



## **SÄHKÖINEN LASKUTUS TALOUSHALLINNON TYÖKALUNA**

**Opinnäytetyö**

**Laura Moilanen**

**Liiketalouden koulutusohjelma  
Teollisuuden taloushallinto**

Hyväksytty \_\_\_\_\_

**SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU**

Liiketalous, Varkaus

Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto

Liiketalouden koulutusohjelma, Teollisuuden taloushallinto

Tekijä(t)

Laura Moilanen

Työn nimi

Sähköinen laskutus taloushallinnon työkaluna

Työn laji

Päiväys

Sivumäärä

Opinnäytetyö

16.05.2011

43 + 3

Työn ohjaaja(t)

Toimeksiantaja

Arja Hukkanen

Tiivistelmä

Taloushallinnon prosessien tehostamiseksi yritykset puntaroivat sähköisen laskutuksen hyötyjä. Tämän työn tarkoituksena oli selvittää mitä hyötyä sähköiseen laskutukseen siirtymisestä on sekä mitä eri vaihtoehtoja yrityksillä on sähköistäessään laskutusta. Työn teoria osuus käsittelee yleisellä tasolla perinteistä ja sähköistä taloushallintoa. Lisäksi teoriaosuus keskittyy sähköiseen laskutukseen liittyviin tekijöihin. Teoriaosuuden lähteinä on käytetty kirjallisuutta, Internetiä ja haastattelua.

Tutkimus aineistossa käsitellään sähköisen laskutuksen ohjelmistopalvelujen tarjoajia sekä heidän asiakkaidensa kokemuksia. Työn empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, ja se käsittelee yritysten syitä siirtyä sähköiseen laskutukseen sekä heidän kokemiaan hyötyjä sähköisestä laskutuksesta.

Tutkimustulosten mukaan sähköiseen laskutukseen siirryttäessä yritysten kannattaa ensin selvittää kuinka paljon laskuja liikkui kuukaudessa ja paljonko laskuista aiheutuvan manuaalisen työn määrä on.

Tutkimustulokset osoittivat, että sähköiseen laskutuksen tuomia hyötyjä ovat henkilökustannussäästöt ja laskun kierrätysprosessin nopeutuminen ainoastaan suurten yritysten kohdalla. Pienten ja keskisuurten yritysten kohdalle ei syntynyt niin konkreettista hyötyä, että pystyttäisiin puhumaan vastaavista säästöistä. Tehokkuutta lisää suurten yrityskohdalla sähköistäminen prosessi hankinnasta maksatukseen, jonka höyty perustuu toistuvaislaskujen lukumäärään. Sähköisen laskutuksen myötä yritykset siirtyivät käyttämään sähköistä arkistoa. Tämä koettiin hyödylliseksi, sillä se nopeuttaa tietojen etsimistä tositteilta jälkikäteen ja pienentää varastotilojen tarvetta. Huomattavia hyötyjä taloushallinnon sähköistämisestä ovat virheiden vähentyminen ja tositteiden helpompi hallittavuus. Sähköisen laskutuksen edut ovat parhaimmillaan silloin kun yrityksen kaikki sidosryhmät ovat valmiita lähettämään ja vastaanottaamaan sähköisiä laskuja, mikä pois sulkee skannaupalvelujen tarpeen ostolaskujen käsittely prosessissa.

Avainsanat

sähköinen laskutus, taloushallinto, verkkolasku, automatisointi

Huomioitavaa

<b>SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES</b> Unit of Business and Administration, Varkaus Degree Programme, option Degree Programme in Business and Administration, International Business		
Author(s) Laura Moilanen		
Title of study Could electrical invoicing speed up financial administration		
Type of project	Date	Pages
Thesis	16.05.2011	43 + 3
Supervisor(s) of study	Executive organisation	
Arja Hukkanen		
Abstract		
<p>Many company is analysing benefits if they start to electrical invoicing. The target of this thesis was to find out what are the benefits what companies get when they start to use electrical invoicing. The target was also to find out what different oportunities companies have when they start electrical invoicing. The theory section discusses ordinary financial administration and electrical admisnitration. The main focus concentrate in electrical invoicing. The sources of information used for this thesis included books, the internet and interviews.</p> <p>Material of this thesis include electrical invoicing soft offerers and their customers user experiences. The empirical part realized a qualitative research which discusses companies reasons to use electrical invoicing and the benefits what electrical invoicing brings.</p> <p>According to the interviews and results first companies was useful to find out how much was the number of invoices in a month and what wast the time what was used in manual prosessing invoicing. Results indicates that benefits of electrical invocing was for big companies meaned downsizing and approval of purchase invoices have become faster. But small and medium-sized companies did not get as good benefits. More effective for big compaines was electrical process at purchase to settle up, which benefits are based on periodic invoice rates. After electrical invoicing become electronic archive. That companies experienced very useful, because finding inrormation afterwards was faster. Also it turned down store rooms. Mistakes get less and controlling invoices are easier because of electrical financial administration. Electrical invoicing benefits are best when all reference goups involved in. Reference groups has to be able to send and receive e-invoices. After this was no cause for scan invoices.</p>		
Keywords electrical invoice, financial administration, e-invoice, automation		
Note		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	PERINTEINEN- JA SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO .....	7
2.1	Peruskirjanpito ja pääkirjanpito.....	7
2.2	Ostolasku ja myyntilasku.....	9
2.3	Sähköinen taloushallinto.....	10
2.4	Sähköinen osto- ja myyntilasku .....	11
2.5	Verkkolaskun käyttöönotto.....	12
3	SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN PALVELUN TARJOAJAT .....	18
3.1	Finvoice-verkkolasku .....	18
3.2	Itella.....	23
3.3	Heeros.....	27
3.4	Basware .....	32
4	TUTKIMUS KÄYTTÄJIEN KOKEMUKSIA OHJELMISTA.....	37
4.1	Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimusongelma.....	37
4.2	Tutkimusmenetelmä .....	37
4.3	Tutkimustulokset ja niiden analysointi.....	38
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO .....	41
	Lähteet.....	44
	Liite 1. Haastattelulomake.....	46
	Kuvio1. ERP- järjestelmän perusrakenne.....	16
	Kuvio 2. Finvoice-verkkolaskun käsittely laskutuksessa.....	21
	Kuvio 3. Finvoice-verkkolaskun käsittely ostoreskontrassa.....	22

## 1 JOHDANTO

Sähköisen automatisoinnin aika on tullut jäädäkseen taloushallintoon. Vielä tänäkin päivänä taloushallinnossa on paljon toistuvia manuaalisia vaiheita, jotka pystyttäisiin toteuttamaan myös automaattisesti. Sähköisesti käsiteltäviä aineistoja on mahdollista hallita sähköisessä muodossa koko taloushallinnon prosessin läpi, aina sähköiseen arkistoon asti.

Ensimmäiset askeleet kohti sähköistä taloushallintoa otettiin 2000 luvulla, josta siirtymävaihe alkoi nopeasti konkretisoitua suurempien yritysten kohdalla. Sähköistyminen sai innostuneen vastaanoton, sillä suurien yritysten tähtäimessä olivat säästöt henkilöstökustannuksissa. Sähköinen laskutus yleistyy jatkuvasti, ja sitä vauhdittavat sidosryhmien sekä kuluttajien tarpeet. On huomioitavaa, että Euroopan yhteinen maksualue astui käytäntöön vuoden 2011 alusta, mikä on mahdollistanut yhdenmukaiset käytännöt maksatuksessa maiden välillä.

Opinnäytetyössä tutkitaan sähköiseen taloushallintoon ja etenkin sähköiseen laskutukseen siirtymisen mahdollisuuksia. Tutkimus on teoreettinen tutkielma, jonka teoriaosuudessa käsitellään perinteistä taloushallintoa ja laskutusta sähköiseen taloushallintoon. Tutkimus pyrkii selvittämään mitä eri mahdollisuuksia yrityksillä on kun puhutaan sähköisestä laskutuksesta. Tutkimukseen on poimittu eri vaihtoehtoja sähköiseen laskutukseen tutkimalla alan eri ohjelmistopalveluja. Ohjelmistojen toimittajiksi on valittu Itellan, Baswaren sekä Heeroksen. Lisäksi on koottu kustakin ohjelmistosta asiakasesimerkkejä ja tehty yrityksiin teemahaastatteluja. Haastatteluissa on haluttu pohjustaa ohjelmistojen valintaa ja tuoda esille syitä siirtyä sähköiseen laskutukseen. Haastattelujen toteutustavaksi on valittu puhelinhaastattelut, koska siten haastattelujen suorittaminen on nopeaa ja vastaustensaantiprosentti on hyvä.

Tutkimuksesta voi olla hyvinkin apua, jos yrittäjä pohtii mitä eri mahdollisuuksia hänellä on siirtyä sähköiseen laskutukseen, ja mikä olisi kannattavin vaihtoehto taloushallinnon sähköistämiseen. Esimerkiksi pienemmille yrityksille ei ole välttämättä kaikkein kustannustehokkainta lähteä sähköistämään koko taloushallintoa, vaan huomattavasti pienemmilläkin investoinneilla voidaan

esimerkiksi sähköistää ainoastaan laskutus. Tutkimus voi hyvinkin toimia oppaana vasta aloittavalle yrittäjälle, jolle nämä asiat tulevat vastaan yritystoimintaa aloitettaessa.

## 2 PERINTEINEN- JA SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Taloushallinto tarkoittaa järjestelmää, jolla yritykset seuraavat taloudellisia tapahtumiaan. Taloudellisten tapahtumien seuranta on tärkeää, jotta yritykset pystyvät raportoimaan toiminnastaan sidosryhmilleen. Yleisesti taloushallinto jaetaan kahteen ryhmään, ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. Ulkoinen laskentatoimi tarkoittaa yleistä laskentatoimea, jossa informaatiota tuotetaan yrityksen ulkopuolisille sidosryhmille. Ulkopuolisia sidosryhmiä ovat viranomaiset, omistajat, työntekijät, asiakkaat, toimittajat ja muut yhteistyökumppanit. Sisäisessä laskentatoimessa informaation raportointi keskittyy yrityksen johdolle. (Lahti & Salminen 2008, 14.)

Taloushallinnossa ulkoinen ja sisäinen laskentatoimi ovat entistä enemmän sidoksissa toisiinsa ja täten johtamisjärjestelmä ja sovellettavat laskentatekniikat vaikuttavat laajemmin myös tapahtumakäsittelyprosesseihin. Taloushallintoa tarkasteltaessa on helpompi jakaa taloushallinto pienempiin osakokonaisuuksiin; ostolaskuprosessi, myyntilaskuprosessi, matka- ja kululaskuprosessi, maksuliikenne ja kassanhallinta, käyttöomaisuuskirjanpito, pääkirjanpito-prosessi, raportointiprosessi, arkistointi ja kontrollit. (Lahti & Salminen 2008, 15- 16.)

### 2.1 Peruskirjanpito ja pääkirjanpito

Kaikki liiketapahtumat kirjataan kirjanpitoon aika- ja asijärjestyksessä. Peruskirjanpito muodostuu aikajärjestyksessä kirjatusta vienneistä. Tätä tulostetta kutsutaan kirjanpidossa päiväkirjaksi. Kirjanpito-ohjelmistojen myötä on mahdollista lajitella kirjatut viennit myös asijärjestyksessä. Näissä tulosteissa näytetään jokaisesta tilistä erikseen tietyllä aikavälillä kirjatut tapahtumat. Liiketapahtumat viedään kirjanpitoon siten, että kirjausten yhteys tositteesta peruskirjanpitoon ja pääkirjanpidosta tuloslaskelmaan sekä taseeseen on helposti todettavissa. Kirjanpito koostuu osakirjanpidoista. Osakirjanpidon tiedot siirtyvät pääkirjanpitoon liiketapahtumina ja yhdistelmätositteina. Siirto kirjanpitoon tapahtuu joko automaattisesti tai tallentamalla. Osakirjanpitoja ovat kassakirjanpito, myyntireskontra, ostoreskontra, palkkakirjanpito, varastokirjanpito ja käyttöomaisuuskirjanpito. (Lindfors 2007, 18.)

Kassakirjanpitoa tarvitaan, jos yrityksessä liikkuu käteistä rahaa ja yritys myy hyödykkeitä käteisellä. Kassakirjaan merkitään manuaalisesti päiväkohtaiset käteistapahtumat. Kassakirja toimii käteistapahtumien tiliotteena. (Taloushallintoliitto 2009.)

Saatavien valvonnalla yritys seuraa ketkä asiakkaat eivät ole suorittaneet maksujaan. Tämän myyntireskontran seurannan mahdollistavat viitteelliset laskut, joissa suoritukset kohdistuvat viitteellä suoraan maksajiin. Pankin kautta välittyvät viitetiedot ovat myös ajan tasalla. Lisäksi yrityksen on tärkeää seurata omien maksujensa suorittamista, jota kutsutaan ostoreskontraksi. (Taloushallintoliitto 2009.) Menotositteet ovat yrityksen ulkopuolisen tahon antamia laskuja ostoista. Laskusta tulee käydä ilmi mitä on ostettu, kuinka paljon, mihin hintaan ja keneltä. Kaikista laskuista ei välttämättä käy ilmi mitä on ostettu. Näissä tapauksissa laskuun on liitettävä esim. lähetysluettelo, kuormakirja tai vastaava aineisto, josta näkee tilauksen sisällön. (Lindfors 2007, 23.)

