

**ORGANISAATION OSTO- JA  
MYYNTELASKUTUKSEN PROSESSIEN  
KARTOITTAMINEN**

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Luukkonen, Jenni	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 32 sivua, 2 liitettä	Valmistumisaika Syksy 2020
Työn nimi <b>Organisaation osto- ja myyntilaskutuksen prosessien kartoittaminen</b>		
Tutkinto Tradenomi AMK		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa kohdeyrityksen osto- ja myyntilaskutusprosessit sekä selvittää, miten prosessit eroavat toisistaan kahden eri yksikön välillä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja aineisto tutkimukseen kerättiin puolistrukturoidun haastattelun avulla. Haastattelu toteutettiin kahdelle yrityksessä työskentelevälle reskontranhoitajalle syyskuussa 2020. Lisäksi yhdelle reskontranhoitajalle kysymykset välitettiin sähköisesti. Haastattelun jälkeen vertailupohjaa etsittiin tutkimalla toisessa yksikössä järjestettyjen työpajojen ja koulutuksien tallenteita sekä näistä koostettuja dokumentteja syksyn 2020 aikana.</p> <p>Tutkimuksen perusteella saatiin selville, ettei laskutusprosessit eroa toisistaan kovin-kaan oleellisesti. Suurimmat eroavaisuudet liittyvät opittuihin toimintatapoihin, joilla ei ole varsinaisesti merkitystä prosessin kulussa järjestelmässä. Ostolaskutusprosessin osalta suurimmat eroavaisuudet liittyivät lisäkulujen käsittelyyn laskulla sekä näiden hyväksyntätapaan prosessissa. Myyntilaskutusprosessin liittyen suurimmat eroavaisuudet koskivat asiakkaille annettuja alennuksia ja asiakkaiden reklamaatiokäytäntöjä.</p>		
Asiasanat Sähköinen taloushallinto, laskutusprosessi, ostoreskontra, myyntireskontra		

## Abstract

Author(s) Luukkonen Jenni	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2020
	Number of pages 32 pages, 2 appendices	
Title of publication <b>Mapping out the processing of payables and receivables in an organization</b>		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The main objective to this study was to solve company's account payable and account receivable processes and find out how the processes differ between the two offices.</p> <p>The study was performed as a qualitative research and the data was obtained by interviews. Two people participated in an interview in September 2020. One people answered questions via email. After interviews, research material was obtained by following the recordings of the workshops and documents.</p> <p>The results of the study showed that the processes were very similar between offices. The biggest differences were related to the way to handle the invoices and are not relevant to the operation of processes.</p>		
Keywords Financial administration, invoice process, accounts payable, accounts receivable		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Taustaa .....	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet, rajaukset ja tutkimuskysymykset.....	2
1.3	Tutkimusmenetelmät .....	2
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	3
2	TALOUSHALLINNON DIGITALISOITUMINEN JA SÄHKÖINEN LASKUTUS.....	5
2.1	Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto .....	5
2.2	Verkkolaskutus .....	8
3	LASKUTUSPROSESSIT .....	10
3.1	Ostolaskutusprosessi.....	10
3.2	Myyntilaskutusprosessi.....	13
3.3	Toimittaja- ja asiakasrekisterin ylläpito.....	17
4	TUTKIMUS .....	18
4.1	Tutkimuksen toteutus.....	18
4.2	Tutkimustulokset ostolaskutusprosessin osalta.....	19
4.3	Tutkimustulokset myyntilaskutusprosessin osalta .....	23
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	26
5.1	Tutkimuksen johtopäätökset ja kehitysehdotukset .....	26
5.2	Jatkotutkimusaiheet .....	28
5.3	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	29
6	YHTEENVETO .....	30
	LÄHTEET .....	31
	LIITTEET .....	33

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Taustaa

Suomi oli ensimmäinen maa maailmassa, joka mahdollisti lainsäädännöllään siirtymisen paperisesta taloushallinnosta sähköiseen taloushallintoon vuonna 1997. Kahdessakymmenessä vuodessa on tapahtunut paljon kehitystä, vaikkakin verkkolaskutukseen siirtyminen on edennyt Suomessa hitaasti, olemme silti monia muita maita edellä silläkin osa-alueella. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 11.)

Taloushallinto on perinteisesti mielletty paperisesti käsiteltävän aineiston hallintaan ja arkistointiin, jolloin työ on vaadittu tehtäväksi paikan päällä toimipisteessä. Sähköinen taloushallinto tehostaa yrityksen laskutusprosessia sekä saatavien kotiutumista. Laadukkaana sähköisen taloushallinnon avulla talousinformaatio on aina saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. (eControllers 2020.)

Tämä opinnäytetyö tehdään yhteistyössä monikansallisen pörssi-yhtiön kanssa. Opinnäytetyössä keskitytään tutkimaan yrityksen kahden eri maassa sijaitsevan yksikön laskutusprosesseja ja niiden eroavaisuuksia. Yhtiön tavoitteena on tulevaisuudessa harmonisoida laskutusprosesseja yksiköistä riippumattomiksi ja luoda näille yhtenäiset toimintatavat. Sallassapitosyistä yhtiöstä käytetään jatkossa nimitystä kohdeyritys ja tutkittavista yksiköistä käytetään termejä yksikkö A ja yksikkö B.

Theseus-tietokannasta selviää, että laskutuksesta tai sen osa-alueista on tehty useita opinnäytetöitä aiemmin, näin ollen myös osto- ja myyntilaskutusta on tutkittu monissa opinnäytetöissä vuosien aikana. Yleisesti ottaen aiemmin tehtyjen opinnäytetöiden aiheet on kuitenkin rajattu koskemaan esimerkiksi uuden laskutusjärjestelmän käyttöönottoa tai opinnäytetyössä keskitytään kehittämään laskutusprosessia. Esimerkiksi Anniina Jokinen kartoitti opinnäytetyössään keväällä 2020 sähköisiä taloushallinto-ohjelmistoja toimeksiantajalleen, kuten myös Irina Denisova keväällä 2019. Usein opinnäytetyöt on rajattu koskemaan esimerkiksi vain osto- tai myyntireskontraa, kuten esimerkiksi Alisa Kylmälahden kevään 2019 opinnäytetyössä *Myyntilaskutus- ja myyntireskontraopas* tai Milla Myyrin opinnäytetyössä *Ostolaskutuksen kehittäminen kohdeyrityksessä* keväällä 2016.

Opinnäytetöiden joukosta ei löytynyt sellaista työtä, joka käsittelisi laskutusprosesseja nykytilan kartoituksen ja prosessien eroavaisuuksien näkökulmasta kuten tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena. Opinnäytetyössä käydään läpi osto- ja myyntilaskutusprosessit laskujen syntymisestä niiden arkistointiin saakka, sillä opinnäytetyön tulosten kannalta on olennaista ymmärtää osto- ja myyntilaskutusprosessien kulku.

## 1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, rajaukset ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön päätavoitteena on tarkastella osto- ja myyntilaskutusprosessien nykytilaa kahden eri yksikön välillä, löytää mahdollisia ongelmakohtia sekä erilaisia toimintatapoja laskutusprosessissa. Opinnäytetyössä käydään läpi yrityksen osto- ja myyntilaskutusprosessit laskujen muodostumisesta arkistointiin saakka. Ostolaskutusprosessin osalta keskitytään erityisesti ulkoiseen laskutukseen, mutta myyntilaskutusprosessissa huomioidaan osittain myös konsernin sisäinen laskutus.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on koota yritykselle kattava aineisto laskutusprosessin eroavaisuuksista eri yksiköiden välillä, jonka pohjalta kohdeyritys saa materiaalia yhteisen konserniohjeistuksen luomiseen eri yksiköille. Opinnäytetyössä keskitytään pääasiassa kuvaamaan laskutusprosessien vaiheita ja olemassa olevia toimintatapoja yksityiskohtaisesti siten, että mahdollisia eroavaisuuksia prosesseissa on mahdollista löytää käytettävien tutkimusmetodien avulla.

Tutkimuskysymyksen määrittelyssä lähdettiin liikkeelle kohdeyrityksen toiveista. Tästä syystä tämän opinnäytetyön päätutkimuskysymyksenä on:

- Miten laskutuksen toimintatavat eroavat kohdeyrityksen kahden eri yksikön välillä?

Pääkysymystä tarkennetaan seuraavilla alatutkimuskysymyksillä:

- Mitkä ovat laskutuksen ongelmakohdat?
- Minkälaista ohjeistusta yksiköissä käytetään?

## 1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa aineiston hankinta tapahtuu luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista käyttää ihmistä tiedonkeruun apuna ja valita tutkimuksen kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 164.)

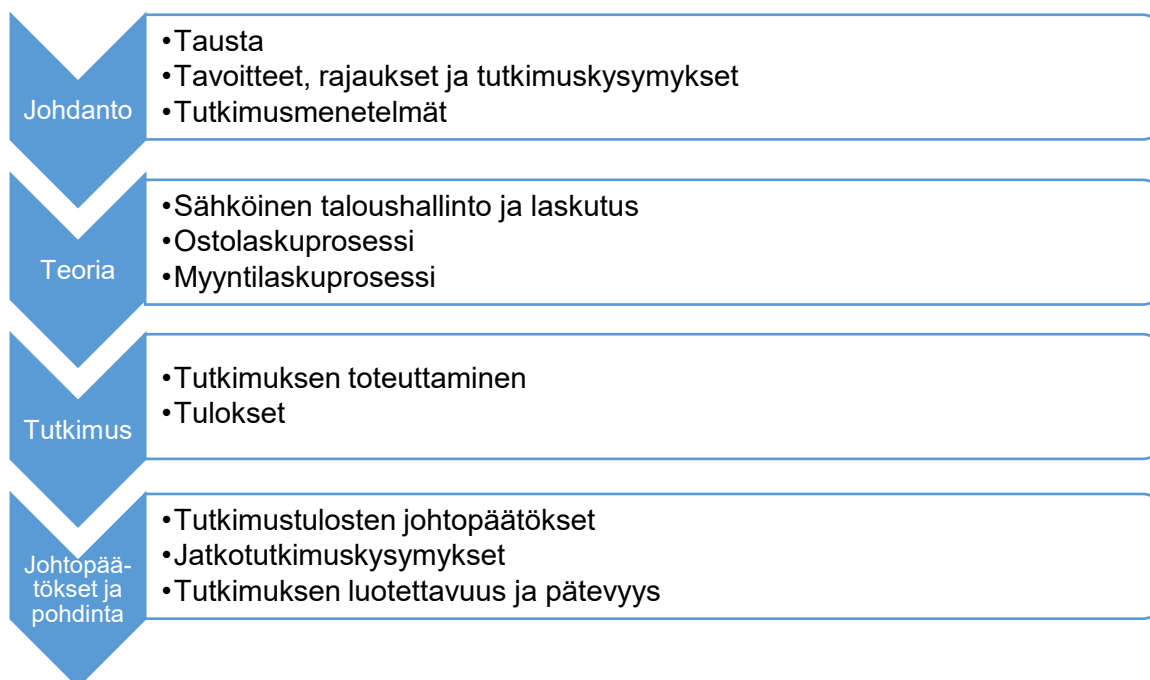
Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelminä käytetään haastatteluja ja havainnointia. Tutkimusaineistoa kerätään haastattelemalla kahta yrityksen työntekijää kohdeyksikössä A puolistrukturoidun haastattelun avulla. Lisäksi tukena käytettiin sähköpostihaastattelua, jossa haastatteluissa käytetty lomake lähetettiin kolmannelle kohdeyksikössä A työskentelevälle reskontranhoitajalle. Kohdeyksikön B osalta tiedonkeruu tapahtuu seuraamalla verkkoyhteyden avulla järjestettäviä laskutusprosessia koskevia työpajoja havainnoijan roolissa sekä tutkimalla aiemmista työpajoista tehtyjä tallenteita sekä muita dokumentteja.

Haastattelun etuna muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna on sen joustavuus. Haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollista säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla vastaajia myötäillen, lisäksi vastausten tulkinnalle on enemmän mahdollisuuksia kuin esimerkiksi kyselylomakkeessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 205.) Haastattelu valittiin opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi sen mukautuvuuden ja laajan informatiivisuuden takia. Puolistrukturoidun haastattelun avulla halutaan varmistaa oleellisten aihealueiden läpikäynti, mutta tilanteesta ei haluttu poissulkea mahdollisia esiin nousevia asioita, joita tutkija ei osannut haastattelun teemoissa ottaa huomioon.

Havainnoinnin suurin etu on sen kautta saatava välitön, suora tieto. Havainnointia voidaan käyttää muun muassa vuorovaikutuksen tutkimisessa, samoin kuin tilanteissa, jotka ovat vaikeasti ennakoitavia ja nopeasti muuttuvia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 213.) Havainnointi on valittu tiedonkeruumenetelmäksi osittain tiedonkeruun luonteen vuoksi. Tutkimuksen kohteena olevan yksikön B laskutusprosesseista oli saatavilla tietoa aiheesta pidettyjen työpajojen, tallenteiden ja muiden dokumenttien kautta, joten oli luonnollista valita havainnointi tiedonkeruumenetelmäksi.

