LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU

Sähkölaskutusprosessin kehittäminen Case: Sähköyhtiö Oy

. . . . . .

Laiho, Tiina
Pursiainen, Jenni

2009 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Sähkölaskutusprosessin kehittäminen
Case: Sähköyhtiö Oy

Tiina Laiho
Jenni Pursiainen
Liiketalouden ko.
Opinnäytetyö
Tammikuu 2009

Laurea-ammattikorkeakoulu **Tiivistelmä**
Laurea Kerava
Liiketalouden koulutusohjelma
Talouden ohjaus ja kehittäminen

Tiina Laiho ja Jenni Pursiainen

Sähkölaskutusprosessin kehittäminen Case: Sähköyhtiö Oy

Vuosi 2009 Sivumäärä 53

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Sähköyhtiö Oy:n myyntilaskutusprosessiin, eli sähkölaskutusprosessiin liittyviä, kehittämistä vaativia toimintoja sekä etsiä uusia ratkaisuja prosessin kustannusten vähentämiseksi. Erityishuomiota tutkimuksessa saivat työn tilaajan toivomuksesta hyvityslasku- ja asiakaspalautusprosessit.

Tavoitteena oli löytää uusia toimintatapoja, joilla sähkölaskutusprosessi saataisiin sujuvammaksi ja kustannustehokkaammaksi. Myös asiakkaiden tyytyväisyys ja työn mielekkyyden parantaminen olivat kriittisinä arvioinnin kohteina.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostui pääosin prosessijohtamisesta ja sen koulukunnista, prosessien kuvaamisesta ja liiketoimintaprosessien parantamisesta. Tutkimuksessa hyödynnettiin lisäksi Tiina Laiholta, toiselta opinnäytetyön tekijältä, saatuja olemassa olevia tietoja prosesseista käytännössä työsuhteen vuoksi. Myös yrityksen henkilöstön haastatteluja käytettiin prosessikuvauksissa.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että kehitettävää ilmeni sekä hyvityslaskuprosessissa, että asiakaspalautusprosessissa. Hyvityslaskuprosessin osalta olennaisin kehitysehdotus oli kokonaisen toiminnon poistaminen tai vähintään sen virtaviivaistaminen. Asiakaspalautusprosessiin esitimme puolestaan kokonaan uutta toimintatapaa, joka parantaisi koko sähkölaskutusprosessin toimintaa.

Prosessit, Kehittäminen, Laskutus

Laurea University of Aplied Sciences **Abstract**
Laurea Kerava
Business Management
Control Development of Financial Management

Tiina Laiho and Jenni Pursiainen

Improving the Invoicing Process of Electricity. Case: Sähköyhtiö Oy

Year 2009 Pages 53

The purpose of this thesis was to search for activities in Sähköyhtiö Oy's invoicing process for electricity sales which required development and to discover new methods in order to lower the costs in the process. Special attention was given to credit note process and customer refund process by the wishes of the Sähköyhtiö Oy.

The aim was to find new ways to make the processes more fluent and more cost effective. Customer satisfaction and the improvement of the meaningfulness of work were also under critical evaluation.

The research was carried out by using theoretical information about processes in general and the knowledge of the processes in the company provided by Tiina Laiho, one of the students making this thesis. The processes were described by using the existing knowledge and the information gathered from interviews of various people in Sähköyhtiö Oy.

The results of this thesis showed that both the credit note process and the customer refund process had functions that could be improved. The most relevant development proposal in the credit note process was to eliminate a whole function or at least to rationalize the process by streamlining the actions. The study in the customer refund process revealed a result where the primary proposal was a whole new procedure in order to improve the invoicing process of electricity.

Processes, Development, Invoicing

Sisällys

1 Johdanto 6
1.1 Työn tilaajan esittely 6
1.2 Aiheen rajaus ja näkökulman valinta 7
1.3 Teoreettinen viitekehys ja tutkimusongelma 7
1.4 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tavoitteet 8
2 Prosessilähtöinen toiminta 9
2.1 Prosessijohtamisen keskeiset koulukunnat 9
2.2 Liiketoiminnan tärkeät prosessit 10
2.3 Prosessien kuvaaminen ja analysointi 10
2.4 Prosessiajattelun jalkauttaminen 12
3 Sähkölaskutusprosessi 13
3.1 Sähkölaskutusprosessin kulku 14
3.2 Massalaskutusprosessi 16
3.2.1 Massalaskutusprosessin käsitteitä 16
3.2.2 Massalaskutusprosessin kulku 17
3.2.3 Massalaskujen tekeminen 18
3.2.4 Yksittäisten laskujen tekeminen ja peruminen 20
3.3 Hyvityslaskuprosessi 21
3.3.1 Prosessikuvauksessa käytettäviä käsitteitä 21
3.3.2 Hyvityslaskuprosessin perusteet 21
3.3.3 Hyvityslaskutusprosessin kulku 22
3.3.4 Hyvityslaskuluettelo 23
3.3.5 Hyvityslaskuaineisto 25
3.3.6 Hyvityslaskuprosessin kustannukset 27
3.4 Suorituskäsittelyprosessi 29
3.5 Asiakaspalautusprosessi 32
3.5.1 Kertalaskutuksen perusteet 33
3.5.2 Asiakaspalautusprosessin kulku 33
4 Sähkölaskutusprosessin kehittäminen 35
4.1 Business Process Re-engineering 35
4.2 Digitaalisuus taloushallinnon prosesseissa 36
4.3 Työn mielekkyys 37
5 Tutkimuksen tulokset ja niiden analysointi 37
5.1 Hyvityslaskuprosessin kehittäminen 37
5.1.1 Hyvityslaskuluettelon käsittely 37
5.1.2 Hyvityslaskuaineisto –ehdotus 39
5.1.3 Hyvityslaskujen tekstirivit 40

5.1.4 Poistettavan hyvityksen palauttaminen 41
5.1.5 Tilinumeroiden ilmoituskanavien hyödyntäminen 41
5.1.6 Hyvityslaskuprosessin välittömät kustannukset 42
5.2 Asiakaspalautusprosessin kehittäminen 44
6 Yhteenveto 47
Lähteet 48
Kuvat... 49
Liitteet 50
Liite 1. Vuoden 2007 hyvityslaskuaineistot euroina 50
Liite 2. Vuoden 2007 hyvityslaskuaineistot kappalemäärittäin 52

1 Johdanto

Opinnäytetyön aihe sai alkunsa siitä, että hyvityslaskujen ulosmaksusta aiheutuvia tarpeettomia kustannuksia haluttiin vähentää kohdeyrityksessämme Sähköyhtiö Oy:ssä. Alun perin tutkimuksessa oli tarkoitus keskittyä pelkästään hyvityslaskuprosessiin ja sen kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Tilannetta lähemmin tarkasteltuamme ja toimeksiantajan kanssa keskusteltuamme päädyimme laajentamaan tutkimuksen koskemaan yleisesti koko sähkölaskutusprosessia. Sähkölaskutusprosessi on myyntilaskutusprosessi, joka kuuluu yrityksen yhteen ydinprosessiin, eli sähkön tuotantoon ja sen myyntiin. Ajatus laajemmasta sähkölaskutusprosessin kehittämistutkimuksesta syntyi meneillään olevasta asiakastietojärjestelmän uusimishankkeesta.

1.1 Työn tilaajan esittely

Työn tilaaja on energiayhtiö, josta käytetään tutkimuksen yhteydessä nimeä Sähköyhtiö Oy anonymiteettisuojan vuoksi. Tästä syystä emme voi käyttää yrityksen tunnuslukuja esittelyssä ollenkaan, sillä tunnuslukujen perusteella yhtiö voisi paljastua.

Sähköyhtiö Oy on konserni, joka muodostuu tytäryhtiöstä ja osakkuusyhtiöistä. Sähköyhtiö Oy on kunnallisessa omistuksessa. Yhtiön ydinprosessit ovat tuottaa ja myydä sähköä ja kaukolämpöä sekä kuluttajille että yrityksille. Lisäksi Sähköyhtiö tarjoaa maakaasua teollisuuden käyttöön. Yhtiön markkina-alue on koko Suomi.

Sähköyhtiö Oy:n keskeisimmät toimintaa ohjaavat seikat ovat ympäristövastuullisuus ja asiakaskeskeisyys. Kaikki yhtiön päämäärät korostavat vastuullisuutta. Vastuullinen toiminta puolestaan perustuu yhtiön työkulttuuriin ja arvoihin, joita ovat kannattavuus, palveluhenkisyys, osaaminen ja ympäristövastuullisuus. Nämä näkyvät myös konsernin käytännön toiminnassa, sillä kaikki siihen liittyvät suunnitelmat ja toimenpiteet sisältyvät johtamisen järjestelmään. Yhtiöllä onkin ollut käytössä jo yhdeksän vuoden ajan ISO 14001 –ympäristöjärjestelmä, joka kertoo esimerkiksi sen, että yhtiö ottaa tosissaan ympäristövastuullisuuden.

Sähköyhtiö Oy on menestyvä ja taloudellisesti kannattava energiakonserni. Yrityksellä on useita erilaisia valtteja markkinataloudessa. Sen kannattavuus yltää alan parhaiden tasolle, yrityksen energianhankinta on monipuolista, energian toimitus on luotettavaa ja sen asiakaspalvelu on sujuvaa. Yhtiöllä on myös tehokkaasti toimivat sisäiset prosessit sekä osaava ja hyvin hoidettu organisaatio.

1.2 Aiheen rajaus ja näkökulman valinta

Sähköyhtiö Oy:ssä on sähkölaskutusprosessin lisäksi myös muita myyntilaskutusprosesseja, kuten kaukolämpö ja maakaasu. Vain yhteen myyntilaskutusprosessiin keskittyminen mahdollistaa syvällisen prosessin tutkimisen. Kaikki myyntilaskutusprosessit ovat laajoja kokonaisuuksia, joista jokainen voisi olla oma opinnäytetyön aihe. Samaan opinnäytetyöhön kaikkien myyntilaskutusprosessien sisällyttäminen jättäisi tutkimuksen liian pintapuoliseksi, mikä ei toisi lainkaan lisäarvoa toimeksiantajalle.

Sähkölaskutusprosessin alkuvaihe on melko pitkälti automatisoitu kokonaisuus. Koko prosessin kuvaamisen avulla pystymme tutkimaan, onko prosessin alkuvaiheessa kehitystarpeita. Pääpaino tutkimuksessa on kuitenkin kahdessa aliprosessissa: hyvityslaskuprosessissa sekä asiakaspalautusprosessissa. Prosessia tutkittaessa keskitytään aliprosessien sujuvuuteen, kustannustehokkuuteen, työn mielekkyyteen sekä asiakaslähtöisyyteen.

Tutkimuksessa otetaan mukaan sekä yksityis- että yritysasiakkaat, koska suurin ero asiakasryhmittäin on laskutusperusteiden syöttövaiheessa. Tutkimuksessa ei kuitenkaan laskutusperusteiden syöttövaiheeseen keskitytä, joten asiakastyyppi ei ole tutkimuksen kannalta merkityksellinen.

1.3 Teoreettinen viitekehys ja tutkimusongelma

Tutkimuksessa nojaudumme yrityksen liiketoiminnan prosesseja käsittelevään kirjallisuuteen, tehtäviin haastatteluihin, tilaajayhtiön omiin kotisivuihin, aihetta koskevaan lainsäädäntöön sekä vuoden 2007 hyvityslaskuaineistoihin, jotka koostuvat koko vuoden aikana maksetuista hyvityksistä

Prosessien kuvaamisen kautta pyrimme löytämään mahdollisimman kustannustehokkaita sekä vähemmän resursseja rasittavia uusia toimintamalleja. Kustannustehokkuuden ja resurssien käytön lisäksi kiinnitämme huomiota myös työn mielekkyyteen sekä prosessien asiakaslähtöisyyteen. Varsinainen tutkimusongelma on siis seuraava: Millä keinoilla Sähköyhtiö Oy pystyisi parantamaan sähkölaskutusprosessia? Onko tällaisia keinoja olemassa vai toimiiko Sähköyhtiö parhaalla mahdollisella tavalla?

1.4 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tavoitteet

Prosessit kuvataan hyödyntämällä jo olemassa olevia tietoja prosessien kulusta sekä haastattelemalla laskutuksen henkilökuntaa puuttuvien tietojen saamiseksi. Jo olemassa oleva tieto on peräisin tutkimuksen toiselta tekijältä, Tiina Laiholta, joka työskentelee kyseisessä yrityksessä. Tarvittaessa kyselemme tietoja myös kirjanpito-osastolta, mutta luultavimmin myyntireskontrasta saatavat kirjanpidolliset tiedot riittävät prosessin kuvaamiseen, koska saatavaja rahatilien käsittely ja täsmäytys tapahtuu myyntireskontrassa sekä osittain myös laskutuksessa. Teoreettista tietoa yrityksen prosesseista ja erityisesti laskutusprosesseista pyrimme keräämään kirjallisuudesta ja Internet-lähteistä.

Tutkimuksen tarkoitus on löytää uusia ratkaisuja muun muassa myyntilaskutusprosessin kustannusten vähentämistä varten ja laskutusprosesseihin liittyvien toimintojen parantamiseksi. Tutkimuksen tavoitteena on

- vähentää sekä välittömiä että välillisiä kustannuksia pyrkimällä löytämään uusia tapoja prosessien kulkuun ja toimintatapoihin,
- löytää uusia ratkaisuja prosessien järkeistämiseksi
- selvittää prosessin muutostarpeet ennen uuden asiakastietojärjestelmän tuotantoon siirtämistä.
- löytää uusia ajatus- ja toimintamalleja sekä nykyisen asiakastietojärjestelmän aikaiseen toimintaan että uuden asiakastietojärjestelmän kehittämisvaiheeseen
- tutkia ja kehittää työn mielekkyyttä
- parantaa asiakaslähtöisyyttä toiminnassa

Asiakastietojärjestelmän toimittajan valintaprosessi on tutkimuksen aloitushetkellä vielä kesken. Valinnan jälkeen alkaa järjestelmän kehittämisprosessi tuotantokäyttöä varten. Kehittämisvaiheessa Sähköyhtiö Oy:n on helppo asettaa vaatimuksia prosessien toimivuudelle ja erilaisille uusille tarpeille, sillä järjestelmän ollessa jo käytössä erilaiset muutostyöt ovat kustannuksiltaan huomattavasti kalliimpia. Näin ollen meillä on paremmat mahdollisuudet hahmotella uusia toimintamalleja, vaikka tiedossa olisikin, ettei kyseinen toimintamalli ole mahdollinen nykyisessä asiakastietojärjestelmässä.

2 Prosessilähtöinen toiminta

2.1 Prosessijohtamisen keskeiset koulukunnat

Prosessijohtaminen tarkoittaa sitä, että organisaatiossa pyritään tunnistamaan ja kehittämään menestyksen kannalta kriittisiä toimintoja, eli liiketoimintaprosesseja. Prosessijohtaminen kohdistuu etenkin toimintaan. Tässä perusajatus on se, että suorituskyvyn syntyessä prosesseista, tulee toimintaa muuttaa niin, että suorituskyky paranee. Keskeisimmät koulukunnat, joita hyödynnetään ydinprosessien uudistamisessa, ovat

- toimintojohtaminen (ABM, Activity Based Management), joka keskittyy selvittämään prosessien kustannuksia ja vaikuttamaan niihin,
- aikaan perustuva johtaminen (TBM, Time Based Management) jossa aika on kriittinen tekijä. TBM pyrkii hyödyntämään ajan mahdollisimman tehokkaasti asiakaslähtöisesti, eli läpimenoajat ovat tärkeä huomion kohde.
- laatujohtaminen (TQM, TOtal Quality Management), jossa laadulliset näkökulmat, kuten tuotteiden toimitusvarmuus, toimitusaika sekä asiakaspalvelu, ovat muutoksen kohteena,
- tarjontaketjun hallinta (Supply Chain Management), joka tarkoittaa tavara- ja tietovirtojen ohjausta koko ketjussa, joka alkaa raaka-ainetoimittajasta ja jatkuu aina lopulliseen asiakkaaseen asti,
- kevyt ja joustava toimintatapa (Lean Management), joka pyrkii tuottamaan asiakkaalle mahdollisimman paljon lisäarvoa mahdollisimman vähillä resursseilla ja
- liiketoimintaprosessien uudelleensuunnittelu (BPR, Business Process Re-engineering), jossa on kysymys radikaaleista muutoksista yrityksen liiketoimintaprosesseissa uusinta teknologiaa hyödyntämällä.

(Hannus 2003, 131–247.)

Kaikilla näillä johtamisen malleilla on muutamista pintapuolisista eroista huolimatta samat tavoitteet keskenään sekä yleisten johtamisen tavoitteiden kanssa:

- Hyvä taloudellinen tulos
- Asiakkaiden tyytyväisyys
- Korkea tuottavuus
- Oman henkilöstön tuottavuus

Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tarvittavat keinot ovat niitä, jotka eroavat tavanomaisista johtamisen malleista. Prosessijohtaminen keskittyy nopeuteen ja joustavuuteen, kun aikai-

semmin kustannustehokkuutta pidettiin tärkeänä. Organisaation menettelytapojen ja tiimien kehittämistä pidetään nyt tärkeänä. Myös asiakkaat ja toimittajat ovat löytäneet uudet paikat yhteistyökumppaneina. Suurin ja merkittävin muutos ajattelutavassa on kuitenkin se, että tulosyksikkökeskeisen työnjaon ja toiminnan kehittämisen tilalle on tullut organisaatiorajojen ylittäviä toimintaketjujen eli prosessien hahmottaminen. Tavoitteena on määritellä, kuvata ja kehittää organisaation liiketoiminnan kannalta tärkeät toiminnot.
(Laamanen & Tinnilä 2002, 9-14.)

2.2 Liiketoiminnan tärkeät prosessit

Ydinprosessi

Ydinprosesseja ovat sellaiset prosessit organisaatiossa, jotka ovat menestyksen kannalta kriittisiä. Näitä voidaan kutsua myös nimillä pääprosessi tai avainprosessi. Ydinprosessi tuottaa aina arvoa ulkoiselle asiakkaalle. Prosessien tuotteet ja palvelut kohdistetaan aina ulkoiselle asiakkaalle. (Laamanen & Tinnilä 2002, 61–63.)

