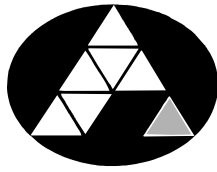


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

Diana Salin

SÄHKÖISEN MYYNTIKÄSITTELYN KÄYTTÖÖNOTTO
YRITYKSESSÄ

Opinnäytetyö
Marraskuu 2011



POHJOIS-KARJALAN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2011
Liiketalouden koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6906

Tekijä
Diana Salin

Nimeke
Sähköisen myyntikäsittelyn käyttöönotto yrityksessä

Toimeksiantaja
Tietokate Oy

Tiivistelmä

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona joensuulaiselle tilitoimistolle, joka tarjoaa asiakkaalleen laajan valikoiman taloushallinnon palveluita. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää sähköisen taloushallinnon merkitystä yrityksessä. Sähköinen laskutus on ajankohtainen asia ja tässä opinnäytetyössä on erityisesti keskitetty myyntikäsittelyn sähköistymiseen. Prosessikuvausten avulla oli tarkoitus selvittää myyntikäsittelyprosessin tehostumista sähköistymisen myötä.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin palvelun ja tilitoimiston palvelun käsitteitä, prosesseja sekä sähköistä taloushallintoa. Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakaslähtöisesti tuoda esille sähköistä myyntikäsittelyn käyttöönottoa. Asiakasta varten luotujen kuvioiden avulla kerrotaan verkkolaskusta ja sen käyttöönoton hyödyistä. Sen jälkeen kahden myyntikäsittelyprosessin vertailun avulla selvitetään, miten sähköistymisen myötä myyntiprosessi tehostuu. Lopussa käsitellään myyntikäsittelyn käyttöönottoprosessia yrityksen ja tilitoimistona välillä.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joka toimii apuvälinenä tilitoimistossa. Sen avulla tiedotetaan asiakkaille taloushallinnon ajankohtaisista asioista sekä tarjoavista palveluista.

Kieli
suomi

Sivuja
38

Asiasanat
palvelu, prosessi, sähköinen taloushallinto, verkkolasku



NORTH KARELIA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
November 2011
Degree Programme in Business
Economics
Karjalankatu 3
FIN 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-13-260 6906

Author
Diana Salin

Title
The Introduction of Electronic Processing of Sales

Commissioned by
Tietokate Oy

Abstract

The thesis was commissioned by an accounting firm from Joensuu that offers its customers a wide range of financial services. The aim of the thesis was to investigate the importance of electronic financial administration in a company. Electronic invoicing is a topical issue: this thesis, in particular, focused on the sales processing electrification. Process descriptions were designed to determine the sales treatment process efficiency through electrification.

The theoretical framework discusses the service and the accounting firm service concept, processes and electronic financial administration. The aim of the thesis was to demonstrate a customer-orientated introduction of an electronic sales process. Graphs created for customers explain the use and benefits of electronic invoices. Then, two sales treatment processes are compared to find out how the electrification enhances the process. Finally, the roll out process of the sales treatment is discussed between the company and accounting firm.

The thesis is a functional thesis which acts as a tool for an accounting firm. It allows customers to be informed of current issues in financial administration and the provision of services.

Language
Finnish

Pages
38

Keywords
service, process, electric financial administration, electronic invoice

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Opinnäytetyön tausta	5
1.2	Opinnäytetyön rakenne	6
2	Palveluyrityksen tunnistaminen	7
2.1.	Käsitelmäärittelyt	7
2.2	Palvelun tunnistaminen ja räätälöinti	7
2.3	Taloushallintopalvelu ja sen ulkoistaminen	9
2.4	Tilitoimistopalveluiden erityispiirteet	11
2.5	Prosessit	11
2.5.1	Prosessien jaottelu	11
2.5.2	Prosessien tunnistaminen ja nimeäminen	13
2.5.3	Prosessikartta	15
2.5.4	Prosessikuvaus	15
2.5.5	Prosessien mittaaminen	16
2.5.6	Taloushallinnon palvelut prosessina	16
3	Sähköinen myyntilaskutus	18
3.1	Sähköistymistä edistävät tekijät	18
3.2	Verkkolasku	19
3.3	Tietojärjestelmän kehitys taloushallintoalalla	21
3.4	Tiedonsiirron prosessi	23
3.5	Myyntireskontra	24
3.6	Tietojen arkistointi	24
4	Tutkimuksen toteutus	26
5	Pohdinta	34
	Lähteet	37

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta

Tämä opinnäytetyö käsittelee sähköisen taloushallinnon prosesseja, jossa tarkemmin tarkastellaan asiakkaan ja tilitoimiston välisen myyntireskontraprosessin käyttöönottoa. Opinnäytetyön toimeksiantaja on joensuulainen auktorisoitu tilitoimisto Tietokate Oy. Yritys on toiminut vuodesta 1964 lähtien ja vuodesta 2010 yritys kuuluu pohjoismaiseen Visma-konserniin. Suoritin harjoittelutyön kyseisessä yrityksessä ja siirryin sen jälkeen yrityksen palvelukseen yritysneuvojaksi. Tietokate Oy:ssä kirjanpitäjistä käytetään nimitystä yritysneuvoja.

Opinnäytetyön aihe on syntynyt sekä yrityksen että omasta tarpeesta, koska sähköinen taloushallinto ja sen osa-alueet ovat ajankohtaisia asioita ja niiden havainnollistaminen asiakkaille tukee yrityksen arvoja. Opinnäytetyössä keskitytään myyntikäsittelyn käyttöönottoprosessiin asiakkaan ja tilitoimiston välillä. Opinnäytetyön avulla tarkoitus on edistää tilitoimiston asiakkaita siirtämään myyntikäsittelynsä sähköiseen järjestelmään.

Opinnäytetyön tutkimusstrategiana on tapaustutkimus, jossa kiinnostuksen kohteena ovat taloushallinnon prosessien vaiheet. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö ja teorian pohjana on taloushallinnon alan kirjallisuus. Teorian avulla haluan tuoda esille sekä hyötyjä että mahdollisia haittoja tai ongelmatilanteita, joita sähköistyminen tuo. Tutkimuksen menetelmänä on tehdä ongelmaan liittyviä havaintoja ja käsitellä myyntikäsittelyn käyttöönoton etuja, jotka tehostavat taloushallinnon prosesseja. Opinnäytetyössä käytetään taloushallinnon kirjallisuutta sekä alan ajankohtaisia artikkeleita ammattilehdistä kuten Tilisanomat, Talouselämä jne.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella taloushallinnon prosesseja yrittäjä-asiakkaan ja tilitoimiston kesken. Tarkemmin tarkastellaan järjestelmiä, joita käytetään prosessien toteuttamisessa ja miten ne kommunikoivat keskenään. Opinnäytetyön tulosten avulla tilitoimisto voisi helpommin lähestyä sekä nykyi-

siä että uusia asiakkaita ja valita heille sopivimman palvelukonseptin. Sen avulla on myös tarkoitus välittää asiakkaille ymmärrettävällä tavalla sähköistymisen merkitys yritystoiminnassa. Asiakkaiden on helpompi ymmärtää sähköisen taloushallinnon prosesseja, niiden nopeutta ja hyötyä liike-elämässä.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään tilitoimiston palveluja ja sitä, miksi auktorisoidun tilitoimiston valinta on tärkeä. Sen jälkeen tarkastellaan taloushallinnon sähköistymistä ja sen prosesseja. Myyntireskontraprosessin käyttöönottoon ja sähköiseen laskutukseen syvennytään tarkemmin, jota käsitellään myös empiirisessä osiossa. Empiirisen osion pohjalta luodaan esite verkkolaskusta ja myyntikäsitteilyn käyttöönottoprosessista, jota tilitoimisto voi käyttää jatkossa sellaisenaan tai mainostoimiston avulla kehitellä siitä erillisen esitteen. Pohdinta-osiossa käsitellään tilannetta, miten esimerkiksi tilitoimiston henkilö voi lähestyä asiakasta ja havainnollistaa sähköistä myyntikäsitteilyn käyttöönottoa esitteen avulla.

2 Palveluyrityksen tunnistaminen

2.1. Käsitelmäärittelyt

Taloushallinnon sähköistymisen myötä on tullut uusia sanoja ja termejä. Sähköisestä taloushallinnosta voidaan myös puhua termeillä integroitu tai digitaalinen taloushallinto. Tässä opinnäytetyössä käytetään termiä sähköinen taloushallinto, koska puhekielessä sen käsite on yleisempi.

Sähköinen taloushallinto tarkoittaa kaikkien tietovirtojen automatisoitua käsitteilyä digitaalisessa muodossa eli ilman paperia.

ERP eli Enterprise Resource Planning – suomeksi tunnetaan toiminnanohjausjärjestelmänä. ERP on ohjelmisto, joka integroi kaikki yrityksen tietovirratt kuten talous, henkilöstö, asiakkaat jne.

ASP-palvelu eli Application Service Provider tarkoittaa sovellusohjelmiston käyttöä, jota vuokrataan Internetin välityksellä.

2.2 Palvelun tunnistaminen ja räätälöinti

Liiketoimintamalli kuvaa yrityksen tarjoamaa eli kenelle palveluita tarjotaan ja miten niitä toteutetaan. Liiketoimintamallin lähestymistapana on kohdata asiakkaita ja luoda tarjotuille palveluille lisäarvoa. Yritysten jatkuvan kehittämisen haasteena on kehittyä asiakkaiden muuttuvien tarpeiden myötä. Arvon kerääminen on yritysten tehtävä kehittää asiakaslähtöisyyttä, josta asiakas on myös valmis maksamaan. Lisäarvoa tuo asiakkaan kokemaan tuotteen tai palvelun arvo suhteessa sen hankinta- ja käyttökustannuksiin. (Pulkinen, Rajahonka, Siuruainen, Tinnilä & Wendelin 2005, 14–18.)

Palvelujen aineettomuus vaikeuttaa sen tunnistamista ja monesti asiakkaan on vaikea nähdä, mistä hän oikeasti maksaa. Palvelu syntyy palveluntarjoajan ja

asiakkaan välisenä työsuoritusten yhteistuloksena. Saman palvelun laatuvaihtelut voivat olla erilaisia. Palveluun voidaan lisätä myös aineellisia osia ja käsitellä kokonaisuutena, joten sen konkretisointikin on helpompaa. Hinta onkin tärkeä palvelun laadun symboli. Hyvästä palvelusta saatu maine ja maineen ylläpitäminen antaa mahdollisuuden nostaa hintaa. (Sipilä 2003, 19–21.)