#### 1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö lähtee liikkeelle opinnäytetyön taustasta. Opinnäytetyön tavoitteen ja tutkimuskysymysten määrittelyn jälkeen esitellään käytettävät tiedonkeruumenetelmät, joilla tavoitteeseen pyritään. Opinnäytetyön rakenne on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne.

Opinnäytetyön toisessa luvussa käsitellään teoretietoa sähköisestä ja digitaalisesta taloushallinnosta sekä laskun sisältövaatimuksista arvonlisäverolain näkökulmasta. Kolmannessa luvussa käsitellään osto- myyntilaskutusprosessia aina laskun syntymisestä arkistointiin saakka. Laskutusprosessia koskevassa teoriassa on käsitelty pääasiassa niitä asioita, jotka ilmenevät kohdeyrityksen laskutusprosesseissa, esimerkiksi yleiset laskutuskäytänteet. Lähteinä sähköisen taloushallinnon sekä osto- ja myyntilaskutusprosessien kuvaamiseen käytetään muun muassa Kaarlejärven ja Salmisen kirjaa *Älykäs taloushallinto – Automaation aika* (2018) sekä Lahden ja Salmisen kirjaa *Digitaalinen taloushallinto* (2014). Lisäksi lähteenä on käytetty Visma Solutions Oy:n *Bisnespöytä*-podcastia, joka löytyy esimerkiksi Soundcloud-verkkosivustolta sekä Spotify-musiikkipalvelusta.

Opinnäytetyön kolmannessa luvussa keskitytään tutkimukseen, jossa käydään läpi tutkimuksen toteuttaminen sekä saadut tulokset. Tuloksissa keskitytään yrityksen osto- ja myyntilaskutusprosessien kuvaamiseen yksikössä A, sekä prosessien mahdollisten eroavaisuuksien löytämiseen yksikön B kanssa.

Johtopäätöksissä ja pohdinnassa kootaan yhteen laskutusprosessien tarkastelussa esiin nousseet eroavaisuudet sekä ongelmakohtat. Johtopäätöksissä ja pohdinnassa esitetään myös mahdollisia jatkotutkimuskysymyksiä. Johtopäätöksissä ja pohdinnassa tarkastellaan lisäksi tutkimuksen luotettavuuteen ja pätevyYTEEN vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyön lopussa on vielä yhteenveto, joka kiteyttää opinnäytetyön sisällön yhteen.

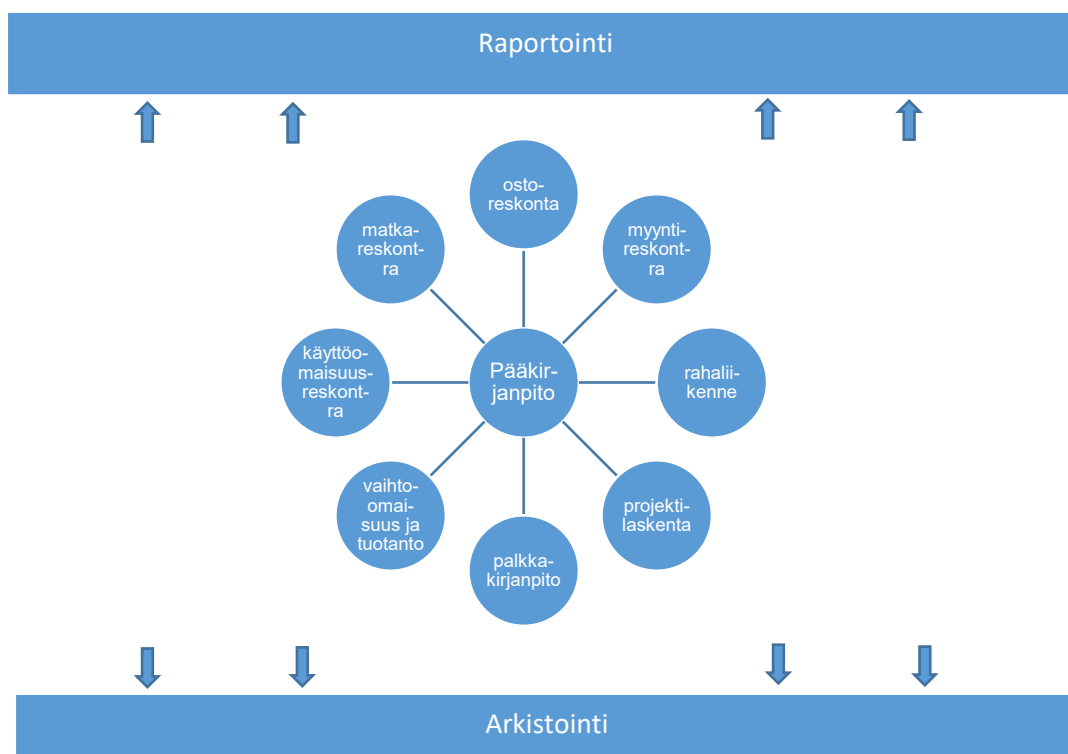


## 2 TALOUSHALLINNON DIGITALISOITUMINEN JA SÄHKÖINEN LASKUTUS

### 2.1 Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto

Taloushallinto-termi mielletään usein kuvaamaan laskentatoimea, mutta oikeastaan taloushallinto pitää sisällään koko sen järjestelmän, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumiaan siten, että se voi raportoida niistä sidosryhmilleen. Sidosryhmien perusteella taloushallinto voidaan jakaa edelleen tarkoitukseltaan hieman erilaisen taloudellisen informaation tuottamiseen: ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen ja sisäiseen eli johdon laskentatoimeen. Ulkoisen laskentatoimen tuottama informaatio on suunnattu pääasiassa organisaation ulkopuolisille sidosryhmille, esimerkiksi viranomaisille, työntekijöille ja yhteistyökumppaneille, kun taas sisäisen laskentatoimen tuottama informaatio on pääasiassa yrityksen johdon tarpeisiin. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

Taloushallintoa on kuitenkin hyvä tarkastella pienempinä osakokonaisuuksina, jotta sitä on mahdollista konkretisoida. Taloushallinnon prosessien jaotteluun on useita tapoja, mutta yleisesti ottaen taloushallinto jaetaan seuraaviin osaprosesseihin: ostolaskuprosessi, myyntilaskuprosessi, matka- ja kululaskuprosessi, maksuliikenne ja kassanhallinta, käyttöomaisuuskirjanpito, palkkakirjanpito, pääkirjanpito, raportointiprosessi, arkistointi sekä kontrollit. (Lahti & Salminen 2014, 16-18.) Taloushallinnon prosesseja on havainnollistettu seuraavan kuvion avulla (kuvio 2).



Kuvio 2. Taloushallinnon prosessit (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 95)

Ostolaskuprosessiin sisältyy vaiheet ostotilauksesta ostolaskun maksuun, mutta prosessiin voi sisältyä myös esimerkiksi ostosopimusten hallintaa tai tavaran vastaanottotapahtumia. Myyntilaskuprosessiin sisältyy vaiheet myyntitilauksesta laskutukseen ja maksusuoritukseen. Myyntilaskuprosessissa olennaista on saatavien hallinta eli myyntireskontra ja perintätoiminnot. Maksuliikenne kattaa eri maksutapahtumien, viitesuoritusten ja pankin tiliotetapahtumien käsittelyn, sekä näihin olennaisesti liittyvät maksuvälineet kuten luottokortit, mobiili- ja internetmaksut. Käyttöomaisuuskirjanpito seuraa yrityksen käyttöomaisuushankintoja kuten koneita ja kalustoa, niiden arvostusta sekä poistoja. Matka ja kululaskuprosessi sisältää työntekijöiden matkoista ja ostolaskujen ulkopuolisista pienkulutapahtumien käsittelyn. Pääkirjanpito kokoaa tapahtumia osaprosesseista, täsmäyttää niitä ja luo näiden pohjalta raportointia. Pääkirjanpidon tehtäviä ovat esimerkiksi liittymien, väli tilien ja reskontrien täsmäytykset, jaksotukset, kauden sulkeminen, verojen käsittely ja raportointi. Raportointi on prosessi, joka hyödyntää kaikissa muissa prosesseissa olevaa tietoa. Raportointiin liittyy osaltaan toiminnan ohjaaminen ja johtaminen esimerkiksi budjetointi- ja ennusteprosessien avulla. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 93-94.)

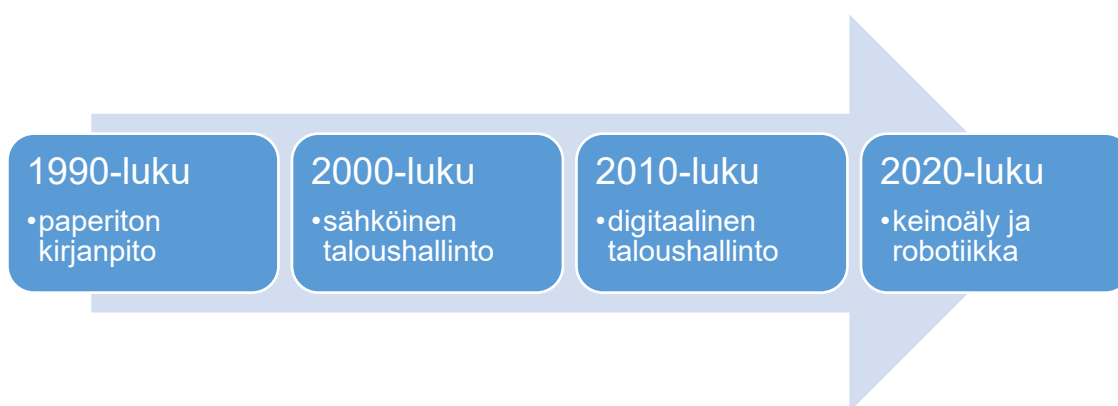
Sähköisen taloushallinnon tarkoituksena on automatisoida esimerkiksi taloushallinto ja sen rutiinityöt, jolloin vapautuvia resursseja voidaan kohdistaa vaikkapa talouden ohjaukseen ja prosessien tehostamiseen. Sähköisen taloushallinnon ansiosta tallennustyö vähenee ja ennustettavuus paranee, sillä ajantasaisen taloushallinnon ansiosta raportointi ja reskontrat ovat tarkisteltavissa reaaliaikaisesti. Sähköinen taloushallinto tarjoaa yritykselle ajantasaisen kuvan yrityksen talouden kehittymisestä, esimerkiksi myyntisaamisista, ostoista ja kassasta. Hyvien sisäisten laskennan ja raportoinnin työkalujen avulla etenkin liiketoiminnaltaan monipuolisten ja aktiivisesti kehittyvien yritysten mahdollisuudet ymmärtää yrityksen taloutta paranevat selvästi. Sähköisten taloushallintopalvelujen ansiosta tarve papereiden käsittelyyn ja säilyttämiseen vähenee, sillä aineisto on mahdollista tallentaa sähköisessä muodossa. Internetissä toimivat taloushallinnon ohjelmistot mahdollistavat ohjelmiston käytön sijainnista riippumatta, joten etätyön mahdollisuus paranee ja matkustamisen tarve vähenee. Tästä syystä sähköinen taloushallintopalvelu on sekä kustannustehokas että ekologinen ratkaisu. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 14-17, 23.)

Sähköinen taloushallinto on laaja kokonaisuus, jolla tarkoitetaan taloushallinnon hoitamista sähköisin prosessein, nykyaikaisten työkalujen avulla. Sähköisen taloushallinnon tärkeimpiä ominaisuuksia ovat muun muassa laskujen sähköinen lähettäminen ja vastaanotto, ostolaskujen käsittely paikasta riippumatta, matka- ja kululaskujen hallinnointi ja tallennus järjestelmään sekä viranomaisilmoitukset. Sähköinen taloushallinto hyödyntää

pääasiassa verkkolaskuja, mutta oleellista on huomata, että kokonaisprosessissa on edelleen tarpeettomia manuaalista työtä vaativia työvaiheita. (Finago 2020; Siivola ym. 2015, 13, 37.)

Sähköisen taloushallinnon oletettiin yleistyvän nopeasti käyttöön, mutta todellisuudessa sähköisen taloushallinnon käyttöönotto yrityksissä kesti pitkään. Julkinen sektori ja suuryritykset ottivat sähköiset ostolaskut nopeasti käyttöön kustannussäästösyistä, mutta pienemmissä yrityksissä kehitys oli hitaampaa. Osittain syynä hitaalle yleistymiselle voidaan pitää kustannustehokkaiden ratkaisujen puutetta pienyritystasolla. (Siivola ym. 2015, 13.)

