järjestelmää, jonka käyttöönottoa ol-
laan kouluttamassa. Tämä vaikuttaa esimerkiksi siihen, kuinka tarkkaan koulutta-
jan pitää osata selostaa taustalla toimivia tekijöitä. Esimerkiksi matkalaskujärjes-
telmää koulutettaessa voi olla niin, että asiakasyrityksellä on ollut käytössään jo
joku muu järjestelmä ja he tietävät jo peruseräatteen miten matkalasku kuuluu
syöttää ja mitä pitää ottaa huomioon. Yksi tällaisista huomioonotettavista asioista
on matkalaskun menojen arvonlisäveron määrä. Se vaihtelee esimerkiksi sen mu-
kaan onko kyseessä kotimainen vai ulkomainen matka. Jos siis tietää jo koulutus-

vaiheessa että koulutettavat osaavat tämän asian, ei sitä tarvitse heille uudestaan opettaa.

Lähtötason ja ihmisten luonteenpiirteiden lisäksi koulutuksessa pitää ottaa huomioon koulutettava asia ja se, voiko juuri kyseisen asian oppia puhtaasti teoria koulutuksella vai vaatiiko se myös käytännön koulutusta. Erityisesti tämä seikka vaikuttaa silloin, kun koulutetaan ihmisiä käyttämään sähköisiä järjestelmiä. Liian teoriapainotteinen koulutus voi tuntua tylsältä mutta liika käytännöllisyys voi joutaa siihen, että oppii tekemään oikein muttei opi sitä, miksi asiat tehdään niin kuin on koulutettu.

On myös tärkeää, että kouluttaja osaa valita koulutettavasta asiasta juuri kohderyhmälleen tärkeät asiat. Ei ole käytännöllistä opettaa koko järjestelmän käyttöä kaikkine pikkuasioineen jos jo koulutusvaiheessa tietää etteivät kohderyhmäläiset tule koskaan tarvitsemaan kyseisiä järjestelmän osioita. Mitä tiiviimmän koulutuspaketin kouluttaja onnistuu pitämään, sen varmemmin koulutettava asia jää myös koulutettavien mieleen.

Otin tarkemmin analysoitavaksi kolme sängen erilaista tapaa kouluttaa työelämässä olevia ihmisiä. Olen itse kouluttanut ihmisiä jokaisella kolmella tavalla riippuen siitä, mikä koulutus on ollut kyseessä. Ensimmäinen tapa jota käyn tarkemmin läpi on henkilökohtainen koulutus. Tässä mallissa jokainen tuleva käyttäjä koulutetaan erikseen. Henkilökohtaisen koulutuksen vastakohtana analysoin tapaa jota kutsutaan ryhmäkoulutukseksi. Siinä ihmisiä koulutetaan esimerkiksi tiimipohjaisesti tai niin, että koko henkilöstä koulutetaan kerralla. Kolmas tapa on kahden edellä mainitun tavan välimuoto. Siinä periaatteessa koulutetaan vain yksi tai muutama henkilö, mutta samalla tulee koulutettua koko henkilöstö. Tässä tavassa koulutetaan ainoastaan esimerkiksi niin sanottu pääkäyttäjät tai -käyttäjät. Nämä henkilöt koulutuksen saatuaan kouluttavat loput ihmiset virallisen kouluttajan toimiessa ainoastaan konsulttina tai lisätiedon antajana.

Vaikka käyn läpi nämä kolme mallia ja niiden parhaat käyttötarkoitukset, mielestäni välillä voi silti olla hankalaa päättää, miten koulutus kannattaisi suorittaa. Olemassa ei ole yhtä ainoa oikeaa tapaa, vaan koulutustapa määräytyy muun

muassa edellä mainittujen koulutettavien ja kouluttajan persoonien mukaan. Ei ole myöskään yhtä ainoaa tapaa, jota käyttämällä kaikki koulutettavat oppisivat. Usein käykin niin, että lopullinen koulutustapa on yhdistelmä eri koulutustapojen parhaista puolista esimerkiksi niin, että ensin koulutetaan isompi ihmismäärä kerhalla, jonka jälkeen käydään yksityiskohtaisemmin läpi asioita muutamien ihmisten kanssa.