Asiakkaan ja palveluyrityksen yhteistyöstä on laadittava sopimus, jossa on dokumentoitu osapuolten vastuut ja odotukset sekä sen avulla kuvataan palvelun ydinsisältö. Sopimuksessa sovitaan esimerkiksi toiminnoista, jotka siirtyvät palveluntarjoajalle, että millä aikataululla mitäkin palveluja suoritetaan. Sopimuksessa mainitaan myös palvelun hinta. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 157–163.)

Yrityksen toiminnassa jokainen asiakas on tärkeä yksilö ja hyvä asiakaspalvelu tarkoittaa yrityksen jatkuvaa syventämistä asiakaspalvelussa ja asiakkaiden tarpeiden ymmärtämistä. Palveluyritykset pyrkivät räätälöimään omia palveluitaan asiakkaille ja ovat vahvasti mukana niiden kehittämisessä. Tärkeänä asiana pidetään asiakkaiden tuntemista ja heidän tarpeiden tunnistamista. Yrityksen osaaminen on hyvä hyödyntää ja oppia esimerkiksi ongelmatilanteista, jossa yhdessä asiakkaan kanssa löydetään oikea ratkaisu. Asiakkaiden tunnistamisen avulla yritykset voivat keskittää asiakasprosessejaan ja varmistaa sekä toimintaansa että kannattavuutta. (Hokkanen, Karhunen & Luukkanen 2002, 322–337.)

Viime vuosina palvelujen hinnoittelussa on korostunut resurssien tehokas käyttö ja asiakaslähtöinen lisäarvon tuottaminen. Lisäarvon tuottamiseen perustuva hinnoittelu vaikuttaa suhdemarkkinointiin ja osapuolten keskinäiseen luottamukseen. Erityisesti erikois- ja asiantuntijapalvelut eli tilitoimistopalvelut voidaan räätälöidä asiakaslähtöisesti ja hinnoitella sen mukaan. Asiakas tuntee hänelle tarjotut palvelut ja silloin ns. pakettihinnoittelu on mahdollista. (Grönroos 2001, 54.) Asiantuntijapalvelut sisältävät monesti monimutkaisia ongelmia, joiden vienti eteenpäin vaatii syvää kokemusta ja alan asiantuntemusta. Sen takia asiantuntijapalvelut usein ovat henkilösidonniaisia, missä korostuu asiakkaan ja palvelun tarjoajan keskeinen luottamus (Sipilä 2003, 142–143.)

2.3 Taloushallintopalvelu ja sen ulkoistaminen

Arvonluontimallin lähtökohtana on Porterin arvoketjumalli. Porterin ajattelua on laajentanut vuonna 1998 Stabell ja Fjelstad arvopajaksi ja arvoverkoksi. Arvopajan käsitys perustuu osaamiseen ja tietoon ja tuo asiakkaille ratkaisuja tavaroitten sijaan. Arvoverkko tuo mahdollisuuden kommunikoida ja palvella asiakkaita tietotekniikan avulla etänä, esimerkiksi pankit ja operaattorit. (Pulkinen ym. 2005, 22.)

Taloushallintoa on mahdollista hoitaa yrityksen sisällä tai nykyään usein se on ulkoistettu. Suuremmat yritykset pääsääntöisesti hoitavat kirjanpidon yrityksen sisällä, kun puolestaan pienet yritykset ovat ulkoistaneet taloushallintonsa. Taloushallinnon ulkoistaminen monesti tarkoittaa toimintojen siirtämistä sellaiselle organisaatiolle, joka hoitaa asiat paremmin ja nopeammin. (Lahti & Salminen 2008, 177–178.)

Taloushallinnon ulkoistaminen pienissä ja keskisuurissa yrityksissä tuo kustannustehokuutta, koska yrittäjällä on mahdollisuus keskittyä omaan toimintaan täysin voimin. Kustannustehokas ja laadukas taloushallinnon palvelu tuo sekä yritysasiakkaalle että tilitoimistolle lisäarvoa. Taloushallinnon ulkoistaminen voi olla sekä täydellinen että osittainen, joka tarkoittaa toimintaprosessien siirtämistä kokonaan tai osittain palvelutarjoajalle. Kirjanpidon ulkoistaminen tuo yrittäjälle joustavuutta ja riippumattomuutta. Kustannusvertailussa on todettu, että taloushallinnon kustannukset pienillä yrityksillä ovat 20–40% suuremmat liikevaihtoa nähden, jos verrataan suuriin yrityksiin. Tämä johtuu myös siitä, että pienen yrittäjän taloushallinnon kulut ovat nähtävissä tuloslaskelmassa yhden kulutilin alla, kun taas suuressa yrityksessä ne ovat jaoteltu myös muihin kiinteisiin kuluihin. Tästä syystä pienten yritysten taloushallinnon ulkoistamisen merkitys on suuri, koska toimintaprosessien läpivienti tilitoimistolla on nopeampi ja edullisempi yritysasiakkaalle. (Kiiskinen ym. 2002, 72–79.)

Tilitoimistoalalla hyvän ammattitaidon tason ylläpitäminen asettaa entistä enemmän vaatimuksia tilitoimistohenkilöille, vaikka taloushallinnon prosessit automatisoituvatkin. Tilitoimistot ovat merkittävässä asemassa asiakasyritysten

taloushallinnon tiedon tuottamisessa sekä yrityksille että yrityksen sidosryhmille. (Kirjanpidon ABC 2010.) Tilitoimiston on säännöllisesti varmistettava palvelunsa laatu sopivaksi katsomallaan menetelmällä. Jo ensimmäisessä kontaktissa asiakkaan kanssa tilitoimiston tehtävänä on käydä asiakkaan prosesseja läpi ja suunnitella parhaat toimintatavat niiden toteuttamisessa. (Ahvenniemi 2005.)

Tilitoimistoissa kirjanpidon luotettavuus ja yrittäjien oikeusturva ovat tärkeitä asioita. Nykyään paljon puhutaan siitä, miten yhteistyö asiantuntevan tilitoimiston kanssa tuo yrityksille kilpailukykyä. Tilitoimistopalvelun laatu nousee yhä enemmän avaintekijäksi yritysasiakkaiden kanssa. Tilitoimiston laatu muodostuu tilitoimiston ammattitaitoisesta henkilöstöstä, toimitiloista ja laadukkaista työvälineistä. Tietoturvasta huolehtiminen on panostamista laadukkaisiin työvälineisiin kuten tietokoneisiin ja ohjelmistoihin sekä ohjelmien ajantasaisten päivitysten suorittamiseen. (Ahvenniemi 2005.)

Tilitoimistopalveluiden markkinointi sekä uusille että nykyisille asiakkaille on välttämätöntä. Jo luoduille asiakassuhteille kohdistettu markkinointi voi edistää asiakkuuden jatkuvuutta ja asiakkaasta huolehtimista. Mainonnan kohdistaminen nykyisille asiakkaille on suoramarkkinointia. Asiakas on tietoinen palveluista ja lisäpalveluiden tiedottaminen hänelle on mahdollista esimerkiksi asiakasrekisterin kautta lähetetyillä markkinointiviestillä tai markkinoinnilla yritysneuvojan avulla asiakaskäynnillä. Tärkeänä on pitää asiakas tyytyväisenä, koska vanhan asiakkaan ylläpitäminen on paljon edullisempaa ja helpompaa kuin vastaavasti palveluiden markkinointi uusille asiakkaille on haasteellisempi ja vaatii erilaisia lähestymisen keinoja. Taloushallinnon palveluiden markkinoinnissa tavoitteena on saada asiakkaiden mielikuva paranemaan, joka vaikuttaa ostopäätökseen. (Rope 1996, 166–167.)

2.4 Tilitoimistopalveluiden erityispiirteet

Suomessa on toiminnassa taloushallinnon alan valtakunnallinen Taloushallintoliitto ry, joka on laatinut Suomen tilitoimistoalan standardin vuodesta 1984 alkaen. Toimialastandardi käsittää alan toimintaan ja prosesseihin liittyviä ohjeistuksia ja suosituksia. Suomessa standardin läpinäkyvyys on toteutettu auktorisointijärjestelmän kautta. Suomen auktorisoidut tilitoimistot ovat sitoutuneet toimialastandardin toimintaan ja sen noudattamisen valvontaan ja laadun tarkkailuun. Taloushallintoliiton tehtävänä on tukea tilitoimistojen auktorisointia, joka toteutetaan liiton laatiman TAL- laatutyökalun nimellä olevan dokumentin avulla. Sellainen on jokaisen auktorisoidun tilitoimiston käytössä käytännön työkaluna. (Ahvenniemi 2009.)

Nykyään tilitoimistot hakeutuvat auktorisoiduksi tilitoimistoksi, koska auktorisointia arvostetaan alalla ja yhä enemmän myös yrittäjien piirissä. Tilitoimiston auktorisoinnin yhtenä ja tärkeimpänä vaatimuksena on KLT- kirjanpitäjä. Tutkinto todistaa taloushallinnon ammattilaisen osaamista. (Mäentausta 2010.)

2.5 Prosessit

2.5.1 Prosessien jaottelu

Prosessi on sarja toisiinsa liittyviä työtehtäviä. Prosessin tunnistamisella tarkoitetaan sen määrittämistä. Prosessi voidaan määrittää toimintaketjuksi. Määrittäminen on kuvausta, mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy. Määrittely on tärkeää, koska se helpottaa prosessien parantamista ja ohjaamista. Prosessia voidaan luokitella esimerkiksi tuote-, palvelu- pää-, ydin- ja tukiprosesseiksi. Helpoin tapa on määritellä ydin- ja tukiprosesseja. Prosessien kuvaaminen auttaa yrityksen avainprosessien loogista etenemistä, jotka tukevat ydinprosessia. Ydinprosessi kuvaa kokonaisuutta, josta asiakas maksaa ja se muodostaa organisaatiolle jalostusarvoa. (Laamanen 2002, 52–55.)

Ydinprosessi

Prosessit ovat erilaisia ja niistä puhutaan omilla termeillä: ydin-, tuki- sekä avainprosessi. Ydinprosessi alkaa ja päättyy ulkoiseen asiakkaaseen, josta tyydyttävimmät ovat asiakasprosessit tai tuotantoprosessit. Ydinprosessin tarve alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy tarpeen tyydyttämiseen, joka voi olla palvelu tai tuote. (Pesonen 2007, 131.) Ydinprosessilla syntyy yrityksen jalostusarvo, joka on yhteydessä suoraan ulkoisen asiakkaan kanssa (Laamanen 2002, 54).

Pääkirjanpito ja raportointi ovat taloushallinnon ydinprosesseja, joita voidaan myös kuvata peräkkäisinä osaprosesseina. Esimerkiksi suurissa ja keskisuurissa yrityksissä prosessit ovat jaoteltu ja käsitelty omina prosesseina kuten osto- ja myyntireskontra, varasto jne., josta ne yhdistyvät pääkirjanpitoon eli ydinprosessiin. (Lahti & Salminen 2008, 16.)

