



Implementering av funktioner i affärssystem Fivaldi för disponentbyrå Kiirava Oy

Nina Nystén

Examensarbete
Företagsekonomi
2012

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	3351
Författare:	Nina Nystén
Arbetets namn:	Implementering av funktioner i affärssystem Fivaldi för disponentbyrå Kiirava Oy
Handledare (Arcada):	Maj-Britt Granström
Uppdragsgivare:	Disponentbyrå Kiirava Oy
<p>Examensarbetet utförs för disponentbyrå Kiirava Oy, som sköter bostadsbolagens administrativa ärenden och bokföring. Kiirava har bytt till ett nytt affärssystem och tagit i bruk olika slags elektroniska funktioner. Bankprogrammet fattades och implementeringen av det var mitt konkreta projekt som examensarbete. Problemet var att Kiirava använt tre olika program för att sköta bostadsbolagens ärenden Efter att Kiirava bytte sitt affärssystem till ett nytt hade de ändå ett skilt bankprogram. Det var mycket tidskrävande då informationen måste flyttas från det ena programmet till det andra. Det nya bankprogrammet var en del av det nya affärssystemet och använde nya SEPA (Singel Euro Payments Area) och säkrare web service förbindelse. Arbetet började med att utreda hur man utför implementeringen och användningen av programmet. Efter det kontaktades alla banker för att klarlägga om de var redo för web service kontakten. Kontrakten gjordes med bankerna. Arbetet fortsatte med implementeringen med hjälp av programleverantören Finvalli Oy och med Nordea Oyj. Problem uppstod då vi efter att ha fått Nordeas förbindelse gjord kunde konstatera att de andra bankerna inte var redo. Detta ledde till att vi måste använda två olika bankprogram. Små problem med bankprogrammet uppstod alltid då och då, vilka löstes tillsammans med bankerna och programleverantören. Med hjälp av det nya affärssystemet och det nya implementerade bankprogrammet har arbetstagarna insett att arbetet blivit effektivare och snabbare. Till slut skrevs en manual för betalning av bostadsbolagens räkningar med bankprogrammet för att också göra inläringen snabbare för nya arbetstagare hos Kiirava Oy. I slutskedet av arbetet hade vi kontrakt med största delen av de banker vi behövde.</p>	
Nyckelord:	Disponentbyrå, Kiirava Oy, SEPA, Finvalli Oy, web service
Sidantal:	38
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Bachelor of Business Administration
Identification number:	3351
Author:	Nina Nystén
Title:	Implementation of functions in ERP Fivaldi for Kiirava Oy
Supervisor (Arcada):	Maj-Britt Granström
Commissioned by:	Kiirava Oy
<p>The thesis is written for the property management company Kiirava Oy. Kiirava takes care of the whole house from maintenance to accounting. Kiirava had recently changed their Enterprise Resource Planning program (ERP). The goal of this project was to make work tasks easier, faster and more effective by implementing new electronic banking functions within the ERP system. The project also included writing a manual for the new system's usage. Kiirava's problem earlier was that they've been using three different programs and connecting the information took unnecessary time. The new bank-program uses the new (Singel Euro Payments Area) SEPA recommendations and a new web service connection that is more secure. The project started with investigating how the implementation is done and how the bank program would work. The next step was contacting the banks and asking if they have their SEPA and web service connections ready. If they were ready, the contracts were made. The actual implementation started with help from the program supplier and with the first bank, Nordea Pankki Oyj. The first problems started appearing very soon, as many other banks weren't ready for the secure web connection required by the software provider and by the new SEPA regulations. That meant for Kiirava that they had to use two different bank programs, the old and the new for Nordea. During the implementation small problems occurred which were always solved with the help of the program supplier or the bank. In the end contracts were signed with most of the needed banks. The new program has been successful in reducing the time spent on tasks and making them easier.</p>	
Keywords:	Property Management company, SEPA, Finvalli Oy, web service, Kiirava Oy
Number of pages:	38
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

INNEHÅLL

1. INLEDNING	6
1.1 PROBLEMMOMRÅDET	7
1.2 SYFTE	8
2. METODER	8
2.1 KVALITATIVA INTERVJUER	9
2.2 TEMA INTERVJU	9
2.3 DELTAGANDE OBSERVATION	10
2.4 CASE STUDIER	10
3. DISPONENTBYRÅ	11
3.1 KIIRAVA OY	12
3.2 GAMLA FLÖDESSCHEMAT	13
3.3 NYA FLÖDESSCHEMAT	14
4. AFFÄRSSYSTEM	16
4.1 FINNVALLI OY	16
4.2 SEPA	17
4.3 WEB SERVICE	18
4.4 FINVOICE	18
4.5 KIIRAVA OY OCH FIVALDI	19
5. IMPLEMENTERING AV BANKPROGRAM	20
5.1 SAMMANDRAG AV IMPLEMENTERING AV NY BANK OCH BOSTADSBOLAG	25
5.2 ANVÄNDNING AV BANKPROGRAMMET	25
5.3 PROBLEMFALL	28
5.4 SAMPO PANKKI	30
5.5 AKTIA	31
5.6 TAPIOLA PANKKI	32
5.7 DIREKTDEBITERINGSFULLMAKTER	32
6. FINVOICE	33
7. SLUTSATSER	34
8. AVSLUTNING	35
KÄLLOR	36
BILAGOR 1(1/3)	39

Figurer

<i>Figur 1. Kiirava Oy:s organisation</i>	12
<i>Figur 2. Gamla flödesschemat</i>	14
<i>Figur 3. Nya flödesschemat</i>	15
<i>Figur 4. Fivaldi huvudsidan</i>	17
<i>Figur 5. Gemensamma eurobetalningsområdet (Karta)</i>	18
<i>Figur 6. Bankprogrammets basuppgifter</i>	22
<i>Figur 7. Kontouppgifter</i>	23
<i>Figur 8. Kontoutdragens basuppgifter</i>	24
<i>Figur 9. Sidan där man bildar materialet till bankprogrammet</i>	26
<i>Figur10. Sidan där betalningen sker</i>	27
<i>Figur11. Reskontra, inmatning av räkningar</i>	30

FÖRORD

Detta arbete har gjorts åt disponentbyrå Kiirava ISA Oy och jag vill tacka för ett intressant uppdrag och en trevlig arbetsplats.

Jag vill tacka alla på Kiirava Oy för stödet och all hjälp med slutarbetet. Speciellt vill jag tacka Satu Holmberg som har gett sina åsikter och orkat svara på en hel del frågor. Jag vill också tacka lärare Maj-Britt Granström för hennes stöd och för hjälpen att komma igång och försöka hitta den röda tråden för arbetet.

Största tacket vill jag ge mina vänner och min familj för deras stöd. Särkilt min pappa för stöd med språket som jag inte har lätt med och påtryckningar av min mamma att få det gjort. Ett stort tacka till Brian för hans uppmuntran. Utan er skulle det här aldrig blivit av.

1. INLEDNING

En disponentbyrå erbjuder expert tjänster på operativ styrning av bostadsbolag. Disponentens viktiga arbetsuppgift är att sköta bostadsbolaget enligt styrelsens direktiv. En disponentbyrå brukar ofta också erbjuda bostadsbolaget bokföring och kundservice. För att utföra sina uppgifter behöver en disponentbyrå ett affärssystem som är menat för användning av bostadsbolags ekonomiska skötsel.

För disponentbyråer finns en del skräddarsydda affärssystem t.ex. Fivaldi, men också möjligheten att kombinera flera olika till en helhet. En viktig och svår uppgift att från det stora urvalet att hitta just ett lämpligt och effektivt program för sin verksamhet. I arbetet kommer jag att ta stegvis upp hur jag gått till väga och hur implementeringen skedde, kontakten med bankerna och problem som uppstod. Till slut kommer jag att göra en manual åt Kiirava Oy om användningen av bankprogrammet och betalning av räkningar. Jag har jobbat hos Kiirava redan i flera år, första gången då jag var 16 år gammal. Har jobbat med assisterande bokföringsuppgifter sedan jag inledde mina studier på Arcada 2008. Eftersom jag också är den som har lättast att arbeta med datorer fick jag till uppgift att implementera bankprogrammet och affärssystemet var redan bekant för mig.

Som exempel kommer jag ta upp Finnvalli Oy. På grund av nya förändringar i bankärenden kommer jag även att tala om SEPA, web service kontakten och Finvoice räkningarna. Jag kommer också att berätta om disponentbyråer och räkningarnas flödeschema före och efter bytet av affärssystem och det nya bankprogrammet. I arbetet kommer jag att gå igenom implementeringen och starten med arbetet och kommer att tala om hur implementeringen gick med varje bank. Vissa problem uppstod under vägen och jag kommer att ta upp dem och berätta om lösningarna.

Olika branscher blir allt mer pappersfria och verksamheten sker allt mer via internet. Tekniken fortskrider med snabb fart och företag måste försöka hänga med i utvecklingen. Förändringen i disponentbranschen är, att det har skräddarsytt program för disponentbyråer där alla inom byrån kan använda ett och samma program. Program

där disponent, bokförare och vederlagsbevakare arbetar i samma affärssystem och informationen finns där tillgänglig för alla.

1.1 PROBLEMMOMRÅDE

Problemmområdet i arbetet är att få implementera och prova vissa funktioner av affärssystemet som inte ännu är i bruk, skriva manualer och skola kolleger. Kiirava bytte affärssystem 2009 och nu är de huvudsakliga funktionerna i användning, men en del delar har inte ännu implementeras och det finns ingen som har extra tid att sätta sig in i det.

Det uppstår ofta problem då man implementerar och tar i bruk nya funktioner. Jag kommer att vara i kontakt med bankerna för att göra nya web service kontrakt och med programleverantören om det behövs hjälp med implementeringen. Eftersom web service är en ny tjänst också för bankerna, kommer det säkert att uppstå problem som måste utredas. Fråga är hur allt kommer att fungera med det nya affärssystemet, alla olika banker och olika tidtabeller.

Disponentbyrå Kiirava Oy har år 2009 bytt sitt affärssystem. Problemet har varit att Kiirava har använt flera olika program och det är svårt att ha en bra kontroll över dem alla. Finnvalli Oy erbjöd ett skräddarsytt affärssystempaket för användning för disponentbyråer, där alla ärenden sköts med ett och samma program. I ett byte av system är det mycket att ta i beaktande och på grund av detta har vissa funktioner tagits i bruk stegvis. Finnavlli Oy lanserade ett bankprogram vid årsskiftet 2010-2011, vilket min uppdragsgivare vill att vi skall ta i bruk. I dessa skeden brukar det alltid uppstå vissa problem när man har flera aktörer, Kiirava, bankerna och programleverantören. Meningen är att jag skall redogöra för vad vi behöver, hur vi skall göra och sedan ta i bruk programmet. Jag kommer att ta kontakt med bankerna och med Finnvalli Oy. Jag kommer att utreda i arbetet också det nya SEPA systemet och bankernas nya web service tjänst som används i det nya bankprogrammet. Alla på disponentbyrå Kiirava Oy kommer att använda det nya affärssystemet; reskontraskötaren, bokförarna, vederlagsbevakarna och disponenterna.