1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa paperittomalla kirjanpidolla tarkoitettiin kirjanpidon lakisääteisten tositteiden esitystapaa sähköisessä muodossa. Oleellista paperittoman kirjanpidon aikakaudella oli, että paperiton tila saavutettiin pääasiallisesti muuttamalla kaikki tositateaineisto jälkikäteen sähköiseen muotoon esimerkiksi skannaamalla. (Lahti & Salminen 2014, 27.) Seuraavassa kuviossa on esitetty taloushallinnon kehitysasteet Suomessa (kuvio 3).



Kuvio 3. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen 2014, 27)

Digitaalisessa taloushallinnossa kirjanpidon ja sen osaprosessien tapahtumat käsitellään mahdollisimman automaattisesti ilman paperia. Organisaatioiden tavoitellessa mahdollisimman täydellistä digitalisuutta, tulee kaikki taloushallinnon tietovirrat pyrkiä hoitamaan sähköisesti esimerkiksi toimittajien, asiakkaiden, viranomaisten, henkilöstön sekä muiden sidosryhmien kanssa. Digitaalinen taloushallinto integroituu yrityksen reaali prosesseihin, sillä digitaalisen taloushallinnon tarkoituksena on välttää jo valmiina jossain järjestelmässä olevan digitaalisen tiedon käsittely manuaalisesti useaan kertaan. Digitaalista taloushallintoa voidaan kuvata myös esimerkiksi automaattiseksi taloushallinnoksi tai integroiduksi taloushallinnoksi. (Kaarlejärvi & Salmi 2018, 14.)

Täydellisessä digitaalisessa taloushallinnossa kaikki aineisto käsitellään sähköisesti koko arvoketjussa. Täydellinen digitaalisuus edellyttää esimerkiksi sitä, että toimittajayritys pystyy lähettämään laskut sopivassa sähköisessä muodossa. Jos toimittaja lähettää laskun paperimuodossa ja vastaanottaja muuttaa laskun sähköiseksi skannaamalla, kyseessä ei ole digitaalinen, vaan sähköinen taloushallinto. Sähköinen taloushallinto onkin eräänlainen esiaste digitaalisesta taloushallinnosta. (Kaarlejärvi & Salmi 2018, 15.)

Digitaalinen taloushallinto valtaa yhä enemmän alaa yritysten taloushallinnossa ja tällä hetkellä suurin osa tietovirroista kulkeekin jo digitaalisessa muodossa. Seuraavaksi taloushallinnon kehitysaskeleeksi Lahti ja Salminen (2014, 27-28, 31) povaavatkin keinoälyn ja robotiikan vaihetta, jolloin transaktioiden sisältämän datan perusteella prosesseja automatisoidaan tekemään itsenäisesti toimenpiteitä, jotka aiemmin vaativat henkilöstöresursseja. Automaatiolla tarkoitetaan tässä tapauksessa esimerkiksi ostosta maksuun-prosessin osalta automaattista ostoehdotusten luontia esimerkiksi myyntitilauksiin tai varastosaldon perustuen, ostolaskujen automaattista täsmäytystä, tiliointiä ja hyväksyntää tilaukseen tai sopimukseen perustuen sekä sähköistä maksatusta ja automatisoitua maksujen kuittausta. Keinoälyn ja robotiikan myötä toimenkuvat ja työtehtävät taloushallinnon alalla muuttuvat, sillä alalla vaaditaan uudenlaisia osaamisvaatimuksia. Perinteiset, tallennusta vaatineet työt muuttuvat entistä enemmän prosessiohjaukseksi ja kontrolloinniksi, lisäksi alalla kaivataan työntekijöitä, jotka osaavat hyödyntää uusien järjestelmien sekä digitaalisuuden tuomia mahdollisuuksia tehokkaasti.

## 2.2 Verkkolaskutus

Verkkolaskutus lisääntyy myös jatkuvasti yritysten parissa. Verkkolaskutuslain tarkoituksena on lisätä verkkolaskutuksen käyttöä, lain mukaan vastaanottajalla on oikeus vaatia ja toisaalta vastaanottaja on myös velvoitettu vastaanottamaan laskuja verkkolaskuina. Yritysten välisestä laskutuksesta noin 80 prosenttia on verkkolaskuja ja esimerkiksi 1.4.2020 alkaen valtiot ja kunnat vastaanottavat vain verkkolaskuja. Verkkolaskutuslain ajatuksena on kannustaa yrityksiä verkkolaskutuksen käyttöön, tästä syystä laissa ei ole määrätty sanktioita yrityksille, jotka eivät verkkolaskutuslakia noudata. (Ilvonen 2020.)

Verkkolasku tarkoittaa yritykselle lähetettävää sähköistä laskua, joka välittyy vastaanottajalle digitaalisessa muodossa. Verkkolasku on täysin konekielinen lasku, jonka käsittely ei vaadi lainkaan manuaalista työtä ja se onkin suunniteltu yritysten väliseen kauppaan. Verkkolaskun luominen on yksinkertaista, eikä se vaadi yritykseltä juuri muuta panostusta kuin verkkolaskutusta tukevan laskutusohjelman. Hyvä laskutusohjelma huolehtii siitä, että lasku on verkkolaskustandardien mukainen ja että kaikki pakolliset laskumerkinnot on huomioitu. Verkkolaskun käsittely onnistuu suoraan taloushallinto-ohjelmassa. Käsittelijän

tehtävänä on tarkistaa ja hyväksyä verkkolasku, jonka jälkeen se menee automaattisesti maksuun eräpäivänä. Maksettu lasku kohdistuu automaattisesti kirjanpitoon. Verkkolaskua voidaan kutsua myös sähköiseksi laskuksi, mutta sitä ei pidä sekoittaa sähköpostilaskuun. Sähköpostilasku voi olla esimerkiksi sähköpostin liitteeksi liitetty pdf-lasku, joka on skannattu manuaalisesti paperilaskusta järjestelmään. (Koivupuro 2020; Verkkolaskutus tutuksi 2020.)

Suomessa verkkolaskuja lähetetään ja vastaanotetaan laskuoperaattoreiden ja pankkien välityksellä. Organisaatiokohtaisia verkkolaskuosoitteita ja operaattoritietoja ylläpidetään kansallisessa verkkolaskuosoitteistossa, jonka avoin rajapinta mahdollistaa reaaliaikaisen tietojen päivittymisen asiakkaiden osalta. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 72.)

Arvonlisäverolain mukaan laskusta tulee löytyä muun muassa laskun antamispäivä, juokseva tunniste sekä myyjän ja ostajan nimet ja osoitteet. Laskulta tulee näkyä myös myytyjen tavaroiden tai palvelujen määrä tai laajuus ja laji, sekä tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä. Laskulta on löydettävä myös verokanta, suoritettavan veron määrä, veron peruste verokannoittain, yksikköhinta ilman veroa sekä hyvitykset ja alennukset jos niitä ei ole jo huomioitu yksikköhinnassa. Arvonlisäveroon liittyen laskulta tulee löytyä myyjän arvonlisäverotunniste sekä ostajan arvonlisäverotunniste, mikäli kyseessä on käännetyn verovelvollisuuden tilanne tai tavaroita myydään yhteisömyyntinä. (Arvonlisäverolaki 2016/773 § 209 e)

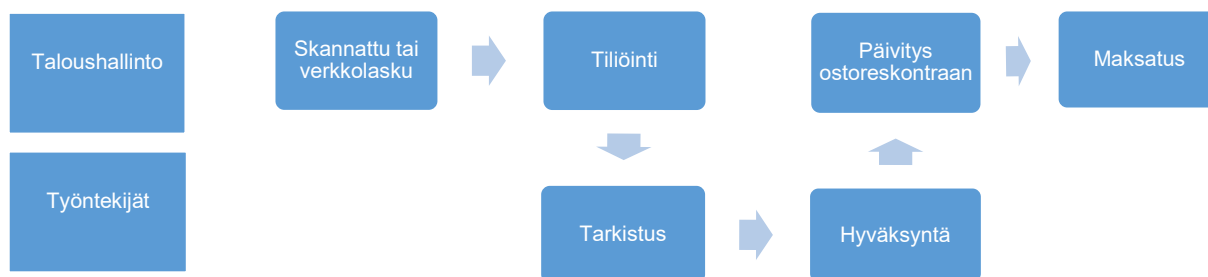
### 3 LASKUTUSPROSESSIT

#### 3.1 Ostolaskutusprosessi

Ostolaskut ovat laskuja, joita muodostuu yrityksen ostaessa hyödykkeitä. Ostolasku muodostaa ostajalle ostovelan, kun taas laskun lähettäjälle kyse on myyntilaskusta. Ostolaskut muodostavat yhden suurimmista ja aikaa vievimmistä osa-alueista yrityksen kirjanpidossa. Ostolaskujen käsittely manuaalisesti on hidasta, ja aiheuttaa suuria kustannuseriä. Lisäksi se työllistää talousosaston lisäksi myös muuta organisaatiota esimerkiksi laskujen tarkastuksen, hyväksynnän ja täsmäytysten osalta. Sähköisen ostolaskuprosessin avulla prosessi tehostuu ja inhimilliset näppäilyvirheet vähenevät. (Lappalainen 2019.)

Ostolasku voi perustua sopimukseen tai tilaukseen. Sopimukseen perustuva ostolasku on usein toistuva, kuten esimerkiksi tilavuokra, kun taas tilaukseen perustuva ostolasku voi koskea yksittäistäkin ostoa. Ostolasku voi koskea myös hankintaa, joka tehdään asiakkaalle tehtävää tuotetta varten tai epäsuoraa hankintaa, joka tehdään esimerkiksi henkilökunnan tarpeiden takia. (Lahti & Salminen, 2014, 55.) Tämä opinnäytetyö koskee pääasiassa osto- ja myyntilaskutukseen liittyviä prosesseja, joten tästä syystä ostolaskuprosessin voidaan ajatella käynnistyvän laskun vastaanottamisesta ja päättyvän laskun arkistointiin.

Ostolaskuprosessi sisältää vaiheet ostotilauksesta maksamiseen. Sähköisessä ostolaskuprosessissa, joka ei perustu ostotilauksiin tai sopimuksiin, ensimmäinen vaihe on ostolaskun vastaanottaminen käsittelyjärjestelmään verkkolaskuna, tai vaihtoehtoisesti paperilla, jolloin se skannataan käsittelyjärjestelmään laskun perustietojen tallentuessa järjestelmään automaattisesti. Vastaanoton jälkeen ostolasku tilioidään järjestelmään automaattisesti tai manuaalisesti alv-käsiteltynä, jonka jälkeen ostolasku lähetetään tarkastus- ja hyväksymiskiertoon automaattisesti tai manuaalisesti sopimuksen mukaan. Tarkastaja ja hyväksyjä hyväksyvät ostolaskun, jonka jälkeen hyväksytty lasku kirjautuu automaattisesti ostoreskontraan. Ostoreskontrasta muodostetaan maksuaineisto, joka siirretetään pankkiin maksatettavaksi, jonka jälkeen ostolasku maksatetaan. (Lahti & Salminen 2014, 54-55; Kaarlejärvi & Salminen 2018, 105.) Ostoreskontra palvelee myös arkistona, esimerkiksi silloin kun halutaan selvittää mitä palveluja on ostettu tai miten toimittajan hinnat ovat kehittyneet. (Lappalainen 2019). Seuraavana olevassa kuviossa on esitetty sähköisen ostolaskuprosessin eteneminen silloin, kun ostolasku ei perustu järjestelmään tallennettuun sopimukseen tai tilaukseen, eli laskun vastaavuutta ei automaattisesti tarkisteta järjestelmästä (kuvio 4).



Kuvio 4. Sähköinen ostolaskuprosessi (mukailtu Lahti & Salminen 2014, 55)

Ostolaskuja voidaan vastaanottaa esimerkiksi verkkolaskuina, jolloin vastaanottaja saa sähköisessä muodossa laskudatan ja kuvan laskusta kierrätystä, hyväksymistä ja arkistointia varten. Verkkolaskun kuvan data luetaan ohjelmistoon automaattisesti, jolloin automaattiset kirjaukset ja maksutapahtumat ovat mahdollisia ja tarve manuaaliselle tallennustyölle poistuu. Suurten yritysten tarkka byrokratia kustannuspaikoista sekä laskujen kierrättäminen useilla henkilöillä lisäävät huomattavasti laskutuksen kustannuksia. (Helanto ym. 2013, 31, 41; Lahti & Salminen 2014, 63.)

