

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Liiketalous Lappeenranta  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Laskentatoimi

Nelli Malmén

**Myyntilaskutuksen prosessien digitaalisuuden  
parantaminen ja mittaus  
Case: Saimaan talous ja tieto Oy**

Opinnäytetyö 2017

## Tiivistelmä

Nelli Malmén

Myyntilaskutuksen prosessien digitaalisuuden parantaminen ja mittaus

Case: Saimaan talous ja tieto Oy, 37 sivua, 1 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden koulutusohjelma

Laskentatoimi

Opinnäytetyö 2017

Ohjaajat: lehtori Teija Launiainen, Saimaan ammattikorkeakoulu, myyntireskontran ja maksuliikenteen palvelupäällikkö Risto Jauho, Saimaan talous ja tieto Oy

Opinnäytetyön tavoitteena oli haastattelujen avulla selvittää Saimaan talous ja tieto Oy:n myyntilaskutuksen prosessien kehittämisen kohteita digitaalisuuden näkökulmasta sekä löytää mittareita kehityksen toteutumisen mittaamiseksi. Tutkimuksen alussa haluttiin kartoittaa myös prosessien vahvuuksia, kehittämiskohteiden lisäksi. Tutkimuksen kautta saatujen kehityskohteiden digitaalisuuden parantamisen myötä laskuttajien työskentelyssä päästäisiin mahdollisuuksien mukaan eroon manuaalisista ja raskaista työvaiheista.

Tutkimus toteutettiin laadullisena case-tutkimuksena Saimaan talous ja tieto Oy:n myyntilaskutukseen. Tutkimusaineiston keruumenetelmänä käytettiin teema-haastattelua, jonka runko oli etukäteen määritely. Tutkimusta pohjustaa teoreettinen osa, jossa käsiteltiin digitaalista ja sähköistä taloushallintoa, digitalisaatiota, myyntilaskutusta, sähköistä arkistointia sekä suorituskyvyn mittausta. Haastattelujen pohjalta kirjoitettu empiirinen osa sisältää Saimaan talous ja tieto Oy: myyntilaskutuksen prosessien tilan nykyään, prosessin kehitettävät kohteet sekä kehityksen mittarit.

Tutkimuksen tuloksena saatuja kehittämisen kohteita oli muun muassa laskutusilmoitukset, laskujen erilaisuus, laskutus- ja virhelistojen läpikäynti sekä arkistointi. Prosessien vahvuuksia olivat vastaavasti perinnän sähköisyys sekä pian käyttöön otettava sähköinen lomake. Kehityksen mittareiksi määriteltiin tehdyt työtunnit, työn stressaavuus sekä edeltävistä muodostunut yhdistelmämittari.

Asiasanat: sähköinen taloushallinto, digitaalinen taloushallinto, myyntilaskutus, suorituskyvyn mittaaminen

## **Abstract**

Nelli Malmén

Digital improvement and measurement of accounts receivable ledger processes

– Case Saimaan talous ja tieto Oy, 37 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences

Business Administration Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation in Accounting

Bachelor's Thesis 2017

Instructors: Ms Teija Launiainen, Senior Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences, Mr Risto Jauho, Service Manager of accounts receivable and payment transactions, Saimaan talous ja tieto Oy

The work was commissioned by Saimaan talous ja tieto Oy. The purpose of the research was to find out ways to improve accounts receivable ledger processes. Another purpose of the research was to find out indicators for measuring the improvement of the processes. The viewpoint of the research was digital. The research was made to help billers' work and find out ways to make their work more digital instead of manual ways to work.

The used research method was a qualitative. Data for this study were collected by interviews. The theoretic part of the research deals with digital financial management, digitalization, accounts receivable ledger, electrical archiving and performance measurement. The empirical part explains how accounts receivable ledger processes of Saimaan talous ja tieto Oy are working now, how processes could be more digital and how the improvement can be measured.

The results of the research show that the most important objects of the improvement are invoicing notifications, difference of invoices, examination of fault lists and archiving. Based on the findings the strengths of the processes are electrical debt collection and electrical invoicing form. The chosen indicators were working hours, stress level of the work and combination indicator based on the previous indicators.

Keywords: electrical financial management, digital financial management, accounts receivable ledger, performance measurement

## Sisälllys

1	Johdanto.....	5
1.1	Taustaa.....	5
1.2	Tavoitteet ja rajaukset.....	5
1.3	Tutkimuskysymykset.....	6
1.4	Tutkimusmenetelmä.....	6
1.5	Opinnäytetyön rakenne ja teoreettinen viitekehys .....	7
2	Case-yrityksen esittely: Saimaan talous ja tieto Oy .....	9
2.1	Yrityksen strategia ja visio .....	9
2.2	Yrityksen arvot .....	10
3	Taloushallinto.....	10
3.1	Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa .....	11
3.2	Sähköinen taloushallinto .....	14
3.3	Digitaalinen taloushallinto .....	15
3.4	Digitalisaatio .....	16
3.5	Myyntilaskutus .....	17
3.6	Sähköinen arkistointi.....	19
3.7	Digitaalista taloushallintoa koskeva lainsäädäntö .....	20
4	Suorituskyvyn mittaaminen.....	20
5	Saimaan talous ja tieto Oy:n myyntilaskutusprosessit .....	22
5.1	Myyntilaskutusprosessit nykyään.....	24
5.2	Myyntilaskutusprosessien kehitettävät kohteet .....	26
5.3	Myyntilaskutusprosessien kehityksen mittaaminen.....	30
6	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	31
	Kuviot.....	34
	Lähteet.....	35

## Liitteet

### LIITE 1 Saimaan talous ja tieto Oy:n myyntilaskutusprosessi

# 1 Johdanto

Maailma muuttuu ja kehittyy kovaa vauhtia ja sen myötä myös taloushallinto. Nykypäivänä taloushallinnon työ esimerkiksi myyntilaskutuksessa ei tarkoita enää asiakirjojen tulostamista ja mapittamista eikä manuaalisia ja raskaita työvaiheita. Nämä pyritään voimakkaasti yleistyen korvaamaan automaatiolla, robotiikalla ja sähköisellä arkistoinnilla. Digitaalisen taloushallinnon avulla pyritään muun muassa nopeuttamaan prosessien kiertoaikaa sekä tekemään kustannussäästöjä, kun manuaaliset työvaiheet pystytään korvaamaan automaatiolla.

## 1.1 Taustaa

Kiinnostus digitalisaation käsittelyyn opinnäytetyössä heräsi, koska aihe on hyvin ajankohtainen nykyajan kehittyvässä taloustilanteessa. Ollessani keväällä 2017 harjoittelussa Saitan ostolaskutustiimissä kysyin tiimin esimieheltä mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö yritykselle. Myyntilaskutuksen puolelta löytyikin aihe, jota yrityksellä oli tarve tutkia ja joka minua kiinnosti. Yhdessä myyntilaskutuksen ja ostolaskutustiimin esimiesten kanssa aihetta ideoitiin, ja he kertoivat tarpeesta myyntilaskutuksen prosessien digitaalisuuden tutkimiseen. Lisäksi heillä oli toiveena saada mittareita, joilla prosesseihin tehtyjä muutoksia voitaisiin mitata.

Aiheen ajankohtaisuus ja hyödyllisyys vahvistivat tehtävän tutkimuksen tarpeellisuutta. Taloushallinto muuttuu työmuotoihin, joissa korostuvat asiantuntijuus sekä automaation, robotiikan ja keinoälyn käyttö prosessin eri vaiheissa. Paljon aikaa vievät ja virheitä tuottavat prosessin vaiheet pyritään korvaamaan tehokkaammilla keinoilla. Lisäksi työn hyödyllisyys syntyy yrityksen tarpeesta tutkia kyseistä aihetta, kun yrityksen tarkoituksena on myyntilaskutuksen prosessien tehostaminen digitalisoinnin avulla.

## 1.2 Tavoitteet ja rajaukset

Ensimmäisenä tavoitteena on tutkimuksen alussa kartoittaa myyntilaskutuksen prosessien nykytilanne, sekä prosessien hyvät ja toimivat vaiheet että muutosta vaativat prosessin osat. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on haastattelujen avulla löytää keinoja, joiden avulla myyntilaskutuksen prosesseja saataisiin digitalisoitua vielä enemmän sekä hankalista ja paljon aikaa vievistä manuaalisista

työvaiheista päästäisiin eroon. Kolmantena tutkimuksen tavoitteena on kehittää muutama mittari, joilla prosessien kehityskohteiden toteutumista pystyttäisiin mitataamaan. Mittareita valittaessa pyritään huomioimaan yrityksen strategia ja visio.

Opinnäytetyö rajataan koskemaan ainoastaan Saitan myyntilaskutusta ja sen prosesseja. Yrityksellä on paljon erilaisia prosesseja eri asiakkaille ja laskutyypeille, eikä opinnäytetyössä pystytäkään käymään läpi kaikkia prosesseja. Tarkoituksen onkin ottaa esiin muutama prosessin vaihe sekä niiden kulku ja kuvaus. Haastattelujen myötä esiin tulee mahdollisesti myös muita kehityskohteita kuin laskutuksen prosesseja koskevia. Nämä rajataan kuitenkin käsittelyn ulkopuolelle opinnäytetyössä.

### **1.3 Tutkimuskysymykset**

Opinnäytetyön kaksi päätutkimuskysymystä ovat

- Miten myyntilaskutuksen prosesseja voitaisiin digitalisoida?
- Millä mittareilla prosessien muutoksia voidaan mitata?

Kysymyksiin pyritään löytämään tutkimuksen avulla vastauksia, jotta myyntilaskutuksen prosesseista saataisiin digitaalisempia ja tehokkaampia ja jotta työläistä ja päällekkäisistä työvaiheista päästäisiin eroon. Mittareilla on tarkoitus seurata aikaansaattua muutosta myyntilaskutuksessa.

### **1.4 Tutkimusmenetelmä**

Tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Laadullista tutkimusta käytetään haluttaessa syvälinen näkemys ja hyvä kuvaus tutkitavasta ilmiöstä. Kvalitatiivista tutkimusta käytetään tilanteissa, joissa tutkitavasta ilmiöstä ei ole tietoa tai tutkimusta. (Kananen 2014, 17.) Laadulliselle tutkimukselle on ominaista aineiston kerääminen luonnollisissa, todellisissa tilanteissa, sekä ihmisten käyttämistä tiedon keruussa (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2010, 164).

