

**UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN RAUTARUUKKI OYJ:N
MYYNTELASKUTUKSEEN**

Henna Isopahkala
Opinnäytetyö
Syksy 2012
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Henna Isopahkala

Opinnäytetyön nimi: Uuden työntekijän perehdyttäminen Rautaruukki Oyj:n myyntilaskutukseen

Työn ohjaaja: Merja Luukkonen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2012

Sivumäärä: 27 + 2

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Rautaruukki Oyj:lle ja sen tarkoituksena on parantaa työhön perehdytystä Ruukki Finance Services (RFS) myyntilaskutusosastolla. Rautaruukki Oyj on organisoitu kolmeen liiketoiminta-alueeseen, Ruukki Constructioniin, Ruukki Engineeringiin sekä Ruukki Metalsiin. RFS:n myyntilaskutusosastolla laaditaan Ruukki Metalsin myyntilaskuja.

Työn tuloksena syntyi perehdyttämisopas Rautaruukki Oyj:n myyntilaskutusosastolle. Oppaan sisältö rajattiin myyntilaskutusosaston työhjeisiin, ja kaikki muu yleinen perehdyttäminen jätettiin oppaasta pois. Oppaan tavoitteena on parantaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä myyntilaskutusosastolla sekä tehostaa työntekijöiden ajankäyttöä. Työ tehtiin toiminnallisena opinnäytetyönä, johon sisältyy tuotos (perehdyttämisopas) sekä teoriaosuus (opinnäytetyöraportti).

Toimeksiantajayritykseen perehdyttämisopas jätettiin paperiversiona kansioon sekä tallennettiin sähköisessä muodossa yrityksen intranettiin. Opas on helposti jokaisen myyntilaskutusosastolla työskentelevän työntekijän saatavilla ja tarpeen tullen myös helposti työntekijöiden päivitettävissä ja muokattavissa.

Työn teoriaosuus eli opinnäytetyöraportti etenee johdannosta toimeksiantajayrityksen esittelyyn, minkä jälkeen kuvaillaan työn keskeisimmät käsitteet, perehdyttäminen ja myyntilaskutus, sekä kuvaillaan perehdyttämisopasta. Raportti päättyy pohdintaosioon ja lähteisiin.

Asiasanat: myyntilaskutus, perehdyttäminen, perehdyttämisopas, työnopastus, uusi työntekijä

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics

Author: Henna Isopahkala

Title of thesis: The orientation of a new employee to the sales invoicing of Rautaruukki Corporation

Supervisor: Merja Luukkonen

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2012

Number of pages: 27 + 2

The thesis was assigned by Rautaruukki Corporation as a purpose to improve the work guidance in Ruukki's Finance Services (RFS) sales invoicing department. Rautaruukki Corporation operations are structured into three business areas, Ruukki Construction, Ruukki Engineering and Ruukki Metals. The sales invoicing department of Ruukki Finance Services prepares the sales invoices of Ruukki Metals.

The study resulted in an orientation guide for Rautaruukki Corporation's sales invoicing department. The contents of this guide were limited to work instructions and all other general orientation was left out of the guide. The guide aims to improve the orientation of new employees, as well as to intensify the employees' time use. The thesis was carried out as a functional thesis which includes the output in the form of the orientation guide, and the theory in the form of the bachelor's thesis.

A paper version of the client company orientation guide was placed in a department folder and stored in electronic form on the company intranet. The guide is easily available for every worker in the sales invoicing department, and if necessary, they can also update and edit the guide easily.

The theoretical part of the thesis proceeds from the introduction to the presentation of the company, then the most important concepts of the study, orientation and sales invoicing as well as the orientation guide are described. The report ends in reflection and sources.

Keywords: sales invoicing, orientation, orientation guide, work guidance, new employee

LYHENTEET

BPS	Budget Planning Systems, SAP -moduuli
BW	Business Warehouse, SAP -moduuli
CAD	Cash Against Documents, maksuehto
CO	Controlling, sisäinen laskenta, SAP -moduuli
DEMA	Logistics DEMA by Digia (DEMAPRD), vientilastien hallintajärjestelmä
DHL	Saksalainen kuljetus- ja kuriiripalveluyhtiö
EDI	Organisaatioiden välinen tiedonsiirto (OVT)
HFM	Hyperion Financial Management -konsernilaskentaohjelma
IHC	In House Cash, konsernin sisäinen pankki
LASKU	Raahen myyntilaskut
LÄJÄ	Hämeenlinnan ja Kankaanpään myyntilaskut
MYTI	Myyntitilastointijärjestelmä
RFS	Ruukki Finance Services
RONDO	Arkistointiin sekä asiakirjojen sähköiseen käsittelyyn tarkoitettu ohjelma
SAP	Toiminnanohjausjärjestelmä
TARIFFI	Arvorahtijärjestelmä, jossa ylläpidetään merikuljetusten sopimushintoja
TP	WRQ Reflection for IBM –laskutusjärjestelmä
TSL	Työsopimuslaki 26.1.2001/55
TTL	Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738
VALIDOINTI	Prosessi, jossa tarkistetaan, että prosessin kohde täyttää tietyt kriteerit
YTL	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Taustaa	6
1.2 Tarkoitus ja tavoite	7
2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	9
2.1 Rautaruukki Oyj	9
2.2 Ruukki Finance Services, RFS	10
2.3 Myynnin tuki, laskutusosasto	12
3 PEREHDYTTÄMINEN	14
3.1 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö	15
3.2 Uuden työntekijän perehdyttäminen Rautaruukki Oyj:ssä	16
4 MYYNTILASKUTUS	17
4.1 Prosessi käsitteenä	17
4.2 Myyntilaskuprosessi	17
4.3 Rautaruukki Oyj:n myyntilaskuprosessi	20
4.4 Perehdyttämisoppaan kuvaus	23
5 POHDINTA	25
LÄHTEET	26
LIITTEET	28

1 JOHDANTO

Uusi työtehtävä ja työympäristö vaativat työn alkuvaiheissa perehdyttämistä eli kouluttamista ja valmentamista. Perehdyttäminen sitoo sekä henkilöresursseja että aikaa. Useissa organisaatioissa perehdyttämisen merkitys tiedostetaan, ja suunnitellaan ja laaditaan perehdyttämisohjelmia, tästä huolimatta harvoin kuulee tarinoita hyvin onnistuneesta perehdyttämisestä. (Kupias & Peltola 2009, 9.)

Mikäli perehdyttäminen on hoidettu hyvin, se luo vahvan pohjan työn tekemiselle ja yhteistyölle. Uuden työntekijän aloittaessa omaa työtään hän saa perehdyttämisen avulla monenlaista tietoa ja taitoa, joita hän työssään tarvitsee. Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii nopeammin työskentelemään itsenäisesti, ja se luo myönteistä asennoitumista työyhteisöä sekä työtä kohtaan. Se myös sitouttaa työntekijän työyhteisöönsä. Perehdyttämiseen käytetty aika tulee myöhemmin monin verroin takaisin. (Kangas 2007, 4.)

Perehdyttämisopas toteutetaan Rautaruukki Oyj:lle toiminnallisena opinnäytetyönä. Vilkan ja Airaksisen (2004, 16) mukaan on suositeltavaa, että toiminnalliselle opinnäytetyölle löytyy toimeksiantaja, koska opinnäytetyön avulla voi näyttää omaa osaamistaan laajemmin.

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä Vilkan ja Airaksisen mukaan käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus, kuten perehdyttämisopas. (2003,9.) Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää toiminnallisen osuuden eli produktin ja opinnäytetyöraportin eli opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin ja arvioinnin tutkimusviestinnän keinoin (Lumme, Leinonen, Leino, Falenius & Sundqvist 2006, hakupäivä 12.5.2012).

1.1 Taustaa

Idea opinnäytetyön aiheeseen syntyi, kun aloitin työt Rautaruukki Oyj:llä maaliskuussa 2012 ammattiharjoittelun ja kesätyön merkeissä. Ensimmäisten työpäivien aikana huomasin, että työtehtävien perehdytyksessä oli kehitettävää. Myyntilaskutusosastolta, jossa työskentelin,

puuttui työhjeiden perehdyttämisosas. Koin työlääksi kirjoittaa työhjeita muistiin samalla, kun minua perehdytettiin työhön. Muistiinpanojen kirjoittaminen vei myös turhaan perehdyttäjän aikaa.