Yritys voi vastaanottaa laskuja myös paperilaskuina, mutta tällöin prosessi hieman muuttuu. Paperisen ostolaskun vastaanottamisen jälkeen lasku viedään asiatarkastajalle, joka hyväksyy laskun ja tekee laskuun hyväksymismerkinnän. Asiatarkastaja joutuu kuitenkin hyväksyttämään laskun erikseen vielä hyväksyttäjällä, joka tekee laskuun oman hyväksyttämismerkintänsä, jonka jälkeen lasku palautetaan ostoreskontran hoitajalle. Ostoreskontran hoitaja joutuu tallentamaan paperilaskun perustiedot ja tiliöinnin manuaalisesti reskontraan, jonka jälkeen paperilasku arkistoidaan mappiin. Tämän jälkeen ostolaskusta muodostetaan maksuaineisto, joka myös mapitetaan. Kuten voidaan todeta, paperilaskun käsitteleminen on huomattavasti verkkolaskun käsittelemistä hitaampaa. Ongelmana ovat laskun hidaskierto, manuaaliset työvaiheet, laskun hidas näkyminen kirjanpidossa sekä riski paperilaskun katoamiseen. (Lahti & Salminen 2014, 53-55.)

Ostolaskujen tiliointi voidaan automatisoida toimittajan, eli laskun lähettäneen yrityksen mukaan. Käsiteltyjen ostolaskujen tiedot ovat kirjanpidossa oletustileillä, ja kirjanpitäjällä on mahdollisuus muuttaa tiliointejä. Oletustiliöinnin puuttuessa ostolasku tiliöityy automaattisesti niin sanotulle kaatotilille, josta se voidaan helposti poimia ja tiliöidä manuaalisesti. Kaatotililtä poimitulle ostolaskulle voidaan jatkoa ajatellen määritellä automaattitiliöinnit, jolloin samalta toimittajalta tuleva lasku tiliöityy jatkossa oikein. (Siivola ym. 2015, 58-59.)

E erityisesti suurissa organisaatioissa, joissa käytössä on ostotilausjärjestelmä, on oleellista vaatia toimittajilta tilausnumero laskun kohdistamiseksi. Tilausnumeron puuttuessa laskun

tulee sisältää vähintään tilaajan nimen sekä muita kohdistustietoja, kuten esimerkiksi kustannuspaikan tai projektinumeron. Ostolaskuprosessin tärkeitä ohjaustietoja ovat myös tili-kartta, kustannuspaikat sekä muut seuranta- ja kohdistetiedot. (Lahti & Salminen 2014, 50-61.)

Osassa ERP-järjestelmiä on kankeat taloushallinnon toiminnallisuudet, mutta yritykset käyttävät niitä myynnin sekä asiakkuudenhallinnan toiminnallisuuksien takia. Usein ERP-järjestelmään integroidaankin muita taloushallinnon erillissovelluksia, esimerkiksi raportoinnin tai palkkahallinnon osasovelluksia, järjestelmän paremman toiminnallisuuden saavuttamiseksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 36.)

ERP-järjestelmissä hankintaprosessi alkaa ostoehdotuksesta, joka syötetään järjestelmään tai se syntyy automaattisesti luotujen sääntöjen pohjalta. ERP-järjestelmässä käsitellään erityisesti suorat, tuotantoon ja asiakasmyyntiin liittyvät ostotilaustiedot. Ostolaskujen käsittely on linkitetty ostotilaukseen, joten hankinnan hyväksymis- ja tiliöintitapatumat on hoidettu tilaus- ja vastaanottovaiheen aikana. Tilauksella on suurin osa ostolaskulla tarvittavista tiedoista, joten ostolaskuprosessi tehostuu huomattavasti, mikäli laskutustietojen manuaalinen tallennus voidaan ohittaa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 99-100.) Ostotilaukseen perustuva laskun käsittely tapahtuu seuraavasti: järjestelmään tulee ostoehdotus, joka hyväksytään ja josta muodostuu ostotilaus toimittajalle. Toimittaja toimittaa tavaran asiakkaalle, jolloin ostotilaukselle tehdään vastaanottokirjaus. Ostolasku vastaanotetaan järjestelmään verkkolaskuna, jolloin järjestelmään tallentuu myös tilauksen tilausnumero sekä mahdolliset rivitiedot. Ostotilauksen tiedot tallentuvat automaattisesti ostolaskulle, ja mikäli laskutustiedot täsmäävät, ostolaskusta muodostuu maksuaineisto, joka siirretään pankkiin maksettavaksi. Järjestelmä tulee kuitenkin ohjelmoida niin, että jos laskutustiedot poikkeavat ostotilauksesta esimerkiksi summan tai eräpäivän osalta, ostolasku lähetetään automaattisesti sähköiseen hyväksymiskiertoon järjestelmässä. Tällöin hyväksyjän tehtävänä on hyväksyä erottava lasku tai reklamoida erotuksesta toimittajalle. (Lahti & Salminen 2014, 55-56.)

EDI-lasku on kahden suuren yrityksen välinen järjestelmäprojekti. EDIFACT kuvaa tilaus-toimitusketjun sanomat ja on tarkoitettu tilanteisiin, joissa laskuttajan tuottama aineisto täydennetään tai muokataan vastaanottajan tarpeisiin sopivaksi. EDI-pohjaisessa ratkaisussa sanomavirrat voidaan integroida verkkolaskutusta helpommin erilaisiin järjestelmiin ja siksi se sopiikin erityisesti suurten massojen käsittelyyn. EDI-laskun ja verkkolaskun soveltuvuus yritykselle riippuu vastaanottajan tarpeesta sekä järjestelmästä. Yleisesti ottaen ERP-järjestelmään soveltuu EDI-lasku, kun taas reskontraan tai laskunkiierrätys- ja hyväksymisjärjestelmään sopii paremmin verkkolasku. (Lahti & Salminen 2014, 65-66.)

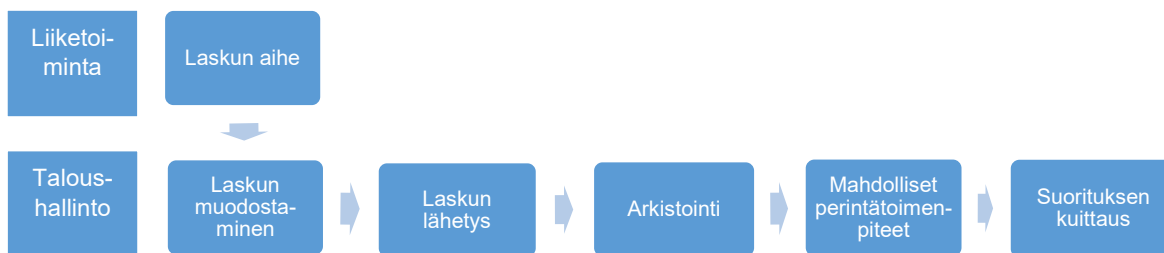


Tuotannollisissa yrityksissä ostolaskut liittyvät yleisimmin tuotannossa käytettävien materiaalien ja komponenttien hankintaan. Ostot tehdään ostotilauksilla, jotka on tallennettu ERP-järjestelmään. Toimittajan toimittaessa tavaran, tilaukselle tehdään vastaanotto. Ostotilauksiin perustuvat ostolaskut täsmäytetään automaattisesti ostotilaukseen, jolloin täsmävä lasku tiliöityy ja eroavat laskut palautuvat tarkastukseen ostajalle. Muiden kuin tuotannollisten ostojen ostolaskujen tiliöinti tapahtuu automaattisesti verkkolaskudatan perusteella tai manuaalisesti ostoreskontrassa organisaation hyväksynnästä. (Lahti & Salminen 2014, 76.)

Ostolaskujen tosineiteiston säilytysaika on kuusi vuotta. Ostolaskuihin liittyvät lähetteet ja ostotilaukset on säilytettävä tosineiteistona silloin, jos varsinaisesta ostolaskusta ei ilmene mitä on ostettu ja milloin tavara tai palvelu on vastaanotettu. Jos osto perustuu sopimukseen, eikä siitä saada erillistä laskua, itse sopimus on tosineiteistoa. Sopimuksen laatimisen jälkeen tapahtuneisiin mahdollisiin hinnankorotuksiin liittyvä aineisto on myös säilytettävää tosineiteistoa. (Kerbs 2017.)

### 3.2 Myyntilaskuprosessi

Myyntilaskutuksen kokonaisprosessi käynnistyy laskun laatimisesta ja päättyy siihen, kun vastaanottajan maksusuoritus on kohdistettu oikein ja kirjaukset ovat pääkirjapidossa. Yrityksen liiketoimintaan kuuluu myös laskutuksen perusteena olevasta työstä tai tuotteesta sopiminen, mutta niitä ei vaikutuksestaan huolimatta lasketa mukaan osaksi myyntilaskuprosessia. Laskutavan organisaation tehokkuutta ajatellen laskun laatimisprosessi mahdollisimman automaattisesti ja tehokkaasti saattaa olla laskuttavalle organisaatiolle merkittävämpää kuin se, mitä kautta lasku lähetetään. Sähköisen myyntilaskuprosessin vaiheita ovat: laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra. Myyntilaskutusprosessi voi olla täysin sähköinen ainoastaan silloin, jos laskun vastaanottaja pystyy vastaanottamaan ja käsittelemään ostolaskunsa sähköisesti. Pienimmillä toimijoilla ei välttämättä ole mahdollisuutta vastaanottaa verkkolaskuja, jolloin heille lähetetyt laskut joudutaan toimittamaan muilla tavoin. (Helanto ym. 2013, 44; Ilvonen 2020; Lahti & Salminen 2014, 78-79.) Seuraavassa kuviossa on esitetty myyntilaskuprosessin eteneminen (kuvio 5).



Kuvio 5. Sähköinen myyntilaskuprosessi (mukailtu Lahti & Salminen 2014, 79)

Myyntireskontran tehtävänä on pitää rekisteriä myyntilaskuista ja niiden statuksesta. Reskontran päätyövaiheet ovat suoritusten kohdistaminen, avointen saatavien seuraaminen sekä perintätoimenpiteet. Suoritusten kohdistamisessa hyödynnetään viitenumerojärjestelmää. Mikäli asiakas on maksanut suorituksen viitteellä, tapahtuma voidaan kohdistaa myyntireskontraan automaattisesti. Viitteen tai maksun ollessa virheellinen, laskutusprosessi vaatii manuaalisia toimia. Ilman viitettä maksetuissa sekä ulkomaisissa maksuissa suoritus voidaan kohdistaa automaattisesti esimerkiksi laskunumeron tai maksajan nimen perusteella. Ulkomaan valuutassa maksettujen laskujen kurssierot joudutaan kuitenkin käsittelemään manuaalisesti kurssivaihtelujen takia. (Lahti & Salminen 2014, 98.)

Yrityksen kannalta myyntilasku on merkittävä toiminto, sillä virheellinen ja viivästynyt laskutusprosessi heikentää yrityksen maksuvalmiutta. Useimmiten maksamattoman laskun syynä on se, että laskussa on virhe. Sähköisen laskutuksen käyttö useimmiten vähentää virheitä, sillä laskun tiedot tulevat järjestelmästä, jossa niitä yleensä tarkistetaan säännöllisesti. Maksuvalmiuden heikkenemisen lisäksi asiakaspalvelun laatu ja yrityksen uskottavuus kärsivät asiakkaiden näkökulmasta, mikäli yrityksen laskut ovat virheellisiä. Oikeellinen ja reaaliaikainen laskutus on hyvää asiakaspalvelua, minkä seurauksena laskutus on osa yrityksen imagoa. Lisäksi joustava myyntilaskutus auttaa kassavirran hallinnassa, sillä yleisesti ottaen mitä nopeammin laskut saadaan toimitettua asiakkaalle, sitä nopeammin laskuista saadaan suoritukset. (Helanto ym. 2013, 43; Kaarlejärvi & Salminen 2018, 120; Ruoho & Puumalainen 2018.)

Käytännössä myyntilaskutus toteutuu siten, että asiakkaalle otetaan käyttöön tuoterekisteri, jossa tuotteen taakse on määritelty kirjanpitolii ja muut tiliöintisäännöt. Määrittelyjen avulla myyntilasku kirjautuu jo laskua tehdessä automaattisesti oikein pääkirjaan ja tuloslaskelmaan. Jos pankista noudetaan automaattisesti viitteet ja tiliotteet päivittäin, myyntireskontran käytössä on aina ajantasaista tietoa erääntyvistä ja erääntyneistä laskuista, sillä viitteelliset laskut ovat kohdistuneet suorituksille automaattisesti ja viitteettömät laskut joudutaan kohdistamaan manuaalisesti. (Siivola ym. 2015, 56-57.)

Myyntilaskulle saadaan myyntitilauksen tai asiakasrekisterin perusteella myös esimerkiksi logistisia tietoja. Arvonlisävero voidaan syöttää laskulle manuaalisesti tai järjestelmään voidaan luoda säännöt, joiden mukaan arvonlisävero päätellään laskutustietojen kuten tuotetyypin tai toimituksen lähtöpisteen perusteella. (Lahti & Salminen 2014, 84-85.)