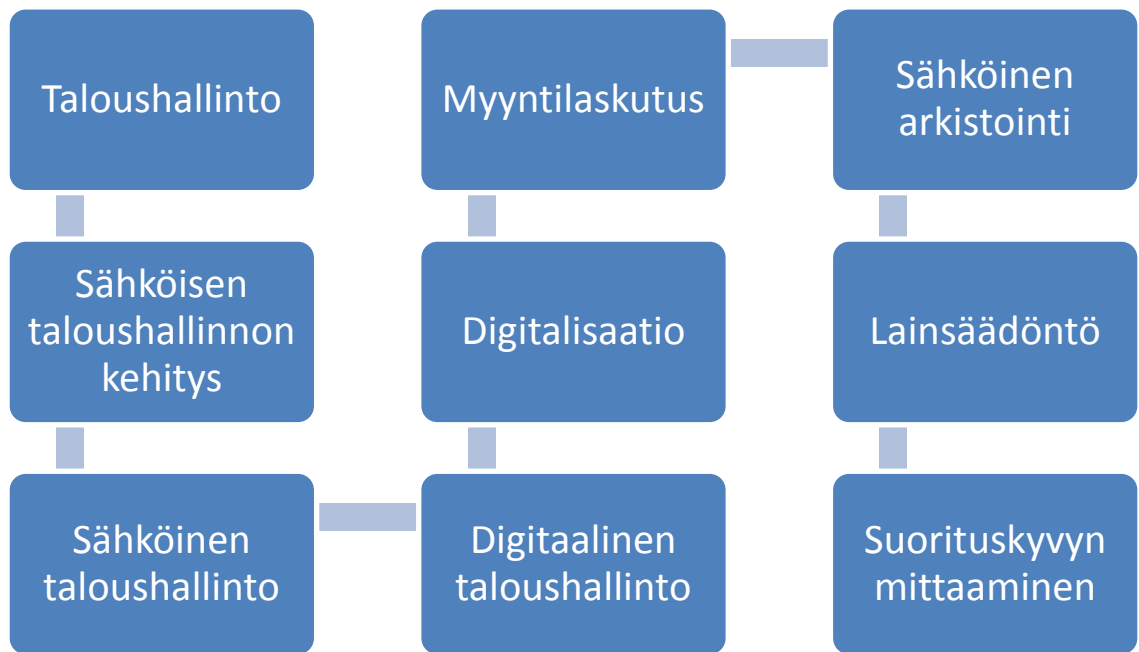
Opinnäytetyö toteutetaan case-tutkimuksena, jossa toimeksiantajana toimii tutkimuksen kohdeyritys Saimaan talous ja tieto Oy. Case-tutkimuksessa on yleensä

yksi tutkittava ilmiö, joka on olemassa tässä hetkessä. Lisäksi tutkimus toteutetaan ilmiölle ominaisessa ympäristössä. (Kananen 2013, 54.) Case-tutkimukselle on ominaista teorian ja käytännön vuorovaikutus (Kananen 2014, 22). Aineistona tutkimuksessa käytetään yrityksen sisäistä tietokantaa sekä haastattelujen avulla saatavaa materiaalia.

Haastattelututkimuksen lajeista kyseisessä tutkimuksessa käytetään puolistrukturoitua eli teemahaastattelua. Haastattelut pidetään erikseen kahdelle eri pienryhmälle. Molemmissa haastatteluissa kysytään samaa teemaa käsittelevät kysymykset, mutta kysymysten muoto ja järjestys saattavat hieman vaihdella pienryhmittäin (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47). Vaikka puolistrukturoitu haastattelu on avoin ja osittain vapaamuotoinen, ei haastatteluissa voi kysyä aivan mitä tahansa. Teemahaastatteluilla pyritäänkin löytämään tutkimusongelman ja tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen kannalta merkityksellisiä vastauksia. Haastattelukysymykset valitaan aiempien tutkimusten pohjalta luodun viitekehysten perusteella. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

## **1.5 Opinnäytetyön rakenne ja teoreettinen viitekehys**

Opinnäytetyö jakautuu neljää osioon, joita ovat johdanto, teoria, empiria sekä johtopäätökset ja pohdinta. Kuvio 1. kuvaa työn teoreettisen osan järjestystä, jossa käsitellään tutkimuksen kannalta olennaiset käsitteet. Teoreettisen viitekehysten muodostavat käsitteet taloushallinto, sähköisen taloushallinnon kehitys, sähköinen taloushallinto, digitaalinen taloushallinto, digitalisaatio, myyntilaskutus, sähköinen arkistointi, digitaalista taloushallintoa koskeva lainsäädäntö sekä suorituskyvyn mittaaminen.



Kuvio 1. Teoria-osan rakenne

Laskutuksen prosessien kehittämistä ja suorituskyvyn mittaamisesta on tehty aiempiakin tutkimuksia. Tässä työssä viitattuja aiempia tutkimuksia ovat Juha Herckmanin opinnäytetyö Tampereen ammattikorkeakoulusta, Jarkko Komulaisen opinnäytetyö Laurea-ammattikorkeakoulusta, Jussi Kuvajan opinnäytetyö Saimaan ammattikorkeakoulusta, Heli Kärjen Pro gradu Lappeenrannan teknillisestä yliopistosta, Jani Käyhkön Pro gradu Lappeenrannan teknillisestä yliopistosta, Viveka Ripatin opinnäytetyö Laurea-ammattikorkeakoulusta sekä Sonja Rydenfeltin opinnäytetyö Laurea-ammattikorkeakoulusta. Aiempien tutkimusten aiheet vastaavat opinnäytetyössä tehtävän tutkimuksen aihetta. Tehtyjen tutkimusten kehityskohteet ovat liittyneet muun muassa laskutusjärjestelmien muuttamiseen, sähköiseen arkistointiin, verkkolaskutuksen käyttöönottoon sekä laskutuksen ohjeistuksen ja sisäisen viestinnän parantamiseen. Vastaavasti tutkimustuloksena mittareiksi oli saatu prosessien kiertonopeus, toteutunut maksuaika, henkilöstön tyytyväisyyskyselyt, henkilöstön pysyvyys, henkilöstön koulutus, henkilöstön sairauspoissaolot sekä asiakastyytyväisyyskyselyt.

Aiemmistä tutkimuksista saadaan käsitys siitä, mitä tutkimuksen tulokset voivat käsittää. Tämän tutkimuksen tulokset saattavat kuitenkin erota hieman aiemmista tutkimuksista. Tavoitteena on nimittäin löytää prosessien digitaalisuutta koskevia



kehityskohteita sekä niiden muutosta kuvaavia mittareita. Kohdeyrityksen toiveena olisi löytää tehtävän tutkimuksen avulla enimmäkseen laadullisia ja ei-rahmääräisiä mittareita eikä niinkään määrällisiä mittareita.

## **2 Case-yrityksen esittely: Saimaan talous ja tieto Oy**

Opinnäytetyön case-yritys Saimaan talous ja tieto Oy (myöhemmin Saita) on vuonna 2009 perustettu palvelukeskus, joka tarjoaa asiakkailleen monipuolisesti ja kattavasti sekä talous- ja tietohallintopalveluita että projekti- ja asiantuntijapalveluita. Saitan tarjoamia taloushallinnon palveluita ovat palkanlaskenta, kirjanpito- ja taloussuunnittelu, laskutus- ja myyntireskontrapalvelut, osto- ja matkalaskutuspalvelut sekä maksuliikennepalvelut. Myyntilaskutuksessa Saita tarjoaa laskutuspalveluita laskun luomisesta perintään asti. Halutessaan asiakas voi hoitaa joitakin prosessin vaiheita itse. Myyntilaskutusta hoidetaan yleensä asiakkaan käyttämän tietojärjestelmän osana. (Saimaan talous ja tieto Oy 2015.)

Etelä-Karjalan kaupungit ja kunnat, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus, Etelä-Karjalan koulutus kuntayhtymä, Saimaan ammattikorkeakoulu sekä Etelä-Karjalan liitto ovat Saitan omistaja-asiakkaita. (Saimaan talous ja tieto Oy 2015.)

### **2.1 Yrityksen strategia ja visio**

Saimaan talous ja tieto Oy:n visio on tarjota asiakkailleen maakunnan laadukkaimmat ja kustannustehokkaimmat talous- ja tietotekniikan palvelut. Visio muodostuu neljästä kulmakivistä, joita ovat

- asiakasomistajien tarpeet
- asiakaspalvelu
- vahva ja ketterä osaamiskeskittymä
- tehokas ja yhtenäinen maakunta.

Asiakasomistajien tarpeet kuvastavat omistajien tavoitteita ja prosessien kokonaistehokkuutta toiminnan tukena. Vision toisen kulmakiven mukaan Saitan tavoitteena on tuottaa hyvää ja ihmistä lähellä olevaa asiakaspalvelua. Tämä mahdollistetaan ydintehtäviinsä keskittyvällä henkilöstöllä. Kolmannen kulmakiven

mukaisesti organisaatio kehittää palveluitaan ketterästi huomioiden tuotannon tehokkuusnäkökulma, henkilöstön monipuolinen osaamisen kehittyminen sekä ydinpalveluiden prosessiosaaminen ja kehitys. Tehokas ja yhtenäinen maakunta pyritään takaamaan tehokkaimmilla palveluilla uudistaen ja yhtenäistäen järjestelmiä kuntatoimijoiden kesken. (Saimaan talous ja tieto Oy 2015.)

## **2.2 Yrityksen arvot**

Saitalla on neljä arvoa, jotka tukevat yrityksen strategiaa sekä ohjaavat sen toimintaa ja päätöksen tekoa. Arvoja ovat

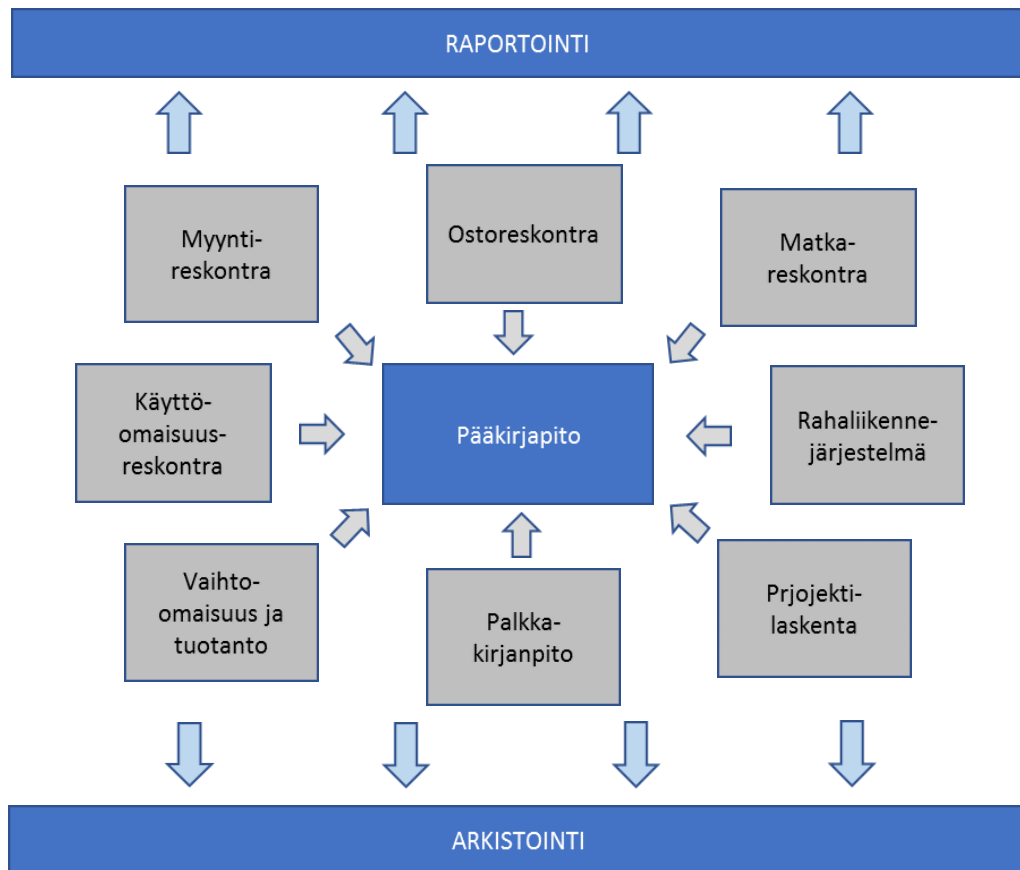
- Asiakasta lähellä – oikeilla valinnoilla
- Rohkeutta kehittyä
- Merkityksellisiä tekoja
- Yhdessä arvostaen.

