

Visa-Matti Uimonen

Tietojärjestelmät Yritys-X:ssä

Käyttöohje Microsoft Dynamics CRM -järjestelmään

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

23.10.2016

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Visa-Matti Uimonen Tietojärjestelmät Yritys-X:ssä Käyttöohje Microsoft Dynamics CRM -järjestelmään 23 sivua + 1 liite 1.11.2016
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Laskentatoimi ja rahoitus
Ohjaaja(t)	Lehtori Pia Hellman
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on ollut tehdä hyvä ja selkeä käyttöohje Yritys-X:ssä käytettävään Microsoft Dynamics CRM -tietojärjestelmään. Microsoft Dynamics CRM on toiminnanohjausjärjestelmä, jota Yritys-X:ssä käytetään liiketoiminnan perustietojen, kuten asiakkuuksien, työntekijöiden sekä laskutus- ja palkkatietojen ylläpitoon. Ohjelmaa käyttävät yrityksessä talousassistentit, aluepäälliköt sekä rekrytointikoordinaattorit. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Yritys-X, joka on yksi isoimpia yksityisiä sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajia Suomessa.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä käyttöohjeista niin selkeät ja yksiselitteiset, että ohjeen käyttäjän on helppo tehdä tarvittavat merkinnät ja tietueet Microsoft Dynamics CRM -ohjelmaan. Vastaavaa käyttöohjetta ei yrityksessä aiemmin ole ollut, joten kyseiselle ohjeelle on ollut tarvetta. Käyttöohjeen tulisi tehdä ohjelman käytön oppimisesta helppoa, ymmärrettävää ja vaivatonta.</p> <p>Yritys-X syöttää Microsoft Dynamics CRM:ään paljon perustietoja, jotka vaikuttavat ennusteisiin, työntekijöiden tunti- ja vuorokauslaskutukseen, laskutukseen, palkanmaksuun ja kirjanpitoon. Oikeiden merkintätapojen ja ohjelman hallinta ovat siis suuressa roolissa yrityksen toiminnan kannalta.</p> <p>Tämän opinnäytetyön toiminnallisena osuutena on siis käyttöohje. Työn teoriaosuudessa käydään läpi taloushallinnon prosesseja, tietojärjestelmien periaatteet ja käyttöohjeen vaatimustasot. Nämä kaikki osiot ovat olennaisia, jotta voidaan ymmärtää Microsoft Dynamics CRM:n merkitys Yritys-X:n toiminnassa opinnäytetyön kannalta.</p>	
Avainsanat	Toiminnallinen opinnäytetyö, Tietojärjestelmät, Sosiaali- ja terveyspalvelut, Terveystieteiden tutkimuskeskus, Käyttöohje, Sähköinen taloushallinto

Author(s) Title Number of Pages Date	Visa-Matti Uimonen Data Systems in Company-X Instructions for Microsoft Dynamics CRM 23 pages + 1 appendice 1 October 2016
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Finance & Accounting
Instructor(s)	Pia Hellman, Principal Lecturer
<p>The purpose of this functional thesis was to create explicit instructions for Microsoft Dynamics CRM data system which is used in Company X. Company X stores all the basic data like customership data, employee's personal data as well as billing and salary information in MD CRM. Users of the data system in Company X are financial assistants, district managers and recruiting coordinators. This thesis was carried out for Company X, one of the biggest private social and health care service providers in Finland.</p> <p>The goal of the thesis was to make as clear and explicit instructions as possible. The user is supposed to be able to do all the necessary entries and data records to Microsoft Dynamics CRM. The main objective was to ensure that learning how to use the program would be easy, effortless and understandable following the instructions. There have not been equivalent instructions for MD CRM before so there was a real need for them.</p> <p>Company X enters a great deal of basic information into the system which affects to economic forecasts, planning of work hours and the entire financial administration. For that reason, the right entries and usage of the program are significant to Company X.</p> <p>The outcome of the thesis is the instructions for Microsoft Dynamics CRM. The theory section includes three different parts: financial administration, data systems and basics of instructions. All of these main topics are important to understand the meaning and the value of MD CRM in Company X's business practices.</p>	
Keywords	Functional thesis, data system, information system, social and health care, instructions, manual, digital financial administration

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	1
1.2	Toiminnallinen opinnäytetyö	2
1.3	Kohdeyritys ja sen toimiala	3
2	Taloushallinto ja tietojärjestelmät	4
2.1	Taloushallinto ja sen prosessit	4
2.2	Sähköinen taloushallinto	6
2.3	Tietojärjestelmät	9
2.4	Tietojärjestelmien käyttö kohdeyrityksessä	12
3	Käyttöohje	15
3.1	Käyttöohje toiminnallisena osuutena	15
3.2	Käyttöohjeen tavoite ja tarkoitus	16
3.3	Käyttöohjeen laadinta	17
3.4	Käyttöohjeen ulkoasu ja rakenne	18
3.5	Käyttöohje perehdytyksessä ja työnopastuksessa	20
4	Opinnäytetyöprosessin toteutus ja arviointi	21
	Lähteet	24
	Liitteet	
	Liite 1. Microsoft Dynamics CRM -käyttöohje – Yritys-X	

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Toiminnallisen opinnäytetyöni tarkoituksena on tehdä hyvä ja selkeä käyttöohje Yritys X:ssä käytettävän Microsoft Dynamics CRM -tietojärjestelmään Yritys X:n toimeksiantosta. Käyttöohje tulee kohdeyrityksen talousassistenttien, aluepäälliköiden ja rekrytointikoordinaattorien käyttöön. Käyttöohjeessa havainnollistetaan ja ohjeistetaan tarpeelliset toiminnot, jotta Yritys X:n kuntapalveluiden perus- ja suun terveydenhuollon sekä hoivapalveluiden laskutus ja työntekijöiden palkanmaksu sujuvat vaivattomasti ja virheettömästi.

Tavoitteena on tehdä käyttöohjeista niin selkeät ja yksiselitteiset, että ohjeen käyttäjän on helppo tehdä tarvittavat merkinnät ja tietueet Microsoft Dynamics CRM -ohjelmaan. Vastaavaa ohjetta ei yrityksessä aikaisemmin ole, joten kyseiselle käyttöohjeelle on tarvetta. Tällä hetkellä esimerkiksi kollegat joutuvat näyttämään ja selittämään suullisesti toisilleen, miten ohjelmaa tulisi käyttää. Tämä aiheuttaa helposti väärinkäsityksiä ja sekaannuksia, jotka vaikeuttavat oikeiden menetelmien oppimista sekä tuottavat virheitä ja lisätöitä muun muassa taloushallinnon prosesseissa.

Käyttöohjeen tavoitteena on myös tehdä oppimisesta helppoa, ymmärrettävää ja vaivatonta. Lisäksi sen avulla pystytään parantamaan tehokkuutta ja vähentämään sekä ennaltaehkäisemään virheitä. Kaikille työntekijöille ei ole selvää, minkä takia tietyt tiedot on merkittävä tietyllä tavalla järjestelmään. Käyttöohjeen avulla on tarkoitus myös selventää näitä syy- ja seuraussuhteita. Työntekijöille pyritään siis luomaan käsitys siitä, mitä tietoa ja minkä takia sitä tietoa tarvitaan sekä miten ne vaikuttavat muihin järjestelmiin ja prosesseihin.

Microsoft Dynamics CRM:ssä olevat tiedot vaikuttavat moneen muuhun Yritys X:ssä käytössä olevaan tietojärjestelmään, sillä muut järjestelmät saavat tietonsa MD CRM:stä. Tämän opinnäytetyön käyttöohje kattaa kuitenkin ainoastaan Microsoft Dynamics CRM:ään syötettävien tietojen ohjeistukset. Käyttöohjeessa on mukana vain ne osat, jotka ovat olennaisia Yritys X:n kuntapalveluiden ja hoivapalveluiden taloushallinnon pro-

sessien kannalta. Näitä ovat muun muassa työjaksojen ja työkohteiden luominen järjestelmään sekä laskutus- ja palkkamääritelmien merkitseminen erilaisissa tapauksissa. Jos näitä toimintoja ei ole merkitty järjestelmään oikein, taloushallinnon prosessit ja liiketoiminnan ennustaminen vaikeutuvat ja hidastuvat huomattavasti.

1.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tehtävänä on vastata sekä käytännöllisiin että teoreettisiin tarpeisiin. Se voi olla alasta ja aiheesta riippuen esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus – kuten perehdyttämisopas tai järjestelmän käyttöohje. Toiminnallisessa opinnäytetyössä siis tavoitellaan käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. (Vilka & Airaksinen 2003, 8.)

Opinnäytetyön olisi hyvä olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen ja sen pitäisi olla toteutettu tutkimuksellisella asenteella. Lisäksi sen täytyy osoittaa alan tietojen ja taitojen hallintaa riittävällä tasolla. Ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä erittäin tärkeää on, että työssä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnällisiä keinoja hyödyntäen. (Vilka & Airaksinen 2003, 9-10.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yleensä suositellaan toimeksiantajaa. Toimeksiantajan antama aihe on liike-elämälähtöinen. Toimeksi annetussa opinnäytetyöprosessissa kirjoittaja pääsee näyttämään osaamistaan laajemmin sekä olemaan suoraan kontaktissa työelämään. Se voi myös herättää toimeksiantajan mielenkiinnon kirjoittajaan ja auttaa mahdollisesti jopa työllistymään. Kirjoittaja pääsee myös hyödyntämään, kokeilemaan ja kehittämään taitojaan. Ammatillinen kasvu saa siis tukea. (Vilka & Airaksinen 2003, 16-17.)

Toimeksi annettu opinnäytetyö motivoi kirjoittajaa ja lisää vastuuntuntoa. Se myös opettaa projektinhallintaan, jonka tärkeitä osa-alueita ovat täsmällisen suunnitelman tekeminen, tietyt toimintaehdot ja -tavoitteet sekä aikataulutettu toiminta. (Vilka & Airaksinen 2003, 17.)

1.3 Kohdeyritys ja sen toimiala

Yritys X on yksi merkittävimmistä yksityisistä sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajista ja kehittäjistä Suomessa. Konserni tarjoaa muun muassa lääkäri-, hammaslääkäri-, työterveys- sekä sairaanhoitopalveluita valtakunnallisesti omien lääkäriasemien ja sairaaloiden kautta. Lisäksi se on aktiivisesti mukana julkisen terveydenhuollon kumppanina tuottaen sairaalaulkoistuksia kunnille sekä vuokraamalla työvoimaa. Lisäksi se tuottaa erilaisia hoivapalveluita muun muassa ikääntyneille, vammaisille, mielenterveyskuntoutujille sekä lapsille ja nuorille.

Yritys	Liikevaihto (2015) mEUR	Henkilöstön määrä (2015)
Attendo Suomi	452,0	7750
Mehiläinen	445,2	9300
Pihlajalinna	213,3	3047
PlusTerveys	120,8	1173
Terveystalo	325,0	6800

Taulukko 1. Yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajien liikevaihdot ja työntekijöiden määrät vuonna 2015.

Suomessa terveydenhuollon tehtävänä on väestön terveyden edistäminen, sairauksien ennaltaehkäiseminen sekä sairaiden ihmisten parantaminen ja hoitaminen. Julkiset terveyspalvelut jaetaan perusterveydenhuoltoon ja erikoissairaanhoidon. Yksityisten terveyspalveluiden tehtävänä on täydentää julkisen terveydenhuollon palveluja. (Työ- ja elinkeinoministeriö.)

Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin, joten julkisella vallalla on velvoite tuottaa näitä palveluja. Sosiaali- ja terveyspalveluja koskevissa laeissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta säädetään kuntien järjestämisvastuusta. Kuntia ja yksityisiä sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajia valvovat aluehallintovirastot, joita ohjaa ja koordinoi sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön alainen Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. (Sosiaali- ja terveysministeriö a.)

Valtion tuella toteutettu kunnallinen sosiaali- ja terveydenhuolto on sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän perusta. Kunnat vastaavat palvelujen järjestämisestä tuottamalla ne itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa muodostamalla keskenään kuntayhtymiä.

Kunta voi myös ostaa palvelunsa muilta kunnilta tai yksityisiltä palveluntuottajilta. (Sosiaali- ja terveysministeriö b.)

Kaikkien saatavilla oleva perusterveydenhuolto muodostaa terveysjärjestelmän perustan. Perusterveydenhuoltoon kuuluu muun muassa terveysneuvonta, sairaanhoito, kuntoutus, mielenterveyspalvelut, hammashuolto ja koulu- sekä työterveyshuolto. Kuntien tulee myös järjestää asukkaidensa erikoissairaanhoito, jota järjestetään yliopistollisissa keskussairaaloissa, aluesairaaloissa ja psykiatrisissa sairaaloissa. Sairaanhoidon lähtökohtana on kuitenkin, että potilaat hoidettaisiin ensisijaisesti terveyskeskuksissa. Lääkärin läheteellä potilas voidaan siirtää erikoislääkärijohtoiseen sairaalaan tai poliklinikalle, mikä potilaan hoito vaatii erikoistumista. (Työ- ja elinkeinoministeriö.)

Julkisen sektorin palveluita täydennetään yksityisellä terveydenhuollolla. Yksityisen terveydenhuollon osuus terveyspalvelujen tuotannosta kasvaa koko ajan, koska kunnat järjestävät kunnallisia palvelujaan ostamalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta. 2000-luvun aikana terveysyritysten määrä ja koko ovat kasvaneet merkittävästi ja yksityiset palveluntuottajat järjestivätkin vuonna 2014 yli viidenneksen koko Suomen terveyspalveluista (Rytönen, 2014). Terveyspalveluyritykset tarjoavat vaihtoehtoja julkiselle palvelulle lisäen samalla asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia. (Työ- ja elinkeinoministeriö.)

2 Taloushallinto ja tietojärjestelmät

2.1 Taloushallinto ja sen prosessit

Taloushallinto on järjestelmä, jolla yritys tai organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumiaan, jotta se voi raportoida toiminnastaan eri sidosryhmilleen. Taloushallinto jaetaan sidosryhmien perusteella kahteen tarkoitukseltaan erilaisen taloudellisen informaation tuottamiseen – ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. (Lahti & Salminen 2014, 16.) Laskentatoimen päätehtävänä on tuottaa, välittää, käyttää ja hallita taloudellista informaatiota (E-conomic).

