

Inka Ojala

OPAS AUTOKOULUALAN YRITYKSEN MYYNTILASKUTUKSEEN

Yritys Oy

OPAS AUTOKOULUALAN YRITYKSEN MYYNTILASKUTUKSEEN

Yritys Oy

Inka Ojala
Opinnäytetyö
Kevät 2021
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Inka Ojala

Opinnäytetyön nimi: Opas autokoulualan yrityksen myyntilaskutukseen

Työn ohjaaja: Arja-Leena Itkonen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2021

Sivumäärä: 36 + 1 liite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä toimeksiantajalle opas heidän myyntilaskutusprosessistaan sekä löytää prosessin ongelmakohdat ja miettiä miten ne voitaisiin ratkaista. Oppaan tarkoitus on toimia apuna esimerkiksi sairastapauksissa tai loma-aikoina, jolloin vakituinen työntekijä on estynyt tekemästä laskutusta. Opasta voidaan käyttää myös tukena uuden työntekijän perehdytyksessä. Vuonna 2020 tehdyn yrityskaupan myötä prosesseja uudistetaan yrityksessä vuoden 2021 aikana, joten opasta voidaan hyödyntää myös tähän tarkoitukseen. Opas on tarkoitettu yrityksen asiakas-palvelutiimin käyttöön.

Laskutusprosessi on pyritty kuvaamaan oppaassa selkeästi ja yksinkertaisesti, jotta sitä voidaan hyödyntää mahdollisimman monessa tarkoituksessa yrityksen sisällä. Prosessin vaiheisiin on lisätty kuvia järjestelmästä selkeyttämään sanallisia kuvauksia. Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäyte, jonka konkreettinen tuotos on opas. Opinnäytetyössäni keskitytään käymään laskutusprosessia läpi palvelulaskutuksen näkökulmasta, sillä toimeksiantajayrityksen myynti koostuu pääasiassa palveluista.

Toimeksiantaja on autokoulualan yritys, joka on toiminut alalla vuodesta 1964 lähtien ja viimeisten vuosien aikana laajentanut toimintaansa paljon. Yritys toimii tällä hetkellä noin 60 eri paikkakunnalla ja tarjoaa niissä erilaisia autokoulupalveluita. Näihin kuuluvat muun muassa ajo-opetus, teoriaopetus sekä ammattiliikenteen palvelut. Joitakin yrityksen tarjoamia palveluita voi ostaa mistä tahansa Suomesta, sillä ne järjestetään etänä.

Tietoperustana on käytetty pääasiassa myyntilaskutusprosessin teoriaa, mutta myös jonkin verran liiketoimintaprosessien teoriaa. Lähteinä on käytetty sekä kirjallisuutta että verkkolähteitä. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat ”minkälainen laskutusprosessi toimeksiantajayrityksessä on?”, ”mitä kehitettävää prosessissa on?” ja ”miten prosessia voidaan kehittää?”.

Toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi onnistuttiin kuvaamaan selkeästi opinnäytetyössä ja sen kautta löydettiin muutama ongelmakohta sekä niihin ratkaisut, joilla myyntilaskutusta saadaan tehostettua. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite toteutuivat.

Asiasanat: Myyntilaskutus, Opas, Prosessit, Taloushallinto

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Financial Administration

Author: Inka Ojala

Title of thesis: A guide to sales invoicing for a driving school company

Supervisor: Arja-Leena Itkonen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2021 Number of pages: 36 + 1 appendix

The purpose of this thesis was to make a guide for the client of their sales invoicing process, find the problem areas of the process and develop solutions to them. The primary purpose of the guide is to act as a support in situations where the permanent employee is prevented from handling the sales invoicing process. Such situations may be, for example sick leaves and summer vacations. A new employee can also use the guide as a support in their work. The guide is intended for use by the company's customer service team.

The aim has been to describe the invoicing process clearly and simply in the guide so that it can be used for as many purposes as possible within the company. In addition to the verbal description, the steps of the process have been explained with pictures. My thesis is a functional thesis, the end result of which is a practical guide. My thesis focuses on going through the invoicing process from the perspective of service invoicing, as the sales of the client company mainly consist of services.

The client is a driving school company founded in 1964 and has been active in the field since then. The company has expanded its operations considerably in recent years and currently operates in about 60 different locations. The services provided by the company include, for example theory lessons and driving lessons. Some of the services can be purchased from anywhere in Finland, as they are arranged remotely.

The information base has been mainly the theory of the sales invoicing process, but also some theory of business processes. Both literature and online sources have been used as sources. The research questions of the thesis are "what kind of invoicing process is there in the client company?", "what needs to be improved in the process?" and "how the process can be improved?".

The client's sales invoicing process was successfully described in the thesis, and through it a few problem areas were found, as well as solutions to make sales invoicing more efficient. The goal of the thesis was fulfilled.

Keywords: Sales Invoicing, Guide, Processes, Financial Management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	LIIKETOIMINNAN PROSESSIT	8
2.1	Prosessi.....	8
2.2	Prosessin kehittäminen	9
2.3	Prosessiajattelu ja johtamisen mallit.....	10
2.4	Prosessien tarve.....	11
3	TALOUSHALLINNON JA MYYNTILASKUTUKSEN PROSESSIT	12
3.1	Taloushallinnon prosessit.....	12
3.1.1	Taloushallinnon prosessien kehittäminen	13
3.1.2	Sähköinen ja automatisoitu taloushallinto	15
3.2	Myyntilaskutuksen prosessit.....	16
3.2.1	Laskutuksen perustiedot	18
3.2.2	Asiakas- ja tuoterekisteri	20
3.2.3	Laskun muodostaminen ja lähettäminen	21
3.2.4	Maksumuistutukset, perintä ja luottotappiot	23
4	TOIMEKSIANTAJAN MYYNTILASKUTUS	25
4.1	Toimeksiantajan esittely	25
4.2	Toimeksiantajan myyntilaskutusprosessin kuvaus	25
4.3	Oppaan laatimisen lähtökohdat	28
4.4	Myyntilaskutusprosessin ongelmat ja kehitysehdotukset.....	29
4.5	Myyntilaskutusoppaan laatiminen.....	30
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	33
	LÄHTEET	35
	LIITTEET	37

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä toimeksiantajalle opas heidän myyntilaskutusprosessistaan sekä löytää prosessin ongelmakohdat ja kehittää niihin ratkaisuja. Oppaan tarkoitus on toimia apuna esimerkiksi sairastapauksissa tai loma-aikoina, jolloin vakituinen työntekijä on estynyt tekemästä laskutusta. Opasta voidaan hyödyntää myös uuden työntekijän perehdytyksessä. Opas on pyritty tekemään mahdollisimman selkeäksi ja yksinkertaiseksi, jotta sitä voidaan hyödyntää mahdollisimman monessa tarkoituksessa yrityksen sisällä. Opas on tarkoitettu pääasiassa yrityksen asiakaspalvelutiimin käyttöön.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka konkreettinen tuotos on opas. Toiminnallisen opinnäytetyön avulla etsitään ratkaisua konkreettisesti olemassa olevaan tehtävään. Se on työelämälähtöinen ja sillä on ulkopuolinen toimeksiantaja. (Karelia ammattikorkeakoulu 2021, viitattu 25.1.2021.)

Opinnäytetyössäni keskitytään käymään laskutusprosessia läpi palvelulaskutuksen näkökulmasta, sillä toimeksiantajayrityksen myynti koostuu pääasiassa palveluista. Kyseinen yritys myy myös muutamia tuotteita, mutta asiakas maksaa ne suoraan verkkosivuilla tilausvaiheessa, joten laskutusta ei tarvitse tehdä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Minkälainen myyntilaskutusprosessi toimeksiantajayrityksessä on?
- Mitä kehitettävää prosessissa on?
- Miten prosessia voidaan kehittää?

Työn tietoperusta koostuu pääasiassa laskutusprosessin teoriasta, mutta myös liiketoimintaprosessien teoriaa on hyödynnetty jonkin verran. Yrityksen laskutusprosessi on opinnäytteen tekijälle entuudestaan tuttu työn kautta, mutta sitä on käyty läpi myös toimeksiantajan kanssa opinnäytetyöprosessin aikana.

Toimeksiantajayritys on toiminut autokoulualalla yli 50 vuotta. Alun perin toimintaa on ollut vain Raahen seudulla, mutta vuosien varrella yrityksen toiminta on laajentunut ympäri Suomen ja tällä

hetkellä yritys toimii noin 60 paikkakunnalla. Yrityksen myymiin palveluihin kuuluu muun muassa autokoulupalvelut (teoria- ja ajo-opetus lähes kaikkiin ajokorttiluokkiin), ammattiliikenteen palvelut, ammattipätevyyskoulutukset sekä opetuslupaopetuksen materiaalit. Joitakin palveluita voi ostaa mistä tahansa kaupungista Suomessa, sillä ne järjestetään etänä.

Yrityksen prosesseja muutetaan vuoden 2021 aikana yrityskaupan sekä toiminnan laajentumisen myötä, joten oppaan kautta saadaan hyödyllistä tietoa kehitystyötä varten. Oppaasta saadaan hyvä pohja, jota voidaan muokata muutosten pohjalta vuoden aikana. Taloushallinto on siirretty vuoden 2021 alusta yrityksen sisäisen taloushallinnon tiimin hoidettavaksi, joten ulkoista tilitoimistoa ei enää käytetä.

Opinnäytetyö alkaa liiketoiminnan prosessien käsittelystä. Luvussa perehdytään prosessin määrittelyyn ja sen vaiheisiin sekä avataan prosessien tarvetta ja prosessiajattelun taustoja. Kolmannessa kappaleessa käsitellään taloushallinnon ja myyntilaskutuksen prosesseja. Taloushallinnon prosessien teorian tavoitteena on kuvata, miten taloushallinnon prosesseja voidaan kehittää sekä tuoda ilmi sähköisen taloushallinnon hyödyt. Myyntilaskutusprosessien teorian kautta on kuvattu laskutusprosessin vaiheet ja pyritty käsittelemään asioita, jotka liittyvät läheisesti toimeksiantajan prosessiin.

Neljännessä kappaleessa esitellään toimeksiantaja lyhyesti sekä kuvataan myyntilaskutusprosessi kyseisessä yrityksessä. Oppaan laatimisprosessi ja sisältö käydään myös läpi kyseisessä kappaleessa. Viimeisessä kappaleessa pohditaan oppaan tekemisen kautta havaittuja ongelmakohtia ja ratkaisuja niihin sekä oppaan toteutumisen onnistumista.

2 LIIKETOIMINNAN PROSESSIT

Tässä luvussa syvennyttään tarkemmin prosesseihin – mitä sana prosessi tarkoittaa, mihin niitä tarvitaan ja miten niitä kehitetään. Luvussa käydään myös läpi johtamisen malleja ja prosessiajatteluun liittyviä asioita.

