

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutus

Teemu Nielikäinen

OSTOLASKUPROSESSI JA SEN RISKIPISTEET
TOIMEKSIANTAJAYRITYKSESSÄ

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Kesäkuu 2019
Liiketalouden koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Teemu Nielikäinen

Nimeke
Ostolaskuprosessi ja sen riskipisteet toimeksiantajayrityksessä

Tiivistelmä

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin toimeksiantajayrityksen ostolaskuprosessin kuvaamiseen sekä tarkasteltiin siinä esiintyviä riskejä. Riskejä tarkasteltiin prosessissa riskipisteinä ja ne sijoitettiin prosessin eri vaiheisiin. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä toimeksiantajayritykselle selkeä kuvaus prosessista, jotta yritys pystyy hyödyntämään tutkielmaa jatkossa mahdollisimman monipuolisesti esimerkiksi perehdyttämisen tukena tai prosessin kehittämisen pohjana.

Opinnäytetyö on toiminnallinen ja sen tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Valtaosa toimeksianto-osan aineistosta on kerätty teemahaastattelujen avulla. Haastatteluilla hankittiin riittävä määrä tietoa prosessista, jotta prosessin eri vaiheet saatiin kuvattua riittävän tarkasti. Teemahaastattelu sopi hyvin aineiston keräämiseen, koska sekä haastateltava että haastattelija pystyi täydentämään keskustelua lisäkysymysten avulla. Opinnäytetyön alussa käsitellyn viitekehyksen avulla vahvistettiin jo aiemmin työelämässä hankittua tietämystä ostolaskuprosessista, riskeistä sekä niiden hallinnasta. Viitekehys tuki myös varsinaisen toimeksiannon toteuttamista, sillä sen avulla haastatellut voitiin toteuttaa niin, että tarvittava tieto saatiin kerättyä.

Ostolaskuprosessi kuvataan opinnäytetyössä kirjallisesti sekä kaaviona. Ostolaskuprosessin riskit muodostuvat pääosin prosessin manuaalisista työvaiheista. Muut prosessissa esiintyvät riskit liittyvät ostolaskujen käsittelyjärjestelmiin sekä niiden väliseen tiedon siirtoon.

Kieli
suomi

Sivuja 45
Liitteet 3
Liitesivumäärä 3

Asiasanat

taloushallinto, prosessi, riskit, ostolaskut, verkkolaskut



THESIS
June 2019
Business Economic Studies

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author
Teemu Nielikäinen

Title
The Process of Purchase Invoice and Its Risk Points in The Commission Company

Abstract

The purpose of this thesis was to investigate the process of purchase invoice and identify its risks from which the risk points were defined into the process. The goal of the thesis was to make clear description of the purchase invoice process where the risks were linked. This makes the thesis useable for the company and they can use it in many purposes afterwards.

Thesis is functional and there has been used quality method. Majority of the commission part material is collected with theme interviews. The goal of the interviews was to collect necessary amount of knowledge of the process so its different parts could be described accurately. The theme interviews fitted well for investigate method because it allowed conversations to complete itself. The framework of the thesis was the basis of the investigation process which advanced increasing the knowledge of the process, risks and risk management. It also supported the commission because interviews were carried out so all the needed information could be collected.

Many risks in the process build up mostly from the manual working phases. The other appeared risks are related with the systems which are used with the purchase invoices and the data transfer between them.

Language
Finnish

Pages 45
Appendices 3
Pages of Appendices 3

Keywords

financial management, process, e-invoice, risks

Sisältö

1	Johdanto	6
1.1	Taustaa	6
1.2	Aiemmat tutkimukset.....	7
2	Toimeksiantajayritys.....	7
3	Taloushallinto ja sen prosessit	8
3.1	Prosessit	8
3.2	Digitaalinen ja sähköinen taloushallinto	10
3.3	Verkkolaskut.....	12
3.4	Ostolaskuprosessi.....	13
3.4.1	Perustietojen ylläpito	14
3.4.2	Ostolaskun vastaanottaminen.....	15
3.4.3	Ostolaskujen tiliöinti, kierrätys ja hyväksyntä	18
3.4.4	Ostolaskujen maksatus	19
3.4.5	Ostolaskujen täsmäytys ja jaksotus	19
3.5	Riskienhallinta	20
3.6	Ostolaskujen käsittely toimeksiantajayrityksessä	22
3.6.1	Järjestelmät.....	22
3.6.2	Laskun vastaanottaminen	23
3.6.3	Paperilaskujen käsittely.....	23
3.6.4	Verkkolaskujen tarkastus	24
3.6.5	Aineiston suojaaminen	24
3.6.6	Tiliöinti.....	25
3.6.7	Jaksotus.....	25
3.6.8	Laskun lähettäminen asiatarkastukseen	26
3.6.9	Hyväksytyt ostolaskut.....	26
4	Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus.....	27
4.1	Tavoitteet	27
4.2	Tutkimusmenetelmät.....	27
4.3	Aineiston hankinta.....	30
5	Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset.....	31
5.1	Ostolaskuprosessi.....	31
5.2	Ostolaskuprosessin riskipisteet.....	33
5.2.1	Manuaaliset työvaiheet	33
5.2.2	Käyttäjätunnuksien ylläpitäminen	34
5.2.3	Salassa pidettävä aineisto	36
5.2.4	Tiliöinti.....	36
5.2.5	Jaksottaminen	37
5.2.6	Valuuttalaskut.....	38
5.3	Järjestelmäriskit	39
5.4	Johtopäätökset.....	40
6	Pohdinta.....	42
6.1	Tutkimuksen toteuttaminen	42
6.2	Tavoitteiden saavuttaminen	43
6.3	Jatkotutkimukset	43
	Lähteet	44

Liitteet

Liite 1	Toimistosihteerien haastattelurunko
Liite 2	Kirjanpitäjän haastattelurunko
Liite 3	Palvelupäällikön haastattelurunko

1 Johdanto

Yritystoiminta koostuu eri prosesseista, jotka yhdessä muodostavat liiketoiminnan kokonaisuuden. Prosessit voidaan jakaa ydin- sekä tukiprosesseihin, joista tukiprosessit edustavat tapahtumaketjuja, joita yritys käyttää tulon luomiseen, kun taas tukiprosessit ovat ydinprosesseja tukevia toimintoja. Yksi yritystoiminnan tukiprosesseista on taloushallinto, joka voidaan nähdä yrityksen tukitoimintona tai liiketoimintaprosessina. Taloushallinto on laaja käsite ja usein taloushallintoakin halutaan tarkastella jakamalla se osiin, esimerkiksi prosesseihin. Yksi paljon resursseja vaativista prosesseista taloushallinnossa on ostolaskujen käsittely, johon kuuluu työtehtäviä laskujen vastaanottamisesta aina laskun maksamiseen ja arkistointiin saakka. Ostolaskuja käsitellään nykyään yhä enemmän sähköisesti, mikä on nopeuttanut ja tehostanut yritysten ostolaskujen käsittelyä verrattuna perinteiseen paperilaskujen käsittelyyn. Verkkolaskutusmahdollisuudesta huolimatta monet yritykset käsittelevät verkkolaskujen ohella myös paperilaskuja.

Luonnollisesti liiketoimintaan ja sen prosesseihin liittyvät myös riskit ja epävarmuustekijät. Riskit linkittyvät liiketoimintaan usein prosessien kautta, joten prosessien tarkastelussa on syytä myös keskittyä niihin liittyviin riskeihin ja niiden hallintaan. Riskienhallinta on faktoihin perustuvaa toimintaa, jolla pyritään välttämään, estämään ja hallitsemaan mahdollisia prosesseissa esiintyviä tekijöitä, jotka voivat olla liiketoiminnalle haitallallisia. Prosessiriskeistä syntyvät haitat ilmenevät usein esimerkiksi tehokkuuden, taloudellisuuden tai palvelun laadun heikkenemisenä.

1.1 Taustaa

Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona, jonka tarkoituksena on muodostaa toimeksiantajayritykselle prosessikuvaus ostolaskujen käsittelystä. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on tunnistaa prosessissa esiintyviä riskejä sekä näin määritellä riskipisteitä ostolaskuprosessin eri vaiheisiin. Toimeksiantajan toiveena oli, että

opinnäytetyön tuloksena syntyisi selkeä ja käytännöllinen prosessikuvaus ostolaskujen käsittelystä. Toimeksiantajayritys on talous- ja henkilöstöhallinnan palveluja tarjoava yritys.

1.2 Aiemmat tutkimukset

Ostolaskujen käsittelyyn liittyviä opinnäytetöitä on tehty toimeksiantoina myös aiemmin, kuten Kati Laajalahden vuonna 2018 julkaisema opinnäytetyö ”Ostolaskujen käsittelyprosessi” sekä Tony Tallqvistin vuonna 2015 julkaisema opinnäytetyö ”Perehdytysopas ostolaskujen käsittelijöille”. Näiden lisäksi Suvi Tammi on julkaisut opinnäytetyön ”Ostolaskujen käsittelyprosessin kehittäminen yrityksessä X”. Tammen opinnäytetyö on julkaistu joulukuussa 2016.

Ostolaskuihin liittyviä opinnäytetöitä on siis tehty myös aiemmin. Aiempien töiden tutkimusnäkökulmat ja lähestymistavat kuitenkin poikkeavat toisistaan, lukuun ottamatta Laajalahden ja Tallqvistin töitä, joissa molemmissa on ollut tarkoitus luoda opas ostolaskujen käsittelijöille. Aiemmissa opinnäytetöissä ei olla keskitytty tämän opinnäytetyön tapaan tarkastelemaan ostolaskuprosessia ja siihen liittyviä riskipisteitä.

2 Toimeksiantajayritys

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajayritys on voittoa tavoittelematon yhtiö, joka tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja kunnille, kuntayhtymille sekä niiden omistamille yhtiöille. Tilikautena 2018 yhtiön liikevaihto oli noin 5,5 miljoonaa euroa ja se työllisti keskimäärin alle 100 työntekijää tilikauden aikana. (Toimeksiantaja 2018.) Yhtiö käsittelee vuosittain noin 250 000 ostolaskua (Talous- ja hallintojohtaja 2019).

Yhtiöllä on yhteensä 5000 osaketta, jotka muodostavat 500 000 euron osakepääoman. Osakkaiden omistusosuuksien lähtökohtana on ollut se, että omistusosuudet vastaisivat osakkaiden henkilöstömäärää ja siten palveluiden käytön mukaista suhdetta. Osakassopimuksessa onkin sovittu, että osakkaiden on hyväksyttävä osakaspohjan laajentaminen, mikäli kunta tai sen omistama yhtiö haluaa yrityksen osakkaaksi hyödyntämään yhtiön tarjoamia palveluja. Tämän myötä omistusosuuksien ja palveluiden käytön suhde pysyy validina myös vastaavuudessa. (Toimeksiantaja 2018.)

3 Taloushallinto ja sen prosessit

Toimeksiantajayritys käsittelee vuosittain noin 250 000 kappaletta ostolaskuja. Ostolaskujen käsittely on yksi yrityksen tuottamista palveluista sen omistamilleen yhtiölle sekä niiden tytäryhtiöille. Tässä luvussa perehdytään prosesseihin sekä keskitytään tarkemmin tarkastelemaan etenkin ostolaskuprosessin eri vaiheita yhtenä taloushallinnon prosessina. Lisäksi luvussa tarkastellaan miten viime vuosina kehittyneet automaattioratkaisut voivat tehostaa ostolaskuprosessin kulkua.

3.1 Prosessit

Prosessit ovat lisäarvoa tuottavia tapahtumaketjuja, jossa keskeisinä ajatuksina ovat mm. systemaattinen ajattelu, päämääräsuuntaisuus, lisäarvon tuottaminen sekä kehittäminen. Luonteensa mukaan tapahtumaketjut voidaan erotella joko liiketoiminnanprosesseiksi tai prosesseiksi. Liiketoimintaprosessit ovat prosesseja, jonka avulla yritys tekee rahaa, kun taas muita prosessin tunnusomaisia tapahtumaketjuja voidaan kutsua prosesseiksi. Tunnistusta voidaan edelleen jatkaa ydin- ja tukiprosesseihin jne. prosessitasojen mukaan pää- ja osaprosesseiksi, mikäli prosessit toimivat toistensa alla. Ydinprosessit kytkeytyvät aina ulkoiseen asiakkaaseen, kun taas tukiprosessit ovat ydinprosesseja tukevia yrityksen sisäisiä toimintoja. (Blomqvist & Martinsuo 2010, 3–4.)

Prosessit organisoidaan ja pilkotaan usein eri osastoille tehtäviensä mukaisesti. Osastojen sijaan prosessien kehittämisessä ja niiden johtamisessa keskitytään ydinprosesseihin, jotka koostuvat eri toiminnoista sekä näiden välisestä loogisesta riippuvuussuhteesta. Tämän seurauksena toiminnot muodostavat yhdessä asiakkaalle lisäarvoa tuottavan kokonaisuuden eli ydinprosessin. Organisaation jakautuessa prosesseihin, prosesseista vastaa sen omistamat resurssit tai sille määritetty tulosityksikkö. Ydinprosessi on yrityksen läpileikkaava tapahtumaketju, joka alkaa asiakkaan tarpeista ja päättyy asiakkaaseen. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 27–30.)

Kari Tuomisen (1997, 172) mukaan prosessikehittäminen voidaan pääsääntöisesti toteuttaa joko jatkuvalla kehityksellä tai radikaalilla muutoksella. Jatkuvassa kehityksessä prosessia kehitetään pienin askelin muun muassa laadun, tehokkuuden, osaamisen tai asiakassuhteiden parantamisella. Radikaalissa kehityksessä prosessin kulkuun tehdään merkittäviä muutoksia, jotka voivat konkretisoi-
tua esimerkiksi kokonaisten työvaiheitten pois jäämiseksi tai että työvaiheet toteutetaan muutoksen seurauksena teknologian avulla. (Tuominen 1997, 172.)

Taloushallinnossa prosessikehityksen tavoitteina on usein läpimenoaikojen nopeuttaminen sekä prosessissa tapahtuvien toimenpiteiden laadun ja tehokkuuden parantaminen. Prosessit pyritään saamaan tehokkaiksi ja käyttäjäystävällisiksi kaikille prosessissa toimiville. Mitä helppokäyttöisemmäksi prosessi pystytään muodostamaan niin, sitä helpommin edellä mainitut tavoitteet ovat saavutettavissa. Teknologian kehityksen seurauksena taloushallinnon prosesseja voidaan entistä enemmän automatisoida, minkä avulla pystytään vähentämään manuaalisen työvoiman resursseja prosessin eri vaiheissa. Jatkossa lisäkehityksen pohjana voidaan käyttää automaation toimivuudesta kerääntynyttä dataa, mikä mahdollistaa toiminnan kehittämisen myös tulevaisuudessa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 168–169.)