Tukiprosessi

Pelkästään ydinprosessin määrittäminen ei riitä, vaan sillä on oltava myös tukiprosesseja. Tukiprosessit ovat organisaation sisäisiä prosesseja, jotka alkavat ja päättyvät sisäisiin asiakkaisiin. Tukiprosessien avulla saadaan tukea ydinprosessille. (Pesonen 2007, 131.) Esimerkiksi asiantuntijan palvelua tarjoavalla yrityksellä tukiprosessit ovat henkilöstöhallinto, taloushallinto sekä suunnittelu. Ilman niitä palveluprosessin toteutuminen ei ole mahdollinen. Tukiprosessit on tunnistettava ja niiden merkitys on hyvä määrittellä. Määrittäminen helpottaa toiminnan ymmärtämistä ja muutostarpeiden tunnistamista. (Laamanen 2002, 56–57.)

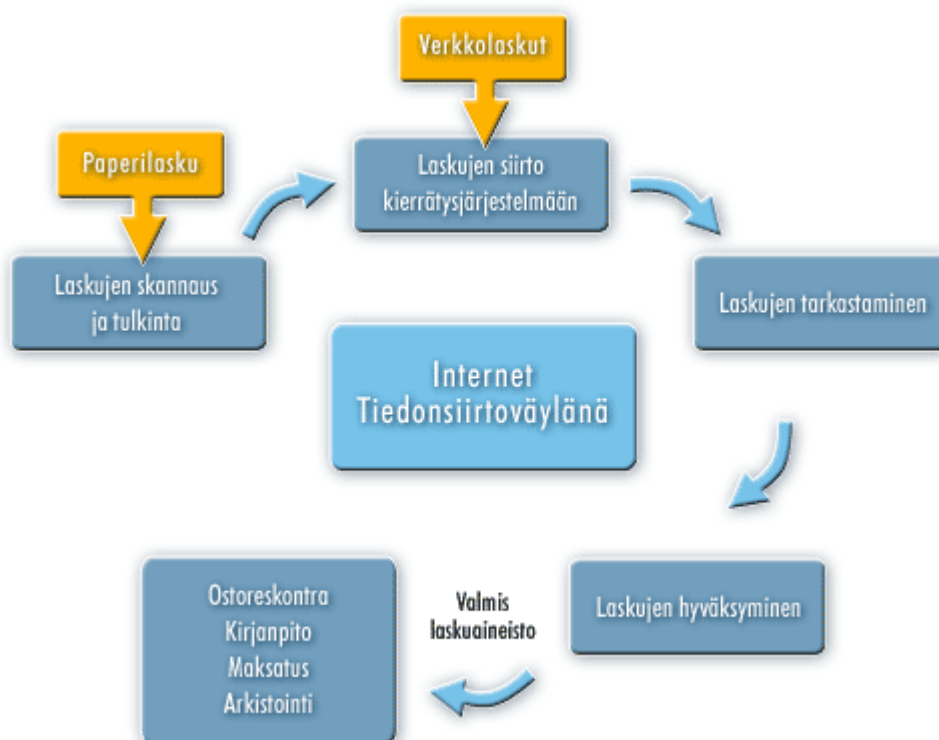
Avainprosessi

Avainprosessit muodostuvat ydin- että tukiprosesseista. Avainprosessien määrittäminen on ehdotonta, koska koko toiminta voi olla riippuvainen ydinprosessin onnistumisen näkökulmasta. Kuukausiraportointi on ehdotonta, jos esimerkiksi myyntiprosessi puuttuu kokonaan. Sen takia avainprosesseja on määriteltävä, jotta niiden seuranta ja ohjaaminen olisi mahdollista. (Pesonen 2007, 131.)

2.5.2 Prosessien tunnistaminen ja nimeäminen

Prosessien tunnistaminen on niiden kuvaamista ja nimeämistä. Prosessien nimeämisellä viestitään prosessien tarkoitusta ja mihin niillä pyritään. Prosessin nimeäminen vastaa kysymykseen, mikä on toiminnan tarkoitus. Esimerkiksi tuotekehitys-, koulutus-, strateginen suunnittelu kertovat selkeästi prosessista. Nimeäminen on tärkeä, koska se ohjaa mittaamaan prosesseja oikealla tavalla. (Laamanen 2002, 58–59.)

Taloushallinto on kokonaisuus, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia ja sen avulla tuottaa yritykselle tärkeitä raportteja. Taloushallintoa on hyvä tarkastella erillisinä osaprosesseina, jotta niitä on mahdollisuus käsitellä tarkemmin ja sen jälkeen yhdistellä kokonaisuuteen. (Lahti ym. 2008, 14–15.)

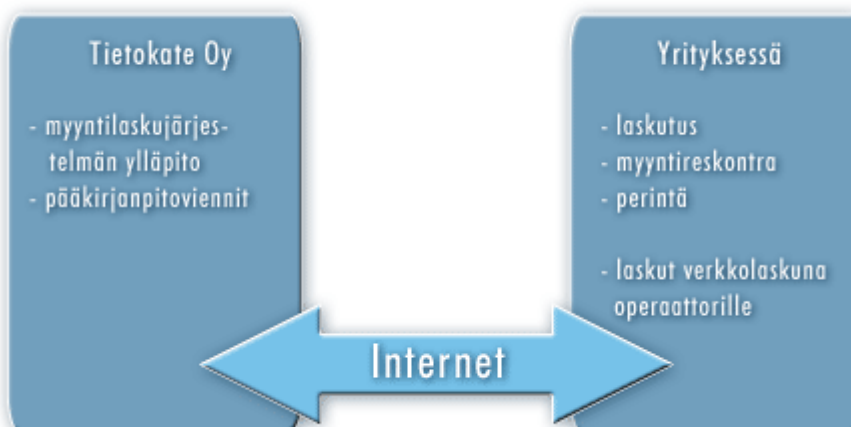


Kuvio 1. Ostolaskujen käsittely. (Tietokate Oy.)

Tietokate Oy:ssä prosesseja nimetään ja tunnistetaan ja ne ovat kirjoitettu toiminnanohjausjärjestelmään. Esimerkiksi ostolaskujen käsittelyprosessi (kuviokuva 1), joka sisältää ostolaskujen käsittelyvaiheet prosessina alusta loppuun. Pro-

sessi alkaa laskun vastaanottamisesta, jos lasku on paperilla, se skannataan järjestelmään, muuten sähköinen lasku on jo järjestelmässä automaattisesti. Laskujen kierrätyksellä tarkoitetaan laskun kirjaamista oikeille kulutileille kirjanpitoon. Kierrätystä voi tehdä joko yritysneuvoja tai asiakas itse. Sen jälkeen lasku hyväksytään ja siirretään ostoreskontraan sekä kirjanpitoon. Valmiina järjestelmässä olevat laskut lähetetään maksuun yhtenä tiedostona, ja ne lähtevät asiakkaan tililtä määriteltynä eräpäivänä automaattisesti. Laskut arkistoidaan yleensä tilinpäätöksen yhteydessä CD:lle ja ne ovat myös tilitoimiston sähköisessä arkistossa.

Myyntilaskuprosessi kuvaa kaikki vaiheet myyntilaskutuksesta, suoritukseen ja pääkirjanpidon kirjauksiin sekä saatavien hallintaan ja perintään. Matka- ja kululaskuprosessi kuvaa työntekijöiden työmatkoja ja ulkopuolisia kuluja, jotka käsitellään pääkirjanpidossa. Maksuliikenne ja kassanhallinta -prosessi käsittelee maksutapahtumat erilaisten maksuvälineiden avulla kuten luottokortit tai käteinen sekä mobiili- ja Internetmaksut. Käyttöomaisuuskirjanpidossa seurataan yrityksen investointeja, raportointiprosessissa käsitellään raporttien muodostamista, joiden avulla analysoidaan yritysten taloudellista tilannetta ja pääkirjanpidossa käsitellään kaikki osaprosessit kokonaisuudessa. Arkistointiprosessi käsittelee tallentamista eli edelliset prosessit arkistoidaan ja niiden käsittely on mahdollista myös jatkossa. (Lahti ym. 2008, 14–16.)



Kuvio 2. Myyntilaskujen käsittely. (Tietokate Oy.)

Kuviossa 2 on esitetty myyntikäsitteilyn prosessi, jossa asiakas hoitaa laskutusta, myyntireskontraa sekä perintää, lähettää verkkolaskuja. Internetin välityksellä tiedosto siirtyy Tietokate Oy:lle, joka huolehtii omasta puolesta myyntilaskujärjestelmän ylläpidosta sekä pääkirjanpidonviennistä.

2.5.3 Prosessikartta

Prosessikartta on yksi laatutekijöistä, joka kuvaa organisaation toimintaa. Prosessikarttaan merkitään kaikki yrityksen prosessit ja niiden yhteys toisiinsa. Sen avulla prosesseja on helppoa tarkastaa, muokata ja täsmentää koko toiminnan ajan. (Pesonen 2007, 133.)

Prosessikartta on yleistynyt prosessien esitysmuoto, jossa funktiot piirretään pystysunnassa ja prosessit vaakasuunnassa nuolien avulla. Prosessikartan avulla esitetään prosessien horisontaalista kulkua läpi organisaation. Asiakkaan toiminta prosessikartalla on tärkeä, koska asiakkaan on helpompi kiinnittyä yhteistyöhön ja organisaation henkilöstö ymmärtää, miten asiakas toimii. Prosessikartta pitää esittää yksinkertaisena, koska hyvän kehittämisotteen saavuttamiseen riittää karkeampi prosessijaottelu ja niiden ohjaaminen on helppoa. (Laamanen 2002, 59–62.)

2.5.4 Prosessikuvaus

Laatuvaatimusten mukaan prosesseja kannattaisi kuvata yksinkertaisemmin, että niiden hahmottaminen olisi helppoa. Jokaiselle prosessille on oltava nimi, joka päättyy prosessi-sanaan, esimerkiksi myyntiprosessi jne. Prosessien täydentämistä tehdään toiminnan ohessa koko ajan. Prosessi kuvataan alusta loppuun kuten asiakaspalveluprosessi, joka alkaa asiakkaan tarpeesta ja loppuu asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen. Prosessikaavion avulla prosessien kuvaaminen on helppo laatia sekä lukea. (Pesonen 2007, 144–149.) Kuvio 1 käsittelee ostolaskujen käsittelyprosessia, laskun lähettämisen vaiheesta sen arkistointiin asti.