Oppaan kohderyhmänä ovat ensisijaisesti uudet työntekijät, mutta siitä hyötyvät myös perehdyttaja sekä vanhat työntekijät. Opas toimii perehdyttäjän tukena perehdytyksessä, ja tarvittaessa vanhat työntekijät voivat katsoa työhjeita muistinvirkistämiseksi, koska työtehtävät vaihtelevat kuukausittain työntekijöiden kesken. Työtehtävien vaihtelevuus tarkoittaa sitä, että myyntilaskutusosaston työtehtävät on jaettu kolmeen osa-alueeseen: Raahen myyntilaskutukseen (kotimaa ja pohjoismaat), Raahen myyntilaskutukseen (EU ja kaukoviendi) sekä Hämeenlinnan ja Kankaanpään myyntilaskutukseen, ja näitä työtehtäviä vaihdellaan työntekijöiden kesken kuukausittain.

Opasta tehdessä täytyi muistaa kohderyhmä sekä pitää yllä samaa yhtenäistä linjaa kirjoitusasussa. Tein oppaan mahdollisimman selkeäksi, jotta tarvittava tieto olisi helposti löydettävissä ja opas olisi helppolukuinen. Aika oppaan tekoon oli rajallinen, joten rajasin aiheen pelkästään myyntilaskutusosaston työhjeiden laatimiseen ja jätin pois perehdyttämisosasta kaiken muun yleisen perehdyttämisen, kuten organisaation esittelyn. Perehdyttämisosas on salassa pidettävä toimeksiantajan pyynnöstä.

1.2 Tarkoitus ja tavoite

Myyntilaskutusosastolta puuttui yhtenäinen opas työhjeista, ja ohjeistukset olivat hajallaan eri puolilla osastoa. Tarkoituksena oli luoda selkeä ja käyttökelpoinen opas työhjeista. Kankaan (2007,10) mielestä oheismateriaalin tarkoitus on tukea oppimista eli mieleen painamista ja asioiden muistamista.

Perehdyttämisosasaan tavoitteena on parantaa uusien työntekijöiden työhön perehdytystä ja toivottaa näin uusi työntekijä tervetulleeksi taloon, sekä tehostaa samalla kaikkien työntekijöiden ajan käyttöä. Uuden työntekijän tullessa myyntilaskutusosastolle töihin hän saa oppaan heti käyttöönsä, ja se on hänen käytössään niin kauan kuin hän kokee sitä tarvitsevansa. Kupias ym. (2009, 70) sanovatkin, että monet arvostavat sitä, että kirjallinen työhön perehdyttävä materiaali on jo valmiina odottamassa.

Tämän opinnäytetyöraportin tavoitteena on kuvata perehdyttämistä, myyntilaskuprosessia, itse perehdyttämispasta sekä toimeksiantajayritystä. Valitsin teoreettiseksi näkökulmaksi kaksi työni keskeistä käsitettä, perehdyttämisen sekä myyntilaskutuksen. Opinnäytetyöraportti etenee johdannosta toimeksiantajan esittelyyn, minkä jälkeen kuvaan keskeisimmät käsitteet. Raportti päättyy omiin pohdintoihini ja lähdetietoihin.

”Työntekijää helpottaa, jos tärkeimmät työhön liittyvät asiat löytyvät helposti kirjallisena esimerkiksi perehdytyskansioista, jolloin niitä voi omaksua silloin kun on aikaa tai palata tarkistamaan niitä pitkin matkaa” (Kupias ym. 2009, 70). Perehdytyskansio toimii myös perehdyttäjän tukena perehdytyksessä. Kangas suosittelee, että opetustilanteeseen kannattaa ottaa oheismateriaalia mukaan. Perehdytettävän on hyvä lukea työohjeet useampaan kertaan. Asiat jäävät paremmin perehdytettävän mieleen, jos hän pääsee kokeilemaan koneen käyttöä, on lukenut ohjeet hyvin ja keskustelee perehdyttäjän kanssa. Perehdyttäjä saa keskustelun avulla tietoa siitä, onko perehdytettävä ymmärtänyt asiat, miten hän on ne ymmärtänyt, ja pitääkö joitakin asioita käsitellä lisää. (2007, 10.)

Oheismateriaalin avulla säästetään varsinaiseen perehdyttämiseen tarvittavaa aikaa. Esimerkiksi kirjallisesta tai sähköisestä aineistosta on paljon hyötyä. On hyvä sopia, kuka tarkistaa aineiston ajantasaisuuden ja miten usein. Kaikkiin tuotoksiin on hyvä merkitä valmistuspäivämäärä, koska vanhat ja uudet versiot voivat muutoin sekoittua keskenään. (Kangas 2007, 7.)

Perehdyttämispasta jaettiin osa-alueiden mukaan kahteen eri kansioon: Raahen myyntilaskujen työohjeet omaan kansioon sekä Hämeenlinnan ja Kankaanpään myyntilaskujen työohjeet omaan kansioon. Kansioden etusivulla on sisällysluettelo, ja sivut on jaoteltu välilehdillä, joiden avulla on helppo löytää tarvittava tieto oppaasta. Jokaiselle sivulle on merkitty myös valmistuspäivämäärä. Opasta on helppo päivittää ajantasaiseksi, koska materiaali on kansion välissä, jonne on helppo lisätä sekä poistaa sivuja, jos ohjeet ovat esimerkiksi vanhentuneita. Työohjeet tallennettiin myös sähköisessä muodossa yrityksen intranettiin, ja työntekijöillä on oikeus muokata sekä päivittää tiedostoja tarpeen tullen. Kuten Österberg toteaa, perehdyttämishjelmassa ei voi tyytyä siihen, että kerran tehtynä se on aina samanlaisena käyttökelpoinen. Perehdyttämishjelmaa tulee pystyä päivittämään tarvittaessa. (2005, 93.)

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

2.1 Rautaruukki Oyj

Rautaruukki syntyi aikanaan polttavaan tarpeeseen, tyydyttämään kotimaisen teräksen kysyntää erityisesti laivanrakennuksessa, korvaamaan tuontia ja myös tuomaan työpaikkoja siihen aikaan maan ankeimmille työttömyysseuduille. Tehtaan perustamisvaiheisiin liittyi poliittista kiistaa erityisesti maalaisliiton ja sosiaalidemokraattien välillä – nimensäkin Rautaruukki nappasi alunperin pilkalliseksi tarkoitettua lehtiotsikosta. Loppujen lopuksi yhtiö kuitenkin syntyi hyvin nopeasti vuoden 1960 talvella, sen jälkeen kun presidentti Urho Kekkonen oli käynyt hiihtäen katsastamassa ja hyväksymässä tehtaan paikan Saloisissa. (Ukkola 2004, 9.)

Konsernin emoyhtiö on Rautaruukki Oyj, ja yhtiö käyttää markkinointinimeä Ruukki. Yrityksellä on toimintaa noin 30 maassa, henkilöstöä noin 11 800, ja liikevaihto oli vuonna 2011 noin 2,8 miljardia euroa. Yritys toimittaa metalliin perustuvia komponentteja, järjestelmiä ja kokonaistoimituksia rakentamiseen ja konepajateollisuudelle. Yrityksellä on laaja tuote- ja palveluvalikoima metallituotteissa. Rautaruukki Oyj:n osake on noteerattu NASDAQ OMX Helsingissä. (Rautaruukki Oyj vuosikertomus 2011, 55.)

Konsernin suurin tuotantolaitos sijaitsee Raahessa, johon on keskitetty terästuotanto ja kuumavalssattujen tuotteiden tuotanto. Terästä tuotettiin Raahessa vuonna 2011 noin 2,2 miljoonaa tonnia. Pääasiallisia raaka-aineita teräksen tuotannossa ovat rautarikaste ja -pelletti, kierrätysteräs sekä pelkistysaineena käytetty kivihiili. (Usein kysytyjä kysymyksiä 2012, hakupäivä 4.5.2012.)

Rautaruukki Oyj:n liiketoiminta on jaettu kolmeen eri liiketoiminta-alueeseen, Ruukki Constructioniin, Ruukki Engineeringiin sekä Ruukki Metalsiin.