Laskulla myytäessä yrityksen on oleellista tunnistaa asiakas ja tämän maksukyky. Sopimuksia laadittaessa on tärkeää määritellä esimerkiksi maksuaika ja reklamaatioaika siten, että reklamaatioaika on lyhyempi tai yhtä pitkä kuin maksuaika, jolloin laskulle tehtävät mahdolliset korjaukset tapahtuvat inhimillisessä ajassa. Laskuille toisinaan lisättävällä laskutuslisällä saadaan katettua esimerkiksi yritykselle luottotietojen tarkistamisesta mahdollisesti aiheutuvia kuluja. (Ruoho & Puumalainen 2018.)

Laskutussopimuksia laadittaessa on hyvä huomioida prosessiin vaikuttavia tekijöitä. Sopimukseen kannattaakin kirjata esimerkiksi mitä tuotteita sopimus koskee ja millä hinnalla tuotteet on sovittu myytäväksi. Sopimukseen määritellään myös esimerkiksi toimituslausekkeet, rahtikustannukset, sekä maksuehdot. (Elorus 2017.)

Tilausperusteisessa myynnissä myyntitapahtuma alkaa asiakkaan tilauksella, joka vastaanotetaan ERP-järjestelmään. Tilaukselle tallentuu asiakkaan tiedot, tilattu tuote, tuotteen määrä ja hinta, toimitusajankohta ja –osoite. Asiakas saa usein tiedonantona tilausvahvistuksen hyväksytystä tilauksesta. Liiketoiminnasta riippuen tilaus poimitaan varastolta tai vaihtoehtoisesti myyntitilaus synnyttää ostotilauksen alihankkijalle tai tavarantoinnittajalle. Tavarantoimituksen jälkeen myyntitilaukselle päivittyy tieto toimituksesta, jonka jälkeen lasku vapautuu laskutusvalmiiksi ja myyntilasku muodostuu seuraavassa laskutusajossa automaattisesti. Näin ollen laskun muodostamiseen ei tarvita manuaalisyötä. (Lahti & Salminen 2014, 89.)

Projektiluonteisen myynnin ominaispiirteitä ovat pitkä kesto ja laskutus osissa projektin vaiheiden mukaan. Projekteja tuloutetaan kirjanpidossa usein osatuloutusmenettelyillä eikä tuloutus ole sidoksissa asiakkaan laskuihin. Osatulouttamista varten kirjanpidossa seurataan projektin tuottoja ja kuluja projektikoodien avulla. Projektiseurantaan voidaan käyttää apuna myös projektinhallintamoduuleja tai –ohjelmia. Projektimoduuliin syötetään projektin perustiedot. Projektin tietyn vaiheen valmistuessa laskutusvalmiiksi projektivas- taavan tehtävänä on vapauttaa se vaihe laskutettavaksi laskutusjärjestelmässä. Jolloin lasku muodostuu automaattisesti asiakkaalle. Projektimoduulista on mahdollista saada laskelmia ja kirjauksia osatuloutukseen liittyen. (Lahti & Salminen 2014, 90.)

Prosessilaskut syntyvät liiketoimintaprosesseissa syntyneiden palvelun käytön ja toteutu- neiden suoritteiden mukaan, esimerkiksi aikaperusteiset työtuntiveloitukset. Työtuntikir-

jauksia voidaan hyödyntää laskutuksen lisäksi työajan eli henkilöstökulujen kohdistamiseen projekteille, asiakkaille tai tuotteille yrityksen sisäisessä laskennassa, jolloin katera-portoinnin tehokkuus korostuu. (Lahti & Salminen 2014, 90-91.)

Edelleenveloitukset koostuvat esimerkiksi asiakkaalta laskutettavista matkakuluista. Matkalaskulle annetaan asiakkaan numero tai projektin numero, jolle edelleenveloitus tehdään. Edelleenveloitettavat kulut voivat olla myös ostolaskuihin liittyviä, tällöin yritys vastaanottaa ostolaskuja, joita se edelleenveloittaa toiselta yritykseltä. Jos uudelleenlaskutettavien laskujen volyymit ovat suuria, voidaan ostolaskutussovelluksesta rakentaa automaattinen liittymä laskutukseen. Ostolaskulle voidaan kohdistaa tällöin tieto projektista tai edelleenveloitettavasta asiakkaasta jo tarkastus- ja hyväksymisvaiheessa. Laskutustiedot siirtyvät automaattisesti laskutusohjelmaan ja laskutussovellus muodostaa myyntilaskun merkitylle asiakasnumerolle. Myyntilaskulle voidaan tarvittaessa liittää alkuperäisen laskun kuva digitaalisen käsittelyn avulla. (Lahti & Salminen 2014, 91.)

Yrityssaatavien perinnässä ensimmäinen toimenpide on maksumuistutuksen lähettäminen asiakkaalle. Useimmissa myyntireskontraohjelmissa on mahdollisuus muodostaa maksumuistutuksia ja ne voidaan yleensä automatisoida. Maksumuistutuksen automatisoinnissa järjestelmään määritetään säännöt esimerkiksi siitä, millä viiveellä maksumuistutukset lähetetään ja mitä maksumuistutuksessa lukee. Maksumuistutuksen säännöt voivat erota asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisesti. Tyypillistä on, että yritykset lähettävät ensimmäisen maksumuistutuksen parin päivän päästä eräpäivästä ja mahdollisen toisen maksumuistutuksen muutaman päivän tai viikon kuluttua ensimmäisestä maksukehotuksesta. Yleensä toinen maksukehotus on sävyiltään ensimmäistä maksukehotusta tiukempi. Maksumuistutukset voidaan ajoittaa tapahtumaan automaattisesti haluttuina ajankohtina ja ne kannattaa lähettää sähköisesti, jotta asiakkaat saavat ja voivat käsitellä muistutukset mahdollisimman nopealla aikataululla. Mikäli yritys ei saa saataviaan maksumuistutuksista huolimatta, siirrytään toimenpiteissä varsinaiseen perintävaiheeseen. Monet yritykset hyödyntävät perintätoimenpiteissä alaan erikoistuneita yrityksiä ja palveluntarjoajia. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 131-132.)

Myyntilaskujen arkistointi voidaan hoitaa joko yrityksessä, tai se voidaan antaa ulkopuolisen tahon tehtäväksi. Esimerkiksi verkkolaskuoperaattorit tarjoavat arkistointia omassa palvelussaan. (Lahti & Salminen 2014, 98.) Kirjanpitolain mukaan yrityksen on säilytettävä myyntilaskutusta koskevia tositteita vähintään kuuden vuoden ajan. Myyntiin liittyviä tositteita varsinaisten myyntilaskujen lisäksi ovat esimerkiksi tietojärjestelmistä tulostetut myyntiraportit, joista ilmenevät kirjanpitolain ja arvonlisäverolain edellyttämät tiedot. Tositteita ovat myös myyntilaskuihin liittyvät lähetteet silloin, kun varsinaisesta laskusta ei käy

ilmi mitä on myyty ja milloin tavara on luovutettu asiakkaalle. Jos edellä mainitut tiedot löytyvät itse laskusta, lähetteitä ei tarvitse säilyttää. (Kerbs 2017.)

### 3.3 Toimittaja- ja asiakasrekisterin ylläpito

Toimittajatietojen ylläpidon kannalta on huomioitavaa tarkistaa tietyin väliajoin, että toimittaja on ennakkoperintä- sekä alv-rekisterissä. Konserniyrityksissä toimittajarekisteri kannattaa järjestää yhteisesti käyttöön kaikille konsernin yrityksille, sillä yhteinen toimittajarekisteri varmistaa toimittajan käytön kaikille konsernin yrityksille sekä antaa ostoreskontralle mahdollisuuden maailmanlaajuisten raporttien ajamisen tietyn toimittajan ostoista. (Lahti & Salminen 2014, 59-60.)

Asiakasrekisteri sisältää tiedot asiakkaiden nimistä, toimitus- ja laskutusosoitteista, maksuehdoista, arvonlisäveronumeroista, alennuksista sekä luotonvalvontaan liittyvistä ehdoista, esimerkiksi toimitusestoista. Asiakastiedoissa on myös luokittelu ulkoisiin ja konsernin sisäisiin asiakkaisiin, jonka perusteella järjestelmä valitsee myyntireskontrakirjaukselle myyntisaamistilin. Myös asiakasrekisteri kannattaa pitää yhteisenä koko organisaatiolle, jolloin asiakas on yhdellä perustamisella kaikkien yhtiöiden käytössä. Asiakasrekisteri ylläpidetään yleensä laskutusmoduulissa tai myyntireskontrassa, mutta yrityksellä voi olla käytössään myös ERP-järjestelmästä erillinen CRM-järjestelmä asiakassuhteiden hoitoon. (Lahti & Salminen 2014, 84-85.)

Sekä toimittaja- että asiakasrekisteriin on mahdollista muodostaa tarkistus, joka estää saman tiedon tallentamisen useampaan kertaan. Mikäli rekisterissä on samoja yrityksiä useampaan kertaan, rekisteri paisuu ja raportointi esimerkiksi tietyltä toimittajalta tehdyistä hankinnoista hankaloituu. Ostoreskontrajärjestelmät tarkistavat useimmiten toimittajanumeron tai laskunumeron perusteella, ettei toimittajalle voi epähuomiossa tallentaa samaa laskua kahteen kertaan, mutta mikäli toimittaja löytyy rekisteristä useampaan kertaan, tarkistus ei enää toimi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 89.)

## 4 TUTKIMUS

### 4.1 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön empiirisen osuuden aineiston keräämiseen käytettiin haastattelun ja havainnoinnin yhdistelmää. Haastattelut toteutettiin etänä pitkien välimatkojen takia. Pitkien etäisyyksien takia myös havainnointi perustuu työpajojen ja muiden dokumenttien havainnointiin etänä. Haastatteluissa käytettiin puolistrukturoituja kysymyksiä, joihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja.

Tutkimuksessa haastateltiin kahta kohdeyrityksen yksikön A työntekijää. Haastateltavat hoitavat yrityksen reskontria, haastateltavista toinen vastasi osaltaan ostoreskontrasta ja toinen myyntireskontran sisäisestä laskutuksesta. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää osto- ja myyntilaskujen käsittelyprosessi. Haastateltavat valittiin opinnäytetyön tutkimuskohteen mukaisesti, joten opinnäytetyön aiheen perusteella oli oleellista haastatella reskontrahoitajia.

Haastattelutavaksi valittiin puolistrukturoitu haastattelu, sillä tutkijalla ei haastatteluvaiheessa ollut juuri käytännön kokemusta kohdeyrityksen laskutuksesta, joten tutkimuksen kannalta oli tärkeää määritellä haastattelun aihealueet ennalta. Ennalta suunniteltujen aihealueiden avulla voitiin tarkastella laskuprosesseja ja varmistaa, että kaikki laskutusprosessien osa-alueet käydään läpi. Puolistrukturoitu haastattelulomake mahdollisti kuitenkin haastattelun avoimuuden sen suhteen, että tilaa oli jätetty myös sellaisille esiin nouseville asioille, joita tutkija ei osannut ottaa huomioon haastattelua suunnitellessa.

Haastatteluissa käytiin läpi osto- ja myyntilaskuprosessien kulku kohdeyrityksessä, yleiset käytänteet ja haastateltavien omia huomioita laskutusprosessien kulusta yrityksessä. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin olemassa olevasta ohjeistuksesta ja sen tarpeesta tehtävien hoitoon. Haastattelulomakkeet löytyvät opinnäytetyön liitteistä. Käytännössä haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina etäyhteyden välityksellä syyskuussa 2020. Kumpikin haastatteluista kesti noin puoli tuntia. Haastattelut tallennettiin haastateltavien luvalla, jonka jälkeen ne litteroitiin. Haastatteluiden muistiinpanoja ryhmiteltiin kokonaisuuksiksi aihealueittain, ja tämän pohjalta osto- ja myyntilaskutusprosessi saatiin kuvattua kohdeyrityksessä. Myyntireskontran osalta haastattelukysymykset lähetettiin sähköpostitse vielä toiselle myyntireskontran hoitajalle, joka hoitaa kohdeyrityksen ulkoista laskutusta. Sähköpostihaastattelun avulla hän vastasi kysymyksiin kirjallisesti havainnollistaen myyntilaskutusprosessin kulkua kohdeyrityksessä. Haastateltaviin on myöhemmin tutkimustuloksia tarkastellessa viitattu seuraavasti:

- Ostoreskontrassa työskentelevä on hlö 1

- Sisäisessä myyntilaskutuksessa työskentelevä on hlö 2
- Ulkoisessa myyntilaskutuksessa työskentelevä on hlö 3

Haastattelujen jälkeen tutkimuksen aineiston keräämistä jatkettiin havainnoinnin avulla. Havainnointi toteutettiin seuraamalla etäyhteyden avulla yksikön B järjestämää työpajaa laskutusprosesseista. Lisäksi tutkittiin jo aiemmin pidettyjen työpajojen tallenteita ja koostettuja aineistoja. Havainnointi ja aineiston analysointi rakentui täysin tutkijan omiin huomiointeihin ja painopisteisiin laskutusprosesseissa. Tutkimustuloksia saatiin vertailemalla yksikön B materiaaleista löytyneitä tutkijan omia huomioita yksikön A haastattelujen tuloksiin.

