



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Malin Hoxell

Införandet av elektroniska fakturor vid Vasabygdens Lokalförsäkring

Företagsekonomi och turism

2011

VASA YRKESHÖGSKOLA

Utbildningsprogrammet för företagsekonomi

ABSTRAKT

Författare	Malin Hoxell
Lärdomsprovets titel	Införandet av elektroniska fakturor vid Vasabygdens Lokalförsäkring
År	2011
Språk	svenska
Sidantal	78 + 4 bilagor
Handledare	Anna-Lena Berglund

I detta lärdomsprov redogörs för vad en elektronisk faktura är, samt vilka olika sorters e-fakturor det finns. Faktureringsprocesserna för både det sändande och det mottagande företaget beskrivs och vidare tar jag upp fördelarna med e-fakturering samt varför utvecklingen varit så långsam. Arbetet innehåller även ett kapitel om direktdebitering och hur e-fakturan påverkas när den finländska direktdebiteringen försvinner och ersätts med SEPA-direktdebitering.

Syftet med arbetet är att undersöka hur många av Vasabygdens Lokalförsäkrings företagskunder som kan ta emot e-fakturor samt om intresse finns. Vidare undersöks orsakerna till varför företagen inte vill ta emot e-fakturor, samt hur många som påverkas av att den finländska direktdebiteringen försvinner. Vasabygdens Lokalförsäkrings faktureringsprocess beskrivs också samt hur den ändras i och med att fler kunder börjar ta emot e-fakturor.

I undersökningen har en rad olika metoder använts. Undersökningen består av en sökning i Tiekas register, en e-postenkät samt telefonintervjuer.

Undersökningen visade att 18,3 % av företagskunderna skulle kunna ta emot e-fakturor från Vasabygdens Lokalförsäkring i dagsläget. Utifrån resultatet framkom också att 37,7 % av de undersökta företagen hade intresse att ta emot e-fakturor från Lokalförsäkring. Av de undersökta företagen påverkas 9 % av att den finländska direktdebiteringen försvinner. Dessa resultat baserar sig på svar från 213 företag.

Undersökningens totala svarsprocent ligger på 72 %.

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Utbildningsprogrammet för företagsekonomi

ABSTRACT

Author	Malin Hoxell
Title	Introduction of electronic invoices at Vaasanseudun Lähivakuutus
Year	2011
Language	Swedish
Pages	78 + 4 Appendices
Name of Supervisor	Anna-Lena Berglund

This thesis gives an account of what an electronic invoice is and describes the different electronic invoices used today. The invoice processes for both the sending company and the receiving company are described and further along I give an account of the benefits of electronic invoices and why the electronic invoice progress has been so slow. The thesis also includes a chapter about direct debit and how the electronic invoice will be affected when the Finnish direct debit is being replaced with SEPA-direct debit.

The aim of this thesis is to study how many customers of Vaasanseudun Lähivakutusyhtiö (insurance company) use electronic invoice and if there is an interest among the customers for electronic invoices. Furthermore I study the causes to why companies do not want to receive electronic invoices and how many are going to be affected when the Finnish direct debit is replaced with SEPA-direct debit. I also describe the invoice progress of Vaasanseudun Lähivakuutusyhtiö and how it changes when more customers start receiving electronic invoices.

In the study many methods have been used. The study consists of a search in the records of Tieke, an e-mail inquiry and telephone interviews. The study shows that 18.3 % of the company customers could receive electronic invoices from Vaasanseudun Lähivakuutus already today. The study also shows that 37.7 % of the companies are interested in receiving electronic invoices from Lähivakuutus and 9 % of the companies will be affected when the Finnish direct debit is being replaced with SEPA-direct debit.

These results are based on responses from 213 companies and the response rate of the study was 72 %.

Keywords Electronic Invoice, Invoice process, Direct Debit

INNEHÅLL

ABSTRAKT	2
ABSTRACT	3
FÖRTECKNING ÖVER FIGURER.....	7
FÖRTECKNING ÖVER BILAGOR	8
1 INLEDNING.....	9
1.1 Problemområde.....	9
1.2 Syfte	10
1.3 Avgränsning	10
1.4 Metod.....	11
2 E-FAKTURERING	12
2.1 Vad är en faktura?.....	12
2.2 Bakgrund till elektronisk fakturering.....	15
2.3 Vad innebär elektronisk fakturering?	16
2.3.1 E-fakturering för privatpersoner	17
2.3.2 E-fakturering för företag.....	18
2.4 E-fakturans innehåll.....	18
2.5 Faktureringsprocessen.....	19
2.5.1 För det sändande företaget.....	19
2.5.2 För det mottagande företaget	21
3 INFÖRANDET AV E-FAKTURERING I FÖRETAG	24
3.1 Olika typer av elektroniska fakturor	25
3.1.1 Skannad faktura och PDF-faktura via e-post.....	26
3.1.2 E-faktura.....	28
3.1.3 Finvoice.....	28
3.1.4 EDI-faktura.....	31
3.2 Standarder	32
3.3 Hur kan företag öka sin e-fakturavolym?	33
3.4 Fördelar med elektronisk fakturering	34
3.5 Nackdelar med elektronisk fakturering samt de faktorer som hindrar e-fakturans utveckling	36

4	SKILLNADER MELLAN E-FAKTURERING, DIREKTDEBITERING OCH SEPA-DIREKTDEBITERING.....	39
4.1	Vad är direktdebitering?.....	39
4.2	Vad är SEPA?.....	40
4.3	SEPA-direktdebitering.....	41
4.4	Hur påverkas e-fakturan av att den finländska direktdebiteringen försvinner?	41
5	INFÖRANDET AV E-FAKTUROR VID VASABYGDENS LOKALFÖRSÄKRING	44
5.1	Lokalförsäkring	44
5.1.1	Lokalförsäkring idag	44
5.1.2	Lokalförsäkringskunder.....	45
5.2	Vasabygdens Lokalförsäkring	46
5.3	Bakgrund till Vasabygdens Lokalförsäkrings val att börja med e-fakturering.....	47
5.4	Faktureringsprocessen vid Vasabygdens Lokalförsäkring	48
5.5	Hur ändras faktureringsprocessen och arbetsrutinerna?	49
6	EMPIRISK DEL	52
6.1	Undersökningens tillvägagångssätt	52
6.1.1	Sökning i Tiekas register	52
6.1.2	E-postenkät	53
6.1.3	Telefonintervju.....	55
6.2	Analys av resultaten.....	56
6.2.1	Antal anställda	56
6.2.2	Kan ert företag ta emot e-fakturor?.....	57
6.2.3	Varför tar inte fler kunder emot e-fakturor?	59
6.2.4	Hur tar företagen emot sina e-fakturor?	62
6.2.5	Finns det intresse för e-fakturor?	63
6.2.6	Visste kunderna om möjligheten att få e-fakturor från Lokalförsäkring?	64
6.2.7	Hur många företagskunder påverkas av att direktdebiteringen försvinner? 65	
6.3	Sammanfattning.....	66
7	AVSLUTNING.....	69
	KÄLLFÖRTECKNING	72

BILAGOR	78
---------------	----

FÖRTECKNING ÖVER FIGURER

Figur 1. Försäljningsfakturans hanteringsprocess.	21
Figur 2. Förmedling av PDF-faktura.	27
Figur 3. Förmedling av Finvoice-faktura.	30
Figur 4. Förmedling av EDI-faktura.	32
Figur 5. Faktureringsprocessen vid Vasabygdens Lokalförsäkring.	51
Figur 6. Antal anställda.	57
Figur 7. En jämförelse över om företagets storlek inverkar på e-fakturaanvändandet.	58
Figur 8. Fråga 1. Kan ert företag ta emot e-fakturor?	59
Figur 9. Fråga 2. Vad är orsaken till att ni inte tar emot e-fakturor?	60
Figur 10. Vad är orsaken till att ni inte tar emot e-fakturor? Svar under det öppna svarsalternativet ”annat”.	61
Figur 11. Fråga 3. Hur tar ni emot e-fakturor?	62
Figur 12. Fördelningen mellan e-fakturor och PDF-fakturor	63
Figur 13. Fråga 4. Skulle ni vara intresserade av att ta emot e-fakturor från Lokalförsäkring?	64
Figur 14. Fråga 5. Visste ni om att möjligheten att få e-fakturor från Lokalförsäkring fanns?	65
Figur 15. Fråga 6. Använder sig ert företag av direktdebitering för att betala fakturor från Lokalförsäkring?	66

FÖRTECKNING ÖVER BILAGOR

Bilaga 1. Följebrevet på svenska.

Bilaga 2. Följebrevet på finska.

Bilaga 3. Enkäten/intervjuns frågor på svenska.

Bilaga 4. Enkäten/intervjuns frågor på finska.

1 INLEDNING

Den papperslösa ekonomiförvaltningen blir allt populärare. Utvecklingen har gått från att man skrev fakturorna för hand eller med skrivmaskin, till att man idag kan skicka dem elektroniskt. Den elektroniska faktureringen blir vanligare och allt fler företag har börjat erbjuda sina kunder att ta emot fakturor elektroniskt, antingen via internetbanken eller direkt in i företagets ekonomisystem.

Konkurrensen inom företagsvärlden blir hårdare hela tiden och företagen får kämpa för att hitta konkurrensfördelar. E-fakturering kan vara en konkurrensfördel, som inte bara sparar tid för företagen utan även kostnader. Men det krävs förebyggande arbete innan man kan börja med e-fakturor om man vill nå bästa möjliga resultat på snabbast möjliga tid. Man måste bland annat överväga vilken sorts e-faktura som passar bäst och kartlägga vilka kunder som kan ta emot e-fakturor.

Både att sända och ta emot e-fakturor innebär förändringar i företagets faktureringsprocess och i arbetsmomenten. Personalen ska omskolas och den tekniska utrustningen ska uppdateras eller bytas ut. Men fastän fördelarna med elektronisk fakturering är många, har utvecklingen inte gått så snabbt som man förutsett och hoppats på. Företagen måste bli medvetna om hur lätt det är med e-fakturering samt hur mycket de skulle spara på det. Men även kunderna och personalen måste motiveras om elektroniska fakturor ska bli en del av vår vardag.

1.1 Problemområde

Inom år 2010 är det meningen att alla Lokalförsäkringskontor i Finland ska ha möjlighet att erbjuda sina kunder e-fakturor. Vasabygdens Lokalförsäkring har erbjudit e-fakturor sedan maj 2010, men har inte kommit igång på allvar. I september 2010 när detta lärdomsprovsskrivande inleddes, hade Vasabygdens Lokalförsäkring 40 e-fakturakunder. Ingen marknadsföringskampanj har ännu genomförts och inga mål angående vad de vill spara med elektronisk fakturering har lagts upp. De vet heller inte vilka kunder som kan och skulle vara intresserade av att ta emot e-fakturor.

Frågeställningar som jag vill få svar på genom detta lärdomsprov är hur många av Vasabygdens Lokalförsäkrings företagskunder som kan ta emot e-fakturor och om det finns intresse bland företagen att börja ta emot e-fakturor. Men också vilka faktorer som ligger bakom det svala intresset för e-fakturor. Jag kommer även ta reda på om och hur arbetsmomenten och faktureringsprocessen ändras samt hur många företagskunder som påverkas av att den finländska direktdebiteringen försvinner.

1.2 Syfte

Syftet med detta lärdomsprov är att hjälpa Vasabygdens Lokalförsäkring att undersöka hur många av deras företagskunder har möjlighet, att kunna ta emot e-fakturor samt om intresse för e-fakturor finns. Jag kommer också undersöka om eller hur införandet av e-fakturor påverkar arbetsmomenten och faktureringsprocessen.

1.3 Avgränsning

Jag har avgränsat min undersökning till företagskunder och mera specifikt aktiebolag, kommanditbolag och öppna bolag. Motiveringen till att jag valde företag är, att många redan försöker få sin administration så papperslös som möjligt. Men också för att det inte skulle vara så intressant att undersöka privatpersoner eftersom de flesta redan betalar sina räkningar via internetbanken, så i deras fall hänger det mest på intresse om de vill börja med e-fakturor. Orsaken till att jag valde att utesluta enskilda näringsidkare ur min undersökning var att många små företag inte använder något ekonomisystem utan istället använder sig av internetbanken. Jag har också valt att inte ta med bostadsaktiebolag och fastighetsaktiebolag i min undersökning, eftersom jag anser att nyttan med elektroniska fakturor inte skulle vara så stor i dessa bolagsformer.

Vasabygdens Lokalförsäkring har kontor både i Vasa och Kristinestad och i min undersökning har jag tagit med båda orternas aktiebolag, kommanditbolag och öppna bolag. Lokalförsäkring kommer att börja med att endast sända fakturor

elektroniskt och själva inte ta emot e-fakturor, därför har jag valt att skriva mitt lärdomsprov ur det sändande företags synvinkel.

1.4 Metod

Jag har i mitt lärdomsprov använt mig av en rad metoder, för att få tag i så många av Lokalförsäkrings företagskunder som möjligt för att få en stor svarsprocent. Jag har använt mig av Tiekens register för att hitta de kunder som har registrerat att de kan ta emot e-fakturor samt skickat ut en elektronisk enkät via e-post till de företagskunder som inte fanns med i registret. E-postadresserna sökte jag efter på ATJ:s hemsida samt på företagens hemsidor. Jag valde att använda mig av en elektronisk enkät eftersom jag ville få svar snabbt och att det är gratis att kontakta kunderna via e-post.

De kunder jag inte fick tag på med hjälp av enkäten, kontaktade jag via telefon. Jag har också använt mig av intervjuer med personalen som är involverade i faktureringsprocessen vid Vasabygdens Lokalförsäkring.

2 E-FAKTURERING

Jag inleder detta kapitel med att förklara begreppet faktura, samt vilka krav det finns på fakturan i momsbeskattningen. Sedan övergår jag till att berätta om bakgrunden till elektronisk fakturering, vad elektronisk fakturering innebär och vilka uppgifter en elektronisk faktura ska innehålla. Slutligen beskriver jag hur faktureringsprocessen ser ut allmänt, både för pappersfakturer och för e-fakturer. Detta för att ge läsaren en så klar bild av hur e-fakturering fungerar som möjligt.

2.1 Vad är en faktura?

Fakturan är ett av de viktigaste dokumenten i affärskommunikationen mellan köpare och säljare. Det är i den som man uppger hur stor mängd varor eller tjänster som levererats och deras pris samt framför ett anspråk om att få betalt av köparen för varan eller tjänsten. Fakturan visar att en fordran har uppstått hos säljaren och att en skuld därmed har uppstått hos köparen. Om köparen inte betalar varan eller tjänsten, kan fakturan användas som bevisunderlag om man behöver tillgripa juridiska medel för att få betalt. Den utgör för säljaren även ett underlag för redovisning av mervärdesskatt samt för köparen ett dokument för att få avdrag för mervärdesskatten. (Dykert & Fredholm, 2006: 6)

Enligt skatteförvaltningen innebär begreppet faktura en verifikation eller ett meddelande i pappersform eller i elektronisk form som överenskommer med det som stadgas i mervärdesskattelagen. För att sända en faktura elektroniskt krävs mottagarens samtycke. En faktura måste uppfylla de krav som finns i mervärdesskattelagen. I mervärdesskattelagens 209 b § finns en förteckning över vilka uppgifter som är obligatoriska för en faktura för att man ska få dra av moms. Dessa är:

- Datum för utfärdandet.
- Löpnummer.
- Datum för varuleveransen, datum för utförandet av tjänsterna eller betalningsdagen för en förskottsbetalning.
- Säljarens mervärdesskattenummer (FO-nummer).

- Köparens FO-nummer vid omvänd skattskyldighet eller gemenskapsintern handel.
- Säljarens och köparens namn och adress.
- Varornas mängd och art samt tjänsternas omfattning och art.
- Skattegrunden för varje skattesats och enhetspriset exklusive moms samt prisnedsättningar och rabatter (om dessa inte är inkluderade i enhetspriset).
- Skattesats.
- Momsbeloppet som ska betalas.
- Grunden för momsfriheten eller för den omvända skattskyldigheten.
- Uppgifterna om nya transportmedel.
- Anteckning om marginalbeskattningsförfarandet i fråga om begagnade varor samt konstverk, samlarföremål och antikviteter eller resebyråer.
- Anteckning om försäljning av momspliktigt investeringsguld.
- En hänvisning till den tidigare fakturan i ändringsfakturan.

Datum för utfärdande innebär den dag då fakturan har sänts till köparen. Datumet kan också ange dagen då fakturan har skrivits ut eller en annan motsvarande dag. Löpnumret är viktigt för att man ska kunna identifiera fakturan. Det är viktigt att företaget har en systematisk serie av löpnummer, så man kan konstatera om en eventuell faktura saknas.

Det är även nödvändigt att datumet för varuleveransen, utförandet av tjänsterna eller betalningsdagen för en förskottsbetalning antecknas på fakturan, detta för att man ska kunna hänföra momsens tidsmässigt korrekt.

FO-nummer är en förkortning av företags- och organisationsnummer. Detta nummer består av sju siffror, ett mellanstreck och en kontrollsiffra, ett FO-nummer skulle kunna se ut så här: 1234567-8. Detta nummer tilldelas en förening eller annat samfund när den/det införs i Patent- och registerstyrelsens (PRS) och skatteförvaltningens gemensamma företags- och organisationsdatasystem (FODS).

Grunden för momsens på nyttigheter ska antecknas skilt för sig för varje skattesats och skattefrihet. Också nyttighetens enhetspris exklusive moms ska antecknas

samt prisnedsättningar och rabatter. Om man inte behöver betala moms på försäljningen, ska även detta framkomma av fakturan.

Om säljaren tillämpar marginalbeskattningsförfarandet i fråga om begagnade varor samt konstverk, samlarföremål och antikviteter eller resebyråer måste en anteckning om att detta förfarande använts antecknas på fakturan. Den normala momsen får inte antecknas på fakturan.

Övriga uppgifter som måste antecknas på en faktura är köparens FO-nummer vid omvänd skatteskyldighet eller gemenskapsintern handel, säljarens och köparens namn och adress samt varornas eller tjänsternas mängd och art. Uppgifter som skattesats, nya transportmedel, försäljning av momspliktigt investeringsguld samt momsbeloppet som ska betalas är också obligatoriska.

Om den ursprungliga fakturan ändras så, att det skickas ut en ändringfaktura måste den innehålla en hänvisning till den tidigare utfärdade fakturan.

Mervärdesskattelagen ger en möjlighet då inte alla ovannämnda anteckningar behöver anges på fakturan. Detta gäller fakturor på mindre belopp eller då handelsbruket inom den berörda verksamhetssektorn, administrativ praxis eller tekniska förutsättningar gör det svårt att följa alla obligatoriska förpliktelser.

För att få tillämpa dessa mindre strikta krav får fakturans slutsumma inte överstiga 1000 €. Det får inte heller vara fråga om gemenskapsintern varuförsäljning, återförsäljning som den som gör gemenskapsinternt förvärv idkar, distansförsäljning av varor och inte heller försäljning av varor som transporteras från Finland till en annan medlemsstat och som säljaren monterar och installerar där.