Palkkakirjanpitoon tulee kaikki kirjaukset yrityksen maksamista palkoista ja palkkioista työntekijöilleen. Palkat kirjataan palkkakirjanpitoon ja ennakonpidätykset kirjataan omalleen ennakonpidätystilille. Työnantajana yrityksen täytyy myös pitää palkansaajistaan palkkalistaa, josta näkyvät palkansaajientiedot. (Valtion kirjanpidon käsikirja 2009.)

Yritykset pitävät tarkkaa laskelmaa varastojensa arvosta, joista muodostuu varastokirjanpito. Varaston eli vaihto-omaisuuden inventointi on tärkeää, koska se vaikuttaa yrityksen tulokseen. Varaston arvoa verrataan aina edellisen vuoden varaston arvoon ja tämä muutos kirjataan joko suurentavana tai pienentävänä tuloslaskelmaan. (Taloushallintoliitto 2009.)

Käyttöomaisuuskirjanpidolla tarkoitetaan yrityksen toimintaansa hankkimaa omaisuutta, jolla yritys mahdollistaa tuoton tuottamisen. Kirjanpitoon merkitään menoiksi nämä hankkeet suunnitelman mukaisina poistoina. Hankkeiden tuottaman tuloksen perusteella ne merkitään kirjanpitoon poistoina. (Taloushallintoliitto 2009.)



## 2.2 Ostolasku ja myyntilasku

Perinteisessä taloushallinnossa ostolaskun kulkuprosessi alkaa siitä, kun ostolasku saapuu paperilla yritykseen. Tämän jälkeen lasku viedään tai lähetetään laskuasiantarkastajalle, joka alustavasti hyväksyy laskun ja tekee siihen hyväksymismerkinnän. Tämän jälkeen lasku lähetetään vielä laskujen hyväksyjälle, joka tekee lopullisen tarkistuksen. Laskujen hyväksyjä tekee omat merkintänsä laskulle, ja lähettää sen eteenpäin ostoreskontran hoitajalle. Ostoreskontrahoitaja syöttää paperilaskusta tarpeelliset tiedot manuaalisesti ostoreskontraohjelmaan ja tekee samalla tiliöintimerkinnät laskulle. (Lahti & Salminen 2008, 48- 50.)

Taloushallinnon ohjelmisto muodostaa laskuista automaattisesti maksuaineiston, joka siirretään pankkiohjelmaan. Paperiset ostolaskut ostoreskontrahoitaja arkistoi mappeihin. Tämän perinteisen ostolaskuprosessin huonoja puolia ovat hidas laskun kierto, laskujen mahdollinen häviäminen sekä laskun näkyminen kirjanpidossa vasta laskun kierron jälkeen. Lisäksi ostolaskun kiertoa hidastavat manuaaliset työvaiheet ja tallennukset. On myös huomioitavaa, että jos jotain tietoa tarvitaan laskuista jälkikäteen, laskun etsiminen mapeista tositemumeron perusteella on hidasta ja työlästä. (Lahti & Salminen 2008, 48- 50.)

Myyntilaskuprosessi alkaa yrityksessä laskun laatimisesta, jota yleensä edeltää myyntitilausprosessi. Myyntilaskun prosessi katsotaan päättyvän, kun suoritus on saatu maksajalta tilille. Tämä perinteinen myyntilaskuprosessi muodostuu manuaalisista työvaiheista. Laskut tehdään laskutusohjelmalla, josta ne tulostetaan paperille. Paperilaskut vaativat kirjekuorittamisen ja postiin toimittamisen. Lisäksi lähetettävistä paperilaskuista yritykset joutuvat ottamaan itselleen kopiot arkistointia varten. (Lahti & Salminen 2008, 75- 76.)

## 2.3 Sähköinen taloushallinto

Sähköisessä taloushallinnossa taloushallinto- ja kirjanpitomateriaali käsitellään sähköisessä muodossa, jolloin tositteet ovat konekielisiä. Tiedonsiirto tapahtuu sähköisesti eri osapuolien, järjestelmien ja osaprosessien välillä. Lisäksi tiedonsiirto tapahtuu sähköisesti yrityksen sisällä ja eri sovellusten välillä. Sähköisen taloushallinnon kehitys alkoi Suomessa 2000-luvulla, ja tänä päivänä taloushallinnon sähköistäminen on yrityksille erittäin ajankohtaista. Jossakin vaiheessa tulevaisuutta tullaan siirtymään kokonaan digitaaliseen taloushallintoon, jossa kaikki taloushallinnon osavaiheet on automatisoitu. (Lahti & Salminen 2008, 17- 22.)

Digitaalinen taloushallintojärjestelmä tulee olemaan yrityksille nopeampi tapa hoitaa taloushallintoaan. Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki tietovirrat ja käsittelyvaiheet on automatisoitu, ja kaikki tieto käsitellään digitaalisessa muodossa. Sähköinen tieto sijaitsee tietokannoissa, ja tieto määritellään tietokantaohjelmistoilla. (Lahti & Salminen 2008, 17- 22.)

Tietokantaohjelmistoista yleisimpiä ovat mm. MSSQL, Oracle ja Access. Paperittomassa taloushallinnossa rakenteellisen tiedon kuvaus kieli on XML(Extensible Markup Language)- ja XBRL(Extensible Business Reporting Language)-muodoissa. XBRL on standardi muoto, jossa tietoa jaetaan internetin välityksellä. Sähköisessä muodossa olevaa taloushallinnon dataa käsitellään mm. ASCII- tai XML-muodoissa. (Lahti & Salminen 2008, 17- 22.)

Digitaalinen tieto voidaan siirtää tietoverkoissa langattomasti ja langallisesti. Langattomasti siirretty tieto tapahtuu esim. matkapuhelinverkossa. Matkapuhelinverkon välityksellä siirretty tieto on gsm-, gprs- tai 3g-muodossa. Internetin välityksellä siirretty tieto liikkuu yleensä WLAN-verkon kautta. Digitaalinen tiedonkulku helpottaa ja nopeuttaa tietojen käsittelemistä, esittämistä ja varastointia. Lisäksi automatisoinnin tarkoituksena on poistaa turhat ja päällekkäiset käsittelyvaiheet. (Lahti & Salminen 2008, 17- 22.)

Digitaalinen taloushallinto ei sido ainoastaan yrityksiä ja niiden sidosryhmiä, vaan täydellinen digitaalinen tiedonkulku edellyttää myös asiakkailta, viranomaisilta, rahoittajilta ja muilta sidosryhmiltä kykyä vastaanottaa ja käsitellä tietoa digitaalisessa muodossa. Digitaalisen ja sähköisen taloushallinnon ero on siinä, että digitaalisessa taloushallinnossa tieto käsitellään sähköisesti koko arvoketjun läpi. Sähköisessä taloushallinnossa taas pyritään yksittäisen yrityksen taloushallintoa vain tehostamaan tietotekniikan avulla. (Lahti & Salminen 2008, 17- 22.)

Sähköinen taloushallinto on huomattavasti nopeampaa ja tehokkaampaa kuin perinteinen taloushallinto, jossa taloushallinnon prosessit hoidetaan manuaalisesti. Sähköinen tiedonsiirto säästää aikaa ja vähentää taloushallinnon työvaiheita. Lisäksi sähköisen tiedon arkistointi vähentää eri resurssien ja arkistointitilan tarvetta. Sähköisen taloushallinnon käyttö myös vähentää virheiden mahdollisuuksia. Ja koska sähköinen taloushallinto vähentää paperin käyttöä, se on myös ekologisempi vaihtoehto yrityksille. Sähköisen taloushallinnon avulla yritykset pystyvät saavuttamaan jopa 30 % säästöt työvoimakuluissa, koska tiedonkulku ja arkistointi helpottuvat. (Lahti & Salminen 2008, 27.)

#### 2.4 Sähköinen osto- ja myyntilasku

Ostolaskujen käsittely on usein eniten aikaa vievä prosessi taloushallinnossa. Laskutuksen tehostaminen automatisoinnin avulla tuo suuria säästöjä ja prosessin kustannuksissa voidaan säästää jopa 90 prosenttia. (Lahti & Salminen 2008, 48.)

Sähköisessä ostolaskun käsittelyssä laskujen käsittely ja kierto nopeutuvat huomattavasti. Laskun tietoja ei tarvitse merkitä ohjelmistoon manuaalisesti, vaan ne tallentuvat automaattisesti OCR- älyskannauksella laskulomakkeelta. Sähköiset laskut taas tallentuvat automaattisesti järjestelmään. Kun laskut saapuvat yritykseen, ne tallentuvat heti järjestelmään ja ovat siten käytettävissä kulujaksotuksiin jo ennen kuin laskut saapuvat hyväksymiskierrokselta. Ostolaskun hyväksyjät pääsevät nopeasti hyväksymään laskut sähköisestä arkistosta, eikä paperilaskujen liikuttelemista tarvita. Laskujen sähköisen arkistoinnin ansiosta laskut pystytään etsimään nopeasti myös jälkikäteen. Laskuja pystytään hakemaan esimerkiksi toimittaja- ja tiliöintitietojen perusteella. (Lahti & Salminen 2008, 50-57.)

Ostolaskut voidaan vastaanottaa sähköiseen ostolaskujen käsittelyjärjestelmään tavallisina paperilaskuina, verkkolaskuna tai EDI- liittymällä. EDI (Electronic Data Interchange) on standarditapa, jota käytetään paljon isojen yritysten välisessä tiedon siirroissa. Paperilaskuista tieto siirretään skannaamalla ohjelmistoon. Yritykset voivat skannata laskut itse tai ostaa paperilaskun skannauksen palveluna. Tietojen poiminnan osalta laskut voidaan skannata joko manuaalisesti tai automaattisesti. Manuaalisessa skannauksessa pelkkä kuva skannataan. Automaattista skannausta kutsutaan älyskannaukseksi, jossa tiedot poimitaan optisilla ocr- tiedonpoimintaohjelmilla. Tiedonpoimintaohjelma poimii automaattisesti kirjanpidossa tarvittavat tiedot mm. laskun päivämäärän, eräpäivän ja laskun summan. (Lahti & Salminen 2008, 50-57.)

Sähköisessä myyntilaskuprosessissa pyritään laatimaan myyntilaskut sähköisesti ja mahdollisimman automaattisesti. Laskut lähetetään vastaanottajille sähköisesti ilman paperia. Käytännössä sähköisen myyntilaskutuksen vaiheet ovat laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra. Myyntireskontra on mahdollista kokonaan automatisoida ainakin kotimaisten laskujen osalta, koska niissä saatavien kuittaus onnistuu Suomen kehittyneen pankkijärjestelmän ja viitenumerokäsittelyn ansiosta. Sähköisessä myyntilaskutuksessa jäävät kokonaan pois tulostus- ja postitusmenot, joka tuo säästöjä suurille yrityksille. Sen sijaan pk-yrityksissä ei voida puhua työkustannuksissa säästämistä, koska laskumäärät eivät välttämättä ole kovin suuria. Sähköisen myyntilaskutuksen tuomia etuja ovat sen sijaan säästöt tulostus- ja postituskuluissa sekä manuaalisten vaiheiden väheneminen, joka muun muassa vähentää virheiden määrää laskuissa. Sähköinen myyntilaskuprosessi lyhentää myös laskujen läpimenoaikaa, joka taas mahdollistaa yrityksen saatavien saannin ajoissa. Sähköinen myyntilaskutus parantaa myös yrityksen imagoa ja asiakaspalvelua. (Lahti & Salminen 2008, 73-76.)

## 2.5 Verkkolaskun käyttöönotto

Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon alkaa yleensä verkkolaskuista. Verkkolaskutukseen siirtymisessä yrityksen täytyy huomioida aloitetaanko verkkolaskujen vastaanotolla vai lähetyksellä. Yrityksen on selvitettävä minkälainen

mahdollisuus yhteistyökumppaneilla on vastaanottaa ja lähettää verkkolaskuja. Lisäksi on huomioitava minkä operaattorin kautta yhteistyökumppanit voivat siirtyä verkkolaskutukseen. Verkkolaskuja voidaan lähettää XML-aineistona tai kuvina. Kuitenkin suurin osa tämän päivän laskuista sisältää laskun kuvan. On tärkeää selvittää haluavatko yhteistyökumppanit verkkolaskuista myös kuvat. Jos yhteistyökumppanit tarvitsevat verkkolaskuista kuvat, tulee tarkistaa missä muodossa ne täytyy olla ja onko yhteistyökumppaneilla mahdollisuutta tuottaa itse näitä kuvia. On huomioitavaa, että pankkien asiakkaille verkkolaskujen kuvien lähettäminen ei ole mahdollista. Yrityksen vastaanottaessa verkkolaskuja on selvitettävä pystyykö yritys sen hetkellä taloushallinnon ohjelmistolla vastaanottamaan verkkolaskuja tai onko ohjelmistoon mahdollista saada lisäominaisuuksia, vai onko yrityksen parempi vaihtaa koko taloushallinnon ohjelmisto. Yrityksen lähettäessä asiakkaille verkkolaskuja yhteisöjen välillä (B- to -B) laskut voidaan vastaanottaa verkkolaskujen vastaanottojärjestelmään tai pankin eräsiirtoliittymään. Kun verkkolaskuja lähetettäessä kuluttajille (B- to -C), vastaanotto tapahtuu joko suoralaskuna verkkopankkiin tai kokonaan suoraveloituksena. (Tieke 2005.)