2.1 Prosessi

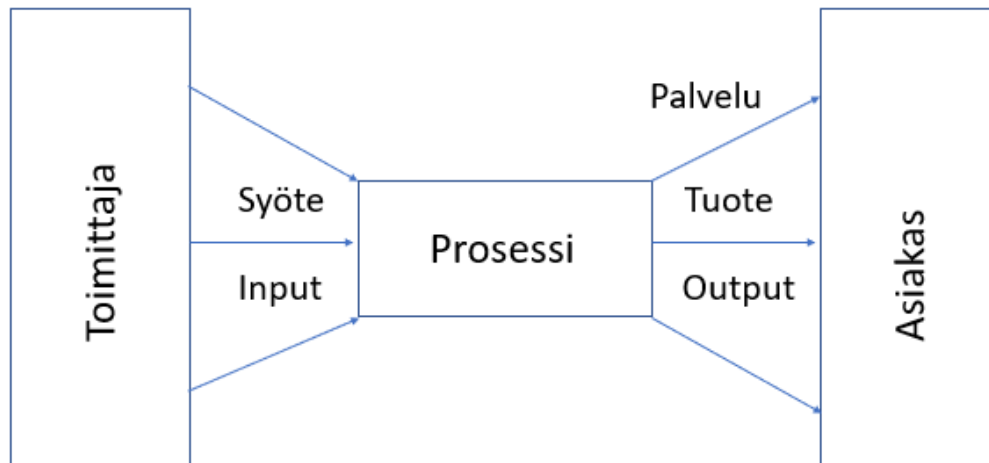
Prosessin tehtävä on tuottaa lisäarvoa sekä yrityksen sisäisille että ulkoisille asiakkaille. Prosessi voidaan luokitella toimintoketjuksi, jolla yritys muuttaa panokset tuotoiksi. Prosessiin kuuluvia vaiheita ja tehtäviä voidaan mitata ja määritellä sekä niitä voidaan ohjata niin, että ne vastaavat laatuvaatimuksia. (Lecklin 2006, 123–124.)

Voidaan ajatella, että on olemassa kahta erilaista prosessia: luovia ja ennakoituja prosesseja. Luovat prosessit tuottavat jotain ennakoimatonta ja uutta. Niissä innovatiiviset tekniikat ja työtavat, taidot sekä omalaatuiset ratkaisut ovat keskeisessä osassa. Luovia prosesseja ovat esimerkiksi tuotekehitys sekä strategiaprosessi. Ennakoiduissa prosesseissa on määritelty selkeät syötteet ja tuotokset ja niissä on toistuva tapahtumien ketju. Nämä prosessit tuottavat yleensä ennustettavia tuloksia. Keskeisessä osassa ovat työkalut, ohjeistus sekä tietojärjestelmät. Ennakoituja prosesseja ovat esimerkiksi myynti- ja ostolaskutus sekä palkanmaksu. (Pitkänen 2010, 76.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään ennakoituihin prosesseihin, koska myyntilaskutus kuuluu niihin.

Yleisesti prosessien lähtökohtana on, että on olemassa jotain pysyvää ja toistuvaa, jota voidaan kehittää. Molemmat yllä mainitut prosessit muodostuvat kolmesta toisiaan loogisesti seuraavista vaiheista eli suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. (Laamanen 2005, 152–153.)

Liiketoimintaprosessi tarkoittaa organisaatiossa tapahtuvaa toimintaa. Se määritellään joukoksi toisiinsa liittyviä ja toistuvia toimintoja sekä niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja. Toiminnan jäsentäminen vaatii resursseja eli toteuttajia, joiden avulla syötteet muunnetaan tuotteiksi. Syötteistä puhutaan usein nimellä input ja tuotteista output. Syötteet ovat tietoa ja materiaalia, jotka jalostuvat prosessissa ja tuotokset ovat prosessin tuotteita sekä palveluita ja prosessista syntyvää

suorituskykyä. Palautteiden avulla voidaan ohjata, korjata ja parantaa prosessia. (Laamanen 2005, 154–155.) Kuvio 1 havainnollistaa liiketoiminnan prosessien vaihteita.



KUVIO 1. Liiketoimintaprosessi (Laamanen 2005, 154).

2.2 Prosessin kehittäminen

Laamasen mukaan on kannattavaa erottaa toiminnon kehittäminen varsinaisesta prosessista. On tärkeää, että yrityksessä tunnistetaan toiminnon kannalta kriittiset tapahtumat ja varmistetaan, että ne onnistuvat ja tuottavat tuloksia. Jos ajatellaan esimerkiksi postin jakamista, olisi sen tehokkuuden kannalta katastrofaalista jos jokainen postinjakaja hakisi ja jakaisi postit itselleen sopivana ajankohtana. Tehokkuuden kannalta on kriittistä, että postin jakamiseen on määritelty tietty prosessi, jota noudatetaan. (Laamanen 2005, 153.)

Yrityksen tulee tunnistaa asiakkaan tarpeet ja vastata niihin. Ongelmaksi tulee kuitenkin yrityksille tavanomainen funktionaalinen osasto- ja tehtäväjako. Tässä mallissa jokainen osasto keskittyy pääasiassa oman toimintansa hoitamiseen ja tavoitteiden täyttämiseen, jolloin kokonaisuus usein katoaa. Kun jokaisella osastolla on vastuu vain omasta toiminnasta, kenelläkään ei ole selvää vastuuta kokonaisuudesta. Oman osaston ja toiminnan vaikutusta kokonaisuuteen on vaikea huomata. (Laamanen 2005, 16–17.)

Funktionaalisen osastojaon ongelma on myös tavoitteiden asettaminen. Tavoitteista tulee pelkkiä tunnuslukuja, jotka palvelevat parhaiten osakkeenomistajia. Kun keskitytään liikaa katteeseen ja

myyntiin sekä karsitaan kuluja, unohdetaan usein asiakkaiden tarpeet. Tästä syntyy ongelma, jossa osastojen omat tavoitteet nousevat tärkeämmäksi kuin asiakkaiden. (Laamanen 2005, 17.)

Funktionaalisen toiminnan aiheuttamiin ongelmiin on alettu etsiä ratkaisuja tiimien, ulkoistamisen ja prosessien kautta. Tiimivalmennus tarvitsee rinnalleen prosessijäsennystä onnistuakseen, koska muuten tulokset kohdistuvat lähinnä sisäisen hyvinvoinnin edistämiseen eikä yrityksen suorituskyvyn parantamiseen. Ulkoistamisen kautta yrityksessä voidaan keskittyä omaan ydinosaamiseen ja hankkia sitä tukevat palvelut ulkopuolelta. (Laamanen 2005, 18–19.) Prosessien hyötyjä käydään läpi tarkemmin kappaleessa 2.4.

2.3 Prosessiajattelu ja johtamisen mallit

“Prosessiajattelun perususkomus on, että on olemassa tietty toimintojen ketju, jonka avulla organisaatio luo arvoa asiakkaalle. Tätä arvon luomista tulee johtaa organisaatiossa ja tässä prosessissa syntyy organisaation operatiivinen tulos.” (Laamanen & Tinnilä 2009, 10.)

Prosessiajattelu on läheisesti tekemisissä laatujohtamisen kanssa. Prosessiajattelun pohjalta on vuosien varrella syntynyt useita johtamisen malleja. (Laamanen & Tinnilä 2009, 10–11.):

- Toimintojohtaminen (ABM)
- Liiketoimintaprosessien uudistaminen (BPR)
- Tarjontaketjun, toimitusketjun ja kysyntäketjun hallinta (SCM ja DCM)
- Aikaan perustuva hallinta (TBM)

Toimintojohtaminen on johtamisen malli, jolla keskitytään selvittämään prosessin kustannukset ja pyritään vaikuttamaan niihin. Toimintojohtamisen apuna käytetään toimintolaskentaa, jonka avulla voidaan laskea esimerkiksi tuotteen tai palvelun kustannus- ja tuottavuusrakenne yrityksessä. Toimintojohtamisen lyhenne ABM tulee sanoista Activity Based Management. Liiketoimintaprosessien uudistamisella tarkoitetaan prosessien radikaalia uudelleen ajattelua ja suunnittelua parannusten saavuttamiseksi tuottavuuden mittareissa kuten laatu ja palvelu. Tästä johtamisen mallista käytetään myös lyhennettä BPR, joka tulee sanoista Business Process Reengineering. (Laamanen & Tinnilä 2009, 12.)

Tarjontaketjun, toimitusketjun ja kysyntäketjun hallinnalla virtaviivaistetaan logistisia toimintoja poistamalla turhia välivaiheita ja toimintoja. Tästä käytetään lyhenteitä SCM eli Supply Chain Management sekä DCM eli Demand Chain Management. Aikaan perustuvalla hallinnalla keskitytään nimensä mukaisesti aikaan, joka on kyseisessä lähestymistavassa kriittinen resurssi ja keskeinen suoritustekijä. Sen tavoitteena on parantaa radikaalisesti läpimenoaikoja sekä tarkastella ydinprosesseja asiakaslähtöisesti. Aikaan perustuvan hallinnan lyhenne on TBM eli Time Based Management. (Laamanen & Tinnilä 2009, 12.)

2.4 Prosessien tarve

Prosessien avulla voidaan helposti hahmottaa ja kehittää yrityksen toimintaa. Muutoksia ei aina tehdä vain sen takia, että ne ovat haluttuja tai jonkin asian hyödyllisyys tiedostetaan. Muutoksia tehdään, koska ne ovat välttämättömiä, jotta yritys selviytyy ja menestyy. (Laamanen 2005, 10.)

Prosessiajattelun ensimmäisenä vaiheena on ottaa huomioon asiakkaan tarpeet. Organisaation tulee miettiä, minkälaisia tuotteita ja palveluita asiakas tarvitsee. Asiakkaan tarpeita tyydyttävien tuotteiden ja palveluiden tuottamiseksi suunnitellaan prosessi. Tämän prosessin toteuttamiseksi tarvitaan syötteitä sekä hankintakanavia. (Laamanen 2005, 10.) Prosessien kautta syntyy sellaisia tuotoksia, joilla on asiakkaalle taloudellista arvoa (Laamanen & Tinnilä 2009, 17).

Prosessin kuvaamisen avulla ymmärretään paremmin prosessin kulku organisaatiossa ja pystytään havainnollistamaan kehityskohteet. Lisäksi pystytään helpottamaan vastuualueiden määrittämistä ja sopivien mittareiden tunnistamista. Kun prosessit tunnistetaan ja kuvataan, kokonaisuus on helpompi hahmottaa. Laamanen kertoo kirjassaan, että prosessien avulla saadaan järjestystä kaaokseen. Aikaisemmin prosessit on nähty ylimääräisenä vaivana työn ohella, mutta nykyään ne ovat välttämätön osa toimintaa. (Laamanen 2005, 21–22.)

Prosessien kautta nähdään organisaation operatiivinen tehokkuus, joka kuvaa sitä, miten käytännössä kaikki toteutuu. Prosessien avulla tuodaan esiin se, miten tulokset saavutetaan ja prosessikuvaus auttaa löytämään ne asiat, jotka ovat kriittisiä tavoitteiden saavuttamiseksi. Tällä tavalla mittaaminen ja kehitys voidaan kohdistaa oikeisiin asioihin. (Laamanen 2005, 37.)