Ulkoinen eli yleinen laskentatoimi tuottaa tietoa pääosin organisaation ulkopuolisille sidosryhmille, kuten viranomaisille, omistajille, työntekijöille, asiakkaille ja toimittajille sekä mahdollisille muille yhteistyökumppaneille (Lahti & Salminen 2014, 16). Ulkoinen lasken-

tatoimi pitää sisällään muun muassa kirjanpidon ja sidosryhmille tarkoitetun lakisääteisen raportoinnin. Se siis palvelee pääasiassa organisaation ulkopuolisia tahoja, joita ovat muun muassa verottaja ja rahoitusmarkkinat. (E-conomic.)

Sisäinen laskentatoimi eli johdon laskentatoimi sen sijaan tuottaa taloudellista informaatiota johdon tarpeita varten (Lahti & Salminen 2014, 16). Johto käyttää sisäisen laskentatoimen laskelmia päätöksenteon tukena johtamisessa. Sen ydinaluetta ovat kustannuslaskenta ja talouden ohjaus. (E-conomic.)

Jos taloushallintoa tarkastellaan strategisella tasolla, se voidaan nähdä liiketoimintaprosessina tai yhtenä laajana tukitoimintona yrityksessä. Taloushallinnon kokonaisuutta on järkevää käsitellä pienempinä osakokonaisuuksina, jotta sen eri tehtävät konkretisoituvat ja havainnollistuvat. (Lahti & Salminen 2014, 16.) Yrityksen taloushallinto koostuu monista eri osa-alueista eli prosesseista ja tehtävistä (Lahti & Salminen 2014, 4.) Näitä ovat muun muassa myynnit, ostot, palkanlaskenta, kirjanpito, raportointi, viranomaisilmoitukset, arkistointi ja tilinpäätös (Helanto & co 2013, 7).

Myyntilaskuprosessi alkaa laskun laatimisesta. Laadinnan jälkeen lasku lähetetään ja arkistoidaan. Kun myyntireskontraan kohdistetaan maksusuoritus ja se näkyy pääkirjanpidossa, on laskutusprosessi saatu päätökseen. Laskutusprosessi on erittäin tärkeä yrityksen kannalta. Jos prosessiin tulee viiveitä tai virheitä, yrityksen maksuvalmius voi heikentyä rahan tulon viivästymisen takia. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Taloushallinnon resursseja vie usein eniten ostolaskuprosessi. Taloushallinnon näkökulmasta ostolaskuprosessi alkaa laskun vastaanottamisesta, mutta koko yrityksen kannalta prosessi alkaa jo tarjouspyynnöstä, tarjouksesta ja ostosopimuksen teosta. Laskun vastaanoton jälkeen lasku tiliöidään, tarkistetaan ja hyväksytään. Prosessi loppuu kun lasku on laitettu maksuun ja kulut on täsmäytetty ja jaksotettu kirjanpitoon sekä arkistoitu. (Lahti & Salminen 2014, 52-53.)

Usein taloushallinnon osana on erillinen palkkahallinto, jonka tehtäviin kuuluu palkanlaskenta ja -maksu. Palkanlaskentaprosessi on työmäärältään yksi merkittävimmistä taloushallinnon prosesseista. (Lahti & Salminen 2014, 135.) Palkanlaskentaprosessin tarve syntyy, kun yrityksellä on työntekijöitä, joille kuuluu maksaa korvausta tehdystä työstä. Palkkausta säätelevät lainsäädäntö ja erilaiset sopimukset. Prosessi voidaan jakaa neljään osaan: palkka- ja työaika-aineiston keräämiseen, näistä saatujen tietojen tulkintaan,

itse palkanlaskentaan ja palkkakirjanpitoon sekä raportointiin esimerkiksi palkansaajalle, viranomaisille ja yritykselle. (Lahti & Salminen 2014, 137-138.)

Kirjanpito prosessin tehtävänä on koota muiden osaprosessien tapahtumat, joiden pohjalta voidaan luoda raportteja. Lisäksi prosessiin kuuluu liittymien, välitilien ja reskontrien täsmäyttäminen, jaksottaminen, kauden sulkeminen sekä verojen käsittely. (Lahti & Salminen 2014, 17.)

Taloushallinnon tuottamaa raportointia hyödynnetään muun muassa liiketoiminnan ja yrityksen hallinnassa ja seurannassa (Admicom). Taloushallinnon erilaiset raportit ovat tärkeä johdon tukityökalu päätösten teossa. Erityisesti liiketoiminnan ja kassavirtojen ennustamisen sekä johdon raportoinnin kehittämiseen on keskitytty nykyaikaisessa taloushallinnossa, koska teknologia on mahdollistanut ajantasaiset raportit suoraan järjestelmistä ja nopean porautumisen alkuperäiselle tositteelle asti. (Helanto & co 2013, 50.)

2.2 Sähköinen taloushallinto

Perinteisessä taloushallinnossa jokainen paperitosite käsitellään useaan kertaan, usean eri työntekijän toimesta. Tämän seurauksena perinteisessä taloushallinnossa tehdään paljon päällekkäistä työtä jolloin virheiden mahdollisuus kasvaa. Lisäksi perinteisen metodin manuaaliset työvaiheet ja tallennustyö lisäävät kustannuksia ja ovat hitaita. (Helanto & co 2013.)

Sähköisellä taloushallinnolla tarkoitettiin alun perin paperitonta laskujen käsittelyä, mutta nykyaikainen sähköinen taloushallinto on paljon laajempi käsite. Se tarjoaa modernin vaihtoehdon taloushallinnon eri tehtävien hoitamiseen. Sähköistymisen myötä taloushallinnon laatu- ja tehokkuusvaatimukset ovat kasvaneet ja samalla osaaminen on lisääntynyt ja rutiinit tehostuneet huomattavasti. (Helanto & co 2013, 13.)

Sähköinen taloushallinto on taloushallinnon tehtävien hoitamista moderneja työvälineitä ja sähköisiä prosesseja hyödyntäen. Se on kattava kokonaisuus jossa huomioidaan niin myynti- ja ostolaskujen käsittely ja maksuliikenne, kuin palkanlaskenta, kirjanpito ja viranomaisilmoitukset (Helanto & co 2013, 5). Yrityksen johto on yleensä halukas siirtämään sähköiseen taloushallintoon, koska se tarjoaa paljon erilaisia mahdollisuuksia liiketoiminnan ja työtapojen kehittämiseen. Sähköinen taloushallinto antaa ajantasaisemman kuvan yrityksen taloustilanteesta ja sen kehittymisestä. (Helanto & co 2013, 23.)

Sähköinen taloushallinto on noussut tärkeäksi ja tehokkaaksi nykyaikaiseksi vaihtoehdoksi perinteisen rutiineihin perustuvan ja informaation manuaaliseen tallennukseen perustuvan taloushallinnon rinnalle. Sähköistyminen on mahdollistanut sen, että varsinaiselle asiantuntijatyölle ja taloushallinnon suunnittelulle jää aikaa. Se lisäksi tehostaa merkittävästi itse työn tekemistä ja vähentää rutiininomaisia työsuoritteita. (Helanto & co 2013, 4.)

Täydellisesti sähköisessä taloushallinnossa kaikki taloushallinnon ja kirjanpidon materiaalit käsitellään sähköisesti prosessien alusta loppuun ja tositteet ovat konekielisiä. Kaikki tietovirrat ja käsittelyvaiheet ovat paperittomia. Raportoinnin ja kaikkien transaktioiden tulisi olla mahdollisimman automatisoituja. Myös arkistointi ja tietojen siirtyminen osapuolien ja järjestelmien välillä tapahtuu digitaalisesti. Prosessit ja järjestelmät on siis integroitu keskenään. (Lahtinen & Salminen 2014, 26.)

Kaikkea kirjapitomateriaalia, tietovirtoja ja prosessivaiheita tulee tarkastella myös yli yrityksen- ja sidosryhmärajojen. Täydelliseen digitaalisuuteen tähdätessä kaikkien sidosryhmien väliset interaktiot tulisi hoitaa täysin digitaalisesti. Näin taloushallinnon prosessit integroituvat tiiviisti yrityksen prosesseihin reaaliajassa ja samalla vältetään saman tiedon käsittely manuaalisesti useaan kertaan. (Lahtinen & Salminen 2014, 24.) Jos lasku esimerkiksi vastaanotetaan paperisena ja skannauspalvelua käyttämällä se muutetaan digitaaliseen muotoon, taloushallintoa ei voida pitää täydellisesti digitaalisena. (Lahtinen & Salminen 2014, 26.)

Sähköinen taloushallinto tehostaa eri prosesseja merkittävästi ja tuo runsaasti hyötyä yritykselle. Digitaaliset tositteet ja aineistot ovat nopeaa ja vaivatonta siirtää, varastoida ja päästä käsiksi. Yritykset pystyvät johtamaan toimintaa reaaliaikaisen tiedon perusteella ja reagoimaan asioihin nopeasti. Tarvittavat tiedot ja raportit saadaan järjestelmistä ulos juuri silloin kun niitä tarvitaan. (Lahti & Salminen 2014, 33.)

Tunnetuin sähköisen taloushallinnon piirre on laskujen lähetys ja vastaanotto verkkolaskuina (Helanto & co 2013, 5). Verkkolasku tarkoittaa sitä, että lasku ja sen sisältämät tiedot siirretään automaattisesti lähettäjän eli laskuttajan laskutusjärjestelmästä vastaanottajan ostolaskujen käsittelyjärjestelmään (Tieke). Verkkolaskutus onkin kenties merkit-

tävin yksittäinen tehokkuutta edistävä sähköisen taloushallinnon osa-alue. Verkkolaskuista saatavan datan ansiosta laskun tiliöinti, täsmätykset ja hyväksyntä voidaan automatisoida. (Lahtinen & Salminen 2014, 26.)

Ostolaskujen vastaanottaminen verkkolaskuina ja niiden sähköinen käsittely tehostuu ja tuottaa runsaasti kustannussäästöjä yritykselle. Järjestelmät käsittelevät myös ostolaskut automaattisesti kirjanpitoon, hyväksymiskiertoon ja reskontraan. (Helanto & co 2013, 29.) Ostolaskuprosessin automatisoinnin ansiosta koko prosessi hoidetaan huomattavasti lyhyemmässä ajassa kuin perinteisessä taloushallinnossa ja samalla vältetään laskunmaksun viivästymiset sekä niistä koituvat mahdolliset kuluseuraukset (Lahti & Salminen 2014, 33).

Verkkolaskutus ei suinkaan ole ainoa sähköisen taloushallinnon ominaisuus, vaan se sisältää myös esimerkiksi automatisoidut tiliöinnit, sähköisen arkiston sekä kaikkien taloushallinnon ja kirjanpidon materiaalien käsittelyn mahdollisimman automatisoidusti ja ilman paperitositteita. Myös palkanlaskennan sekä matka- ja kululaskujen käsittely toteutetaan digitaalisesti. Kaikki tiedot löytyvät järjestelmistä ja ne voidaan toimittaa internetin välityksellä helposti ja turvallisesti asianosaisille. (Helanto & co 2013, 28-29.)

Sähköinen taloushallinto parantaa myös raportointimahdollisuuksia huomattavasti. Myyntilaskut, tiliotteet, osto-, matka- ja kululaskut kirjautuvat automaattisesti kirjanpitoon, joten raportointi on ajantasaista. Raportit saadaan nopeasti heti kuukauden päätyttyä ja esimerkiksi tulosta ja reskontrien tilannetta voidaan tarkastella jopa kesken kuukauden. (Helanto & co 2013, 14.) Järjestelmistä saatava tieto on kaikkien sitä tarvitsevien saatavissa ja ne on mahdollista ottaa suoraan taloushallintojärjestelmästä halutuilla määrityksillä. Taloushallinnon raportit ovatkin parhaimmillaan suoraan ohjelmasta tulostettuna, koska silloin tieto on ajantasaista. Kaikki kirjanpidon tositteet voidaan kohdistaa ja jakaa halutuille seurantakohteille – esimerkiksi kustannuspaikoittain – ja saada raportit niiden mukaisesti lajiteltuna. (Helanto & co 2013, 50-51.) Raporttien ja viranomaisilmoitusten vaatimat informaatiot saadaan automaattisesti järjestelmään aiemmin tallennetuista tositteista. Sähköinen taloushallinto onkin vienyt yrityksen raportoinnin täysin uudelle tasolle. (Helanto & co 2013, 30.)

Pitkälti automatisoitu kirjanpito kuuluu myös sähköiseen taloushallintoon. Pällekkäisten työvaiheiden poistuminen tehostaa kirjanpitäjän työtä vähentämällä rutiinityön kuormi-

tusta (Helanto & co 2013, 14). Esimerkiksi automaattitiliöintien ansiosta taloushallinnossa tehtävä tallennustyö vähentyy (Helanto & co 2013, 16). Myös myynti- ja ostolaskut kirjautuvat automaattisesti kirjanpitoon ja reskontriin. Tämän ansiosta kirjanpito on aina ajan tasalla. (Helanto & co 2013, 30.)

Järjestelmät ja niiden väliset liittymät hoitavat suurimman osan työvaiheista, joten myös inhimillisten tallennus- ja laskuvirheiden määrä vähentyy. Jotta automaatio on kunnossa, järjestelmäympäristön parametroinnilta ja ohjaustiedoilta edellytetään paljon. Automaatiomäärittysten on siis oltava kunnossa, koska myös mahdolliset virhetilanteet kulkevat järjestelmästä toiseen. Tämä vaikeuttaa virheiden korjausta ja paikallistamista. (Lahti & Salminen 2014, 33.)

Työn tehostumisen, reaaliaikaistumisen, laadun parantumisen ja kustannussäästöjen lisäksi sähköinen taloushallinto on myös ekologinen ratkaisu. Paperin käyttö vähentyy, koska aineisto käsitellään ja säilytetään digitaalisessa muodossa. (Helanto & co 2013, 17.) Sähköinen taloushallinto on siis ympäristöystävällistä säästäten luontoa ja vähentäen muun muassa CO₂-päästöjä (Lahti & Salminen 2014, 33).

Sähköinen taloushallinto siis mahdollistaa kaiken minkä perinteinenkin taloushallinto, mutta paljon joustavammin ja tehokkaammin. Suurimmat hyödyt taloushallinnon sähköistämällä ovat tietojen ajantasainen käsittely, saman tiedon käsittely vain kertaalleen sekä yrityksen taloudesta syntyvän kokonaiskuvan tarkentuminen. Tiedon hallinnan joustavuus, läpinäkyvyys, luotettavuus ja tehokkuus tuottavat taloushallinnolle ja yritykselle lisäarvoa. (Helanto & co 2013, 33.)