3.1.1 Henkilökohtainen koulutus

Henkilökohtainen koulutus on sananmukaisesti yksittäisten ihmisten kouluttamista. Tässä mallissa siis jokainen ihminen koulutetaan erikseen ja jokaisen kanssa käydään samat perusasiat läpi, joiden lisäksi voidaan jotain kohtia käydä läpi hieman tarkemmin. Oppiminen henkilökohtaisessa koulutuksessa on osalle ihmisistä helpompaa, sillä joidenkin ihmisten luonteeseen kuuluu, ettei hän ryhmässä uskalla kysyä, vaikka olisikin jotain kysyttävää. Jotkut ihmiset puolestaan kokevat henkilökohtaisen koulutuksen ahdistavaksi. Kun koulutetaan tällä tavoin, voidaan perehtyä tarkemmin juuri niihin kohtiin, jotka koulutettavan henkilön mielestä ovat tarvittavia tai tärkeitä. Jos koulutettava asia on täysin uutta koulutettavalle, pitää luonnollisesti aloittaa aivan alusta, mutta jos koulutettava ihminen on jo ennestään perehtynyt asiaan, voidaan koulutus aloittaa suoraan niin sanotusti korkeammalta askelmalta. Voi olla myös niin, että koulutettava tietää jo kaiken tarvittavan koulutettavasta asiasta, mutta hän haluaa jotain lisätietoa tai hän haluaa palauttaa asian mieleen. Tällöin koulutus on lähinnä keskustelua, ei niinkään koulutusta.

Mielestäni henkilökohtainen koulutus kannattaa suorittaa mahdollisimman hyvässä olosuhteissa. Esimerkiksi meluinen toimisto ei ole paras mahdollinen koulutuspaikka, vaan mahdollisimman hiljainen ympäristö on koulutuksen kannalta mielestäni paras vaihtoehto. Kannattaa kuitenkin muistaa, että myös ihmiset ovat erilaisia ja monet pitävät erilaisista tavoista ja koulutusmetodeista. Kannattaakin siis keskustella koulutettavan kanssa, missä ja miten tämänlaatuinen koulutus kannattaa hänen kanssaan suorittaa.

Suurin haaste joka syntyy kun ihmisiä koulutetaan henkilökohtaisesti, tulee vastaan ihmisten persoonissa. Ihmiset voidaan Tony Dunderfeltin mukaan jaotella neljään erilaiseen ryhmään: punaiseen, vihreään, siniseen ja keltaiseen. Dunderfeltin mukaan esimerkiksi niin sanotusti keltainen ihminen ei tule toimeen sinisen ihmisen kanssa eikä punainen vihreän kanssa. Ihmisten persoona ja niiden erilaisuus siis aiheuttaa suuren haasteen yksittäiselle koulutukselle. (Dunderfelt 1998, 50.)

Tämän koulutusmallin yksi huonoista puolista on myös se, että se vie todella paljon aikaa. Jos yrityksessä on vain muutamia henkilöitä töissä, ei ole mitään syytä, miksei henkilöitä voisi kouluttaa tällä tavoin. Mutta jos koulutettava ryhmä on kymmenen henkilöä tai enemmän, kannattaa alkaa miettimään jotain muuta koulutusvaihtoehtoa. Myös se kannattaa ottaa huomioon, että kaikki eivät välttämättä pidä siitä, että heitä koulutetaan henkilökohtaisesti. Tällöin, vaikka omasta mielestä henkilökohtainen koulutus olisikin paras vaihtoehto, kannattaa koulutettavan oppimisen kannalta harkita myös muita vaihtoehtoja.

Ajantarve henkilökohtaiselle koulutukselle on tyypillisesti varsin pitkä, riippuen toki täysin koulutettavien määrästä. Tämän takia kannattaa aloittaa tarpeeksi ajoissa että ehtii hyvin loppuun ennen kuin järjestelmä otetaan käyttöön. Pitää siis varoa ettei käy niin, että lopussa tulee kiire jonka takia loppupään koulutettaville ei jää enää niin paljon aikaa kuin alussa oleville. Pitää myös muistaa, että vaikka saisi kaikki henkilöt koulutettua ennen järjestelmän käyttöönottoa, pitää varata myös aikaa sille että joku jo koulutettu tarvitsee lisäkoulutusta tai kertausta.

3.1.2 Ryhmäkoulutus

Ryhmäkoulutus on suuremman ihmisryhmän kouluttamista samanaikaisesti. Ryhmä voi olla esimerkiksi tiimi tai osastokohtainen. Oppiminen tapahtuu ryhmän kautta, joten oppiminen voi olla suurimmalle osalle helpompaa, koska ei tarvitse välttämättä laittaa itseään alttiiksi kysymällä jotain. Esille tulevat kysymykset ovat melkein jokaiselle koulutettavalle kuitenkin perustaltaan samanlaatuisia,

joten yhden henkilön esittämä kysymys voi tuoda vastauksen monen ihmisen kysymykseen.

Ryhmäkoulutuksen pitopaikka kannattaa olla mielestäni sellainen, missä kaikki koulutettavat ovat näköyhteydessä kouluttajaan ja missä kaikilla on käytössään samat koulutuslaitteet. Tämä helpottaa oppimista huomattavasti, sillä tällöin kaikki voivat keskittyä omaan tekemiseensä, eivätkä koulutettavat ole täysin riippuvaisia toisistaan, vaikka koulutapana onkin ryhmäkoulutus. Riippuen koulutettavasta asiasta kannattaa miettiä, onko koulutustila esimerkiksi koneluokka vai aivan normaali huone pöytineen ja tuoleineen. Tässäkään mallissa ei ole siis yhtä ainoaa oikeaa tapaa missä koulutus kannattaisi järjestää; tarvittavat tilat ovat täysin riippuvaisia koulutettavasta asiasta.