3 TALOUSHALLINNON JA MYYNTILASKUTUKSEN PROSESSIT

Tässä luvussa perehdytään taloushallinnon ja myyntilaskutuksen prosesseihin sekä niiden kehittämiseen. Luvussa käydään läpi miten myyntilaskuja luodaan ja minkälaisia vaatimuksia siihen on säädetty arvonlisäverolaissa. Luku käsittelee myös maksumuistutuksia, perintää ja luottotappioita.

3.1 Taloushallinnon prosessit

”Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen” (Lahti & Salminen 2008, 14). Taloushallinto on siis tärkeä osa jokaisen yrityksen toimintaa. On tärkeää tuntea yrityksen taloushallinnon prosessit ja käydä ne aika ajoin läpi yksityiskohtaisesti, jotta käytössä olevat toimintatavat voidaan kyseenalaistaa ja tarvittaessa muuttaa. (Koivumäki & Lindfors 2012, 16.)

Monissa pienissä ja keskisuurissa yrityksissä taloushallintoa on tehty vuosikausia samalla tavalla ja toimintatapoja ei ole kyseenalaistettu pitkään aikaan (Koivumäki & Lindfors 2012, 16–17). Taloushallinto kehittyy nykypäivänä nopeasti ja tarjolle tulee jatkuvasti uusia järjestelmiä, joilla voidaan kehittää sekä automatisoida yrityksen taloushallinnon prosesseja. Lahti & Salminen kertovat kirjassaan, että organisaatiot, jotka ovat siirtyneet digitaaliseen taloushallintoon, ovat tyypillisesti saavuttaneet 30–50 prosentin tehokkuuden parannuksen taloushallinnossaan. Yksittäisissä prosesseissa on mahdollista saavuttaa jopa 90 prosentin tehokkuuden parantuminen. (Lahti & Salminen 2008, 27.)

Taloushallinnon osa-alueiden prosessit riippuvat hyvin pitkälti yrityksen toiminnasta. Esimerkiksi saapuviin maksuihin liittyvät rutiinit ja prosessit ovat erilaiset yrityksessä, jossa on pelkästään laskutusmyyntiä kuin yrityksessä, jossa maksut tapahtuvat myös käteisellä ja korteilla. Taloushallintoon liittyy useita eri osakirjanpitoja, joista tiedot siirtyvät pääkirjanpitoon. (Koivumäki & Lindfors 2012, 12.)

Taloushallinto jaetaan kahteen erilaiseen ryhmään sidosryhmien perusteella: ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen ja sisäiseen eli johdon laskentatoimeen. Ulkoisella laskentatoimella tuotetaan in-

formaatiota ulkopuolisille sidosryhmille, kuten viranomaisille ja asiakkaille. Sisäisellä laskentatoimella taas tuotetaan informaatiota organisaation johdolle. Se toimii johdon tukitoimintona ja tuottaa yrityksen johtamista avustavia ja taloutta kuvaavia raportteja. (Koivumäki & Lindfors 2012, 14.)

3.1.1 Taloushallinnon prosessien kehittäminen

Yrityksen taloushallinnon osa-alueet tulisi käydä aika ajoin huolellisesti ja yksityiskohtaisesti läpi, jotta taloushallinto voidaan hoitaa mahdollisimman tehokkaasti. Tähän saatetaan tarvita ulkopuolista apua, jotta yrityksen tarpeisiin löydetään parhaat käytännöt. Tarkoituksena on selvittää nykytila eli kaikki toiminnot, jotka vaikuttavat yrityksen taloushallintoon. Näihin toimintoihin kuuluvat myös käytettävissä olevat henkilöresurssit ja ohjelmistot. Toiminnot käydään läpi eri työvaiheiden ja tapahtumamäärien osalta. (Koivumäki & Lindfors 2012, 16.)

Myyntien osalta tulee tarkastella kaikkia sellaisia toimintoja, joiden perusteella asiakkaalle syntyy maksuvelvoite. Maksutapoja voi olla useita: käteis- ja laskutusmyynti, käteinen raha sekä pankki- ja luottokortit. Asiakkaita voi sijaita Suomen lisäksi muissa EU-valtioissa tai jopa EU:n ulkopuolella. On tärkeää tietää asiakkaiden sijainti, jotta laskutus voidaan tehdä arvonlisäverollisesti oikein. (Koivumäki & Lindfors 2012, 16.)

Yllä mainittujen asioiden lisäksi on tärkeää selvittää erilaisten tapahtumien volyymit, esimerkiksi kuinka paljon lukumäärällisesti yrityksessä on käteismyyntiä tai myyntilaskutusta. Ohjelmistojen osalta selvitetään, kuinka paljon niissä voidaan hyödyntää sähköisen taloushallinnon tarjoamia mahdollisuuksia ja ovatko ne ominaisuudet yritykselle tarpeellisia. Mikäli todetaan, että ohjelmisto ei tarjoa tarpeeksi ominaisuuksia yritykselle, tulee selvittää löytyisikö jokin toinen paremmin soveltuva ohjelmisto käyttöön ja mitkä sen kustannukset ovat. (Koivumäki & Lindfors 2012, 16.)

Vaikka Lean-ajattelu on kehitetty alun perin tuotantoyritysten toiminnan kehittämiseen, sitä voidaan hyödyntää myös taloushallinnossa. Lean-periaatteen avulla pyritään lisäämään maksimaalisesti arvoa asiakkaalle ja poistamaan kaikki se tekeminen, jota asiakas ei arvosta. Sen avulla parannetaan prosessien läpimenoaikoja ja laatua sekä vähennetään kustannuksia. (Kaarlejärvi 2019, viitattu 20.12.2020.)

Taloushallinnossa Lean-ajattelua voidaan hyödyntää seuraavilla tavoilla (Kaarlejärvi 2019, viitattu 20.12.2020):

- Optimoidaan kokonaisuus yksittäisten asioiden sijasta
- Vältetään pilkuntarkkaa työtä
- Minimoidaan hukka-aika ja lisätään kapasiteettia
- Vähennetään vaihtelua ja tasataan työkuormaa
- Lyhennetään läpimenoaikaa
- Lisätään arvoa asiakkaan näkökulmasta
- Kehitetään jatkuvasti prosesseja

Taloushallinnossa saatetaan usein kehittää vain talousosaston vastuulla olevaa prosessiosaa, vaikka kehitystä pitäisi tehdä koko prosessille asiakashyödyn saamiseksi. Pahimmassa tapauksessa talousosaston työtä yritetään tehostaa sillä, että työtä siirretään muun organisaation tehtäväksi. Taloushallinnossa on myös yleistä pilkuntarkka työ, vaikka olisikin riittävää, että lopputulos on olennaisilta osin oikein. Esimerkiksi kirjanpidon täsmäytysten senttierojen metsästämiseen käytetty aika voitaisiin hyödyntää sellaiseen tekemiseen, jolle asiakas näkee arvoa. (Kaarlejärvi 2019, viitattu 20.12.2020.)

Työtehtävien kyseenalaistaminen ja kehittäminen tulisi olla jatkuvaa. Kehitys etenee nopeammin, kun siitä tehdään osa toimintaa. Kapasiteetin lisääminen onnistuu helpoiten automatisoimalla manuaalisia työvaiheita, mutta se edellyttää, että prosessi on sujuva ja standardoitu. Taloushallinnon työ jakautuu usein kuukauden sisällä hyvin epätasaisesti. Kirjanpidossa työt kasaantuvat usein kauden katkoihin, joka johtaa ylitöihin. Työkuormaa voidaan tasata esimerkiksi suunnittelemalla kauden katkot niin, että kiireajalle sijoittuvat muut työtehtävät automatisoidaan tai siirretään toiselle ajankohdalle. Tasaamisella on positiivisia vaikutuksia prosessien lopputuloksiin sekä myös työtyytyväisyyteen. (Kaarlejärvi 2019, viitattu 20.12.2020.)

On tärkeää saada taloushallinnon transaktiot käsiteltyä nopeasti, sillä se vähentää viivästyksistä johtuvia selvitystarpeita. Esimerkiksi jos ostolaskujen käsittely viivästyy, se lisää maksukehotusten, toimittajakyselyjen ja korkolaskujen määrää, jotka taas lisäävät työtä entisestään. (Kaarlejärvi 2019, viitattu 20.12.2020.)

3.1.2 Sähköinen ja automatisoitu taloushallinto

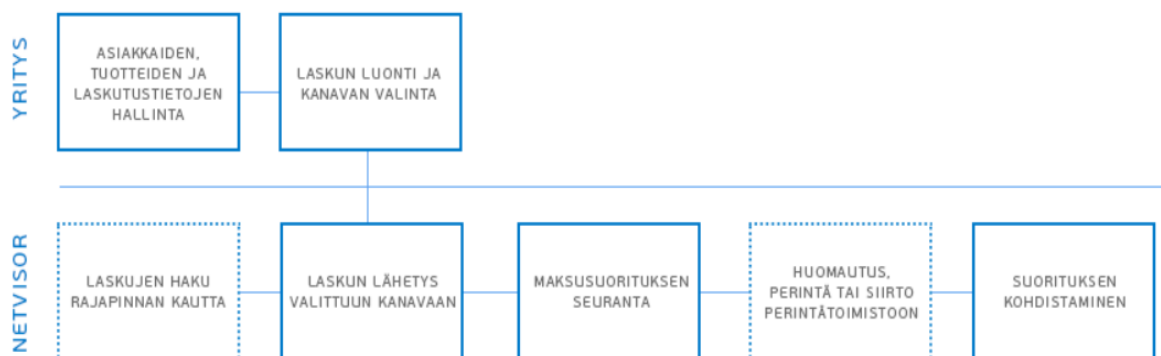
Sähköinen taloushallinto on pilvipohjainen taloushallinnon järjestelmä, jolla mahdollistetaan asioiden tekeminen ajasta tai paikasta riippumatta. Sillä voidaan muun muassa lähettää ja vastaanottaa laskuja, kierrättää ostolaskuja sähköisesti, käsitellä matka- ja kululaskuja sekä tehdä palkanlaskentaa ja kirjanpitoa. (Rumpu 2019, viitattu 19.12.2020.)

Automatisoitu taloushallinto on vieläkin kehittyneempi kuin sähköinen taloushallinto. Automaation avulla saadaan vapautettua työntekijöiltä taloushallinnon rutiinitehtävät ja he voivat keskittyä tärkeämpiin ja haasteellisempiin tehtäviin. Automaatio lisää tuottavuutta, sillä samalla resurssien määrällä on mahdollista tehdä enemmän. Automatisoidussa taloushallinnossa kirjanpito muodostuu ohjelmassa suoraan liiketoiminnan tapahtumista. Tiedot liikkuvat eri järjestelmien välillä automaattisesti sekä reaaliajassa. Kulu- ja tulotiedot kirjautuvat automaattisesti kirjanpitoon sähköisiltä laskuilta sekä tilitapahtumista. (Rumpu 2019, viitattu 19.12.2020.)

Asiakkuuksien hallinta eli CRM (lyhenne sanoista customer, relationship ja management) auttaa asiakkaiden palvelemisessa. Sen avulla voidaan automatisoida asiakasrekisterin ylläpito, myyntilaskujen luonti sekä lähettäminen ja saadun suorituksen kirjaaminen kirjanpitoon. Ihmisen tehtäväksi jää vain asiakkaan kontaktointi ja tuotteen tai palvelun myynti, kaupan kirjaaminen ja laskun tarkastaminen sekä hyväksyminen. (Rumpu 2019, viitattu 19.12.2020.)