2.3 Tietojärjestelmät

Tietojärjestelmä tarkoittaa arkikielessä tietokonesovellusta, mutta tietojärjestelmätieteessä se on erilaisten teknisten ja sosiaalisten osatekijöiden yhdistelmä (Virtuaali AMK). Käsitteellä viitataan siis paljon ohjelmistoja laajempaan kokonaisuuteen. Tietojärjestelmä on tietojenkäsittelylaitteista, tiedonsiirtolaitteista, ihmisistä ja ohjelmista koostuva järjestelmä, joka tietoja käsittelemällä tehostaa, helpottaa tai mahdollistaa eri toimintoja. (Pohjonen 2002, 6.) Yksinkertaistettuna tietojärjestelmä on yleensä tietokantaan perustuvan tiedon käsittelyä, joka perustuu organisaation tai yhteisön tarpeisiin (Tekniikan sanastokeskus).

Kun tietojärjestelmien asemaa ja merkitystä organisaatioissa tarkastellaan, kannattaa organisaatioita tutkia toimintayksikköinä. Toimintayksiköllä tarkoitetaan kokonaisuutta, jonka voi rajata ympäristöstään. Sillä on myös omat tavoitteensa ja sen toiminnan seurauksena toimintayksikölle annetusta syötteestä syntyy haluttu tulos. Esimerkiksi taloushallintoa voidaan pitää omana toimintayksikkönään. Taloushallinnon tapauksessa syötteenä voidaan pitää taloushallinnon kaikkia tositteita ja tuloksena voi olla muun muassa kuukauden tulosraportti tai asiakkaalle lähetettävä myyntilasku (Lahti & Salminen 2014, 16). Toimintayksikkönä pidettävän kokonaisuuden osia voidaan myös tarkastella omina toimintayksikköinä. (Pohjonen 2002, 8.)

Toimintayksikön sisäiset toiminnot voidaan jakaa kolmeen osaan; perustoimintoihin, ohjaustoimintoihin ja tukitoimintoihin. Perustoiminnot eli primaaritoiminnot mahdollistavat toimintayksikön olemassaolon. Esimerkiksi tuotetta valmistavan toimintayksikön perustoimintoja ovat kaikki toiminnot, jotka liittyvät varsinaisen tuotteen valmistamiseen. Ohjaustoiminnot ovat lähinnä johdon tehtäviä eli toiminnan suunnitteluun, toimeenpanoon ja valvontaan liittyvät toiminnot. Tukitoimintoja ovat esimerkiksi taloushallinto, henkilöstöhallinto, tietohallinto, tuotekehitys ja huolto. (Pohjonen 2002, 9.)

Eri organisaatioilla on omat syynsä, miksi ja miten tietojärjestelmiä käytetään. Syyt voi karkeasti jakaa kolmeen kategoriaan. Perus-, liike- ja operatiivisten toimintojen tukemiseen, johdon päätöksenteon tukemiseen sekä strategisen kilpailuedun saavuttamiseen. Erialaisten tietojärjestelmien tarkoituksena on vastata näihin tarpeisiin. Toimistoautomaatiojärjestelmillä helpotetaan päivittäisiä rutiinityötehtäviä ja reaaliaikajärjestelmillä ohjataan ja valvotaan yksittäisiä tuotantoprosesseja. Tapahtumankäsittelyjärjestelmillä hallitaan tuotantoa kokonaisuutena ja päätöstukijärjestelmillä seurataan ja ennustetaan tuotannon ja muun toiminnan muutoksia. (Pohjonen 2002, 10.)

Tietojärjestelmä voi olla osa organisaation perustoimintoja tai se voi auttaa tuki- ja ohjaustoimintaa. Lisäksi se voi myös olla osana organisaation tuottamaa tuotetta. Kaikille organisaation tietojärjestelmille ja niiden toiminnalle on kuitenkin yhteistä se, että niiden tarkoitus on palvella organisaatiota sen asettamien tavoitteiden saavuttamiseksi. (Pohjonen 2002, 11.)

Yrityksen ja sen taloushallinnon tietojärjestelmä- ja palveluvalinnoilla on hyvin suuri vaikutus, kuinka täydelliseen digitaalisuuteen yritys pääsee. Tietojärjestelmäarkkitehtuurin ja ohjelmistojen tulee palvella tarkoitustaan ja yrityksen strategiaa. Ohjelmistovalintoihin

vaikuttavat muun muassa strategia, toimiala, kilpailutilanne, kasvusuunnitelmat, resursien saatavuus ja kansainvälistyminen. Aluksi pitäisi siis tehdä perusteellinen analyysi yrityksen tilanteesta, tavoitteista ja tarpeista, joiden perusteella voidaan suunnitella järjestelmäarkkitehtuurin runko. (Lahti & Salminen 2014, 34.)

Järjestelmähankinnat ovat useimmiten suuria ja kauaskantoisia päätöksiä. Valintakriteereihin kuuluu toiminnallisten tarpeiden lisäksi usein järjestelmässä käytetty teknologia, mahdolliset toimittajat, järjestelmän kokonaiskustannukset, alkuinvestointi, järjestelmän joustavuus, kehitys ja ylläpito sekä käytettävyys. Hyvillä järjestelmävalinnoilla pystytään vaikuttamaan merkittävästi työn tehokkuuteen ja sujuvuuteen. (Lahti & Salminen 2014, 35.)

Tietojärjestelmien hankinta saattaa luoda paljon odotuksia yrityksille, sillä järjestelmien tarkoituksena on vähentää kokonaiskustannuksia ja lisätä prosessien tehokkuutta. Epäonnistunut järjestelmien valinta ja käyttöönotto voivat kuitenkin aiheuttaa juuri päinvastaisia tuloksia. Onkin ensiarvoisen tärkeää ottaa etukäteen selvää erilaisista vaihtoehdoista. Huolellinen tutkiminen ennen järjestelmien hankkimista voi eliminoida suuren osan käyttöönoton yleisistä riskeistä. Eri yrityksillä on erilaiset tarpeet, joten on varmistettava, että valittava ratkaisu varmasti tukee niitä. (Kumar & Reinartz 2012, 177.)

Kaiken kokoisilla yrityksillä ja organisaatioilla on käytössään jonkinlainen tietojärjestelmä. Tietojärjestelmäratkaisut voidaan jakaa erillisjärjestelmiin ja kokonaisvaltaisiin integroituihin ERP- ja CRM-järjestelmiin. Sopivan järjestelmäkombinaation löytäminen on täysin yrityskohtaista ja tilanteesta ja tarpeista riippuvaa. (Lahti & Salminen 2014, 36.)

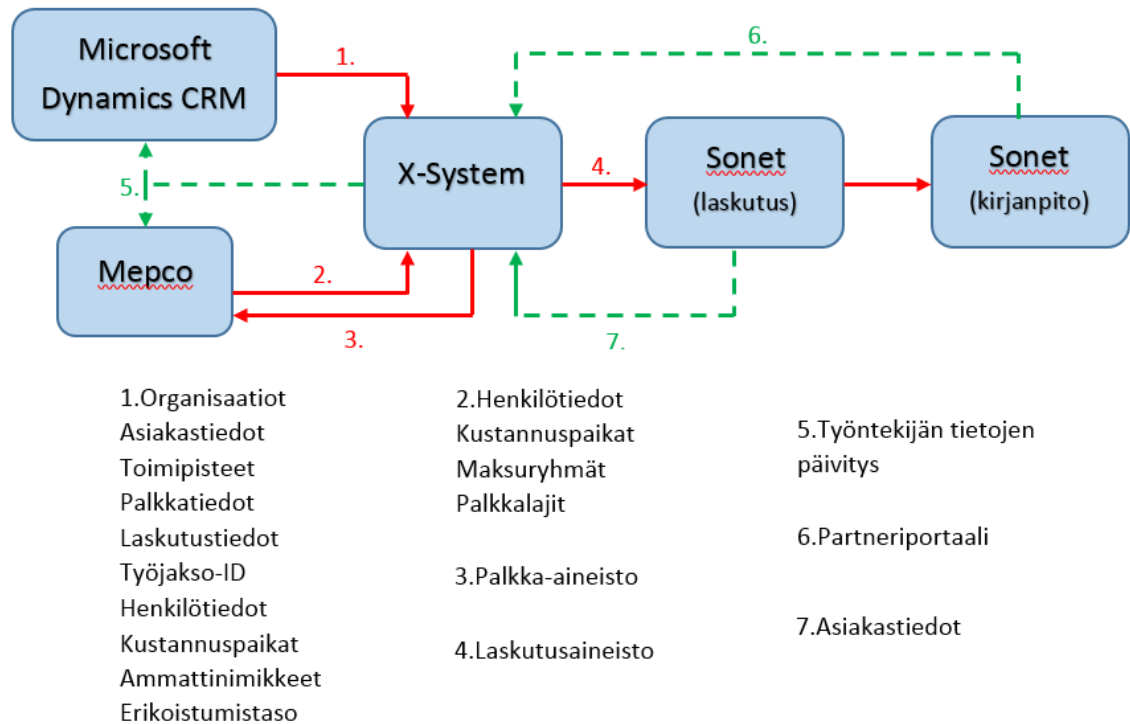
Pienet yritykset pärjäävät usein standardikirjanpito-ohjelmalla, jossa on asiakasrekisteri, myynti- ja ostoreskontrat, kirjanpito sekä peruseräraportointi. Keskisuurilla yrityksillä tarpeet kasvavat volyymin lisääntyessä, organisaation kasvaessa ja liiketoimintaprosessien muuttuessa monimuotoisemmiksi. Keskisuuren yrityksen onkin järkevää pyrkiä tehostamaan eri prosesseja digitalisoinnin ja automatisoinnin avulla. Kevyet, mutta kokonaisvaltaiset ERP- ja CRM-järjestelmät ovatkin hyödyllisiä keskisuurille yrityksille, koska niihin voi implementoida eri liiketoimintaprosesseihin liittyviä toimintoja omien tarpeiden mukaan. Suuryrityksillä järjestelmät ovat usein järeitä valmiita tietojärjestelmiä, joihin voi integroida tarvittavat erillisjärjestelmät. Suuryritykset vaativat yleensä paljon prosessivariaatioita ja joustavuutta sekä mukautettavuutta eri toiminnoilta. (Lahti & Salminen 2014, 38.)

Tietojärjestelmiä voi hankkia joko kehittämällä järjestelmä itse yrityksen sisällä, ostamalla valmis lisensoitu ohjelmisto tai ulkoistaa järjestelmä ulkopuoliselle palveluyritykselle. Usein yritykset myös päätyvät jonkinlaiseen kombinaatioon näistä vaihtoehdoista. Mihin järjestelmäratkaisuun yritys ikinä päätyykään, pitäisi sen aina huolehtia, että ohjelmistoratkaisut voidaan integroida keskenään käyttämään samoja tietokantoja. (Kumar & Reinartz 2012, 177 & 180.)

2.4 Tietojärjestelmien käyttö kohdeyrityksessä

Yritys-X:n kuntapalveluiden toiminnassa on käytössä monta eri tietojärjestelmää, jotka on pyritty integroimaan mahdollisimman hyvin keskenään. Suurin osa tietojärjestelmistä on valmiita toimittajilta tilattuja järjestelmiä, mutta mukana on myös yksi yrityksen itse kehittämä ohjausjärjestelmä. Yritys X:ssä käytettäviä tietojärjestelmiä ovat Microsoft Dynamics CRM asiakkuuksien, työkohteiden ja työntekijöiden hallintaan, Mepcon palkanlaskentajärjestelmä palkanmaksua varten, Sonet-laskutusjärjestelmä ja Sonet-kirjanpitojärjestelmä sekä Yritys-X:n itse kehittämä vuorojärjestelmä X-System.

Yritys-X:n tietojärjestelmät on pyritty integroimaan mahdollisimman kattavasti, mutta täydellistä integraatiota järjestelmien välillä ei ainakaan toistaiseksi ole. Joitakin tietoja joudutaan siis syöttämään kahteen eri järjestelmään, jotta koko toimintaketju pysyy virheetömänä. Tämä saattaa aiheuttaa välillä virhetilanteita, jos tiedot ovatkin eri järjestelmissä eri tavalla.



Kuva 1. Yritys-X:n tietojärjestelmien integraatiokaavio

Microsoft Dynamics CRM -tietojärjestelmää käytetään Yritys-X:ssä kunta-asiakkaiden, työkohteiden ja työntekijöiden tietojen ylläpitämiseen sekä laskutus- ja palkkamäärittelyjen määrittelyyn. MD CRM:ään tallennetaan kaikki perustiedot, jotka ohjautuvat muihin järjestelmiin, joten sitä voidaan pitää Yritys-X:n tietojärjestelmien perustana. Kunta-asiakkaista ja työkohteista tallennetaan järjestelmään muun muassa asiakasorganisaation nimi, yhteystiedot, toimipisteet, kustannuspaikat sekä työkohtaiset laskutus- ja palkka-perusteet sekä sopimukset. Työntekijöiden henkilö- ja yhteystiedot, vastuuhenkilöt, ammattitiedot sekä erikoistumistaso tallennetaan myös MD CRM:ään. CRM:ään luodaan lisäksi työjaksot, joiden perusteella määräytyy, minkä verran palkkaa kullekin työntekijälle maksetaan ja minkä verran Yritys-X voi laskuttaa tehdystä työstä asiakkaitaan.

Microsoft Dynamics CRM:stä kaikki tiedot siirtyvät automaattisesti X-System-vuorojärjestelmään (Kuva 1, kohta 1). X-Systemissä työntekijät tekevät tunti-ilmoitukset tehdyistä töistä, joiden mukaan Yritys-X laskuttaa asiakkaitaan ja maksaa palkan työntekijöille. X-System ehdottaa MD CRM:stä saadun työjakso-ID:n eli työjakso-, työkohde-, laskutus- ja palkkatietojen perusteella tuntilistaa työntekijälle, joka hänen täytyy täydentää toteutuneiden tuntien mukaan.

Kun tunti- ja tuntilistat on täytetty, Yritys-X:n talousassistentit ja aluepäälliköt tarkistavat tunti- ja tuntilistat laskutusta ja palkanmaksua varten. Mahdolliset virheet palkkaus- ja laskutustiedoissa korjataan MD CRM:ssä. Talousassistentit tekevät hyväksytyistä tuntilistoista palkkasiirtotiedoston X-Systemissä, joka siirretään sähköisesti palkanlaskentajärjestelmä Mepcoon (Kuva 1, kohta 3).