Prosessikuvauksessa täytyy olla prosessin kannalta kriittisiä asioita, mistä lukija ymmärtää organisaation toiminnan. Prosessikuvauksessa kuvataan prosessia alusta loppuun, jossa esitetään asioiden välisiä riippuvuuksia. Kuvauksen avulla pyritään avaamaan toiminnan kokonaisuutta, joka auttaa parantamaan omaa roolia prosessien kehittämisessä sekä tavoitteiden saavuttamisessa. (Laamanen 2002, 76–77.)

2.5.5 Prosessien mittaaminen

Prosessien mittaaminen tarkoittaa prosessien suorituskyvyn seuraamista. Prosessien mittaamisessa on käytössä erilaisia tunnuslukuja, jotka voivat olla suunnittelu, havainto tai lopullinen tulos. Tavoitteiden saavuttaminen voidaan mitata onnistumisen kautta eli esimerkiksi toiminnan kehittymistä tarkastelemalla toiminnan tulosta tai tuottavuuden parantumista edellisiin vuosiin verraten. Asiakkaiden palaute voi asettaa uusia tavoitteita ja kehittymisen mahdollisuuksia. (Pesonen 2007, 154–155.) Tarkastelemalla ja analysoimalla voidaan parantaa ja edistää prosessien kulkua, esimerkiksi poistamalla hidastavia tekijöitä tai tekemällä asioita toisin (Kiiskinen ym. 2002, 37.)

Prosessien mittaamista voidaan ilmaista rahassa, määrässä tai sidosryhmien näkemyksenä, mutta tulosta voidaan pitää viestinä asian merkityksestä, koska mittaamalla esimerkiksi taloudellista tulosta ei voida parantaa tai alentaa kustannuksia. Tulosten avulla voidaan analysoida, mitkä asiat ovat vaikuttaneet toiminnan tulokseen, esimerkiksi henkilöstökulujen kasvuun. Reklamaatioiden määrää tai asiakkaiden tyytyväisyyttä mitataan myös, koska niiden avulla opitaan tai kehitellään toimintatapoja toimia reklamaatiotilanteissa jne. (Laamanen 2002, 149–150.)

2.5.6 Taloushallinnon palvelut prosessina

Tilitoimistoissa nykytekniikan avulla voidaan sähköistää lähes kaikki prosessit, esimerkiksi pankkitiliotteiden ja -tapahtumien noutoja, veroilmoitusten ja raport-

tien lähettämistä sekä palkanmaksujen ja palkkojen vuosi-ilmoitusten lähettämistä. Edelleen monesti pidetään asiakasyrityksen ja tilitoimiston yhteistyön ytimenä kuukausimappia, vaikka monet kirjanpidon toiminnot yhä enemmän tehdään sähköisesti. Sellaisia ovat esimerkiksi tositteiden tallentaminen sähköiseen muotoon, pdf -tiedostona. Tilitoimistojen tavoitteena on siirtää mahdollisimman monen asiakkaan kirjanpidot sähköiseen taloushallintoon. Asiaa on mahdollista toteuttaa vaihe vaiheelta eli käynnistää sähköisiä prosessia alueittain kuten esimerkiksi ostolaskujen Internetpohjainen kierrätys-, hyväksyntä-, maksatus- ja arkistointipalvelu. Myyntikäsitteilyprosessi on mahdollista siirtää tilitoimiston hoidettavaksi osittain tai kokonaan, jossa tilitoimisto voi olla myös asiakkaan verkkolaskujen tuottajana. Tilitoimistot tarjoavat taloushallinnon sähköistämisen ohjelmia vaihtoehtoina tai asp-palvelumallia. (Lyytinen 2010.)

Yrityksen siirtyminen sähköiseen taloushallintoon on strateginen päätös, joka edellyttää myös yrityksen toimintaprosessien laajentumista. Sähköisellä liiketoiminnalla voidaan tehostaa yrityksen tiedonsiirtoa. Taloushallinnossa voidaan myös yhdistää sähköistä järjestelmää tukevat ohjelmistot ja sitä kautta palvella asiakkaita myös etänä. Paperiton taloushallinto on mahdollista kaikille yrityksille, eikä se vaadi aina olemassa olevien järjestelmien muuttamista. Paperittomuus mahdollistaa tietojen nopean saatavuuden ja säilyttämisen. (Ernst & Young Academyn julkaisusarja 1/2001, 9.)

Taloushallinnon prosesseja voidaan tehostaa tietotekniikan avulla kaikentyyppisissä yrityksissä. Osaprosesseja kehitetään ja päivitetään omana prosessina. Tilitoimisto ja asiakas voivat yhdessä osallistua osaprosessien hoitamiseen ja sen jälkeen linkittää niitä taloushallinnon pääprosessiin. (Granlund & Malmi 2004, 152–153.)

Ydinprosessin eli pääkirjanpidon kulku ja sen sujuvuus on hyvin tärkeä, koska tuloksena saadaan selville yrityksen taloudellinen tilanne. Yrityksen kirjanpito muodostuu tuotoista, kuluista, omaisuudesta, omista varoista ja veloista. Oikeat kirjanpitoliedot jatkavat sen prosessia tilitoimiston raportoinnissa. Oikean raportoinnin avulla tilitoimisto voi tukea ja neuvoa yrittäjää pitkäjänteisessä talouden suunnittelussa. Kirjanpitoraporttien perusteella tilitoimiston on tuotettava ym-

märrettävää tietoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta, että asiakasyritys tulkitsee sen oikein ja raporteista saa mahdollisimman suuren hyödyn yritystoiminnalle. (Kirjanpidon ABC 2010.)

3 Sähköinen myyntilaskutus

3.1 Sähköistymistä edistävät tekijät

Suomessa lähetetään vuosittain noin 200 miljoona laskua yritysten välillä. Yhden paperilaskun käsittelykustannukset ovat noin 30 euroa, kun otetaan huomioon sekä lähettäjän että vastaanottajan kustannukset. Verkkolaskutuksella kustannukset voidaan puolittaa. Lähettäjän näkökulmasta verkkolaskun hyötyä ovat: nopea tiedon välitys, kustannustehokkuus, materiaalikustannussäästö, manuaalisten työvaiheiden väheneminen, sähköinen arkistointimahdollisuus sekä asiakkaiden sitoutuvuus. Vastaavasti laskujen vastaanottaminen sähköisesti vähentää manuaalisten vaiheiden syöttämistä, koska laskun tiedot noudataan automaattisesti. Sähkölaskut siirtyvät automaattisesti myös reskontraan ja kirjanpitoon. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 12–15.)

Sähköiseen taloushallintoon siirtyneet organisaatiot ovat saavuttaneet 30–50 % tehokkaamman taloushallinnon. Laskelmassa on arvioitu ja otettu mukaan kaikki taloushallinnon prosessit ja yritysten työntekijät. Sähköisen taloushallinnon tietoja ei käsitellä useaan kertaan vaan sen perustiedot sijaitsevat vain yhdessä paikassa ja ovat käsiteltävissä missä vaan. Sähköinen taloushallinnon käyttöönotto vähentää huomattavasti virheitä kirjanpidossa, koska järjestelmät hoitavat jo suuremman osan prosessivaiheista automaattisesti. (Lahti ym.2008, 27–28.)

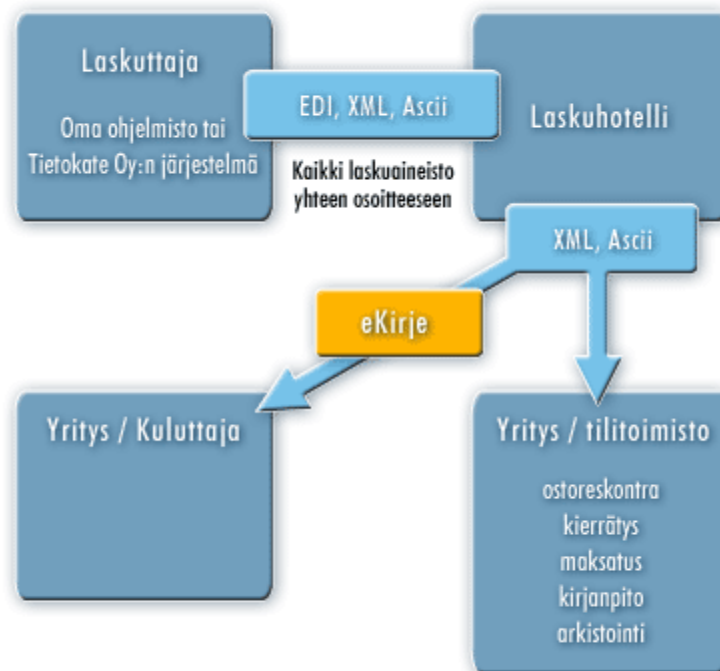
Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelutyöryhmän loppuraportin 2009 mukaan yksi kehittämisenäkökohteista on sähköisen laskun käyttöönoton helppous ja läpinäkyvyys. Palvelua tarjoavilla yrityksillä on oltava valmiudet tarjota palveluja ja niiden tulee kannustaa sähköiseen myyntikäsitelyyn. Suomessa verkkolaskun

käyttöön ovat nopeimmin siirtyneet isot yritykset kun taas pk-yrityksistä noin 20 % käyttää verkkolaskutusta. Ongelmana on järjestelmien yhteensopivuus yrityksen ja asiakkaiden välillä, joka on hidastunut yrityksiä siirtymään vanhoista järjestelmistä pois. Työryhmän kehittämisen näkökohtana on hyvät ja ymmärrettävät käyttöohjeet pk-yrityksille palvelupaketeista, jotka tähän mennessä ovat olleet ristiriitaisia ja epäselviä eikä niistä käy ilmi, miten ne toimivat käytännössä. (Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta 2009, 28.)

3.2 Verkkolasku

Sähköisen laskutuksen avulla tehostetaan yrityksen laskutusprosesseja. Sähköisesti lähetetyt laskut säästävät aikaa ja rahaa sekä ympäristöä ja vähentävät virheiden syntymistä. Ongelmana ovat verkkolaskutuksen järjestelmien kustannukset eli käyttöönotto sekä ylläpito sekä järjestelmien yhteensopivuus. (Portaali 2008.)

Verkkolasku on sähköinen lasku, joka siirretään automaattisesti lähettäjän järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään (kuvio 3). Laskuttaja on yritys, joka muodostaa laskuja omalla ohjelmalla tai Tietokate Oy:n myyntikäsittelyohjelmalla. Sen jälkeen laskuaineisto lähetetään yhtenä tiedostona laskuhotelliin, mistä laskut välittyvät asiakkaille joko paperisena tai sähköisenä.



Kuvio 3. Verkkolaskutus. (Tietokate Oy.)

Verkkolaskua voidaan selata tietokoneen ruudulla eikä sen tulostaminen ole tarpeellista, verkkolaskuja arkistoidaan sähköisesti ja sen tarkastaminen ja tulostaminen on mahdollista myöhemmin. Verkkolaskun vastaanottaja voi olla yritys tai yksittäinen kuluttaja. Alkuvaiheessa verkkolaskujen välittäjänä olivat operaattorit, mutta pankit ovat tulleet myös mukaan palveluntarjoajina. (Launonen 2007.)

