

Annastiina Salmi

SÄHKÖISEEN
MYYNTILASKUTUKSEEN
SIIRTYMINEN
Case: Kiinteistöpalvelu Nummela Ay

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma


Joulukuu 2015




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 17.12.2015
Tekijä(t) Annastiina Salmi	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinto
Nimeke Sähköiseen myyntilaskutukseen siirtyminen – Case: Kiinteistöpalvelu Nummela Ay	
Tiivistelmä Sähköinen myyntilaskutus on nykyaikaista. Yhä useammat yritykset siirtyvät siihen kustannussäästöjen ja toiminnan tehostamisen vuoksi. Opinnäytetyön aiheena on sähköisen myyntilaskutuksen palveluntarjoajien kilpailutus. Tavoitteena oli tuottaa tietoa toimeksiantajan päätöksenteon tueksi sähköiseen myyntilaskutusohjelmaan siirtymiseen liittyen. Tutkimusongelmana oli selvittää, kuka olisi yritykselle parhaiten soveltuva palveluntarjoaja. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään sähköistä taloushallintoa. Sähköisen taloushallinnon teoriaosuudessa tutustutaan sen määritelmään, kehitykseen ja nykytilaan, sähköisyyteen siirtymiseen, hyötyihin, prosesseihin ja verkkolaskuun. Taloushallinnon prosesseista syvennyttään myyntilaskutukseen erityisesti sähköisenä. Sähköisen myyntilaskutuksen teoriaosuudessa käsitellään perinteistä ja sähköistä myyntilaskua, vertaillaan niiden prosesseja ja käydään läpi sähköisen laskutuksen nykytilaa ja tulevaisuutta sekä hyötyjä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusta. Opinnäytetyön aineiston keruu hoitui laadulliseen tutkimukseen liitettävillä haastattelulla ja dokumenttianalyysillä. Haastattelut tehtiin toimeksiantajalle kasvotusten ja sähköpostilla. Niiden tarkoituksena oli selvittää myyntilaskutuksen nykytilannetta yrityksessä sekä kriteerejä, joiden perusteella myyntilaskutusohjelmisto valittaisiin. Dokumenttianalyysia käytettiin palveluntarjoajien kilpailutuksessa. Tutkimustuloksissa esitellään seitsemän tarjousta, jotka kilpailutuksen kautta saatiin. Lisäksi käydään läpi yhden verkkopohjaisen laskutusohjelman, jolle ei tarjouspyyntöä lähetetty, ominaisuudet ja hinnat. Tutkimustulosten perusteella suositellaan yritykselle yhtä tällä hetkellä soveltuvinta sekä toista tulevaisuudessa soveltuvaa myyntilaskutusohjelmaa. Toimeksiantaja hyötyy tutkimuksesta, koska tutkimustuloksia voi käyttää perustana sopivan myyntilaskutusohjelman valintaan huolimatta siitä toteutuuko valinta lähitulevaisuudessa vai odotetaanko liiketoiminnalta vielä lisää kasvua.	
Asiasanat (avainsanat) sähköinen taloushallinto, sähköinen myyntilaskutus, verkkolasku	
Sivumäärä 49 s. + liite 1 s.	Kieli suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä)	
Ohjaavan opettajan nimi Anna-Liisa Immonen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Kiinteistöpalvelu Nummela Ay

DESCRIPTION

	Date of the bachelor's thesis 17 th December 2015
Author(s) Annastiina Salmi	Degree programme and option Business Management
Name of the bachelor's thesis Transition to electronic invoicing – Case: Property Maintenance Nummela Partnership	
Abstract Electronic invoicing is getting more popular. Many companies implement electronic invoicing because of savings and higher efficiency. The topic of this thesis is arranging a tendering competition between the service providers for electronic invoicing. The purpose was to provide knowledge to support the decision making of the company concerning the electronic invoicing. The research problem was to find the most suitable service provider for the company. Electronic invoicing is covered in the theoretical part, studying the definition, development and present status, transfer to electronic invoicing, benefits, processes and e-invoice. A deeper study is done of the sales invoicing with this method. The traditional and e-invoicing are studied, comparing the processes, their future and the added value by this process. The research method was qualitative. The collection of material was done by interviews and document analysis. The interviews were done both face-to-face and via e-mail. The purpose of the interviews was to find out the current status of sales invoicing in the company and the criteria which were to be used in the selection of the e-invoicing program. Document analysis was used in the tendering process between the service providers. The results of the study are seven quotations received through the tendering competition. Also one web-based invoicing program is presented. Based on the results the company gets a recommendation of the most suitable program. Another program, suitable in the future, is also presented. The company can use the results in the selection of the program right away or after some expansion of the company.	
Subject headings, (keywords) electronic financial management, electronic invoicing, e-invoice	
Pages 49 pages + appendix 1	Language Finnish
Remarks, notes on appendices	
Tutor Anna-Liisa Immonen	Bachelor's thesis assigned by Property Maintenance Nummela Partnership

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	2
2.1	Sähköisen taloushallinnon määritelmä	2
2.2	Sähköisen taloushallinnon kehitys ja nykytila Suomessa.....	3
2.3	Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen	4
2.4	Sähköisen taloushallinnon prosessit	6
2.5	Sähköisen taloushallinnon hyödyt	11
2.6	Verkkolasku	12
3	MYYNTELASKUTUS	14
3.1	Myyntilasku	14
3.2	Sähköinen myyntilaskutus	15
3.3	Sähköisen ja perinteisen myyntilaskutuksen prosessien vertailua.....	18
3.4	Sähköisen myyntilaskutuksen hyödyt.....	19
3.5	Sähköisen myyntilaskutuksen nykytila ja tulevaisuus.....	20
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	22
4.1	Toimeksiantajan ja toimialan esittely	22
4.2	Laskutuksen nykytila ja tulevaisuus	23
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO	24
5.1	Laadullinen tutkimus	24
5.2	Aineiston hankinta	25
5.2.1	Haastattelut	26
5.2.2	Dokumenttianalyysi	28
5.3	Aineiston analyysi	30
6	MYYNTELASKUTUSOHJELMISTOT	32
6.1	Tarjousten ohjelmistot	32
6.2	Tarjousten yhteenveto.....	38
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET	39
7.1	Myyntilaskutusohjelma ja toimenpidesuosituksset.....	39
7.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	42
8	LOPUKSI.....	44
	LÄHTEET	46

LIITE

1 Tarjouspyyntö

1 JOHDANTO

Sähköisenä toteutetut taloushallinnon toiminnot ovat nykyisin yrityksille ajankohtaisia. Säästöjen ja toiminnan tehokkuuden lisäämiseksi yrittäjät valitsevat prosesseihin sähköisen käsittelyn. Myös tämä opinnäytetyö käsittelee taloushallinnon prosessin, myyntilaskutuksen, sähköistämistä.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii lahtelainen kiinteistöhuoltoyritys Kiinteistöpalvelu Nummela Ay. Aiheenani on tehdä sähköisen myyntilaskutuksen palveluntarjoajien kilpailutus toimeksiantajan määrittelemien kriteerien mukaisesti. Kilpailutuksen tarkoituksena on saada aikaan tietoa toimeksiantajalle ja mahdollisuus toimintaehdotuksen tekemiselle. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa yrityksen päätöksenteon tueksi ja auttaa toimeksiantajaa siirtymään sähköiseen laskutukseen. Työn tutkimusongelmana on selvittää, kuka olisi toimeksiantajalle sopivin sähköisen laskutuksen palveluntarjoaja.

Opinnäytetyöni viitekehys muodostuu kahdesta pääluvusta. Ensin syvennyttään sähköiseen taloushallintoon yleisemmin. Kolmannessa luvussa tutustutaan tarkemmin sähköiseen myyntilaskutukseen. Neljännessä luvussa esittelen toimeksiantajani ja hieman tämän toimialaa yleisesti. Lisäksi neljännessä luvussa kerron toimeksiantajan laskutuksen nykytilanteesta.

Opinnäytetyöhöni liittyvän tutkimuksen tutkimusmenetelmänä on käytetty laadullista tutkimusta. Laadulliseen tutkimukseen liittyvää teoriaa käsitellään luvussa viisi, jossa määritellään myös miksi tutkimus on laadullinen. Samassa luvussa käydään läpi laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettyjä haastattelua ja dokumenttianalyysia sekä sitä, miten aineisto tutkimukseeni on kerätty. Luvussa kerrotaan myös aineiston analyysista teoriapohjalta ja kuinka se tässä työssä toteutetaan.

Opinnäytetyön kuudes luku koostuu tutkimuksen tuloksista. Luvussa perehdytään myyntilaskutusohjelman tarpeeseen toimeksiantajayrityksessä ja käydään läpi saatuja tarjouksia. Seitsemännessä luvussa analysoin tutkimustuloksia ja annan toimintasuosituksia. Lisäksi seitsemännessä luvussa perehdytään tutkimuksen luotettavuuteen. Kahdeksas eli viimeinen luku sisältää yhteenvedon opinnäytetyöstä sekä hyödyistä joita itse ja toimeksiantajani työstä saa.

2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Tässä luvussa käsitellään sähköistä taloushallintoa. Aluksi määritellään termi sähköinen taloushallinto ja sen jälkeen kerrotaan sen kehityksestä ja nykytilasta Suomessa, käyttöönotosta ja prosesseista. Lisäksi tarkistellaan sähköisen taloushallinnon hyötyjä. Lopuksi paneudutaan sähköisen taloushallinnon tärkeään osa-alueeseen verkkolas-kuun.

2.1 Sähköisen taloushallinnon määritelmä

Yrityksen taloushallinnolla on monenlaisia tehtäviä; sen tulee lähettää ja maksaa laskuja, laskea palkkoja, tuottaa ja arkistoida tositteita, hoitaa kirjanpitoa ynnä muuta. Siirtämällä taloushallinnon toimenpiteet sähköisiksi, yritys säästää paljon aikaa ja vai-vaava, sekä tekee toiminnastaan myös taloudellisempaa. Toimiva sähköinen taloushal-linto on yritykselle hyvä johtamisväline, jonka avulla voidaan johtaa ajantasaista tie-toa käyttäen. (Yrittäjät 2015.)

Sähköinen taloushallinto on tärkeä osa nykypäivän taloushallintoa. Perinteisesti talo-ushallinto on ollut rutiineihin ja manuaaliseen tallennukseen keskittyntä. Nyt vaihto-ehdoksi on noussut sähköinen taloushallinto. Sen avulla voidaan tehostaa työtä ja an-taa sijaa asiantuntijatyölle ja taloushallinnon suunnittelulle. Sähköinen taloushallinto on mahdollista sekä pienille että suurille yrityksille. (Helanto ym. 2013, 4–5.)

Lahti ja Salminen (2014, 24) kuvaavat sähköisen taloushallinnon tarkoittavan ”talous-hallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digi-taalisisessa muodossa.” Sähköisessä taloushallinnossa tarkoituksena on, että kirjanpidon ja osaprosessien syntyminen ja tapahtumat hoituvat mahdollisimman automaattisesti ilman paperikäsittelyä. (Lahti & Salminen 2014, 24.)

Sähköisestä taloushallinnosta voi käyttää myös termiä digitaalinen taloushallinto. Kun esimerkiksi lasku lähetetään paperisena ja vastaanottaja skannaa sen sähköiseksi, voi-daan puhua sähköisestä taloushallinnosta, joka on digitaalisen taloushallinnon esiaste. Jos kaikki taloushallinnon aineisto käsitellään sähköisesti koko arvoketjun osalta, voi-daan puhua täydellisestä digitaalisesta taloushallinnosta. Digitaalinen taloushallinto on

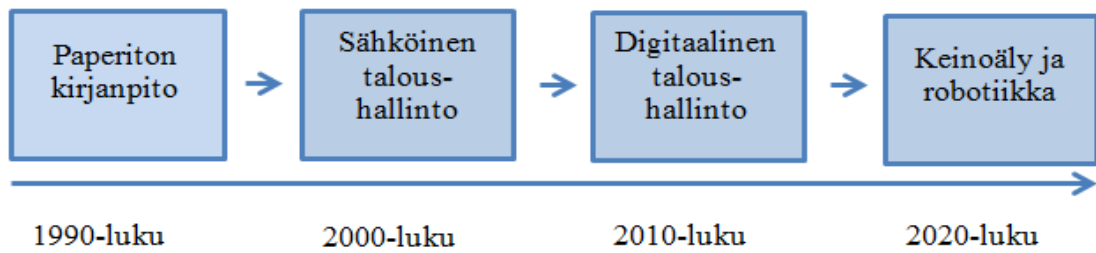
se, mitä kohti ollaan menossa. Vielä tällä hetkellä termejä käytetään rinnakkain, eikä kaikki toiminta välttämättä ole sähköistä. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

Talousverkon (2015a) mukaan sähköisessä taloushallinnossa yrityksen taloushallinto toteutetaan nykyaikaisilla ja tehokkailta työvälineillä. Sähköistäminen tarkoittaa esimerkiksi sähköistä maksuliikennettä, sähköistä laskujenhyväksyntää ja tiliotteiden vastaanottoa sähköisesti. Kun puhutaan sähköisestä taloushallinnosta, puhutaan taloushallinnon kaikkein toimintojen mahdollisimman automatisoidusta hoitamisesta. Pelkästään yhden taloushallinnon toiminnon sähköistäminen ei tee yrityksen taloushallinnosta sähköistä. (Talousverkko 2015a.)

2.2 Sähköisen taloushallinnon kehitys ja nykytila Suomessa

1990-luvun alussa organisaatioiden välinen tiedonsiirto aloitti taloushallinnon sähköistymisen. Suurimman sysäyksen sähköisen taloushallinnon kehittymiselle Suomessa antoi kuitenkin vuoden 1997 kirjanpitolain uudistus, joka mahdollisti tietojen tallentamisen sähköiseen muotoon. Myös yhtenäisten pankkistandardien ja tiliotteiden käsittelyyn liittyvän TITO-standardin (tiliote tositteena) käyttöönotto siivitti sähköisen taloushallinnon kehittymistä. (Korhonen 2014.) Yhtenäiset pankkistandardit otettiin käyttöön jo vuonna 1979 (Salo, 2015). Tietotekniikan kehittyminen ja erityisesti internetin yleistyminen mahdollisti tärkeimpänä tekijänä sähköisesti toteutetut taloushallinnon toimet. (Korhonen 2014).

1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alkupuolella yrityksissä alkoi yleistyä kirjanpidon sähköisyys siten, että lakisääteinen tositeaineisto siirrettiin sähköiseen muotoon. Tätä kirjanpitolapua kutsutaan paperittomaksi kirjanpidoksi. 2010-luvulla taloushallinnon sähköisyys on edennyt pidemmälle ja siinä on keskitytty organisaatioiden ja järjestelmien välisten tietovirtojen digitalisointiin. Sähköinen taloushallinto onkin kehittynyt 1990-luvun paperittomasta kirjanpidosta digitaaliseen taloushallintoon, jossa taloushallinnon prosessit ovat mahdollisimman pitkälle automatisoituja. (Kuva 1.)



KUVA 1. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen 2014, 27)

Suomessa valtio on jo useamman vuoden ajan tehnyt töitä sähköisen yhteiskunnan rakentamiseksi. Suomen kehittynyt infrastruktuuri mahdollistaa sekä yritysten välisen että yrityksen ja kuluttajien välisen sähköisen yhteistyön. Sähköisyyden infrastruktuuri on myös yksi maailman parhaita. Sähköisen taloushallinnon edellyttämä teknologia on toimivaa ja testattua, mikä luo yrityksille nykypäivän Suomessa mahdollisuuden ottaa sähköinen taloushallinto käyttöönsä heti, kun he sen kokevat tarpeelliseksi. (Visma 2015.)

Lahden ja Salmisen (2014, 30) mukaan digitaalinen taloushallinto on Suomessa eniten käytössä suuryrityksissä. Sekä osto- että myyntilaskujen lähettäminen verkkolaskuina on suurissa yrityksissä yleistä. Pk-yrityksiä pidemmällä on myös taloushallinnon automaatio. (Lahti & Salminen 2014, 30.)

2.3 Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen

Salon (2015) mukaan sähköiseen taloushallintoon siirtyminen lähtee usein yrityksen halusta tehdä kustannussäästöjä. Perinteisen taloushallinnon prosessit ovat usein aikaa vieviä ja tehottomia, jonka vuoksi yritykset etsivät säästämahdollisuuksia prosessien sähköistämisestä. Automaatio korvaa asiantuntijatyötä, joka on usein hyvin kallista. (Salo 2015.)

Yrittäjien (2014) mukaan internet tulvii erilaisia palveluja laskujen sähköiseen lähetkseen tai vastaanottoon. Yritys saa kuitenkin parhaimmat hyödyt sähköistäessään koko taloushallintonsa. Tähän voidaan valita palvelu, jossa kaikkia taloushallinnon prosesseja hoidetaan sähköisesti. (Yrittäjät 2014.)

Siirtyäkseen sähköiseen taloushallintoon yritys tarvitsee yksinkertaisimmillaan käyttöönsä vain tietokoneen, internetyhteyden ja ohjelmiston käyttöoikeudet palveluntarjoajan kautta. Joissakin tapauksissa sähköinen taloushallinto on yrityksen käytettävissä heti sopimuspäivänä. Yrityksen on sähköisen ohjelmiston kautta tällöin mahdollista hoitaa taloushallinnon toiminnot kätevästi yhdestä paikasta. (Talousverkko 2015b.)

Lahden ja Salmisen (2014, 36–44) mukaan sähköiseen taloushallintoon siirtymiseen liittyy olennaisena osana taloushallintojärjestelmän valinta. Yritys voi valita jokaiseen prosessiin erillissovelluksen tai käyttää yhtä, valmiiksi integroitua ERP-järjestelmää (Enterprise Resource Planning) eli toiminnanohjausjärjestelmää. ERP-järjestelmään sisältyy myös kaikki taloushallinnon moduulit. Valintakriteerit, kuten teknologia, järjestelmän hinta ja helppokäyttöisyys, vaikuttavat päätöksentekoon. Yleensä yritykset valitsevat sähköisen taloushallinnon hoitamiseen erillissovellusten ja ERP-järjestelmän yhdistelmän, jossa ERP-järjestelmän toimintoja käytetään ydinliiketoimintaan ja erillissovelluksia taloushallinnon prosessien, kuten ostolaskutuksen hoitoon. (Lahti & Salminen 2014, 36–44.)