Meningen är också att bekanta mig med Finvoice- betalningar, då vi skulle få fakturor i elektronisk form. Processen för fakturan måste utredas och sedan få den i användning. Detta kräver mycket arbete p.g.a. den stora mängden av bostadsbolag och leverantörer. En stor utmaning kommer troligen att vara att motivera disponenterna att använda den nya tekniken och att reda ut vilka leverantörer som har möjlighet att använda Finvoice räkningar.

1.2 SYFTE

Syftet med arbetet är att implementera i affärssystemet Fivaldi bankprogrammet och att skriva manualer för att göra inläringen effektivare för nya arbetstagare och för att fungera som stöd för gamla arbetstagare. Meningen med mitt arbete är att ta i bruk bankprogrammet och Finvoice- fakturorna, så att vi använder ett enda affärssystem istället för två och att spara arbetstid. Syftet är att uppdatera vårt affärssystem och arbetsuppgifter så att vi kan tillgodogöra oss den nya tekniken som möjliggör snabbare arbetsprocesser. Syftet uppnås med att studera det nya affärssystemet och läsa Finnvallis manualer och sedan att kontakta bankerna och börja själva implementeringen.

2. METODER

I detta arbete kommer att användas kvalitativa metoder, men arbetet utförs mer som ett konkret projekt. Intervjuer kommer att utföras på arbetsplatsen om vad som är nackdelar nu och vad som anses som fördelar med användning av de nya funktionerna och hur de önskas förbättra vårt arbete.

Först undersöks varför vi behöver den nya implementering av funktionerna, vad som är nackdelarna med den gamla med hjälp av intervju med öppna svar. Sedan undersöks hur man får dem i användning och vad man måste göra och ta reda på före man börjar. Sedan provkörs de och det undersöks hur de ändrar vårt sätt att arbeta och vilka nackdelar och fördelar funktionerna har.

2.1 Kvalitativa intervjuer

I kvalitativa intervjuer ställer man enkla frågor och hoppas få komplexa och innehållsrika svar på frågorna. Med kvalitativ intervju får man mycket data som man sedan efter intervjun måste analysera. Man kan få mycket intressant och djup information.

(Trost Jan, 2010, s.25)

Kvalitativa intervjuer är mindre strukturerade än kvantitativa. Detta gör att intervjun ofta är mycket flexibel och sätter mera vikt på den intervjuade. Här sätts intresset mera på svaren och låter intervjun flyta i olika riktningar och intervjuaren kan byta ordning på frågorna och hitta på nya under intervjun. Så här får forskaren detaljerade svar hellre än att ställa massor med specifika frågor. De kvalitativa intervjuerna kan delas in i två olika former; ostrukturerad intervju och semi- strukturerad intervju. Den ostrukturerade intervjun är mycket fri och intervjuaren har bara de nödvändiga anteckningarna. Det kan hända att man bara ställer en fråga och intervjun liknar mer ett vanligt samtal. Den semi- strukturerade intervjun kan då ha några teman som skall gås igenom. Intervjuaren har dock friheten att byta frågor och ställa nya och den intervjuade har friheten att utforma sina svar på sitt sätt. (Bryman, s. 360-363)

2.2 Tema intervju

En temaintervju är tillfällen där de intervjuade har varit med om en och samma händelse/sak. I temaintervjun är det ingen skillnad på intervjumängderna eller hur djupt in de går. Det viktigaste, som namnet också säger, är att intervjun rör sig runt ett eller flera teman där diskussionen går ganska fritt. Den intervjuade får tala fritt om sina erfarenheter utan att intervjuaren leder diskussionen. (Hirsjärvi, 2000, s.47-48)

Tema och ostrukturerad intervjun passar undersökningen för att intervjun kretsar runt temat om erfarenheter av det nya och gamla programmet.

2.3 Deltagande observation

Deltagande observation är den mest använd metoden inom samhällsforskning. Med hjälp av deltagande observation samlar man data genom att delta i människornas vardagsliv eller som i mitt fall i arbetslivet (skribentens anmärkning). Synonym till deltagande observation används begreppet att befinna sig på fältet, då det beskriver forskarens sätt att arbeta. Då man bedriver deltagande observation så använder man två olika former av handling: man involverar sig i samspel samtidigt som man iakttar. Man kan också bara observera, vilket betyder att stå på sidan och bara observera. Enbart deltagande betyder att man är en primär deltagare. Med hjälp av deltagande observation kan man få mera information om något som en intervjuad inte vill tala om. Forskningsämnen kan vara mycket känsliga att tala om. Man kan också hitta på nyttiga frågor genom observation.

(Fangen, s.29-33)

I detta projekt kommer deltagande och observation att spela den största rollen. Med hjälp av deltagande lär man sig mycket och man kan lösa vissa problem. Också diskussion med kolleger kommer att ske under arbetet som hjälp för projektet.

2.4 Case studier

Case studier fortsätter vara en populär metod, där man får en stor mängd information från många källor. Målet med en case studie är att identifiera lösningar till olika problem då de framkommer under studien. Man skall använda sig av andra metoder också för att kompensera ett case, som t.ex. intervjuer och experiment. Detta är en bra metod att använda då man inte har en klar undersökning som t.ex ett program som inte är färdigt ännu.

(Robert K. Yin, s.vii-xi)

3. DISPONENTBYRÅ

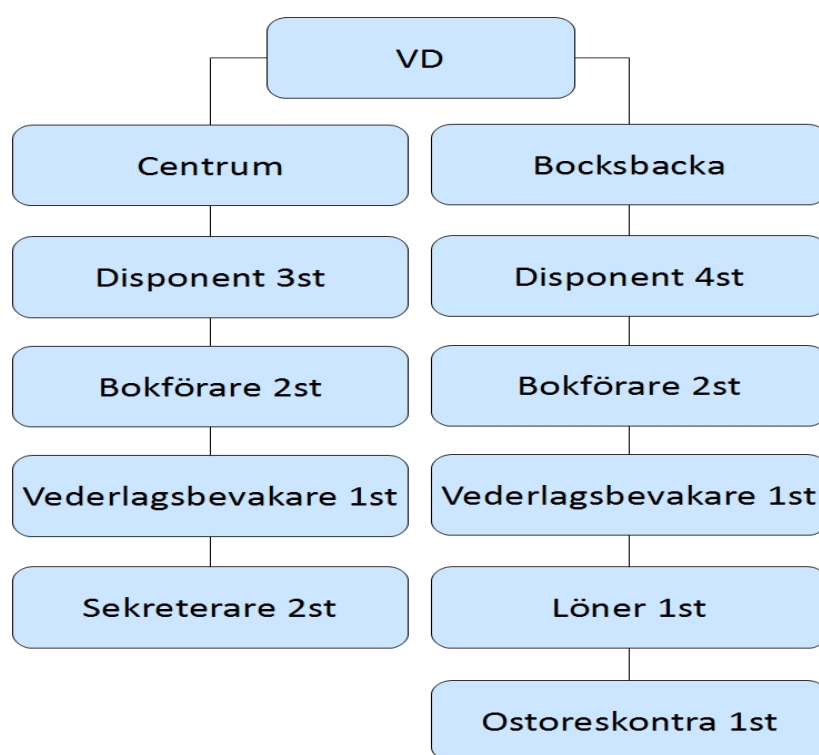
En disponent och disponentbyrå skall erbjuda sin kunskap för att styra bostadsbolagets ärenden i enlighet med de beslut bostadsbolagets styrelse tagit. I Finland finns 80 000 bostadsbolag och 800 disponentbyråer. Det finns byråer i alla storlekar, från en disponent till byråer med flera hundra anställda, de stora är dock få. Vanligaste mängden anställda i en disponentbyrå är 1-4 personer. 16 % av disponenterna sköter bostadsbolagets ekonomistyrning externt. Det första bostadsbolagslaget stiftades år 1926, då också disponentbranschen startade. (Isännöintiliitto ry)

Disponentens ansvarar för administrationen och att styrelsens beslut genomförs. Disponenten ansvarar också för de löpande vardagliga uppgifterna enligt styrelsens instruktioner och beslut. Till disponentens uppgifter hör t.ex. möten med styrelsen och aktieägarna och att skriva protokoll och verkställa beslut som tagits på mötena och att skriva olika avtal för bostadsbolagen som t.ex. hyres-, försäkrings-, el- och ackordavtal, samt att styra och övervaka säkerheten i bostadsbolaget. Disponenten brukar också sköta rekryteringen av bostadsbolagets arbetstagare och är också ansvarig för att informera de boende och skattemyndigheterna. Disponentbyrån skall också sköta bostadsbolagets ekonomi; ekonomi-, skatte- och strategiplanering, budgeter och peningsflödet, bokföringen och bokslut. (Kangasluoma Maria, 2008, s.33-45)

Vid bolagsstämmor och styrelsemöten görs viktiga beslut om husens underhåll och ekonomin. Bokslutspaketet innehåller mötesprotokoll, budget för kommande år, balansräkning, resultaträkning, energi-intyg, revisionsberättelse osv. Bokförarna sköter husbolagets bokföring och gör upp bokslut i slutet av räkenskapsperioden och beräkningar av lån och låneandelar. Vederlagsansvariga övervakar att vederlagen betalas och skickar kravbrev om det behövs. De skriver också disponentintyg som aktieägarna kan behöva för olika ändamål som t.ex. att lyfta lån från banken då man måste bevisa sin förmögenhet och för försäljning av bostad. Löneräknaren räknar löner åt gårdskarlar och årliga mötesarvoden åt styrelsemedlemmar.