(Skatteförvaltningen, 2004

<URL:http://vero.fi/default.asp?path=5,40,87&article=2427&domain=VERO_M

AIN>) (Patent- och registerstyrelsen, 2010

<URL:http://www.prh.fi/sv/yhdistysrekisteri/yhdistyksen_y_tunnus.html>)

2.2 Bakgrund till elektronisk fakturering

Datorer började vara i bruk redan på 1960-talet men det var först på 1970-talet som de blev vanligare. Det var under 1970-talet som man började sköta faktureringen med hjälp av datoriserade system, även bankens referensbetalningar och direktdebitering började användas. På 1980-talet fick persondatorn sitt genombrott och prisnivån på datorer sjönk. Under 1990-talet fick Windows och Internet sina genombrott. Man tog även i bruk standardiserad dataöverföring mellan organisationer för elektronisk distribution av beställningar, fakturor och betalningar. Men det var i princip bara större företag som använde sig av denna dataöverföring eftersom investeringarna ansågs vara för kostsamma. (Gullkvist, 2005, 31-32)

Det var utvecklingen inom banksektorn på 1990-talet som bidrog till de förväntningar som skapades på ett ”papperslöst kontor”. De elektroniska bankkontoutdragen och referensbetalningarna gav stor förväntan att pappersdokumenten skulle försvinna och ersättas av elektroniska datamedier inom ekonomiförvaltningen. (Gullkvist, 2005, 37)

Redan år 1998 målades det upp ett scenario över hur man med hjälp av e-post och Internet kunde få en papperslös bokföring att fungera. Allt skulle kunna ske papperslöst, bokföringsverifikationer i pappersformat skulle skannas till elektronisk form så att de skulle kunna lagras elektroniskt. Hanteringen av affärshändelser skulle kunna ses på bildskärmen och registreringen av bokföringshändelser skulle automatiseras med hjälp av inprogrammerade konteringsrutiner. Även arkiveringen av bokföringsmaterialet skulle ske elektroniskt. Man skulle också läsa resultat- och balansräkningarna, kassaströmsanalyser och andra viktiga rapporter via Internet. (Gullkvist, 2005, 45)

De första elektroniska fakturorna i Finland sändes och togs emot för närmare 40 år sedan med hjälp av EDI/OVT-teknik. Men det var först i oktober 1999 som den första nätbaserade elektroniska fakturan sändes. (Gullkvist, 2005, 48)

År 1998 använde ungefär en halv miljon av finländarna internetbanken. Enligt en jämförelse gjord av Statistikcentralen har finländarnas användning av internetbanken ständigt ökat. Under år 2004 använde 50 % av finländarna, i åldrarna 16-74 år, Internet till att sköta bankärenden, år 2006 var denna siffra 63 % och under år 2008 hade siffran ännu stigit till 72 %. (Statistikcentralen, 2008 <URL:http://www.stat.fi/til/sutivi/2008/sutivi_2008_2008-08-25_tie_001_sv.html>)

TIEKE, Utvecklingscentralen för Informationssamhället rf upprätthåller ett neutralt nätfakturaregister över företag som kan sända och ta emot nätfakturer. Man kan med hjälp av detta register jämföra hur antalet företag som använder sig av e-fakturer har ökat. I december 2006 fanns i Tiekets register 7 825 företag som både kunde ta emot och sända e-fakturer. (Fogström, 2007: 21). I januari 2011 fanns det 23 786 företag som både kan ta emot och sända e-fakturer. Vid samma tidpunkt kunde 28 318 företag sända e-fakturer och 35 717 företag kunde ta emot e-fakturer. (Tieke, 2010 <URL:<http://verkkolasku.tieke.fi/ListCompanies.aspx>>)

2.3 Vad innebär elektronisk fakturering?

För några år sedan pratades det mycket om det ”papperslösa kontoret”. Detta ”papperslösa kontor” är inte praktiskt genomförbart eftersom vi alltid kommer behöva ha något utskrivet på papper. Men ett stort steg på vägen är den elektroniska fakturan. Elektronisk fakturering är praktiskt genomförbart och det är både logiskt och ekonomiskt. Genom att börja med e-fakturering får företag bättre lönsamhet, förbättrat kassaflöde, ökad effektivitet och säkerhet. Men mer om fördelarna med e-fakturer senare i kapitlet. (Ekonomisystem, 2010 <URL:<http://www.ekonomisystem.net/fakturering/elektronisk-fakturering/>>)

Fakturan är en del av inköpsprocessen, den identifierar till exempel vad som sålts, till vem och till vilket pris. De flesta företag sköter faktureringen via datorn och skriver ut fakturan som de sedan skickar till mottagaren via post. När fakturan kommit fram till köparen hanteras den på traditionellt sätt, men många företag har även börjat skanna in sina fakturer så man ska få dem i elektronisk form. I detta fall används datorer både i början och i slutet av faktureringsprocessen. E-

fakturorna kan minimera mycket av detta manuella arbete, eftersom fakturan skulle skickas direkt från ett datasystem till ett annat. Jämfört med att skicka runt pappersfakturan inom organisationen har den elektroniska fakturan även en stor fördel i och med, att den kan skickas via det egna datasystemet. E-fakturan är både effektivare och säkrare än den vanliga pappersfakturan. (E-fakturering, 2005 <URL:<http://www.e-fakturering.se/whatis.htm>>) (Dykert & Fredholm, 2006, 6)

2.3.1 E-fakturering för privatpersoner

Intresset för e-fakturor fortsätter öka kraftigt hos privatpersoner. Ett exempel är Nordeas finländska privatkunder, som redan tar emot 120 000 e-fakturor månatligen. Detta innebär över 1,4 miljoner e-fakturor per år. För en privatperson är e-fakturan ett enkelt, snabbt och tryggt sätt att betala sina fakturor. Fakturan betalas direkt i internetbanken med ett enda klick, kunden behöver inte skriva in referensnummer eller mottagarens kontonummer. Nordea erbjuder även sina privatkunder olika tjänster för att göra det ännu enklare för kunderna att ta emot e-fakturor. Man kan till exempel använda sig av en alarmtjänst som innebär att man får ett textmeddelande när man har en ny e-faktura i internetbanken samt en bekräftelsetjänst som gör det möjligt att bekräfta fakturan med endast ett textmeddelande. Man beställer e-fakturor genom sin internetbank. (Nordea, 2009 <URL:http://www.nordea.fi/Om+Nordea/E-faktura+sparar+tid+pengar+och+milj%c3%b6/1271312.html?q=faktura&link=1_10>)

För en privatperson sparar e-fakturan tid. Man behöver vid betalning inte skriva i referens- eller kontonummer, enda man behöver göra är att godkänna betalningen. Fakturorna arkiveras sedan i internetbanken men man kan vid behov spara dem på datorn eller skriva ut dem. Fördelen med detta är ju, att de är lätta att hitta och man slipper alla lösa papper. Med hjälp av e-fakturor kan man enkelt och snabbt betala sina räkningar också utomlands eftersom man endast behöver ha tillgång till sin internetbank. Andra aspekter som man kan tänka på när man som privatperson överväger att börja med e-fakturor är också att de är väldigt säkra och miljövänliga. (E-laskusanomat <URL:http://e-lasku.info/www/page/fk_elasku_7554>)

2.3.2 E-fakturering för företag

Allt fler företag sänder ut e-fakturer till sina kunder, vare sig det rör sig om privatkunder eller företagskunder. Stora företag och kommuner kan välja att ta emot sina e-fakturer som en fil direkt in i ekonomisystemet medan små företag kan antingen välja att ta emot sina e-fakturer i internetbanken som privatkunderna eller om de har möjlighet direkt in i ekonomisystemet.

De företag som väljer att ta emot sina e-fakturer direkt in i ekonomisystemet, kan också få automatisk matchning mellan mottagna fakturer och order/prislista. Denna automatiska kontroll gentemot leverantörsreskontran och kontonummerlistan gör det möjligt att se att fakturan stämmer med det man kommit överens om. Detta bidrar i sin tur att risken för att betala bluffakturer minskar. Denna automatiska hantering sparar även tid eftersom man inte behöver göra det manuellt.

De företag som sänder e-fakturer, har många valmöjligheter när det gäller e-fakturalösningar. Dessa lösningar erbjuds inte bara av banker. Ett problem som gör att ett företag ibland måste ha flera e-fakturförmedlare är att det saknas en gemensam standard, vilket kan leda till att man inte kan hitta en e-faktura som passar för alla mottagare. Men bankerna försöker hitta en lösning på detta problem, så att fakturasändare och fakturamottagare ska kunna nå varandra med endast en kontaktpunkt. (Bankföreningen, 2009 <URL:[http://www.bankforeningen.se/web/bf.nsf/\\$all/FAECA12187D22B70C12575F30035627D?open](http://www.bankforeningen.se/web/bf.nsf/$all/FAECA12187D22B70C12575F30035627D?open)>)

2.4 E-fakturans innehåll

Precis som för en vanlig faktura finns det bestämmelser för vad en e-faktura ska innehålla. Minimikraven för bland andra eInvoice och Finvoice är följande:

- **Ratens uppgifter.** Operatören fyller i en del av uppgifterna som sändarens identifikationsnummer och mottagarens identifikationsnummer.
- **Fakturans huvudinformation.** Av e-fakturan ska det framgå vilken typ av faktura det är, fakturanummer och fakturadatum.

- **Fakturans förfallodag och referensnummer.**
- **Fakturerarens uppgifter.** Faktureraren ska uppge sitt identifikationsnummer, FO-nummer, fakturerarens namn, kontaktuppgifter samt kontonummer.
- **Mottagarens uppgifter.** Faktureraren ska även uppge mottagarens namn och identifikationsnummer.
- **Fakturans summa.** E-fakturan ska innehålla fakturans skattefria belopp, momsens enligt mervärdeskattelagen samt den totala summan.
- **Uppgifter om produkten eller tjänsten som man sålt och som man fakturerar för.**
- **Produkt- eller tjänstespecifikation.**

Företagen måste granska om ovanstående uppgifter räcker. Om uppgifterna inte räcker så är det möjligt att sända tilläggsinformation. E-fakturer kräver ett par uppgifter som inte en vanlig pappersfaktura kräver, dessa uppgifter har att göra bland annat med e-fakturaadressen. (Tieke, 2005 <URL:http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/14320/file/Verkkolaskuohje.pdf>)

2.5 Faktureringsprocessen

En faktura kan förmedlas från säljaren till köparen på olika sätt, antingen som pappersfaktura eller elektroniskt. Fakturahanteringsprocessen ser också annorlunda ut när det gäller försäljnings- eller inköpsfakturer.

2.5.1 För det sändande företaget

För att kunna fakturera behöver man ha tillgång till kundernas uppgifter som till exempel personuppgifter och adress och så måste man ha tillgång till produktinformation och priser. Denna information kan man lagra i en databas antingen internt eller externt om faktureringen är outsourcad. Om faktureringen är outsourcad, vilket innebär att man har ett annat utomstående företag som tar hand om faktureringen, skickas den information som ligger som grund för

faktureringen till den externa leverantören inom bestämda tidsintervall. (Sparre, 2001, 6)

När man sedan tar emot en beställning, matchar man händelsen mot databaserna med kunduppgifter, produkter och priser. Dessa uppgifter utgör underlag för faktureringen. Nästa steg är att man skapar fakturan. I detta steg bestämmer man hur fakturan ska se ut och om man vill skicka med några meddelanden eller reklam tillsammans med fakturan. (Sparre, 2001, 6)

Sedan ska fakturan sändas till kunden. Det är här man ser den största skillnaden mellan den traditionella pappersfakturan och e-fakturan. Pappersfakturorna ska skrivas ut, läggas i kuvert, frankeras samt föras till posten, den elektroniska fakturan kräver betydligt mindre manuellt arbete. Antingen skickas faktureringsfilerna till banken och de förmedlar e-fakturorna vidare till kunderna eller så skickas de till någon annan IT-tjänst. Kunderna får alltså fakturorna direkt i elektronisk form.

Företag har också möjlighet att sända sina faktureringsfiler till en utskriftstjänst som sköter om faktureringen och distributionen av pappersfakturorna, på detta sätt slipper företaget det manuella arbetet men kunderna får pappersfakturor. (Sparre, 2001, 6) (Mäkinen & Vuorio, 2002, 104-105)

Nästa steg är reskontrahantering som innebär att man tar hand om och bevakar kundernas betalningar. Om kunden inte betalar i tid blir det aktuellt med påminnelser, krav och eventuellt inkassoverksamhet. (Sparre, 2001, 6)

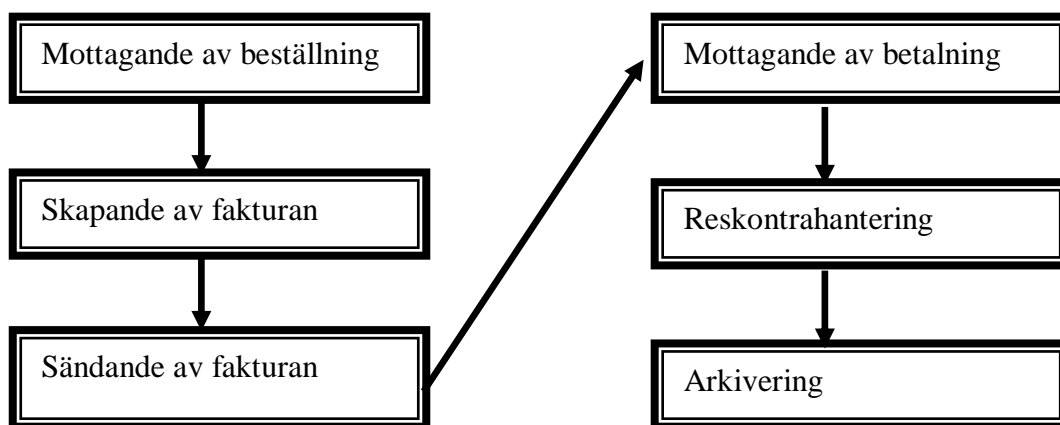
Fakturorna ska här efter arkiveras. Även här kan man välja om man vill arkivera sina fakturor i pappersform eller i elektronisk form. Att arkivera pappersfakturor kräver mycket manuellt arbete samt att det tar upp stort utrymme. Att använda sig av elektronisk arkivering automatiserar rutinerna, minskar kostnaderna och förbättrar bokföringsinformationens kvalitet. (Mäkinen & Vuorio, 2002, 109-111)
Enligt Bokföringslagen ska räkenskapsperiodens elektroniska verifikationer, korrespondensen om affärshändelserna och avstämningarna bevaras minst sex år

efter utgången av det år under vilken räkenskapsperioden gått till ända (BokfL 2:10.2 §). Dessa verifikationer kan till exempel vara försäljningsfakturer.

Det datasystem man använder för bokföringen måste, oberoende av vilket sätt man använder för att överföra verifikationerna eller platsen där de förvaras, kunna ta fram verifikationen på datorns bildskärm så att den innehåller de uppgifter som bokföringslagen kräver. Verifikationens uppgifter skall vara oförändrade.

(Bokföringsnämnden, 2000

<URL:[http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/E45E7E09D9C64DA1C22569060038BA37/\\$FILE/bokf%C3%B6ringsmetoder.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/E45E7E09D9C64DA1C22569060038BA37/$FILE/bokf%C3%B6ringsmetoder.pdf)>)



Figur 1. Försäljningsfakturans hanteringsprocess. Fritt översatt. (Mäkinen & Vuori, 2002: 94)

Sammanfattningsvis finns alltså den största skillnaden i faktureringsprocessen med pappersfakturer och elektroniska fakturer i distributionen. Allt manuellt arbete med att sända iväg pappersfakturan med posten försvinner och företaget sparar både tid och kostnader. Arkiveringen av elektroniska fakturer är också enklare och kräver mindre manuellt arbete jämfört med att lagra alla pappersfakturer i mappar.

2.5.2 För det mottagande företaget

När företag gör inköp och får en faktura ska även denna gå igenom en fakturahanteringsprocess, oavsett om den är i pappersform eller i elektronisk

form. När fakturan kommer på posten ska kuvertet öppnas. Om man då vill ha pappersfakturan i elektronisk form kan man skanna den. Där efter ska informationen matas in så att man får uppgifterna i maskinläsbar form. Exempel på uppgifter som ska matas in i datasystemet är fakturerarens FO-nummer, fakturans datum, fakturans nummer, fakturerarens kontonummer, fakturans summa, referensnummer och förfallodag. Denna inmatning kan antingen ske manuellt eller med hjälp av ett program. För att undvika denna manuella hantering med öppnande av kuvert och inmatning av uppgifter kan man välja att ta emot fakturan helt i elektronisk form direkt in i ekonomisystemet. Då eliminerar man två steg i fakturahanteringsprocessen. (Mäkinen & Vuorio, 2002, 117-119)

Fakturan ska då granskas och detta sker på två olika sätt. Först granskar man om fakturan uppfyller de krav som ställs av lagstiftningen och myndigheterna. Granskaren måste ha tillräcklig kunskap inom bokföring, beskattning och företagslagstiftning. Sedan granskas fakturans innehåll och man försäkras om att fakturan är skälig och uppgjord enligt de avtal man gjort med leverantören. Efter granskningen skickas fakturan för godkännande. (Mäkinen & Vuorio, 2002, 121-122)

Här efter följer kontering som innebär att inköpet kontosätts så att uppgifterna kan överföras från reskontran till bokföringen. Sedan går fakturan till betalning och slutligen ska den arkiveras. Pappersfakturer arkiveras i mappar, medan skannade och e-fakturer arkiveras elektroniskt till exempel på CD-romskiva.

Om man jämför hanteringskostnaderna för pappersfakturer mellan det sändande företaget och det mottagande företaget koncentreras cirka 80 % av kostnaderna till det mottagande företaget. Mottagandet av pappersfakturer kräver mycket manuellt arbete, fakturorna ska tas emot, förbehandlas, cirkuleras, konteras och arkiveras. Genom att ta emot e-fakturer faller många av dessa moment bort, eftersom det mesta görs automatiskt i ekonomisystemet. Man behöver inte öppna några kuvert, ingen inmatning och inget manuellt jobb med arkivering. Men en helt papperslös administration kommer vi inte att kunna nå på flera år eftersom man inte kan tvinga företag att införa elektronisk fakturahantering. (Mäkinen & Vuorio, 2002,

130-131)

(Itella

<URL:<http://www.itella.fi/svenska/helhetslosningar/mottagningavfakturor/>>)

3 INFÖRANDET AV E-FAKTURERING I FÖRETAG

När man överväger om man vill börja med elektronisk fakturering är det viktigt att man funderar över om man endast ska sända eller motta e-fakturer eller om man vill ha hela processen elektronisk, det vill säga både ta emot och sända e-fakturer. Detta beslut beror på hur företagets nuvarande faktureringsprocess ser ut. Har man redan infört systemet med skannade fakturer och det fungerar bra kanske man kan överväga att endast börja sända fakturer elektroniskt. (E-fakturering, 2005 <URL:<http://www.e-fakturering.se/how.htm>

Sedan ska man kartlägga om företagets leverantörer har möjlighet att sända e-fakturer och/eller om kunderna har möjlighet att ta emot e-fakturer och via vilka kanaler. Man måste fundera på vilken sorts e-faktura och vilken operatör som skulle passa bäst för företaget i fråga. Det finns nämligen ingen helt överlägsen e-faktura, utan alla har sina egna fördelar och nackdelar. Man måste alltså hitta den e-faktura som passar företaget bäst. Vilket sorts ekonomisystem man har är också viktigt att ta i beaktande, om man måste investera i ett nytt eller räcker det med uppdateringar. De företag som redan har ett elektroniskt ekonomisystem har den fördelen att alla uppgifter som ligger till grund för fakturan redan finns i systemet. Många system har redan elektronisk fakturering som en standardmodul, men om det inte finns färdigt i systemet kan man köpa till en modul. För de företag som inte har något ekonomisystem kan man via sin bank eller något fristående IT-företag förmedla elektroniska fakturer till sina kunder. Man kan även fundera över hur många fakturer man sänder per år och hur många av kunderna som kan ta emot e-fakturer. (Tieke, 2005 <URL:http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/14320/file/Verkkolaskuohje.pdf>) (E-fakturering, 2005 <URL:<http://www.e-fakturering.se/how.htm>>)

När man väljer operatör ska man ta i beaktande operatörens tekniska kunnande och pålitlighet samt om man har några tidigare erfarenheter av operatören. Man kan även ta kontakt med andra företag som använder sig av operatören och fråga om råd. Man ska även jämföra kostnaderna mellan de olika operatörerna. Före ibruktagandet av den elektroniska faktureringen är det skäl att testa den valda

operatören. Det är viktigt att man är säker på att allt fungerar före man börjar sända ut e-fakturor. (Tieke, 2005 <URL:http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/14320/file/Verkkolaskuohje.pdf>) (E-fakturering, 2005 <URL:<http://www.e-fakturering.se/how.htm>>)

Omskolningar av personalen kan också behövas eftersom det är viktigt att man håller personalen uppdaterad och engagerad. Är personalen villig att lära sig ett nytt system går hela övergången mycket smidigare. Man ska även lägga upp klara mål, så att alla i företaget vet vad man jobbar för. (E-fakturering, 2005 <URL:<http://www.e-fakturering.se/how.htm>>)

Sammanfattning av vad företag bör tänka på när de överväger att börja sända e-fakturor:

- Hur ser faktureringsprocessen ut idag och vad vill man ändra?
- Ska man endast sända eller också motta e-fakturor?
- Har kunderna möjlighet att ta emot e-fakturor?
- Vilken e-faktura passar företaget bäst?
- Måste man investera i ett nytt ekonomisystem eller räcker det med uppdateringar?
- Vilken operatör ska man välja?
- Hur är personalens inställning till e-fakturering och till de nya rutiner som det innebär?