Tukiprosessi

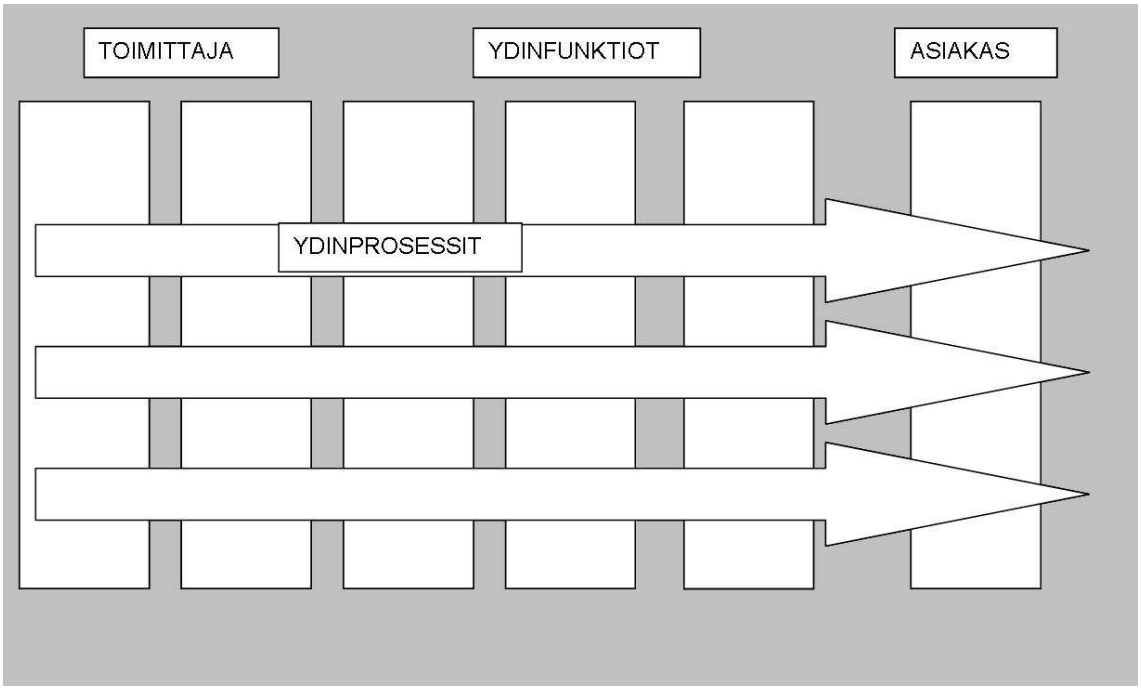
Tukiprosessilla tarkoitetaan sellaisia prosesseja organisaatiossa, joita ilman se ei voisi toimia, jotka eivät kuitenkaan suoraan tuota asiakkaille lisäarvoa. Prosessit ainoastaan luovat edellytyksiä ydinprosesseille. Esimerkkinä tukiprosessista on rahoituksen suunnittelu. (Laamanen & Tinnilä 2002, 61–63.)

Aliprosessi

Aliprosessin käsitettä käytetään silloin, kun ydinprosessi on liian laaja kuvaamaan kokonaisuutta. Ydinprosessi voidaan siis tarvittaessa pilkkoa aliprosesseihin. Esimerkiksi jos ydinprosessi on laskutusprosessi, aliprosessi on hyvityslaskuprosessi. Tästä voidaan käyttää myös nimeä osaprosessi. (Laamanen & Tinnilä 2002, 61.)

2.3 Prosessien kuvaaminen ja analysointi

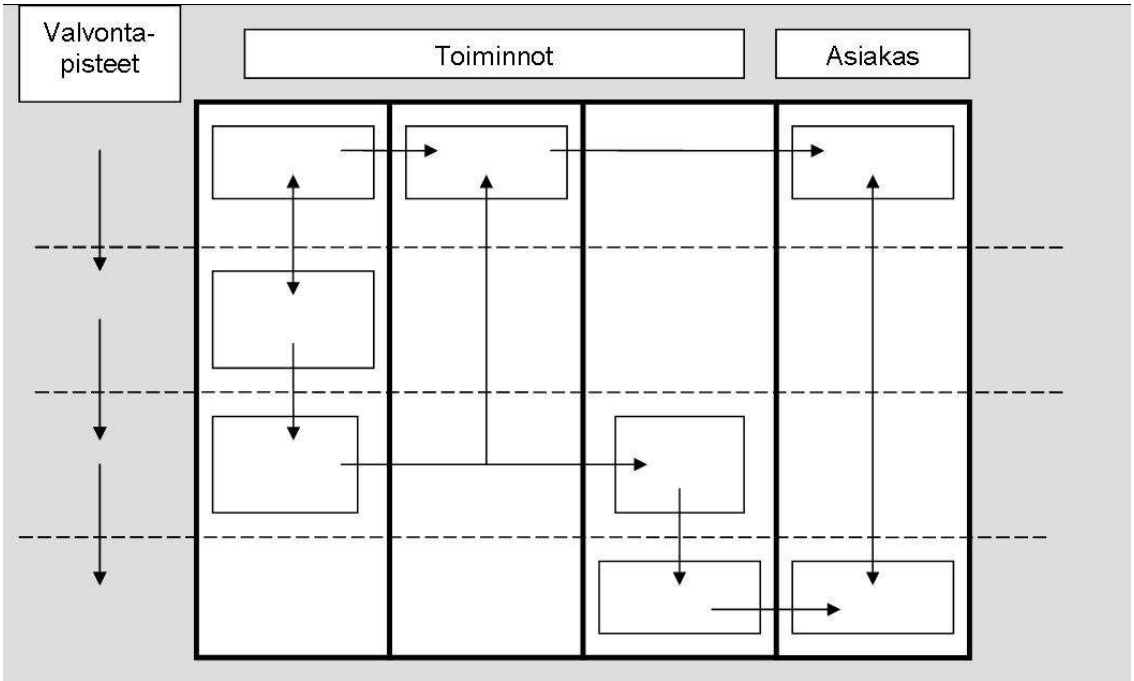
Prosessien kuvaaminen tapahtuu yleensä melko karkealla tasolla niin sanotun prosessikartan avulla. Prosessikartan avulla selvitetään yrityksen ja sen sidosryhmien esimerkiksi asiakkaiden alihankkijoiden ja jälleenmyyjien väliset ydinfunktiot. Kartassa voidaan kuvata yksi tai useampi ydinprosessi keskeisten toimintojen sekä tieto- ja materiaalivirtojen muodossa. Kuvassa 1. on kuvattu Hannuksen prosessijohtamisen teoksen mukaan prosessikartan karkea kuvaus.



Kuva 1: Prosessikartan periaate (Hannus 2003, 44.)

Kun toimintaa lähdetään uudistamaan, prosessikartta on tärkeä työkalu. Ongelmien lähtökohta on yleensä funktioiden rajapinnoissa ja juuri tällaisesta mallista johdettu oikea kartta tuo rajapinnat selvästi esille ja korostaa asiakastyytyväisyydestä lähtöisin olevaa toiminnan ohjausta. (Hannus 2003, 41-46.)

Prosesseja voi kuvata myös prosessikaavion eli vuokaavion avulla. Tässä työssä olemme käyttäneet suurimmaksi osaksi vuokaavion mukaista mallinnusta, joka mielestämme soveltui paremmin kuvattaviin prosesseihin kuin prosessikartan malli. Kuvassa 2 on kuvitellun prosessin kuvaus prosessikaavion avulla.



Kuva 2: Prosessikaavion periaate

Toimintaprosesseja voidaan tarkastella kolmella eri tasolla, jotka on mainittu jo aikaisemmin kappaleessa Liiketoiminnan tärkeät prosessit. Nämä olivat ydinprosessi, tukiprosessi sekä aliprosessi. Nämä muodostavat yhdessä yhteenkuuluvien toimintojen ryhmän, joiden avulla hallitaan liiketoiminnan resursseja. Toiminto muodostuu erilaisista tehtävistä, jotka muuttavat panokset tuotokseksi. Prosessin käyntiin saamiseksi tarvitaan myös liipaisin, joka laukaisee toiminnon suorituksen. Liipaisin voi olla esimerkiksi tarjouspyyntö, joka laukaisee tarjousprosessin. Jotta prosessi etenee, se tarvitsee resursseja, esimerkiksi työpanosta, liiketiloja, rahoitusta ja kuljetusvälineitä riippuen siitä, mistä prosessista on kyse. (Hannus 2003, 47–49.)

2.4 Prosessiajattelun jalkauttaminen

Prosessijohtaminen ei ole pelkästään prosessien määrittelyä tai niiden kuvaamista. Prosessien tulee kuitenkin olla kuvattu ja määritelty riittävän selkeästi, jotta ne pystyvät toimimaan työkaluina itse johtamiselle. Tarkemmin sanottuna prosessikuvaukset ovat toiminnan kehittämisen ja toimeenpanon väline. Niiden avulla on helpompaa lähteä esittelemään prosessiajattelua sidosryhmille sekä selkeyttää ajatuksia prosessiajattelusta. (Virtanen & Wennberg 2005, 113–114.)

Organisaatiossa jokaisella jäsenellä tulee olla riittävän selkeä ja oikea kuva yrityksen tavoitetilasta ja siitä millä keinoilla tähän tilaan voi päästä. Kuvaamisen jälkeen toimeenpanovaiheessa onkin huomioitava se, millä eri tavoilla prosesseja esitetään eri sidosryhmille. Tavoite-

tilan tulee olla jokaiselle henkilökohtaisesti tavoittelemisen arvoinen, muuten henkilöstön sitouttaminen muutoksiin ei onnistu riittävän hyvin. Esimerkkinä teollisen alan yritys, jossa tehtaan työmiehet eivät varmasti ymmärrä hienoja sanoja ja kaavioita samalla tavalla kuin johtoportaan ihmiset. On pyrittävä selkeyttämään prosessiajattelun ydin kaikille heille sopivalla tavalla. (Martola & Santala 1997, 12–13.)

Liiketoimintaprosesseja on jatkuvasti uudistettava ja muokattava. Tarve uusiin toimintatapoihin voi johtua ulkoisista tai sisäisistä tekijöistä. Usein esimerkiksi kannattavuus on sellainen ongelma, joka aiheuttaa organisaatiossa muutospaineen. Sisäisistä tekijöistä esimerkiksi tietojärjestelmien uudistaminen on hyvin yleinen muutoksen kohde. Yritysten onkin pystyttävä reagoimaan tällaisiin asioihin nopeammin ja tehokkaammin kuin muut liiketoimintaympäristössä, muuten ne hyvin todennäköisesti kohtaavat ongelmia markkinoilla. (Martola & Santala 1997, 12–16.)

Sähköyhtiö Oy:ssä muutospaine kohdistuu juuri kannattavuuteen ja tehokkuuteen. Organisaatiossa on huomattu, ettei taloushallinnon laskutusprosessi ole niin hyvä kuin sen pitäisi olla tai se voisi olla. Opinnäytetyössämme keskitymme selvittämään, millä tavalla laskutusprosessia tai sen aliprosesseja voisi parantaa.

3 Sähkölaskutusprosessi

Tämän työn varsinainen tutkimuksen kohde on yrityksen myyntilaskuprosessi eli sähkölaskutusprosessi. Prosessi kattaa kaikki vaiheet myyntitilauksesta alkaen aina suorituksen saamiseen ja pääkirjanpidon kirjauksiin. Pääkirjanpito toimii yhdistävänä tekijänä myyntilaskuprosessin ja muiden yrityksen taloushallinnon prosessien välillä. (Lahti & Salminen 2008, 16.)

Myyntilaskuprosessissa on helposti tunnistettavat prosessin alku ja loppu sekä mahdolliset eri vaiheet. Prosessin voi yleisesti jaotella neljään keskeiseen vaiheeseen; laskun laatiminen, laskun lähettäminen, laskun arkistointi ja myyntireskontra, joka sisältää suorituksen kuittauksen ja mahdolliset perintätoimet. (Lahti & Salminen 2008, 16, 74.)

Kuvassa 3 on kuvattu Sähköyhtiö Oy:ssä olevat kolme erilaista myyntilaskutusprosessia: sähkölaskutus, kertalaskutus sekä lämpölaskutus. Kaikissa näissä on myyntilaskuprosessille tunnusomaisia merkkejä, jotka ilmenevät myöhemmin kuvattavissa yksityiskohtaisissa prosessikuvauksissa. Tutkimuksen olemme rajanneet sähkölaskutusprosessiin. Kertalaskutus- sekä kaukolämpölaskutusprosessin, johon sisältyy myös maakaasun myynti, jätämme tutkimuksen ulkopuolelle. Prosessikuvauksessa ei eritellä erikseen yksityis- ja yritysasiakkaita.

Kuva 3: Sähköyhtiö Oy:n myyntilaskutusprosessit

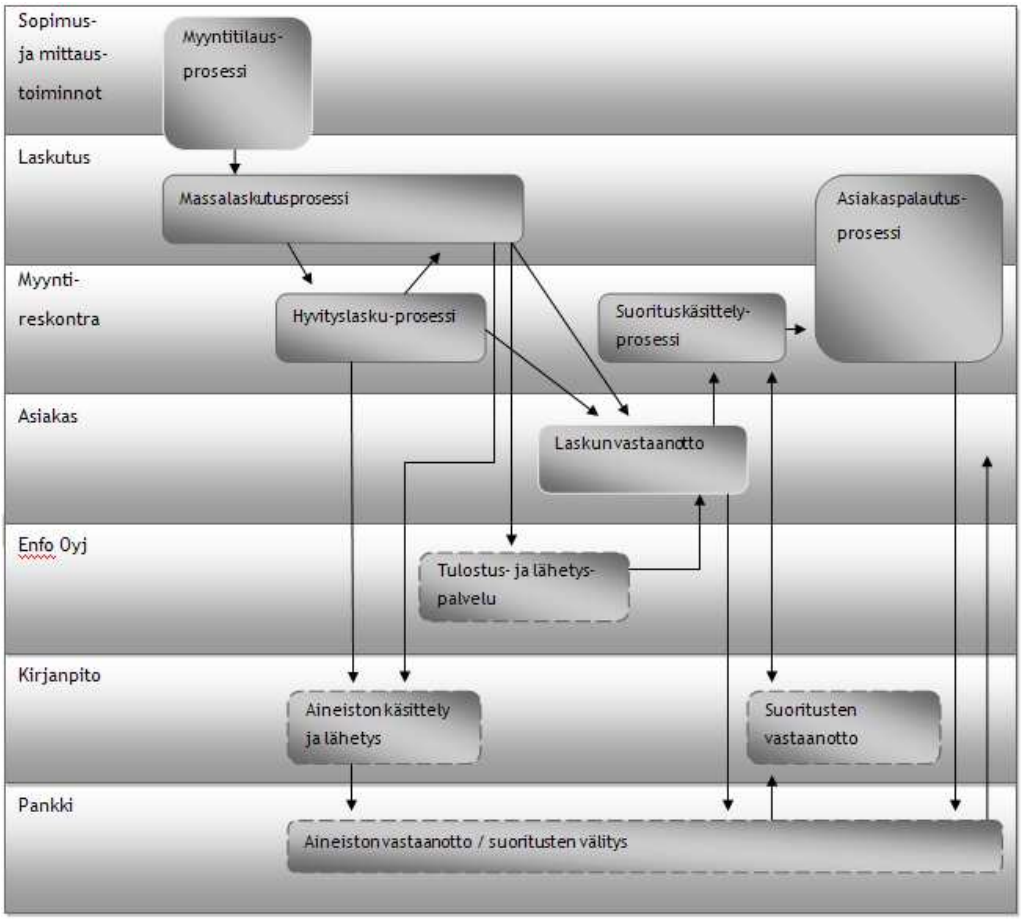
Sähkölaskutusprosessin edellytyksenä on, että laskutusperusteet ovat kunnossa. Laskutusperusteilla tarkoitetaan myyntitilausprosessia eli sopimuksen tilauksesta sen tekemiseen järjestelmään sekä laskutettavien todellisten tai arvioitujen kulutusten viemistä järjestelmään. Kuvatessamme prosessia käsittelemme myyntitilausprosessia yhtenä kokonaisuutena, koska työn tarkoituksena ei ole tutkia ja kehittää siihen liittyviä toimenpiteitä. Myyntitilausprosessi on erittäin laaja kokonaisuus, joka sisältää monenlaisia ongelmia sopimusteknisistä ongelmista mittausteknisiin ongelmiin.

3.1 Sähkölaskutusprosessin kulku

Sähkölaskuprosessi voidaan jaotella viiteen eri päävaiheeseen, joista neljä on oleellisia tämän tutkimuksen kannalta. Nämä vaiheet ovat:

- (Myyntitilausprosessi)
- Massalaskutusprosessi (laskujen tekeminen ja lähetys)
- Hyvityslaskuprosessi (asiakkaiden hyvitysten käsittely ja palautus)
- Suorituskäsittelyprosessi (suoritusten selvitys ja kirjaaminen)
- Asiakaspalautusprosessi (virheellisten suoritusten palautus)

Kuvassa 4 on esitetty kaikki prosessiin liittyvät tukiprosessit, jotka on tarpeellista tuoda esille kokonaisuuden hahmottamiseksi. Tukiprosessit on kuvauksessa katkoviivoitetuissa laatikoissa.



Kuva 4: Sähkölaskutuprosessi

Laskujen tekemisen edellytys on, että myyntitilausprosessi on valmis. Myyntitilausprosessia seuraa massalaskutusprosessi, jonka tarkoitus on muodostaa ja lähettää sähkölaskut asiakkaille sekä huolehtia niiden oikeellisuudesta ja korjata mahdolliset virhetilanteet. Sähkölaskuilla tarkoitetaan sekä veloitus- että hyvityslaskuja. Massalaskutusprosessin tarkoitus on myös muodostaa ja lähettää suoraveloitus- sekä e-laskuaineistot. Hyvityslaskuprosessin tehtävänä on puolestaan hoitaa hyvitysten ulosmaksun valvonta, maksatus ja kuittauksista tiedottaminen asiakkaille.

Massalaskutus- ja hyvityslaskuprosessi päättyy suorituskäsittelyprosessiin. Suorituskäsittelyprosessissa vastaanotetaan asiakkaiden maksut, huolehditaan kirjauksista sekä niiden oikeellisuudesta, selvitetään virheelliset suoritukset ja siirretään suoritukset kirjanpitoon. Suorituskäsittelyprosessia seuraa asiakaspalautusprosessi, minkä kautta palautetaan muun muassa asiakkaiden maksamat liikasuoritukset.

Edellä mainittuja prosesseja avustavia tukiprosesseja ovat Enfo Oyj:n tulostus- ja arkistointipalvelu sekä kirjanpidon aineistojen välitys- ja nouto- sekä hyvitysten ja asiakaspalautusten

maksatuspalvelut. Pankit toimivat suoritusten välittäjinä asiakkaan ja Sähköyhtiö Oy:n välillä. Enfo Oyj on yrityksille ja yhteisöille tietotekniikkapalveluja tarjoava yritys, joka toimii sekä Suomessa, Ruotsissa että Venäjällä. Enfo Oyj:n kanssa Sähköyhtiö Oy:llä on muun muassa laskujen tulostuspalvelu- ja arkistointisopimus.

Laskutusprosessin alkuosa on jo tässä vaiheessa kehitetty melko pitkälle, joten pidämme todennäköisenä, ettemme löydä uusia kehitysehdotuksia prosessin alkuvaiheelle. Kuvaamme kuitenkin tarkasti koko prosessin, jotta voimme huomata mahdolliset kehitystarpeet tarvittaessa myös prosessin alkupäässä.

Esimerkiksi hyvityslaskuprosessin osalta tiedossa on jo, että palautuksista aiheutuu Sähköyhtiö Oy:lle liikaa kustannuksia ja muun muassa niihin pyrimme löytämään parempia ratkaisuja. Veloituslaskujen osalta tiedossamme on, että manuaalista työtä tehdään melko paljon prosessin loppupäässä. Kyseisten toimintojen automatisointi tai muu järkeistäminen vapauttaa resursseja muihin tarpeisiin ja vähentää sitä kautta laskutusprosessin kustannuksia.

3.2 Massalaskutusprosessi

3.2.1 Massalaskutusprosessin käsitteitä

Massalaskutusprosessin kuvauksessa käytettyjä käsitteitä ovat:

Edi-laskutus

Edi-laskutus on läpilaskutuksen laskutustapa energiayhtiöiden välisessä sähköisessä laskutuksessa. Läpilaskutuksella tarkoitetaan tilannetta, jossa sähkön myyntiyhtiö laskuttaa sähköverkkoyhtiön puolesta siirtomaksut asiakkaalta.

Erätyö

Tapahtumaketju, joka käynnistetään suorittamaan määriteltyjä toimenpiteitä. Asiakastietojärjestelmästä löytyy paljon erityylisiä erätöitä, jotka on määritelty suorittamaan tietyt toimenpiteet käyttäjän antamien asetusten ja määrittelyjen perusteella.