Tämän koulutusmallin huonoin puoli on se, että vaikka kouluttajan pitäisi osata kouluttaa kaikkia samanaikaisesti, voi häneltä jäädä jotain huomaamatta jolloin joku ei välttämättä opikaan tarpeeksi. Jos ryhmäkoko on liian suuri aiheuttaa se yleisesti sen, etteivät kaikki opi tarpeeksi. Kouluttajan pitää siis tietää kuinka suuren ryhmän hän pystyy kouluttamaan kerralla.

Aikataulullisesti tällaisen koulutuksen ajankohta olisi mielestäni hyvä pitää mahdollisimman lähellä varsinaista käyttöönottoa, jotta koulutettava ryhmä pääsisi niin sanotusti heti käsiksi koulutettuun asiaan. Jos käy esimerkiksi niin, että ensimmäinen ryhmä koulutetaan kuukausia aikaisemmin kuin toinen, on luonnollista, että ensimmäisen ryhmän jäsenet ovat voineet jo unohtaa koulutettavat asiat käyttöönottopäivään mennessä.

3.1.3 Pääkäyttäjäkoulutus

Niin kutsuttu pääkäyttäjäkoulutus on kahteen edellä esiteltyyn verrattaessa vaikeampi ja pitää sisällään enemmän riskejä. Tämä koulutusmalli ei ole niin yleinen kuin kaksi edellistä, mutta se on silti varsin käytännöllinen tietyissä koulutustilanteissa. Pääkäyttäjäkoulutuksessa koulutetaan vain yrityksen tuleva pääkäyttäjä tai pääkäyttäjät. Kun pääkäyttäjät on saatu koulutettua, hoitavat he itse koulutuksen

yrittäjän sisällä eikä järjestelmän toimittajapuolen kouluttaja enää ole kuin pääkäyttäjän oppaan roolissa. Tämä tapa on hyvä varsinkin silloin, kun kyseessä on sellainen yritys, joka käyttää jo ennestään paljon tietokoneita työskentelyn apuvälineinä. Heillä on jo valmiiksi hyvä pohja tietokoneen käytölle ja siksi myöskään uuden oppiminen ei yleensä tuota hankaluuksia.

Tässä mallissa jatkuva yhteydenpito ja tietojen vaihto asiakkaan ja järjestelmän-toimittajan välillä on todella tärkeää. Koska koulutuksen tulee hoitamaan täysin toimittajasta ulkopuolinen taho, pitää asiakasyrityksen omalla kouluttajalla olla tarpeeksi tietoa, jotta hän kykenee kouluttamaan tärkeät asiat, vaikkei ole ennen kouluttanutkaan.

Koska lopun henkilökunnan koulutuksen tulee suorittamaan käytännössä myös uusi käyttäjä, on todella tärkeää että hänelle jää tarvittavan laaja ja kattava dokumentaatio hänelle pidetystä koulutuksesta, jotta hän voi tarvittaessa palauttaa mieleen opetellut asiat. Jos hänelle ei jää minkäänlaista dokumentaatiota, jää hän niin sanotusti omien mielikuviensa varaan, jotka pahimmassa tapauksessa saattavat olla täysin vääriä. Siksi onkin tärkeää, että järjestelmän toimittajan pääkäyttäjä tekee hyvän dokumentaation ennen koulutusta asiakasyrityksen kouluttajalle ja että kouluttajan ammattitaito on tarvittaessa käytettävissä myös virallisen koulutuksen jälkeen.

4 SÄHKÖISEN MATKA- JA KULUHALLINTA JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO YRITYKSESSÄ

4.1 Käyttöönotto yleisesti

Kuten kerroin kappaleessa 2 sähköisen järjestelmän käyttöönotto aiheuttaa yrityksessä yleensä suuria toimintatapamuutoksia. Sähköisen järjestelmän käyttöönottoon sisältyy käyttöönottopäätöksen jälkeen paljon niin sanottua näkymätöntä työtä, jotka tehtävä ennen käyttöä. Tähän kuuluu suunnittelua ja yleisiä asioista

sopimista. Kun kaikki tiedot on saatu kasattua, voidaan aloittaa virallinen työnte-ko ja tietojen syöttö. Kun nekin on saatu tehtyä, voidaan siirtyä käyttöönottoon ja käyttäjien koulutukseen. Sähköisen järjestelmän käyttöönotossa on siis monia vaiheita, mutta kaikki vaiheet vaikuttavat muutoksiin(?) tulevaisuudessa.

