



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Kululaskujen käsittelyn haasteet -

## Case: yritys x

Siljama, Pia

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Kululaskujen käsittelyn haasteet - Case: yritys x

Siljama Pia  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2015

Siljama Pia

**Kululaskujen käsittelyn haasteet - Case: yritys x**

Vuosi

2015

Sivumäärä

43

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutustua yrityksen x kululaskukäsittelyn prosessiin, havaita mahdollisia ongelmia ja pohtia kehitysehdotuksia. Työ on tapaustutkimus, jolla on kuvailevia ja toiminnallisia piirteitä. Prosessin haasteita kuvaillaan seikkaperäisesti ja niiden syitä sekä seurauksia pyritään ymmärtämään. Työllä on myös toiminnallinen puoli, jossa pyritään ratkaisemaan ongelmia ja saamaan aikaan kehitystä. Osa kehitysehdotuksista on tarkoitettu yrityksen itsensä toteutettaviksi, mutta työhön liittyy myös kohdeyritykselle kehittämisen tueksi laadittua materiaalia, jota ei tässä julkaista.

Opinnäytetyön teoriaosiossa käydään läpi sähköistä taloushallintoa ja sen olennaisena osana olevaa verkkolaskua. Osiossa käsitellään myös laskun kriteereitä arvonlisäverolain ja kirjanpitolain pohjalta sekä tutustutaan toiminnanohjausjärjestelmiin ja työyhteisöviestintään.

Tutkimustulokset on saatu pääosin laadullisella menetelmällä, eli järjestämällä teemahaastattelu kahdelle kirjanpitäjälle, jotka työskentelevät kululaskujen käsittelyn parissa. Prosessin ongelmien luonnetta ja määrää tutkittiin myös tarkastelemalla laskudataa. Tällä pyrittiin lisäämään haastattelussa saatujen tulosten luotettavuutta todentamalla esitettyjen ongelmien paikkansapitävyys ja yleisyys.

Tulosten perusteella kohdeyrityksen kannattaa aktiivisesti ohjata toimittajiaan verkkolaskutuksen käyttäjiksi. Myös pientoimittajat, joilla ei itsellään ole verkkolaskutuksen edellytyksiä, voidaan ohjata edullisten verkkolaskutuspalveluiden käyttäjiksi ja tällöin myös heillä on mahdollisuus päästä eroon paperilaskujen lähettämisestä. Kululaskuosaston olisi hyvä myös panostaa sisäiseen viestintään, jotta vuorovaikutus toteutuu ja laskujen tarkastajat sekä hyväksyjät olisivat jatkuvasti tietoisia oikeista toimintatavoista.

Asiasanat: kululasku, sähköinen taloushallinto, verkkolasku, työyhteisöviestintä

Siljama Pia

**Challenges of the expense invoice processing: a case study of Company x**

Year	2015	Pages	43
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to explore the expense invoice processing in Company x, to identify any challenges in the process and to offer suggestions to address them. The causes and effects of the challenges were defined in order to make development plans. The thesis is a case study with descriptive and functional aspects. This thesis report excludes the material created only for the use of Company x and therefore this is not be published.

The theoretical section of this thesis discusses electronic financial management and e-invoices. The section also presents criteria of an invoice based on the Value Added Tax Act and the Accounting Act. Enterprise Resource Planning systems and organizational communication are described as well.

The study was conducted mainly using qualitative research methods. Two accountants were interviewed, as they are in charge of the expense invoice processing. The nature and quantity of the problems were observed by reviewing the invoice data. This increases the reliability of the interview results.

According to the results, it is recommended for the target company to actively encourage its suppliers to send only e-invoices. There are several services making e-invoicing possible for smaller companies that do not have the ability to do so on their own. The target company should also invest in internal communication. This would improve interaction between different units and increase the knowledge of proper procedures.

Keywords: expense invoice, electronic financial management, e-invoice, organizational communication

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Työn tausta ja rajaus .....	6
1.2	Työn tavoite .....	7
2	Teoreettinen viitekehys laskujen käsittelyn osa-alueista .....	7
2.1	Sähköinen taloushallinto .....	8
2.2	Kirjanpitolaki .....	9
2.3	Arvonlisävero .....	11
2.4	Laskutus ja arvonlisäverolaki .....	11
2.5	Verkkolaskut .....	14
2.5.1	Verkkolaskujen kustannukset .....	14
2.5.2	Verkkolaskujen ympäristöystävällisyys .....	15
2.5.3	Verkkolaskutyypit .....	16
2.6	Toiminnanohjausjärjestelmät .....	17
2.7	Viestinnän keinoja työyhteisössä .....	18
3	Tutkimus ja kohdeyrityksen kululaskukäsittelyprosessin nykytila .....	19
3.1	Tutkimusasetelma, menetelmät ja toteutus .....	19
3.2	Kululaskujen käsittelyn prosessi .....	21
3.3	Teemahaastattelun toteutus .....	23
3.3.1	Laskut .....	23
3.3.2	Järjestelmät .....	25
3.3.3	Ohjeet .....	28
3.3.4	Viestintä .....	29
3.4	Omat havainnot kululaskujen käsittelyn haasteista .....	30
3.5	Tutkimuksen analysointi ja johtopäätökset .....	32
4	Kehitysehdotukset .....	33
4.1	Verkkolaskujen lisääminen ja erääntyvien laskujen valvonta .....	33
4.2	SAP-järjestelmän ongelmia .....	34
4.3	Ohjeiden päivitys .....	35
4.4	Viestintään panostaminen .....	36
4.5	Opinnäytetyön julkaisemattomat osiot .....	37
	Lähteet .....	39
	Kuviot .....	41
	Liitteet .....	42

## 1 Johdanto

Taloushallinto ja sen olennaisena osana oleva laskujen käsittely on yrityksissä pyritty sähköistämään ja automatisoimaan mahdollisimman pitkälle. Tämä tuo yrityksille säästöjä aikaisempiin työmenetelmiin verrattuna sekä nopeuttaa, helpottaa ja monipuolistaa laskujen käsittelyä. Hyödyistään huolimatta sähköistäminen ja automatisointi tuovat toki osaltaan myös omat haasteensa laskujen käsittelyn prosessiin. Manuaalinen ihmisen tekemä tarkistus vähenee, jolloin esimerkiksi näppäilyvirheet saadaan minimoitua. Toisaalta, kun vähemmän silmäpareja on tarkkailemassa laskujen kulkua, voi automaattinen järjestelmä ongelmien ilmaantuessa aiheuttaa huomattavan suuren virheiden suman, ennen kuin ongelma huomataan ja se päästään ratkaisemaan.

Yrityksissä on hyvin yleistä, että yksittäinen lasku kiertää monen käyttäjän kautta ennen maksamista ja myös tämä tuo prosessiin haasteita. Kaikki käyttäjät eivät voi olla taloushallinnon ammattilaisia, joten toimiva viestintä ja kattavat ohjeistukset ovat erityisen tärkeitä sujuvan laskujen käsittelyn takaamiseksi.

Nykyisin verkkolaskut ovat varsinkin suuremmissa yrityksissä arkipäivää ja vähitellen niiden lähettäminen ja vastaanottaminen onnistuu myös pienemmiltä yrityksiltä. Verkkolaskuihin siirtymistä voidaan perustella monilla hyödyillä, joita ovat esimerkiksi nopea laskujen välitys lähettäjältä vastaanottajalle sekä vähäinen manuaalisen käsittelyn tarve. Verkkolaskut mahdollistavat myös huomattavat kustannussäästöt ja ne ovat paperilaskuja ekologisempia.

Tämän opinnäytetyön kohdeyrityksessä sähköinen taloushallinto on jo luontevasti otettu haltuun ja myös verkkolaskuihin siirtyminen on edennyt pitkälle. Jokainen prosessi sisältää kuitenkin omat haasteensa, jotka hidastavat toimintoja ja heikentävät kokonaisuuden laatua. Tässä työssä pyrittiin havaitsemaan ongelmakohtia ja löytämään ideoita, joiden avulla kululaskujen käsittelyn prosessia voisi kehittää.

### 1.1 Työn tausta ja rajaus

Tämän opinnäytetyön keskiössä on suomalaisen, kansainvälisesti toimivan tukkukauppayhtiön kululaskuprosessi. Aihe valikoitui suorittaessani kohdeyrityksessä työharjoittelun, jonka aikana työtehtävät painottuivat pääosin kululaskujen käsittelyyn. Kululaskujen käsittelyä on yrityksessä jo aiemmin kehitetty ja menetelmiä sekä järjestelmiä parannetaan jatkuvasti, mutta ilmapiiri oli kannustava myös opinnäytetyön myötä tehtäville havainnoille ja mahdollisille uusille ideoille.

Kyseisessä yrityksessä varsinaisten ostolaskujen sekä kululaskujen käsittely ovat erillisiä prosesseja ja eri osastojen toimintoja, siksi ostolaskuprosessi rajattiin tästä työstä pois. Ostolaskujen käsittelijät vastaavat tilauksiin perustuvien vaihto-omaisuuslaskujen käsittelystä ja kirjanpitäjät kaikkien muiden, eli kululaskujen käsittelystä. Kululaskujen puolella käsitellään esimerkiksi kiinteistöjen, asiakassuhteiden, toimitotarvikkeiden, markkinoinnin, ostettujen palveluiden sekä muiden vastaavien kulujen laskuista.

Parin viime vuoden aikana kululaskun käsittely on ollut kohdeyrityksessä muutoksen alla uuteen toiminnanohjausjärjestelmään siirtymisen myötä. Laskujen käsittelyn prosessi on jatkuvasti kehittynyt parempaan suuntaan ja tällä hetkellä kokonaisuus onkin pääosin toimiva. Lähemmällä tarkastelulla prosessissa voi kuitenkin havaita joitain ongelmakohtia, joita olisi hyvä kehittää prosessin laadun ja nopeuden parantamiseksi.

Kohdeyrityksessä laskujen käsittely on pitkälle sähköistetty prosessi. Osa laskuista saapuu paperisena, mutta nekin skannataan sähköiseen muotoon ja kaikki laskun käsittely sekä laskun kierrättäminen tarkastajilla ja hyväksyjillä tapahtuu sähköisesti. Tässä työssä käsitellään joiltain osin laskun käsittelyssä käytettäviä sähköisiä järjestelmiä ja tarkastellaan niissä olevia ongelmakohtia, mutta näiden järjestelmien varsinainen kehittämistyö rajattiin tästä opinnäytetyöstä pois. Näiden osien poisrajaaminen on tehty siitä syystä, että se vaatisi aiheen erityisosaamista ja kohdeyrityksessä myös on jo jatkuvasti käynnissä kyseisten osa-alueiden kehittäminen niin talousosaston, kuin ICT-osastonkin henkilöiden toimesta.

## 1.2 Työn tavoite

Tämän työn tavoitteena oli pureutua yrityksen x kululaskuprosessiin ja havaita prosessista mahdollisia ongelmia, jotka aiheuttavat ajankäytöllisiä ja laadullisia haasteita laskun käsittelyssä. Havaittuihin haasteisiin oli tarkoitus löytää mahdollisia ratkaisuja ja uusia ideoita vaihtoehtoisista toimintatavoista sekä luoda kohdeyrityksen käyttöön jotain konkreettista, josta voisi olla hyötyä toimintojen nopeuttamiseksi tai yksinkertaistamiseksi.

Tavoitteisiin pääsemiseksi haasteet pyrittiin löytämään teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelussa esille tulleita haasteita myös todennettiin esimerkiksi tarkastelemalla ongelmatapauksen yleisyyttä. Teemahaastattelun avulla saatuja tuloksia analysoitiin tyypittelyn avulla, jonka myötä myös löydettiin merkittävimmät kehityskohteet.

## 2 Teoreettinen viitekehys laskujen käsittelyn osa-alueista

Tässä luvussa käydään läpi laskukäsittelyn prosessin kannalta merkityksellistä teoreettista viitekehystä. Aluksi käsitellään sähköistä taloushallintoa yleisesti, sen jälkeen siirrytään varsi-

naisesti laskutukseen liittyvään teorian tietoon. Laskutuksen kannalta tärkeää teoriaa ovat kirjanpitolaki sekä arvonlisäverolaki, joka määrittää esimerkiksi laskun kriteerit. Verkkolaskuja koskeva teoria on myös tämän työn kannalta erityisen merkityksellinen, koska kohdeyrityksessä, kuten muissakin yrityksissä Suomessa pyritään siirtymään yhä kokonaisvaltaisemmin verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottamiseen. Tässä osiossa tarkastellaan myös toiminnanohjausjärjestelmien perusteita sekä käydään läpi työyhteisön viestintään liittyvää teoriaa, koska opinnäytetyön kehittämispyrkimyksen kannalta toimivalla työyhteisöviestinnällä on suuri merkitys.

## 2.1 Sähköinen taloushallinto

Sähköinen/digitaalinen taloushallinto on mahdollistanut muun muassa yritysten myynti- ja ostolaskujen sekä tilausten käsittelyn, kirjanpidon ja palkanlaskennan hoidon sekä työnantaja- ja veroilmoituksen laadinnan aiempaa helpommin ja nopeammin. Paperisten asiakirjojen ja tositteiden sijaan kaikki kerran järjestelmään syötetyt tiedot ovat monipuolisesti käytettävissä yrityksen taloushallinnon eri toimintoja varten. Laskunkäsittelyn ja muiden aiemmin manuaalisesti suoritettavien rutiinitehtävien vähentyminen on jättänyt aikaa paljon monipuolisemmille tehtäville ja tehnyt siten osaamisesta kokonaisvaltaisempaa ja talouden seurannasta ennustettavampaa. Aiemmin vain suuryritysten oli mahdollista siirtyä sähköisen taloushallinnon pariin käytössään olevien resurssiensa ansiosta, mutta nyt se on jo arkea myös monissa pienemmissäkin yrityksissä. (Suomen Yrittäjät 2014; Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 12.)

Sähköisen taloushallinnon oletettiin ensin tarkoittavan vain paperitonta laskujen käsittelyä, mutta se helpottaa monia muitakin siihen kytköksissä olevia tehtäviä; raportointia, maksuliikenteen hoitoa, tilioteaineiston vastaanottamista, viranomaisilmoitusten lähettämistä ja kirjanpitoaineiston arkistointia sähköisesti. Sähköisen taloushallinnon voikin määritellä niin, että taloushallinnon tietovirrat ja käsittelyvaiheet ovat mahdollisimman pitkälle automatisoituja ja kaikki käsittely tapahtuu sähköisessä muodossa. Digitaalisesta tai sähköisestä taloushallinnosta puhuttaessa merkitys on lähes sama, mutta digitaalinen määritellään sähköistä taloushallintoa automatisoidummaksi. Sähköinen taloushallinto poistaa päällekkäisiä työvaiheita ja tuo siten kustannussäästöjä sekä tehostaa ajankäyttöä. (Helanto ym. 2013, 13-14; Lahti & Salminen 2008, 19-21.)

Yksi keskeisimmistä sähköisen taloushallinnon hyödyistä on se, että raportointi on aina ajantasaista, sillä esimerkiksi laskut ja tiliotteet saadaan kirjattua järjestelmiin välittömästi. Kuukauden päätteeksi raportit liiketoiminnan tarpeisiin saadaan ajettua nopeasti ja myös kesken kuukauden voidaan tarkastella liiketoiminnan tulosta sekä kassan ja reskontran tilannetta. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa yrityksessä toimintojen joustavan organisoinnin ja ajan-



tasaiseen tietoon perustuvan johtamisen. Sen avulla yrityksen johto voi seurata tuottoja ja kuluja sekä eri osa-alueiden tehokkuutta. Lisäksi voidaan tehdä helpommin esimerkiksi projekti- ja kustannuspaikkaseurantaa. (Suomen Yrittäjät 2014; Helanto ym. 2013, 14.)