Kertaalleen kirjatut tiedot ovat käytettävissä niin palkanlaskennassa kuin laskutuksessakin. Tämä vähentää virheitä, sillä tietoja ei tarvitse kirjata moneen kertaan eri järjestelmiin. Kun jokin tieto päivitetään, se päivittyy kaikkiin integroituihin järjestelmiin ajan tasaisesti. Tällä tavalla esimerkiksi asiakkaan laskutusosoite pysyy koko ajan tasalla eikä laskua lähetetä väärään osoitteeseen. Kun CRM liitetään sähköisen taloushallinnon järjestelmään, kirjautuvat kaikki lähetetyt laskut ja niihin saapuneet suoritukset myyntireskontraan ja kirjanpitoon. Lasku tallentuu kirjanpidon arkistoon, jossa sitä voi käydä tarkastelemassa jälkikäteen esimerkiksi tilintarkastuksen yhteydessä. (Rumpu 2019, viitattu 19.12.2020.)

Taloushallinnon ohjelmat eivät mahdollista virheitä tai huijauksia. Ihminen saattaa näppäillä viitetai tilinumeron väärin, mutta järjestelmä ei sellaista virhettä voi tehdä. Järjestelmä ilmoittaa myös siitä, jos laskua maksettaessa tilinumero on eri kuin järjestelmään kirjattu. Näin huijauslaskut eivät mene läpi. (Rumpu 2019, viitattu 19.12.2020.)



KUVIO 2. Esimerkki automatisoidusta myyntilaskutuksesta Netvisor -järjestelmällä (Kuokkanen 2018, viitattu 19.12.2020).

Kuviosta 2 nähdään esimerkki siitä, miten automatisoitu myyntilaskutus voi toimia. Kyseinen esimerkki kuvaa prosessia Netvisor -järjestelmällä. Prosessi voi hieman erota riippuen järjestelmästä sekä siitä, kuinka moni vaihe on päädytty automatisoimaan, mutta pääpiirteet ovat samat.

3.2 Myyntilaskutuksen prosessit

Yrityksen tarkoitus on tuottaa voittoa. Voittoa syntyy, kun yritykseen tulee rahaa myyntien kautta enemmän kuin sitä lähtee kuluina. Rahantulo ei ole ainoa tärkeä asia voiton syntymisen kannalta, vaan myös rahan oikea-aikaisella sisääntulolla on iso merkitys. Jo yksi luottotappio vaatii ison myynnin, jotta se korvaa menetetyn katteen. (Koivumäki & Lindfors 2012, 59.) Mikäli laskutusprosessissa on virheitä tai viiveitä, voi koko organisaation toiminta vaarantua heikon likviditeetin vuoksi. Koska laskutus näkyy yrityksen asiakkaille, on se iso osa yrityksen imagoa ja asiakaspalvelua. (Lahti & Salminen, 73.)

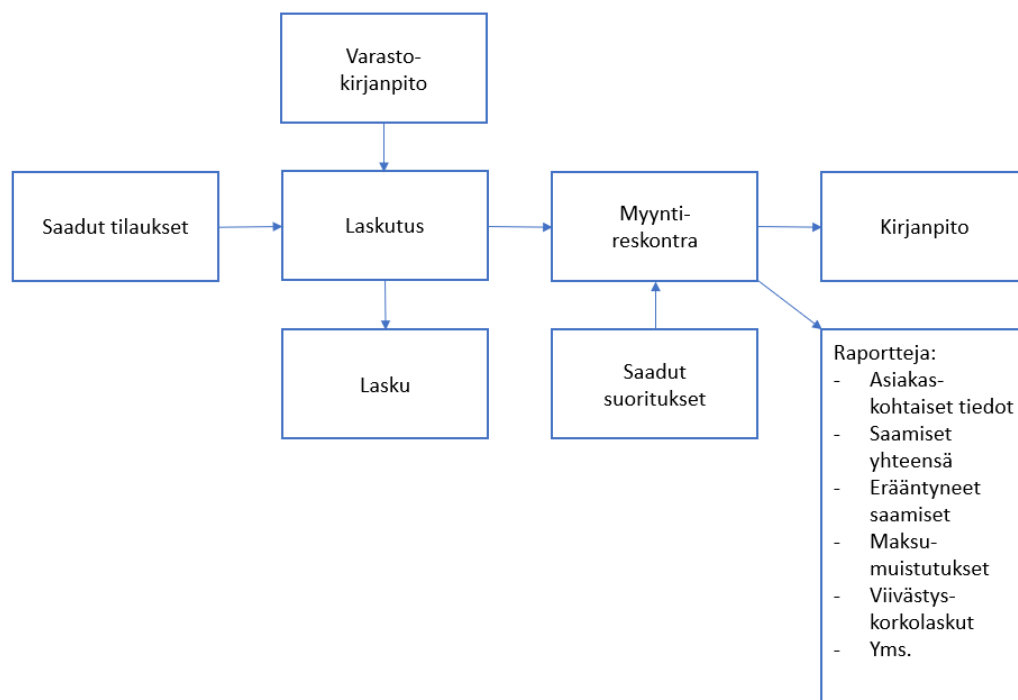
Yrityksen kannattaa laatia lasku nopeasti sen jälkeen, kun myyntitapahtuma on suoritettu ja laskutusperuste täyttyy. Tällä tavalla asiakkaalta saadaan raha mahdollisimman pian yrityksen toiminnan käyttöön. (Eklund & Hakonen 2018, 56.)

Myyntilaskulla on iso merkitys muun muassa arvonlisäverotuksessa. Lasku antaa tietoja ostajalle myyjän arvonlisäverokäsittelystä sekä toimii ostajan alv-vähennysoikeuden todisteena. Laskuttajan

tulee siis tuntea Suomen arvonlisäverolakia, mutta lisäksi myös kansainvälisen kaupan arvonlisäverolakia. Arvonlisäverotuksellisesti pieleen mennyt kauppa voi tulla yllättävänkin kalliiksi yritykselle. (Koivumäki & Lindfors 2012, 59.)

Digitaalinen laskutusprosessi toimii järjestelmissä olevien perus- ja ohjaustietojen avulla. Perustiedot sisältävät muun muassa asiakasrekisterin, tuoterekisterin ja tiliöintisäännöt. Nämä tiedot ovat tärkeässä asemassa laskutuksen onnistumisen kannalta, sillä niiden avulla varmistetaan myyntitapahtumien kirjautuminen kirjanpidossa oikeille tileille. Niiden avulla pystytään luomaan asiakkaalle oikeanlainen lasku, joka täyttää kirjanpitolain ja arvonlisäverolain mukaiset vaatimukset. (Lahti & Salminen 2008, 76–77.)

Laskutusjärjestelmään perustetaan asiakas- sekä tuoterekisterit, jotka toimivat pohjana laskutukselle ja helpottavat prosessia. Kappaleessa 3.2.2 käydään tarkemmin läpi asiakas- ja tuoterekisterien sisältöä. Myyntilaskutuksen prosessi käynnistyy siitä, kun lasku laaditaan ja päättyy siihen, kun asiakkaan maksusuoritus on kohdistettu myyntireskontraan ja kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa. (Lahti & Salminen 2008, 73.)



KUVIO 3. Laskun kulku yrityksessä (Eklund & Hakonen 2018, 59).

Kuviossa 3 kuvataan laskun kulkua yrityksessä vaiheittain. Ensimmäisenä yritys kirjaa asiakkailta saadut tilaukset järjestelmään. Kun varastokirjanpidosta saadaan tieto asiakkaalle lähetetystä tuotteesta, laskutusperuste täyttyy ja voidaan luoda sekä lähettää lasku asiakkaalle. Palveluja myyvässä yrityksessä varastokirjanpitoa ei käytetä, joten laskutus voi perustua esimerkiksi asiakkaan kanssa tehtyyn sopimukseen tai lasku voidaan tehdä sen jälkeen, kun palvelu on toteutunut. (Eklund & Hakonen 2018, 59.)

Lasku voidaan joko tulostaa ja lähettää postissa tai lähettää sähköisesti esimerkiksi sähköpostilla tai verkkolaskuna. Lähetetyistä laskuista siirtyy tieto myyntireskontraan, jossa asiakkailta saadut maksusuoritukset kohdistetaan oikeille laskuille. Myyntireskontrasta tiedot siirretään kirjanpitoon. Reskontran kautta voi myös tulostaa erilaisia raportteja, joita on lueteltu kuviossa 3. (Eklund & Hakonen 2018, 59.)

3.2.1 Laskutuksen perustiedot

Lasku on joko paperimuodossa tai sähköisessä muodossa oleva tosite tai ilmoitus. Sen tulee täyttää arvonlisäverolaissa säädetyt laskumerkintävaatimukset. Laissa laskulla tarkoitetaan muitakin laskuina toimivia tositteita, esimerkiksi käteis- tai korttimyyynneistä saatavia kuitteja. (Eklund, Hakonen & Roos 2017, 124.)

Ennen laskun laatimista laskuttajan on tärkeää varmistaa, että laskuun liittyvät taustatiedot ovat varmasti kunnossa. Näitä ovat esimerkiksi asiakkaan tiedot, tuotetiedot sekä maksu- ja toimitusehdot. Kun järjestelmään perustetaan uusi yritys, kaikki taustatiedot on syötettävä ennen laskutuksen aloittamista. Taustatietoja voidaan myöhemmin tarvittaessa muuttaa. (Eklund & Hakonen 2018, 56.)

Yllä mainittujen tietojen lisäksi laskun laatimista varten tarvitaan laskupohja. Suurissa yrityksissä yleensä laskutusjärjestelmään on tehty erilaisia laskupohjia, joista valitaan sopivin vaihtoehto ostajan mukaan. Laskupohjasta tulee löytyä arvonlisäverolaissa määrätyt tiedot. (Eklund & Hakonen 2018, 56.)

Myyjän tulee olla merkitty arvonlisäverovelvollisten rekisteriin, jotta se saa mainita laskussaan arvonlisäveron määrän tai arvonlisäverokannan. Jos myyjän toimittama lasku ei täytä arvonlisäverolain laskumerkintävaatimuksia, myöskään ostaja ei saa vähentää arvonlisäveroa kirjanpidossaan. (Eklund, Hakonen & Roos 2017, 127.)

Laskuttajan tulee olla tarkka asiakaskohtaisista sopimusehdoista. Näistä yleisin on asiakkaalle luvatut alennukset. Muita voivat olla esimerkiksi laskutettavat toimituskulut ja normaalista poikkeavat maksuehdot sekä viivästyskoron määrä. (Eklund & Hakonen 2018, 56–60.)