Laskutusperuste

Laskutusperuste voi olla arvioitu kulutusennuste, todellisiin mittarinlukemiin perustuva laskutettava kWh-määrä, muut laskutettavat tapahtumat, kuten erilaiset palvelumaksut, huomautusmaksut ja työveloitukset.

Nippusopimus

Nippusopimuksella yhdistetään asiakkaan useampi sopimus siten, että asiakas voi maksaa sopimusten laskut yhdellä laskulla. Niputustyyppejä on kaksi erilaista: Koontilasku ja Yhteislasku. Koontilasku voidaan tehdä, jos asiakkaalla on vähintään kahteen eri osoitteeseen sähkö-, siirto- tai myyntisopimus. Koontilasku-tyyppisen nippusopimuksen avulla asiakkaalle voidaan muodostaa sopimuskohtaisten laskujen lisäksi yksi koontilasku, joka sisältää kaikki nippusopimuksella yhteen liitettyjen sopimusten laskut. Yhteislasku-tyyppisen nippusopimuksen avulla voidaan yhdistää asiakkaan saman osoitteen sopimukset yhdelle laskulle niin, että asiakas pystyy maksamaan molemmat kulut samalla kertaa ja asiakkaalle näkymä laskulla on sellainen kuin se olisi silloin, jos hänellä olisi vain yksi sopimus.

3.2.2 Massalaskutusprosessin kulku

Massalaskutusprosessin tarkoituksena on tehdä ja lähettää asiakkaille sähkölaskut. Prosessin vastuulla on myös sähkölaskujen oikeellisuuden valvominen ja mahdollisten virheiden korjaaminen. Massalaskutuksessa on käytössä useita erilaisissa laskutusrytmeissä olevia sopimuksia, joille muodostetaan laskut niin sanottuina laskumassoina. Laskumassoja muodostetaan kuukauden aikana useampi. Laskutuksen määrittelemien kriteerien perusteella peräkkäin manuaalisesti käynnistettävät erätyöt muodostavat laskut, tarvittavat luettelot, raportit, aineistot sekä tositteet. Massalaskutusprosessi on sähkölaskutusprosessin automatisoiduin aliprosessi.

Massalaskutusprosessi koostuu pääosin alla luetelluista peräkkäin manuaalisesti käyttäjän käynnistämistä erätöistä sekä erätöiden seurauksena muodostuvien luetteloiden ja raporttien käsittelystä. Kuvassa 5 on esitetty prosessin kulku kaaviokuvana.

A) Laskutus – erätyön käynnistys
   - muodostaa laskutusvuorossa oleville asiakkaille laskut sekä yhteislaskut
   - tulostaa listan sopimuksista, joihin laskua ei ole voitu muodostaa

B) Koontilaskujen muodostus – erätyön käynnistys
   - muodostaa nippusopimusasiakkaille koonti- ja yhteislaskut

C) Laskutuksen vakiolistat – erätyön käynnistys
   - muodostaa laskutuksen perusraportit
     ◊ laskutuksen huomautusluettelo, laskuluettelo, laskutuksen kirjanpitotosite, laskutusyhteenveto ja hyvityslaskuluettelo

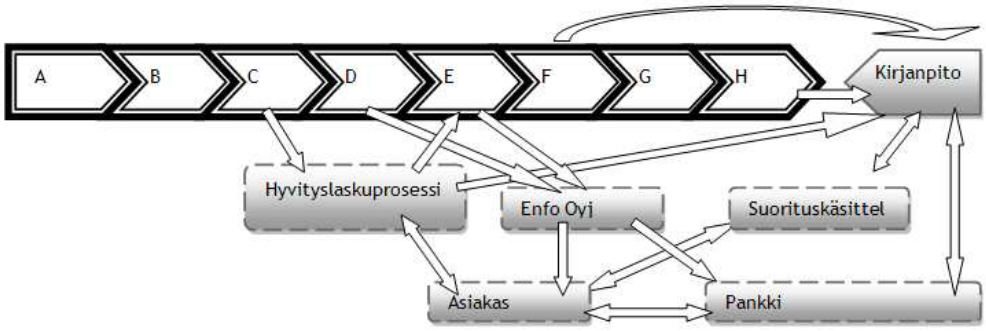
D) Laskusanomien muodostus – erätyön käynnistys
   - muodostaa ja lähettää laskusanomat niiden sopimusten laskuista, joissa laskutustapa on edi-laskutus

E) Laskujen tulostusaineisto – erätyön käynnistys
   - muodostaa ja lähettää Enfo Oy:lle aineiston tulostettavista laskuista
   - lähettää pankkeihin välitettävät e-laskut

F) Suoraveloitukset –erätyön käynnistys
   - muodostaa kirjanpitoon lähetettävän aineiston, joka välittää aineiston pankkeihin

G) Myyntien ja saatavien täsmäytys

H) Laskutuksen kirjanpitosiirto



Kuva 5: Massalaskutusprosessi

3.2.3 Massalaskujen tekeminen

Massalaskutuksessa tehdään suurina erinä kerralla laskutusvuorossa olevien sopimusten laskut. Massalaskut tehdään laskutus-erätyöllä ja erillisiä laskumassoja muodostetaan kuukauden aikana noin kymmenen. Erätyö hinnoittelee lukemiin perustuvat mitatut käytöt ja muut laskutettavat tapahtumat. Sopimuksen tuotteiden maksut (perusmaksut, arvioerät) lasketaan sovittujen tuotteiden laskutusperusteiden mukaisesti. Tasauslaskulla hyvitetään aiemmin laskutetut arvioerät. Laskulla huomioidaan myös mahdolliset siirtyvät laskut ja ennakkosuoritukset. Erätyö laskee myös laskuun sisältyvät arvonlisäverot ja sähköverot sekä alennukset. Laskutus-erätyöllä on mahdollista laskea myös ennakkotiedotteet niille sopimuksille, joille se on tilattu. Erätyö päivittää tietokantaan laskut laskuriveineen, ylläpitää sopimuksen tuotteiden laskutuspäiviä ja kerää laskutushistoriaa käyttötietoihin.

Ajon päätteeksi erätyö tulostaa virheellisistä tapahtumista Laskutuksen huomautukset -raportin. Raportissa näkyvät ne sopimukset, joille laskua ei voitu tehdä sekä huomautuksen syy. Ongelman syy voi olla esimerkiksi:

- Saatavalaji puuttuu.
- Tuotteen hintaa ei löydy.
- Sopimustapahtumaa ei löydy.

- Tiliöintitietojen haku epäonnistui.
- Sopimuksen sähköveroluokka tuntematon.

Laskutuksen on käytävä huomautusraportti läpi ja selvitettävä ongelman syy. Tämän jälkeen laskutus korjaa ongelman tai toimittaa ongelman korjattavaksi. Kun ongelma on korjattu, tulee asiakkaalle tehdä manuaalisesti lasku erillisellä Sopimuksen pikalasku -erätyöllä.

Laskutus-erätyö ei muodosta koontilaskuja, vaan Laskutus-erätyöhön on ketjutettava eli ajastettava käynnistymään erätyön päätyttyä Koontilaskujen muodostus – erätyö, jonka avulla koonti- ja yhteislaskut muodostetaan. Koontilaskun muodostaminen edellyttää asiakkaan kanssa tehtyä nippusopimusta. Nippusopimuksella yhdistetään nippukäsittelyyn halutut asiakkaan sopimukset.

Koontilaskun rivit muodostuvat yksittäisistä laskuista siten, että yksi koontilaskun rivi vastaa yhtä laskua. Koontilasku muodostetaan, jos koontilaskulle löytyy vähintään kaksi yksittäistä laskua. Erätyö vie koontiin kuuluville laskuille tiedon, mihin koontilaskuun lasku kuuluu. Erätyö päivittää tietokantaan koontilaskun laskuriveineen. Erätyön käynnistys perustuu halutun muodostussuunnitelman ja muodostuserän määrittämiseen.

Laskutuksen tarvittavat listat saadaan käynnistämällä Laskutuksen vakiolistat –erätyö. Erätyö muodostaa kaikki seuraavat perusraportit samalla kertaa.

- Laskutuksen huomautusluettelo
- Laskuluettelo
- Laskutuksen kirjanpitotosite
- Laskutusyhteenveto
- Hyvityslaskuluettelo

Laskutuksen huomautusluettelo on lista virhe-epäiltävistä tai muuten tarkistusta vaativista laskuista. Laskutusyhteenveto sisältää yhteenvetoraportin laskuista. Raportissa näkyvät laskutetut summat tuotteittain. Hyvityslaskuluetteloon tulostuvat pankeittain, tileittäin ja asiakkaittain hyvityslaskut maksettavine summineen. Raportista näkee myös sopimuksen muut avoimet laskut. Hyvityslaskuluettelosta laskutus muuttaa selvitettävään tilaan kaikki sellaiset hyvityslaskut, joissa on samalla sopimuksella erääntynyt veloituslasku. Selvitettävään tilaan muuttaminen estää laskun tulostumisen.

Yksittäisiä massalaskuja ei tulosteta Sähköyhtiö Oy:ssä, vaan tulostuksesta on tehty sopimus Enfo Oyj:n kanssa. Laskujen muodostamisen jälkeen laskuista lähetetään sähköisesti tulostusaineisto Laskujen tulostusaineisto –erätyön avulla Enfo Oyj:lle, jossa laskut tulostetaan ja lä-

hetetään asiakkaille. Enfo Oyj toimittaa tulostusmääristä Sähköyhtiö Oy:lle sähköisen raportin, johon kaikki erilaiset tulosteet on merkitty kappalemäärittäin. Raportit säilytetään ja niiden pohjalta tarkastetaan Enfo Oyj:n toimittama lasku tulostuspalvelusta.

Sellaisten sopimusten laskut, joiden laskutustapa on edi-laskutus, tulee lähettää erikseen omalla Laskusanomien muodostus –erätyöllä. Erätyö muodostaa ja lähettää sähköiset laskusanomat Enfo Oyj:lle, joka välittää edi-laskut vastaanottajille. Sähköiset Business to Business -laskut lähtevät Laskujen tulostusaineisto –erätyön yhteydessä Enfo Oyj:lle välitettäväksi automaattisesti, kunhan sähköisen laskun tiedot on viety sopimukselle.

Suoraveloitusaineisto muodostetaan kerran viikossa, joka lähetetään sähköpostitse kirjanpitoon. Kirjanpito toimittaa suoraveloitusaineiston edelleen pankkeihin. E-laskut lähtevät Laskujen tulostusaineisto –erätyön yhteydessä Enfo Oyj:lle ja sitä kautta Sampopankkiin, joka toimii välittäjäpankkina. Sampopankista E-laskut lähetetään asiakkaiden verkkopankkeihin.

3.2.4 Yksittäisten laskujen tekeminen ja peruminen

Sähkölaskuja tehdään massalaskutuksen lisäksi myös yksittäin. Yksittäisiä laskuja tehdään Sopimuksen pikalasku –erätyöllä. Erätyön edellytyksenä on, että laskutusperusteet on määritelty. Laskutus pystyy tekemään myös koelaskun, mikä ei päivitä tietoja tietokantaan. Koelaskulle tulostuu kaikki oikealle laskulle tulevat laskurivit ja näin pystytään tarkistamaan laskun oikeellisuus jo ennen varsinaisen laskun tekemistä. Yksittäisiä laskuja tehdään esimerkiksi virheellisten laskujen tilalle tai jos jostain syystä asiakkaalle ei ole muodostunut laskua massalaskutuksessa.

Laskujen peruminen tapahtuu oman erillisen erätyön avulla. Laskun peruminen edellyttää, että laskulle ei ole kirjattu suorituksia. Jos laskulla on suorituksia, tulevat suoritukset ensin kirjata pois myyntireskontrassa ja vasta tämän jälkeen lasku on mahdollista perua. Poikkeuksena ovat ennakkosuoritukset, joita ei pysty kirjaamaan pois laskulta manuaalisesti. Lasku tulee perua ensin, jotta ennakkosuoritus palautuu takaisin sopimuksen ennakoksi.

Yksittäisten laskujen perumiseen on olemassa oma Laskun peruminen –erätyö. Peruttava lasku tulee hakea järjestelmän laskunäytölle ja siirtyä laskun perintätiedoilla, jossa pystyy muuttamaan muun muassa eräpäivää, koron alkupäivää, maksutapaa, veloitustapaa ja laskun tilaa. Laskun tila tulee muuttaa peruttavaksi laskuksi ja tämän jälkeen siirrytään asiakastietojärjestelmän siirry-valikon kautta Laskun peruminen –erätyöhön. Erätyössä määritellään tämän jälkeen käytettävä muodostussuunnitelma, muodostuserä ja kirjauspäivä. Erätyö muodostaa perutulle laskulle vastalaskun, joka on määrältään, loppusummaltaan ja laskuriveiltään käänteinen suhteessa peruttavaan laskuun. Peruttava lasku ja sille tehty vastalasku kumoavat toisen-

sa kirjanpidollisesti. Mikäli perutun laskun tilalle halutaan muodostaa uusi lasku, tulee se tehdä manuaalisesti käyttämällä Sopimuksen pikalasku –erätyötä. Muussa tapauksessa sopimukselle muodostuu uusi lasku vasta sopimuksen tullessa uudelleen laskutusvuoroon. Pahimmillaan uuden laskumassan ajamiseen menee kolme kuukautta, jos laskutusväliksi on valittu kolmen kuukauden välein. Laskun peruminen –erätyö palauttaa kaikki tiedot sellaisiksi kuin ne olivat ennen laskun tekemistä. Näin ollen henkilöstö pääsee korjaamaan virheelliset tiedot.

Kokonaisten laskumassojen peruminen on myös mahdollista Massalaskujen peruminen –erätyöllä mutta peruminen tulee tehdä ennen laskumassan lähettämistä tulostuspalveluun. Tulostuspalveluun lähettämisen jälkeen ei kokonaista laskumassaa enää pysty perumaan.

3.3 Hyvityslaskuprosessi

3.3.1 Prosessikuvauksessa käytettäviä käsitteitä

Hyvityslaskuprosessin kuvauksessa käytettyjä käsitteitä ovat:

Hyvityslasku

Hyvityslaskulla tarkoitetaan sähkömittarinluennan jälkeen muodostuvaa laskua, jonka loppusumma on negatiivinen. Asiakas on tällöin maksanut arviona enemmän kuin mikä on ollut hänen todellinen sähkönkulutus tietyllä aikavälillä.

Maksuosoitus

Maksuosoitus on Sampopankin kautta asiakkaalle lähetetty rahalähetys, jonka palauttamista varten Sähköyhtiö Oy ei ole saanut palautustilinumeroa.

Kuittaus

Kuittauksella tarkoitetaan toimenpidettä, jossa osa hyvityksestä kuitataan suoritukseksi veloituslaskulle tai ennakkosuoritukseksi sopimukselle. Kuittaus voidaan tehdä asiakkaan pyynnöstä tai myyntireskontran sekä perinnän harkinnan mukaan jo erääntyneille veloituslaskuille.

3.3.2 Hyvityslaskuprosessin perusteet

Kuten aikaisemmin on mainittu, massalaskutusprosessista erottuu prosessin loppuvaiheessa aliprosessina hyvityslaskuprosessi. Hyvityslaskuprosessin tarkoituksena on hoitaa hyvityslasku-

jen ulosmaksu siten, että Sähköyhtiö Oy:lle velkaa oleville asiakkaille ei ennen avoimien saatavien maksamista hyvitystä palauteta sekä vastaanottaa asiakkaiden toiveet hyvitystavasta. Eri hyvitystapoja ovat:

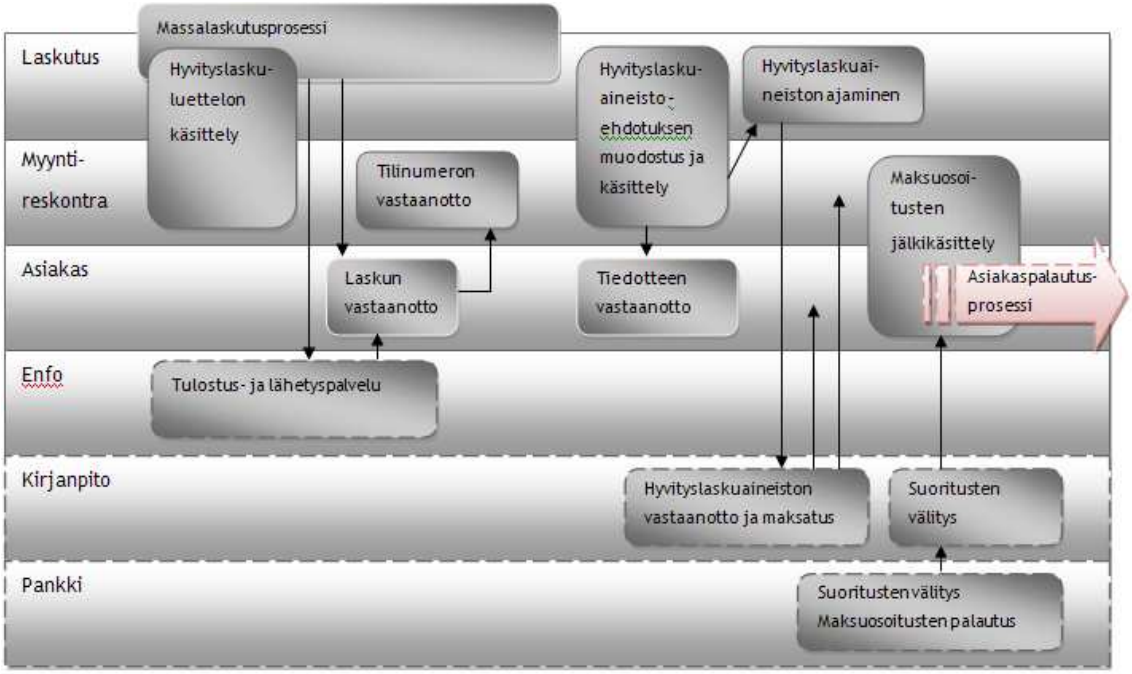
- muuttaa hyvitys siirtyväksi tuleville laskuille
- kirjata hyvitys muille avoimille sähkölaskuille
- siirtää hyvitys uuden sopimuksen ennakoksi
- palauttaa hyvitys kokonaan tai osittain asiakkaan tilille
- palauttaa hyvitys maksuosoituksena

Hyvityslaskuprosessin aikana tehdään myös kuittauksia joko asiakkaan pyynnöstä tai omavaltaisella päätöksellä. Omavaltaisella päätöksellä tehdyistä kuittauksista tiedotetaan asiakkaalle kirjallisesti. Hyvityslaskuprosessista aiheutuu välillisiä kustannuksia työn tekemisen kautta sekä välittömiä kustannuksia maksuosoituksena palautettavien hyvitysten kautta.