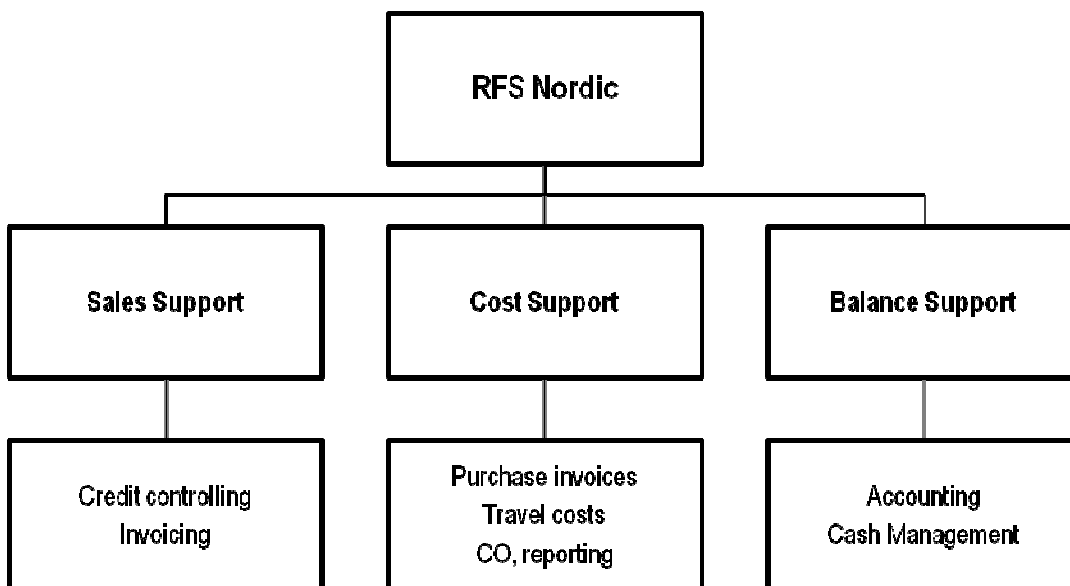
- Ruukki Construction toimittaa elinkaari- ja energiatehokkaita teräsrakennusratkaisuja liike-, toimitila- ja teollisuusrakentamiseen, pientaloihin sekä satama- ja väylärakentamiseen. Päämarkkina-alueisiin kuuluvat Pohjoismaat, Venäjä, itäinen Keski-Eurooppa ja Baltia. Henkilöstöä on noin 3 500 henkilöä.

- Ruukki Engineering toimittaa asennusvalmiita järjestelmiä ja komponentteja konepajateollisuudelle. Keskeisiä tuotealueita ovat ohjaamot sekä erilaiset erikoisteräs- ja muut komponentit. Henkilöstöä on noin 1 900 henkeä.
- Ruukki Metals valmistaa ja toimittaa erikoisterästuotteita, muun muassa erikoislujia, kulutusta kestäviä ja erikoispinnoitettuja tuotteita vaativiin sovelluksiin. Teräspalvelukeskukset toimittavat terästuotteita sekä niihin liittyviä esikäsitteily-, logistiikka- ja varastointipalveluita. Yrityksellä on vahva markkina-asema Pohjoismaissa ja Baltiassa, ja työntekijöitä on noin 5 400. (Rautaruukki Oyj vuosikertomus 2011, 12, 16–18, 55.)

2.2 Ruukki Finance Services, RFS

Ruukki Finance Services (RFS) on palvelukeskus, joka tuottaa taloushallinnon asiantuntijapalveluita keskitetysti Ruukin yksikölle. Palvelukeskuksen saavuttamia etuja ovat tehokkuus rutiineissa, resurssien hallinnointi, yhdenmukaisuus prosesseissa, läpinäkyvyys, mahdollisuus keskittyä varsinaiseen liiketoimintaan sekä kasvaa talouden asiantuntijuuteen. (Perehdytyspaketti sekä pelisäännöt 2012, hakupäivä 5.3.2012.)

Ruukki Finance Services palvelukeskukset toimivat Puolassa Wroclawissa, Venäjällä Pietarissa ja Suomessa Hämeenlinnassa sekä Raahessa. Työskentelin Raahessa, RFS Nordic yksikössä.



Kuva 1. RFS Nordic, palvelukeskus

Kuvan 1 mukaisesti RFS Nordic on jaettu kolmeen taloushallinnon asiantuntijapalveluun: myynnin tukeen (Sales Support), kustannuslaskennan tukeen (Cost Support) sekä rahoituksen tukeen (Balance Support). Myynnin tuki jaetaan luotonvalvontaan (Credit controlling) sekä laskutukseen (Invoicing). Myynnin tuki tuottaa laskutuspalveluja, huolehtii myyntitilastotietojen oikeellisuudesta sekä vastaa myyntireskontran ajantasaisuudesta. Luotonvalvonta varmistaa asiakkaan maksukyvyn, hoitaa perinnän, korkolaskituksen sekä tekee mahdolliset luottotappiokirjaukset. Myynnin tuki tarjoaa myyntilaskutukseen ja luotonvalvontaan liittyvää raportointia. (Finance Services – palvelupaketit 2012, hakupäivä 25.7.2012.)

Kustannuslaskennan tuki sisältää ostolaskujen (Purchase invoices) ja matkalaskujen käsittelyn (Travel costs) sekä sisäisen laskennan ja raportoinnin (CO, reporting). Ostolaskujen käsittelijät hoitavat ostolaskuja kustannustehokkaasti, he syöttävät laskun perustiedot, arvonlisäverokoodit ja liikekirjanpidontilit SAP -järjestelmään, mutta laskun asiatarkastaja on viime kädessä vastuussa kirjanpidontilin ja arvonlisäverokoodin oikeellisuudesta. Ostolaskujen käsittelijät tarjoavat käyttäjätukea ja koulutusta, huolehtivat järjestelmän kehittämisestä ja tarvittaessa toimittavat saldovahvistuksia sekä valvovat vakuuksia. Matkalaskujen käsittelijät hoitavat matkalaskut huomioiden verotuksen näkökulmat ja tarjoavat matkakuluihin liittyvää analysointia ja raportointia. He toimittavat vaadittavat tiedot verottajalle sekä tarjoavat järjestelmätukea ja koulutusta käyttäjille. Kustannuslaskennan tuki huolehtii myös sisäisen laskennan perustietojen ylläpidosta, hoitaa viranomaisraportointia, vastaa informaation laadun varmistamisesta sekä raportoinnin kehittämisestä yhdessä asiakkaiden kanssa. He tarjoavat raportointitukea ja antavat SAP -toiminnanohjausjärjestelmän sekä SAP-moduulien, Business Warehouse sekä Budget Planning Systems, käyttäjäkoulutusta. (Finance Services – palvelupaketit 2012, hakupäivä 25.7.2012.)

Rahoituksen tukeen kuuluu kirjanpito (Accounting) sekä kassanhallinta (Cash Management). Rahoituksen tuki vastaa rahoitukseen liittyvien operatiivisten tehtävien toteuttamisesta, kassavirtaennusteen laatimisesta ja konsernitason ennusteen raportoinnista. Rahoituksen tuki huolehtii maksuliikenteestä, rahoituskirjanpidosta ja tarjoaa rahoitukseen liittyvää raportointia sekä järjestelmätukea. Muita tehtäviä ovat pankkiohjelmien ja konsernin sisäisen pankin (IHC) hallinnointi, kirjanpidosta huolehtiminen ja sen kokonaisvaltaisen oikeellisuuden varmistaminen. Se tarjoaa viranomaisraportointia sekä lukujen analysointia sisältäen tilien asiasisällön raportoinnin ja tase-erittelyiden laatimisen. Muita hoidettavia tehtäviä ovat käyttömaisuuskirjanpito, tietojen tallennus konsernilaskentaohjelmaan Hyperioniin (HFM),

tietojen oikeellisuuden varmistaminen SAP:n ja Hyperionin välillä, Hyperioniin liittyvä raportointi sekä Hyperionin teknisestä tuesta ja koulutuksesta vastaaminen. (Finance Services – palvelupaketit 2012, hakupäivä 25.7.2012.)

2.3 Myynnin tuki, laskutusosasto

Työskentelin myynnin tuessa (Sales Support) laskutusosastolla (Invoicing), jossa työtehtävät on jaoteltu seuraavasti:

- Raahen myyntilaskutus
- Hämeenlinnan ja Kankaanpään myyntilaskutus
- Putkitechaiden laskutus (Lappohja, Hämeenlinna, Oulainen, Pulkkila, Toijala)
- Laivalaskutus ja muu logistiikan laskutus
- Myyntirahtilaskujen käsittely
- Myyntitilastointi
- Merirahdit.

Työnkuvaani kuului Raahen myyntilaskutus sekä Hämeenlinnan ja Kankaanpään myyntilaskutus. Myyntilaskut koostuvat kotimaan, pohjoismaiden, EU:n ja kaukoviennin laskuista. Työtehtäviä olivat muun muassa CAD-, remburssi-, proforma-, ennakko-, koonti-, hyvitys- ja lisälaskut sekä kaudenvaihteen tehtävät. Kappaleessa 4.4 kerron enemmän työnkuvastani myyntilaskutusosastolla. Seuraavaksi kerron lyhyesti laskutusosaston muista työtehtävistä Raahen yksikössä.