Arvonlisäverolaki määrää pakollisia laskumerkintöjä kotimaankauppaan (Eklund & Hakonen 2018, 60). Näitä ovat:

- Laskutuspäivämäärä
- Laskun numero eli juokseva tunniste
- Myyjän arvonlisäverotunniste
- Ostajan arvonlisäverotunniste, jos kyseessä on yhteisömyynti tai ostajalla on käännetty verovelvollisuus
- Myyjän ja ostajan nimi sekä osoite
- Tavaroiden määrä ja laji sekä palveluiden laajuus ja laji
- Tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ajanjakso tai ennakkomaksun maksupäivä
- Yksikköhinta ilman arvonlisäveroa
- Hyvitykset ja alennukset, elleivät ne sisälly yksikköhintaan
- Veron peruste verokannoittain
- Verokanta eli arvonlisäveroprosentti
- Suoritettavan veron määrä
- Merkintä myynnin verottomuudesta
- Merkintä ostajan verovelvollisuudesta
- Ostajan itse laatimaan laskuun merkintä ”itselaskutus”
- Maininta marginaaliverotusmenettelystä
- Tiedot uusista kuljetusvälineistä
- Merkinnät ”voittomarginaalijärjestelmä – käytetyt tavarat”, ”voittomarginaalijärjestelmä – taide-esineet” tai ”voittomarginaalijärjestelmä – keräily ja antiikkiesineet”
- Merkintä ”voittomarginaalijärjestelmä – matkatoimistot”

- Merkintä verollisen sijoituskullan myynnistä
- Muutoslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun, esimerkiksi ”hyvitämme laskua nro 1234”

Pakollisten laskumerkintöjen lisäksi laskulla saa ja pitää näkyä myös muita tarpeellisia tietoja (Eklund & Hakonen 2018, 62). Näitä ovat:

- Maksuehto, esimerkiksi ”14 päivää netto”
- Eräpäivä
- Myyjän pankkitilin numero kansainvälisessä muodossa eli IBAN ja BIC
- Viitenumero
- Myyjän yhteystiedot
- Viivästyskorkoprosentti
- Toimitusehto, esimerkiksi ”vapaasti myyjän varastosta”
- Toimitustapa, esimerkiksi ”postitse”
- Ostajan pyytämä viite

Laskun tulee aina olla myyjän ja ostajan välisen sopimuksen sekä hyvän kauppataivan mukainen. Lisäksi sen olisi hyvä olla yleisen asiakirjastandardin mukainen. Kaikkia yllä mainittuja tietoja ei kuitenkaan aina vaadita laskulle tai kuittille. Tässä tapauksessa on kyseessä kevennetty laskumerkintävaatimus. (Eklund & Hakonen 2018, 63.)

Kevennettyä laskumerkintävaatimusta voidaan hyödyntää seuraavissa tapauksissa: lasku on määrältään vähäinen eli arvonlisäverollinen loppusumma on korkeintaan 400 euroa, lasku tai kuitti annetaan vähittäiskaupassa tai muussa yksityishenkilöille tapahtuvassa myyntitoiminnassa, lasku tai kuitti koskee kahvila- tai ravintolatoimintaa tai henkilökuljetusta sekä jos kuitti tulostetaan pysäköintimittarista tai muusta vastaavasta laitteesta. (Eklund & Hakonen 2018, 63.)

3.2.2 Asiakas- ja tuoterekisteri

Asiakasrekisteri sisältää tietoja muun muassa asiakkaiden nimistä, toimitus- ja laskutusosoitteista, maksuehdoista, arvonlisäveronumeroista, alennuksista sekä mahdolliset luotonvalvontaan liittyvät tiedot, esimerkiksi toimitusestot. Usein asiakastiedoissa on myös luokittelu ulkoisiin tai organisaation sisäisiin asiakkaisiin. On tärkeää täyttää asiakasrekisteri huolellisesti ja ylläpitää sitä jatkuvasti,

sillä sieltä siirtyy paljon tietoja laskuille. (Lahti & Salminen 2008, 76–77.) Integroiduissa taloushallinnon ohjelmistoissa asiakasrekisteri voi olla yhteinen laskutusta ja myynti- sekä ostoreskontraa varten (Koivumäki & Lindfors 2012, 60).

Yllä mainittujen tietojen lisäksi asiakasrekisteristä siirtyy tietoja kirjanpitoon ja arvonlisäverokäsittelyyn liittyen. Rekisteristä nähdään myyntisaamisten tili, jolle kyseisen asiakkaan myyntisaamiset kirjataan. Yleensä käytössä on vain yksi myyntisaamisten tili, mutta joskus voi olla tarpeellista perustaa oma tili tietylle asiakkaalle. Tällä tavalla pystytään seuraamaan asiakkaan myyntisaamisia. Konserniyhtiöillä tulee olla oma tili muille konserniyhtiöille sekä omistusyhteisyrityksille. (Koivumäki & Lindfors 2012, 60.)

Tuoterekisteriin tallennetaan nimensä mukaisesti yrityksen myymät tuotteet ja palvelut. Niiden lisäksi rekisteriin kirjataan toimituskulut, kuljetusveloitukset, laskutuslisät ja muut ylimääräiset kulut eli hinnanlisät. Tuotteista ja palveluista lisätään tuotekoodi, tuotteen nimi, arvonlisäveroton hinta sekä arvonlisäverokanta. Ohjelmistot yleensä laskevat verollisen hinnan automaattisesti, joten sitä ei tarvitse lisätä erikseen. Muita tarvittavia tietoja voivat olla ostohinta, toimittajan nimi ja yhteystiedot sekä automaattilauksiin liittyvät tiedot. (Eklund & Hakonen 2018, 75.)

3.2.3 Laskun muodostaminen ja lähettäminen

Yrityksen myyntilaskut perustuvat tavaroihin tai palveluihin, jotka on myyty asiakkaalle. Palveluja myyvä yritys voi hyödyntää laskutuksessa esimerkiksi projektinhallintajärjestelmää, johon kirjataan kaikki työhön käytetty aika sekä materiaalikulut. Laskutus voi perustua myös asiakkaiden kanssa tehtyihin sopimuksiin. (Koivumäki & Lindfors 2012, 12.)

Myyntilaskun muodostaminen aloitetaan joko perustamalla uusi asiakas järjestelmään tai valitsemalla jo olemassa oleva asiakas järjestelmästä. Sen jälkeen valitaan tuoterekisteristä asiakkaalle myydyt tuotteet tai palvelut. Laskutettavat tuotteet voidaan kirjata myös manuaalisesti kaikille laskuille, mutta se ei ole tehokas tapa. Tuoterekisteri nopeuttaa laskun tekemistä huomattavasti. (Koivumäki & Lindfors 2012, 61.)

Arvonlisävero voidaan syöttää laskulle manuaalisesti, mutta nykyään suositellaan, että ohjaustietoihin kirjataan alv-säännökset, joiden perusteella arvonlisävero tulee laskulle automaattisesti oikein. Laskuttajan oma alv-status, myyty tuote ja palvelu sekä ostajan asema vaikuttavat siihen, minkälaisia vaatimuksia laskulle on arvonlisäverotuksen kannalta. (Koivumäki & Lindfors 2012, 61.)

Laskun toimitustapa vaihtelee sen mukaan, mihin asiakas toivoo laskun toimitettavan ja minkälaiset valmiudet hänellä on vastaanottaa laskuja. Yksityisille asiakkaille yleisimmät tavat ovat paperilasku ja sähköpostilasku. Yritysiasiakkaille nykypäivänä yleisin tapa on verkkolasku. Harva yritys vastaanottaa enää paperilaskuja. On tärkeää ylläpitää laskutustietoja sekä pystyä toimittamaan laskut asiakkaan toivomalla tavalla, sillä se parantaa asiakastyytyväisyyttä ja myös maksujen oikea-aikaista sisään tuloa. (Koivumäki & Lindfors 2012, 69–72.)

Vuonna 2020 astui voimaan verkkolaskulaki, joka tarkoittaa sitä, että yrityksillä on oikeus vaatia lasku toiselta yritykseltä sähköisesti. Käytännössä yritys voi siis kieltäytyä vastaanottamasta muita kuin verkkolaskuja. Verkkolaskulaki astui alun perin voimaan jo vuonna 2019, mutta vuoden 2020 päivityksien myötä se koskettaa huomattavasti suurempaa joukkoa. Uusi laki ei kuitenkaan koske yrityksiä, joiden vuotuinen liikevaihto on alle 10 000 euroa eikä yrityksiä, joiden asiakkaat ovat ainoastaan yksityishenkilöitä. (Räty 2020, viitattu 6.2.2021.)

Yleisimpiä laskutuskanavia ovat EDI-laskut, verkkolaskut, e-kirjeet ja sähköpostilaskut. EDI-laskutus tarkoittaa organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa. Yleisimmin se on ollut käytössä suuryrityksillä, koska se edellyttää suurta laskuvolyymia. Verkkolaskutus toimii operaattoreiden kautta. Lähettäjän tulee käyttää jotain markkinoilla olevaa verkkolaskutusoperaattoria, jotta se voi lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja. Laskuaineisto siirretään operaattorille, joka taas välittää laskut eteenpäin. Tunnettuja operaattoreita ovat esimerkiksi Maventa, Basware ja OpusCapita. Kaikki suomalaiset pankit voivat myös välittää laskuja. (Koivumäki & Lindfors 2012, 84–85.)

3.2.4 Maksumuistutukset, perintä ja luottotappiot

Myyntireskontrassa voidaan tarkastella avoimia sekä erääntyneitä laskuja, lähettää maksumuistutuksia ja korkolaskuja. Viitesuoritukset siirtyvät automaattisesti pankista myyntireskontraan. Jotta luottotappiot saadaan minimoitua, on tärkeää seurata huolellisesti maksamattomia laskuja. Perintän tehokkuus on myös isossa roolissa luottotappioiden ehkäisemisessä. (Koivumäki & Lindfors 2012, 12–13, 59.)

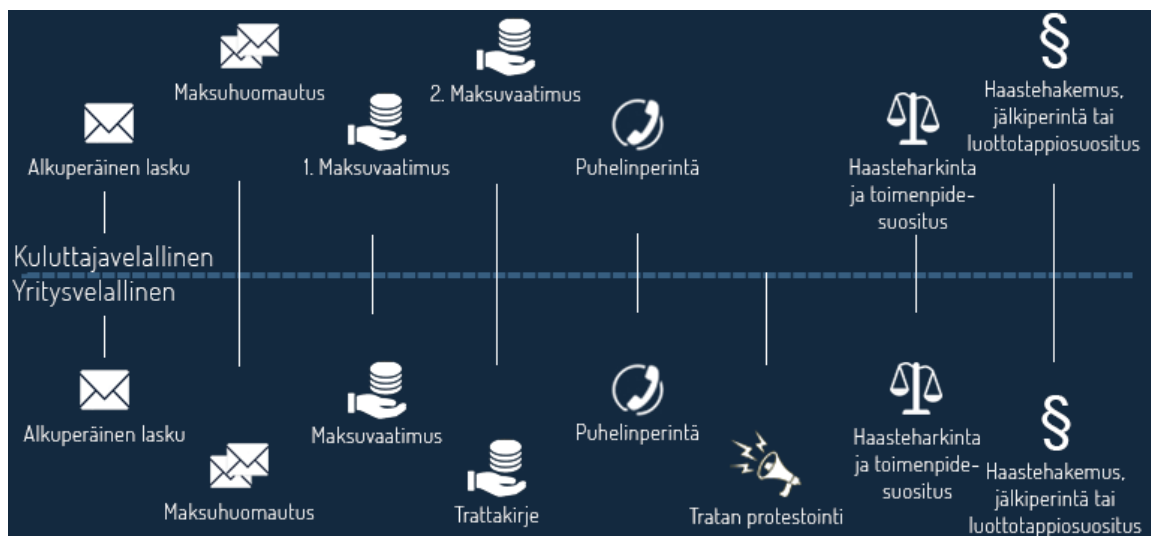
Mikäli asiakkaalla on jäänyt maksamatta lasku, siitä kannattaa lähettää muistutus nopeasti eräpäivän jälkeen. Yritys tai perintätoimisto voi lähettää ensimmäisen maksullisen muistutuksen kaksi viikkoa eräpäivän jälkeen. Seuraava maksullinen muistutus voidaan lähettää kaksi viikkoa ensimmäisen muistutuksen jälkeen. Kuluttajille muistutus voi maksaa perintälain mukaan enintään viisi euroa. Muistutusten yhteyteen voidaan lisätä myös viivästyskorkoa. Yrityksille kohdistuvassa kauppasaakaan muistutukset eivät saa aiheuttaa kohtuuttomia kuluja. Maksua voidaan tiedustella muistutusten lisäksi myös puhelimitse tai sähköpostitse. Varsinkin yhteydenotto puhelimitse on todettu hyväksi ja tehokkaaksi tavaksi. (Eklund & Hakonen 2018, 92.)