3.3.3 Hyvityslaskutusprosessin kulku

Kuvassa 6 on kaaviokuva hyvityslaskuprosessista, jonka vaiheet ovat:

- Hyvityslaskuluettelon käsittely
    - osa hyvityslaskuista muutetaan selvitettävään tilaan laskutuksessa
    - myyntireskontrassa käsitellään selvitettävään tilaan muutetut hyvityslaskut
    - laskutus tulostaa käsittelyn jälkeen hyvityslaskut ja lähettää suoraan asiakkaille
- Hyvityslaskuaineisto-ehdotuksen käsittely
    - laskutus muodostaa hyvityslaskuaineisto-ehdotuksen
    - myyntireskontra kuittaa osan hyvityksistä erääntyneille veloituslaskuille ja siirtää osan maksatuksen ajankohtaa
    - laskutus muodostaa lopullisen hyvityslaskuaineiston ja toimittaa kirjanpitoon
- Hyvityslaskuaineiston maksaminen
    - kirjanpito hoitaa hyvitysten maksatuksen asiakkaiden tileille sekä tilinumerottomat palautukset maksuosoituksena Sampopankin kautta
- Maksuosoitusten jälkikäsittely
    - lunastamattomien maksuosoitusten käsittely
    - asiakkaan pyynnöstä takaisin pyydettyjen maksuosoitusten käsittely
        - laskuille / ennakoksi kirjaus
        - palauttaminen (asiakaspalautusprosessi)

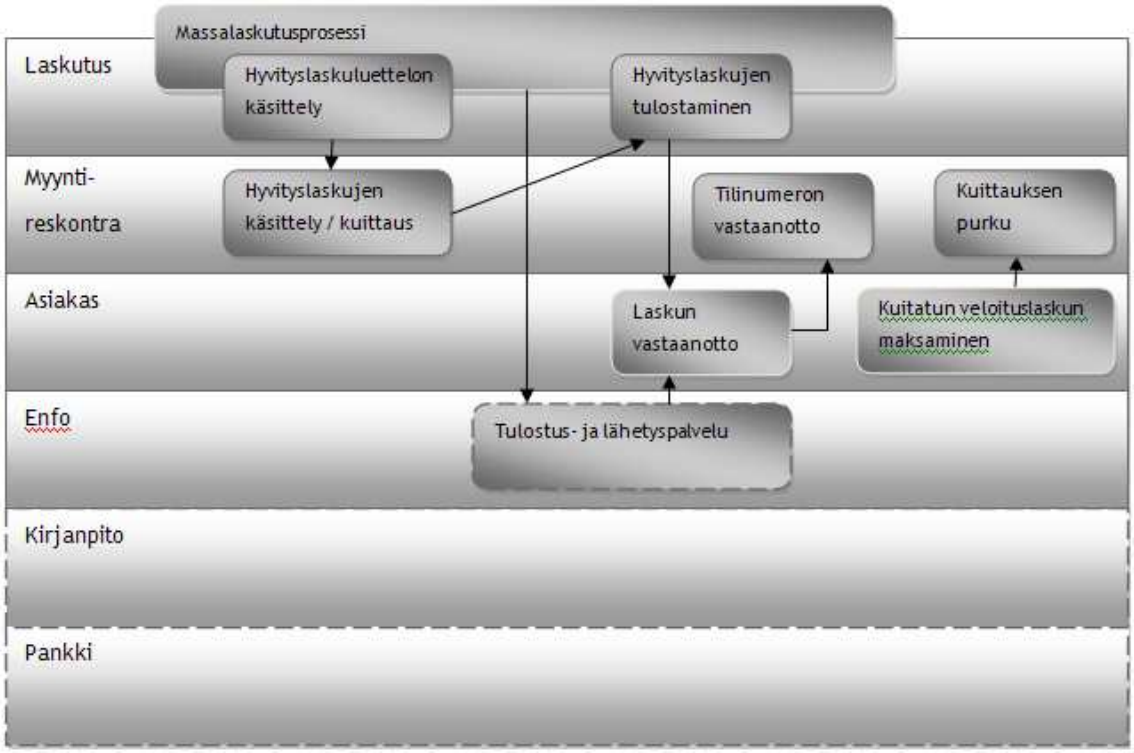


Kuva 6: Hyvityslaskuprosessi

Tutkimuksen aloitusvaiheessa alle 100,00 euron suuruiset hyvitykset olivat oletusarvoisesti siirtyviä yksityisasiakkailla ja yrityksillä alle 120,00 euron hyvitykset. Tutkimuksen aikana siirtorajoja on muutettu siten, että yksityisasiakkaiden nykyinen siirtoraja on 200,00 euroa ja yritysasiakkailla 500,00 euroa. Loppulaskut sen sijaan eivät siirry, vaikka asiakkaalla olisi uusi sopimus. Loppulaskuihin on määritelty poistoraja ja tällä hetkellä alle 7,00 euron hyvityksiä ei oletusarvoisesti makseta ulos ilman asiakkaan erillistä pyyntöä.

3.3.4 Hyvityslaskuluettelo

Hyvityslaskuluettelon käsittelyn tarkoituksena on tarvittaessa kuitata asiakkaan hyvityksestä avoimet saatavat jo ennen hyvityslaskun lähettämistä asiakkaalle. Hyvityslaskuluetteloon tulostuvat hyvityslaskujen lisäksi näkyviin myös saman sopimuksen avoimet veloituslaskut niin yksittäisten sähkösopimusten osalta kuin nippusopimustenkin. Myyntireskontrassa käsitellään laskutuksen määrittelemät hyvityslaskut. Kuvassa 7 on kaaviokuva hyvityslaskuluettelon käsittelystä.



Kuva 7: Hyvityslaskuluettelon käsittely

Suurin osa hyvityslaskuista lähetetään asiakkaille samassa yhteydessä kuin veloituslaskut. Ennen laskumassan lähettämistä tulostuspalveluun, erotellaan hyvityslaskuluettelosta myyntireskontran käsittelyä varten osa hyvityslaskuista. Myyntireskontran käsittelyyn päätyvät sellaisten sopimusten hyvityslaskut, joissa on samalla sopimuksella avoimia veloituslaskuja. Käsiteltävät hyvityslaskut muutetaan selvitettävään tilaan, jotta laskut eivät poimiudu Enfo Oyj:lle lähetettävään tulostusaineistoon.

Myyntireskontrassa käsitellään kaikki selvitettävät hyvityslaskut sopimus- ja asiakaskohtaisesti. Perustuen asiakkaan pitkän ja lyhyen tähtäimen maksukäyttäytymiseen asiakkaan hyvitys saatetaan kuitata erääntyneille veloituslaskuille jo ennen hyvityslaskun lähettämistä asiakkaalle. Kuittauksesta lisätään manuaalisesti huomautusteksti laskulle, jossa ilmoitetaan myös mahdollinen avoimeksi jäänyt veloitusmäärä. Käytettävät huomautustekstit ovat vakiomuotoisia:

- Hyvitys xx,xx e kuitattu osasuorituksena laskulle zzzzzzzz, josta jää avoimeksi xx,xxe.
- Hyvityksestä xx,xx e kuitattu lasku zzzzzzzz / xx,xx e.
- Hyvityksestä xx,xx e kuitattu lasku zzzzzzzz / xx,xx e, sekä osasuorituksena xx,xx e laskulle zzzzzzzz, josta jää avoimeksi xx,xx e.

Mikäli kuittauksen jälkeen hyvitystä jää vielä jäljelle tai hyvitystä ei kuitata lainkaan, muutetaan lasku selvitettävästä tilasta jälleen avoimeen tilaan. Kun kaikki selvitettävään tilaan muutetut hyvityslaskut on käsitelty hyvityslaskuluettelosta, luettelo toimitetaan laskutukseen. Laskutus tulostaa tämän jälkeen manuaalisesti laskujen pikatulostus – erätyöllä hyvityslaskut lasku kerrallaan, postittaa laskut ja lähettää asiakkaille.

Selvitettävään tilaan muutettuja laskuja on hyvityslaskuluettelosta riippuen 15 – 30 kappaletta. Kuittauksia hyvityslaskuluettelosta tehdään keskimäärin vain 3 – 5 kappaletta per luettelo. Usein hyvityksestä kuitatulle veloituslaskulle tulee myöhemmin asiakkaalta suoritus, jolloin tehty kuittaus joudutaan purkamaan. Kuittauksen purkamisen jälkeen asiakkaan suoritus voidaan kirjata alkuperäiselle veloituslaskulle. Kuittausten määrä on vähäinen edellä mainitun tiedostetun ongelman vuoksi.

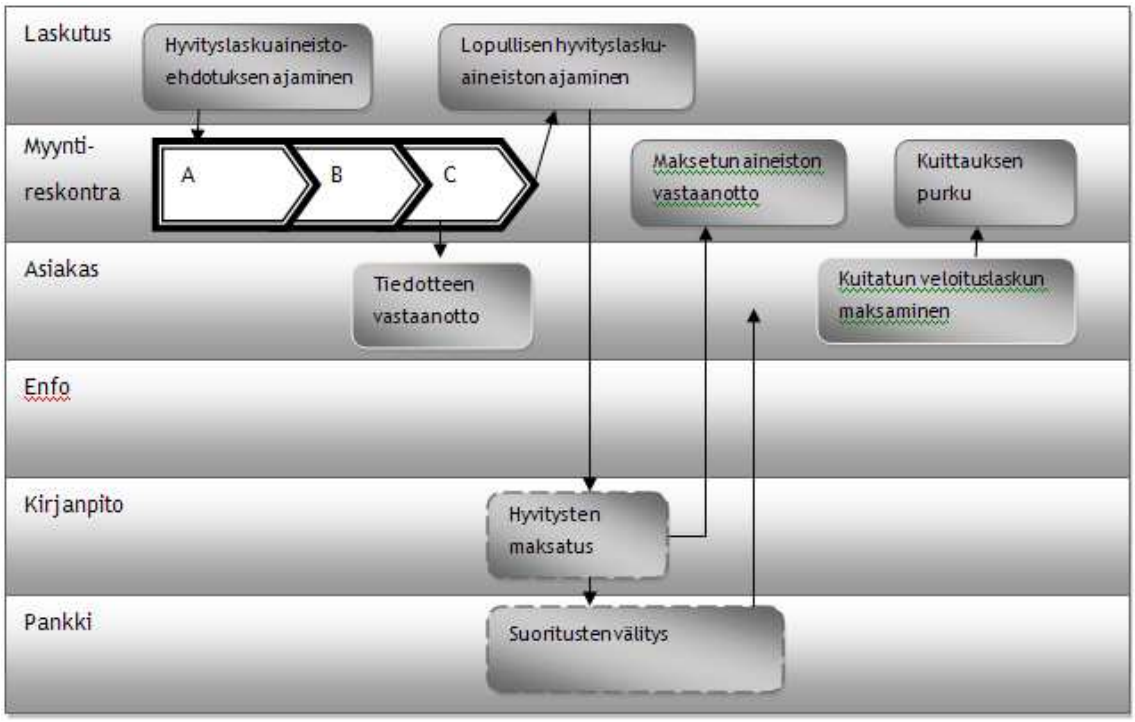
3.3.5 Hyvityslaskuaineisto

Laskutus ajaa hyvityslaskuista kerran viikossa hyvityslaskuaineisto-ehdotuksen, joka toimitetaan myyntireskontraan. Hyvityslaskuaineisto tulee käsitellä myyntireskontrassa ennen ulosmaksupäivää.

Aineistoehdotukseen poimitaan hyvityslaskut eräpäivän perusteella. Kaikki hyvitykset, joissa hyvityslaskun eräpäivä on samalla viikolla, maksetaan ulos jo edellisen viikon keskiviikkona. Näin pyritään varmistamaan se, että myös sellaisilla asiakkaille, joille hyvitys lähetetään maksuosoituksena, on edes teoreettinen mahdollisuus saada rahat ennen hyvityslaskun eräpäivää. Hyvityslaskuaineisto –ehdotukseen tulostuu vain yksittäisten sähkösopimusten avoimet veloituslaskut. Nippusopimusten alla olevia avoimia veloituslaskuja ei tulostu.

Hyvityslaskuaineisto-ehdotuksen käsittely on kuvattu kuvassa 8 ja se tapahtuu seuraavasti:

- Hyvityslaskuaineisto –ehdotuksen ajaminen
- Hyvityslaskuaineisto –ehdotuksen käsittely
  A) Koonti- ja yhteislaskujen saldotarkistus
  B) Muiden hyvityslaskujen tarkistus, mahdolliset kuittaukset tai maksupäiväsiirrot
  C) Tiedotteiden tekeminen kuittauksista ja lähetys
- Lopullisen hyvityslaskuaineiston ajaminen
- Hyvityslaskuaineiston maksatus



Kuva 8: Hyvityslaskuaineiston käsittely

Hyvityslaskuaineistosta käydään läpi kaikki sellaiset hyvityslaskut, joissa samalla sopimuksella on avoimia veloituslaskuja. Kokonaissopimusten avoimet laskut tulostuvat hyvityslaskurivin alle, jolloin asiakkaan tilanteen tarkistaminen onnistuu selkeästi. Sen sijaan hyvityslaskuaineisto-ehdotuksesta joudutaan käymään läpi kaikki yhteis- ja koontilaskut, koska ehdotukseen ei tulostu näkyviin nippusopimusten avoimet laskut. Nippusopimuksille muodostuneita hyvityslaskuja on keskimäärin 25 – 90 kappaletta, joista keskimäärin vain noin kahdessa on avoimia veloituslaskuja.

Sähköyhtiö Oy ei maksa ulos hyvitystä ennen kuin asiakas on maksanut avoimen veloituslaskun, koska yleisen oikeusperiaatteen mukaan erääntynyt veloituslasku on kuitattavissa vastasaatavasta eli hyvityslaskusta. Riippuen asiakkaan maksukäyttäytymisestä sekä siitä onko veloituslasku jo erääntynyt, hyvitys kuitataan veloituslaskulle tai hyvityksen ulosmaksua lykätään siirtämällä hyvityslaskun eräpäivää. Ulosmaksupäivää siirretään, mikäli katsotaan todennäköiseksi, että asiakas maksaa avoimen veloituslaskun. Tällöin hyvitystä ei kannata kuitata, koska olisi todennäköistä joutua purkamaan tehty kuittaus.

Mikäli hyvitys kuitataan, tehdään asiakkaalle tästä tiedote, jossa ilmoitetaan kuitattu määrä ja mahdollinen avoimeksi jäänyt veloituslaskun saldo. Tiedotteella tarkoitetaan kuittaustekstin lisäämistä laskulle, laskun tulostamista ja tiedoteleiman lisäämistä. Hyvitys saatetaan kuitata myös vain osittain. Jäljelle jäävän hyvityksen maksupäivää lykätään, mikäli sopimukselle

jää avoimeksi sellaisia veloituslaskuja, joiden osalta katsotaan, ettei kuittausta kannata vielä tehdä. Muussa tapauksessa asiakkaalle palautetaan vain kuittauksen jälkeen avoimeksi jäänyt hyvitys.

3.3.6 Hyvityslaskuprosessin kustannukset

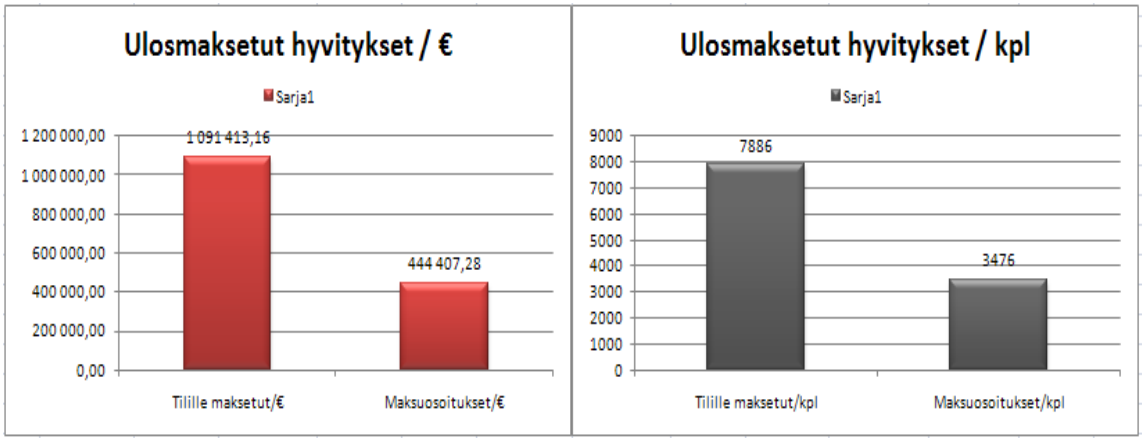
Hyvityslaskuprosessin välittömiä kustannuksia ovat maksuosoituksiin liittyvät kustannukset. Tutkimusta varten olemme keränneet tiedot vuoden 2007 hyvityslaskuaineistoista. Kerätty taulukko sisältää kaikki vuoden 2007 aikana ulosmaksetut tasauslaskuhyvitykset summittain, kappalemäärittäin sekä kohdepankeittain. Sampopankki kohdepankkina on jaettu erikseen sellaisiin hyvityksiin, jotka on maksettu suoraan asiakkaan sampopankin tilille sekä sellaisiin hyvityksiin, jotka ovat lähteneet maksuosoituksena. Jaottelu on tehty, jotta pystymme tarkastelemaan maksuosoitusten määrää suhteessa asiakkaiden tileille maksettuihin hyvityksiin sekä laskemaan hyvitysten palauttamisen maksuosoituksena aiheutuvat välittömät kustannukset Sähköyhtiö Oy:lle.

Suoraveloitusasiakkaille lisätään veloitustilin lisäksi aina sama tili myös hyvitystiliksi. Jos asiakkaalla ei ole suoraveloitusta, tulee hyvitystili saada asiakkaan ilmoituksella. Sähköyhtiö Oy:n nykykäytäntönä on hyvityslaskulle tulostuva teksti, jossa pyydetään asiakasta ilmoittamaan hyvitystilinumero. Laskun tilisiirto-osassa ilmoitetaan hyvityksen lähtevän muussa tapauksessa maksuosoituksena. Laskulta löytyvät tekstit ovat seuraavat:

- Laskun etusivulla: Mikäli haluatte hyvityksen tilillenne, pyydämme ilmoittamaan tästä mahdollisimman pian puh. (xx) xxx xxxx
- Tilisiirto-osassa: Hyvitetään maksuosoituksena

Maksuosoituksena lähtevät hyvitykset lähetetään asiakkaille keskitetysti Sampopankin kautta. Sampopankki perii jokaisesta lähetetystä maksuosituksesta 3,50 €. Sähköyhtiö Oy voi myös pyytää Sampopankilta takaisin jo lähetettyjä maksuosoituksia, joista aiheutuu 0,75 € lisäveloitus per maksuosoitus. Sampopankki perii edellä mainitun lisäveloituksen myös sellaisista maksuosoituksista, jotka palautetaan Sähköyhtiö Oy:lle noutamattomana. Noutamattomat maksuositukset palautetaan noin kuukauden päästä siitä, kun ne on lähetetty Sampopankkiin.

Kuvasta 9 on nähtävissä maksuosoituksina maksettujen hyvitysten suhde asiakkaiden tileille maksettuihin hyvityksiin nähden.



Kuva 9: Vuoden 2007 hyvityslaskuaineistojen yhteenveto

Maksuosoitusten kappalemäärän perusteella on laskettavissa lähettämisestä aiheutuvat välittömät kustannukset Sähköyhtiö Oy:lle. Kustannuksia maksuosoitusten lähettämisestä vuonna 2007 on aiheutunut 3,50 e x 3476 = 12 166,00 e. Vuonna 2007 Sampopankki on palauttanut pyynnöstä tai noutamattomana maksuosoituksia Sähköyhtiö Oy:lle 461 kappaletta. Palautusten aiheuttamat kustannukset ovat yhteensä 0,75 e x 461 = 345,75 e. Yhteensä vuodelta 2007 maksuosoituksista aiheutuneita välittömiä kustannuksia on siis muodostunut 12 166,00 e + 345,00 e = 12 511,00 e.