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen edellyttää tiettyjä toimenpiteitä. Sähköisessä taloushallinnossa taloushallinto- ja kirjanpitomateriaali käsitellään sähköisessä muodossa, mihin tarvitaan sähköinen järjestelmä. Tietoa siirretään sähköisesti eri osapuolten, järjestelmien ja osaprosessien välillä. Lisäksi tietoa käsitellään sähköisessä muodossa yrityksen sisällä ja eri ohjelmien välillä. Jotta sähköisyys toimisi mahdollisimman joustavasti, on eri järjestelmät integroitava prosesseihin sidosryhmärajojen yli. (Lahti & Salminen 2014, 26.) Yrityksen sidosryhmien kannustaminen sähköiseen toimintaan olisi järkevää. Lisäksi sähköiseen taloushallintoon siirtyminen vaatii yritykseltä panostusta henkilöstön koulutuksen suhteen, jotta kaikilla osapuolilla on yhtenäiset mahdollisuudet järjestelmien käyttöön.

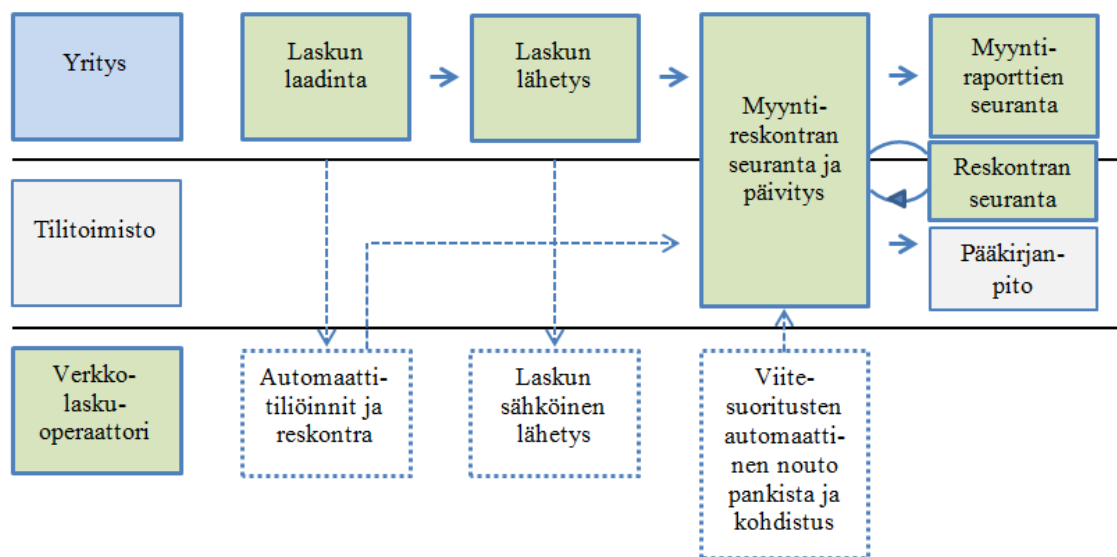
Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen aiheuttaa erilaisia kustannuksia. Näitä ovat muun muassa ohjelmistokulut käynnistysvaiheessa, tietoliikenneyhteyden kytkeminen ja testaaminen. Lisäksi operaattorit veloittavat palveluistaan hinnan. Yleensä hinta koostuu kiinteästä perusmaksusta ja taloushallinnon toimenpiteestä aiheutuvasta veloituksesta. (Lahti & Salminen 2014, 94–95.)

2.4 Sähköisen taloushallinnon prosessit

Tässä aluvussa kuvataan taloushallinnon prosesseja sähköisinä toteutettuna. Aluvussa perehdytään myyntilasku-, ostolasku-, matka- ja kululaskuprosesseihin. Lisäksi kuvataan sähköistä raportointia, viranomaisilmoituksia ja arkistointia.

Myyntilaskuprosessi

Lahden ja Salmisen (2014, 78) mukaan laskutus on yritykselle kriittinen prosessi, koska sen viivästyessä tai virheiden ilmetessä yrityksen maksuvalmius saattaa heikentyä. Näin koko yrityksen toiminta voi vaarantua. Myyntilaskuprosessi alkaa laskun laadinnasta ja päättyy maksusuorituksen myyntireskontraan kohdistamiseen ja pääkirjanpidon kirjauksiin. Myyntilasku myös arkistoidaan sähköisesti. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

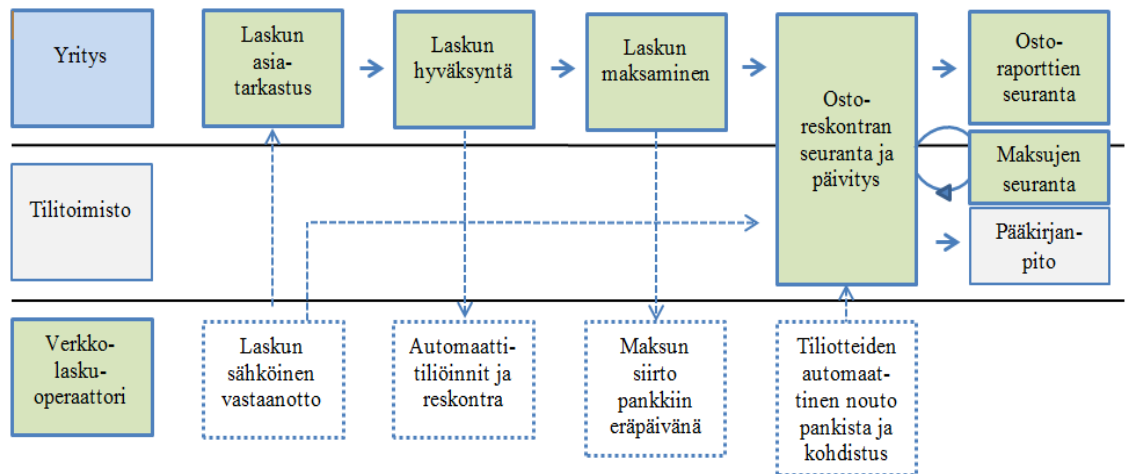


KUVA 2. Sähköinen myyntilaskuprosessi (Helanto ym. 2013, 44)

Sähköisen taloushallinnon ohjelmistolla myyntilaskun lähettäminen on helppoa ja nopeaa. Laskut on mahdollista lähettää asiakkaalle yhdellä napinpainalluksella. (Helanto 2013, 43.) Yrityksen tehtävänä on laatia lasku ja lähettää se asiakkaalle. Lisäksi yritys seuraa myyntireskontraa ja -raportteja. Verkkolaskuoperaattori hoitaa tiliöinnit ja laskujen sähköisen lähetyksen. (Kuva 2.) Tarkemmin sähköisestä myyntilaskutuksesta kerrotaan luvussa 3.

Ostolaskuprosessi

Useimmiten yritysten taloushallinnon sähköistämisen prosessi alkaa ostolaskujen käsittelyn sähköistämisestä. Ostolaskujen käsittely vie paljon aikaa, joten sähköistäminen koetaan hyvin kannattavaksi. Sähköisessä ostolaskuprosessissa manuaaliset vaiheet, kuten kuorien avaus, laskujen manuaalinen maksu ja mapitus jäävät pois. (Koi-vumäki & Lindfors 2012, 13.)



KUVA 3. Sähköinen ostolaskuprosessi (Helanto ym. 2013, 46)

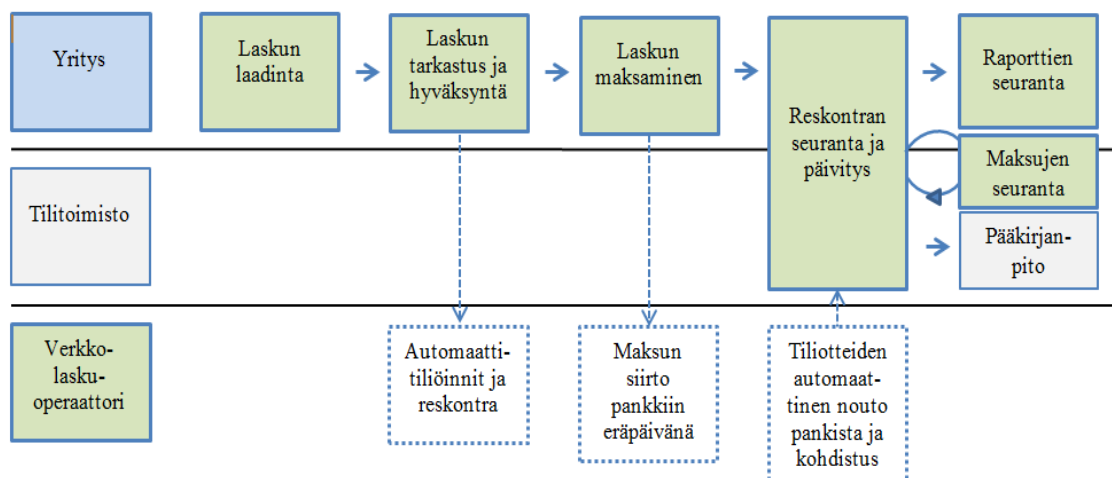
Sähköisen ostolaskuprosessi on käytännössä melko yksinkertainen. Järjestelmä vastaanottaa verkkolaskut tai skannauspalvelun kautta tulleet paperilaskut. Operaattori hoitaa myös tiliöinnit ja reskontran sekä maksujen siirtämisen pankkiin. Yrityksen tehtäväksi jää laskujen tarkastus, hyväksyntä ja maksu. Lisäksi yritys on vastuussa ostoreskontrasta ja -raporteista. (Kuva 3.)

Lahden ja Salmisen (2014, 54) mukaan sähköisellä ostolaskujen käsittelyllä voidaan laskun käsittelyä ja kierrätystä tehostaa, saadaan laskujen läpimenoaika nopeammaksi ja voidaan parantaa kontrollia. Laskujen perustiedot voidaan käsitellä kahdella tapaa. Kun kyseessä on sähköinen ostolasku, voidaan tiedot lukea suoraan sähköisestä verkkolaskusta. Jos taas kyseessä on skannattava laskulomake, hoituu skannaus OCR-älyskannauksella (Optical Character Recognition). Laskujen tietoja voi käyttää kulu-jaksotuksiin jo ennen viimeistä hyväksyntää, koska niiden tiedot löytyvät tietokannas-ta heti saapumisesta lähtien. (Lahti & Salminen 2014, 54.)

Tallennettaessa sähköiset ostolaskut sähköiseen arkistoon mahdollistetaan niiden selaus ja hakeminen toimittaja- tai tiliöintitietojen perusteella. Tämä helpottaa huomattavasti ostolaskujen käsittelyä ja niihin palaamista jälkikäteen. Henkilöt, jotka tarkastavat tai käsittelevät ostolaskuja, käyttävät sähköistä arkistoa laskuistaan. Tällöin laskuista ei tarvita tulosteita tai omia paperiarkistoja. Tällöin laskujen käsittely on mahdollista ilman, että niitä tarvitsisi paperisina kuljettaa, mikä vähentää huomattavasti laskujen katoamisen riskiä. (Lahti & Salminen 2014, 54.)

Matka- ja kululaskuprosessi

Matka- ja kululaskut ovat yrityksen henkilöstölle maksettavia maksuja. Sähköisen taloushallintojärjestelmän kautta saadaan maksuprosessia nopeutettua. Esimerkiksi matkatyötä tehnyt henkilö voi heti matkansa jälkeen laatia laskun järjestelmään, josta se maksetaan ja viedään kirjanpitoon. Tällä tavalla matka- ja kululaskuprosessin vaiheissa saadaan säästettyä aikaa ja turhia työvaiheita jää muilta työntekijöiltä väliin. (Helanto ym. 2013, 46.)



KUVA 4. Sähköinen matka- ja kululaskuprosessi (Helanto ym. 2013, 47)

Sähköisessä matka- ja kululaskuprosessissa yrityksen hoidettavaksi jää vain laskun laadinta, tarkastus, hyväksyntä ja maksu. Lisäksi yritys hoitaa reskontran ja raporttien päivitystä ja seuranta. Tiliöinnit, maksun siirron pankkiin ja tiliotteiden kohdistuksen ja noudon pankista hoitaa verkkolaskuoperaattori. Tämä helpottaa yrityksen toimintaa. Sähköisenä kulkeva ja tarkasteltava tieto on reaaliaikaista, minkä takia maksut tulevat nopeammin työntekijöille. (Kuva 4.)

Matka- ja kululaskuprosessin sähköisessä versiossa matkalaskua edeltää usein matkasuunnitelma, joka toimii matkalaskun pohjana. Valittaessa sähköisen taloushallinnon ohjelmistoa yritykseen kannattaa ottaa huomioon, että ohjelmisto soveltuu myös matkalaskutukseen. Matkakorvausten käsittelyyn soveltuviissa ohjelmissa on useimmiten riittävää, että kertoo matkan lähtö- ja paluuajan, kilometrit, kulkuvälineet sekä muut tapahtumat ja asiat, jotka vaikuttavat matkakorvauksen määrään, kuten ilmaiset ateriat. Näiden tietojen perusteella ohjelma pystyy laskemaan automaattisesti päivärahat ja kilometrikorvaukset. Automaattisen laskennan avulla epäselvyydet ja virheet korvausten oikeellisuudesta vähenevät huomattavasti. (Lahti & Salminen 2014, 107.)

Raportointi ja viranomaisilmoitukset

Koivumäen ja Lindforsin (2012, 119) mukaan yrityksen päättäjät saavat arvokasta tietoa tehokkaasti hoidetun kirjanpidon kautta. Yrityksessä voidaan päättää millaista kuukausiraportointia tehdään ja kenelle tietoa annetaan. Sisäisen raportoinnin tilaa kannattaa ajoittain tarkastella, jotta saadaan selville onko se riittävää, ajantasaista ja oikeille tahoille jaettua. (Koivumäki & Lindfors 2012, 119.) Yrityksen johdolle taloushallinnon raportit toimivat työkaluna ja päätöksenteon tukena (Helanto ym. 2013, 50).

Yrityksen raportointi voidaan jakaa kahteen osaan, sisäiseen ja ulkoiseen raportointiin. Sisäinen raportointi on nimenomaan johdolle ja yrityksen sisäiseen käyttöön tarkoitettua. Sisäiseen raportointiin kuuluvat muun muassa talousraportointi, talousohjausraportointi, budjetointi ja ennustaminen. Ulkoiseen raportointiin kuuluvat tilinpäätösraportointi ja viranomaisilmoitukset. (Lahti & Salminen 2014, 173.)

Sähköisessä taloushallinnossa raportit ovat kaikkien niiden saatavilla, jotka niitä tarvitsevat. Sähköiset raportit ovat ajan tasalla ja järjestelmän kautta on mahdollista päästä tarkastelemaan jopa alkuperäistä tositetta. Tämänkaltaisen suora yhteys raportilta tositteelle helpottaa raporttien tutkimista ja tiedon analysointia huomattavasti. Sähköisen taloushallinnon myötä kirjanpitäjän työ onkin enemmän tiedon jatkojalostamista kuin tallentamista. Sähköisen taloushallinnon ohjelmalla on mahdollista tehdä tavanomaisten kirjanpitoraporttien lisäksi sisäistä laskentaa sekä myynti-, osto- ja palkanlaskentaraportteja. (Helanto ym. 2013, 50–51.)

Viranomaisilmoituksiin kuuluvat esimerkiksi kausiveroilmoitukset. Kaikki viranomaisilmoitukset tehdään asiaa koskevaa lainsäädäntöä noudattaen. Kausiveroilmoitus tehdään useimmiten kuukausittain, vaikkakin pienimmät yritykset voivat tehdä ilmoituksen myös harvemmin. Sähköisessä taloushallinnossa veroilmoitusten tekeminen on melko helppoa. Veroilmoitustiedot voi hakea suoraan kirjanpidosta ja tarvittaessa tietoja on mahdollista täydentää. (Koivumäki & Lindfors 2012, 119.)

Helannon ym. (2013, 51–52) mukaan sähköisessä taloushallinnossa kirjanpitäjä voi nähdä kaikki yrityksen tositteet, minkä takia hänen on mahdollista työskennellä joustavasti ja ajantasaisesti. Yrityksen päättyvän kuukauden kirjanpito on sähköisessä taloushallinnossa mahdollista saada valmiiksi heti kuukauden päättyttyä, joten tiedot ovat saatavissa hyvissä ajoin ennen viranomaisilmoitusten eräpäiviä. Sähköiset viranomaisilmoitukset saadaan lähetettyä helposti, koska tiedot kerätään ilmoituksille automaattisesti ja ne siirtyvät ilman uudelleentallennusta järjestelmästä verottajalle. Maksut, jotka liittyvät ilmoituksiin, voidaan myös suorittaa suoraan järjestelmästä. (Helanto ym. 2013, 51–52.)

Arkistointi

Sähköisen taloushallinnon mukaisesti toimiessa tositteiden tallennus, täydennys ja hyväksyntä hoidetaan automaattisesti tai sähköisillä toiminnoilla. Tämän takia myös arkistot ovat sähköiset. Tasekirja on ainut lain mukaan paperilla säilytettävä asiakirja. Kaikki muut yrityksen taloushallintoon liittyvät asiakirjat voidaan arkistoida sähköisessä muodossa. (Lahti & Salminen 2014, 200.)