3.1 Olika typer av elektroniska fakturor

Det finns flera olika typer av e-fakturor. Alla har sina fördelar och nackdelar. När man har bestämt sig för att börja med elektronisk fakturering är det viktigt att man ser över vilken e-faktura som skulle passa bäst. Man kan tänka på vilken sorts information man vill att e-fakturan ska innehålla, om man vill ha möjligheten att bifoga bilagor med e-fakturan och vilken e-faktura som skulle vara mest lönsam i förhållande till hur många fakturor företaget sänder men även hur stora investeringskostnaderna skulle bli för de olika alternativen.

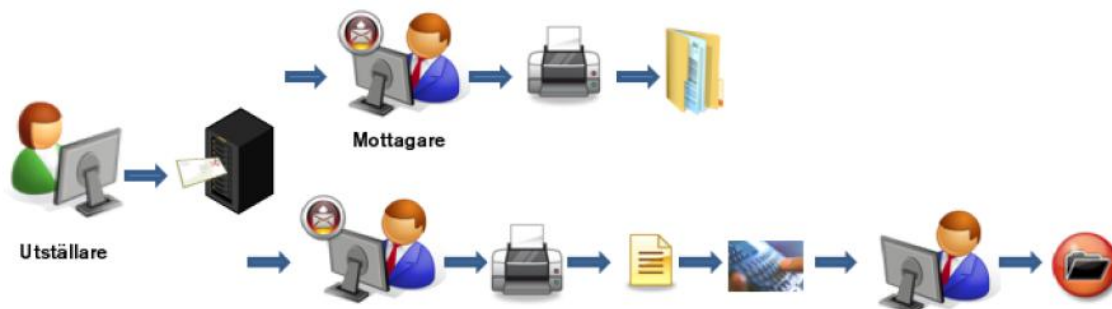
I detta kapitel berättar jag om några av de e-fakturaalternativ som finns idag. Jag kommer även beskriva vad en skannad faktura och en PDF-faktura innebär, även fastän de inte anses vara äkta e-fakturor. Men de används i stor utsträckning i företagen och används ofta som ett mellanmoment när företag övergår till elektronisk fakturering.

3.1.1 Skannad faktura och PDF-faktura via e-post

Företagen tar fortfarande emot många pappersfakturor, fastän antalet elektroniska fakturor fortsätter att öka. För att få dessa pappersfakturor i elektronisk form, så att man kan arkivera och använda dem i sina ekonomisystem, skannar man dem. Att omvandla pappersfakturorna till elektronisk form ger besparingar och höjer effektiviteten för företagen. (Itella <URL:<http://www.itella.fi/svenska/tjansterochprodukter/skanningavfakturor/>>)

En del organisationer satsar endast på skannade fakturor med den fördelen att alla fakturor behandlas på samma sätt. Men fastän man skannar fakturan försvinner inte det manuella arbetet, fakturans uppgifter ska fortfarande matas in i ekonomisystemet, vilket i sin tur kan leda till felinmatningar. En del företag använder skanning i de fall när det inte går att få elektroniska fakturor. Man behöver inte göra något avtal med faktureraren eftersom han inte får någon fördel genom att man skannar fakturorna. Faktureraren sänder i vilket fall som helst i väg en pappersfaktura, vare sig det mottagande företaget skannar den eller inte. En skannad faktura anses inte vara en elektronisk faktura eftersom den inte är elektronisk hela vägen. (Dykert & Fedholm, 2006, 19-20)

Man kan även ta emot fakturor via sin e-post i PDF-format. Men en PDF-faktura anses inte heller vara en äkta e-faktura. Detta beror på att PDF-filen och dess information inte är tolkningsbar, vilket innebär att fakturans uppgifter måste matas in manuellt i ekonomisystemet. PDF-fakturan skrivs därför oftast ut och hanteras manuellt eller skannas med en tolkningsprogramvara hos mottagaren. Detta innebär extra arbete för företaget. Sedan arkiveras de utskrivna fakturorna i pärmar och de skannade fakturorna arkiveras elektroniskt.



Figur 2. Förmedling av PDF-faktura. (<http://www.pagero.se/upload/Files/Produkter/Pdf/e-faktura/vad-%C3%A4r-en-e-faktura.pdf>)

PDF-fakturan är inte heller lika säker som en e-faktura. När man skickar en PDF-faktura via e-post finns det ingen garanti att fakturan inte förändras under transporten eller att den över huvud taget når mottagaren. PDF-fakturan är inte krypterad och kan därför kommas åt av tredje part. (Pagero <URL:<http://www.pagero.se/upload/Files/Produkter/Pdf/e-faktura/vad-%C3%A4r-en-e-faktura.pdf>>)

För det sändande företaget bidrar PDF-fakturan ändå med många fördelar. Det manuella arbetet med att skriva ut fakturorna, sätta dem i kuvert, posta dem och så vidare försvinner. Detta sparar i sin tur kostnader. Den är också snabbare än en vanlig faktura och man tjänar minst en dag i och med att man inte behöver sända dem med posten. PDF-fakturan är fram på några sekunder. (Readsoft, 2010 <URL:<http://www.readsoft.se/e-faktura.aspx>>)

Fastän skannade fakturor och e-postfakturor inte anses vara äkta e-fakturor, eftersom de inte är elektroniska hela vägen och deras information inte är elektronisk tolkbar, bidrar de i alla fall till stora fördelar för företagen. Med skannade fakturor eliminerar man den manuella arkiveringen och fakturans cirkulation i organisationen går snabbare. Och PDF-fakturan innebär i sin tur ingen manuell hantering för det sändande företaget eftersom fakturorna sänds elektroniskt.

3.1.2 E-faktura

En e-faktura är en faktura som både skickas och tas emot i elektronisk form. E-fakturan skickas antingen direkt mellan två parter eller så via en mellanhand, en så kallad fakturaväxel. Det finns flera olika standarder för e-fakturorna. (Dykert & Fredholm, 2006, 13)

Dessa standarder behövs för att olika IT-system ska fungera ihop med varandra. I Finland används främst standarderna Finvoice och E-invoice. Finvoice är utvecklad inom Finska Bankföreningen och den baserar sig delvis på den internationella standarden, XML. (E-fakturering, 2005 <URL:<http://www.e-fakturering.se/standards.htm>>)

Så här ser processen ut för en e-faktura:

1. Fakturautställaren skickar sin fakturainformation från sitt faktureringsystem till en bank, antingen direkt eller via ett IT-företag som bankerna samarbetar med. Detta sker via Internet och informationen är både krypterad och signerad.
2. I internetbanken ser kunden fakturan på sin dataskärm.
3. Om kunden accepterar betalningen godkänner han den genom att klicka på ”Godkänns för betalning” (eller liknande) utan att behöva skriva in belopp, kontonummer eller referensnummer.
4. I vissa banker godkänns att fakturamottagaren själv ändrar belopp och/eller betalningsdatum. (Dykert & Fredholm, 2006, 15)

3.1.3 Finvoice

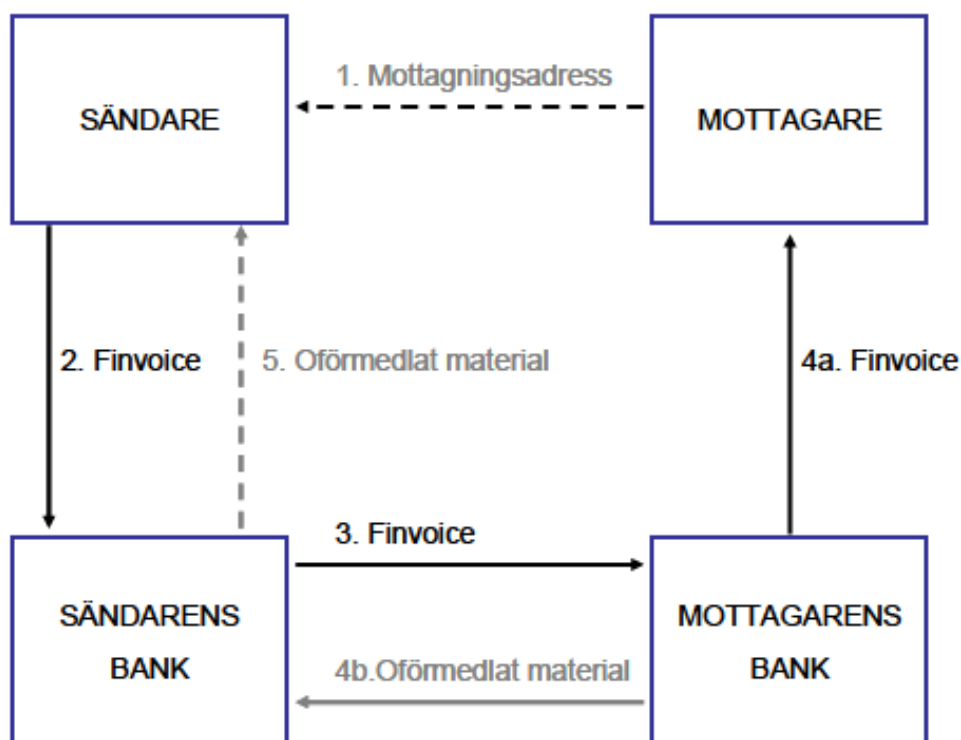
Finvoice är utvecklat av Finska Bankföreningen och Finvoice-fakturor förmedlas som filöverföring från faktureraren till kunderna via bankerna. Finvoice är ett fakturameddelande i XML-format som stöds av de flesta finländska banker.

Finvoice-fakturan kan behandlas automatiskt i ett bokföringsprogram, förutsatt att programmet stöder detta format, eller öppnas i webbläsaren och betalas i Internetbanken. Denna mångsidighet gör att Finvoice-fakturer passar bra för de flesta finländska företag.

Finvoice-tjänsten erbjuder förmedling av e-fakturer både mellan företag och företag samt mellan företag och konsument. Det sändande företaget sänder sina fakturer via sin bank och mottagaren kan antingen betala sin faktura i Internetbanken eller få den som en fil i sitt ekonomisystem.

Så här fungerar Finvoice:

1. Mottagaren av e-fakturan meddelar sin mottagningsadress till sändaren eller så får sändaren mottagningsadressen via en tjänst för meddelande av mottagningsadresser.
2. Sändaren levererar Finvoice-fakturan till sin bank.
3. Sändarens bank levererar Finvoice-meddelandet till mottagarens bank.
- 4a. Mottagarens bank gör Finvoice-fakturan tillgänglig för mottagaren.
- 4b. Om mottagarens bank inte kan förmedla Finvoice-fakturan så att den blir tillgänglig för mottagaren, skickar mottagarens bank det oförmedlade materialet tillbaka till sändarens bank.
5. Sändarens bank gör det oförmedlade materialet tillgängligt för sändaren.



Figur 3. Förmedling av Finvoice-faktura (Finansbranschens Centralförbund, 2008, 2)

För att ett företag ska få börja sända Finvoice-fakturor krävs ett avtal mellan sändaren och sändarens bank.

Ett företag får inte sända Finvoice-fakturor utan mottagarens samtycke. Mottagaren måste meddela att han/hon vill ta emot e-fakturor. Kunden kan själv bilda en e-fakturaadress i Internetbanken. Till e-fakturaadressen ansluts alltid ett konto till vilket kunden ska ha äganderätt. Sändaren ansvarar för fakturans innehåll och riktighet. Den sändande och mottagande banken ansvarar endast för att fakturan inte förändras medan den finns hos banken.

Finvoice-fakturan är tillgänglig för mottagaren senast den andra bankdagen efter att fakturan har anlänt till banken. Den elektroniska fakturan ska vara tillgänglig för mottagaren i två månader från och med den tidpunkt då fakturan levererats till mottagarens bank. Om förmedlingen av en Finvoice-faktura förhindras av någon orsak, som beror på sändarens bank, är banken skyldig att ersätta endast lagenlig

dröjsmålsränta och skäliga utredningskostnader. (Finansbranschens Centralförbund, 2008
<URL:http://www.pankkiyhdistys.fi/verkkolasku/svenska/natfaktura_for_foretag/formedlingstj.pdf>)

3.1.4 EDI-faktura

EDI är en förkortning av Electronic Data Interchange och innebär att man överför standardiserade, elektroniska affärsdokument direkt mellan datasystem. EDI-fakturor passar extra bra för verksamheter med många anläggningar som till exempel bostadsbolag och kommuner.

Oavsett vilka datasystem företagen använder måste fakturan se likadan ut när sändaren skickar den som när mottagaren tar emot den. Därför använder man sig av den internationella standarden EDIFACT. Den definierar vilken information fakturan ska innehålla samt hur den kodas.

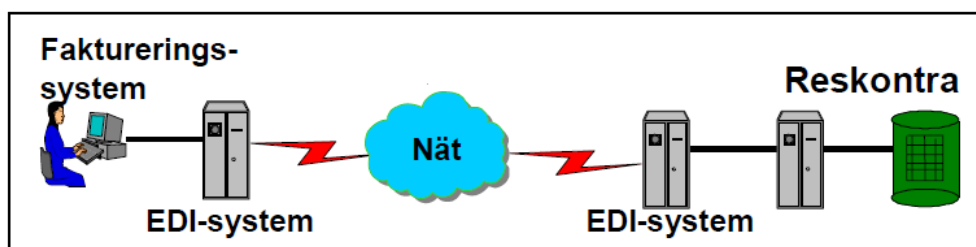
EDI-fakturans information går direkt in i företagets interna system och kan genast användas i företagets ekonomi-, statistik och uppföljningssystem. (EON <URL:<http://www.eon.dk/upload/eon-se-2-0/dokument/broschyrarkiv/foretagskund/faktura-och-betalning/EDI-faktura%20-%20F%C3%B6r%20effektivare%20administration.pdf>>)

EDI-fakturor bidrar till stor nytta både för köpare och säljare, de ger kortare ledtider, minskade fel samt effektivare och säkrare överföringar. Andra fördelar är att EDI är väl standardiserat och det finns flera branschlösningar. Den största skillnaden mellan en EDI-faktura och en e-faktura är att med en EDI-faktura kan man förutom att skicka fakturor även skicka och motta beställningar, orderbekräftelser och förtullnings- och transportmeddelanden mellan företag.

Nackdelarna med EDI är att det är dyrt för företag att införa och att företag behöver ha stora volymer data som ska överföras för att det ska vara lönsamt, vilket innebär att EDI passar bäst för stora företag.

Så här fungerar EDI-fakturering:

1. Säljaren skapar en faktura i sitt faktureringsystem. Med EDI skapas istället för en pappersfaktura en datafil.
2. Fakturafilen överförs till säljarens egna EDI-system eller till en VAN-tjänst. Där översätts fakturafilen från faktureringssystemets format till den överenskomna standarden. Detta görs för att den mottagande parten ska kunna ta emot fakturan. Filen sänds sedan till motpartens system enligt en överenskommen kommunikations- och säkerhetslösning.
3. Fakturamottagaren tar emot fakturafilen och den formatkontrolleras och översätts till det format som fakturamottagarens system kan läsa.
4. Filen överförs till affärssystemet som till stora delar behandlar den mottagna fakturan automatiskt. Affärssystemet registrerar, kontrollerar, konterar, godkänner och attesterar fakturan. (Dykert & Fredholm, 2006, 14, 20)



Figur 4. Förmedling av EDI-faktura. (Dykert & Fredholm, 2006, 67)

3.2 Standarder

För att det mottagande företags ekonomisystem ska kunna läsa, tolka och bearbeta den mottagna e-fakturan måste dess format och innehåll vara känt. Det finns tyvärr inte en etablerad standard som skulle passa alla företag, oberoende av bransch eller nationalitet, utan det finns flera att välja mellan. Genom att välja den standard som passar bäst kan man effektivera hanteringen ännu mer. (Dykert & Fredholm, 2006, 60)

Två etablerade standarder är EDIFACT och XML. EDIFACT var den första internationella standarden och blev framtagen av Förenta Nationerna. EDIFACT etablerades 1988 och var då ett genombrott för standardmeddelande för elektroniska fakturor eftersom den både var internationell och branschöverskridande. Fördelen med EDIFACT-standarderna är att den är väldigt etablerad och har många stora användare samt att det är ganska enkelt att göra anpassningar efter individuella behov. Nackdelarna med EDIFACT är att det under årens gång har uppkommit många olika varianter av standardfakturor för olika branscher och verksamheter samt att den är svår att översättas så att mottagaren kan läsa den i en webbläsare eftersom en EDIFACT-faktura till stor del består av koder.

EDIFACT är fortfarande den vanligaste standarden, speciellt i Europa, men standarden XML får sakta men säkert en allt större spridning. XML är en standard från World Wide Web Consortium (W3C). XML finns i oändligt många varianter och de kan skilja sig från varandra både till struktur och till innehåll. EDIFACT finns också i många olika variationer men de kommer alla från samma mall. Det gör inte XML eftersom vem som helst kan utfärda en XML-faktura.

Fördelen med XML är att användningsområdet är mycket brett. XML fungerar både för online-funktioner och som transaktioner, man kan alltså läsa en XML-faktura i webbläsaren. Nackdelarna är att de finns i väldigt många varianter och att filerna kan bli mycket långa till skillnad från EDIFACT. (Dykert & Fredholm, 2006, 60-62)

3.3 Hur kan företag öka sin e-fakturavolym?

Företag kan aktivt arbeta för att öka mängden e-fakturor som de sänder ut till sina kunder. Det viktigaste steget mot ökade e-fakturavolymer är att kunderna vet om att möjligheten att få e-fakturor finns. För att få kunderna medvetna om elektroniska fakturor kan man till exempel informera kunderna om möjligheten på hemsidan, via utskick eller på pappersfakturan. De företag som har haft störst volymtillväxt av e-fakturor har införa olika incitament för att påverka kunden. Man kan till exempel införa en fakturaavgift på pappersfakturor medan e-

fakturorna är gratis eller ordna en tävling där de som anmäler att de ska börja ta emot e-fakturor får delta i utlottningar av fina priser.

Att göra det enkelt för kunden, är mycket viktigt. Det måste vara enkelt att anmäla att man vill börja ta emot e-fakturor i internetbanken, annars gör kunderna det inte. Men företagen kan även använda sig av andra metoder för att få kunder att börja ta emot e-fakturor än anmälningar via internetbanken. Man kan till exempel skicka ut förfrågningar till kunderna med svarskuvert eller så kan man kontakta kunderna via e-post eller telefon och erbjuda e-fakturatjänsten.