Putkitechaiden laskutuksessa käytössä on METOCS -toiminnanohjausjärjestelmä. Laskutettavat putkitechait sijaitsevat Lappohjassa, Hämeenlinnassa, Oulaisissa, Pulkkilassa sekä Toijalassa. Työtehtäviin kuuluu myös sivutuotelaskutusta Oulaisten, Lappohjan sekä Hämeenlinnan osalta. Muita työtehtäviä ovat muun muassa proforma-, ennakko-, CAD-, remburssi-, hyvitys- ja lisälaskut. Työnkuvaan kuuluu myös laskujen skannaukset tytäryhtiöille, myyntitilaston virhelistojen tarkistus, kuljetusvakuutustodistuksien teko, uusien tuoteryhmien tilien päivittäminen sekä kaudenvaihteen tehtävät. (Myyntilaskutus 2012, hakupäivä 21.8.2012.)

Laivalaskutuksessa ja muussa logistiikan laskutuksessa käytetään SAP -järjestelmää. Työtehtäviä ovat muun muassa aluskäyntilaskutus, asiakasnumeroavaukset, laskuaihioiden ja myyntitilausten muodostaminen laskuiksi sekä maksettujen ennakkomaksujen seuranta.

Kaudenvaihteen arvioita varten tehdään yksityiskohtainen Excel-taulukko kaikista laskuttamattomista aluksista. (Myyntilaskutus 2012, hakupäivä 21.8.2012.)

Myyntirahtilaskujen käsittelyssä auto- ja junarahtien kustannusten päivitys tehdään rahtikirja- tai lähetyseräkohtaisesti myyntitilastointijärjestelmässä (MYTI), minkä jälkeen laskut käsitellään SAP-järjestelmässä. Työtehtäviin kuuluvat myös ostopöytäkirjat, maksuistutukset rahtilaskujen osalta sekä kaudenvaihteen tehtävät. (Myyntilaskutus 2012, hakupäivä 21.8.2012.)

Myyntin tilastointiin liittyviä tehtäviä ovat myyntitilastointijärjestelmän toimivuudesta huolehtiminen, erilaisten tilastojen ja raporttien ylläpito, tuoteryhmien ja erilaisten kooditaulukoiden ylläpito sekä käyttöoikeuksien ylläpito. Myyntitilastointijärjestelmä sisältää tehdaslaskutuksen ja sivutuotelaskutuksen Raahan, Hämeenlinnan ja putkitechaiden osalta sisältäen ulkoisten, tytäryhtiöiden sekä emoyhtiöiden sisäiset laskutustiedot. Päivittäin tarkistetaan myyntilaskutusliittymät MYTI/SAP-järjestelmien välillä, ja laskut pitää olla siirrettyinä molempiin järjestelmiin. Tarvittaessa tehdään korjaukset ja selvitykset. Erityisesti kauden vaihteessa liikevaihtokirjaukset tulee huomioida molempiin järjestelmiin. Myyntitilastotietojen tulee vastata SAP:n liikevaihtotietoja laskutuksen sekä rahtikustannuksien tehdaslaskutuksen osalta. (Myyntilaskutus 2012, hakupäivä 21.8.2012.)

Merirahtien käsittelijät päivittävät merirahtikustannukset myyntitilastointiin kaikista Raahan, Hämeenlinnan ja putkitechaiden meritoimituksista, laskut kirjataan SAP-järjestelmään ja Ruukin logistiikkaosastolla laskut tiliöidään ja hyväksytään. Arviorahdit päivitetään rahtisopimusten mukaan, ja toteutuneet kustannukset päivitetään laskuilta MYTI:iin tiliointien perusteella, lähetyserä- ja stemmikohtaisesti. Työtehtäviin kuuluu myös tariffijärjestelmän ylläpito (sopimusten ja hintojen syöttäminen järjestelmään) sekä meripuolen kuljetusraporttien ylläpito. (Myyntilaskutus 2012, hakupäivä 21.8.2012.)

Muita tehtäviä ovat auto- ja junarahtien päivittäminen ja seurataan, että arviorahdit ovat välittyneet MYTI:iin. Kuljetustensuunnittelijat päivittävät arviorahdit toimituksille kuormakohtaisesti, putkitechaiden myyjät päivittävät arviorahdit tilauskohtaisesti, ja junarahtiarviot välittyvät kooditaulukoiden kautta MYTI:iin. Kooditaulukkoa ylläpidetään Ruukin logistiikkaosastolla, sopimusten mukaan. (Myyntilaskutus 2012, hakupäivä 21.8.2012.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Kaikkia niitä toimia, joiden avulla uusi työntekijä saadaan mahdollisimman nopeasti osaksi organisaatiota, työyhteisöä ja sidosryhmiä sekä oppimaan omat työtehtävänsä, kutsutaan perehdyttämiseksi. Perehdyttämistä tarvitaan uuden henkilön tullessa yritykseen, mutta myös silloin kun henkilö vaihtaa työtehtäviään yrityksen sisällä. Hyvä perehdyttäminen vie aikaa, mutta mitä nopeammin perehdytettävä pystyy työskentelemään ilman ohjausta, sitä nopeammin siitä hyötyvät kaikki, ja perehdyttämiseen käytetty aika tulee monin verroin takaisin. (Österberg 2005, 90.) ”Perehdytys on ennen muuta väylä tiedon ja toimintatapojen siirtämiseen, mutta se on parhaimmillaan myös henkilöä innostavaa ja motivoivaa sekä työyhteisöä yhdistävää toimintaa” (Honkaniemi, Junnila, Ollila, Poskiparta, Rintala-Rasmus & Sandberg 2007, 154).

Perehdyttämisestä hyötyvät sekä organisaatio että uusi työntekijä. Perehdyttäminen nopeuttaa tehtäviin sisäänpääsyä ja mahdollistaa täysipainoisen työskentelyn ja tuottavuuden. Organisaatio hyötyy perehdyttämisestä muun muassa siten, että perehdyttämisen kautta tuottavuus ja palvelu paranevat, syntyy vähemmän virheitä ja työtapaturmia, myöhemmin tarvittavan ohjauksen määrä vähenee, ilmapiiri pysyy hyvänä, työntekijöiden vaihtuvuus vähenee, yrityksen kilpailukyky paranee ja yrityksen kehittyminen ja uudistuminen mahdollistuvat. (Honkaniemi ym. 154–155.)

Perehdyttämisen hyöty uudelle työntekijällä on muun muassa se, että tulokkaan epävarmuus vähenee. Perehdyttäminen sitouttaa hänet paremmin työhön, jolloin myös tuottavuus ja palvelu paranevat. Perehdyttäminen tukee myös tulokkaan motivaatiota, ja osaamisen lisääntyttä ammatti-identiteetti vahvistuu. (Honkaniemi ym. 155.)

Työnopastuksella tarkoitetaan välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista työpaikalla, jossa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on tukea opastettavaa itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja oppimiseen. Työnopastus kytkeytyy kiinteästi työyhteisön ja toimintojen jatkuvaan kehittämiseen. (Kangas 2007, 13.)

Kankaan mukaan opastettava oppii uudet työtehtävät heti oikein, jos työnopastus on hoidettu suunnitelmallisesti ja hyvin. Työn laatu ja tehokkuus paranevat taitojen karttuessa, samalla

ammattitaito kehittyä. Kun perehdytettävä pystyy työskentelemään mahdollisimman pian itsenäisesti, se helpottaa myös muiden työtä ja säästää kaikkien aikaa ja voimia. (2007,13.)

3.1 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö

Työnteko ja siihen oppiminen ovat lainsäätäjän suojeluksessa, ja laeista löytyy monia suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Erityistä huomiota on kiinnitetty työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksessä käsittelevät erityisesti perehdyttämistä. (Kupias ym. 2009, 20.)

Kupias ym. (2009, 20) painottavat, että perehdyttämiseen ja kouluttamiseen liittyvät vaatimukset kuuluvat työnantaja velvoittaviin säännöksiin. Työsopimuslain (26.1.2001/55) mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan tulee pyrkiä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan, että hänellä on mahdollisuus edetä työurallaan. (TSL 2:1 §.)

Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738) edellyttää, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista (TTL 2:14.1 §). Työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täytyy myös täydentää tarvittaessa (TTL 2:14.4 §).

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (30.3.2007/334) kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä (YTL 1:1 §). Yhteistoimintaneuvotteluissa on käsiteltävä muun muassa työhönotossa noudatettavat yleiset periaatteet ja menetelmät, tarvittaessa henkilöstö- tai ammattiryhmittäin taikka työtehtävittäin eriteltyinä. Työntekijälle on myös annettava tarpeelliset tiedot perehtyäkseen työpaikkaan ja yritykseen. (YTL 4:15.1-2 §.)

Liski, Horn ja Villanen muistuttavat, että perehdyttäminen on muutakin kuin lainsäädännöllisten velvoitteiden täyttämistä. Perehdyttäminen on myös osa henkilöstön kehittämistä, johtamista ja esimiestyötä. Työntekijöille on annettava selkeä kuva hänen työtehtävistään, koko organisaatiosta ja sen toimintaperiaatteista. (2007, 37.)