Ensimmäinen arvo tarkoittaa asiakaslähtöistä toimintaa huomioiden tulevaisuuden kehitys ja kustannustehokkuus. Yritys tukee asiakkaidensa toimintaa ja yritys onkin aktiivisessa vuorovaikutuksessa heidän kanssaan. Rohkeutta kehittyä - arvo kuvastaa Saitan halua toimia suunnannäyttäjänä, uskallusta ideoida ja yrittää sekä kiinnostusta ympäristöä, yrityksen asiakkaita, työntekijöitä sekä omaa työtä kohtaan. Kolmas arvo tarkoittaa vastuun antamista ja ottamista luotettavia ja ammattimaisia palveluita tuottaessa. Lisäksi yritys pyrkii takaamaan työpaikkojen ja palveluiden jatkuvuuden. Neljäs arvo koostuu avoimesta yhteistyöstä auttaen ja tukien, työntekijöiden mahdollisuudesta vaikuttaa kehitykseen sekä työyhteisön hyvinvointia tukevasta toiminnasta. (Saimaan talous ja tieto Oy 2015.)

## **3 Taloushallinto**

Taloushallinto (kuvio 2) kuvaa järjestelmää, jonka avulla yritys seuraa sen taloudellisia tapahtumia voidakseen informoida sidosryhmiään. Taloushallinto jakautuu kahteen ryhmään sen sidosryhmien perusteella, ulkoiseen ja sisäiseen eli johdon laskentatoimeen. Ulkoisen laskentatoimen informaation kohderyhmiä ovat muun muassa viranomaiset, omistajat, työntekijät sekä asiakkaat. Sisäinen

laskentatoimi tuottaa yrityksen johdolle informaatiota taloudellisesta tilanteesta. (Lahti & Salminen 2014, 16-19.)



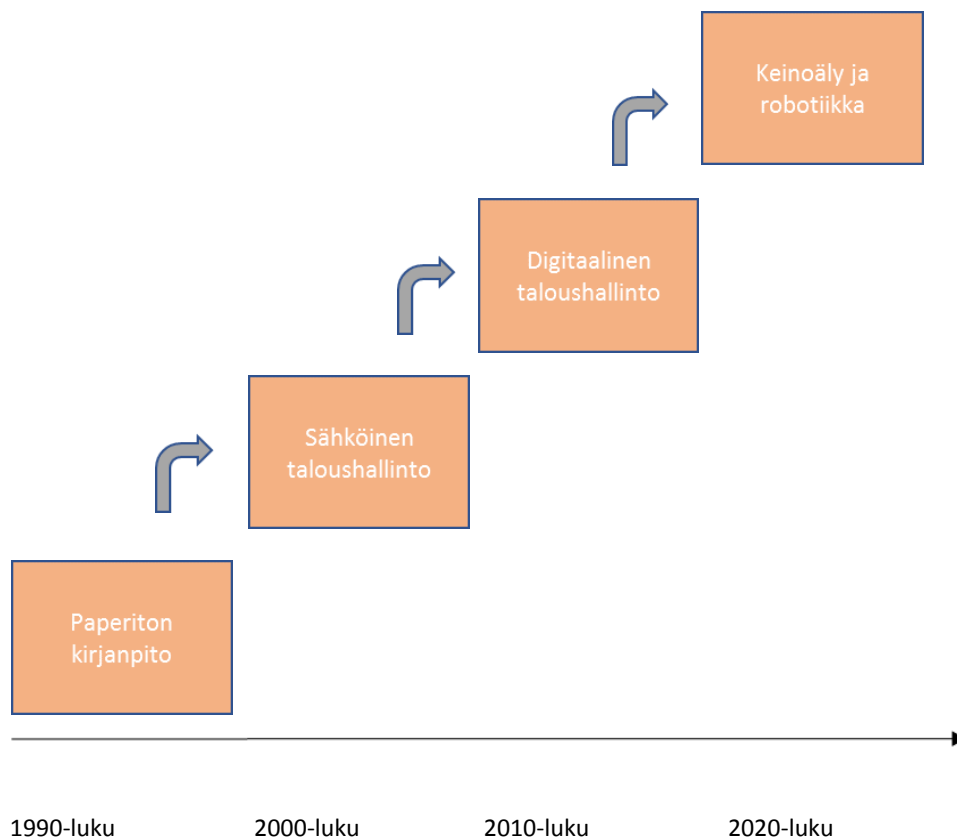
Kuvio 2. Taloushallinnon rakenne (mukaillen Lahti & Salminen 2014)

Taloushallinto koostuu pääkirjanpidosta, sen esiprosesseista, raportoinnista sekä arkistoinnista. Kuvio 2 havainnollistaa taloushallinnon eri osia. (Lahti & Salminen 2014, 16-19.)

### 3.1 Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa

Sähköisyyden lisääntyessä 2000-luvun vaihteessa yleistyi termi paperiton kirjanpito, jolla tarkoitettiin mahdollisuutta lakisääteisen kirjanpidon esittämisestä sähköisessä muodossa. Seuraavana vaiheena sähköistymisessä oli sähköinen ta-

loushallinto. Kyseistä termiä käytetään tilanteissa, joissa toimittaja lähettää asiakkaalleen laskun paperisena ja vastaanottaja skannaa laskun sähköiseen muotoon. Taloushallinnon kehitystä selventää kuvio 3. (Lahti & Salminen 2014, 26-28.)



Kuvio 3. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (mukaiillen Lahti & Salminen 2014)

2010-luvun alussa alkaneessa digitaalisessa taloushallinnossa aineisto on kaikissa prosessin vaiheissa sähköisessä muodossa. Tärkeä osa digitaalista taloushallintoa on verkkolaskutus, jossa laskun tiedot siirtyvät suoraan lähettäjän järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään. Verkkolaskutus helpottaa arkistointia, laskun tarkastusta sekä hyväksyntää. Lisäksi verkkolaskutus mahdollistaa tiliöinnin, täsmäytyksen sekä hyväksynnän automatisoinnin, jossa säännösten ja validointien perusteella järjestelmä pystyy tekemään sille määritellyt vaiheet auto-

maattisesti ilman henkilöresurssien käyttöä. Seuraavan vuosikymmenen vaiheessa oletetaan keinoälyn ja robotiikan yleistyvän. Nämä tulevat vähentämään entisestään henkilöstöresurssien käytön tarvetta. Teknologian kehittyessä, kuten robotiikan, automaation sekä teko- ja keinoälyn yleistyessä, ihmisten työt tulee muuttumaan. Vanhojen töiden tilalle tulee uusia työskentelymuotoja. (Lahti & Salminen 2014, 26-28; Hiltunen 2017.) Esimerkiksi robotit alkavat olla kasvavassa määrin osa työyhteisöä. Muuttuvat tietojärjestelmät ja lainsäädäntö tuovat mukanaan uudet työt, kun robottia tulee ohjelmoida uusien muutosten mukaan. Robotin tehdessä rutiinityöt muuttuu henkilöstön työ enemmän tietotyön ja asiakaspalvelun pariin sekä poikkeuksien havaitsemiseen ja johtopäätösten tekemiseen. (Fischer 2017; Soro 2017.)

2000-luvun alussa Suomi oli sähköisen taloushallinnon edelläkävijöitä, ja kehityksen odotettiin jatkuvan samanlaisena myös jatkossa. Odotuksista kuitenkin jäätettiin, sillä Suomi ei pysynyt mukana ennustetussa kehityksessä. Kehityksen mahdollistumista tukivat sähköisen taloushallinnon mahdollistaneet lakimuutokset, nopean maksuliikenteen mahdollistaneet pankkien yhteiset standardit sekä internetin mahdollistama nettimaksaminen. Kuitenkin puutteet taloushallintojärjestelmissä hidastivat nopean kehityksen. Myös nopea teknologinen kehitys, toimintamallien muutokset sekä sähköisyyden monimutkaisuus vaativat opettelua, jonka ei odoteta tapahtuvan hetkessä. (Lahti & Salminen 2014, 28-30.)

Vastaavasti Viro on digitaalinen yhteiskunta, jossa digitaalisuus on erittäin kehittyntä ja Viro onkin siten yksi kehityksen edelläkävijämaista Euroopassa. Maalla on muun muassa käytössä E-stonia-järjestelmä, jolla pystyy esimerkiksi äänestämään, täyttämään veroilmoituksen sekä perustamaan yrityksen. Muita kehittyneitä digitaalisuuden muotoja Virossa ovat pitkälle sähköistynyt talous, paperiton hallinto sekä ainutlaatuinen E-asukasjärjestelmä. (Rikka 2015.)

TietoAkseli Oy:n ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun vuonna 2015 toteuttamaan kyselytutkimukseen osallistui 400 pk-yritystä Suomessa. Tutkimuksen mukaan noin 80 % tutkimukseen osallistuneista yrityksistä hyödyntää toiminnassaan digitaalista taloushallintoa. Ainoastaan 3 % vastanneista ei hyödynnä digitaalista taloushallinto lainkaan. Yli 80 % vastanneista oli samaa mieltä siitä, että digitaalinen taloushallinto mahdollistaa tehtävien hoidon ajasta ja paikasta riippumatta,

parantaa raportoinnin laatua sekä vähentää rutiinityön määrää. (TietoAkseli Oy 2015.)

### **3.2 Sähköinen taloushallinto**

Erona sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon välillä on se, että sähköinen taloushallinto on osittain sähköisessä muodossa, sisältäen osan prosessin vaiheista ei-digitaalisessa muodossa. Vastaavasti digitaalisessa taloushallinnossa kaikki prosessin vaiheet ovat sähköisiä. Sähköistä taloushallintoa pidetäänkin digitaalisen taloushallinnon esiasteena. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

Sähköiseen taloushallintoon sisältyy lukuisia vahvuuksia. Esimerkiksi työtehtävien jakaminen on joustavaa sekä prosessit tehokkaita päällekkäisten ja manuaalisten työvaiheiden poistuessa prosesseista. Myös paperilaskujen käsittelemisen ja säilyttämisen tarpeen vähentyminen, verkkolaskujen lähettäminen ja vastaanottaminen helpottuvat sekä sähköinen arkistointi mahdollistaa turvallisen tiedonhaun. Lisäksi sähköinen taloushallinto mahdollistaa työskentelyn etänä, kalliiden ohjelmistoinvestointien poistumisen sekä ekologisuuden. (ProCountor 2015, 27.)

Manuaaliseen myyntilaskutusprosessiin verrattuna sähköisen prosessin arvioidaan säästävän 20 tuntia/100 laskua 50 hengen kokoisessa yrityksessä. Sähköisen prosessin avulla tehdyt työtunnit sekä laskutettava työ pystytään kirjaamaan ajanseurantajärjestelmään samalla kertaa, eikä tällöin tarvita erillistä laskuttajaa laskemaan asiakkaalta laskutettavaa määrää. Laskut voidaan lähettää asiakkaille sähköisinä, eikä paperisia laskuversioita tarvita missään vaiheessa. Sähköisessä muodossa olevat laskut helpottavat sekä toimittajan että asiakkaan mahdollisuuksia selata laskuja jälkikäteen, kun sähköiset laskut ovat helposti haettavissa ja selattavissa. Myös perintä on sujuvampaa, kun perintäyhtiölle lähtee automaattisesti ilmoitus erääntyneistä laskuista. (Visma 2016.)