### **Mikroyritykset**

Mikroyrityksillä tarkoitetaan pieniä yrityksiä, joissa yleensä työskentelee alle kymmenen henkeä. Jos lähetettäviä laskuja on vähän, voidaan verkkolaskujen lähetys ja vastaanotto tehdä operaattorin välityksellä. Tässä toimintamuodossa laskujen tiedot syötetään operaattorin lomakkeelle. Tämä tarkoittaa sitä, että laskut kirjataan kaksi kertaa laskutusjärjestelmään ja pankkijärjestelmään. Toimintatapa on yleensä hyvin edullinen ja sopii pienten laskumäärien käsittelyyn. (Tieke 2005.)

### **Pk-yritykset**

Pk-yrityksillä tarkoitetaan pieniä ja keskisuuria yrityksiä. On hyvin ominaista että pk-yrityksissä taloushallinto on ulkoistettu tilitoimistolle, joka pystyy hoitamaan verkkolaskuja. Tilitoimiston kautta yritys saa käyttöönsä Internet-pohjaisen ohjelmiston, jossa verkkolaskujen vastaanotto, lähetys, kierrätys ja hyväksyntä tapahtuvat sähköisesti. On hyvin yleistä, että tänä päivänä pk-yrityksissä taloushallintoa ei ole ulkoistettu, vaan se hoidetaan itse. Moniin taloushallinnon

ohjelmistoihin pystyy saamaan päivityksen verkkolaskujen käyttöön. Verkkolaskujen käyttöönotossa on tärkeää huomioida, että laskut sisältävät kaikki vaadittavat tiedot laskuista sekä laskujen lähettäminen onnistuu yleisesti hyväksytyissä formaateissa. (Tieke 2005.)

### **Suuryritykset**

Suuryrityksissä on tarpeellista, että verkkolaskujen lähetys ja vastaanotto on suoraan kytkeytynyt laskutus- ja reskontraohjelmistoihin. Aineistojen siirtämiseen ja konvertoimiseen tarvitaan operaattoria. Suuryrityksille saapuvien verkkolaskujen on sovitettava operaattoriin, jotta laskuaineistoa pystytään muokkaamaan verkkolaskuaineistoksi. Lisäksi verkkolaskut on pystyttävä toimittamaan asiakkaille tai asiakkaiden käyttämille operaattoreille. Operaattori vastaanottaa verkkolaskut sähköisesti, ja muokkaa laskun vastaanottajan järjestelmään sopivaksi. Suuryrityksille järjestelmämuutokset ovat kalliimpia ja lisäkustannuksia tuovat muun muassa tietoliikenneyhteys sekä lähetys- ja vastaanottokulut laskuista. (Tieke 2005.)

Verkkolaskujen esittämisessä voidaan käyttää kolmea yleisesti tunnettua tapaa Finvoicea, elInvoicea tai TEAPPS:ta. Finvoice on Suomen Pankkiyhdistysten verkkolaskumäärittäjä. Pohjoismaisen verkkolaskukonsortion verkkolaskumäärittäjästä käytetään nimeä elInvoice. TEAPPS on TietoEnatorin esitystapa verkkolaskulle. (Tieke 2005.) Tieken 2005 julkaistussa ensiaskeleet verkkolaskutusoppaassa määritellään laskun minimietoihin kuuluvat kentät.

- Laskuerän tiedot (operaattorit täydentävät osan tiedoista: erän lähettäjän tunnus, erän vastaanottajan tunnus, lähetyserän tunnus, vastaanottajan tunnus, lähettäjän tunnus)
- Laskun otsikkotiedot (laskun tyyppi, laskun numero, laskun päivämäärä)
- Laskun maksatus- ja viitetiedot (hyvityslaskulla hyvitetävän laskun numeron)
- Laskuttajan tiedot (Laskuttajan tunnus, laskuttajan Y-tunnus, laskuttajan nimi1, pankkitilin numero1)
- Laskutettavan tiedot (laskutettavan tunnus, laskutettavan nimi1)
- Laskun summatiedot (maksettava määrä verollisen/verottomana, veron määrä)

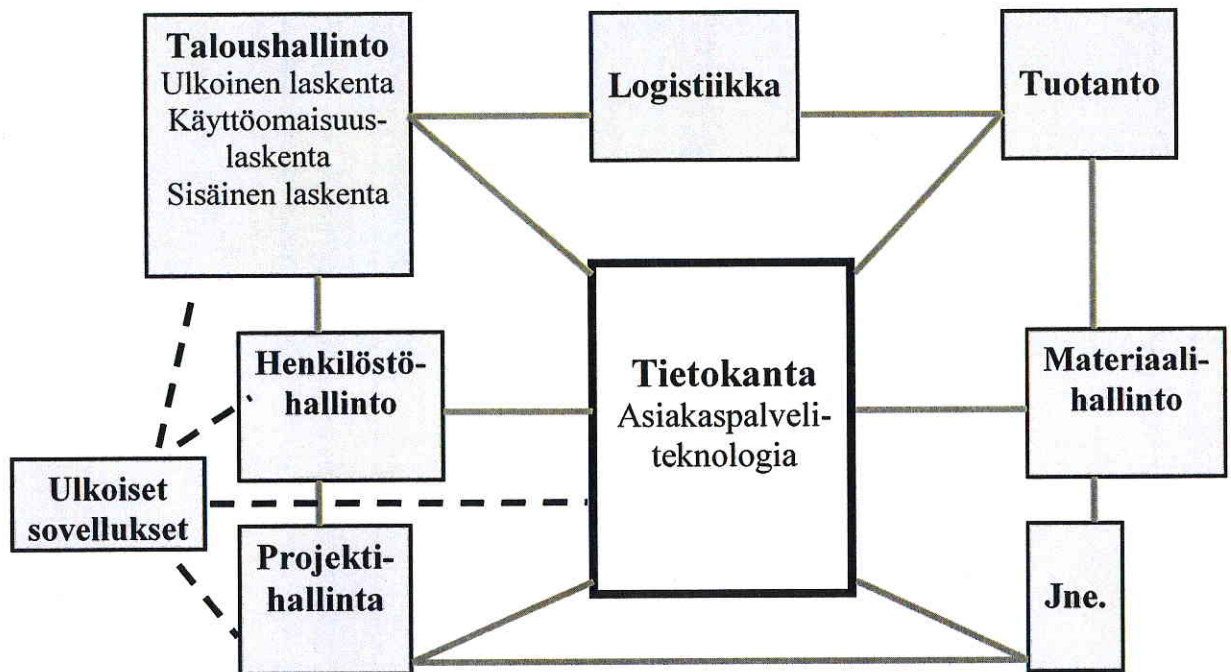
- Rivin otsikkotiedot (tuotteen nimi)
- Laskurivin hinnoitteluperusteet (laskutettava määrä, luettelohinta)
- Laskurivin summatiedot (rivin veroton summa, rivin verollinen nettosumma, veroprosentti)

### **ASP-teknologia**

ASP-teknologian (Application Service Provider) käyttö perustuu Internet palvelimen hyödyntämiseen. Tämä on yrityksille yksi tapa ulkoistaa tietohallintoa, jossa yritys vuokraa käyttöoikeuden sovellusohjelmistoihin. Internetin välityksellä toimiva ohjelmisto, mahdollistaa yritykselle ohjelmiston käytön mistä tahansa. Usein ohjelmistoissa käytetään samaa vakio-ohjelmistoa, mikä estää ohjelmiston räätälöinnin yrityksen tarpeisiin. Ohjelmistot ovat yllensä helppokäyttöisiä ja ohjelmiston tarjoaja vastaa ohjelmiston käytettävyydestä ja päivityksistä. Yritykselle etua tuo myös se, että yrityksellä on aina käytössään viimeisimmät ohjelmistoversiot ja yritystoiminnan kasvaessa järjestelmä on helposti skaalautuva. Kulut ohjelmistosta eivät ole suuria kertainvestointeja, vaan ohjelmistosta tulee yritykselle muuttuvia it-kustannuksia. Yrityskohtaisen räätälöinnin puutteellisuuteen on kehitetty Hosting- palvelu, joka mahdollistaa ohjelmiston mukauttamisen juuri yrityksen tarpeisiin. Hosting -palvelun käyttö vaatii yritykseltä oman ohjelmistolisenssin. ASP-teknologian huonona puolena ovat tietoturvariskit. Ohjelmiston tarjoaja voi vastata itse palvelinteknologiasta tai se voidaan ulkoistaa kokonaan palvelintoimittajalle. Palvelintoimittajalla on vastuu varmuuskopioinneista ja tietoturvasta. (Granlund & Malmi 2004, 37-39.)

### **ERP-teknologia**

ERP- teknologia ( Enterprise Resource Planning) tarkoittaa toiminnanohjausta. ERP- järjestelmä on integroitutietojärjestelmä, jossa yhdistyy yrityksen talouteen, henkilöstöhallintoon, asiakkaisiin ja jalostusketjuun liittyvät tiedot. ERP- järjestelmässä on yksi kokonaisvaltainen tietokanta, johon yrityksen tietojen syöttö tarvitsee tehdä vain kerran. Tietokannan päälle on rakennettu eri ohjelmistomoduuleita, joihin yrityksen tieto menee automaattisesti.



Kuvio 1. ERP- järjestelmän perusrakenne on esitelty kuviossa. ERP-järjestelmä keskus, eli tietokanta, josta tieto välittyy tietokannan moduuleihin. (Granlund & Malmi 2004, 33.)

ERP- järjestelmästä yritys voi ottaa käyttöönsä kaikki taloushallintoon liittyvät moduulit tai vain osan tarpeellisiksi katsomista moduuleista. ERP- järjestelmän rinnalla on myös mahdollista käyttää muita taloushallinnon sovelluksia. ERP- järjestelmän käyttöönotto on yleensä aikaa vievää ja kallista. Lisäksi ohjelmiston versiopäivitykset vaativat paljon aikaa. (Granlund & Malmi 2004, 31-37.)

## Sepa

SEPA eli Single Euro Payments Area tarkoittaa yhtenäistä euromaksualuetta. Euroopan kotimarkkina- alueeseen kuuluu kaikki 27 EU-maata, Islanti, Liechtenstein, Monaco, Norja ja Sveitsi. ( Sampo Pankki, 2010). Käytännössä SEPA on yhteinen standardi maksupalveluihin kuten tilisiirtoihin, suoraveloituksiin ja maksukortteihin. SEPA on EU-komission, -parlamentin ja Euroopan keskuspankin yhdessä suunnittelema uudistus, joka mahdollistaa maksamisen ja vastaanottamisen euromääräisinä maksuina samoilla ehdoilla, hinnoilla, oikeuksilla ja velvollisuuksilla SEPA- alueella. SEPA:ssa konekielinen maksuaineisto muuttuu kansainväliseen ISO20022-standardiin, jossa aineisto on C2B XML-muotoa. Kaikkein yritysten tulee siirtyä yhtenäiseen euromaksu alueeseen 2010 vuoden



loppuun mennessä, koska kansalliset maksuaineistot ( LM02, LM03, TS ja LUM2) eivät ole enää käytettäviä standardeja. Yritysten maksuliikenne- ja taloushallintojärjestelmien tulee olla yhteensopivia SEPA:n kanssa. Osa yritysten käytössä olevista taloushallintojärjestelmistä tarjoavat ohjelmistoissaan yhteensopivuuden SEPA:an. Mikäli ohjelmistojen tarjoajat eivät tarjoa ei tuota SEPA:n maksuformaattia, on yrityksen mahdollista toteuttaa siirtyminen SEPA -muuntimen avulla. SEPA -muunnin muuttaa maksutiedoston ISO20022-standardiin. Yritysten on pakko muuttaa maksutiedostot ISO20022-standardiin 2010 mennessä, koska tämän jälkeen pankit eivät ota vastaan muuta maksuaineistoa. ( Basware 2010.)

### 3 SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN PALVELUN TARJOAJAT

#### 3.1 Finvoice-verkkolasku

Finvoice-verkkolasku tarjoaa verkkolaskutusta yrityksille ja yksityisille kuluttajille. Finvoice on suomalaisten pankkien kehittämä verkkolaskutuspalvelu, jossa paperisten laskujen sijaan laskut toimitetaan verkkolaskuina pankkien kautta. Verkkolaskut ovat xml-muotoisia, mikä mahdollistaa verkkolaskujen katselun sähköisessä muodossa selaimen avulla. Tarvittaessa ne voidaan myös tulostaa perinteiseen paperimuotoon. ( Finvoice 2010.)

Finvoicen verkkolasku sisältää minimissään seuraavat pakolliset tiedot: myyjän tiedot, ostajan tiedot, laskun tiedot, laskurivin tiedot ja myyjän antamat tiedot maksutoimeksiantoa varten. Verkkolaskujen mukana ei voi lähettää erillisiä erittelyitä, eli liitteitä tai kuvia. Lähettäjän on kuitenkin mahdollista lisätä muotoiluja ja erittelytietoja laskutuskentän SpecificationDetailsin SpecificationFree Text-kenttään. Lisäksi lähettäjä voi verkkolaskun yhteydessä käyttää linkkiä, josta laskun saaja pääsee katsomaan erittelytiedot lähettäjän tai aineistonhoitajan palvelussa. Jos nämä liitetietojen esittely tavat ei sovi vastaanottajalle, yritys vastaa itse näiden aineistojen toimittamisesta. ( Finvoice 2010.)