On tavallista, että yrityksillä on käytössään perintätoimisto, jolle laskut siirretään, mikäli asiakas ei maksa niitä muistutuksen jälkeen. Perintätoimisto lähettää asiakkaalle maksuvaatimuksen. Hyvän perintätavan mukaisesti asiakkaalle lähetetään vähintään kaksi maksuvaatimusta, jonka jälkeen siirrytään oikeudelliseen perintään. Yrityksille ei ole pakollista lähettää maksuvaatimuksia, vaan voidaan lähettää suoraan tratta. (Eklund & Hakonen 2018, 92.)

Tratta tarkoittaa julkisuusuhkaista maksuvaatimusta, jota käytetään yrityserinnässä. Perintätoimisto lähettää velalliselle trattakirjeen, jossa on selkeästi ilmoitettu eräpäivä. Jos velallinen ei maksa trattaa eräpäivään mennessä, perintätoimisto voi protestoida tratan, josta seuraa maksuhäiriömerkintä. (Visma 2020, viitattu 26.12.2020.)

Protestointi voidaan tehdä joko hiljaisesti tai julkisesti. Jos protestointi tehdään julkisesti, tieto velasta siirtyy julkisesti Kauppalehteen. Kun tratta protestoidaan hiljaisesti, tieto rekisteröidään vain yrityksen luottotietoihin. (Visma 2016, viitattu 26.12.2020.) Mikäli velkaa ei makseta tratasta ja protestoinnista huolimatta, myyjä tai perintätoimisto voi viedä asian oikeuteen ja saada tuomion, jonka avulla laskua voidaan periä viranomaistoimin ulosottona (Eklund & Hakonen 2018, 92).

Saaminen muuttuu luottotappioksi silloin, kun on todennäköistä, että laskusta ei saada suoritusta. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi velallisen konkurssi, saneeraus, tulokseton perintä tai tieto velallisen maksukyvyttömyydestä. Luottotappio voidaan kirjata jo meneillään olevalla tilikaudella, mutta viimeistään tilinpäätöstä laadittaessa. Jos luottotappiosta saadaankin myöhemmin suoritus, kirjataan se vähennykseksi tuloslaskelmaan liiketoiminnan muihin kuluihin ja suorituksen arvonlisäveron osuus lisäykseksi myynneistä suoritettavaan arvonlisäveroon. (Eklund & Hakonen 2018, 93–94.) Kuviossa 4 on kuvattu perintäprosessin vaiheet sekä kuluttajien että yritysten veloista.



KUVIO 4. Laskun perinnän vaiheet kuluttaja- ja yritysvelallisille (Finvoicer 2020, viitattu 26.12.2020).

4 TOIMEKSIANTAJAN MYYNTILASKUTUS

Tässä luvussa esitellään toimeksiantajayritys sekä käydään läpi myyntilaskutusprosessin kulku kyseisessä yrityksessä.

4.1 Toimeksiantajan esittely

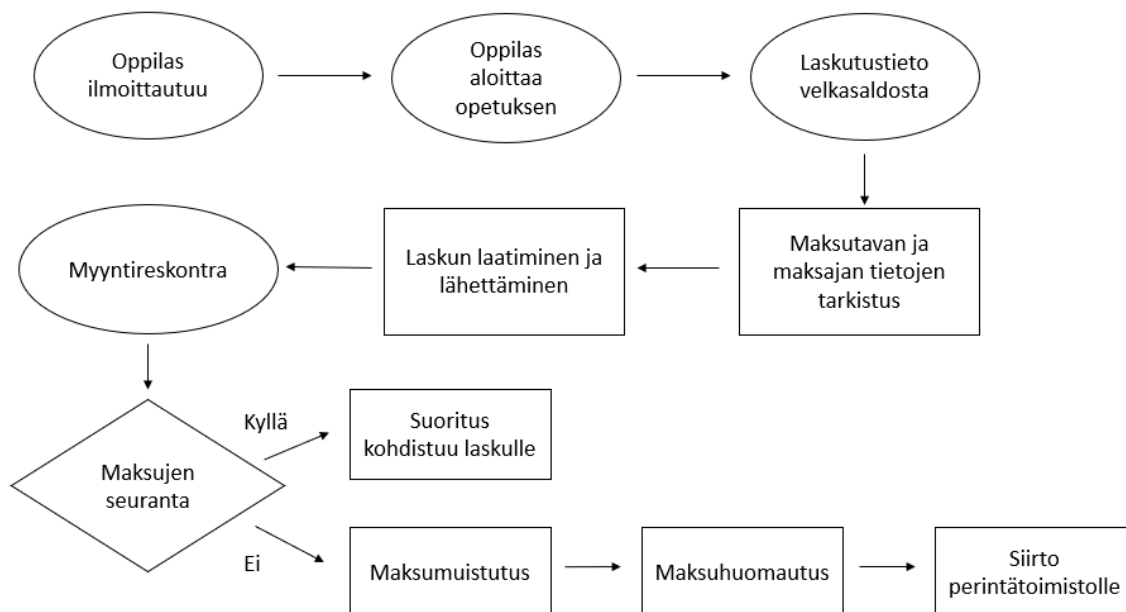
Yritys on perustettu vuonna 1964 ja sen toiminta on laajentunut varsinkin viimeisen viiden vuoden aikana ympäri Suomen. Tällä hetkellä yritys toimii noin 60 paikkakunnalla tarjoten erilaisia auto-kouluun liittyviä palveluita kuten teoria- ja ajotunteja, ammattiliikenteen palveluja ja koulutuksia sekä oheismateriaaleja opetuslupaopetukseen.

Vuonna 2020 tehtiin yrityskauppa, jonka myötä yritys liittyi isompaan konserniin. Kyseisen konsernin tytäryhtiöiden toimintatavat halutaan mahdollisimman yhteneväisiksi, joten prosesseihin tehdään vuoden 2021 aikana kokonaisuudessaan muutoksia. Ensimmäinen iso muutos oli luopua ulkoisesta tilitoimistosta ja koko taloushallinto siirrettiin konsernin oman taloustiimin hoidettavaksi. Alkuvuoden aikana on keskitytty tekemään muutoksia pääasiassa myynti- ja ostolaskutukseen.

Yritys työllistää tällä hetkellä noin 15 työntekijää ja 25 pysäkkikonseptilla toimivaa opettajaa, jotka laskuttavat yritystä omalla toiminimellään. Yrityksen liikevaihto oli vuonna 2019 3,6 miljoonaa euroa. Liikevaihto on kasvanut viimeisen kolmen vuoden aikana noin miljoonalla eurolla joka vuosi. Vuoteen 2018 verrattuna liikevaihto nousi 38 %. Vuonna 2019 liikevoitto oli 556 tuhatta euroa, liikevoittoprosentti 15,4 % ja omavaraisuusaste 59 %.

4.2 Toimeksiantajan myyntilaskutusprosessin kuvaus

Tässä kappaleessa kuvataan toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi. Prosessi alkaa siitä, kun saadaan ilmoittautuminen ja laskutustiedot (syöte eli input) ja loppuu siihen, kun asiakkaalta saadaan suoritus. Prosessin kautta asiakkaalle muodostetaan lasku (tuote eli output). Seuraavalla sivulla olevasta kuviosta 5 nähdään prosessin pääpiirteet vaiheittain, jonka jälkeen se käydään sanallisesti tarkemmin läpi.



KUVIO 5. Toimeksiantajan myyntilaskutusprosessin kuvaus.

Toimeksiantajayrityksessä käytetään Webauto -oppilashallintajärjestelmää, jonka kautta pystytään laskuttamaan kaikki asiakkaille menevät laskut. Lisäksi käytössä on Visman omistama Netvisor -taloushallinto-ohjelmisto, joka on yhdistetty Webautoon ohjelmistorajapinnan kautta. Kaikki Webautossa tehdyt laskut siirtyvät siis automaattisesti Netvisoriin. Netvisorin kautta tehdään konsernin sisäiset laskut sekä hoidetaan kirjanpito, palkanlaskenta ja ostolaskut. Tällaiseen ratkaisuun on päädytty, koska Webauton kautta asiakkaat näkevät laskut milloin tahansa tunnuksillaan ja voivat maksaa laskun esimerkiksi verkkopankin kautta. Webautosta asiakas löytää kätevästi kaiken samasta paikasta – oppimateriaalit, yhteystiedot, ajo- ja teoritunneille varatut ajat sekä laskut.

Laskutusprosessi alkaa siitä, kun oppilas ilmoittautuu kurssille nettisivujen kautta tai puhelimitse, jolloin asiakaspalvelu täyttää ilmoittautumislomakkeen asiakkaan puolesta. Ilmoittautumisesta asiakkaan ja maksajan tiedot siirtyvät rajapinnan kautta oppilashallintajärjestelmään valmiiksi. Niitä ei tarvitse täyttää erikseen ennen laskun luontia.

Laskua ei tehdä heti ilmoittautumisen jälkeen vaan sitten, kun oppilas aloittaa opetuksen eli esimerkiksi käy ensimmäisen teoritunnin tai ajotunnin. Kun kurssi on aloitettu, oppilas nousee automaattisesti Webauton velkasaldoon, josta nähdään, että laskun voi tehdä asiakkaalle. Ennen kun lasku luodaan asiakkaalle, tulee tarkistaa, että maksutapa vastaa ilmoittautumislomakkeelle valittua maksutapaa. Maksajan tiedot on hyvä myös tarkistaa tässä vaiheessa, sillä alaikäisille ei saa

tehdä laskua. Mahdolliset alennukset kannattaa myös varmistaa ennen laskun luomista. Tämä vähentää turhaa korjaustyötä laskuihin jälkikäteen.