Sähköinen arkistointi edellyttää uusia toimintatapoja, jotta tietopääomaa voi käyttää ja muokata myös tulevaisuudessa. Jotta yrityksen tiedonhallinta olisi ajantasaista, on yrityksessä hyvä käyttää sähköistä arkistonmuodostussuunnitelmaa (eAMS). (Pehkonen 2013.) AMS:n avulla yrityksen tietojen ja asiakirjojen käsittelyä voi järjeistää. Arkistonmuodostussuunnitelman tarkoituksena on, että yrityksessä ei säilytettäisi turhaan hävitettävää aineistoa ja aineiston jälkikäteiseltä järjestelyltä vältyttäisiin. AMS-prosessi laaditaan koskemaan koko yritystä. (Kansallisarkisto 2007.) eAMS on arkistonmuodostussuunnitelman sähköinen versio (Pehkonen 2007).

Pysyvästi sähköisenä säilytettävä kirjanpitoaineisto tulee tallentaa kahdelle tietovälineelle. Pysyvään säilyttämiseen tarkoitettu aineisto tulee tallentaa niin, ettei sitä tallennuksen jälkeen pääse muokkaamaan. Tilikauden aikana säilytettävä kirjanpitoaineisto on myös säilytettävä kahdella koneellisella tietovälineellä. Toinen tietoväline voi olla esimerkiksi varmuuskopio aineistosta. (Koivumäki & Lindfors 2012, 148.)

Helannon ym. (2013, 52) mukaan sähköinen arkistointi on tehokasta. Kaikki arkistoitu aineisto löytyy vain muutaman klikkauksen takaa. Kun arkisto on osana sähköisen taloushallinnon järjestelmää, on jopa useiden vuosien takaisten tositteiden löytäminen mahdollista. (Helanto ym. 2013, 52.) Sähköisen arkistoinnin etuna on myös se, ettei tilaa vieviä paperiarkistoja tarvitse ylläpitää (Lahti & Salminen 2014, 200).

2.5 Sähköisen taloushallinnon hyödyt

Sähköinen taloushallinto tuo yrityksen toiminnalle monia etuja. Sähköisyyden kautta tieto on ajantasaista, toiminnot automaattisia ja turha työ vähenee, mitkä ovat sähköistämisen huomattavimmat edut yritykselle. Lisäksi toiminnan tehokkuutta voidaan lisätä huomattavasti sähköistämisellä. Esimerkiksi verkkolaskujen kautta yrityksen laskujen käsittelykustannukset pienenevät huomattavasti ja laskut on nopeampi toimittaa asiakkaille. (Talousverkko 2015c.)

Verkkolaskujen automatisaatio tuokin suurimman hyödyn siirryttäessä perinteisestä sähköiseen taloushallintoon. Verkkolaskujen kautta laskutuksen kustannukset pienenevät huomattavasti. Sähköisesti lähetetyt laskut ovat myös nopeammin perillä ja ne löytyvät helposti sähköisestä arkistosta. Myös laskujen vastaanottaja hyötyy sähköisessä muodossa olevista laskuista, koska ne kirjautuvat suoraan oikeille tileille kirjanpitoon ja ostoreskontraan. Tällöin laskujen käsittelystä aiheutuvat virheet vähenevät. Kun laskujen kierrätys ja hyväksyntä hoituu sähköisesti, nopeutuu laskujen hyväksymiskierto. (Yrittäjät 2014.)

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen tuo yritykselle muutoksien mahdollisuuksia. Taloushallinnon voi ulkoistaa kokonaan tai osittain, jolloin vapautuu resursseja ydinosaamiseen. Jos taloushallinnon hoito halutaan pitää yrityksessä, sen voi toteuttaa myös etätyönä, kun järjestelmä toimii internetissä. Tämä helpottaa ja nopeuttaa työtä, kun esimerkiksi laskun voi luoda jo työskentelyn yhteydessä. Yrityksen ei myöskään

tarvitse huolehtia esimerkiksi järjestelmän tietoturvasta, vaan siitä vastaa järjestelmän palveluntarjoaja tai sähköistä ohjelmaa käyttävä tiloimisto. (Yrittäjät 2014.)

Myös yrityksen johto hyötyy sähköisen taloushallinnon käytöstä. Se saa entistä ajantasaisempaa tietoa yrityksen taloudellisen tilan kehittymisestä, johon kuuluvat muun muassa tulos, myyntisaamiset, ostot ja kassa. Kun myös sisäinen laskenta ja raportointi hoidetaan sähköisin työkaluin, johto saa paremmat edellytykset seurata ja ymmärtää yrityksen taloutta. (Helanto ym. 2013, 25.)

Sähköisen taloushallinnon käyttämisestä on yritykselle monenlaista hyötyä. Kun taloushallinto on sähköisessä järjestelmässä, tehtävät ja työnjako pystytään järjestämään joustavasti. Myös prosessit muuttuvat tehokkaammaksi, mikä tuo säästöjä ja mahdollistaa keskittymisen yrityksen varsinaiseen toimintaan. Sähköisen arkistoinnin myötä säilytystilan tarve vähenee. Kun ohjelmisto hankitaan palveluntarjoajalta, ei varsinaisia kalliita ohjelmistoinvestointeja tarvitse tehdä, vaan palveluntarjoajille maksetaan sopimusperäinen maksu. (Helanto ym. 2013, 19.)

Ekologisuus on yksi sähköisen taloushallinnon hyvistä ominaisuuksista, jota peräänkuulutetaan paljon nykyajan yritystoiminnassa asiakkaidenkin puolesta. Esimerkiksi verkkolaskujen hiilijalanjälki on huomattavasti pienempi kuin paperilaskuilla. Voidaan sanoa, että keskimääräisesti verkkolasku on neljä kertaa ympäristöystävällisempi laskuvaihtoehto kuin paperinen lasku. Eniten eroa aiheuttaa kuitenkin työn tehostuminen ja sitä kautta saavutetut päästösäästöt. (Finanssialan keskusliitto 2010.) Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että yrityksen siirtyminen sähköiseen taloushallintoon on monilta osin todella järkevä vaihtoehto, vaikka uusien järjestelmien ja toimintatapojen oppiminen viekin aikaa.

2.6 Verkkolasku

Verkkolasku on sähköisen taloushallinnon perusta (Yrittäjät 2015). Verkkolasku on sähköisessä muodossa oleva lasku, jonka tietoja on mahdollista käsitellä automaattisesti sähköisessä muodossa. Laskusta voi saada tietokoneen näytölle tavallista paperista laskua vastaava kuva, josta laskun tiedot ovat helposti löydettävissä. Sekä yritykset että kuluttajat voivat vastaanottaa verkkolaskuja. (Tieke 2015.)

Puhuttaessa kuluttajille lähtevästä verkkolaskusta käytetään nimitystä e-lasku. Lähetettäessä lasku kuluttaja-asiakkaalle lähetetään se hänen verkkopankkiinsa. E-lasku korvasi vuonna 2014 kansallisen suoraveloituksen. (Yrittäjät 2015.) Yritysten välisessä laskutuksessa verkkolasku siirtyy sähköisenä laskuttajan laskutusjärjestelmästä ja päätyy automatisoiduimmissa tapauksissa ostajan kierrätysjärjestelmiin ja sitä kautta kirjanpitoon (Tomperi 2014, 142).

Lahden ja Salmisen (2014, 26–27) mukaan verkkolaskutus on taloushallinnon yksittäisistä osa-alueista keskeinen ja se edistää huomattavasti yrityksen tehokkuutta. Kun yrityksen laskutus hoituu verkkolaskuina, laskujen tiedot siirtyvät lähettäjän laskutusjärjestelmästä suoraan vastaanottavan yrityksen ostolaskujen käsittelyohjelmaan. Laskun lähettäjän on mahdollista lähettää laskusta kuvan liitteenä tai vastaanottaja voi muodostaa sen itse. Kuva on tärkeä esimerkiksi laskun arkistoinnin, tarkastamisen ja hyväksynnän yhteydessä. Verkkolaskun data puolestaan mahdollistaa sen, että kaikki laskun käsittelyyn liittyvät toimenpiteet voidaan automatisoida. (Lahti & Salminen 2014, 26–27.)

Säännöllinen ja sopimukseen perustuva kulu-, tavara- tai palvelulaskutus sopii verkkolaskutukseen (Lahti & Salminen 2014, 65). Sekä pienet että suuret yritykset voivat käyttää verkkolaskutusta, koska se on tehokas laskutustapa. Verkkolaskutuksen käyttö on kannattavaa, jos yrityksellä on useita asiakkaita. (OpusCapita 2015.)

Tomperin (2014, 142–143) mukaan yritys voi lähettää sähköisen laskun huolimatta siitä, ettei vastaanottaja voisi sähköistä laskua ottaa vastaan. Laskun välittäjänä toimivan operaattorin tai pankin palveluihin kuuluu yleensä tulostuspalvelu, jonka kautta toimitetaan paperiset laskut niitä tarvitseville vastaanottajille. Jos kuitenkin sekä laskujen lähettäjä että vastaanottaja haluavat verkkolaskutusta käyttää, he voivat liittyä verkkoon verkkolaskuvälittäjien avulla. Yritysten ei tarvitse hankkia tietoa verkkolaskustandardeista tai -tekniikasta, sillä operaattorit huolehtivat sanomakuvauksen muuntamisesta vastaanottajan vaatimaan muotoon. (Tomperi 2014, 142–143.)

Ainoastaan verkkolaskun avulla ei yrityksen taloushallintoa voi automatisoida. Paras mahdollinen hyöty saadaan aikaan, kun yrityksen verkkolaskut kytketään taloushallinnon järjestelmään. (Talousverkko 2015c.) Kun esimerkiksi tavaroita myyvä yritys lähettää verkkolaskun, siihen todennäköisesti liittyy varastonhallinta ja ostotilaukset.

Palveluita myyvän yrityksen taas kannattaa liittää laskutus esimerkiksi projektinhallintaohjelmaan, jolloin laskut voidaan helposti kohdistaa tietyille projekteille. Hoidettaessa laskutusta edeltävät ja siihen liittyvät työvaiheet sähköisessä järjestelmässä, voidaan laskutusta nopeuttaa ja jättää turhia uudelleenkirjauksia välistä. (Kurki ym. 2011, 22.)

3 MYYNTELASKUTUS

Tässä luvussa syvennytään tarkemmin myyntilaskutukseen erityisesti sähköisenä. Alussa kerrotaan hieman myyntilaskun määritelmästä. Sen jälkeen syvennytään sähköiseen myyntilaskutukseen. Kolmannessa alaluvussa vertaillaan perinteistä ja sähköistä myyntilaskuprosessia. Luvussa käydään läpi myös sähköisen myyntilaskutuksen hyötyjä sekä nykytilaa ja tulevaisuutta.

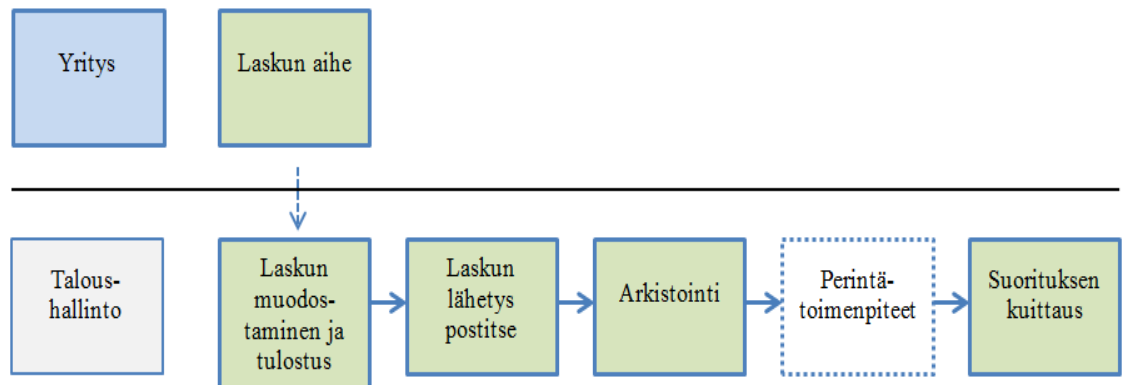
3.1 Myyntilasku

Yritysten välisessä kaupassa maksu tapahtuu harvoin käteisellä. Sekä osto että myynti hoidetaan yleensä laskutuksella. Tällöin on kyseessä myynti tai osto laskun mukaan, jonka lyhenne on l.m. Kun myyntitapahtuma kirjataan, tositteena käytetään myyntilaskua. Asiakkaalle lähetettävä myyntilasku sisältää yleisimmin vastaanottajan ja lähettäjän tiedot, laskun numeron, viivästyskoron suuruuden, eräpäivän, huomautusajan ja maksuehdot. Lisäksi laskulle määritellään toimitetut tuotteet ja niiden hinnat sekä laskun kokonaishinta. Laskulla on asiakkaalle tietona yrityksen pankkiyhteystiedot ja laskun viitenumero, joita laskun maksutilanteessa käytetään. (Hirvonen & Nikula 2009, 39–40.)

Yritykset käyttävät myyntilaskutusta saadakseen tuotteidensa tai palveluidensa luovutuksesta maksun. Myyntilaskutukselle ei ole määrätty ennalta standardeja, vaikka onkin olemassa muutamia käytetyimpiä laskutustyyppisiä. Myyntilaskun tyyppisiä ovat paperinen kirjeitse lähetetty lasku, sähköpostilasku tai verkkolasku. (Brunius & Svanström 2001.)

Myyntilaskutus on yrityksen toiminnan kannalta tärkeä taloushallinnon prosessi. Se kannattaakin hoitaa heti tavaran tai palvelun toimituksen jälkeen. Ajallaan hoidetulla myyntilaskutuksella varmistetaan, että saatavat tulevat nopeasti yrityksen tilille.

Myyntilaskutukseen liittyy useita toimintoja, joita ovat muun muassa myyntireskontra, korkolaskutus, saatavien perintä ja tuoterekisterit. (Viitala 2006, 42.)



KUVA 5. Myyntilaskuprosessi (Lahti & Salminen 2014, 79, 81)

Myyntilaskuprosessi alkaa laskun laatimisesta. Prosessin viimeinen vaihe on maksusuorituksen kohdistaminen myyntireskontraan ja pääkirjanpidon kirjaukset. Perinteisessä myyntilaskuprosessissa paperia käsitellään useassa vaiheessa, kuten tulostamisessa, kirjekuoreen laittamisessa ja postittamisessa. Arkistoon ja mappeihin tulostetaan useampia kopioita laskusta. (Lahti & Salminen 2014, 79, 81.)

3.2 Sähköinen myyntilaskutus

Tässä aluvuossa kerrotaan tarkemmin sähköisestä myyntilaskutusprosessista. Luvussa käydään läpi laskun perustietoihin, laskun muodostamiseen, laskun lähetykseen ja myyntireskontraan liittyviä seikkoja. Lisäksi kerrotaan hyvistä käytänteistä, joita noudattamalla sähköisestä laskutuksesta saadaan tehokasta ja kannattavaa.

Laskun perustiedot

Myyntilaskun lähettämisessä saa olla tarkkana. Jotta myyntilasku lähtisi oikealle vastaanottajalle oikeamuotoisen ja -sisältöisenä, tulee ottaa huomioon yrityksen taloushallintojärjestelmiin muodostetut asiakas- ja tuoterekisterit sekä muut laskutuksen perustiedot. Perustietojen oikeamuotoisuudella varmistetaan myyntitapahtumien kirjautuminen oikeille kirjanpidon tileille. Perustiedoilla mahdollistetaan kirjanpito- ja arvolisäverolain vaatimukset täyttävän laskun lähetyksen. (Koivumäki & Lindfors 2012, 59.)

Sähköinen myyntilaskutus on mahdollista vain, jos asiakkaan perustiedoista löytyy tämän verkkolaskuosoite. Osoite voi olla yrityksen OVT- tai IBAN-tunnus. IBAN-tunnukseen lisätään usein pankin BIC-koodi. Verkkolaskuosoitteen voi kysyä suoraan asiakkaalta tai etsimällä sen TIEKEN verkkolaskuosoitteistosta. (Kurki ym. 2011, 23.)

Muita myyntilaskutukseen liittyviä asiakkaan perustietoja ovat muun muassa asiakkaan nimi, toimitusosoite ja laskutusosoite. Lisäksi asiakkaan tiedoista löytyy usein merkintä siitä, onko tämä konsernin sisäinen vai ulkoinen asiakas. Tämä vaikuttaa järjestelmän valitsemaan myyntisaamistiliin myyntireskontrassa. Myyntireskontra tai laskutusmoduuli on asiakasrekisterin tyypillisiä ylläpitopaikkoja. Joissakin yrityksissä on käytössä myös erillinen CRM-järjestelmä, jonka kautta asiakastietoja ylläpidetään. (Lahti & Salminen 2014, 84.)

Laskun muodostaminen

Koivumäen ja Lindforsin (2012, 61) mukaan sähköisen myyntilaskun tekeminen on melko yksinkertaista. Haluttu asiakas valitaan asiakasrekisteristä ja tältä laskutettavat suoritteet tuoterekisteristä. Lasku voi tehdä projektinhallinnan tai tilausten käsittelyn kautta. Suoraan laskutusohjelman siirretystä tiedostosta, jonka asiakas toimittaa, on mahdollista myös muodostaa lasku.

Sähköisessä myyntilaskutuksessa on tavoitteena, ettei laskua laadittaessa tietoa käsiteltäisi useaan kertaan, vaan se siirtyy automaattisesti alkulähteeltä laskulle. Tämä tarkoittaa sitä, että tavoitellaan tiedon ottamista laskutusjärjestelmään automaattisesti toisista sovelluksista. Laskun luomisessa toisena tavoitteena on, että työntekijä, asiakas tai kumppani syöttää laskutustiedot laskutus- tai esijärjestelmään liiketoiminnan aikana. (Lahti & Salminen 2014, 86.)

Myyntilaskun muodostaminen sähköisesti hoituu käytännössä kahdella eri tavalla. Lasku tuotetaan joko esijärjestelmässä ja lähetetään sieltä tai laskun tiedot siirretään pääjärjestelmään, josta lasku muodostetaan ja lähetetään. Jos lasku muodostetaan ensin mainitulla tavalla, asiakas- ja laskutustietoja ylläpidetään esijärjestelmissä. Toisessa vaihtoehdossa taas niiden ylläpito hoituu pääjärjestelmässä. (Lahti & Salminen 2014, 87.)