Verkkolaskuihin on mahdollista lisätä tiliöinti tiedot, joista myyjä ja ostaja sopivat erikseen. Tämä mahdollistaa ostajan kirjanpidon automatisoinnin ostolaskujen osalta. Verkkolaskuissa voidaan käyttää lasku- tai rivikohtaista tiliöntiehdotusta. Rivikohtaiseen tiliöintiin voidaan merkitä sekä kulu- että tavarakauppaan liittyvää laskutusta. Laskuttajan tulee tietää käyttääkö ostaja tavarat omaan käyttöönsä vai jälleenmyyntiin. Rivikohtaisessa tiliöinnissä käytetään RowShortProposedAccountIdentifier ja RowNormalProposedIdentifier kenttiä. Laskukohtaisessa tiliöinnissä käytetään ShortProposedAccountIdentifier ja NormalProposedIdentifier kenttiä. Helpottaakseen omaa kirjanpitoaan laskuttaja voi lisätä laskun luontivaiheessa omat tiliöintitiedot SellerAccountText-elementtiin. ( Finvoice 2010.)

Finvoice laskutuksen käyttöönotto on mahdollista, jos yrityksen nykyinen taloushallinnon ohjelmisto pystyy muodostamaan ja lähettämään Finvoicen verkkolaskuja. ( Finvoice 2010.)

Finvoice laskutuksen käyttöön ottaessaan yritys tekee sopimuksen oman pankkinsa kanssa. Yritys tarvitsee verkkolaskujen lähettämiseen vastaanottajien verkkolaskuosoitteet, jotka se voi tiedustella asiakkailtaan tai hakea Tieken nettisivuosoitteesta [www.tieke.fi/](http://www.tieke.fi/) verkkolaskuosoitteisto. Verkkolaskuosoitteet ovat IBAN ( International Bank Account Number) tilinumero ja pankin BIC-tunnus. Maksajien laskutusosoitteet tallennetaan laskutusjärjestelmään. Yksityiselle kuluttajalle verkkolaskut menevät suoraan henkilökohtaiseen verkkopankkiin, josta ne on helppo hyväksyä maksuehdotuksen kautta. Yrityksille verkkolaskuja lähetettäessä tulee selvittää vastapuolen mahdollisuus vastaanottaa verkkolaskut taloushallintojärjestelmään. Lisäksi vastaanottajalta kannattaa ottaa hyväksyntä verkkolaskujen sisällön riittävydestä ja sopia kuinka mahdollisten laskujen erillistositteet voidaan toimittaa. ( Finvoice 2010.)

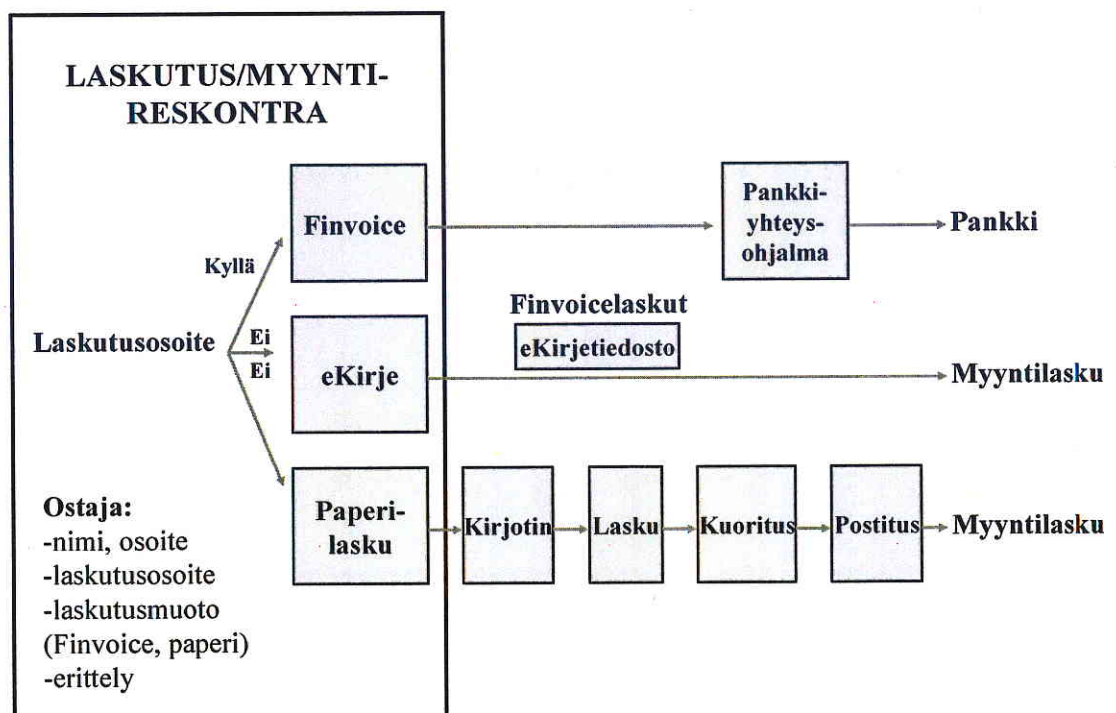
Yksityisille kuluttajille Finvoicen välityspalvelun kautta lähetetään e-lasku. E-lasku on sähköisessä muodossa oleva lasku, joka saapuu suoraan kuluttajan omaan verkkopankkiin. Kuluttaja tarkistaa verkkopankkiin tulleet e-laskut ja laskujen maksaminen tapahtuu hyväksymispainikkeen avulla. E-laskut voi myös laittaa automaattisesti maksettaviksi. Kuluttajan ei siis tarvitse itse manuaalisesti syöttää laskun tietoja ja laskut arkistoituvat automaattisesti verkkopankkiin. Kuluttajat pystyvät tallentamaan e-laskut verkkopankista omalle koneelleen ja tarvittaessa tulostamaan ne. Lisäksi pankit tunnistavat lähettäjät ja e-laskuja voivat lähettää vain pankin kanssa sopimuksen tehneet yritykset. Kuluttajat voivat olla varmoja e-laskujen oikeellisuudesta, ja vain kuluttaja itse pääsee katsomaan e-laskunsa omien pankkitunnusten kautta. ( Finvoice 2010.)

Finvoice verkkolaskut kulkevat pankkien kautta ja mukana olevat pankit ovat ( Finvoice 2010):

- Nordea
- Op-Pohjola-ryhmä
- Sampo Pankki
- Paikallisosuuspankit

- Säästöpankit
- Aktia Säästöpankki
- Svenska Handelsbanken
- Tapiola
- Ålandsbanken

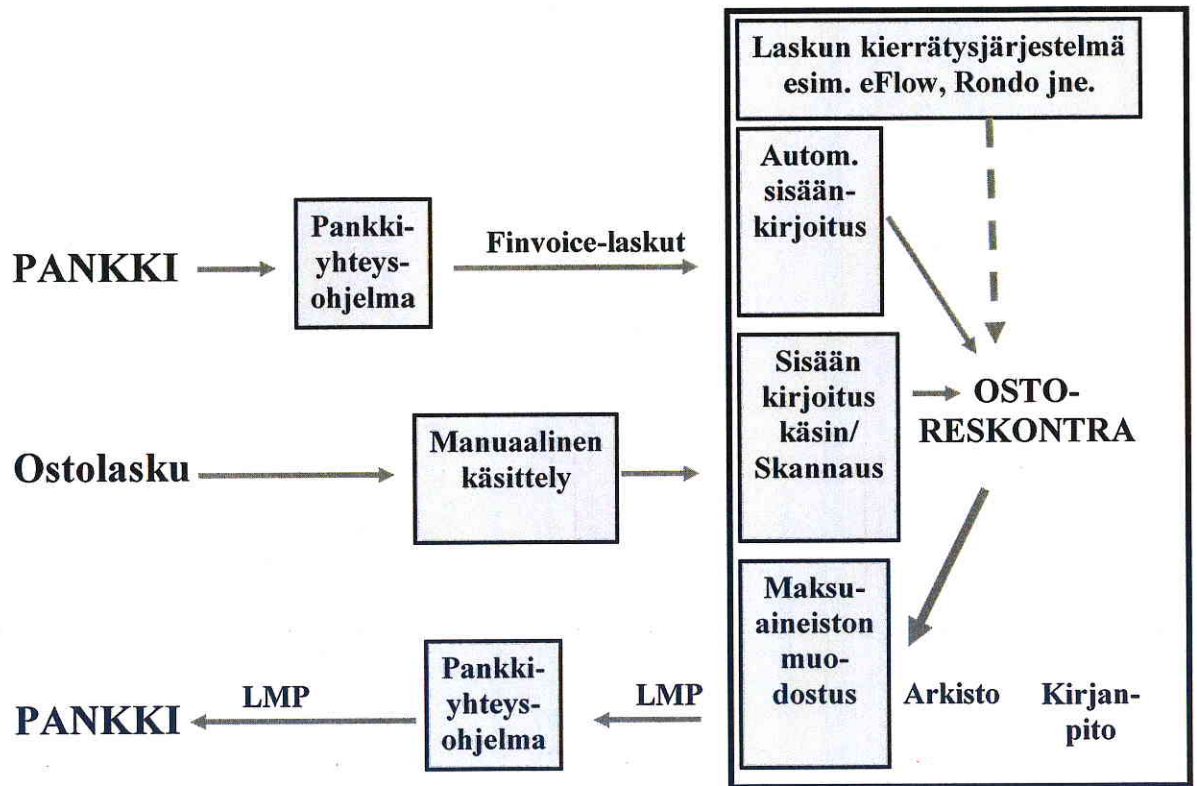
Laskuttajan näkökulmasta katsottuna Finvoice verkkolaskutuksen hyötyjä ovat pankkien kautta turvallisesti ja nopeasti saajalle välittyvät laskut. Lisäksi laskuttajalle tulee säästöjä laskujen tulostus-, postitus- ja materiaalikuluista. Huomioitavaa on myös se että laskun saajan puolelta vältytään manuaalisilta virheiltilä laskun kierrätyksen ja maksuketjun aikana, koska laskuttaja laittaa laskuun maksuehdotuksen. ( Finvoice 2010.)



Kuvio 2. Finvoice-verkkolaskun käsittely laskutuksessa. ( Finvoice 2007.)

Laskun saajan näkökulmasta hyötyjä yrityksille ovat laskun automaattinen käsittely sähköisessä muodossa. Tarvittaessa laskun käsittelyn voi hoitaa myös perinteisellä tavalla. Jos yrityksellä on käytössä sähköistetty taloushallinto, tilausviitteiden vuoksi laskut on täsmäytettävissä suoraan tilauksiin ja tiliöintiehostukset nopeuttavat

laskujen tiliöintiä. Vastaanottajankin puolesta maksuehdotus lisää maksujen maksamista oikeassa ajassa ja tuo paremmat mahdollisuudet kassa-alennusten käyttöön. Lisäksi laskun saaja voi olla varma oikeasta laskuttajasta, koska laskutus tiedot kulkee pankkien kautta. ( Finvoice 2010.)



Kuvio 3. Finvoice-verkkolaskun käsittely ostoreskontrassa. (Finvoice 2007.)

Finvoicen-välityspalvelussa käytettävät kuvaukset on kerrottu Finvoicen soveltamisohjeessa 1.3. ( Finvoice 2010):

- kuvaus verkkolaskun rakenteesta ja tietosisällöstä, joka kattaa kaikki laskututarpeet
- dtd-kuvaus, eli laskun konekielinen kuvaus
- xsl-kuvaus, joka mahdollistaa laskun esittämisen selaimella ja tulostamisen paperille
- xsd-kuvaus(Schema), jota käytetään Finvoicen testausvaiheessa
- mallilaskut laajasta ja suppeasta verkkolaskusta
- ebxml-siirtokehysrakenne (SOAP), joka mahdollistaa laskun välittämisen suoraan myyjältä ostajalle tai laskun välittämisen kolmannen osapuolen kautta

- Lisäksi [www.finvoice.info](http://www.finvoice.info) sivuilta on saatavilla ilmainen arkistointiohjelma, jossa laskun kehys voidaan purkaa ja laskuja voidaan käsitellä omassa hakemistossaan
- Finvoice-välityspalvelun kuvaus, jossa on kuvattu pankkien palvelun toiminta, sopimuskäytännöt, palvelun ehdot sekä lähettäjälle että vastaanottajalle
- Kuluttajalaskutukseen liittyen [www.finvoice.info](http://www.finvoice.info) on ilmoittamispalvelun soveltamisohje ja laskuttajailmoituksen teko-ohje

## 3.2 Itella

Itella tarjoaa mahdollisuutta lähettää ja vastaan ottaa sähköisiä laskuja. Yrityksen ei tarvitse uusia nykyisiä taloushallinnon ohjelmistoja, koska Itellan laskutuspalvelut voidaan liittää suoraan yrityksen nykyiseen laskutusjärjestelmään. Itellan palvelu sopii hyvin pieniin ja keskisuuriin yrityksiin, joissa laskutusmäärät eivät ole kovin suuria. Itellan palveluista on mahdollista saada käyttöön pelkästään joko myynti- tai ostolaskujen sähköinen laskutus. (Itella 2010.)

iBilling-laskutusratkaisu on tarkoitettu pelkästään myyntilaskujen lähettämiseen yritys- ja kuluttaja-asiakkaille. Ibiling-laskutusratkaisu liitetään yrityksen käytössä olevaan laskutusohjelmistoon. Ibiling-laskutusratkaisussa yritys ei itse hoida ollenkaan laskutustaan, vaan Itella vastaa täysin sähköisten ja myös perinteisten paperisten laskujen välittämisestä. Itella vastaa myös laskujen muunnoksista ja niiden ylläpidosta. Yritys pääsee kuitenkin vaikuttamaan lähtevien laskujen ulkoasuun. (Itella 2010.)