Sen lisäksi, että sähköinen taloushallinto on kustannustehokasta ja nopeaa, se on myös ekologista. Dokumentteja ei useimmiten enää tarvitse tulostaa, lähettää postitse tai arkistoida niitä mappiin, vaan kaikki hoituu sähköisesti helposti ja nopeasti. Sähköinen taloushallinto tuo mukanaan myös työn joustavuuden ja mahdollisuuden etätööhön, sillä kaikki tarvittava on sähköisessä muodossa eikä paperimappeja tarvitse kuljettaa mukana. Sähköinen taloushallinto verrattuna aikaisempaan tuo noin 30-50 prosentin parannuksen työtehoon ja joiden yksittäisten prosessien kohdalla kyse voi olla jopa 90 prosentista. (Helanto ym. 2013, 15 & 22; Lahti & Salminen 2008, 27.)

Sähköinen taloushallinto tuo mukanaan myös haasteita, sen myötä prosessit muuttuvat huomattavasti ja käyttäjiltä vaaditaan uuden oppimista sekä sopeutumista erilaiseen työtapaan. Sähköisessä taloushallinnossa käytettävät järjestelmät myös kehittyvät koko ajan ja senkin myötä toimintatavat muuttuvat entistä nopeammalla tahdilla. Aikaisemmat tallennukseen painottuvat työtehtävät korvautuvat automaatiolla ja sen hallinnalla. Esimerkiksi kirjanpitäjän työ sähköisen taloushallinnon kehittyessä on yhä enemmän automaation ohjaamista, tarkkailua sekä poikkeustilanteiden tunnistamista ja täsmäytystyön merkitys korostuu. Paperittoman taloushallinnon myötä työt siirtyvät kokonaan tietokoneelle, joten työpistekin kannattaa päivittää vastaamaan muuttuneita työtapoja. Esimerkiksi kirjanpitäjän työn kannalta työaseman näyttöjen lisääminen voisi olla hyödyllistä. Saksalaisen Fraunhofer-tutkimuslaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan tietointensiivisen työn teho paranee merkittävästi, jos perinteisen työaseman sijaan käytössä on kolme näyttöä. Näyttöjen lisäämisellä saatiin jopa 35,5 prosentin kasvu työn tuottavuuteen ja työntekijän tyytyväisyyden työympäristöön huomattiin paranevan huomattavasti. (Helanto ym. 2013, 17 & 24.; Poropudas, 2009.)

## 2.2 Kirjanpitolaki

Laskujen ja tositteiden kriteerit sekä niiden käsittelyn ja säilyttämisen määrittää osaltaan kirjanpitolaki. Tositteet todistavat kirjanpitoon kirjatut tapahtumat ja niiden tulisi siksi olla mielellään ulkopuolisen antamia. Laki määrittelee minkälainen tosittteen tulee olla, jotta liiketapahtumasta on riittävä todiste ja kirjaus voidaan tehdä. Tositteita ei voi laatia lyijykynällä tai tulostaa arkistointikelvottomalla musteella, vaan niiden pitää olla laadittu pysyvällä tavalla. Esimerkiksi veloituslasku, joka täyttää sille asetetut kriteerit, on hyväksyttävä todiste liiketapahtumasta. Eri tosittelajeja ovat muun muassa pankkitositteet, laskut ja kuitit. (Economic 2015; Tomperi, 42.)

Kirjanpitolain toisessa luvussa käsitellään liiketapahtumien kirjaamista ja kirjanpitoaineistoa. Luvun toisessa pykälässä määrätään, että liiketapahtumat tulee kirjata eri kirjanpitotileille asian mukaan. Nämä tilit tulee pitää sisällöltään jatkuvasta samana, ellei sisältöä muuteta toiminnan kehittämisen, tililuettelon muutoksen tai muun pätevän syyn vuoksi. Jokaisella kirjanpitovelvollisella pitää olla kultakin kirjanpitokaudelta tililuettelo. Tällä tarkoitetaan lueteloa, jossa selitetään selkeästi ja riittävän eritellysti kaikki käytössä olevat kirjanpitotilit. (KPL 2:1-2)

Kirjanpitolaissa määrätään, että menojen kirjaaminen perustuu tuotannontekijän vastaanotamiseen tai vaihtoehtoisesti maksuun perustuen, mutta tällöin ostovelat on voitava jatkuvasti selvittää. Peruskirjanpitoon liiketapahtumat on kirjattava aikajärjestyksessä ja pääkirjanpitoon asiajärjestyksessä. Muiden kuin käteisellä rahalla suoritettujen maksujen kirjaukset saadaan tehdä kuukausikohtaisesti tai vastaavalla jaksotuksella neljän kuukauden kuluttua kalenterikuukauden tai jakson päättymisestä. (KPL 2:3-4)

Kirjanpitolain viidennessä luvussa määrätään: "kirjauksen on perustuttava päivättyyn ja numeroituun tositteeseen, joka todentaa liiketapahtuman. Jos peruskirjanpidosta ei ilmene eikä muutoinkaan ole selvää, miten liiketapahtuma on kirjattu, tositteessa on oltava merkintä käytetyistä tileistä." Menotositteesta tulee käydä ilmi vastaanotettu tuotannontekijä ja sen vastaanottoajankohta tulee todentaa tosittien tai liitteen avulla. Maksun todentavan tosittien tulisi olla maksun saajan tai rahalaitoksen antama, jos tällaista ei ole saatavilla, kirjanpitovelvollisen tulee todentaa se itse laaditulla tositteella, joka on asianmukaisesti varmistettu. (KPL 2:5)

Kirjanpitomerkinnot pitää aina tehdä selvästi ja pysyvästi. Kirjanpitoaineistossa tosittien tai sen pohjalta tehtyjen merkintöjen tulisi aina olla selväkielisessä kirjallisessa muodossa, ne saadaan myös tehdä ja säilyttää koneellisella tietovälineellä. Tilikauden tosittien, liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto ja koneellisen kirjanpidon täsmäytyselvitykset sekä muu kirjanpitoaineisto on säilytettävä vähintään kuusi vuotta päättyneen tilikauden vuoden lopusta. Tosittien tulee olla arkistoitu kirjausjärjestyksessä tai siten, että tosittien ja kirjausten välinen yhteys on selvästi todettavissa. Kirjanpitokirjat sekä tililuettelo, joka on varustettu käyttöaikaa koskevin merkinnöin, tulee säilyttää kymmenen vuotta ja järjestettävä siten, että tietojenkäsittelyn suorittamistapa pystytään vaikeuksitta todeta. (KPL 2:7-8,10)

Vuoden 2016 alussa tai sitä myöhemmin alkavilla tilikausilla siirrytään noudattamaan EU-parlamentin hyväksymään tilinpäätösdirektiiviin perustuvaa kirjanpitolakia. Uusitus laissa kirjanpitolaki asetuksineen on tarkastettu direktiivin mukaiseksi. Uudessa laissa otetaan myös kantaa kirjanpidon ja sen aineiston säilyttämiseen, tavoitteena olisi poistaa digitalisoitumisen

esteet ja mahdollistaa automaation kehittyminen. Kansallisilla hankkeilla pyritään myös parantamaan sähköistä viranomaisasiointia luoden uusia tietoteknisiä ratkaisuja. (Timperi 2015.)

### 2.3 Arvonlisävero

Arvonlisävero on tavaroiden ja palveluiden loppukäyttäjiä eli kotitalouksia rasittava vero. Se on välillinen vero, jonka keräämisestä ja välittämisestä valtiolle vastaavat yritykset, jotka lisäävät veron omiin myyntihintoihinsa. Arvonlisävero ei rasita yrityksiä, sillä niillä on vähennysoikeus ostamiensa tuotteiden ja palveluiden kustannuksista arvonlisäveron osalta. Vähennysoikeutta ei kuitenkaan ole, jos kyse on vähennykseen oikeuttamattomasta liiketoiminnasta tai vähennysrajoitusten alaisesta hankinnasta. (Tannila, Kukkonen & Pääkkilä 2013, 13.)

Arvonlisäveroa varten on luotu järjestelmä, jonka puitteissa tilitykset valtiolle tulee tehdä ja yritykset on veloitettu myös säännöllisesti raportoimaan ostopensa ja myyntiensä arvonlisäveron määrästä. Kansainvälisen kaupan osalta arvonlisäveron valvontaa suoritetaan myös EU-maiden yhteistyöllä. Eri maiden veroviranomaiset vertailevat ilmoitettuja tietoja keskenään ja näin voidaan valvoa veron oikeaa määrää ja sen suorittamista oikeaan jäsenmaahan. (Tannila ym. 2013, 14.)

Yrityksille arvonlisäveroa koskevat velvollisuudet voivat olla haasteelliset, koska veroa koskevat säännöt ovat niin moninaiset ja esimerkiksi maksujen viivästyminen sekä raportoinnin virheellisyys aiheuttavat sanktioita. Sanktioiden sekä verotarkastusten avulla veroviranomainen varmistaa yritysten noudattavan säännöksiä ja arvonlisäverokertymän oikeaa määrää. Suomessa arvonlisäveronalaisten myyntien hintoihin tulee lisätä arvonlisävero, jonka määrä on tällä hetkellä joko 24 %, 14 % tai 10 %. Yritykset joutuvat ottamaan huomioon arvonlisäverokäsittelyn kaikkien osto- ja myyntilaskujensa osalta ja varmistamaan, että laskujen tiliöinnit ja verojen raportointi sujuvat oikein. Yrityksen koosta riippuen arvonlisäveroissa liikkuva rahamäärä ja käsiteltävien tositteiden lukumäärä saattaa olla huomattavan suuri ja tällöin arvonlisäverovirheiden osalta sanktiot voivat olla huomattavat. Yritysten kannattaa siis kiinnittää erityistä huomiota laskutukseen sekä arvonlisäverojen käsittelyyn, maksamiseen ja raportointiin. (Tannila ym. 2013, 14-15.)

### 2.4 Laskutus ja arvonlisäverolaki

Arvonlisäverotuksella on vahva vaikutus laskutusta koskeviin sääntöihin. Vuonna 2013 laskutussääntöjä uudistettiin Suomessa vastaamaan Euroopan unionin direktiivimuutosta, jolla on pyritty yhtenäistämään laskutussääntöjä maiden välillä. (Tannila ym. 2013, 14.)

Myyjän ostajalle antama lasku on arvonlisäverotuksen kannalta merkittävä liiketoiminnan dokumentti. Laskun perusteella selviää myyjän arvonlisäverokäsittely myynnin osalta ja ostajan vähennysoikeuden peruste. Myyjä merkitsee laskulle suorittamansa arvonlisäveron ja ostaja tekee vähennyksensä kyseisen laskun perusteella. Laskujen perusteella veroviranomainen voi tehdä myös valvontaa arvonlisäveron suorituksista ja vähennyksistä. Laskuiksi hyväksytään kaikki paperiset ja sähköiset tositteet sekä ilmoitukset, jotka ovat direktiivin vaatimuksien mukaisia. Laskuja ovat lisäksi tositteet ja ilmoitukset, jotka viittaavat alkuperäiseen laskuun tai muuttavat sitä. Paperilaskut ja sähköiset laskut eivät eroa vaatimuksiltaan. (Tannila ym. 2013, 19-20.)

Euroopan unionin maiden väliset erot sähköisten laskujen osalta ovat vaikeuttaneet niiden yleistymistä kansainvälisessä kaupankäynnissä. Osassa jäsenvaltioista sähköisen laskun alkuperän, aitouden ja sisällön varmistamiseksi on asetettu edellytyksiä, joita ei Suomessa vaadita. Näitä vaatimuksia on uuden direktiivin myötä pyritty vähentämään, jotta sähköisten laskujen käyttö voisi yleistyä ja osaltaan keventää yritysten hallinnollista taakkaa sekä kustannuksia. Direktiivin mukaan elinkeinonharjoittajan on itsenäisesti varmistettava sähköisen laskutuksen luotettavuus ja sisällön aitous sekä eheys. Myyjän tulisi varmistaa laskulla olevien omien tietojensa sekä myytyjen hyödykkeiden tietojen oikeellisuus. Ostajan puolestaan tulisi varmistaa, että lasku on peräisin myyjältä. Sekä myyjän, että ostajan tulee varmistaa laskun sisällön muuttumattomuus, vaikka tiedostomuotoa muutettaisi. Laskun tulisi myös olla selkeästi luettavissa koko sen säilyttämisen ajan. (Tannila ym. 2013, 20-21.)

Arvonlisäverolaki määrää, että myyjän on annettava lasku verollisesta ja nollaverokannan alaisesta myynnistä ostajalle, joka on elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö. Lasku on annettava myös jos myyntiin kohdistuu aiemmassa laskussa huomioimatta jäänyt oikaisuerä tai korvaus, kuten esimerkiksi vuosialennus. Laskunantovelvollisuuteen ei vaikuta ostajan mahdollinen arvonlisäverovelvollisuus. Laskua ei tarvitse antaa, jos myynti on arvonlisäverolaissa erikseen säädetty verottomaksi, tällaista myyntiä ovat esimerkiksi terveydenhoitopalvelut, vähäinen liiketoiminta tai yleishyödyllisten yhteisöjen arvonlisäverotuksen ulkopuolelle jäävä toiminta. Kirjanpitoa varten tarvitaan kuitenkin tosite, vaikka varsinaista laskua ei olisikaan. Laskua ei myöskään tarvitse antaa, jos ostajana on kuluttajan asemassa oleva yksityishenkilö. (Tannila ym. 2013, 27-30.) Laskun sijasta on tällöin kuitenkin annettava kuitti, jossa näkyy ostettujen tavaroiden tai palveluiden määrät ja luonne, hinta arvonlisäveroineen sekä myyjän yhteystiedot (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014).

### **Laskun kriteerit**

Verollisella tai nollaverokantaisella laskulla tulisi olla seuraavat seikat, jotta lasku täyttää sille säädettyt kriteerit:

1. Laskutuspäivämäärä, joka voi olla esimerkiksi laskun tulostus-, tai toimittamispäivämäärä.
2. Juokseva tunniste, jolla lasku voidaan yksilöidä. Yleensä se on ajallisesti järjestelmällinen laskunumero, joka voi sisältää myös kirjaimia.
3. Myyjän arvonlisäverotunniste, joka on sama kuin Suomessa käytettävä y-tunnus, mutta maakoodi on numerosarjan alussa (esim. FI1234567 tai DE7654321).
4. Ostajan arvonlisäverotunnus mainittava, jos kyseessä yhteisömyynti tai käänteinen verovelvollisuus.
5. Myyjän sekä ostajan täydelliset nimi- ja osoitetiedot.
6. Erittelyt myydyistä tuotteista tai palveluista, eli niiden määrä, luonne ja laajuus.
7. Päivämäärä, jolloin tavara on toimitettu, palvelu suoritettu tai jolloin ennakkomaksu on maksettava. Voidaan myös ilmoittaa kuukausi, jota lasku koskee, esimerkiksi vesi-maksu marraskuulta 2014.
8. Erittely laskulla olevien tuotteiden tai palveluiden verokannoista sekä niiden verottomista ja verollisista hinnoista, myös myynnin verottomuudesta on oltava merkintä.
9. Merkintä "käännetty verovelvollisuus" ostajalle, jos kyse on arvonlisäverolaissa erikseen säädetystä käännetyin verovelvollisuuden alaisesta myynnistä. Käänteinen verovelvollisuus tarkoittaa sitä, että ostaja maksaa arvonlisäveron. Tällaista sovelletaan Suomessa rakennusalan osalta sekä jos on myyjä on ulkomaalainen ja ostaja ei ole yksityishenkilö (e-conomic 2015).
10. Ostajan laatimalla laskulla tulee olla merkintä itselaskutuksesta.
11. Tiedot mahdollisesti käytettävistä uusista kuljetusvälineistä
12. Merkinnät verollisen sijoituskullan myynnistä tai voittomarginaalijärjestelmästä, jos kyseessä on marginaaliverotus.
13. Viittaus aikaisempaan laskuun, jos kyseessä on hyvitys-, korko-, tai lisäveloituskasku. (Tannila ym. 2013, 34-47.)