Mepco ei ole suoraan integroitu MD CRM:ään, joten työntekijöiden henkilötiedot on syötettävä Mepcoon erikseen (Kuva 1, kohta 2). X-System lukee tiedot kuitenkin sekä MD CRM:stä että Mepcosta. X-System antaa vikailmoituksen, jos työntekijän henkilötiedot eivät täsmää, jolloin taloushallinto osaa korjata tiedot oikeiksi järjestelmiin. Jos työntekijä huomaa itse tiedoissaan puutteita tai tietoihin tulee muutoksia, hän voi päivittää tietonsa X-Systemissä, joka lähettää muutospyyntöä automaattisesti MD CRM:ään ja Mepcoon. (Kuva 1, kohta 5).

Laskutus tapahtuu Sonetin laskutusjärjestelmässä. Laskutussiirtotiedosto tehdään X-Systemissä samalla tavalla kuin palkkasiirtotiedostokin ja siirretään Sonetiin (Kuva 1, kohta 4). MD CRM:ään ei ole mahdollista tallentaa laskutusosoitteita, joten asiakasrekisteriä on ylläpidettävä myös Sonetissa. Sonet lähettää reaaliaikaisesti tietoa asiakasrekisteristään X-Systemiin (Kuva 1, kohta 7), joka vertaa tietoja MD CRM:n asiakastietoihin. Asiakkaiden nimien täytyy olla samat sekä MD CRM:ssä että Sonetissa, jotta laskutusaineisto voidaan muodostaa.

Yritys-X:llä on tavallisten palkkatyöntekijöiden lisäksi runsaasti partnerilääkäreitä, jotka työskentelevät partneriosakkaina. Heille ei makseta palkkaa verokortilla vaan heidän palkkionsa kertyvät partneriportaaliin, josta he laskuttavat palkkionsa. MD CRM:ssä määritellään, ketkä työntekijöistä ovat partneriosakkaita. Partneriosakkaiden palkkiot eivät mene palkkasiirtotiedostojen mukana Mepcoon, vaan Sonetin kirjanpitojärjestelmään. Kun kirjanpito rekisteröi partneritapahtumia, niin se lähettää automaattisesti tiedon X-Systemin partneriportaaliin, josta partneriosakas näkee minkä verran hän voi laskuttaa tehtyjä töitään (Kuva 1, kohta 6.)

Vaikka X-System on keskeinen osa Yritys-X:n kuntapalveluiden tietojärjestelmäkokonaisuutta, niin Microsoft Dynamics CRM on kuitenkin ratkaisevassa roolissa koko taloushallinnon prosessiketjua. MD CRM:ssä ylläpidetään kaikkia perustietoja, joita muissa ohjelmissa tarvitaan ja siellä myös tehdään kaikki muutokset ja päivitykset tietoihin. Palkka- ja laskutustietoja voi tilapäisesti muuttaa myös X-Systemissä, mutta jos halutaan tehdä

pysyviä eikä kertaluonteisia muutoksia, on ne tehtävä MD CRM:ssä. Valitettavasti kaikki järjestelmät eivät ainakaan toistaiseksi ole sataprosenttisesti integroituja keskenään, joten joitakin tietoja joudutaan ylläpitämään useammassa paikassa. Yritys-X:ssä on kuitenkin tästäkin huolimatta päädytty mieluummin monen järjestelmän yhteistyöhön kuin että kehitettäisiin esimerkiksi täysin oma kokonaisvaltainen yksittäinen tietojärjestelmä.

3 Käyttöohje

3.1 Käyttöohje toiminnallisena osuutena

Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus on käyttöohje kohdeyrityksessä käytössä olevaan Microsoft Dynamics CRM:ään. Järjestelmä on kokonaisuudessaan varsin laaja, joten opinnäytetyötä varten luotavaan käyttöohjeeseen otetaan vain oleelliset ja pakolliset ominaisuudet. Käyttöohje tulee pääasiassa muutaman konserniin kuuluvan yhtiön aluepäälliköiden, rekrytointikoordinaattoreiden ja talousassistenttien käyttöön, joten on perusteltua rajata käyttöohje vain niihin toimintoihin, joita kyseiset ryhmät tarvitsevat.

Käyttöohje tulee kohdeyrityksen perusterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon kuntapalveluiden käyttöön. Näissä liiketoimissa palkanmaksu ja laskutus perustuvat työjaksoihin tai toimipaikan vuoroihin. Käyttöohjeen tarkoituksena on opastaa yhtiön työntekijöitä merkitsemään tarpeelliset tiedot Microsoft Dynamics CRM:ään. Erilliset palkanmaksu- ja laskutusjärjestelmät saavat tietonsa CRM:stä, joten on ensiarvoisen tärkeää, että informaatio merkitään sinne oikeaoppisesti.

Käyttöohjeessa tulee olemaan ohjeet, joissa havainnollistetaan seuraavien asioiden kirjaaminen järjestelmään:

1. Organisaation/työkohteen luominen
2. Palkkamääritysten luominen
3. Laskutusmääritysten luominen
4. Työntekijän luominen
5. Työjakson luominen

Käyttöohjeen avulla säästetään työaikaa ja tehostetaan oppimista. Oikeat kirjaustavat ja tarvittavat tiedot voi jatkossa tarkistaa käyttöohjeesta. Työntekijät oppivat ohjeen avulla nopeasti, mitä tietoja tarvitaan, jotta esimerkiksi laskutus, palkanmaksu ja raportointi sujuvat vaivatta. Ohje myös ehkäisee tietojen puuttumista ja virheellistä kirjaamista, joka hidastaa merkittävästi taloushallinnon prosesseja. Samalla selvennetään ja yhtenäistetään käytäntöjä eri ryhmien välillä. Käyttöohjetta voi käyttää kaikki nykyiset työntekijät tehostaakseen työntekoaan, sekä tulevat työntekijät perehdytyksen yhteydessä oppimisen nopeuttamiseksi ja helpottamiseksi.

3.2 Käyttöohjeen tavoite ja tarkoitus

Käyttöohjeen tavoitteena on lukijan konkreettinen ohjaaminen oikeaan toimintatapaan ja mahdollistaa yksittäisen tiedon löytäminen nopeasti. Ohjeessa tulisi pyrkiä mahdollisimman yksiselitteiseen ja selkeään toiminnanohjaamiseen (Nykänen 2002, 16-17).

Käyttöohjeen tarkoituksena on opastaa lukijaa järjestelmän tehokkaaseen ja miellyttävään käyttöön. Ohjeessa pitää korostaa järjestelmän oikeaa käyttöä sekä vähentää mahdollisten toimintahäiriöiden ja epätäydellisen toiminnan riskiä. Sen tulee sisältää kaikki oikean käytön ja ylläpidon vaatimat tiedot, jottei väärinkäsityksiä pääsisi sattumaan. Järjestelmä ja sen käyttötarkoitus tulee määritellä selvästi. On myös tiedettävä ketkä järjestelmää käyttävät ja mitkä ovat käyttäjien kyvyt, jotta oikea käyttäjäryhmä saa tarvitsemansa ohjeistuksen. Hyvä käyttöohje edesauttaa myös ymmärtämään tuotteen toimintaperiaatteet, jotta käyttäjä pystyy itsenäisesti toimimaan tilanteissa, joita ohjeistuksessa ei ole erikseen huomioitu. (Nykänen 2002, 50.)

Koska käyttöohje tehdään käyttäjille, on se testattava loppukäyttäjillä ennen sen varsinaista käyttöönottoa. Käyttöohjeen laatijan oma sisällön tarkistus ei riitä, koska tuote on kirjoittajalle tuttu. Niinpä mahdolliset puutteet jäävät helposti huomaamatta. Jotta käyttöohjeesta tulee tarkoituksensa mukainen, on hyvä käyttää tarkistuslistaa selvittämään ajaako ohjeistus asiansa. (Nykänen 2002, 51.)

1. Antaako ohje käyttäjälle varmasti riittävät tiedot (ottaen huomioon, että käyttäjä voi olla maallikko?)
2. Pitävätkö kaikki ohjeen tiedot varmasti paikkansa?
3. Kattaako ohje käytön kaikki vaiheet?
4. Eteneekö ohje loogisesti?
5. Onko jäsenitys tehty käyttäjän näkökulmasta?
6. Löytääkö käyttäjä tarvitsemansa detaljit nopeasti ja helposti?

7. Onko ohjeen kieli ymmärrettävää ja helppotajuista, maallikonkin ymmärrettävissä?
8. Onko kuvitus havainnollista ja riittävää? Eteneekö se tekstin mukaisesti? Onko kuvituksen ja tekstin välillä ristiriitoja?
9. Onko ohje painoasultaan riittävän selkeä ja helppolukuinen? Onko tekstin kirjainkoko riittävän suuri ja kuvituksen kontrasti sopiva? Erottavatko kuvien olennaiset yksityiskohdat helposti?
10. Tunnistaako käyttäjä, mitkä osat ohjeesta ovat suosituksia, mitkä varoituksia tai kieltoja ja mitkä mahdollisesti vain lisätietoja?
11. Onko ohje ulkonaisesti sellainen, että se sopii käyttötilanteeseen? (Nykänen 2002, 51.)

3.3 Käyttöohjeen laadinta

Käyttöohjeen lähtökohtana tulisi aina olla käyttäjän tarpeet ja esitiedot – se on siis laadittava käyttäjän näkökulmasta. Kirjoittajan on otettava huomioon, mitä lukija tietää tai ei tiedä etukäteen (Nykänen 2002, 52). Ohjeen yksiselitteisyys, rakenteen selkeys, looginen eteneminen ja helppotajuisuus ovat tärkeät kriteerit käyttöohjeen laatimiselle. Käyttäjän tulisi ongelmatilanteessa pystyä löytämään ohjeesta tarvitsemansa tieto helposti ja nopeasti. Selkeä sisällysluettelo, väliotsikointi, harkittu jäsentely ja esitystapa helpottavat tiedon löytämistä. (Nykänen 2002, 50.)

Kielenkäytön tulisi myös olla selkeää ja yksiselitteistä käyttöohjeessa. Vierasperäisiä sanoja ja kohderyhmälle outoja termejä tulisi välttää mahdollisimman paljon. Mikäli niitä joutuu käyttämään, ne tulisi selittää huolellisesti yleiskieltä käyttäen. Näin kaikki käyttäjät varmasti ymmärtävät, mitä ohjeessa tarkoitetaan eikä väärinkäsityksiä pääse tapahtumaan. Lisäksi järjestelmän toimintojen ja osien nimitysten tulisi olla johdonmukaisia ja yhdenmukaisia koko ohjeessa. Samasta asiasta ei siis tulisi käyttää useampaa eri nimitystä. (Nykänen 2002, 51.)

Ohjeet tulisi kirjoittaa yksikön toisessa persoonassa. Lukijaa pitää siis puhutella suoraan käskymuotoa käyttäen (Nykänen 2002, 51). Näin lukija saa tiedon, mitä juuri hänen kuuluu tehdä. Passiivilla käyttämällä lukijalle voidaan tarjota useampia tekijävaihtoehtoja, jolloin ohjeistus voi moniselitteisyydellään epäonnistua. Vaikka käskymuoto voi kuulostaa epäkohteliaalta, niin se on aina yksiselitteinen eikä mutkista varsinaista sanomaa. (Uimonen 2010, 122-123.)

Esitettävän informaation määrä kannattaa myös harkita tarkasti. Käyttäjälle tulisi näyttää kaikki hänen tarvitsemansa informaatio, mutta välttää samalla kuitenkin turhan ja ylimääräisen tiedon esittämistä. Liika informaatio voi turruttaa käyttäjän ja tärkeät asiat voivat sen takia jäädä huomaamatta. (Kuutti 2003, 95.)

Onnistunut käyttöohje vaatii siis laatijaa huomioimaan paljon asioita. Lukijan ohjeistaminen on aloitettava saman tien – ei tarvitse perustella, miksi ohje on tärkeä tai miten se on tehty. Asiat tulee kertoa joko siinä järjestyksessä, jossa ne pitää tehdä tai tärkeysjärjestyksessä. Virkkeet ja kappaleet pitää aloittaa verbillä ja sen aktiivimuodolla, jos vain mahdollista. Toimintaohjeet täytyy kirjoittaa myönteisessä sävyssä – kerrotaan siis mieluummin, mitä käyttäjän pitää tehdä, kuin mitä hän ei saa tehdä (Nykänen 2002, 52). Lisäksi pronomien ja synonyymien käyttöä tulisi välttää. Asioiden toistaminen ei ole missään nimessä kiellettyä. Jos jokin asia tarjoaa mahdollisuuden moneen eri tulkintaan, asia on esitettävä niin, että väärinymmärtämisen mahdollisuutta ei ole. (Uimonen 2010, 124.)

3.4 Käyttöohjeen ulkoasu ja rakenne

Visuaalinen suunnittelu ja sommittelu eli sisällön sijoittelu on oleellinen osa käyttöohjeen käytettävyyttä. Ulkoasun suunnittelussakin johtavana ajatuksena on yhdenmukaisuus. Samaa valittua visuaalista linjaa olisi hyvä käyttää koko käyttöohjeen ajan. (Kuutti 2003, 90-91.)

Länsimainen ihminen lukee tavallisesti vasemmalta oikealle ja ylhäältä alas. Tätä luonnollista etenemissuuntaa kannattaa hyödyntää myös käyttöohjeessa, jotta käyttäjäystävällisyys pysyy hyvänä. Voimakkailla visuaalisilla ärsykkeillä ja käyttöohjeen graafisuudella voi kuitenkin ohjata lukijan huomion kulkemaan muitakin reittejä, koska ihminen ei automaattisesti lue vakiintuneella lukusuunnalla. Jos ihmisen havainnointiprosessia ärsytetään ja rasitetaan liikaa, normaali eteneminen voi hidastua. Siksi normaalin lukusuunnan mukaisesta järjestyksestä tulisi poiketa vain hyvästä syystä ja harkiten. (Kuutti 2003, 91.)

Lukijan huomio voidaan kiinnittää monella eri tavalla. Tekstin sisällä tehokas tapa ohjata lukijan havainnointia, on esimerkiksi tekstin lihavoiminen tai kursivoiminen. Yksi vaihto-

ehto on myös pelkillä isoilla kirjaimilla kirjoittaminen, mutta se mielletään usein huutamiseksi. Niinpä isoilla kirjaimilla voi olla kielteinen psykologinen vaikutus. Tekstin lihavoiminen on siis neutraali tapa huomion kiinnittämiseksi. (Kuutti 2003, 92.)