Det är väldigt vanligt att det endast är en i familjen som sköter alla fakturabetalningar. Ett företag kan öka sin e-fakturavolym genom att göra det möjligt att skicka e-fakturan till en annan familjemedlem än den som är avtalspart. Flera företag har till exempel gjort det möjligt att på anmälningssidan ange om det är någon annan familjemedlem som vill ta emot e-fakturan än avtalsparten. Företag måste överväga om de vill sända e-fakturor till annan än avtalspart och hur man ska inhämta godkännande från avtalsparten. (E-faktura <URL:http://www.e-faktura.com/pages.aspx?r_id=40425>)

3.4 Fördelar med elektronisk fakturering

Både sändare och mottagare kan dra stora fördelar med e-fakturering. Men jag kommer i huvudsak fokusera på fördelarna för det sändande företaget.

Elektronisk fakturering bidrar till effektivare administration och lägre kostnader i och med att man inte längre behöver papper, brev, frimärken och så vidare. Samt att arbetstiden minskar betydligt. Kunderna får fakturorna snabbare eftersom de inte behöver sändas med posten, utan sänds elektroniskt. Eftersom mottagaren av e-fakturan behandlar fakturan till stora delar maskinellt blir hanteringstiden kortare och det har visat sig att betalningen i stort sett sker på rätt dag och att detta bidrar till en räntevinst för företaget. Att betalningen sker på rätt dag bidrar också till, att man slipper lägga ner onödig tid på påminnelser. Endast i Finland betalar konsumenterna årligen 400 miljoner euro i pappersfakturors hanterings- och materialkostnader. Det konsumenterna inte vet är att med e-fakturor skulle denna

kostnad inte existera. (Dykert & Fredholm, 2006, 26) (E-fakturerings, 2005 <URL:<http://www.e-fakturerings.se/why.htm>>) (Harald, 2008, 24)

Den elektroniska faktureringsen bidrar även till ökad säkerhet. Eventuella fel på fakturor upptäcks direkt och risken för fel minimeras när fakturorna sänds från ett system till ett annat utan manuell hantering. Kvittensen bevisar att fakturan kommit fram till rätt mottagare.

Den minskade manuella hanteringen som elektroniska fakturor bidrar till leder även till färre fel, fel som annars skulle ta tid att reda upp. Risken för att falska fakturor skulle släppas igenom minskar också eftersom e-fakturan har strängare kontroller. Det är även lättare att skapa statistik och följa upp leverantörsavtal. (Dykert & Fredholm, 2006, 24-25)

Elektroniska fakturor bidrar också till möjligheten att arkivera fakturorna elektroniskt, pappersfakturor kan i och för sig också arkiveras elektroniskt med då krävs det att man skannar fakturorna. Elektronisk arkivering är både billigare, säkrare samt sparar tid. Det går även snabbare att söka efter fakturor i ett elektroniskt arkiv än i mappar med pappersfakturor. En annan fördel med e-fakturor är att de bidrar till ökad kundnöjdhet, eftersom kunden själv får välja om han/hon vill ta emot sina fakturor elektroniskt eller som vanliga pappersfakturor. Detta ger en konkurrensfördel för företaget. (Readsoft, 2010 <URL:<http://www.readsoft.se/elektronisk-fakturahantering-terminologi/dokumenthantering/elektronisk-arkivering.aspx>>) (E-faktura <URL:http://www.e-faktura.com/Pages.aspx?r_id=40042>)

En annan stor fördel som gynnar hela samhället och inte bara företaget är att e-fakturor är väldigt miljövänliga. Nätfakturan är i genomsnitt fyra gånger så miljövänlig som pappersfakturan, mängden växthusgasutsläpp som en pappersfaktura orsakar är cirka 450 gram medan utsläppen för en elektronisk faktura kan vara så små som 150 gram. Utsläppen minskar inte endast på grund av pappersbesparingen och den elektroniska distributionsprocessen utan den största utsläppsmängden minskar tack vare den arbetseffektivitet och tidsbesparing som den elektroniska fakturan bidrar till. (Suomen tietotoimisto, 2010

<URL:<http://www.sttinfo.fi/pressrelease/detail.do?pressId=33363&type=detail&subType=opensearch&searchKey=ffd42de4-e40c-11df-9003-fff5cfa3fda9&subSearchKey=51b972ad-a385-11df-b2c9-cf81719f14e5&languageId=SV&rubricId=null&themeId=null&attachmentTypeId=null&timeRangeId=null&pageIndex=1&firstCharOfName=null>>)

Inom EU skickas 28 miljarder fakturor årligen och till dessa används 2 700 ton bläck, 160 miljoner liter olja och 400 000 ton papper, denna pappersmängd motsvarar 15 miljoner träd. Alla dessa siffror skulle minska betydligt om så många som möjligt skulle börja med elektronisk fakturering. Ett annat exempel är Sverige där det skickas 1,4 miljarder fakturor per år. Om alla företag skulle skicka sina fakturor elektroniskt skulle utsläppen av koldioxid minska med 40 000 ton, denna siffra motsvarar vad 13 000 personbilar släpper ut varje år om de kör 15 000 kilometer. (Harald: 2008, 23) (Dagens Nyheter, 2008 <URL: <http://www.dn.se/ekonomi/sa-klimatsmart-ar-e-fakturan-1.475329>>)

Sammanfattning av fördelarna med e-fakturering:

- Effektivare administration.
- Kostnadsinbesparingar.
- Hanteringstiden blir kortare.
- Ökad säkerhet och mindre fel.
- Konkurrensfördel och ökad kundnöjdhet.
- Elektronisk arkivering.
- Miljövänliga.

3.5 Nackdelar med elektronisk fakturering samt de faktorer som hindrar e-fakturans utveckling

Med tanke på alla de fördelar som e-fakturan bidrar med är det konstigt att det fortfarande skickas pappersfakturor mellan företag i Europa. För tekniken finns samt uppmaningar från världens regeringar. Ändå har e-fakturans frammarsch varit långsam.

En orsak till att e-fakturan inte blivit så populär som man hoppats på är att det saknas en gemensam standard som skulle kunna användas av alla. Alla branscher har olika behov av vad som måste framkomma av fakturan och det förekommer även skillnader från land till land.

En annan orsak är att det tar både tid och kostar pengar att ändra på företagets processer. För att nå bästa resultat krävs att flera delar av företaget samarbetar, från inköp till betalning. Även personalen ska omskolas. (E24, 2009 <URL:http://www.e24.se/seminarier/e-faktura-mojlighet-eller-utopi_1659631.e24>)

EU-kommissionen har tagit fram en rapport om e-fakturering som blev tillgänglig för allmänheten i början av år 2010. Den tog bland annat upp varför e-fakturans utveckling varit så långsam. De ansåg också att det största hindret var att det produceras e-fakturer i ett stort antal format och enligt många olika standarder. Det förhindrar en smidig överföring av fakturer och gör att fördelarna och kostnadsbesparingarna inte kommer till sin fulla rätt. Svårigheterna att använda e-fakturan mellan olika EU-länder beror på nationella skillnader inom juridiska, finansiella och administrativa sammanhang. Många användare är även oroliga över hur säkra e-faktureringsystemen är samt risken för bedrägeri. (Instrum Justia Magazine, Nr 1/2010: 27)

Även fastän de nordiska länderna kommit längre med e-fakturering än många andra länder kan mer göras för att e-fakturan ska bli populärare och åsidosätta den vanliga pappersfakturan. Ett bra exempel är Danmark som redan år 2005 införde krav på e-fakturering inom offentlig handel. Från och med den första februari 2005 krävdes e-fakturer för att handla med myndigheter, kommuner och landsting. Denna lagstiftning ledde till en stor utveckling inom elektronisk fakturering. På en månad mellan februari och mars steg antalet e-fakturer från 550 000 till 1 100 000. Danmarks offentliga sektor tar emot cirka 15 miljoner fakturer elektroniskt per år och räknar med besparingar på en miljard danska kronor. (IDG, 2005 <URL:<http://www.idg.se/2.1085/1.7187>>) (Ekonomistyrningsverket, 2005)

<URL:<http://www.esv.se/download/18.108ea49104651bee7d80001014/ESV+2005-21.pdf>>)

Den internationella e-faktureringen har även komplicerats genom EU:s olika krav på säkerhetslösningar. En säkerhetslösning som kan sätta käppar i hjulen för e-fakturornas utveckling är kravet på att alla fakturor ska e-signeras, det vill säga en elektronisk signatur som används för att intyga att fakturan är äkta. Detta krav är ännu inte obligatoriskt i alla EU-länder. Varken den finska, svenska eller danska lagstiftningen kräver detta men det gör många andra EU-länders bland andra Tyskland, Spanien och Italien. (IDG, 2010 <URL:<http://www.idg.se/2.1085/1.302684/protest-mot-krangliga-e-fakturor>>)

Denna e-signatur innebär att e-faktureringen begränsas, den blir krångligare att hantera och kostnaderna ökar. Denna signatur kräver ny programvara och leder till extra arbete för både sändare och mottagare.

Ett annat hinder mot en allmän användning av e-fakturor är traditionens makt. Vanliga pappersfakturor har funnits i hundratals år, och detta bidrar till att e-fakturorna känns främmande för många. För att e-fakturorna ska få så stort genomslag som möjligt är det viktigt att e-fakturorna upplevs som både enklare och billigare än den vanliga pappersfakturan. (SVD, 2010 <URL:http://www.svd.se/opinion/brannpunkt/eu-regler-hotar-e-fakturan_4698067.svd>)

Sammanfattning av nackdelarna med elektronisk fakturering:

- Ingen gemensam standard.
- Förändring av faktureringsprocessen och omskolning för personalen.
- Svårighet att sända e-fakturor mellan olika länder.

4 SKILLNADER MELLAN E-FAKTURERING, DIREKTDEBITERING OCH SEPA-DIREKTDEBITERING

Den finländska direktdebiteringen kommer att försvinna inom de närmaste åren i och med att SEPA-tjänsterna tas i bruk. Här beskriver jag vad direktdebitering och SEPA innebär samt vilka skillnader det finns mellan den finländska direktdebiteringen och SEPA-direktdebiteringen. Slutligen berättar jag om hur e-fakturan påverkas i och med att de finska bankerna slutar erbjuda den traditionella direktdebiteringstjänsten.

4.1 Vad är direktdebitering?

Med hjälp av direktdebitering kan man sköta alla återkommande betalningar för till exempel hyra, försäkringar och telefon. Betalaren befullmäktigar sin bank att direktdebitera dennes bankkonto på fakturans förfallodag. Denna direktdebiteringsfullmakt gäller tillsvidare. Fullmakten förmedlar banken till faktureraren som sänder inkasseringsordern till banken istället för till kunden, ofta i elektronisk form. Kunden får ett separat meddelande om kommande debiteringar av faktureraren. Det är fakturerarens ansvar att se till att summan på fakturan som sänds till banken överensstämmer med förhandsmeddelandet som skickats till kunden. På förfallodagen debiterar banken betalarens konto på det fakturerade beloppet och krediterar sedan det totala beloppet till fakturerarens konto. Den traditionella finländska direktdebiteringen kräver inte att kunden har en internetbank och används i relativt liten utsträckning. Direktdebitering används främst av den äldre generationen.

Direktdebiteringsprocessen ser ut så här:

- 1) Betalaren utfärdar en fullmakt hos sin bank.
- 2) Banken förmedlar denna fullmakt till faktureraren.
- 3) Faktureraren sänder fakturan till banken och ett förhandsmeddelande till betalaren.
- 4) Banken debiterar betalarens konto och sätter in detta belopp på fakturerarens konto.
- 5) Betalaren får kontoutdrag över utförda debiteringar.

- 6) Faktureraren får från sin bank återrapportering över genomförda och misslyckade debiteringar.

(Sampo Bank <URL:http://www.sampopankki.fi/sv-fi/Foretag/Smaaforetag/Betalningsrorelse/Fakturering/Direktdebitering/Documents/Suoraveloitus%20-%20laskuttajanohe%20v%204%5B1%5D.4%2030092009_SV.pdf.pdf>)

4.2 Vad är SEPA?

SEPA är ett samarbete mellan EU-kommissionen, Europeiska Centralbanken och de europeiska bankerna och omfattas av de 27 EU-medlemsstaterna samt Island, Liechtenstein, Monaco, Norge och Schweiz. Från och med 2008 har alla banker inom SEPA-området anpassat sina tjänster för betalningar i euro till en gemensam standard. Grundtanken är att skapa ett område där konsumenter, företag och andra ekonomiska aktörer ska kunna sända och ta emot betalningar i euro både mellan och inom nationella gränser på samma grundläggande villkor oberoende av var de är lokaliserade. Företag ges möjlighet att skicka och ta emot eurobetalningar till och från utlandet som om det vore betalningar inom det egna landet. (Europeiska Centralbanken

<URL:http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>)

De europeiska bankerna har tagit fram så kallade SEPA-tjänster, dessa omfattar gireringar, kortbetalningar och direktdebitering. De här tjänsterna har sedan år 2008 successivt införts i Finland med en övergångsperiod fram till utgången av 2010. Det är meningen att de finländska betalningstjänsterna successivt ska ersättas med dessa nya SEPA-tjänster under övergångsperioden. SEPA-betalningstjänsterna avviker från de finländska betalningssätten men för att behålla den nuvarande servicenivån i Finland kommer de finska bankerna att komplettera SEPA-tjänsterna. (Finansinspektionen, 2010 <URL:http://www.finanssivalvonta.fi/se/Sparare/Produkter_och_tjanster/Konton_och_betalningar/sepa/Pages/Default.aspx>) (Finansbranschens Centralförbund, 2010 <URL:http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_4526>)

4.3 SEPA-direktdebitering

Med SEPA-direktdebitering ska det vara möjligt att göra regelbundna betalningar mellan olika länder i euroområdet. Tanken är att SEPA-direktdebiteringarna ska vara lika enkla, snabba och säkra som inhemska betalningar utan att de kostar mera. (Europeiska Kommissionen, 2009
<URL:http://ec.europa.eu/finland/news/press/091103a_sv.htm>)

SEPA-direktdebiteringen avviker betydligt från den finländska direktdebiteringen. Fullmakten för direktdebiteringen ges till faktureraren, som ansvarar för att upprätthålla ett register över fullmakterna. Betalarens bank behöver nödvändigtvis inte veta om att en fullmakt existerar. Detta innebär att banken inte kan kontrollera om en fullmakt finns innan man debiterar betalarens konto. SEPA-direktdebitering ger betalaren rätt, under viss förutsättning, att få en direktdebiterad betalning återbetald inom åtta veckor från debiteringsdagen. (Finansbranschens Centralförbund, 2010
<URL:http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_4526>)

Finländska banker bör kunna erbjuda SEPA-direktdebitering till betalare som önskar det senast den 1 november 2010. Den finländska direktdebiteringen förblir dock i bruk i några år framöver, tjänsten kommer enligt den preliminära tidstabellen uppgöra 31.12.2013. (Suomen tietotoimisto, 2010
<URL:<http://www.sttinfo.fi/pressrelease/detail.do?pressId=32109&type=releases&subType=overview&searchKey=0b1494e4-d232-11df-8db5-d1924172474b&subSearchKey=16efbe62-d0db-11df-8db5-d1924172474b&pageIndex=1&releasePageIndex=2&firstCharOfName=ALL§orCode=null®ionCode=null>>)

4.4 Hur påverkas e-fakturan av att den finländska direktdebiteringen försvinner?

Övergången till det gemensamma eurobetalningsområdet innebär att de betalningstjänster som är avsedda endast för inhemska betalningar stegvis upphör. Enligt finska banker finns det extra kostnader och risker med SEPA-

direktdebiteringen i jämförelse med den finländska direktdebiteringen som de anser är mera utvecklad. De finländska bankerna rekommenderar att man istället ska använda sig av e-fakturor, när det gäller inhemska betalningar. (Sampo Bank <URL:http://www.sampopankki.fi/sv-fi/Sivut/sepa/SEPA_tjanster/Pages/SEPA_tjanster.aspx>)

De finländska bankerna planerar alltså att ersätta den finländska direktdebiteringen med e-fakturor. Antingen använder man sig av den vanliga e-fakturan och bekräftar den inkomna fakturan i internetbanken eller så använder man sig av tjänsten för automatisk debitering av fakturor. Då behöver de kunder som idag använder sig av direktdebitering inte gå till sina bankkontor för att betala sina räkningar. Men de kommer inte heller behöva ha tillgång till Internet. Denna tjänst för automatisk debitering av e-fakturor ska lösa problemet med att den traditionella direktdebiteringen försvinner. Tjänsten ska fungera på samma sätt som direktdebiteringen. För faktureraren är detta betalningssätt lika enkelt som direktdebiteringen, det kräver dock att faktureraren sänder ett förhandsbesked eller en fakturakopia per post till personer som inte har tillgång till Internet eller som inte har en internetbank.

De konsumenter som använder internetbank har två alternativ efter att den finländska direktdebiteringen upphör att existera. De kan antingen godkänna varje faktura separat i internetbanken eller befullmäktiga banken att betala fakturorna automatiskt på förfallodagen. Denna förändring från direktdebitering till automatisk betalning av fakturor är teknisk och de konsumenter som redan har Internetbank kommer nödvändigtvis inte märka någon skillnad.

Denna förändring kommer leda till ett ökat antal e-fakturor och förhoppningsvis även till en förändrad bild av e-fakturan. Både privatpersoner och företag behöver se hur enkelt det är med e-fakturor och vilka fördelar den har. Ur företagets synvinkel skulle det vara mest praktiskt om de kunder som har använt sig av direktdebitering skulle skaffa internetbank och börja ta emot e-fakturor via den. Då skulle företaget inte behöva sända ut en pappersfaktura till kunden utan få dra nytta av alla de fördelar den elektroniska fakturan bidrar till. (Suomen tietotoimisto, 2010)

<URL:http://www.sttinfo.fi/pressrelease/detail.do?pressId=32109&type=releases
&subType=overview&searchKey=0b1494e4-d232-11df-8db5-
d1924172474b&subSearchKey=16efbe62-d0db-11df-8db5-
d1924172474b&pageIndex=1&releasePageIndex=2&firstCharOfName=ALL&se
ctorCode=null®ionCode=null>)

5 INFÖRANDET AV E-FAKTUROR VID VASABYGDENS LOKALFÖRSÄKRING

I detta kapitel berättar jag om Lokalförsäkrings verksamhet samt de tjänster de erbjuder. Jag berättar också om den fristående Lokalförsäkringsföreningen Vasabygdens Lokalförsäkring, dess historia och hur verksamheten ser ut idag.

5.1 Lokalförsäkring

Lokalförsäkring är ett riksomfattande försäkringsbolag som har över 545 000 kunder och sköter sammanlagt 2 miljoner försäkringar. De erbjuder ett stort urval av försäkringar för både privatpersoner, företag och lantbruk. Till Lokalförsäkringsgruppen hör de självständiga Lokalförsäkringsföreningarna, Lokalförsäkring andelslag och Lokalförsäkring Ömsesidigt Bolag. Lokalförsäkring har över 1 000 anställda och 200 betjäningsställen runt om i Finland. Lokalförsäkring har det mest omfattande kontorsnätverk bland finländska försäkringsbolag och detta bidrar till att de kan erbjuda sina kunder en lokal service. (Lokalförsäkring, <URL:<http://www.lahivakuutus.fi/SV/lokalforsakring/Sivut/default.aspx>>)

5.1.1 Lokalförsäkring idag

Lokalförsäkring är ett ömsesidigt försäkringsbolag som ägs av sina kunder. De har inga utomstående ägare, det vill säga inga investerare som enbart skulle sträva efter att dra nytta av bolagets vinst. Ömsesidigheten är en form av företagsverksamhet som i Finland endast förekommer inom försäkringsbranschen. Denna ömsesidiga företagsverksamhet innebär ett ömsesidigt bärande av ansvar. Privatkunder och företagskunder, betalar försäkringspremierna till en gemensam kassa, varifrån man vid en skada betalar ersättningar till den drabbade. Ömsesidigheten återspeglas i försäkringspremierna, ett bra resultat delas ut till kunderna i form av olika rabatter och kundförmåner.