Ilmoittautumisen perusteella laskulle valitaan pakettiin kuuluvat tuotteet joko käsin tai muodostetaan valmiin paketin mukainen lasku. Tuoterekisteristä valittuihin tuotteisiin sekä paketin mukaisiin tuotteisiin tulee automaattisesti myyntitilit sekä kustannuspaikat. Nämä eivät näy asiakkaalle lähetetyssä laskussa, mutta niitä voi tarkastella ja muokata myyntireskontrassa jälkikäteen. Laskulle voidaan lisätä tarvittaessa myös lisätietoja esimerkiksi laskurivien yläpuolelle tai viitteenne -kenttään. Kun laskulle on lisätty kaikki tuotteet ja tiedot ovat oikein, lasku hyväksytään ja lähetetään asiakkaalle joko sähköpostilla, verkkolaskuna tai paperisena. Kaikki laskut pyritään lähettämään sähköisesti, mutta jos asiakas pyytää paperilaskua erikseen niin sellainen voidaan toimittaa.

Lasku siirtyy automaattisesti rajapinnan kautta Netvisoriin ja myyntireskontraan, jossa sitä voidaan tarvittaessa käsitellä jälkikäteen. Suoritukset siirtyvät pankista suoraan Netvisoriin, jossa ne kohdistuvat viitenumeron perusteella oikeaan laskuun. Mikäli asiakas on maksanut laskun esimerkiksi väärällä viitenumerolla tai summalla, suoritus jää käsittelemättömänä kohdistumattomiin viitesuorituksiin, josta se pitää käydä manuaalisesti käsittelemässä. Tällaiset viitesuoritukset käydään kerran päivässä läpi. Varsinaisessa oppaassa ei ole käsitelty viitesuorituksia, maksujen seurantaa eikä maksumuistutusten lähettämistä tarkemmin, sillä ne ovat täysin taloushallinnon tiimin vastuulla. Opas on tarkoitettu asiakaspalvelun käyttöön. Ne on kuitenkin mainittu tässä luvussa, koska ne ovat olennainen osa myyntilaskutusprosessia.

Jos asiakas ei maksa eräpäivään mennessä laskua, laskusta lähetetään ensimmäinen maksumuistutus 2 viikon päästä eräpäivästä. Tähän muistutukseen lisätään 5 € perintäkulu. Ensimmäisen muistutuksen jälkeen asiakas saa 2 viikkoa maksuaikaa, jonka jälkeen laskusta lähetetään maksuhuomautus, jos suoritusta ei ole vastaanotettu. Mikäli lasku on vielä maksamatta 2 viikkoa maksuhuomautuksen jälkeen, lasku siirretään perintätoimistolle hoidettavaksi. Perintätoimisto hoitaa saatavan perinnän kokonaan ja lisää oman hinnaston mukaiset viivästys- ja huomautuskulut sekä mahdolliset oikeudellisen perinnän kulut.

Kaikki edellisen kuukauden laskut täytyy olla tehtynä kuluvan kuun 5. päivään mennessä. Asiakaspalvelun, myyntineuvottelijoiden sekä asiakaspalvelupäälliköiden vastuulla on tehdä laskut ja lähettää ne asiakkaille. Talousassistentin vastuulla on tarkistaa ennen reskontran sulkeutumista, että

kaikki laskut ovat siirtyneet Webautosta Netvisoriin ja että niissä on kustannuspaikkatieto. Kirjanpito hoidetaan yrityksen sisäisesti talousosastolla, joten aineistoja ei tarvitse lähettää tilitoimistolle.

4.3 Oppaan laatimisen lähtökohdat

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Minkälainen myyntilaskutusprosessi toimeksiantajayrityksessä on?
- Mitä kehitettävää prosessissa on?
- Miten prosessia voidaan kehittää?

Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus on tutkimusmenetelmäsuuntaus ja se toimii työkaluna ja apuna tutkimusta tehdessä. Sen avulla pyritään ymmärtämään tutkittavaa kohdetta ja sen laatua, merkitystä sekä ominaisuuksia kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuksen avulla pystytään tuottamaan laajaa ja yksityiskohtaista tutkimustietoa ja sen vahvuus on siinä, että se antaa realistista tutkimustietoa, jota ei välttämättä saataisi tuotettua numeraalisesti. (Proakatemia 2018, viitattu 10.5.2021.)

Laadulliseen tutkimukseen kuuluu monia eri tiedonkeruumenetelmiä. Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö. Sen lähtökohtana on konkreettinen olemassa oleva tehtävä, johon etsitään ratkaisua. Se on työelämälähtöinen ja sen tuloksena syntyy konkreettinen tuotos, joka voi olla esimerkiksi ohjeistus. (Karelia ammattikorkeakoulu 2021, viitattu 15.5.2021.)

Tärkeimmät tiedonkeruumenetelmäni ovat havainnointi ja haastattelut. Taloustiimin työntekijänä olen osana myyntilaskutusprosessia päivittäin ja voin havainnoida sitä työskennellessäni. En kuitenkaan hoida laskutusprosessia kokonaan itse, joten sain haastatteluista arvokasta tietoa niistä asioista, jotka eivät ole minun vastuullani ja en välttämättä olisi huomannut niiden ongelmakohtia muuten.

4.4 Myyntilaskutusprosessin ongelmat ja kehitysehdotukset

Ongelmakohdat on havaittu käyttäen apuna opinnäytetyön tekijän omia havaintoja ja kokemusta yrityksen myyntilaskutuksen hoitamisesta sekä haastatteleamalla kahta työntekijää, myyntineuvottelijaa ja asiakaspalvelupäällikköä asiasta. Molemmilla haastatelluilla henkilöillä on kokemusta myyntilaskutuksesta yrityksessä ennen muutoksia ja muutoksien jälkeen. Listassa kuvaillaan ensin ongelma, jonka perään on annettu kehitysehdotus.

1. **Ongelma:** Alaikäisten oppilaiden laskun maksajan tietojen pyytäminen vie paljon aikaa asiakaspalvelussa.

Kehitysehdotus: Muutetaan ilmoittautumislomakkeelle maksajan tiedot pakolliseksi, jos oppilas on alaikäinen. Web-kehitystiimi lisää henkilötunnus -kenttään tunnistuksen. Jos henkilötunnuksen perusteella oppilas on alle 18-vuotias, maksajan tiedot muuttuvat pakollisiksi.

2. **Ongelma:** Sopimusehdoissa ei ole peruutusmaksua. Usein oppilas aloittaa kurssin ja peruuttaa sen kesken kaiken, joka lisää työtä eri osastoille, kun laskuja joudutaan muokkamaan ja laskemaan annetun opetuksen määriä sekä mahdollisesti palauttamaan rahaa asiakkaalle. Muilla konsernin yhtiöillä on lisätty sopimusehtoihin 99 € peruutusmaksu.

Kehitysehdotus: Muokataan sopimusehtoja ja lisätään sinne peruutusmaksu, joka voidaan veloittaa, jos oppilas keskeyttää kurssin ja ilmoittautumisesta on yli kaksi viikkoa aikaa.

3. **Ongelma:** Virheelliset tai puutteelliset laskutustiedot.

Kehitysehdotus: Näen tässä isoimmaksi ongelmaksi sen, että laskutustiedot eivät päivitty järjestelmien välillä automaattisesti, vaan ne täytyy käydä päivittämässä kahteen tai kolmeen paikkaan erikseen. Ratkaisu voisi olla, että otettaisiin käyttöön CRM-järjestelmä (käsitelty tarkemmin sivulla 15). Vismalla on olemassa Severa -niminen CRM-järjestelmä, joka toimisi Visman Netvisor -ohjelmiston kanssa hyvin yhteistyössä. Severan voisi liittää rajapinnan kautta myös Webautoon. Ongelmana ollut myös se, että asiakaspalvelutiimi ei välttämättä täysin tiedä tai ymmärrä mitä kaikkia tietoja laskutukseen tarvitaan ja mistä voi esimerkiksi tarkistaa onko verkkolaskuosoite oikea. Laaditusta oppaasta on tähän ongelmaan apua ja lisäksi voisi miettiä laskutukseen liittyvää koulutusta, mikäli asiakaspalvelu kokee, että opas yksissään ei ole riittävä.

4. **Ongelma:** Ilmoittautumiseen ei voi lisätä yritystä maksajaksi suoraan. Ilmoittautuminen antaa lisätä vain toisen yksityishenkilön maksajaksi, jos maksutavaksi valitaan osamaksu. Raskaissa korttiluokissa kuitenkin suurimmalla osalla asiakkaista maksajana on oma työnantaja ja tämä lisää käsin tehtävää työtä sekä puhelujen ja sähköpostien määrää asiakaspalvelussa, koska asiakkaat eivät tiedä mihin yrityksen laskutustiedot voi ilmoittaa.
- Kehitysehdotus:** Lisätään raskaiden korttiluokkien (C1, C1E, C, CE, D, D1 ja D1E) ilmoittautumiseen vaihtoehdoksi lisätä yritys maksajaksi. Vaihtoehdon voisi lisätä myös perustason ammattipätevyyskoulutuksiin, sillä niissä on myös usein maksajana yritys.

4.5 Myyntilaskutusoppaan laatiminen

Laamanen kertoo kirjassaan, että ohjeeseen ei kannata yrittää kuvata kaikkia prosessin vaiheita, koska silloin sen käyttöarvo saattaa jäädä pieneksi. Käytännön tilanteet ovat yleensä niin monimutkaisia ja ennalta-arvaamattomia, että niitä voi olla vaikea kuvata ohjeessa. Käytännön tilanteessa paras tuki on malli, tarkistuslista tai lomake. Oppaan tai ohjeen ei ole tarkoitus kouluttaa, vaan tukea. (Laamanen 2005, 37–38.)

Opinnäytetyöni tarkoitus oli tuottaa toimeksiantajalle opas myyntilaskutukseen, jota voidaan hyödyntää tukena esimerkiksi sairastapauksissa ja tukena uuden työntekijän perehdytyksessä. Oppaan ei ole tarkoitus korvata oikeaa perehdytystä, vaan toimia sen tukena. Uusi työntekijä voi esimerkiksi hyödyntää opasta, jos hän unohtaa jonkin asian. Oppaasta on nopea tarkistaa, miten kyseinen asia tehdään.

Opasta tehdessä on oletettu, että oppaan käyttäjä tuntee ainakin pääpiirteittäin yrityksen toimintatavat sekä järjestelmät. Oppaaseen on kuitenkin lisätty joka vaiheesta havainnollistavia kuvia laskutusjärjestelmästä, jotka tukevat tekstiä. Oppaan tavoite on auttaa työntekijää niin, että hän pystyy laatimaan myyntilaskun sekä lähettämään sen asiakkaalle. Siihen on myös kerätty yleisimpiä ongelmatilanteita ja ratkaisuja niihin. Siitä löytyy myös ohjeet laskutusmuutospyyntöjen tekemiseen taloushallinnon osastolle esimerkiksi eräpäivien siirtoon tai sisäisiin kustannuspaikkasiirtoihin. Opas tulee pääasiassa käyttöön asiakaspalvelutiimille, sillä kyseisessä yrityksessä asiakaspalvelijat, myyntineuvottelijat ja asiakaspalvelupääälliköt luovat laskut asiakkaille.