3.1 KIIRAVA OY

Disponentbyrå Kiirava Oy är uppdragsgivaren för detta examensarbete. Kiirava Oy är en disponentbyrå i Helsingfors som är grundad år 1983. Kiirava har tre ägare, två av dem arbetar som disponenter och den ena är också företagets VD. Kiirava sköter husbolagens administration, bokföring, vederlagsbevakning och löneräkning. Som kunder har Kiirava Oy ungefär 90 husbolag av olika storlekar. Största delen ligger i centrum av Helsingfors, sedan en del i norra Helsingfors och Drumsö. Kiirava har två kontor i Helsingfors, ett på Fredriksgatan i centrum och ett i Bocksbacka. De anställda består av sex disponenter, fyra bokförare, tre vederlagsbevakare, två sekreterare och en som sköter reskontrat (se figur 1.). I centrum har Kiirava tre disponenter, tre bokförare, en vederlagsbevakare och en sekreterare. I norra Helsingfors har de också tre disponenter, en bokförare, två vederlagsbevakare och en som sköter reskontrat. (Kiirava Oy)



Figur 1. Kiirava Oy:s organisation

Kiiravas konkurrenskraft baserar sig på en bra och sakkunnig service. Flere disponentbyråer har övergått till internet vilket betyder att man inte kan tala med disponenten t.ex. i telefon utan man lämnar ringbud via Internet. På Kiirava tycker man att kunderna alltid måste få kontakt med någon på byrån. Kiirava har varit med i en un-

undersökning om hur nöjda kunderna är med servicen och placerade sig på toppen i undersökningen. Kiirava Oy var senast med år 2010, då resultatet var ungefär det samma som tidigare år. Undersökningen beställde Isännöntiliitto ry av Promenade Research Oy. 435 byråer var med i undersökningen och 9783 svarade på den från 3500 olika bostadsbolag. Kiirava fick sedan en rapport av sina egna resultat, men Isännöntiliitto Ry publicerade en heltäckande rapport av hela Finlands resultat.

(Promenade Research Oy)

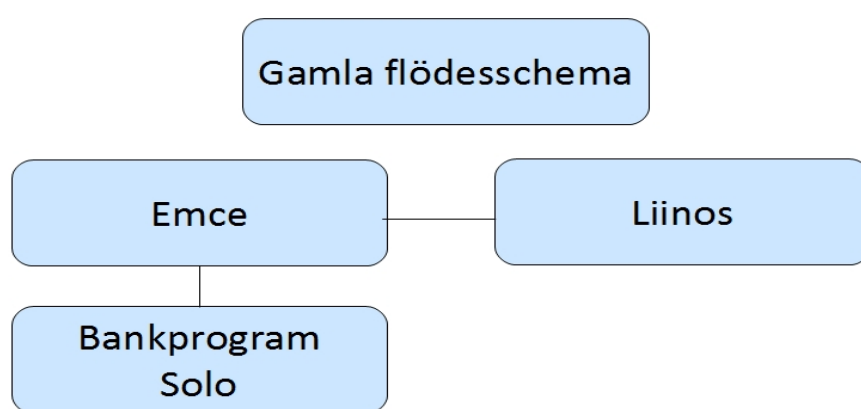
Kiirava erbjuder en egen hemsida för varje bostadsbolag som vill ha en sådan. Programmet heter Asumisinfo, där vi på Kiirava kan publicera all viktig information mm. Där finns information om vardagliga ärenden och också om stora projekt som t.ex. rörreparationer. Man kan publicera all info där. Sedan har styrelsen en egen sida där alla styrelsemötesprotokoll finns till aktieägarnas förfogande. Genom sidan önskar man minska arbete för de anställda och minska på flödet av telefonsamtal. Man måste dock beakta att alla inte har internet eller möjlighet att använda internet och därför kommer all information att ges också i vanlig postform. Asumisinfon är också kopplad till Fivaldi affärssystemet. Den plockar upp all info om ägarna och de som bor i huset. Detta program kommer att utvecklas en hel del och användningen ökas.

Kiirava Oy erbjuder en helhet av skötseln av bostadsbolag. Allt kan fås under samma tak.

3.2 Gamla flödesschemat

Kiirava har haft tre olika program (se figur 2.) med vilka alla uppgifter har styrts och ett bankprogram för alla betalningarna. På morgonen hämtades kontoutdragen och andra händelser från banken med bankprogrammet. Efter det måste man flytta sig till Liinos programmet för att printa ut kontoutdragen varje dag. Vederlagen sköttes i Liinos programmet. Bokföringen och reskontran sköttes i ett tredje program och detta betyder att bokföraren varje månad måste mata om vederlagen manuellt i bokföringsprogrammet. Med bankprogrammet var det flera små skeden som måste göras före själva betalningen. Först måste man söka saldolistan och kontoutdragen från banken med bankprogrammet Solo, sedan kunde man börja göra betalningsmaterialet i res-

kontran i Emce programmet och sedan spara det och överföra det till bankprogrammet. Själva betalningsskedet var snabbt, men de många olika skedena tog ganska mycket tid allt som allt. Efter betalningen i bankprogrammet skulle man tillbaka till Emce för att godkänna alla de betalda räkningarna. Emce och Solo bankprogrammet var i kontakt med varandra så mycket att betalningsmaterialet flyttades från Emce till Solo. Liinos var inte i kontakt med de andra programmen. Så all information om vederlag, låneandelar mm måste man varje månad flytta manuellt till bokföringsprogrammet. Detta sågs som ett problem och en risk för fel.

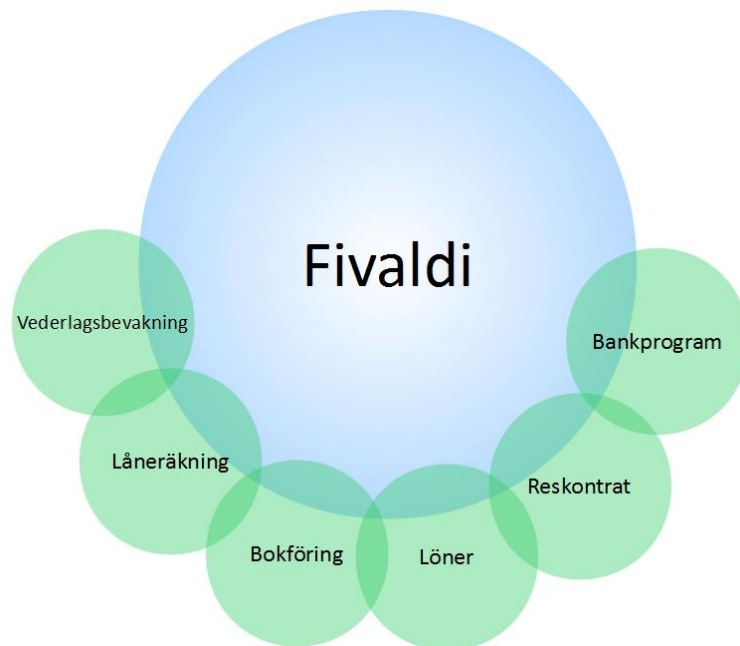


Figur 2. Gamla flödesschemat

3.3 Nya flödesschemat

Med Fivaldi har alla skeden blivit snabbare och det har sparats mycket tid. Nu överförs all information från vederlagsbevakning automatiskt till bokföringen och inget behöver matas in skilt. I Fivaldi är alla delar integrerade i varandra och informationen löper mellan varandra (se figur 3.). Att sköta reskontran och betalningarna är mycket snabbare än tidigare. Överloppsskeden finns inte mera, eftersom all information löper automatiskt, oberoende vem som gör vad med affärssystemet. Nu kommer kontoutdragen rakt in i bokföringen i elektronisk form, där man kan kontoföra dem genom att trycka en gång på "för till bokföringen". Detta gör arbetet mycket snabbare. Tidigare hade vi kontoutdragen i pappersform och om det var några andra händelser än vederlag måste man mata in dem manuellt i bokföringen som skilda verifikat. Med hjälp av det nya bankprogrammet kommer vi att med några klickningar i reskontran få betal-

ningarna överförda till banksidan och skicka dem till banken för betalning. Med bankprogrammet kommer vi med en klickning att kunna söka samtidigt realtidssaldo, kontoutdragen, inkomna invoice- räkningar och inkomna vederlag. Dessa måste tidigare sökas skilt från olika program. Nu kommer all information alltså in i ett och samma program och allt blir mer automatiskt.



Figur 3. Nya flödesschemat

Enligt Satu Holmberg, som arbetar som bokförare på Kiirava Oy, är arbetsuppgifterna för långsamma med det gamla affärssystemet. Visst har det gamla programmet också fördelar, men Kiirava behöver ett effektivare affärssystem som också stöder den nya elektroniska formen av bokförning. Valet av ett affärssystem är inte enkelt och man måste noggrant fundera ut och planera sitt val så det passar verksamheten. Satu Holmberg har tillsammans med Elina Nysten besökt en annan disponentbyrå som använder affärssystemet Fivaldi för att bekanta sig med programmet före valet. Denna disponentbyrå rekommenderade systemet för Kiirava och tyckte att det är mycket bra skräddarsytt för disponentbyråer. Kiirava Oy såg ett stort behov av att byta affärssystem då mängden av bostadsbolag ökat och eftersom de olika programmen vi använde inte arbetade så effektivt ihop.

4. AFFÄRSSYSTEM

Affärssystem är ett program med vilket man i företag kan styra olika funktioner och hela processer. På engelska kallas det Enterprise Resource Planning, alltså ERP. Ett affärssystem består av olika funktioner som är integrerade med varandra. Med ett affärssystemsprogram kan man behandla stora helheter och verksamheten i mycket stora företag. Man kan behandla t.ex. ekonomistyrning, fakturering, lager och inköp mm. Ett affärssystem är en stor helhet som underlättar hela företagets verksamhet. Det är ytterst viktigt för ett företag att ha system som är lämpliga för deras verksamhet. Sedan finns det ekonomistyrningsprogram om man inte behöver t.ex. inköp och lager. Det finns nuförtiden affärssystem skräddarsydda för många olika branscher och olika verksamheter. (Affärssystem)

4.1 Finnavlli Oy

Det finska företaget Finnavlli Oy marknadsför affärssystemet Fivaldi. De erbjuder paket för t.ex. revision, servicebolag, disponentbyråer och bokföringsbyråer. Man kan själv bygga sitt program till ett läpligt paket som täcker företagets behov. Det som gör Fivaldi behändigt är att det kan användas när som helst och var som helst, där man har en dator och internetförbindelse. (Finnavlli Oy)

Fivaldi erbjuder Kiirava t.ex. bokföring, låneandelsräkning, löneräkning, reskontra och vederlags reskontra. Under bostadsbolagen har vi all information om aktieägarna, bostäderna och vederlag. Helheten är uppbyggd av många andra små funktioner, men nästan all information Kiirava behöver i sin verksamhet och administration av bostadsbolagen finns i systemet. Detta gör arbetet enkelt. I figur 4. kan man se huvudsidan och de olika områden i affärssystemet.