Värien käyttö on erittäin tehokas ja käytetty tapa huomion ohjaamiseen. Käyttöohjeen tai tekstin normaalista värityksestä poikkeava väri varastaa lukijan huomion takuuvarmasti. Käyttöohjeen ja varsinkin tekstin tulisi olla ennen kaikkea selkeä ja helppolukuinen, joten liiallinen ja epä johdonmukainen värien käyttö voi olla haitaksi (Kuutti 2003, 100). Ohjeen normaalin värityksen tulisi olla siis kohtuullisen hillitty. Kirjavassa käyttöohjeessa aistit voivat turtua ja mikään väri ei enää kiinnitä huomiota. (Kuutti 2003, 93.)

Erilaisilla kuvilla voi myös kiinnittää käyttäjän huomion – huomioarvoon vaikuttavat kuvan koko, väritys ja sisältö (Kuutti 2003, 93). Varsinkin käyttöohjeissa kuvitus on yleensä keskeinen osa, sillä monet asiat voidaan havainnollistaa mallikuvilla helpommin kuin selittämällä kirjallisesti. Kuvien tulee myös olla selkeitä. Niissä ei saisi olla enempää tietoa kuin käyttäjän toiminnan ja ymmärtämisen kannalta on oleellista. Kuvitetun käyttöohjeen vaatimuksena on ehdottomasti, että kuvat ja teksti muodostavat yhdessä ehjän ja ristiriidattoman kokonaisuuden. (Nykänen 2002, 51-52.)

Huomioon kiinnittämisessä on tärkeää olla maltillinen. Liiallinen häly ja keskenään kilpailevat elementit pilaavat todella helposti käyttöohjeen selkeyden ja ymmärrettävyyden. Huomio tulisi siis kiinnittää vain silloin kun siihen on oikeasti tarvetta, eikä sitä pidä kiinnittää samaan aikaan liian moneen asiaan. (Kuutti 2003, 94.)

Kaikkein järkevintä on siis näyttää lukijalle vain se informaatio, jota hän tarvitsee. Jokainen ylimääräinen asia käyttöohjeessa on yksi asia lisää opittavaa – ja yksi mahdollisuus ymmärtää asia väärin. (Kuutti 2003, 50.)

Visuaalinen suunnittelu on kuitenkin vain yksi osa käytettävyyttä. Käyttöohjeen rakenne vaikuttaa myös merkittävästi käytettävyyteen, eikä epäonnistunutta rakennetta pysty pe lastamaan hyvällä visuaalisuudella. Ennen ulkonäön suunnittelua, on tärkeää laatia ohjeen rakenne valmiiksi. (Kuutti 2003, 91.)

3.5 Käyttöohje perehdytyksessä ja työnopastuksessa

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeässä osassa henkilöstön kehittämisessä. Niiden avulla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan työn laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään sekä ennaltaehkäistään työtapaturmia ja poissaoloja. Niillä helpotetaan myös uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista. (Työturvallisuuskeskus TTK 2009, 2-3.) Työntekijä oppii myös ymmärtämään oman osuutensa yrityksen toiminnassa sekä työvaiheiden syy-seuraussuhteissa (Lahden ammattikorkeakoulu, 8).

Perehdytys tarkoittaa kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, organisaation tavat ja ihmiset sekä työhön liittyvät odotukset. Työnopastuksessa sen sijaan opetetaan varsinaiset työn tekemiseen liittyvät asiat eli muun muassa työmenetelmät ja toimintatavat. Esimerkiksi työkokonaisuus, työn edellyttämät tiedot ja taidot sekä selvitys mistä osista ja vaiheista työ muodostuu, kuuluvat työnopastukseen. (Työturvallisuuskeskus TTK 2009, 2.)

Perehdytystä vaativia tilanteita ovat muun muassa uuden työntekijän kouluttaminen, työmenetelmien muuttuminen, uusien koneiden ja järjestelmien käyttöönotto ja työtehtävien vaihtuminen (Lahden Ammattikorkeakoulu, 13). Olennainen osa perehdytystä on työtehtävä. Prosessiin kuuluu tutustuminen työpaikan ja organisaation tapoihin, työyhteisöön ja -tehtäviin sekä työvälineisiin. (Lahden Ammattikorkeakoulu, 10.)

Perehdyttäjän ja työhönopastajan tehtävänä on antaa ymmärrettävät ohjeet työn tekemistä varten sekä ohjata opettava tekemään tuottavaa ja laadukasta työtä. Lisäksi tulee opettaa oikeiden työmenetelmien käyttöä ja kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun. (Lahden Ammattikorkeakoulu, 12.)

Onnistunut prosessi saattaa lisätä työntekijän sitoutumista työpaikkaansa ja sitä kautta vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta (Lahden Ammattikorkeakoulu 2007, 7). Hyvin toteutettu ja suunniteltu perehdytys nopeuttaa työn oppimiseen tarvittavaa aikaa. Lisäksi oppiminen tehostuu ja mahdolliset virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät. Taitojen karttuessa myös työn laatu ja tehokkuus paranevat. (Työturvallisuuskeskus TTK, 3-4).

Hyvin toteutettu perehdytys tukee työntekijän työhön ja työyhteisöön integroitumista ja edesauttaa työntekijän hyvinvointia ja työn tuloksellisuutta (Työterveyslaitos, 2013). Perehdytyksen jälkeen työntekijän tulisi olla omaksunut opetettu asia kokonaisuutena sekä tuntea eri asioiden väliset yhteydet. Lisäksi hänen pitäisi olla tietoinen työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvistä yleisperiaatteista sekä pystyä soveltamaan saamaansa tietoa. (Työturvallisuuskeskus TTK, 3.)

4 Opinnäytetyöprosessin toteutus ja arviointi

Opinnäytetyöprosessi alkoi aiheen valinnalla. Työskentelin Yritys-X:ssä talousassistenttina ja keskustelin esimieheni kanssa mahdollisista opinnäytetyöaiheista. Halusin tehdä opinnäytetyöni työpaikalleni, koska se auttaisi minua kehittämään itseäni työssäni ja antaisi konkreettisesti hyötyä myös työnantajalleni. Yhdessä päädyimme ratkaisuun, että tekisin käyttöohjeen yrityksessä käytössä olevaan Microsoft Dynamics CRM -tietojärjestelmään. Kyseiselle ohjeelle oli tarvetta, koska sellaista ei aikaisemmin ollut ja vain harva yrityksessä osasi ohjelmaa käyttää oikeaoppisesti. Tämä oli aiheuttanut virhetilanteita laskutuksessa ja palkanmaksussa sekä vaikeuttanut ennusteiden tekemistä, koska tiedot eivät pitäneetkään täysin paikkaansa.

Aiheen valinnan jälkeen mietin, ketkä tulevat olemaan käyttöohjeen käyttäjät ja mitä kaikkea tietoa he tarvitsevat käyttääkseen Microsoft Dynamics CRM -ohjelmaa halutulla tavalla. Käyttäjärühmiksi valikoitui oman pohdinnan ja muutaman kollegan konsultaatiolla talousassistentit, aluepäälliköt ja rekrytointikoordinaattorit. Kohderyhmän määrittely selkeytti, mitä informaatiota lopulliseen käyttöohjeeseen oli laitettava.

Lopullinen käyttöohje tulisi olemaan toiminnallinen osuus opinnäytetyöstä. Opinnäytetyöhön tarvitaan kuitenkin myös teoreettinen viitepohja, johon toiminnallinen osuus nojaa. Käyttöohjeen ratkaisujen tulisi siis perustua teoriaan. Viitepohjan suunnittelu aiheutti aluksi hankaluuksia, sillä en aivan täysin käsittänyt, mitä kaikkea teoriaosuuden tulisi sisältää. Lopulta päädyin tekemään sisällysluettelon, johon valitsin teoriaosuuden teemoiksi kolme erillistä aluetta: taloushallinnon prosessit ja sähköinen taloushallinto, tietojärjestelmät sekä käyttöohje. Vaikka lopullinen käyttöohje käsitteleeekin Microsoft Dynamics CRM:n käyttöä, ei ollut mielestäni aiheellista käydä läpi mitä kaikkea CRM-järjestelmällä voi tehdä. Tärkeämpää oli havainnollistaa teoreettisesti Yritys-X:n tapaa hyödyn-

tää MD CRM -ohjelmaa osana koko yrityksen tietojärjestelmäkokonaisuutta. Lisäksi päädyin ottamaan enemmän taloushallinnon näkemystä aiheeseen, koska Yritys-X:ssä talousassistentit ovat pitkälti portinvartijoina eri tietojärjestelmien yhdistymiskohdissa. Tämän takia päädyin kolmeen valittuun kokonaisuuteen, joiden perusteella tein opinnäytetyön otsikoinnin ja rakenteen.

Valituista teoreettisista viitteistä oli suhteellisen helppo löytää varteenotettavia kirjallisia lähteitä. Myös internetistä löytyi paljon hyviä lähteitä selkeyttämään erilaisia oleellisia käsitteitä. Erityisesti käyttöohjeen teoreettinen viitekehys antoi todella paljon suuntaa loppullisen käyttöohjeen muodosta, rakenteesta ja sisällöllisistä ratkaisuista.

Toiminnallisen osuuden eli käyttöohjeen tekeminen oli lopulta varsin nopeasti ja hyvin toteutunut prosessi. Käyttöohjeen kohderyhmä ja heidän kannaltaan olennaiset toiminnallisuudet Microsoft Dynamics CRM:ssä olin jo määritellyt viiteteorian yhteydessä. Tärkeintä olikin enää määritellä hyvä ja selkeä rakenne käyttöohjeelle ja toteuttaa se. Päädyin otsikoimaan jokaisen toiminnallisuuden ja toiminnallisuuden osan omaksi kappaleeksi tai alakappaleeksi, jotta loppukäyttäjän on mahdollisimman helppo sisällysluettelon perusteella etsiä tarvitsemansa tieto. Looginen ja selkeä rakenne ja sisällysluettelo sekä harkittu jäsentely ja esitystapa helpottavat tiedon löytämistä (Nykänen 2002, 50.)

Olen pyrkinyt käyttämään mahdollisimman selkeitä ilmauksia ja kirjoittamaan ohjeet yksikön toisessa persoonassa eli käskymuodossa, jotta loppukäyttäjä saisi mahdollisimman selkeän kuvan, mitä juuri hänen täytyy tehdä. Tiettyjä aiheita olen käskymuodon lisäksi avannut tarkemmin lukijalle, mikäli se on ollut tarpeellista. Jos olisin käyttänyt esimerkiksi passiivimuotoa ohjeissa, niin olisin tarjonnut lukijalle useamman tekijävaihtoehdon. Eri toiminnallisuuksien osalta olen myös edennyt siinä järjestyksessä, missä mikäkin asia tulisi tehdä. (Nykänen 2002, 51; Uimonen 2010, 122.)

Lyhyiden ja selkeiden sanallisten ohjeiden ohessa olen havainnollistanut asioita mahdollisimman paljon kuvakaappausten avulla helpottaakseni esitettävän asian havainnollistamista (Nykänen 2002, 51). Värit ovat myös tehokas tapa saada lukijan huomio tiettyyn paikkaan (Kuutti 2003, 100). Olenkin käyttänyt kuvakaappauksissa punaisia rengastuksia, jotta käyttöohjeen lukija pystyy mahdollisimman helposti löytämään kuvista kohdat, joihin viitataan.

Käyttöohje on tehty Word-tekstinkäsittelyohjelmalla, mutta se on jaettu työntekijöille PDF-tiedostona, koska se on helppokäyttöinen formaatti. Käyttöohje on kuitenkin myös olemassa Word-tiedostona, jotta käyttöohjeeseen voidaan tehdä päivityksiä, jos järjestelmät tulevaisuudessa sitä vaativat. En ole enää töissä yrityksessä, joten muiden talousassistenttien vastuulle jää ohjeen päivittäminen jatkossa.

Haasteita opinnäytetyöprosessin aikana toivat muun muassa organisaation ja tietojärjestelmien muutokset Yritys-X:ssä sekä irtisanoutumiseni yrityksestä. Prosessi viivästyikin muutamaan otteeseen. Tämä alensi ajoittain myös omaa motivaatiotani, joka myös osaltaan hidasti työn valmistumista. Ensimmäinen riski oli, että Yritys-X oli hetkellisesti luopumassa Microsoft Dynamics CRM:stä kokonaan, joka olisi tarkoittanut hukkaan heitettyä työtä. Tämän takia viivästyin kirjoitusprosessia aluksi, jotta voisin tehdä mahdolliseen uuteen järjestelmään käyttöohjeen. MD CRM kuitenkin säilyi käytössä, mutta siihen tuli paljon muutoksia ja uusia ominaisuuksia. Lisäksi kesken opinnäytetyöprosessin irtisanouduin yrityksestä ja vaihdoin työpaikkaa. Jouduin siis pienellä kiireellä tallentamaan kaiken materiaalin ja ottamaan kuvakaappauksia opinnäytetyötä varten järjestelmästä, joihin en pääse työsuhteen loppumisen jälkeen enää käsiksi. Uusi työ ja siihen liittyvä uuden opettelu hidasti omalta osaltaan opinnäytetyön viimeistelyä.

Lähteet

Admicom. Automaattiraportit. <http://www.admicom.fi/adminet/johdon-tyokalut/automaattiraportit.html>. Luettu 24.2.2016.

Attendo. Tämä on Attendo. <http://www.attendo.fi/tamaonattendo>. Luettu 19.10.2016.

E-conomic. Laskentatoimi. Mitä tarkoittaa Laskentatoimi? <https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/laskentatoimi>. Luettu 22.2.2016.

Edealer. Mikä on liidi? <http://www.edealer.fi/inbound-liidi/mika-on-liidi/>. Luettu 22.2.2016.

Helanto, Leena & Kaisaniemi, Tanja & Koskinen, Krista & Kuntola Katja & Siivola, Mikko 2013. Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. ProCountor, Saarijärvi.

Keso, Marja 2015. Tänäkin keväänä muodissa arvon luominen asiakkaalle. Julkaistu 4.3.2015. <http://blog.kauppalehti.fi/uuden-tyon-dna/tanakin-kevaana-muodissa-arvonluominen-asiakkaalle>. Luettu 22.2.2016.

Kumar V. & Reinartz, Werner 2012. Customer Relationship Management. Concept, Strategy and Tools. Second Edition. Springer, Heidelberg.

Kuutti, Wille 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Talentum Media, Saarijärvi.

Lahden Ammattikorkeakoulu 2007. Hyvä perehdytys –opas. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>. Luettu 4.2.2016.

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

Mehiläinen. Mehiläisen avainluvut. <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/avainluvut>. Luettu 19.10.2016.