Lokalförsäkring jobbar tillsammans med en rad samarbetspartners, Sparbanken, YkkösBonus och Pensions-Fennia för att nämna några. Med hjälp av sitt omfattande samarbetsnätverk, kan Lokalförsäkring betjäna sina kunder ännu bättre och täckande, på lokal nivå. Lokalförsäkring erbjuder sina kunder förutom försäkringar även säkerhetsseminarier, utbildning i riskhantering och arbetarskydd, granskning av brandsläckningsredskap, reflexer, brandvarnare och brandfilter.

Lokalförsäkrings målsättning för verksamheten är att främja välfärden och utvecklingen i Finland genom att öka antalet arbetsplatser både i huvudstadsregionen och på landsbygden och att fortsätta upprätthålla ett täckande kontorsnätverk. Detta för att garantera jämlika tjänster för alla Lokalförsäkrings kunder.

Lokalförsäkring hade år 2009 en omsättning på 367 miljoner euro och en premieinkomst på 325 miljoner euro. (Lokalförsäkring <URL:<http://www.lahivakuutus.fi/SV/lokalforsakring/Information%20om%20Lokalforsakring/Sivut/default.aspx>>)

5.1.2 Lokalförsäkringskunder

I undersökningen Kundindex 2010, som mäter kundlojaliteten, var Lokalförsäkring etta bland försäkringsbolagen. I undersökningen frågade man över 2 200 konsumenter om deras kundrelationer till 67 finländska företag.

Undersökningen visar att Lokalförsäkrings satsning på personlig och lokal betjäning ger resultat. Undersökningen visar att kunderna bland annat upplever att det är lätt att uträtta sina ärenden, att priserna är förmånliga och att ärenden sköts snabbt och smidigt hos Lokalförsäkring. Inom alla dessa delområden låg Lokalförsäkring klart över branschmedelvärdet.

Lokalförsäkring har också tidigare gjort bra ifrån sig i undersökningarna om kundnöjdhet och kundlojalitet.

Nu satsar Lokalförsäkring på att öka kundnöjdheten med att börja erbjuda elektroniska fakturor. (Lokalförsäkring <URL:<http://www.lahivakuutus.fi/SV/lokalforsakring/Information%20om%20Lokalforsakring/Sivut/default.aspx>>)

5.2 Vasabygdens Lokalförsäkring

Vasabygdens Lokalförsäkringsförening uppkom genom en fusion av Malaxnejdens Brandförsäkringsförening, Korsholms Brandförsäkringsförening, Kvevlax Brandförsäkringsförening och Replot-Björkö Brandförsäkringsförening. Denna fusion grundade sig på utvecklingen som skedde på 1970-talet när många kommuner slogs samman. Till exempel i och med att de gamla kommunerna Korsholm, Kvevlax, Solf, Replot och Björkby bildade Korsholms kommun, fanns det plötsligt tre brandförsäkringsföreningar i samma kommun. År 1975 godkändes fusionen mellan dessa tre brandförsäkringsföreningar och Malaxnejdens Brandförsäkringsförening. Föreningen tog namnet Vasabygdens Försäkringsförening.

År 1984 uppstod Lokalförsäkring Ömsesidigt Bolag när Vakava-Sampsa och Försäkrings-ARA fusionerades. Lokalförsäkring Ömsesidigt Bolags huvuduppgift är att ta hand om delägarföreningarnas återförsäkring, bedriva försäkringsrörelse när det gäller till exempel lagstadgad trafikförsäkring samt tillhandahålla delägarföreningarna med olika slag av service.

År 1988 godkändes namnbyte för Vasabygdens Försäkringsförening. Det nya namnet blev Vasabygdens Lokalförsäkringsförening. År 2005 fusionerades Vasabygdens Lokalförsäkring med Kristinestads Lokalförsäkring, man behöll namnet Vasabygdens Lokalförsäkringsförening.

Vasabygdens Lokalförsäkring är nu inne på sitt 115:e verksamhetsår räknat från när den första brandförsäkringsföreningen grundades i Malax. Vasabygdens Lokalförsäkringsförening har kontor i Vasa, Malax, Replot och Kristinestad. De har även betjäningpunkter i Kvevlax, Särkimo och Maxmo.

Kontoret i Vasa har 16 anställda och kontoret i Kristinestad har 4. Verkställande direktör är Jan Pensar.

Vasabygdens Lokalförsäkring hade år 2009 en premieinkomst på 4 724 011 € och betalade ut 2 489 000 € i ersättningar.

(Lindén, 1995, 152-155, 167-169) (Lokalförsäkring
<URL:<http://www.lahivakuutus.fi/SV/Kontaktuppgifter/Vasabygden/Sivut/default.aspx>>)

5.3 Bakgrund till Vasabygdens Lokalförsäkrings val att börja med e-fakturering

Bakgrunden till att Vasabygdens Lokalförsäkring valde att börja med elektronisk fakturering var ett beslut från Lokalförsäkring Ömsesidigt Bolag i Esbo om att alla Lokalförsäkringskontor i Finland ska kunna erbjuda e-fakturer åt sina kunder inom år 2010. Vasabygdens Lokalförsäkring kommer att erbjuda elektroniska fakturer både för privatkunder och för företagskunder. Privatkunderna kan ta emot sina e-fakturer i internetbanken och företagskunderna kan välja, om de vill ta emot sina e-fakturer i internetbanken eller via filöverföring till deras ekonomisystem.

Den största orsaken till att Vasabygdens Lokalförsäkring bestämde sig för att satsa på att sända elektroniska fakturer var att ännu höja kundnöjdheten men även den konkurrensfördel e-fakturer bidrar med. Kostnadsbesparingarna var också en orsak men på längre sikt. Nöjda kunder är väldigt viktigt för Vasabygdens Lokalförsäkring.

Vasabygdens Lokalförsäkring kommer i dagsläget endast att sända e-fakturer. Men den IT-ansvariga vid Vasabygdens Lokalförsäkring tror att det är en naturlig del av utvecklingen att också börja ta emot e-fakturer inom snar framtid. Detta eftersom allt blir mer och mer papperslöst på kontoren. Hon är själv positiv till att börja ta emot e-fakturer eftersom det skulle underlätta arbetet ytterligare i och med att alla skulle ha lättare tillgång till fakturorna i företaget. Man skulle även slippa mycket manuellt arbete och cirkulationen av fakturorna skulle flyta bättre. I

dagsläget skannar man inte fakturorna utan allt kommer i pappersform och förvaras i mappar. Om Lokalförsäkring skulle börja ta emot e-fakturor skulle också skanningen bli en del av vardagen eftersom inte alla företag erbjuder e-fakturor ännu. (Intervju med IT-ansvarig vid Vasabygdens Lokalförsäkring 8.10.2010)

5.4 Faktureringsprocessen vid Vasabygdens Lokalförsäkring

Vasabygdens Lokalförsäkrings IT-ansvariga kör faktureringskörningar elektroniskt en gång i månaden. Under dessa körningar bildas fakturorna som baseras på den information som finns inmatad i försäkringsprogrammet. Faktureraren behöver inte själv mata in någon information. Detta material sänds sedan vidare elektroniskt i en stor överföringsfil till utskriftstjänsten Logica som skriver ut fakturorna, sätter dem i kuvert, frankerar dem och skickar ut dem med posten. Den månatliga faktureringskörningen bildar alla sorters fakturor oberoende om det gäller vanliga pappersfakturor, direktdebitering eller elektroniska fakturor.

Logica är ett ledande internationellt IT-företag som erbjuder verksamhetsinriktade konsulttjänster, systemintegration och outsourcing till deras kunder. Logica har sedan år 1983 haft verksamhet i Finland. Vasabygdens Lokalförsäkring har använt sig av Logicas utskriftstjänst sedan år 2006.

Att använda sig av Logica blir förmånligare än om Vasabygdens Lokalförsäkring själv skulle skicka ut alla försäkringsbrev, beräkningar och fakturor. Genom Logica sparar Lokalförsäkring väldigt mycket tid som i sin tur ger kostnadsbesparingar. Man sparar utskriftskostnader men också kuverten, pappret och frimärkena blir billigare i och med Logicas mängdrabatt.

Vasabygdens Lokalförsäkring skickar cirka 40 000 fakturor till Logica per år. Undantag är nya försäkringar som i och med att ansökningarna registreras till försäkringar också skrivs ut och postas på kontoret. Denna manuella hantering minskar felen i försäkringarna, eftersom man får en bättre överblick över den slutliga fakturan. Utskrivningen av nya försäkringar skulle man kunna överlåta till

Logica, men personalen på Vasabygdens Lokalförsäkring tycker att systemet de har fungerar smidigt och minskar felen. Vid nya försäkringar sänds även försäkringens villkor ut, detta görs också manuellt. Tillsammans med de fakturor som skickas manuellt skickas ungefär 60 000 fakturor ut till kunderna per år.

Vasabygdens Lokalförsäkring använder sig av ett ekonomisystem som är gemensamt för alla Lokalförsäkringsföreningar. Det görs årligen uppdateringar till detta försäkringsprogram och i och med de senaste uppdateringarna har det blivit möjligt att sända e-fakturor. Vasabygdens Lokalförsäkring har alltså inte investerat i några nya uppdateringar eller i någon ny modul. Denna uppdatering skulle ha skett oberoende av om Vasabygdens Lokalförsäkring skulle ha börjat erbjuda e-fakturor eller inte. (Intervju med IT-ansvarig vid Vasabygdens Lokalförsäkring 8.10.2010)

5.5 Hur ändras faktureringsprocessen och arbetsrutinerna?

Den elektroniska faktureringen kommer inte bara omfatta fakturor. Lokalförsäkringkunderna kommer även kunna få sina försäkringsbrev, beräkningar och länkar till försäkringsvillkor elektroniskt. Men reseförsäkringskort och löneanmälningar kommer fortsättningsvis skickas per post. De företagskunder som får sina fakturor direkt in i ekonomisystemen kommer fortsättningsvis få sina bilagor och försäkringsvillkor i pappersformat.

Faktureringsprocessen kommer inte ändras i någon stor mån arbetsmässigt. Man gör faktureringskörningarna som vanligt och materialet sänds till Logica, vare sig kunden vill ha pappersfakturor eller elektroniska fakturor. Logica förmedlar elektroniska fakturor till de kunder som är registrerade som e-fakturakunder hos Lokalförsäkring, med hjälp av Sampo Bank och Instrum Justitia. Till de kunder som inte har något e-fakturaavtal skickar Logica ut fakturorna i pappersform, precis som tidigare.

Det enda manuella arbetet som tillkommer är registrering av nya e-fakturakunder, detta gör kunderna antingen via sin internetbank och banken sänder över informationen till Vasabygdens Lokalförsäkring eller genom att komma in till

kontoret och registrera sig. (Intervju med IT-ansvarig vid Vasabygdens Lokalförsäkring 8.10.2010)

Logicas e-fakturatjänst kallas Invox. Denna tjänst erbjuds genom ett samarbete mellan Logica, Sampo Bank och specialistföretaget Instrum Justitia. Sampo Bank erbjuder en kanal för elektronisk fakturering, Instrum Justitia ansvarar för betalningsövervakning och Logica erbjuder tillämpningar och teknisk konsultation. Detta samarbete bidrar till att Invox-fakturan är alldeles unik. Genom ett enda avtal får kunden tillgång till tre av marknadens bästa sakkännare.

Med Invox kan man också sända bilagor till fakturorna elektroniskt, därför är detta ett bra alternativ för Lokalförsäkring. De viktigaste funktionerna Invox-fakturorna erbjuder för det sändande företaget är:

- Mottagning av fakturamaterialet och validering
- Behandling av fakturamaterialet
- Överföring av fakturorna
- Rapportering
- Arkivering av fakturamaterialet för fakturasändaren
- Underhåll
- Övervakning av fakturatrafiken
- Övervakning av telekommunikationen

Figur 5 visar hur faktureringsprocessen ser ut för Vasabygdens Lokalförsäkring. Först överförs faktureringsmaterialet till Logica, sedan omvandlas materialet med hjälp av Sampo Bank och Instrum Justitia till elektroniska fakturor eller pappersfakturor. Bilden är översatt från Invoxs hemsida. (Invox <URL: <http://www.invox.fi/web/guest/nain-invox-toimii>>)

6 EMPIRISK DEL

En förutsättning för att Vasabygdens Lokalförsäkring ska kunna dra de största fördelarna av e-fakturering är, att så många kunder som möjligt börjar ta emot sina försäkringsfakturor elektroniskt. I detta lärdomsprovs empiriska del undersöks hur många av Vasabygdens Lokalförsäkrings företagskunder har möjlighet att ta emot e-fakturor, hur de tar emot e-fakturorna, om intresse för e-fakturor finns bland kunderna samt hur många kunder som påverkas av att den finska direktdebiteringen försvinner. Jag kommer även att redogöra för varför intresset för e-fakturor är så litet samt om företagskunderna visste om att möjligheten att få e-fakturor från Lokalförsäkring fanns. Företagskunderna eller undersökningens respondenter är, som nämnts tidigare, avgränsade till aktiebolag, kommanditbolag och öppna bolag.

Med denna undersökning hoppas jag på att kunna ge en bra bild av hur intresset för e-fakturor ser ut bland Lokalförsäkrings företagskunder. Som slutprodukt av detta lärdomsprov kommer en lista över de kunder som kan ta emot e-fakturor samt de som har intresse att börja ta emot e-fakturor överlämnas till Vasabygdens Lokalförsäkring så att de lättare kan planera sin marknadsföring.

6.1 Undersökningens tillvägagångssätt

För att få reda på hur många av företagskunderna som har möjligt att ta emot e-fakturor har jag använt mig av flera metoder, sökning i Tiekets register, en elektronisk enkät och telefonintervjuer.

6.1.1 Sökning i Tiekets register

Tieke, Utvecklingscentralen för Informationssamhälle rf är en oberoende organisation som inte strävar efter vinst. Organisationens syfte är att ur medborgerlig synvinkel förena näringslivets och den offentliga förvaltningens intressen. Tieke upprätthåller även det finska eInvoice Forumet. Detta forums uppgift är att vara en träffpunkt för utvecklare, tjänsteleverantörer, specialister och användare av den elektroniska faktureringen. (Tieke URL: <http://www.tieke.fi/pa_svenska/tieke/>)

Tieke upprätthåller också ett e-fakturaregister. I detta register kan man avgiftsfritt söka efter företag och få reda på om företaget i fråga har möjlighet att skicka e-fakturer, ta emot e-fakturer eller både och. Man kan sedan klicka sig vidare och då får man fram företagets kontaktuppgifter, FO-nummer, vilken e-fakturaleverantör de använder sig av samt både företagets och leverantörens e-fakturaadress. I registret finns endast de företag som använder sig av e-fakturer och som har gett sitt godkännande att vara med i registret.

När jag inledde min undersökning var jag optimistisk att jag skulle hitta en stor del av Vasabygdens Lokalförsäkrings företagskunder i Tiekets e-fakturaregister. Men det visade sig att inte så många kunder fanns i registret. Tiekets register är frivillig och det innebär att det finns företag som kan ta emot e-fakturer men som inte finns med i registret. Detta var säkert en bidragande faktor till att jag hittade så få företag i registret.

Av Vasabygdens Lokalförsäkrings företagskunder hittade jag 13 av 296 företag som kunde ta emot e-fakturer. Ur Tiekets register fick jag inte fram lika mycket information om företagen som jag fick genom enkäten och intervjuerna. Men eftersom de finns med i registret kan man anta att de också har intresse för e-fakturer och att de eventuellt skulle vara intresserade av att börja ta emot e-fakturer från Vasabygdens Lokalförsäkring.

6.1.2 E-postenkät

En enkätundersökning kan man använda sig av när det är frågan om att ett stort antal personer ska delta i undersökningen. Att använda sig av en enkät innebär att man skickar ut ett formulär med frågor till utvalda personer. Frågeformuläret kan vara utformat på flera olika sätt, man kan till exempel ha fasta svarsalternativ eller öppna svarsalternativ. Fasta svarsalternativ innebär att svarspersonen ska välja vilket alternativ som passar bäst till skillnad från fasta svarsalternativ där respondenten själv skriver svar med egna ord. (Erling & Schwencke, 1998, 99)

Jag valde att använda mig av en elektronisk enkät som jag skickade ut via e-post av den orsaken att jag skulle få mindre kunder att kontakta via telefon. Detta

skulle spara både tid och kostnader eftersom det är gratis att skicka e-post via Internet och det går mycket snabbare än att ringa. Sist och slutligen sparade det inte så mycket tid eftersom det var tidskrävande att hitta e-postadresser till kunderna samt att utforma enkäten. Via e-post skickade jag ut ett följebrev med en länk till webbenkäten som respondenten sedan kunde svara på och skicka in elektroniskt. Jag skickade ut samma e-post till både svenska och finska kunder men med information och instruktioner på båda språken samt länkar till både den finska samt den svenska enkäten. Jag valde att skicka ut e-posten på båda språken fastän jag hade uppgifter om det var ett finskt eller ett svenskt företag, men jag ville försäkra mig om att den som tog emot e-posten skulle förstå enkäten och varför jag gjorde den.

När jag utformade min enkät tog jag i beaktande att det inte skulle kräva mycket tid att fylla i den och att man inte skulle kunna missförstå frågorna. Därför valde jag att använda mig av en kort enkät där de flesta frågor hade fasta svarsalternativ. Det är viktigt att enkäten innehåller bra utprovade frågor, eftersom man inte har någon möjlighet att förtydliga frågorna när man skickat iväg dem. Därför testade jag min enkät flera gånger innan jag skickade ut den. Vissa frågor i min enkät var selektiva, vilket innebär att bara vissa ska svara på dem beroende på hur man svarat på föregående frågor. Jag försökte göra anvisningarna så tydliga som möjligt så att ingen skulle missförstå vilka frågor de skulle fylla i. Detta löste sig ännu bättre i telefonintervjuerna eftersom jag där bara kunde hoppa över den fråga som jag inte ville ha svar på.

För att få tag på e-postadresser till företagskunderna använde jag mig av Lokalförsäkrings kundregister där några få e-postadresser fanns samt söktjänsten på YTJ:s hemsida. På denna sida får man fram information om alla registrerade företag, bl.a. företagets adress, FO-nummer och kontaktuppgifter. Alla företag har tyvärr inte uppgett sin e-postadress så jag försökte även leta på företagets hemsidor om jag skulle hitta e-postadresserna där. Sist och slutligen efter sökningen i YTJ:s register och på hemsidorna hittade jag e-postadresser till 117 kunder av de 283 som återstod efter gallringen i Tiekas register.

Enkäten gjorde jag med hjälp av e-lomake. E-lomake är en mjukvara som används med hjälp av webbläsare. Med hjälp av e-lomake kan man göra enkäter, blanketter och så vidare. Svaren man får in kan man överföra till kalkyl- och statistikprogram som Excel och SPSS. Jag gjorde två enkäter, en på svenska och en på finska. Enkäterna samt följebreven sändes via e-post den 29 november 2010. Respondenterna hade sju arbetsdagar på sig att fylla i enkäten. Enkäterna finns som bilaga 3 och 4.

Av dessa 117 kunder fick jag svar av 53 stycken, detta ger en svarsprocent på 45,3 %. Under den första dagen kom 43 % av svaren in. Resultaten kommer jag redogöra för senare i kapitlet. Orsaker till att svarsprocenten inte var högre kan bero på att enkäten skickats till fel person inom företaget eller att företagaren öppnat e-posten och sedan glömt att svara. Jag valde en kort svarstid, sju arbetsdagar, med motiveringen att om man har en kort svarstid så svarar man genast. Jag försökte också sporra kunderna med att de som medverkade i enkäten också deltog i utlottningen av två armbandsur som jag fått från Lokalförsäkring.