Laskun lähetys

Yrityksen myyntilaskut on mahdollista lähettää sähköisinä verkkolaskuina. Lähetys onnistuu joko pankkien tai muiden operaattoreiden kautta. (Yrittäjät 2014.) Operaattoreiden kautta lähetettyinä laskun tiedot siirtyvät yrityksen myyntilaskutuksesta vastaanottajayrityksen taloushallintoon. Laskuun on mahdollista sisällyttää valmiiksi tietoja kirjanpidon tili- ja kustannuspaikoista. Operaattorin valinnassa tulee huomioida, mitä tietoja lähetettyihin laskuihin halutaan sisällyttää ja millainen kuva laskusta asiakkaan ruudulle halutaan näkyväksi. Pankkien välityksellä verkkolaskustandardi on Finvoice, johon ei voi liittää yrityksen logoa. Verkkolaskuoperaattoreiden kautta lähetettyjen laskujen standardeja ovat muun muassa TEAPPS ja ISO 20022. (Koivumäki & Lindfors 2012, 21–22.)

Oikeamuotoisen laskutusaineiston operaattorille toimittamisen jälkeen yrityksen ei tarvitse huolehtia laskun eteenpäinviennistä. Operaattorin tehtävänä on huolehtia, että lasku toimitetaan asiakkaalle oikeaa reittiä pitkin. Jos vastaanottaja ei voi ottaa vastaan sähköistä laskua, lähetetään hänelle lasku tulostuspalvelun kautta. Jos taas asiakkaalla on mahdollisuus ottaa sähköinen lasku vastaan, laskuaineisto lähetetään asiakkaan operaattorille sähköisessä muodossa. Jos lähettäjän ja vastaanottajan laskutusoperaattori on sama, prosessi hoituu vielä suurempaa tietä. Operaattorien välinen toimenpide on huolehtia, että eri laskustandardit muutetaan oikeamuotoiseksi. (Lahti & Salminen 2014, 94.)

Laskua lähettävän yrityksen on huolehdittava laskun lähettämisestä hyvissä ajoin ennen eräpäivää. Kuluttajalle lasku tulee lähettää siten, että laskun lähettämisen ja eräpäivän välille jää aikaa vähintään 14 vuorokautta. Lasku tulee lähettää ajoissa, koska kuluttajalla on oltava mahdollisuus laskun oikeellisuuden tarkistamiseen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Myyntireskontra

Suomessa pisimmälle sähköistetty taloushallinnon osaprosessi on myyntireskontra. Kotimaisten maksujen osalta pankkijärjestelmä ja viitenumero käsittely mahdollistavat jopa lähes täydellisen sähköisyyden myyntireskontran osalta. Myyntireskontratapah-

tumat ja pääkirjapidon kirjaukset muodostuvat laskutusjärjestelmässä valmiista laskusta. Myyntilaskurekisterin ja laskujen statuksen ylläpito kuuluu myyntireskontran tehtäviin. Avointen saamisten seuraaminen ja suoritusten kohdistaminen sekä perintätoimet ovat myyntireskontran päätyövaiheita. (Lahti & Salminen 2014, 96.)

Koivumäen ja Lindforsin (2012, 70) mukaan ajantasaisen myyntireskontran kautta on helppo seurata myyntisaamisia. Jos myyntisaamiset erääntyvät, niistä on helppo lähettää maksumuistutus sähköisesti. Viivästyneistä maksuista voi reskontraohjelmien kautta laatia myös korkolaskut. (Koivumäki & Lindfors 2012, 70.)

Hyviä käytänteitä

Sähköiseen myyntilaskutukseen liittyy hyviä käytänteitä, joita noudattamalla prosessista saa tehokkaan. Yrityksessä tulee tutkia laskutusprosessin automatisoinnin mahdollisuuksia. Erityisesti laskun laadinta olisi hyvä saada automaattiseksi. Laskutusjärjestelmäksi kannattaa valita ohjelma, joka tukee yrityksen liiketoimintaprosesseja. Myyntilaskutusjärjestelmän tulee olla mahdollisimman integroitu muuhun sähköiseen taloushallintoon. Myynnin kirjanpito kirjaukset on järkevä automatisoida ohjaustietojen avulla. Laskutiedot tulee syöttää itsepalveluperiaatetta noudattaen. Yrityksen kannattaa mainostaa verkkolaskutusmahdollisuutta asiakkailleen, jotta mahdollisimman monet ottaisivat sen käyttöön ja verkkolaskuosoitteet saataisiin päivitettyä asiakkaiden tietoihin. Korkolaskujen ja maksukehotusten kohdalla automatisointi on myös järkevää, jotta vältetään turhalta työltä. (Lahti & Salminen 2014, 100.)

3.3 Sähköisen ja perinteisen myyntilaskutuksen prosessien vertailua

Perinteisessä myyntilaskuprosessissa yrityksen täytyy ensin etsiä laskutettavan yrityksen yhteystiedot manuaalisesti järjestelmästä. Sen jälkeen laskun tiedot luodaan järjestelmään. Järjestelmään luotu lasku tulostetaan, laitetaan kirjekuoreen ja postitetaan asiakkaalle. Laskusta täytyy ottaa kopio, joka arkistoidaan. Maksun saapumista seurataan pankkitililtä. Jos laskun maksu ei tule ajallaan, yrityksen tulee taas luoda uusi lasku ja lähettää se. Kirjanpidon kirjausten vuoksi laskutosite ja tiliote toimitetaan ajoissa tilitoimistoon. (Visma 2014.)

Sähköinen myyntilaskuprosessi hoituu huomattavasti suoraviivaisemmin. Vastaanottajan tiedot haetaan järjestelmästä, jossa myös lasku luodaan. Lasku lähetetään asiakkaalle sähköisesti. Laskut, joissa on viitenumero, kohdistuvat useimmissa järjestelmissä automaattisesti. Jos lasku ei sisällä viitenumeroa, täytyy se kohdistaa manuaalisesti. Maksamattomasta, erääntyvästä laskusta voidaan lähettää muistutuslasku suoraan järjestelmästä. (Visma 2014.)

Calysin ja Milliganin (2015) mukaan perinteinen myyntilaskuprosessi on kallis ja epäluotettava. Vaihtoehtona voi pitää sähköistä laskutusta, joka vähentää postitus-, kuljetus- ja paperikustannuksia. Lisäksi sillä voi tehostaa toimintaa ja kiihdyttää kassavirtaa. (Calys & Milligan 2015.)

Paperisella laskutuksella on edelleen melko tärkeä osa laskujen toimituksessa. Vertailtaessa paperista ja sähköistä myyntilaskuprosessia voidaan kuitenkin huomata, että verkkolaskutuksessa kustannukset ovat murto-osan paperilaskujen kustannuksista. Lisäksi toimivalla sähköisellä myyntilaskutuksella voidaan parantaa asiakaspalvelua. (Calys & Milligan 2015.)

Vaikka sähköiseen myyntilaskutukseen siirtyminen on nykyisin suosittua ja suositeltua, epäilyttää se silti monia yrittäjiä. Monet pienyrittäjät pitävät verkkolaskutusta kalliina erityisesti kuluttaja-asiakkaille. Nykyisin verkkolaskun lähettäminen maksaa esimerkiksi 0,50 euroa, kun ennen suoraveloitettu lasku saatiin matkaan vain 0,03 eurolla. Lisäksi verkkolaskun suuret hintaerot mietityttävät yrittäjiä. Kaikilla ei ole aikaa kilpailuttaa e-laskun palveluntarjoajia. Toisaalta suurempia yrityksiä laskuttavat yritykset ovat verkkolaskuun tyytyväisiä niiden nopeuden vuoksi. Verkkolaskut myös tuovat toimintaan ennustettavuutta. (Lehto 2014.) Calys ja Milligan (2015) toteavat, että sähköiseen laskutusprosessiin siirtyminen on ehdottomasti kannattavaa, koska se mahdollistaa kustannussäästöt, tehokkaamman toiminnan asiakkaiden kanssa sekä nopeamman laskujen hyväksynnän.

3.4 Sähköisen myyntilaskutuksen hyödyt

Yritykselle verkkolaskuun siirtyminen tuo hyötynä toiminnan tehokkuuden lisääntymisen. Toiminta tulee tehokkaammaksi, koska laskujen käsittely on nopeampaan ja laskut voi hyväksyä oikeaan tietoon perustuen. (Kurki ym. 2011, 7.) Sähköisen myyn-

tilaskutuksen hyödyiksi lasketaan myös ympäristöystävällisyys. Sähköisenä lähetetty lasku ei tarvitse kuljetusta tai paperin käyttöä, mikä säästää luontoa ja energiaa. (Ekonomi info 2013.)

Sähköinen laskutus on yksi merkittävimmistä syistä, jotka aiheuttavat tuottavuuden lisääntymistä yrityksissä. Suomalaiset yritykset ovat arvioineet, että paperilaskun vastaanottaminen maksaa 30–50 euroa, puoliautomaattisen laskun vastaanotto noin 10 euroa. Jos laskun vastaanottamisen saa täysin automatisoidusti, jää yhden laskun hinnaksi työvaiheineen vain yksi euro. Sähköinen laskutus on siis kannattavaa sekä lähettäjä- että vastaanottajayritykselle. (Penttinen 2008, 4.)

Myyntilaskutuksen muuttaminen sähköiseksi tekee laskutuksesta joustavaa. Sähköisenä laskutusta voi toteuttaa juoksevana, eikä esimerkiksi ainoastaan kerran kuukaudessa toteutettuna laskutuspäivänä. Kun laskutus on joustavaa ja jatkuvaa, voidaan tehostaa kassavirran hallintaa. Laskutuksen ollessa nopeampaa saadaan myös suoritukset nopeammin yrityksen pankkitilille. (Helanto 2013, 43.)

Yritykselle sähköinen laskutus tuo myös säästöjä. Sähköisten laskujen lähettäminen ei tuo posti- tai tulostuskuluja. Kun laskutuksen kulut ovat pienemmät, voi yritys lähettää laskuja useammin. Tällöin maksu tulee yrityksen tilille nopeammin, koska yrityksen ei tarvitse odottaa maksua laskujen postituksesta johtuvien viiveiden takia. (OpusCapita 2014.)

Potapenkon (2010) mukaan sähköisen laskutuksen etuna on virheellisyyden vähentyminen. Tämä taas vähentää turhia työvaiheita. Turhien työvaiheiden poisjäämisen ja laskutuksen nopeutumisen myötä yrityksen työntekijöille jää enemmän aikaa ydinosaamisensa ja varsinaisten työtehtäviensä hoitamiseen. Automaation kautta joidenkin työntekijöiden työtehtävät luonnollisesti vähenevät, mutta heidät on mahdollista siirtää hoitamaan toisia työtehtäviä. Näin myös rekrytointin tarve vähenee ja yritys säästää myös henkilökustannuksissa muiden kustannusten lisäksi. (Potapenko 2010.)

3.5 Sähköisen myyntilaskutuksen nykytila ja tulevaisuus

Sähköinen laskutuksen kehitys on ollut hitaampaa kuin useat ovat odottaneet. Tämä johtuu osittain siitä, että yritykset ja viranomaiset ovat olleet melko hitaita ottamaan

käyttöön sähköisen laskutuksen huolimatta siitä, että se on tehokasta ja edullista. Kuluttajalaskutuksen määrä on kuitenkin koko ajan nousussa, mikä on positiivista myös yritysten kannalta. (Ekonomi info 2013.)

Monet yritykset ovat kuitenkin sähköistäneet myyntilaskutuksen perustoimintoja jo pitkälle. Kehitystä tarvitaan verkkolaskuosuuden kasvattamisessa, mutta parempaan päin ollaan koko ajan menossa. Myyntilaskujen kehitykseen liittyvät myös verkkokauppojen lisääntyminen ja manuaalilaskutuksen minimointi monessa yrityksessä. Kun verkkokaupoista ostetaan yhä enemmän ja useammin monipuolisesti tuotteita, yrityksille tulee tarve sähköistää reskontra- ja kirjanpito käsittelyä. Tämä siksi, että volyymit voitaisiin hallinnoida kohtuullisella työmäärällä ja mahdollistetaan lasku- ja rahavirtojen kontrollointi. Trendinä manuaalilaskutuksen minimoinnin suhteen on vähentää konsernin sisäisten veloitusten, edelleenveloitusten ja muun sekalaisen laskutuksen manuaalinen käsittely. (Lahti & Salminen 2014, 79.)

Euroopan Unionissa tavoitellaan verkkolaskutuksen edistämistä. Tavoitteena on, että julkisen sektorin hankinnoissa laskutus olisi 100 %:sta verkkolaskutusta. Tällä hetkellä kuluttajalaskuista EU-tasolla verkkolaskuja on noin 13 % ja julkisen sektorin sekä yritysten laskuista 20 %. Suomessa osuudet ovat hieman suurempia. (Lahti & Salminen 2014, 29.)

EU-tasolla sähköiseen laskutukseen panostetaan paljon. Euroopan digitaalisen agendan vuodelle 2020 tärkeänä osana on verkkolasku. Komission tavoitteena on EU-tasolla määritellä yhtenäinen laillinen viitekehys, yhtenäistää laskutusstandardeja ja yhteensoveltuvuutta maiden rajojen yli. Komissio on suunnitellut kehittävänsä keskitetyn EU-elimien sähköisille laskuille. Lisäksi yksittäisissä maissa tulee olemaan kansalliset foorumit sähköiseen laskutukseen liittyen. (Svenska Bankföreningen 2015.)

Suomessa myös sähköisen kuluttajalaskutuksen määrä on noussut huomattavasti. Kuluttajat ottivat vastaan puolet laskuistaan sähköisinä jo vuonna 2013. Tutkimuksen mukaan kuluttajalaskuista kaksi kolmasosaa tulee sähköisinä vuoteen 2020 mennessä. Kun kuluttajien suoraveloitus Suomessa lopetettiin vuonna 2013, sähköinen laskutus lisääntyi huomattavasti. Tämä trendi on jatkanut edelleen ja kuluttajat osaavat pyytää yrityksiltä sähköisiä laskuja. Esimerkiksi OpusCapitan kautta kulkeneiden sähköisten laskujen määrä kolminkertaistui vuonna 2013. (OpusCapita 2014.) Voidaan siis arvel-

la, että sekä kuluttajalaskutus että yritysten välinen laskutus tulee sähköistymään yhä enemmän tulevaisuudessa.

4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja, joka toimii kiinteistöalalla. Lisäksi luvussa kerrotaan toimeksiantajan myyntilaskutuksen nykytilanteesta. Toimeksiantajan nykytilan kuvaus perustuu yrittäjälle tehtyjen haastatteluiden kautta saatuihin tietoihin.

4.1 Toimeksiantajan ja toimialan esittely

Kiinteistöpalvelut kuuluvat tärkeänä osana kiinteistö- ja rakentamisklusteriin. Kiinteistöjen ylläpidon arvo oli 15,5 miljardia euroa vuonna 2011, mikä on suurempi kuin uudisrakentamisen arvo. Kiinteistöpalvelualaan kuuluvat koko kiinteistön elinkaareen liittyvät hoito- ja ylläpitopalvelut sekä toimitila- ja käyttäjäpalvelut. Esimerkiksi kiinteistönhuolto, tekniset palvelut, puhdistus- ja siivouspalvelut sekä jätehuolto ovat kiinteistöpalveluja. (Kiinteistötyöntajat 2015.)

Kiinteistöala työllistää noin 90 000 henkilöä, joista 75 000 toimii kiinteistöalalla ja loput muussa kiinteistöliiketoiminnassa. Yhteenlaskettuna yksityinen ja julkinen kiinteistöpalveluala työllistää yli 100 000 henkilöä. Alalla on havaittavissa suurista ikäluokista johtuvaa työllisyystarvetta, koska noin puolet työntekijöistä eläköityy vuoteen 2020 mennessä. Kiinteistöpalvelualan työllisyys on ollut nousussa, mikä johtuu osittain muiden toimialojen ja julkisen sektorin kiinteistöpalveluiden ulkoistamisesta. (Kiinteistötyöntajat 2015.)

Kiinteistöpalvelu Nummela Ay on lahtelainen kiinteistöhuoltoyritys, joka on perustettu vuonna 1992. Yritysmuotona oli ensin toiminimi, mutta vuonna 1998 yritysmuoto muutettiin avoimeksi yhtiöksi. Yrityksen perustajana toimi Lasse Nummela. Yrityksellä on henkilöstöä 6–10 henkilöä, jotka se työllistää sekä siivous- että kiinteistönhuoltotoimintaan. Henkilöstömäärä on riippuvainen vuosiajankohdasta.

Yrityksen toimintaan kuuluu kiinteistönhuolto- ja siivoustyöt asuin- ja liikekiinteistöissä. Lisäksi yritys huolehtii ulkoalueiden kunnossapidosta. Yrityksessä on myös

toimiva päivystys, joka on asiakkaiden käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa. Asiakkaina on tällä hetkellä noin 50 taloyhtiötä. Lisäksi asiakkaina voidaan pitää myös yksityishenkilöitä, jotka satunnaisesti käyttävät päivystyspalveluita ja esimerkiksi ovenavausta. Yrityksen liikevaihto on noin 0,6 miljoonaa euroa vuodessa.

4.2 Laskutuksen nykytila ja tulevaisuus

Perinteiseen laskutusprosessiin kuuluu laskun laadinta manuaalisesti sekä tulostus ja postitus kirjeitse (Lahti & Salminen 2014, 79). Kiinteistöpalvelu Nummela Ay:ssä laskut tehdään tällä hetkellä noudattaen perinteistä paperista myyntilaskuprosessia. Laskut tehdään manuaalisesti Passeli-ohjelmalla kerran kuukaudessa. Laskutus koostuu taloyhtiöille kiinteästi toimitettavista kuukausisopimuslaskuista ja lisätyöstä. Asiakkailta laskutetaan kuukausittainen sopimushinta kiinteistön huollosta ja mahdollisesti myös siivouksesta. Laskuun lisätään kuukauden aikana suoritettuihin sopimukseen kuulumattomat työt, jotka ovat erillisveloitettavia. Näitä erillisveloitettavia töitä ovat esimerkiksi hiekotus ja varaosat. Osa asiakkaista haluaa erillisveloitettavista töistä erillisen laskun ja muiden laskuihin ne lisätään sopimuksen mukaisten töiden kanssa. Laskuja tulostetaan kaksi, toinen asiakkaalle ja toinen kirjanpitoon. Laskut lähetetään asiakkaalle postitse.