Laskuilla voi myös tietyin edellytyksin olla kevennetyt laskumerkintävaatimukset. Arvonlisäverolaissa säädetään, että enintään 400 euron verollisen loppusumman laskuilla voidaan poiketa edellä mainituista laskukriteereistä. Sen lisäksi kevennetyt laskumerkintävaatimuksia voidaan myös soveltaa eräiden tiettyjen toimialojen kohdalla, laskun loppusummasta riippumatta. Kevennetyt laskumerkintävaatimukset sisältävät seuraavat kriteerit:

1. Laskutuspäivämäärä
  2. Myyjän nimi sekä arvonlisäverotunniste
  3. Erittely myydyistä tuotteista tai palveluista
  4. Suoritettavan veron määrä tai peruste ja verokanta
  5. Viittaus alkuperäiseen laskuun
- (Tannila ym. 2013, 48-49.)

## 2.5 Verkkolaskut

Verkkolaskut ovat sähköisesti vastaanottajan taloushallinnon järjestelmään toimitettavia laskuja, jotka voidaan helposti siirtää laskukiertoon, hyväksyntään, maksuunpanoon ja kirjanpitoon. Verkkolasku sisältää datatietoa laskun perustiedoista (summa, laskunumero, päivämäärä, viite jne.), sekä yleensä myös paperilaskua vastaavan kuvatiedoston. Verkkolaskun hyöty vastaanottajalle on vähäinen manuaalisen käsittelyn tarve. Automaattisen käsittelyn myötä virheiden määrä huomattavasti vähenee, koska esimerkiksi näppäilyvirheitä ei pääse tapahtumaan. Verkkolaskun etuna on myös se, että tosittteen tallentuessa järjestelmään se on monipuolisesti käytettävissä taloushallinnon eri toiminnoissa. (Suomen Yrittäjät 2014.)

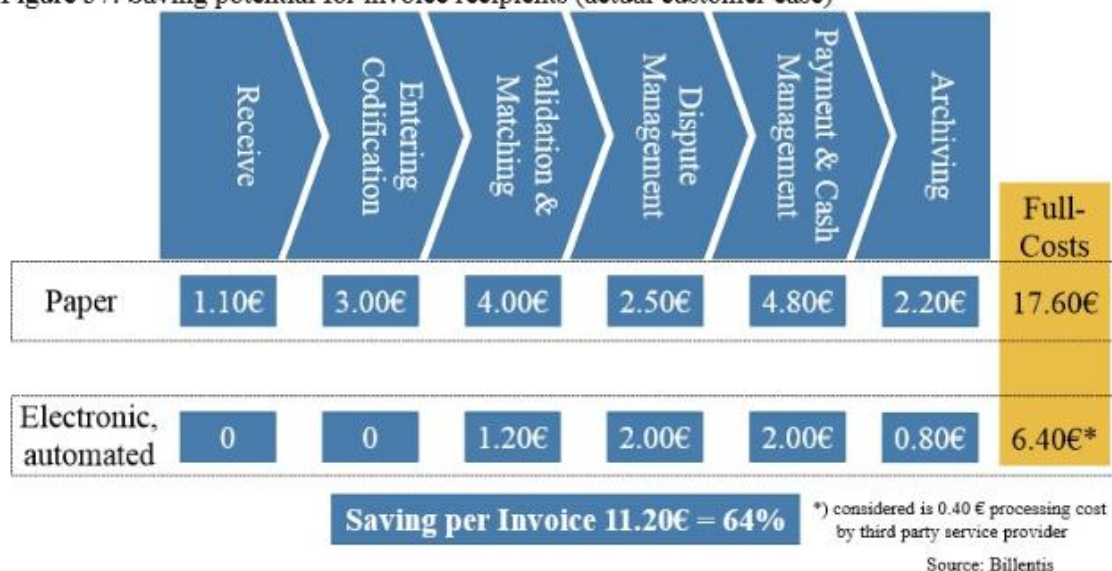
Verkkolasku voi helpottaa laskun käsittelyä esimerkiksi niin, että laskun vastaanottajan tehtäväksi jää vain tarkastaa saamastaan laskusta tuotteiden tai palveluiden laskutuksen paikkansapitävyys ja hyväksyä lasku maksuun. Yrityksissä laskut tosin kiertävät yleensä useamman ihmisen kautta tarkastettavana ja hyväksyttävänä, mutta laskukierroakin voidaan automatisoida niin, että manuaalinen käsittely jää vähäiseksi. Laskuille voidaan määritellä esimerkiksi lähetys oikean henkilön käsittelyyn ja automaattinen oletustiliöinti. Verkkolaskut ovat koko sähköisen taloushallinnon ydin, jonka ympärille kytkeytyy monipuolisesti muita talouden toimintoja. (Suomen Yrittäjät 2014.)

Billentis-yhtiön laatimasta raportista käy ilmi, että Suomi on muiden pohjoismaiden ja Latinalaisen Amerikan kanssa verkkolaskutuksen kärkimaita. Suomessa useat suuret yritykset lähettävät ja haluavat myös vastaanottaa pääasiassa verkkolaskuja. Suuret yritykset myös vaativat pienempiä toimittajia siirtymään verkkolaskujen lähettämiseen. (Suomen Yrittäjät, 2014.; Billentis-raportti 2014, 52.)

### 2.5.1 Verkkolaskujen kustannukset

Billentiksen raportissa myös tarkastellaan verkkolaskutuksen tuomia säästöjä paperilaskuihin verrattuna. Oheisessa Billentiksen raportissa julkaistussa kuvassa (kuvio 1) on arvioitu verkkolaskujen ja paperilaskujen kustannuksia vastaanottajan osalta. Arvioon on sisällytetty kustannukset laskun vastaanottamisesta, käsittelystä, maksamisesta ja arkistoinnista. Yhden paperilaskun hinta on vastaanottajalle arvion mukaan 17,60 euroa ja verkkolaskun 6,40 euroa, joten säästöä verkkolaskun vastaanottamisen myötä tulee 11,20 euroa, eli 64 prosenttia. Toki on otettava huomioon, että kustannukset saattavat vaihdella riippuen laskun käsittelyn käytännöistä, verkkolaskutyypistä, järjestelmäratkaisusta sekä tietysti mikä maa on tarkastelun kohteena. Kyseisestä esimerkkiarviosta voidaan kuitenkin selkeästi nähdä verkon kautta toimitetun laskun kustannustehokkuus paperilla toimitettavaan laskuun verrattuna. (Billentis-raportti 2014, 52.)

Figure 37: Saving potential for invoice recipients (actual customer case)



Kuvio 1 : Paperilaskun ja verkkolaskun kustannukset (Billentis-raportti 2014)

### 2.5.2 Verkkolaskujen ympäristöystävällisyys

Finanssialan keskusliitto on julkaissut vuonna 2010 tutkimuksen verkkolaskun ympäristöystävällisyydestä. Tutkimuksen kohdeyrityksenä oli Finncontainers, jonka lähetettävien ja saapuvien verkkolaskujen etuja tutkittiin verrattuna paperilaskuihin. Kyseisessä yrityksessä saapuvan paperilaskun käsittelyyn tutkittiin kuluva aikaa 3 minuuttia ja verkkolaskun käsittelyyn vain puolet siitä. Jos verkkolaskuja vastaanotetaan esimerkiksi 10 000 kappaletta, niiden käsittelyyn paperilaskuihin verrattuna kuluu aikaa 250 tuntia vähemmän. (Finanssialan keskusliitto 2010.)

Finanssialan keskusliiton tutkimuksessa käsiteltiin myös verkko- ja paperilaskujen eroja hiilijalanjälkeen. Hiilijalanjäljen avulla mitataan tuotteiden tai toimintojen synnyttämiä kasvihuonekaasuja koko niiden elinkaarensa aikana. Tällä tavoin voidaan arvioida tuotteiden tai toimintojen vaikutusta ilmastonmuutokseen, sillä ei kuitenkaan mitata muita ympäristövaikutuksia. Laskujen osalta on tutkittu, että pienimmillään paperilaskun hiilijalanjälki on noin 450 grammaa ja verkkolaskun noin 150 grammaa. Verkkolaskun vähäisempään hiilijalanjälkeen eniten vaikuttava tekijä on työn tehostuminen ja sen mukanaan tuomat säästöt päästöjen osalta. Toki hiilijalanjäljen pienentymiseen vaikuttavat myös paperisäästö ja jakeluprosessin sähköistäminen, mutta niiden merkitys on yllättäen pienempi. (Finanssialan keskusliitto 2010.)

### 2.5.3 Verkkolaskutyypit

Verkkolaskun on noudatettava standardia, jotta lähetävä ja vastaanottava tietojärjestelmä ymmärtävät toisiaan ja verkkolaskun toimittaminen sujuvasti onnistuu ilman ihmisen tulkintaa. Standardi määrittelee verkkolaskun sisällön tietokenttinä. Näiden tietokenttien määrä voi vaihdella laskun lähettäjistä riippuen. Vastaanottavan tietojärjestelmän on pystyttävä ymmärtämään laskun tärkeimmät tiedot, vaikka se ei välttämättä osaisikaan tulkita kaikkia laskulla olevia tietokenttiä. Standardit takaavat, että eri tietojärjestelmät kykenevät ymmärtämään laskujen olennaisimmat tiedot ongelmitta, mutta esimerkiksi mahdollisuus lähettää ja vastaanottaa liitteitä tai logoja voi vaihdella. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 9.)

Tietosisältöjen yhteensovittamisen tärkein työkalu lopullisten standardien luomiseen on xml (extensible markup language), jolla kuvataan verkkolaskun tietojen rakenne. Xml sisältää tiedon miten lasku on rakennettu; miten tiedon osat on merkitty ja kuinka tietokentät erotetaan toisistaan. Xml mahdollistaa sen, että laskujen tietokentät saattavat näyttää erilaisilta, mutta ne kuitenkin ymmärretään samoin ja osataan käsitellä oikein tietojärjestelmästä riippumatta. (Kurki ym. 2011, 10-11.)

Xml voi kertoa laskun rakenteesta esimerkiksi, että se on yhden sivun mittainen, mukaan voidaan laittaa liite, lasku alkaa sanalla "lasku", sen jälkeen on lähettäjän sekä vastaanottajan tiedot, laskun aihe, sen summa ja niin edelleen. Näin kuvataan siis yleisesti kyseisen laskun rakenne ja ominaisuudet. Sen lisäksi xml kuvaa miten kaikki kyseiset tiedot on merkitty. Tieto kulkee merkkijonoina, joten xml sisältää tiedon millaisin erikoismerkein eri tietokentät on erotettu toisistaan. (Kurki ym. 2011, 11.)

Verkkolaskujen viisi yleisintä standardia ovat eINVOICE, Finvoice, TEAPPSXML, ISO 20222-verkkolaskustandardi ja EDI (Electronic Data Interchange):

1. eINVOICE on Suomen lisäksi muuallakin yleinen standardi, jonka on kehittänyt pohjoismainen verkkolaskukonsortio. Se mahdollistaa runkoverkossa laskujen lähettämisen ja vastaanottamisen luotettavasti. Posti esimerkiksi toimittaa verkkolaskuja eInvoice-formaatilla, jolloin lasku sisältää datatietoa sekä PDF-muotoisen laskun kuvatiedoston. (Kurki ym. 2011, 9.; Posti Group Oyj 2015.)
2. Finvoice on pankkien rakentama verkkolaskustandardi, jolla on pyritty helpottamaan laskun maksamista poistamalla manuaalisen käsittelyn tarve. Finvoice-verkkolaskuformaattissa on suoraviivainen linkki laskun maksamiseen. Laskun vastaanottaja voi avata laskun selaimella. Finvoicella on laskun vastaanottajalle muitakin



etuja; lasku voidaan tilausviitteen avulla täsmäyttää suoraan tilaukseen, se mahdollistaa myös valmiiden tiliointiehdotusten käytön sekä tarjoaa maksuehdotuksen, jolla helpotetaan oikea-aikaista ja virheetöntä maksamista. Vastaanottajalla on myös varmuus siitä, kuka laskun lähettäjä on, kun lasku toimitetaan Finvoice-verkkolaskujen välityspalvelua käyttäen. (Finanssialan keskusliitto 2014.)

3. TEAPPSXML on TietoEnatorin luoma esitystapa laskusanomasta ja se perustuu xml-työkaluun. TEAPPSXML sopii kaikenlaisille laskuille ja sen tavoite on tukea talousohjausta, taloushallintoa ja liiketoimintaprosesseja (Tieke 2015).
4. ISO 20222 -standardi on ISO-organisaation kehittänyt xml-työkaluun perustuva sanomavälitysmenetelmä, jonka avulla eri standardit toimivat paremmin yhdessä. (ISO 20222 2015.)
5. EDI on standardeista vanhin ja sen tarkoituksena on organisaatioiden välinen tiedonsiirto, suomenkielinen vastine tälle termille on OVT. EDI:n yhdistäminen nykyaikaisiin taloushallinnon järjestelmiin on toisiaan osoittautunut haasteelliseksi. EDI ei koske pelkästään verkkolaskuja, vaan myös esimerkiksi tilausten ja muiden asiakirjojen esittämistä. (Kurki ym. 2011, 9-10.)

Eri standardit toimivat mutkattomasti yhdessä, kun välissä on joustavasti toimiva verkkolaskuoperaattori. Operaattori voi vastaanottaa verkkolaskut lähettäjän käyttämässä muodossa ja tarvittaessa muokata ne jokaisen vastaanottajan järjestelmiin sopiviksi standardeiksi. Pankit toisin saattavat vaatia laskuttajaa tekemään kanssaan erillisen sopimuksen verkkolaskutuksen käyttämiseksi. (Kurki ym. 2011, 10.)

## 2.6 Toiminnanohjausjärjestelmät

Toiminnanohjausjärjestelmistä käytetään yleensä lyhennettä ERP, joka tulee sanoista Enterprise Resource Planning. ERP-järjestelmä koostuu monista eri toimintojen osioista, kuten myynti, tuotanto, logistiikka, materiaali- ja projektinhallinta sekä henkilöstö- ja taloushallinto. Näiden eri osa-alueiden sovellukset kytkeytyvät toisiinsa ja käyttävät keskitettyä päätietokantaa, jolloin ne muodostavat yhdessä monimuotoisen järjestelmän. ERP-järjestelmässä usein taloushallinnon moduuli on keskeinen osa-alue, josta järjestelmää rakennettaessa lähdetään liikkeelle ja joka tukee muiden järjestelmän moduulien toimintaa. Taloushallinnon perustiedot sisältävät muille moduuleille hyödyllisiä ohjaustietoja (master data), joita ovat esimerkiksi tilikartta sekä kustannuspaikkatiedot. (Lahti & Salminen 2008, 36.)

ERP-järjestelmää edeltävät järjestelmät keskittyivät tuotannon ja materiaalihallinnon ohjaukseen sekä logistiikkaan. Yritysten välinen kilpailu ja tarve tehokkaampaan toiminnanohjaukseen johtivat vähitellen monia osa-alueita käsittävän ERP-järjestelmän muotoutumiseen. ERP-järjestelmien avulla on voitu karsia erillisten, toisiinsa kytkeytymättömien järjestelmien käyttöä ja tämä on auttanut poistamaan päällekkäisiä työvaiheita ja lisäämään automaation hyödyntämistä. (Lahti & Salminen 2008, 36.)

ERP-järjestelmiä on olemassa useita erilaisia ja niillä on kullakin omat vahvat osa-alueensa. ERP-järjestelmän kanssa toimiviksi voidaan tarvittaessa integroida erillissovelluksia, esimerkiksi palkkahallinnon tai raportoinnin avuksi. (Lahti & Salminen 2008, 37.) Toiminnanohjaukseen keskittyneellä verkkosivustolla listataan saatavilla olevia erilaisia ERP-järjestelmiä, listalla on tällä hetkellä 47 eri vaihtoehtoa. (Stratman Oy 2015.)