3.2 Digitaalinen ja sähköinen taloushallinto

Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon toteuttamista sähköisessä muodossa. Huomioitavaa digitaalisesta taloushallinnosta puhuttaessa on kuitenkin se, että sitä ei sekoiteta paperittomaan kirjanpitoon. Digitaalisessa taloushallinnossa kirjanpito sekä siihen liittyvät osaprosessit tuotetaan sähköisesti ja mahdollisimman automaattisesti tietojärjestelmiä hyväksikäyttäen. Digitaalista taloushallintoa voidaankin luonnehtia automaattisena taloushallintona. Sähköinen taloushallinto on taas ikään kuin digitaalisen taloushallinnon esiaste, jossa taloushallinnon aineisto pyritään keräämään sähköisesti, mutta esimerkiksi osa toimittajista lähettää laskut edelleen paperisena, jolloin ne joudutaan skannaamaan järjestelmään manuaalisesti. Näin ollen taloushallinto ei toimi täysin digitaalisesti ja sitä voidaan kuvata sähköisenä taloushallintona. (Lahti & Salminen 2014, 16 & 19.)

Paperiseen tiedon varastointiin verrattuna sähköisen tiedon käsittely ja varastointi on nopeampaa ja tehokkaampaa. Organisaatioiden välillä on ollut mahdollisuus hyödyntää digitaalista tiedonsiirtoa jo kolmen vuosikymmenen ajan, mutta tätä mahdollisuutta ei ole hyödynnetty siinä määrin, mitä olisi voinut kuvitella. Sähköisen tiedonsiirron käyttö on huomattavasti yleisempää suurten kuin pienten yritysten välillä. (Lahti & Salminen 2014, 19–20, 24, 26.) Suomi on kuitenkin taloushallinnon edelläkävijä digitaalisten toimintamalliensa sekä teknologiaratkaisujensa ansiosta, jotka tekevät taloushallinnosta tehokasta. Tehokkaalle ja asiantuntevalle suomalaiselle taloushallintopalvelulle onkin kehittynyt kysyntää myös ulkomailla. (Hirsimäki 2018.)

Taloushallinto voidaan määritellä järjestelmänä, jonka avulla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumiaan perustaksi sille, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmille (Jormakka, Koivusalo, Lappalainen & Niskanen 2009, 9). Organisaation ympärillä ja sen sisällä toimii useita sidosryhmiä, jonka avulla taloushallinto voidaankin jakaa kahteen tarkoitukseltaan erilaiseen ryhmään: sisäiseen ja ulkoiseen laskentatoimeen. Ulkoinen eli yleinen laskentatoimi tuottaa nimensä mukaan informaatiota pääosin organisaation ulkopuolisille sidosryhmille, kuten viranomaisille, asiakkaille ja toimittajille. (Lahti & Salminen 2014, 16.) Sisäinen eli

johdon laskentatoimi keskittyy tuottamaan puolestaan informaatiota organisaation johdolle (Ikäheimo, S. Laitinen, K. Laitinen, T. & Puttonen 2014, 115). Taloushallinto on kuitenkin pelkkää laskentatoimea laajempi käsite ja strategisella tasolla tarkasteltuna sitä voidaan pitää organisaation tukitoimintona (Lahti & Salminen 2014, 16).

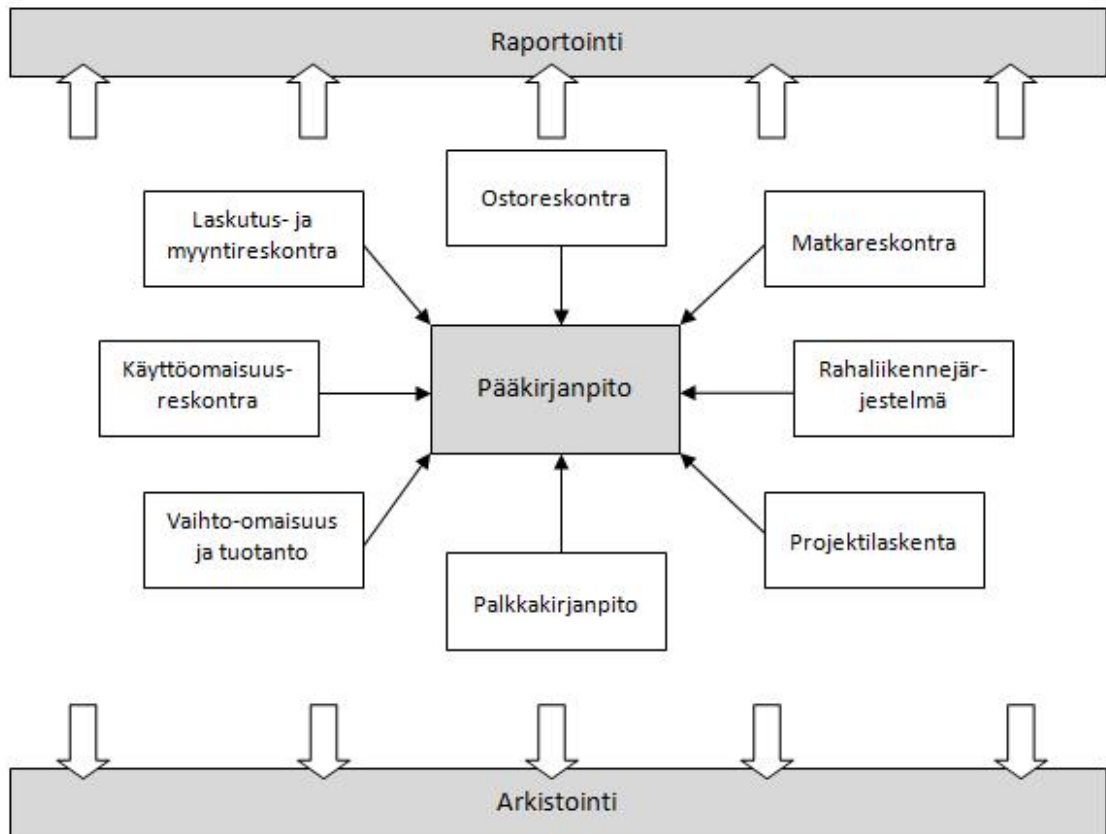
Prosessit, ihmiset, data ja tietojärjestelmät muodostavat taloushallinnon kokonaisuuden. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 93). Taloushallinnon hahmottamisen kannalta onkin mielekästä tarkastella taloushallintoa osakokonaisuuksien eli eri prosessien kautta (Lahti & Salminen 2014, 16). Prosessien avulla kerätään dataa, jota prosessoidaan tietojärjestelmiin joko automaattisesti tai manuaalisesti, useimmiten kuitenkin edellä mainittuja yhdistämällä (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 93). Taloushallinto voidaan pilkkoa eri prosesseihin useilla eri tavoilla, mutta alla olevassa listauksessa esitetty tapa noudattaa Lahden & Salmisen (2014, 16) mukaan hyväksi havaittua jaottelua, joka on muun muassa konsulttien ja yritysten talousosastojen käytössä.

- Ostolaskuprosessi
- Myyntilaskuprosessi
- Matka- ja kululaskuprosessi
- Maksuliikenne ja kassanhallinta
- Käyttöomaisuuskirjanpito
- Palkkakirjanpito
- Pääkirjanpito
- Raportointi
- Arkistointi
- Kontrollit

(Lahti & Salminen 2014, 16–18).

Prosessin eri vaiheet, alku ja loppu ovat selkeästi tunnistettavissa osto-, myynti-, raportointi- sekä matka- ja kululaskuprosesseissa. Maksuliikennettä voidaan kuvata enemmänkin toimintona, joka liittyy vahvasti ympärillä toimiviin prosesseihin kuten osto- ja matkalaskuprosesseihin sekä palkkahallintoon. Prosessien keski-

össä on pääkirjanpito, joka toimii taloushallinnossa ikään kuin prosessien solmu-kohtana raportointiprosessin alkuna tai yhdistämällä osaprosessit toisiinsa. Kuviossa 1 on havainnollistettu osaprosessien yhdistyminen pääkirjanpitoon ja sen muodostama taloushallinnon kokonaisuus. (Lahti & Salminen 2014, 18.)



Kuvio 1. Taloushallinto ja sen osaprosessit (Lahti & Salminen 2014, 19)

3.3 Verkkolaskut

Ostolaskujen käsittelyn automatisointia on kehitetty nopeasti viime vuosien aikana. Niiden käsittely on usein taloushallinnon eniten resursseja vaativa prosessi, ja näin ollen prosessin kehityspotentiaali on huomioitu yrityksissä. Suomessa valtaosa yrityksissä käyttääkin tänä päivänä verkkolaskuja ja suurissa yrityksissä verkkolaskujen osuus laskumassasta voi olla yrityskohtaisesti jopa 80–100 %. Tähän vaikuttaa se, että monet julkiset organisaatiot ja suuret yritykset ovat tehneet linjauksen vastaanottaa ainoastaan verkkolaskuja. (Kaarlejärvi &

Salminen 2018, 96–97.) Käsitelläkseen verkkolaskuja yritys tarvitsee operaattorin niiden välittämiseen (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 25).

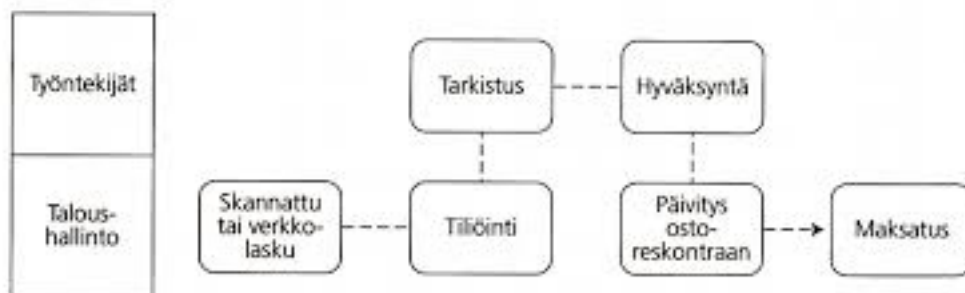
Täysin kattavaan verkkolaskutukseen on tänä päivänä vielä hankala päästä, koska usein organisaatioiden verkkolaskuosuuden kasvattamisen esteenä on suuri toimittajamäärä, pienet toimittajat sekä suuri määrä ulkomaalaisia toimittajia (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 97). Usein myös paperilaskut halutaan käsitellä sähköisesti, mikä onnistuu skannaamalla laskut sähköiseen muotoon. Laskujen skannaus voidaan toteuttaa itse tai ulkopuolisen palveluntarjoajan avulla. (Kurki ym. 2011, 26.) Skannauksen avulla on mahdollista poimia laskun perustietoja sähköiseen muotoon, joka edesauttaa laskun sähköistä käsittelyä. Skannauksessa syntyvien sähköisten laskujen käsittely on kuitenkin huomattavasti verkkolaskuja työläämpää sekä herkempi mahdollisille virheille. Organisaatioiden kannalta verkkolaskujen käsittely onkin siis vaivattomampaa ja siten taloudellisempaa, koska verkkolaskuja pystytään automatisoimaan tehokkaammin ja näin ollen manuaalityöskentelyn resursseja saadaan karsittua. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 97.)

Verkkolasku vastaa perinteistä paperilaskua, eli siinä on kaikki vastaavat tiedot kuin paperilaskussa, mutta se lähetetään ja vastaanotetaan sähköisenä. Verkkolaskutus ei koske pelkästään yritysten välistä tiedonsiirtoa, vaan verkkolaskuja voidaan lähettää myös kuluttajille. Yrityksissä verkkolaskut ohjautuvat tyypillisesti yrityksen käytössä olevaan ostolaskujen käsittelyyn tarkoitettuun järjestelmään. Etuna verkkolaskussa verrattuna perinteiseen paperilaskuun on se, että laskun mukana tuleva laskudata vähentää manuaalityön tarvetta sekä mahdollistaa laskun käsittelyn automatisoinnin. (Lahti & Salminen 2014, 62.)

3.4 Ostolaskuprosessi

Ostolaskuprosessi alkaa hankintaprosessin pohjalta huomattavasti ennen varsinaisen ostolaskun käsittelyä. Hankintaprosessi alkaa usein tarjouspyynnöllä, jonka jälkeen toiminta etenee tarjoukseen ja edelleen ostosopimukseen tekoon.

Hankintaprosessiin voi liittyä vielä mahdolliset hankintahakemukset ja ehdotukset, jotka hyväksyjän tulee hyväksyä vastaavaan tapaan kuin ostolaskujen parissa. Hankintaprosessin tarkastelu ei ole kuitenkaan oleellista ostolaskuprosessissa taloushallinnon näkökulmasta tarkasteluna, vaan ostolaskuprosessi alkaa tästä näkökulmasta vasta laskun saavuttua. (Lahti & Salminen 2014, 52–53.) Kuviossa 2 havainnollistetaan tilauksettoman sekä sopimuksettoman ostolaskun käsittelyprosessia.



Kuvio 2. Sähköinen ostolaskuprosessi tilauksettomassa tai sopimuksettomassa laskun käsittelyssä (Lahti & Salminen 2018, 55).

3.4.1 Perustietojen ylläpito

Sähköiseen ostolaskuprosessiin liittyy keskeisesti myös perustietojen ylläpito. Prosessissa prosessin suunnittelu sekä järjestelmissä olevien prosessiohjaustietojen merkitys korostuu. Ostolaskuprosessia ohjataan vahvasti toimittajiin liittyvien tietojen perusteella. Toimittajiin liittyvien tietojen lisäksi muita ohjaustietoja ovat käyttäjäorganisaatiot, niiden laskujen käsittely- ja hyväksymissäännöt sekä ostotilauksilla ja –sopimuksilla käytettävät nimikkeet. Hyvä suunnittelu ja ohjaustietojen ylläpito tehostavat prosessin toimintaa sekä vähentävät riskiä erilaisille käsittelyvirheille. (Lahti & Salminen 2014, 53, 59.)