Uusi tutkimusraportti e-Invoicing: A Global View' analysoi yli 1500 yrityksen verkkolaskuperiaatteita ja käytäntöjä. Tutkimuksen perusteella kolmannes yrityksistä oli nopeuttanut maksuprosessejaan ottamalla verkkolaskut käyttöön ja 86 % yrityksistä on sitä mieltä, että verkkolaskujen käyttöönotto parantaa merkittävästi tuottoa ja toimintakykyä. Tutkimuksen mukaan 93 % yrityksistä haluaisi tehostaa omaa laskutusprosessiansa. (Lindfors 2011.)

Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta on laatinut lopullisen verkkolaskuraportin, jossa käsitellään toimenpiteitä verkkolaskun edistämiseksi ja käyttöönotosta. Työryhmän tavoitteena oli saada sähköisen laskutuksen merkittävää yleisty mistä vuoteen 2011 mennessä. Ja esimerkiksi suuri vaikutus oli sillä, että jul-

kinen sektori vaati kaikki ostolaskunsa verkkolaskuina vuoteen 2009 loppuun mennessä, joka on pakottanut yrityksiä siirtämään myyntilaskutuksenprosessin sähköiseen järjestelmään. (Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta 2009, 2.)

3.3 Tietojärjestelmän kehitys taloushallintoalalla

Internetin globaalinen synty tukee kehityksessään ohjelmistoteknologiaa. Taloushallinnossa puhutaan paperittomuudesta eli tarkoitetaan sähköistä taloushallintoa. Paperiton taloushallinto ei ole vielä osoittanut paperin käytön vähenemistä. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa taloushallinnon toimintojen helpomman käsittelyn ja säilyttämisen muussa muodossa kuin paperimuodossa. Kirjanpitolainsäädäntö on antanut mahdollisuuden kirjanpitovelvollisten säilyttää kirjanpitoaineistonsa sähköisessä muodossa. Tasekirja on ainoa tilinpäätösaineisto, jota pitäisi olla myös paperiversiona. (Granlund & Malmi 2004, 29–30.)

Sähköistä taloushallintoa käsitellään myös integroituna taloushallintona, joka tarkoittaa, että koko yrityksen taloushallinnon osia on mahdollista liittää erilaisiin sidosryhmiin, kuten viranomaisiin, asiakkaisiin, toimittajiin sekä alihankkijoihin. Integroitua järjestelmä ohjataan ohjaustiedoin, jotka määrittävät automaattisia kirjaussäätöjä. (Lahti ym. 2008, 39–40.)

Yritysten Internetin käyttö edistää tehokuutta toimintaprosesseissa. Kumppaneiden kesken integrointi antaa joustavuutta prosessien automatisoinnissa, esimerkiksi järjestelmien yhdistelyssä kirjanpitoon, logistiikkaan, myynti- ja osto-reskontraan jne. Internetin avulla yritysten sisäinen tiedottaminen ja tiedon kulku antavat mahdollisuuden paperittomuuteen ja suoraan kontaktiin asiakkaisiin. Samassa järjestelmässä asiakas voi itsenäisesti osallistua toimintaprosessiin, joka automaattisesti tallentaa asiakkaan käynnin siellä. Esimerkiksi ongelmata-pauksessa voidaan nähdä tilanne ja näin nopeasti palvella asiakasta. (Keskinen 2000, 127–130.)

ERP eli Enterprise Resource Planning (suomeksi tunnetaan toiminnanohjausjärjestelmänä) on ohjelmisto, joka integroi kaikki yrityksen tietovirrat kuten talo-

us, henkilöstö, asiakkaat jne. Järjestelmän ydin on kokonaisvaltainen tietokanta, joka sisältää kerran syötettyä tiedostoa ja se mahdollistaa tiedoston käytön jatkossa. Erityisenä ominaisuutena pidetään ohjelmiston käyttäjien mahdollisuutta kommunikoida keskenään verkon välityksellä. Yritykset voivat itsenäisesti päättää ERP-järjestelmän tarjoamat taloushallinnon osa-alueet. ERP-järjestelmän rakentaminen on arvokas investointi ja samalla pitkä prosessi. (Granlund & Malmi 2004, 31–30.)

ERP -järjestelmän avulla taloushallinnon prosessit nopeutuvat ja niitä voidaan jatkuvasti kehittää. Esimerkiksi kirjanpidon tilit ja automaattikirjaukset siirtyvät välittömästi ilman virheitä pääkirjaan. Tekninen osaaminen on vahvasti mukana ja sen soveltaminen tietojärjestelmissä on yksi tärkeimmistä asioista yritysten toiminnassa. Kartoittamalla prosessit ja kuvailemalla ne on paras tapa automatisoida yritysten prosessit. Samalla poistuvat turhat vaiheet ja toimintatapa on yhtenäinen. (Granlund & Malmi 2004, 148–151.)

ASP-palvelu eli Application Service Provider tarkoittaa sovellusohjelmiston käyttöä, jota vuokrataan Internetin välityksellä. ASP-teknologia tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden käyttää käyttöoikeuksia ostamatta itse palvelutarjoajan lisenssiä. ASP-teknologia mahdollistaa asioiden hoitamista etänä, käytännössä ohjelma on asennettavissa asiakkaan tietokoneelle, ja asiakas voi hyödyntää palveluja kaikkialla. (Granlund & Malmi 2004, 37.)

Taloushallinnon organisointi on nykyään tehokkaampaa ja töiden sijoittaminen maantieteellisesti eri paikkoihin on sähköistymisen ansiota. Siirtyminen sähköiseen taloushallinnon käyttöön on pakottanut taloushallinnon prosessien läpikäyntiin ja organisointiin tilitoimistojen kanssa. Taloushallintoa tarkastellaan prosesseina ja määritellään niille oma vastuhenkilö, joka on mukana sen jatkuvassa kehittämisessä. (Lahti ym. 2008, 172–173.)

3.4 Tiedonsiirron prosessi

Taloushallinnon palveluja tarjoava yritys on usein ensimmäinen kontakti verkkolaskutuksen ottamisessa asiakasyrityksen käyttöön. Ensimmäisessä kontaktissa selvitetään asiakasyrityksen käytössä olevien ohjelmistojen valmiudet. Sen jälkeen yrityksiä opastetaan, mitä on tehtävä ennen verkkolaskujen lähettämistä ja vastaanottamista. Asiakkaille on edullisempi ottaa verkkolaskutus taloushallinnon palvelutarjoajan kautta lisenssimaksulla kuin investoida myyntilaskutusohjelmaan ja sen ylläpitoon. (Kurki ym. 2011, 32–33.)

Sähköisen laskutusprosessin tietoja ohjataan perus- ja ohjaustietojen avulla eli asiakasrekisteri, tuoterekisteri ja tiliöintisäännöt. Perustietoihin sisältyy jokaisen asiakkaan perustietoja, luokituksia, maksuehtoja, alennusprosentteja sekä arvonlisäverokoodeja jne. Järjestelmien integrointi mahdollistaa toimintojen nopean käsittelyn. Esimerkiksi laskun muodostaminen on helppoa, kun kaikki tiedot kertaalleen ovat syötetty oikein. Lisäykset ja korjaukset ovat mahdollisia myös jälkikäteen. Laskun muodostamisen vaiheessa on mahdollista nähdä tavaroiden varastotilanne sekä tuotteiden saattavuus tavarantoimittajan varastolla. Ohjelmien avulla laskuja voidaan muodostaa jatkuvaksi tilaukseksi, joka tarkoittaa, että kerran ohjelmoitu lasku tulostuu tietyn ajan välein asiakkaalle. Laskujen laadinnan jälkeen se lähetetään vastaanottajalle sähköisen laskunlähetyskanavan avulla. Suomessa tällä hetkellä erilaiset operaattorit tarjoavat verkkolaskujen välittämistä, esimerkiksi Itella, TietoEnator ja pankit. (Lahti ym. 2008, 76–85.)

Sähköisen laskun vastaanottaminen edellyttää yhteyttä johonkin operaattoriin. Lisäksi laskun muodon on oltava standardin mukainen, koska muussa tapauksessa lasku saapuu vastaanottajalle paperilla. Tilitoimistot tarjoavat asiakkailleen ASP-palveluna mahdollisuuden lähettää sähköisiä laskuja Internetin välityksellä. (Lahti ym. 2008, 86–88.)

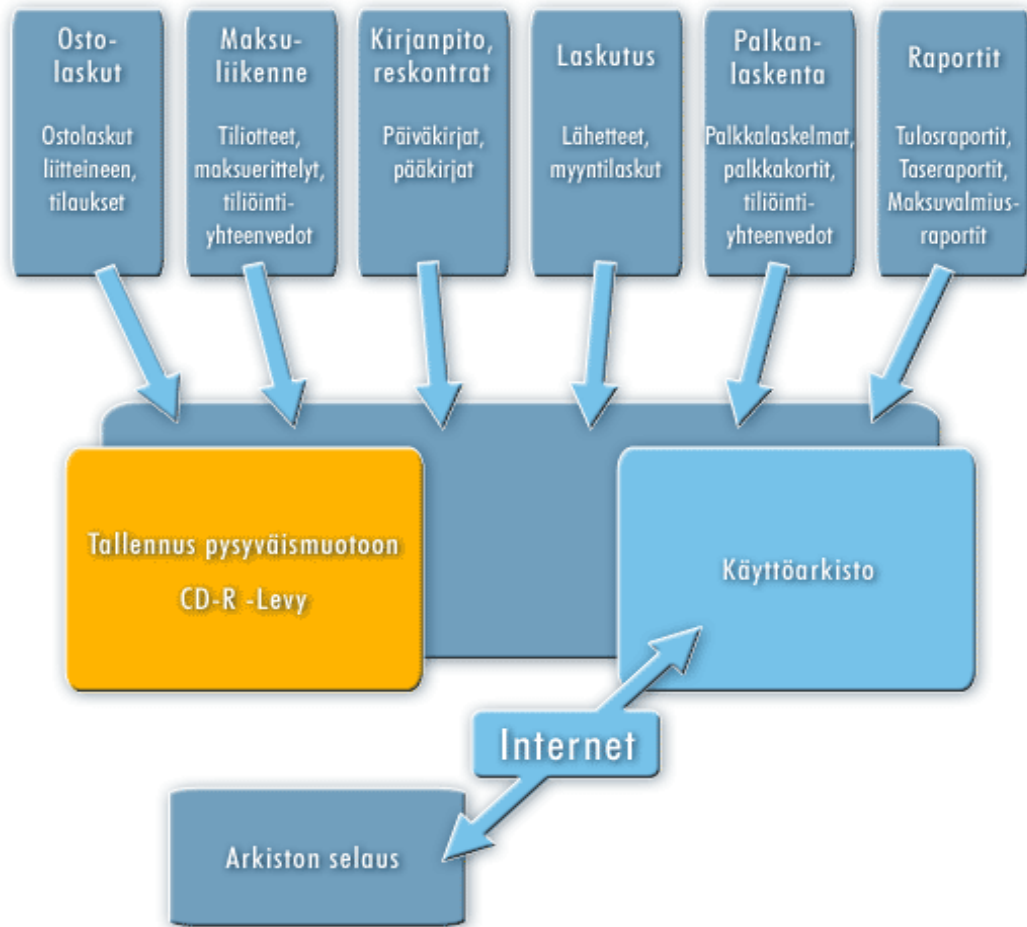
3.5 Myyntireskontra

Myyntireskontran tehtävänä on pitää rekisteriä avoimista ja maksetuista laskuista. Myyntireskontran laskut ovat kirjanpidossa ja niiden ajantasaisuus hoidetaan seurannan avulla. Viivästyneitä maksuja hoidetaan perintätoimien kautta ja suorituksia kohdistetaan manuaalisesti kirjaamalla niitä oikeille tileille. Esimerkkinä ovat suoritukset, joita on kirjattu tappioksi tai usein sellaisia suorituksia, joiden summa ei täsmää alkuperäisen laskun summan kanssa tai se on maksettu kahdesti. (Lahti ym. 2008, 89–90.)