Tässä osiossa kerron lyhyesti, miten sähköisen matkalaskujärjestelmän käyttöö-oton voi suorittaa käyttäen yhtä tiettyä matka- ja kuluhallintajärjestelmää. Pohdin, mikä kyseisessä järjestelmässä on huonoa ja miten sitä voisi parantaa. Lisäksi pohdin mikä koulutustapa on mielestäni paras juuri tällaisessa käyttöönotossa.

4.2 M2

M2 on yksi markkinoilla olevista matka- ja kuluhallintajärjestelmistä. Se on Logi-um Oy:n kehittämä järjestelmä, jota he vuokraavat organisaatioille joko lisenssinä tai ASP-palveluna. Molemmat versiot ovat sellaisia, joissa yritykselle muodostu-vat rahalliset kulut ovat pyritty pitämään mahdollisimman pieninä. Rahallisia li-sämenoja on karsittu muun muassa sillä, että yhdellä lisenssillä saadaan ohjelmis-to käyttöön koko yrityksessä eikä jokaiseen työasemaan tarvitse siis ostaa ohjel-mistoa erikseen. (Logium, 2007a)

Normaalissa lisenssiversiossa M2 asennetaan yrityksen intranettiin. Intranetissä olevaan M2 järjestelmään otetaan yhteys internetselaimella, jonka kautta sitä voi-daan käyttää. Tämä toimii hyvin mielestäni silloin, kun kyseessä on pieni tai kes-kikokoinen toimisto. Myös ASP vaihtoehto toimii täysin internetselainpohjaisesti, mutta tällöin M2 on internetpalvelimella eikä intranetissä. Tästä vaihtoehdosta kerron tarkemmin kappaleessa 4.1.1. ASP vaihtoehto mahdollistaa sähköisen matka- ja kuluhallintakirjauksen melkein missä tahansa, riittää että käytössä on tietokone ja internetyhteys. Molemmat vaihtoehdot pyrkivät kuitenkin takaamaan sen, että paperisten lomakkeiden täyttäminen alkaa olla historiaa. (Logium, 2007a)

M2 on niin sanottu Travel Management ohjelmisto, jota käytetään laajasti ympäri maailmaa esimerkiksi Yhdysvalloissa ja Euroopassa. Asiakaskuntaan kuuluu mo-

nia eri alan yrityksiä, aina pienistä muutaman hengen yrityksistä maailman johtaviin konserneihin. Koska M2 on muunneltavissa monille eri kielille, sopii se myös monikansallisille organisaatioille. (Logium, 2007a)

4.2.1 ASP

ASP (Active Service Pages) on Microsoftin kehittämä selainteknologia, joka toimii täysin palvelimella. Teknologian avulla luodaan dynaamisia eli vuorovaikutteisia client-server sovelluksia. ASP teknologiaa käytetään niin yksinkertaisissa kotisivuissa kuin myös todella laajoissa järjestelmissäkin. ASP-kieli esiteltiin vuonna 1997, mutta Microsoft lopetti ASP-teknologia kehittämisen jo vuosituhanen vaihteessa. Tällöin Microsoft julkisti ASP-teknologian seuraajan, ASP-NET:n. ASP-NET ei kuitenkaan ole vielä täysin syrjäyttänyt isoveljeään, joten alkuperäinen ASP-teknologia on käytössä varsin laajalti. (Arvidsson & Jesper 2000, 7; Willie 2000, 8-9; Active 24)

Koska ASP pyörii täysin palvelimella, ei käyttäjän tarvitse huolehtia siitä minkälaisella selaimella hän ASP sivuja käyttää tai mikä käyttöjärjestelmä on kyseessä. Riittää, että selain ymmärtää normaalia HTML-ohjelmointikieltä. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki asiat jotka käyttäjä näkee omalla ruudullaan, on ensin jäsennetty palvelimella, jonka jälkeen tiedot on lähetty html muodossa käyttäjän näkyville. Jos samanaikaisia käyttäjiä on paljon, palvelimella toimivasta ASP sivustosta on etuna se, että käyttäjien toimet voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: niihin jotka suoritetaan palvelimella ja niihin jotka suoritetaan käyttäjän koneella. Tämä helpottaa palvelimen kuormitusta. (Arvidsson & Jesper 2000, 7; Willie 2000, 8-9; Active 24)

ASP-teknologialla on myös muutamia haittapuolia. Mielestäni suurin näistä haittapuolista on se, että ASP on rajoittunut vain yhteen käyttöalustaan, Microsoft IIS:n. Tämä tarkoittaa sitä, että ASP käyttöönotto voi tarkoittaa lisäkustannuksia, sillä esimerkiksi LAMP-alusta (Linux-Apache-MySQL-PHP/Perl/Python) on täysin ilmainen. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaat jotka ottavat käyttöönsä sähköisiä järjestelmiä, joutuisivat maksamaan enemmän. Lisäkustannukset

muodostuvat täysin toimittajayrityksen harteille. (Arvidsson & Jesper 2000, 7; Willie 2000, 8-9; Active 24)

4.2.2 Kanta M2:ssa

Kanta M2 matka- ja kuluhallintajärjestelmässä voidaan toteuttaa kahdella tavalla, riippuen onko organisaation sisällä enemmän kuin yksi yritys. Jos kyseessä on yhden yksittäisen yrityksen käyttöönotto, otetaan käyttöön niin sanottu normaali-kanta. Jos organisaatioon kuuluu monia yrityksiä, on järkevämpää ottaa käyttöön multicompany kanta, johon voidaan saman kannan alle sijoittaa kaikki organisaation yritykset.