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen muuttaa yrityksen liiketoimintaa ja tarjoaa mahdollisuuksia kehitykseen. Tulevaisuudessa kilpailuetua luodaan tehokkaiden prosessien lisäksi asiakaspalvelulla ja asiakkaalle tarjottavilla lisäpalveluilla. Sähköisyyden myötä rutiinityöt vähenevät, kun niitä korvataan automaattilla. Tällöin aikaa jää enemmän asiantuntijatyöhön manuaalisten työvaiheiden

sijaan. Tämän lisäksi aikaa jää enemmän myös yhteydenpitoon asiakkaiden ja ohjelmistotoimittajan kanssa. Yritykselle tarjoutuu mahdollisuus kehittää omaa toimintaansa, jolloin asiakkaan kokemus yrityksestä paranee ja asiakastyytyväisyys kasvaa. Lisäksi asiakastyytyväisyys kasvattaa yrityksen lisäarvoa. Ohjelmistotoimittajat tarjoavat erilaisia koulutuksia järjestelmistään, joiden avulla yritykset ja tilitoimistot pystyvät kartuttamaan osaamistaan asiantuntijoina. (Helanto ym. 2013, 58-67; Orlando 2016)

### **3.3 Digitaalinen taloushallinto**

Taloushallinto muuttuu jatkuvasti ja digitaalinen taloushallinto onkin tänä päivänä yleisempää kuin taloushallinnon hoitaminen pelkästään perinteisin, manuaalisin keinoin. Digitaalisessa taloushallinnossa taloushallinnon kaikki tietovirrat ja käsittelyvaiheet automatisoidaan ja käsitellään digitaalisessa muodossa. Digitaalisesta taloushallinnosta käytetään myös määritelmiä automaattinen taloushallinto sekä integroitu taloushallinto. Jotta digitaalinen taloushallinto hoituisi tehokkaasti, tulisi kaikkien tietovirtojen kulkea asiakkaiden, toimittajien, viranomaisten ja muiden sidosryhmien välillä sähköisesti. (Lahti & Salminen 2014, 24.)

Taloushallinnon ollessa täysin digitaalista, kaikki materiaalit käsitellään sähköisessä muodossa, prosessit ja raportointi ovat automatisoitua sekä tiedonsiirto järjestelmien ja osapuolten välillä on sähköistä. Lisäksi arkistointi on sähköisessä muodossa sekä järjestelmät sidosryhmät huomioiden ovat integroitu prosesseihin. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

Olennainen tekijä digitaalisessa taloushallinnossa on verkkolaskutus, joka tarkoittaa laskun lähettämistä ja vastaanottoa sähköisessä muodossa. Sähköinen lasku lähetetään asiakkaalle pankin tai operaattorin välityksellä. Jotta asiakas pystyy vastaanottamaan verkkolaskuja, tulee hänellä olla taloushallinnon-ohjelma laskujen vastaanottamiseksi. Asiakkaalle lähetettävä verkkolasku sisältää sekä datatiedoston, että sähköisen kuvan. Verkkolasku sisältää samat tiedot kuin paperilaskukin, mutta rakenteinen datatiedosto mahdollistaa laskun tallentumisen järjestelmään automaattisesti. (OpusCapita 2013; Hakonen ym. 2017, 171)

Verkkolaskutuksella on lukuisia hyötyä laskuttajalle. Niitä ovat muun muassa välityksen turvallisuus ja nopeus asiakkaalle, tulostus-, postitus- ja materiaalikulujen

vähentyminen, työvaiheiden vähentyminen sekä sähköisen arkistoinnin helpous. (Hakonen 2017, 172.)

Nykyään Suomessa välitetään kaikkiaan 250 miljoonaa verkkolaskua vuodessa. (Jansson & Turunen 2017) Finanssialan keskusliiton teettämän tutkimuksen mukaan siirrettäessä paperilaskusta verkkolaskuun, voidaan aikaan säästää laskukohtaisesti jopa yli 40 %. Laskumäärän ollessa 1000, aikaa säästyy verkkolaskua käytettäessä 64 tuntia lähtevien laskujen kohdalla. (Finanssialan keskusliitto 2010.)

E-laskutusta koskevan Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisun mukaan laskuja lähettävä yritys pystyy säästämään puoliautomatisoidulla ja automatisoidulla prosessilla lähes puolet manuaaliseen prosessiin käytetystä ajasta. Julkaisun mukaan säästöt eivät kuitenkaan ole laskun lähettäjälle yhtä huomattavat kuin laskun vastaanottajalle. Suurimmat säästöt laskujen lähettämisessä tehdään laskujen manuaalisen lähettämisen puuttuessa prosessista. (Penttinen 2008.)

### **3.4 Digitalisaatio**

Digitalisaatio-käsitettä käytetään nykyään paljon puhuttaessa sekä taloushallinnosta että arkielämästä. Siitä huolimatta käsitteellä ei ole tarkkaa määritelmää, enemmänkin digitalisaatiota selitetään esimerkkien kautta. Digitalisaation synty-miseen ovat vaikuttanut sekä digitalisoituminen että teknologian mahdollistamat tavat toimia. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22-23.) Gartner määrittelee digitalisaation tarkoittavan digitaalisen teknologian käyttöä liiketoiminnan muuttamisessa ja arvoa tuottavien mahdollisuuksien saavuttamisessa. Digitalisaatio on muutosta kohti digitaalista liiketoimintaa. (Gartner 2017.)

Digitalisaatiolla on uudistava vaikutus yritykseen ja sen liiketoimintaan. Digitalisaation avulla voidaan vaikuttaa yrityksen kasvuun, kannattavuuteen ja kilpailukykyyn. Vaikutuksia ovat muun muassa liikevaihdon kasvu, kustannusten aleneminen, pääoman käytön tehostuminen sekä liiketoiminnan uudistuminen. Tilisanimien julkaisussa haastatellun liikenne- ja viestintäministeri Anne Bernerin mukaan digitalisaatio tarkoittaa palvelukonseptin- ja prosessien kehittymistä, toimintatapojen muuttamista, jotka osaltaan nostavat tuottavuutta sekä muuttavat



työpaikoilla osaamista ja painopistettä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 31-33; Jokinen 2016.)

Digitalisoinnin käyttö kaikessa mahdollisessa, ulkoistaminen, yhdessä tekeminen, avoimuus, asiakaslähtöisyys sekä tekeminen ja kokeilu ovat entisen kansanedustaja Mikael Jungnerin mukaan digitalisaation peruseräjäitä. Suomi on vahvasti mukana digitaalisessa kehityksessä. Tätä kehitystä hidastaa kuitenkin puutteet henkilöstön osaamisessa ja asenteissa. Myös Businessoppaan julkaisussa Tikon Oy:n johtaja Branders on samaa mieltä sähköisten palveluiden käyttöönoton hitauden johtuvan vahvasti asenteista. Paltan eli Palvelualojen työnantajat ry:n teettämän Digitaloudesta kasvua 2015-tutkimuksen mukaan 63 % kyselyyn vastanneista yritysjohtajista ei pidä digitalisaatiota strategisen painopisteen arvoisena asiana. Kehitystä pystyttäisiin Jungnerin mukaan vauhdittamaan kokeilemalla, päättäväisyyden ohjauksella ja koulutuksella, hankkimalla innovatiivisia ratkaisuja, ulkoistamalla asiantuntijayrityksiin sekä muokkaamalla tekijänoikeuslainsäädäntöä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2015; Mäntyranta 2015)

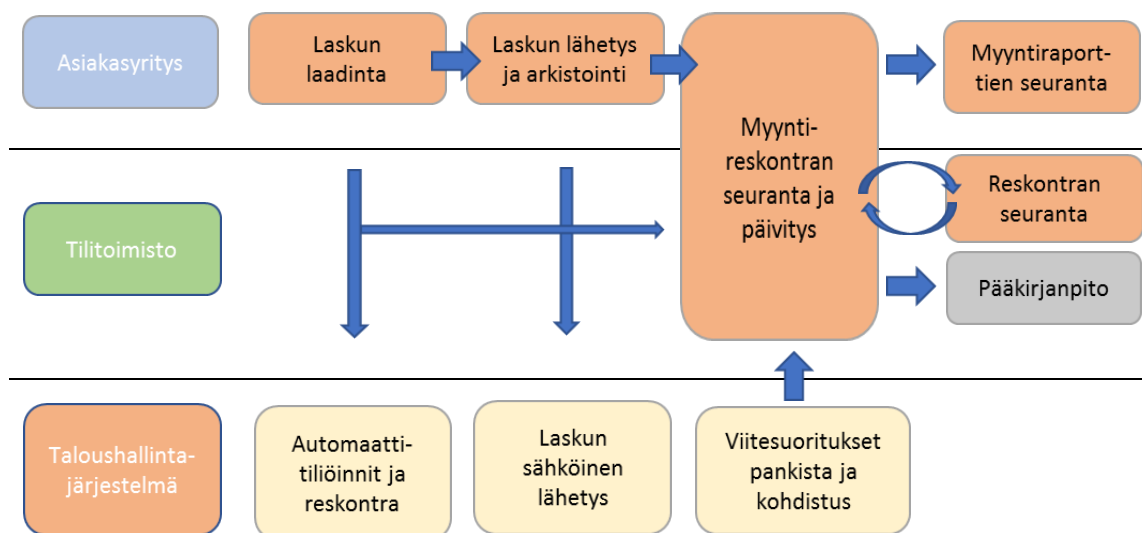
### **3.5 Myyntilaskutus**

Laskuttajan ja myyntireskontranhoitajan työtehtäviin kuuluvat muun muassa myyntilaskujen käsittely, asiakas-, tuote- ja toimittajatietojen ylläpito, asiakkaiden laskuttaminen, myyntitilausten kohdistaminen laskuille, saapuvien maksusuoritusten kohdistaminen laskuille, maksutilanteiden seuraaminen sekä huomautus- ja viivästyskorkojen laatiminen ja seuraaminen. Suurissa organisaatioissa taloushallinto-osaston useat laskuttajat hoitavat myyntilaskutuksen ja reskontran hoidon. Pienissä ja keskisuurissa yrityksissä yrittäjä tai tietty henkilö yksin hoitaa sekä laskutuksen, että reskontran. Useasti pienet ja keskisuuret yritykset ulkoistavat yrityksensä taloushallinnon tilitoimiston hoidettavaksi. (Hakonen 2017, 122-123.)

Osana laskutusta on myyntireskontra, jossa näkyvät kaikki asiakkaan avoimet eräpäivää odottavat laskut sekä maksamattomat erääntyneet laskut. Myyntireskontran avulla maksuvalvonta on tehokkaampaa, kun maksut ovat helposti ja nopeasti saatavilla yhdessä paikassa asiakaskohtaisesti. Reskontraa voidaan hyö-

dyntää muun muassa myynnin seuraamiseen ja maksujen tarkistamiseen. Reskontrassa näkyvät ajantasaisesti päivittyvät tiedot maksamattomista laskuista, joten huomautusten ja mahdollisesti perintään siirrettävien laskujen lähettäminen onnistuu helposti. Jollei perinnästä huolimatta asiakkaalta saada laskun suoritusta, merkitään kyseinen lasku luottotappioksi, jolloin se poistuu myös myyntireskontrasta. (Suomen Perintätoimisto 2017.)

Myyntilaskun laadinta käynnistää laskutusprosessin. Maksusuorituksen kohdistaminen myyntireskontraan ja kirjanpitoon tehdyt kirjaukset päättävät prosessin. Myyntilaskutusprosessi sisältää neljä päävaihetta, joita on laskun laatiminen, laskun lähetyks, laskun arkistointi sekä myyntireskontra, johon sisältyy suoritusten kuittaus ja perintätoimenpiteet. Kuvio 4 esittää sähköisen prosessin vaihe vaiheelta. (Lahti & Salminen 2014, 78-79.)



Kuvio 4. Sähköinen myyntilaskutusprosessi (mukaan Helanto ym. 2013)

Sähköinen taloushallintajärjestelmä mahdollistaa laskujen automaattitiliöinnit, laskujen lähettämisen sähköisessä muodossa suoraan asiakkaan laskutusjärjestelmään, viitesuoritusten automaattisen noudon pankista, automaattisen käsittelyn kirjanpitoon, hyväksymiskiertoon ja reskontraan sekä eräänntyneiden laskujen automaattisen siirron perintätoimistolle. (Helanto 2013, 28-29, 44.)