Itella tarjoaa inChannel palvelua ostolaskujen hallintaan. InChannel palvelun kautta yritys saa ostolaskut haluamaansa muotoon. Ostolaskujen lähetysmuodolla ei ole väliä, koska laskut voidaan muuttaa EDI- ja verkkolaskumuotoon. Perinteiset paperilaskut muunnetaan sähköiseen muotoon skannauksen avulla, jossa optisen poiminnan avulla laskuista poimitaan kuvat ja tulkittu data. Yritykselle toimitetaan sähköisessä muodossa laskun data ja kuva kierrätystä, hyväksymistä ja arkistointia varten. inChannel palvelun kautta ostolaskujen käsittely aika lyhenee manuaalisten työvaiheiden vähenemisen ansiosta. (Itella 2010.)

### **Asiakaskertomus: Suomen Terveystalo Oy**

Suomen Terveystalo Oy on terveystaloyritys, joka tarjoaa terveys-, työterveys- ja sairaanhoitopalveluja yksityisille henkilöille, yrityksille, vakuutusyhtiöille ja julkisille sektoreille. Suomen terveystalon Oy:n toimipisteitä on noin 100 ympäri

Suomea. Ne työllistävät yli 2300 työntekijää ja noin 2000 itsenäistä ammatinharjoittajaa. ( Itella 2011.)

Suomen terveystalo ulkoisti osan taloushallinnostaan 2008 vuoden alussa, jolloin yritykseen otettiin käyttöön Itellan laskujen vastaanottopalvelu. Yrityksen saapuu vuodessa noin 100 000 laskua, mikä tarkoittaa 2000 laskua viikossa. Järjestelmän pääkäyttäjän, Markus Aallon, taloushallinnon osastolta, mukaan Itellan laskujen vastaanottopalvelun myötä käytetty työmäärä on puoliintunut. Aiemmin ostolaskujen manuaaliseen käsittelyyn ja skannaukseen tarvittiin yhden ihmisen kokopäivän työpanos. Nyt Itellan vastaanottopalvelussa asiakkaat lähettävät laskut suoraan sähköisinä terveystalon verkkolaskuosoitteeseen. Joidenkin yritysten kohdalla paperiset laskut lähetetään postilokeroon, josta ne menevät Itellan skannauspalveluun skannattaviksi verkkolaskumuotoon. Yrityksen ostoreskontra vaiheen jälkeen laskut menevät sähköiseen kiertoon tarkistettaviksi ja hyväksyttäviksi eri puolille Suomea. Sähköinen kierto on mahdollistanut laskujen maksatuksen valmiiksi jo yhden työpäivän aikana. Ja jos kyseinen hyväksyjä ei ole paikalla, laskut ohjautuvat automaattisesti sijaishyväksyjille. ( Itella 2011.)

Terveystalon mukaan Itellan palvelu on selkeyttänyt huomattavasti talon toimintatapoja, kun paperisten laskujen kierrätys on loppunut kokonaan ja sitä myöten myös laskujen kierrätyksessä tapahtuneet virheet ovat vähentyneet. Terveystalon toimintamalliin sopi hyvin ostolaskupalvelun ja skannauksen ulkoistaminen. ( Itella 2011.)

### **Asiakaskertomus: Silmäasema**

Silmäasema on Suomen toiseksi suurin optikkoliikeketju, jolla on 20 % markkinaosuus silmälasioptikoista. Silmäasema ketju koostuu 132 jäsenliikkeestä, Silmäasema Fennicasta ja 60 erillisestä liikkeestä. Alun perin Silmäasema ulkoisti taloushallintonsa vuonna 2002 Tuottotiedolle, joka yhdistyi Itellan kanssa tuottamaan sähköistä taloushallintoa. Silmäaseman markkinointijohtaja Vesa Vaineen mukaan taloushallinnon ulkoistaminen kokonaisuudessaan on ollut tärkeä päätös, koska nyt yrityksen taloushallinto on alansa osaavien käsissä.



Taloushallinto on helpottunut huomattavasti, sillä nykyään myymälöiden numerodata on koottu yhteen paikkaan. ( Itella 2011.)

Sähköinen taloushallinto on käytössä Silmäasema Fennican 72 liikkeessä sekä lisäksi markkinointipalvelu Silmäasema Marketilla ja hankintayhtiö M-optiolla. Yrityksellä on käytössään Itellan tuottotiedon laskutus- ja reskontrapalvelut, ostolaskujen sähköinen käsittely, palkkahallinto, kirjanpito, raportointi ja sähköinen raportointi. Vaine kertoo käyttävänsä päivittäin internet-pohjaista digitalousnettiä taloushallinnon tietojen ja varastojen tarkasteluun. Tämä hoituu kätevästi ajasta ja paikasta riippumatta. ”Parasta on ehdottomasti joustavuus. Pystyn tarkastelemaan taloushallinnon tietoja internetin kautta missä ja milloin vain. Voin seurata päivittyvää tietoa myynnistä, tilausmyynnistä ja varastosta vaikka päivittäin, ja tarkistaa laskut päivän päätteeksi kotoa käsin nettisurffailun lomassa”( Itella 2011). Vaine painottaa myös sähköisen arkistoinnin kätevyyttä, jolla hän pystyy seuraamaan esimerkiksi jäsen yritysten taloushallintoa, markkinointi menoja ja varastojen arvoja. ( Itella 2011.)

Erityisesti sähköinen taloushallinto on tuonut ajallista säästöä ja helppoutta raporttien seurantaan, mikä on ollut parasta taloushallinnon ulkoistamisessa sähköiseksi. ”Ennen piti plärätä paperipinoa ja naputella raportin raportti. Nyt saan valmiin koontiraportin kaikista 72 myymälästä. Myös myymäläpäälliköt ympäri Suomen pääsevät Digitalousnetin kautta katsomaan oman liikkeensä myyntiraportin. En usko, että oma taloushallinnon osastomme pystyisi tekemään tätä kaikkea näillä kustannuksilla. Meillä on nyt käytettävissä ison yhtiön alusta, työntekijät ja osaaminen” ( Itella 2011.).

### **Asiakaskertomus: Komas**

Komas on Suomen suurimpia metallialan alihankkijayrityksiä, joka tarjoaa suunnittelua, materiaalihankintaa, komponenttien ja materiaalien valmistelua, loppukokoonpanoa, hydrauliiikan valmistusta ja toimittamista sekä testausta. Yrityksen kasvua ovat vauhdittaneet yritysostot ja liiketoiminnan ulkoistaminen. Komasilta löytyy myös kansainvälisesti suuri asiakaskunta. ( Itella 2011.)

Yrityksellä on ollut käytössään vuodesta 2008 lähtien Itellan tuottotiedon taloushallinnon palvelut. Itellan Alligatro-palvelusta käytetään kaikki sähköiseen taloushallinnon osa-alueet, kuten maksuvalvonta, myyntireskontra, ostolaskut, laskujen kierrätys ja maksatus, palkanlaskenta, kirjanpito, suunnittelun tuki, budjetointityökalut ja arkistointi. ”Sähköinen taloushallinto auttaa ottamaan uudet yksiköt nopeammin haltuun. Kokonaisuus on valmiiksi ammattimaisempi verrattuna siihen että joutuisimme itse kehittämään taloushallintoa. Nyt voimme keskittyä rauhassa menestystekijöihin” ( Itella 2011.).

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen on tuonut yritykselle joustavuutta ja säästöjä etenkin raportoinnin osalta. Prosessit ovat nopeutuneet oleellisesti, kun selainpohjaisesta järjestelmästä on nähtävissä tuloslaskelmat, ennusteet, sekä muut tarpeelliset talouslukemat. ”Voitamme päiviä, kun yhden ihmisen ei tarvitse koota yhteenvetoja Excel-taulukoista” ( Itella 2011.).

”Kotimainen palveluntuottaja tuo luotettavuutta ja yhdenmukaisuutta erityisesti kontrolleritoimintaan” ( Itella 2011). Myös kansainvälinen kasvu on helppoa yhdessä. Itellasta löytyy paikallinen kumppaniyhtiö myös Komasin Puolan taloushallinnon tarpeisiin. ”Itellan Puolan palvelukeskus on synnyttänyt Komasille huomattavia, jopa 40 prosentin säästöjä” ( Itella 2011.).

Itellan alligatorissa talouden seuranta ja suunnittelu kuuluu palvelukokonaisuuteen, jossa palvelut integroidaan asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmiin. Yritykselle on ollut hyötyä taloushallinnon keskittämisestä yhteen paikkaan, jolloin säästöjen lisäksi toiminta on myös vakaampaa ja turvallisempaa. Virheet ovat vähentyneet taloushallinnon prosesseista ja sähköistyminen on vähentänyt työntekijöiden määrää. Talusjohtaja Markku Lauriolla on hankkeilla budjetointijärjestelmän kehittäminen Itellan kanssa. ( Itella 2011.)

### 3.3 Heeros

Heeros on sähköisen taloushallinnon palvelutarjoaja, jolta saa kaikki sähköiseen taloushallintoon liittyvät sovellukset. Sähköisen taloushallinnon sovellukset ovat integroitavissa yrityksen olemassa oleviin ohjelmistoihin siltä osin kun yritys niitä tarvitsee. Ohjelmiston sovellukset ovat selainpohjaisia, mikä mahdollistaa käytön paikasta riippumatta. Palvelun tarjoaja vastaa sovellusten kehityksestä ja ylläpidosta. Ohjelmiston käyttöönottokustannus koostuu sovellusvuokrauksesta. Heeros taloushallinnon ohjelmisto paketti soveltuu yrityksille ja tilitoimistoille. (Heeros 2010.)

Heerosin tarjoamat sovellukset ovat Link, Circula, Venda, Identia, Admina, Audita ja Calenda. Link-palvelu käsittää verkkolaskujen vastaanoton ja lähetyksen. Laskut voidaan Link-palvelun kautta lähettää verkkolaskuna, EDI-muotoisina ja perinteisinä paperilaskuina. Myyntilaskut on mahdollista muodostaa Venda-palvelulla tai erillisellä myyntilaskutusohjelmalla. Lähetettäviin laskuihin on myös mahdollista liittää tarvittaessa liitteitä. Vastaanotettavien laskujen mukana olevat liitteet pystytään vastaanottamaan ohjelmaan. Lähetetyt myyntilaskut arkistoituvat automaattisesti Heeros Adminaan. Link-palvelu vastaanottaa ostolaskut operaattorilta, josta ostolaskut siirtyvät automaattisesti Circulan ostoreskontraan ja lisäksi automaattinen ostoreskontraan siirto voidaan linkittää myös muuhunkin ostoreskontraohjelmaan. Link-palvelu ilmoittaa varmistukset laskujen perilletulosta ja vastaanotosta. (Heeros 2010.)

Osto- ja matkalaskujen käsittelyyn tarkoitettu Circula-palvelu noutaa ja kierrättää verkkolaskut. Lisäksi perinteiset paperiset laskut voidaan skannauksen jälkeen siirtää Circulaan. Ostolaskuja suorittavat hyväksyjät saavat käyttäjätunnukset selain pohjaiseen Circulaan, mikä mahdollistaa oikeiden henkilöiden hyväksynnät ajasta ja paikasta riippumatta. Hyväksyntäkierröksen jälkeen ostolaskut voidaan siirtää ostoreskontraan tai maksatukseen. Ostolaskuihin syötetään tiliointitiedot, jonka jälkeen ostolaskut tiliöityvät automaattisesti. Pääkäyttäjä pystyy määrittelemään Circula-palveluun ostolaskujen hyväksyjät ja lisäksi pääkäyttäjä pystyy aina tarkistamaan ostolaskut, korjaamaan mahdollisia virheitä ja tekemään laskuihin maksueriä. Circulassa on ratkaisu matkalaskujen ja -kulujen käsittelyyn, mikä toimii

myös selainpohjaisesti. Circula-palvelussa on automaattinen kilometrikorvaus- ja päivärahalaskenta. Tositteet, kuten esimerkiksi hotellilaskut voidaan liittää palveluun sähköiseen muotoon skannaamalla. Kulu- ja matkalaskut ovat suoraan siirrettävissä maksatukseen ja palkanlaskentaan. (Heeros 2010.)

Venda-palvelu on tarkoitettu myyntilaskujen tekemiseen sähköisessä muodossa. Myyntilasku on valmispohja, johon on mahdollista liittää sekä logoja että liitteitä. Myyntilaskut ovat suoraan lähetettävissä asiakkaille Venda-palvelun kautta. Myyntilaskut siirtyvät automaattisesti lähetyksen jälkeen myyntireskontraan ja arkistoon. Venda-palvelu on liitettävissä myös useisiin muihinkin taloushallinnonohjelmistoihin. (Heeros 2010.)

Identa palvelussa yrityksen on mahdollista ulkoistaa paperisten ostolaskujen skannaus. Paperisista ostolaskuista laskun tiedot tallentuvat sähköiseen muotoon vastaavanlaisiksi lähetettyjen verkkolaskujen kanssa. Ensimmäisen skannauksen jälkeen saman toimittajan ostolaskujen tiedot tallentuvat automaattisesti profiloinnin avulla. Skannauksessa ostolaskut tallentuvat Finvoice- XML-muotoon. Ostolaskujen tiliöinti tapahtuu Circulassa tai muussa ostolaskujärjestelmässä. (Heeros 2010.)