## 4.2 Tutkimustulokset ostolaskutusprosessin osalta

Kohdeyrityksen ostolaskuprosessi alkaa laskun vastaanottamisella, jonka jälkeen lasku tiliöidään. Tiliöinnin jälkeen lasku tarkastetaan ja hyväksytään. Hyväksynnän jälkeen lasku siirretään siirtovalmiit-tilaan, josta se tarkistusten jälkeen siirretään maksuvalmiiksi. Ostolaskuprosessi etenee kuvion 6 mukaan.



Kuvio 6. Kohdeyrityksen ostolaskuprosessi

Haastattelusta kävi ilmi, että kohdeyritys vastaanottaa laskuja verkkolaskuina, pdf-laskuina skannausjärjestelmään sekä perinteisinä pdf-laskuina. Suurin osa perinteisistä PDF-laskuista on esimerkiksi hyvityslaskuja tai maksukehotuksia. PDF-laskut käsitellään harkinnan mukaan yleensä manuaalisesti, jotta ne saadaan mahdollisimman nopeasti maksatukseen.

*Yleensä manuaalityö johtuu siitä, että nämä laskut ovat hyvityslaskuja tai tulevat maksukehotusten kautta. Eli jos meillä on eräpäivää jäljellä ja sähköpostiin tulee PDF-lasku, me välitetään se välityspalveluun käsiteltäväksi. Mutta jos tilanne on, että kyseessä on hyvityslasku tai tosiaan maksukehotuksen kautta, eli lasku on jo myöhässä ja se pitää saada järjestelmään heti, silloin me viedään manuaalisesti niitä. Yleensä korkolaskut ja tämmöiset vähän prosessista poikkeavat laskut menee sitten manuaalisesti. Kyllähän nekin voisi lähettää sinne välityspalveluun, mutta siinä on sellainen puolentoistapäivän viive, niin se lasku tulee vasta sitten seuraavana*

*päivänä meidän järjestelmään. Ja kun meillä on kaksi kertaa viikossa maksatus, niin senkin perusteella pitää katsoa miten homma etenee. Harkintaa käytetään. (Hlö 1)*

Vastaanoton jälkeen järjestelmä tutkii automaattisesti laskulta tiettyjä ohjauskenttiä, joiden avulla lasku voidaan tunnistaa. Järjestelmä pyrkii löytämään itsenäisesti vastinpareja esimerkiksi tilausnumeroperusteisiin, viitehenkilöperusteisiin tai maksusuunnitelmaperusteisiin laskuihin. Jos järjestelmä löytää ostolaskulta viitehenkilön, lasku ohjautuu automaattisesti kyseiselle henkilölle hyväksyttäväksi. Ostoreskontra hallinnoi itse maksusuunnitelmaperusteisia laskuja, kuten esimerkiksi vuokria ja muita sellaisia laskuja, joiden summa pysyy sopimuskauden aikana samana. Mikäli järjestelmä ei tunnista laskulta toimittajaa tai muita tärkeitä tietoja, lasku jää virhetilaan. Virhetila vaatii reskontranhoitajalta manuaalista käsittelyä toimittajatietojen lisäämiseksi sekä sen tarkistamiseksi, mihin tapahtumaan tai sopimukseen ostolasku perustuu.

Laskujen hyväksyntä perustuu haastattelun mukaan aina siihen, onko lasku tilausnumero-perusteinen, viitehenkilöperusteinen tai maksusuunnitelmaperusteinen lasku. Järjestelmä hyväksyy maksusuunnitelmaperusteiset laskut, kuten esimerkiksi vuokrat ja puhelinliittymät, automaattisesti, mikäli laskulle luodut ehdot täyttyvät. Mikäli maksusuunnitelmaperusteiset laskut täsmäävät luotuihin ehtoihin, ne siirtyvät suoraan siirtovalmiit-tilaan, jättäen tällöin tarkistus- ja hyväksyntäkierron välistä. Viitehenkilöperusteiset laskut menevät aina tarkastus- ja hyväksyntäkiertoon sille henkilölle, joka on merkitty laskun viitehenkilöksi ja hänen esimiehelleen. Kun tilausperusteinen lasku on hyväksytty, se siirtyy takaisin ostoreskontran käsiteltäväksi. Tilaukselliset laskut perustuvat siihen, että järjestelmästä löytyy kyseisestä tuotteesta tai palvelusta tehty tilaus, johon ostolasku täsmää. Mikäli järjestelmä tunnistaa tehdyn tilauksen saapuneelle ostolaskulle, se pystyy automaattisesti hyväksymään laskun, jolloin ostolasku siirtyy siirtovalmiit-tilaan. Tilauksellisten ostolaskujen automaattihyväksyntä perustuu siihen, että laskut on hyväksytty jo tilausta tehdessä, joten tilauksen löytyessä järjestelmästä laskua ei tarvitse uudestaan hyväksyä. Järjestelmä ei kuitenkaan pysty hyväksymään tilausperusteisia ostolaskuja automaattisesti, mikäli laskulle on tilauksesta poiketen lisätty esimerkiksi rahtikuluja tai loppusumma ei muuten täsmää, vaan tällöin ostoreskontran on selvitettävä eroavaisuuden syy ja käsiteltävä lasku manuaalisesti. Tilauksesta poikkeavat kulut, esimerkiksi rahtikulut, joudutaan lähettämään tarkistamis- ja hyväksyntäkierrokselle sillä ne eivät perustu tehtyyn tilaukseen.

*Mutta sitten tietenkin, jos siellä on pientäkin virhettä, määräeroa, hintaeroa, tai sitten siellä on rahtikuluja tai jotain muuta lisäkuluja, jotka ei tavallaan pysy toleranssin sisällä, meillä on rakennettu toleransseja mutta valitettavasti ne toleranssit on tällä*



*hetkellä vähän sekavat vielä, että ne ei pidä kutiansa, niin ostoreskontra manuaalisesti täsmäyttää ne laskut. Eli me tehdään manuaalisesti täsmäytys, ja kun huomataan et siellä on joko hintaeroa tai rahtikuluja, niin me käsitellään sitten ne rahtikulut ja ne lähtee sitten kiertämään sinne tarkastus- ja hyväksyntäkierrokselle. Eli ideahan on juuri se, että kun siellä on sellaista kuluja mitä ei tilauksella ole huomioitu niin ostoreskontra ei voi sitä hyväksyä suoraan tai järjestelmä ei voi sitä hyväksyä suoraan läpi koska siellä on enemmän kuluja kuin mitä on tilattu. (Hlö 1)*

Siirtämävaiheessa ostolaskut siirretään laskujen käsittelyjärjestelmästä ERP-järjestelmään. Ennen siirtämistä laskun varmistetaan sisältävän oikeat tiedot ja laskun verotukselliset tiedot tarkistetaan. Osa laskuista näkyy ostoreskontralle vasta siirtovalmiit-tilassa, joten on oleellista huomioida laskun tarkistamisen tärkeys nimenomaan tässä vaiheessa.

*Me joudutaan siirtämään laskut manuaalisesti koska me joudutaan katsomaan arvonlisäverot ja muut oikeellisuudet vielä kertaalleen. Meillä voi olla sellaisiakin laskuja, jotka tulevat meille silmien eteen vasta siirtovalmiit vaiheessa. Sen takia meidän täytyy panostaa siihen, että vasta siirtovalmiissa katsotaan, että pankkitilit on oikein ja maksatukseen liittyvät asiat, y-tunnukset ja muut lakitekniset asiat on oikein. Totta kai silloin, kun laskua käsitellään manuaalisesti niin me katotaan siinä jo tälläiset peruskatsannukset, mutta ei voida luottaa siihen, että siirtovalmiissa ne on kaikki. Automaatiota näille ei uskalleta laittaa, koska on mahdollista, että sinne menisi aika paljon tavaraa, joka ei kirjanpidollisesti tai pankkitietojen tai muiden tälläisten, veroteknisten tietojen puolesta ole kunnossa. (Hlö 1)*

Haastateltava mainitsee ongelmalliseksi laskun tarkastajien lukumäärän. Tarkastajia on sijoittuneena paljon ympäri Suomea, heidän tehtävänä on ainoastaan tiliöidä lasku. Tarkastajien määrän ja sijainnin takia heiltä ei voi odottaa esimerkiksi arvonlisäverotunteusta, joten arvonlisäveron tarkistaminen jää ostoreskontran tehtäväksi.

Ostolaskujen maksatus onnistuu sen jälkeen, kun ostoreskontra on siirtänyt siirtovalmiit laskut käsittelyjärjestelmästä ERP-järjestelmään, ja ERP-järjestelmässä ollessaan ostolaskut ovat sekä maksatuksesta vastaavien henkilöiden, että kirjanpidon käytössä. Ostolaskut siirtyvät maksuun kahtena päivänä viikossa.

Haastattelusta kävi ilmi, että ostolaskuprosessissa kuormittavimmaksi koetaan juuri täsmäytysvaihe, sillä järjestelmään ei ole saatu luotua tilausperusteisille laskuille sääntöjä niin, että täsmäämätön lasku saataisiin automaattisesti hyväksyntäkierrokselle. Myös tilauksen tekemisen suhteen on oltava hyvin tarkka siitä, että tilauksella on oikeat toimitusehdot rahtikustannukset huomioiden sekä tilauksella on oltava käytössä myös oikea

hinnasto. Tilausperusteiset laskut koetaan myös suurimmaksi kehityskohteeksi ostoreskontran osalta, sillä järjestelmän automaatio näiden laskujen osalta on vielä suhteellisen alkutekijöissään osittain puutteellisten ohjaustietojen takia.

*Jotta automaatio toimisi, niin meillä pitäisi olla ajantasainen hinnasto ja tilatessa pitäisi huomioida kaikki tällaiset, että onko toimitusehto sellainen missä on rahtit mukana vai ei. Jos rahtit on niin sinne pitäisi tehdä ne rahtirivit mukaan ja tietenkin tietää myös se, kuinka paljon se rahti on, silloinhan se automaatio toimisi täydellisesti. Tässä on vielä haasteita esimerkiksi hinnoissa ja erinäisistä syistä johtuen on pientä heittoa, ja samoin on rahti ja lisäkuluissa eli lähinnä rahtit, lavat ja tällaiset toimituskulut tulee mieleen. Ne estää sen laskun automaation eli se ei mene sen tilauksen kautta suoraan läpi, vaan että ne täytyy vielä tarkastuttaa ja hyväksyttää ne niin sanotut poikkeamat ja lisäkulut.*

Ostolaskujen käsittelyyn osallistuu kohdeyksikössä kaksi täysipäiväistä työntekijää, sekä yksi, joka käsittelee ostolaskuja muiden työtehtävien ohessa. Ostolaskujen käsittelyprosessin osa-alueita ei ole erikseen jaettu työntekijöiden kesken, vaan ostolaskut kohdistuvat reskontranhoitajalle pääasiassa laskutushistorian ja toimittajan perusteella.

Toimittajarekisterin osalta ostoreskontran tehtävänä on ainoastaan lisätä pankkitiedot toimittajalle. Toimittajarekisteriä ei ole keskitetty yhtenäiseksi koko konsernille, vaan jokaisella yrityksellä on omat toimittajarekisterinsä.

Haastattelun mukaan ohjeistus ostolaskuprosessin osalta koetaan puutteelliseksi. Laskuprosessi itsessään on muuttunut mutta myös varsinaiset laskutusohjelmat ovat muuttuneet jokin aika sitten. Yrityksen aiemmin käyttämä ohjeistus ostolaskuprosessiin on koettu niukaksi. Tällä hetkellä koetaan, että ohjeistuksen puute johtuu osittain ajan puutteesta, sillä aikaa ohjeistuksen laatimiseen ei jää muiden työtehtävien jälkeen.

Havainnoinnin perusteella yksikössä B ostolaskuprosessi on hyvin samantyylinen kuin yksikössä A, mutta myös joitakin eroavaisuuksia löytyy esimerkiksi ostolaskujen vastaanototavoissa.