M2 mahdollistaa kahden erilaisen kannan käytön riippuen siitä, minkälainen organisaatorakenne on kyseessä. Niin sanottu normaali kanta ei eroa oikeastaan ollenkaan täysin normaalista SQL kannasta. Tässä mallissa jokainen yritys on oma kantansa ja jokaiselle kannalle pitää tehdä omat määrittämisensä ja liittymänsä. Normaalista kanta käytetään kun kyseessä on yksittäinen yritys, eikä esimerkiksi organisaatio jossa on yhden isomman kokonaisuuden sisällä monta pientä yritystä.

Normaalista kannan lisäksi voidaan ottaa käyttöön niin sanottu multicompany kanta. Tässä kantamallissa kaikki organisaation sisäiset yritykset tallennetaan saman kannan alle ja tarvittavien määrittämisien ja liittymien muutokset vaikuttavat samanaikaisesti moneen yritykseen. Kantojen erilaisuutta ei loppukäyttäjä voi kuitenkaan havaita, vaan kantojen ero vaikuttaa puhtaasti järjestelmän ylläpitäjän sekä pääkäyttäjän toimintaan. Multicompany kanta helpottaa huomattavasti muun muassa silloin, kun tehdään muutoksia rakenteeseen. Ei siis esimerkiksi tarvitse kirjautua erikseen jokaiseen konsernin yritykseen ja tehdä mahdolliset samat muutokset, vaan yhdellä tehdyllä muutoksella voidaan sama muutos laittaa vaikuttamaan kaikille konsernin yrityksille.

Tietojen syöttö kantaan tapahtuu kahdella tavalla. Perinteinen tapa on syöttää tiedot käsin käyttäen järjestelmästä löytyviä osioita. Tapa sopii hyvin silloin, kun tarvitsee syöttää ainoastaan yksittäisiä tietoja tai muutamia rivejä. Kuitenkin, jos

tietoja on lukumäärällisesti paljon, kannattaa käyttää toista tapaa jolloin säästyy aikaa todella paljon. Tämä mainitsemani toinen tapa on syöttää tiedot Excel taulukkoon joka tallennetaan csv-muotoon (comma-separated values). Tämä taulukko syötetään järjestelmään sisään liittymän kautta. Tämä tapa on säästää aikaa todella hyvin, koska nyt ei tarvitse yksittäin syöttää kaikkia tietoja vaan samassa ajassa kun syöttää esimerkiksi yhden henkilön voi syöttää kaikki yrityksen tai organisaation työntekijät.

4.3 Käyttöönottokartoitus

Ensimmäisessä käyttöönottokartoituskokouksessa esitellään tarkemmin itse järjestelmä, sekä kerrotaan niistä ominaisuuksista jotka siinä jo on, sekä niistä ominaisuuksista, joita on mahdollisuus ottaa käyttöön lisäpalveluna. Samalla kerrotaan myös kyseisen matka- ja kuluhallinta järjestelmän eduista ja haitoista, käyttäen esimerkkeinä muita yrityksiä ja heidän käyttökokemuksiaan. Näin saadaan tarvittava kuva asiakkaan tarpeen kokonaisuudesta ja siten voidaan valita intranet M2:n sekä ASP version väliltä.

Yksi tärkeimmistä asioista mistä käyttöönottokartoituksessa pitää keskustella ovat säännöt ja lait. Käyttöönottokartoituksessa pitää keskustella niistä lain pykälistä ja määräyksistä, joita Suomen laissa asiaan liittyen esiintyy. Kuten kirjanpitolaista voidaan huomata, on siinä useita määräyksiä, joita pitää noudattaa. Näistä on tärkeää keskustella, jotta molemmilla osapuolilla on sama mielikuva, missä mennään ja miten toimitaan. Yksi tällaisista asioista on se, että käyttäjä ei voi itse hyväksyä omia matkalaskujaan, vaikka hän olisikin ainoa matkalaskujen hyväksyjä yrityksessä. Laissa on siis määritelty tarkoin, mitä saa tehdä ja mitä ei. (Jänkälä & Kaisanlahti 2008)

4.4 Tietojen syöttö järjestelmään ja testaus

Vaikka yrityksen perustiedot kuten organisaatioiden hierarkia tai kustannuskohdisteet luodaankin tässä sähköisessä matkalaskujärjestelmässä muualla kuin toimittaja yrityksessä (esimerkiksi kirjanpitoyrityksessä), jää näiden tietojen muu-

tokset ja ylläpidot heidän pääkäyttäjänsä harteille. Muiden kuin perustietomääri-tyksien osalta syöttää toimittajaryityksen pääkäyttäjä tarvittavat tiedot, eli läheskään kaikkea ei tule valmiina. Näihin tietoihin kuului muun muassa henkilöiden syöttö järjestelmään ja heidän erittely esimiehiin ja työntekijöihin.