Toimittajarekisterissä ylläpidettäviä tietoja ovat ainakin toimittajien nimet, osoitteet, maksuehdot sekä maksu yhteydet. Asiakkaalla on myös velvollisuutena selvittää kotimaisten toimittajien kuulumisen ennakkoperintä- sekä alv-rekisteriin,

minkä vuoksi myös toimittajan y-tunnus on suotavaa sisällyttää toimittajarekisteriin. Niiden toimittajien tarkastus, jotka kuuluvat ennakkoperintä- ja alv-rekisteriin kannattaa automatisoida ainakin puolivuositain, jotta toimittajarekisteri saadaan pidettyä ajan tasalla. Esimerkkinä jos yritys ei ole alv-rekisterissä, mutta on merkitty laskulleen siitä huolimatta arvonlisäveron laskun loppusummaan, ei arvonlisäveroa pystytä vähentämään. (Lahti & Salminen 2014, 59.) Tämän lisäksi tilaajavastuulaki (2006/1233) velvoittaa vuokratun työntekijän käytöstä tai alihankintasopimukseen perustuvasta työstä tilaajan pyytämään sopimuspuolelta selvityksen siitä, että onko yritys merkitty ennakkoperintä-, työnantaja- sekä arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.

Ostolaskutuksen tehokkuuden edellytyksenä on se, että laskulta löytyy tarvittavat viitetiedot laskun tunnistamiseen ja kohdistamiseen. Varsinkin isoissa organisaatioissa on lähes mahdotonta löytää tarkastajaa tai hyväksyjää, mikäli laskulta puuttuu tarvittavat tunnistetiedot mm. tilaajasta, tilauksesta tai organisaatioista. Toimittajan tulisi vaatia laskulle ainakin tilaajan nimi ja muut tarvittavat yrityksen sisäiset kohdistustiedot, kuten projektikoodit ja kustannuspaikat, mikäli kyseessä ei ole tilaus- tai sopimuslaskutukseen perustuva lasku. Kohdistustietojen avulla laskujen käsittelyä on myös mahdollista automatisoida välittämällä laskut oikeille tarkastajille sekä kohdistaa laskujen kirjaukset oikeille seurantakohteille. (Lahti & Salminen 2014, 60.)

3.4.2 Ostolaskun vastaanottaminen

Ostolaskujen vastaanottaminen niitä koskevaan käsittelyjärjestelmään tapahtuu verkkolaskuna tai skannaamalla paperilasku. Yrityksien välisessä laskutuksessa vastaanottajilla on käytössään erilaisia toiminnanohjausjärjestelmiä ja taloushallinnonsovelluksia, joihin sisältyy ostolaskujen sähköinen käsittely. Kaarlejärven & Salmisen (2018, 102) mukaan sähköpostilaskutus ei sovellu verkkolaskujen välitykseen johtuen siitä, että sähköpostin taustalla käytetty teknologia on kehitetty ensisijaisesti kommunikointiin. Toimivien käyttöliittymien tekeminen olisikin erit-

täin kallista ja liki mahdotonta, joten sähköpostilla lähetty laskut joudutaan käsittelemään kuvatallennuksina, eli samaan tapaan kuin skannaamalla käsiteltävät laskut. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 102.)

Kaarlejärven & Salmisen (2018, 103) mukaan sähköisen ostolaskun vastaanottaminen mahdollistaa parhaiten käsittelyn automatisoinnin ja näin ollen vähentää manuaalisten työvaiheitten osuutta. Skannattujen laskujen osalta organisaation vaihtoehtoiksi jää laskujen skannaus itse tai skannauspalvelun ulkoistaminen. Skannauksessa tietojen poimiminen voidaan toteuttaa manuaalisesti tai automaattisesti. Manuaalisella skannauksella tarkoitetaan sitä, että laskusta skannataan kuva, jonka jälkeen lasku on sähköisessä muodossa ja valmis siirrettäväksi järjestelmään laskua käsittelevän toimesta. OCR -tiedon poimintaohjelmien (Optical Character Recognition) avulla paperilaskuilta voidaan tunnistaa ja poimia tietoja, joita ostolaskun käsittelyssä vaaditaan. Järjestelmä onkin käytössä yrityksissä, joissa on suuret skannausmäärät ja sen avulla on mahdollista vähentää manuaalisesti toteutettavaa työtä. Skannaus on ylimääräinen työvaihe, jota verkkolaskun käsittelyssä ei synny, ja lisäksi skannattujen laskujen virheriski on suurempi verrattuna verkkolaskuihin. Tästä johtuen skannaamalla tuotetut laskut vaativat enemmän perustietoihin kohdistuvaa tarkastusta. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 103–104.)

Laskun perustuessa tilaukseen tai sopimukseen lasku kohdistetaan järjestelmässä sille kuuluvalla tilauksella tai sopimuksella (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 97–98). Ostotilaukseen perustuvan ostolaskun käsittely järjestelmässä alkaa edellisessä luvussa esitetyn hankintaprosessin myötä, jossa järjestelmään on tehty hyväksyjän hyväksymä ostotilaus (Lahti & Salminen 2014, 55). Tilaus voi perustua manuaalisesti järjestelmään syötettyyn tilaukseen tai mm. varastosaldon seurantaan, jolloin järjestelmä tekee automaattisesti tilausehdotuksen varastosaldon jäädessä alle sille asetetun raja-arvon. Tilatun tuotteen tai palvelun saavuttua kirjataan se järjestelmään vastaanotetuksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 99.)

Ostolaskun saavuttua lasku linkittyy automaattisesti toiminnanohjausjärjestelmässä jo sinne tehdylle tilaukselle, jossa laskulle on muodostettu tiliointitapahtumat tilauksen tekemisen ja vastaanottovaiheen yhteydessä. Ostolaskuprosessi tehostuu huomattavasti tilaukseen perustuvassa laskun käsittelyssä, mikäli laskulle on luotu riittävät tiedot tilauksen ja vastaanoton yhteydessä. Laskulle ei näin ollen tarvitse tallentaa tietoja, vaan lasku voidaan siirtää suoraan hyväksyjälle. Tehokkaimmillaan tilauslaskutus on silloin, kun toiminta on automatisoitu niin, että järjestelmä täsmäyttää laskun sille kuuluvalla tilauksella. Laskun ollessa tilauksen mukainen, järjestelmä tuo tilauksen tietoihin perustuvan tiliöinnin laskulle, eikä lasku vaadi enää erillistä hyväksyntään. Automatisoinnin ansioista laskun käsittely on tehokasta tilauksissa, koska lasku voi mahdollisesti kulkea vastaanottokirjauksen jälkeen suoraan maksettavaksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 99–100.)

Sopimukseen perustuvan ostolaskun käsittely ei olennaisesti poikkea tilaukseen perustuvan ostolaskun käsittelystä. Sopimuslaskuissa järjestelmään on tehty ostolaskun taustalle sopimus, johon vastaanotettu ostolasku täsmäytetään. Tyypillisiä sopimuksiin perustuvia laskuja ovat muun muassa kiinteistöihin liittyvät vuokrat ja siivoukset sekä erilaiset hallintoon liittyvät laskut. Tehokkaimmillaan sopimukseen perustuvassa laskun käsittelyprosessissa ostolaskujen käsittelyjärjestelmään luodaan sopimusrekisteri, jonne luodaan käsittely- ja tiliointisäännöt sopimuskohtaisesti. Tehokkuutta sopimuslaskutukseen lisää se, että ostolasku otetaan järjestelmään vastaan verkkolaskuna, jonka jälkeen laskun perustietojen mukana tallentuu sopimusnumero. Vastaanottovaiheessa ostolaskulle poimitaan tiliointi automaattisesti sopimukselta. Ostolaskua täsmäyttäessä järjestelmässä oleeseen sopimukseen lasku siirtyy ostoreskontraan ja sitä kautta maksuun ilman hyväksymistä jo hyväksytyyn sopimuksen pohjalta. Mikäli tiedot eivät täsmää sopimukseen, ostolasku lähtee ennalta määritetylle hyväksyjälle tarkastettavaksi. Hyväksyjä voi näin ollen tehdä tarkastuksen sopimuksesta poikkeavasta laskusta. (Lahti & Salminen 2014, 57.)

3.4.3 Ostolaskujen tiliöinti, kierrätys ja hyväksyntä

Ostolaskun käsittelyvaiheessa laskulla on yleensä tallennettuna laskun perustiedot. Perustietojen ollessa laskulla ostoreskontranhoitajan tehtäviksi jää tietojen tarkistus, laskun tiliöinti alv-kirjauksineen sekä laskun lähettäminen hyväksyjälle. Nämäkin työvaiheet on mahdollista automatisoida osin tai kokonaan riippuen siitä, miten lasku on vastaanotettu ja mihin käytössä oleva järjestelmä pystyy. Tiliöinti laskulle voidaan poimia luvun 3.4.2 esitetyn sopimuksen tai tilauksen pohjalta kohdistamalla lasku sille kuuluvaan tilaan. Muissa tapauksissa tiliöinti syötetään laskulle manuaalisesti. Lahden & Salmisen (2014, 67) mukaan tilikartta kannattaa listata niin, että käytössä on ne kirjanpidon tilit, joihin ostolaskuja kirjataan. Tällä alennetaan virhekirjauksien mahdollisuutta. (Lahti & Salminen 2014, 66–67.)

Ostolaskujen tiliöinti tehdään joko keskitetysti ostoreskontrassa tai sen tekee ostolaskun tarkastaja (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 105). Kaarlejärven & Salmisen (2018, 105) mukaan ostoreskontran tekemä tiliöinti on tehokkaampaa ja laadukkaampaa verrattuna ostolaskun tarkastajan tekemään, koska tarkastajalla ei ole yleensä kirjanpidon ja alv-säännösten osaamista. Tämän takia tiliöinnit edellyttävät tarkastuksia. Keskitetyssä reskontrassa voidaan myös automatisoida toistuvien laskujen tiliöintejä. Lisäksi harvoin laskuja tarkastavan henkilön rutiini ei ole samalla tasolla verrattuna keskitettyyn ostoreskontraan, millä on vaikutusta ohjelman ja tiliöintitunnisteiden käytön tehokkuuteen. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 105–106.)

Ostolaskujen käsittelyssä on usein kaksipuolainen hyväksymismenettely (Lahti & Salminen 2014, 68). Yrittäjä hoitaa hyväksynnän pienissä yrityksissä usein itse, kun taas suuremmissa yrityksissä hyväksyjä on runsaasti. Jälkimmäisessä tilanteessa hyväksyjille määritellään järjestelmään vastualueet, joiden mukaan reskontranhoitajat lähettävät laskut hyväksyttäväksi. (Mäkinen & Vuorio 2002, 122.) Kaksipuolaisessa hyväksymismenettelyssä laskun ensimmäinen tarkastaja on esimerkiksi tilaaja, jonka jälkeen lasku siirretään seuraavan henkilön hyväksyttäväksi, esimerkiksi tilaajan esimiehelle. Yritys voi määritellä asiatarkastus- ja hy-

väksymisrutiinit yritykselle sopivaksi, koska kirjonpitolaki ei säätele hyväksymismenettelyä. Järjestelmiin onkin mahdollista asettaa yrityksen tarpeiden mukaiset hyväksymissäännöt ja -valtuudet, jonka avulla järjestelmällä voidaan automaattisesti torjua hyväksynnät joihin henkilöillä ei ole valtuuksia. (Lahti & Salminen 2014, 68.)

3.4.4 Ostolaskujen maksatus

Maksatuksessa hyväksytyistä laskuista muodostetaan maksuerä laskujen eräpäivien mukaisesti. Uloslähtevien maksuerien määrä vaihtelee yrityskohtaisesti. Osassa yrityksissä maksueriä maksetaan päivittäin, kun taas toisaalla maksatuksia suoritetaan kerran tai kahdesti viikossa. Harvempi maksatusväli helpottaa kassanhallintaa sekä pienentää resurssitarvetta maksatukseen. Maksatusvälin harventaminen edellyttää nopeaa hyväksymiskiertoa, koska maksatusvälin kasvaessa suoritettavalle maksuerälle tulee ottaa myös laskut, jotka erääntyvät ennen seuraavaa maksatuserää. (Lahti & Salminen 2014, 74.) Lahden & Salmisen (2014, 74) mukaan useat maksukerrat johtuvat usein hitaasta laskun kierrosta, jolloin laskut kerkeävät erääntyä hyväksymiskierron aikana. Kirjanpitoon pankissa läpi menneet maksut voidaan kuitata seuraavana arkipäivänä maksupalautteen tai tiliotteen perusteella (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 108).

3.4.5 Ostolaskujen täsmäytys ja jaksotus

Ostolaskut täsmäytetään ostoreskontrassa pääkirjanpitoon vertaamalla avoimien laskujen listausta kirjanpidon ostovelkatilin saldoon (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 110). Kaarlejärven & Salmisen (2018, 110) mukaan ostolaskujen välitilin saldoja on myös seurattava säännöllisesti, jotta voidaan varmistua siitä, että lähetetyt maksut ovat veloitettu pankkitililtä oikean määräisinä ja että ne ovat kirjattu ostoreskontraan oikein. Kireiden raportointiaikataulujen vuoksi ostoreskontra joudutaan usein sulkemaan niin aikaisin, että kaikki kaudelle kuuluvat laskut eivät ennätä saapua ostoreskontraan. Kaarlejärven & Salmisen mukaan

tilanne voi syntyä myöhässä lähetetyn laskun seurauksena tai siksi että lasku on vielä hyväksymiskierrossa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 110.)

Usein ostolaskut jaksotetaan kuukausittain kuvaamaan toiminnasta aiheutuneita kustannuksia. Ostotilauksiin perustuvissa laskuissa jaksotus on tarpeeton, mikäli laskut on kirjattu suoritusperusteisesti ostotilauksen vastaanoton yhteydessä. Lahden & Salmisen mukaan kirjapidossa tulee myös huomioida kauden vaihtuessa kaudelle kuuluvia ostolaskuja, jotka eivät perustu tilauksiin. Tilauksettomat laskut tulee jaksottaa kirjanpitoon arvion mukaan, niiden euromäärän perusteella, jotta kuukauden tulos ei vääristyisi. (Lahti & Salminen 2014, 75–76.) Mikäli samat laskut puuttuvat usein kirjanpidosta kauden katkossa, tulisi nämä laskut Lahden & Salmisen (2014, 76) mukaan tarkistaa sekä tehdä niistä jaksotus vakiosummalla tai summalla, jonka kuluista vastannut henkilö ilmoittaa.