Yksikössä B sähköinen taloushallinto ei ole vielä aivan samalla tavalla käytössä kuin yksikössä A, vaan havainnoinnin perusteella ostolaskuja vastaanotetaan edelleen paljon myös paperilla postin välittämänä. Paperiset ostolaskut joudutaan siirtämään manuaalisesti järjestelmään ja tämä vie paljon aikaa ostolaskuprosessissa. Useilla toimittajilla on myös käteisalennuksia, joita järjestelmä ei tunnista eikä tällöin osaa kohdistaa tilausperusteista laskua oikein. Alennuksia sisältäviä tilausperusteisia laskuja joudutaan siis muokkaamaan järjestelmässä manuaalisesti esimerkiksi maksuehtojen osalta, jotta ne saadaan

täsmäämään tilaukseen. Täsmäämisen yhteydessä ostoreskontra joutuu myös lisäämään manuaalisesti lisäkustannusrivejä laskulle, ja havainnoinnin perusteella yksikössä B syötetään laskulle lisäkustannusten kustannuspaikkojen lisäksi myös nimike, kun taas yksikössä A tiedoksi riittää ainoastaan kustannuspaikka. Myös laskun hyväksynnässä on lisäkustannusten osalta eroa yksiköiden välillä. Laskun lähettäminen hyväksymiskiertoon lisäkustannusten takia riippuu yksikössä B laskun toimituslausekkeesta, mikäli laskulla oleva toimituslauseke sisältää rahtikustannukset, laskua ei tarvitse lähettää hyväksyttäväksi. Haastattelujen perusteella yksikössä A kaikki poikkeavat laskut lähetettiin hyväksyttäväksi.

Toinen eroavaisuus ostolaskuprosessin kannalta on ostolaskujen maksaminen. Yksikössä B ostolaskut siirtyvät maksatusaineistoon ainoastaan kaksi kertaa kuukaudessa, kun taas yksikössä A maksatus tapahtuu kaksi kertaa viikossa.

#### 4.3 Tutkimustulokset myyntilaskutusprosessin osalta

Kohdeyrityksen myyntilaskuprosessi alkaa laskun muodostumisesta. Muodostamisen jälkeen lasku lähetetään asiakkaalle ja arkistoidaan. Arkistoinnin jälkeen suoritetaan mahdolliset perintätoimenpiteet ja tämän jälkeen saatavat kuitataan. Seuraava kuvio havainnollistaa kohdeyrityksen myyntilaskutusprosessin kulkua (kuvio 7).



Kuvio 7. Kohdeyrityksen myyntilaskuprosessi

Myyntilaskutusprosessin ensimmäinen vaihe on laskun muodostaminen. Myyntilaskun muodostumisessa on hieman eroavaisuuksia riippuen siitä, mitä laskulla on myyty. Tavarakappaa koskevat laskut muodostuvat yön aikana automaattisesti toiminnanohjausjärjestelmässä, kun taas palveluita koskevat laskut luodaan toiminnanohjausjärjestelmässä manuaalisesti. Pääasiassa myyntireskontra ei luo manuaalisesti myyntilaskuja joitakin poikkeuksia, kuten vuokralaskuja lukuun ottamatta, vaan kohdeyrityksen manuaalisen myyntilaskun luomisen hoitavat yrityksen controllerit. Myös sisäisen laskutuksen osalta laskun muodostaminen riippuu siitä, mitä laskulla on myyty. Säännöllisesti toistuvat laskut, kuten esimerkiksi vuokralaskut, voidaan laskuttaa konsernin sisällä heti, kun kuukausikirjanpito on avattu. Muutoin sisäinen lasku muodostetaan, kun reskontra saa luvan muodostaa laskun.

Myyntilaskut lähetetään asiakkaalle joko sähköisesti tai postitse, riippuen siitä mitä mahdollisuuksia vastaanottajalla on vastaanottaa laskuja. Laskut arkistoidaan toiminnanohjausjärjestelmässä tilauksen taakse, jolloin ne ovat helposti löydettävissä järjestelmästä. Sisäinen laskutus tapahtuu kokonaan sähköisesti.

Myyntireskontra lähettää asiakkaalle maksumuistutuksen, kun maksu on erääntynyt viisi päivää eräpäivästä. Kohdeyritys pyrkii olemaan mahdollisuuksien mukaan yhteyksissä asiakkaaseen erääntyneiden maksujen osalta, jotta varsinaisia perintätoimia ei tarvitsisi käyttää.

*Yritämme välttää mahdollisimman paljon perintätoimiston käyttöä avoinna olevien maksujen keräämiseen. Meille ensisijainen lähestymistapa on, että myyntiosasto tai asiakaspalvelu informoi asiakasta myöhässä olevasta maksusta ja ratkaisee asian suoraan asiakkaan kanssa. (Hlö 3)*

Sisäisessä myyntilaskutuksessa maksumuistutuksia ei lähetetä, vaan asia hoidetaan sisäisiä viestintäkanavia käyttäen yksiköiden välillä.

Ulkoisen myyntilaskutuksen kohdalla ei kyselyyn vastanneen henkilön mukaan ole juuri-kaan kehitettävää, sillä pääasiassa laskutus muodostuu toiminnanohjausjärjestelmässä ja asiakaspalvelu tai myyntiosasto hoitaa asiakaskontaktoinnin. Sisäisen laskutuksen osalta mahdolliseksi kehitysehdotukseksi mainitaan konsernissa käytettävien laskutusohjelmien supistamisen samaksi laskutusohjelmaksi koko konsernissa, sillä laskujen käsittely eri ohjelmissa vie paljon aikaa. Lisäksi tieto luvasta laskuttaa tuotteita konsernin sisällä tulee myyntireskontraan melko myöhään, ja tämä aiheuttaa kiirettä kuukauden loppuun.

*Mielestäni suurin ongelma tällä hetkellä sisäisen laskutuksen puolella on se, että informaatio kulkee myyntireskontraan liian myöhään. Olisi hyvä, jos deadline laskutukseen olisi esimerkiksi kuukauden 25. päivä. (Hlö 2)*

Myyntireskontra osallistuu asiakasrekisterin ylläpitoon ainoastaan taloustietojen, kuten esimerkiksi maksuehtojen, täsmäytystilien sekä luottolimiittien osalta. Pääasiallisesti asiakaspalvelu ylläpitää asiakasrekisteriä perustietojen osalta.

Myyntilaskuprosessia koskevaa ohjeistusta on myyntireskontran osalta saatavissa paljon, ja ne ovat pääasiassa ajan tasalla. Myös sisäistä laskutusta koskeva ohjeistus on juuri päivitetty ja se on otettu käyttöön kohdeyrityksessä.

*Meillä on juuri päivitetty ohjeistus käytössä sisäiseen laskutukseen. Ohjeistus sisältää ohjeet sekä manuaalilaskutukseen että automaattilaskutukseen vaihe vaiheelta*

*kuvien kera, joten jos tulee esimerkiksi puute resursseista, käytännössä kuka tahansa pystyy osallistumaan prosessiin. (Hlö 2)*

Myyntireskontran osalta huomioitava eroavaisuus myyntilaskuprosessissa on pankki- ja maksutapojen eroavaisuus. B yksikössä asiakkailla on tapana saada eräänlaista maksutapa-alennusta silloin, kun asiakas kuuluu toimittajan kanssa samaan pankkiryhmittymään. Asiakkailla on tapana vähentää maksutapa-alennus loppusummasta silloinkin, kun alennusta ei ole mainittu sopimuksissa. B yksikön myyntilaskuprosessin tarkastelussa tuli ilmi myös asiakkaiden tapa olla maksamatta laskua, mikäli laskussa on jotakin reklamoitavaa. Yleisesti ottaen asiakkaat pitävät yrityksen tehtävänä huomauttaa puuttuvasta maksusta, jonka jälkeen epäselvyyksiä aletaan vasta selvittämään, asiakkaat eivät siis omaaloitteisesti reklamoi virheellisistä laskuista.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 5.1 Tutkimuksen johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kohdeyrityksen osto- ja myyntilaskutuksen prosessit yleisesti, sekä se, miten nämä laskutusprosessit eroavat yksikön A ja yksikön B välillä. Tutkimuksessa etsittiin vastauksia päätutkimuskysymykseen

- Miten laskutuksen toimintatavat eroavat kohdeyrityksen kahden eri yksikön välillä?

Sekä seuraaviin alatutkimuskysymyksiin

- Mitkä ovat laskutuksen ongelmakohdat?
- Minkälaista ohjeistusta yksiköissä käytetään?

Opinnäytetyössä aiheeseen syvennyttiin ensin käymällä läpi sähköisen taloushallinnon kehittymistä viime vuosikymmeninä sekä taloushallinnon tulevaisuudennäkymiä. Haastattelujen perusteella kävi ilmi, että kohdeyrityksen osto- ja myyntilaskutusprosessit voidaan kohdeyksikössä A luokitella sähköiseen taloushallintoon kuuluvaksi, sillä kuten Siivola ym. (2015, 13, 37) toteavat, sähköiseen taloushallintoon kuuluu myös paperilaskutusta, vaikka pääasiallinen laskutustapa onkin verkkolaskutus. Kohdeyksikössä B käytetään ja käsitellään huomattavasti enemmän paperilaskuja, joten voidaan todeta, että yksikössä B taloushallinto ei ole aivan aivan samalla sähköisellä tasolla kuin yksikössä A. Haastattelujen perusteella digitaalinen taloushallinto oli pisimmällä kohdeyrityksen sisäisessä laskutuksessa, sillä sisäinen laskutus hoitui yksikköjen välillä sähköisesti etenkin silloin, kun kyseessä on säännöllisesti toistuva vakiomuotoinen lasku. Kuitenkin myös sisäisen laskun käsittely vaatii ajoittain manuaalista työtä, sillä laskua joudutaan käsittelemään eri järjestelmissä.

Opinnäytetyön toisessa teorialuvussa perehdyttiin osto- ja myyntilaskutusprosesseihin. Kohdeyrityksen ostolaskutusprosessi on hyvin samankaltainen, kuin mitä Lahti & Salmi (2014, 54-55) kuvailevat. Ostolaskutusprosessi alkaa ostolaskun saapumisesta kohdeyrityksen järjestelmään. Järjestelmä osaa ostolaskun luonteesta riippuen tutkia laskulta tiettyjä ohjauskenttiä ja ohjata laskun näiden mukaan eteenpäin. Ostolaskun ohjaustietoja kohdeyrityksessä ovat esimerkiksi tilausnumero tai viitehenkilö. Mikäli automaatio ei pysty kohdistamaan laskua tilaukseen esimerkiksi ERP-pohjaisissa laskuissa, lasku jää ostoreskontran manuaalisesti käsiteltäväksi.

Myös yrityksen myyntilaskutusprosessi täsmää pitkälti Lahden & Salmisen (2014, 78-79) prosessikuvaukseen. Myyntilaskut muodostuvat tavara kaupassa automaattisesti ja palvelukaupassa manuaalisesti järjestelmässä. Kohdeyrityksessä ulkoisen myyntireskontran pääasiallinen tehtävä on seurata myyntisaatavia.

Havainnoinnin perusteella voidaan todeta, että laskutuksen toimintatavat ja prosessit ovat pääpiirteittäin samankaltaiset kohdeyksiköiden välillä. Joitakin pieniä toimintatapaeroja löytyy esimerkiksi ostolaskun käsittelystä, sillä yksikössä B käytettävä maksuehto valitaan tilaukselta, kun taas yksikössä A maksuehto valitaan saapuneelta laskulta. Yksikössä B on totuttu täsmäämisen yhteydessä lisäämään nimike lisäkuluille laskulle, kun taas yksikössä A tälle riittää ainoastaan kustannuspaikka. Yksikössä B lasku lähetetään hyväksymiskierton rahtikustannusten osalta ainoastaan silloin, jos laskulla oleva toimituslauseke ei sisällä rahtikustannuksia, kun taas yksikössä A lisäkustannukset pitää hyväksyttää aina.

	Ostoreskontra	Myyntireskontra
Eroavaisuudet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• maksuehdon valinta</li> <li>• lisäkustannusten kuvauksen kirjaaminen</li> <li>• rahtikustannusten hyväksyttäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakasryhmien alennukset</li> <li>• asiakkaiden reklamaatiokäytännöt</li> </ul>
Ongelmakohdat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• laskujen täsmäyttäminen</li> <li>• puutteellinen ohjeistus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sisäisen laskutuksen osalta useiden järjestelmien käyttö</li> </ul>

Taulukko 1. Tutkimuksen keskeiset tulokset

Myyntilaskutuksen osalta eroavaisuuksia itse laskun käsittelyprosessista ei löytynyt, mutta eroavaisuuksia laskujen maksamistavoissa löytyi. Havainnoinnin perusteella yksikössä B tuli ilmi tietty alennus asiakkaille, jotka käyttävät samaa maksuliikenteen tarjoajaa kuin kohdeyritys. Yksikössä A tämänkaltaista alennusta ei tunneta. Lisäksi yksikössä B asiakkaiden reklamointikäytäntö on erilainen, sillä asiakkaat odottavat reklamointiprosessin alkavan kohdeyrityksen puolelta, joten asiakkaat eivät oma-aloitteisesti ilmoita virheellisistä laskuista vaan jättävät laskut maksamatta. Yksikössä A odotetaan asiakkaan reklamoivan oma-aloitteisesti virheellisistä laskuista ja maksun ollessa myöhässä asiakkaalle lähetetään maksumuistutus.