Yksi tunnetuimmista ERP-järjestelmistä on SAP, joka on käytössä myös tämän opinnäytetyön kohdeyrityksessä. SAP-ERP on saksalaisen yhtiön luoma toiminnanohjausjärjestelmä, jolla on juuret jo 1970-luvulla. SAP:in ERP-järjestelmä on selvä markkinajohtaja, sillä on jopa viisikymmentätuhatta käyttäjää maailmanlaajuisesti, sitä käytetään 25 eri toimialalla ja se on saatavilla 37 eri kielellä. (SAP SE 2015.)

## 2.7 Viestinnän keinoja työyhteisössä

Tämän työn kohdeyrityksessä viestintä on merkittävässä roolissa, jotta kululaskujen käsittelyn prosessi olisi mahdollisimman toimiva. Kululaskujen käsittelyyn osallistuu kirjanpito-osaston ulkopuolisia tarkastajia ja hyväksyjä, joilla ei välttämättä ole taloushallinnon osaamista. Toimivan viestinnän toteuttamiseksi yrityksessä on oltava monipuolisia keinoja, jotta ohjeistukset saadaan käyttäjille ja vuorovaikutus onnistuu.

Työyhteisön onnistunut viestintä pitää sisällään dialogia, viestit eivät kulje vain yhteen suuntaan, vaan keskeisestä on monipuolinen vuorovaikutus. Kaikilla työyhteisön jäsenillä on vastuu viestinnästä oman työnsä kautta ja jokaisen olisi hyvä pyrkiä "kasvamaan aktiiviseksi ja itseohjautuvaksi tiedon etsijäksi, tuottajaksi, välittäjäksi ja vaihtajaksi". Työyhteisön jäsenellä tulisi olla valmius ja halu kehittää omaa osaamistaan työssään ja se tavoite pitää sisällään oman työtehtävän kannalta merkityksellisen viestinnän seurannan ja vaihdannan. (Juholin 2013, 194-195.)

Työyhteisössä viestintää voidaan toteuttaa useilla eri foorumeilla, joissa viestintä on joko epävirallisia ja vapaamuotoista, tai virallista ja määrämuotoista. Virallista viestintää käytetään yleensä johdon ja muun työyhteisön välillä tai koko organisaatiota koskeissa asioissa. Tällaista viestintää voivat olla esimerkiksi tiedotustilaisuudet, vuosikertomukset ja yksisuun-

tainen intranet. Vapaamuotoinen ja epävirallinen viestintä taas on yleisempää työyhteisössä pienempien yksiköiden tai yksittäisten henkilöiden välillä. Tällaista viestintää ovat esimerkiksi tiimipalaverit ja spontaanit kohtaamiset. (Juholin 2013, 212-213.)

Viestintäfoorumeista yleensä keskeisin on fyysinen työtila, siellä valtaosa viestinnästä tapahtuu, varsinkin jos ollaan avoimessa työtilassa. Tieto kulkee ilman rajoituksia ja mahdollistaa ajan tasalla olemisen, mutta se tuo kuitenkin myös haasteita kuormittamalla ja heikentämällä keskittymiskykyä. Tällaisen viestinnän sijaan tai sen lisäksi voidaan käyttää verkkoympäristöä merkittävästi hyödyksi. Työyhteisön vuorovaikuttamisen viestinnän avuksi on olemassa paljon hyödyllisiä työkaluja verkkoympäristössä. Esimerkiksi pikaviestiohjelmilla voidaan tehokkaasti pitää verkkokokouksia ja palavereja, sillä ne muun muassa mahdollistavat ääni- ja videoyhteyden sekä sovellusten jaot. Sähköpostia on perinteisesti käytetty työyhteisön viestinnässä apuna yksipuolisen tiedottamisen sekä vuorovaikuttamisen sähköisen kirjeenvaihdon työkaluna. Sähköposti on kuitenkin menettänyt vaikuttavuuttaan ja tehokkuuttaan, sillä viestejä tulee päivittäin paljon ja moni niistä on turhia. Sähköpostiviestit sopivat kuitenkin hyvin ohjeistamiseen ja tiedottamiseen, kunhan ne laaditaan lukijaa ajatellen, eli ei kirjoiteta esimerkiksi liian pitkiä tai tyyliä viestejä. (Juholin 2013, 214-215 & 222.)

Useimmissa suurimmissa yrityksissä intranet on tärkeä viestinnän foorumi, sen avulla tieto on helposti koko työyhteisön ulottuvilla. Siihen suhtaudutaan kuitenkin eri tavoin, toisille intranetin tarkastelu on päivittäinen rutiini, jolla pääsee käsiksi ajantasaiseen tietoon. Toiset puolestaan saattavat kokea intranetin hankalaksi yksipuolisen viestinnän kaatopaikaksi, josta haluamaansa tietoa on vaikea löytää. Parhaimmillaan intranet voi olla tehokkaan viestinnän työkalu, joka pyritään pitämään mielenkiintoisena päivittämällä tarpeeksi usein sekä tehostamalla vuorovaikutteisuutta lisäämällä sivulle keskustelumahdollisuus. (Juholin 2013, 216.)

### 3 Tutkimus ja kohdeyrityksen kululaskukäsittelyprosessin nykytila

Tässä luvussa tutustutaan tutkimuksen lähtötilanteeseen, miksi tutkimus tehdään ja mitä sillä pyritään selvittämään. Myös tämän tutkimuksen toteuttamista ja sen menetelmiä kuvaillaan teoriaan pohjautuen. Ennen varsinaiseen tutkimukseen siirtymistä, käydään läpi kohdeyrityksen kululaskun käsittelyn prosessin nykytila. Prosessikuvauksen myötä siirrytään teemahaastattelun sisältöön ja tuloksiin sekä omiin havaintoihin.

#### 3.1 Tutkimusasetelma, menetelmät ja toteutus

Tämän opinnäytetyön tutkimusta ohjaavia kysymyksiä oli kolme:

- Mitkä seikat laskunkäsittelyssä aiheuttavat prosessiin laadullisia ja ajallisia haasteita?
- Miten ilmenneet haasteet vaikuttavat prosessin sujuvuuteen ja miten yleisiä ne ovat?

- Mitä havaituille ongelmille voisi tehdä?

Työ on luonteeltaan tapaustutkimus, jolla on kuvailevia ja toiminnallisia piirteitä. Tutkimuksella pyrittiin kartoittamaan ja kuvailemaan kohdeyrityksen kululaskujen käsittelyn prosessin haasteita ja onnistumisia, sekä esittelemään kehitysehdotuksia yrityksen itsensä toteutettaviksi. Työssä on myös toiminnallinen puoli, jossa pyrittiin kehittämään tuottamalla kohdeyritykselle konkreettista materiaalia prosessin tueksi. Tässä työssä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää, joka tässä tapauksessa oli teemahaastattelu. Teemahaastattelun myötä prosessin kaikki ongelmakohdat pyrittiin löytämään niin järjestelmien, kuin käyttäjienkin osalta. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös haastattelun pohjalta määriteltyjä kohteita, esimerkiksi tutkimalla laskujen virheitä. Tarkoitus oli todentaa haastattelussa esille nousseita ongelmia sekä tutkia niiden esiintymisen yleisyyttä ja tämä osaltaan lisää haastattelun tulosten luotavuutta. Tutkimuksen perusteella saatuja tuloksia kuvailtiin mahdollisimman tarkasti ja niiden avulla pyrittiin luomaan kokonaisvaltainen käsitys olemassa olevista ongelmista, niiden syistä ja seurauksista. Teemahaastattelussa saatuja tuloksia myös analysoitiin teemoittain sekä jaettiin niitä tyyppiryhmiin siten, että lopulta selville saatiin kaikkein merkittävimmät kohteet, joita kululaskujen käsittelyssä kannattaisi ehdottomasti kehittää.

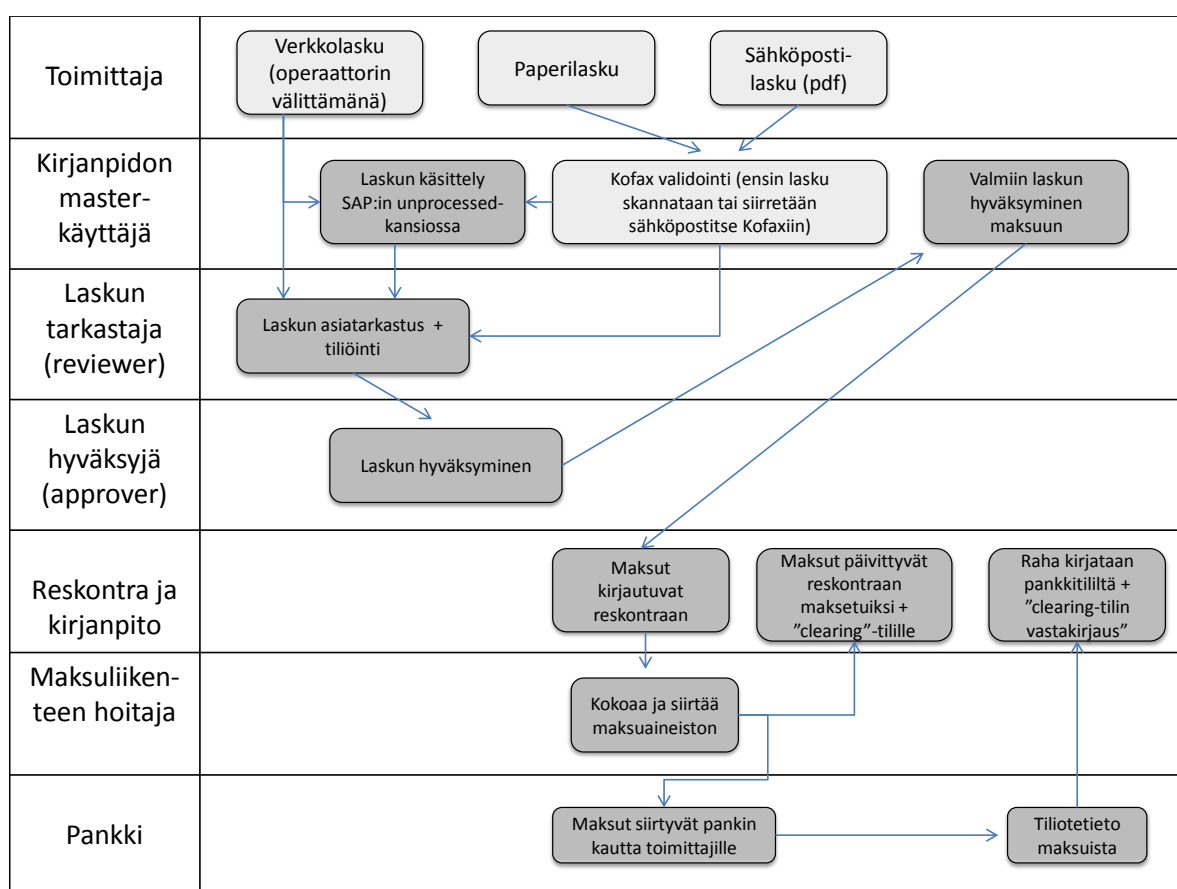
Tämän työn luonteen voidaan sanoa olevan kuvaileva sekä toiminnallinen, koska se ilmiöihin perehtymisen lisäksi pyrkii ratkaisemaan ongelmia ja saamaan aikaan kehitystä. Työ täyttää myös tapaustutkimuksen tunnusmerkit. Tapaustutkimuksen voidaan määritellä olevan tutkimuksellinen näkökulma, joka sallii tutkimuksen toteuttamisen erilaisin menetelmin ja aineistoja yhdistellen. Tapaustutkimuksen aineistoa voivat olla esimerkiksi keskustelutilanteesta saadut tiedot, tutkijan omat havainnot tai tutkittavan kohteen luomat asiakirjat. Tapaustutkimus on systemaattista ja kokonaisvaltaista kuvausta jostain ilmiöstä, jota pyritään ymmärtämään syvällisesti. Ilmiön olosuhteet ja tausta otetaan huomioon ja tutkimusta ei pyritä yleistämään muita vastaavia ilmiöitä koskevaksi. Tapaustutkimus on siis todellisessa ja luonnollisessa tilanteessa tapahtuvan ilmiön kuvailevaa ja kartoittavaa tutkimusta, jolla voidaan havaita käytännön ongelmia. Tehtyjen havaintojen täytyy kuitenkin aina olla luotettavia ja pitäviä. (KAMK 2015.)

Tässä työssä aineistonhankintaan käytetty teemahaastattelu on tutkimusmenetelmänä hyödyllinen, kun halutaan tutustua vähemmän tunnettuihin asioihin ja ilmiöihin. Haastateltaviksi tulisi valita sellaisia henkilöitä, joiden uskotaan parhaiten tietävän kyseisestä aiheesta. Teemahaastattelussa edetään ennalta valikoitujen teemojen mukaisesti ilman tarkkoja kysymyksiä. Käytännössä teemahaastattelu voi olla myös puolistrukturoitu, jos teemojen osalta esitetään tarkempia kysymyksiä. Teemahaastattelu on muodoltaan vapaampi kuin lomakekysely, mutta suunnitelmallisempi kuin avoin haastattelu. Vaikka ennalta määritetyt teemat ohjaavat keskustelua, on tärkeää, että haastateltavan vapaalle puheelle annetaan tilaa. Teemahaas-

tattelun käyttäminen tutkimusmenetelmänä edellyttää haastattelijalta tuntemusta aihepiiristä ja haastattelemansa henkilön tilanteesta. Teemahaastattelun aineistoa on mahdollista analysoida täysin kvalitatiivisesti tai yhdistelmällä siihen kvantitatiivisia keinoja. Teemahaastattelun analysoinnissa suositetaan usein teemoittelua ja tyypittelyä. Näin aineistosta voidaan koota yhdistäviä tekijöitä ja sitä kautta tehdä merkityksellisiä päätelmiä. (KvaliMOTV.)

### 3.2 Kululaskujen käsittelyn prosessi

Kohdeyrityksessä kululaskujen käsittelyn prosessi on esitetty seuraavassa kuviossa (kuvio 2) prosessikaavion muodossa. Prosessi avataan myös tarkempina kuvauksina eri vaiheista.



Kuvio 2 : Kohdeyrityksen kululaskujen käsittelyn prosessi

1. Toimittaja lähettää laskun kohdeyritykselle joko verkkolaskuna, paperilaskuna tai PDF-muotoisena laskuna sähköpostitse. Verkkolasku kulkee operaattorin kautta, tällöin lasku tulee vastaanottajalle oikeanlaisessa muodossa ja lasku on perustiedoiltaan valmis, eli vastaanottajan ei tarvitse käsitellä sitä kuten paperi- tai PDF-laskua.

2. Verkkolasku tulee yrityksen x SAP-järjestelmään, jossa se joko lähtee automaattisesti tarkastajalle asiatarkastettavaksi ja tiliöitäväksi tai master-käyttäjä siirtää sen tarkastajalle SAP:in käsittelemättömien laskujen kansioista. Jos kyseessä ei ole verkkolasku, master-käyttäjä skannaa paperilaskun tai siirtää PDF-muotoisen laskun Kofax-ohjelman käyttämään sähköpostiin, jonka kautta lasku päästään validoimaan kyseisellä ohjelmalla. Validoitu lasku siirtyy myös SAP-järjestelmään tai lähetetään suoraan oikealle tarkastajalle jo Kofaxin kautta. SAP:ssa kaikki laskujen muoto on sama, joten tästä vaiheesta eteenpäin verkko, paperi- ja PDF-laskujen kiertoprosessi on kaikille yhtenäinen.

SAP:ssa lasku voidaan hylätä heti sen saapumisen jälkeen, jos kyseessä on esimerkiksi tuplalasku tai laskutyyppi on väärä. Lasku voidaan myös hylätä, vaikka se on jo ehtinyt käydä kierrolla. Tällöin kyseessä on esimerkiksi veloituslasku, joka on huomattu virheelliseksi ja jolle on myöhemmin tullut 100 % hyvitys. Toisensa kumoavat laskut voidaan poistaa järjestelmästä, kun kumpikaan ei ole päätenyt maksuun asti. Kululaskujen puolelle eksyy toisinaan ostolaskuja ja päinvastoin. Tällöin lasku siirretään SAP:ssa toisen puolen käsiteltäväksi. SAP:ssa poistetuista tai siirretyistä laskuista jää järjestelmään näkyviin laskun tiedot ja kommentit miksi lasku on poistettu tai siirretty. Lasku voidaan poistaa myös Kofax-käsittelyssä, mutta tästä ei jää merkintää.