Tietojen testaus on todella tärkeää käyttöönotettaessa mitä tahansa uutta järjestelmää, sillä jos jo järjestelmän rakennusvaiheessa on syöttänyt vääriä tietoja taustatekijöiksi, on niitä vaikeampaa muuttaa oikeiksi. Tämän takia pääkäyttäjän pitääkin testata järjestelmän toimivuutta tarkasti ja seurata tietojen läpimenoa aluksi pienemmillä ryhmittymillä, jonka jälkeen hän voi syöttää kokonaisuudessaan loput tiedot.

4.5 Käyttäjien koulutus ja käyttöönotto

Kuten jo luvussa 3 pohdin, erilaisia koulutustapoja on monenlaisia. Mielestäni matkalaskujärjestelmän käyttäjien koulutus kannattaa hoitaa joko ryhmäkoulutuksella tai pääkäyttäjäkoulutuksella. Ryhmäkoulutus on hyvä, jos asiakasyritys on suhteellisen pieni eli alle 20 henkilöä. Kun kolmea esittelemääni tapaa sovitetaan sähköisen matkalaskujärjestelmän koulutukseen, mielestäni paras tapa on niin sanottu pääkäyttäjäkoulutus. Se on helpoimmin hallittavissa, sillä koska koulutettava järjestelmä on useimmille täysin uusi mutta itse koulutettavat asiat ovat kaikille samat, ei ole järkevää kouluttaa kaikki esimerkiksi erikseen. Myös ryhmäkoulutus on hyvä vaihtoehto, mutta koska kyseisessä tavassa ei asiakasyritykseen jää ketään pääkäyttäjää, ei se mielestäni sovellu hyvin tämänkaltaiseen koulutukseen.

Käyttöönotto on useimmissa käyttöönottopaueksissa samanlainen. Alussa otetaan niin sanottu kuukauden pilotti, jonka jälkeen otetaan sähköinen matkalaskujärjestelmä kunnolla käyttöön. Pilottijakson aikana tehdään matkalaskut sekä uuteen, sähköiseen järjestelmään sekä vanhalla tavalla, esimerkiksi paperiversiona. Tällä tavalla pystytään minimoimaan alussa syntyvät tilanteet, joissa matkalaskut eivät tallennu kunnolla tai oikein, eikä näin ollen käyttäjä saa haluamiaan kuluja takaisin. Pilottijakson aikana pyritään siis havaitsemaan järjestelmässä olevat ongelmat

jonka jälkeen ne korjataan. Pilottijaksosta on myös hyötyä silloin jos huomataan että jokin tärkeä osa-alue on jäänyt kouluttamatta. Tällöin käyttäjille voidaan välittömästi antaa lisätietoa ilman että syntyy tilanne, jossa kaikki kyselevät samaa.

4.6 Ylläpito

M2 matkalaskujärjestelmän ylläpitoon asiakasyrityksessä on kaksi erilaista tapaa. Ensimmäinen on sellainen, että asiakasyrityksen pääkäyttäjä tekee kaikki muutokset, mitä tulevaisuudessa tulee. Tämä on todella riskialtis tapa ja siksi en suosittelisikaan sitä oikeastaan kuin niille asiakasyrityksille, jotka oikeasti pystyvät takaamaan sen, ettei siitä synny mitään ongelmia. Paras ja yleisempi tapa on se, että toimittajayrityksen pääkäyttäjä tekee asiakasyrityksen pyyntöjen mukaiset muutokset. Tämä tapa on todella hyvä ja näin välttyään siltä, että järjestelmään tehtäisiin virheellisiä muutoksia. Pitää kuitenkin muistaa että tämä tapa maksaa asiakkaalle, koska toimittajayrityksen on pakko laskuttaa normaalin tunti hinnan mukaan jos järjestelmään tehdään muutoksia. Tämän vuoksi osa asiakasyrityksistä voi haluta, että heidän oma pääkäyttäjänsä tekee kaikki muutokset.

4.7 M2 järjestelmän hyvät ja huonot puolet

Kun verrataan M2 matka- ja kuluhallintajärjestelmän hyviä ja huonoja puolia luvuissa 2.4 ja 2.5 käsittelemiini asioihin, voidaan huomata, että M2 on onnistunut hyvin kattamaan matkalaskujärjestelmälle asetetut vaatimukset niin käytön kuin toimivuudenkin osalta. Järjestelmä helpottaa ja nopeuttaa huomattavasti matkalaskujen syöttämistä ja niiden käsittelyä, aivan kuten sen on tarkoituskin toimia.