6.1.3 Telefonintervju

Efter sökningen i Tiekas register och e-postenkäten återstod det 230 kunder att kontakta. I detta fall valde jag att använda mig av telefonintervjuer med motiveringen att antalet frågor var få och jag skulle få svar direkt. Jag övervägde också att sända ut enkäten med post till de återstående kunderna men jag ansåg att risken att inte få tillräckligt med svar och att det skulle ta lång tid att få svaren tillbaka var för stor.

Jag valde att mata in alla kunders svar i e-lomake. Detta för att det skulle vara lättare att skapa statistik om alla svar fanns samlade på samma ställe. Telefonintervjuerna utfördes under fyra dagar från Lokalförsäkrings kontor i Kristinestad. Telefonintervjuerna var lätta att genomföra och de flesta var villiga att svara på mina frågor. Det var intressant att göra dessa telefonintervjuer eftersom man fick mer information om vad kunderna egentligen tycker om införandet av e-fakturor samt att svaren var mera personliga.

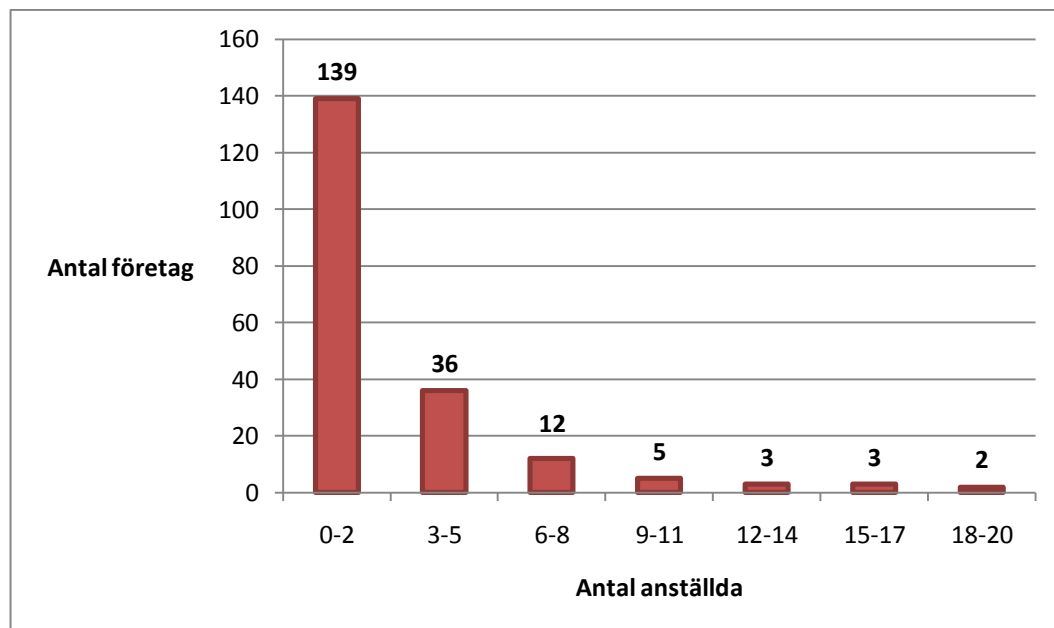
Av de företagskunder jag planerat att kontakta svarade 170 stycken av 230 på min telefonintervju, det vill säga 73,9 %. Av dessa 170 valde 22 att inte delta i min undersökning. Telefonintervjuernas svarsprocent blev alltså 64,4 %. Orsaker till att jag inte fick svar av alla var, förutom att vissa inte ville delta i undersökningen, att jag inte fick tag på företagskundernas telefonnummer samt att en del inte svarade fastän jag ringde flera gånger.

6.2 Analys av resultaten

Det totala antalet svar som jag fått in genom sökningen i Tiekas register, e-postenkäten samt telefonintervjuerna var 213, detta gav en svarsprocent på totalt 72,0 %. För att kunna analysera de svar som fanns inmatade i e-lomake, valde jag att överföra dem till Excel. Totalt fanns det 200 inmatade svar i e-lomake, alltså svaren från enkäten och telefonintervjuerna. De resterande 13 svar är från sökningen i Tiekas register.

6.2.1 Antal anställda

Jag valde att fråga av kunderna hur många anställda de har för att få en bild över hur fördelningen ser ut mellan stora och små företag. Jag ville också kunna göra en jämförelse om det är fler små företag eller lite större företag som har börjat använda sig av e-fakturor. Figur 6 visar att största delen, 69,5 %, av Vasabygdens Lokalförsäkrings företagskunder är små företag med 0-2 anställda. Endast två företag hade fler än 18 anställda. Antalet anställda baserar sig på hur många anställda företaget har under företagets högsäsong. Denna avgränsning gjorde jag eftersom flera företag hade betydligt fler anställda beroende på säsong.



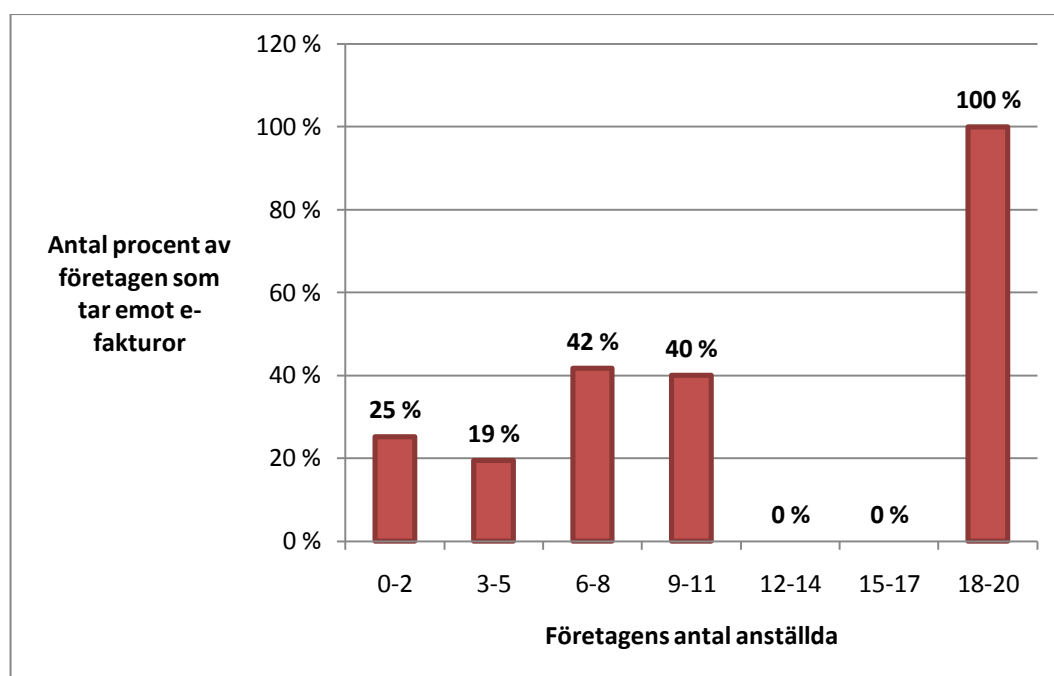
Figur 6. Antal anställda.

6.2.2 Kan ert företag ta emot e-fakturor?

Denna fråga hade bara två svarsalternativ, ja eller nej. Jag valde att inte lägga med alternativet vet inte eftersom jag tyckte denna fråga var så pass relevant, så om personen jag talade med inte kunde svara bad jag om att få prata med någon annan i företaget som var bättre insatt i ämnet. Detta var förstås en risk som jag tog, när jag skickade ut e-postenkäten, att den som jag skickade e-posten till inte skulle kunna svara på denna fråga. Men jag visste ju redan i förväg att jag skulle behöva ringa upp många av de som jag skickat enkäter till så om några inte kunde svara på enkäten gjorde det inte så mycket.

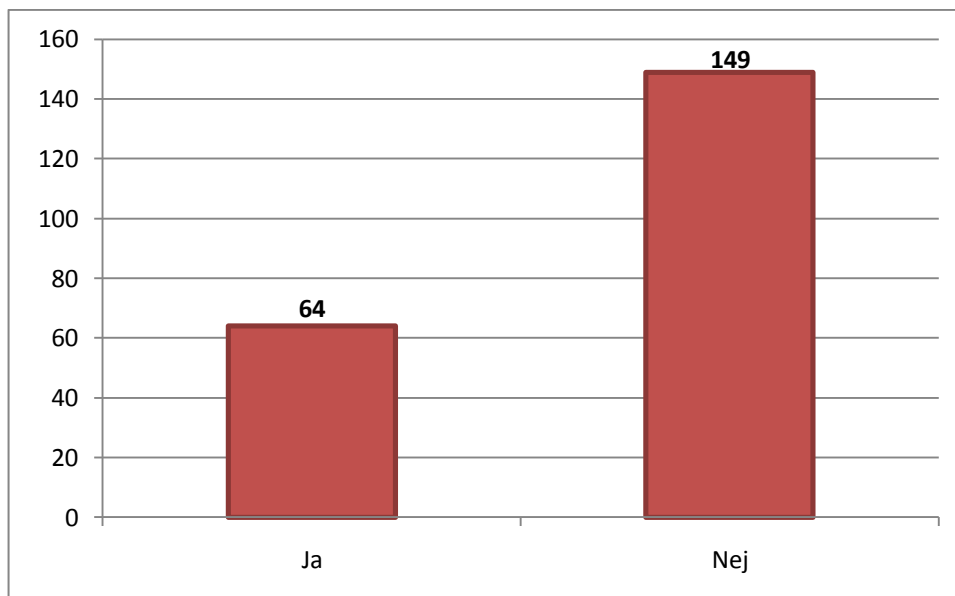
Av de 200 svar jag analyserat kunde 51 företag ta emot e-fakturor. Detta innebär en procent på 25,5 %. Av dessa 25,5 % har många svarat att de tar emot sina e-fakturor via e-post och som jag tog upp i teoridelen anses inte PDF-fakturor via e-post som äkta e-fakturor. Jag valde dock att räkna med dessa kunder i alla fall eftersom det också skulle vara intressant att se hur stor del av dessa 25,5 % som tar emot PDF-fakturor och om det vore något för Lokalförsäkring att överväga. Jag redogör för hur många som tar emot sina fakturor via e-post senare i kapitlet.

Jag valde att även göra en jämförelse över hur stora de företag är som tar emot e-fakturor. Här är det förstås svårt att dra några säkra slutsatser eftersom antalet företag med 0-2 anställda var så pass överrepresenterat i undersökningen. I figur 7 kan man se att 25 % av företagen som har 0-2 anställda kan ta emot e-fakturor. Detta innebär 35 företag av 139. Av företagen som har 18-20 anställda kan 100 % av företagen ta emot e-fakturor. Men denna grupp representerades av endast två företag. Därför är det svårt att dra några slutsatser. Personligen skulle jag velat ha fler större företag i min undersökning eftersom det ofta är större företag som satsar på en papperslös administration och kan dra de största fördelarna av e-fakturor.



Figur 7. En jämförelse över om företagets storlek inverkar på e-fakturaanvändandet.

När jag sedan summerade de företagskunder som jag hittade i Tiekas register med de företagskunder som enligt enkäten och telefonintervjuerna kan ta emot e-fakturor, fick jag fram att totalt 64 företagskunder av 213 kan ta emot e-fakturor. Detta ger en procent på 30,1 %.



Figur 8. Fråga 1: Kan ert företag ta emot e-fakturor? (Här finns både äkta e-fakturor och PDF-fakturor medräknade).

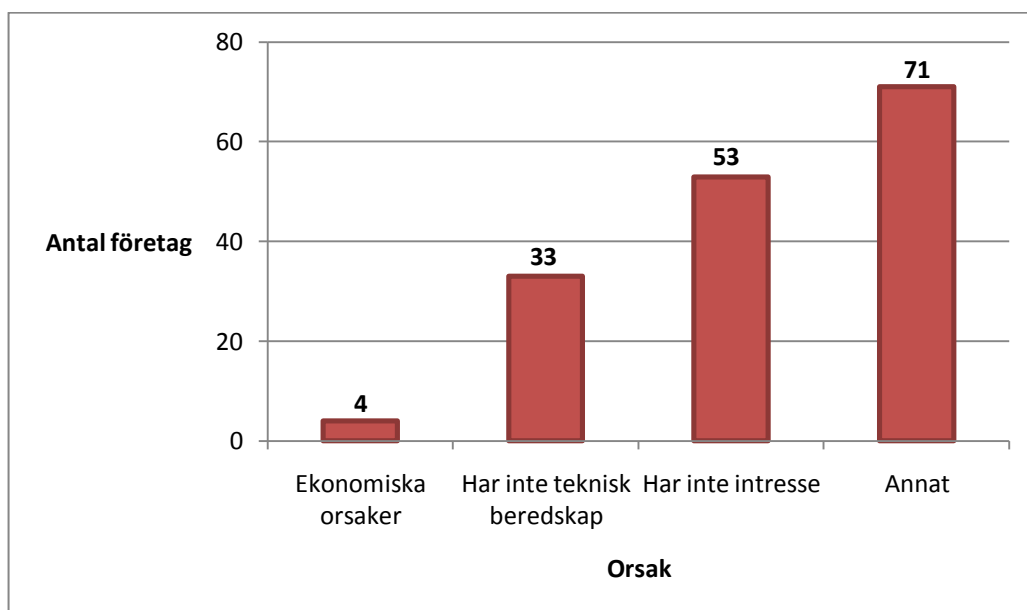
Jag märkte när jag gjorde telefonintervjuerna att denna fråga kan ha missuppfattats av respondenterna som fyllde i enkäten själva. Flera respondenter kan ha tolkat frågan ”kan ert företag ta emot e-fakturor?” som om jag ville ha svar på om de hade teknisk beredskap och om det skulle vara möjligt att ta emot e-fakturor. Frågan skulle istället behövt formuleras lite annorlunda till exempel ”använder ni er av e-fakturor?”. Så skulle jag göra enkäten igen skulle jag försökt göra denna fråga tydligare.

6.2.3 Varför tar inte fler kunder emot e-fakturor?

De som svarade att de inte tar emot e-fakturor skulle också svara på frågan ”vad är orsaken till att ni inte tar emot e-fakturor?”. Till denna fråga hade jag valt ut tre fasta svarsalternativ och ett öppet svarsalternativ där respondenterna själva fick fylla i orsaken. De fasta svarsalternativen var ekonomiska orsaker, har inte teknisk beredskap och har inte intresse. Respondenten fick välja flera svarsalternativ.

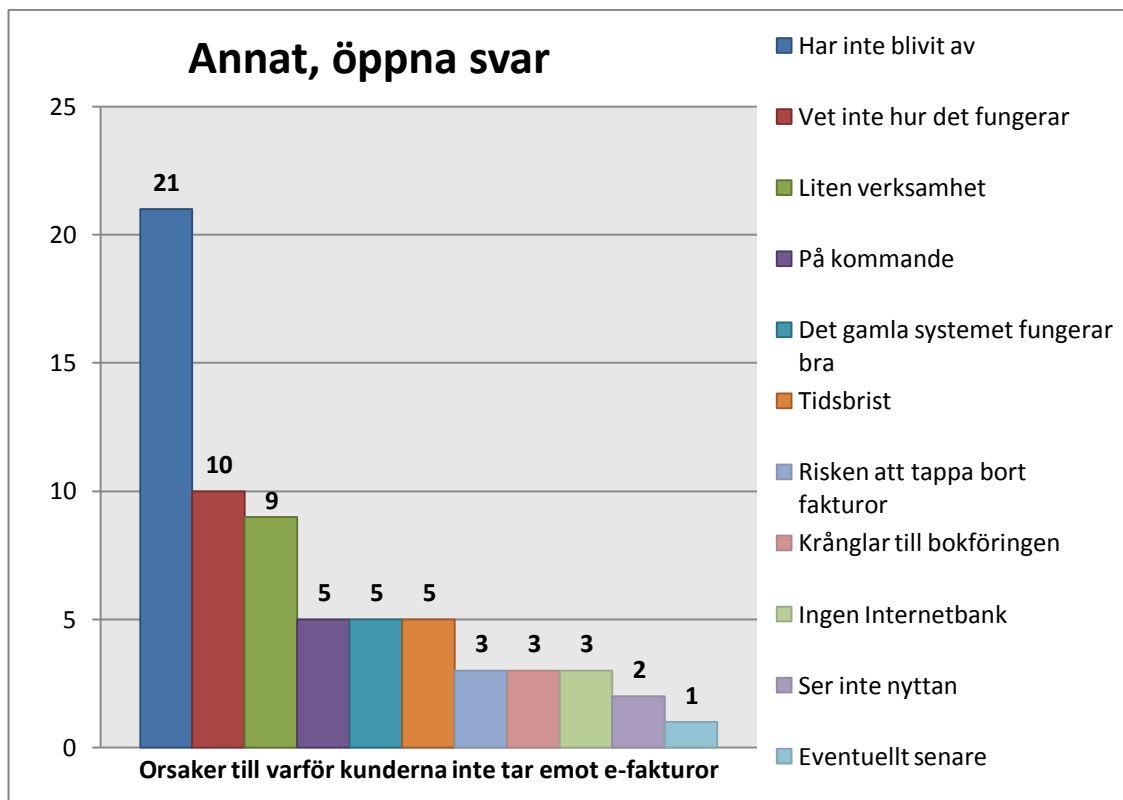
Av de 149 företag som svarade, att de inte använde sig av elektroniska fakturor svarade fyra att det berodde på ekonomiska orsaker. Dessa kunde till exempel vara att företaget inte hade någon dator och att verksamheten var så liten att det

inte lönade sig att investera i datautrustning. 33 respondenter svarade att orsaken var att de inte hade teknisk beredskap. E-fakturorna kräver ju en dator samt Internetbank eller ett ekonomisystem. 53 företagskunder svarade att de inte hade intresse att börja med e-fakturor, detta ger en procent på 35,6 %. Det öppna svarsalternativet ”annat” fick många svar, 71 stycken. Dessa svar gav mig en tydligare bild över varför e-fakturan inte ännu är så populär. I efterhand kan man dra den slutsatsen att eftersom så många valt att svara ”annat” skulle det kanske behövt vara några fler svarsalternativ att välja mellan.



Figur 9. Fråga 2: Vad är orsaken till att ni inte tar emot e-fakturor?

Av de 71 respondenter som svarat ”annat” på frågan om vilken orsak som ligger bakom valet att de inte har börjat med e-fakturor har jag fått svar av 67 stycken under det öppna svarsalternativet där respondenterna själva skulle fylla i orsaken. Tre stycken har lämnat tomt och en har svarat vet inte.



Figur 10. Vad är orsaken till att ni inte tar emot e-fakturer? Svar under det öppna svarsalternativet "annat".