Sähköinen myyntilaskuprosessi voidaan jakaa neljään päävaiheeseen, jotka ovat laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra. (Lahti ym. 2008, 74.) Tilitoimisto pystyy räätälöimään omia palveluitaan jokaiselle asiakkaalle, josta asiakas valitsee oikean tavan hoitaa oman yrityksensä myyntireskontra. On tapauksia, että asiakas vain laatii ja lähettää laskuja omille asiakkaille ja muut myyntireskontran vaiheet sekä perintä jää tilitoimiston hoidettavaksi. Kuitenkin on tärkeää, että asiasta on sovittu, koska myyntiprosessiin liittyvän kontrolloinnin tarkoitus on varmistaa yrityksen saatavien suorituksia. (Lahti ym. 2008, 163.)

3.6 Tietojen arkistointi

Suomen kirjanpitolaki sallii tositteiden sähköisen arkistoinnin siten, että niiden muuttumattomuus on todettavissa. Sähköiset myyntilaskut voidaan arkistoida vaihtoehtoisesti, koska verkkolaskuoperaattorit usein tarjoavat maksua vastaan arkistointipalvelua. Edullisin tapa arkistoida laskuja on esimerkiksi yhteistyökumppanina olevassa tilitoimistossa. (Lahti ym. 2008, 91.) Alla olevan kuvion (kuvio 4) mukaisesti kaikki sähköisen taloushallinnon prosessit on mahdollisuus tallentaa yhdelle talletusvälineelle esimerkiksi CD-R-levylle. Tietokate Oy:llä tilinpäätöksen valmistettua asiakkaan kirjanpidon aineisto tallennetaan CD-R-levylle kirjanpitolain mukaan kahtena kappaleena. Lisäksi tiedot ovat myös käytävissä Tietokate Oy:n käyttöarkistossa.



Kuvio 4. Tietojen arkistointi. (Tietokate Oy.)

Kirjanpidon sähköinen arkistointi edistää ja nopeuttaa aineiston käyttöä myöhemmin. Kirjanpitoaineiston analysointi, tietojen jakelu yhtiöiden kesken sekä tilintarkastustöiden helpottaminen on sähköisyyden ansiota. Sähköisen arkistoinnin avulla tilitoimistoilla on mahdollisuus kehittää asiakaspalveluaan, esimerkiksi tarjoamalla Extranet-ratkaisun kautta tilintarkastuksen pääsyä asiakkaan arkistoon. Nykyään tilitoimistot ja muut yritykset tarjoavat sähköisen arkistoinnin palveluja. Sen keskeiset asiat ovat toimintavarmuus ja arkistoinnin jatkuvuus, joka on tärkeä esimerkiksi yrityksen konkurssitilanteessa. Sähköisesti arkistoitu aineisto on helposti saatavana luettavassa ja tarkastettavassa muodossa. (Fredman 2011, 46.)

4 Tutkimuksen toteutus

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuloksena on tilitoimistoille suunnattu apuväline eli produkti. Sen avulla luodaan tilitoimistolle käytännön toiminnan ohjeistamista, joka tehostaa tilitoimiston palveluprosesseja ja edistää niiden käyttöönottoa. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9.)

Työkaluina toimivat kuviot, jossa lyhyesti kerrottu verkkolaskusta ja sen käytön hyödyistä sekä myyntikäsittelyn käyttöönottoprosessi yrityksen ja tilitoimiston välillä. Käytännön toteutuksena esitetään perusteluja ja analysointia vertaamalla kahta myyntikäsittelyprosessin mallia (kuvio 7, kuvio 8). Kuvioiden perusteella nähdään tilanne ennen ja sen jälkeen kun myyntikäsittely on otettu sähköiseen järjestelmään. Prosessikuvauksen avulla saadaan tuloksia, jossa kuviolla 7 prosessin eteneminen tapahtuu vaiheesta toiseen ja kuviolla 8 samaa prosessi on integroitu kirjanpito-ohjelman kanssa. Prosessikuvaus sähköisestä myyntikäsittelystä on tehokampaa, koska asiakkaan kerran syötetyt myyntilaskut ovat automaattisesti kirjanpidossa. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 80–81.)

Tietokate Oy on joensuulainen auktorisoitu tilitoimisto, joka on toiminut vuodesta 1964. Yrityksen perustehtäviin kuuluvat myynti- ja ostolaskujen sekä matkalaskujen käsittely, palkkahallinnon, pääkirjanpidon hoitaminen, tilinpäätösten laatiminen sekä viranomaisilmoitusten ja veroasioiden hoitaminen. Tietokate Oy:n palveluksessa on lähes 30 taloushallinnon asiantuntijaa. Yrityksessä on käytössä sertifioitu (DNV) ISO 9001:2000 -laatuja järjestelmä, jota yrityksessä päivitetään jatkuvasti.

Tietokate Oy on tilitoimisto eli taloushallinnon asiantuntijapalveluja tarjoava yritys, joka noudattaa voimassaolevaa lainsäädäntöä toiminnassaan. Yritys tarjoaa monipuolista eri alojen taloushallinnon asiantuntijoiden palveluja. Nopeasti muuttuvassa maailmassa tilitoimiston rooli on myös pitää asiakkaitaan ajan tasalla tiedottamalla esimerkiksi taloushallinnon lainsäädäntömuutoksista. Tämän

takia taloushallinnon sähköistyminen viime vuosina on tuottanut isoja muutoksia tilitoimistoille, jonka seurauksena nähdään esimerkiksi pienten tilitoimistojen yhdistämistä.

Taloushallinnon sähköistyminen on ajankohtainen asia. Sähköistyminen tarkoittaa kaikkia taloushallinnon osa-alueita, joita käsitellään sähköisessä muodossa kuten bitteinä, palvelimilla ja järjestelmien sisällä. Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon tarkoittaa palvelujen laatua ja nopeutta ja ne ovat eräitä niistä menestystekijöistä, jotka kuuluvat yritysten maailmaan. Tietotekniikan hyödyntäminen taloushallinnossa on noussut hyvin tärkeäksi tekijäksi ja sen käyttöönotto ja kehittäminen ovat avaintekijöitä.

Vuonna 2010 Tietokate Oy:n osakekanta myytiin pohjoismaiselle konsernille Visma Oy:lle, joka tuottaa taloushallinnon palveluja ja taloushallinnon ohjelmistoja yli 200 000 asiakkaalle. Yhdistämisen myötä Tietokate Oy:llä on entisistä parempi mahdollisuus tarjota laajempia ulkoistuskokonaisuuksia ja monipuolisempia taloushallinnon järjestelmiä yrityksille. Samalla yrityksen tavoitteena on kasvattaa ja kehittää omaa taloushallinnon ja talousjohtamisen osaamista erikoistumalla ” talon sisällä.” Yrityksen toiminta-ajatuksena on ylläpitää työntekijöidensä ammattitaitoa jatkuvalla koulutuksella. Sillä yrityksen johto varmistaa asiakkaiden perustaloushallinnon luotettavuuden ja virheettömyyden sekä asiantuntevan asiakaspalvelun.

Tilitoimistoalalla eletään voimakkaan kehityksen ja muutoksen aikaa. Keskeinen lainsäädäntö muuttuu ja tietotekniikka kehittyy voimakkaasti. Tämä kaikki asettaa suuria vaatimuksia tilitoimistoille, jotta näihin haasteisiin pystytään vastaamaan. Osaamisen merkitys korostuu, jotta asiakkaiden luottamus ja hyvä palvelu voidaan turvata.

Työntekijänä ja asiantuntijana tilitoimiston henkilöstön on välitettävä asiakkaille tietoa muutoksista ja siksi yritysneuvojan rooli on hyvin tärkeä. Tietokate Oy räätelöi asiakkaiden palveluita ja kehittää niitä jatkuvasti, hyödyntäen kokemuksia ja ottaen huomioon asiakkaiden tarpeita. Yrityksen arvona on pitää huoli sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tukea jo

luotu asiakaslähtöinen tilitoimiston asema, joka tarkoittaa yksinkertaisella tavalla kertoa asiakkaalle, miksi sähköinen myyntikäsittely on ajankohtaista. Tilitoimiston henkilökunta saa koulutusta koko ajan yrityksen puolesta ja on ajan tasalla talousasioista. Ulkoisia asiakkaita on tiedotettava yritysneuvojan puolesta, jotta hekin ovat asioista tietoisia. Opinnäytetyön avulla haluaisin helpottaa yhteistyötä yritysneuvojan ja asiakkaan välillä erilaisten työkalujen avulla.

Tietokate Oy:ssä hyödynnetään tietotekniikkaa todella paljon. Tietokate Oy on sähköistynyt tilitoimisto eli kaikki yrityksen talousasiat hoidetaan hyödyntämällä sähköistä taloushallintoa tietojen käsittelyssä. Yksi tärkeimmistä visioista on yhä lisääntyvä kustannustehokkuus eli taloushallinnon prosesseja pyritään automatisoimaan ja näin poistetaan manuaalisia käsittelyjä toimintaketjuissa. Tietojen siirrossa Tietokate Oy hyödyntää Internetiä, joka mahdollistaa asiakkaiden asiointien ja palvelemisen sähköisesti. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta käyttää taloushallinnon ohjelmia ASP-etäyhteydellä eli sovellusvuokrauksena ohjelmia etäkäyttönä. Tietojen arkistoinnissa käytetään sähköistä arkistoa, joka edistää tietojen hakemisen nopeuttamisen.