3.2 Uuden työntekijän perehdyttäminen Rautaruukki Oyj:ssä

Ensimmäisenä työpäivänäni lähin esimieheni oli minua vastassa, ja päivä alkoi yrityksen esittelyllä ja työpaikan pelisääntöjen läpikäymisellä, sen jälkeen minulle esiteltiin työtoverini sekä työtilani. Esittelyn jälkeen jäin työtovereiden kanssa tutustumaan työvälineisiin ja itse työtehtäviin. Koin olevani tervetullut ja odotettu työntekijä, koska kaikki tarvittava oli valmiina odottamassa, esimies oli järjestänyt työpuhelimen, työkoneen, kulkuluvat sekä oikeudet tarvittavien ohjelmien käyttöön. Työnopastus tapahtui työtovereiden opastuksella. Honkaniemen ym. mukaan vastuu työntekijän perehdytyksestä on esimiehellä, mutta perehdyttäjä voi olla myös henkilö, joka tuntee työtehtävät ja työpaikan toimintatavat riittävän hyvin. Heidän mielestään perehdyttäminen on hyvä aloittaa heti, kun uusi työntekijä tulee taloon. (2007, 158.)

Kaikille Raahen Rautaruukki Oyj:n kesätyöntekijöille sekä harjoittelijoille järjestetään yhden päivän kestävä Tervetuloa taloon –koulutus, jossa kerrotaan kattavasti tietoa organisaatiosta ja sen toiminnasta sekä Ruukki Metals Oy:n Raahen tehtaasta. Lisäksi yrityksen intranetistä löytyy Leap-ympäristö, josta löytyy Rautaruukki Oyj:n järjestämiä koulutuksia, muun muassa verkkokoulutuksia, jotka järjestetään Microsoft Live Meeting -ohjelmalla. Jos työntekijä löytää sellaisen koulutuksen, josta on hänelle hyötyä työssään, hän voi osallistua koulutukseen esimieheltä luvan saatuaan. Intranetistä löytyy myös jonkin verran perehdyttämismateriaalia.

Österberg (2005, 90) toteaa, että hyvin ja perusteellisesti hoidettu perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti perehdytettävän mielialaan ja sitouttaa hänet nopeammin yrityksen ja työyhteisön tulosta tekeväksi jäseneksi. Tämä on mielestäni sisäistetty Rautaruukki Oyj:n perehdytyksessä hyvin ja uskon, että opinnäytetyöni myötä perehdyttäminen Rautaruukki Oyj:n myyntilaskutusosastolla paranee entisestään.

4 MYYNTILASKUTUS

4.1 Prosessi käsitteenä

Prosessina voidaan ymmärtää mikä tahansa muutos tai kehitys, esimerkiksi muutos-, kehitys-, oppimis-, ymmärtämis- tai kasvuprosessi. Laamanen käyttää sanaa (liike)toimintaprosessi, jos kyse on organisaatiossa tapahtuvasta toiminnasta. Hän määrittelee liiketoimintaprosessin seuraavasti: ”Liiketoimintaprosessi on joukko toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvitaan resursseja, joiden avulla syötteet muunnetaan tuotteiksi. Toimintaprosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvitaan resursseja, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset.” (2005, 19.)

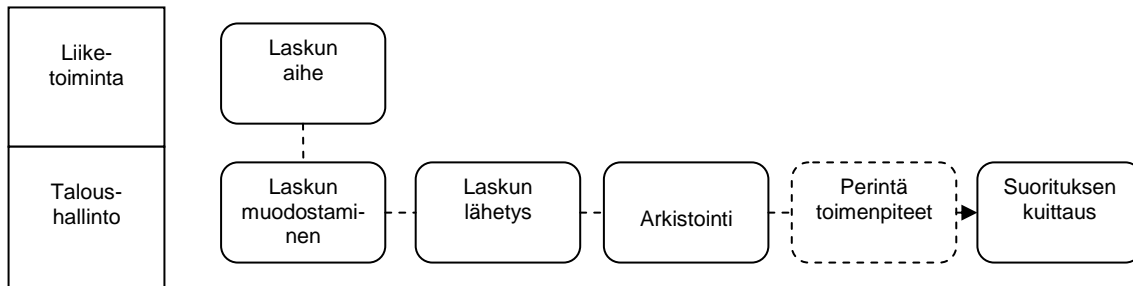
Prosessi ei ole pelkkää toimintaa, koska toimintaa ei ole hyödyllistä jäsentää ilman resursseja eli toteuttajia. Syötteet ovat tietoa ja materiaalia, jotka jalostuvat prosessissa. Prosessin tuloksilla tarkoitetaan prosessin tuotteita ja palveluita sekä prosessilla aikaan saatavaa suorituskykyä. Prosessin käsite koostuu siis toiminnasta, resurssista ja tuotoksesta, joihin liittyy suorituskyky. Yksi tärkeä osa prosessia on myös palautteen hyödyntäminen, vaikka sitä ei määritelmässä erikseen mainita. Prosessin idea on, että on olemassa jotain pysyvää ja toistuvaa, josta voidaan sopia ja jota voidaan mallintaa ja kehittää. (Laamanen 2005, 20.)

Laamanen luokittelee prosessit ydin- ja tukiprosesseihin, joista valitaan organisaation avainprosessit. Ydinprosessissa syntyy organisaation jalostusarvo, ja sille on ominaista suora, välitön yhteys ulkoiseen asiakkaaseen. Ydinprosessien lisäksi organisaatio tarvitsee tukiprosesseja, jotka luovat edellytykset tehokkaalle toiminnalle. Tukiprosesseja on muun muassa strateginen suunnittelu, vuosisuunnittelu, henkilöstöhallinto, taloushallinto, tietohallinto, materiaalihallinta sekä laadunhallinta. (2005, 54, 56–57.) Seuraavassa kappaleessa esittelen yhden Rautaruukki Oyj:n taloushallinnon tukiprosesseista, myyntilaskuprosessin.

4.2 Myyntilaskuprosessi

Mikäli yrityksen laskutusprosessissa on viiveitä tai virheitä, yrityksen toiminta voi vaarantua heikon likviditeettitilanteen vuoksi. Laskutus näkyy myös yrityksen asiakkaille, ja vaikuttaa

yrittäjien imagoon ja asiakaspalveluun. Myyntilaskutuksen kokonaisprosessi käynnistyy laskun laatimisesta. Prosessi päättyy, kun vastaanottajan maksusuorituksen jälkeen suoritus kohdistetaan myyntireskontraan ja kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa. Samalla myyntilasku arkistoidaan sähköisesti. (Lahti & Salminen 2008, 73.)



Kuva 2. Myyntilaskuprosessi (mukaillen Lahti & Salminen 2008, 74)

Sähköistä myyntilaskutusprosessia kannattaa katsoa laskuttajan näkökulmasta alkaen laskujen muodostamisesta ja päättyen maksun vastaanottoon ja kuittaukseen. Kuvan 2 mukaisesti sähköinen myyntilaskuprosessi voidaan jakaa neljään päävaiheeseen: laskun muodostamiseen, laskun lähettämiseen, arkistointiin ja myyntireskontraan (sisältäen perintätoimenpiteet ja suorituksen kuittauksen). Ainoastaan tilanteessa, jossa laskun vastaanottaja voi vastaanottaa ja käsitellä omat ostolaskunsa sähköisesti, voi laskutuksen kokonaisprosessi olla täysin sähköinen. (Lahti ym. 2008, 73–74.)

Myyntilaskujen perustiedot sisältävät muun muassa asiakasrekisterin, tuoterekisterin ja näiden takana olevat tiliöintisäännöt. Myyntilaskut laaditaan joko tallentamalla laskutiedot manuaalisesti laskutusohjelmaan tai muodostamalla lasku järjestelmien sisältämän tiedon perusteella. Laskun laatimisessa, sähköisyydellä ja sen hyödyntämisellä on merkittävä vaikutus. Sähköisesti laaditusta myyntilaskusta on laskuttajalle tehokkuuden kannalta enemmän hyötyä kuin perinteisellä tavalla laaditusta laskusta. (Lahti ym. 2008, 76–77.)

Myyntilaskun lähettäminen asiakkaalle voidaan toteuttaa eri kanavavaihtoehtojen avulla. Merkittävimpiä ja laajimmin käytössä olevia laskukanavia ovat EDI -laskut, verkkolaskut, e-kirje -laskut ja sähköpostilaskut. E-kirjeet ja sähköpostilaskut edellyttävät paperin käsittelyä tai manuaalista tietojen tallennusta, joten ne eivät ole aitoja sähköisiä laskuja. E-kirje tarkoittaa, että se toimitetaan asiakkaalle paperisessa muodossa, vaikka laskut lähtevät laskuttajalta

sähköisessä muodossa e-kirje-tulostuspalveluun. Sähköpostilaskut lähetetään vastaanottajan sähköpostiin esimerkiksi liitetiedostona, jolloin vastaanottaja ei pysty hyödyntämään laskun sisältämää tietoa omaan taloushallintojärjestelmäänsä. EDI -lasku on osa organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa ja on ollut pisimpään käytössä (suur)yrityksissä. EDI tarkoittaa, että yritykset ovat kytkeytyneet toisiinsa ja hoitavat eri sanomaliikennettä keskenään sähköisesti. (Lahti ym. 2008, 84.)