Palautuneita maksuosoituksia on huomattavan vähän suhteessa lähetettyihin maksuosoituksiin. Vuonna 2007 palautetuista 461 maksuosoituksesta nimittäin suuri osa on Sähköyhtiö Oy:n takaisin pyytämiä ja vain osa noutamattomana palautettuja. Tutkimusta varten tarkkaa lukua noutamattomana palautetuista emme kuitenkaan ole saaneet. Palautuneiden maksuosoitusten määrästä voimme päätellä, että Sampopankin käyttämä ilmoitustapa on tehokkaampi kuin Sähköyhtiö Oy:n. Sampopankki lähettää asiakkaille selkeän rahalähetys –ilmoituksen, jolla asiakas voi ilmoittaa tilinumeron hyvitykselle tai jota vastaan asiakas voi noutaa hyvityksen Sampopankin konttorista.

Tehottomuutta ja ylimääräisiä välillisiä kustannuksia aiheuttaa myös se, että yhteydenottopyyntö tulostuu myös sellaisten sopimusten hyvityslaskuille, mihin hyvitystilinumero on jo kirjattu. Hyvitetään maksuosoituksena – tekstin tilalle tilisiirto-osaan sen sijaan tulostuu Hyvitetään tilillenne xxxxxx-xxxxxx. Aiheettomasta yhteydenottopyynnöstä aiheutuu turhia myyntireskontran resursseja rasittavia puheluita, koska kaikki asiakkaat eivät lue tilisiirto-osassa olevaa ilmoitusta hyvityksen maksamisesta heidän tililleen. Aiheettomia puheluita tulee useita kappaleita kuukaudessa.

Sähköyhtiö Oy on ottamassa käyttöön e-laskua tutkimuksen tekemisvaiheessa. E-lasku tulee todennäköisesti korvaamaan suoraveloituksen osalla asiakkaista. E-lasku on kustannustehokas

tapa veloituslaskujen osalta, mutta hyvityslaskuprosessin kannalta tällä hetkellä huono verrattuna suoraveloitukseen. E-laskuvaltuutuksen yhteydessä asiakkaalle ei kirjata hyvitystiliä, joten asiakkaan tulisi itse ilmoittaa tällöin hyvitystili Sähköyhtiö Oy:lle. E-laskuvaltuutuksen yhteydessä pankki toimittaa Sähköyhtiö Oy:lle asiakkaan IBAN-muotoisen tilinumeron, mutta tilinumero kirjautuu automaattisesti sopimuksen sähköinen lasku -ikkunaan. Hyvityslaskujen ulosmaksussa järjestelmä ei kuitenkaan osaa hyödyntää IBAN-muotoista tilinumeroa hyvityksen maksussa.

Hyvitystilinumeron voi ilmoittaa Sähköyhtiö Oy:n online-palveluiden kautta. Tili-ilmoituksia tulee sähköisesti huomattavan vähän verrattuna puhelimitse ilmoitettuihin tilinumeroihin. Nykyinen tilinumeron ilmoituspaikka on hankalasti löydettävissä. Asiakkaan tulee ensin kirjautua online-palveluun, valita laskutustietojen muutos ja valita haluttu sopimus. Tämän jälkeen asiakas on laskutustiedot – ikkunassa, jossa ei mainita tilinumerosta mitään. Mikäli asiakas jatkaa tästä eteenpäin, pääsee hän lisäämään tilinumeronsa. Yleensä asiakkaat eivät kuitenkaan löydä edellä mainittua polkua, minä vuoksi he soittavat tilinumeron puhelimitse.

3.4 Suorituskäsittelyprosessi

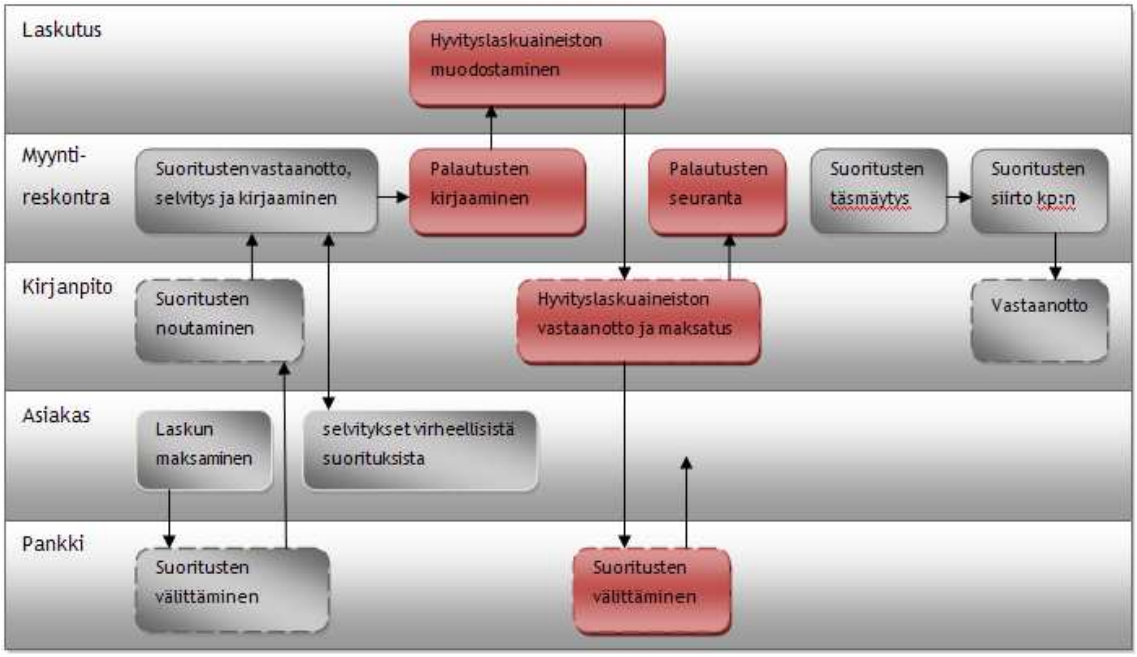
Suorituskäsittelyprosessi vastaa suoritusten kirjaamisesta ja suorituksiin liittyvistä selvitystöistä. Suorituskäsittelyprosessiin kuuluu myös suorituksiin liittyvä asiakaspalvelu sekä täsmäytettyjen suoritusten siirto kirjanpitoon. Suorituskäsittelyprosessi on seurausta massalaskutusprosessista, sillä ilman veloituslaskuja ei tulisi suorituksiakaan. Samalla kun massalaskutusprosessin seurauksena yrityksen saatavat kasvavat, suorituskäsittelyprosessin seurauksena saatavat vähenevät. Suorituskäsittelyprosessiin liittyvästä suoritusten selvittelytyöstä ja asiakaspalvelusta aiheutuu asiakaspalautusprosessi, minkä kautta palautetaan muun muassa liikasuoritukset.

Sekä massalaskutus- että hyvityslaskutusprosessi päättyvät suorituskäsittelyprosessiin, joka on esitetty kuvassa 10. Suorituskäsittelyprosessi sisältää koko asiakaspalautusprosessin lisäksi seuraavat vaiheet:

- suoritusten vastaanotto, selvitys ja kirjaaminen
- asiakaskontaktien hoitaminen
- asiakaspalautusprosessi (kaaviossa punaisella)
- suoritusten täsmäytys
- suoritusten siirto kirjanpitoon

Kirjanpito toteuttaa suoritusprosessin toimivuuden edellyttämät tukiprosessit:

- suoritusaineistojen nouto pankeista
- asiakaspalautusten (hyvityslaskuaineisto) maksatus
- suoritusten vastaanotto kirjanpitoon



Kuva 10: Suorituskäsittelyprosessi

Myyntireskontra käsittelee kaikki myyntilaskutusprosesseihin tulevat suoritukset. Kirjanpito noutaa suoritusaineistot ja tiliotteet pankeista, jonka jälkeen myyntireskontra vastaanottaa viitteelliset suoritukset koneellisesti. Tiliotteet käsitellään aina manuaalisesti. Kirjanpito kirjaa tiliotteille tulleet suoritukset rahatilien välitileille, josta myyntireskontrassa suoritukset kirjataan edelleen. Viitteelliset, oikein maksetut suoritukset kirjautuvat asiakastietojärjestelmään automaattisesti päivittäin käynnistettävän erätyökokonaisuuden avulla ja virheelliset sekä tiliotteilla olevat viitteettömät suoritukset kirjataan manuaalisesti. Erilaisia suoritustyyppejä ovat:

- normaalisuoritus
- osasuoritus
- ennakkosuoritus
- palautettava suoritus (asiakaspalautusprosessin kautta)

Myyntireskontran suorituskäsittelyprosessi alkaa, kun asiakas maksaa laskun. Suurin osa suorituksista maksetaan viitteellisinä ja oikein mutta virheellisiä suorituksia tulostuu päivittäin noin 2-8 sivullista. Virheelliset suoritukset käsitellään päivittäin. Kirjattavia suorituksia tiliotteilla on päivittäin noin 3-30 kappaletta.

Asiakkaat voivat ilmoittaa etukäteen pyynnön liikasuorituksen palauttamisesta. Mikäli ilmoitusta ei ole tullut, kirjataan suoritukset ennakoksi sähkösopimukselle. Eri ennakkokirjauslajeja ovat:

- verkkoliiketoiminnan saamiset
- perimistulosaamiset
- asiakaspalautukset
- muut saamistilit, kuten sähkönmyynti-, viivästyskorko- ja sähköliittymäsaamiset

Ennakon kirjauslaji määrittelee, mille saatavatilille ennakkokirjaus vaikuttaa.

Ennakkokirjaukselle määritellään myös käyttötarkoitus. Eri ennakon käyttötarkoituksia ovat:

- asentajankäynti
- seuraava lasku
- ennakko jäädytetty
- Palautetaan pankkiaineistossa
- katkaisu
- kytkentä

Ennakon käyttötarkoitus määrittelee, kuinka ennakkosuoritusta käsitellään järjestelmän sisäisesti, kun lasku muodostuu. Esimerkiksi Ennakko jäädytetty –käyttötarkoituksen valinta säilyttää kirjatun suorituksen ennakossa niin kauan, kunnes ennakko vapautetaan siirtyväksi seuraavalle laskulle. Muutos pystytään tekemään pelkästään käyttötarkoituksen muutoksena.

Kun ennakkosuorituksen käyttötarkoituksena on seuraava lasku, käyttää laskutus –erätyö ennakkosuorituksesta vain sen verran kuin asiakkaan seuraavan laskun loppusumma on. Mikäli kirjattu ennakko on laskun loppusummaa suurempi, jää loppuosa ennakkokirjauksesta edelleen sopimuksen ennakoksi.

Liikasuorituksen palautus on mahdollista myös ennakkokirjauksen jälkeen, mikäli asiakas ottaa yhteyttä ennen ennakon kirjautumista uudelle sähkölaskulle. Tällöin ennakkosuoritus tulee poistaa asiakkaan sopimukselta manuaalisesti ja siirtää palautettavaksi. Ennakoksi kirjattu suoritus palautetaan käyttämällä Ennakkosuorituksen palautus -lomaketta. Ennakkosuorituksen palautuslomakkeelle haetaan asiakkaan tiedot ja valitaan palautettava ennakkosuoritusrivi. Tämän jälkeen palautettavalle ennakkosuoritukselle määritellään kaikki samat tiedot kuin suoritusta kirjattaessakin sekä määritellään palautettava summa. Palautustoimenpiteen jäl-

keen järjestelmän suoritusselailussa on löydettävissä negatiivinen ennakkosuoritus, joka kumoaa alkuperäisen ennakkosuorituksen.

Kun kaikki suoritukset on käsitelty myyntireskontrassa (kirjattu asiakastietojärjestelmään, suoraan kirjanpidon tileille tai siirretty palautettavaksi), täsmäytetään suoritukset päivätasolla ja korjataan mahdolliset kirjausvirheet. Tämän jälkeen suoritukset siirretään kirjanpitoon Suoritusten yhteenvetotosite, Fenix -erätyön avulla, joka välittää tositteen kirjanpitoon konekielisenä.

Asiakaspalautusprosessi on seurausta suoritusten käsittelyprosessista. Asiakaspalautusprosessiin liittyvät vaiheet on kuvaukseen merkitty suorituskäsittelyprosessin kuvaukseen punaisella.

3.5 Asiakaspalautusprosessi

Asiakaspalautuksilla tarkoitetaan myyntireskontran kautta asiakkaille palautettavia suorituksia, joita ei voida palauttaa normaalin hyvityslaskuprosessin kautta. Asiakaspalautusprosessi voidaan nähdä sähkölaskutuksen aliprosessina, vaikka asiakaspalautukset hoidetaan kertalaskutusprosessin ohessa. Yhteys sähkölaskutusprosessiin johtuu siitä, että asiakaspalautukset liittyvät pääasiallisesti sähkölaskutusprosessin suorituksiin. Asiakaspalautusprosessin kautta palautetaan:

- Virheelliset suoritukset
- Tasauslaskuhyvitykset, joiden tila on Poistettava lasku
- Sampopankista takaisin pyydetyt maksuosoitukset
- (Kaukolämmön hyvitykset ja virheelliset suoritukset)

Yllä olevassa luettelossa kaukolämpöön liittyvät suoritukset ovat sulkeissa, koska tutkimuksessa ei tutkita kaukolämmön laskutusprosessiin liittyviä tapahtumia. Kyseiset palautukset ovat kuitenkin mainittu, koska palautukset kulkevat asiakaspalautusprosessin kautta.

Asiakaspalautusprosessin kautta palautetaan myös sellaiset tasauslaskuhyvitykset, jotka ovat lähteneet maksuosoituksena Sampopankkiin. Asiakkaat eivät välttämättä suostu noutamaan rahaa Sampopankista ja tällöin asiakkaan rahat pyydetään palauttamaan takaisin Sähköyhtiö Oy:lle. Rahat palautuvat tiliotteelle, josta rahat joko kirjataan asiakkaan avoimille veloituslaskuille, sähkösopimuksen ennakoksi tai palautetaan asiakkaalle.

3.5.1 Kertalaskutuksen perusteet

Kertalaskutus lähtee liikkeelle kertalaskusopimuksen tekemisestä. Vaikka tutkimuksessa ei tutkita kertalaskutusprosessia tai sen ongelmia, käsittelemme kyseisen prosessin perusteita lyhyesti asiakaspalautusprosessin hahmottamisen auttamiseksi. Perusteiden käsittely auttaa ymmärtämään asiakaspalautusprosessin kulkua paremmin, sillä palautuslaskun tekeminen nykyisellä toimintatavalla edellyttää kertalaskusopimuksen tekemistä.

Kertalaskusopimus on toiminnallisesti erilainen kuin sähkösopimus. Kertalaskutuksessa sopimukselle ei voi määritellä laskutusperustetta, jonka perusteella laskutus voi tapahtua melko automatisoidusti kuukaudesta toiseen. Sopimukselle kirjataan joka kerta manuaalisesti laskutettava tapahtuma, minkä perusteella lasku muodostetaan. Jokaiselle erityyppiselle laskutettavalle toimenpiteelle on muodostettu ja tiliöity oma tuotekoodi, jota käyttäen lasku voidaan muodostaa. Tuotekoodin taakse on tiliöity oikea saatavatili sekä myyntitili. Kertalaskutuksen laskunumerot poikkeavat sähkölaskuista pituuden sekä alkunumeroiden osalta. Kun sähkölaskuissa esimerkiksi vuoden 2008 laskut alkavat numeroilla 28, kertalaskutuksessa laskut alkavat numeroilla 78. Myös laskunumeroiden pituudet poikkeavat toisistaan, jotta laskut ovat helppo erottaa, sillä samalla asiakkaalla saattaa olla sekä kertalaskusopimuksia että sähkösopimuksia.

Asiakaspalautusprosessin yhteydessä käytetään aina tiettyä suorituskorjaus –tuotekoodia. Tuotekoodia tarkennetaan palautuksen summalla ja selitteellä. Laskutukselle toimitetaan myyntireskontrasta lista palautettavista suorituksista, joiden perusteella laskutus tekee asiakkaille palautuslaskut. Oletusarvoisesti näitä laskuja ei lähetetä asiakkaille, vaan palautuslasku lähetetään vain myyntireskontran erityispyynnöstä.

3.5.2 Asiakaspalautusprosessin kulku

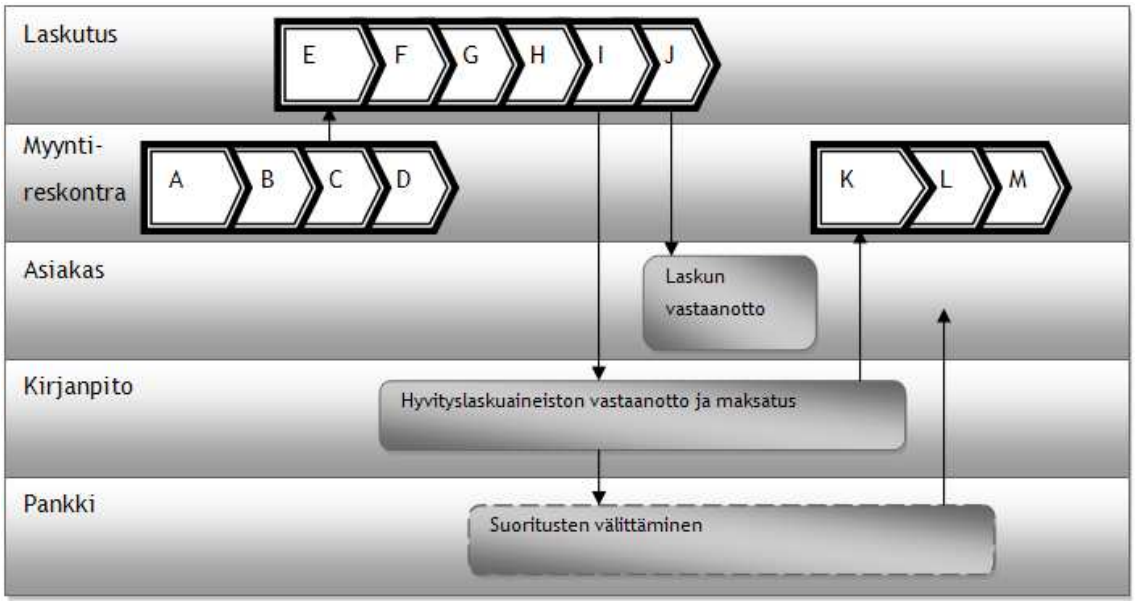
Koska suorituskäsittelyprosessissa kuvataan suoritusten vastaanotto Sähköyhtiö Oy:n myyntireskontraan, aloitetaan asiakaspalautusprosessin kuvaus suoraan palautusten kirjaamisesta Excel-tiedostoon. Asiakaspalautusprosessin kulku on nähtävissä kuvassa 11.

A) Palautusten kirjaaminen
B) Palautuslistan tulostus
C) Palautuslistan toimittaminen laskutukseen
D) Palautusten laskeminen kirjaustileittäin

E) Kertalaskusopimuksen tekeminen

F) Laskutettavan tapahtuman lisääminen
G) Palautuslaskun tekeminen
H) Hyvityslaskuaineisto-ehdotuksen ajaminen
I) Lopullisen hyvityslaskuaineiston ajaminen
J) Mahdollinen palautuslaskun lähettäminen erityispyynnöstä

K) Maksetun aineiston vastaanotto
L) Palautussummien tarkistus
M) Palautuspäivämäärien merkintä alkuperäisiin dokumentteihin



Kuva 11: Asiakaspalautusprosessi

Asiakaspalautusprosessin lähtökohtana on asiakaskontakti ja/tai asiakkaalta vastaanotettu suoritus. Myyntireskontra vastaa suoritusten käsittelystä ja suorituksia palautetaan asiakaskontaktien perusteella tai omavaltaisella päätöksellä. Suoritus voidaan palauttaa joko kokonaan tai osittain. Palautettava suoritus kirjataan Excel-tiedostoon, joka tulostetaan kerran viikossa ja toimitetaan laskutukselle. Palautusaineistoon merkitään kirjauspäivämäärä, asiakkaan yhteystiedot, palautustili, yksilöintitunnus (esimerkiksi asiakasnumero), kirjaustili ja palautettava summa.