3.5 Riskienhallinta

Elämän aikana esiintyy paljon epävarmuuksia, eikä monessa tilanteessa riskiä voida laskea tarkasti (Gigerenzer 2014, 42). Epävarmuustekijät kuuluvat leimallisesti myös yritystoimintaan ja niiden kanssa yrityksen on tultava toimeen (Suominen 2003, 7). Yhtenä tärkeänä johdon tehtävänä onkin epävarmuustekijöiden tunnistaminen, arviointi ja niihin varautuminen. Riskienhallintaa voidaan käyttää epävarmuustekijöiden pois sulkemisen ja kartoittamisen työkaluna. Riskit jakautuvat aineellisiin ja aineettomiin riskeihin, kun taas niiden hallinta kolmeen pääkategoriaan: siirrettäviin, torjuttaviin sekä hallitsemattomiin riskeihin. Riskit voivat olla ulkoisia tai sisäisiä ja niillä voi erilaisia vaikutuksia liiketoimintaan. Toiset riskit ovat liiketoiminnalle merkityksellisempiä kuin toiset. (Rautiainen 2011, 10.)

Riskienhallinnalla tarkoitetaan yritysjohton keinoa hallita jatkuvaa muutosta analyttisesti faktoihin perustuvien tietojen pohjalta. Riskienhallinnassa oleellista on arvioida riskien todennäköisyydet ja se millaiset vaikutukset niillä on yritystoiminnalle. Vaikutuksien mukaan riskit jaetaan painoarvojärjestykseen, jonka jälkeen riskikohteisiin voidaan ohjata tarvittavat resurssit ja mittarit ylläpitämään sekä

seuraamaan määritettyä toimintaa. (Rautiainen 2011, 16.) Menestykselliseen riskienhallintaan liittyy useita vaiheita niiden tunnistamisesta hallintaohjelman toteuttamiseen (Suominen 2003, 27).

Riskit kytkeytyvät liiketoimintaan lähes aina prosessien kautta. Prosessiriskit liittyvät toiminnan tehokkuuteen, laatuun ja tuottavuuteen, sekä ovat riippuvuussuhteessa toimiviin kilpailijoihin. Näiden osalta riskitarkastelu voidaan toteuttaa kolmessa pääluokassa, jotka ovat ohjausprosessit, liiketoimintaprosessit sekä niiden kytkökset. Ohjausprosessien riskit kartoitetaan toiminnan perusteella sekä kartoituksissa tutkitaan kytkökset muihin prosesseihin, jolloin riskien kokonaiskuva saadaan hahmotettua. Nämä saadaan strategian, budjetoinnin sekä toimintasuunnitelman uhkien kuvaamisen avulla, jolloin voidaan tutkia myös toimintojen välisiä kytköksiä ja riippuvaisuuksia. Saatujen riskiarvojen perusteella voidaan määrittellä riskialueet ja niiden keskittymät. Liiketoimintariskit ja ydinprosessien riippuvuudet selvitetään kartoittamalla ne pääprosesseista. Kartoituksissa keskitytään pääosin sisään tulevan rahan ja maksutulon varmistamiseen, joka toteutetaan tukevien toimintaprosessien uhkien havaitsemisen ja torjunnan avulla. (Rautiainen 2011, 87–88.)

Aineettoman pääoman prosessiriskien kartoituksessa keskitytään prosessien ongelmakohtiin ja niiden syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä niiden taloudellisiin vaikutuksiin. Prosessiriskit aineettoman pääoman osalta voidaan kartoittaa toimintojen kuvauksista, konsepteista, kilpailusta, laadusta, kannattavuudesta jne. Prosessit toimivat usein päällekkäin, mikä lisää riskin todennäköisyyttä. Pahimmassa tapauksessa prosessien toimiessa päällekkäinen riskien toteutuessa voi syntyä ketjureaktio, mikä aiheuttaa yritykselle taloudellista painetta. Aineettoman pääoman prosessiriskien tarkastelussa onkin tärkeää tarkastella, suurentavatko riskit toteutuessaan pääprosessien taloudellisia tappioita. (Rautiainen 2011, 87–88.)

Riskienhallinta on myös osa sisäistä tarkastusta, jonka tarkoituksena on turvata organisaation arvoa tarjoamalla riskiperusteista ja objektiivista varmistusta. Sen tehtävänä on tukea yrityksen toimintaa systemaattisen riskienhallinnan sekä sisäisen valvonnan arvioimisella ja kehittämällä. Sisäisenä valvontana voidaan

pitää kaikkia prosesseja, rakenteita ja resursseja, jotka tukevat henkilöstön tavoitteiden saavuttamista. (Niemi 2018, 13.)

Keskeisenä tavoitteena sisäiselle valvonnalle on tuottaa riittävästi oikeaa tietoa toiminnan kehittymisestä, jotta tavoitteet voidaan saavuttaa. Tieto toiminnan kehityksestä ja sitä uhkaavista riskeistä antaa yritysjohdolle edellytykset järkevälle ohjaukselle, joka puolestaan johtaa tavoitteiden saavuttamiseen. Sisäinen valvonta on monisuuntainen prosessi, jossa monet osatekijät vaikuttavat toisiinsa ja minkä takia sisäinen valvonta yritysten välillä poikkeaa toisistaan. (Koivu 2010, 54–55.)

3.6 Ostolaskujen käsittely toimeksiantajayrityksessä

3.6.1 Järjestelmät

Toimeksiantajayrityksellä on käytössä CGI:n tarjoama Rondo -järjestelmä ostolaskujen käsittelyä varten. Rondo mahdollistaa sujuvan toimintamallin ostolaskujen käsittelyyn, joka sisältää kaikki toimintavaiheet hankinnasta laskun maksamiseen ja arkistointiin. Rondo muodostaa hankinnasta aina samalaisen käsittely- ja hyväksyntämenettelyn laskulle ja sen käsittelijöille. Järjestelmässä on myös mahdollista kohdistaa laskuja järjestelmään tehtyihin tilauksiin ja sopimukseen kierrätyksen ohella. Laskun käsittelyn ja tarkastamisen tueksi järjestelmään jää audit trail -tiedot laskulle, minkä avulla laskulta voidaan tarkastaa esimerkiksi, kuka laskun on hyväksynyt. Kaikki hankintadokumentointi löytyy samasta paikasta, mikä mahdollistaa nopean reagoinnin prosessin eri vaiheissa ajantasaisen tiedon avulla. (CGI, 2019).

Rondon lisäksi toimeksiantajayrityksellä on käytössä Raindance -toiminnanohjausjärjestelmä, joka on myös CGI:n tarjoama. Raindance on selainpohjainen toiminnanohjausjärjestelmä, jonka kokonaisratkaisu koostuu useiden eri moduulien integraatiosta. Järjestelmä tukee hallinnon prosesseja muun muassa työajanhallintaan, laskujen hyväksymiseen sekä niiden analysointiin ja seurantaan liittyen.

(CGI, 2019). Yrityksen ostoreskontraa ja kirjanpitoa ylläpidetään Raindance -järjestelmässä (Toimistosihiteeri A 2018).

3.6.2 Laskun vastaanottaminen

Toimeksiantajayritys vastaanottaa ostolaskuja sähköisenä sekä paperilaskuina. Yrityksen pyrkimyksenä on vastaanottaa mahdollisimman paljon laskuja sähköisenä, mutta kaikkien toimittajien kanssa se ei ole ainakaan vielä mahdollista. Paperilaskujen käsittelyä ei ole ulkoistettu, joten reskontranhoitajat skannaavat laskut järjestelmään manuaalisesti. Yrityksellä ei ole myöskään käytössään älyskannausta, joka mahdollistaisi osan toimittaja- ja laskutietojen siirtymisestä skannauksen mukana järjestelmään, joten skannattujen laskujen perustietojen täyttö tapahtuu skannaamisen tapaan manuaalisesti. (Toimistosihiteeri A 2018.)

3.6.3 Paperilaskujen käsittely

Paperilaskut saapuvat toimeksiantajayritykseen postitse, minkä jälkeen reskontranhoitaja ottaa laskun käsiteltäväkseen. Ennen laskun skannaamista Rondon laskulta tarkastetaan sen tunnistetiedot, muun muassa mille organisaatiolle lasku kuuluu ja sen jälkeen lasku voidaan ohjata tunnistetietojen perusteella järjestelmään sille kuuluvilla tiedoilla. Laskuissa voi olla myös laskuihin sisältyviä liitteitä, joista osa skannataan laskun mukana järjestelmään. Osa liitteistä, sisällöstään riippuen, lähetetään suoraan postitse asiakasorganisaation asiattarkastajalle. Postitse lähetetyt liitteet sisältävät sellaista tietoa, jota ei haluta liittää laskun mukana järjestelmään nähtäväksi. (Toimistosihiteeri A 2018.)

Skannaamisen jälkeen lasku siirtyy Rondon laskulle annettuine tunnistetietoineen, minkä jälkeen lasku on valmis käsiteltäväksi eräpäivän mukaan. Verkkolaskuun verrattuna paperilaskulla on usein vähemmän käsittelyaikaa, johtuen laskun postituksesta. Skannatun laskun käsittelyssä ostoreskontranhoitajan tulee lisätä vaaditut perustiedot järjestelmään, jotta lasku voidaan lähettää eteenpäin

asiatarkastettavaksi, tiliöitäväksi ja hyväksyttäväksi. Perustietoja ovat muun muassa laskun summa, tositepäivä, eräpäivä, viitenumero, toimittajatiedot ynnä muut laskun maksamiseen ja arkistointiin tarvittavat tiedot. Laskujen tarkastuksen yhteydessä ostoreskontranhoitajat päivittävät ja ylläpitävät kahta toimittajarekisteriä. (Toimistos sihteeri A 2018.)

3.6.4 Verkkolaskujen tarkastus

Verkkolaskujen käsittely vaatii vähemmän manuaalista työtä verrattuna skannattuun paperilaskuun. Verkkolaskut saapuvat sähköisenä suoraan Rondon ja laskun perustiedot tulevat järjestelmään laskun mukana. Näin ollen verkkolaskuihin ei tarvitse enää lisätä laskun perustietoja, vaan laskun tietoja verrataan järjestelmään tulleisiin perustietoihin. Uuden toimittajan kohdalla myös verkkolaskuissa tulee perustaa toimittajatiedot toimittajarekisteriin Raindance -järjestelmään. Toimittajan ollessa jo toimittajarekisterissä toimittajatiedot tulevat rekisteristä automaattisesti laskulle. Reskontranhoitajan tehtäväksi jää verkkolaskussa tarkastaa, että järjestelmässä on tarvittavat perustiedot laskun käsittelyyn ja että ne vastaavat laskukuvassa esillä olevia tietoja. Lisäksi laskun tositepäivä muutetaan, mikäli laskulla on jaksotustarvetta. Verkkolaskun käsittely ei siis käytännössä poikkea skannatun laskun käsittelystä muuten kuin, että laskun perus- ja toimittajatiedot tulevat laskun mukana automaattisesti järjestelmään. (Toimistos sihteeri A 2018.)

3.6.5 Aineiston suojaaminen

Osa laskuista sisältää suojattavaa tietoa, jonka näkyvyyttä voidaan Rondossa rajoittaa. Rondossa on mahdollisuus käyttää erilaisia lukkoja, joilla voidaan rajoittaa, ketkä laskua voivat käsitellä. Lukot perustuvat järjestelmän sisäisiin käyttöjaoikeuksiin, joiden avulla laskua voivat tarkastella vain henkilöt, joilla on laskun lukkoja vastaavat käyttöjaoikeudet. Tällä vältytään siltä, että arkaluontoinen tai salassa pidettävä tieto ei olisi kaikkien järjestelmää käyttävien nähtävillä. Tyypillisimpiä salassa pidettäviä tietoja laskuissa ovat ihmisten henkilötunnukset. Järjestelmässä ei ole itsessään arkaluontoisesta tiedosta huomauttavaa toimintoa,

joten laskun sisällön tarkastaminen ja siihen mahdollisten lukkojen lisääminen on reskontranhoitajan vastuulla. Aineiston suojaaminen koskee sekä verkko- ja paperilaskuja. (Toimistosihteeri B 2018.)

3.6.6 Tiliöinti

Toimeksiantajayritys tarjoaa osalle asiakkaistaan myös tiliöintipalvelua ja se toteutetaan laskun tarkastuksen yhteydessä. Tiliöinnin kuuluessa palveluun lasku tiliöidään oikeille tileille asiakkaalta saadun tilikartan mukaan. Tiliöintipalvelun pyrkimyksenä on tuottaa tiliöinti, jota asiattarkastajan ei tarvitse enää muokata. (Toimistosihteeri B 2018) Tiliöinnin oikeellisuuden tarkastaminen on kuitenkin aina asiakkaan vastuulla (Toimistosihteeri C 2019).

3.6.7 Jaksotus

Laskun tositepäivän tulee olla auki olevalla kirjanpitokaudella, jotta lasku voidaan merkitä kirjanpitoon (Toimistosihteeri B 2018.). Tositepäivä muodostuu verkkolaskulle tavarain tai palvelun vastaanottopäivän mukaiselle kuukaudelle. Järjestelmä ei kuitenkaan aina osaa poimia oikeaa päivämäärää laskun tositepäiväksi verkkolaskulta, joten tositepäivät ovat aina tarkastettava laskulta. Skannattujen paperilaskujen kohdalla tositepäivät joudutaan syöttämään järjestelmään muiden tietojen ohella manuaalisesti. Tositepäivän ollessa kiinni olevalla kirjanpitokaudella, järjestelmä muuttaa laskun tositepäiväksi ostoreskontraan siirtopäivän. Ostoreskontranhoitajat voivat muuttaa tositepäiviä vielä laskujen ollessa reskontraan siirtyvät ostolaskut -kansiossa, jotta laskujen jaksotus menee oikein. (Toimistosihteeri C 2019.)

3.6.8 Laskun lähettäminen asiatar- kastukseen

Laskun tietojen tarkastuksen, laskun mahdollisen tiliöinnin ja suojauksen jälkeen lasku on valmis lähetettäväksi hyväksymiskiertoon. Laskun varsinaisen asiatar- kastuksen ja hyväksynnän suorittaa kuitenkin aina laskua koskevan asiakasor- ganisaation henkilöstö, jossa esimerkiksi ostolaskulla ostetun tuotteen tai palve- lun tilaaja toimii asiatar- kastajana ja laskun hyväksyjänä hänen esimiehensä. (Toimistosihteeri A 2018.) Asiatarkastus- ja hyväksyjälistat laaditaan aina asiak- kaan toimesta, jolloin laskut ohjataan laskuilla olevien kustannuspaikkojen mu- kaan niille määritetyille asiatar- kastajille ja hyväksyjille. Reitityslistat muuttuvat usein, joten listat asiatar- kastajista ja hyväksyjistä haetaan viikoittain käyttöoi- keushallinnasta varmistaen se, että laskut ohjautuvat oikeille henkilöille. (Toimis- tosihteeri C 2019.)