Opas on laadittu etenemään samalla tavalla kuin laskutusprosessi etenee oikeasti yrityksessä. Näin saadaan paras hyöty oppaasta, sillä sen lukijan ei tarvitse selata moneen kertaan opasta. Lukujen ja kappaleiden otsikot on myös pyritty tekemään selkeiksi, jotta sisällysluettelo hyödyttäisi lukijaa mahdollisimman hyvin ja siitä löytäisi tarvitsemansa tiedon nopeasti. Kuviosta 6 nähdään oppaan sisällysluettelo.

1	MYYNTELASKUTUS	3
1.1	Yleisiä käytäntöjä	3
1.2	Laskun luominen ja lähettäminen	4
1.2.1	Yksityishenkilöt	4
1.2.2	Yritykset	7
2	YLEISIMPIÄ ONGELMATILANTEITA	9
3	LASKUTUSMUUTOKSET	10
3.1	Hyvityslaskut	10
3.2	Eräpäivän siirto	11
3.3	Sisäinen siirto	11
3.4	Rahanpalautus	11
4	MAKSUMUISTUTUKSET JA PERINTÄ	13
4.1	Perintäkierto	14
4.2	Kurssi keskeytyy	14

KUVIO 6. Myyntilaskutusoppaan sisällysluettelo.

Opas alkaa käsittelemällä yleisiä käytäntöjä myyntilaskutukseen liittyen, esimerkiksi milloin laskutusperuste täyttyy ja lasku voidaan luoda asiakkaalle, mihin päivämäärään mennessä edellisen kuun laskut tulee tehdä ja mitä erääntyneille laskuille tulee tehdä. Kappaleessa 1.2 käsitellään vaiheittain, miten laskut luodaan ja mitä niissä tulee ottaa huomioon sekä miten ne lähetetään. Jokaisessa vaiheessa on sekä sanallinen että kuvallinen kuvaus. Luvussa 2 käsitellään yleisimpiä ongelmatilanteita. Jokaisessa kohdassa on kuvattu ensin ongelma ja sen jälkeen ratkaisu. Kuviosta 7 nähdään esimerkki.

1. Ongelma: Lasku on tallennettu hyväksymättömänä.

Ratkaisu: Löydät laskun Webautosta Maksuliikenne -> Myyntireskontra -> Hyväksymättömät laskut. Lasku täytyy käydä erikseen hyväksymässä täältä ja lähettämässä Netvisoriiin.

KUVIO 7. Kuvakaappaus oppaan luvusta 2.

Luvussa 3 käsitellään laskutusmuutoksia ja pyynnön tekemistä taloushallinnolle. Pynnön voi tehdä, jos laskulle pitää tehdä hyvitys, eräpäiväsiirto, sisäinen siirto tai rahanpalautus. Oppaasta löytyy myös linkki muutoslomakkeelle. Oppaan viimeisessä luvussa käsitellään maksumuistutuksia ja perintää. Taloushallinnon osasto hoitaa laskujen muistutukset, huomautukset ja perintään siirrot, mutta asiakaspalvelun tulee tehdä laskuista perintäkiertopyyntö. Kyseisestä luvusta löytyy ohjeet siihen sekä sieltä näkee myös perintäkierron aikataulun. Tästä luvusta löytyy myös ohjeet siihen, milloin ja miten oppilaan kurssi keskeytetään erääntyneen laskun vuoksi.

Oppaan ensimmäiseltä sivulta löytyvät yrityksen logo sekä yhteystiedot. Logon värejä on pyritty hyödyntämään koko oppaassa, mutta pitämään silti yleisilme siistinä ja selkeänä, jotta tekstiä olisi helppo lukea. Sivujen väri päädyttiin pitämään valkoisena ja käyttämään logon värejä korostusväreinä esimerkiksi tekstissä. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että opasta ei julkaista opinnäytetyön kanssa. Opas on toimitettu toimeksiantajalle.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Päädyin hyödyntämään tiedonkeruussa oman työkokemuksen ja havainnoinnin lisäksi haastatteluja, jotta saisin mielipiteitä asiaan useammasta eri näkökulmasta ja tulokset eivät jäisi liian lyhytnäköisiksi. Tämä osoittautui hyväksi päätökseksi ja haastattelut olivat onnistuneita. Niissä tuli ilmi sellaisia havaintoja, joita en välttämättä itse olisi huomannut. Materiaalia ja dokumentteja oli myös helppo löytää ja saada käyttöön.

Ongelmakohtia havaittiin neljä ja niihin kaikkiin mietittiin kehitysehdotuksia, joita voidaan seuravana vaiheena ajaa eteenpäin yrityksessä. Suurin osa kehitysehdotuksista vaatii web-kehityksen apua, joten muutoksia ei saada heti asiakkaalle näkyviin. Yrityksen laskutusprosessi on kuitenkin hyvin toimiva kokonaisuudessaan ja vaikka muutoksia ei saataisi heti tehtyä tai kaikkia muutoksia ei päädyttäisi toteuttamaan, ei sillä ole isoa vaikutusta asiakkaiden suuntaan. Muutoksien avulla on tarkoitus tehostaa laskutusta yrityksessä ja selkeyttää sitä asiakkaan suuntaan, ei muuttaa sitä kokonaan.

Haastattelujen sekä oman havainnoinnin kautta huomasin, että yleisin syy reklamaatiolle on se, että asiakas saa laskun, jossa on joko virheellisiä tietoja, siitä puuttuu jotain tai jokin laskutettava palvelu tai tuote on epäselvä asiakkaalle. Virhe tapahtuu siis sellaisessa prosessin vaiheessa, joka näkyy asiakkaalle vasta prosessin lopputuloksessa eli laskussa. Tässä tilanteessa asiakas luonnollisestikin ottaa yhteyttä asiakaspalveluun puhelimitse tai sähköpostitse, joka lisää työn määrää asiakaspalvelussa. Laskun korjaaminen taas lisää työtä taloushallinnon puolella. Tilanne ei ole myöskään hyvä asiakkaalle, sillä siitä koituu hänelle ylimääräistä vaivaa selvityksen takia, jolla on tietenkin vaikutus asiakaskokemukseen.

Uskon, että tilanne johtuu pitkälti talven aikana tehdyistä muutoksista laskutusprosessiin. Sen aikana osa järjestelmistä on ollut aika ajoin poissa käytöstä tai eivät ole toimineet oikein ja prosessin muutos on aiheuttanut epäselvyyksiä työntekijöiden keskuudessa. Mielestäni tämä on kuitenkin ymmärrettävä välivaihe, sillä muutos oli iso. Vaikka muutoksesta johtuvia ongelmatilanteita pyrittiin ennakkoimaan, kaikkia tilanteita ei kuitenkaan osattu odottaa ja niihin ei siitä syystä voitu valmistautua millään tavalla. Prosessin muutoksen myötä myös työtehtävät muuttuivat, joten laskutusta ovat hoitaneet sellaiset työntekijät, jotka eivät ole sitä ennen tehneet. Tekemästäni oppaasta on juuri

tällaisessa tilanteessa hyötyä. Työntekijöille voitaisiin mahdollisesti myös järjestää jonkinlainen perehdytys tai koulutus, jos he kokevat, että opas ei riitä.

Mielestäni virheellisiin laskutustietoihin ratkaisuksi voisi miettiä CRM-järjestelmää, joka päivittäisi laskutustiedot kerralla kaikkiin järjestelmiin. Tällä hetkellä tiedot tulee päivittää useampaan eri paikkaan manuaalisesti ja siinä voi helposti sattua virheitä tai unohtua päivittää tieto johonkin paikkaan kiireessä. CRM-järjestelmiä on olemassa useita erilaisia, mutta toimeksiantajalle paras vaihtoehto voisi olla Visman omistama Severa, sillä yrityksessä on käytössä Visman omistama Netvisor -ohjelmisto.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, minkälainen myyntilaskutusprosessi yrityksessä on, mitä kehitettävää prosessissa on ja millä tavoilla sitä voitaisiin kehittää. Kuvaamisen kautta prosessi saatiin näkyväksi ja selkeäksi ja sen kautta oli helppo miettiä ongelmakohtia ja niihin kehitysehdotuksia. Opinnäytetyön tavoite täyttyi ja lopputulokseksi saatiin opas, jota laskujen tekijät voivat hyödyntää työssään ja perehdytyksessä.

LÄHTEET

Eklund, I. & Hakonen, M. 2018. Laskutuksen taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Eklund, I., Hakonen, M. & Roos, M. 2017. Taloushallinnon taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Finvoicer 2020. Vapaaehtoinen perintä. Viitattu 26.12.2020, <https://www.finvoicer.fi/vapaaehtoinen-perinta>.

Kaarlejärvi, S. 2019. Miten taloushallinto voi hyötyä Lean-ajattelusta? Viitattu 20.12.2020, <https://www.efima.com/blogi/miten-taloushallinto-voi-hyotya-lean-ajattelusta/>.

Karelia ammattikorkeakoulu 2021. Opinnäytetyön eri muodot. Viitattu 25.1.2021, <https://libguides.karelia.fi/c.php?g=679019&p=4901221>.

Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Helsinki: Kaupapakamari.

Kuokkanen, J. 2018. Kun sähköinen taloushallinto ei riitä. Viitattu 19.12.2020, <https://netvisor.fi/blog/kun-sahkoinen-taloushallinto-ei-riita/>.

Laamanen, K. 2005. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: Ideasta käytäntöön. Helsinki: Laatukeskus.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. Terms and concepts in business process management. 4. uudistettu painos. Espoo: Teknologiainfo Teknova Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

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

Nimi salassa pidettävää tietoa. 2021. Myyntineuvottelija. Puhelinhaastattelu 15.3.2021.

Nimi salassa pidettävää tietoa. 2021. Asiakaspalvelupäälikkö. Puhelinhaastattelu 18.3.2021.

Pitkänen, R. 2010. Johtamisen suurenmoinen keveys: esimiehenä asiantuntija- ja palveluorganisaatiossa. Vantaa: Infor.

Proakatemia 2018. Soluessee: Kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 10.5.2021, <https://es-seepankki.proakatemia.fi/soluessee-kvalitatiivinen-tutkimus-2/>.

Rumpu, A. 2019. Optimaalinen taloushallinto vuonna 2019. Viitattu 19.12.2020, <https://netvisor.fi/blog/optimaalinen-taloushallinto-2019/>.

Räty, J. 2020. Verkkolaskulaki astuu voimaan 1.4.2020 – ovathan yrityksesi järjestelmät ajan tasalla? Viitattu 6.2.2021, <https://www.talousverkko.fi/verkkolaskulaki/>.

Visma 2016. Perintätermit tutuksi: trattaperintä. Viitattu 26.12.2020, <https://www.visma.fi/blog/perintatermit-tutuksi-trattaperinta/>.

Visma 2020. Tratta – Mikä on tratta? Viitattu 26.12.2020, <https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/t/tratta/>.

1. Koetko, että tämänhetkinen myyntilaskutusprosessi on toimiva? Jos et, miksi?
2. Minkälaisia ongelmia tai haasteita olet kohdannut myyntilaskutusprosessissa?
3. Miten kehittäisit prosessia?
4. Minkälaisista asioista asiakkaat tekevät eniten reklamaatioita?
5. Minkälaisia ohjeita haluaisit lisätä oppaaseen?
6. Muita havaintoja, kehitysideoita, lisättävää?