3. Tarkastajan tehtävä on asiatarkastaa ja tiliöidä saamansa lasku. Kun lasku on sisällöltään virheetön, tarkastaja on tiliöinyt sen oikealle tilille, kustannuspaikalle ja lisännyt oikeat arvonnäysverokannat sekä mahdolliset kommentit, liitteet ja lisätiedot, lasku siirretään hyväksyjälle. Hyväksyjän tehtävänä on vielä tarkistaa laskun tiedot ja se, että tarkastaja on hoitanut oman osuutensa laskun käsittelyssä.
4. Hyväksytty lasku siirtyy maksuvalmiiden laskujen kansioon, eli ready-kansioon. Master-käyttäjät tarkastavat vielä kunkin laskun tiliöinnin, tärkeimmät perustiedot, toimittajan oikeat maksutiedot ja eräpäivän, jonka jälkeen lasku hyväksytään maksettavaksi. Tällöin se kirjautuu reskontraan ja maksetaan eräpäivän mukaan.
5. Maksuliikenteestä vastaava henkilö tekee päivittäin eräpäivien mukaisen maksatusaineiston siirron pankkiin. Tällöin maksut päivittyvät reskontraan maksetuiksi sekä "clearing"-tilille. Pankki välittää maksut toimittajille ja maksajalle toimitetaan tiliotiedot. Tiliotteiden perusteella raha kirjataan pankkitililtä ja suoritetaan vastakirjaus "clearing"-tilille. Kirjanpitäjät hoitavat täsmäytykset ja kohdistukset.

### 3.3 Teemahaastattelun toteutus

Teemahaastattelu pidettiin kahdelle kirjanpitäjälle, joiden toimenkuvaan kuuluu kululaskujen käsittely. Haastattelu pidettiin työhuonetilassa kohdeyrityksen pääkonttorilla torstaina 11.6.2015. Haastattelussa edettiin teemoittain apukysymysten avulla, mutta tarkoituksena oli pitää haastattelu mahdollisimman vapaamuotoisena. Haastattelumuoto salli vapaat puheen- vuorot ja jo käsiteltyihin teemoihin voitiin luontevasti palata tarpeen mukaan.

Haastattelun ohjaavina teemoina olivat laskut (paperi-, verkko- ja PDF-laskut), laskunkäsittelyn järjestelmät (Kofax ja SAP), ohjeistukset (kohdeyrityksen omat ohjeet laskujen käsittelijöille, tarkastajille ja hyväksyjille) sekä viestintä eri sidosryhmien välillä.

Haastattelu kesti kokonaisuudessaan noin puolitoista tuntia ja käyty keskustelu kirjattiin muistiinpanoihin. Koska haastattelun luonne oli vapaa keskustelu ja tärkeintä oli poimia esille tulleet havainnot pääpiirteittäin eikä sanatarkasti, sen tallentaminen nauhuriin ei ollut tarpeellista.

Tämän luvun seuraavissa osioissa on kerrottu haastattelussa aiheena olleista eri osa-alueista yleisesti sekä niistä ongelmista, joita teemahaastattelun myötä kustakin alueesta nousi esiin.

#### 3.3.1 Laskut

Haastattelun ensimmäisenä teemana olivat laskut. Tämän teeman osalta tarkoituksena oli pureutua eri laskutyyppeihin ja laskun lähettämistapojen ongelmiin. Ensimmäisenä käsiteltiin paperilaskut. Vaikka kohdeyrityksessä on pyritty siirtymään mahdollisimman paljon sähköiseen laskujen käsittelyyn, paperilaskuja tulee silti päivittäin ja määrä vaihtelee muutamasta laskusta useisiin kymmeniin laskuihin. Haastattelussa käsiteltiin myös PDF-laskuja, niillä on etunsa paperilaskuihin verrattuna, mutta ne eivät silti ole verkkolaskujen veroisia.

#### **Paperilaskut**

Paperilaskujen suurimmaksi ongelmaksi haastateltavin mielestä koettiin niiden toisinaan huono laatu tai puutteelliset tiedot. Paperilaskujen huono laatu vaikeuttaa ja hidastaa laskujen skannaamista sähköiseen muotoon. Tällaisia laskuja skannatessa tulee kiinnittää erityistä huomiota skannerin asetuksiin, jotta sähköinen versio laskusta olisi mahdollisimman selkeä. Lasku saattaa olla esimerkiksi ohuella, rikkoutuneella tai rypistyneellä paperilla tai niin himmeä, että sitä on vaikea lukea. Tällöin skannerista pitää valikoida parempi kuvanlaatu ja lisätä tummennusta ja nämä toiminnot taas hidastavat skannerin lukunopeutta.

Laskujen tiedot saattavat myös olla puutteelliset ja eivät täytä laskun kriteerejä. Tällaisia ongelmia voivat olla esimerkiksi seuraavat: laskuttajan tili- ja yhteystiedot saattavat olla puutteelliset, tuotteiden tai palveluiden arvonlisäveroprosentit voivat olla väärät, laskun saaja/maksajaa ei ole merkattu oikein tai laskulta puuttuu yhteyshenkilö, joka vastaa laskusta ja jolle se kuuluisi siirtää tarkastettavaksi. Toisinaan laskujen joukkoon eksyy erinäisiä pape-reita, jotka eivät ole laskuja ollenkaan ja mukaan päätyy toisinaan myös huijauslaskuja.

Haastateltavat kokivat, että jokaiselta paperilaskuja lähettävältä laskuttajalta voi olla turha pyytää e-laskuja tai PDF-laskuja, elleivät ne itse ilmoita pystyvänsä sellaisia lähettämään. Kyseisen projektin järjestelmällinen toteutus voisi olla hankalaa ja tästä voisi aiheutua turhaa työtä, varsinkin kun resursseja ei ole tarpeeksi käytettäväksi tällaiseen ns. ylimääräiseen työhön. Sen sijaan jos laskuttaja on lisännyt laskulle ilmoituksen verkko- tai sähköpostilaskujen lähettämisen mahdollisuudesta, tämä pitäisi aina huomioida ja muistaa lähettää verkkolaskutusohje. Sen lisäksi pitäisi pitää kirjaa miltä laskuttajilta voidaan jatkossa odottaa sähköisten laskujen lähettämistä.

### **PDF-laskut**

Toisena haastattelussa käsiteltiin sähköpostitse tulevat laskut, jotka voidaan siirtää sähköiseen järjestelmään PDF-muotoisina dokumentteina. Näitä laskuja varten on oma sähköpostikansionsa, johon yrityksen omat työntekijät tai ulkopuoliset toimittajat voivat lähettää kululaskuja. Kansio on nimeltään expenseinvoice ja sinne voi lähettää vain PDF-muotoisia laskuja. Tähän osoitteeseen lähetetyt laskut menevät suoraan järjestelmään, jossa ne validoidaan sähköisenä. Myös paperilaskut siirtyvät skannauksen yhteydessä tähän kansioon. Tähän sähköpostiosoitteeseen voi siis lähettää yhdessä PDF-dokumentissa yhden laskun. Väärässä muodossa lähetetyt dokumentit eivät mene perille. Myöskään mahdollisiin viesteihin, kommentteihin tai kysymyksiin ei voida reagoida, koska kansion tarkoitus on olla automaattinen, eikä sitä erikseen käydä lukemassa. Expenseinvoice-niminen sähköpostiosoite on vieraskielisyyden vuoksi myös helppo vahingossa kirjoittaa väärin ja silloin lähetetyt laskut eivät löydy perille. Esimerkiksi tästä syystä haastateltavien mielestä englanninkielen käyttöä voisi kululaskujen käsittelyyn liittyvissä asioissa mieluummin vähentää, kuin lisätä.

Toinen sähköposti on nimeltään toimittajat. Kyseiseen sähköpostiin voi myös lähettää kululaskuihin liittyviä kysymyksiä tai ilmi tulleita ongelmia niiden käsittelyyn liittyen. Tämän kansion ongelmana on, että sinne päätyy melko paljon myös väärää postia, kuten osto- tai myyntireskontran puolille kuuluvia laskuja tai kyselyitä sekä myös mainospostia. Kyseisen sähköpostin tarkoitus saattaa olla joillekin lähettäjille epäselvä, koska nimi ei suoranaisesti viittaa kululaskuihin. Tähän kansioon ohjautuvat myös sähköpostitse kuitit matkapalvelun tarjoajalta sekä työsuhteiden muutostiedot, jotka siirretään manuaalisesti omiin alakansioihinsa. Tämä



sähköposti on melko vapaamuotoinen ja sinne on mahdollista lähettää kululaskuja tai niiden liitteitä, myös muissa formaateissa, kuin PDF. Laskunkäsittelijät muuttavat tällöin dokumentit oikeaan muotoon ennen siirtämistä sähköiseen käsittelyyn tai tulostavat laskun liitteineen skannaamista varten.

### 3.3.2 Järjestelmät

Kululaskujen käsittelyssä kohdeyrityksellä on käytössään kaksi sähköistä järjestelmää, Kofax ja SAP. Kofaxilla käsitellään paperilaskut ja PDF-muodossa olevat laskut, jotta ne voidaan siirtää varsinaiseen pääjärjestelmä SAP:iin. Järjestelmien osalta suurimmat ongelmat ovat yleensä satunnaisia ja saadaan melko nopeasti korjattua. Ensimmäisenä haastattelussa käytiin läpi laskujen validointiohjelma Kofaxin ongelmia ja sitten SAP-järjestelmässä olevia hankaluuksia.

#### **Kofax-validointiohjelma**

Paperilaskun skannattu kuva tai sähköpostitse vastaanotettu PDF-muotoinen tiedosto siirtyy/siirretään Kofax-ohjelman käyttämään sähköpostiin. Kofax avaa laskunkuvan ja tietokenttiin lisätään laskun tiedot. Kofax osaa automaattisesti lukea laskun kuvasta tietokenttiin laskun perustietoja, mutta osaa tiedoista se ei löydä tai se lukee ne virheellisesti. Laskunkäsittelijä tarkastaa perustiedot ja tarvittaessa osoittaa ohjelmalle luettavan kohdan laskulta tai lisää tiedot itse manuaalisesti. Laskun kuva ja validoidut tiedot siirtyvät sitten SAP-järjestelmään, jolloin lasku on pääosin samanlainen kuin verkkolaskuna lähetetty lasku. Kofaxin ongelmana haastattelun perusteella on se, että Kofax sallii käyttäjän validoida laskulle virheellisiä tietoja tai sallii käyttäjän jättää tyhjiä tietokenttiä, jolloin lasku ei SAP:n puolella "parkkaannu", eli tiedot jäävät vaillinaisiksi ja lasku siirtyy käsittelemättömien kansioon, vaikka sen olisi yrittänyt lähettää suoraan tarkastajan käsittelyyn. Parkkaantumaton lasku täytyy muokata ja pahimmillaan kaikki laskun tiedot pitää kirjata uudelleen, vaikka alunperin vain yksi tietokenttä olisi ollut virheellinen tai jäänyt tyhjäksi.

Kofaxin kuvanlaatu on myös toisinaan ongelmallinen. Kun Kofaxiin lähetetään PDF-laskuja, käyttäjä ei voi vaikuttaa lopulliseen laskunkuvaan, koska Kofax tekee sen automaattisesti. Kyseinen ongelma ilmenee useimmiten sellaisten laskujen kanssa, jotka ovat melko epäselviä jo PDF-muodossa. Tällöin Kofax ei osaa korjata laatua paremmin luettavaksi, vaan lopputulos on alkuperäistä huonompi. Toisinaan muuten selkeällä PDF-laskulla saattaa olla esimerkiksi tumma tausta, tai jokin kuva, jolloin Kofaxissa laskun kuva on niin epäselvä, että tekstiä ei taustasta enää erota tai kuva on tunnistamaton. Paperilaskujen osalta tähän voi sentään vaikuttaa muuttamalla skannerin asetuksia manuaalisesti, jolloin Kofaxiin päätyvä kuva on mah-

dollisimman hyvä. Huonolaatuinen PDF-lasku onkin yleensä tulostettava ja skannattava järjestelmään paperilaskuna.

Kofax pyrkii löytämään laskunkuvasta automaattisesti oikeita tietoja oikeisiin tietokenttiin. Tässäkin Kofax tekee valitettavan usein virheitä. Kofax saattaa esimerkiksi ymmärtää laskun alaviitteessä olevan puhelinnumeron laskunumeroksi tai asiakasnumeron viitenumeroksi, vaikka nämä olisivat selkeästi merkitty ja hyvin luettavissa laskunkuvasta. Skanneriin paperilaskun voi syöttää kumminpäin tahansa ja Kofaxin pitäisi automaattisesti tunnistaa miten päin laskun kuuluu olla, näin ei kuitenkaan aina tapahdu. Vaikka laskun teksti olisi kuinka tarkka, Kofax ei välillä osaa tulkita miten päin kirjaimet ja numerot kuuluisivat olla. Tällöin laskunkuva on validoinnissa ylösalaisin ja käyttäjän pitää itse kääntää se oikeinpäin. Kun laskun joutuu kääntämään Kofaxissa, se ei osaa enää lukea automaattisesti mitään laskun tietoja ja kaikki pitää manuaalisesti näppäillä.

Edellä mainittujen seikkojen vuoksi haastateltavat kokivat laskujen validointiin käytettävän Kofax-ohjelman olevan kokonaisuudessaan melko huono. Kofaxin tilalle onkin pyritty miettimään muita vaihtoehtoisia tapoja laskun käsittelemiseksi. Parhain tilanne tietysti olisi, että paperilaskut ja sähköpostitse tulevat laskut jäisivät vähitellen kokonaan pois ja korvautuisivat verkkolaskuilla, jolloin Kofax-ohjelmaa ei tarvitsisi enää käyttää laskujen validoimiseen.

### **SAP-järjestelmä**

Toinen kululaskujen käsittelyssä tarvittava järjestelmä on SAP-toiminnanohjausjärjestelmä. SAP:in oheeseen on rakennettu laskujen käsittelyn workflow. SAP-järjestelmää käytetään monipuolisesti laskun kierron ja maksuun siirron toteuttamisessa. Kirjanpidon henkilöt vastaavat master-käyttäjinä laskujen tietojen muokkaamisesta ja laskujen lähettämisessä asiattarkastajalle/hyväksyjälle sekä valmiiden laskujen kirjaamisesta reskontraan, josta ne maksetaan eräpäivien mukaan. SAP:iin tulee automaattisesti verkkolaskuja operaattorin välittämänä. Jos näille laskuille on tehty ns. sopimukset, joissa on määritelty asiattarkastaja, laskut lähtevät tällöin automaattiselle kierrolle. Muutoin verkkolasku tulee käsittelemättömien laskujen kansioon ja master-käyttäjän pitää lähettää lasku tarkastajalle. Muut kuin verkkolaskut, tulevat SAP:iin Kofaxin kautta. Myös Kofaxin kautta tuleville laskuille saattaa olla määritelty tarkastaja, jolle lasku lähtee automaattisesti. Ilman määriteltyä laskut tulevat käsittelemättömien laskujen unprocessed-kansioon.

Haastateltavat eivät koe SAP-järjestelmää kululaskujen käsittelyn työkaluna kaikilta osin erityisen onnistuneena. SAP:ia on käytetty kululaskujen käsittelyssä kohdeyrityksessä nyt reilut kaksi vuotta ja vaikka kehitystä alkuaajoista onkin tapahtunut huomasti, vieläkin SAP:n ei ko-

ettu olevan luotettavuudessa ja helppokäyttöisyydessä edellisen järjestelmän, eli Baswaren tasolla.