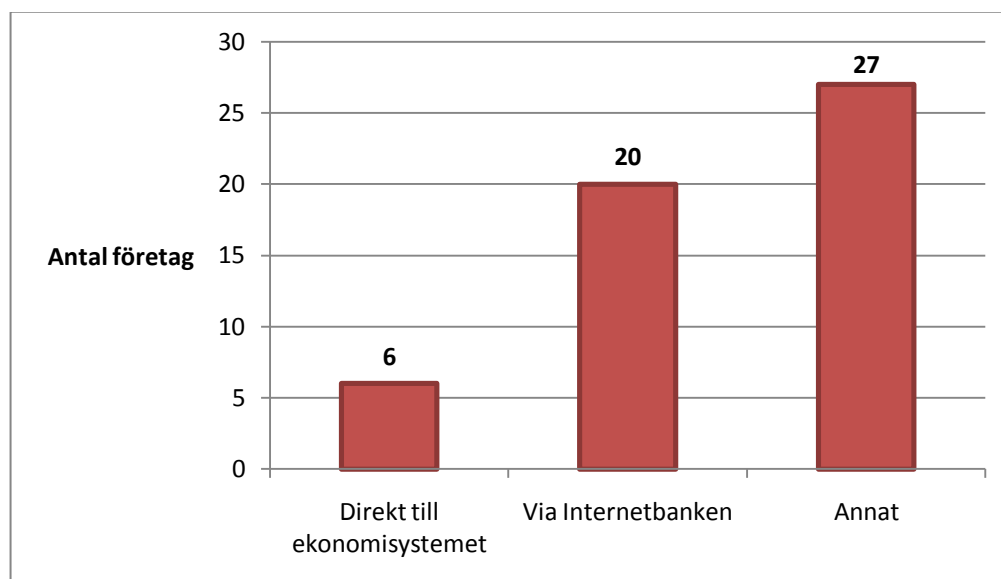
Som man kan se i figur 10, är en stor orsak till varför inte fler använder sig av e-fakturer, att det helt enkelt inte blivit av, 14,1 %. Här finns en möjlighet att sporra kunderna och öka deras intresse för e-fakturer. På andra plats fanns orsaken att kunderna inte vet hur e-fakturer fungerar och hur man får e-fakturer. Även detta tyder ju på att informationen om e-fakturorna måste öka om man vill se en ökning av antalet e-fakturer. Kunderna kommer inte börja med e-fakturer av eget initiativ utan det krävs marknadsföring och information om hur det fungerar och hur kunderna kan skaffa en e-fakturaadress. Ännu hänger också rädslan för att man ska tappa bort någon faktura när man använder sig av e-fakturer samt inställningen att det gamla fungerar bättre kvar. Att det krånglar till bokföringen har tre stycken svarat eftersom bokföraren vill ha verifikaten i pappersform och då skulle kunderna hamna att skriva ut alla fakturer själva. Ett steg på vägen skulle alltså vara om bokföringsbyråerna skulle börja ta emot kundernas fakturer elektroniskt och uppmuntra kunderna att börja med e-fakturer. Inställningen till

elektronisk fakturering måste ändras om man i framtiden ska få se en större ökning av e-fakturor.

6.2.4 Hur tar företagen emot sina e-fakturor?

Med denna fråga ville jag kartlägga hur respondenterna tar emot sina e-fakturor. För Vasabygdens Lokalförsäkrings del skulle det vara optimalt om så många företag som möjligt skulle ta emot sina e-fakturor via internetbanken eller direkt till sitt ekonomisystem. De företagskunder som fanns med i Tiekas register tar antingen emot sina e-fakturor i internetbanken eller direkt till sina ekonomisystem och eftersom jag inte har kunnat särskilja hur de tar emot sina e-fakturor så är de inte medräknade i resultatet från enkäten och telefonintervjuerna.

Av de företagskunder som svarat på enkäten eller telefonintervjun använder sig 51 företag av e-fakturor. Av dessa tar 6 stycken emot sina fakturor direkt till ekonomisystemet och 20 företag tar emot sina e-fakturor i internetbanken.

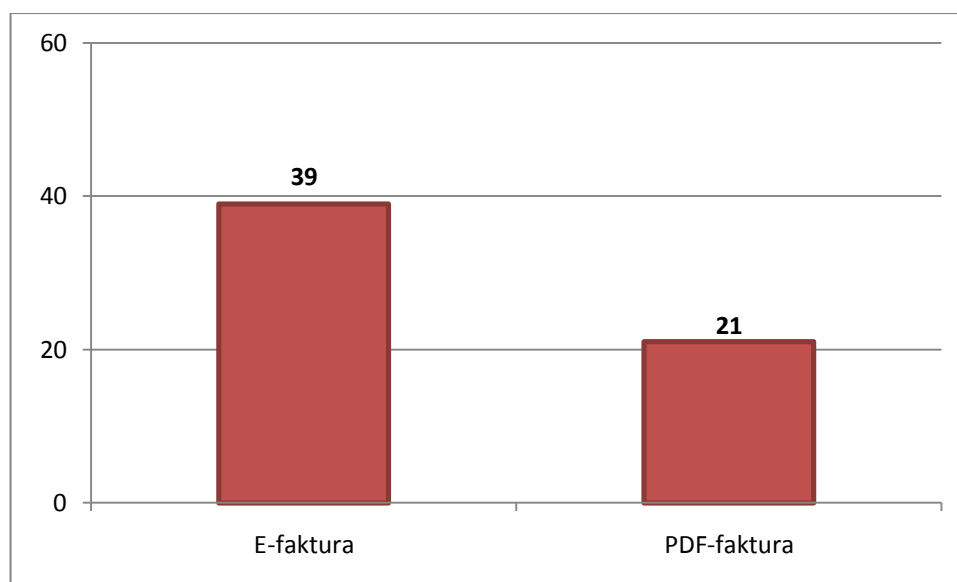


Figur 11. Fråga 3: Hur tar ni emot e-fakturor?

Jag hade också valt att ha ett svarsalternativ ”annat” som respondenterna kunde fylla i om de varken tog emot sina e-fakturor i ekonomisystemet eller internetbanken. De som svarade ”annat” skulle också fylla i hur, i ett öppet fält. Av de 27 företagskunder som svarat ”annat” har 21 svarat, i det öppna svarsfältet,

att de använder sig av fakturor som de tar emot via e-post, fem hade lämnat tomt och en tar emot sina fakturor via Nettposti. Två företag hade svarat att de tar emot e-fakturor både till internetbanken och till e-posten. Dessa är medräknade både i antalet som tar emot i Internetbanken samt via e-post. Därför är antalet svar på denna fråga 53 och antalet som tar emot e-fakturor 51.

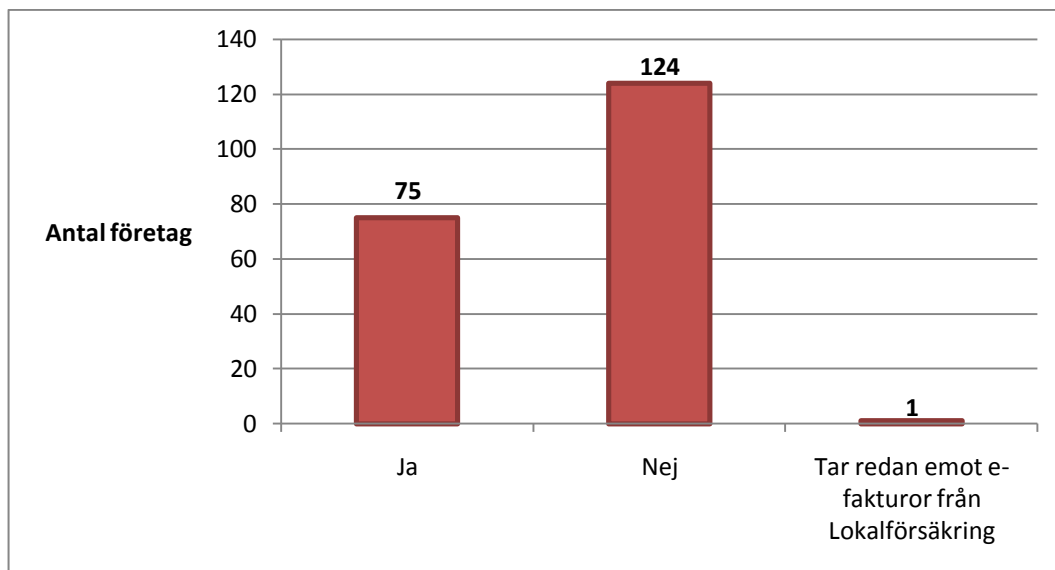
När man räknar med de företag som enligt Tiekas register kan ta emot e-fakturor kan man dra den slutsatsen att 39 företagskunder eller 18,3 % av de undersökta företagen skulle kunna ta emot e-fakturor från Lokalförsäkring i dagsläget. För att göra detta ännu tydligare visar figur 12 hur fördelningen ser ut mellan de kunder som kan ta emot e-fakturor och PDF-fakturor.



Figur 12. Fördelningen mellan e-fakturor och PDF-fakturor.

6.2.5 Finns det intresse för e-fakturor?

Jag valde också att fråga kunderna om det finns intresse att börja ta emot e-fakturor från Lokalförsäkring. Denna fråga valde jag eftersom jag tyckte det skulle vara intressant att veta om det överhuvudtaget finns intresse för e-fakturer. Som figur 13 visar är intresset för pappersfakturor fortfarande högre än för e-fakturor. 75 stycken eller 37,7 % av respondenterna svarade att de kan tänka sig att börja ta emot e-fakturor från Lokalförsäkring. Endast ett av företagen tog redan emot e-fakturor från Lokalförsäkring.

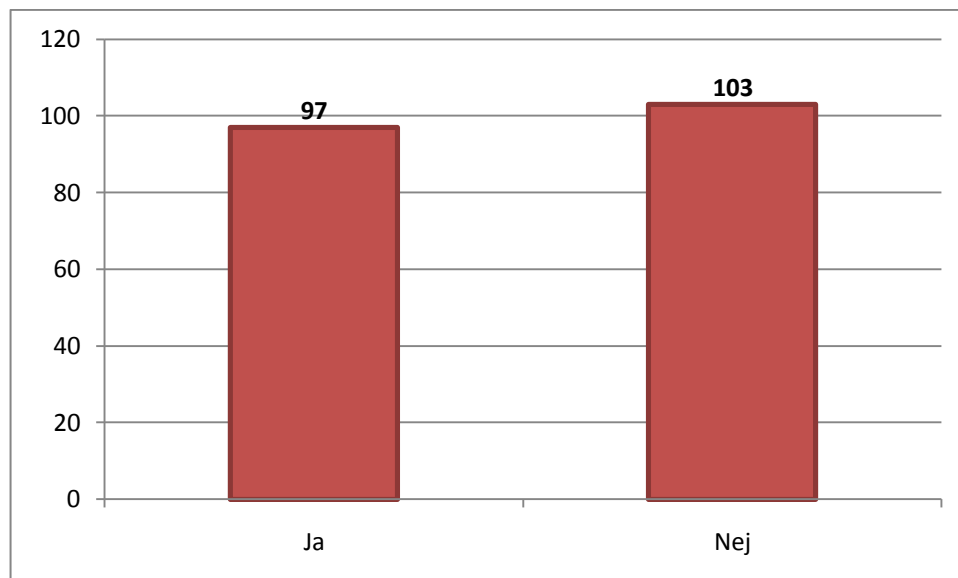


Figur 13. Fråga 4: Skulle ni vara intresserade av att ta emot e-fakturor från Lokalförsäkring?

Här kan man anta att de företag som finns listade i Tiekas register också har intresse att ta emot e-fakturor från Lokalförsäkring. Då stiger andelen företag som är intresserade av e-fakturor till 88 företag eller till 41,3 %. Men fortfarande är intresset för pappersfakturor större.

6.2.6 Visste kunderna om möjligheten att få e-fakturor från Lokalförsäkring?

Jag valde denna fråga för att få ett svar på om Lokalförsäkrings marknadsföring har varit tillräcklig angående e-fakturor. Att kunderna är medvetna om att Lokalförsäkring erbjuder denna tjänst är väsentligt för att de ska kunna få så många e-fakturakunder som möjligt men också för att höja kundnöjdheten. Min undersökning visar att 51,5 % av respondenterna inte visste om möjligheten att få e-fakturor.



Figur 14. Fråga 5: Visste ni om att möjligheten att få e-fakturor från Lokalförsäkring fanns?

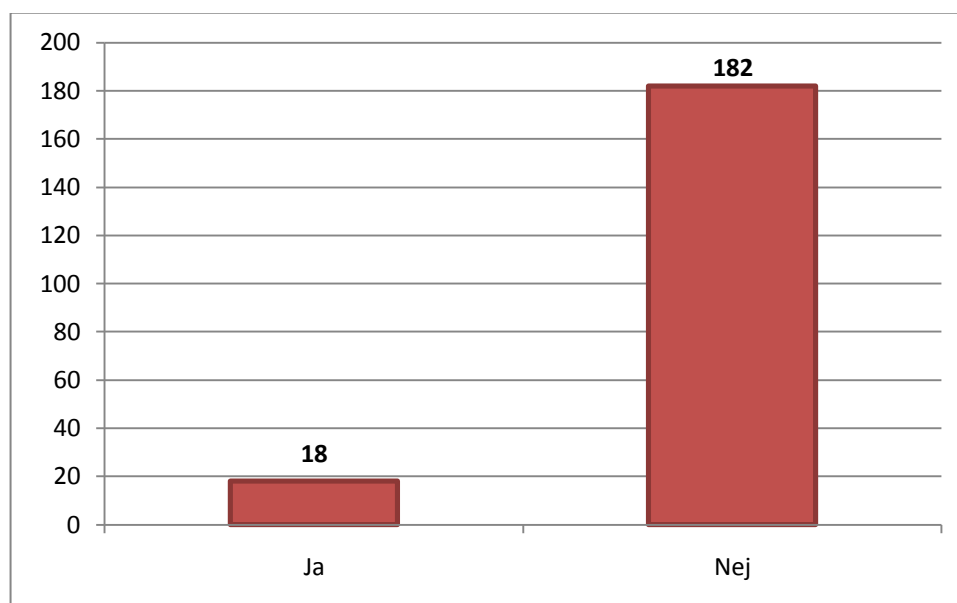
Dessa siffror tyder på att marknadsföringen för e-fakturor måste förbättras om man vill locka fler e-fakturakunder. Det finns även andra alternativ för Vasabygdens Lokalförsäkring att öka intresset för e-fakturor. Man skulle till exempel kunna införa olika incitament för att locka fler kunder att börja med e-fakturor. Ett sätt skulle vara att lägga en avgift på pappersfakturorna. Detta kan sporra kunderna att börja med e-fakturor eftersom det skulle bli billigare. Men det skulle i sin tur kanske sänka kundnöjdheten så jag tror inte det är ett alternativ som skulle passa Vasabygdens Lokalförsäkring. Ett annat sätt som skulle vara mera passande för Vasabygdens Lokalförsäkring skulle vara att dela ut olika förmåner för e-fakturakunderna eller att sporra nya kunder genom att om de blir e-fakturakunder skulle de delta i utlottningar av fina priser.

6.2.7 Hur många företagskunder påverkas av att direktdebiteringen försvinner?

Det finländska direktdebiteringssystemet kommer att ersättas med SEPA-direktdebitering som jag skrev om i kapitel 4. Det preliminära datumet för upphörandet av den finska direktdebiteringen är 31.12.2013. Enligt finska banker bidrar SEPA-direktdebiteringen med extra kostnader och risker i jämförelse med

den finska direktdebiteringen. De finländska bankerna rekommenderar istället att man ska använda sig av e-fakturor när det gäller inhemska fakturor.

I och med denna övergång som redan har börjat tyckte jag det skulle vara intressant att fråga företagskunderna om de använder sig av direktdebitering för att betala sina Lokalförsäkringsräkningar. Jag märkte ganska snabbt under intervjuerna att direktdebiteringen inte var så populär bland företagskunderna, 18 av 200 använde sig av direktdebitering för att betala fakturor från Lokalförsäkring. Detta innebär en procent på 9 %. De kunder som använder sig av direktdebitering står om några år inför valet om de ska börja med e-fakturor eller börja betala sina räkningar manuellt. De finländska bankerna har gjort det så lätt som möjligt för direktdebiteringskunderna genom att införa en tjänst som innebär automatisk betalning av e-fakturor. Detta kommer i princip fungera på samma sätt som den finländska direktdebiteringen.



Figur 15. Fråga 6: Använder sig ert företag av direktdebitering för att betala fakturor från Lokalförsäkring?

6.3 Sammanfattning

Av de 213 företag som jag har undersökt kunde 64 företag ta emot e-fakturor i dagsläget. Av dessa 64 tog 39 stycken emot sina e-fakturor antingen via

internetbanken eller direkt till sina ekonomisystem. För Vasabygdens Lokalförsäkrings del innebär detta att 39 företagskunder eller 18,3 % av de undersökta företagen skulle kunna börja ta emot e-fakturer genast. Av dessa 39 tog redan ett företag emot e-fakturer från Lokalförsäkring. Eftersom dessa 39 företagskunder redan tar emot e-fakturer skulle de säkert vara lättare att få dem som e-fakturakunder är ett företag som aldrig hört om e-fakturer. Därför skulle Lokalförsäkring kunna satsa på marknadsföring direkt till dessa för att på så sätt öka andelen kunder som tar emot elektroniska fakturer.

Utifrån min undersökning kan man dra den slutsatsen att e-fakturer inte är så vanligt bland företagen i Vasa och Kristinestad ännu. De främsta orsakerna till att inte fler företag tar emot e-fakturer är, enligt de undersökta företagen, att de inte är intresserade av e-fakturer, att det helt enkelt inte blivit av samt att de inte vet hur det fungerar. Men också orsaker som att företagen har så liten verksamhet att det inte skulle vara lönsamt och att det gamla systemet fungerar bra. Varför byta ut ett system som man är van vid och som fungerar bra? Detta frågar sig många. Det finns många orsaker till varför de undersökta företagen inte har börjat med e-fakturer och vissa orsaker går inte att göra någonting åt. Men flera orsaker kan man åtgärda genom bättre information och marknadsföring. 62,3 % av respondenterna svarade att de inte hade intresse att börja ta emot e-fakturer från Lokalförsäkring. Här kan man dra slutsatsen att intresset fortfarande är större för pappersfakturorna.

Man kan dra en parallell mellan det låga intresset för e-fakturer och att kunderna inte visste om möjligheten att få e-fakturer från Lokalförsäkring. 51,5 % av företagskunderna visste inte om att de kunde ta emot e-fakturer från Lokalförsäkring. Detta leder ju till att de inte har satt sig in i hur det fungerar och varför skulle man börja ta emot något som man inte vet hur det fungerar? Vasabygdens Lokalförsäkring måste alltså satsa på en marknadsföring som inte bara beskriver möjligheten att ta emot e-fakturer utan även hur det fungerar samt vilka fördelar kunderna kan få genom att börja ta emot e-fakturer.

Om försvinnandet av den finländska direktdebiteringen kommer påverka Vasabygdens Lokalförsäkrings företagskunder kan jag av de svar jag fått in i min

undersökning dra den slutsatsen att det inte kommer påverka företagskunderna i någon stor mån. Av de 200 respondenter som svarat på enkäten och telefonintervjuerna svarade 18 företag att de använder sig av direktdebitering för att betala Lokalförsäkringsfakturorna, alltså 9 % av företagen.

7 AVSLUTNING

När jag valde att skriva mitt lärdomsprov om elektronisk fakturering, visste jag egentligen inte så mycket om hur det fungerade. Jag visste att de fanns och att man kunde betala dem i internetbanken, men längre än så sträckte sig inte min kunskap. Under skrivandets gång tycker jag att jag har fått en klar bild över de fördelar och nackdelar det finns med e-fakturering samt hur det fungerar. Att inte fler företag använder sig av elektroniska fakturor tycker jag är synd. Enligt min undersökning beror detta på, att intresse inte finns och att företag inte vet hur det fungerar. Personligen tror jag e-fakturaanvändarna kommer fortsätta öka, sakta men säkert, men att det krävs bättre marknadsföring. För Vasabygdens Lokalförsäkrings del krävs det bra marknadsföring och att få kunderna medvetna om hur och varför man skulle börja ta emot e-fakturor. Förmåner, evenemang och tävlingar, allt som väcker intresse för e-fakturor, behövs.

Lärdomsprovets syfte var att undersöka hur många företagskunder som kan ta emot e-fakturor samt om intresse för e-fakturor finns. Jag tycker att syftet har uppnåtts eftersom jag fick fram att 39 företagskunder i dagsläget skulle kunna ta emot e-fakturor från Lokalförsäkring samt att intresset bland de undersökta företagen låg på 37,7 %. I undersökningen kom det också fram orsaker till varför kunderna inte är intresserade av e-fakturor. Genom bra marknadsföring kan man öka intresset och avlägsna många av de orsaker som kunderna gav.