Reskontranhoitaja lähettää laskun asiatar- kastajalle asiakkaan reitityslistojen mu- kaisesti. Lista henkilöistä joille lasku voidaan lähettää löytyy myös Rondosta. Las- kulta ei kuitenkaan aina käy selkeästi ilmi, kenelle lasku kuuluisi reitittää. Tuolloin reskontranhoitajan tehtävänä on pyytää lisätietoja toimittajalta esimerkiksi tuot- teen tai palvelun tilaajasta, että lasku saataisiin reititettyä oikealle asiatar- kasta- jalle. Laskun käsittelijä pystyy palauttamaan laskun aina edellisen tason käsitte- lijälle, jos laskussa on jotain huomautettavaa. (Toimistosihteeri A 2018.) Rondo -järjestelmässä laskuille voidaan myös lisätä muistiinpanoja kommenttilapulla, jonka avulla voidaan huomauttaa seuraavaa laskun käsittelijää jostain laskua koskevasta asiasta (Toimistosihteeri B 2018).

3.6.9 Hyväksytyt ostolaskut

Hyväksyjän hyväksytyä ostolaskun lasku siirtyy Rondossa omaan kansioonsa odottamaan siirtoa reskontraan. Reskontranhoitaja voi vielä tässä vaiheessa muuttaa esimerkiksi laskun tositepäivää jaksottamista varten, mutta muita muok- kauksia laskulle ei enää tehdä. Hyväksytyt ostolaskut -kansiossa lasku voidaan jättää myös odottamaan mahdollista hyvityslaskua, jolloin veloitus- ja hyvitys- lasku saadaan yhtäaikaisesti reskontraan. (Toimistosihteeri A 2018.) Hyväksytyt

ostolaskut -kansiosta laskut siirretään manuaalisesti ostoreskontranhoitajan toimesta reskontraan siirtyvät -kansioon, josta laskut siirtyvät automaattisesti ajastettuna ajona Raindance -ostoreskontraan (Toimistosihteerin C 2019).

Laskut siirtyvät Raindance -reskontraan laskujen siirron jälkeisenä yönä ja ovat näkyvillä reskontrassa seuraavana päivänä. Siirtyneestä aineistosta muodostetaan myöhemmin maksuaineisto eräpäivien mukaan. Laskun käsittelijä täsmäyttää Rondosta siirtyneet ostolaskut reskontraan vertaamalla Rondon siirtoraporttilistaa Raindance -järjestelmän kirjanpitolistaan. (Toimistosihteerin A 2018.)

4 Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

4.1 Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella toimeksiantajayrityksen ostolaskuprosessia ja siihen liittyviä riskipisteitä. Toimeksiantajan toiveena on, että opinnäytetyön tuloksena on selkeä kuvaus yrityksen ostolaskujen käsittelystä sekä siihen liittyvistä riskeistä. Työn tarkoituksena on luoda yrityksen käyttöön soveltuva kaavio prosessista, josta voidaan tarkastella laskujen käsittelyyn tarvittavia työvaiheita, niiden järjestystä sekä niissä esiintyviä riskejä. Lisäksi opinnäytetyössä käsitellään riskien hallinnan ja estämisen toimenpiteitä ja mitä toimenpiteitä riskien aiheuttamien haittojen korjaamiseen tarvitaan.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteina on toteuttaa käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjeistämistä tai järjestämistä. Airaksisen & Vilkan (2003, 9) mukaan opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen sekä käytännönläheinen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät tutkimusviestinnän raportointi sekä käytännön toteutus. Työelämälähtöisenä opinnäytetyö toimii myös porttina työelämään, niin ammatillisen kehittymisen, kuin työelämäverkostoitumisen suhteen. (Airaksinen & Vilka 2003, 9–10, 16.)

Airaksisen & Vilkan (2003, 23) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön ensimmäinen vaihe on aiheanalyysin tekeminen, jossa opiskelijan on pohdittava itseään kiinnostavia aiheita liittyen alan opintoihin. Minulle aiheen valinta taloushallintoon oli luonteva, koska minulla on aiempaa työkokemusta taloushallinnon työtehtävistä. Olen myös työskennellyt nimenomaan ostolaskujen parissa, joten aihe ja prosessi ovat minulle entuudestaan tuttuja ja koen näin ollen aiheen itselleni sekä toimeksiantajalle hyödylliseksi. Tärkeä osa toiminnallista opinnäytetyötä on kyetä yhdistämään teoreettinen tieto sekä käytännön työ. Ammatillisen teorian avulla työtä voidaan lähestyä kriittisesti, jonka avulla voidaan vertailla tai kritisoida käytännön ratkaisuja ja näin ollen kehittää alan ammattikulttuuria. (Airaksinen & Vilka 2003, 41–42.)

Empiirisen tutkimuksen lähtökohtana voi olla esimerkiksi tutkijalle syntynyt halu selvittää jotain tiettyä kysymystä tai tehdä tutkimus esille tulleesta tutkimusongelmasta. Ennen tutkimuksen aloittamista tutkimuksen aihetta ohjaa kuitenkin aiemmat kokemukset, kuten kiinnostuksen kohteet, opiskelu tai asiantuntijoiden vihi-jeet. Hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi aiheen rajaus ja siihen tarvittavan tiedon hakeminen tulee olla suunniteltu hyvin. Aiheeseen perehtyminen esitetään töissä usein kirjallisuuskatsauksella liittyen aiempiin siitä tehtyihin tutkimuksiin ja kirjoitettuun tietoon. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 13.) Tutkimuksista ja aiheeseen liittyvästä tietokirjallisuudesta kerätään tehdyille tutkimukselle tietoperusta, eli teoriaosuus.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen toteutetaan haastattelun avulla. Haastattelu voidaan toteuttaa joko ryhmähaastatteluna tai yksilöhaastatteluna riippuen siitä, minkälaista tietoa laadullisen tutkimuksen toteuttamiseen tarvitaan. Laadullisen tutkimuksen menetelmiä voidaan pitää toimivina, kun tavoitteena on ymmärtää tai sisäistää jokin kokonaisvaltainen aihe. Yksilöhaastattelun aineiston keräys voidaan toteuttaa joko haastattelulomakkeen tai teema-haastattelun pohjalta, joista jälkimmäinen noudattelee vapaampaa tapaa aineiston keräämistä varten. Teemahaastattelu on toimiva toiminnallisessa opinnäytetyössä, kun työn tavoitteena on kerätä tietoa aiheesta opinnäytetyön tueksi ja toteuttamiseksi. (Airaksinen & Vilka 2003, 63.)

Teemahaastattelun rakenne syntyy ennalta määritetyn aihepiirin pohjalta, jossa aihepiiri käydään haastateltavan kanssa läpi. Haastattelulta puuttuu tarkka muoto ja kysymysten järjestys, mitkä ovat esimerkiksi strukturoidussa ja puolistrukturoidussa haastatteluissa tyypillisiä. Strukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä, ja haastateltava valitsee jokaiselle kysymykselle vastauksen valmiina olevista vastausvaihtoehdoista. Puolistrukturoitu haastattelu vastaa strukturoitua haastattelua muuten, mutta puolistrukturoidussa haastattelussa kysymyksiin vastataan omin sanoin. Teemahaastattelussa haastattelijalla ei ole kyselylomaketta, vaan haastattelun tukena toimii esimerkiksi listaus asioista, joita haastattelussa on tarkoitus käydä läpi, mutta listaus ei sisällä valmiita kysymyksiä. (Eskola & Suoranta 1998, 63.) Teemahaastattelu sopi hyvin opinnäytetyön aineiston keräämiseen, koska opinnäytetyön tekeminen vaati perehtymistä juuri toimeksiantajayrityksen ostolaskuprosessiin. Keskustelunomainen haastattelu mahdollisti jatko- ja lisäkysymysten esittämisen, mikä edesauttoi riittävän kuvan hahmottamista prosessin työvaiheista sekä niissä esiintyvistä riskeistä.

Opinnäytetyössä käytetyt haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, eli käydyt haastattelut kirjoitettiin puhtaaksi. Litterointi voidaan toteuttaa Hirsjärven & Hurmeen (2015, 138) mukaan esimerkiksi koko haastatteludialogista tai valikoiden teema-alueen ja haastateltavan vastauksien mukaan. Toisena vaihtoehtona aineiston purkamiselle Hirsjärvi & Hurme (2015, 138) pitävät suorien päätelmien tekemistä ja teemojen koodaamista suoraan nauhoitetusta aineistosta. Teemahaastatteluissa aineistoanalyysia on suoritettu jo haastattelun aikana. Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 137) mukaan yhtenä lähestymistapana aineistoanalyysin on ”haastattelija tiivistää ja tulkitsee haastateltavan kuvausta jo haastattelun aikana”, jossa haastattelija kertoo omista tulkinnoistaan haastateltavalle ja vuoropuhelun omaisesti haastateltava voi yhtyä tulkintaan tai korjata tulkintaa niin, että haastattelija ymmärtää sen niin kuin haastateltava on sen tarkoittanut. Edellä mainittua haastattelutapaa voidaan kuvailla itseään täydentävänä haastatteluna (Hirsjärvi & Hurme 2015, 137).

4.3 Aineiston hankinta

Opinnäytetyössä käytetty aineisto on hankittu toimeksiantajayritykseltä ja sen toteuttamisen apuna on käytetty yrityksen aiempaa prosessikuvausta ostolaskujen käsittelystä. Tarkempaa tietoa ostolaskuprosessin työvaiheista sekä siihen liittyvistä riskeistä on pyritty saamaan haastattelujen avulla. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, joissa ensimmäinen haastattelu suoritettiin toimistosihteerien kanssa. Ensimmäisessä haastattelussa haasteltavina toimi kaksi toimistosihteerä. Toimistosihteerien tehtävänä yrityksessä on pääasiassa ostolaskujen käsittely ja niiden käsittelyyn liittyvät työtehtävät. Haastattelun teemana oli ostolaskuprosessin läpi käyminen ostolaskujen käsittelijöiden osalta, eli millaisia työvaiheita ostolaskun käsittely vaatii. Lisäksi toimistosihteereille pidetyssä haastattelussa pyrimme mietittämään työvaiheissa esiintyviä riskejä.

Toisessa haastattelussa haastateltiin toimeksiantajayrityksen kirjanpitäjää. Haastattelun teemana oli tiliöinti, sen kirjaukset, niiden korjaaminen ja prosessissa esiintyvät riskit. Tiliöintiin liittyvät riskit tulivat esille toimistosihteereille pidetyssä haastattelussa. Tämän perusteella kirjanpitäjä oli luonteva haastateltava. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää minkälaisia esille tulleet virhekirjaukset ovat, kuinka ne ovat korjattavissa sekä miten niitä pyritään ehkäisemään. Opinnäytetyöhön haastateltiin toimistosihteerien sekä kirjanpitäjän lisäksi järjestelmäpalveluiden palvelupäällikköä, minkä tarkoituksena oli kartoittaa toimeksiantajayrityksen järjestelmiin liittyviä riskejä.

Sekä toimistosihteereille että kirjanpitäjälle pidetyissä haastatteluissa riskien todettiin liittyvän pääosin manuaalisiin työvaiheisiin laskun käsittelyssä. Haastatteluissa ilmeni se, että esimerkiksi yrityksen järjestelmien välinen tiedonsiirto on ollut sujuvaa, eikä sen seurauksena ole tullut juurikaan ongelmia. Tämä asia koettiin myös toimivaksi järjestelmäpalveluiden palvelupäällikön kokemuksesta, mutta yksi järjestelmäriskeistä sijoittuu juuri järjestelmien rajapinnoille.

5 Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset

5.1 Ostolaskuprosessi

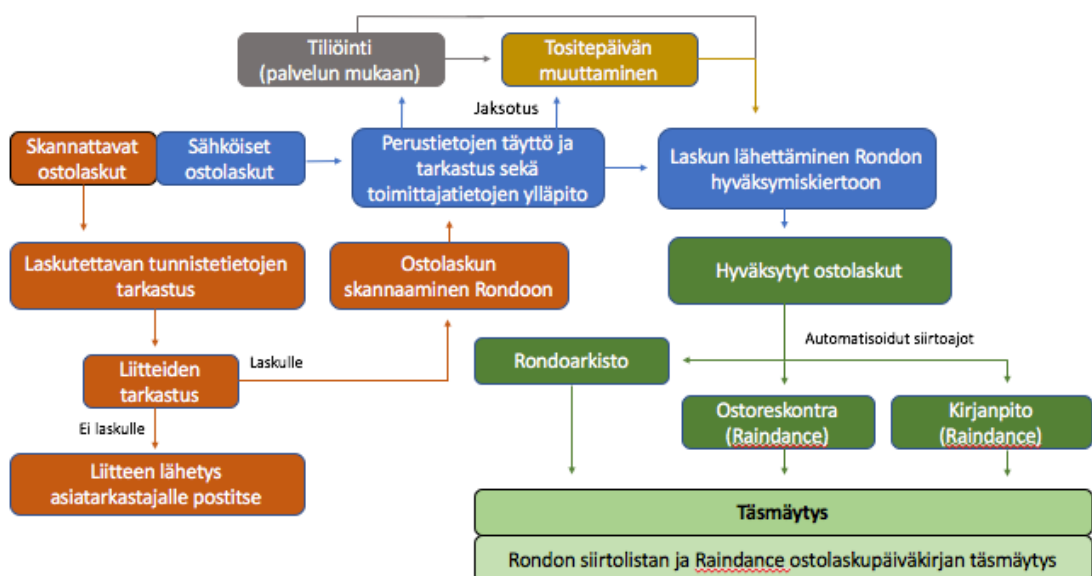
Toimeksiantajayrityksen ostolaskuprosessi noudattelee luvussa 3.4 käsitellyä teoriaa ostolaskuprosessista, vaikkakin ostolaskujen käsittelyn automaatiota ei ole juurikaan käytössä. Ostolaskuprosessi alkaa ostolaskun vastaanottamisesta, joka voidaan vastaanottaa joko sähköisenä tai paperilaskuna. Paperilaskut skannataan mahdollisine liitteineen järjestelmään, jonka jälkeen prosessin näkökulmasta paperilaskujen ja sähköisten laskujen työvaiheet yhdistyvät. Laskun ollessa järjestelemässä ennen laskun hyväksymiskiertoa lähettämistä laskulta tarkastetaan järjestelmään välittyneet perustiedot vertaamalla niitä laskun kuvalla näkyviin tietoihin. Skannattujen laskujen osalta perustiedot joudutaan täyttämään manuaalisesti, koska yrityksellä ei ole käytössään älyskannausta, joka mahdollistaisi tietojen siirtymisen skannauksen mukana. Samassa työvaiheessa ylläpidetään myös toimittajarekisteriä, johon perustetaan uusia toimittajia tai päivitetään jo aiemmin toimittajarekisteriin perustettujen toimittajien tietoja.