Suomessa on syntynyt verkkolaskuoperaattoreiden markkinat, eli lähettääkseen verkkolaskuja lähettäjän tulee kytkeytyä johonkin markkinoilla toimivista operaattoreista. Tämä tarkoittaa sitä, että laskuaineisto siirretään laskuttajan laskutusjärjestelmästä operaattorille ja operaattori välittää aineiston eteenpäin tai muuntaa aineiston tarvittaessa toiseen standardiin. Suomessa toimivia operaattoreita ovat muun muassa TietoEnator, Basware, Itella ja pankit. Operaattori on palveluntarjoaja, jonka tehtävänä on välittää ja konvertoida eli muuntaa verkkolaskuja sekä valvoa laskuliikennettä. Operaattorin lisäpalveluja ovat muun muassa arkistointi- ja tulostuspalvelut. Jos vastaanottajan ei ole mahdollista ottaa vastaan sähköisiä laskuja, operaattori välittää laskun normaalina kirjepostina asiakkaalle tulostuspalvelun kautta. Tulostuspalveluoperaattoreita ovat esimerkiksi Itella ja Enfo. Kun vastaanottajalla on mahdollisuus ottaa sähköisiä laskuja vastaan, operaattori lähettää laskun sähköisenä vastaanottajan käyttämälle operaattorille. Mikäli vastaanottaja käyttää samaa operaattoria kuin lähettäjä, prosessista jää yksi operaattorivälikäsi pois. Operaattorit hoitavat keskenään eri standardien muuntamisen oikeaan muotoon. (Lahti ym. 2008, 85–87.)

Myyntireskontran päävaiheet ovat suoritusten kohdistaminen, avointen saamisten seuraaminen ja mahdolliset perintätoimenpiteet. Suoritus voidaan kohdistaa automaattisesti reskontraan, jos asiakas on käyttänyt oikeaa viitenumero maksaessaan suoritusta. Suoritus täytyy käsitellä manuaalisesti, jos viitenumerossa on ollut virhe tai maksettu summa on eri kuin avoinna oleva laskusaatava. Verkkolaskut ja suoraveloitukset vähentävät virheitä tehokkaasti, kun inhimillisiä näppäilyvirheitä ei pääse syntymään. (Lahti ym. 2008, 89–90.)

Perintätoimenpiteisiin ryhdytään, kun asiakas ei ole maksanut laskuaan ajallaan. Ensimmäinen toimenpide on lähettää asiakkaalle maksukehotus. Yleensä yritykset lähettävät ensimmäisen muistutuksen muutaman päivän päästä eräpäivästä ja toisen sävyllään tiukemman muistutuksen muutaman päivän tai viikon kuluessa ensimmäisestä muistutuksesta. Maksukehotukseen lisätään

joissain tapauksissa huomautusmaksu. Mikäli saatavaan ei muistutuksesta huolimatta saada suoritusta, lasku menee perintään. Yleensä yritykset hyödyntävät perintään erikoistuneita yrityksiä ja palveluntarjoajia. Tällöin aineisto siirretään automaattisesti myyntireskontrasta liittymän kautta palveluntarjoajan järjestelmään. (Lahti ym. 2008, 90–91.)

Myyntilaskujen arkistoinnissa yritys voi valita, hoitaako yritys arkistoinnin itse, vai antaako sen ulkopuolisen tahon tehtäväksi. Esimerkiksi verkkolaskuoperaattorit voivat arkistoida myyntilaskut palvelussaan. Arkistointi on verkkolaskuoperaattoreiden luontainen lisäpalvelu, koska data ja sähköinen laskuaineisto ovat jo valmiina heidän palvelimillaan. (Lahti ym. 2008, 91.)

4.3 Rautaruukki Oyj:n myyntilaskuprosessi

Ruukki Finance Services (RFS) myyntilaskutusosastolla käsitellään Ruukki Metalsin myyntilaskuja. Käytössä on WRQ Reflection for IBM -laskutusjärjestelmä, jota kutsutaan laskuttajien kesken TP -järjestelmäksi. Puhutaan TP/LASKU sekä TP/LÄJÄ -järjestelmistä. LASKU -järjestelmässä käsitellään Raahen myyntilaskuja, eli tavara lähtee Raahen tehtaalta, ja LÄJÄ -järjestelmässä käsitellään Hämeenlinnan ja Kankaanpään myyntilaskuja, jolloin tavara lähtee Hämeenlinnan tai Kankaanpään tehtaalta. Sekä LASKU- että LÄJÄ -järjestelmän laskut koostuvat kotimaan, pohjoismaiden, EU:n sekä kaukoviennin myyntilaskuista.

LASKU -järjestelmän prosessi alkaa siitä, kun laskut tulostuvat myyntilaskutusosaston tulostimelle lähettämöstä. Lähettämössä työskentelee kuormaustensuunnittelijoita. He tekevät kuormausmääräyksiä, joiden mukaan lastaajat lastaavat tavarat joko autoihin tai siirtävät ne satamaan. Lähettämön kuitattua maakuljetukset lähteneeksi, he tekevät paperien tulostusajon myyntilaskutuksen tulostimelle. Laivakuljetusten kohdalla paperien tulostusajo tehdään, kun huolinta pyytää ja ilmoittaa, mille päivälle kyseinen lasti ajetaan. Myyntilaskutusosastolla laskuttaja tarkistaa, hyväksyy ja siirtää laskut reskontraan. Mahdolliset laskutusvirheet tulee korjata ennen reskontraan siirtoa. Reskontraan ajo tehdään työpäivän päätteeksi, ja samalla myyntilaskut arkistoituvat Rondo -ohjelmaan. DEMA -ohjelma on vientilastien hallintajärjestelmä, jota laskuttajat käyttävät laivaliikenteen seuraamista varten. Tavarán lähtiessä laivalla laskuttaja katsoo DEMA:sta, milloin kyseinen laiva lähtee satamasta. Laskuille voi tulla muutoksia ennen tavarán lastausta laivaan, joten on hyvä odottaa, että laiva lähtee satamasta ennen kuin kyseiset laskut siirretään reskontraan.

LÄJÄ -järjestelmän prosessi alkaa siitä, kun kotimaan, pohjoismaiden sekä EU:n laskut tulostuvat myyntilaskutusosaston tulostimelle lähettämöstä. Laskuttaja tarkistaa, ettei laskuissa ole virheitä. Nämä laskut siirtyvät automaattisesti reskontraan iltapäivällä ja arkistoituvat Rondon. Kolmansien maiden laskuista (EU:n ulkopuoliset maat, kuten Venäjä, Norja, Ukraina, Valko-Venäjä, Moldova) tulee kuljetustensuunnittelijalta ilmoitus lähtevistä kuormista laskuttajien sähköpostiin, jonka jälkeen laskuttaja muodostaa laskun LÄJÄ -järjestelmällä, tulostaa laskun ja tarkistaa, että lasku on virheetön. Laskut tarvitaan autojen ja junakuljetusten mukaan. Laskusta lähetetään kopio kuljetusliikkeelle sähköpostin liitteenä sekä tarvittaessa tulostetaan lasku Hämeenlinnan tai Kankaanpään portin tulostimelle riippuen siitä, mistä tavara lähtee. Tavarantoimen lähtiessä lasku hyväksytään, jolloin lasku siirtyy automaattisesti reskontraan iltapäivällä.

Suurin osa laskuista lähtee sähköisesti asiakkaalle joko verkkolaskuna, e-kirjeenä tai EDI -laskuna. Verkkolaskuja lähettääkseen Rautaruukki Oyj on kytkeytynyt TietoEnatorin verkkolaskuoperaattoriin, jonka tehtävänä on muun muassa välittää ja muuntaa verkkolaskuja sekä valvoa laskuliikennettä. Mikäli lasku lähetetään e-kirjeenä asiakkaalle, lasku lähetetään normaalina kirjepostina asiakkaalle tulostuspalvelun kautta. Rautaruukki Oyj:n tulostuspalveluoperaattorina toimii Itella. Laskut, jotka eivät mene sähköisesti asiakkaalle, postitetaan joko tavallisena kirjepostina tai kuriiripostina eli DHL:nä asiakkaalle.