Yritys on ulkoistanut kirjanpitonsa muuten kuin laskutuksen osalta. Laskutuksen hoitaa tällä hetkellä eräs työntekijöistä, joka tekee myös varsinaiseen toimintaan liittyviä tehtäviä. Hänelle haluttaisiin mahdollistaa enemmän ajankäyttöä varsinaiseen liiketoimintaan liittyen.

Toimeksiantajan tarve sähköiselle myyntilaskutusohjelmalle on lähtöisin siitä, että asiakkaat ovat kyselleet sähköisiä laskuja. Sähköisen myyntilaskutusohjelman kautta yritykset tavoittelevat usein tehokkuuden lisääntymistä (Kurki 2011,7). Sähköiselle myyntilaskutukselle on myös ominaista, että sen avulla saadaan aikaisiksi kustannussäästöjä (OpusCapita 2014). Kustannusten minimointi ja laskutukseen käytettävän työajan väheneminen ovatkin toiveita, jotka verkkolaskutuksen kautta toimeksiantaja toivoo saavutettavan.

Toimeksiantaja asetti laskutusohjelmalle kaksi toivottua ominaisuutta. He toivovat, että laskutusohjelmassa olisi reskontra ja automaattinen ilmoitus asiakkaalle laskun

erääntymisestä. Lisäksi toiveena oli, että laskutusohjelma olisi yksinkertainen ja helpokäyttöinen. Kirjanpidon ja sähköisen laskutusohjelman välille ei tarvitse muodostua yhteyttä, vaan niin sanottu ”kevyempi versio” riittää.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa toimeksiantajan päätöksenteon tueksi ja auttaa häntä siirtymään sähköiseen laskutukseen. Työssä käytetään tutkimusmenetelmänä laadullista tutkimusta. Luvussa kuvataan laadullisen tutkimuksen teoriaa ja aineiston hankintamenetelmistä tutkimuksessa käytettyjä haastattelua ja dokumenttianalyysejä. Lisäksi kerrotaan aineiston analyysistä. Luvussa kerrotaan myös, miksi opinnäytetyö voidaan mieltää laadulliseksi tutkimukseksi. Lisäksi kuvataan miten aineistoa käytännössä on hankittu ja analysoitu.

5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisuutena hyvin laaja. Sitä ei voi yksinkertaisesti määrittellä ja sen alla on useita erilaisia laadullisia tutkimuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 9.) Yleensä on kyse laadullisesta tutkimuksesta, kun tutkimuksen kohteena olevia ilmiöitä ei tunneta. Laadullisen tutkimuksen avulla asioita ei pyritä yleistämään. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää käsiteltävää ilmiötä. (Kananen 2014, 16.)

Kanasen (2014, 18) mukaan Strauss ja Corbin (1990) määrittelevät laadullisen tutkimuksen tutkimukseksi, jossa tutkimusongelma pyritään ratkaisemaan käyttämättä tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan yksittäistä tapausta. Kvalitatiivisen tutkimuksen perusluonteeseen kuuluukin tämän yksittäisen ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen mahdollisimman syvällisesti sekä tulkinta. (Kananen 2014, 18–19.)

Hirsjärven ym. (2009, 164) mukaan laadulliselle tutkimukselle on olemassa tietynlaisia tyypillisiä piirteitä. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto kootaan todellisissa tilanteissa ja tiedonhankinta on kokonaisvaltaista. Tyypillistä on myös, että ihminen on tiedonkeruun välineenä, koska tutkija suosii oman havainnointinsa ja keskustelujen kautta hankittua tietoa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan tavoitteena on tuoda

esiin odottamattomia seikkoja, jotakin uutta. Tutkimuksen lähtökohtana ei ole valmiin teorian testaaminen vaan aineiston monipuolinen tarkastelu. Laadullisen tutkimuksen kohdejoukko on usein pieni ja se valitaan tarkoituksenmukaisesti. Tutkimuksen toteutus on joustavaa ja tutkimussuunnitelmaa voidaan muuttaa tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Kvalitatiivinen tutkimus on usein aineistolähtöistä analyysiä, jossa teoriaa rakennetaan kokemusperäisestä aineistosta lähtien. Tutkimus aloitetaan yleensä ilman ennakkosetelmäksi tai määritelmiä. Tämän takia laadullista tutkimusta voidaan sanoa hypoteesittomaksi. Se tarkoittaa sitä, että tutkija lähtee liikkeelle ilman päätettyjä ennakkoletuksia tutkittavasta aiheesta tai tutkimuksen tuloksista. Tutkimuksen edetessä tutkijan olisi opittava uutta tutkimuksen kohteesta. Tutkijalla onkin tärkeä rooli kvalitatiivisessa tutkimuksessa. (Eskola & Suoranta 2003, 19–20.)

Oma työni on laadullinen, koska siinä perehdytään yhteen rajattuun ongelmaan, johon laadullisen tutkimuksen menetelmillä haetaan ratkaisua. Laadullisena tutkimustani voi pitää, koska siinä lähdetään hakemaan ratkaisua tutkimusongelmaan ilman, että tuloksista olisi muita ennakkoolettamuksia kuin, että tuloksia syntyy. Tutkimukseni tavoitteena on tuoda toimeksiantajalleni uudenlainen ratkaisu käyttöön. Laadullisen tutkimuksen valitsin tutkimusmenetelmäksi, koska määrällisellä tutkimuksella en saisi oikeanlaista tietoa enkä tuloksia aikaiseksi. Uskon laadullisen tutkimuksen olevan oikea valita opinnäytetyöhöni, koska tavoitteenani on hankkia toimeksiantajalleni olennaista ja tarpeellista tietoa.

5.2 Aineiston hankinta

Laadullisen tutkimuksen aineisto on pelkistetyksi aineistoa, joka on tekstimuotoista. Teksti voi syntyä tutkijasta riippuen (haastattelut, havainnointi) tai riippumatta (kirjeet, omaelämäkerrat). (Eskola & Suoranta 2003, 15.) Yleisimmin kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto hankitaan haastatteluilla, kyselyillä, havainnoinnilla ja hakemalla tietoa erilaisista dokumenteista. Kyseisiä menetelmiä voi käyttää yksittäin, rinnakkain tai eri yhdistelemällä eri tavoin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71.)

Kysymiseen perustuva aineistonkeruumenetelmä parhaiten sovellettavissa, kun tutkitaan aikomuksia käyttäytyä jollakin tavalla. Havainnointiin perustuvaa aineistonke-

ruumenetelmä on soveltuvin, kun tutkitaan vuorovaikutuskäyttäytymistä. Havainnointi, keskustelut ja omaelämäkerrat aineiston hankinnan menetelmänä ovat luontevimpia, kun tutkimusasetelma on vapaa. Jos tutkimusasetelma on muodollinen ja strukturoitu, on hyvä käyttää esimerkiksi kokeellisia menetelmiä ja strukturoituja kyselyjä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71.)

5.2.1 Haastattelut

Tutkimushaastattelun ominaispiirteisiin kuuluu, että haastattelijä (tutkija) välittää kuvaa haastateltavan käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Haastattelussa pyritään keräämään informaatiota ja se on täten ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa, joka eroaa keskustelusta. Haastattelun ominaispiirteisiin kuuluu myös, että haastattelu on haastattelijan ohjaamaa ja alulle panemaa. Haastateltavan on lisäksi pystyttävä luottamaan, että hänen antamiaan tietoja käsitellään luottamuksellisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 41–43.)

Vaikka tutkimushaastatteluilla on tiettyjä yleispiirteitä, eroavat ne kuitenkin toisistaan. Erot syntyvät lähinnä strukturointiasteen mukaan, eli riippuen siitä miten kiinteästi kysymykset on haastattelussa muotoiltu ja kuinka paljon haastattelijä jäsentelee tilannetta. Strukturoitu eli standardoitu lomakehaastattelu muodostaa oman haastattelu-luokkansa ja kaikki muut haastattelun lajit oman luokkansa. Muita haastattelulajeja ovat esimerkiksi puolistrukturoitu haastattelu, strukturoimaton haastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu ja kvalitatiivinen haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 43–44.)

Lomakehaastattelussa eli strukturoidussa haastattelussa kysymysten muoto ja järjestys on kaikille haastateltaville sama. Kysymysten esitystavan perustana on ajatus siitä, että kysymysten merkitys säilyisi samana kaikille haastateltaville. Tällöin myös vastausvaihtoehdot ovat valmiina ja niistä pyydetään tietyn perustein valitsemaan itselle sopivin vaihtoehto. (Eskola & Suoranta 2003, 86.) Strukturoitua haastattelua käytetään useammin kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä. Sitä voidaan kuitenkin käyttää myös kvalitatiivisessa tutkimuksessa kun halutaan esimerkiksi tyypitellä haastatellut henkilöt vastaustensa perusteella laadullisiin luokkiin. Lomakehaastattelussa on tärkeää, että kysytään tarkoituksenmukaisia kysymyksiä, joille löytyy perustelu tutkimuksen viitekehystä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 74–75.)

Strukturoimaton haastattelu muistuttaa keskustelua. Haastattelija ja haastateltava keskustelevat tietystä aiheesta, mutta kaikkia teema-alueita ynnä muita ei käydä läpi kaikkien haastateltavien kanssa. (Eskola & Suoranta 2003, 86.) Strukturoimattomasta haastattelusta käytetään myös nimityksiä avoin haastattelu, kliininen haastattelu, syvähaastattelu, keskustelunomainen haastattelu ja asiakaskeskinen haastattelu. Syvähaastattelussa käydään läpi avoimia kysymyksiä. Haastattelijan kuuluu syventää haastateltavien vastauksia ja näin rakentaa haastattelua eteenpäin. Aihe on määritelty, mutta edellisen kysymyksen vastaus määrittelee seuraavan kysymyksen. Haastateltavat eivät aina tiedä osallistuvansa tutkimukseen ja tietoja antamaan valitaan aiheeseen erikoistuneita henkilöitä. Syvähaastattelussa haastatellaankin usein vain muutamaa henkilöä syvällisesti ja perinpohjaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 45–46.)

Teemahaastattelut ovat kvalitatiivisten tutkimusten käytetyimpiä tiedonkeruumenetelmiä. Teemahaastattelu on hyvä vaihtoehto, kun ilmiötä ei tunneta ja kohteesta halutaan saada selkeä ymmärrys. (Kananen 2014, 76.) Teemahaastattelussa haastattelu kohdistuu tiettyihin teemoihin, joista haastateltavan kanssa keskustellaan. Koska teemahaastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen mukaisesti, tutkijan näkökulma vapautuu haastattelusta ja tuo haastateltavien sanoman esille. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, koska teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat. Teemahaastattelusta puuttuu täysi vapaus kuten syvähaastattelussa, mutta kysymyksillä ei ole ennalta määriteltyä tarkkaa järjestystä ja muotoa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48.)

Ryhmähaastattelu on tiedonkeruumenetelmänä toimiva. Siinä haastatellaan yhdellä kerralla useita henkilöitä ja se on sovellettavissa erilaisiin tilanteisiin. 6.3.5-tekniikka on yksi ryhmähaastattelun tekniikoista. Numero 6 tarkoittaa keskusteluun osallistuvien jäsenien lukumäärää. Jokaiselle keskustelun jäsenelle annetaan kolmen paperin nippu, jonka jokaisen sivun yläreunaan kirjoitetaan uhka, jonka jäsen mieltää kyseessä olevaan asiaan liittyen. Numero 3 merkitsee jokaisen jäsenen määrittelemien uhkien määrää. Seuraavassa vaiheessa annetaan yksi papereista vasemmalla puolella istuvalle henkilölle. Hän kirjoittaa siihen ratkaisuehdotuksen uhalle. Paperien kierrättämistä jatketaan kunnes jokaisen jäsenen kaikissa paperissa on viisi ratkaisuehdotusta. Kierrättämisen tarkoituksena on tuottaa uusia ratkaisuehdotuksia. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2015.)

6.3.5-tekniikka soveltuu sekä teoria- että aineistolähtöiseen tutkimukseen. Se poikkeaa normaalista ryhmähaastattelusta, koska haastattelijalla ei ole kontrollia ja hallitsee ryhmää. Kun jokaiselta odotetaan ratkaisuehdotuksia, saadaan myös ryhmän hiljaisten jäsenten ääni kuuluviin. 6.3.5-tekniikka on hiljainen ryhmähaastattelu ja se soveltuu hyvin haastatteluympäristöihin, joissa haastateltavat olisivat muuten epätasavertaisia keskenään. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2015.)

Opinnäytetyössäni käytin haastattelua kerätäkseni aineistoa tutkimuksen pohjatietoja varten. Tein haastattelun toimeksiantajalleni. Siinä oli toimeksiantajan lisäksi henkilö, joka vastaa laskutuksesta yrityksessä. Haastattelu oli strukturoimaton, eli keskustelimme yrityksen myyntilaskutuksen tämänhetkisestä tilanteesta ja tulevasta laskutusohjelmasta, jota varten opinnäytetyö tehtiin. Haastattelu toteutettiin huhtikuussa 2015 ja se kesti noin tunnin. Lisäksi haastattelin toimeksiantajaa sähköpostitse useampaan otteeseen tapaamisemme jälkeen, koska välimatkan vuoksi tapaamiset eivät olleet mahdollisia. Sähköpostihaastattelu oli puolistrukturoitu eli siinä annoin toimeksiantajalle valmiit avoimet kysymykset, joihin hän vastasi. Sähköpostihaastatteluita tein toimeksiantajalle kaksi kertaa, syys- ja marraskuussa.

5.2.2 Dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysi on tutkimusaineiston analyysia, jossa aineistoa ei ole mahdollista koota suorien, välittömien havaintojen avulla. Dokumenttien analysointia voi käyttää vaihtoehtoisena tiedonkeruumenetelmänä haastatteluille, kyselylomakkeille ynnä muille. Toisinaan valmiin aineiston tutkiminen on ainut mahdollisuus saada tietoa jostakin aiheesta. Voi myös tietyissä tilanteissa olla taloudellisempaa ja käytännöllisempää tutkia valmiita dokumentteja, kuin lähteä kokoamaan uutta aineistoa. (Anttila 1998.)

Dokumentit ovat kirjallisena, kuvallisena, äänitteinä tai muilla visuaalisilla muodoilla tuotettuja aineistoja, jotka on tuotettu menneisyydessä. Erilaisia dokumentteja ovat esimerkiksi muistiinpanot, verkkosivut, kirjat, muistiot ja päiväkirjat. Dokumentit antavat mahdollisuuden ymmärtää kohteen tai yrityksen kehittymistä. Yritystoimintaan liittyen kvalitatiivisen tutkimuksen aineistoja voivat olla esimerkiksi vuosikertomuk-

set, kokouspöytäkirjat, organisaatiokuvaukset ja toimintaohjeet. (Kananen 2014, 90–91.)

Valmiin aineiston ja dokumenttien analysointi on tyypillistä kvalitatiiviselle tutkimukselle. Kun käytetään valmista aineistoa, saadaan enemmän aikaa varsinaisen tulkin tekemiselle. Valmiita tutkimusaineistoja ovat aikaisempien tutkimusten aineistot, tilastot, henkilökohtaiset dokumentit, yritysten asiakirjat sekä joukkotiedotuksen ja kulttuurin tuotokset. Näistä muut paitsi tilastot ovat kvalitatiivisen tutkimuksen aineistoa. (Eskola & Suoranta 2003, 117–118.)

Anttilan (1998a) mukaan dokumenttianalyysin aineisto jaetaan primaari-lähteisiin ja sekundaarilähteisiin. Primaari- eli alkuperäislähde on lähtöisin taholta tai henkilöltä, joka sen on laatinut. Sekundaarilähde taas viittaa alkuperäiseen dokumenttiin. Lähdekritiikin kannalta tulee olla sitä huolellisempi, mitä useamman välikäden kautta tieto on siirtynyt tutkittavaan aineistoon. Dokumenttiaineiston voikin jakaa sen saavutettavuuden mukaan suljettuun aineistoon, rajoitetusti saatavilla olevaan aineistoon, avoimeen arkistoituu aineistoon ja avoimeen julkaistuu aineistoon. (Anttila 1998a.)

Dokumenttianalyysin aineisto on koottu aikaisemmin ja usein muuhun tarkoitukseen kuin tutkimustyöhön, mitä voidaan pitää tiedonkeruumenetelmän heikkoutena (Anttila 1998). Dokumenttien sisältöön onkin suhtauduttava kriittisesti, kun niitä käytetään tieteelliseen tutkimukseen. Aineistoja tulisi vertailla muihin lähteisiin, jotta siitä saataisiin luotettavaa. (Kananen 2014, 91.)

Opinnäytetyössäni käytin dokumenttianalyysia varsinaisten tutkimusaineiston keruuta varten. Etsin internetistä sopivia palveluntarjoajia TIEKEN sivulta ja muuten hakupalvelun kautta. Valitsin yritykset, jotka sähköistä myyntilaskutusta tarjoavat. Lähetin tarjouspyynnöt sähköpostitse valitsemini yrityksiin ja keräsin tuolla tavalla dokumentteja tutkimusta varten (liite 1). Tarjouspyynnöt lähetin yhteensä kahdeksalle palveluntarjoajalle. Yrityksen pankkia lähestyin sähköpostilla ja tutkin heidän internetsivujaan. Tutkin myös yhden verkkopohjaisen palveluntarjoajan palvelua heidän verkkosivuillaan. Lisäksi tutkin valmiina olevaa aineistoa, jota ohjelmiin ja palveluntarjoajiin liittyen löytyi internetistä. Tarjouspyyntöjen kautta keräämäni dokumenttiaineisto on primaarilähteeltä, koska se on suoraan yrityksistä, jotka palveluita tarjoavat. Myös

verkkopohjaisen palvelun aineisto on primaarilähteeltä, koska se on suoraan yrityksen verkkosivuilta.