Laskun lähettäjälle sähköisen myyntilaskutuksen hyödyt ovat moninaiset. Tällöin virheiden ja sen myötä selvitysten määrä vähenee, tulostus- ja lähetyskulut pienenevät, laskujen käsittely on nopeampaa, joten myös laskujen läpimenoaika lyhenee. Läpimenoajan lyhentyessä myös yrityksen maksuvalmius paranee, kun suoritus asiakkaalta saadaan nopeammin. Sähköisen arkistoinnin myötä laskut on helposti kaikkien tietoa tarvitsevien saatavilla. Sähköisellä laskutuksella on lisäksi positiivinen vaikutus yrityksen asiakaspalveluun sekä imagoon. (Lahti & Salminen 2014, 81-82.)

### **3.6 Sähköinen arkistointi**

Sähköiseen arkistoon voidaan laskujen lisäksi arkistoida päivä- ja pääkirjat, tilinpäätösdokumentit sekä muut taloushallinnon dokumentit (Suomen Yrittäjät 2014). Sähköinen arkisto suositellaan jakamaan kahteen osaan, automaattisesti tositeainestoa vastaanottavaan kiinteään osaan ja arkiston käyttäjien ylläpitämään vapaamuotoiseen osaan. Sähköinen arkisto pystytään mukauttamaan käyttäjänsä tarpeiden mukaisesti, joten käyttäjä pystyy esimerkiksi määrittelemään arkistonsa rakenteen. Jaottelussa voidaan haluttaessa käyttää esimerkiksi samaa ryhmittelyä kuin vanhoissa paperissa arkistoissa. Laskua arkistoidaessa kannattaa määritellä laskua koskevat tallennettavat tiedot määrääviin kenttiin. Näiden tallennettujen tietojen avulla laskuja pystyy hakemaan sähköisestä arkistosta milloin vain. Haussa voidaan käyttää joko metatietoa tai vapaamuotoista tekstitietoa. (Heeros 2012.)

Tilitoimistolla ja asiakasyrityksellä on mahdollisuus käyttää samaa sähköistä arkistoa, joten eri ihmiset pystyvät tallentamaan arkistoon tietoja eri paikoissa ja eri aikaan. Arkistoon voidaan myös laatia erilaisia käyttöoikeuksia, joilla pystytään rajaamaan käyttäjien pääsy ainoastaan heille kuuluviin aineistoihin. (Heeros 2012.)

Sähköinen arkistointi vähentää työkuormaa, kun paperien pyörittämisestä ja mappien kantamisesta luovutaan. Sähköisessä muodossa olevat dokumentit ovat nopeammin ja helpommin saatavilla niin ajasta kuin paikasta riippumatta. Lisäksi sähköinen arkistointi on luotettavaa ja turvallista, kun arkistot ovat aino-

astaa yhdessä paikassa ja vain dokumentteihin oikeutettujen henkilöiden saatavilla. Monipuoliset hakumahdollisuudet helpottavat laskujen löytämistä. Myös tilintarkastus helpottuu, kun kaikki kirjanpito aineisto on samassa arkistossa. Sähköinen arkistointi on lisäksi ympäristöystävällistä, kun esimerkiksi paperin ja kopiokoneiden tarve vähenee. (Basware 2017; Heeros 2012.)

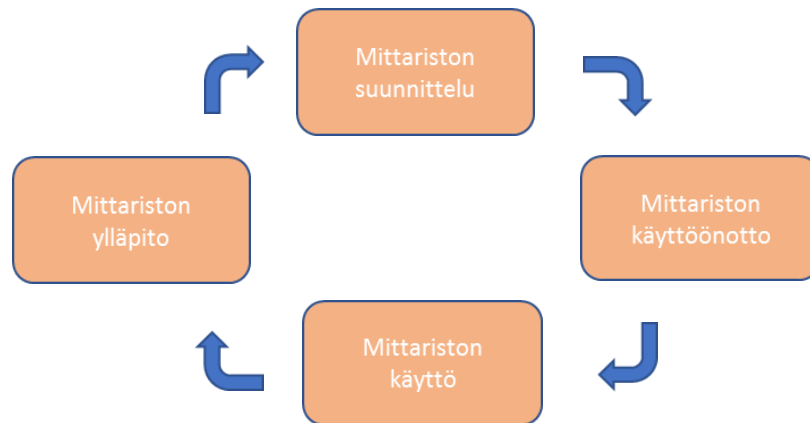
### **3.7 Digitaalista taloushallintoa koskeva lainsäädäntö**

Kirjanpitolautakunnan yleisohjeen mukaan yrityksen kirjanpito voi perustua digitaalisessa muodossa oleviin tositteisiin ja kirjanpito voidaan laatia sekä säilyttää digitaalisesti. Digitaalisen aineiston lisäksi osa kirjanpidosta voi olla myös paperisessa muodossa. Digitaalisessa muodossa pysyvästi säilytettävästä kirjanpitoaineistosta koneellisilla tietovälineillä käytetään nimityksiä elektroninen arkistointi sekä pysyväisarkistointi. Tositteen tulee sisältää yksilöivä tieto, kuten tositenumero tai tiliöinti, huolimatta siitä onko tosite säilytetty digitaalisessa muodossa tai paperisena. Jälkikäteen yksilöivän tiedon perusteella tosite pystytään löytämään arkistosta. (Kirjanpitolautakunta 2011.)

Säilytystavasta riippumatta tasekirjaan on merkittävä kirjanpitoaineiston pysyvän säilyttämisen tavat. Jos aineisto säilytetään ainoastaan digitaalisessa muodossa, on kirjanpitoaineisto säilytettävä kahdella erillisellä tietovälineellä. Digitaalisessa muodossa säilytettävät tositteet tulee tallentaa siten, että ne saadaan tarpeen mukaan helposti muutettua selkokielisiksi. (Kirjanpitolautakunta 2011.)

## **4 Suorituskyvyn mittaus**

Suorituskyvyn mittaaminen on prosessi, jonka avulla pyritään määrittämään tunnuslukuja käyttäen halutun liiketoiminnallisen tekijän tila (kuvio 5). Prosessin aikana selvitetään yrityksen menestystekijät eli tekijät, jotka ovat yrityksen liiketoiminnan ja menestymisen kannalta merkittäviä. Menestystekijöiden tunnistamisen jälkeen niitä mitataan ja saatuja tuloksia käytetään apuna yrityksen toiminnan kehittämisessä. (Lönngqvist ym. 2006, 11-12.)



Kuvio 5. Suorituskyvyn mittaamisen päävaiheet (mukaillen Lönnqvist 2006.)

Kuten kuviossa 5 on esitetty, suorituskyvyn mittaamisen neljä päävaihetta ovat mittariston suunnittelu, käyttöönotto, käyttö ja ylläpito. Ensimmäisessä vaiheessa valitaan mitä mitataan ja millaisia mittareita mittauksessa käytetään. Suunnittelun jälkeen valitut mittarit viedään käytäntöön, joka vaatii sekä tietojärjestelmien päivittämistä sekä henkilöstön kouluttamista. Mittareita voidaan käytön yhteydessä myös käyttää johtamisen ja yritystoiminnan kehittämisen apuna. Neljäs ja viimeinen vaihe on mittariston ylläpito, joka on jatkuvaa liiketoiminnan muuttumisen myötä. Ylläpito voi tarkoittaa sekä vanhojen mittareiden poistamista mittaristosta, vanhojen mittareiden muokkaamista tai uusien mittareiden kehittämistä. (Lönnqvist ym. 2006, 11-12.)

Suorituskyvyn selvittämisen yhteydessä tulee ottaa huomioon lukuisia sidosryhmiä, joita ovat muun muassa omistajat, yrityksen johto ja työntekijät, asiakkaat sekä viranomaiset. Sidosryhmien tarpeet ja tavoitteet tulisi ottaa huomioon mittaristoa määriteltäessä. (Lönnqvist ym. 2006, 19-20.)

Mittariston kehittämiselle asetetaan tilanteesta riippuen erilaisia tavoitteita, joita voivat olla ongelman ratkaiseminen, työntekijöiden kannustaminen jatkuvaan kehitykseen, yhteistyön kehittäminen sidosryhmien kanssa tai organisaation sisällä, yrityksen tehokkuuden ja toimivuuden selvittäminen, strategian selkiyttäminen tai strategisen päämäärän saavuttaminen. (Kankkunen ym. 2005, 119-123.)

Mittareita luokitellaan eri tavoin. Yleisin tapa on jakaa ne taloudellisiin ja ei-taloudellisiin mittareihin. Taloudelliset mittarit ovat rahamääräisiä mittareita, kuten liikevaihto ja käyttökate. Taloudelliset mittarit saadaan useasti yrityksen tilinpäätöstiedoista ja niiden avulla pystytäänkin seuraamaan yrityksen liiketoiminnallisia tavoitteita. Ei-taloudelliset mittareita ovat esimerkiksi toimitusaika ja asiakastyytyväisyys. Ei-taloudellisten mittareiden vahvuuksia ovat mittareiden konkreettisuus työntekijöiden kannalta sekä tavoitteiden viestinnän selventäminen. Mittarit voidaan jakaa myös koviin ja pehmeisiin mittareihin sekä subjektiivisiin ja objektiivisiin mittareihin. Kovat mittarit perustuvat liiketapahtumiin tai suoritusmääriin ja ne ovatkin useasti taloudellisia mittareita. Pehmeät mittarit perustuvat asenteisiin ja näkemyksiin, joista esimerkkinä asiakastyytyväisyyskysely tai henkilöstön tyytyväisyyskysely. Objektiviiset mittarit perustuvat määrälliseen, organisaation toiminnasta saatavaan informaatioon. Vastaavasti subjektiivisten mittareiden perustana on arvio mitattavan menestystekijän tilasta. (Lönqvist ym. 2006, 30-31.)

Suorituskyvyn mittaamisessa käytetään erilaisia mittareita, joista tunnetuin on Kaplanin ja Nortonin tasapainotettu mittaristo eli Balanced Scorecard. Mittaristo sisältää neljä ulottuvuutta, joihin jokaiseen määritellään omat mittarinsa. Ulottuvuudet ovat asiakkuus, sisäiset prosessit, talous sekä innovatiivisuus ja oppiminen. Muita käytössä olevia mittaristoja ovat muun muassa suorituskykypyramidi, palveluyritysten suorituskykymittaristo, yrityksen arvon kasvattamiseen perustuva malli sekä yrityksen tietämyksen hallintaan perustuva malli. (Laitinen 2003, 375-396.) Käytössä on myös laatukriteeristöön perustuvat mittaristot, PMQ-menetelmä sekä Adamsin ja Robertsinkin kehittämä EP2M (Kankkunen 2005, 109-110).

## **5 Saimaan talous ja tieto Oy:n myyntilaskutusprosessit**

Saitassa myyntilaskutuksen päivittäisiin työtehtäviin kuuluvat yleislaskutuksen, asiakasrekisterien, toimittajatunnuksien, reskontran ajantasaisuuden, maksunpalautusten sekä toistuvien laskutusten ja liittymistä tulevien erillislaskutusten hoitaminen. Osana myyntilaskutusta toimivat myös järjestelmäasiantuntijat, jotka hoitavat laskutusaineiston siirrot kirjanpitoon ja reskontraan, laskutusaineiston

siirrot laskutusoperaattorille, taloushallinnon ohjelmien pääkäyttäjäjyyden, täsmäytokset sekä liittymien ylläpidon.

18 hengen myyntilaskutustiimi on jaettu 3 pienryhmään, joille on jaettu tietyt työtehtävät hoidettavaksi. Tällä tavalla tiettyyn ryhmään kuuluvat henkilöt hoitavat ainoastaan ryhmälle kuuluvia tehtäviä. Tämä helpottaa töiden sijaistamista. Kaikki ryhmäläiset osaavat hoitaa ryhmänsä tehtävät, joten jonkun ryhmäläisen ollessa poissa tehtävät tulevat kuitenkin hoidettua.