Perustietojen tarkastuksen, niiden manuaalisen täyttämisen ja toimittajarekisterin ylläpidon jälkeen laskun käsittelyyn voi kuulua myös yrityksen tarjoama tiliöinti-palvelu. Tiliöinti kuuluu joidenkin asiakkaiden palvelukokonaisuuteen ja palvelu toteutetaan samassa yhteydessä perustietojen tarkastuksen kanssa. Lisäksi ennen laskun hyväksymiskiertoa lähettämistä ostolaskulta varmistetaan, että laskun tositepäivä on oikealla kirjanpitokaudella. Edellä mainittujen toimenpiteiden jälkeen lasku on valmis lähetettäväksi asiakasorganisaation hyväksyntäkierrolle.

Ostolasku lähetetään asiantarkastajalle asiakkaalta saatujen reititysohjeiden mukaisesti. Tämän jälkeen ostolaskulle tehtävät toimenpiteet tapahtuvat asiakkaan toimesta, eikä näin ollen vaadi toimenpiteitä palvelua tuottavalta taholta. Hyväksymiskierto etenee asiantarkastajan kautta hyväksyjälle, jossa asiantarkastaja lisää ostolaskulle tiliöinnin tai tarkastaa aiemmin ostoreskontranhoitajan laskulle tekemän tiliöinnin. Lisäksi asiantarkastaja tarkastaa laskun sisällön ja lähettää sen hy-

väksyjälle asiatarkastettuna laskun ollessa tarkoituksensa mukainen. Tässä vaiheessa lasku siirtyy hyväksyjän käsiteltäväksi jolloin hyväksyjällä ei ole enää muita toimenpiteitä laskun osalta, kun sen tarkastaminen ja hyväksyminen. Laskulle voidaan tarvittaessa lisätä kommentteja ja palauttaa se edellisen tason tekijälle tai esimerkiksi keskeyttää laskun käsittely odottamaan sille kohdistuvaa hyvityslaskua. Hyväksyjän hyväksyessä laskun, lasku siirtyy takaisin toimeksiantajayrityksen käsittelyyn.

Hyväksynnän jälkeen ostolasku siirtyy Rondossa hyväksytyt ostolaskut -kansioon, jonka jälkeen laskut voidaan siirtää reskontraan siirtyviksi ostoreskontrahoitajan toimesta. Siirto reskontraan toteutetaan manuaalisesti. Reskontraan siirretyt laskut täsmäytetään siirtoa seuraavana arkipäivänä vertaamalla Rondon siirtolistaa Raindancen kirjanpitolistaan millä varmistetaan, että kaikki Rondosta siirretyt laskut ovat siirtyneet reskontraan Raindancen puolelle. Reskontraan siirretyistä laskuista muodostetaan myöhemmin maksuaineisto, mutta toimeksiantajayrityksen ostolaskuprosessi päättyy laskujen käsittelijöiden osalta tähän vaiheeseen, koska maksatuksen hoitaa siihen erikseen määritetyt henkilöt. Tämä on myös osaltaan yrityksen sisäistä valvontaa, koska laskujen käsittely sekä niiden maksaminen on vaarallinen työyhdistelmä (Kosonen 2019). Toimeksiantajayrityksen ostolaskuprosessi esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3. Toimeksiantajayrityksen ostolaskuprosessi.

5.2 Ostolaskuprosessin riskipisteet

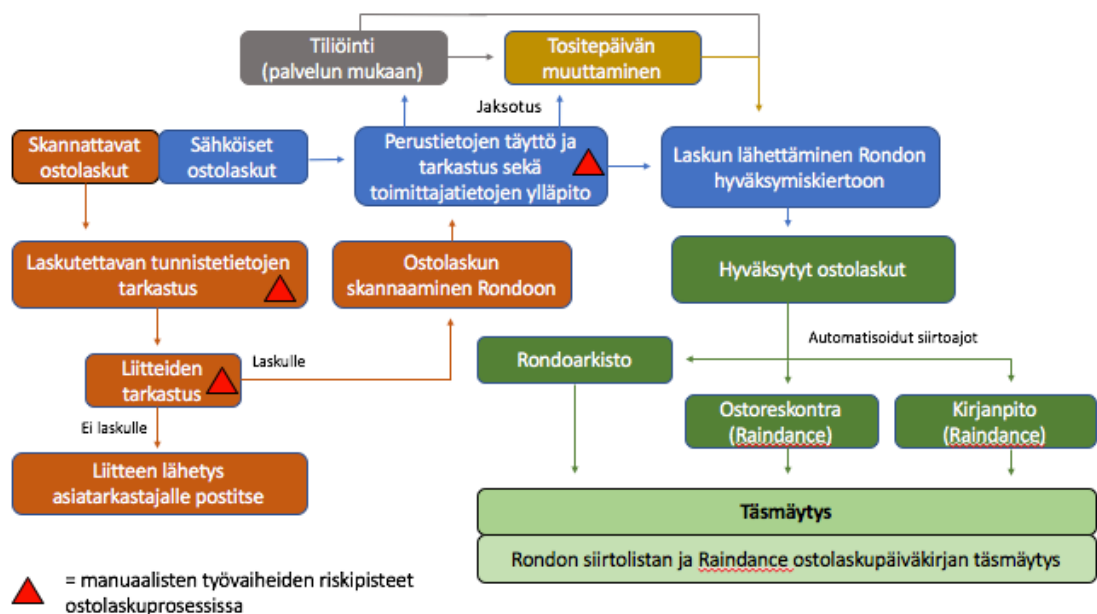
5.2.1 Manuaaliset työvaiheet

Laskun käsittelyssä on vielä huomattava määrä manuaalisia työvaiheita etenkin skannattujen paperilaskujen käsittelyssä. Manuaalisia työvaiheita ovat pääasiassa ostolaskun käsittelyssä vaadittavien perus- ja tunnistetietojen täyttäminen, liitteiden tarkastus ja liittäminen laskulle, toimittajatietojen ylläpito sekä tiliöinnin tuottaminen. Tiliöinnin riskit sekä niiden ehkäiseminen käsitellään luvussa 6.2.4. Kaikkia edellä mainittuja työvaiheita yhdistää kuitenkin se, että tiedot siirretään järjestelmään laskun käsittelijän toimesta. Manuaaliseen tiedon syöttämisen riskinä on mahdollisen virhekirjauksen tekeminen, joka voi myöhemmin näkyä esimerkiksi siten, että laskulla ei ole oikeat tiedot laskun maksamiseen virheellisten toimittaja- tai laskutietojen vuoksi. Manuaalisissa työvaiheissa esiintyvät riskit liittyvät lähinnä resursseihin, koska virheiden korjaaminen vie lisää laskua käsittelevien työaika. Pahimmassa tapauksessa lasku voi myös erääntyä ja laskun viivästyskorkojen maksusta vastaa tapauskohtaisesti toimeksiantajayritys tai asiakas.

Ensimmäinen riskipiste prosessissa on laskun skannausvaiheessa, jossa laskun käsittelijä skannaa laskun järjestelmään laskutettavan tunnistetiedoilla, jolloin lasku ohjautuu oikeilla tiedoilla järjestelmään. Mikäli tässä vaiheessa laskulle ei ole laitettu oikeita tunnistetietoja, esimerkiksi lasku on ohjattu väärälle organisaatiolle, voi laskun käsittely hidastua, joka mm. johtaa laskun erääntymiseen. Pahimmassa tapauksessa laskulle kertyy viivästyskorkoja, jotka aiheuttavat ylimääräisiä kuluja toimeksiantajayritykselle. Skannauksessa toinen riski liittyy liitteiden tarkastukseen, koska tietyt asiakkaat haluavat laskun liitteet postitse itselleen, eikä niitä lisätä laskun mukana järjestelmään.

Kolmas manuaalisten työvaiheiden riskeistä sijoittuu prosessissa ostolaskun perustietojen tarkastusvaiheeseen sekä skannattujen laskujen osalta perustietojen täyttöön. Skannatun laskun perustietojen täyttö tapahtuu manuaalisesti, minkä seurauksena syntyy riski mahdolliselle kirjausvirheelle. Kuten luvussa 3.3 on to-

dettu, skannatun laskun käsittely on virheelle herkempi, kuin verkkolaskun. Perustietojen täyttöön liittyvät riskit kohdistuvat pääosin myös resursseihin. Lisäksi laskun tarkastusvaiheessa reskontranhoitajat ylläpitävät toimittajarekisteriä, johon päivitetään ja lisätään toimittajia tarpeen vaatiessa. Toimittajätietojen ylläpito ei poikkea paperilaskujen ja verkkolaskujen osalta toisistaan. Tämänkin työvaiheen riskit liittyvät resursseihin. Esimerkiksi mikäli toimittajalla on virheellinen pankkitili perustiedoissa, laskulla maksetut rahat joudutaan pahimmassa tapauksessa pyytämään palautuksena takaisin ja maksamaan lasku uudelleen oikealle pankkitilille. Tällöin laskun käsittelyyn kuuluu huomattavasti ylimääräistä työaikaa (Toimistosihteeri A 2018). Manuaalisten työvaiheiden riskeistä syntyvät haitat alentavat yrityksen ostolaskujen käsittelyn tehokkuutta. Manuaalisten riskien sijoittuminen ostolaskuprosessiin on hahmotettu kuviossa 4.



Kuvio 4. Manuaalisten työvaiheiden riskipisteet ostolaskuprosessissa.

5.2.2 Käyttäjätunnusten ylläpitäminen

Ostoreskontranhoitajat ylläpitävät myös asiakkaidensa käyttäjäoikeuksia Rondossa, eli laskujen asiatarkastaja- ja hyväksyjäoikeuksia. Haasteena käyttäjäoi-

keuksien ylläpidossa on se, että käyttöoikeuksien ylläpito tapahtuu palveluntarjoajan toimesta, mutta käyttöoikeuksien ajantasainen tieto on asiakkaalla (Toimistosihiteeri C 2019). Käyttöoikeuksien päivittäminen edellyttää siis aktiivista tiedonsiirtoa asiakkaan ja yrityksen välillä. Tiedonsiirron ollessa manuaalisen työn varassa voi käyttöoikeuksien hallinnassa syntyä tilanne, jossa käyttäjä on poistunut työtehtävästä, mutta hänellä on vielä käyttöoikeudet Rondon, koska tietoa käyttöoikeuksien päättämisestä ei ole ilmoitettu.

Mikäli tällaisessa tapauksessa käyttäjä olisi esimerkiksi asiatarkastaja, voi käyttöoikeuksien voimassaolo työsuhteen päättymisestä huolimatta johtaa siihen, että asiatarkastajalle lähetetään edelleen laskuja asiatarkastettavaksi. Tämä puolestaan johtaa siihen, että laskut jäävät tarkastamatta, josta ajan kuluessa seuraa maksukehotus. Maksukehotuksen tullessa tilanne yleensä selviää, koska ostoreskontranhoitaja selvittää alkuperäisen laskun tilan ja lähettää sähköpostipyynnön sen hetkisellem laskun käsittelijälle, tässä tapauksessa siis asiatarkastajalle. Tämän seurauksena ilmenee, että asiatarkastaja on poistunut työtehtävästä, jonka jälkeen laskulle selvitetään uusi asiatarkastaja asiakkaalta ja lasku saadaan käsiteltyä. Poisjääneen henkilön käyttäjätunnukset poistetaan luonnollisesti tässä vaiheessa Rondosta.

Tilanteen välttämiseksi toimeksiantajayritys voisi toteuttaa kierronvalvontaa, missä tarkastettaisiin asiakkaittain se, keillä asiatarkastajilla laskuja on pian erääntymässä tai erääntynyt. Toimenpide tehtäisiin asiakkaan kanssa sovittujen aikataulujen mukaisesti ja lista erääntyvistä laskuista lähetettäisiin asiatarkastajalle tai yhteyshenkilölle. Tämä toimenpide auttaisi asiakkaan asiatarkastajia seuraamaan paremmin erääntyvien asiatarkastettavien laskujen tilannetta, sekä sen avulla turhien käyttöoikeuksien voimassaolo voitaisiin välttää tai tilanne saataisiin korjattua nopeammin.

5.2.3 Salassa pidettävä aineisto

Laskujen sekä niiden liitteiden sisällön tarkastus kuuluu laskun käsittelijän vastuulle. Salassa pidettävän aineiston suojaaminen tapahtuu ostoreskontranhoitajan toimesta, minkä seurauksena työvaiheeseen liittyy riskejä. Rondo -järjestelmässä ei ole valvovaa toimintoa, joka ilmoittaisi salassa pidettävästä aineistosta. Suojattavaa aineistoa voi esiintyä laskuissa sekä niiden liitteissä. Skannattavien paperilaskujen osalta osa liitteistä on sovittu joidenkin asiakkaiden kohdalla lähetettäväksi suoraan asiatarkastajille postitse, jolloin asiakas liittää liitteet laskulle itse. Järjestelmässä olevan suojattavan aineiston väärinkäytön riskiä ehkäistään laskulle tehtävillä lukoilla, jotka perustuvat järjestelmän käyttöoikeuksiin.

5.2.4 Tiliöinti

Yksi olennainen ostolaskuprosessin riskipisteistä sijoittuu ostolaskun tiliöintiin. Tiliöinti voidaan tehdä laskulle monella tapaa väärin, oli se sitten asiakkaan tai palveluntuottajan asiakkaalle suorittama tiliöinti. Yhteistä molemmissa on kuitenkin se, että tiliöinti tuotetaan aina jonkun henkilön toimesta, jolloin laskulle on mahdollista lisätä väärä tili tai esimerkiksi väärä alv-koodi. Virheelliset alv-kirjaukset ovatkin yleisimpiä korjattavia virheitä tiliöinnin osalta. Tiliöinti laskulle koostuu useasta eri kohdasta, joita voivat olla muun muassa talouskirjanpitoili, liikekirjanpitoili, arvonlisäverokoodi, toiminto, seurantakohteet sekä projektikoodit. Sen lisäksi ostolaskulla voi olla useammille eri tileille tai arvonlisäverokodeille kirjattavia menoja. (Kirjanpitäjä 2019.)