5.3 Aineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysillä selkeytetään aineistoa ja tuotetaan uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Aineistoa pyritään tiivistämään ilman, että kadotettaisiin sen sisältämä informaatio. Aineiston analyysia voidaan pitää kaikkein hankalimpana vaiheena kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisen tutkimusaineiston analysointitapoja on paljon. Tavat olisi hyvä tuntea, jotta osaisi löytää oikeat vaihtoehdot oman tutkimuksen analysointiin. (Eskola & Suoranta 2003, 137.)

Aineiston keruu ja analysointi etenevät kvalitatiivisessa tutkimuksessa sykleissä, joissa aineistoa analysoidaan ja tämän jälkeen kerätään taas uutta aineistoa. Kerätty aineisto litteroidaan ensiksi yhteen muotoon, usein tekstiksi. Tämän jälkeen aineisto tiivistetään ja etsitään siitä tutkimusongelmaan liittyviä asioita. Tiivistetty aineisto luokitellaan ja lopuksi muodostetaan ratkaisu. Usein analyysin jälkeen tehdään lisää tiedonkeruuta, jolla voidaan täydentää analyysia. (Kananen 2014, 99–100.)

Litteroinnissa erilaisia kuva-, ääni- ja videotallenteita kirjoitetaan kirjalliseen muotoon. Näin materiaalin käsittely mahdollistetaan manuaalisesti tai ohjelmallisesti analysointimenetelmillä. Esimerkiksi haastatteluaineisto kirjoitetaan tekstimuotoiseksi. Tutkija joutuu tekemään jo tässä aineiston käsittelyvaiheessa ratkaisuja, koska hänen tulee valita tarvittavat aineistot, jotka litteroi. Kaikkea mahdollista aineistoa ei kannata suuren työmäärän vuoksi litteroida, mutta alkuperäisaineistoon voi aina palata. (Kananen 2014, 101–102.)

Haastatteluiden tai tekstien numerointi on järkevää haastattelua litteroidessa. Numerointi helpottaa aineiston käsittelyä ja analysointia. Haastattelulitteraatioon on hyvä merkata myös muita tunnistetietoja, joita voi mahdollisesti käyttää myös raportoinnissa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Aineiston litterointia käytetään apuna, koska päätelmien tekeminen suoraan tallenteista ei ole suotavaa. Varsinaista ohjetta litteroinnin tarkkuudelle ei ole, vaan se on riippuvainen tutkimustehtävästä ja -otteesta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 138–139.)

Teemoittelulla tutkimusaineistosta nostetaan esiin tutkimusongelmaa vastaavia teemoja. Teemoittelu onkin usein ensimmäinen aineiston analysoinnin varsinaisista vaiheista. Aineistosta pyritään poimimaan keskeisiä aiheita. Ainoastaan teemojen mukaan järjestettyjä sitaatteja ei kannata aineiston analysointimenetelmänä käyttää, koska ne eivät mahdollista kovin syvällistä analyysia ja johtopäätöksiä. Onnistuneessa teemoittelussa on käytetty teoriaa ja empiriaa yhtenäisesti. (Eskola & Suoranta 2003, 174–175.)

Teemojen muodostamisessa voidaan käyttää apuna esimerkiksi koodausta. Koodauksella muodostetaan yksinkertaistettuja karttoja, jotka tutkija pyrkii kokoamaan aineiston ulottuvuuksien ja käsitteellisten kerrosten kautta. Tällöin aineistoa lähestytään deduktiivisesti eli teoriakäsitteiden avulla. Koodaus on siis aineiston käsittelytekniikka, jolla aineisto tiivistetään ymmärrettävään muotoon. (Kananen 2014, 103–104.)

Järjesteltäessä aineistoa teemojen mukaan, jokaisen teeman alle kootaan kohdat, joissa puhutaan tai kirjoitetaan kyseisistä teemoista. Järjestelyn voi tehdä käsin esimerkiksi teemakortistoon tai tekstinkäsittelyohjelmalla. Tutkimusraportissa teemoista voi sitten esittää teemojen käsittelyssä sitaatteja, jotta voidaan todentaa lukijalle, että on ollut olemassa aineisto, johon analyysi pohjautuu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tyypittelyllä etsitään teemoittelun tavoin aineistosta tyyppejä, jotka sisältävät samankaltaisuuksia ja muodostetaan niistä tyyppiryhmiä. Tyypittely edellyttää useimmiten teemoittelua. Tyyppien on tarkoitus tiivistää ja tyypillistää aineistoa. Parhaimmillaan ne kuvaavat tutkimusaineistoa mielenkiintoisesti ja laajasti. (Eskola & Suoranta 2003, 181.)

Sisällönanalyysi on analysointitapa, jolla dokumentteja voidaan analysoida järjestelmällisesti ja puolueettomasti. Sisällönanalyysia voi käyttää strukturoimattomankin aineiston analyysiin. Menetelmän avulla on tarkoitus saada tiivistetty ja yleisessä muodossa oleva kuvaus tutkittavasta aiheesta. Sisällönanalyysin avulla saadaan järjestettyä aineisto johtopäätöskien tekoa varten, mistä sitä on myös kritisoitu. On mahdollista ettei tutkija saa vedettyä analysoinnin tuloksista johtopäätöksiä vaan esittelee järjestetyn aineiston tuloksina. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103.)

Oman aineistoni analyysin aloitin ensin avaamalla kaikkien tarjouspyyntöjen sisällön selkeään kirjoitettuun muotoon. Sen jälkeen tein yhteenvedotaulukon, johon teemoittelun mukaisesti keräsin toimeksiantajan kannalta oleelliset tiedot. Tyypittelyllä loin tarjouspyynnöistä erilaisia ryhmiä sen mukaan minkäkaltaisia ne ovat ja mihin yrityksen toiminnan vaiheeseen ne mahdollisesti sopivat. Sisällönanalyysia käytin toimeksiantajalle tekemien haastatteluiden analysointiin, kun tulkitsin mitkä ovat heidän toiveensa ja kriteerinsä myyntilaskutusohjelmalle.

6 MYYNTELASKUTUSOHJELMISTOT

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia. Ensin esitellään toimeksiantajan ja laskutuksesta vastaavan henkilön haastatteluiden perusteella tehty kartoitus myyntilaskutuksen tarpeesta. Toisessa alaluvussa esitellään tarjoukset.

6.1 Tarjousten ohjelmistot

Tarjouspyynnöt lähetettiin yhteensä kahdeksalle eri palveluntarjoajalle sähköpostitse (liite 1). Lisäksi selvitettiin yhden yksinkertaisen internetversion hintoja ja toimintaa soittamalla kyseiseen yritykseen lisätietoja varten ja tutkimalla ohjelmaa heidän verkkosivuillaan. Tutkimuksessa selvitettiin myös, millainen mahdollisuus yrityksen pankilla olisi tarjottavana myyntilaskutuksen suhteen. Pankkiin otettiin yhteyttä sähköpostitse. Seuraavassa alaluvussa esitellään saapuneiden tarjousten ohjelmistot. Ohjelmistoista esitellään hinnat, ominaisuudet ja käyttöönotto. Lisäksi luvussa esitellään vertailua eri ohjelmistojen välillä. Kaikki hinnat sisältävät arvonlisäveron 24 prosenttia.

Tarjous A

Tarjouksen A palvelu on pilvipalveluna toimiva taloushallinnon kokonaisratkaisu, josta asiakas voi valita tarvitsemansa palveluosiot. Ohjelmistolla voi hoitaa osto- ja myyntilaskutuksen, raportoinnin, arkistoinnin ja henkilöstöhallinnon, kuten palkanlaskennan. Koska ohjelma on käytettävissä pilvipalveluna, se ei vaadi yritykseltä laitteiston hankintaa. Käyttöön tarvitaan vain tietokone tai mobiililaitte ja internetyhteys.

Palveluntarjoajan ohjelma on suunniteltu nopeuttamaan myyntilaskujen käsittelyä. Ohjelmaan kirjattavia tietoja on mahdollista automaattisesti käyttää liiketoiminnan raportoinnissa. Ohjelmiston tavoitteena on säästää laskutukseen käytetystä ajasta 80 prosenttia. Lisäksi ohjelman käytön avulla voi vähentää laskujen käsittely- ja lähetyskuluja. Myyntilaskujen sähköistämällä nopeutetaan saatavien kotiutumista sekä parannetaan yrityksen maksuvalmiutta. Tiedot voi myös automaattisesti siirtää kirjanpitoon, jos yhteys ohjelman ja kirjanpidon välille muodostetaan.

Ohjelman hinnoittelu on riippuvainen yrityksen liikevaihdosta ja siitä, kuinka monelle käyttäjälle tunnukset avataan. Jokaisesta lisäkäyttäjstä veloitetaan 13,92 euroa. Kyseisen tarjouksen hinnat on laskettu yritykselle, jonka liikevaihto on 0,5–1,0 miljoonaa euroa. Ohjelmapäivitykset, varmuuskopiointi, sähköinen arkistointi ja tekninen ylläpito sisältyvät palveluosioiden kuukausimaksuun. Ohjelman tarjous perustuu arvioon tapahtumien määrästä. Tapahtumamaksut veloitetaan kuukausittain toteutuneiden tapahtumien mukaisesti. Tarjouksessa tapahtumien hinnat on laskettu olettaen, että puolet myyntilaskuista lähetettäisiin verkkolaskuina.

Tarjouksen A ohjelmiston hinta koostuu kertaluonteisista ja kuukausikohtaisista maksuista. Palvelun avausmaksu on kertaluontoinen ja se on 173,77 euroa. Myyntireskontran perustoiminnot kustantavat 47,17 euroa kuukaudessa. Verkkolaskun lähetys ja viitesuoritus kuuluvat tapahtumamaksuihin. Verkkolaskun lähetys kustantaa 0,60 €/kpl ja viitesuoritus 0,48 €/kpl eli yhteensä 1,08 euroa. Jos laskuja lähetettäisiin 70 kuukaudessa, hinnaksi tulisi 75,60 euroa. Kuukausittainen palvelumaksu on siis 122,77 euroa sisältäen myyntireskontran ja tapahtumamaksut. Kaikkia laskuja ei ole mahdollista aina lähettää verkkolaskuina. Tähän tarjouksen A ohjelmasta löytyy ratkaisu tulostuspalvelusta. Esimerkiksi kotimaassa lähetetty, 1. luokan liitteeton lasku kustantaa 1,79 euroa kappaleelta. Jos yrityksellä on tarve lähettää lasku kuluttajalle, verkkolaskun hinta on 0,35 euroa/kappale.

Tarjous B

Tarjouksen B myyntilaskutusohjelma on pilvipalveluna toimiva toiminnanohjausjärjestelmä. Palveluntarjoajana toimii kotimainen yksityisyritys, jonka kautta on mahdollista saada pilviratkaisu erilliseltä ohjelmantarjoajalta. Järjestelmän kautta voi hallinnoida tietoja materiaalinhallinnasta taloushallintoon yhdessä palvelussa.

Ohjelmisto on tarjouksen mukaan helppokäyttöinen ja kustannustehokas. Koska se toimii pilvipalveluna, ei tarvita muuta kuin tietokone tai mobiililaitte ja internetyhteys. Ohjelmassa voi määrittellä käyttäjäkohtaiset roolit ja käyttäjätunnuksia voi hallita käyttäjämäärän muuttuessa. Ohjelman taloushallinto sisältää laskutuksen ja myyntireskontran.

Ohjelmiston käyttöönotto maksaa tarjouksen arvion mukaan 3906 euroa. Lisäksi yrityksen tilin perustaminen järjestelmään kustantaa 744 euroa. Ohjelman kuukausikustannus on 74,40 euroa ja siihen sisältyy käyttöoikeus, sovitut toiminnot ja käyttötuki. Verkkolaskun maksaa 0,46 euroa kappaleelta. 70 laskun hinnaksi tulee siis 32,20 euroa, johon lisätään kuukausikustannus 74,40 euroa. Myyntilaskutuksen käytön kuukausiveloitus on siis 106,60 euroa. Paperisen laskun hinta on 1,85 euroa, ja se lähetetään tulostuspalvelun kautta. Verkkolaskut laskutetaan yritykseltä jälkikäteen toteuman mukaisesti kolmen kuukauden jaksoissa.

Tarjous C

Tarjouksen C ohjelmisto on internetissä toimiva taloushallinto-ohjelmisto. Sen palveluntarjoajana toimii suomalainen yritys. Ohjelmiston avulla voi sähköisesti hoitaa taloushallinnon prosesseja, kuten esimerkiksi myyntilaskutusta, ostolaskujen käsittelyä, matka- ja kululaskujen hallintaa sekä palkanlaskentaa. Ohjelman ominaisuuksista voi valita itselleen käyttöön sopivimmat. Ominaisuuksia voi joustavasti lisätä käyttöön yrityksen tarpeen mukaan. Myyntilaskutusosioon sisältyy myös myyntireskontra.

Kyseisessä ohjelmistossa on kaikki laskutukseen ja myyntitapahtumien käsittelyyn tarvittavat työkalut. Laskut on mahdollista laatia ohjelmistossa yksitellen tai suuremmissa erissä. Laskun luominen järjestelmässä on yksinkertaista. Myyntilaskujen lähetys toimii ohjelmassa yhdestä paikasta huolimatta siitä, lähteekö lasku verkkolaskuna, sähköpostitse vai tulostuspalvelun kautta postitse. Tulostuspalvelun tai verkkolaskuoperaattoreiden kanssa ei tarvitse solmia erillistä sopimusta, vaan se sisältyy palveluun. Maksumuistutuksen lähettäminen onnistuu maksumuistutus-toiminnon kautta. Maksumuistutuksen voi tehdä yksittäiselle tai usealle laskulle.

Hinnoittelu ohjelmistossa perustuu laadittujen laskujen ja muiden tositteiden lukumäärään. Käytön aloittamisen yhteydessä maksetaan ohjelmiston avausmaksu 365,80 euroa. Avauspakettiin sisältyy toimintaympäristön, verkkolaskuyhteyksien, ostolaskujen skannauspalvelun ja ostolaskujen sähköpostiskannauksen avaus. Avauksen jälkeen ohjelmistosta veloitetaan kuukausittain toteutuneen käytön mukaisesti. Käyttäjä- tai moduulikohtaisia maksuja ohjelmistossa ei erikseen ole.

Myyntilaskujen hinnoittelu on siis tapahtumaperusteinen. Sähköisen myyntilaskun tositeveloitus on 1,73 euroa ja sen lähetys kustantaa 0,62 euroa. Kuukaudessa tapahtumien vähimmäisveloitus on 29 euroa. 70 laskulla kuukausi-veloitus olisi 164,50 euroa. Tulostuspalvelun kautta lähetetyn toisen luokan kirjeen hinta olisi 1,54 euroa kappaleelta.

Tarjous D

Tarjouksen D myyntilaskutus hoituu yritysverkkopankin kautta. Palveluntarjoajana on yrityksen pankki. Verkkolaskupalvelun avulla sähköiset laskut lähetetään asiakkaan verkkolaskuosoitteeseen yrityksen pankin välityksellä. Laskujen välitys ja vastaanotto tehdään käyttämällä pankkiyhteysohjelmaa ja yritysverkkopalvelua.

Pankin verkkolaskupalvelun perustana on suomalaisten pankkien yhteinen Finvoice-välityspalvelun esitysmuoto. Palvelun kautta on mahdollista lähettää tai vastaanottaa myös verkkolaskuja, jotka välitetään muiden pankkien kautta. Laskujen lähetys onnistuu verkossa kaikkina ympärivuorokautisesti. Kyseisessä verkkolaskupalvelussa välittäjinä toimivat laskun lähettäjä ja vastaanottaja sekä molempien pankit. Verkkolaskuun lisätään aina mukaan maksuehdotus ja virtuaaliviivakoodi, joka helpottaa asiakkaan laskun maksua. Näin myös laskun tietojen oikeamuotoinen siirtyminen on varmistettua. Pankin kautta lähetettyihin laskuihin ei voi lisätä liitteitä.

Pankin kautta verkkolaskutuksen käyttöönoton hinnoittelu on seuraavanlainen. Verkkolaskutusta varten avataan yritysverkkopankki, joka kustantaa 6 euroa kuukaudessa. Lisäksi tehdään verkkolaskusopimus, jonka hinnat ovat laskujen lähetyksestä 5 euroa kuukaudessa ja vastaanotosta 5 euroa kuukaudessa. Jokaisen lähetetyn tai vastaanotetun laskun hinta on 0,25 euroa kappaleelta. Tarvittaessa paperisten laskujen lähetys tulostuspalvelun kautta onnistuu, mutta niille ei ole vielä määritelty hintaa.

Tarjous E

Tarjouksen E ohjelmisto on pilvipalveluna toimiva myyntilaskutusohjelma. Palveluntarjoajana toimii suomalainen tilitoimisto. Laskutus hoituu verkkopalvelun kautta. Yrityksen ei tarvitse kuin ottaa palvelu käyttöönsä. Koska palvelu toimii verkossa, yritys voi laatia laskut sille sopivana ajankohtana. Ohjelman palveluntarjoajan vastuulle jää laskujen lähetys ja saatavien seuranta. Ohjelmisto ei vaadi järjestelmäinvestointeja eikä yrityksen tarvitse tehdä ohjelmistopäivityksiä.

Tarjouksen mukaan laskujen laatiminen verkkopalvelussa on helppoa ja nopeaa. Sopimuslaskutusominaisuus sisältyy palveluun. Palvelun kautta lähetettyjen laskujen avulla myynnin seuranta hoituu reaaliaikaisesti. Verkkolaskut palvelun kautta lähetetään päivittäin kuten myös paperiset laskut e-kirjeinä. Paperiset laskut on mahdollista myös itse tulostaa ja lähettää. Laskulle voi tarvittaessa lisätä liitteitä.