Tietojen arkistointi sähköiseen muotoon tapahtuu Admina-palvelussa. Arkistointi soveltuu kaikkiin sähköisiin asiakirjoihin, kuten laskuihin, tositteisiin ja raportteihin. Tarvittaessa paperiset tositteet voidaan skannata ja siirtää sähköisenä tietona Admina-arkistoon. Adminassa on omat arkistot tositteille, asiakirjoille ja raporteille. Tarpeiden mukaan Adminaan voidaan luoda uusia arkistoja, jonne tallentaminen onnistuu useassa eri muodossa. Arkistosta voidaan hakea tietoa vapaan tekstihaun avulla ja arkiston käyttö on ajasta ja paikasta riippumaton selainpohjaimen avulla. Audita-palvelulla on suunniteltu tilintarkastajien käyttöön. Asiakirjat skannataan ja liitetiedostot liitetään Audita-palveluun, josta dokumentit tallennetaan pää- ja alajaotteluihin. Tilintarkastajalla on mahdollisuus tehdä sähköisiä muistiinpanoja skannattuihin tositteisiin. Audita-palvelu on myös selain pohjainen, ja tiedot ovat tarkistettavissa sähköisessä muodossa. Audita-palvelu arkistoi kirjanpidon 10 vuoden ajaksi. (Heeros 2010.)

## **Asiakaskertomus: Yrityslaskenta Oy Reijo Laitila**

Yrityslaskenta Oy on tilitoimistopalveluita tarjoava yritys, joka on perustettu vuodesta 1974. Yrityslaskenta Oy otti käyttöönsä Heeros palvelut sähköistääkseen toimintaansa. ”Me väsyimme mappityöhön muutama vuosi sitten. Ison asiakkaan parissa laatikossa saattoi olla tuhat tositetta, ja ne piti käydä käsityönä läpi kiireisellä aikataululla. Mieleen hiipi ajatus, voisiko tämän tehdä toisin” (Heeros 2010). Yrityksessä työskentelee noin 9 henkeä ja asiakkaita heillä on noin 250 yritystä. Asiakaskunta muodostuu yhdenhengen yrityksistä, asunto-osakeyhtiöistä ja konserneista. Yrityslaskenta Oy:n suurimmat asiakkaat käyttävät Heeros ohjelmistoja, mikä koostaa 40% yrityksen liikevaihdosta. (Heeros 2010.)

”Kun perinteiset rutiinityöt sujuvat, aikaa jää yrittäjien neuvontaan. Voimme paneutua kunnolla laskelmiin vaikkapa verotuksesta, yritysjärjestelyistä, ennusteista tai rahoituksesta” (Heeros 2010).

Laitila toteaa, että verkkolaskujen käyttöönotto nopeuttaa sähköiseen taloushallintoon siirtymistä. Pääsääntöisesti Yrityslaskenta Oy käyttää Heeros järjestelmiä, kun asiakkaalla on vähintään 100 laskua kuukaudessa. Kuitenkin pienempikin laskujen määrä kuukaudessa voidaan käyttää heeros ohjelmiston kautta, mutta silloin on otettava huomioon yrittäjälle muodostuva hyöty. (Heeros 2010.)

Laitelan mukaan sähköinen taloushallinto tiivistää hyvin myös yhteistyötä tilitoimistojen ja tilintarkastajien välillä. ”Nyt meillä on hyvät työkalut yhteistyön parantamiselle. Tilejä voi esimerkiksi tarkistaa etänä, koska varmistusjärjestelmät ovat olemassa. Tässä on paljon mahdollisuuksia” (Heeros 2010.).

## **Asiakas kertomus: Larsen & Co Tilitoimisto Oy**

”Ostolaskujen sähköisen kierrätyksen suurimmat hyödyt eivät näy lähettäjällä, vaan saajalla. Vastaanottajien on ehdottoman tehokasta saada laskunsa sähköisesti, ja

paine sähköisiin laskuihin siirtymiseksi tulee nimenomaan heidän puoleltaan” (Heeros 2010).

Larsen & Co Tilitoimisto Oy on 1994 perustettu tilitoimisto yritys, jolla on 150 asiakasta ja 15 työntekijää. Sähköisen laskutuksen tehostamiseksi yritys otti käyttöönsä ostolaskujen kierrätykseen Heeros Systems Circulan. Lisäksi yrityksellä oli tarve verkkolaskujen lähetykseen ja vastaanottoon, mikä toteutettiin Heeros Linkin avulla. (Heeros 2010.)

Sähköiseen laskutukseen siirtyminen on tuonut Larsen & Co Tilitoimisto Oy:lle konkreettista hyötyä. Yrityksen liikevaihto on pysynyt samana, vaikka kaksi työntekijää on vähennetty. Lisäksi ostolaskujen sähköinen kierrätys on helpottanut töiden organisointia. Erityisesti on hyötyä, kun suurin osa materiaalista on heti kasassa, mikä parantaa työntekijöiden tuotavuutta ja tehokkuutta. (Heeros 2010.)

”Tilitoimistoissa oli hyvin kiireistä, koska suuria muutoksia aiheuttivat verotiliprojektit, alv-projektit ja Sepa. Nyt ehdimme paneutua paremmin myös muihin tärkeisiin asioihin” (Heeros 2010).

Larsen painottaa myös kuinka sähköisen materiaalin ansiosta ei kulu turhaa aikaa tositteiden etsimiseen. On myös huomattavaa kuinka helppoa asiakkaiden on tarkistella yksityiskohtia arkistoista ilman kirjanpitäjän apua. (Heeros 2010.)

### **Asiakaskertomus: Norlic IT-palvelut**

Norlic IT-palveluista löytyvät niin tilitoimisto-, palkanlaskenta-, it- kuin isännöintipalvelutkin. Lisäksi tarjontaan kuuluu yritysvälitystä. Norlic kehittää myös ohjelmistoja ja palvelukonsepteja asiakkailleen. Yritys on perustettu vuonna 1985 ja toimipaikkoja on 13. Yritys työllistää kaiken kaikkiaan noin 100 henkilöä. ”Tilitoimistoissa nähdään tällä hetkellä selvä tarve viedä sähköisen taloushallinnon palvelut laajasti pieniin yrityksiin” (Heeros 2010.).

Sähköiseen taloushallintoon siirtymiseen on hyvät mahdollisuudet, kun asiakkaille osataan tuoda esille konkreettiset edut. ”Isot yritykset ampuvat isoilla tykeillä, koska

niillä on paukkuja. Pienille yrityksille täytyy voida tarjota myös pienemmän kaliiperin tuotteita, koska yhtä lailla ne hakevat omaa etuaan. Niin isot kuin pienetkin putkifirmat miettivät, mitä hyötyjä ne saavat itselleen, jos siirtyvät sähköiseen taloushallintoon” (Heeros 2010.).

Norlic IT on siirtynyt sähköiseen taloushallintoon Heeros ohjelmistojen avulla. Yrityksen käytössä on Heeroksen Circula, Admina, Venda ja Link ohjelmistot. Ohjelmistojen kautta yritys on sähköistänyt laskutusprosessinsa sähköiseen arkistoon. Heeros ohjelmistot sopivat hyvin tilitoimistoille, koska ohjelmistot ovat selkeitä ja helppokäyttöisiä. Ohjelmistojen käyttö on nopeuttanut rutiinitoimintoja, ja yrityksellä on jäänyt aikaa keskittyä liiketoiminnan kasvattamiseen sekä uusien asiakkaiden hankkimiseen. ”Nyt me voimme ajatella toiminnot aivan uudella tavalla. Ei ole väliä sillä, missä tehtaat ovat, koska tieto kulkee piuhoja pitkin ja sähköiset ohjelmistot hoitavat loput” (Heeros 2010.).

Liiketoiminnan kasvattamiseksi yritys on joutunut puntaroimaan eri säästökohteita ja sähköinen ostolaskutus on tuonut suurta hyötyä. Toiminnan tehostuessa yritys on kasvattanut palkanlaskenta palvelujaan. ”Seuraamme, mitä hyötyjä tulee. Muotivirtausten mukana on turha kulkea, vaan uusien toimintojen on tuotettava hyvää viivan alle sekä meille että asiakkaalle” (Heeros 2010.).

### 3.4 Basware

Basware tarjoaa ratkaisuja hankintojen hallintaan, laskujen automatisointiin, maksujen automatisointiin, suunnitteluun ja raportointiin sekä verkkolaskutukseen. Hankintojen hallintaan Basware antaa reaaliaikaisen näkymän hankintoihin, kuluihin ja suunniteltuihin investointeihin. ( Basware 2010.)

Baswaren verkkolaskutus Business Transactions -verkkolaskupalvelu mahdollistaa laskujen käsittelyn sähköisessä muodossa ja laskujen välittämisen käsittelyjärjestelmään tai vastaanottajan tulostuspalveluun. Verkkolaskuja luotaessa verkkolaskut voivat sisältää kuvia ja liitteitä perinteisten laskujen tapaan. Lisäksi ne ovat myös ALV-yhteensopivia. Verkkolaskun alkuperäisyyden ja muuttamattomuuden varalle laskuihin voidaan liittää digitaalinen allekirjoitus. Business Transactions -välittämissä palvelu ottaa vastaan verkkolaskuja tiedostomuodosta riippumatta, jossa tarkistetaan myös verkkolaskun tiedot. Lisäksi palvelussa lähettäjä saa vahvistuksen laskujen perillemenosta. Verkkolaskut voidaan vastaanottaa kaikissa laskujen käsittelyjärjestelmissä, joissa laskut voidaan automaattisesti tiliöidä tietorivikohtaisesti. ( Basware 2010.)

Basware toimittajaportaali on verkkoportaali, joka sopii vähäisten laskujen lähettämiseen sähköisesti, tai kun verkkolaskujen muodostamiseen ei ole mahdollisuutta. Toimittajaportaalissa verkkolaskut voidaan luoda suoraan kirjoittamalla, ja niihin on mahdollista liittää liitteitä ja rivitietoja. Toimittajaportaali tarjotaan palveluna, joka ei vaadi palvelun ylläpitämistä omassa IT-ympäristössä. Baswaren skannauspalvelussa on mahdollista ulkoistaa kokonaan paperilaskujen skannaaminen sähköiseen verkkolaskumuotoon. ( Basware 2010.)

Basware Invoice Processing on ostolaskujen käsittelyjärjestelmä, joka koostuu ostolaskujen käsittelystä, laskujen ja tilausten täsmäyksestä sekä matkahallinnan tehostamisesta. Invoice Processing on yhteensopiva kaikkien yleisimpien taloushallintojärjestelmien kanssa, jotka soveltuvat isojen laskumäärien käsittelyyn. ( Basware 2010.)



## Asiakaskertomus: Metso

Baswaren ostoreskontratoiminnon käyttäjänä on Metso, jonka liiketoimintayksiköt ovat verkostoituneet toimittajien kanssa ympäri maailmaa. Metso perusti oman palvelukeskuksen, jossa kukin yksikkö palvelee maantieteellisesti määriteltyä liiketoimintayksikköä. Metson tavoitteena oli löytää yhteistyökumppani, joka mahdollistaisi sähköisen ostoreskontraprosessin siten, että se olisi yhteensopiva Metson oman palvelukeskuksen kanssa. Metso otti käyttöönsä Baswaren Invoice Processing- ja Matching-sovellukset ostolaskujen automatisoimiseksi. Metson palvelukeskus ei ollut täysin yhteensopiva Baswaren ostoreskontrapalveluun, joten Basware toteutti tarvittavat liittymät Metson palvelukeskuksen kanssa. ( Basware 2010.)

Myöhäisemmässä vaiheessa Metso halusi toimittaa myyntilaskuja sähköisesti, jolloin Baswaren sovelluksista otettiin käyttöön Business Transactions-verkkolaskuratkaisu. ”Jo hyvin aikaisessa vaiheessa johtomme tunnisti verkkolaskutuksen tavaksi saavuttaa maailmanluokan operatiivinen tehokkuus. Halusimme ratkaisun yhdeltä kumppanilta, joka kykenisi auttamaan meitä vision toteuttamisessa ja kehittämisessä globaalisti. Basware on osoittanut tällaiseksi kumppaniksi – he kuuntelevat ja konsultoivat, ja he ovat ymmärtäneet tarpeemme syvällisesti. Mikä tärkeintä, he ovat jatkaneet tuotteensa kehittämistä ja kuten me, ovat saapuvilla maailmalaajuisesti” ( Basware 2010.).

Basware Order matching on tilauksellisten ostolaskujen täsmäytyspalvelu. Kun tilaukset on hyväksytty palvelussa, ne siirtyvät automaattisesti ostolaskulle. Ostolaskujen täsmäytyksen jälkeen ne siirtyvät automaattisesti ostoreskontraan. Basware Contract Matching soveltuu sopimus pohjaisten toistuvaislaskujen käsittelyyn. Toistuvaislaskuiksi katsotaan sellaiset laskut, jotka toistuvat joka kuukausi, kuten esimerkiksi vuokrat ja leasing-maksut. Toistuvaislaskujen täsmäytys perustuu sopimuksen tietoihin, jossa se täsmäytyy ja siirtyy suoraan maksatukseen. Mikäli lasku poikkeaa sopimuksen tiedoista, lähtee ostolaskun tiedotus automaattisesti hyväksyjälle hyväksyttäväksi. ( Basware 2010.)