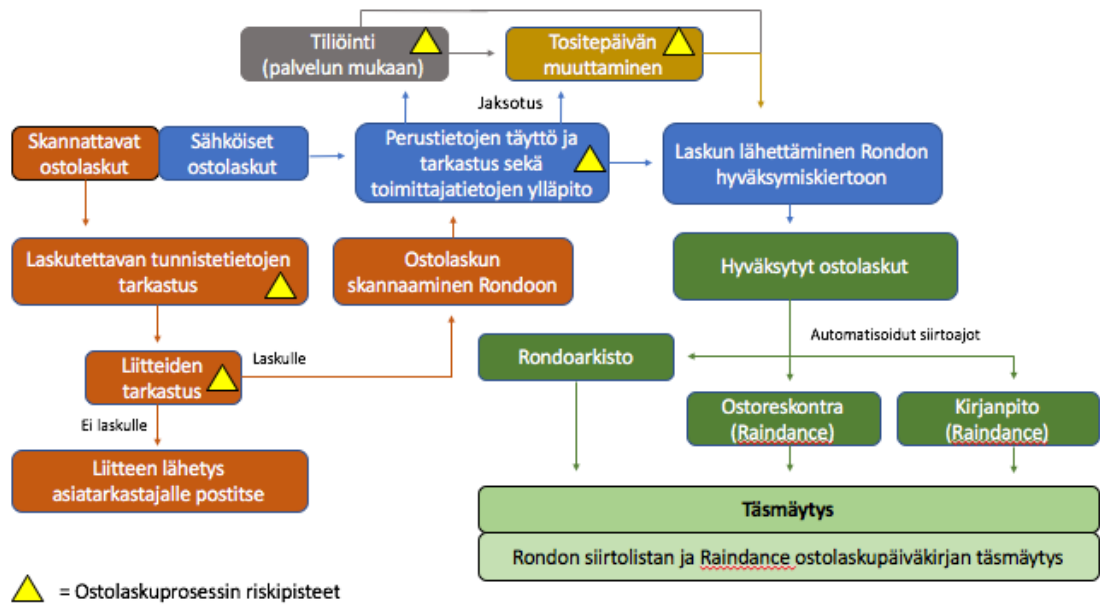
Virheellisen tiliöinnin välttämiseksi, kirjanpitäjät tekevät yhteystarkastuksia Raintance -järjestelmään, jonka avulla voidaan vähentää virhekirjauksen mahdollisuutta. Yhteystarkastuksilla tarkoitetaan järjestelmään tehtäviä tiliöintiehtoja, joilla voidaan rajoittaa esimerkiksi mitä tiliä tai tilejä voidaan käyttää jonkun tietyn projektikoodin kanssa tai vastaavasti joku tietty tili vaatii parikseen tietyn kustannuspaikan. Esimerkiksi usein projektien kulut halutaan ohjata tietyille tileille ja seurantakohteille. Yhteystarkastuksia päivitetään kirjanpitäjien toimesta tarpeen mukaan ja uusia ehtoja pyritään luomaan, mikäli kirjanpitäjä huomaa kirjanpitoon

menneen virheellisen tiliöinnin. Luonnollisesti kaikkia virhekirjauksia ei voida kuitenkaan estää yhteystarkastuksien avulla. (Kirjanpitäjä 2019.)

Virheelliset kirjanpitoon siirtyneet tiliöinnit voidaan korjata Rondon muistiotositteella tai Excel -muistiolla, joista jälkimmäinen on vähemmän käytetty ja jonka arkistointi tapahtuu paperiarkistoon. Muistioilla pystytään poistamaan virheellisille tileille tehdyt kirjaukset, sekä korjaamaan virheelliset kirjaukset niille kuuluville tileille kirjanpitoon. Tiliöintiin liittyvät riskit kohdistuvat lähinnä resursseihin, koska virheellisten kirjausten korjaukset vievät työaika ja vaikuttavat näin ollen tehokkuuteen. (Kirjanpitäjä 2019.)

5.2.5 Jaksottaminen

Laskuja jaksotetaan laskun perustiedoissa olevan tositempäivän avulla. Lasku ohjautuu tositempäivän perusteella kirjanpitoon sille kuuluvalla kaudella. (Toimistosihiteeri A 2018.) Järjestelmä muuttaa laskun tositempäivän automaattisesti laskun tositempäiväksi reskontraan siirtopäivän, mikäli laskun tositempäivä on kiinni olevalla kirjanpitokaudella. Riskinä tässä on se, että lasku ei ohjaudu oikealle kirjanpito-kaudelle virheellisen tositempäivän seurauksena. Jaksotuksen riskit liittyvät edellä esitettyjen riskien tapaan resursseihin. Haittana toiminnalle väärin jaksottamisesta on laskujen korjaukseen ja uudelleen käsittelyyn kulunut työaika. (Toimistosihiteeri C 2019.)



Kuvio 5. Ostolaskuprosessin riskipisteet.

5.2.6 Valuuttalaskut

Yrityksen asiakkaat vastaanottavat laskuja myös ulkomaalaisilta toimittajilta. Ongelmana ulkomaan laskuissa on se, että yritys ei ole ostanut oikeuksia Rondon erilliseen valuuttamuuntimeen, joten valuuttalaskut joudutaan käsittelemään euronääräisinä. Lahden & Salmisen (2014, s. 74) mukaan olisi suotavaa automatisoida valuuttakurssien päivitys kirjanpito-ohjelmaan niin, että laskut voidaan kirjata laskuvaluutalla ostoreskontraan huolehtimatta siitä, että ne eivät olisi myös oikean summaisia kirjanpidossa. Valuuttakurssien automaattinen päivittäminen on mahdollista sisällyttää kirjanpito-ohjelmaan pankkien tai rahaliikenneohjelmien avulla. Tämä mahdollistaisi sen, että valuuttakurssit olisivat koko ajan ajan tasaisia kirjanpito-ohjelmassa ilman manuaalisia toimenpiteitä (Lahti & Salminen s. 74)

Toimeksiantajayrityksessä valuuttalaskut käsitellään niin, että ostoreskontranhoidaja lisää valuuttalaskulle kommentin ”valuuttalasku, maksu kassamaksuna”. Tämän jälkeen laskun käsittely jatkuu normaalisti laskun perustietojen tarkastuksen kautta asiastarkastukseen ja tiliöintiin, sekä edelleen laskun hyväksymiseen. Laskun hyväksymisen jälkeen lasku jätetään hyväksytyt ostolaskut -kansioon, josta

ostoreskontranhoitaja ottaa laskusta paperikopion maksuliikenteelle. Kopiosta maksuliikenteelle ilmenee maksunsaajan sekä hyväksyjän tiedot. Maksuliikenne maksaa laskun paperikopion perusteella, minkä jälkeen maksuliikenne toimittaa maksutositteeseen ostoreskontranhoitajalle laskun maksamisesta. Maksutositteesta ilmenee myös, minkä suuruisena lasku on maksettu. Tämän jälkeen ostoreskontranhoitaja muuttaa jo kertaalleen hyväksytyyn ostolaskun summan vastaamaan maksutositteeseen mukaista summaa, minkä jälkeen lasku asiatarkastetaan, tiliöidään ja hyväksytään uudestaan normaalin hyväskymismenettelyn mukaisesti. (Toimistos sihteeri C 2019.)

Laskun saapuessa toistamiseen hyväksytyt -ostolaskut kansioon, ostoreskontranhoitaja siirtää laskun reskontraan siirtyväksi. Laskun siirtyessä Raindance -ostoreskontraan, laskulle muodostuu tositenumero. Ostoreskontranhoitaja vie laskukopion maksutositteeseen mukaan korjatusta ja uudelleen hyväksytystä ostolaskusta. Tämän jälkeen maksuliikenne kuittaa jo aiemmin maksetun laskun, jottei sitä makseta toistamiseen. (Toimistos sihteeri C 2019.)

Yhtenä riskinä valuuttalaskujen käsittelyssä on se, että ostoreskontranhoitaja ei kommentoi laskulle sitä, että kyseessä on valuuttalasku, jolloin lasku voi virheen seurauksena lähteä euromääräisenä maksuun. Toisena riskinä valuuttalaskujen käsittelyssä on se, että lasku maksetaan kahteen kertaan. Tilanne voi syntyä, kun maksuliikenne ennättää tehdä maksuaineiston reskontraan siirtyneistä ostolaskuista, ennen kuin ostoreskontranhoitaja on ilmoittanut kuitattavasta ostolaskusta. Mikäli kuitattavan laskun toimittajalla on tilinumero laskun perustiedoissa, saattaa lasku lähteä maksuun uudelleen. (Toimistos sihteeri C 2019.)

5.3 Järjestelmäriskit

Toimeksiantajan käytössä ei ole toiminnanohjausjärjestelmää, jossa suoritettaisiin kaikki ostolaskuihin liittyvät toimenpiteet. Yrityksen käytössä oleva järjestelmäkokonaisuus koostuu Rondon ja Raindancen integraatiosta. Rondossa suoritetaan laskujen tiliöinti, kierrätys sekä arkistointi, kun taas Raindance -järjestelmässä ylläpidetään ostoreskontraa sekä kirjanpitoa. Koska järjestelmä ei

koostu yhdestä sovelluksesta, laskudataa joudutaan siirtämään järjestelmien välillä. Tämä tapahtuu siirtotiedostojen avulla. Ostolaskut siirtyvät Raindancen reskontraan Rondosta ajastettuna ajona ja Raindance vastaavasti lukee ostolaskut järjestelmään ajastetun toiminnon avulla. Järjestelmien rajapinnoille muodostuu tästä syystä riski. Järjestelmien väliseen tiedonsiirtoon voi syntyä katkos, joka johtaa siihen, että laskuaineistot eivät siirry Raindance -järjestelmään. (Palvelupäällikkö 2019.)

Tiedonsiirrossa syntyneen katkoksen seurauksena voi syntyä tilanne, että maksuaineistoja ei saada luotua eräpäivään mennessä, koska laskut eivät ole katkoksesta johtuen siirtyneet järjestelmään. Katkokset ovat kuitenkin usein nopeasti hoidettavissa yleensä jo saman vuorokauden aikana. (Palvelupäällikkö 2019.) Mikäli tiedonsiirron katkokset ovat satunnaisia, ne eivät vaikuta ostolaskujen erääntymiseen merkittävästi. Kun vielä otetaan huomioon se, että laskut siirtyvät Raindancen laskun hyväksymisen ja reskontraan siirron perusteella, eikä eräpäivän mukaan. Tällöin laskulla on usein vielä maksuaikaa jäljellä reskontraan siirryessä, jolloin päivän katkos tiedonsiirrossa ei ennätä eräännyttää ostolaskua.

Yhtenä merkittävänä riskinä toiminnalle voidaan pitää myös järjestelmän kaatumista, jolloin järjestelmä ei toimi. Tällä on luonnollisesti vaikutusta laajasti ostolaskujen käsittelyyn, sillä mitään määrättyjä toimintoja ei voida suorittaa, jos järjestelmä ei toimi. Tämä johtaa siihen, että työntekijät eivät voi suorittaa heille asetettuja tehtäviä ja laskuja ei voida käsitellä, mikä voi johtaa laskujen erääntymiseen. Lyhytaikaisetkin järjestelmän kaatumiset ovat riski taloudelle sekä resursseille laskujen kasaantumisen seurauksena. Yrityksen olisikin tärkeää suunnitella, mikä olisi pisin siedettävä järjestelmän käyttökatkos (Jordan & Silcock 2006, 135). Sen avulla voitaisiin varautua siihen, että kuinka kauan järjestelmä voi olla toimimatta ennen kriisitilaa (Jordan & Silcock 2006, 135).

5.4 Johtopäätökset

Opinnäytetyön varsinaisena tarkoituksena ei ollut kehittää tämän hetkistä prosessia, vaan kuvata sen tilanne sellaisena kuin se on. Opinnäytetyötä voidaan näin

ollen käyttää jatkossa monipuolisena työkaluna esimerkiksi perehdyttämisen tukena tai kehitystyön pohjana. Yrityksen käytössä oleva toimintamalli mukailee sähköisen taloushallinnon määritelmää, mutta automaation hyödyntäminen laskujen käsittelyssä on vielä vähäistä. Sähköisen taloushallinnon ja automaation lisäämisen avulla yritys voi jatkossa kehittää toimintaansa ostolaskujen käsittelyssä. Tämä näkökulma on mielestäni aiheellinen, kun otetaan huomioon myös automaation vaikutukset manuaalisiin toimenpiteisiin laskujen käsittelyssä, joihin suurin osa tämän hetkisistä riskeistä liittyy.

Riskien osalta tutkimuksen aikana selvisi se, että yrityksessä valtaosa riskeistä on tunnistettu, mutta niiden tulkitsemisesta ja arvioimista voitaisiin jatkossa kehittää. Näiden osalta voitaisiinkin miettiä erilaisia mittareita riskien seuraamiseen tai arvioida minkälaisia vaikutuksia kirjatulla riskeillä jatkossa voi olla. Etenkin manuaalisten riskien vähentämisessä voitaisiin keskittyä samalla kehittämään sähköisen taloushallinnon ratkaisuja, jolloin manuaalisten työvaiheiden riskien poistaminen ja sähköisien toimintamallien tuominen tukisi toisiaan. Tämä johtaisi siihen, että samalla kun manuaaliset riskit vähenevät, sähköinen laskujen käsittely lisääntyy, joka johtaa taas onnistuessaan tehokkuuden parantumiseen.

Manuaalisia riskejä pyritään välttämään tällä hetkellä järjestelmään tehtävillä ehdoilla, jonka avulla voidaan torjua erilaisia virhekirjauksia. Eniten tämä tulee esille tiliöinnissä, johon kirjanpitäjät tekevät yhteystarkastuksia tarpeen tullen. Yhteystarkastuksilla voidaan välttää virheellisten tiliöintikirjausten syntyä. Järjestelmässä on tietysti muitakin sääntöjä, jotka ohjaavat käyttäjää välttämään virheitä ja valtaosa niistä on toteutettu jo järjestelmäntarjoajan toimesta. Luonnollisesti niillä ei kuitenkaan voida karsia läheskään kaikkia manuaalisiin työtehtäviin liittyviä riskejä.