Laskut tulevat asiakasyrityksiltä Saitalle joko yleislaskutuksen kautta tulevina laskutusilmoituksina tai erilaisten liittymien eli järjestelmien kautta (liite 1). Laskutusilmoituksella tuleva lasku tehdään asiakasyrityksen tekemän ilmoituksen perusteella taloushallinnon perusjärjestelmällä. Laskussa näkyviä tietoja ovat muun muassa laskutettava loppuasiakas, laskutettava suorite, arvolisävero sekä tiliöinnit. Myyntilaskutuksen hoitaja muodostaa ilmoituksesta laskun ja tarvittaessa muodostaa asiakasnumeron, jos sitä ei entuudestaan ole. Asiakasyritys tekee liittymien kautta tulevat laskut itse. Yritys hoitaa suoritettietojen syöttämisen järjestelmään, laskutusajot, virhelistojen tarkistukset sekä suoritettietojen korjaukset ja tiliöinnit.

Kun laskut on muodostettu laskutusilmoituksista ja noudettu laskut liittymistä, laskut tarkistetaan ja mahdolliset virheet korjataan. Tarkistuksen jälkeen laskutusaineisto siirretään järjestelmäasiantuntijoiden toimesta reskontraan ja kirjanpitoon. Seuraavana vaiheena järjestelmäasiantuntijat siirtävät laskutusaineiston laskutusoperaattorille, josta ne lähtevät loppuasiakkaalle paperilaskuna, verkkolaskuna tai suoramaksuna. Maksutapa on loppuasiakkaan määrittelemä.

Saitalla on ollut kehitteillä sähköinen lomake, jolla pystyttäisiin korvaamaan muun muassa myyntilaskutuksen laskutusilmoitukset. Asiakasyrityksen täyttämästä sähköisestä lomakkeesta voidaan suorasiirtää tiedot loppuasiakkaalle lähtevään laskuun. Sähköinen lomake on lähes tuotantovalmis, jonka myötä laskutus tulee helpottumaan. Jatkossa laskutettavia tietoja ei jouduta siirtämään moneen kertaan, jolloin aikaa säästyy ja säästynyt aika voidaan käyttää muun muassa asiantuntijatyöhön.

Myyntireskontrassa seurataan asiakkaan avoimia ja eräänntyviä laskuja. Laskuttajat tarkkailevat pankista tulevien viitteiden sekä perintäyhtiöstä tulevien ilmoitusten perusteella laskujen suorituksia myyntireskontrassa. Tarkkailun lisäksi myyntilaskujen maksut kohdistetaan kohdistusajoilla niitä koskeviin veloituslaskuihin. Laskuttajat ja maksuliikenne korjaavat kohdistuksia tehdessään huomauttamansa virheet. Esimerkiksi virheellisestä liिकासuorituksesta tehdään loppuasiakkaalle maksun palautus.

Jos loppuasiakkaalta ei saada suoritusta laskuun eräpäivään mennessä, siirretään avoimena olevat eräänntyneet laskut automaattisesti perintäyhtiön hoidettavaksi. Perinnän kautta saatu suoritus kirjataan Saitan myyntireskontraan, jolloin lasku poistuu asiakkaan avoimena olevista laskuista. Jos kuitenkin perinnästä huolimatta asiakkaalta ei saada suoritusta, merkitään myyntilasku luottotappioksi.

## **5.1 Myyntilaskutusprosessit nykyään**

Kaikki haastatellut myyntireskontranhoitajat ilmaisivat mielipiteenään, että myyntilaskutuksen prosessit toimivat, mutta niissä on kehittämisen varaa monissa prosessin vaiheissa. Prosessien kehitystä on mietitty ja muutoksia onkin yrityksessä jo tehty. Haastatteluissa esille tulleita prosessien vahvuuksia ovat muun muassa perinnän sähköisyys, sähköinen lomake, laskujen tekemisen keskittäminen, sijaistamisen helppous sekä sähköiset prosessikuvaukset. Kehittämisen kohteita ja tämän tutkimuksen kannalta olennaisia digitaalisuuteen liittyvää kehittämistä prosesseista löytyy edelleen. Prosessien tärkeimpiä kehitettäviä kohteita ovat erinäköiset, sähköpostitse vastaanotettavat laskutusilmoitukset, laskutus- ja virhelistojen läpikäynti sekä laskujen arkistointi. Lisäksi kehittämistä on osassa laskutusjärjestelmistä sekä maksuosoitusten tekemisessä.

Digitaalisuutta ja sähköistämistä on mietitty eri prosessien vaiheisiin ja osaan niistä muutoksia on saatu tehtyä. Esimerkiksi Saitan myyntilaskutuksen perintä on pitkälti sähköistettyä, sisältäen kuitenkin myös manuaalisia vaiheita. Manuaalisiin vaiheisiin on pyritty kehittämään toimivaa automatiikkaa, mutta tähän mennessä kyseisiin prosessin vaiheisiin ei ole löydetty soveltuvaa muutosta.



Toinen prosessien sähköinen vahvuus on pian käyttöönotettava sähköinen lomake. Tällä hetkellä asiakasyritykset lähettävät Saitaan sähköpostitse laskutusilmoituksen, jonka perusteella laskuttajat tekevät loppuasiakkaalle laskun. Jatkossa laskutusilmoitukset tullaan korvaamaan sähköisellä lomakkeella, joka helpottaa muun muassa laskuttajien työtä. Sähköisellä lomakkeella ilmoitukset tulevat Saitaan samassa muodossa. Tällä hetkellä laskutusilmoitukset ovat muun muassa erilaisia eri asiakkailta, jolloin laskun tekovaiheessa saattaa mennä enemmän aikaa laskutyypin ymmärtämiseen ja laskutettavien tietojen löytämiseen lomakkeelta. Sähköisen lomakkeen vahvuus tulee olemaan määriteltujen tietojen täyttämisen vaatiminen lomakkeen täyttäjältä. Näin ollen lomaketta ei pysty lähettämään, elleivät vaadittavat tiedot ole lomakkeella täytettynä. Tällä hetkellä virheellisesti täytetyt lomakkeet pitää vielä lähettää lomakkeen täyttäjälle korjattavaksi. Sähköisen lomakkeen myötä virheiden ja selvitystyön määrä vähenisi, kun lomake olisi kerralla täytetty oikein.

Myyntilaskutuksen prosessit sisältävät myös muitakin kuin sähköisiä ja digitaalisia vahvuuksia. Esimerkiksi laskujen tekemisen keskittäminen asiakasyrityksissä tietyille laskuttajille, sijaistamisen helppous sekä selkeät sähköiset prosessikuvaukset ovat myyntilaskuttajien mielestä prosessien vahvuuksia. Useiden laskuttajien sijasta osassa asiakasyrityksistä laskujen tekeminen on keskitetty tietyille henkilöille. Tällä toimenpiteellä on saatujen kokemusten mukaan pystytty vähentämään virheellisten laskujen määrää. Sijaistaminen myyntilaskutuksessa onnistuu helposti ryhmäjakojen myötä. Kaikki samaan ryhmään kuuluvat osaavat ryhmälle kuuluvat työtehtävät, joten jonkun ollessa poissa toinen laskuttaja pystyy hoitamaan kyseiset työt. Lisäksi selkeät, aukikirjoitetut prosessien vaiheet ja kuvaukset auttavat työskentelyssä. Sähköisessä muodossa olevat prosessikuvaukset ovat kaikkien laskuttajien tiedossa ja saatavilla, joten kyseisen toimintaohjeen perusteella pitäisi pystyä tekemään mitä tahansa myyntilaskutukseen liittyvää työtä. Ajantasaisuuden vuoksi ohjeet vaativat jatkuvaa ylläpitoa ja päivittämistä.

Laskutusprosessien selkeänä heikkoutena on käytössä olevat tietojärjestelmät, joita ei ole alkujaan kehitetty laskutusta varten. Nämä järjestelmät on luotu eri tarkoitukseen esimerkiksi varastointia varten, joten tietojärjestelmät eivät täysin

palvele laskutuksen tarpeita. Toiseen käyttötarkoitukseen tehdystä järjestelmästä on tehty osittain väkinäisesti laskutusjärjestelmä, joka ei ole täysin käyttäjäväläinen. Ajan myötä järjestelmiin on tehty muutoksia ja parannuksia, joiden avulla laskutus hoituu tällä hetkellä paremmin.

## **5.2 Myyntilaskutusprosessien kehitettävät kohteet**

Haastattelujen myötä nousi esille prosessin vaiheita, jotka vaativat kehittämistä työn sujuvoittamiseksi. Osaan muutosta vaativista kohteista on jo kehitysehdotuksia tehty ja joihinkin prosessin vaiheista saadaan todennäköisesti kehitystä aikaiseksi lähiaikoina suunniteltujen muutosten myötä.

### **Laskutusilmoitukset**

Tällä hetkellä asiakasyritykset lähettävät osan laskuista laskutusilmoituksilla sähköpostitse Saitan myyntilaskutukseen. Ilmoitusten perusteella laskuttajat muodostavat ilmoituksista yksi kerrallaan laskun. Tämä on yksi prosessin manuaalisimmista ja työläimmistä vaiheista. Muutosta kyseiseen prosessin vaiheeseen on mietitty ja kehitystä ollaankin samassa pian käyttöönotettavan sähköisen lomakkeen avulla, joten laskujen muodostaminen tulee helpottumaan, kun samoja tietoja ei jouduta syöttämään useaan kertaan ilmoituksen täyttäjän sekä laskuttajan toimesta. Kahdenkertaisen työn poistuessa myös virheiden määrä tulee väheneämään, kun tiedot syötetään ainoastaan yhteen kertaan.

Sähköisen lomakkeen vahvuuksia verrattuna nykyiseen toimintatapaan olisivat lomakkeeseen vaadittavat ja ohjaavat tiedot. Ennen lähettämistä lomake vaatisi täyttäjältä automaattisesti tiettyjä tietoja täytettäväksi. Tällöin lomaketta ei pysty lähettämään eteenpäin vaillinaisilla tiedoilla, kun sähköisen lomakkeen käyttöä valvova robotti estäisi virheelliset ja puuttuvat tiedot. Lisäksi esimerkiksi kustannuspaikkakohtaisesti sähköisellä lomakkeella pystyttäisiin ohjaamaan lomakkeen täyttäjää. Tällöin hän ei pystyisi syöttämään lomakkeeseen kuin tietynlaista, laskutettavaan tuotteeseen ja aiheeseen liittyviä tietoja. Tällä tavalla pystyttäisiin myös vähentämään virheiden määrää, kun lomakkeeseen ei voisi syöttää virheellisiä tietoja.

Robotiikkaa pystyttäisiin hyödyntämään sähköisellä lomakkeella myös tietojen etsimisessä. Robotti voitaisiin ohjata selvittämään tietoja eri tietojärjestelmistä, kuten yrityksen y-tunnus YTJ-nettisivustolta. Täten myös asiakasrekisterien ylläpito olisi selvempää ja helpompaa, kun jokaisella laskutettavalla asiakkaalla olisi asiakastiedoissa yksilöivä tieto, kuten henkilö- tai y-tunnus. Tämän myötä samalla asiakkaalla ei voisi olla järjestelmässä useaa eri asiakkuutta, mikäli tunnistava tieto löytyisi asiakastiedoista. Yksilöivä tieto on lisäksi pakollinen perinnän osalta, jotta perintä pystytään kohdistamaan oikealle henkilölle tai yritykselle. Ilman yksilöivää henkilö- tai y-tunnusta perintä hankaloituu, joka vastaavasti vaatii selvitystyötä perittävän vastaanottajan selvittämiseksi.

Tulevaisuudessa Saitalla on tavoitteena, että robotti pystyisi tekemään automaattisesti laskut sähköisen lomakkeen perusteella. Tällöin laskuttajalle jäisi tehtäväksi ainoastaan virhelistojen tarkastukset ja mahdolliset laskujen korjaukset.