Nykänen, Olli 2002. Toimivaa tekstiä. Opas tekniikasta kirjoittaville. Tekniikan akateemisten Liitto TEK, Helsinki.

Pihlajalinna-konserni. Avainluvut. http://investors.pihlajalinna-konserni.fi/pihlajalinna-as-an-investment/key-figures.aspx?sc_lang=fi-FI. Luettu 19.10.2016.

Pohjonen, Risto 2002. Tietojärjestelmien kehittäminen. 2. Painos. Docendo, Jyväskylä.

PlusTerveys. Plusterveyden avainluvut. <https://www.plusterveys.fi/plusterveys/plusterveyden-avainluvut>. Luettu 19.10.2016.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Lainsäädäntö. <http://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>. Luettu 28.3.2016.

Sosiaali- ja terveysministeriö b. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut. <http://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vastuut>. Luettu 28.3.2016.

Terveystalo. Avainluvut. <https://www.terveystalo.com/fi/Yritystietoa/Avainluvut/>. Luettu 19.10.2016.

Tieke. Verkkolaskusta. <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku>. Luettu 22.2.2016.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Terveystieteiden tutkimuskeskus. <http://www.mol.fi/avo/alat/10.htm>. Luettu 28.3.2016.

Työterveyslaitos 2013. Perehdytys. Päivitetty 12.3.2013. http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_ty-oelama/maahanmuuttajat_ja_ty-o/integroituminen_tyohon_ja_tyopaikalla/perehdytys/sivut/default.aspx. Luettu 4.2.2016.

Työturvallisuuskeskus TTK 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Ennakoivaa työsuojelua. http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Luettu 4.2.2016.

Uimonen, Tanja 2010. Kirjoita kiinnostavasti. Infor, Keuruu.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1.-2. painos. Tammi, Jyväskylä. Lähdetieto Lähdetieto Lähdetieto Lähdetieto Lähdetieto Lähdetieto Lähdetieto Lähdetieto Lähdetieto

Microsoft Dynamics CRM -käyttöohje

YRITYS-X

Sisällys

1 Organisaation luominen (Perusterveydenhuolto & Suun terveydenhuolto)	3
1.2 Organisaation perustaminen	3
1.2 Organisaation nimeäminen, liiketoimintasuhde, yläorganisaatio ja laskutusasiakas	4
1.3 Osoitteiden määrittäminen	5
1.4 Vuorojärjestelmään vieni	5
1.5 Tulosityksikön ja kustannuspaikan määrittäminen	6
1.6 Organisaation tietojen tallentaminen	6
2 Organisaation luominen (Hoivapalvelut)	7
2.1 Organisaation perustaminen	7
2.2 Organisaation nimeäminen, yläorganisaatio ja laskutusasiakas	8
2.3 Osoitteiden määrittäminen	8
2.4 Vuorojärjestelmään vieni, tulosityksikkö ja kustannuspaikka	9
2.5 Organisaation tietojen tallennus	9
3 Palkkamääritysten luominen organisaatioihin	10
3.1 Uuden palkkamäärityksen luominen	10
3.2 Palkkamäärityksen nimeäminen ja voimassaolo	11
3.3 Peruspalkan, kertabonuksen ja vuorobonuksen määrittäminen	12
3.4 Takapäivystys ja puhelinpäivystys	13
3.5 Palkkamäärityksen tallentaminen	13
4 Laskutus määritysten luominen organisaatioihin	14
4.1 Laskutusmäärityksen luominen	14
4.2 Palkkamäärityksen nimeäminen ja voimassaolo	15
4.3 Laskutushinnan määrittäminen	16
4.4 Laskutusmäärityksen tallentaminen	16
5 Työntekijän luominen	17
5.1 Työntekijän perustaminen	17
5.2 Henkilön tiedot	18
5.3 Partners	19

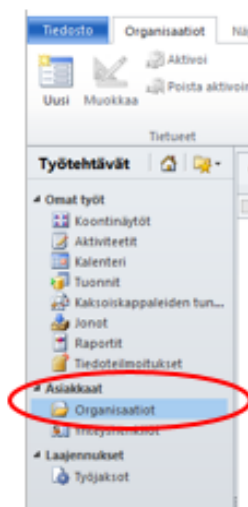
5.4 Lääkärin erikoistumistaso	19
5.5 Lomakorvaus (hoitajat ja hammashoitajat)	19
5.6 Työntekijän tietojen tallentaminen	19
6 Erikoispalkat	20
6.2 Erikoispalkan luominen	20
6.3 Erikoispalkan nimeäminen, toimipisteen määrittäminen, palkkamääritys ja voimassaolo	21
6.4 Erikoispalkan tallentaminen	22
7 Tarjottavat ja ei-tarjottavat kohteet	23
7.1 Työkohteen/Toimipisteen valinta	23
8 Työjakson luominen	25
8.1 Työjakson luominen	25
8.2 Työjakson perustietojen täyttäminen	26
8.3 Työjakson myyjä ja voimassaolo	27
8.4 Tuntipalkan ja laskutushinnan määrittäminen sekä erikoismääritykset	28
8.5 Työjakson tallentaminen	28

1 Organisaation luominen (Perusterveydenhuolto & Suun terveydenhuolto)

1.2 Organisaation perustaminen

-Valitse etusivun vasemman puoleisesta valikosta

-> Asiakkaat -> Organisaatiot



-Klikkaa Uusi -painiketta vasemmasta yläkulmasta

1.2 Organisaation nimeäminen, liiketoimintasuhte, yläorganisaatio ja laskutusasiakas

-Mene *Yleiset*-välilehdelle vasemman puoleisen reunan valikossa

-Nimeä uusi organisaatio kohdassa "*Organisaation nimi*"

-Valitse sopiva *liiketoimintasuhte* ja täytä muut kohdat mahdollisuuksien mukaan

The screenshot shows the 'Uusi' (New) organization form. The 'Yleiset' (General) tab is selected. The 'Organisaation nimi' (Organization name) field is filled with 'Esimerkki Kaupunki'. The 'Liiketoimintasuhte' (Business relationship) dropdown is set to 'Asiakas'. The 'Yläorganisaatio' (Parent organization) field is empty. The 'Laskutusasiakas' (Billing customer) field is empty. The 'Asiakastimi' (Customer team) field is empty. The 'Puhelin / Vaihde' (Phone / Extension) field is empty. The 'Muu puhelin' (Other phone) field is empty. The 'Sähköposti' (Email) field is empty. The 'Asiakkaan yhteyshenkilön sähköpostiosoite' (Customer contact email address) field is empty. The 'Asiakkaan puhelinnumero' (Customer phone number) field is empty. The 'Organisaatio' (Organization) dropdown is set to 'Uusi'. The 'Oikeutaja' (Authorized user) is 'Uimonen, Visa-Matti'.

-Määrittele "*Yläorganisaatio*", mikäli uusi organisaatio kuuluu toisen organisaation alle

- Esim. jos kuntayhtymällä on useampi erillinen toimipiste, ne määritellään kuntayhtymän aliorganisaatioiksi

-Määrittele "*Laskutusasiakas*", jos se ei ole sama kuin organisaatio tai sen yläorganisaatio

The screenshot shows the 'Yleiset' (General) tab of the 'Uusi' (New) organization form. The 'Organisaation nimi' (Organization name) field is filled with 'Esimerkki Kaupunki'. The 'Yläorganisaatio' (Parent organization) dropdown is set to 'Esimerkki Yläorganisaatio'. The 'Liiketoimintasuhte' (Business relationship) dropdown is set to 'Asiakas'. The 'Laskutusasiakas' (Billing customer) dropdown is set to 'Esimerkki Laskutusasiakas'. The 'Asiakastimi' (Customer team) field is empty. The 'Puhelin / Vaihde' (Phone / Extension) field is empty. The 'Muu puhelin' (Other phone) field is empty. The 'Sähköposti' (Email) field is empty. The 'Asiakkaan yhteyshenkilön sähköpostiosoite' (Customer contact email address) field is empty. The 'Asiakkaan puhelinnumero' (Customer phone number) field is empty.

1.3 Osoitteiden määrittäminen

- Mene *Osoitteet*-välilehdelle vasemman puoleisen reunan valikossa
- Täytä asiakkaan käynti-, laskutus- ja postiosoitteet

1.4 Vuorojärjestelmään vieni

- Mene *VIRTA*-välilehdelle vasemman puoleisen reunan valikossa
- Määritä viedäänkö organisaatio vuorojärjestelmään
 - Jos organisaatiossa tehtävät työvuorot perustuvat ainoastaan työjaksoon ja työntekijän tunti-ilmoitukseen, valitse **"Ei"**
 - Valitse **"Kyllä"**, jos organisaatiossa tehtävät työvuorot perustuvat suunniteltuihin vuoroihin
- Nimeä mahdollinen vuoropiste *"Vuoropisteen nimi"*-kenttään
- Määrittele milloin on vuoropisteen ensimmäinen ja viimeinen voimassa oleva päivä *"Vuoropisteen näkyvyys"*-kentässä

Organisaatio: Esimerkki Kaupunki

Organisaatiot

Omistaja: Lämönen, Visa-Matti

VIRTA

Vuorojärjestelmä

Tuo vuorojärjestelmän puolelle Ei Kyllä

Yleiset

Vuoropisteen nimi: Esimerkki Vuoropiste

Kuus

Vuoropisteen näkyvyys (sopimus alku ja loppu)

Varattavissa pvm ensimmäinen: 1.1.2016

Varattavissa pvm viimeinen: 31.12.2016

1.5 Tulosityksikön ja kustannuspaikan määrittäminen

-Mene *Virta*-välilehdelle ja selaa alaspäin kohtaan *Palkka & Laskutus -tulosityksikkö ja alue*

-Valitse mihin tulosityksikköön organisaatio kuuluu

-Valitsee mihin maantieteelliseen alueeseen organisaatio kuuluu

- Nämä määrittelevät kustannuspaikan vuokrauksissa ja päivystyksissä
- Jos organisaatio kuuluu **ulkoistukseen**, määrittele kustannuspaikka kohtaan "*Kustannuspaikka*"

Palkka & Laskutus -tulosityksikkö ja alue. Rinki määrittelee paikan navigointimenussa.

Tulosityksikkö	Vuokraus - lääkärit	Maantieteellinen alue	Etelä
Rinki		Palkkaliittymä	Automaattinen
Kustannuspaikka (Vuokrassa ja Päivystyksessä automaattinen)		Asiakkaan Kustannuspaikka	
Onko vuoro puhelinpäivystystä	<input checked="" type="radio"/> Ei <input type="radio"/> Kyllä	Onko vuoro takapäivystystä	<input checked="" type="radio"/> Ei <input type="radio"/> Kyllä
Toimitustakuu uusissa vuoroissa	<input checked="" type="radio"/> Ei <input type="radio"/> Kyllä	Vuoroissa kysytään ostotyyppi	<input checked="" type="radio"/> Ei <input type="radio"/> Kyllä

1.6 Organisaation tietojen tallentaminen

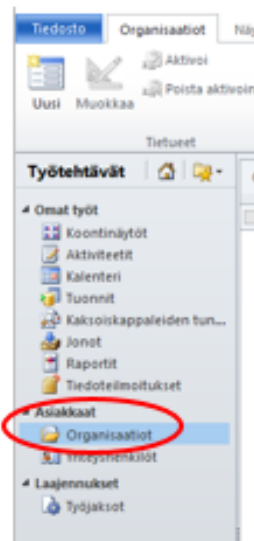
-Tallenna painamalla vasemmassa yläkulmassa olevia "*Tallenna*"-painikkeita




2 Organisaation luominen (Hoivapalvelut)

2.1 Organisaation perustaminen

-Valitse etusivun vasemman puoleisesta valikosta
-> Asiakkaat -> Organisaatiot



-Klikkaa  -painiketta vasemmasta yläkulmasta

2.2 Organisaation nimeäminen, yläorganisaatio ja laskutusasiakas

-Mene *Yleiset*-välilehdelle vasemman puoleisen reunan valikosta

-Nimeä uusi organisaatio

-Määrittele "*yläorganisaatio*" mikäli uusi organisaatio kuuluu toisen organisaation alle

- *esim* jos kuntayhtymällä on useampi erillinen toimipiste, ne määritellään kuntayhtymän aliorganisaatioiksi

-Määrittele "*Laskutusasiakas*", jos se ei ole sama kuin organisaatio tai sen yläorganisaatio

The screenshot shows the 'Organisaatio Esimerkki Kaupunki' form. The left sidebar has 'Yleiset' selected. The main form has the following fields:

- Organisaation nimi: Esimerkki Kaupunki
- Ylimenon Ylä-Matti (owner)
- Yläorganisaatio: Esimerkki Yläorganisaatio
- Liiketoimintasuhte: Työkohde (MetsäPöytä)
- Laskutusasiakas: Esimerkki Laskutusasiakas

2.3 Osoitteiden määrittäminen

-Mene *Osoitteet*-välilehdelle vasemman puoleisesta valikosta

-Täytä asiakkaan käynti-, laskutus- ja postiosoitteet *Osoitteet*-välilehdellä

2.4 Vuorojärjestelmään vienti, tulosyksikkö ja kustannuspaikka

-Mene *VIRTA*-välilehdelle vasemman puoleisesta valikosta

-Valitse "**Kyllä**" kohdassa "*Tuo vuorojärjestelmän puolelle*"

-Valitse mihin **Hoivapalveluiden tulosyksikköön** organisaatio kuuluu

- **Kustannuspaikka** määräytyy valinnan mukaan automaattisesti!

VIRTA

Vuorojärjestelmä

Tuo vuorojärjestelmän puolelle Ei Kyllä

Yleiset

Vuoropisteen nimi Kuvaus

Vuoropisteen näkyvyys (sopimus alku ja loppu)

Varattavissa pvm ensimmäinen Varattavissa pvm viimeinen

Palkka & Laskutus -tulosyksikkö ja alue. Rinki määrittelee paikan navigointimenussa.