Osa Rautaruukki Oyj:n tytäryhtiöiden myyntilaskuista skannataan manuaalisesti Enterprise Scan-ohjelmalla. Skannausvaiheessa skannataan pelkästään laskun kuva. Ostolaskukäsittelijät validoivat skannatut laskut Puolassa Wrocławissa Ruukki Finance Services-palvelukeskuksessa, jossa hoidetaan monen maan taloushallinto, muun muassa Ruukki Puolan, Ruukki Tšekin ja Ruukki Unkarin. Validointi tarkoittaa laskun perustietojen, kuten päivämäärän, eräpäivän, summan, pankkitilin ja tilausnumeron syöttämistä järjestelmään. Validoinnin jälkeen laskut siirtyvät SAP-toiminnanohjausjärjestelmään. SAP:ssa laskut käsitellään joko tilauksellisena tai tilauksettomina. Jos tilauksellinen lasku täsmää ostotilauksen kanssa, ostolaskukäsittelijät kirjaavat laskun suoraan SAP:iin ja lasku siirtyy ostoreskontraan. Tilaukseton lasku lähtee kirjanpidontilin ja arvonlisäverokoodin syöttämisen jälkeen yksikköön asiatarvikekäsittelyyn ja hyväksyntään. Hyväksynnän jälkeen lasku siirtyy ostoreskontraan maksuvalmiiksi.

LASKU- ja LÄJÄ –järjestelmien prosessit etenevät hyvin samankaltaisesti, kuten Lahti ym. (2008, 74) kuvailee kirjassaan sähköistä myyntilaskuprosessia. LASKU- ja LÄJÄ -järjestelmien sähköinen myyntilaskuprosessi alkaa laskun saapumisesta myyntilaskutusosaston tulostimelle, mutta joissain tapauksissa lasku muodostetaan laskuttajan toimesta. Laskun tarkistuksen jälkeen se hyväksytään, ja laskutusjärjestelmä lähettää laskun sähköisesti asiakkaalle. Prosessi päättyy, kun lasku on siirretty reskontraan. Myyntilasku arkistoituu reskontran siirron yhteydessä Rondo – ohjelmaan. Ainoastaan perintätoimet ja suorituksen kuitaukset eivät sisälly Rautaruukki Oyj:n myyntilaskutusosaston työtehtäviin.

Muita laskuttajien työtehtäviä ovat muun muassa remburssi-, CAD-, proforma-, ennakko-, hyvitys-, lisä- ja koontilaskut. Remburssi on ulkomaankaupan maksutapa. Remburssissa ostajan pankki (avaajapankki) sitoutuu maksun suorittamiseen kaupan osapuolten sopimia remburssi asiakirjoja vastaan. Vahvistetussa remburssissa myyjän pankki (välittäjäpankki) vahvistaa remburssin eli se ottaa saman vastuun maksamisesta kuin ostajan pankki (avaajapankki). (Taloussanomat 2012c, hakupäivä 24.9.2012.)

CAD (Cash Against Documents) -laskujen suoritus tapahtuu asiakirjoja vastaan. Kyseessä on perittävien maksuehto, jolla pyritään varmistamaan maksu tai vekselin hyväksyminen sovittujen ehtojen mukaan ennen kuin tavaraan oikeuttavat asiakirjat luovutetaan ostajalle. (Taloussanomat 2012a, hakupäivä 24.9.2012.) Proformalasku on myyjän laatima lasku ostajalle ennen varsinaista kaupantekoa tai sen solmimisvaiheessa. Se ilmaisee, miltä lopullinen lasku tulee näyttämään. Proformalasku voi olla tarpeellinen ostajalle esimerkiksi tullitietoja hankittaessa. (Taloussanomat 2012b, hakupäivä 24.9.2012.) Proformalasku muodostetaan tilausten käsittelijän pyynnöstä.

Ennakkolaskuja tehdään, jos ostajan tulee maksaa osa tai koko tilaus ennen kuin tavara toimitetaan asiakkaalle. Laskuttaja muodostaa ennakkolaskun tilausten käsittelijän pyynnöstä. Hyvitys- ja lisälaskuja laskuttajat tekevät myös tilausten käsittelijöiden ja reklamaatiokäsittelijöiden pyynnöstä. Koontilaskulla tarkoitetaan, että yhdelle laskulle on koottu laskutettavat erät ja kokonaisloppusummasta tehdään koontilasku. Koontilaskut voivat olla päivä-, viikko- tai kuukausikoonteja.

Joka kuukauden ensimmäinen työpäivä tehdään myyntitilastointi täsmäytys eli MYTI/LÄHTI sekä MYTI/LÄJÄ –täsmäytys. Täsmäytys tehdään sen jälkeen, kun kaikki edellisen kauden laskut ovat

reskontrassa. Myyntitilastointijärjestelmässä olevat tiedot tulee täsmätä LÄHTI- sekä LÄJÄ - järjestelmien kanssa.

4.4 Perehdyttämisoppaan kuvaus

Aloitin opinnäytetyön tekemisen opinnäytetyöraportista. Aluksi etsin lähdemateriaalia toiminnalliseen opinnäytetyöhön, perehdyttämiseen, myyntilaskutukseen sekä toimeksiantajarytykseen liittyen. Lähteinä käytin pääasiallisesti kirjallisuutta, Internetiä sekä yrityksen intranetiä. Kirjoitettuani jonkin verran teoriaa opinnäytetyöraporttiini aloitin perehdyttämisoppaan tekemisen.

Perehdyttämisoppaaseen ei ollut valmista materiaalia juuri lainkaan, joten samalla kun minua perehdytettiin työhön, kirjoitin työhöjeita muistiin. Varsinainen työhöjeiden puhtaaksi kirjoittaminen alkoi siinä vaiheessa, kun koin, että olin sisäistänyt työtehtävät niin hyvin, että pystyisin mahdollisimman itsenäisesti tekemään työhöjeet. Toki tässäkin vaiheessa työtovereiden apu oli ensiarvoisen tärkeää. Oppaan tekemiselle olin asettanut aikarajan: työsuhteeni yrityksessä päättyi elokuun lopussa, joten itselleni oli tärkeää saada opas valmiiksi ennen työsuhteeni päättymistä. Opas valmistuikin aikatauluni mukaisesti, ja seuraava tehtäväni oli saattaa opinnäytetyöraportti päätökseen.

Perehdyttämisopas on salassa pidettävä toimeksiantajan pyynnöstä. Perehdyttämisopas sisältää Raahan myyntilaskutuksen työhöjeet sekä Hämeenlinnan ja Kankaanpään myyntilaskutuksen työhöjeet. Tämän opinnäytetyön liitteenä (liitteet 1-2) on kaksi erillistä luetteloa, joissa luetellaan perehdyttämisoppaan keskeistä sisältöä. Työhöjeet on tallennettu Word -tiedostona, ja ohjeiden valmistuttua tulostin ne myös paperiversiona kansioon. Ennen työhöjeiden kirjoittamista tein valmiin Word -tiedostopohjan, jonka ylätunnisteen vasemmassa reunassa on Ruukin logo ja logon alla teksti Corporate Finance Services. Ylätunnisteen oikeassa reunassa on otsikko Työhöje ja otsikon alla valmistuspäivämäärä. Valmistuspäivämäärän merkitseminen jokaiselle sivulle oli erittäin tärkeää, jotta vanhat ja uudet versiot eivät tulevaisuudessa sekoittuisi keskenään.

Tallensin Word -tiedostot kahteen eri kansioon, jotka nimesin seuraavasti: LASKU_Raahan_työhöjeet sekä LÄJÄ_Hämeenlinnan_työhöjeet. LASKU_Raahan_työhöjeet -

kansio sisältää 52 kappaletta työohjeita, ja LÄJÄ_Hämeenlinnan_työohjeet -kansio sisältää 22 kappaletta työohjeita. Kaikki tiedostot on nimetty työohjeiden mukaan, kuten ennakkolasku, kokohyvitys, koontilasku, osahyvitys, proforma, remburssi, skannausohje ja vuokraleikkaus. Työohjeet on järjestetty nimen mukaan aakkosjärjestykseen, jotta tarvittava tieto löytyisi nopeasti. Työohjeiden selkeyttämiseksi olen pyrkinyt tekstin lisäksi lisäämään ohjeisiin niin sanottuja kuvakaappauksia laskutusjärjestelmästä, jotta ne helpottaisivat ohjeiden ymmärtämistä.

Työohjeiden paperiversiossa opas on jaoteltu myös kahteen eri kansioon, eli Raahen myyntilaskut omaan kansioon sekä Hämeenlinnan ja Kankaanpään myyntilaskut omaan kansioon. Molemmat kansiot sisältävät sisällysluettelon, joka on numeroitu ja nimetty työohjeiden mukaan. Työohjeet on jaoteltu numeroiduilla välilehdillä, mikä helpottaa tarvittavan ohjeen löytämistä.