### **Laskujen yhtenäisyys**

Laskutusmateriaalit tulevat myyntilaskutuksen käsiteltäväksi eri näköisillä lomakkeilla, mikä hankaloittaa laskuttajien työskentelyä. Lomakkeet sisältävät erilaisia tietoja eri muodoissa, joka vaatii tarkkuutta laskutuksen vaatimien oikeiden tietojen löytämiseksi. Tämä vastaavasti vie aikaa laskun muodostamisessa. Lomakkeet käydään manuaalisesti läpi, joka on erittäin aikaa vievä työvaihe. Yhdessä lomakkeessa voi olla useampia laskutettavia henkilöitä, joille jokaiselle on tehtävä oma laskunsa. Laskujen määrät ja summat eivät ole suuria, mutta laskujen tekeminen on työlästä, vieden laskuttajien työpäivästä paljon aikaa.

Laskujen tekeminen olisi helpompaa ja sujuvampaa, jos laskut voitaisiin tehdä toisella käytössä olevalla laskutusjärjestelmällä. Tätä on Saitassa onnistumatta yritetty, sillä tällä hetkellä laskujen muodostaminen kyseisellä järjestelmällä ei ole mahdollista. Jos laskuja ei pystytä tekemään jollain toisella järjestelmällä tai tavalla, kyseisten laskujen tekeminen vaatii laskuttajien mukaan nykyisen järjestelmän päivittämistä.

Eri muodossa olevat laskutusmateriaalit vaativat oikeiden tietojen etsimistä lomakkeelta, mikä vastaavasti hankaloittaa laskuttajien sijaistamista Saitassa. Kun laskutettavat aineistot ovat erilaisia, laskuttajille ei välttämättä ole selvää, mitä

ilmoituksessa on tarkoitettu laskutettavaksi loppuasiakkaalta. Mikäli kaikki laskutettava materiaali olisi tietynlaisessa muodossa, laskujen tekemisen lisäksi töiden tuuraaminen helpottuisi laskutuksessa.

### **Laskutuslistojen läpikäynti**

Laskutuslistat käydään myyntilaskutuksessa läpi tällä hetkellä manuaalisesti. Silmäääräisesti selatessa listoilta saattaa jäädä virheitä huomaamatta ja tämän myötä laskutukseen saattaa mennä virheellisiä laskuja. Saitan laskuttajat pystyvät havaitsemaan laskulta niin sanotut selvät virheet kuten tuotteen väärä hinta. Laskujen aiheellisuutta yrityksessä ei kuitenkaan pystytä tietämään. Listojen tarkastuksen ollessa manuaalista, on lähes mahdotonta huomata kaikkia virheellisiä laskuja, kun käydään läpi tuhansia rivejä. Tähän voitaisiinkin käyttää apuna robottia, joka voitaisiin ohjelmoida löytämään tietynlaisia tietoja. Robotti pystyisi esimerkiksi löytämään tietyn tekijän perusteella ne laskut, joita ei pitäisi laskuttaa massalaskutuksella tai robotti pystyisi löytämään listoilta päällekkäiset laskut. Kehitystä laskutuslistojen läpikäyntiin saadaan mahdollisesti uudistuvalla laskutusjärjestelmällä.

### **Virhelistojen läpikäynti**

Toinen erittäin manuaalinen ja raskas työvaihe laskutusprosessissa on virhelistojen läpikäynti. Lista tulee käydä läpi laskukohtaisesti yksitellen. Tarkastuksen vaiheisiin kuuluvat laskutilanteiden tarkastus reskontrasta, mahdollisten tilinumeropyyntöjen lähettäminen loppuasiakkaalle sekä virheellisestä maksusta tehtävä palautus. Lisäksi laskuttajien tulee käydä läpi manuaalisesti hyvityslaskut, jotka eivät ole kohdentuneet veloituslaskuun. Tällä hetkellä virhelistat ovat PDF-muodossa, mikä hankaloittaa listojen läpikäyntiä. Kyseiseen prosessin vaiheeseen saataisiin helpotusta, mikäli listat olisi helpommin käsiteltävässä muodossa. Lisäksi kehitystä saataisiin aikaiseksi, mikäli tieto laskun tehdystä kohdistuksesta lähtisi maksuliikenteeseen automaattisesti nykyisen manuaalisen ilmoituksen sijasta.

## **Arkistointi**

Tällä hetkellä Saitan myyntilaskutuksesta osa laskuista on paperisessa muodossa, osa on sähköisenä. Lisäksi jokainen laskuttaja tallentaa tekemänsä laskutusmateriaalin omalla tavalla ja ne tehdään omiin tiedostoihin. Jokaisella laskuttajalla on periaatteessa oma toimintatapansa arkistoinnissa omien työkaluidensa osalta, joten yhteistä myyntilaskutuksen sisäistä arkistointitapaa ei ole käytössä. Tällä tavalla toimittaessa materiaalin löytäminen ja läpikäynti toisen henkilön toimesta on hankalaa, kun jokaisella henkilöllä on omat arkistonsa. Lakisääteisten arkistoitavien materiaalien osalta käytetään yhtenäisiä toimintatapoja.

Arkistoinnin kehittämiseksi myyntilaskutukseen tulisi luoda yhtenäinen tapa arkistoida laskutusmateriaalit, sopia mitä arkistoon tulee tallentaa ja mitä talletuspaikkaa käytetään. Laskuttajien toiveena on se, että kaikki laskuttajat tallentaisivat laskut sähköisessä muodossa yhteiseen talletuspaikkaan, samassa muodossa. Tällöin aineisto olisi kaikkien laskuttajien saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. Jatkossa laskujen arkistointi tulee ainakin osittain parantumaan uuden sähköisen lomakkeen käyttöönoton myötä. Tällöin kaikki lomakkeet arkistoituvat samaan paikkaan.

## **Muut kehitettävät prosessin vaiheet**

Osa myyntilaskutuksessa käytössä olevista laskutusjärjestelmistä vaatisi sähköistämistä, sillä järjestelmistä lähtee edelleen loppuasiakkaille paperilaskuja. Sähköistymisen myötä laskut voitaisiin lähettää verkkolaskuina. Tähän Saitassa ei kuitenkaan pystytä vaikuttamaan, sillä laskutettava asiakas on tehnyt päätöksensä laskun lähettämistavasta.

Laskuttajat tekevät virhelistoille nousseista virheellisistä maksuista loppuasiakkaille palautuksia maksuosoituksina. Esimerkiksi liिकासuorituksesta tehtävä maksuosoitus tulostetaan myyntilaskutuksessa, jonka jälkeen paperi viedään rakennuksen toisessa päässä olevan ostolaskutukseen skannattavaksi. Tätä toimintatapaa ollaan kehittämässä ja käyttöön ollaan saamassa sähköinen maksuositustulomake, joka tulee helpottamaan sekä myynti- että ostoreskontranhoitajien työtä. Tällä hetkellä osa laskuttajista lähettää maksuosoituksen PDF-muotoisena

ostolaskutukseen, joka vähentää toistuvien työvaiheiden tekemistä. Sähköinen maksuosoituslomake on otettu käyttöön Saitan myynti- ja ostolaskutuksessa, ja lomakkeen toimivuutta testataan muutaman henkilön toimesta.

### **5.3 Myyntilaskutusprosessien kehityksen mittaus**

Haastattelujen avulla saatiin kehiteltyä kaksi mittaria sekä yksi edellisistä muodostuva yhdistelmämittari. Laskuttajat miettivät mittareita erityisesti laskutusprosessin kiireisimmän vaiheen eli laskutuskauden sulkeutumisen kannalta.

#### **Tehdyt työtunnit**

Laskutuskauden sulkeutuessa kyseiselle kaudelle kuuluvat laskut tulee saada tehtyä ja lähetettyä loppuasiakkaille. Viimeiset päivät ennen laskutuskauden sulkeutumista ovat laskuttajille kiireisintä aikaa ja näin ollen muutamalle päivälle kasautuu paljon työtä. Useasti työpäivät pitenevät tänä aikana ja saldoksi kertyy normaalia työaika enemmän. Siten laskuttajien työajassa on kuukausittain nähtävissä ”piikki” kauden sulkeutumisen kohdalla. Työajan liukumalla piikkejä saadaan kuitenkin tasattua ja ruuhkahuiput saadaan takaisin laskutuskauden sulkeuttua.

Osa prosessin vaiheista pystyttäisiin tekemään robotiikkaa ja automaatiota käyttäen. Muutoksen myötä työajat tasaantuisivat, eikä kauden sulkeutumista edeltävät päivät olisi niin pitkiä, kun robotti tekisi osan näistä työstä. Automaatiikan avulla saataisiin tasoitettua työtuntien ruuhkahuippuja. Lisäksi laskuttajien työaika vapautuisi enemmän asiakaspalveluun ja virheiden määrä vähenisi.

Tehtyjen työtuntien avulla pystyttäisiin selvittämään, onko sähköisellä kehityksellä vaikutusta työaikaan sekä saadaanko automaation ja robotiikan avulla laskuttajien työtunteja tasaisemmiksi.

#### **Työtyytyväisyys – työn stressaavuus**

Eryityisesti laskutuskauden sulkeutumista edeltävä aika on laskuttajille stressaavaa, kun muutamalle päivälle kertyy paljon työtä. Tänä aikana työn stressaavuus heikentää työtyytyväisyyttä sekä lisää laskuttajien sairauspoissaolojen määrää.

Prosessin vaiheiden automatisoinnin myötä työ helpottuisi ja vaikuttaisi positiivisesti työtyytyväisyyteen sekä työn stressaavuuteen. Näitä voitaisiin mitata muun muassa työtyytyväisyyskyselyiden avulla. Mittauksilla saataisiin selville digitaalisen kehityksen vaikutukset.

Saitassa on tehty aika ajoin työtyytyväisyyskyselyitä henkilöstölle joko sisäisinä tai työterveyshuollon tekeminä. Automatisoinnin tuoman muutoksen mittaamiseksi tarvitaankin jokin lähtöarvo aiemmista kyselyistä, johon henkilöstön työtyytyväisyyteen liittyvää kehitystä kuvaavaa loppuarvoa voidaan verrata.

### **Yhdistelmämittari**

Yhdistettäessä sekä tehdyt työtunnit ja työtyytyväisyys – mittarit saadaan aiempia mittareita selkeämpi kuva automaation vaikutuksesta laskuttajien työhön erityisesti laskutuskauden sulkeutumisen yhteydessä.

## **6 Yhteenveto ja johtopäätökset**

Opinnäytetyön johdantokappaleessa määriteltiin kolme tavoitetta tälle tutkimukselle. Nämä olivat myyntilaskutusta koskevien hyvien prosessin vaiheiden kartoittaminen, prosesseja kehittävien keinojen löytäminen sekä kehitystä mittaavien mittareiden määrittäminen. Kaikki nämä tavoitteet saavutettiin, sillä haastattelujen avulla löydettiin myyntilaskutuksen prosesseista sekä toimivia, nopeita ja sähköisesti toteutettuja vaiheita että hitaita, manuaalisesti toteutettuja ja samalla kehitystä vaativia vaiheita. Prosessien suurimmiksi vahvuuksiksi haastattelujen perusteella nousivat sähköinen laskutuslomake sekä perinnän sähköisyys. Vastavasti tärkein kehittämisen kohde on Saitan myyntilaskutuksen arkistointi. Arkistoinnin yhtenäistäminen ja sähköistäminen helpottaisivat laskuttajien työtä. Myös laskutusjärjestelmissä ja laskutusilmoitusten moninaisuudessa on kehitettävää toiminnan parantamiseksi. Laskuttajia haastateltaessa mietittiin myös mittareita, jotka soveltuisivat yrityksen myyntilaskutuksen prosessin kehityksen mittaamiseen. Haastateltavien esille tuoma laskutuskauden sulkeutumisen näkökulma mittareiden määrittämiseen on järkevä peruste prosessin kiireisimmän vaiheen mittaamisessa. Työtuntien kertymää ja henkilöstön työtyytyväisyyttä kuvaavan

yhdistelmämittarin avulla saataisiin selkeä kuva myyntilaskutuksen tämän hetkestä tilasta. Kehityksen selvittämiseksi on tehtävä uusia kyselyitä keskimäärin kerran vuodessa.