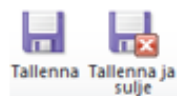
Tulosyksikkö Maantieteellinen alue

Rinki Paikkaliittymä

Kustannuspaikka (Vuokrassa ja Päivityksessä automaattinen) Asiakkaan Kustannuspaikka

2.5 Organisaation tietojen tallennus

-Tallenna painamalla vasemmassa yläkulmassa olevia "*Tallenna*"-painikkeita



3 Palkkamääritysten luominen organisaatioihin

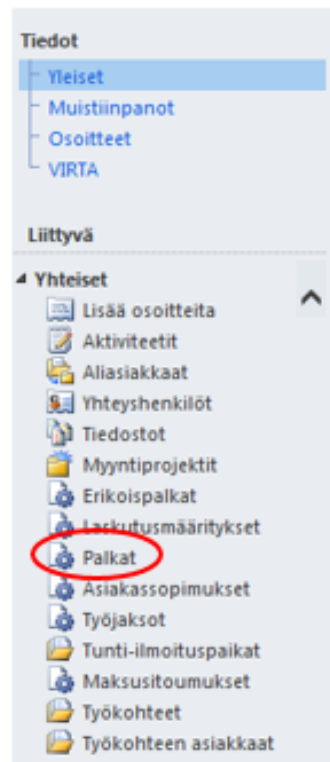
Mikäli organisaatiossa eli toimipisteessä on samanlainen palkkaus kaikille työntekijöille, palkkaus määritellään organisaation *Palkat*-välilehdellä.


3.1 Uuden palkkamäärityksen luominen

-Hae ja valitse organisaatio, jolle haluat luoda palkkamäärityksen

-Mene *Palkat*-välilehdelle

->Yhteiset -> Palkat



-Klikkaa  Lisää uusi Palkka -painiketta vasemmasta yläkulmasta

3.2 Palkkamäärityksen nimeäminen ja voimassaolo

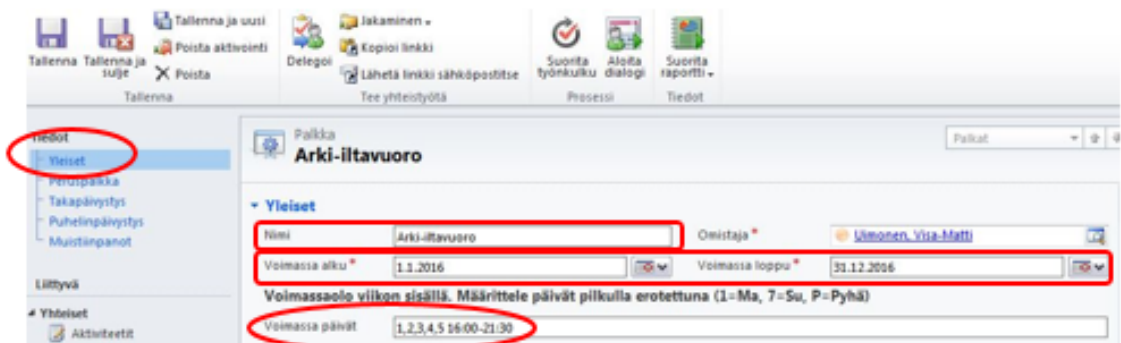
-Mene *Yleiset*-välilehdelle vasemman puoleisesta valikosta

-Nimeä palkkamäärelmä kuvaavasti, esim. "Arki-iltavuoro"

-Aseta päivämäärät, milloin palkkamääritys astuu voimaan ja milloin se päättyy "*Voimassa alku*" ja "*Voimassa loppu*" -kenttiin

-Määrittele minä viikonpäivinä ja kellon aikoina palkkamäärelmä on voimassa "*Voimassa päivät*" -kenttään

- Päivät määritellään numeroin ja kirjaimin ja erotellaan pilkulla
 - ◆ 1 = ma
 - ◆ 2 = ti
 - ◆ 7 = su
 - ◆ P = pyhä
 - ◆ A = aatto
- Kellon ajat merkitään muodossa **HH:MM-HH:MM**
- Esim. "1,2,3,4,5 16:00-21:30"
 - ◆ Tämä tarkoittaa, että palkkamääritys on voimassa maanantaista perjantaihin kello 16 ja 21:30 välillä



3.3 Peruspalkan, kertabonus ja vuorobonus määrittäminen

-Mene *Peruspalkka*-välilehdelle vasemman puoleisessa valikossa

-Määritä perustuntipalkka kohtaan "LK"

- HUOM! LÄÄKÄRIT – jos palkkaus muuttuu työntekijän kokemustason mukaan, määrittele hinnat myös LL- ja EL-sarakkeisiin
- Hoitajilla ja hammashenkilöstöllä riittää peruspalkan kirjaaminen LK-sarakkeeseen

-Jos vuorosta halutaan maksaa **bonusta** tai **vuorokohtainen korvaus palkkana**, merkitse ne kenttiin "*Bonuskorvaus*" tai "*Vuorokorvaus*"

- HUOM! Mieti halutaanko ylimääräinen korvaus maksaa bonuksena vai palkkana

Lääkäreiden peruspalkat (listapalkat) €/h			
LK*	€55,000	Takuruissa LK €/h	
LL	€	Takuruissa LL €/h	
EL	€	Takuruissa EL €/h	

Euromääräinen kertakorvaus tehdystä vuorosta. Bonus vs Palkka vaikuttaa palkkalajiin.

Bonuskorvaus	€	Vuorokorvaus	€
--------------	---	--------------	---

HUOM! Tee oma erillinen palkkamääritys jokaisesta erisuuruudesta palkasta!

3.4 Takapäivystys ja puhelinpäivystys

-Jos vuoropiste on **takapäivystystä**

- määritä aktiivivuorosta maksettava bonusprosentti, joka maksetaan perustuntipalkan päälle
TAI
- määritä vuorokohtainen euromääräinen bonus

-Jos vuoropiste on **puhelinpäivystystä**

- määritä puhelinpäivystyksen tuntipalkka

Takapäivystys

Takapäivystyskohtaiset palkat - täytetään vain jos tämä vuoropiste on takapäivystystä

Bonukset

Aktiivibonus %	<input type="text"/>	Erikoisbonuksen tuntiraja	<input type="text"/>
Aktiivibonus €/vuoro	€ <input type="text"/>	Erikoisbonus %, joka lisätään aktiivibonukseen	<input type="text"/>

Takuupalkka

Viikon takuupalkka	€ <input type="text"/>	Normaalin takuruoron pituus päivinä. Jos laitat 0, oletetaan vuoron pituus.	<input type="text"/>
--------------------	------------------------	---	----------------------

Tuntipalkka vain jos ei aktiivivuoroja

Ei Takuri-Tuntipalkkaa jos aktiivivuoroja

Puhelinpäivystys

Puhelinpäivystyskohtaiset palkat - täytetään vain jos tämä vuoropiste on puhelinpäivystystä

Puhelinpäivystyksen aktiivikorvaukset

LK tuntipalkka	€ <input type="text"/>	LL tuntipalkka	€ <input type="text"/>
Takuriinä tuntipalkkaan	€ <input type="text"/>		

3.5 Palkkamäärityksen tallentaminen

-Tallenna painamalla vasemmassa yläkulmassa olevia "Tallenna"-painikkeita



4 Laskutus määrittysten luominen organisaatioihin

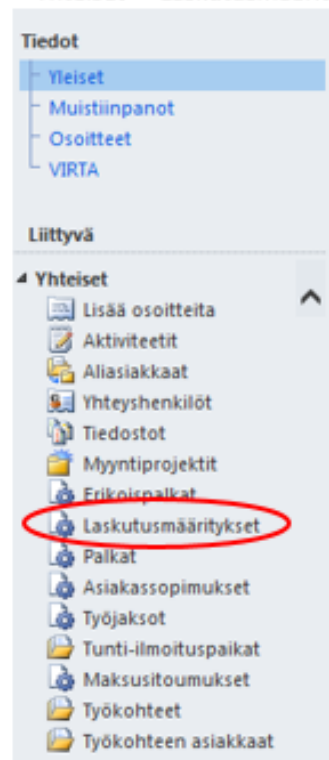
Mikäli organisaation laskutus perustuu vuoroihin, laskutusmäärittykset luodaan organisaation "Laskutusmäärittykset"-välilehdellä


4.1 Laskutusmäärittysten luominen

-Hae ja valitse organisaatio, jolle haluat luoda laskutusmäärittysten

-Mene *Laskutusmäärittykset*-välilehdelle

->Yhteiset -> Laskutusmäärittykset



-Klikkaa  -painiketta vasemmasta yläkulmasta

4.2 Palkkamäärityksen nimeäminen ja voimassaolo

-Mene *Yleiset*-välilehdelle vasemman puoleisesta valikosta

-Nimeä palkkamäärelmä kuvaavasti, esim. "Arki-iltavuoro"

-Aseta päivämäärät, milloin palkkamääritys astuu voimaan ja milloin se päättyy "*Voimassa alku*" ja "*Voimassa loppu*" -kenttiin

-Määrittele minä viikonpäivinä ja kellon aikoina palkkamäärelmä on voimassa "*Voimassa päivät*" -kenttään

- Päivät määritellään numeroin ja kirjaimin ja erotellaan pilkulla
 - ◆ 1 = ma
 - ◆ 2 = ti
 - ◆ 7 = su
 - ◆ P = pyhä
 - ◆ A = aatto
- Kellon ajat merkitään muodossa **HH:MM-HH:MM**
- Esim. "1,2,3,4,5 16:00-21:30"
 - ◆ Tämä tarkoittaa, että palkkamääritys on voimassa maanantaista perjantaihin kello 16 ja 21:30 välillä

The screenshot shows a web application interface for setting up a new wage calculation rule. The left sidebar has a menu with 'Tiedot' (Info) selected, and 'Yleiset' (General) is highlighted. The main content area is titled 'Laskutus Uusi' (Billing New). The 'Yleiset' section contains several fields: 'Nimi' (Name) is 'Arki-iltavuoro', 'Paikka' (Location) is 'Esimerkki Kaupunki', 'Voimassa alku' (Start Date) is '1.1.2016', and 'Voimassa loppu' (End Date) is '31.12.2016'. The 'Osoitaja' (Address) field is 'Lännen Visa-Matti'. Below these fields, there is a section for 'Voimassaolo viikon sisällä. Määrittele päivät pilkulla erotettuna (1=Ma, 7=Su, P=Pyhä, A=Aatto)' (Validity within the week. Define days separated by commas (1=Monday, 7=Sunday, P=Holy, A=Holiday)). The 'Voimassa viikko' (Validity week) field contains '1,2,3,4,5 16:00-21:30'. At the bottom, there is a note: 'Voit laittaa loppuun myös HH:MM-HH:MM, jolloin laskutus on voimassa silloin alkavissa vuoroissa' (You can also put HH:MM-HH:MM at the end, in which case the calculation is valid during the starting shifts).

4.3 Laskutushinnan määrittäminen

-Mene *Peruslaskutus*-välilehdelle vasemman puoleisesta valikosta

-Määritä laskutushinnat

- "*LK (tai ei-lääkäri)*"-sarakkeeseen merkitään laskutushinta
- Jos lääkäripäivystyksessä tai -ulkoistuksessa vuoron hinta muuttuu kokemustason mukaan, määrittele hinnat kokemustasoittain omiin kohtiinsa

-*Vaihtuva laskutus*

- Valitse "*Ei*", jos laskutushinta pysyy samana, vaikka tehty vuoro jatkuisikin aikamäärityksen jälkeen
- Valitse "*Kyllä*", jos laskutushinta muuttuu toiseksi aikamäärityksen jälkeen

-Jos organisaatiota laskutetaan kiinteällä kuukausihinnalla, merkitse kuukausihinta kohtaan "*Kuukausilaskutus*"

The screenshot shows the 'Peruslaskutus' configuration page. The left sidebar has 'Peruslaskutus' selected. The main area is titled 'Peruslaskutus' and 'Laskutushinnat'. It contains several input fields and radio buttons. Red circles highlight the 'LK (tai ei-lääkäri)' field with the value '€98,0000', the 'Vaihtuva laskutus' radio buttons (with 'Ei' selected), and the 'Kiinteä kuukausilaskutus' field with the value '€'. Other fields include 'Lähtökortin laskutushinta (gätyä)', 'Laskuta TES lisät', 'Ylihyt', 'Tuntien pyöristys', and 'Puhelinpäivystyksen aktiivilaskutus'.

HUOM! Tee oma erillinen laskutusmäärityksensä jokaisesta eri hinnasta!

4.4 Laskutusmäärityksen tallentaminen

-Tallenna painamalla vasemmassa yläkulmassa olevia "*Tallenna*"-painikkeita

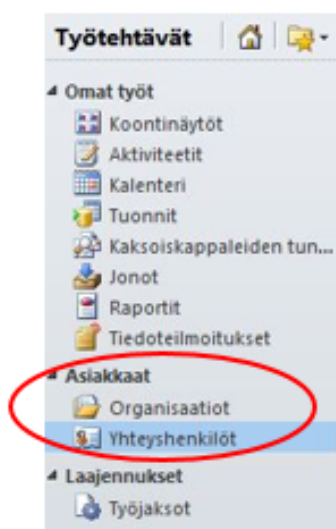



5 Työntekijän luominen

5.1 Työntekijän perustaminen

-Valitse etusivun vasemman puoleisesta valikosta

->Asiakkaat ->Yhteyshenkilöt



-Klikkaa  Uusi -painiketta vasemmasta yläkulmasta

5.2 Henkilön tiedot

-Mene *Yleiset*-välilehdelle vasemman puoleisesta valikosta

-Täytä ainakin seuraavat tiedot

- Etunimi
- Sukunimi
- Hetu
- Sähköposti
- Status (työsuhteen status eli onko kyseessä esim. työntekijä, alihankkija tai alihankkijan työntekijä)
- Ammatti (esim. lääkäri, hammaslääkäri, hoitaja, hammashoitaja)

HUOM! Nämä tiedot ovat ehdottomia! Ilman näitä muut järjestelmät eivät tunnista työntekijää eikä palkkaa voida maksaa!

The screenshot shows a web application interface for managing user profiles. The main content area is titled 'Yhteystiedot' (Contact Information) and 'Uusi' (New). The form contains several fields, with the following values highlighted in red boxes:

- Etunimi***: Lasse
- Sukunimi***: Lääkäri
- Hetu**: 00000-XXXX
- Sähköposti**: lasse.laakari@ccom.fi
- Status**: työntekijä

Other visible fields include: Matkapuhelin, Muu puhelin, Kotiosoite, Postinumero, Postitoimipiste, Maa, Sähköposti 2, Sukupuoli, Kansallisuus, Statusuuden laatu, Tilinumero, and Automaattipäivitys (Yes/No).

On the left side, there is a navigation menu with 'Yhteystiedot' selected. Below it, there is a section for 'Lisätieto' (Additional information) with various icons for adding details like address, phone numbers, and social media links.