Figur 4. Fivaldi huvudsidan (Fivaldi)

4.2 SEPA

SEPA (Singel Euro Payments Area) är namnet på det nya massbetalningssystem som är gemensamt för hela eurobetalningsområde. Detta system har utvecklats för att möta de internationella behoven. SEPA har medfört gemensamma standarder, snabbare överförning av pengar och enkla betalningsprocesser inom EU. Meningen är att automatisera hanteringen av betalningar och öka effektiviteten. Beslutsorganet för SEPA är EPC (European Payments Council), men flera andra banker medverkar tillsammans också i besluten. SEPA lanserades 2008 i EU. I Finland måste man ta SEPA i bruk senast i januari 2011. (SEPA)

Till SEPA området hör 32 länder. Dit hör EU-länderna, ETA-länderna, Schweiz och Monaco (se figur 5), På området finns 8000 banker, 480 miljoner människor och 25 miljoner företag. Till förändringarna hör t.ex. kontonumren som ändras till så kallade IBAN-kontonumror och bankernas BIC-koder. Alla länder tar dessa nya kontonumrer i användning. Alla i SEPA området skall ha likadana räkningar med samma obligatoriska information. ([Vad är SEPA](#))



Figur 5. Gemensamma eurobetalningsområdet (Karta)

4.3 Web service

Efter att SEPA förverkligats rekommenderar de finska bankerna den nya internationella datasäkerhetsmetoden med web service och Public Key Infrastructure (PKI) -standarderna. Web Service förbindelsen är modern och trygg för bankärenden mellan företag och banken. Den baserar sig på standarder som är kända över världen och följer World Wide Web Consortium (W3C) -definitioner. Kontakten är högt säkrad och kännetecknandet sköts med PKI- nycklar. PKI- nycklarna är en ”underskrift” och ett lösenord för rättigheten att överföra pengar. Web service kanalen är ny för både bankerna, programleverantörerna och användarna. (Web Service)

4.4 Finvoice

Finvoice är nätfakturer som har tagits i bruk av de finska bankerna. Finvoice fakturorna går via bankerna rakt till kunden i SEPA form. Finvoice fakturorna passar företag i alla storlekar. Fakturorna flyttas snabbt och skyddat till kunden. På grund av detta sparar man mycket pengar när man inte behöver printa och posta fakturorna. Räkningen kommer rakt in i programmen och är snabbt bokförd och lagrad i elektronisk form. Företagen har stor nytta av finvoice- räkningarna. De sparar pengar och tid för båda parterna. Räkningarna innehåller all viktig och obligatorisk information. Dessutom kan man få fram originalräkningen och printa ut den, om man så vill, i sitt affärsystem. (Finvoice)

4.5 Kiirava Oy och fivaldi

Kiirava Oy har bytt sitt affärssystem från ”EmCe” till ”Fivaldi” vid årskiftet 2009-2010, men Fivaldi togs redan delvis i bruk sommaren 2009. Betalningen av räkningar var med det tidigare bankprogrammet mycket tidskrävande. Det nya programmet har gjort många arbetsuppgifter som t.ex. betalningen och inmatningen av räkningarna snabbare. Tidigare har Kiirava haft tre skilda program, men nu har de två och snart bara ett. Med alla olika program har det skötts olika arbetsuppgifter. Fivaldi erbjuder en bra helhet och man behöver inte flera olika program. Bankprogrammet är skilt, men Fivaldi har utvecklat sitt eget bankprogram som man skall försöka ta i bruk. Det är också meningen att i framtiden ta i bruk finvoice- fakturorna. Kiirava har ungefär 90 husbolag, vilkas räkningar kommer i pappersform per post. Räkningarna matas in i reskontrat en för en och sedan betalas de. Räkningarna går först till disponenten som godkänner dem, sedan till bokföraren för att kontoföras och sedan till den som sköter reskontrat som matar in dem i systemet. Med finvoice skulle vissa räkningar fås rakt inskickade i Kiiravas system och därmed till betalning utan att behöva behandlas så mycket. Problemet med denna funktion är att reda upp hela processen för fakturan då den kommer in elektroniskt in i affärssystemet, för den måste godkännas hos disponenten före betalning och hur den bokförs och betalas mm. Då räkningar skulle komma i elektronisk form skulle det vara behändig och effektivt. Eftersom Kiirava har två kontor kan det ta upp till en vecka före en räkning i pappersform når rätt disponent för bekräftning, rätt bokförare för kontoförning och till slut till reskontraskötaren för betalning. Då kan det hända att räkningens förfallodag har gått ut. Då räkningarna skulle komma i elektronisk form kunde det betyda att räkningarna skulle komma mycket snabbare till betalning, även samma dag. Hur man skall få denna nya teknik att fungera, få alla kolleger att acceptera det nya och att göra avtal med leverantörerna för att få räkningarna som finvoice räkningar är problemet som måste lösas.

Alla i företaget använder programmet Fivaldi, från disponent till löneräknaren. Kiirava bestämde sig för att byta affärssystem för att de ville att allting skulle fungera med ett och samma program där alla funktioner som behövs finns. Dessutom ville de hitta ett program med hjälp av vilket man så småningom skulle få arbetet så pappersfritt som möjligt. Det krävs ännu mycket tid, men det är Kiiravas framtidsplan. Nu får redovisarna flera mappar för att granska ett bostadsbolags bokföring, men i framtiden

får de allting på en minnessticka där alla dokument finns. Det har kommit mycket nytt att lära sig i snabb fart från det att Kiirava tog Fivaldi i bruk. Arbetsuppgifterna har blivit effektivare och alla har varit nöjda med valet av affärssystemet. Finnvalli Oy är ett nytt företag och de uppdaterar ofta sitt program och de tar gärna emot förändringsidéer. Kiirava är i kontakt med programleverantören vilket är positivt, för de har nytta av varandra. De har en helpdesk som man kan ringa till om man har problem och behöver hjälp. De erbjuder också skolning när något nytt tas i bruk. När detta arbete startade hade Kiirava allt annat i bruk av Fivaldis funktioner utom Finvoice räkningarna och bankprogrammet.

Fivaldis egna bankprogram lanserades i januari 2011. Med det kan man alltså sköta betalningarna med web service kontakten. Kiirava har använt ett annat bankprogram, men skulle vilja använda Fivaldis egna för att förenkla betalningen av fakturor. Med bankprogrammet sköts alla ärenden med bankerna som t.ex. kontoutdrag, husbolagens realtidssaldon, betalningarna, direktdebiteringar och referensbetalningar.

Affärssystemet fungerar på internet. Det har en inloggningssida där alla på Kiirava har eget användarnamn och lösenord. Så man kan t.ex. arbeta hemifrån om det är nödvändigt.

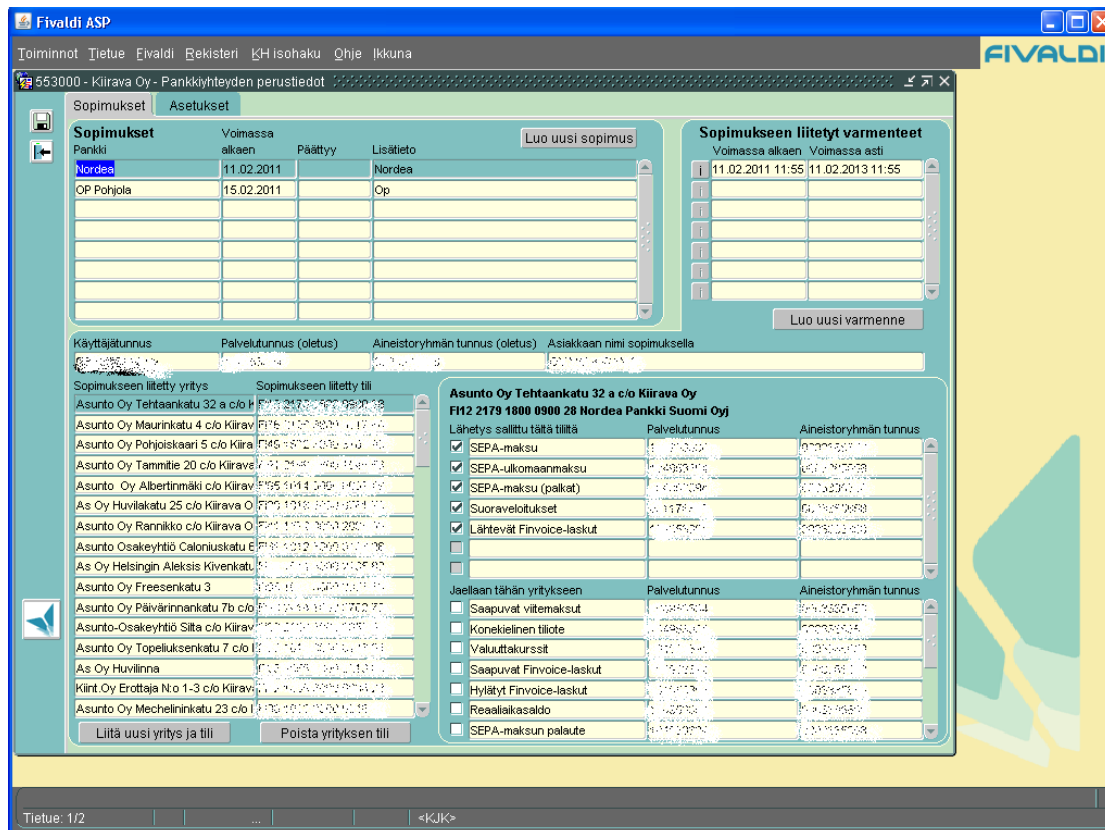
5. IMPLEMENTERING AV BANKPROGRAM

Projektet började med att bekanta sig med det nya bankprogrammet Fivaldi då det lanserades. Finnvalli Oy gav ut en mycket enkel manual med bara grunderna till bankprogrammet. Med hjälp av den matades grunduppgifterna in i bankprogrammet för alla bostadsbolag och deras kontonumror. Man kunde reglera vilka funktioner varje bostadsbolag har i bankprogrammet. De funktioner man kan få är reglerade av banken och kan vara olika beroende på bank och kontrakt. Processen började med att kontakta bankerna för att ta reda på om de kunde erbjuda web service kanalen. Endast Nordea och Osuuspankki kunde erbjuda web service kanalen. Vi började med att införa dessa banker i programmet. Kontrakten innehöll bostadsbolagens kontonumror, verifikationsnumror och vilka tjänster bostadsbolagen kan använda i bankprogrammet. Tjänsterna är elektroniska kontoutdrag, realtidssaldo, inkomna betalningar, be-

talning av räkningar och löner och finvoice fakturor.