Laskutus tekee palautusaineiston perusteella jokaiselle asiakkaalle kertalaskusopimuksen ja lisää sopimukselle laskutettavaksi tapahtumaksi palautussummaisen hyvitysrivin. Tarvittaessa laskutus perustaa myös asiakastiedot, mikäli palautuksensaajalla ei ole aikaisempaa asiakkuutta Sähköyhtiö Oy:n kanssa. Laskutettavan tapahtuman jälkeen laskutus tekee jokaiselle asiakkaalle palautuslaskun manuaalisesti Sopimuksen pikalasku -erätyöllä. Laskujen tekemisen

jälkeen palautuslaskuista ajetaan hyvityslaskuaineisto -ehdotus. Mikäli ehdotuksessa ei ole virheitä, ajetaan välittömästi lopullinen hyvityslaskuaineisto, joka toimitetaan kirjanpitoon palautusten maksatukseen.

Maksupäivästä seuraavana arkipäivänä aineisto toimitetaan myyntireskontraan, jossa ulosmaksettujen suoritusten oikeellisuus varmennetaan sekä merkitään palautuspäivämäärä alkuperäisiin dokumentteihin, joista suoritukset on siirretty palautettavaksi. Samassa yhteydessä palautetut suoritukset kirjataan pois alkuperäisiltä kirjaustileiltä (per välitili an 19998)

Kirjanpidon tileillä asiakaspalautusprosessin nykyisen toimintamallin kuvaamisessa on käytetty esimerkkinä Nordean tilille tullutta suoritusta, joka esimerkiksi palautetaan Sampopankin tililtä. Sähköyhtiö Oy:ssä käytetään rahatileille välitilejä. Esimerkiksi Nordean varsinainen kirjanpidon rahatili on 19210, mutta kirjauksissa käytettävä välitili on 19951. Välitili toimii päinvastaisesti kuin rahatili.

Per 19210 an 19951	Suoritus vastaanotettu / kirjanpidon kirjaus
Per 19951 an 19998	Suoritus siirretään palautustilille / manuaalinen kirjaus
Per 19998 an 28660	Asiakkaalle tehdään palautuslasku
Per 28660 an 19955	Laskutus ajaa hyvityslaskuaineiston palautuksista
Per 19955 an 19110	Palautuksen ulosmaksu / kirjanpidon kirjaus

4 Sähkölaskutusprosessin kehittäminen

Prosessin ja sen aliprosessien kehittämisessä tukeudutaan ensisijaisesti liiketoimintaprosessien uudelleensuunnittelun(BPR) tarjoamaan viitekehykseen ja digitaalisen taloushallinnon tarjoamiin mahdollisuuksiin. Olemme myös koko ajan pitäneet mielessä työn mielekkyyteen vaikuttavia tekijöitä ja loppuasiakkaalle tärkeitä, lisäarvoa tuottavia seikkoja.

4.1 Business Process Re-engineering

Kuten alussa BPR määriteltiin, sen ensisijainen tarkoitus on luoda prosessi-innovaatioita, eli radikaaleja muutoksia yrityksen liiketoimintaprosesseihin hyödyntämällä tieto -ja viestintäteknologiaa. Vaikka tarkoituksemme tässä työssä ei ole saada aikaan kovin radikaaleja muutoksia, uskomme teorian ohjaavan meitä kuitenkin oikeaan suuntaan.

Teknologian tarjoamia mahdollisuuksia on pyritty tämän työn yhteydessä hyödyntämään monessa eri prosessin vaiheessa. Esimerkkeinä ovat uudelle tietojärjestelmälle asetettavat vaatimukset ja e-laskutuksen kehittäminen. Tietojärjestelmän rakentamisvaiheessa olemassa olevia toimintamalleja ei usein osata kyseenalaistaa. Tällöin on vaarana se, että automa-

tisoidaankin tehotonta toimintaa. Kun tehottoman toiminnan perusteella muodostetaan uusi tietojärjestelmä, se niin sanotusti lukitsee sen, jonka jälkeen toimintaa on entistä vaikeampi muuttaa. (Hannus 2003, 222–226.)

Tässä työssä yksi päämäärä oli nimenomaan kuvata olemassa oleva toiminto ennen uuden tietojärjestelmän käyttöönottoa ja asettaa uusia vaatimuksia järjestelmälle tehostetun prosessin tueksi.

4.2 Digitaalisuus taloushallinnon prosesseissa

Digitaalisen taloushallinnon avulla yritykset voivat parhaimmillaan tehostaa taloushallinnon prosessejaan jopa viidellä kymmenellä prosentilla. Samassa yhteydessä on myös mahdollista saavuttaa ajallisesti ja laadullisesti merkittäviä parannuksia raportoinnissa. Digitaalinen taloushallinto voidaan määritellä monella eri tavalla. Yhtä vakiintunutta määritelmää ei ole, joten se voidaan määritellä esimerkiksi seuraavalla tavalla. ”Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa. Se on prosessi, joka koostuu ihmisten tekemisistä, töiden organisoinnista, tietojärjestelmistä ja teknologioista sekä mahdollisimman virtaviivaisista toimintaketjuista, joissa automatisoinnin tavoitteena on poistaa turhat ja päällekkäiset käsittelyvaiheet digitaalisessa muodossa olevan taloushallintomateriaalin käsittelystä.” (Lahti & Salminen 2008, 19.)

Tämä on siis päämäärä, johon tulisi pyrkiä, jotta voidaan saavuttaa aidosti digitaalinen taloushallinto yrityksessä. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että kaikki taloushallinnon tietovirrat tulisi pyrkiä hoitamaan kaikkien sidosryhmien kanssa täysin sähköisesti. Eli kaikkien sidosryhmien tulisi toimia digitaalisesti. Tähän suuntaan ollaan koko ajan menossa, mutta tällä hetkellä painopiste on kuitenkin vielä sähköisessä taloushallinnossa, joka täytyy pitää erillään digitaalisesta määritelmästä. Sähköinen taloushallinto pyrkii hyödyntämään tietotekniikkaa ja sovelluksia, Internetiä, itsepalvelua sekä erilaisia sähköisiä palveluja. Sähköinen taloushallinto puolestaan on kehittyneempi versio 1990-luvun paperittomasta kirjanpidosta, joka voitiin saavuttaa jo pelkästään sillä, että lakisääteisiä tositteita skannattiin sähköiseen muotoon. (Lahti & Salminen 2008, 20–22.)

Internet on ollut avaintekijä digitaalisuuden leviämiseen. Tätä kautta kuluttajille ja yritykselle on avautunut esimerkiksi verkkolaskupalvelu, joka on edellytys täydelliseen digitaaliseen taloushallintoon. Verkkolaskun lähetyspäässä saatavat hyödyt ovat tähän mennessä kuitenkin olleet niin pieniä, että monet pienemmät yritykset eivät ole olleet halukkaita siirtymään verkkolaskutukseen. (Lahti & Salminen 2008, 23.)

Digitaalisuuden leviämisen, taloushallinnon prosessien automatisoinnin, myötä yrityksessä saavutettavat hyödyt ovat merkittäviä, kun siitä osataan ottaa kaikki hyöty irti. Digitaalisuuden avulla saavutetaan ehdottomasti tehokkuutta ja nopeutta prosesseissa. Erilaisten resurssien ja erityisesti arkistointitilan tarve vähenee selvästi. Digitaalinen taloushallinto on siis myös ekologisesti parempi vaihtoehto. Tämä on tärkeä huomio siksi, että nykyään vihreät arvot ovat esillä yritysten toimintamalleissa enemmän kuin ennen. Kun saavutetut hyödyt muutetaan euromääräisiksi kustannussäästöiksi, voidaan huomata, että niitä löytyy esimerkiksi työvoimatarpeen, arkistointitilan ja postituksen kohdalla.
(Lahti ja Salminen 2008, 27–28.)

Internetin tarjoamat hyödyt on pyritty ottamaan huomioon tätä työtä tehdessä. Nimenomaan e-laskutusta ja sen ominaisuuksia on tutkittu ja niitä on pyritty ottamaan esille työn tilaajan hyödyksi.

4.3 Työn mielekkyys

Työn mielekkyyteen vaikuttavista tekijöistä ei ole varsinaista teoriaa, vaan olemme hyödyntäneet olemassa olevia mielipiteitä työn mielekkyydestä. Toinen opinnäytetyöntekijä, Tiina Laiho, on tarjonnut käytännön kokemuksen kautta huomion arvoisia ja tarkastelua vaativia näkökulmia useasta prosessiin liittyvästä toiminnasta. Hänen ja muutaman muun Sähköyhtiö Oy:n työntekijöiden mielipiteiden pohjalta olemme yrittäneet kehittää mielekkyyteen vaikuttavia seikkoja prosessin kulussa. Mielekkyyteen vaikuttavat asiat ovat tässä tapauksessa hyvin henkilökohtaisia ja perustuvat mielipiteisiin, jotka ovat muodostuneet henkilöiden omien kokemusten perusteella työtä tehdessä. Tästä syystä varsinaista ”oikeaa” mielipidettä ei ole.

5 Tutkimuksen tulokset ja niiden analysointi

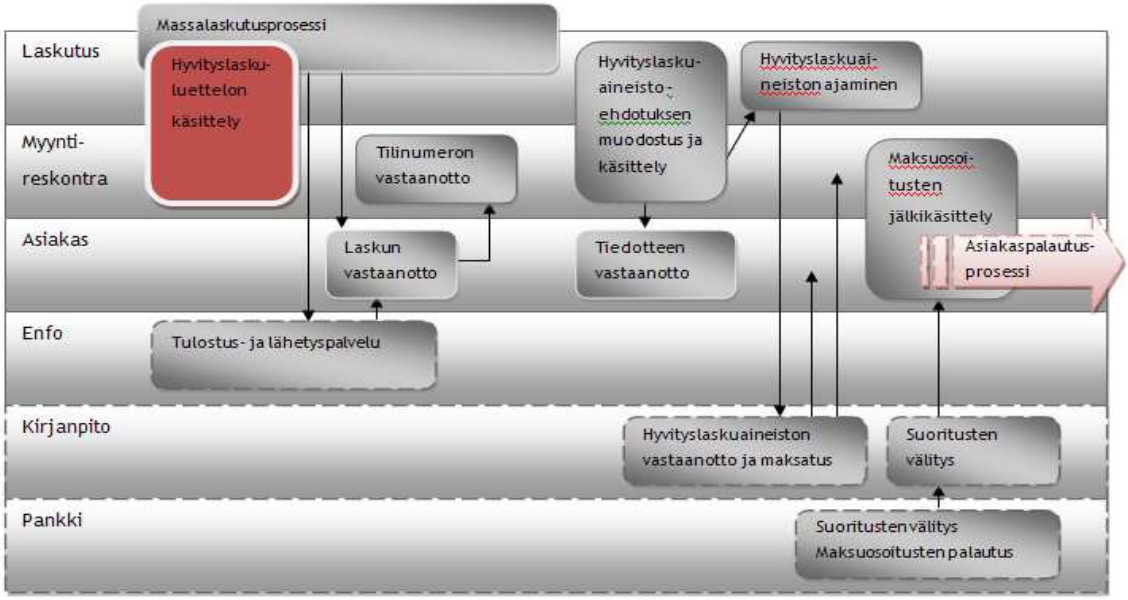
5.1 Hyvityslaskuprosessin kehittäminen

5.1.1 Hyvityslaskuluettelon käsittely

Hyvityslaskuluettelon käsittely aiheuttaa huomattavan paljon turhalta tuntuvaa työtä niin laskutukseen kuin myyntireskontraankin. Käytännössä hyvityslaskuluettelon käsittely on päällekkäinen toimenpide hyvityslaskuaineisto – ehdotuksen käsittelyn kanssa. Edellä mainituissa hyvityslaskujen käsittelyvaiheissa tehdään samat toimenpiteet. Erona on ainoastaan tekemisen ajankohta. Sähköyhtiö Oy:lle tämä hyvityslaskuprosessin vaihe ei tuo lisäarvoa, koska hyvitykset eivät ole vielä lähdössä ulosmaksuun. Sähköyhtiö Oy:llä ei myöskään ole laillista velvoitetta suorittaa jo tässä vaiheessa kuittauksia.

Lisäarvoa toimenpide tuo osalle asiakkaista, koska kuittauksella saatetaan estää esimerkiksi veloituslaskun siirtyminen perintätoimiston perittäväksi. Olemme kuitenkin sitä mieltä, että asiakkaan velvollisuus olisi tällaisessa tilanteessa ottaa itse yhteyttä Sähköyhtiö Oy:n asiakaspalveluun ja pyytää hyvityksen kuittausta.

Hyvityslaskuluettelon käsittelyn poistaminen toisi selkeitä säästöjä hyvityslaskuprosessin aiheuttamiin välillisiin kustannuksiin vähentämällä yhtiölle taloudellisesti hyödyttömiä toimintoja. Hyvityslaskuprosessista poistuisi kuvaan 11 punaisella merkitty toimintakokonaisuus kokonaan.



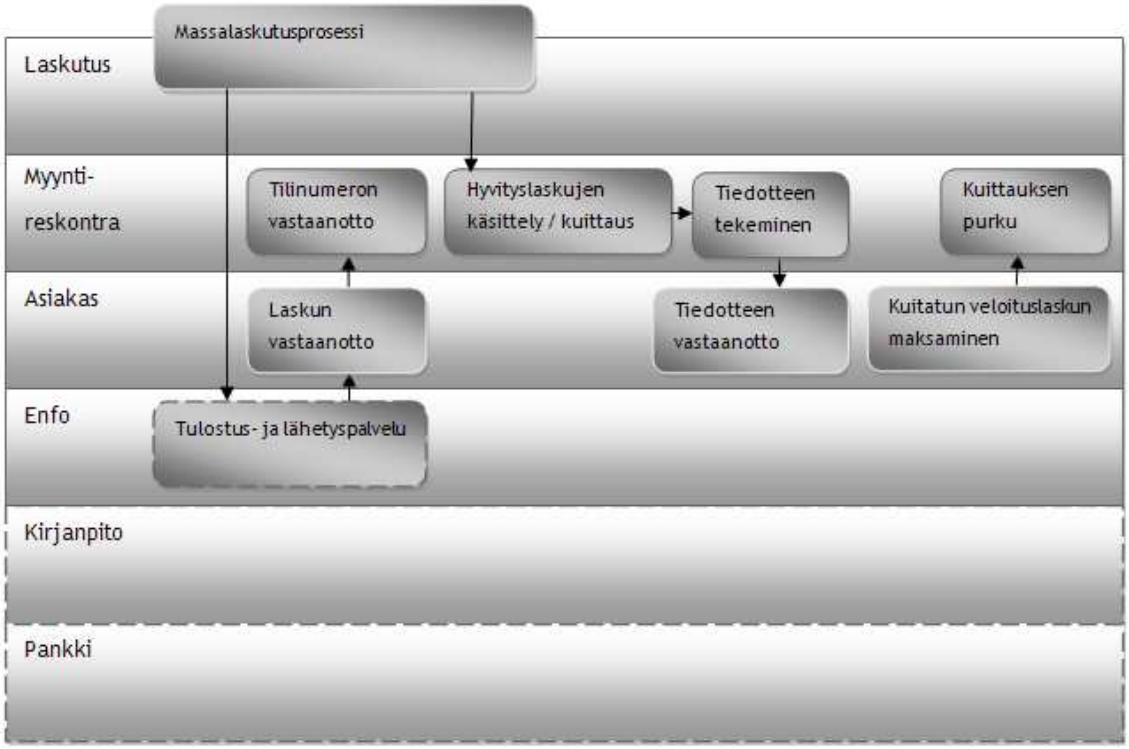
Kuva 12: Muutos hyvityslaskuprosessissa

Mikäli hyvityslaskuluettelon käsittelystä ei haluta luopua kokonaan esimerkiksi asiakaslähtöisistä syistä, kannattaisi käsittelyssä siirtyä noudattamaan hyvityslaskuaineisto-ehdotuksen käsittelytapaa. Hyvityslaskujen muuttaminen selvitettävään tilaan vie paljon laskutuksen aikaa, vaikka kuittauksia muutetuista hyvityslaskuista tehdään todella vähän. Myyntireskontrassa puolestaan hyvityslaskujen muuttaminen takaisin avoimeen tilaan aiheuttaa paljon ylimääräistä työtä. Kauan aikaa vie myös laskujen manuaalinen tulostaminen.

Hyvityslaskuja ei tarvitsisi muuttaa selvitettävään tilaan, vaan asiakas voisi saada alkuperäisen hyvityslaskun ihan sellaisenaan. Hyvityslaskuluettelo toimitettaisiin myyntireskontraan, joka kävisi läpi sieltä sellaisia hyvityslaskuja, joissa samalla sopimuksella on erääntynyt avoin veloituslasku. Mikäli hyvitys päätettäisiin kuitata, tehtäisiin asiakkaalle kuittauksesta vastaavanlainen tiedote kuin hyvityslaskuaineisto-ehdotuksenkin yhteydessä. Koska kuittauksia tehdään vain noin 3-5 kappaletta per luettelo, kuluu tiedotteiden tekemiseen huomattavasti vä-

hemmän aikaa kuin hyvityslaskujen muuttamiseen selvitettävään tilaan, hyvityslaskujen muuttaminen takaisin avoimeen tilaan ja laskujen manuaaliseen tulostamiseen.

Poistamalla hyvityslaskujen muuttamisen selvitettävään tilaan muuttuisi hyvityslaskuluettelon käsittely prosessina sujuvammaksi. Vaihtoehtoinen menettelytapa on kuvattu kuvassa 13.



Kuva 13: Muutos hyvityslaskuluettelon käsittelyssä

5.1.2 Hyvityslaskuaineisto –ehdotus

Hyvityslaskuaineisto –ehdotuksen osalta turhaa työtä aiheuttavat nippusopimusten alaisten mahdollisten veloituslaskujen tarkastelut. Nippusopimusten hyvityslaskuja ehdotuksessa on 25 – 90 kappaletta. Esimerkiksi noin 30 nippusopimuksen hyvityslaskun tarkastamiseen menee aikaa 10 – 15 minuuttia. Keskimäärin avoimia veloituslaskuja on vain noin kahteen nippusopimukseen liittyen.

Vuositasolla tästä aiheutuu huomattavasti hukkaan heitettyä aikaa. Mikäli hyvityslaskuaineisto –ehdotus muokattaisiin toiminnaltaan samanlaiseksi kuin hyvityslaskuluettelo, jäisi turha tarkistelu pois. Hyvityslaskuluetteloon tulostuu näkyviin nippusopimusten alaiset avoimet veloituslaskut. Tarkistelemisen poisjäänti vähentäisi välillisiä kustannuksia sekä parantaisi työn mielekkyyttä.

5.1.3 Hyvityslaskujen tekstirivit

Myyntireskontrassa tehdään kuittauksia sekä hyvityslaskuluettelon, hyvityslaskuaineisto-ehdotuksen että asiakaskontaktien perusteella. Jokaisesta tehdystä kuittauksesta kirjoitetaan manuaalisesti teksti asiakkaan laskulle. Myyntireskontrassa käytetään keskitetysti samantyylisiä yhdessä sovittuja tekstejä, jotka eroavat asiakaskohtaisesti vain kuitattavan summan ja mahdollisen avoimen veloituslaskun saldon osalta.