Toisinaan SAP:ssa esiintyy ongelmia esimerkiksi laskun kuvan avaamisessa, jolloin laskuja ei voida käsitellä. Tällaisiin vakaviin ja laskun käsittelyä haittaaviin ongelmiin kuitenkin reagoidaan nopeasti ja ne korjataan mahdollisimman pian. Pääosin laskun kierron toteuttaminen ja maksuun siirtäminen siis onnistuu normaalisti. Osa SAP:n pienemmistä ongelmista on kuitenkin jäänyt käsittelijöiden korjauspyynnöistä huolimatta valitettavan pitkäksi aikaa ja laskun käsittely hankaloituu ajallisesti ja laadullisesti. Eräs toistuva ongelma esiintyy haastateltavien mukaan myös hyvityslaskujen kanssa. Hyvityslaskuksi tarkoitettu verkkolasku saa välillä operaattorin virheestä johtuen veloituslaskun muodon. SAP:ssa tätä ei voi vaihtaa, tällöin virheellinen lasku joudutaan poistamaan järjestelmästä ja laskunkuva pitää tulostaa ja skannata oikeana laskutyypinä. Tämä hyvityslaskujen ongelma toistuu useamman kerran viikossa ja sen korjaaminen vie turhaan työaikaa.

SAP:ssa parkkaantumattomien, eli kiinnittymättömien laskujen käsittely vie normaalia enemmän aikaa. Tällainen lasku voi olla verkkolasku tai Kofaxin kautta lähetetty lasku, jolta puuttuu esimerkiksi oikea toimittajanumero ja siksi se ei kiinnity normaalisti laskuksi. Kun tällaiselle laskulle lisätään toimittajanumero, laskulta pyyhkiytyy kaikki siinä jo olevat tiedot, tai laskutyyppi saattaa muuttua. Haastateltavat kertoivat, että myös tämä ongelma on usein otettu esille, mutta siihen ei ole saatu muutosta.

Kun SAP:ssa avaa laskun, sille aukeaa etusivuksi laskunkuva sekä tietokentät, joissa näkyy laskun perustiedot, sille lisätyt liitteet ja kommentit sekä laskun käsittelyn historiatiedot. Jos käyttäjä haluaa muokata laskun perustietoja, on painettava edit/create -nappia, jolloin aukeaa uusi näkymä tietokentistä, tiliöintiriveistä ja toimittajan pankkitilitiedoista. Laskun etusivun tietokentässä näkyy tilinumero, joka sille on Kofax-käsittelyssä luettu tai joka on tullut verkkolaskun mukana. SAP:n tulisi tarkastaa vastaako tämä tilinumero toimittajan tiedoissa olevaa tiliä, jolle maksu on lähdessä. Jos tilinumero on väärä, sen vieressä on huutomerkki. Tällöin käyttäjä tietää mennä tarkistamaan tilinumeron esimerkiksi edit/create -napin kautta. Tämä menettely olisi hyvä, jos ibanin tarkistus toimisi joka kerralla. Haastattelussa tuli esille, että toisinaan tilinumeron vieressä on huutomerkki, vaikka tilinumero olisikin oikein. Toisinaan toimittajilla myös saattaa olla useampi tilinumero, jolloin käyttäjän on valittava oikea tilinumero. Haastateltavat kokivat laskun etusivun tilinumerokentän niin epäluotettavaksi, että tilinumero on yleensä joka kerta mentävä erikseen varmistamaan virheellisten maksujen välttämiseksi.

Haastateltavat kertoivat, että laskujen historiatiedot ovat toisinaan puutteelliset. Toiveena on ollut, että historiatiedoista kävisi selkeästi selvästi laskun kiertoon osallistuneet käyttäjät

ja heidän tekemänsä toiminnot. Kärjistetysti sanottuna jokaisesta napin painalluksesta pitäisi jäädä näkyville tieto. Laskun kattavampi historiatieto on tärkeää etenkin ongelmatapausten ja virheiden selvittämiseksi.

Master-käyttäjän näkökulmasta SAP:in toiminnot laskun kierron eri vaiheissa ovat selkeät ja helppokäyttöiset. Useimmiten haasteita laskun kiertoon tuo se, että laskun tarkastajat ja hyväksyjät eivät hallitse SAP:n käyttöä tarvittavan hyvin tai lähettävät eteenpäin puutteellisia laskuja. Haastattelussa tuli esille, että master-käyttäjät joutuvat harmillisen usein pyytämään lisätietoja tai lähettämään laskun takaisin tarkastettavaksi tai hyväksyttäväksi. Esille nousseita ongelmia olivat esimerkiksi laskun puutteellinen kommentointi. Jos kommenteista tai liitteistä ei käy tarpeeksi hyvin selville esimerkiksi asiakastapahtuman tarkoitus ja osallistujat, master-käyttäjä ei voi siirtää laskua maksuun, vaan lasku on palautettava tarkastajalle tai on pyydettävä lisätietoja esimerkiksi sähköpostitse. Tämä viivyttää laskujen maksuun siirtämistä harmillisen paljon, varsinkin jos lasku olisi eräpäivänsä perusteella pian erääntymässä tai jo erääntynyt maksettavaksi. Laskujen tarkastajat ja hyväksyjät eivät aina hallitse SAP:in toimintoja, ongelmia on haastateltavien mukaan esimerkiksi laskujen palauttamisen tai eteenpäin siirtämisen kanssa.

SAP:ssa on erillinen IIL-transaktio, jolla voi ajaa raportteja järjestelmässä olevista laskuista valituin hakukriteerein. IIL:in kautta voi esimerkiksi hakea tietyn toimittajan avoimia laskuja, tai tarkastella vaikkapa edellisenä päivänä maksuun siirrettyjä laskuja. Pääosin IIL on hyvin toimiva ja hyödyllinen apuväline kululaskujen käsittelyssä, mutta haastattelussa nousi esiin myös muutamia puutteita. Ensinnäkin IIL:ssä kommentin lisääminen laskulle ei aina onnistu. Master-käyttäjän pitäisi päästä lisäämään kommentteja laskulle, vaikka lasku olisi kierrollaan ja kyseisellä hetkellä jollain muulla käyttäjällä. Kommenttikenttä näyttää, että kommentti olisi lisätty, mutta toisinaan myöhemmässä vaiheessa huomataan, että laskulla ei olekaan kommentteja.

IIL-raporttien ajo saattaa joskus jäädä jumiin, niin ettei jollain tietyillä kriteereillä haluttua raporttia saada näkyviin ollenkaan. Haastateltavat toivoivat IIL:iin myös hakutoimintojen parantamista, esimerkiksi kustannuspaikoittain tai tileittäin tehtävät haut olisivat joskus hyödyllisiä.

### 3.3.3 Ohjeet

Haastattelussa käytiin läpi yrityksen omien ohjeistuksien ajantasaisuutta ja ymmärrettävyyttä. Haastateltavat kokivat, että valitettavan moni laskujen tarkastajista ja hyväksyjistä ei ole viitsinyt lukea yrityksen intranet-sivulla olevia ohjeita kululaskujen käsittelyyn liittyen tai

ohjeet ovat olleet niin hankalasti löydettävät tai ymmärrettävät, että oikeat toimintatavat eivät tavoita käyttäjiä.

Tarkastajat ja hyväksyjät eivät aina tunnu tietävän omia tehtäviään ja vastuitaan kululaskun käsittelyssä. Tarkastajan tulisi osaltaan pitää huolta siitä, että laskuttajalle on kerrottu laskulle toivottavat tiedot. Esimerkiksi tilaajan tai vastuuhenkilön pitäisi olla merkattuna laskulle, jotta kirjanpidossa tiedetään kenelle lasku kuuluu. Haastattelussa ilmeni myös, että ohjeistuksista huolimatta tarkastajat jättivät valitettavan usein etenkin edustusta koskevien laskujen tiedot vaillinaisiksi, ilman kommentteja ja liitteitä. Myös hyväksyjät lähettävät eteenpäin tällaisia puutteellisilla tiedoilla olevia laskuja, vaikka heidän vastuullaan olisi siirtää ne takaisin tarkastajille korjattaviksi.

Kuten jo aikaisemmin todettiin, ohjeet eivät aina ole onnistuneet tavoittamaan laskujen tarkastajia ja hyväksyjä. Laskuntarkastaja saattaa esimerkiksi palauttaa aiheettoman laskun kommentin kera kirjanpitoon, vaikka laskusta vastuussa olevan pitäisi itse ottaa yhteyttä laskuttajaan virheen korjaamiseksi. Vasta kun asia on hoidettu laskuttajan kanssa, tarkastaja voi palauttaa laskun kirjanpitoon esimerkiksi poistettavaksi.

Haastattelussa nostettiin esille myös se seikka, että tarkastajat ja hyväksyjät eivät yleensä tiedä, jos kululaskujen käsittelyn ohjeita on päivitetty. Kun asia on kertaalleen opittu, käyttäjä ei välttämättä käy enää tarkastamassa ohjeita päivityksien varalta. Tieto uusista ohjeista ei siis tavoita käyttäjiä ja vanhat ohjeet ja käytännöt jäävät elämään valitettavan pitkäksi aikaa. Tästä esimerkkinä on vanhojen arvonlisäverokoodien käyttö. Haastattelussa pohdittiin, että kohdennettujen vakioviestien lähettäminen voisi olla hyödyllistä. Esimerkiksi jos lasku on tiliöity käyttäen vanhentunutta ALV-koodia, tarkastajalle voisi lähettää viestin, jossa kerrotaan mitä ALV-koodia pitäisi käyttää ja neuvotaan mistä päivitetty ohjeet löytää.

#### 3.3.4 Viestintä

Haastattelun perusteella kirjanpidon sisäinen viestintä tiimitasolla toimii melko hyvin. Mutta laajemmalla tasolla, esimerkiksi ostolasku- ja kululaskupuolten välinen viestintä ei aina toimi kovin hyvin. Kumpaan puolta koskevien ongelmatilanteista viestiminen on usein tökkivää. Kun jokin ongelma ilmenee kirjanpidon tai ostoslaskupuolen käyttäjällä, tieto menee suullisesti eteenpäin, hieman hitaasti ja kaikki eivät välttämättä ole juuri silloin paikalla saadakseen tiedon ongelmasta.

Myös kirjanpidon ja muiden käyttäjien välinen viestintä on toisinaan puutteellista. Tähän viitaten haastattelussa puhuttiin tapauksesta, jossa jossain yksikössä haluttiin, että tiettyä kustannuspaikkaa ryhdytään käyttämään joidenkin kulujen tiliöimisessä. Tästä muuttuneesta käy-

tännöstä ei kuitenkaan ilmoiteta laskunkäsittelyyn, eikä välttämättä kaikille muillekaan käyttäjille. Kun informaatio ei kulje kaikkialle, osa käyttäjistä siirtyy uuteen käytäntöön ja osa ei, ja tällöin yhtenäinen linja kärsii.

### 3.4 Omat havainnot kululaskujen käsittelyn haasteista

Omat havaintoni kululaskujen käsittelyn ongelmista olivat yhtenäiset teemahaastattelussa esille tulleiden ongelmien kanssa. Kaikki haastattelussa läpi käydyt seikat tulivat usein vastaan myös oman työskentelyn myötä.

Laskuista posted-kriteerin (master-käyttäjien maksuun hyväksymät) mukaisesti ajetun raportin perusteella tammikuun alusta elokuun ensimmäiselle viikolle asti, veloitus- ja hyvityslaskuja oli maksuun hyväksytty yhteensä 17 484 kappaletta, eli keskimäärin noin 117 laskua jokaisena arkipäivänä. Toisen deleted-kriteerin (master-käyttäjien poistamat) mukaan ajetun raportin mukaan tammikuun alusta elokuun puoliväliin mennessä poistettuja laskuja oli 800 kappaletta, kuukausittain on siis noin 100 "turhaa" laskua, jotka poistetaan järjestelmästä. Laskun poistamisen syynä on yleensä väärä laskutyyppi, lasku on järjestelmässä tuplana tai veloituslaskulle on tullut hyvitys, jolloin molemmat voidaan poistaa. Laskulle tulee useimmiten väärä laskutyyppi, kun verkkolasku tulee veloituslaskuna, vaikka kyseessä olisi hyvitys. Kyseistä ongelmaa ei ole saatu selvitettyä ja korjattua, vaikka se on ollut tiedossa jo pitkään. Toisinaan myös käyttäjä saattaa tehdä virheen laskutyyppin valinnassa skannaamisen yhteydessä ja väärän tyyppinen lasku kulkeutuu SAP:iin asti, se on silloin poistettava ja skannattava uudelleen. Tuplalaskuja järjestelmään päätyy useimmiten niin, että toimittaja lähettää saman laskun kahteen kertaan, esimerkiksi verkkolaskuna ja vielä paperilaskuna, joka turhaan skannataan järjestelmään.

Tammikuusta elokuun alkupuolelle asti uusia toimittajia kululaskujen puolen toimittajarekisteriin on avattu 832 kappaletta, eli noin 100 joka kuukausi. Toimittajien avaaminen rekisteriin ei vie mahdollittoman kauan aikaa, sillä ne kootaan perustietoineen yhteen excel-työkirjaan, joka lähetetään kerran päivässä eteenpäin. Toimittaja-avausten kannalta tehontota on kuitenkin se, että jokaiselle uudelle toimittajalle on perustettava toimittajanumero, vaikka ei voida tietää onko kyseessä yksittäinen lasku, joita ei tule enää koskaan uudelleen. Tämä kuitenkin osaltaan auttaa löytämään toimittajan mahdolliset aiemmat laskut ja tuplalaskut voidaan välttää. Ohje kaikkien toimittajien avaamiseen on tullut kirjanpitoapäälliköltä ja tilintarkastajilta.

Työskentelyn ohella pyrin tekemään havaintoja siitä, että kuinka suuressa osassa tarkastetuista ja hyväksytyistä laskuista oli virheitä, jotka piti korjata ennen kuin ne voitiin hyväksyä maksettaviksi. Huomioin myös mitä nämä virheet useimmiten näyttivät koskevan ja vastasiko

havainnot teemahaastattelussa käsitellyjä ongelmia. Viikolla 32/2015 tarkastelukohteena oli sata kappaletta satunnaistoimittajien laskuja, joita työstin eräpäiväjärjestyksessä. Laskujen joukkoon ei päätenyt yhtään rahtilaskuja, joita on laskuista valtaosa ja jotka ovat yleensä aina oikein. Mukaan ei ollut myöskään sattunut ICT-osaston vastuulla olevia laskuja, joiden tiliöinnit ovat myös useimmiten oikein. Kyseisen tarkastelussa oli mukana sellaisia satunnaisten toimittajien laskuja, joita ei tule kovin säännöllisesti tai joiden tarkastajat vaihtuvat. Tällä tarkastelukerralla sadan laskun joukossa oli 36 virheellistä. Näistä laskuista 11:ssä oli virhe eräpäivän osalta. Tämä virhe johtuu usein toimittajatiedoissa olevista vääristä maksuehdoista, jolloin automaattisesti laskun tietoihin tuleva eräpäivä ei vastaakaan laskulla olevaa oikeaa maksuehtoa. Useimmiten syynä kauden vaihtuminen kesken laskun kierron, sillä silloin laskulle alun perin asetettu päivämäärä saattaa muuttua automaattisesti toimittajatiedon maksuehtoa vastaavaksi. Laskuilla olevista virheistä 25 oli tarkastajina ja hyväksyjinä olevien käyttäjien tekemiä. Yleisin virhe oli kirjaaminen väärälle tilille, näitä tapauksia oli kyseisessä joukossa 18 kappaletta. Viidessä laskussa arvonlisäverokoodi oli väärä. Jokaisessa arvonlisäveroa koskevassa virheessä kyse oli edustuslaskusta. Kaikissa näissä tapauksissa käyttäjä oli kirjannut tiliöintiin laskulla olevan arvonlisäveroprosentin, vaikka edustuksen arvonlisäveroksi pitäisi aina merkitä 0 prosenttia. Tämän tarkastelukerran kaikista laskuista reilu kolmasosa siis sisälsi jonkun korjausta vaativan virheen. Neljäsosa kaikista tarkastelluista laskuista sisälsi käyttäjäperäisen virheen.