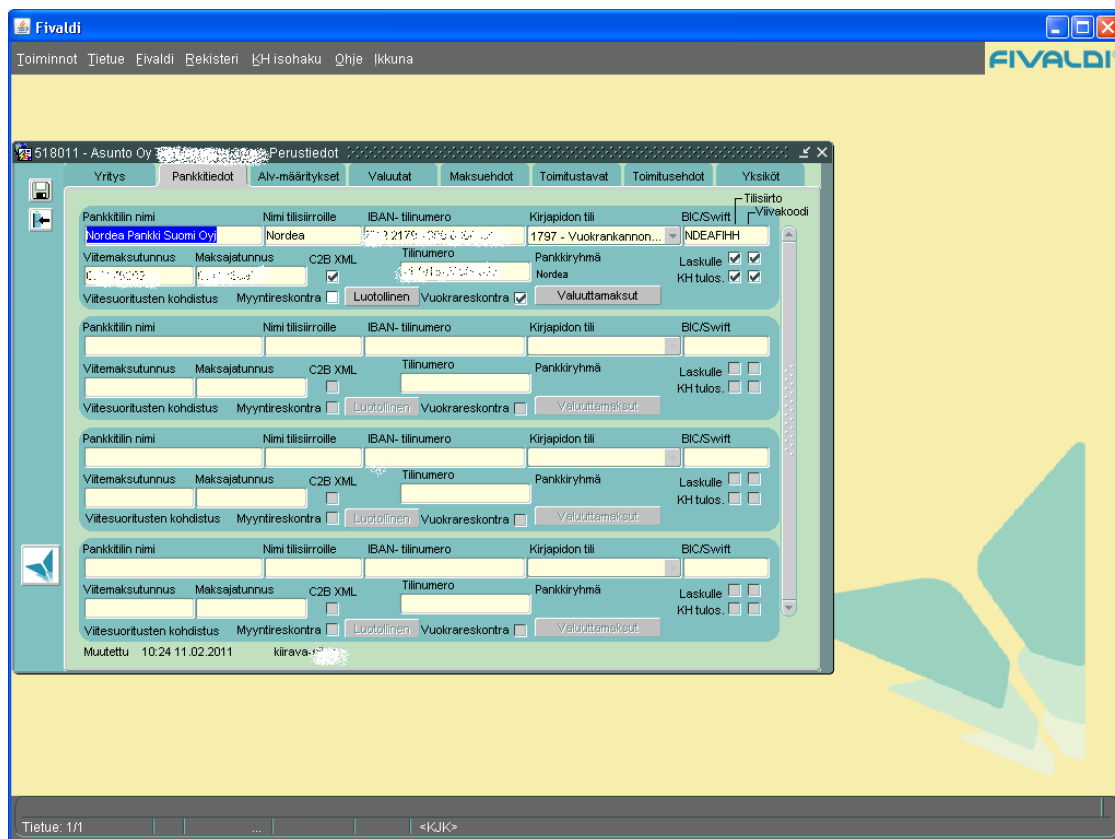
Första banken som Kiirava tog i bruk var Nordea. Nordea hade tidigare tagit kontakt med vårt kontor och frågat om vi är intresserade av den nya web- service de erbjuder. Kiirava tackade ja och träffade dem på Kiiravas kontor i centrum av Helsingfors. Man gick igenom kontrakten och Kiiravas rättigheter att använda bankförbindelsen. Största delen av bostadsbolagen har Nordeas konto. Jag gick noggrant igenom kontrakten för att kolla att alla bostadsbolag som använder Nordea var med och att kontonumren var rätt. Lösenordet kallas för PKI –nyckeln som Nordea skickar med ett textmeddelande. PKI -nycklarna är då som en underskrift för att skydda avsända betalningar i web service kanalen. PKI -nycklarna är i kraft två år och efter det beställer man ett nytt textmeddelande. Textmeddelandet innehåller då alltså en kod som skall matas in i affärs-systemet. Då får vi rättigheten att använda bankförbindelsen. I bankprogrammet grundas varje bank och basuppgifter matas in i bankprogrammet. För Nordea matades service- och kundnummer som kan hittas i kontrakten.

I figur 6. kan man se ”sopimukset” och ”luo uusi sopimus” var man matar in uppgifter om banken och till höger ”varmenne” där man matar in lösenordet, PKI-nyckeln. Då man skall mata in en ny PKI-nyckel trycker man på ”luo uusi varmenne”.



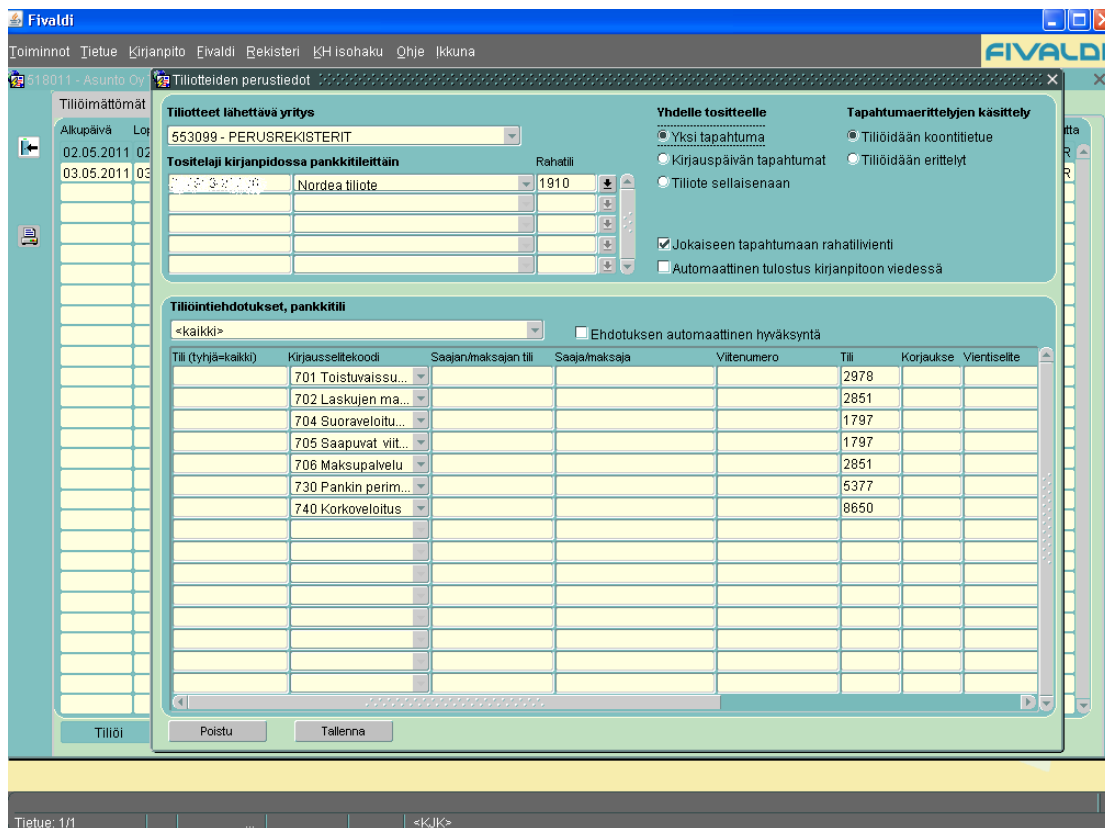
Figur 6. Bankprogrammets basuppgifter (Fivaldi)

Alla händelser, som t.ex. inbetalningar av vederlag, elektroniska kontoutdrag och andra inbetalningar går via ett huvudregister som heter ”perusrekisteri”. I varje bostadsbolag skall man vid husets basuppgifter mata in så att bankprogrammet söker sitt material från grundregistret som t.ex. inkomna betalningar och kontoutdragen. I basuppgifterna vid bankkontot skall man kryssa för användning av C2B XLM som tillåter den nya betalningsformen för husbolaget (se bild 7.) C2B XLM är formen på hur betalningarna skickas, alltså som SEPA- betalningarna. Från kund till företag i XLM-form. Utan detta kryss kan inte SEPA- betalningarna ske.



Figur 7. Kontouppgifter (Fivaldi)

På bokföringssidan för elektroniska kontoutdrag väljer man grundregistret, varifrån den söker kontoutdragen (se figur 8.). Vid ”tiliotteet lähetettävä yritys” skall det stå ”perusrekisteri”, för att detta kan ske. Kontoutdragen söks från banken varje dag och då delar grundregistret ut dem till rätta bostadsbolag.



Figur 8. Kontoutdragens basuppgifter (Fivaldi)

Efter Nordea togs Osuuspankki Oyj (Op) i bruk. De skickade sina PKI- nycklar med posten i två skilda brev. Op banken grundades på samma sätt som Nordea. I bankprogrammet matades uppgifterna om bostadsbolagen med Op:s konton in och så inmatades nyckeln som vi fått från banken. Kiirava har endast sju stycken bostadsbolag med Op:s konton. De skickade också web service kontraktet och erbjöd samma tjänster som Nordea, utom realtidssaldon. Bankerna har ännu vissa skillnader i tjänsterna de erbjuder.

Största delen av bostadsbolagen har Nordeas konton, så det var den största processen att mata in deras uppgifter. Endast Nordea och Op var färdiga med sin web service kanal i början av år 2011. Sampo tog i bruk web service i april 2011, men Finnvalli Oy behövde tid för att uppdatera sitt bankprogram, så Kiirava fick Sampo i bruk först i september samma år.

Kiirava måste, vid sidan att detta nya bankprogram, ännu använda det gamla bankprogrammet på grund av att alla banker inte är med i web service kanalen och att det

nya bankprogrammet ännu har vissa brister. Orsakerna till de små bristerna är den enorma tillväxten av kunder hos Finnvalli Oy och att affärssystemet också är nytt.

5.1 Sammandrag av implementering av ny bank och bostadsbolag

Då man vill lägga till en ny bank är stegen följande:

- gör kontrakt med banken
- i bankprogrammet gör man ”luo uusi sopimus”
- mata in lösenordet ”uusi varmenne”
- välj bostadsbolagen som använder denna bank
- kryssa för alla nödvändiga händelser som behövs av banken

Då man vill lägga till ett nytt bostadsbolag:

- under bostadsbolagets grundinformation lägger man till kontonumret och kryssar för C2B XML
- under kontoutdragets grundinformation skall det vid ”tiliotteet lähettävä yritys” stå perusrekisteri och så skall man också här skriva kontonumret