Tekstien kirjoittaminen joka kerta manuaalisesti tuntuu kustannustehokkuuden ja ajankäytön kannalta turhalta, koska tekstit eivät eroa kuin summien osalta. Tehokkaampaa olisi muodostaa järjestelmään valmiita tekstipohjia. Tekstipohjien perustaminen ja tarvittaessa muokkaaminen tapahtuisi tekstipohjaa käyttävässä osastossa.

Välillisten kustannusten vähentämisen lisäksi muutos toisi muutosta myös laadullisessa mielessä. Samojen tekstien kirjoittaminen kuittauksesta toiseen ei ole työn teon kannalta kovinkaan mielekästä. Näin ollen tehty muutos lisäisi myös työn mielekkyyttä, koska säästetty aika voitaisiin käyttää tehokkaampaan työntekoon.

Jotta valmiiden tekstipohjien käyttö olisi mahdollista, tulisi tekstejä muokata. Lauseet tulisi muodostaa niin, ettei niihin merkittäisi lainkaan yksilöiviä tietoja. Tällöin hyvityslaskujen/tiedotteiden lisäksi tulisi tulostaa myös kuitatut veloituslaskut. Tekstit voisivat olla esimerkiksi:

- Hyvitys on kuitattu osasuorituksena oheiselle laskulle. Avoimeksi jääneen saldon voitte maksaa laskun viitteellä.
- Hyvityksestä on kuitattu oheinen lasku.
- Hyvitys on kuitattu oheisille laskuille. Avoimeksi jääneen saldon voitte maksaa laskun viitteellä.

Turhia välillisiä kustannuksia hyvityslaskuprosessiin aiheuttaa myös laskulle tulostuva yhteydenottopyyntö olemassa olevasta hyvitystilinumerosta huolimatta. Aiheutuvien kustannusten minimoimiseksi järjestelmään tulisi saada sellainen rajaus, ettei yhteydenottopyyntöjä tulostuisi sellaisille hyvityslaskuille, joissa tilinumero on jo olemassa. Taloudellisen näkökulman lisäksi turhien puheluiden poistuminen parantaa myös työn mielekkyyttä, koska turhauttava selittely jää pois. Yhteydenottopyynnön sijaan jo hyvitystilin sisältäville hyvityslaskuille voisi tulostua jo etusivulle teksti, että hyvitys maksetaan asiakkaan tilille. Teksti voisi olla esimerkiksi:

- Hyvitys maksetaan tilillenne xxxxxx-xxxxxxxx laskun eräpäivään mennessä, mikäli kaikki avoimet laskut ovat maksettu.

Asiakkaalle ei jäisi tällöin epäselvyyksiä hyvityksen saamisen suhteen, vaan asiakas saisi jo hyvityslaskulta selkeän informaation, kuinka hyvitys hänelle maksetaan.

5.1.4 Poistettavan hyvityksen palauttaminen

Koska jotkut asiakkaat vaativat alle yrityksen poistorajojen olevien hyvitysten maksamista hänen tililleen, tulisi hyvityksen ulosmaksu olla mahdollista normaalin hyvityslaskuprosessin kautta. Nykyinen tapa kuitata kyseiset hyvityslaskut maksetuksi ja siirtämällä palautukseen asiakaspalautusprosessin kautta on kustannustehokkuuden kannalta tehotonta. Koska kyseiset hyvitykset ovat summaltaan alle seitsemän euroa, kuluu pienen hyvityksen palautukseen liian paljon työaikaa. Viimeistään uuteen järjestelmään tulisi luoda mahdollisuus muuttaa laskun tila myös silloin, kun tila on Poistettava lasku. Mikäli laskun tilan muuttaminen olisi mahdollista, voitaisiin kyseisten laskujen tila muuttaa avoimeksi laskuksi, minkä jälkeen hyvitys poimiutuisi normaaliin hyvityslaskuaineistoon mukaan.

5.1.5 Tilinumeroiden ilmoituskanavien hyödyntäminen

Nykyinen tilinumeron ilmoitusreitti yhtiön online-palveluiden kautta on vaikea löytää. Suoraan sähköpostitse asiakkaat eivät kovin mielellään tilinumeroaan ilmoita, joten suuri osa tilinumeroilmoituksista tulee tällä hetkellä puhelimitse. Online-palveluita kannattaisikin kehittää siten, että asiakkaalle tulisi jo heti kirjautumisen jälkeen linkki, jonka kautta hän voi suoraan siirtyä hyvitystilinumeron ilmoitus –kohtaan. Tämän jälkeen hyvitystili lisätään myyntireskontrassa asiakkaan sähkösopimukselle. Mikäli edellä mainitun linkityksen tekeminen ei online-palveluihin onnistu, olisi ilmoitusreittiä kehitettävä helpommin löydettäväksi. Online-palveluiden etusivulta löytyviin valikoihin voisi esimerkiksi lisätä yhdeksi kohdaksi ”ilmoita tilinumero. Tilinumeron ilmoituksen yhteydessä olisi myös hyvä mahdollistaa avoimen palautteen kirjoittaminen, mikäli asiakas ilmoittaa tilinumeron tätä kautta esimerkiksi virheellisen suorituksen palautukselle.

Uutta asiakastietojärjestelmää ajatellen kannattavaa olisi kehittää online-palveluiden ja asiakastietojärjestelmän yhteyttä siten, että asiakkaan online-palveluissa ilmoittama tilinumero kirjautuisi automaattisesti sähkösopimukselle. Tällöin manuaalinen vaihe jäisi kokonaan pois.

Koska e-lasku tulee korvaamaan osittain suoraveloituksen sekä paperilla lähetettävän laskun, voisi e-laskun sähköistä muotoa hyödyntää. Sähköyhtiö Oy saa asiakkaan tilinumeron IBAN-muotoisena, mutta nykyinen asiakastietojärjestelmä ei tiliä osaa hyödyntää hyvityksen ulosmaksussa. Uuteen asiakastietojärjestelmään katsomme kannattavaksi kehittää e-laskujen kohdalle tapa, jolla asiakkaan tiedossa olevaa tilinumeroa voitaisiin hyödyntää myös hyvitys-

ten ulosmaksussa. E-laskutietojen viennin yhteydessä ohjelma voisi viedä varsinaisen tilinumeron asiakkaan hyvitystiliksi. Toinen vaihtoehto on, että hyvityslaskuaineistoa tehdessä järjestelmä osaisi poimia asiakkaalle hyvitystilin sopimuksen sähköisten laskun tiedoista.

Mikäli IBAN-muotoista tilinumeroa ei pystytä yllä mainitulla tavalla hyödyntämään, kannattaisi laskun sähköistä muotoa hyödyntää muulla tavalla. Asiakkaan olisi helppo siirtyä Sähköyhtiö Oy:n online-palveluihin ilmoittamaan tilinumero, mikäli e-laskussa olisi suora linkki tilinumeron ilmoittamista varten. Suora linkki voisi olla sekä siirtyvissä hyvityksissä että ulosmaksettavissa hyvityksissä. Suora linkki kiinnittäisi myös helpommin asiakkaan huomion, mikä tehostaisi tilinumeroiden ilmoittamisaktiivisuutta.

5.1.6 Hyvityslaskuprosessin välittömät kustannukset

Hyvitysten ulosmaksamisesta maksuosoituksena Sampopankin kautta aiheutuu vuosittain huomattavasti kustannuksia Sähköyhtiö Oy:lle. Vuoden 2007 välittömät kokonaiskustannukset ovat olleet 12 511,00 euroa. Kustannusten pienentämiseksi maksuosoituksena lähtevien hyvitysten määrää tulisi saada pienemmäksi tai poistaa kokonaan.

Selkeä keino vähentää maksuosoituksena lähtevien hyvitysten määrää on poistaa Sähköyhtiö Oy:n siirtorajat kokonaan. Laki ei määrittele estettä sille, etteivätkö kaikki hyvitykset voisi olla oletusarvoisesti siirtyviä, mikäli asiakas ei toisin pyydä. Jos asiakkaan sopimuksella on hyvitystili olemassa, palautuu hyvitys asiakkaan tilille siirtorajojen poistamisesta huolimatta.

Hyvän asiakaspalvelun kannalta hyvityslaskuille kannattaisi kuitenkin lisätä teksti: ”Mikäli haluatte hyvityksen tilillenne, voitte ilmoittaa hyvitystilinumeron online-palvelussamme www.zzzzzzzz.fi tai puhelimitse (xx) xxxxxxx. Näin asiakkaalle ei synny harhakuvitelmaa, ettei yhtiö haluaisi palauttaa rahoja asiakkaan niin toivoessa. Koska edellä mainittu toimintatapa saattaisi lisätä jonkin verran asiakaskontakteja myyntireskontraan, tulisi tilinumeron ilmoittaminen sähköisesti tehdä mahdollisimman helpoksi.

Mikäli voimassaolevien sopimusten hyvitykset muutettaisiin jatkossa muodostumaan ensisijaisesti siirtyviksi, jäisi ongelmaksi edelleen päättyvien sopimusten hyvitykset eli loppulaskujen tasaushyvitykset. Kun hyvityslaskulla pyydetään asiakasta ilmoittamaan tilinumero hyvityksen palautusta varten, ei Sähköyhtiö Oy:llä ole velvollisuutta palauttaa asiakkaan hyvitystä ennen kuin asiakas palautustiedot ilmoittaa. Näin ollen Sähköyhtiö Oy:n ei tarvitsisi käyttää maksuosoituspalvelua lainkaan. Hyvitystilinumerottomat hyvitykset voitaisiin jättää Sähköyhtiö Oy:n tilille niin kauaksi aikaa, kunnes asiakas hyvitystilin ilmoittaa. Mikäli nykyisessä asiakastietojärjestelmässä ei tilinumerottomia hyvityksiä voida jättää maksamatta, kannattaisi uuteen asiakastietojärjestelmään tällainen ohjaustieto ehdottomasti vaatia. Jos hyvityksiä ei

palautettaisi ollenkaan maksuosoituksina, olisi esimerkiksi vuonna 2007 säästynyt kustannuksia 12 511,00 euroa.

Asiakaspalvelun laadun kannalta ulosmaksamattomista hyvityksistä kannattaisi lähettää asiakkaalle kerran muistutuskirje, jossa pyydettäisiin ilmoittamaan tilinumero. Ensisijaisena väylänä kirjeessä olisi hyvä ohjata asiakas yrityksen online-palveluun ilmoittaan tilinumero. Mikäli asiakas ei tähän kirjeeseen reagoi, jää hyvitys Sähköyhtiö Oy:lle, kuten nykyisinkin. Jatkossa maksamattomien hyvitysten osalta hyvityslaskun saldo jäisi asiakastietojärjestelmään avoimeksi. Näin ollen tulisi sopia menetelmästä, jolla avoimet saldot saadaan kuitattua ja siirrettyä hyvityksen kirjanpidon tilille odottamaan mahdollista asiakkaan yhteydenottoa. Mikäli yhteydenottoa ei esimeriksi kahden tai kolmen vuoden aikana ole tullut, voitaisiin hyvitykset tulouttaa Sähköyhtiö Oy:lle tuloksi. Uskomme erillisen kirjeen kuitenkin tehostavan tilinumeroiden ilmoitusta, koska Sampopankistakin maksuosoituksia palautuu suhteessa vähän.

Mikäli yhteistyöstä Sampopankin kanssa ei haluta luopua, on Sähköyhtiö Oy:llä laillinen mahdollisuus siirtää maksuosoituksista aiheutuvat kustannukset asiakkaille. Maksuosoituksen 3,50 euron lähetyskulun siirtäminen asiakkaalle edellyttäisi, että järjestelmän sisälle rakennettaisiin ominaisuus kulun veloittamiseksi ennen ulosmaksua. Asiakaslähtöisestä näkökulmasta kulun veloittamisesta olisi asiakasta hyvä informoida selkeästi esimerkiksi hyvityslaskun yhteydessä. Uskomme veloitustoimenpiteen ilmoittamisen myös tehostavan tilinumeroiden ilmoittamista.

Hyvitysten takaisin pyytäminen Sampopankista aiheuttaa ylimääräistä työtä myyntireskontralle ja nykyisellä palautusmenetelmällä myös laskutukselle. Resurssien rasittumisen sekä välillisten kustannusten lisäksi hyvityksen takaisin pyytämisestä aiheutuu myös välittömiä kustannuksia. Sampopankki perii jokaisesta takaisinpyydetystä maksuosoituksesta 0,75 euroa Sähköyhtiö Oy:ltä. Sähköyhtiö Oy:llä on laillinen oikeus veloittaa asiakasta aiheutuvista ylimääräisistä kustannuksista.

Kustannustehokkuuden kannalta asiakkaalta kannattaisi veloittaa ylimääräisestä palvelusta palvelumaksu, joka kattaisi Sampopankin perimän maksun sekä edes osan ylimääräisestä työstä aiheutuvista kustannuksista. Palvelumaksu voisi olla esimerkiksi viisi euroa, jonka perimiselle katsomme olevan kaksi vaihtoehtoa. Ensimmäinen vaihtoehto on palvelumaksun periminen hyvityksen palautumisen yhteydessä. Tällöin asiakkaalle palautettaisiin palvelumaksun verran vähemmän rahaa ja palvelumaksu tulisi kirjata manuaalisesti kirjanpitoon. Toinen vaihtoehto on lisätä palvelumaksu laskutettavalle tapahtumalle siten, että se veloitettaisiin vasta asiakkaan uudella laskulla. Jälkimmäinen vaihtoehto tuntuisi asiakasinformaation kannalta selkeämmältä, koska palvelumaksun yhteyteen olisi mahdollista lisätä huomautusteksti palvelumaksun veloitusperusteesta.

Kustannusten siirtäminen asiakkaan maksettavaksi on kuitenkin huomattavasti työläämpää kuin lopettaa maksuosoitusten lähettäminen kokonaan ja palauttaa hyvitys asiakkaalle vasta, kun asiakas ilmoittaa hyvitystilinumeron. Tämän vuoksi ensisijaisesti ehdotamme lopettamaan maksuosoituksina hyvitysten palauttamisen, koska siihen ei lain vaatimusta ole. Näin ollen hyvitysten ulosmaksusta ei aiheutuisi lainkaan välittömiä kustannuksia.

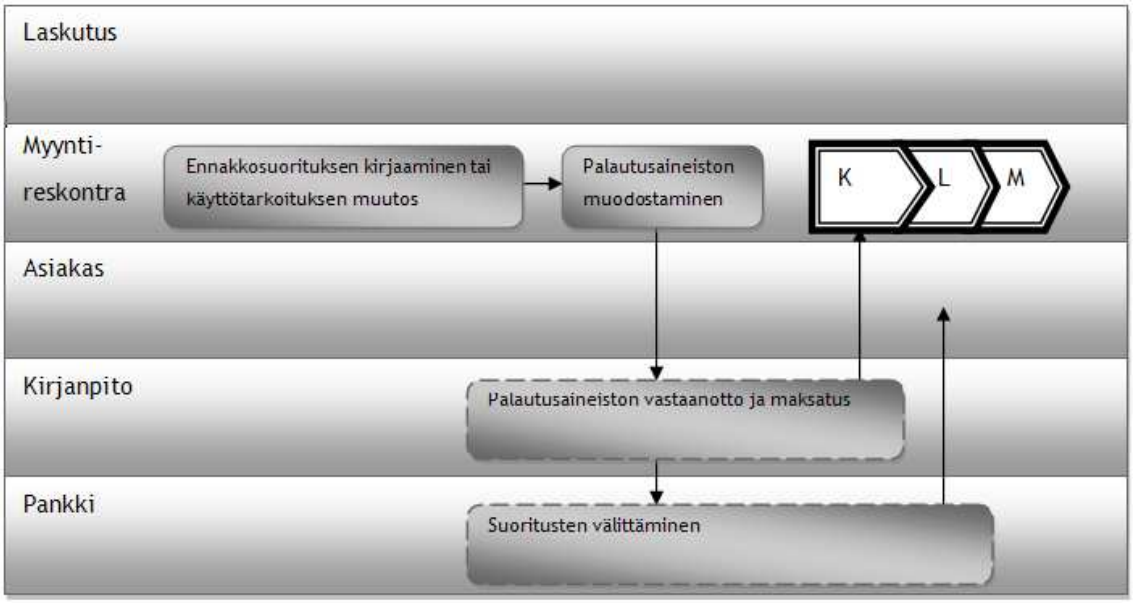
5.2 Asiakaspalautusprosessin kehittäminen

Asiakaspalautusprosessin nykyinen toimintamalli on hyvin työllistävä niin laskutuksen kuin myyntireskontrankin osalta. Järjestelmässä on ennakkosuoritusten kirjauksessa yhtenä käyttötarkoituksena Palautetaan pankkiaineistossa sekä kirjauslajina Asiakaspalautukset. Tämän huomion perusteella lähetimme tiedustelun Tietoenator Oyj:lle, olisiko mainittujen toimintojen avulla mahdollista toteuttaa asiakaspalautusprosessi nykyistä kustannustehokkaammin ja sujuvammin. Tietoenator Oyj:ltä saamamme vastauksen perusteella olemme hahmotelleet uuden toimintamallin asiakaspalautusprosessille. Uuden toimintamallin prosessikuvauksessa lähdetään liikkeelle siitä, kun suoritus on jo vastaanotettu myyntireskontrassa.

Palautetaan pankkiaineistossa –käyttötarkoituksen sujuvin käyttötapa edellyttää Sähköyhtiö Oy:ltä maksullisen lisäominaisuuden tilaamisen palautusaineiston muodostamiseen käytettävään Enn.suoritusten pal.aineisto -erätyöhön. Tämä erätyö muodostaa palautusaineiston palautettavista suorituksista. Seuraava uusi toimintamalli on kuvattu kuvassa 14 olettaen, että tämä lisäominaisuus otetaan käyttöön. Prosessikuvauksen lopussa käsittelemme aiheutuvat ongelmat, mikäli lisäominaisuutta ei oteta käyttöön.

Uuden asiakaspalautusprosessin toimintamallin vaiheet ovat seuraavat:

- Ennakkosuorituksen kirjaaminen tai käyttötarkoituksen muutos
- Palautusaineiston muodostaminen
- Palautusten seuranta
  - K) Maksetun aineiston vastaanotto
  - L) Palautussummien tarkistus
  - M) Palautuspäivämäärien merkintä alkuperäisiin dokumentteihin



Kuva 14: Uusi asiakaspalautusprosessin toimintamalli

Uudessa toimintamallissa kaikki asiakaspalautukset kirjattaisiin asiakkaan sähkösopimuksen ennakkosuoritukseksi. Mikäli jo ennakkosuorituksen kirjausvaiheessa on tiedossa, että asiakas haluaa suorituksen palautettavaksi, merkitään ennakkosuorituksen käyttötarkoituksesi jo kirjausvaiheessa Palautetaan pankkiaineistossa. Kirjauslajina voidaan käyttää mitä tahansa, koska kirjauslaji vaikuttaa vain siihen, mihin saatavatiliin tehty ennakkokirjaus vaikuttaa. Ennakkosuorituksen palautuksen yhteydessä myös vaikutus saatavatiliin kumoutuu.

Mikäli suoritus on jo aikaisemmin ehditty kirjaamaan ennakkosuoritukseksi käyttötarkoituksena Seuraava lasku, ei suoritusta tarvitse kirjata uudelleen palautuksen vuoksi. Ennakkosuorituksen palautuslomakkeella on mahdollisuus tehdä myös pelkästään käyttötarkoituksen muutos, jolloin ennakkosuoritukselle pystytään muuttamaan Seuraava lasku –käyttötarkoituksen tilalle Palautetaan pankkiaineistossa.