Perehdyttämisopas jätettiin myyntilaskutusosastolle paperiversiona kansioon ja tallennettiin sähköisesti yrityksen intranettiin. Kaikilla myyntilaskutusosaston työntekijöillä on mahdollisuus muokata, päivittää ja poistaa tiedostoja intranetistä sekä kansiosta.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perehdyttämisosas, joka sisältää työohjeet uudelle työntekijälle Rautaruukki Oyj:n myyntilaskutusosastolle. Perehdyttämisosasta on hyötyä sekä uudelle työntekijälle, perehdyttäjälle että vanhoille työntekijöille. Paras menetelmä toteuttaa opinnäytetyö oli tehdä se toiminnallisena opinnäytetyönä, koska työ sisältää toiminnallisen osuuden eli perehdyttämisosiaan sekä teoriaosuuden eli opinnäytetyöraportin.

Perehdyttämisosiaan tekemisen suurempia haasteita oli se, että käytettävissä oli erittäin vähän valmista materiaalia. Jokaisella työntekijällä oli omat muistiinpanot työohjeista, joita ei voinut suoraan hyödyntää. Nämä materiaalit tuli muokata selkeiksi ohjeiksi, ja suurin osa ohjeista tuli tehdä kokonaan itse. On hyvä muistaa sopia toimeksiantajayrityksen kanssa henkilö/henkilöt, jotka pitävät aineiston ajan tasalla, ettei perehdyttämisosas menetä merkitystään.

Tulevaisuudessa perehdyttämisosasta voisi kehittää ja laajentaa yrityksen yleisten asioiden perehdyttämiseen. Oppaaseen sisältyisi esimerkiksi organisaation esittely ja työsuhteeseen liittyvät asiat. Itse rajasin nämä asiat tietoisesti opinnäytetyöstäni pois, koska työ olisi paisunut liian suureksi ja aikaraja olisi tullut vastaan.

Opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä, mutta sitä on ollut mielekästä tehdä, koska ymmärrän sen merkityksen toimeksiantajayritykselle. Opinnäytetyön lopputulos on mielestäni onnistunut, koska perehdyttämisosiaan avulla saavutetaan tavoitettu hyöty, eli parannetaan myyntilaskutusosaston uusien työntekijöiden perehdytystä sekä säästetään perehdyttäjän aikaa ja resursseja.

LÄHTEET

Finance Services – palvelupaketit. 2012. Rautaruukki Oyj:n intranet. Sisäinen lähde. Hakupäivä 25.7.2012, <http://intra.rrsteel.net/>.

Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2007. Viisaat valinnat. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Laamanen, K., 2005. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. 6. painos. Helsinki: Laatukeskus.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.

Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä – OR-BITS. Hyvä perehdytys – opas. Hakupäivä 20.5.2012, <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>.

Lumme, R., Leinonen, R., Leino, M., Falenius, M. & Sundqvist, L. 2006. Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö. Hakupäivä 12.5.2012, <http://www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>.

Myyntilaskutus. 2012. Rautaruukki Oyj:n intranet. Sisäinen lähde. Hakupäivä 21.8.2012, <http://intra.rrsteel.net/>.

Perehdytyspaketti sekä pelisäännöt. 2012. Rautaruukki Oyj:n intranet. Sisäinen lähde. Hakupäivä 5.3.2012, <http://intra.rrsteel.net/>.

Rautaruukki Oyj vuosikertomus 2011.

Taloussanommat 2012a. CAD. Hakupäivä 24.9.2012, <http://www.taloussanommat.fi/porssi/sanakirja/?termi=CAD>.

Taloussanommat 2012b. Proformalasku. Hakupäivä 24.9.2012, <http://www.taloussanommat.fi/porssi/sanakirja/termi/proformalasku/>.

Taloussanommat 2012c. Remburssi. Hakupäivä 24.9.2012, <http://www.taloussanommat.fi/porssi/sanakirja/termi/remburssi/>.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Ukkola, J. 2004. Kuumaa terästä Rautaruukki 1960–2003. Oulu: Kalevaprint Oy.

Usein kysytyjä kysymyksiä, Rautaruukki Oyj. 2012. Hakupäivä 4.5.2012, <http://www.ruukki.fi/Tietoa-yhtiosta/Usein-kysytyja-kysymyksia>.

Vilikka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita.

LIITTEET

LASKU –JÄRJESTELMÄN TYÖOHJEET

LIITE 1

- Alet ja lisät (miten laskulle lisätään alennus tai lisäveloitus)
- DHL -lähetykset (missä tapauksissa lasku lähetetään DHL:nä, DHL –ohjelman käyttöopas)
- Ennakkolasku (miten ennakkolasku muodostetaan)
- Hyvitys- ja veloitussyykoodit (mitä eri hyvitys- ja veloitussyykoodit tarkoittavat)
- Kokohyvitys (miten myyntilasku hyvitetään kokonaisuudessaan)
- Koontilasku (miten yksittäinen myyntilasku siirretään koonnille)
- Koontilaskun hyväksyntä (valmiin koontilaskun hyväksyminen ja lähetys asiakkaalle)
- Kyselykuvakkeet (LASKU –järjestelmän kyselykuvakkeiden koodit ja nimet lueteltuna)
- Laskujen hyväksyminen (miten lasku hyväksytään laskutusjärjestelmällä)
- Laskujen tarkistus (mitä asioita laskulta tarkistetaan ennen sen hyväksymistä)
- Laskun jakelun poistaminen (miten estetään laskun lähteminen sähköisesti laskutusjärjestelmästä)
- Maksuehto CAD (miten toimitaan, jos laskun maksuehtona on CAD)
- Oman käytön laskut (mitkä laskut ovat oman käytön laskuja ja miten niiden kanssa toimitaan)
- Osahyvitys (miten myyntilaskusta hyvitetään osa laskun loppusummasta)
- Proforma (miten proformalasku muodostetaan)
- Päivätäsmäytys (miten tehdään päivittäinen listojen täsmäytys)
- Rahtiveloitus (lisälaskun muodostaminen, jossa veloitetaan pelkästään rahtia)
- Remburssi (miten toimitaan, jos laskun maksuehtona on remburssi)
- Reskontraan siirto (miten myyntilaskut siirretään reskontraan)
- Rondo (miten ja mihin Rondo –ohjelmaa käytetään)
- SAP reklamaatiot (miten löydät SAP:sta reklamaatiot, miten sen voi tulostaa, miten hyvityslasku muodostetaan laskutusjärjestelmällä, ja miten merkitset SAP:iin hyvityslaskun tehdyksi)
- Skannausohje (miten ja milloin Enterprise Scan –ohjelmaa käytetään)
- Vakuutustodistus (vakuutustodistuksen täyttöohje)
- Vuokraleikkaus (vuokraleikkauksen asiakkaat ja miten laskujen kanssa toimitaan)

- Alkuperätodistukset (alkuperätodistuksen täyttöohje)
- E-kirje esto (millä laskuilla on e-kirje esto, ja miten eston voi poistaa)
- Hämeenlinnan kyselykuvakkeet (LÄJÄ –järjestelmän kyselykuvakkeiden koodit ja nimet luetteluna)
- Kokohyvyitys (miten myyntilasku hyvitetään kokonaisuudessaan)
- Koontilasku asiakkaat (päivä-, viikko- ja kuukausikoontien asiakkaat)
- Koontilaskut (päivä-, viikko- ja kuukausikoontien hyväksyntä ja lähetys asiakkaille)
- Kuljetusliikkeet (luettelo kuljetusliikkeistä, kuljetusliikkeiden yhteys henkilöiden nimet ja sähköpostiosoitteet)
- Laskujen tarkistus (mitä asioita laskulta tarkistetaan ennen laskun hyväksyntää)
- Laskujen hyväksyminen (miten hyväksytään laskut laskutusjärjestelmällä)
- Laskun kysely (miten voi kysellä laskun tietoja laskun numerolla tai lähetysnumerolla)
- Laskun muodostaminen (miten muodostetaan lasku laskutusjärjestelmällä)
- Laskun poistaminen (miten lasku poistetaan laskutusjärjestelmästä)
- Lisälasku (miten muodostaa lisäveloituskasku)
- Myyntilaskujen jakelukoodit (laskun jakelukoodien selitykset)
- Osahyvyitys (miten hyvitetään osa laskun loppusummasta)
- Päivätäsmäytys (mitä laskutusjärjestelmän kuvakkeita laskuttajan tulee seurata päivittäin, mitä kuuluu päivittäisiin tehtäviin)
- Verokoodin muutos (miten muuttaa laskun verokoodia)
- Ympäristösertifikaatti (mille laskuille tehdään ympäristösertifikaatti, ja miten se tehdään)