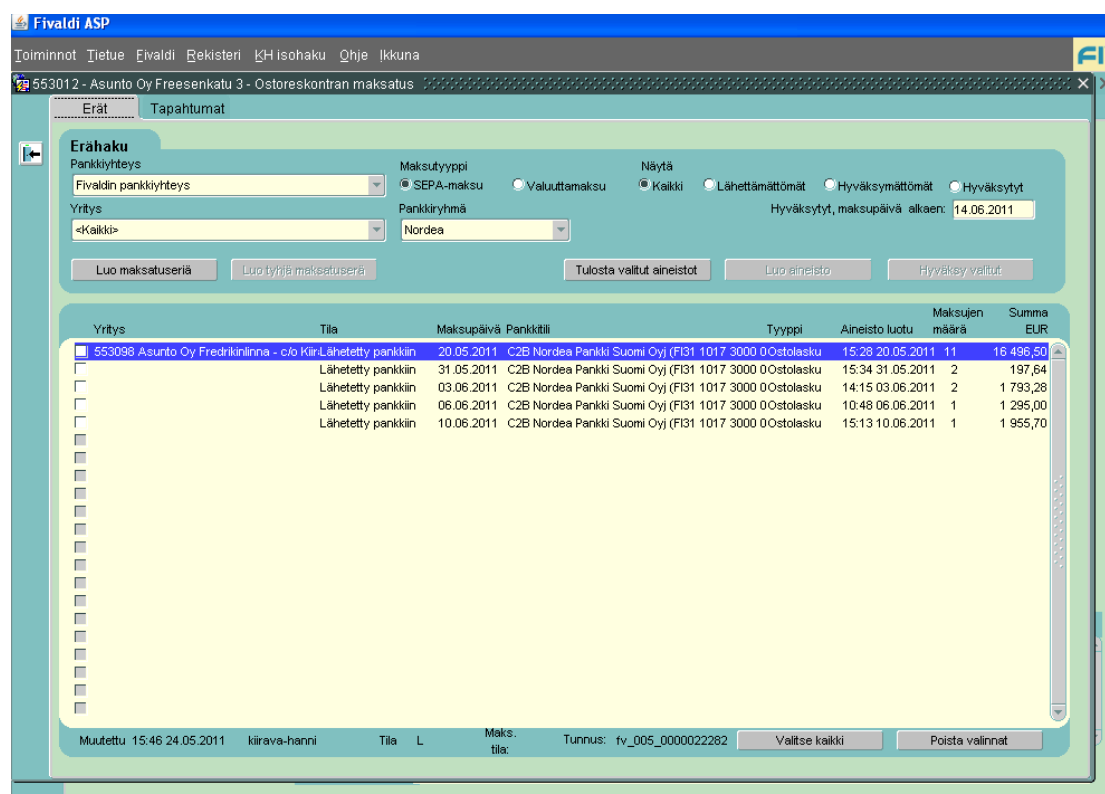
5.2 Användning av bankprogrammet

Efter att alla skeden, som beskrivits ovan, är gjorda för varje bostadsbolag är det möjligt att börja använda bankprogrammet. Eftersom vi ändå var osäkra på hur bankprogrammet fungerade bestämde vi oss för att beställa skolning från Finnvalli Oy. Under skolningen gick vi genom grunduppgifterna och sedan själva användningen av bankprogrammet. Alla i företaget var med i skolningen utom disponenterna.

Före betalningen sker, måste man forma själva materialet. Det sker via reskontra. Man går till ”maksatus” (se figur 9.) där man väljer ”pankkiihteys” till ”Fivaldi pankkiohjelmä”. Som ”yritys” väljer man ”kaikki” för att få alla bostadsbolag med. Om man bara vill betala en viss räkning från ett visst bostadsbolag, väljer man just det bostads-

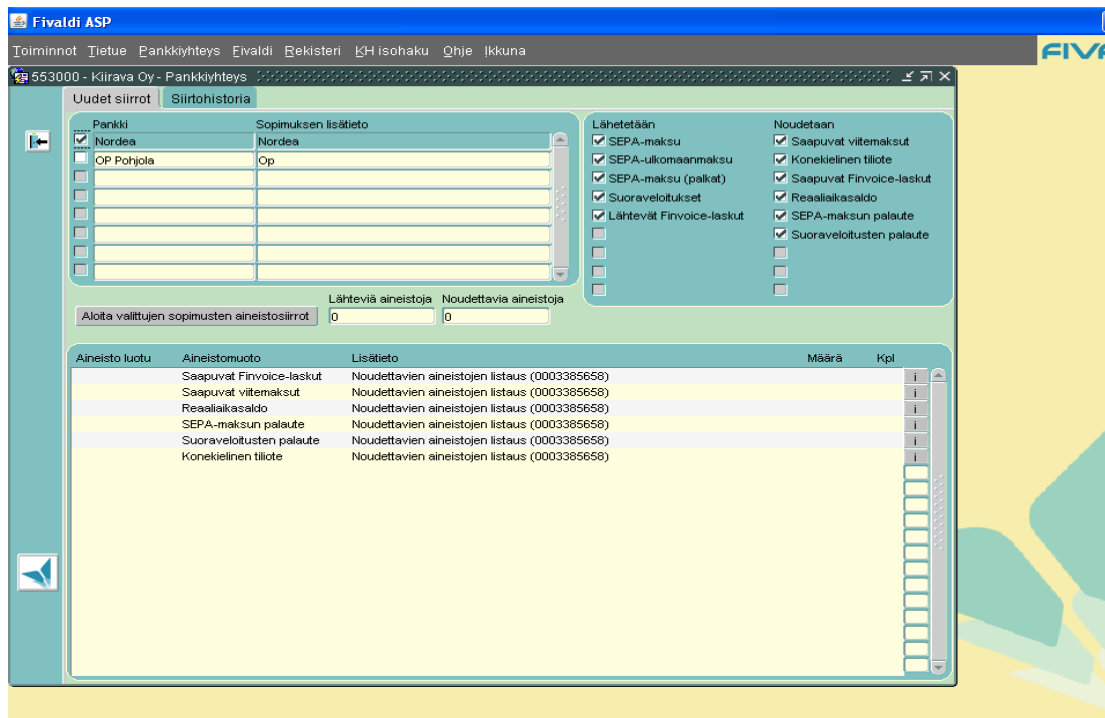
bolaget. Efter det väljer man banken ”pankki”. Då man väljer Nordea visar programmet alla obetalda räkningar i alla bostadsbolag som använder Nordeas konton. På skärmen kommer också de obetalda räkningarnas totala summa. Man kan då kolla att bostadsbolagen har tillräckligt med pengar för att betala alla räkningar. Om pengarna räcker till kryssar man bara för bostadsbolaget. På detta sätt går man igenom alla bostadsbolag. Om pengarna inte skulle räcka till, kan man med dubbel klick se räkningarna och ta bort räkningar från betalningen och de flyttas tillbaka till reskontrat som obetalade räkningar. Detta är mycket behändigt och snabbt.

Kiirava har också tagit i bruk en funktion som heter ”feedback” med Nordea. Då får man alltid efter betalningen ett meddelande av Nordea om alla betalningarna skickats till banken eller inte. Meddelandet visar om de är godkända. Kiirava betalar bostadsbolags räkningar med ungefär två dagars mellanrum.



Figur 9. Sidan där man bildar materialet till bankprogrammet (Fivaldi)

I figur 10. kan man se huvudbladet av bankprogrammet där betalningarna och bankärendena sker.



Figur10. Sidan där betalningen sker (Fivaldi)

Man kan sköta ärenden med en eller flera banker åt gången. Då man väljer t.ex. Nordea, kryssar man för Nordea i figur 10, "Pankki", och väljer från höger vilken eller vilka tjänster man vill använda. Varje dag söker vi från banken realtidssaldon, de elektroniska kontoutdragen och alla inkomna betalningar (vederlagen) för bostadsbolagen. Då väljer man "saapuvat viitemaksut", "konekielinen tiliote" och "reaaliaikasaldo", sedan trycker man bara på "suorita aineiston haku" och materialet kommer från banken. De kommer inom några minuter på samma ruta och flyttas rakt via grundregistret till bostadsbolagen.

Vi skickar direktdebiteringar för vederlag en gång i månaden via bankprogrammet. Vederlagsbevakaren bildar materialet av direktdebiteringarna i affärssystemet och flyttar dem in till bankprogrammet. Därefter skickas materialet till banken och deponeras på bostadsbolagets konto. Detta sker i bankprogrammet med kommandot "lähetetään suoraveloitukset". Av direktdebiteringarna får vi också "feedback", men bara Nordea erbjuder detta.

Lönebetalningarna sker på samma sätt. Lönebetalaren räknar lönerna och skickar dem sedan till bankprogrammet som betalar dem med kommandot "SEPA-maksut (pal-

kat)". Man kan också hämta finvoice räkningar via banken från leverantörer som erbjuder finvoice räkningar. Dessa hämtas genom att kruxa för "saapuvat finvoice laskut".

Själva användningen av bankprogrammet är mycket enkelt. Det viktigaste är att alla grunduppgifter är rätta och att all information löper rätt och lagras på rätta ställen. Eftersom programmen är skräddarsydda finns det inte specifika manualer, men det finns ledande manualer. Som bilaga finns en manual för betalningen, som jag skrivit för hjälp för arbetstagare på Kiirava Oy. Den är skriven på finska för det är språket som talas på Kiirava och då är den mest användbar. Manualen följer steg för steg hur betalningen sker i det nya bankprogrammet.

5.3 Problemfall

Som alltid med nya funktioner och även med ett helt nytt system, uppstod problem även för programleverantören med själva programmet, också för bankerna. Detta är alldeles nytt för bankerna, leverantören och Kiirava. Alla banker har olika sätt att göra kontrakten och erbjuder olika funktioner. Ett stort problem har visat sig vara att alla bankerna inte har samma tidtabell och en del inte är med i web service ännu. Detta orsakar problem för Kiirava med att upprätthålla två bankprogram vilket vi inte hade räknat med. Det andra problemet är att Finnvallis program Fivaldi har blivit mycket populärt och de har fått massvis med nya kunder, men de har själv för liten kapacitet för att hjälpa alla.

Det första vi märkte var, att när vi sökte realtidssaldon kom de alla skilt för sig för varje bostadsbolag, vilket är mycket besvärligt för oss. Finnvalli lovade att utveckla realtidssaldolistan så att vi får dem alla som en rapport. Tills vidare måste vi ännu ta rapporten från det gamla programmet p.g.a. detta. Utvecklingen av dessa program går inte så snabbt och det kan bli en ganska lång väntan på grund av att de har annat viktigare att utveckla först.

Sedan hade vi ett fall där SEPA- betalningarna skickades till banken och blev betalda, men de blev aldrig godkända vilket ledde till att räkningarna inte flyttades till bokför-

ningen som betalda räkningar. Detta löstes med att gå till betalningshistorien för att hitta dessa betalningar och högerklicka och trycka på ”jaa materiaali uudelleen”. Då för programmet materialet till bokförningen på nytt. Detta kan också hända med annat material från banken som t.ex. elektroniska kontoutdrag.

Kiirava konstaterade att ”feedback” av gjorda betalningar var nödvändiga. Feedbacken informerar om betalningarna kommit fram till banken och blivit betalda eller inte. Vi tog kontakt med Nordea och de lade till ”feedback” meddelandet i Kiiravas web service kontrakt och efter det kom funktionen i bruk. Feedbacken visar alla betalningar som betalats för alla bostadsbolag skilt. Om meddelandet är rött har betalningen inte skickats vidare vilket betyder att banken har förhindrat betalningen av någon orsak. Om vi inte skulle veta om betalningen har farit till banken eller inte, leder det till att det kommer kravbrev med extra kostnader för bostadsbolagen. Tyvärr finns inte ännu ”feedback” meddelandet för lönerna, så dem kollar vi på kontoutdragen nästa dag från betalningen och försäkrar oss om att de säkert debiterats från kontot.