Palautettavista suorituksista voidaan ajaa Enn.suoritusten pal.aineisto -erätyöllä pankkiaineisto, joka on toiminnallisesti samanlainen kuin hyvityslaskuaineistokin. Käytettävä erätyö poistaa suorituksen ennakosta. Palautusaineisto voidaan ajaa joko myyntireskontrassa tai laskutuksessa. Prosessikuvauksessa toimintamalli on kuvattu siten, että palautusaineisto ajettaisiin myyntireskontrassa. Tämän jälkeen palautettavat suoritukset siirretään kirjanpitoon maksatukseen.

Palautettavista suorituksista voidaan jatkossakin pitää seurantaa merkitsemällä kaikki palautettavat suoritukset Excel-tiedostoon, kuten nykyisessä toimintamallissa. Toisaalta jatkossa ulosmaksettuja hyvityksiä ei enää tarvitsisi manuaalisesti siirtää alkuperäiseltä välitililtä

(esimerkiksi Nordea 19951) palautustilille (19998), kuten aikaisemmin on tehty ulosmaksun jälkeen. Suoritusten siirtymät kirjanpidollisilla tileillä tapahtuisivat jatkossa erätyön taustalla.

Kirjanpidon tileillä asiakaspalautusprosessin uuden toimintamallin kulun kuvaamisessa on käytetty esimerkkinä Nordean tilille tullutta suoritusta, joka esimerkiksi palautetaan Sampopankin tililtä.

Per 19210 an 19951	Suoritus vastaanotettu / kirjanpidon kirjaus
Per 19951 an 17070	Suorituksen kirjaaminen ennakoksi
Per 17070 an 19951	Palautusaineiston ajaminen
Per 19951 an 19110	Palautuksen ulosmaksu / kirjanpidon kirjaus

Asiakaspalautusprosessin uusi toimintamalli vähentää huomattavan paljon manuaalista työtä. Jatkossa laskutuksen ei tarvitsisi tehdä jokaiselle asiakkaalle kertalaskusopimusta, lisätä laskutettavaa tapahtumaa, tehdä manuaalisesti palautuslaskua ja ajaa hyvityslaskuaineistoa. Uudessa toimintamallissa edellä olevat toimenpiteet korvaa suorituksen kirjaaminen ennakkoon sekä palautusaineiston ajaminen. Uusi toimintamalli myös poistaa manuaalisesti tehtävän kirjauksen per välitili an palautustili ja pienentää virheriskiä. Myös jo ennakkosuoritukseksi kirjatun suorituksen palautus helpottuu, koska suoritusta ei tarvitse enää manuaalisesti kirjata pois ennakosta vaan pelkkä käyttötarkoituksen muutoksen tekeminen riittää.

Mikäli Sähköyhtiö Oy ei tilaa alussa mainitsemaamme maksullista lisäosaa Enn.suoritusten pal.aineisto -erätyöhön, ei erätyö palauta ennakkosuorituksia automaattisesti ennakosta. Tällöin kaikki palautusaineistoon haluttavat suoritukset tulisi ensin kirjata ennakkosuoritukseksi ja tämän jälkeen manuaalisesti kirjata pois ennakosta Ennakkosuorituksen palautus – toiminnolla. Ilman maksullista lisäosaa tämän uuden toimintamallin toteutus ei ole prosessin sujuvuuden kannalta yhtään tehokkaampi kuin nykyinenkään toimintamalli. Ilman maksullista lisäosaa resurssien rasitus siirtyisi käytännössä laskutuksesta myyntireskontraan. Näin ollen emme katso tämän toimintamallin käyttöönottoa järkeväksi ilman maksullisen lisäosan hankkimista.

Vaikka Sähköyhtiö Oy:llä on meneillään asiakastietojärjestelmän uusimisprosessi, kannattaisi maksullinen lisäosa hankkia vielä vanhaan asiakastietojärjestelmään. Uuden toimintamallin käyttäminen säästäisi huomattavan paljon resursseja ja sitä kautta kustannuksia. On kuitenkin tehtävä kustannusvertailu vanhan ja uuden toimintamallin välillä, jotta selvitetään kuinka paljon kustannuksia todellisuudessa säästyy. Lisäpalvelu tuskin kuitenkaan on niin kallis kuin tämän hetkiset ylimääräiset kustannukset. Tutkimusta varten emme kuitenkaan saaneet tietoomme lisäpalvelun hintaa, koska Tietoenator toimittaa hinnan vain viralliseen tarjouspyyntöön.

6 Yhteenveto

Kuten tutkimuksen aloitusvaiheessa oletimme, emme löytäneet kehitysehdotuksia prosessin alkuvaiheisiin. Prosessin alkuvaiheessa olevat manuaaliset toiminnot ovat pääasiallisesti sellaisia, joiden automatisointi ei onnistu. Kehitysehdotukset kohdistuvatkin sähkölaskutusprosessin loppupäähän.

Mikäli Sähköyhtiö Oy päättää toteuttaa hyvityslaskuprosessista aiheutuviin välittömiin kustannuksiin liittyvät kehitysehdotuksemme kokonaisuudessaan, tällöin poistuvat kaikki välittömät kustannukset. Suurin merkitys on hyvitysten siirtorajojen poistamisella sekä maksuosoituksena palauttamisen lopettamisella. Olemme kuitenkin tarjonneet myös muita ehdotuksia, jotka vähentäisivät aiheutuvia välittömiä kustannuksia, mikäli nykyisistä toimintamalleista ei haluta kokonaan Sähköyhtiö Oy:ssä luopua.

Olemme kiinnittäneet huomiota välittömien kustannusten lisäksi hyvityslaskuprosessin välillisiin kustannuksiin ja mahdollisuuksiin niiden vähentämiseksi. Sekä pääasiallinen kehitysehdotuksemme hyvityslaskuluettelon käsittelyn kokonaisvaltaiseen poistamiseen että toissijainen ehdotuksemme käsittelyn turhien toimintojen poistamiseen parantaa työn mielekkyyttä välillisten kustannusten vähenemisen lisäksi. Asiakaslähtöisyyttä ja työn mielekkyyttä parantaa sekä laskuille tulostuviin että manuaalisesti lisättäviin teksteihin liittyvät ehdotuksemme.

Suurin muutos kehitysehdotuksissamme kohdistuu asiakaspalautusprosessiin, jonka toteuttamiselle ehdotamme kokonaan uutta toimintamallia. Uusi toimintamalli vähentää manuaalista työtä sekä siitä aiheutuvia välillisiä kustannuksia ja virhemahdollisuuksia. Vaikka uuden toimintamallin käyttöönotto edellyttää maksullisen lisäosan hankkimista, on uuden toimintamallin kokonaisvaltaiset hyödyt niin suuret, että maksullinen lisäosa kannattaa hankkia. Asiakaspalautusprosessin uudistamisesta olemme keskustelleet jo toimeksiantajan kanssa ja kehitysehdotus on otettu erittäin positiivisesti vastaan.

Tutkimuksen tavoitteiksi asetimme sähkölaskutusprosessin välittömien ja välillisten kustannusten vähentämisen, prosessien muutostarpeiden etsimisen, työn mielekkyyden huomioimisen sekä asiakaslähtöisyyden tarkastelemisen. Katsomme toteuttaneemme tavoitteemme ja löytäneemme jokaiseen kehitysehdotuksia.

Tutkimuksen tekeminen on ollut mielenkiintoista ja käytännönläheistä. Oletamme tutkimuksen tuovan lisäarvoa Sähköyhtiö Oy:lle. Kiitämme Sähköyhtiö Oy:n laskutuksen Anne Lindforsia hänen avustaan sähkölaskutusprosessin alkuosan kuvaamisessa.

Lähteet

Alhola, K. 1998. Toimintolaskenta - Perusteet ja käytäntö. 3. painos. Helsinki: WSOY.

Hannus, J. 2003. Prosessijohtaminen – Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. 6. painos. Jyväskylä:Gummerus Kirjapaino.

Jyrkkiö, E. & Riistama, V. 2004. Laskentatoimi päätöksenteon apuna. 19. painos. WS Bookwell.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2002. Prosessijohtamisen käsitteet. 3. uud. painos. Helsinki: Metalliteollisuuden kustannus.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Helsinki: WSOYpro.

Martola, U. & Santala, R. 1997. Liiketoimintaprosessit -BPR-muutoksen johtaminen. Helsinki: WSOY.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. 2. painos. Helsinki: Edita.

Julkaisemattomat lähteet:

Lindfors, A. 2008. Laskutuksen palveluneuvojan haastattelu 5.9.2008. Sähköyhtiö Oy.

Mäenpää, E. 2008. Lakimiehen sähköpostihaastattelu 5.11.2008. Energiamarkkinavirasto.

Lindfors, A. 2008. Laskutuksen palveluneuvojan haastattelu 10.11.2008. Sähköyhtiö Oy.

Anttila, E. 2008. Asiakastuen sähköpostihaastattelu 11.11.2008. Tietoenator Oyj.

Kuvat

Kuva 1: Prosessikartan periaate 11
Kuva 2: Prosessikaavion periaate 12
Kuva 3: Sähköyhtiö Oy:n myyntilaskutusprosessit 14
Kuva 4: Sähkölaskutuprosessi 15
Kuva 5: Massalaskutusprosessi 18
Kuva 6: Hyvityslaskuprosessi 23
Kuva 7: Hyvityslaskuluettelon käsittely 24
Kuva 8: Hyvityslaskuaineiston käsittely 26
Kuva 9: Vuoden 2007 hyvityslaskuaineistojen yhteenveto 28
Kuva 10: Suorituskäsittelyprosessi 30
Kuva 11: Asiakaspalautusprosessi 34
Kuva 12: Muutos hyvityslaskuprosessissa 38
Kuva 13: Muutos hyvityslaskuluettelon käsittelyssä 39
Kuva 14: Uusi asiakaspalautusprosessin toimintamalli 45

Liite 1. Vuoden 2007 hyvityslaskuaineistot euroina

	Nordea	HB	Aktia	Op/Oko	Ålandsb.	Sampo	Maksuos.	Tapiola
Tammikuu								
10.1.2007	5 520,93	143,50	203,32	1 376,14	22,28	1 685,25	8 201,75	197,29
17.1.2007	4 330,88	180,75	659,25	1 271,34	0,00	1 391,87	5 803,77	0,00
24.1.2007	6 329,67	0,00	364,67	2 527,97	51,11	5 457,79	7 415,83	0,00
31.1.2007	19 918,31	499,11	498,63	2 855,26	0,00	54 092,63	5 106,20	203,15
Helmikuu								
7.2.2007	11 753,16	1 029,47	480,63	3 883,70	0,00	4 745,69	5 606,44	103,50
14.2.2007	4 238,75	474,68	766,07	1 786,80	13,37	2 701,35	2 004,21	0,00
21.2.2007	4 727,02	0,00	183,62	1 742,02	0,00	5 488,60	6 684,49	66,79
28.2.2007	3 697,40	612,71	1 043,90	4 884,04	194,82	3 265,43	6 054,13	353,93
Maaliskuu								
7.3.2007	7 718,88	460,90	1 136,48	5 145,18	76,72	2 624,44	6 076,66	59,11
14.3.2007	4 054,76	58,36	542,89	3 895,73	60,80	6 075,03	2 683,90	122,65
21.3.2007	6 581,60	74,05	528,19	1 985,50	0,00	1 114,30	3 505,03	0,00
28.3.2007	5 329,34	475,65	838,09	9 131,57	335,64	3 318,90	9 863,88	174,20
Huhtikuu								
4.4.2007	3 244,69	306,41	472,75	2 198,14	0,00	603,32	2 416,32	0,00
11.4.2007	7 015,09	529,62	1 103,16	1 509,40	301,68	2 458,13	7 618,78	454,11
18.4.2007	4 135,85	0,00	118,52	911,25	0,00	9 370,35	4 147,58	60,21
25.4.2007	5 711,13	363,47	183,14	2 414,37	0,00	1 292,03	4 073,91	239,99
Toukokuu								
2.5.2007	3 001,18	541,21	781,30	927,32	0,00	4 136,71	5 385,10	40,84
9.5.2007	2 472,86	6,96	558,56	815,27	143,88	764,82	4 632,26	15,71
16.5.2007	5 209,03	903,08	509,85	1 357,84	0,00	13 293,18	4 873,30	55,30
23.5.2007	5 207,34	100,21	388,20	960,95	0,00	3 991,06	10 287,93	0,00
Kesäkuu								
6.6.2007	8 520,67	608,37	569,09	3 311,22	0,00	4 551,39	8 099,28	171,99
13.6.2007	4 723,18	0,00	313,30	592,15	0,00	5 236,18	2 904,46	41,11
20.6.2007	4 060,52	68,58	414,68	1 356,46	54,94	9 218,01	2 346,25	217,80
27.6.2007	11 868,65	835,51	1 919,40	6 184,10	341,08	5 016,02	16 686,95	674,14
Heinäkuu								
4.7.2007	12 996,38	8,96	739,63	1 483,59	114,05	28 812,11	10 657,81	290,72
11.7.2007	14 367,49	874,78	3 398,19	6 275,41	164,85	12 462,09	14 165,59	316,60
18.7.2007	3 592,98	6,05	3 214,58	1 371,74	0,00	10 780,67	3 578,00	204,20
25.7.2007	5 438,00	631,99	328,23	1 796,91	531,47	2 511,77	6 549,50	0,00
Elokuu								
1.8.2007	8 138,98	513,06	1 444,04	3 662,40	92,25	5 372,85	12 455,04	0,00
8.8.2007	5 293,51	4,57	251,34	1 034,15	0,00	3 154,71	8 273,63	406,04

15.8.2007	6 052,31	169,58	625,09	1 883,55	124,52	2 533,18	6 842,90	303,09
22.8.2007	3 711,45	58,33	2 831,35	1 432,78	0,00	3 501,60	5 725,72	12,51
Syyskuu								
5.9.2007	18 719,03	27,27	2 040,07	4 452,26	0,00	18 961,98	5 686,61	52,31
12.9.2007	47 351,00	1 105,99	2 244,13	11 734,50	1 065,32	26 845,55	14 276,50	133,85
19.9.2007	2 064,69	0,00	233,16	2 518,14	0,00	1 681,42	6 214,70	0,00
26.9.2007	11 075,47	291,72	1 545,41	5 840,92	0,00	5 297,35	14 084,39	117,08
Lokakuu								
3.10.2007	8 015,65	800,83	1 589,73	5 157,55	16,90	3 962,55	8 035,20	283,03
10.10.2007	9 810,00	522,03	1 296,42	4 707,87	0,00	4 516,88	10 888,84	463,50
17.10.2007	10 687,08	1 211,29	1 061,19	5 515,82	0,00	11 578,81	8 675,24	318,86
24.10.2007	10 413,41	156,63	957,20	3 050,29	548,34	5 931,30	8 221,80	39,28
31.10.2007	6 257,30	49,04	815,85	4 671,53	341,47	4 339,98	19 853,41	117,00
Marraskuu								
7.11.2007	30 312,91	2 429,82	2 483,01	14 042,10	340,80	9 081,60	27 216,01	545,45
14.11.2007	7 843,84	330,84	869,98	4 064,30	191,03	2 119,71	9 631,69	22,98
21.11.2007	15 033,63	661,45	1 431,31	5 461,41	492,04	5 564,31	20 220,21	285,61
28.11,07	9 362,52	113,45	1 844,18	4 818,99	0,00	11 228,91	13 334,11	135,19
Joulukuu								
5.12.2007	10 204,16	49,83	524,33	2 658,43	906,43	2 166,39	6 016,51	43,65
12.12.2007	30 894,20	1 286,76	2 030,28	9 745,95	330,28	9 274,17	19 235,98	510,64
19.12.2007	7 676,47	345,18	374,12	1 390,83	0,00	7 896,19	6 012,36	0,00
27.12.2007	5 491,32	282,09	581,99	1 907,32	0,00	1 735,44	10 008,48	0,00
31.12.2007	14 694,90	1 321,96	2 151,62	5 609,57	12,75	5 886,27	26 068,64	408,84
Yhteensä	**464 869,57**	**21 526,10**	**51 484,12**	**179 312,03**	**6 868,82**	**359 090,27**	**444 407,28**	**8 262,25**

Liite 2. Vuoden 2007 hyvityslaskuaineistot kappalemäärittäin

Asiakaspalautukset 2007 / kpl								
	Nordea	**HB**	**Aktia**	**Op/Oko**	**Ålandsb.**	**Sampo**	**Maksuos.**	**Tapiola**
Tammikuu								
10.1.2007	45	2	3	19	1	25	55	2
17.1.2007	43	2	7	17	0	13	45	0
24.1.2007	58	0	4	32	1	28	69	0
31.1.2007	78	4	9	35	0	33	51	2
Helmikuu								
7.2.2007	96	8	8	38	0	42	51	2
14.2.2007	41	1	9	19	1	28	21	0
21.2.2007	84	0	6	31	0	39	67	1
28.2.2007	30	4	8	19	1	28	50	2
Maaliskuu								
7.3.2007	58	3	9	32	1	25	64	1
14.3.2007	56	2	5	23	1	32	39	2
21.3.2007	54	1	5	27	0	18	68	0
28.3.2007	70	8	9	52	1	35	83	2
Huhtikuu								
4.4.2007	27	1	4	12	0	12	27	0
11.4.2007	59	4	8	26	3	29	87	6
18.4.2007	42	0	2	13	0	23	38	3
25.4.2007	51	2	6	24	0	23	66	3
Toukokuu								
2.5.2007	36	4	9	22	0	24	47	1
9.5.2007	38	1	5	11	1	13	33	1
16.5.2007	57	4	4	23	0	37	52	2
23.5.2007	65	5	5	23	0	26	113	0
Kesäkuu								
6.6.2007	84	9	7	43	0	45	66	2
13.6.2007	43	0	4	18	0	27	31	1
20.6.2007	46	1	5	13	2	26	57	4
27.6.2007	138	8	18	65	2	55	113	7
Heinäkuu								
4.7.2007	38	1	4	14	2	38	53	2
11.7.2007	130	4	22	49	1	69	95	4
18.7.2007	48	1	3	21	0	32	29	1
25.7.2007	73	6	11	26	2	36	83	0
Elokuu								
1.8.2007	74	6	7	27	1	39	70	0

8.8.2007	51	1	5	21	0	21	47	5
15.8.2007	55	2	11	27	2	26	76	3
22.8.2007	47	2	10	19	0	25	51	1
Syyskuu								
5.9.2007	27	1	6	15	0	13	28	1
12.9.2007	95	5	8	61	2	49	66	2
19.9.2007	18	0	5	22	0	17	44	0
26.9.2007	108	5	16	52	0	50	135	3
Lokakuu								
3.10.2007	85	3	14	42	1	35	52	5
10.10.2007	92	5	6	51	0	55	81	9
17.10.2007	108	6	10	53	0	56	115	3
24.10.2007	70	6	10	36	4	38	76	2
31.10.2007	54	2	9	34	2	33	82	3
Marraskuu								
7.11.2007	238	12	28	97	5	91	168	3
14.11.2007	73	5	14	36	3	26	47	1
21.11.2007	144	5	14	64	3	69	138	3
28.11,07	85	3	15	43	0	50	102	2
Joulukuu								
5.12.2007	56	2	10	28	2	19	56	1
12.12.2007	221	7	25	95	2	95	146	5
19.12.2007	54	4	6	20	0	24	49	0
27.12.2007	50	4	5	22	0	23	52	0
31.12.2007	144	13	26	59	1	62	142	6
Yhteensä	**3637**	**185**	**459**	**1671**	**48**	**1777**	**3476**	**109**