Tilitoimiston palveluja voidaan laajentaa asiakkaan liiketoiminnan kasvaessa tai muusta tarpeesta. Sähköinen myyntikäsittely on sekä ajankohtainen että yritykselle strateginen päätös siirtyä sen käyttäjäksi. Alla olevassa kuviossa (kuvio 5) on poimittu asioita, jotka kuvaavat lyhyesti, mitä tarkoittaa sähköinen lasku sekä sen käyttöönoton hyötyä (kuvio 6). Kuvioiden avulla on tarkoitus herättää yritysten päättäjien mielenkiinto verkkolaskutusta kohti sekä alentaa kynnystä siirtyä sen käyttäjäksi. Tilitoimiston toimihenkilöt voivat käyttää kuvioita asiakkaan kanssa keskustelussa sähköisestä myyntilaskutuksesta ja tulostaa paperille kyseiset kuviot. Asiakkaalle jää kuvallinen esite sekä siihen merkityt muistinpanot keskustelusta, joka voi edistää asiakasta palaamaan uudelleen asiaan.



Kuvio 5. Verkkolasku.

Kuvion 5 mukaan voidaan lyhyesti kertoa asiakkaalle, mitä tarkoittaa verkkolasku, ja miksi sille käytetään sellaista ilmaisua. Verkkolasku on sähköisesti välitettävä laskun tiedosto myyjältä ostajalle eli laskua lähetetään käyttäen apuna Internetiä. Verkkolasku muistuttaa tavallista paperilaskua, joka voidaan selata tietokoneen ruudulla ja tulostaa tarvittaessa. Vaikka lasku lähetetään sähköisesti, vastaanottaja voi saada sen sekä paperisena että sähköisenä. Sähköisessä laskussa vastaanottajan laskutustietojen lisäksi on käytetty verkkolaskuosoite, joka löytää sen oikealle vastaanottajalle oikeassa muodossa. Vastaanottaja voi olla sekä yritys että kuluttaja. Laskun lähettäminen on turvallista ja onnistuneesta lähetyksestä aina saa kuittauksen. Lasku ei voi päätyä väärään paikkaan ja jos laskutiedostossa on jotain väärin, se ei välity mihinkään, vaan se täytyy korjata ja lähettää uudelleen.

Mediassa verkkolaskutus on ajankohtainen asia, joka koskee sekä kuluttajia että yrityksiä. Vuodesta 2012 paperilaskun lähettämisestä voidaan periä lisämaksua, joka tarkoittaa kustannusten kasvua. Verkkolaskutuksen hyöty – kuviolle (kuvio 6) on poimittu tärkeitä asioita, jotka toimivat työkaluna esimerkiksi keskustelussa asiakkaan kanssa sähköisestä myyntilaskutuksen käyttöönotosta. Siellä korostuvat sekä kustannuksen alentaminen sekä prosessien tehostuminen. Keskustelussa myös käytetään kuvioita 7 ja 8, mistä asiakkaan on helpompi hahmottaa todellinen muutos siirryttäessä käyttämään sähköistä myyntikäsitelyä.



Kuvio 6. Verkkolaskutuksen hyödyt.

Kuviolla 5 on kerrottu, mitä tarkoittaa sähköinen lasku eli verkkolasku ja kuviolla 6 on kuvattu sen käyttöönoton hyötyjä. Sähköinen laskutus tehostaa myyntikäsitteilyprosessia, koska ylimääräiset vaiheet jäävät kokonaan pois, esimerkiksi postituskulut. Sähköinen lasku on vastaanottajalla noudattavissa onnistuneen lähetyksen jälkeen eli sen käsittely on mahdollista aikaisemmin, kuin jos se olisi vastaanotettu paperilla. Käsittelyajan lisääntyminen antaa mahdollisuuden esimerkiksi hyödyntää käteisalennusta. Automatisointi tuo kustannussäästöjä, kun esimerkiksi käsin syöttö poistuu, joka lyhentää käsittelyaikoja eli ei tarvitse syöttää jo kerran käsiteltyä asiaa. Laskut kohdistuvat automaattisesti eikä tule virheitä. Investointikustannukset jäävät pois, kun palvelu otetaan käyttöön lisenssillä. Palvelun tarjoaja huolehtii ohjelmiston päivityksistä ja toimii neuvojana ongelmatilanteissa. Verkkolaskut arkistoidaan sähköisesti ilman varastointikustannuksia ja ovat nopeasti saatavana arkistosta luettavassa muodossa esimerkiksi verotarkastusta tai muita tarpeita varten.

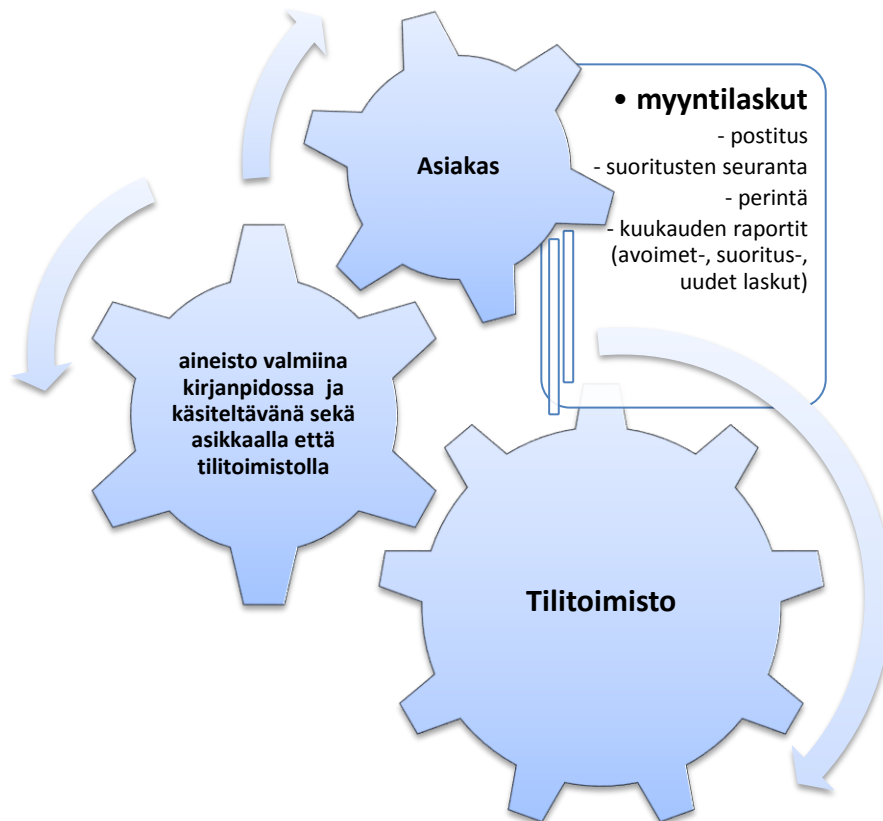
Tilitoimiston asiakkaat, joilla on käytössä oma myyntikäsitteilyohjelma toimittavat kuukauden kirjanpitoaineiston tilitoimistoon noin kahden viikon päästä kuukauden päättymisestä. Vasta kun yritysneuvoja on syöttänyt kaikki tositteet, kirjanpitoaineistot voidaan analysoida. Jos asiakas hoitaa myyntireskontraa omalla ohjelmalla, hän saa myyntiin liittyviä raportteja, jotka ovat hyvin supistettuja eivätkä kerro taloudesta reaaliaikaista tilannetta sillä hetkellä. Yleisesti ohjelman

raportit ovat vain laskuluettelo, suoritusluettelo ja avoimet laskut. Monesti kuukauden kirjanpito halutaan valmistuvan nopeasti, joka tuo paineita yritysneuvojien aikatauluihin. Tämä prosessi on kuvattu kuviolla 7, missä nähdään prosessin etenemisen esteitä. Aineiston toimitus ja aikataulun sovittaminen ovat prosessin hidastumisen tekijöitä.



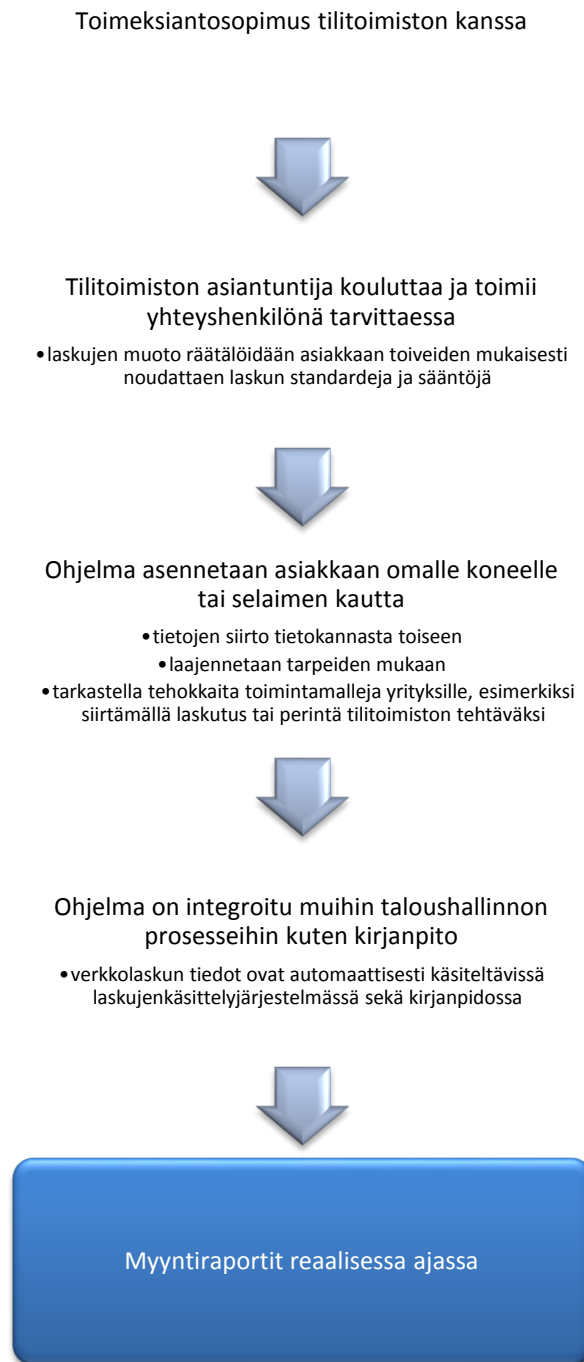
Kuvio 7. Asiakkaan myyntikäsittelyprosessi ja aineiston toimitus tilitoimistolle.