De få gånger då betalningen inte lyckats har det berott på att räkningen inte haft referensnummer, meddelande eller bostadsbolaget inte haft tillräckligt med pengar. Då avvisar bankprogrammet betalningsmaterialet automatiskt. I figur 11. ser man sidan där man matar in räkningar. Bankprogrammet kräver att någondera referensnummer eller meddelande, men reskontra varnar inte om att det fattas då räkningen matas in, vilket är synd.

Figur 11. Reskontra, inmatning av räkningar (Fivaldi)

När vi första gången skulle skicka ut Nordeas direktdebiteringar gick de inte till banken. Vi tog kontakt med banken och Finnvalli. Från Finnvalli meddelade de att det måste vara problem på bankens sida för andra hade också ringt dem om samma problem. Då ringde vi till Nordea och de sade att bankmaterialet kommer i fel form. Finnvalli förstod inte detta för det har tidigare fungerat. Det tog flera dagar och telefonsamtal tills Finnvalli kom underfund med att de inte hade gjort en uppdatering på sitt bankprogram och därmed var formen av materialet fel. Efter detta har direktdebiteringarna fungerat bra. Med Osuuspankkis direktdebiteringar har det inte varit några problem. SEPA har orsakat mycket uppdateringar både för bankerna och systemleverantörerna.

5.4 Sampo Pankki

Sampo Pankki Oyj började erbjuda web service tjänsten 1.4.2011. Kontraktet gjordes redan i mars. Sampos kontrakt skiljde sig från Nordeas och Osuuspankkis genom att varje bostadsbolag fick ett eget kontrakt och varje disponent skulle underskriva en fullmakt för rättigheterna att använda bostadsbolagen i web service kanalen. Kiirava

har sju bostadsbolag med Sampos kontonummer. PKI- nyckeln skickades per post från Sampo.

Eftersom programleverantörer behöver tid för att uppdatera sina program för användning i nya banker, tar det några månader för att få banken i användning. Efter att Finnvalli var färdig med sin uppdatering kunde vi börja mata in uppgifter för Sampo och börja använda bankprogrammet. Sampo Oyj erbjöd samma tjänster som Nordea. Vi fick Sampo Oyj i användning i början av september 2011. Vi beställde Ny PKI-nyckel eftersom den vi fått tidigare var i kraft endast några månader och hade hunnit bli gammal. Efter att PKI- nyckeln blev inmatad fungerade Sampo betalningar utan problem. Det blev en ganska lång väntan, men Sampo bankens web service fungerade bra.

5.5 Aktia

Aktia hade web service kanalen i användning i ett tidigt skede, men de hade först allt annat utom direktdebitering. På grund av detta kunde vi inte ta i bruk Aktia före alla obligatoriska tjänster var i användning, som t.ex. direktdebiteringar. Ärendena sköttes via det gamla programmet tills Aktia erbjöd direktdebiteringarna. Kontraktet gjordes redan färdigt på våren 2011. Aktia blev färdig med sin direktdebiteringstjänst på hösten och vi fick Aktia i bruk i slutet av september 2011. Aktia var osäker på hur kontraktet skulle göras. De ville först att bostadsbolagens styrelseordförande skulle underskriva avtalen, men ändrade det sedan till att det räcker med disponentens underskrift. Kiirava har endast två bostadsbolag som använder Aktias konto. PKI- nycklarna från Aktia kom i två olika brev i posten. Aktia krävde inte att vi skulle beställa nya nycklar. Vi hade problem att få Aktias bankprogram att fungera, tills vi märkte att vissa funktioner fattades i kontraktet. Detta problem utreddes med ett telefonsamtal till Aktia och de lade till funktionerna.

5.6 Tapiola pankki

Tapiola banken tog i bruk web service kanalen först på vintern 2011. Kiirava har ett bostadsbolag som har Tapiolas konto. Detta bostadsbolag har kommit under våren 2011 till vår administration. Men eftersom vi sagt upp kontraktet med det gamla bankprogrammet som vi använt, så kan vi inte tillägga några nya bostadsbolag och deras kontonummer. Detta blev ett mycket stort problem för oss, för vi får inte bankmaterial och inte betalningar gjorda. Vi gjorde ett kontrakt med banken om att de skickar kontoutdragen i pappersform, men det blir mycket dyrt, 2,50 € per papper som de skickar en gång i månaden. Men vi har inga andra möjligheter att sköta situationen.

5.7 Direktdebiteringsfullmakter

Direktdebiteringsfullmakt är en fullmakt för en aktieägare eller hyresgäst. Bankerna skickar fullmakterna till oss då vi kan börja deponera dem på bostadsbolagets konto. Fullmakterna kommer via det gamla bankprogrammet. Ingen bank erbjuder denna tjänst med web service kanalen. Det beror på att det kommer ändringar i EU direktiven för direktdebiteringsfullmakterna. De kommer inte i fortsättningen att fås från banken, utan kunden gör direktdebiteringskontrakt direkt med mottagaren. Detta är ännu oklart för företag och bankerna hur detta kommer att fungera i framtiden. Det kommer säkert att lösas, men detta leder till att vi ännu kommer att använda det gamla bankprogrammet för fullmakterna så länge vi har möjlighet.

I Finland slutar direktdebiteringar som görs via bankerna för alla 31.12.2013. Efter det kommer alla direktdebiteringar att övergå till SEPA form. Ingen bank vet hur och när det skall ske, och de erbjuder inte ännu fullmakterna via web service. Detta är ännu oklart hur det kommer att skötas i disponentbranschen i framtiden. Tidigare har vi kunnat lita på att bankerna har kollat att det är t.ex. rätt person som ber om direktdebiteringarna. Nästa steg är att fundera på hur de tas emot och hur de arkiveras. Detta leder till stora ändringar i vår bransch, men det är en del av SEPA systemet. (SEPA direktdebitering)

6. FINVOICE

Användningen av finvoice räkningarna är i och för sig en ganska enkel process. Man söker räkningarna från banken med det nya bankprogrammet. De kommer in till ett ställe som heter ”ostolaskujen kierrätys” där de är målade med röd färg, om de inte behandlats på något sätt. Man kan kontrollera vem som har rättigheter att behandla dem och i vilken ordning de skall gå vidare.

Fakturan borde först gå till disponenten som granskar räkningen och godkänner den. Efter det flyttas räkningen till bokföraren för att bokföras till rätt konto och efter det går den automatiskt till reskontra. Kiirava har inte ännu tagit finvoice systemet helt i bruk, men processen har blivit klar. På huvudsidan av Fivaldi (se figur 1.) på ”rekisterit” där det finns ”ostolaskujen kierrätysryhmät”, kan man se vem som ser räkningen i vilket skede och vem som skall föra räkningen vidare. Först skall disponenten granska räkningen och godkänna den och trycka ”hyväksy laksu”. Sedan syns den hos bokföraren som kan ändra på kontoföringen och trycker på ”merkitse lasku käsitellyksi” och efter det ännu en gång kolla räkningen och ”vie lasku”. Då förflyttas räkningen rakt in i reskontra och kan bli betald. Detta är en mycket enkel och snabb process för en stor mängd räkningar. Problemet som orakats här har varit att få dessa finvoice fakturor från leverantörerna med web service kanalen. Man måste meddela enskilt åt varje leverantör detaljer om bostadsbolagen. Detta kommer att kräva mycket stor arbetstid. Förhoppningsvis kommer detta att bli lättare i framtiden.

Kiirava behandlar sina månatliga arvoden från bostadsbolagen som finvoice räkningar. Efter att räkningen är gjord skall någon godkänna den och då är proceduren den samma som beskrivits ovan. Fakturan går automatiskt till reskontrat och till obetalda räkningar. Därefter blir den sedan betald i bankprogrammet. Detta har gjort vårt arbete effektivare eftersom man inte behöver mata in varje månadsavgift för bostadsbolaget skilt, de går automatiskt till reskontra.

7. SLUTSATSER

Efter bytet av affärssystemet till Fivaldi har arbetsuppgifterna blivit betydligt effektivare. Arbetet har blivit mycket effektivare. Eftersom många arbetsuppgifter på grund av bytet blivit elektroniskt, har tiden som används per uppgift blivit kortare. Det som gjort arbetet mycket behändigare är att vi bara har ett system istället för tre olika. Visst har detta affärssystem nackdelar, som alla. Men som helhet är detta ett mycket bra affärssystem och projektet med bankprogrammet har varit nödvändigt. Bankprogrammet har gjort betalningen av räkningar mycket effektivare än det tidigare varit. De elektroniska kontoutdragen har också gjort arbetsuppgifterna mycket effektivare och gjort det mycket behändigt att kunna skrolla utdragen på datorskärmen. Det har varit mycket positivt att se hur Finnvali Oy uppdaterar och försöker utveckla Fivaldi hela tiden till ett effektivare system. Med tanke på hela affärssystemet är det ännu lång väg till att få bokförningen helt elektronisk, men det är målsättningen. Detta kommer dock att ske under flera år, steg för steg. Kiirava har gjort ett stort framsteg genom att ta i bruk affärssystemet och är på väg mot den pappersfria framtiden.

En stor överraskning med detta projekt var att alla banker inte erbjöd web servicen samtidigt. Det var en besvikelse och det orsakade många problem. Sampobanken, som är en mycket stor bank, fick servicen klar ungefär ett halv år efter Nordea och det orsakade att vi måste använda vårt gamla bankprogram vid sidan av det nya för att få Sampos räkningar betalda. Finnvali orsakade en försening på ungefär sex månader med sina uppdateringar och kodningar för Sampo. Visserligen har vi ett bostadsbolag med Tapiola banken som kanske bjuder på web service kanalen först år 2012. Det är synd att inte alla banker har haft samma tidtabell för web service. Sampo banken meddelade redan i början av året 2011 att de erbjuder servicen, men det sköts upp hela tiden. Målsättningen är att vi så snabbt som möjligt får alla banker in i Fivaldis bankprogram. Då alla banker är i bankprogrammet kan Kiirava sluta sitt kontrakt med det gamla systemet.

Enligt Satu Holmberg har det varit ett mycket bra program och varit nödvändigt för Kiirava Oy. Mycket arbete har det orsakat alla på kontoret och mycket nytt att lära sig. Hon tycker också att det nya bankprogrammet är mycket effektivare än det gamla

systemet vi hade. Enligt Satu var det bra att en person koncentrerade sig på att bygga upp bankprogrammet och varit i kontakt med bankerna. (Satu Holmberg)

8. AVSLUTNING

Uppbyggandet av den elektroniska bokförningen kommer ännu att ta tid. Införandet av det nya bankprogrammet har också varit tidskrävande med all information som matades in i systemet och uppgörandet av avtalen med bankerna. Vissa implementeringar fungerade bättre än andra. Det har varit problem i både bankerna, Finnvalli Oy och Kiirava Oy, men alla problem löstes snabbt och Kiirava har haft ett bra stöd från bankerna och speciellt Finnvalli Oy. Det har varit ett bra och intressant konkret case att förverkliga. Kiirava Oy har haft nytta av att det blev gjort så snabbt som möjligt och att det har skötts av en person. Kiirava Oy får också en manual om betalningen av räkningar med det nya programmet.