Kyseisessä myyntilaskutusohjelmassa maksusuoritusten kohdistus laskuille tapahtuu päivittäin. Virheelliset laskut kohdistetaan manuaalisesti. Maksumuistutukset on mahdollista lähettää automaattisesti sovitun käytännön mukaisesti. Jos lasku on riittävästi myöhässä, sen voi siirtää helposti perintäpalveluun.

Myyntilaskutusohjelman hinnoittelu perustuu kuukausiveloitukseen ja laskujen lähetyspalveluveloitukseen. Lisäksi ohjelman avauksesta veloitetaan 334,80 euroa kertaluonteisesti. Verkkolaskun hinta on 0,48 euroa kappaleelta, joten 70 laskun hinnaksi tulisi 33,60 euroa. Jos halutaan lähettää paperilaskuja, niiden hinta on 1,48 euroa kappaleelta. Paperilaskun hintaan sisältyy postituskulut. Lisäpalveluna saatava saatavien seuranta kustantaa 1,61 euroa laskulta. Hinta määräytyy aina toteutuneiden volyymien ja voimassaolevan hinnaston mukaan.

Tarjous F

Tarjouksen F palveluntarjoajana toimii tilitoimisto, jolla on mahdollista tarjota erään ohjelmistotoimittajan verkkolaskutusohjelmaa. Pilvipalveluna toimivaa myyntilaskutusohjelmaa voi käyttää ajasta ja paikasta riippumatta. Laskut ja maksukehotukset

lähetetään automaattisesti asiakkaille verkkolaskuina tai tulostuspalvelun kautta toimitettuina paperilaskuina.

Ohjelmistossa suoritusten kohdistaminen avoimille laskuille tehdään pankin viiteaineiston avulla tai kirjaten tiliotteelta. Ohjelman käytön kautta yrityksen rahavirta nopeutuu, muistutusprosessista saa tehokkaamman ja paperin käsittelyn voi jättää välistä. Tarjouksen mukaan laskujen teko ja laskutusprosessin seuraaminen on helppoa. Käyttöliittymä on helppokäyttöinen. Laskuille voi lisätä liitteitä ja ne arkistoituvat automaattisesti. Laskun ulkoasu on selkeä ja siihen on mahdollista lisätä yrityksen logo.

Tarjouksen mukaisen myyntilaskutusohjelmiston avaus ja siihen liittyvä koulutus hoidetaan tilitoimiston toimesta ja se maksaa 248 euroa. Ohjelman käyttöönotto ei sisällä myyntireskontraa, koska tuolloin yrityksen pitäisi olla tilitoimiston asiakkaana muutenkin. Kuukausiveloitus on 62 euroa kuukaudessa ja se sisältää ohjelman yleisen ylläpidon kuten arvonlisäverokantojen muutokset ja muut päivitykset. Verkkolaskun hinta on 0,35 euroa kappaleelta, jolloin 70 laskun hinnaksi tulee 24,50 euroa. Paperilasku kustantaa 1,57 euroa kappaleelta. Jos ohjelman käyttöönoton jälkeen tarvitaan muuta konsultointia, se kustantaa 64,48 euroa tunnilta.

Tarjous G

Tarjouksen G ohjelmisto toimii pilvipalveluna. Ohjelmiston palveluntarjoajana on pohjoismainen yritysohjelmistojen, taloushallinnon palveluiden sekä IT-projekti- ja konsultointipalveluiden tarjoaja. Laskutuspalvelun voi tilata käyttöönsä internetistä yrityksen kotisivuilta.

Ohjelmistosta on tarjolla ilmainen kokeiluversio, jonka kautta pääsee näkemään miten myyntilaskutus ja -reskontra todellisuudessa toimivat. Laskun tekeminen on helppoa. Laskupohjalle määritellään asiakkaan tiedot ja laskun tiedot kirjataan. Laskun mukana voi toimittaa liitetiedostoja. Valmis lasku tallennetaan ja viedään lähetysprosessiin. Lähetetystä laskusta muodostetaan tositteet. Myyntireskontrasta voi seurata laskujen tilaa.

Verkkolaskutusohjelmiston hinnoittelu koostuu kokonaispakettihinnasta ja tapahtumamaksuista toteuman mukaan. Laskutusohjelman avausmaksu on 60,76 euroa ja se on kertaluonteinen. Myyntiosion hinta on 14,88 euroa kuukaudessa. Verkkolaskun lähetys maksaa 0,77 euroa, joten 70 laskun hinnaksi tulisi 53,90 euroa. Sähköpostilaskun lähetys on ilmainen. Paperilaskun lähetys maksaa 1,67 euroa ja viitesuorituksen vastaanotto 0,56 euroa. Kokonaisuudessaan paperilaskun lähetysten ja laskun maksu-kuittauksen vastaanoton hinnaksi tulee siis 2,23 euroa. Tarvittaessa yritys voi pyytää muuta konsultointia, joka kustantaa 93 euroa tunnilta.

6.2 Tarjousten yhteenveto

Kaikki kilpailutuksen ohjelmat toimivat pilvipalveluna. Ohjelmia voi näin ollen käyttää ajasta ja paikasta riippumatta, käyttöä varten tarvitaan vain tietokone ja internetyhteys. Tarjousten A, C, E, F ja G ohjelmat ovat verkossa toimivia laskutusohjelmia. Tarjouksen B ohjelma on verkossa toimiva toiminnanohjausjärjestelmä. Tarjouksen D myyntilaskutusohjelman puolestaan saa yrityksen pankin kautta.

Taulukkoon 1 on koottu yhteenvetona ominaisuudet ja hinnat, jotka ohjelmistoilla ovat. Taulukosta voi nähdä, että verkkolaskujen, paperilaskujen ja ohjelmiston avauksen kustannukset ovat melko erilaiset. Verkkolaskujen kappalehinnat vaihtelevat 0,25 euron ja 2,35 euron välillä. Palveluiden avausmaksut vaihtelevat 6 euron kuukausikustannukset ja 744 euron kertakustannuksen välillä. Paperisten laskujen kustannusten vaihteluväli on 1,48–1,85 euroa. Yksi palveluntarjoaja ei ole määritellyt paperilaskun hintaa.

TAULUKKO 1. Tarjousten yhteenveto

	Verkkolasku €/kpl	Ohjelman avausmaksu	Paperilasku €/kpl	Palveluosio €/kk	Eräntyvän laskun autom. ilmoitus	Kuukausikustannus yht. (70 laskua)
Tarjous A	1,08 €	173,77 €	1,79 €	47,17 €	ei saatavilla	75,60 €
Tarjous B	0,46 €	744,00 €	1,85 €	74,40 €	ei määritely	106,60 €
Tarjous C	2,35 €	365,80 €	1,54 €	ei määritely	maksumuistutus-toiminnon kautta	164,50 €
Tarjous D	0,25 €	6,00 €/kk	ei määritely	5,00 €	ei määritely	17,50 €
Tarjous E	0,48 €	334,80 €	1,48 €	ei määritely	sopimuksen mukaan	33,60 €
Tarjous F	0,35 €	248,00 €	1,57 €	62,00 €	ei määritely	24,50 €
Tarjous G	0,77 €	60,76 €	2,23 €	14,88 €	ei määritely	53,90 €

Ominaisuudet ovat ohjelmilla vaihtelevia. Toimeksiantajan toivoma erääntyvien laskujen automaattinen ilmoitus on saatavilla vain tarjouksen E palveluntarjoajalta. Tarjouksen C palveluntarjoajan kautta maksumuistutus onnistuu maksumuistutus-toiminnon kautta.

Taulukossa olevaan palveluosion hintaan sisältyy myyntireskontra tarjousten A, B, C, E ja G palveluntarjoajilla. Muuten palveluosion veloitus koostuu palvelun käytön veloituksesta. Tarjouksen D palveluntarjoaja ei ole tarjouksissaan tarkemmin määritellyt, sisältääkö heidän palveluosionsa myyntireskontran. Ainoastaan tarjouksen F palveluntarjoaja ilmoittaa, ettei myyntireskontran hoito onnistu heidän kauttaan. Yleisesti palveluosioon kuuluvat esimerkiksi ohjelmistopäivitykset, varmuuskopiointi ja muu tekninen ylläpito.

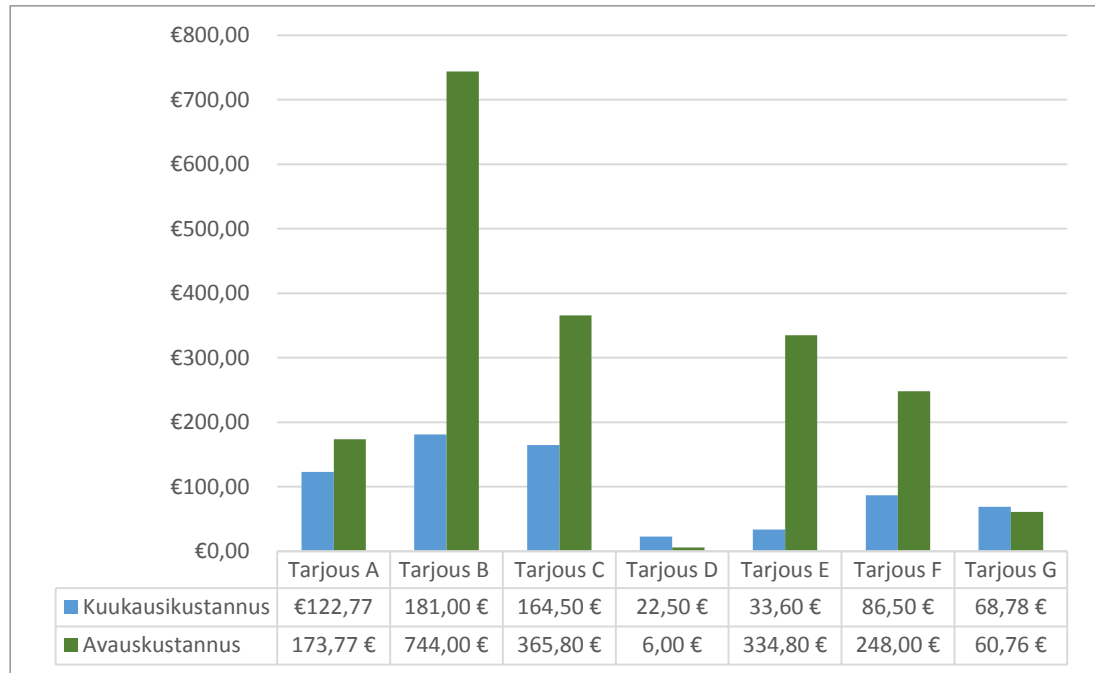
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tulosten perusteella tehdyt johtopäätökset ohjelman valinnan suhteen. Luvussa annetaan myös toimeksiantajalle toimenpidesuosituksia. Lisäksi luvussa käsitellään teoriassa tutkimuksen luotettavuutta ja miten sen voi käytännössä tässä työssä osoittaa.

7.1 Myyntilaskutusohjelma ja toimenpidesuosituksia

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen lähtee usein yrityksen halusta tehdä kustannussäästöjä. Perinteisen taloushallinnon prosessit ovat usein aikaa vieviä ja tehotonta, jonka vuoksi yritykset etsivät säästämahdollisuuksia prosessien sähköistämisestä. (Salo 2015.) Sähköisen taloushallinnon ohjelmistolla myyntilaskuprosessi hoituu helposti ja nopeasti. Laskut on mahdollista lähettää asiakkaalle yhdellä napinpainalluksella. (Helanto 2013, 43.) Verkkolaskun lähetykset onnistuu joko pankkien tai muiden operaattoreiden kautta. (Yrittäjät 2014). Tarjousten palveluntarjoajina ovatkin sekä verkkolaskuoperaattorit että yrityksen pankki. Tämän takia jokainen tarjousten ohjelmista olisi periaatteessa soveltuva toimeksiantajan käyttöön. Toiset soveltuvat kuitenkin ominaisuuksiensa ja hintojensa puolesta paremmin kuin toiset. Hintojen ja ominaisuuksien välillä on suuriakin eroja, riippuen täysin kuinka kattavan järjestelmän osa myyntilaskutusohjelma on. Sekä kuukausikustannus (sisältäen 70 verkkolaskua ja

palveluosion hinnan) että avausmaksu erosivat paljon toisistaan eri palveluntarjoajilla (kuva 6).



KUVA 6. Kuukausikustannus ja avauskustannus

Sähköinen laskutus on yksi merkittävimmistä syistä, jotka aiheuttavat tuottavuuden lisääntymistä yrityksissä (Penttinen 2008, 4). Toimeksiantajan kannattaisi valita tarjouksen D ohjelma, jos se ottaa ohjelman aivan lähitulevaisuudessa käyttöönsä. Kyseinen ohjelman on taloudellisin vaihtoehto ja samalla helposti hankittavissa. Pankin kautta lähetetyt laskut on helppo muodostaa, eikä erillistä yhteistyökumppania tarvitse hankkia. Pankin kautta valittu ohjelma on varmasti yksinkertainen ja sen hinnoittelu on selkeä. Ainoastaan paperilaskujen hinnoittelu on vielä kesken, mutta niiden lähetys kuitenkin onnistuu tulostuspalvelun kautta. Pankin kautta myös ostolaskujen vastaanotto on mahdollista sähköisenä. Verkkolaskuaineiston noutamisen pankista voi hoitaa laskutuksen molempien osapuolien tilitoimisto, operaattori tai vastaava henkilö. Tällainen yksinkertainen ohjelma palvelisi yritystä tällä hetkellä loistavasti.

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen aiheuttaa erilaisia kustannuksia. Näitä ovat muun muassa ohjelmistokulut käynnistysvaiheessa, tietoliikenneyhteyden kytkeminen ja testaaminen. Lisäksi operaattorit veloittavat usein tapahtumakohtaiset hinnat. (Lahti & Salminen 2014, 94–95.) Näin sähköisen myyntilaskutusohjelman hinnat myös koostuvat palveluosiosta ja jokaisesta laskusta veloitetaan erikseen hinta. Tarjouksen

D palveluosio ja 70 laskun kuukausikustannus ovat kaikista edullisimmat, minkä takia yritykselle se olisi tällä hetkelläärkevin vaihtoehto. Tarjouksen D ohjelmisto on myös melko keveä versio myyntilaskutusohjelmasta, eikä ohjelmaan liity tällä hetkellä yritykselle tarpeettomia toimintoja, joita muissa ohjelmissa on.

Myös tarjouksen G verkkolaskuohjelma voisi olla yritykselle hyvä vaihtoehto, jos se haluaa siirtyä sähköiseen laskutukseen nyt. Kyseinen ohjelma on hieman kalliimpi hinnoiltaan, kuin tarjouksen D ohjelma, mutta siinä on myös enemmän ominaisuuksia. Ohjelman kautta onnistuu sekä laskutus että myyntireskontra. Myös paperilaskuille on määritelty hinnat. Ohjelman kautta saisi lähetettyä myös sähköpostilaskun.

Sähköisessä taloushallinnossa yrityksen taloushallinto toteutetaan nykyaikaisilla ja tehokkailla työvälineillä (Talousverkko 2015a). Tämän takia yrityksen kannattaisi tulevaisuudessa valita käytettäväkseen tarjouksen C tai E ohjelmisto. Nämä ovat verkkopohjaisia ohjelmia, jotka ovat varmasti melko helppokäyttöisiä. Kuitenkin suuremman laskumäärän ja kenties myös ostolaskutuksen sähköistämisen kautta erillinen asiantunteva palveluntarjoaja olisi kannattava vaihtoehto.

Tarjouksen E ohjelmassa on yrityksen toivoma erääntyvän laskun automaattisen ilmoituksen mahdollisuus. Tarjouksen E ohjelmaan on myös mahdollista saada lisäpalveluita tulevaisuudessa. Myös tarjouksen C ohjelmaan voi valita lisäominaisuuksia joustavasti yrityksen tarpeen mukaan. Erillisten palveluntarjoajien kautta verkkolaskua on mahdollista muokata ja lisäksi lähettää liitteitä. Liitteiden lähettäminen ei pankin yksinkertaisen version kautta onnistu. Tarjousten C ja E avauskustannus lähes samansuuruinen, mutta tarjouksen E kuukausikustannus laskuille on edullisempi.

Mikäli yritys siirtyy verkkolaskutukseen vielä muutaman vuoden kasvun jälkeen, voisi myös tarjouksen A ohjelma tulla kyseeseen. Ohjelman hinnoittelu tosin on riippuvainen yrityksen liikevaihdosta, eli hinnat nousevat sitä korkeammiksi mitä enemmän liikevaihtoa on. Myöskään erääntyvien laskujen ilmoitusta ei ole tarjolla tarjouksen A myyntilaskutusohjelmassa. Tässä pilvipalvelussa lisäosien hankkiminen olisi vaivatonta. Jos yrityksellä olisi tarve lähettää kuluttajalaskuja sähköisesti, ne hoituisivat tämän ohjelman kautta edullisesti.

Tarjouksen B ohjelmisto ei olisi yritykselle nyt eikä muutaman vuoden sisällä paras vaihtoehto. Verkkolaskutus on osa toiminnanohjausjärjestelmää, joten hinnat ohjelman avauksesta ovat melko korkeat. Ohjelma soveltuisi yrityksen käyttöön kenties tulevaisuudessa, jos yritys laajenee todella paljon ja haluaa ottaa myös esimerkiksi palkanlaskennan ja logistiikan osa-alueet sekä laajemman taloushallinnon ohjelman käyttöönsä.

Myöskään tarjouksen F ohjelmisto ei olisi yritykselle nyt hyvä vaihtoehto. Ohjelma on sinänsä melko edullinen ja helppokäyttöinen, mutta se tarjotaan tilitoimiston palveluna. Tällöin yrityksen tulisi olla tilitoimiston kirjanpitoasiakas, jotta se saisi ohjelmasta kaikki edut, kuten myyntireskontran, käyttöönsä. Tarjouksen F myyntilaskutusohjelman käyttöönotto tulisi siis yritykselle vaihtoehdoksi, jos se haluaisi vaihtaa tilitoimistonsa.