Kun M2 järjestelmään alkaa syöttää tietoja, pitää järjestelmään kirjautua omilla tunnuksilla. Sinne ei voi siis mennä ketä vaan ja syöttää jonkin toisen ihmisen matkalaskutietoja. Kaikki tieto, mitä käyttäjä tai ylläpitäjä M2 järjestelmään syöttää, tallentuu palvelimelle, joten kaikki tiedot ovat nopeasti saatavilla ja ne pysyvät siellä myöhempää käyttöä varten. Näihin tietoihin pääsee käsiksi kaikilla niillä nykypäivän keinoilla mitä yleisestikin käytetään.



Kuvio M2 järjestelmän etusivu

Käyttäjän näkökannalta mietittäessä M2 järjestelmän kokonaisuus on hallittua sekä pelkistettyä. Kuten kuvasta 2 voidaan huomata, ei normaali käyttäjä näe järjestelmässä muuta kuin ne tarvittavat kohdat, joita hän tarvitsee pystyäkseen aloittamaan matkalaskun luomisen.

M2 matkalaskujärjestelmän huonoja puolia pohdittaessa nousee esille kappaleessa 2.5 mainitsemani seikka tiedon oikeellisuudesta. Miten käyttäjä voi olla varmaa että M2 järjestelmän antamat tiedot ovat oikein? Tai jos tiedot ovat väärin, miten ne voidaan korjata? M2 järjestelmä on suunniteltu niin, että suurin osa tiedoista tulee automaattisesti ja ainoastaan matkan tiedot joudutaan syöttämään. Järjestelmään ei siis syötetä erikseen veron määriä tai valuuttakoodeja.

5 YHTEENVETO

5.1 Miten asetetut tutkimus tehtävät onnistuivat

Tämän opinnäytetyön tavoitteina oli esitellä sähköisiä järjestelmiä yleisesti ja perehtyä tarkemmin matka- ja kuluhallintajärjestelmien hyviin ja huonoihin puoliin. Lisäksi tarkoituksena oli saada kattava kuva siitä, mitä tämänkaltaiseen käyttöön-ottoon sisältyy. Työn pohjalta saa hyvän kokonaiskuvan siitä, miten sähköinen

matkalaskujärjestelmä palvelee yritystä ja mitä muutoksia se tuo tullessaan. Tutkimus antaa myös hyvän kuvan siitä, miten käyttöönoton voi suorittaa ja mitä pitää sen aikana ottaa huomioon. Itselleni työstä saatavat tulokset olivat todella tärkeitä, sillä käytin niitä hyödykseni suorittaessani käyttöönottoa ensimmäistä kertaa.

Koska yksi suurimmista ja tärkeimmistä tutkimuksen osa-alueista oli käyttäjien koulutus ja sen onnistuminen, oli kyseisen osion laajuus ja kattavuus suuressa roolissa. Mielestäni kyseinen osio on juuri sellainen, jollaiseksi sen suunnittelin. Koulutusosion avulla onnistuin valitsemaan oikeanlaisen tavan koulutukselle ja koulutuksen jälkeen pystyin havaitsemaan, että päätökseni koulutustavasta oli täysin oikea.

5.2 Käytetyn menetelmän rajoitukset

Suurin rajoitus tutkimuksessani on se, että sähköisestä matkalaskujärjestelmästä ei ole olemassa suoranaista lähdekirjallisuutta, joten jouduin tutkimukseni aikana toteamaan lähes kaiken itse käytännön pohjalta. Myös se, etten voinut vertailla kahta tai useampaa matkalaskujärjestelmää toisiinsa, rajoitti omalta osaltaan tutkimuksen laajuutta sekä sen luotettavuutta. Myös se, etten voinut kouluttaa kahta tai useampaa asiakasyritystä samanaikaisesti ja vertailla kahden eri tavan luomaa oppimista muuten kuin teoria mielessä, teki työstäni osittain rajoittuneen. Tämä oli puhtaasti aikataulullisesti mahdotonta, sillä kyseinen asiakasyritys oli ainoa joka otti käyttöön kyseisen matkalaskujärjestelmän tänä aikana.

5.3 Tutkimuksen luomat uudet tiedot

Tutkimukseni avulla sain tuotettua toivottavasti mahdollisimman monelle uutta tietoa sähköisistä matkalaskujärjestelmistä. Ainakin itselleni se tuotti todella paljon uutta ja tärkeää tietoa. Oletukseni on, että useimmat ihmiset eivät tiedä sähköisistä järjestelmistä juuri mitään vaikka niiden käyttöönotto on ajankohtaista. Tämän takia tutkimukseni on mielestäni ajankohtainen sekä tarpeeksi informatiivinen. Toivonkin, että tutkimuksen avulla saavutetusta tiedosta on monille tule-

vaisuudessa hyötyä kuitenkin niin, että sitä osataan lukea kriittisesti juuri lähdekirjallisuuden puuttumisen takia.