Yhtenä ongelmana toiminnan kehittämiseksi voidaan pitää suurta toimittajamäärää, mikä hankaloittaa yhtenäisen toimintamallin rakentamista laskujen käsittelyssä. Tulevaisuudessa olisikin hyvä pyrkiä siihen, että paperilaskuja lähettävien toimittajien määrä saataisiin pienemmäksi. Tällä hetkellä paperilaskujen käsittelyssä on eniten manuaalisia työvaiheita ja näin ollen myös eniten riskejä. Lisäksi

manuaalisten laskujen käsittelyn automaatiomahdollisuudet ovat heikommat, joka vähentää paperilaskun käsittelyn tehokkuutta entisestään.

Sähköisen taloushallinnon ja riskienhallinnan kehittämisesä yritys voisi keskittyä myös prosessien tarkasteluun laajemmin selvittämällä prosessien päällekkäisyyksiä, prosessiriskien vaikutusta kokonaisuuteen ja koko toimintaa koskevia riskejä. Tätäkin toimintaa voisi kehittää sähköisen taloushallinnon ehdoilla.

6 Pohdinta

6.1 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin yhteistyössä toimeksiantajayrityksen kanssa. Opinnäytetyöhön ostolaskuprosessiin liittyvä aihe valikoitui toimeksiantajan tarpeen sekä minun aiemman osaamiseni pohjalta aiheeseen liittyen. Opinnäytetyökokonaisuus koostuu teoriaosuudesta, jossa käsitellään kirjalähteistä kerättyä tietoa ostolaskuprosessista ja sen eri vaiheista. Lisäksi teoriaosuudessa perehdyttiin prosessin määritelmään sekä prosesseissa esiintyviin riskeihin. Luvussa viisi keskitytään toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessiin sekä siihen liittyviin riskeihin, joihin aineistonhankinta toteutettiin haastattelujen muodossa. Haastattelujen avulla pyrittiin luomaan selkeä kokonaisvaltainen kuva yrityksen ostolaskuprosessista, jonka avulla ostolaskuprosessia pystyttiin kuvailemaan kirjallisesti. Haastattelujen sisällöstä ja niiden purusta on kerrottu tarkemmin luvussa neljä.

Opinnäytetyön toteuttaminen aloitettiin perehtymällä kolmannessa sekä neljännessä luvussa esitettyjen teorian keräämisen ja omaksumisen pohjalta. Teoria antoi valmiudet siihen, miten tutkimus pystytään toteuttamaan sekä tietoperustan sille, miten haastattelujen avulla tietoa voitiin kerätä ja mitkä asiat haastatteluissa olivat oleellista selvittää. Teoriaosuuden hahmotuttua tutkimuksen tekemistä jatkettiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Teemahaastattelu valikoitui haastattelumuodoksi, koska koin että tiedon kerääminen ja sen ymmärtäminen olivat hyödyllisintä suorittaa vapaamuotoisen keskustelun kautta. Vapaamuotoisessa

keskustelussa sekä haastattelija että haastateltava voi täydentää keskustelua sekä muodostaa lisäkysymyksiä aiemman keskustelun pohjalta.

6.2 Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyö saavutti mielestäni sille asetetut tavoitteet hyvin, koska tarkoituksena oli luoda toimeksiantajayritykselle selkeä kuva yrityksen ostolaskuprosessista. Toimeksiantajan toiveena oli, että prosessikuvaus olisi selkeä eikä liian yksityiskohtainen. Onnistuin mielestäni prosessin kuvaamisessa hyvin ja siitä muodostui riittävän kattava. Lisäksi toimeksiantajalla oli tarve selvittää riskipisteet prosessin eri vaiheissa. Riskien tarkastelun osalta opinnäytetyö olisi voinut olla mielestäni hieman laajempi, mutta työhön kirjatut riskit ovat niitä, jotka tutkimuksen aikana nousivat haastatteluissa esille. Opinnäytetyön kokonaisuus vastaa mielestäni sille asetettuja tavoitteita.

6.3 Jatkotutkimukset

Ostolaskuprosessin kuvaamisen seurauksena toimeksiantajayritykselle mahdolliset jatkotutkimusaiheet voisivat liittyä mielestäni esimerkiksi ostolaskuprosessin kehittämiseen. Kehittämistä voitaisiin tarkastella muun muassa tehokkuuden näkökulmasta sekä, sillä mitä automaatoratkaisuja yrityksellä voisi olla tarjolla. Elämme digitaalisen taloushallinnon murroksessa, joten etenkin taloushallintoon keskittyneiden palveluyrityksien tulisi mielestäni pyrkiä tehostamaan taloushallinnon ratkaisuja automaation avulla. Tällöin sen tehokkuutta voitaisiin parantaa. Toisena tutkimusaiheena ostolaskuprosessiin liittyen voisi olla se, minkälaisia vaikutuksia automaatiolla olisi ostolaskuprosessille. Tarkastelu voitaisiin keskittää esimerkiksi siihen, miten se vaikuttaisi nyt prosessissa määritettyihin työtehtäviin ja pienentäisikö se resurssitarvetta ostolaskujen käsittelyn osalta.

Lähteet

- Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- CGI. Hankinnasta maksuun. <https://www.cgi.fi/fi/tuoteratkaisut/rondo/hankinnasta-maksuun>. 6.2.2019.
- CGI. Raindance – talouden- ja toiminnanohjaus. <https://www.cgi.fi/fi/tuoteratkaisut/raindance>. 6.2.2019.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino Oy.
- Gigerenzer, G. 2015. Riskitietoisuus. Suomentanut: Pietiläinen, K. Helsinki: Terra Gognita Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsimäki, R. 2018. Suomalaisesta taloushallinnosta vientituote. Tilisanomat. <https://tilisanomat.fi/kirjanpito/suomalaisesta-taloushallinnosta-vientituote>. 20.11.2018.
- Holopainen, A. Koivu, E. Kuuluvainen, A. Lappalainen, K. Leppiniemi, J. Mikola, M. & Vehmas, K. 2013. Sisäinen tarkastus. Helsinki: Tietosanoma
- Ikäheimo, S. Laitinen, E. Laitinen, T & Puttonen, V. 2014. Yrityksen taloushallinto tänään. Vaasa: Vaasan yritysinformaatio Oy.
- Jordan, E. & Siclock, L. 2006. Strateginen IT-riskien hallinta. Suomentanut: Honkala, S. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Jormakka, K. Koivusalo, K. Lappalainen, J. & Niskanen, M. 2009. Laskenta-toimi. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto. Helsinki: Alma Talent.
- Kiiskinen, S. Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Helsinki: WSOY.
- Kirjanpitäjä. 2019. Nauhoitettu haastattelu 8.1.2019.
- Kurki, M, Lahtinen, M & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Laajalahti, K. 2018. Ostolaskujen käsittelyprosessi. Oulun ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. https://student.karelia.fi/fi/opinnot/oppari/opinnaytetyo_asiakirjakirjasto/Karelia_opinnaytetyon_ohje.pdf. 5.11.2018.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Laki 2006/1233 tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaan käytettäessä. § 5.
- Mäkinen, L & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Niemi, P. 2018. Sisäinen tarkastus käytännössä. Helsinki: Alma Talent.
- Palvelupäällikkö. 2019. Nauhoitettu haastattelu. 17.4.2019.
- Rautanen, K. 2011. Aineettomien riskien hallinta johdon työkaluna. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Suominen, A. 2003. Riskien hallinta. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö. Talous- ja hallintojohtaja. Haastattelu. 12.3.2019.
- Toimistos sihteeri A. Nauhoitettu haastattelu 21.12.2018.
- Toimistos sihteeri B. Nauhoitettu haastattelu 21.12.2018
- Toimistos sihteeri C. Sähköpostikeskustelu. 14.3.2019.

Tuominen, K. 1997. Muutoshallinnan mestari. Helsinki: Suomen Laatuyhdistyksen Koulutus Oy.
Toimeksiantajayritys. 2018. Toimintakatsaus vuodelta 2018.

Toimistosihterin haastattelurunko

Taustatiedot

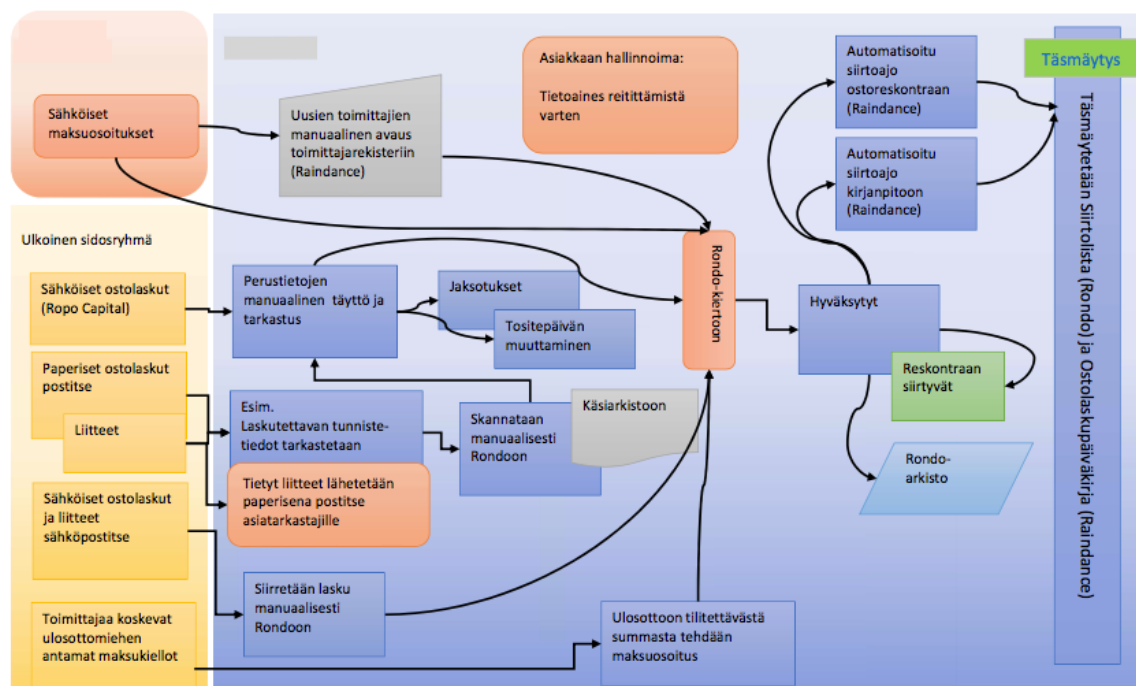
-Esittäytyminen sekä aiheeseen johdattaminen. Haastattelun apuna käytetty aiempaa kuvausta ostolaskuprosessista.

Ostolaskuprosessi

- Mitä työvaiheita ostolaskuprosessissa on ostolaskujen käsittelijöiden osalta ja miten ne käytännössä toteutetaan? Haastattelua viety eteenpäin prosessikuvausten mukaan kohta kohdalta.

- Liittyykö työvaiheisiin riskejä ja minkälaisia ne ovat?

- Miten riskejä on pyritty estämään?



Haastattelussa apuna käytetty prosessikaavio.

Kirjanpitäjän haastattelurunko

Taustatiedot

-Esittäytyminen ja aiheeseen johdattaminen. Haastattelun apuna käytetty kuvausta ostolaskuprosessista.

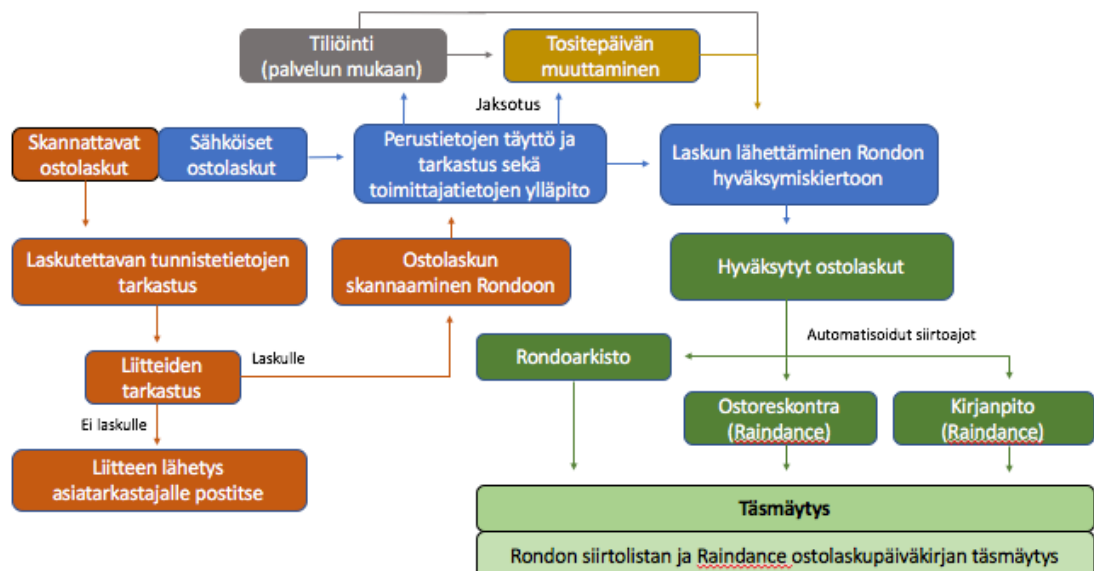
Ostolaskut

-Minkälaisia riskejä prosessissa esiintyy? Kysymyksen apuna on käytetty prosessikuvausta, jonka pohjalta pohdimme riskejä eri työvaiheissa.

-Miten virheelliset tiliöinnit korjataan ja millaisia tapaukset useimmiten ovat?

-Miten virheellisiä tiliöintejä pyritään estämään?

-Miten ostolaskujen täsmäytykset toteutetaan, esiintyykö niissä ongelmia ja mistä ne ovat johtuneet?



Haastattelun apuna käytetty prosessikuvaus.

Palvelupäällikön haastattelurunko

Taustatiedot

- Esittäytyminen sekä aiheeseen johdattaminen. Pohjustettu keskustelua kertomalla opinnäytetyön aiheesta

Järjestelmäriskit

- Palvelupäällikölle pidetyssä haastattelussa pyritään selvittämään Rondo- ja Raindance -järjestelmiin liittyviä järjestelmäriskejä
- Keskustelua lähdetty viemään eteenpäin kysymyksillä millaisia järjestelmäriskejä Rondossa ja Raindancessa on esiintynyt ja mitä muita riskejä järjestelmässä on tunnistettu