Sähköisten laskujen käyttö on kannattavaa, jos yrityksellä on useita asiakkaita (Opus-Capita 2015). Verkkolaskujen hinnat ovat vain murto-osan paperilaskujen hinnasta (Calys & Milligan 2015). Kiinteistöpalvelu Nummela Ay:llä asiakkaita on useita ja niiden määrä kasvaa jatkuvasti. Toimeksiantajan kannattaisi siksi siirtyä sähköiseen laskutukseen heti, kun se on heille mahdollista. Myös ostolaskujen sähköistämistä kannattaisi harkita, koska sekin vähentäisi paperityötä yhä enemmän.

Kilpailutuksen tarkoituksena oli selvittää, mikä ohjelma olisi yritykselle tällä hetkellä parhaiten soveltuva ja mikä tulevaisuudessa, kun yritystoiminta laajenee edelleen. Tutkimuksen tuloksista toimitetaan tiedot yritykselle ja he voivat näin soveltaa niitä ohjelmiston valinnassa. Yrityksen on tärkeä miettiä aikajänne, jolloin sähköiseen myyntilaskutusohjelmaan siirrytään. Lisäksi on tärkeä määritellä, millaiset kasvutavoitteet yrityksellä on, koska suositellut ohjelmat palvelevat eri tavalla erikokoista yritystä.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa yksinkertaisia ohjeita. Tutkimuksen arviointi toteutuu kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus on tärkeää. Seuraavien asioiden pitää olla toimivia suhteessa toisiinsa; tutkimuksen kohde ja tarkoitus, tutkijan sitoumukset tutkimuksessa, aineiston keruu, tut-

kimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja-suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkimuksen luotettavuus sekä tutkimuksen raportointi. Edellä mainittuja tekijöitä tulee tutkijan tarkastella kriittisesti ja löytää niistä tutkimuksen luotettavuudesta todistavia tekijöitä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 140–141.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta pohdittaessa nousevat esiin kysymykset totuudesta ja objektiivisesta tiedosta. Kun tarkastellaan objektiivisuutta laadullisen tutkimuksen näkökulmasta, mietitään totuuskyseystä. Lisäksi voidaan pohtia ovatko havainnot luotettavia ja tekeekö tutkija päätelmiä puolueettomasti. Kvalitatiivisen tutkimuksen yhteydessä voidaan sanoa, ettei tutkimus ole täysin puolueetonta, koska tutkija toimii tutkimusasetelman luojana ja tulkitsijana. Kun pohditaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, on puolueettomuusnäkökulma otettava huomioon. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 135–136.)

Tutkijan rooli onkin todella suuri laadullisen tutkimuksen reliabiliteettia arvioitaessa. Luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Tutkijan on selvitettävä ovatko luotettavuuden kriteerit uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistuvuus kunnossa. Uskottavuus-kriteerin perustana voidaan pitää sitä, että vastaavatko tutkija käsitteellistykset ja tulkinnat tutkittavien käsityksiä. Tutkimustulosten pitäisi olla siirrettävissä, vaikka usein tutkimusten perusteella ei yleistyksiä suositella tehtäväksi. Tutkijan ennako-oletuksilla tuodaan tutkimukseen varmuutta. Toisista tutkimuksista tulisi myös saada vahvistukset tehdyille tulkinnoille. Näiden kriteerien avulla tutkijan on mahdollista saada lisänäkemyksiä tutkimuksensa luotettavuuden arviointiin. (Eskola & Suoranta 2003, 211–212.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa voidaan käyttää myös esimerkiksi rinnakkaiskoodausta tai aineiston puolittamista. Aineiston käsittely ja analyysi voidaan tehdä rinnakkain. Tällöin aineisto käsitellään käyttäen yhteneviä käsittelysääntöjä. Puolittamalla aineisto voidaan tulkinta tehdä ensin toiselle puolelle aineistoa ja verrata sitä sitten toisen puolen tulkintoihin. Jos ne täsmäävät, voidaan tulkinnat mahdollisesti yleistää koko aineistoon. (Anttila 1998b.)

Reliabiliteetin vuoksi tutkimusaineisto tulisi olla muodossa, joka olisi tutkimuksen kommentoijien saatavilla ja tarkastettavissa. Lukijalle olisi tärkeää antaa mahdollisuus seurata ja kritisoida tutkijan päättelyä. Lisäksi tutkimuksen tulkintoihin tulisi päästä

kuvatulla tavalla. Luotettavana kvalitatiivista tutkimusta pidetään usein, kun se on toteutettu niin, että se olisi mahdollista kenen tahansa toistaa. (Anttila 1998b.)

Luotettavuuden varmistamiseksi pyrin keräämään opinnäytetyöhöni laajan aineiston kilpailutuksen kautta. Lisäksi yritykseen liittyvän pohjatiedon luotettavuuden varmistamiseksi tein useamman haastattelun toimeksiantajalle. Haastatteluiden perusteella sain selkeitä toivomuksia ja tietoa lähtökohdista, jonka perustalle myyntilaskutusohjelmaa lähdin kilpailuttamaan. Vaatimuksia toimeksiantajalla ohjelmalle ei ollut kovin paljon, mutta pyrin ne luotettavuuden vuoksi tuomaan esille niin tarkasti kuin pystyin. Tutkimustulokset syntyivät dokumenttianalyysin perusteella. Tässäkin pyrin tuomaan esille kaikki oleelliset seikat tarjouksista, jotta ne olisivat keskenään vertailtavissa. Olen pyrkinyt tuomaan esille vaiheet, joiden perustella tutkimustulokset saatiin aikaiseksi, jotta tutkimus olisi samanlaisena uudelleen käytettävissä jollakin toisella taholla. Tämän miellänkin yhdeksi tutkimuksen luotettavuuden kannalta tärkeäksi seikaksi. Jos opinnäytetyön luotettavuuden kannalta olisin jotakin näin jälkikäteen ajateltuna voinut tehdä toisin, olisin tehnyt vielä syvällisemmän ja täsmällisemmän haastattelun toimeksiantajalle. Lisäksi olisin tehnyt tarjouspyynnön vielä tarkemmaksi määritellen ehkä vielä lisää seikkoja, joita ohjelmaan kaivattaisiin.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyön tekeminen on pitkä prosessi, johon kuuluu erilaisia vaihteita. Ennen kaikkea opinnäytetyön tavoitteena on syventää korkeakoulussa hankkimaa osaamista. Opinnäytetyöprosessia voi kutsua elinikäisen oppimisen prosessiksi, koska se tuo vaiheidensa kautta eteen asioita, joista oppii aina uutta sekä itsestään että myös ympäristöstään.

Aloitin opinnäytetyöni tekemisen loppukeväästä 2015. Alussa olin täynnä suunnitelmia ja innostusta opinnäytetyön suhteen. Kesällä prosessi jäi joitakin teoriaosuuden kirjoitteluja lukuun ottamatta kesken. Myös alkusyksystä opinnäytetyön tekeminen oli vähäistä, koska viimeiset suoritettavat kurssit painoivat päälle ja veivät paljon energiaa. Loppusyksystä sain sitten ohjaajani avustuksella itseäni niskasta kiinni ja otin tavoitteeksi valmistumisen joulukuun viimeinen päivä. Tarjouspyyntöjen lähettäminen, teorian kirjoittaminen valmiiksi ja tulosten kirjoitus tulivat kaikki yhdessä rytkäksä. Tämä on kuitenkin minulle kovin ominainen tapa tehdä tehtäviä, huolimatta sen aihe-

uttamasta stressimäärästä. ”Pakko on paras motivaattori,” sanoi ohjaajanikin. Helpommaksi työn tekeminen olisi varmasti tullut, jos olisin sen aikatauluttanut järkevämmiin ja pysynyt itselleni lujana koko prosessin ajan.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen oli minulle prosessi, joka auttaa varmasti tulevaisuuden työelämässä. Teoreettisen osuuden kirjoittaminen syvensi osaamistani sähköiseen taloushallintoon liittyen, minkä uskon olevan apuna nykyaikaisessa työympäristössä toimimiseen. Lisäksi kilpailutus toi minulle täysin uudenlaista osaamista, jonka uskon olevan hyödyksi missä työtehtävässä tahansa. Opinnäytetyön tavoite täyttyi, koska toimeksiantaja sai vertailtavaa tietoa myyntilaskutuksen palveluntarjoajista. Lisäksi toimintasuosituksesta toimeksiantaja sai selville, kuka olisi paras palveluntarjoaja nyt ja tulevaisuudessa.

Lopussa kiitos seisoo. Tahdon kiittää toimeksiantajaani työn mahdollistamisesta ja kaikesta avusta koko prosessin varrella. Tsemppauksesta, ohjeistamisesta ja avusta kuuluu kiitos opinnäytetyöni ohjaajalle, Anna-Liisa Immoselle. Tahdon kiittää luokkatoveriani, joka oli korvaamaton tuki ja tsemppaaja koko opinnäytetyöni ajan. Kielen tarkastajille kuuluu kiitos opinnäytetyön kielen tarkastuksesta ja avustamisesta esimerkiksi viittaustekniikkaongelmissa. Kiitos myös liiketalouden laitoksen johtajalle kesätyöhön kuuluneesta artikkelitehtävästä, joka avusti kirjoitusprosessissa huomattavasti.

LÄHTEET

- Anttila, Pirkko 1998a. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Dokumenttianalyysi. WWW-dokumentti. http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/40_dokumenttianalyysi. Ei päivitystietoja. Ei päivitystietoa. Luettu 29.10.2015.
- Anttila, Pirkko 1998b. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetti. http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/10_tutkimuksen_luotettavuus/10_2_1laadullisen_tutkimuksen_reliabiliteetti. Ei päivitystietoja. Luettu 29.10.2015.
- Brunius Nilkas & Svanström Karl Johan 2001. Effektivare fakturering med hjälp av XML. Blekinfe Tekniska Högskola. Institutionen för Programvaruteknik och Datavetenskap. Kandyö. PDF-dokumentti. <http://bth.diva-portal.org/smash/get/diva2:830081/FULLTEXT01.pdf>. Päivitetty 8.6.2011. Luettu 29.11.2015
- Calys, Tammie & Milligan, Mark 2015. Vendor Article: Paper Processing vs. Electronic Invoicing in the A/R Department. WWW-artikkeli. http://www.credittoday.net/public/Vendor_Article_Paper_Processing_vs_Electronic_Invoicing_in_the_AR_Department.cfm. Ei päivitystietoja. Luettu 2.12.2015.
- Ekonomi info 2013. Allt fler väljer miljövänlig e-faktura. WWW-artikkeli. http://www.ekonomi-info.nu/allt_fler_valjer_miljovanlig_e-faktura_12153.asp. Päivitetty 16.12.2013. Luettu 29.11.2015.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Finanssialan keskusliitto 2010. Ympäristöystävällinen verkkolasku. PDF-dokumentti. http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Ymparistoystavallinen_verkkolasku.pdf. Päivitetty 18.10.2010. Luettu 27.11.2015.
- Helanto, Leena, Kaisaniemi, Tanja, Koskinen, Krista, Kuntola, Katja & Siivola, Mikko 2013. Taloushallinto. Nyt. Espoo: ProCountor International Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelut. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirvonen, Päivi & Nikula, Antti-Pekka 2009. Taloushallinnon perusteet. Helsinki: Edita.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu 2015. Ryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmänä. WWW-dokumentti. <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Ryhmahaastattelu>. Ei päivitystietoja. Luettu 29.10.2015.

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kansallisarkisto 2007. Arkistonmuodostussuunnitelma - miksi ja miten? WWW-artikkeli. <http://www.ams-opas.fi/>. Päivitetty 18.9.2007. Luettu 26.11.2015.

Kiinteistöyönantajat 2015. Kiinteistöpalveluala ylläpitää maamme merkittävintä varallisuuserää. WWW-dokumentti. <http://www.kiinteistotyönantajat.fi/tietoatoimialasta/>. Ei päivitystietoa. Luettu 6.11.2015.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014. Maksaminen ja laskutus. PDF-dokumentti. <http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/linjaukset/aihekohtaiset-linjaukset/maksaminen-ja-laskutus-2008-paivitetty-2010.pdf>. Päivitetty 30.1.2014. Luettu 29.11.2015.

Koivumäki, Jukka & Lindfors, Hannele 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Helsinki: Kauppakamari.

Korhonen, Kati 2014. Sähköisen taloushallinnon kehitys ja ilmiön näkyvyys alan ammattilehtikirjoittelussa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Laskentatoimi. Pro gradu-tutkielma. PDF-dokumentti. <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/95533/Korhonen%20Kati%20progradu%20tutkielma.pdf?sequence=2>. Päivitetty 2.3.2014. Luettu 28.11.2015.

Kurki, Markku, Lahtinen, Markku & Lindfors, Hannele 2011. Verkkolasku käyttöön. Helsinki: Kauppakamari.

Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lehto, Tero 2014. E-laskut epäilyttävät yrittäjiä. Tekniikka & Talous. Verkkolehti. <http://lehtiarkisto.talentum.com.ezproxy.mikkeli.ami.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=2765599>. Päivitetty 31.10.2014. Luettu 2.12.2015.

OpusCapita 2014. Dramatic increase in electronic invoicing offers benefits for consumers and financial departments. WWW-dokumentti. <http://www.opuscapita.com/news-and-events/news/2014/dramatic-increase-in-electronic-invoicing-offers-benefits-for-consumers-and-financial-departments>. Päivitetty 16.4.2014. Luettu 26.11.2014.

OpusCapita 2015. Mikä on verkkolasku? WWW-dokumentti. <https://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info?infopage=0>. Ei päivitystietoa. Luettu 27.11.2015.

Pehkonen, Janne 2013. Sähköinen arkistointi tarvitsee kokonaisarkkitehtuuria. WWW-dokumentti. <https://gofore.com/it-johtaminen/sahkoinen-arkistointi-tarvitsee-kokonaisarkkitehtuuria/>. Päivitetty 10.5.2013. Luettu 26.11.2015.

Penttinen, Esko 2008. Electronic invoicing initiatives in Finland and in the European Union – Taking the steps towards the real-time economy. Helsingin kauppa-korkeakoulu. Julkaisuja B-95.

Potapenko, Tania 2010. Transition to e-invoicing and post-implementation benefits. Exploratory case studies. Aalto University. Information Systems Science. Maisteritutkielma. PDF-dokumentti.

http://epub.lib.aalto.fi/ethesis/pdf/12431/hse_ethesis_12431.pdf. Päivitetty 21.5.2010. Luettu 29.11.2015.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006a. KvaliMOTV. Litterointi. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html. Ei päivitystietoa. Luettu 29.10.2015.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006b. KvaliMOTV. Teemoittelu. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html. Ei päivitystietoa. Luettu 29.10.2015.

Salo, Urpo 2015. Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon. WWW-artikkeli. <http://www.tietotili.fi/sahkoinen-taloushallinto/siirtyminen-sahkoiseen-taloushallintoon/>. Ei päivitystietoa. Luettu 29.11.2015.

Svenska Bankföreningen 2015. E-faktura. WWW-artikkeli. http://www.swedishbankers.se/Sidor/5_Betalningar%20&%20regelverk/E-faktura/default.aspx. Ei päivitystietoa. Luettu 29.11.2015.

Talousverkko 2015a. Mitä on sähköinen taloushallinto? WWW-artikkeli. <http://www.talousverkko.fi/mita-sahkoinen-taloushallinto/>. Ei päivitystietoa. Luettu 24.9.2015.

Talousverkko 2015b. Miten yritys voi siirtyä sähköiseen taloushallintoon? WWW-artikkeli. <http://www.talousverkko.fi/miten-yritys-voi-siirtya-sahkoiseen-taloushallintoon/>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.11.2015.

Talousverkko 2015c. Sähköisen taloushallinnon hyödyt. WWW-artikkeli. <http://www.talousverkko.fi/sahkoisen-taloushallinnon-hyodyt/>. Ei päivitystietoa. Luettu 6.10.2015.

Tieke 2015. Verkkolaskusta. WWW-artikkeli. <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku>. Ei päivitystietoa. Luettu 27.7.2015.

Tomperi, Soile 2014. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Viitala, Juhani 2006. Yrittäjän taloushallinnon perusteet. Helsinki: Tietosanoma.

Visma 2014. Taloushallinnon ulkoistaminen. PDF-dokumentti. <http://www.sertas.fi/media/tiedostot/taloushallinnon-ulkoistamisen-opas.pdf>. Päivitetty 7.10.2014. Luettu 28.11.2015.

Visma 2015. Miksi on järjetöntä vastaanottaa paperilaskuja? WWW-artikkeli. <http://www.visma.fi/tietopankki/artikkelit/miksi-on-jarjetonta-vastaanottaa-paperilaskuja/>. Ei päivitystietoa. Luettu 24.11.2015.

Yrittäjät 2014. Sähköinen taloushallinto. WWW-artikkeli. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/>. Päivitetty 2.7.2014. Luettu 27.7.2015.

Övermark, Kirsi 2013. Sähköisen taloushallinnon hyödyt yrityksille. WWW-artikkeli. <http://syoblogi.blogspot.fi/2013/05/sahkoisen-taloushallinnon-hyodyt.html>. Päivitetty 21.5.2013. Luettu 27.11.2015.

LIITE 1.
Tarjouspyyntö

Kiinteistöpalvelu Nummela

Tarjouspyyntö

4.12.2015

Myyntilaskutusohjelmisto

Olemme Lahdessa toimiva kiinteistöhuoltoyritys. Tarjoamme sekä kiinteistöhuoltoa että siivouspalveluja. Asiakkaitamme ovat taloyhtiöt ja kuluttajat. Liiketoimintamme kasvaessa olemme siirtymässä sähköiseen myyntilaskutukseen.

Pyydämme tarjoustasi myyntilaskutusohjelmistosta, joka sisältää ainakin seuraavat elementit

- reskontra
- automaattinen ilmoitus asiakkaalle laskun erääntymisestä

Pyydämme teitä liittämään tietoja hinnoista eri laskutusmäärillä. Tällä hetkellä myyntilaskuja lähetämme noin 70 kappaletta kuukausittain.

Tarjoukset viimeistään 25.11.2015

Ystävällisin terveisin

Annastiina Salmi