Myös viikolla 33/2015 kahden lyhyemmän tarkastelukerran perusteella tulos oli samansuuntainen. Noin neljäsosa satunnaistoimittajien laskuista sisälsi yhden tai useamman tarkastajan tekemän virheen, jonka myös laskun hyväksyjä on päästänyt läpi. Kaikista vähiten virheitä on aina "vakiolaskuilla", joita tulee samalta toimittajalta useita kappaleita päivässä, viikossa tai kuukaudessa ja joilla on aina sama tarkastaja. Eniten virheitä esiintyy sellaisilla laskuilla, joiden sisältö ja tarkastaja vaihtelevat. Useimmiten laskuilla esiintyvä virhe oli tiliöinti väärälle tilille sekä väärä arvonlisäverokoodi. Tiliöinnin ja arvonlisäverokoodin virheiden yleisyys oli selvästi huomattavissa edustukseen liittyvissä laskuissa. Neuvottelun ja edustuksen erottaminen toisistaan tuntuu tuottavan hankaluuksia harmillisen usein, jolloin edustuksesta aiheutuneet laskut virheellisesti tiliöidään arvonlisäveron osalta samoin kuin neuvottelusta aiheutuneet laskut.

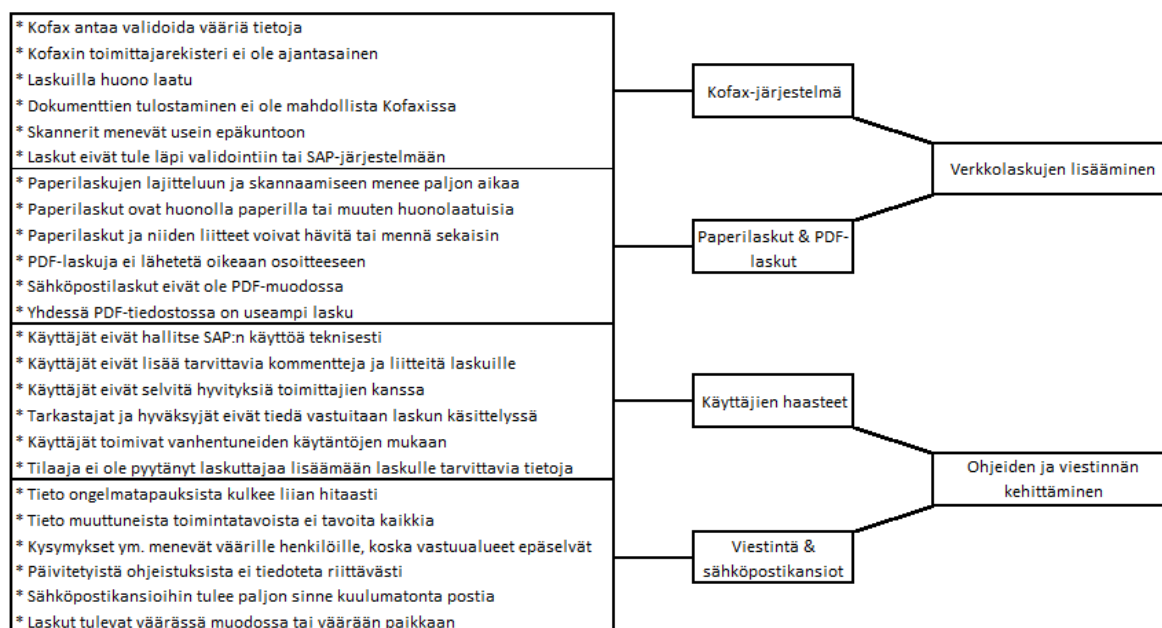
Näillä tarkastelukerroilla havaittujen virheiden määriä ja luonnetta ei siis voida yleistää koskemaan kohdeyrityksen koko laskumäärää. Tarkastelusta jäi pois yleisimmät ja säännöllisesti toistuvat laskut, jotka ovat yleensä oikein. Tarkastelussa pystyttiin näkemään virheitä sellaisten laskujen osalta, jotka eivät toistu päivittäin tai edes viikoittain ja tarkastaja saattaa olla vaihtuva. Tarkastelluissa laskuissa siis noin neljäsosassa oli tarkastajan tekemä virhe. Vaikka tarkastelun kohteena olleita laskuja oli vähän ja ne eivät edustaneet tasaisesti koko laskumäärää, niiden perusteella voidaan kuitenkin nähdä, että ohjeistukset eivät aina tavoita riit-

tävän hyvin kaikkia laskujen tarkastajia ja tämä osaltaan aiheuttaa laskujen käsittelijöille lisätyötä, kun laskuja joudutaan korjaamaan.

### 3.5 Tutkimuksen analysointi ja johtopäätökset

Opinnäytetyön viimeisessä luvussa käydään läpi tutkimuksen analysointia ja sen myötä tehtyjä johtopäätöksiä. Tämä luku sisältää myös teemoittain jaoteltuja kehitysehdotuksia tukemaan prosessin ajallista ja laadullista parantamista. Kehitysehdotusten osana kerrotaan myös kohdeyritykselle laadituista opinnäytetyön osista, joita ei tässä raportissa julkaista.

Teemahaastattelun tuloksia analysoidaan tässä opinnäytetyössä teemoittain sekä tyyppien mukaan. Teemojen käyttö apuna toteutui haastattelutilanteesta lähtien, ensin käytiin läpi ongelmia laskujen osalta, sitten järjestelmien, ohjeistusten ja lopuksi viestinnän osalta.



Kuvio 3 : Tulosten ryhmittely tyyppien mukaisesti

Yllä oleva kuvio 3 esittelee teemahaastattelun ja muiden havaintojen myötä esille tulleita ongelmia, joista tyypittelyn avulla on edetty kahteen tärkeimpään kehitysehdotukseen. Teemat on tässä tapauksessa siirretty syrjään ja ongelmista on etsitty muita yhtäläisyyksiä. Havaitut ongelmat jaettiin neljään ryhmään ja siitä edelleen kahteen lopputulokseen, joiden avulla kaikki listalla mainitut ongelmat voisi ratkaista tai niiden esiintymistä voisi vähentää.

Ensimmäinen ryhmä, johon prosessista esille tulleita ongelmia voitiin tyyppien mukaan jakaa, on Kofax-järjestelmä. Kyseisen ryhmän ongelmia ovat esimerkiksi se, että Kofax antaa käyttäjän



validoida laskulle väärä tietoja, joita joudutaan sitten myöhemmässä vaiheessa korjaamaan, ja se, että skannerit menevät usein epäkuntoon ja tällöin paperilaskujen saaminen kiertoon viivästyy. Toiseksi tyyppiryhmäksi muodostui paperi- ja PDF-laskut, joiden ongelmia ovat muun muassa lajitteluun ja skannaukseen kuluva aika tai sähköpostitse lähetettyjen laskujen väärä tiedostomuoto. Kolmas ryhmä sisältää käyttäjiin liittyvät haasteet, kuten SAP-järjestelmän teknisen osaamisen ongelmat tai laskuilta puuttuvat liitteet ja lisätiedot. Neljänteen ryhmään on listattu haasteita viestinnän ja ohjeiden osalta, kuten esimerkiksi liian hidas tiedonkulku ongelmatilanteissa tai sähköpostikansioon tulevat turhat postit. Näiden edellä mainittujen neljän ryhmän pohjalta kaksi seikkaa nousivat merkittävimmiten kehityskohteiksi, eli verkkolaskujen lisääminen sekä ohjeiden ja viestinnän kehittäminen. Näitä kumpaakin kehityskohdetta käydään läpi seuraavassa osiossa.

#### 4 Kehitysehdotukset

Tässä luvussa esitellään joitain kehitysehdotuksia haastattelun ja muiden havaintojen myötä ilmi tulleisiin haasteisiin ja ongelmiin. Luku on jaoteltu haastattelun mukaisiin osa-alueisiin, eli laskut, järjestelmät, viestintä ja ohjeet. Kunkin osa-alueen tiimoilta esitellään muutamia kehitysehdotuksia tutkimuksen perusteella havaittuihin ongelmiin. Tulosten tyypittelyn myötä merkittävimmiten kehityskohteiksi nousseet verkkolaskut sekä ohjeet ja viestintä löytyvät myös seuraavista teemoittain esitellyistä osioista.

##### 4.1 Verkkolaskujen lisääminen ja erääntyvien laskujen valvonta

Laskujen osalta yksi suurimmista haasteista kohdeyrityksessä on tällä hetkellä paperilaskujen määrä. Vaikka verkkolaskuja vastaanotetaan jo melko suuri osa laskujen kokonaismäärästä, niiden osuuden lisääminen on silti erittäin tärkeää, jotta laskujen käsittelemiseen saadaan riittävä tehokkuus henkilöresursseihin nähden. Verkkolaskujen osuuden kasvattamiseksi on otettu yhteyttä osaan toimittajista ja pyydetty siirtymään paperilaskujen sijaan mieluiten verkkolaskujen tai vaihtoehtoisesti PDF-laskujen lähettämiseen sähköpostitse. Oman havaintoni mukaan harmillisen pieni määrä toimittajista oli halukas tai kykenevä verkkolaskujen lähettämiseen. Tämä johtuu yleensä siitä, että toimittaja on pienyritys, jolla ei välttämättä ole mahdollista investoida verkkolaskutuksen aloittamiseksi. On olemassa palveluita, joiden avulla toimittaja voi lähettää verkkolaskuja suhteellisen pienin kustannuksin. Tällaisia palveluita voisi pyrkiä suosittelemaan toimittajille, jos he eivät ole niistä vielä tietoisia. Tähän kyseiseen ongelmaan on myös toimittajan kannalta ilmainen ratkaisu, esimerkiksi Basware-ohjelmistoyhtiö tarjoaa toimittajaportaalipalvelua. Tämän avulla ostaja voi tarjota myyjälle ilmaisen keinon verkkolaskujen lähettämiseen. Toimittajaportaalien avulla pienetkin yritykset voivat lähettää verkkolaskuja ilman omia investointeja. (Basware 2011.) Myös tällaiseen vaih-

toehtoon kohdeyrityksen kannattaisi tutustua, jotta toimittajat saataisi lähettämään verkko-laskuja.

Erääntyneet laskut aiheuttavat korkokuluja ja maksumuistutusten käsittelyä. Erääntyneitä laskuja voisi yrittää seurata resurssien sallimissa rajoissa ja lähettää esimerkiksi sähköpostitse vakioviestiä niille henkilöille, joiden tarkastettavina tai hyväksyttävinä laskut seisovat eräpäivän jo mentyä. SAP-järjestelmän IIL:stä pystyy ajamaan raportin tietyn aikavälin avoimista erääntyneistä laskuista. Mahdollisuuksien mukaan viikoittain tai parin viikon välein voisi ajaa kyseisen raportin erääntyneistä laskuista. Jos erääntyneitä laskuja on paljon, kannattaisi yrittää nopeuttaa ainakin isosummaisten laskujen käsittelemistä, sekä niitä laskuja, joiden laskuttajien tiedetään lähettävän maksumuistutuksia tai korkolaskuja helposti. Tällä keinolla olisi mahdollista välttää tai ainakin vähentää turhien korkokulujen muodostumista. Erääntyneiden tarkastaminen vie työaikaa, mutta se puolestaan vähentää maksumuistutusten ja korkolaskujen käsittelyyn käytettävää aikaa. Aktiivinen puuttuminen asiaan saattaisi myös lisätä käyttäjien halua käsitellä laskut ajoissa. Erääntyneeltä laskulta olisi syytä tarkastaa laskun aiempi kierto ja kommentit, tällöin useimmiten selviää viivästymisen syy. Jos kierto on nopeassa aikataulussa, lasku on todennäköisesti tullut kirjanpitoon jo valmiiksi myöhässä ja tällöin viestin lähettäminen ei välttämättä ole tarpeellista. Jos lasku on taas ollut kierrolla kauan, voisi tarkastella missä vaiheessa kiertoa viivästymisen on tapahtunut. Mikäli lasku on viivästynyt viimeisimmällä sitä käsitelleellä henkilöllä, kyseiselle henkilölle voisi lähettää viestin. Jos taas lasku on viivästynyt eri henkilön käsittelyssä kuin viimeisin käsitteijä, viestin voisi lähettää sekä viivytelijälle että tämän hetkiselä käsitteijälle.

#### 4.2 SAP-järjestelmän ongelmia

Vaikka tästä opinnäytetyöstä järjestelmien varsinainen kehittäminen on rajattu pois, tässä osiossa käydään läpi myös muutama SAP-järjestelmään liittyvää haastetta, jotka haastattelussa nostettiin esiin ja jotka omien havaintojen perusteella vaikeuttavat laskujen käsittelyä. Kofax-järjestelmän kehittämiseen ei sen sijaan kannata liikaa tuhlata resursseja, koska tavoiteltavaa on, että kaikki laskut vastaanotettaisi verkkolaskuina ja tällöin Kofax-järjestelmän käytöstä olisi mahdollista luopua kokonaan.

SAP:ssa laskun etusivulla oleva iban-kenttä ei toimi niin hyvin, että sen voisi luottaa näyttävän oikeaa tilinumeroa. Kaikista parasta olisi jos kyseisessä kentässä näkyisi aina se tilinumero, johon maksu on tosiasiasa lähdössä, riippumatta esimerkiksi Kofax-käsittelyssä luetusta iban:ista. Tällöin käyttäjän olisi helppo nopeasti tarkistaa, että lasku lähtee maksuun juuri sille tilille, joka laskulla ilmoitetaan.

Hyvityslaskuksi tarkoitettu verkkolasku saa välillä SAP:iin tullessaan virheellisesti veloituslaskun muodon ja sitä ei voi vaihtaa, vaan lasku täytyy skannata uudelleen oikean tyyppiseksi. Jos ongelmaa ei saada ratkaistua siten, että laskuja ei enää väärän tyyppisenä pääsisi tulemaan, olisi hyvä, että SAP:ssa olisi mahdollisuus vaihtaa laskutyyppiä. Laskun tiedoissa näkyy kyllä valmiiksi valikko, jossa on vaihtoehtoina laskutyyppit, mutta sitä ei voi käyttää. Olisi myös toivottavaa, että kun SAP:ssa menee lisäämään parkkaantumattomalle laskulle esimerkiksi toimittajanumeron, se ei automaattisesti poistaisi kaikkia laskulla jo olevia tietoja.

SAP:in IIL-transaktion kommenttien lisäys pitäisi saada toimimaan luotettavammin. Toisinaan laskulle lisätty kommentti näyttää olevan olemassa, mutta myöhemmässä vaiheessa se onkin pyyhkiytynyt. Master-käyttäjien on tärkeää päästä lisäämään kommentteja laskuille, riippumatta siitä, missä laskut sillä hetkellä ovat. Tätä tarkoitusta varten IIL:n kommentointimahdollisuus on hyödyllinen ja onkin valitettavaa, että se ei aina toimi. Myös tarkempien historia-tietojen olisi hyvä näkyä laskuilla, jotta voidaan selkeästi todeta kuka käyttäjä on laskulle mitään tehnyt.

#### 4.3 Ohjeiden päivitys

Teemahaastattelussa kävi ilmi, että moni laskujen tarkastajista ja hyväksyjistä ei ole viitsinyt lukea tai ei halua noudattaa yrityksen intranet-sivulla olevia ohjeita kululaskujen käsittelyyn liittyen. Ohjeet saattavat myös olla niin hankalasti löydettävät tai ymmärrettävät, että käyttäjät eivät ole voineet pyrkimyksistään huolimatta omaksua oikeita toimintatapoja. Tätä ongelmaa voisi välttää luomalla helpommin ymmärrettäviä pikaohjeita, pyrkimällä pitämään ohjeet ajantasaisina sekä kertomalla käyttäjille tarpeeksi aktiivisesti mistä ohjeet löytyvät ja milloin niitä on päivitetty. Yrityksen olisi hyvä aina välillä seurata millaisten ongelmien kanssa useimmiten kamppaillaan ja huomioida tämä ohjeistuksien sisällön laatimisessa. Ohjeissa on tärkeää myös painottaa käyttäjien vastuita ja velvollisuuksia laskujen käsittelyn osalta, jotta he pyrkisivät tekemään oman osuutensa prosessista mahdollisimman hyvin. Käyttäjiä pitää esimerkiksi ohjeistaa, että heidän vastuullaan on hoitaa virheellisen laskun selvitys toimittajan kanssa, ennen kuin laskun saa siirtää itseltään pois.