Laskutuksen ongelmakohtia löytyi ostolaskutuksesta täsmäämisvaiheesta. Ostoreskontra vastaanottaa edelleen paljon laskuja, joita ei ole automatisoitu ja tästä syystä laskut pitää käsitellä manuaalisesti. Ulkoisesta myyntilaskutuksesta ongelmakohtia ei paljastunut, mutta sisäisen myyntilaskutuksen ongelmana on usean eri laskunkäsittelyjärjestelmän käyttö. Useat laskutusjärjestelmät kuormittavat prosessia muun muassa ajallisesti ja laskuja siirrettäessä järjestelmästä toiseen virheiden mahdollisuus kasvaa.

Ohjeistus oli myyntilaskutuksen kohdalla ajantasainen, mutta ostolaskutuksesta puuttui ajantasainen ohjeistus järjestelmien vaihtumisen ja osaltaan ohjeistuksen luomiseen puuttuvan ajan takia.

Oleellisimmaksi kehitysehdotukseksi tutkimuksen perusteella nousee ostoreskontran automaation parantaminen täsmäytyksessä ja tätä kautta manuaalityön vähentäminen ja resurssien vapautuminen muuhun työhön. Koska tutkimukseen perusteella osto- ja myyntilaskutusprosessit ovat hyvin samankaltaisia, on oleellista tehostaa prosessia mahdollisuuksien mukaan. Tämä opinnäytetyö ei tarjoa suoraan vastauksia, siihen mitä automaatioprosesseja tulisi luoda täsmäytyksen parantamiseksi, mutta tämä on yksi tutkimuksessa esiinnousseista jatkotutkimusaiheista.

## 5.2 Jatkotutkimusaiheet

Sähköinen taloushallinto on yritysmaailmassa kehittymässä kohti digitaalista taloushallintoa vauhdilla, ja haastattelujen perusteella tämä on toiveena ja tavoitteena myös kohdeyrityksessä. Automaation toivottiin lisääntyvän etenkin laskun täsmäämisessä ja käsittelyjärjestelmissä niin osto- kuin myyntilaskutuksessakin. Jatkotutkimusehdotukseksi aiheeseen liittyen voisikin olla esimerkiksi ostolaskutuksen täsmäämiseen liittyvään automaatioon perehtyminen ja uusien automaatiösäätöjen kartoittaminen niin, että kohdeyrityksen ostoreskontran manuaalinen laskun täsmäyttäminen vähenisi.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla myös sisäisen myyntilaskutuksen laskutusjärjestelmien kartoittaminen sillä ajatuksella, että sisäinen laskutus voisi jatkossa käyttää esimerkiksi vain yhtä laskutusjärjestelmää maailmanlaajuisesti. Vaihtoehtoisesti järjestelmien välistä integraatiota voitaisiin koittaa parantaa tehokkaammaksi.

Kolmanneksi jatkotutkimusaiheeksi tämän opinnäytetyön pohjalta esiin nousee ostoreskontran puuttuva ohjeistus prosessista. Tuloksena ostoreskontra saisi ajantasaisen ohjeistuksen käyttöönsä ostolaskun käsittelystä järjestelmässä.



### 5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan parantaa kriittisellä ja arvioivalla työasenteella. Tutkimukseen tulee alusta alkaen asennoitua uteliaasti, mutta myös terveeseen kriittisesti. (Saaranen-Kauppinen ym. 2012, 27.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida tutkimalla sen validiteettia. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, eli onko tutkimus perusteellisesti tehty, onko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät oikeita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validiteetti voidaan ymmärtää uskottavuudeksi ja vakuuttavuudeksi, kuinka hyvin tutkimus vastaa tutkittavien ajatelmia ja kuinka hyvin tutkimus välittää ideoita muille. Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta. Reliabiliteettiin vaikuttavat esimerkiksi se, saadaanko sama tutkimustulos toisena ajankohtana, erilaisilla tutkimusmetodeilla tai erilaisissa olosuhteissa. (Saaranen-Kauppinen ym. 2012, 25-26.)

Tutkimus toteutettiin täysin kvalitatiivisin keinoin. Tehdyt haastattelut nauhoitettiin ja litte-roitiin, jolloin saatua aineistoa voitiin tarkastella mahdollisimman tarkasti. Havainnoinnin avulla saatu tieto tuki haastattelujen tuloksia esimerkiksi laskutusprosessien kulusta. Tutkimus on kuitenkin osittain ajasta riippuvainen, sillä järjestelmien ja toimintatapojen kehityminen johtaa osaltaan siihen, että samaa tulosta tuskin saadaan esimerkiksi vuoden tai kahden kuluttua. Tutkimuksen luotettavuutta lisättiin vertaamalla tutkimustuloksia opinnäytetyössä käytettyyn teoriaan ja lisäksi tutkimuksen toteuttaminen ja eteneminen on raportoitu opinnäytetyössä.

## 6 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä selvitettiin kohdeyrityksen kahden eri yksikön osto- ja myyntilaskutusprosesseja sekä prosessien välisiä eroavaisuuksia yksiköiden välillä. Tutkimuksessa keskityttiin löytämään eroavaisuuksia laskutusprosesseissa.

Tutkimus toteutettiin teoria-aineiston pohjalta kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimukseen kuului haastattelut puolistrukturoidun haastattelulomakkeen avulla yksikön A reskontrahoitajille, sekä yksi sähköpostitse saatu vastaus aiheeseen. Haastateltavat kertoivat osto- ja myyntilaskutusprosesseista yksikössä A sekä mahdollisista ongelmakohtista. Haastatteluiden pohjalta saatiin prosessikuvaus, johon etsittiin vertailupohjaa havainnoimalla yksikössä B järjestettyjen työpajojen ja koulutuksien tallenteita. Lisäksi tutkimuksessa käytettiin yksikön B kokoamia dokumentteja ja taulukoita jo käydyistä työpajoista.

Opinnäytetyössä selvisi kohdeyrityksen kahden toimipaikan eroavat käytänteet osto- ja myyntilaskutusprosessissa. Eroavaisuudet löytyvät pääasiassa ostolaskutusprosessista. Yksi ostolaskutusprosessin eroavaisuuksista oli lisäkulujen kirjaaminen laskulle ja näiden hyväksyntää. Yksikössä B on totuttu kirjaamaan lisäkuluille selite ja hyväksyttämään kulut esimerkiksi silloin, kun toimituslauseke ei sisällä rahtikustannuksia. Yksikössä A ei kirjata lisäkuluille selitettä ja kaikki laskun loppusummasta eroavat lisäkulut hyväksytetään. Lisäksi yksiköissä oli erilainen tapa poimia käytettävä maksuehto laskulle. Myyntilaskutusprosessin eroavaisuudet koskivat pääasiassa asiakkaiden saamia alennuksia sekä asiakkaiden yleistä tapaa reklamoida laskusta. Yksikössä B on käytössä tiettyjä asiakasryhmäalennuksia, joita yksikössä A ei tunneta. Yksikön B asiakkaat ovat lisäksi tottuneet odottamaan myyjän yhteydenottoa puuttuvasta maksusta, ja vasta tällöin asiakkaat reklamoivat virheellisestä laskusta.

Laskutusprosessien yhtäläisyyksien takia kehitysehdotukset painottuvat laskutusprosessien tehostamiseen. Tehdyissä haastatteluissa selvisi, että erityisesti täsmäyttämisvaihe kuormittaa ostolaskutusprosessia huomattavasti. Prosessin sujuvuuden kannalta oleellista kartoittaa ostolaskutuksen automaatioäännöt täsmäyttämistä ajatellen ja pohtia miten automaatio saataisiin entistä toimivammaksi, jolloin ostolaskutus tehostuisi ja resursseja vapautuisi muuhun käyttöön.

## LÄHTEET

Arvonlisäverolaki 2016/773 [viitattu 5.10.2020]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501#O2-2L22P209e>

eControllers. 2020. Sähköinen taloushallinto. [viitattu 2.10.2020]. Saatavissa: <https://www.controllers.fi/sahkoinen-taloushallinto>

Elorus 2017. How to improve your invoicing and billing process. [viitattu 5.10.2020]. Saatavissa: <https://www.elorus.com/blog/simple-ways-to-improve-your-invoicing-and-billing-process/>

Finago 2020. Mitä on sähköinen taloushallinto? Hyödyt ja käytännöt. [viitattu 28.10.2020]. Saatavissa: <https://finago.com/fi/opi/sahkoinen-taloushallinto/>

Helanto, L., Kaisaniemi T., Koskinen K., Kuntola K., & Siivola M. 2013. Taloushallinto. Nyt. Espoo Procountor International Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2016. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Ilvonen R. 2020. Bisnespöytä 53 – Verkkolaskulaki oikeuttaa ja velvoittaa laskun vastaanottajia. Visma Solutions Oy. Podcast [viitattu 1.10.2020]. Saatavissa: <https://soundcloud.com/bisnespoyta/53-verkkolaskulaki-oikeuttaa-ja-velvoittaa>

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto – Automaation aika. Helsinki: Alma Talent.

Kerbs, T. 2017. Kirjanpitoaineiston säilytysajat. Kauppakamaritieto. [viitattu 27.10.2020]. Saatavissa: <https://kauppakamaritieto.fi/artikkelit/kirjanpitoaineiston-sailytysajat>

Koivupuro, E. 2020. Vaatiiko asiakkaasi verkkolaskua? Lue verkkolaskun perusteet. Holvi. Blogi [viitattu 28.10.2020]. Saatavissa: <https://blog.holvi.com/fi/vaatiiko-asiakkaasi-verkkolaskua-lue-verkkolaskutuksen-perusteet-tasta>

Lahti, S. & Salminen T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Alma Talent.

Lappalainen, A. 2019. Ostolaskut, ostolaskujen käsittely ja ostoreskontra sähköisesti. Isolta [viitattu 20.10.2020]. Saatavissa: <https://www.isolta.fi/ostoreskontra>

Ruoho, M. & Puumalainen M. 2018. Bisnespöytä 03 – Laskuta oikein, minimoi perintä. Visma Solutions Oy. Podcast [viitattu 1.10.2020]. Saatavissa: <https://soundcloud.com/bisnespoyta/bisnespoyta-03-laskuta-oikein-minimoi-perinta>

Saaranen-Kauppinen A., Puusniekka, A., Kuula, A., Rissanen R. & Karvinen I. 2012. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 6.11.2020]. Saatavilla: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Siivola, T., Yli-Heikkuri, A., Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K., Helistö, B., Kinnarinen, S. & Ignatius-Partanen, H. 2015. Ystävällinen taloushallinto – Ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä. Procountor Oy [viitattu 28.10.2020]. Saatavissa: <https://campaigns.finago.com/lataa-kirja/kiitos?submissionGuid=1a1ec30c-50e1-4b26-8173-e9812251ff57>

Törmänen, J. 2020. Verkkolaskutus tutuksi – 10 asiaa, jotka sooloyrittäjän on hyvä ymmärtää verkkolaskuista. Isolta [viitattu 27.10.2020]. Saatavissa: <https://www.isolta.fi/verkkolaskulaskutus>

LIITTEET

HAASTATTELULOMAKEET

## HAASTATTELULOMAKE

Ostolaskutusprosessin vaiheet?

- Vastaanotto
- Tiliointi (Oletustiliöinnit?)
- Hyväksyntä
- Täsmäytys
- Maksatus

Onko prosessi vakio?

Viekö jokin vaihe selkeästi eniten aikaa?

Kuinka monta henkilöä prosessiin osallistuu, missä kohdassa lasku siirtyy toiselle henkilölle?

Mistä tietää laskun olevan valmis käsiteltäväksi?

Mikä prosessissa/järjestelmässä on hyvää/huonoa?

Mitä kehittäisit prosessissa/järjestelmässä?

Toimittajarekisterin ylläpito?

Minkälainen ohjeistus on käytössä?

## HAASTATTELULOMAKE

Myyntilaskutusprosessin vaiheet?

- Muodostaminen
- Lähetys
- Arkistointi
- Perintä
- Kuittaus

Onko prosessi vakio?

Viekö jokin vaihe selkeästi eniten aikaa?

Kuinka monta henkilöä prosessiin osallistuu, missä kohdassa lasku siirtyy toiselle henkilölle?

Mistä tietää laskun olevan valmis käsiteltäväksi?

Mikä prosessissa/järjestelmässä on hyvää/huonoa?

Mitä kehittäisit prosessissa/järjestelmässä?

Asiakasrekisterin ylläpito?

Minkälainen ohjeistus on käytössä?