Faktureringsprocessen för Vasabygdens Lokalförsäkring ändras inte i någon stor mån i och med att fler företag börjar använda sig av e-fakturor. Enligt intervjun med Vasabygdens Lokalförsäkrings IT-ansvarig påverkas mest utskriftsföretaget Logica av att e-fakturakunderna ökar eftersom fakturorna sänds elektroniskt till Logica oberoende om det gäller pappersfakturor, direktdebitering eller e-fakturor. Men för Vasabygdens Lokalförsäkrings del skulle fler e-fakturakunder leda till mindre kostnader eftersom färre fakturor skulle behöva skrivas ut och frankeras. Men Vasabygdens Lokalförsäkrings största motivering med att erbjuda e-fakturor, är att höja kundnöjdheten ytterligare.

Tillförlitligheten eller reliabiliteten hos de metoder jag valt att använda mig av anser jag är hög. Teoridelen innehåller källor som jag anser är tillförlitliga och information som jag varit osäker på om den varit korrekt har jag försökt hitta flera källor som tyder på samma sak eller frågat sakkunniga i min omgivning. När det gäller den empiriska delen har jag försökt att inte påverka kundernas svar i telefonintervjuerna så att svaren ska motsvara det som de skulle ha svarat om de fyllt i enkäten.

Validitet innebär att undersökningen mäter det som den är avsedd att mäta. Detta har till exempel att göra med om respondenterna missförstår någon fråga eller om jag som intervjuare tolkar svar på ett annat sätt än vad respondenten menat. Som jag nämnde tidigare, uppfattade jag lite förvirring när det gällde frågan om företaget i fråga kan ta emot e-fakturor. Där har jag i mina telefonintervjuer styrt respondenten på rätt spår om jag märkt att de svarade ja, fastän de inte använder sig av e-fakturor. Orsaken till att denna fråga kan ha missförstått kan ha varit att kunderna inte var medvetna om att man måste göra ett e-fakturaavtal innan man kan börja ta emot e-fakturor utan tror att enda man behöver är en dator. Detta hänger ihop med att kunderna inte vet att PDF-fakturor och e-fakturor inte är samma sak. Många anser sig därför kunna ta emot e-fakturor eftersom de har en e-postadress. Jag anser att validiteten är högre i telefonintervjuerna eftersom jag där kunnat tydliggöra frågorna om jag märkt att någon inte förstätt. Det var ju inte möjligt i enkätundersökningen.

Om jag skulle göra om min undersökning, skulle jag inte göra någon elektronisk enkät utan bara använt mig av telefonintervjuer eftersom man genom att använda sig av telefonintervjuer fick tydliga svar och man kunde vara säker på att respondenten förstätt frågan rätt. Telefonintervjuerna gick snabbare är jag trott och kunderna var väldigt villiga att svara. Längden på min intervju passade sig mycket bra för telefonintervjuer och jag fick mycket positiv respons om att jag hållit intervjun kort och koncis. I efterhand tycker jag också det skulle varit intressant att veta vad företagen i Tiekas register tycker om e-fakturor och vad de skulle ha svarat på mina frågor.

Jag är nöjd med svarsprocenten i undersökningen som ligger på 72 % eftersom jag känner att jag gjort mitt yttersta för att få ihop så många svar som möjligt.

Förslag till fortsatt forskning skulle vara att följa upp intresset för e-fakturor hos Vasabygdens Lokalförsäkring efter att en marknadsföringskampanj genomförts. Det skulle också vara intressant att kartlägga om e-fakturakunderna skulle öka om man skulle införa något incitament, t.ex. förmåner för de kunder som tar emot fakturorna elektroniskt. En annan idé som jag gärna skulle tagit med i mitt lärdomsprov är att undersöka hur stora kostnader Vasabygdens Lokalförsäkring kan spara genom att fler kunder tar emot e-fakturor.

KÄLLFÖRTECKNING

Tryckta arbeten

Andersen, Erling S & Schwencke, Eva 1998. Projektarbete - en vägledning för studenter. Lund. Studentlitteratur.

Fogström, Kenneth 2007. Komparativ redogörelse angående e-fakturan i finska och svenska kommuner samt städer. Vasa Yrkeshögskola.

Gullkvist, Benita 2005. Det elektroniska pappret i redovisningen - Studier i förhållningssätt och följder bland redovisningens yrkesmänniskor. Åbo. Åbo Akademis förlag.

Lindén, Herbert 1995. Trygghet i generationer - Vasabygdens Lokalförsäkringsförening 100 år. Vasa. Oy Fram Ab.

Mäkinen, Lassi & Vuorio, Britt 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Helsingfors. Kauppakamari.

Arbeten utan egentlig författare

L1336/1997. Bokföringslagen. 13.12.1997.

Artiklar

Harald, Bo 2008. Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta. Tilisanomat Nr. 5 s. 22-25.

Elektroniska publikationer

Bankföreningen, 2009. E-faktura: företag som mottagare [online]. [Hänvisning 23.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:[http://www.bankforeningen.se/web/bf.nsf/\\$all/FAECA12187D22B70C12575F30035627D?open](http://www.bankforeningen.se/web/bf.nsf/$all/FAECA12187D22B70C12575F30035627D?open)>.

Bokföringsnämnden, 2000. Allmän anvisning om de metoder som skall användas vid maskinläsbar bokföring [online]. [Hänvisning 17.12.2010]. Tillgänglig i form

av pdf-dokument:
<URL:http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/E45E7E09D9C64DA1C22569060038BA37/\$FILE/bokf%C3%B6ringsmetoder.pdf>.

Dagens Nyheter, 2008. Så klimatsmart är e-fakturan [online]. [Hänvisning 19.10.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument:
<URL:http://www.dn.se/ekonomi/sa-klimatsmart-ar-e-fakturan-1.475329>.

Dykert Lars, Fredholm Peter. 2006. Elektroniska Fakturor - en rapport om elektronisk fakturering och fakturahantering [online]. Uppdaterad 04.10.2006 [hänvisning 17.9.2010]. Tillgänglig i form av pdf-dokument:
<URL:http://www.nea.nu/images/NEA-dokument/E-fakturareport.pdf >.

E24, 2009. E-faktura - möjlighet eller utopi? [online]. [Hänvisning 20.10.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.e24.se/seminarier/e-faktura-mojlighet-eller-utopi_1659631.e24>.

E-faktura. Fördelar för företaget att skicka e-fakturor [online]. [Hänvisning 12.11.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.e-faktura.com/Pages.aspx?r_id=40042>.

E-faktura. Hur kan mitt företag öka e-fakturavolymerma? [online]. [Hänvisning 18.10.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.e-faktura.com/pages.aspx?r_id=40425>.

E-fakturerering, 2005. E-fakturerering; hur gör man? [online]. [Hänvisning 18.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.e-fakturerering.se/how.htm>.

E-fakturerering, 2005. Standarder för e-fakturerering [online]. [Hänvisning 25.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.e-fakturerering.se/standards.htm>.

E-fakturerering, 2005. Vad är e-fakturerering? [online]. [Hänvisning 18.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.e-fakturerering.se/whatis.htm>.

E-fakturering, 2005. Vad är e-fakturering? [online]. [Hänvisning 19.10.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.e-fakturering.se/why.htm>>.

Ekonomistyrningsverket, 2005. Förstudie om e-fakturering för statliga myndigheter [online]. [Hänvisning 22.10.2010]. Tillgänglig i form av pdf-dokument: <URL:<http://www.esv.se/download/18.108ea49104651bee7d80001014/ESV+2005-21.pdf>>.

Ekonomisystem, 2010. Varför elektronisk fakturering? [online]. [Hänvisning 18.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.ekonomisystem.net/fakturering/elektronisk-fakturering/>>.

E-laskusanomat. E-lasku peittoaa paperilaskun [online]. [Hänvisning 23.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://e-lasku.info/www/page/fk_elasku_7554>.

EON. EDI-faktura för effektivare administration [online]. [Hänvisning 25.9.2010]. Tillgänglig i form av pdf-dokument: <URL:<http://www.eon.dk/upload/eon-se-2-0/dokument/broschyrarkiv/foretagskund/faktura-och-betalning/EDI-faktura%20-%20F%C3%B6r%20effektivare%20administration.pdf>>.

Europeiska Centralbanken. Det gemensamma eurobetalningsområdet (SEPA) [online]. [Hänvisning 12.11.2010]. Tillgänglig i form av pdf-dokument: <URL:http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>.

Europeiska Kommissionen, 2009. Direktdebitering över gränserna i EU [online]. [Hänvisning 12.11.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://ec.europa.eu/finland/news/press/091103a_sv.htm>.

Finansbranschens Centralförbund, 2009. Direktdebitering [online]. [Hänvisning 12.11.2010]. Tillgänglig i form av pdf-dokument: <URL:<http://www.sampopankki.fi/sv->

fi/Foretag/Smaaforetag/Betalningsrorelse/Fakturering/Direktdebitering/Document
s/Suoraveloitus%20-
%20laskuttajanohje%20v%204%5B1%5D.4%2030092009_SV.pdf.pdf>.

Finansbranschens Centralförbund, 2008. Finvoice – förmedlingstjänst
Beskrivning och villkor [online]. Uppdaterad 20.5.2010 [Hänvisning 6.10.2010].
Tillgänglig i form av pdf-dokument:
<URL:http://www.pankkiyhdistys.fi/verkkolasku/svenska/natfaktura_for_foretag/
formedlingstj.pdf>.

Finansbranschens Centralförbund, 2010. SEPA - effekter för företag [online].
[Hänvisning 12.11.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument:
<URL:http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_4526>.

Finansinspektionen, 2010. SEPA [online]. [Hänvisning 12.11.2010]. Tillgänglig i
form av www-dokument:
<URL:http://www.finanssivalvonta.fi/se/Sparare/Produkter_och_tjanster/Konton_
och_betalningar/sepa/Pages/Default.aspx>.

IDG, 2005. Danmark visar vägen- succé för e-faktura [online]. [Hänvisning
22.10.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument:
<URL:http://www.idg.se/2.1085/1.7187>.

IDG, 2010. Protest mot krångliga e-fakturor [online]. [Hänvisning 23.10.2010].
Tillgänglig i form av www-dokument:
<URL:http://www.idg.se/2.1085/1.302684/protest-mot-krangliga-e-fakturor>.

Instrum Justitia, 2010. EU-kommissionen publicerar ny rapport om e-fakturans
för och nackdelar. Instrum Magazine. Nr 1/2010 s. 27 [online]. [Hänvisning
22.10.2010]. Tillgänglig i form av pdf-dokument:
<URL:http://www.intrum.com/files/IM_sv_1-2010.pdf>.

Invox. Invox ja laskutuksen koko kuva [online]. [Hänvisning 10.10.2010].
Tillgänglig i form av www-dokument:
<URL:http://www.invox.fi/web/guest/nain-invox-toimii>.

Itella. Itella inChannel – Multikanal mottagning av fakturor [online]. [Hänvisning 23.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.itella.fi/svenska/helhetslosningar/mottagningavfakturor>>.

Itella. Skanning av leverantörsfakturor- gör pappersfakturorna elektroniska [online]. [Hänvisning 24.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.itella.fi/svenska/tjansterochprodukter/skanningavfakturor/>>.

Lokalförsäkring. Lokalförsäkring - Finlands äldsta försäkringsverksamhet [online]. [Hänvisning 9.10.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.lahivakuutus.fi/SV/lokalforsakring/Information%20om%20Lokalforsakring/Sivut/default.aspx>>.

Lokalförsäkring. Vasabygdens Lokalförsäkring [online]. [Hänvisning 9.10.2010]. Tillgängligt i form av www-dokument: <URL:<http://www.lahivakuutus.fi/SV/Kontaktuppgifter/Vasabygden/Sivut/default.aspx>>.

Nordea, 2009. E-faktura sparar tid, pengar och miljö [online]. [Hänvisning 23.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.nordea.fi/Om+Nordea/E-faktura+sparas+tid+pengar+och+milj%c3%b6/1271312.html?q=faktura&link=1_10>.

Pagero. E-faktura- några definitioner [online]. [Hänvisning 24.9.2010]. Tillgänglig i form av pdf-dokument: <URL:<http://www.pagero.se/upload/Files/Produkter/Pdf/e-faktura/vad-%C3%A4r-en-e-faktura.pdf>>.

Patent- och registerstyrelsen, 2010. Föreningens FO-nummer [online]. [Hänvisning 17.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.prh.fi/sv/yhdistysrekisteri/yhdistyksen_y_tunnus.html>.

Readsoft, 2010. E-faktura, PDF-faktura [online]. [Hänvisning 24.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.readsoft.se/e-faktura.aspx>>.

Readsoft 2010. Elektronisk arkivering och digital arkiv [online]. [Hänvisning 19.10.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.readsoft.se/elektronisk-fakturahantering-terminologi/dokumenthantering/elektronisk-arkivering.aspx>>.

Sampo Bank. Vilka tjänster omfattar SEPA? [online]. [Hänvisning 12.11.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.sampopankki.fi/sv-fi/Sivut/sepa/SEPA_tjanster/Pages/SEPA_tjanster.aspx>.

Skatteförvaltningen, 2004. Kraven på fakturan i momsbeskattningen [online]. [Hänvisning 17.09.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://vero.fi/default.asp?path=5,40,87&article=2427&domain=VERO_MAIN>.

Sparre, Carl 2001. Outsourcing av faktureringslösningar i näthandelsföretag [online]. Linköpings Universitet [hänvisning 12.11.2010]. Tillgänglig i form av pdf-dokument: <URL:<http://liu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:22774>>.

Statistikcentralen, 2008. Fler Internetanvändare är för ett år sedan [online]. [Hänvisning 25.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.stat.fi/til/sutivi/2008/sutivi_2008_2008-08-25_tie_001_sv.html>.

Suomen tietotoimisto, 2010. Från direktdebitering till nya tjänster utan besvär [online]. [Hänvisning 12.11.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.sttinfo.fi/pressrelease/detail.do?pressId=32109&type=releases&subType=overview&searchKey=0b1494e4-d232-11df-8db5-d1924172474b&subSearchKey=16efbe62-d0db-11df-8db5-d1924172474b&pageIndex=1&releasePageIndex=2&firstCharOfName=ALL§orCode=null®ionCode=null>>.

Suomen tietotoimisto, 2010. Nätfakturan ger både miljönytta och arbetseffektivisering [online]. [Hänvisning 25.10.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:<http://www.sttinfo.fi/pressrelease/detail.do?pressId=33363&type=detail&subType=opensearch&searchKey=ffd42de4-e40c-11df-9003-fff5cfa3fda9&subSearchKey=51b972ad-a385-11df-b2c9-cf81719f14e5&languageId=SV&rubricId=null&themeId=null&attachmentTypeId=null&timeRangeId=null&pageIndex=1&firstCharOfName=null>>.

SVD, 2010. EU-regler hotar e-fakturan [online]. [Hänvisning 22.10.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:http://www.svd.se/opinion/brannpunkt/eu-regler-hotar-e-fakturan_4698067.svd>.

Tieke, 2005. Ensiaskeleet verkkolaskutukseen [online]. [Hänvisning 1.10.2010]. Tillgänglig i form av pdf-dokument:

<URL:http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/14320/file/Verkkolaskuohje.pdf>.

Tieke. Verkkolaskuosoitteisto [online]. [Hänvisning 25.9.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://verkkolasku.tieke.fi/ListCompanies.aspx>>.

Intervjuer

Söderholm, Kerstin, IT-ansvarig 8.10.2010. Vasabygdens Lokalförsäkringsförening, Vasa. Intervju.

Hej!

Mitt namn är Malin Hoxell och jag är i slutskedet av mina tradenomstudier vid Vasa Yrkeshögskola. För tillfället skriver jag mitt slutarbete om elektroniska fakturor och den empiriska delen ska vara en kartläggning över hur många av Vasabygdens Lokalförsäkrings företagskunder som har möjlighet att ta emot e-fakturor. Därför har jag sammanställt denna enkät med sex korta frågor som jag skickar ut till Lokalförsäkrings kunder.

Jag skulle vara tacksam om ni tog er tid och svarade på denna enkät. Enkäten tar ca 2 minuter. De som besvarar enkäten deltar även i utlottningen av två armbandsur. Sista svarsdag är 8.12.2010.

Tack på förhand för er medverkan! Om det uppstår några problem med enkäten eller om ni undrar över något så ring mig gärna på 0400-484811 eller skicka e-post till e0800461@puv.fi.

Länk till enkäten:

<https://e-lomake.puv.fi/elomake/lomakkeet/890/lomake.html>

Med vänlig hälsning,

Malin

Hei!

Nimeni on Malin Hoxell ja opiskelen Vaasan Ammattikorkeakoulussa tradenomiksi ja teen nyt lopputyöni sähköisestä laskutuksesta. Empiirinen osa on kartoitus siitä kuinka monella Vaasanseudun Lähivakuutuksen yritysasiakkaalla on mahdollisuus ottaa vastaan e-laskuja. Siksi olen koonnut tähän kyselylomakkeeseen kuusi lyhyttä kysymystä, jotka lähetän Lähivakuutuksen asiakkaille.

Olisin kiitollinen jos teillä olisi aikaa vastata kyselyyn. Kysely kestää noin pari minuuttia. Ne jotka vastaavat kyselyyn osallistuvat kahden kellon arvontaan. Viimeinen vastauspäivä on 8.12.2010.

Kiitos etukäteen osallistumisestanne! Jos syntyy ongelmia kyselyn kanssa tai mietitte jotain yksityiskohtaa soittakaa minulle 0400-484811 tai sähköpostitse e0800461@puv.fi.

Linkki kyselyyn:

<https://e-lomake.puv.fi/elomake/lomakkeet/891/lomake.html>

Ystävällisin terveisin,

Malin

Företag:

Antal anställda:

1. Kan ert företag ta emot e-fakturor?

JA NEJ

Om ni svarat 'ja' på ovanstående fråga hoppa till fråga 3.

2. Vad är orsaken till att ni inte tar emot e-fakturor?

Ekonomiska orsaker

Har inte teknisk beredskap

Har inte intresse

Annat Vad?

Om ni svarat 'nej' på fråga 1 hoppa till fråga 4.

3. Hur tar ni emot e-fakturor? (flera svarsalternativ kan väljas)

Direkt till ekonomisystemet

Via Internetbanken

Annat Hur?

4. Skulle ni vara intresserade av att ta emot e-fakturor från Lokalförsäkring?

JA NEJ

5. Visste ni om att möjligheten att få e-fakturor från Lokalförsäkring fanns?

JA NEJ

6. Använder ert företag sig av direktdebitering för att betala Lokalförsäkrings fakturor?

JA NEJ

Yritys:

Työntekijöiden määrä:

1. Voiko teidän yrityksenne ottaa vastaan laskuja sähköisesti?

KYLLÄ EI

Jos vastasitte 'kyllä' yllä olevaan kysymykseen, siirtykää kysymykseen numero 3.

2. Mikä on syy että ette ota vastaan e-laskuja?

Taloudelliset syyt

Ei ole teknistä valmiutta

Ei ole kiinnostusta

Muuta Mitä?

Jos vastasitte 'ei' kysymykseen 1, siirtykää kysymykseen numero 5.

3. Kuinka vastaanotatte e-laskuja? (voit valita useat vaihtoehdot)

Suoraan talousohjelmaan

Nettipankin kautta

Muuta Miten?

4. Olisitteko kiinnostuneita ottamaan vastaan e-laskuja Lähivakuutukselta?

KYLLÄ EI

5. Tiesittekö että e-laskun vastaanottaminen Lähivakuutukselta on mahdollista?

KYLLÄ EI

6. Käyttääkö yrityksenne suoraveloitusta Lähivakuutuksen laskujen maksamiseen?

KYLLÄ EI