Uskon, että tutkimukseni pohjalta osaan itse paremmin hahmottaa kokonaisuutta sähköisten järjestelmien osalta, sekä osaan hallita käyttöönoton myös tulevaisuudessa. Toivon, että tämä mielikuva tulee myös niille jotka työtäni mahdollisesti lukevat. Tutkimuksesta saatuja uusia tietoja tulen tarvitsemaan tulevaisuudessa varmasti todella usein ja koska minulla itsellä on nyt suhteellisen tukeva pohja kyseiseen asiaan, tunnen pystyväni kouluttamaan myös jonkun muun ihmisen käyttöönottamaan kyseistä järjestelmää, jos tarve niin vaatii.

5.4 Tulosten luotettavuus

Vaikka tulokset, jotka esitän työssäni, onkin suurimmaksi osaksi omaa näkökantani tai käytännön kautta havaittua tietoa, on kuitenkin faktaa, että nämä tulokset voidaan havaita helposti myös muissa samantyyllisissä tutkimuksissa. Siksi ei voida sanoa, että luotettavuudessa olisi liian suuria puutteita. Uskoisinkin, että tutkittaessa mitä tahansa sähköistä matkalaskujärjestelmää saadaan lähes samanlainen lopputulos samanlaisin päätelmin. Tämän tyyllisen tutkimuksen lopputulokset pystytään havaitsemaan parhaiten juuri käytännössä. Tämän vuoksi en olisi mielestäni edes tarvinnut lähdekirjallisuutta tämän enempää, vaikkakin se laskee tulosten luotettavuutta.

5.5 Tuloksien hyödyntäminen tulevaisuudessa

Tämän tutkimuksen pohjalta saadaan selville ne tosiasiat, jotka vaikuttavat minkä tahansa sähköisen järjestelmän käyttöönottoon sekä varsinkin siihen, mitä tulee huomioida käyttöönotettaessa sähköistä matka- ja kuluhallintajärjestelmää. Näiden saatujen tutkimustulosten vertailu mahdollistaa erilaisten sähköisten järjestelmien vertailemisen keskenään ja täten näistä tiedoista voi olla hyötyä myös tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Active 24 – Active Server Pages [Viitattu 5.1.2008]

<http://support.activeisp.fi/web/scripting/asp.asp>

Ahonen, P. 2001. Yritys verkossa. Lahti. Tietosykli Oy.

Arvidsson, S & Jesper, E. 2000. Active Server Pages 3.0. Vantaa. Schildts Kustannus Oy – Pagina.

Dunderfelt, T. 1998. Henkilökemia. Helsinki. WSOY.

Jänkälä, M. & Kaisanlahti, T. 2008. Kirjanpitolainsäädäntö 2008. Helsinki. WSOY

Koivisto, J. Sumkin, T. Tuomi, L. & Tuuliainen, M. 2007. Vaihtoehtoja valinnoille. Tampere. Juvenes Print.

Liikenneministeriö. 1999. Tiedon valtatiet 2000 - 2005. Helsinki. Edita.

Logium 2007: M2 info[verkkodokumentti] Logium [Viitattu 20.2.2008]

http://www.logium.fi/m2_info.htm

Logium, 2007: M2 Matka- ja kuluhallinnan järjestelmä. Käyttöopas.

Tilastokeskus 2003: Internet ja sähköinen kauppa yrityksissä 2003 [verkkodokumentti]. Tilastokeskus. [Viitattu 1.12.2007] Saatavissa:

<http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2003/232tts.html>

Tilastokeskus 2004: Internet ja sähköinen kauppa yrityksissä 2004 [verkkodokumentti]. Tilastokeskus. [Viitattu 10.12.2007] Saatavissa:

http://www.stat.fi/til/ict/2004/ict_2004_2004-11-02_tie_001.html

Tilastokeskus 2005: Internet ja sähköinen kauppa yrityksissä 2005 [verkkodokumentti] Tilastokeskus. [Viitattu 20.12.2007] Saatavissa:

http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2005/tiedote_054_2005-10-12.html

Tilastokeskus 2006: Kansalaisesta e-kansalainen. Tilastotutkimusten tuloksia suomalaisten tieto- ja viestintätekniikan käytöstä 1996-2005. [Viitattu 20.12.2007]

Saatavissa: http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2006/tiedote_017_2006-03-08.html

Tilastokeskus 2006: Internet ja sähköinen kauppa yrityksissä 2006 [verkkodokumentti] Tilastokeskus. [Viitattu 9.9.2007] Saatavissa:

http://www.stat.fi/til/ict/2006/ict_2006_2006-10-10_tie_001.html

Willie, Christoph. 2000. Active Server pages trainer: tietokantaohjelmointi internetissä. Helsinki. Edita