Laskujen maksaminen myöhässä aiheuttaa turhia korkokuluja, maksumuistutusten käsittelyä ja pahimmillaan kolauksen yrityksen maineelle, joten ohjeissa olisi hyvä painottaa käyttäjille laskun käsittelyn ripeyden tärkeyttä. Sen lisäksi, että laskut tulisi maksaa viimeistään eräpäivänä, ohjeissa olisi myös hyvä tuoda esiin se, että tarkastajat ja hyväksyjät voisivat käsitellä laskut pikaisesti pitkästäkin eräpäivästä huolimatta. Laskut olisi hyödyllistä saada siirtovalmiiksi aina mahdollisimman nopealla aikataululla. Tämä helpottaisi laskujen kirjaamista oikeille kausille jo maksuun siirtämisen yhteydessä ja vähentäisi työmäärää kuun vaihteessa tehtävästä jaksotuksesta. Jos esimerkiksi syyskuun alussa saatava lasku kuuluu kyseiselle kau-

delle, mutta sen eräpäivä on vasta seuraavassa kuussa, lasku jää helposti laskun tarkastajan tai hyväksyjän käsittelyyn turhan pitkäksi aikaa. Tällöin se joudutaan jaksotuksen yhteydessä korjaamaan oikealle kaudelle. Jos lasku pitkästä eräpäivästäan huolimatta tulisi tarkastetuksi ja hyväksytyksi mahdollisimman nopeasti, se ehdittäisi silloin myös hyväksymään maksuun ja kirjaamaan siten oikealla kaudella ilman ylimääräistä työtä ja tällöinkin varsinainen maksu lähtisi kuitenkin vasta eräpäivänä.

Ohjeistuksissa olisi hyvä kannustaa käyttäjiä puhumaan verkkolaskutuksen puolesta ja toimitamaan yrityksen laskutusohje kaikille niille toimittajille, joiden palveluja ja tavaroita he ostavat. Laskutusohjeessa muun muassa neuvotaan toimittajia verkkolaskun ja PDF-laskun lähettämässä. Tämä voisi auttaa vähentämään paperilaskujen määrää ja helpottaa täten laskujen käsittelyä. Ohjeissa olisi hyvä myös muistuttaa, että ostajan pitäisi aina pyytää toimittajaa lisäämään laskulle sen henkilön nimi, jolle lasku on tarkoitus lähettää tarkastettavaksi. Näin työaikaa ei kuluisi hukkaan selvitellessä kenelle lasku kuuluu.

#### 4.4 Viestintään panostaminen

Kululaskuosaston ja muiden käyttäjien välisessä viestinnässä on selkeästi ollut välillä vaikeuksia, sillä kululaskuihin liittyvät ohjeet eivät aina ole tavoittaneet muita käyttäjiä. Intranetissä olevia kululaskukäsittelyn ohjeistuksia voisi olla hyvä tarkistaa säännöllisin väliajoin ja tarvittaessa korjata muuttuneet tiedot vastaamaan esimerkiksi uusia voimaantulevia lakimuutoksia tai muita päivitettäviä toimintatapoja. Ohjeiden vähäisestä päivityksestä ei kannata välttämättä tiedottaa yleisesti, koska hyöty jää tällöin kovin vähäiseksi. Jos ohjeet muuttuvat merkittävästi tai vaikuttaa siltä, että moni ei ole niitä lukenut/sisäistänyt, on varmasti hyödyllistä panostaa viestintään normaalia enemmän. Jotta käyttäjät saadaan tietoisiksi ohjeiden päivittämisestä, Intranetin etusivulla voisi esimerkiksi julkaista tiedotteen asiasta. Työyhteisössä intranetiä usein luetaan päivittäin ja tällöin viesti luultavasti tavoittaa suurimman osan käyttäjistä. Intranetin kautta tiedottaminen suurelle joukolle on parempi keino, kuin sähköpostitse lähetetty ilmoitus, koska laskujen käsittely ei koske ihan jokaista työntekijää ja sähköpostien kohdistaminen kaikille oikeille henkilöille voi olla hankalaa. Sähköpostia tai muuta kohdennettua viestintäkeinoa voi toki käyttää hyödyksi yksittäisten käyttäjien kanssa viestimiseen. Kun käyttäjän kanssa ollaan tekemisissä kululaskukäsittelyn tiimoilta sähköpostitse, puhelimitse tai kasvotusten, voisi olla hyvä mainita esimerkiksi että: "Hei, kululaskujen ohjeita intranetissä on päivitetty lähiaikoina, kannattaa käydä lukemassa". Aktiivinen ohjaaminen ohjeiden pariin toivottavasti lisää käyttäjien tietämystä ja ohjeiden noudattamista.

Oman osaston välisessä viestinnässä puolestaan voisi hyödyntää enemmän jo käytössä olevaa Lync-viestiohjelmaa. Esimerkiksi kirjanpidon tiimillä voisi olla oma keskusteluryhmä, jossa voidaan helposti jakaa tietoa ongelmista tai muista yhteisistä asioista. Myös suurempi keskus-

teluryhmä, jossa olisi oman tiimin lisäksi myös ostolaskupuoli, voisi olla hyödyllinen. Tällöin ongelmatapausten ilmetessä yksittäisen käyttäjän olisi helppo yhdellä viestillä tiedottaa ongelmasta ja varmistaa koskeeko sama ongelma kaikkia, näin on helppo saada tilanne nopeasti kaikkien tietoon ja rajata ongelman laajuus. Ryhmäkeskustelussa on myös kätevää ilmoittaa kaikille kuka hoitaa jotain tiettyä ongelmaa ja miten asia etenee. Esimerkiksi kun joku huomaa skannatessaan, että skanneri ei toimikaan, hän voisi silloin laittaa ryhmäkeskusteluun tiedon tilanteesta. Samalla hän voi ilmoittaa vaikkapa, että huolto on tilattu ja asia pitäisi olla hoidettu seuraavaan päivään mennessä. Tällöin viesti tavoittaa helposti koko kohderyhmän ja päästään eroon post it-lapuilla tapahtuvasta viestinnästä.

Olisi hyvä tehdä selväksi kaikille yrityksen eri toimintojen vastuuhenkilöt, esimerkiksi kenelle pitäisi lähettää myyntilaskut tai kenelle verkkolaskutettavien asiakkaiden tiedot, jos sellaisia on virheellisesti lähetetty kululaskuosastolle. Tällaisia tilanteita tulee eteen usein, joten olisi hyvä tietää kenen puoleen missäkin asiassa voi kääntyä, tai edes mistä kyseisen asian voisi tarkistaa.

#### 4.5 Opinnäytetyön julkaisemattomat osiot

Tähän opinnäytetyöhön kuuluu osioita, joita ei tässä raportissa julkaista, vaan ne on tarkoitettu ainoastaan kohdeyrityksen omaan käyttöön. Pyrkimyksenä on ollut kehittää viestintää ja ohjeistuksia sekä lisätä verkkolaskujen osuutta. Ensimmäinen niistä on vakiouotoisten sähköpostiviestien suunnittelu. Yritykselle tehtiin muutama esimerkki vakioviesteistä, joita voisi lähettää niille tarkastajille tai hyväksyjille, joiden laskunkäsittelyssä on huomattu jokin toistuva virhe. Viestissä voidaan muistuttaa esimerkiksi edustamiseen liittyvistä ohjeistuksista tai oikeasta tiliöinnistä jollekin tietylle laskulle. Vakioviesteistä voi muokata tarvittaessa uusia versioita erilaisten toistuvien virheiden varalle. Kohdeyritys ei ole vielä ottanut vakioviestejä käyttöön, mutta tarkoitus on hyödyntää niitä myöhemmin.

Kohdeyritykselle tehtiin myös uusi pikaohje tarkastajia ja hyväksyjä varten, koska olemassa olevat ohjeet olivat pidempiä ja laajempia, eikä niiden lukemiseen ja sisäistämiseen käyttäjien osalta välttämättä koettu olevan tarpeeksi aikaa. Pikaohjeessa on tiivistetysti kerrottu kuinka järjestelmä toimii ja on pyritty painottamaan kunkin toimijan tehtäviä ja vastuita laskun käsittelyn osalta. Ohjeessa myös kehoitetaan kääntymään kirjanpidon henkilöiden puoleen laskujen käsittelyssä ilmenevien ongelmien tai kysymysten osalta, jotteivät vanhat ja väärät toimintatavat jäisi elämään prosessia hankaloittamaan. Pyrkimyksenä oli, että ohje olisi helppo sisäistää ja myös muokata vastaamaan mahdollisesti muuttuvia käytäntöjä. Laajempiin ohjekokonaisuuksiin oli aikaisemmin jäänyt joitain vanhentuneita toimintatapoja ja niiden korjaaminen on hankalampaa.

Yrityksellä oli pyrkimys vähentää paperilaskujen määrää, joten paperilaskutoimittajia haluttiin pyytää siirtymään verkkolaskutukseen mahdollisuuksiensa mukaan. Yrityksellä oli jo olemassa verkkolaskutusohje, joka voitiin lähettää verkkolaskutukseen kykeneville toimittajalle. Myös saatekirjeen suunnittelu, paperilaskujen lähettävien ja verkkolaskutukseen pystyvien toimittajien kartoittaminen oli jo aloitettu muiden henkilöiden toimesta. Tähän opinnäytetyöhön liittyen projektia jatkettiin, saatekirje viimeisteltiin lähettämistä varten ja sopivien toimittajien kartoittamista jatkettiin kokoamalla ne yhteen monipuoliseen excel-tilukoon. Kirjettä ja ohjetta lähetettiin joillekin toimittajille ja vastausten perusteella osa toimittajista pystyy siirtymään verkkolaskujen lähettämiseen. Tämän pitkään jatkuvan projektin hallinnoimiseksi suunniteltiin excel-tilukoon tietyt ominaisuudet, joiden avulla nähdään satojen toimittajien joukosta esimerkiksi, että keneltä verkkolaskujen lähettäminen ei vielä onnistu, kenelle kirje on lähetetty, kenelle ei ja mitä toimittajat ovat pyyntöön vastanneet. Tilukon ideana on, että verkkolaskutuksen edistämiseksi tehtyä työtä on helppo seurata ja samoja asioita ei tehtäisi turhaan uudelleen. Tämän opinnäytetyön osalta kyseistä projektia on saatettu alkuun, mutta tarkoituksena on, että sitä jatkettaisi aina mahdollisuuksien mukaan muiden henkilöiden toimesta.

## Lähteet

### Painetut lähteet:

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

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön. Hämeenlinna: Kirjapaino Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva: WS Bookwell Oy.

Tannila, E., Kukkonen, J. & Päckilä, J. 2013. Arvonlisäveron laskutus ja raportointi. Lakimiesliiton kustannus.

Tomperi, S. 2013. Käytännön kirjanpito. 21., uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

### Sähköiset lähteet:

Billentis-raportti. 2014. E-Invoicing/E-Billing. Viitattu 13.07.2015.  
<http://www2.lindorff.nl/hs-fs/hub/355725/file-751597880-PDF/Report2014.PDF?t=1444391018686>

E-conomic. 2015. Kirjanpito-ohjelma internetissä. Käännetty verovelvollisuus. Viitattu 20.11.2015.  
<https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/kaannetty-verovelvollisuus>

E-conomic. 2015. Kirjanpito-ohjelma internetissä. Tosite. Viitattu 03.05.2015.  
<https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/tosite>

Finanssialan keskusliitto. 2010. Ympäristöystävällinen verkkolasku-tutkimus. Viitattu 28.08.2015  
[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Ymparistoystavallinen\\_verkkolasku.PDF](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Ymparistoystavallinen_verkkolasku.PDF)

Finanssialan keskusliitto. 2014. Finvoice-palvelu kuvaus. Viitattu 03.09.2015.  
<http://www.fkl.fi/teemasivut/finvoice/finvoice-tuotekuvaus/Sivut/default.aspx>

ISO 20222. 2015. Viitattu 30.10.2015  
<http://www.iso20022.org/>

KAMK 2015. Opinnäytetyöpakki. Tapaustutkimus. Viitattu 15.10.2015.  
<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Tutkimustyytit/Kuvaileva/Tapaus>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Tietoja ja ohjeita: kuitti. Viitattu 20.11.2015.  
<http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/Kuitti/>

Kirjanpitolaki. 30.12.1997/1336. Finlex. Viitattu 06.05.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Teemahaastattelu. Viitattu 20.11.2015.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)

Poropudas, T. 2009. Digitoday internetsivut. Viitattu 20.10.2015.  
<http://www.digitoday.fi/tiede-ja-teknologia/2009/03/02/tuottavuus-nousi-kolmanneksen-kolmella-naytolla/20095592/66>

Posti Group Oyj. 2015. Verkkolaskutilaus. Viitattu 20.10.2015  
<http://www.posti.fi/yritysassiakkaat/lomakkeet/verkkolaskutilaus.html>

Profit Lindorff. 2014. Profit Lindorff internetsivut. Viitattu 13.07.2015.  
<http://profit.lindorff.fi/verkkolaskutuksella-jopa-80-prosentin-saastot/>

SAP SE. 2015. Enterprise management, SAP-ERP. Viitattu 15.10.2015  
<http://go.sap.com/product/enterprise-management/erp.why-sap.html>

Stratman Oy. 2015. Toiminnanohjausjärjestelmät. Viitattu 31.10.2015.  
[http://www.toiminnanohjaus.fi/index.php?option=com\\_weblinks&catid=13&Itemid=23](http://www.toiminnanohjaus.fi/index.php?option=com_weblinks&catid=13&Itemid=23)

Suomen yrittäjät. 2014. Suomen yrittäjät internetsivut. Viitattu 20.08.2015.  
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/>

Tieke. 2015. Verkkolaskuformaatit. Viitattu 03.09.2015.  
<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskuformaatit>

Timperi, K. 2015. Visma Services Oy. Visma Blog Finland internetsivut. Viitattu 02.09.2015.  
<http://www.visma.fi/blog/uusi-kirjanpitolaki-tulossa/>

Muut lähteet:

Teemahaastattelu kahden kohdeyrityksessä työskentelevän kirjanpitäjän kanssa. 11.06.2015.

Kohdeyrityksen organisaatiossa sisäisesti julkaistu materiaali. 2013-2015.

Kohdeyrityksen tietokanta ja sähköinen arkisto. 2015.



## Kuviot

Kuvio 1 : Paperilaskun ja verkkolaskun kustannukset (Billentis-raportti 2014) .....	15
Kuvio 2 : Kohdeyrityksen kululaskujen käsittelyn prosessi .....	21
Kuvio 3 : Tulosten ryhmittely tyyppien mukaisesti .....	32

## Liitteet

Liite 1: Haastattelun teemat ja ohjaavat kysymykset .....	43
---	----

Liite 1: Haastattelun teemat ja ohjaavat kysymykset

## **Teemahaastattelu 11.6.2015**

### **1. Laskut**

- Mitkä ovat paperilaskujen ongelmat?
- Mitä ongelmia PDF-laskujen kanssa on havaittu?

### **2. Järjestemät**

- Millaisia ongelmia on laskujen validointiin käytettävässä Kofax-ohjelmassa?
- Millaisia haasteita SAP-järjestelmän osalta koetaan laskujen käsittelyssä?

### **3. Ohjeet**

- Ovatko kululaskujen käsittelyn ohjeet ajantasaisia?
- Miten hyvin tarkastajat ja hyväksyjät ovat omaksuneet ohjeet?

### **4. Viestintä**

- Kuinka hyvin tiimin välinen viestintä toimii?
- Kuinka hyvin tiimin ja muiden sidosryhmien välinen viestintä toimii?