Andra delar av det elektroniska systemet kommer Kiirava att fortsätta utveckla som finvoice räkningarna och att få direktdebiteringsfullmakterna. Det är en väg att gå ännu, men Kiirava fortsätter att bygga upp sitt affärssystem och att bli mer pappersfri. Bankprogrammet har fungerat utan problem och den har gjort betalnings processen snabbare. Flera arbetsskeden har blivit effektivare och Kiirava har varit mycket nöjd med nya programmet.

KÄLLOR

Affärssystem

Tillgängligt: <http://www.affaerssystem.se/varfor-affaerssystem.php>

Hämtad: 30.3.2012

Bryman, Alan & Bell, Emma. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, Malmö, Liber Ekonomi 2005

Fangen, Katrube, *Deltagande observation*, 1:1 upplaga, Malmö, Liber AB 2005, s. 314

Finnvalli Oy

Tillgänglig: <http://www.finnvalli.fi/ratkaisut/kiinteistohallinto/>

Hämtad: 1.5.2011

Finvoice

Tillgänglig:

http://www.fkl.fi/verkkolasku/yrityksen_verkkolasku/finvoice_tuotekuvaus.htm

Hämtad: 3.3.2011

Fivaldi

Tillgänglig: <https://asp.fivaldi.net/fvlogin/login.jsp> Hämtad: 30.3.2012

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena, 2010, *Tutkimushaastattelu*, Helsingfors, Yliopistopaino, s.197

Holmberg, Satu. 2011, *Intervju om affärssystemen på Kiirava* muntl. Diskussion 5.5.2011

Isännöintiliitto Ry, Tillgänglig:

<http://www.isannointiliitto.fi/isannoitsijaksi/isannointiala/> Hämtad: 19.4.2011

Kangasluoma, Maria. 2008, *Isännöitsijän käsikirja*, 14 upplaga, Jyväskylä, Gummerus Kirjapaino OY, s.847

Karta, Karta av SEPA området,

Tillgänglig: http://fi.wikipedia.org/wiki/Yhten%C3%A4inen_euromaksualue

Hämtad: 23.11.2011

Kiirava Oy

Tillgänglig: <http://www.kiirava.fi/yrittysesittely> Hämtad: 24.2.2011

Promenade Research Oy: Undersöknings resultat

Tillgänglig:

<http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2011-02-18T08-45-3841.pdf>

Hämtad: 30.3.2012

SEPA

Tillgänglig:

http://www.suomenpankki.fi/sv/rahoitusjarjestelman_vakaus/kehityshankkeet/Page/s/sepa.aspx Hämtad: 22.2.2011

SEPA Direktdebitering

Tillgänglig: <http://www.opuscapita.fi/opuscapita.asp?viewID=910>

Hämtad: 24.5.2011

Trost, Jan. 2010, *Kvalitativa intervjuer*, 4:2 uppl., Lund

Studentlitteratur AB, s.165

Vad är SEPA

Tillgänglig: <http://www.opuscapita.fi/campaign.asp?viewID=82> Hämtad: 3.3.2011

Web Service

Tillgänglig:

<http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteisöt/Maksut+ja+kortit/Neuvoja+maksuista+ja+korteista/Web+Services/1126622.html>

Hämtad 6.3.2011

Yin K. Robert. 1993, *Application of case study research*, uppl.34 SAGE Publications, s.vii-131

Fivaldin Pankkiohjelma

Pankkiohjelmaan mennään aina Kiiravan kautta. Eli taloyhtiöksi valitaan Kiirava Oy ja apuohjelmista pankkiyhteys.

The screenshot shows the 'Fivaldi ASP' web application interface. The browser address bar displays '553000 - Kiirava Oy - Pankkiyhteys'. The main content area is titled 'Uudet siirrot' (New transfers) and includes a 'Siirtohistoria' (Transfer history) tab. The interface is divided into several sections:

- Pankki (Bank):** A table with columns for 'Pankki' and 'Sopimuksen lisätieto' (Contract additional information). It lists 'Nordea' and 'OP Pohjola' with checkboxes.
- Lähetetään (Send):** A list of transfer types with checkboxes, including 'SEPA-maksu', 'SEPA-ulkomaanmaksu', 'SEPA-maksu (palkat)', 'Suoraveloitukset', and 'Lähtevät Finvoice-laskut'.
- Noudetaan (Receive):** A list of transfer types with checkboxes, including 'Saapuvat viitemaksut', 'Konekielinen tilite', 'Saapuvat Finvoice-laskut', and 'SEPA-maksun palaute'.
- Fields:** Two input fields labeled 'Lähteviä aineistoja' (Outgoing items) and 'Noudettavia aineistoja' (Incoming items), with a value of '0' shown in the first field.
- Table:** A table with columns 'Aineisto luotu' (Item created), 'Aineistomuoto' (Item type), 'Lisätieto' (Additional information), 'Määrä' (Amount), and 'Kpl' (Quantity). The table is currently empty.

Kiiravan aamutoimet:

Aamulla pankeista haetaan Konekieliset tiliotteet, saapuvat viitemaksut ja reaaliaikaisaldo. Ruksi valitseman pankin kohtaan (voi valita useamman) ja oikealta ruksataan halutut tapahtumat, eli noudetaan kohdasta. Kaikille pankeille laitetaan yksitellen tapahtumat. Tämän jälkeen painetaan aineitsonsiirto nappia ja fivaldi kysyy salasanan. Jos tiedosto muotoutuu punaisella, on haussa jokin ongelma.

Maksu aineiston muodostus:

2(1/3)

Kiiravan kautta sovelluksissa ostoreskontraan. Ostoreskontran yläpalkissa kohdassa ostoreskontra löytyy maksatus. Kun maksamme Fivaldissa olevia pankkeja, tällä hetkellä Nordea ja Op, valitaan pankkiyhteys kohtaan ”fivaldin pankkiyhteys”.

Yritykseksi valitaan kaikki ja pankkiryhmään valitaan kaikki. Sen jälkeen luodaan itse maksatuserä ja painetaan ”maksatus erää”.

Hakuehtoihin muutetaan eräpäivä noin viikolla eteenpäin tästä päivästä. (Tämä kohta rajaa tulevat laskut joiden eräpäivä on valittuun eräpäivään mennessä). Lisätään myös kohtaan ostolaskut ruksi, muuta tällä sivulla ei tarvitse tehdä tai muuttaa. Sen jälkeen painetaan Tee maksatuserät.

The screenshot shows the 'Luo maksatuserät' (Create payment batches) interface in the Fivaldi ASP system. The main area displays a list of companies under the 'Yritykset' header, with columns for 'Pankkitili', 'Käyttövara', 'Määrä', and 'Maksettava EUR'. The first company, '553074 As Oy Sieppola - c/o Kiirava Oy', is selected. To the right, the 'Hakuehdot' (Search criteria) panel is visible, containing several options: 'Eräpäiväväli' (set to 22.06.2011), 'Kassapäiväväli', 'Tuo myös hyvityslaskut', 'Huomioi kassa-alennukset', 'Huomioi pankkitilien saldot', 'Erien määrä' (set to 'Yksi per yritys'), 'Maksupäivä' (set to 22.06.2011), 'Eräpäiväkohtaiset', 'Ostolaskut' (checked), and 'Kassamaksut'. At the bottom, there is a 'Pankkitili' field and buttons for 'Valitse kaikki yritykset', 'Poista kaikki valinnat', 'Hae laskujen määrät', 'Tee maksatuserät', and 'Poistu'.

Tämän jälkeen maksuaineisto siirtyy maksatus sivulle.

Saldolistasta tarkistetaan että varat riittää laskujen maksuun joka talolle erikseen. Jos varat eivät riitä (katso sivu), pystyy erää tarkistelemaan tarkemmin tupla klikkaamalla taloyhtiön kohdalla. Jos laskun tahtoo poistaa, oikea klikataan hiirtä ja poista maksatus. Tällöin lasku palautuu avoimeksi ostoreskontraan. Kun saldot on tarkistettu, laitetaan ruksit vasemmalla palkissa oleviin laatikkoihin taloyhtiöiden kohdalle.

Jos varat vähissä:

3(1/3)

Tärkeimmät ovat palkat, vastikepalautukset, lainan lyhennykset, perintätoimistot ja vakuutukset. Ne menevät aina kaikkien muiden laskujen edelle. Muuten seurataan eräpäiviä. Aina vanhin ensin, kaikilla on yhtä suuri oikeus saada rahansa ajoissa. Siinä järjestyksessä laskut maksetaan.

On myös mahdollista maksaa osa laskusta jos on oikein iso lasku. Kun taloyhtiötä on tupla klikannut voi tässä ruudussa summaa muuttaa sen mukaan kuinka paljon tahtoo maksaa. Loput summasta jää avoimeksi ja tulee seuraavaan maksatuserään.

Maksatus

Kun maksuerät on valittu painetaan nappia ”lähetä pankkiohjelmaan”, jolloin laskut siirtyy pankkiohjelmaan. Jolloin laskujen tilaksi muodostuu ”lähdössä”. Sitten siirrytään pääsivulla Kiiravan kautta apuohjelmissa pankkiyhteyteen. Valitaan pankki joka halutaan maksaa ja ruksataan SEPA-maksut ja SEPA-maksu palaute, jolloin maksuerät tulevat näkyviin ruudulle. Sitten painetaan ”aloita valittujen sopimusten ainesierot”. Fivaldi pyytää salasanan ja lähtee viemään maksuja pankkiin. Odotetaan että pankkiohjelma on käynyt kaikki läpi ja oikealle ilmestyy vihreä ok merkki. Varmistetaan että jokainen on vihreä. Ei tarvitse välittää punaisesta As Oy Louhi.

Tämän jälkeen palataan ostoreskontraan ja maksatukseen. Valitaan taas fivaldin pankkiyhteys, kaikki ja pankki josta maksettiin. Laskujen tila on ”lähetetty pankkiin”. Tämän jälkeen laskut pitää hyväksyä jotta ne menevät kirjanpitoon. Ruudun alalaidassa on painike valitse kaikki, jolla saa kaikki taloyhtiöt valittua. Sitten painetaan ”hyväksy valitut”, jolloin ohjelma avaa joka taloyhtiön erän ja ne hyväksytään. Ohjelma kysyy tämän jälkeen tulostetaanko aineisto, tähän vastataan poistu. Erien tila muuttuu hyväksytyksi.