Robottiikkaa hyödyntämällä pystytään helpottamaan erinäisiä prosessin vaiheita, kun automaatiolla tehdään osa ennen laskuttajille kuuluvista työtehtävistä. Robottiikkaa pystytään hyödyntämään esimerkiksi laskutietojen tarkistuksessa sekä laskujen muodostamisessa. Robottiikkaa käytettäessä laskuttajien aikaa säästyy sekä asiakaspalveluun että asiantuntijatyöhön ja laskujen muodostaminen helpottuu sekä Saitassa että sen asiakasyrityksissä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli löytää uusia kehittämisen kohteita ja niitä parantavia keinoja. Haastattelujen lopputuloksena saatiin hyviä kehittämisen kohteita, joihin Saita on tekemässä jo kehitystä. Yrityksen kannalta tämä on erittäin positiivista, että toimintaa ollaan kehittämässä. Tutkimuksen kannalta haastatteluilla ei saavutettu juurikaan uutta kehitettävää. Tehdyllä tutkimuksella enemmänkin kartoitettiin jo olemassa olevia kehittämisen kohteita. Kartoituksen avulla yritys saa kuitenkin tietoa siitä, missä vaiheessa myyntilaskutuksen digitalisointi ja sähköistäminen on menossa. On hyvä, että nähdään kehittämisen kohteita, joihin moneen ollaan jo tekemässä muutoksia, mutta osataan kartoituksen myötä nähdä myös kohteita, joita ei olla aiemmin osattu ajatella ja jotka vaatisivat myös kehittämistä. Tutkimuksella saavutettiin mittareiden löytäminen, joiden avulla yrityksessä tehtävää kehitystä voidaan mitata.

Haastattelumenetelmäksi valittu teemahaastattelu soveltui tutkimukseen hyvin. Puolistrukturoidulla haastattelulla saatiin haastatteluihin vapautta, kun haastattelujen kulkua ei oltu etukäteen määriteltä. Haastateltavilla on mahdollisuutensa johdatella keskustelua uusiin aiheisiin. Haastatteluissa tuli käsitellyksi hieman myös tutkimukseen kuulumattomia aiheita. Nämä kuitenkin saattoivat johtaa uusiin näkökulmiin esimerkiksi prosessien kehittämisestä ja mittareista. Lopulliseen raporttiin otettiin käsiteltäväksi ainoastaan tutkimuksen aihetta ja tarkoitusta vastaavia haastateltujen vastauksia.



Työn tekeminen entuudestaan tutussa yrityksessä oli mielekästä. Työn aihe vaikutti alussa jo hyvin mielenkiintoiselta ja tekemäni tutkimuksen myötä saatiin mielestäni hyviä tuloksia myyntilaskutuksen digitaalisuuden ja sähköisyyden tämän hetkisestä tasosta. Työn teossa auttoivat useat myyntilaskuttajat sekä myyntilaskutuksen ja ostolaskutuksen esimiehet. Erityisen paljon tukea sain myyntilaskutuksen perehdyttäjältä, jonka kanssa kävimme läpi muun muassa yleisellä tasolla myyntilaskutusta sekä laskutuksen perusprosesseja. Ennen tutkimuksen tekemistä minulla ei juurikaan ollut osaamista ja tietoa myyntilaskutuksesta, ainoastaan mitä olin oppinut ostolaskutuksen kautta. Perehdyttäminen myyntilaskutukseen auttoikin työn teossa paljon.

Jatkotutkimuksena yritykseen voitaisiin tehdä esimerkiksi tutkimus, jossa mitattaisiin jonkin ajan päästä prosessin digitaalisen ja sähköisen kehityksen toteutumista. Toinen jatkotutkimusaihe voisi olla laajemman mittariston määrittäminen, jonka avulla pystyttäisiin tarkemmin mittaamaan laskutuksen toimivuutta.

Saita on onnekkaasti ryhtynyt kehittämään toimintaansa parempaan suuntaan, kuten yksi yrityksen arvoista kuvastaakin ”rohkeutta kehittyä”. Arvoja ei ole kirjattu ainoastaan toiminnan tavoitteiksi, vaan arvojen mukaisesti toimintaa todella toteutetaan.

## **Kuviot**

Kuvio 1. Teoria-osan rakenne, s. 8

Kuvio 2. Taloushallinnon rakenne (mukaillen Lahti & Salminen 2014, 19), s. 11

Kuvio 3. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (mukaillen Lahti & Salminen 2014, 28), s. 12

Kuvio 4. Sähköinen myyntilaskuprosessi (mukaillen Helanto ym. 2013, 44), s. 18

Kuvio 5. Suorituskyvyn mittaamisen päävaiheet (mukaillen Lönnqvist 2006, 12), s. 21

## Lähteet

Basware 2017. Sähköinen arkistointi. <https://www.basware.com/fi-fi/ratkaisut/verkosto/myyntilaskujen-lahetys/arkistointi>. Luettu 17.10.2017.

Elinkeinoelämän keskusliitto 2015. Otetaan digiloikka! Suomi digikehityksen kärrykehen. [https://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan\\_digiloikka\\_net.pdf](https://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan_digiloikka_net.pdf). Luettu 20.10.2017.

Finanssialan keskusliitto 2010. Ympäristöystävällinen verkkolasku. [http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Ymparistoystavallinen\\_verkkolasku.pdf](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Ymparistoystavallinen_verkkolasku.pdf). Luettu 20.10.2017.

Fischer, M. 2017. Ohjelmistorobotiikka haastaa organisaatiot – Robotit osana työyhteisöä. Tilisanomat 5/2017, 33-34.

Gartner 2017. Nettisivut. <https://www.gartner.com/it-glossary/digitalization>. Luettu 20.10.2017.

Hakonen, M. Eklund, I. & Roos, M. 2017. Taloushallinnon taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Heeros 2012. Sähköisen taloushallinnon käsikirja. <http://sahkoisentaloushallinnonkasikirja.fi/sahkoinen-arkistointi/>. Luettu 17.10.2017.

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

Herkckman, J. 2011. Organisaation suorituskyvyn mittaaminen balanced scorecardin avulla. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Hiltunen, E. 2017. Viekö tekoäly työpaikkamme? Tilisanomat 2/2017, 34-35.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Jansson, F. & Turunen, T. 2017. Verkkolaskun kehitysnäkymät ja eOsoite. Tilisanomat 3/2017, 44.

Jokinen, J. 2016. Sääntely esteenä ketterälle digiloikalle. Tilisanomat 2/2016, 16.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kankkunen, K. Matikainen, E. & Lehtinen, L. 2005. Mittareilla menestykseen: Sokkolennosta hallittuun nousuun. Helsinki: Talentum.

Katila, T. Liukkonen, M. Natunen, J. & Sipilä, S. 2017. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. Haastattelu 14.11.2017.

Kirjanpitolautakunta 2011. Yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistosta. 1.2.2011. [http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/\\$FILE/KILA%20menetelm%C3%A4ohje%2001%2002%2011\).pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/$FILE/KILA%20menetelm%C3%A4ohje%2001%2002%2011).pdf). luettu 4.10.2017.

Komulainen, J. 2017. Lohjan kaupungin myyntilaskutusprosessin uudistaminen Lean-menetelmiä hyödyntämällä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Korhonen, E. & Pokkinen, A-M. 2017. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. Haastattelu 10.11.2017.

Kuvaja, J. 2017. Ostolaskuprosessin digitalisointi case-yrityksessä: Yritys x. Saimaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kärki, H. 2016. Keskeiset suorituskyvyn mittarit asiantuntijaorganisaation strategialähtöisessä tulosityksikköohjauksessa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Laskentoimen maisteriohjelma. Pro gradu.

Käyhkö, J. 2014. Taloushallinnon tehostaminen – Tapaustutkimus ostolaskuprosessin tehostamisessa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Laskentatoimen maisteriohjelma. Pro gradu.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Laitinen, E. 2003. Yritystoiminnan uudet mittarit. Jyväskylä: Talentum.

Liukkonen, M. 2017. Reskontra-asiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. Haastattelu 03.11.2017.

Lönnqvist, A. Kujansivu, P. & Antikainen, R. 2006. Suorituskyvyn mittaaminen: Tunnusluvut asiantuntijaorganisaation johtamisvälineenä. Helsinki: Edita.

Mäntyranta, K. 2015. Taloushallinnon digiloikka odottaa tulemistaan. <http://www.businessopas.fi/talous/taloushallinnon-digiloikka-odottaa-tulemistaan>. luettu 23.10.2017.

OpusCapita 2013. Tietoa verkkolaskusta. <https://www.verkkolasku.info/c/ec/vlinfo/info?infopage=0>. Luettu 17.10.2017.

Orlando, C. 2016. Ylitä itsesi ja yllätä asiakkaasi! Saldo 1/16, 35. [https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/dokumentit/page/fields/field\\_related\\_attachments/saldo\\_1\\_2016.pdf](https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/dokumentit/page/fields/field_related_attachments/saldo_1_2016.pdf). luettu 23.10.2017.

Penttinen, E. 2008. Electronic invoicing initiatives in Finland and in the European Union - Taking steps towards the real-time economy. Helsinki: Helsingin kauppa-  
korkeakoulun julkaisuja. luettu 23.10.2017.

ProCountor. 2015. Ystävällinen taloushallinto.

Rikka, M. 2015. Viro ja E-stonia. Tilisanomat 2/2015, 41-43.

Ripatti, V. 2013. Myyntilaskutusprosessin kehittäminen Case-yritys X. Laurea-  
ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Rydenfelt, S. 2015. Myyntilaskutusprosessin kehittäminen case-yrityksessä. Lau-  
rea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Saimaan talous ja tieto Oy. 2015. Yrityksen nettisivut. <http://www.saita.fi/Etusivu>  
Luettu 17.10.2017.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki:  
Tammi.

Soro, A. 2017. Maailman paras (ensimmäinen ja viimeinen) työpaikka. Tilisano-  
mat 4/2017, 3.

Suomen perintätoimisto 2017. Myyntireskontra. <https://www.suomenpt.fi/myyntireskontra/>. Luettu 23.10.2017.

Suomen Yrittäjät 2014. Sähköinen taloushallinto. <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/taloushallinto/sahkoinen-taloushallinto-317818#quickset-valilehti=4>. Luettu 17.10.2017.

TietoAkseli Oy 2015. Digitaalinen taloushallinto yrityksen kasvun ja kehittymisen  
tukena. [http://cdn2.hubspot.net/hubfs/494736/Ladattavat/raportti\\_digitaalinen\\_taloushallinto\\_01112015.pdf?t=1508154124232](http://cdn2.hubspot.net/hubfs/494736/Ladattavat/raportti_digitaalinen_taloushallinto_01112015.pdf?t=1508154124232). Luettu 20.10.2017.

Visma 2016. Taloushallinnon sähköistymisen hyödyt. [http://images.encyclopedia.visma.com/Web/Visma/%7Bf848f6db-d931-4179-90c4-1859db10f7f2%7D\\_taloushallinnon-sahkoistamisen-hyodyt.pdf](http://images.encyclopedia.visma.com/Web/Visma/%7Bf848f6db-d931-4179-90c4-1859db10f7f2%7D_taloushallinnon-sahkoistamisen-hyodyt.pdf). Luettu 11.10.2017.