5.3 Partners

-Jos työntekijä kuuluu tai on kuulunut Partnersiin, täytä myös Partners-tiedot *Yleiset*-välilehdellä

- Partners-muoto
- Partnersiin liittymispäivä
- Partnersin päättymispäivä
- Partners tulosityksikön tila

5.4 Lääkärin erikoistumistaso

- Mene *Valvira*-välilehdelle
- Merkitse lääkäreiden erikoistumistaso
 - LK = Lääketieteen kandidaatti
 - LL = Lääketieteen lisensiaatti
 - EL = Erikoislääkäri

5.5 Lomakorvaus (hoitajat ja hammashoitajat)

- Mene *Virta*-välilehdelle
- 9% lomakorvaus maksetaan oletuksena – sinun ei tarvitse tehdä toimenpiteitä
- 11,5% lomakorvaus maksetaan, kun laitat täpän kohtaan "*Maksetaanko korkeampi 11,5% lomakorvaus*"

5.6 Työntekijän tietojen tallentaminen

-Tallenna painamalla vasemmassa yläkulmassa olevia "*Tallenna*"-painikkeita



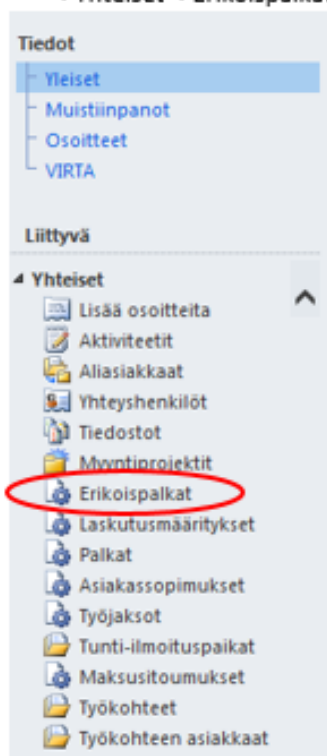
6 Erikoispalkat

Mikäli työntekijälle halutaan maksaa eri palkkaa kuin organisaation/toimipisteen/työkohteen palkkamäärityksiin on määritelty, merkitse eriävä palkkaus työntekijän tietoihin erikoispalkkana.

6.2 Erikoispalkan luominen

-Hae ja valitse työntekijä, jolle määrittää ja luoda erikoispalkan

-Valitse vasemman puoleisesta valikosta
->Yhteiset ->Erikoispalkat



-Klikkaa  -painiketta vasemmassa yläkulmassa

6.3 Erikoispalkan nimeäminen, toimipisteen määrittely, palkkamäärittely ja voimassaolo

-Mene *Yleiset*-välilehdelle vasemman puoleisesta valikosta

-Nimeä erikoispalkka "*Kuvaus*"-sarakeessa, esim. "rinkivastaavan ~~vk~~ erikoispalkka"

-Valitse "*Paikka*"-sarakeessa, minkä organisaation vuoroissa erikoispalkka on voimassa

-Määrittele erikoispalkan suuruus kohdassa "*Tuntipalkka*"

-Aseta milloin erikoispalkka tulee voimaan ja milloin se päättyy "*Voimassa alku*" ja "*Voimassa loppuu*" -sarakeissa

-Valitse käsitelläänkö erikoispalkka samalla tavalla kuin peruspalkka

- "*Ei*" = mahdolliset bonukset maksetaan peruspalkan mukaisesti
 - ◆ esim. jos organisaation peruspalkka on 50€ ja erikoispalkka 60€, ja vuorosta on määritelty 10% bonus, niin bonuksen suuruus 5€ (10% 50 eurosta)
- "*Kyllä*" = mahdolliset bonukset lasketaan erikoispalkan mukaan
 - ◆ esim. peruspalkka on 50€ ja erikoispalkka 60€, niin 10% bonus on 6€ (10% 60 eurosta)

-Määrittele minä viikonpäivinä ja kellon aikoina erikoispalkka on voimassa "Voimassaolopäivät"-kenttään

- Päivät määritellään numeroin ja kirjaimin ja erotellaan pilkulla
 - ♦ 1 = ma
 - ♦ 2 = ti
 - ♦ 7 = su
 - ♦ P = pyhä
 - ♦ A = aatto
- Kellon ajat merkitään muodossa HH:MM-HH:MM
- Esim. "6,7,P 08:00-20:00"
 - ♦ Tällöin erikoispalkka on voimassa lauantaisin, sunnuntaisin ja pyhinä kello 8 ja 20 välillä

Erikoispalkkaus
Uusi

Henkilö LÄMÄN, Lasse

Erikoispalkka Rinkivastaus-vii-erikoispalkka

Palkka Esim. 6,7,P

Voimassa alkaa 1.1.2016

Voimassa loppuu 31.12.2016

Voimassaolopäivät 6,7,P 08:00-20:00

Jos laitat loppuun HH:MM-HH:MM, palkka on voimassa vain tällä välillä alkavissa vuoroissa

6.4 Erikoispalkan tallentaminen

-Tallenna painamalla vasemmassa yläkulmassa olevia "Tallenna"-painikkeita



7 Tarjottavat ja ei-tarjottavat kohteet

Työntekijöille voidaan määrittellä työkohteet, joihin hänelle tarjotaan tai ei tarjota työvuoroja.

Tarjottavat ja ei-tarjottavat kohteet määritellään henkilön tiedoissa.

7.1 Työkohteen/Toimipisteen valinta

-Hae ja valitse henkilö

-Valitse vasemman puoleisesta valikosta *"Ei-tarjottavat kohteet"* tai *"Tarjottavat kohteet"*

Uusi lomake

- Yleiset
- Ammatilliset tiedot
- Muistinpanot
- Valvira
- Sähköpostilistat
- Ristiriidat välilehti
- Virta

Liittyvä

- Yhteiset
- Lisää osoitteita
- Aktiviteetit
- Erikoispalkat
- Työsuhde-edut
- Poissaolot
- Työjaksot
- Työtoiveet
- Työsuhteet
- Myyntiprojektit
- Postituslistat
- Erikoisalut
- Ei-Tarjottavat kohteet
- Tarjottavat kohteet

Yhteystiedot

Yhteystiedot
Lääkäri, Lasse

Status
Työntekijä

Yleiset

Etunimi * Lasse

Sukunimi * Lääkäri

Edellinen sukunimi

Hetu 010180-XXXX

Tehtävänimike

Syntymävuosi

Organisaatio

Ei tarjota

HUOM! Linkitä Organisaatio vai

Ammatti * Lääkäri

Työstettävä rekryliidi

 Lisää aiemmin luotu Organisaatio -painiketta vasemmassa ylänurkassa

- Valitse halutut organisaatiot/työkohteet listalta tai "Hae"-kentästä
- Paina "OK"

Tietueiden valinta
Valitse etsittävä tietuetyyppi ja kirjoita haku ehdot. Suodata hakutulokset ja tarkastele erilaisia tietosarakkeita Näytä-kohdan asetusten avulla. Voit tehdä samat vaiheet erityyppisille tietueille.

Etsi: Organisaatio Näytä vain omat tietueet

Näkymä: Alueet valintanäkymä

Hae: esimer

<input type="checkbox"/>	Organisaation nimi	Alue	
<input checked="" type="checkbox"/>	Esimerkki Kaupunki		
<input type="checkbox"/>	Esimerkki Laskutusasiakas		
<input type="checkbox"/>	Esimerkki Yläorganisaatio		

1 - 3 / 3 (1 valittu) Sivu 1

Valitut tietueet:

Lisää Poista

Ominaisuudet Uusi

http://crm20: Paikallinen intranet | Suojattu tila: Poissa käytöstä

8 Työjakson luominen

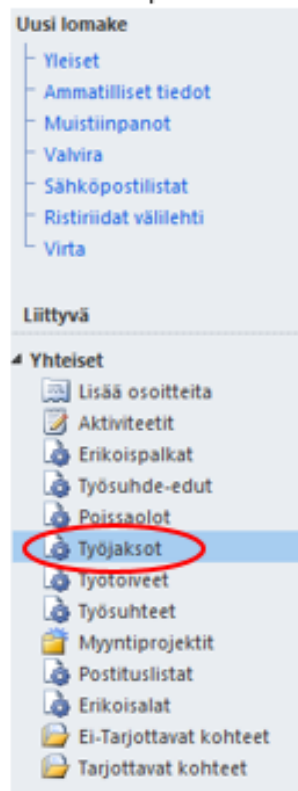
Työjaksoja kannattaa käyttää, jos


- työvuorot eivät perustu vuorojärjestelmän suunniteltuihin vuoroihin
- työntekijöiden palkkaus on yksilökohtaista
- työkohteessa tehtävät vuorot ovat satunnaisia

8.1 Työjakson luominen

-Hae ja valitse työntekijä, jolle haluat tehdä työjakson

-Valitse vasemman puoleisesta valikosta "Työjaksot"



-Klikkaa  Lisää uusi Työjakso -painiketta vasemmassa yläkulmassa

8.2 Työjakson perustietojen täyttäminen

-Mene *Tilauksen tiedot* -välilehdelle vasemman puoleisesta valikosta

-Nimeä työjakso kuvaavasti, esim. "Esimerkki kunta: Lääkäri Lasse"

- ◆ HUOM! Työjakson nimi tulostuu laskulle selitteeksi, joten nimeä työjakso niin, että siitä selviää toimipiste ja työntekijän nimi

-Valitse "*Asiakas*"-kenttään organisaatio, jonka kanssa sopimus on tehty

-Valitse "*Toimipaikka*"-kenttään organisaatio/työkohde, jossa työ tehdään (voi olla sama kuin "*Asiakas*")

-Valitse "*Asiakassopimus*"-kenttään, mitä sopimusta työjaksossa noudatetaan, jos sopimus on tallennettu CRM:ään

-Laita ruksi kohtaan "*Asiakassopimus löytyy Thereforesta*", jos sopimus on tallennettu sopimustenhallintajärjestelmään

-Valitse mihin "*Tulosyksikköön*", "*Maantieteelliseen alueeseen*" ja "*Tilausluokkaan*" työjakso kuuluu

-Jos laskulle tarvitaan lisätiedoksi, jokin asiakkaan vaatima viite, merkitse se kohtaan "*Lisätiedot laskulle*"

The screenshot shows the 'Työjakso Uusi' form. The left sidebar has 'Tiedot' selected, with 'Tilauksen tiedot' highlighted. The main form has the following fields and values:

- Tilauksen tiedot** (Section header)
- Tilauksen tiedot (muista täyttää myös henkilön pätevyystiedot toiselta välilehdeltä)**
- Työjakson nimi ***: Esimerkki kunta: Lääkäri Lasse
- Asiakas ***: Esimerkki kaupunki
- Toimipaikka ***: Esimerkki terveystiete
- Asiakassopimus**: [dropdown menu]
- Asiakassopimus löytyy Thereforesta**:
- Tilauksen seuranta pvm**: [dropdown menu]
- Tilauksen päättymispvm**: [dropdown menu]
- Omistaja ***: Ilmonen, Visa-Matti
- Luonut**: [dropdown menu]
- Lisätiedot laskulle**: [text field]
- Tilauksen alku pvm**: [dropdown menu]
- Tilauksen loppu pvm**: [dropdown menu]
- Tulosyksikkö ***: Vuoskaus - lääkärit
- Maantieteellinen alue ***: Etelä
- Tilausluokka ***: [dropdown menu]

8.3 Työjakson myyjä ja voimassaolo

- Mene *Työjakson tiedot* -välilehdelle vasemman puoleisessa valikossa
- Merkitse kenttiin *"Myyjä"* ja *Rekrytoija"*, kuka on myynyt työjakson vuorot ja kuka on rekrytoinut työntekijän kyseiseen työjaksoon
- Määrittele työjakson alkamis- ja loppumispäivämäärä kohtiin *"Työjakso alkaa pvm"* ja *"Työjakso päättyy pvm"*
- Merkitse *"sovittu viikotuntimäärä (keskiarvo)"*
 - ◆ Tämän tiedon sekä palkka- ja laskutustietojen perusteella lasketaan ennusteet

Tiedot

- Tilastot
- Työjakson tiedot**
- Lähtäjä
- Hammaslääkäri
- Hoitohenkilöstö
- Muistanganot

Littyvä

Yhteiset

- Aktiiviset
- Suljetut aktiiviset
- Poissaolot

Prosessit

- Työnkulut
- Dialogi-istunnot

Työjakso Uusi

Työjakson tiedot

Työntekijä: Lääkär, Lasse

Myyjä: []

Rekrytoija: []

Työjakso alkaa pvm: 1.4.2016

Työjakso päättyy pvm: 30.4.2016

Sovittu viikotuntimäärä (keskiarvo): 16,0

Työjakson kajauspäivä: 7.4.2016

Toistaiseksi voimassa oleva työsuhteen tai kuukausipalkka omassa yrityksessä: Ei Kyllä

8.4 Tuntipalkan ja laskutushinnan määrittely sekä erikoismäärittelyt

-Määrittele "Tuntipalkka" ja "Laskutushinta /h"

-Jos tuntipalkka tai laskutus perustuu todellisuudessa muuhun tietoon kuin työjakson merkintöihin, tuntipalkka ja laskutus ovat arvioita

- Merkitse tällöin "Kyllä" kohtiin "Tuntipalkka on arvio" tai "Laskutus on arvio"
- Tällöin ennusteisiin saadaan arviot mukaan

-Jos palkasta tai laskutuksesta halutaan vähentää esim. ruokatunti, merkitse se kohtiin "Palkkavähennys" tai "Laskutus vähennys x tuntia per päivä"

-Jos työntekijä on kuukausipalkallinen eikä tuntipalkallinen, merkitse "Kyllä" kohtaan "Palkka maksetaan kiinteänä kk-palkkana"

-Valitse "Sairaslomapalkka"-kentässä, maksetaanko työntekijälle sairauslomapalkkaa

Tiedot
Työjaksot tiedot
Läsnä
Hammastähtäin
Hoitohenkilöstö
Muuksinpanot

Littyvä
Aktiiviset
Suljetut aktiiviset

Yhteiset

Työjakso Uusi Työjaksot

Palkka ja laskutus

Tuntipalkka * € 55,00 Laskutushinta / h € 99,00

Tuntipalkka on arvio Ei Kyllä Laskutus on arvio Ei Kyllä

Palkkavähennys x tuntia per päivä, esim. ruokatunti 0.5 Laskutusvähennys x tuntia per päivä, esim. ruokatunti 0.5

Palkka maksetaan kiinteänä kk-palkkana Ei Kyllä

Sairaslomapalkka Maksetaan palkka

8.5 Työjakson tallentaminen

-Tallenna painamalla vasemmassa yläkulmassa olevia "Tallenna"-painikkeita