Sähköinen arkistointi on osa Baswaren palvelua, jossa pystytään arkistomaan esimerkiksi päivä- ja pääkirjat, osto- ja myyntilaskut, palkanlaskennanraportit, muistiotositteet, sopimukset ja pöytäkirjat. Dokumentit ovat suoraan arkistoitavissa sähköiseen muotoon joko suoraan taloushallinnon ohjelmistosta tai perinteisesti skannaamalla. Sähköisestä arkistosta dokumentit ovat haettavissa käyttöselainliittymällä paikasta riippumatta. Käyttäjille pystytään määrittämään oikeudet arkistoon. ( Basware 2010.)

Baswaren maksuliikenne sopii kaikenkokoisille yrityksille ja yhteisöille, joilla on tarvetta maksuliikenteen automatisoinnille. Se pitää sisällään kaikkien pankkien palvelut yhdellä ohjelmistolla. Sen avulla hoituvat automaattinen tiliöinti, ulkomaan toiminnot ja ostoreskontra. ( Basware 2010.)

### **Asiakaskertomus: DNA**

Suomen tunnetuimpia matkapuhelinoperaattoreita olevalla DNA:lla oli osto- ja matkalaskut sähköistettynä, mutta yrityksen suureen koon vuoksi oli tarpeellista sähköistää myös hankinnan ja maksatuksen prosesseja. Tämä toteutettiin yhteistyössä Baswaren kanssa. Tarve muodostui, kun yrityksessä liikkui paljon toistuvaismaksuja. Lisäksi kaivattiin integraatiota hankinnan ja taloushallinnon välille. Tarpeellisena nähtiin myös nopeuttaa taloushallinnon läpimenoaikoja ja kuukausikatkoja lisääntyneiden raportointivaateiden myötä. ( Basware 2010.)

Ohjelmistojen valinnassa DNA kallistui Baswaren ratkaisuihin, joilla pystyttiin sähköistämään hankinnasta maksuun prosessit. ”Siirryimme sähköisestä laskujen kierrätyksestä kerralla aitoon laskuautomaatioon” ( Basware 2010). Lisäksi Baswaren Business planning -sovellus toimi hyvin DNA:n sopimusten hallinnassa. Sillä oli mahdollista lisätä kuluvarauksia. Tämä mahdollisti kulutietojen reaaliaikaisen seurannan.

Saapuvien toistuvaislaskujen automatisoinnissa ostolaskut täsmäytyvät automaattisesti suoraan tilaukseen tai sopimukseen, josta ostolaskut ohjautuvat suoraan maksatukseen. Ostolaskut, jotka eivät täsmäydy, ohjautuvat kierrätykseen. Silloin ne käsitellään manuaalisesti. ”Ei ole järkevää kierrättää samanlaisina

toistuvia laskuja kuukaudesta toiseen hyväksyttävänä ja tiliöitävänä” ( Basware 2010). Siirtyessään ostolaskujen automatisointiin, DNA tutki ensin ostolaskujen määrät, ja selvitti mitkä niistä olivat säännöllisesti toistuvia. Sen jälkeen ostoreskontraan luotiin täsmätyssäännöt, joista hyväksytään maksuaikataulut ja tiliöinnit. Tämän jälkeen alkaa ostolaskujen automaattinen täsmäytys, jonka ansiosta laskujen tarkastajat pystyvät katsomaan ostolaskuja massoina. ”Säästämme paljon työaikaa ja ostoreskontran työn painopiste onkin siirtynyt osittain manuaalisesta laskujen kiertoon lähettämisestä liiketoiminnalle lisäarvoa tuottavaan toimintaan” ( Basware 2010.).

DNA:n ostolaskuista puolet tulee verkkolaskuina ja loput sisäänluetaan skannausohjelma Basare Fastscan Freeformilla. Ohjelma tunnistaa laskujen tiedot, ja laskut siirretään Baswaren Invoice Processing -järjestelmään. ”Basware Freeformin kautta käsiteltävistä laskuista 100 % tunnistuu automaattisesti, koska nämä ovat määrämuotoisia ja aina samanlaisia” ( Basware 2010.).

Automatisoinnin onnistumisen syiksi DNA painottaa integrointia toimittajien välillä. Laskuautomaatio ei onnistu, jos laskuista ei löydy tilaus- tai sopimusnumeroa. Täten laskuja ei voida kohdistaa kuuluviin tilauksiin. Toimittajien kanssa tulee käydä yksityiskohtaisesti läpi kaikki laskulla tarvittavat tiedot. ”Yhteistyö toimittajien kanssa on elintärkeää onnistumiselle” ( Basware 2010). DNA painottaa myös, että on hyvin tärkeää ymmärtää automatisoinnin eri prosessit sekä yrityksen tarpeet automatisoinnissa. ”Kun määritykset on tehty kunnolla ja resursointi on kunnossa, on toimintatapoja mahdollista muuttaa ja hyödyt realisoida” ( Basware 2010.).

### **Asiakaskertomus: F-secure**

Tietoturvayhtiö F-secure on ottanut käyttöönsä Baswaren eoffise paketin ostolaskujen ja matkalaskujen sähköiseen käsittelyyn. Ennen prosessin aloittamista f-secure teki kattavat riskianalyysit sekä hankinnoita että käyttöprosesseista. Aluksi Suomeen perustettiin palvelukeskus, jonka jälkeen järjestelmät otettiin käyttöön myös ulkomailta tytäryhtiöissä. ( Basware 2010.)

"Käyttöönnotossa on tärkeää arvioida lähtötilanteen prosesseja kriittisesti. Ostolaskujen käsittelyjärjestelmän käyttöönotto on hyvä tilaisuus luoda uutta, ei vain kopioida vanhoja toimintamalleja sähköiseen muotoon" ( Basware 2010).

Tytäryhtiöissä eofficen käyttöönotto on onnistunut hyvin, mikä on mahdollistanut toiminnan yhtenäisten prosessien mukaisesti. On suuri etu, että palvelukeskuksella ja yrityksen johdolla on reaaliaikainen näkyvyys laskuihin. Lisäksi sähköisen arkistoinnin myötä ei enää laskuja katoa hukkaan. kaikki järjestelmä on käytössä muodostavat yhteisen tilikartan, joka myötä raportointi tarkentuu. "Hyvä suunnittelu takaa onnistuneen projektin. Baswaren kokemus ostolaskujen käsittelyjärjestelmistä oli myös vankka. Saimme hyvin tukea käyttöönoton eri vaiheissa" ( Basware 2010.).

Eoffisen sähköinen arkistointi on tuonut suurta hyötyä F-securelle, sillä jokaisella käyttäjällä on omat valtuudet päästä laskuihin käsiksi, mikä on vähentänyt huomattavasti turhia kyselyjä talousyksikössä. Sähköinen arkistointi on vähentänyt myös säilytystiloja, joita tarvittiin aikaisemmin paperisten laskujen säilyttämiseen. "Sähköinen arkisto tuo selkeyttä, kun kaikki laskun tiedot ja täydellinen kirjausketju on nähtävillä ja tallessa. Jälkikäteen on erittäin helppo todentaa, kuka on tehnyt mitä ja milloin" ( Basware 2010.).

F-secure siirtyi myös eofficen matkalaskujen sähköiseen käsittelyyn. Järjestelmästä pystytään kätevästi muodostamaan matkalaskut, tarkistamaan ja hyväksymään, mikä tehosti huomattavasti matkalaskujen maksatusta. Matkalaskujen muodostaminen opittiin helposti ja huomattava muutos entiseen oli matkakuittien skannaus, jotka liitettiin matkalaskuihin. ( Basware 2010.)

F-secure on kokenut erittäin hyödylliseksi, kun paperisista laskuista on päästy sähköiseen laskutukseen ja lisäksi Baswaren käyttöön otto on sujunut mutkattomasti. Tarpeelliseksi on myös koettu se, että Baswaren ohjelmiston käyttö on täysin selainpohjainen, mikä on mahdollistanut työskentelyn ajasta ja paikasta riippumatta. Varsinkin kun laskujen tarkastajat ja hyväksyjät toimivat eri maissa ja pääsevät laskujen tietoihin käsiksi samanaikaisesti. "eOfficen käyttöönotto ulkomaisissa yksiköissä on sujunut kitkatta. Jatkamme ratkaisun käytön laajentamista lisäämällä vielä uusia tytäryhtiöitä järjestelmän piiriin. Lisäksi suunnitelmissamme on palvelukeskuksen toiminnan laajentaminen lähitulevaisuudessa" ( Basware 2010.).

## 4 TUTKIMUS KÄYTTÄJIEN KOKEMUKSIA OHJELMISTA

### 4.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimusongelma

Tutkimuksen lähtökohtana oli haastatella yrityksiä, jotka ovat sähköistäneet laskutuksensa teoriaosuudessa mainittujen ohjelmistojen avulla. Työtä aloittaessani rajasin tutkimusongelmani kahteen kohtaan; mitä hyötyjä yritys on saanut siirtyessään sähköiseen laskutukseen ja mitä asioita yrityksen tulee ottaa huomioon sähköiseen laskutukseen siirtyessä.

### 4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena, jotka toteutin teemahaastatteluina. Tähän tutkimusmenetelmään päädyin, koska haastattelujen määrä oli suhteellisen pieni ja lisäksi halusin saada haastatteluista keskustelun omaisia. Teemahaastatteluissa koin antavani yritykselle mahdollisuuden kertoa vapaasti ohjelmistojen toimivuudesta.

Tutkimuksen kohderyhmää valittaessa halusin haastatella mahdollisimman eri toimialojen yrityksiä. Lisäksi haastatteluun valitsin vain niitä yrityksiä, jotka käyttävät teoriaosuudessa käsiteltyjä ohjelmistoja sekä palvelun toimittajia.

Haastattelulomakkeessa esitin yrityksille seitsemän eri kysymystä. Kysymyksissä uppouduin aluksi selvittämään sähköiseen laskutuksen siirtymisen syitä, hyötyjä ja mahdollisia ongelmakohtia. Liite 1:Haastattelulomake.

Haastattelut päädyin toteuttamaan puhelinhaastatteluina, koska se oli kaikkein helpoin tapa tavoittaa palveluita käyttävät yritykset, ja saada haastattelutuloksia. Haastateltaviksi valitsin talousosaston johtohenkilöitä tai yritysten johtajia, jotka ovat olleet mukana sähköiseen laskutuksen siirtymisessä. Haastattelut toteutin helmi- ja maaliskuussa 2011.

Haastattelujen analysoinnin aloitin litteroimalla haastattelut tekstiksi omien muistiin panojen pohjalta. Purin haastateltujen vastaukset oikeaan järjestykseen kunkin kysymyksen alle. Näin haastattelujen teemat tulivat esille oikean kysymyksen yhteydessä. Tämän jälkeen vastauksia oli helppo analysoida.

Haastattelin tutkimusta varten seuraavat kahdeksan eri yritystä: Tilihalme oy, Innokas Medical, Lentopallon SM-liiga ry, Kirjavälitys, Cargotec Oyj, Ramboll, Mekonomen ja Uponor Oy.

#### 4.3 Tutkimustulokset ja niiden analysointi

Käsittelen seuraavaksi haastattelujen vastauksia kysymyskohtaisesti, koska se oli mielestäni selkein vaihtoehto purkaa haastattelun tulokset. En päätenyt erittelemään eri yritysten vastauksia, koska haastatteluilla pyrin luomaan yleisvaikutelman sähköiseen laskutukseen siirtymisestä. Pääsääntöisesti yritysten antamat vastaukset olivat myös hyvin samankaltaisia.

##### Syitä sähköiseen laskutuksen siirtymiseen

Ensimmäisellä kysymyksellä pyrin selvittämään yrityksen ensisijaisia syitä siirtyä sähköiseen laskutukseen. Useimmilla yrityksillä oli halu tehostaa taloushallinnon prosesseja, jotta niin sanotut turhat ja toistuvat manuaaliset vaiheet suorittuisivat mahdollisimman tehokkaasti. Yritykset toivat esiin myös tarpeen nopeuttaa maksatusprosesseja, jotta välttyttäisiin viivästyskoroilta. Osalle oli tärkeää sidosryhmien vaatimukset ja halu tarjota asiakkailleen verkkolaskuja. Myös halu olla uudenaikainen ja mukana ajanhermoilla kävi ilmi monissa haastatteluissa.

##### Sähköisen laskutuksen hyödyt

Seuraavaksi pyrin saamaan esille sähköisen laskutuksen konkreettisia hyötyjä yritykselle. Suurempien yritysten kohdalla sähköinen laskutus on tuonut henkilökustannussäästöjä. Toimintojen tehostuessa työntekijöillä on jäänyt enemmän aikaa keskittyä muihin tehtäviin. Lisäksi yritykset kokivat, että laskujen kierrätysprosessi on helpottunut ja nopeutunut. Yritykset myös painottivat, että

verkkolaskujen myötä laskuja ei enää katoa, ja hyväksyjät saavat laskut nopeasti hyväksyttäväksi paikasta riippumatta. Huomattavinta etua saivat ne yritykset, jotka olivat aikaisemmin joutuneet lähettämään laskujaan ulkomaille hyväksyntä kierrokselle. Yritykset huomauttivat, että laskujen arkistointi sähköisesti on suuri etu verrattuna perinteiseen malliin. Erityisesti jonkun tietyn laskun etsiminen tapahtuu sähköisesti huomattavasti nopeammin kuin ennen, koska tuntikausia kestänyt mapitettujen paperien selailu on jäänyt historiaan.