Tämän ongelman vaihe poistuu, kun asiakkaalla on käytössä tilitoimiston pääkirjanpidon kanssa integroitu myyntikäsittelyohjelma (kuvio 8) vaikka lopullinen kirjanpitoraportti ei ole vielä valmis. Sopimuksesta riippuen asiakkaalla on mahdollisuus käyttää myyntikäsittelyohjelman raportteja oman tarpeen mukaisesti, esimerkiksi voidaan nähdä kuukauden liikevaihto, tuotteiden tai palveluiden kate jne. Kuukauden kirjanpidon valmistumiseen menee vähemmän aikaa, koska kuukauden myynti on jo järjestelmässä eikä yritysneuvojan enää tarvitse viedä sitä kirjanpitoon.



Kuvio 8. Myyntikäsittelyprosessi integroinnissa talousohjelmien kanssa.

Asiakkaiden kynnyksenä siirtyä tiltoimiston myyntikäsittelyohjelmiston käyttäjäksi pidetään joko riippuvuutta heidän alalla käytettyihin ohjelmiin tai epävarmuus uusia ohjelmia kohtaan. Se tarkoittaa oman alan räätälöityä myyntikäsittelyohjelmaa, jossa tuotteiden tuotekoodit, hinnat sekä varastotilanne toimittajien varastossa ovat valmiiksi päivitettyinä jne. Toinen yleinen syy eli epävarmuus ottaa käyttöön uutta ohjelmaa, on ajatus siitä, että opetteluun menee aikaa ja enemmän rahaa. Sen takia myyntikäsittelyn käyttöönottoprosessi on kuvattu kuviolla 9 helpottamaan asiakasta ymmärtämään, ettei se ole vaikea eikä vie aikaa.



Kuvio 9. Myyntikäsittelyn käyttöönottoprosessi.

Kuviolla 9 käyttöönoton prosessi alkaa toimeksiantosopimuksesta. Uusi toimeksiantosopimus palvelusta tehdään sekä uusille että vanhoille asiakkaille. Sopimuksessa ovat listattu molempien osapuolten vastuut ja velvollisuudet. Esimerkiksi tilitoimisto tuottaa yrityksen myyntilaskuja ja lähettää ne eteenpäin asiakkaan toimittamien tietojen perusteella.

Uuden palvelun tai ohjelman käyttöönottoon perehdytetään asiakasta tilitoimiston puolesta. Sopimuksen yhteydessä asiakkaan kanssa sovitaan koulutuksen ajankohdasta. Tilitoimiston henkilö tarkistaa asiakkaan tietotekniikan valmiudet ja asentaa tarvittavat ohjelmat asiakkaan tietokoneelle. Asiakkaalla on tiedossa myös yrityksen yhteyshenkilön yhteystiedot avun tarpeesta.

Laskujen ulkoasuja räätälöidään asiakkaan logon mukaisesti, jossa on huomioitu laskujen standardit ja säännöt. Asiakkaan edellisen myyntilaskutusohjelman tietoja siirretään turvallisesti tilitoimiston myyntikäsitteilyohjelmaan tai jos yritys on uusi, opastetaan asiakasrekisterin laatimisessa.

Tilitoimiston tarjoama myyntikäsitteilyohjelman käyttöönotto tehostaa yrityksen myynnin raportointia. Palvelun laajuudesta riippuen yritys voi tarkastella myyntiraportteja kuten kannattavuuslaskennat jne. itsenäisesti ja jos tarvitaan yrityksen taloudellisen tilanteen kokonaiskuva, se on myös mahdollista reaaliajassa, koska ohjelmat ovat integroituja keskenään. Asiakkaalle tehdyt laskut ovat automaattisesti kirjanpidossa ja raporteissa.

5 Pohdinta

Tietokate Oy:ssä toiminnanohjausjärjestelmää päivitetään jatkuvasti ja yrityksessä on käytettävissä kokonaisvaltaisesti järjestelmää ja sen käyttöä kuvaavia toimintaohjeita. Yrityksen asiakaskunta on hyvin heterogeeninen. Osalla asiakasyrityksistä on käytössä sähköinen taloushallinto kokonaisuudessaan, toisilla vain osittain tai hyvin vähän. Opinnäytetyön avulla oli tarkoitus luoda asiakkaalle selkeä kuva sähköisestä myyntikäsitteilystä ja alentaa yrityksen kynnystä ottaa käyttöön kehittynyt järjestelmä, jota tarjotaan Tietokate Oy:ssä.

Opinnäytetyön avulla yritysneuvoja sekä yrityksen johto voivat markkinoida myyntikäsitteilyn käyttöönottoprosessia tekemällä omia lisäyksiä jne. Asiakkaalle jää keskustelun lisäksi esite helpottamaan prosessin hahmottamista sekä muistuttimia. Asiakkaan on helpompaa palata asiaan tai neuvotella muiden yrityksen

henkilöiden kanssa asian etenemisestä. Esitteen avulla ei aina ole tarkoitus myydä vaan sillä myös tiedotetaan tilitoimiston palveluista ja ajankohtaisista asioista, joita voi ottaa myöhemmin käyttöön, esimerkiksi liiketoiminnan kasvaessa.

Asiakas on se, jolle tarjotaan palveluita, mutta tilitoimisto on se palveluntarjoaja, joka seuraa alan ja lain muutoksia. Palveluyrityksen tehtävänä on lähestyä asiakastaan ajoittain. Tämän opinnäytetyn pohjalta yritykseen voidaan kehittää vastaavia kuvauksellisia esitteitä, jotka voivat tukea yrityksen palvelujen tarjontaa.

Opinnäytetyössä kerrotaan sähköisen taloushallinnon prosesseista, jotka ovat yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä ja ne palvelevat hyvin yrityksen henkilöitä heidän omassa toiminnassaan. Ohjeet ovat tarkoitettu palvelemaan sisäistä asiakasta eli yritysneuvojaa. Opinnäytetyön tuloksena halusin tuoda esille apuvälineen ja työkalun, joka voi tukea yritysneuvojaa välittämään palveluiden selkeyttä myös omille asiakkailleen. Opinnäytetyötä tehdessäni käytin alan ajankohtaista kirjallisuutta, joista ilmenevät sähköistymisen merkitys, hyöty-, aikataulut ja lainsäädäntö.

Jatkossa haluaisin kerätä toimeksiantajan asiantuntijoiden näkökulmia ja palautteita sekä vinkkejä, joita voidaan hyödyntää prosessien kuvauksissa ja analysoinnissa jatkossa. Haluaisin myös kerätä palautetta asiakkailta, jotka ovat siirtämässä tai siirtäneet taloushallinnon osaprosessejansa. Asiakkaat ovat paras taho kertomaan, oliko heidän helpompi tehdä päätös siirtymisestä sähköiseen prosessiin, kun siirtymäprosessi oli kuvattu auki keskustelussa yritysneuvojan kanssa.

Tehdessäni tätä opinnäytetyötä opin, miten itselleni selvät asiat voidaan tuoda esille hyödyntäen prosessiajattelua. Esimerkiksi sähköistymisen käyttöönotto ja asioiden eteneminen oikeassa järjestyksessä, jotka samalla tehosti prosesseja. Myös asioiden havainnollistaminen asiakkaan näkökulmasta on tuonut uusia tarpeita perustella asioita. Esimerkiksi tässä opinnäytetyössä on esitelty verkko-

lasku ja sen hyödyt sekä vertailtu vanhaa järjestelmää ja sähköiseen järjestelmään siirtymisen mukanaan tuomia muutoksia ja hyötyjä asiakkaalle.

Toimeksiantaja pitää opinnäytetyötä ajankohtaisena ja hyödyllisenä. Toiveena on myös jatkossa kehittää vastaavia apuvälineitä tilitoimiston käyttöön.

Lähteet

- Ahvenniemi, J. Julkiset ja yksityiset yrityspalvelut. Tilisanomat. <http://www.tilisanomat.fi/node/37>. 20.10.2005.
- Ahvenniemi, J. Suomen tilitoimistoalan toimialastandardi. Tilisanomat. <http://www.tilisanomat.fi/node/557>. 19.5.2009.
- Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta. 2009. Sähköisen laskutuksen työryhmä: toimenpiteet verkkolaskun edistämiseksi. Helsinki.
- Fredman, J. 2011. Kirjanpitoaineiston pysyväisarkistointi. Tilisanomat 5/2011. 46–49.
- Granlund, M. Malmi T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Grönroos, C., Järvinen R., 2001. Palvelut ja asiakassuhteet. Vantaa: Talentum Media Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes P., Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Kariston Kirjapaino Oy.
- Hokkanen, S., Karhunen J., Luukkanen M. 2002. Johdatus logistiseen ajatteluun. Jyväskylä: Kopijyvä Oy
- Kiiskinen, S, Linkoaho A., Santala R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Keskinen, T., 2000. Digitaalinen liiketoiminta. Huomisen todellisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kurki, M., Lahtinen M. & Lindfors H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Laamanen, K. 2002. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Helsinki: Suomen Laatukeskus Oy.
- Lahti, S., Salminen T., WSOY. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Launonen, P. Sähköinen lasku tuo uutta älyä tilitoimistoon. Tilisanomat. <http://www.tilisanomat.fi/node/303>. 16.10.2007.
- Lindfors, P. Sujuva verkkolasku kaipaa yhteistä standardia ja avointa verkkoa - Avoin verkko yhdistää tilaajat ja toimittajat kansainvälisesti. Basware. <http://www.basware.fi/verkkolaskututkimus/26.10.2011>.
- Lyytinen, E. Taloushallinto –ohjelmistotutkimuksen tuloksia. 2010. Tilisanomat. <http://www.tilisanomat.fi/node/693>. 20.10.2010.
- Mäentausta R., KLT-tutkinto pitää ajan hermolla. Tilisanomat. <http://www.tilisanomat.fi/node/641>. 17.3.2010.
- Pesonen H. 2007. Laatua. Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.
- Portaali, 6/2008. Tietoturvaohjelmat kuriin.
- Pulkkinen, M., Rajahonka, M., Siuruainen, R., Tinnilä M. & Wendelin R. 2005. Liiketoimintamallit arvonalustina –ketjut, pajat ja verkot. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Rope, T. 1996. Asiakaskeskeinen markkinointinäkemys ja sovelluksia. Espoo: Wellin+Göös.
- Sipilä, J. 2003. Palvelujen hinnoittelu. Porvoo. WS Bookwell Oy.
- Taloushallintoliitto. 2010. Kirjanpidon ABC. http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon_abc/. 18.04.2010

Tilintarkastajien Oy –Ernst & Young ja tekijät 2001. Liiketoiminta verkottuneessa taloudessa. Helsinki: Fagepaino Oy.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.