#### Odotukset sähköiseltä laskutukselta

Kolmanneksi kysyin yrityksiltä, onko sähköinen laskutus vastannut heidän odotuksiaan. Yleisesti ottaen yrityksille on ollut selvää, mitkä ovat hyödyt sähköiseen laskutukseen siirryttäessä. Monet sanoivat, että laskutusmäärien selvittyä on pystytty melko tarkasti arvioimaan pystytäänkö työntekijöiden kohdalla henkilökustannussäästöihin. Osa on sanonut olleensa hieman epäluuloisia sähköistämiseen siirtymisestä, mutta ovat yllätyksekseen huomanneet sähköisen laskutuksen kätevyuden.

#### Siirtymisprosessin ongelmat

Neljänneksi kysyin onko sähköiseen laskutuksen siirtymisessä ilmennyt ongelmia. Perinteisen laskutuksen siirtämisestä sähköiseen, ei ole yleisesti ollut suurempia ongelmia. Yritykset mainitsivat, että alkuun pääsemiseksi on ollut vaikeaa hahmottaa mitä pitää lähteä tekemään, ja mitkä ovat ne asiat joita pitää osata ottaa huomioon. Valinnan vaikeutta on koettu ohjelmisto tarjoajien osalta, koska valinnan varaa on paljon. Yritykset kokivat haastavaksi sen, mistä tietää mikä ratkaisu ja kenenkä ohjelmistot ovat juuri heidän tarpeisiinsa parhaat mahdolliset. Yritykset mainitsivat, että parhaimman hyödyn sähköisestä laskutuksesta saa, kun yrityksen kaikki osatekijät ovat siinä mukana. Sidosryhmien mukaan saaminen sähköiseen laskutukseen on vienyt paljon aikaa.

#### Ohjelmiston valintaan vaikuttavia tekijöitä

Viidenneksi kysymykseksi halusin esittää yrityksille, mitkä tekijät olivat vaikuttaneet ohjelmistojen valintaan. Kuten jo edellisestä kysymyksestä ilmeni, yritykset kokivat ohjelmiston toimittajan valinnan jokseenkin haasteelliseksi. Tärkeimmäksi prioriteetiksi koostui ensin omien tarpeiden hahmottaminen. Tämän jälkeen

ohjelmiston valitseminen helpottuu, kun tiedetään tarkalleen mitä tarvitaan. Osa yrityksistä kertoi tutkivansa saman alan yritysten valintoja. Tärkeinä asioina pidettiin tuotteiden helppokäyttöisyyttä ja toimittajan luotettavuutta. Pääsääntöisesti ohjelmistojen toimittajilla on hyvin ammattimainen näkemys, ja he ovat rehellisiä jos eivät pysty vastaamaan yrityksen tarpeisiin. Yritykset painottivat kuitenkin, että toimittajat ovat valmiita integroimaan ohjelmansa yritykselle sopiviksi. Lisäksi yritykset olivat tyytyväisiä sujuvasta yhteistyöstä toimittajien kanssa, ja heidän mielenkiinnostaan kehittää tuotteita paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

#### Muita mainintoja ohjelmistoista ja siirtymisprosessista

Viimeiseksi esitin avoimen kysymyksen, jossa yritykset saivat vapaamuotoisesti tuoda esiin ohjelmistojen valintaan tai siirtymisprosessiin liittyviä asioita. Ohjelmistovalintoihin liittyen on tärkeää tarkastella tilannetta pitkällä tähtäimellä. Vaikka taloudellista hyötyä ei välttämättä heti tulekaan, voivat hyödyt realisoitua pitkällä aikavälillä. Kävi myös ilmi, että on tärkeää hahmottaa yrityksen tämän hetkiset tarpeet sekä mahdollinen tarpeiden lisääntymisen yritystoiminnan kasvaessa. On hyvä tarkastella sitä pystyvätkö toimittajan ohjelmat skaalautumaan muutostilanteissa, jottei yritys joutuisi vaihtamaan ohjelmistojaan tarpeettomasti. Uuden ohjelmiston käyttöönotto aiheuttaa yritykselle aina suuria kustannuksia. Tästä johtuen on hyvä tarkastella kuinka innovatiivinen toimittaja on kehittämään ohjelmistojaan.



## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Tämän opinnäytteen tarkoituksena oli antaa yleinen käsitys siitä, mitä tarkoittaa sähköinen laskutus ja mitä yritysten kannattaa ottaa huomioon sähköistäessään laskutustaan. Pohdittavana olivat myös sähköisestä laskutuksesta saatavat hyödyt. Työn teoriaosuudessa kerrotaan ensin sekä perinteisestä että sähköisestä laskutuksesta ja kirjanpidosta. Tämän jälkeen tarkastelin ohjelmistojen toimittajien tuote/palvelu valikoimia. Tutkimuksessa tuodaan esiin ohjelmistoja käyttävien yritysten kokemuksia ja kertomuksia. Teoriaosuudessa on käytetty lähteinä alankirjallisuutta sekä internet-lähteitä.

Teemahaastatteluissa on tarkoitus päästä tarkentamaan ja tuomaan esille sähköiseen laskutukseen liittyviä asioita. Ennen kaikkea on haluttu selvittää miksi yritykset siirtyivät sähköiseen laskutukseen ja mitä hyötyä yritykset kokivat sähköistäessään laskutusprosessejaan. Lisäksi on pyritty teemahaastattelujen myötä selvittää ohjelmistojen valintaan liittyviä tekijöitä ja mahdollisia ongelmakohtia siirtymisprosesseissa.

Sähköiseen laskutukseen siirryessään yrityksen kannatti ensin selvittää kuinka paljon laskuista koostuva manuaalisentyön määrä konkreettisesti oli, ja mitä hyötyä yritys sai, jos tämä manuaalinen vaihe korvattiin automatisoinnilla. Monesti ensimmäisenä huomio kiinnittyi mahdollisuuden säästää henkilöstökustannuksissa. Henkilöstökustannus säästöistä kuitenkin puhuttiin todellisuudessa ainoastaan suurien yritysten kohdalla, koska niissä tarvitaan omaa laskunkäsittelijähenkilökuntaa.

Vaikka henkilöstökustannussäästöjä ei tullutkaan, toi sähköinen laskutus muitakin etuja yrityksille. Useimmiten perinteisten laskujen hyväksymiskierros tapahtui toimittamalla paperinen lasku aina tarkistuksen tekeväälle henkilölle, joka merkkasi oman puumerkinsä laskuun ja toimitti jälleen paperilaskun loppuhyväksyjälle. Siitä lasku toimitettiin lopulta reskontraan ja maksatukseen. Yrityksen kannattikin kiinnittää huomiota, paljonko perinteinen laskun kierrätysprosessi vei aikaa. Mikäli laskujen kierrätysprosessi oli pitkä ja laskuja täytyi lähetellä eri yksiköiden välillä, koitui useimmille yrityksille kuluja viivästyskoroista. Kierrätysprosessi oli

yksinkertaisesti niin pitkä, etteivät laskut ehtineet hyväksymiskierrokselta maksatukseen ennen eräpäivää.

Jotta sähköinen laskutus oli tehokkaimmillaan, vaati se sidosryhmiltä valmiutta lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja. Suurin piirtein puolet yrityksiin saapuvista laskuista toimitettiin perinteisinä paperisina laskuina. Yrityksillä oli mahdollista itse hoitaa paperilaskujen skannaus tai ulkoistaa koko skannauspalvelu ulkopuoliselle toimittajalle. Skannauspalvelun ulkoistamisessa saapuvat laskut postitettiin suoraan ulkoistuspalveluun, josta ne lähetettiin verkkolaskuina suoraan yrityksille. Pienempien yritysten kohdalla skannauspalvelun ulkoistaminen ei välttämättä ollut kovin kustannustehokas vaihtoehto. Suuremmista laskumääristä puhuttaessa hyöty oli kuitenkin tuntuva.

Suurilla yrityksillä, joilla liikkui isoja massoja laskuja, olin järkevää sähköistää koko prosessi hankinnasta maksatukseen. Tärkeää oli myös kiinnittää huomiota, paljonko yrityksessä liikkui toistuvaislaskuja. Toimittajat tarjosivat markkinoille ohjelmistoja, joilla pystyttiin kohdistamaan ostolaskun tiedot suoraan tilaukseen ja sopimukseen. Tämä mahdollisti suoraan maksatukseen siirtyvien toistuvaislaskujen katsomisen massoina. Laskut, jotka eivät täsmäytyneet, lähtivät hyväksyntä kierrokselle ennen maksatukseen menoa. Pienemmissä yrityksissä ei ollut nähtävissä niin suuria hyötyjä maksatusprosessin automatisoinnista, koska toistuvaislaskuja ei ollut paljon.

Sähköisen laskutuksen myötä yrityksille heräsi tarve sähköiseen arkistointiin. Tositteet olivat jo valmiiksi sähköisessä muodossa verkkolaskuina, ja ne tallentuivat automaattisesti arkistoon. Yrityksille tuli vastaan tilanteita jolloin täytyi saada selville tietoja maksetuista laskuista. Näissä tilanteissa työntekijä joutui tekemään suuren etsintätöön. Paperisten laskujen etsiminen jälkikäteen mapeista oli hyvin aikaa vievää ja tylsää työtä. Sähköinen arkistointi mahdollisti, että tarvittava tieto on nopeasti saatavilla. Sähköiseen arkistoon pääsi nimetyillä hauilla hakemaan tiettyä laskua. Lisäksi sähköisessä arkistosta tiedon etsiminen onnistui useilta eri henkilöiltä, eikä aina tarvinnut antaa taloushallinnosta vastaavalle henkilölle pyyntöä tiedon keruuseen. Sähköinen arkisto vähensi varastotilojen määrää varsinkin niissä yrityksissä, joissa laskuja liikkui paljon. Sähköisen arkistoinnin myötä kirjanpidon prosessit selkeytyivät, kun tieto oli hallitusti kasassa.

Sähköinen laskutus oli yrityksille askel siirtymisessä sähköiseen taloushallintoon, jossa eri prosessit ovat pitkälle automatisoituja. Sähköinen taloushallinto toi hyötyä varsinkin suurten yritysten kohdalla. Sen myötä raportointi tarkentui ja antoi mahdollisuuden raporttien tarkkailuun selaimen avulla. Lisäksi yritysten toimintoja tehostettaessa jäi enemmän aikaa keskittyä oman toiminnan kehittämiseen. Lisäksi virheet vähentyivät ja tositteita ei kadonnut. Ekologisia hyötyjä taloushallinnon sähköistämisestä yritykset saivat, kun perinteisiä paperilaskuja ei enää tarvittu.

## LÄHTEET

### Julkaistut lähteet

Lahti, S. & Salminen, T. 2008

Kohti digitaalista taloushallintoa. 1. painos. WSOY. Helsinki

Lindfors, H. 2007

Kirjanpito käytännönläheisesti. 2.painos. Helsingin Kamari Oy.Helsinki

### Julkaisemattomat lähteet

Basware 2010

Talousprosessien automatisoinnin ratkaisut. Verkkodokumentti. Luettu 3.12.2010.

[http://www.basware.com/FI/our\\_solutions/Pages/default.aspx](http://www.basware.com/FI/our_solutions/Pages/default.aspx)

E-lasku 2010

Mikä on e-lasku? Verkkodokumentti. Luettu 28.2.2010.

<http://www.e-lasku.info/>

Finvoice 2010

Finvoice-verkkolasku. Verkkodokumentti. Luettu 26.2.2010.

<http://www.finvoice.info/>

Heeros 2010

Sähköisen taloushallinnon ratkaisut. Verkkodokumentti. Luettu 20.11.2010.

<http://www.heeros.fi/tuotteet/>

Itella 2010

Palvelut ja tuotteet. Verkkodokumentti. Luettu 15.10.2010

<http://www.itella.fi/palvelutjatuotteet/>

#### Taloushallintoliitto 2009

Kirjanpidon abc, käteisen rahan kassakirja. Verkkodokumentti.

Luettu 22.2.2010.

[http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon\\_abc/](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon_abc/)

#### Tieke 2005

Liiketoimintapalvelut. Verkkodokumentti. Luettu 16.2.2010.

<http://www.tieke.fi/liiketoimintapalvelut/>

#### Valtiokonttori 2009

Valtion kirjanpidon käsikirja. Verkkodokumentti. Luettu 24.3.2010.

<http://www.valtiokonttori.fi/kasikirja/Public/Default.aspx>

#### Haastattelut 2011

## Liite 1. Haastattelulomake

## KYSELYLOMAKE

*Haastateltavan nimi:*

*Toimenkuva/titteli:*

*Haastattelun ajankohta:*

**Yrityksen perustiedot:**

Yrityksen nimi:

Perustus vuosi:

Toimiala:

Sijainti:

Paljonko työllistää:

Mikä oli konkreettisin syy siirtyä sähköiseen laskutukseen?

Milloin siirtyminen tapahtui?

Onnistuiko järjestelmän käyttöönotto sovitun aikataulun mukaisesti?

Minkälaista konkreettista hyötyä siirtyminen on tuonut teidän yrityksellenne?

Onko se vastannut teidän odotuksianne?

Onko sähköiseen laskutukseen siirryttäessä ilmennyt ongelmia?

Miksi valitsitte juuri kyseisen palvelun tarjoajan?

Onko mielessänne jotain muuta mitä haluaisitte mainita ohjelmistosta tai siirtymisprosessista?

