

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2021

Eemeli Koski

LASKUTUKSEN TILIÖINTIPROSESSIN KEHITTÄMINEN

- CASE Yritys X

Eemeli Koski

LASKUTUKSEN TILIÖINTIPROSESSIN KEHITTÄMINEN

– Case: Yritys X

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ja kehittää Yritys X:n laskutuksen tiliöintiprosessia. Ensimmäisessä osassa käydään läpi tyypillistä tiliöintiprosessia sekä myös Yritys X:n tämänhetkistä työprosessia. Työn toisessa osassa käydään läpi, minkälaisia tarpeita Yritys X:llä on sekä miten uudet työskentelytavat kehittyvät.

Työn empiriaosassa tehtiin teemahaastattelut. Mukana oli kolme yrityksen työntekijää, jotka päivittäin työskentelevät kyseisten työtehtävien parissa.

Haastatteluiden tuloksina saatiin muutamia kehitysideoita. Skannausvirheitä paremmin tunnistamalla voitaisiin skannausjärjestelmää kehittää oikeaan suuntaan. Lisäksi toivottiin, että pilvipalvelu pystyisi paremmin tunnistamaan laskun sekä sen tiedot, jolloin laskun kanssa työskenteleminen tulisi helpommaksi ja nopeammaksi.

ASIASANAT:

Laskutus, kehittäminen, taloushallinto

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business

2021 | 19 pages, 4 pages in appendices

Eemeli Koski

DEVELOPMENT OF INVOICING PROCESS

– Case: Company X

The goal of this thesis is to find out and develop the invoicing process of Company X. The theoretical part describes the different stages of typical invoicing process and reviews also the process that Company X currently uses. Various development opportunities are also discussed.

The empirical part includes the theme interviews with three interviewees who work daily with accounting tasks.

Based on the results there are a few development ideas. For example, if different scanning errors could be better identified, the scanning system could be developed to the right direction. It was also hoped that there would be a cloud service, which could better identify the invoice as well as its data, which would also make the computing work easier and faster.

KEYWORDS:

Invoicing, development, financial administration

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 YRITYKSEN TILIÖINNIN KÄSITTELYPROSESSI	8
3 LASKUTUKSEN TILIÖINTIPROSESSIN KEHITTÄMINEN	11
4 ANALYSOINTI	14
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	17
LÄHTEET	19

LIITTEET

Liite 1. Kysely opinnäytetyötä varten

Liite 2. Survey for the thesis

KUVAT

Kuva 1. Ostolaskujen vastaanotto	8
Kuva 2. Ostolaskun käsittelyvaiheet	10

1 JOHDANTO

Yritysten taloushallintoihin on viimeisen parinkymmenen vuoden aikana kohdistunut muutospainetta. Sen seurauksena yritykset ovat pyrkineet alentamaan kustannuksiaan ja ulkoistamaan talousprosessejaan. Kustannussäästöjä on haettu erityisesti toimintoja sähköistämällä ja digitalisoimalla. Digitalisaation kiistattomat höydyt ovat prosessin tehokkuus ja nopeus; tehokkuusparannukset ovat tyypillisesti 30–50 % taloushallinnoissa, yksittäisissä prosesseissa jopa 90 %. Tehokkuuden lisäksi tavoitteena on myös parempi informaatio, jolloin virheet vähenevät ja toiminnan laatu paranee. (Lahti & Salminen 2008, 13–14, 27; Mäkinen & Vuorio 2002, 13–19)

Yrityksen taloushallinto koostuu useista prosesseista, joista keskeisin on kirjanpito. Kirjanpito tuottaa erilaisia raportteja, kuten yrityksen osavuositarkastuksia, sekä tilinpäätöksiä. Tilinpäätösten ja raporttien avulla seurataan yrityksen taloutta. Kirjanpito on yrityksen taloudellisten tapahtumien muistiinmerkitsemisjärjestelmä sekä yhteenveto taloudellisista tapahtumista, joissa yritys on osallinen. Näitä tapahtumia kutsutaan liiketapahtumiksi. Liiketapahtumiin kuuluvat menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtomerkinnät. (Kinnunen & al. 2006, 11–13)

Liiketapahtumia syntyy yritysten ostaessa toisiltaan erilaisia palveluita ja tuotteita. Näitä liiketapahtumia hoidetaan nykyään erilaisten maksuohjelmien avulla. Kun liiketapahtumia merkitään kirjanpitoon, ne tulee tiliöidä. Tiliöinnin avulla laskut kohdennetaan oikeille tileille, kustannuspaikoille ja projekteille. Osaltaan se mahdollistaa yrityksen kirjanpidon laatimisen oikein. Kirjanpito koostuu useammasta osaprosessista, joista yksi on ostolaskujen tiliöintiprosessi. Laskujen tiliöinnin käsittely on nykyään merkittävä osa yrityksen taloushallintoa. Yrityksen ostolaskujen tiliöintiin käytetään usein internet-ohjelmaa. Tästä huolimatta tulee tiliöintivirheitä, ja tulee jatkossakin, mutta ne tulisi huomata ja korjata mahdollisimman aikaisessa vaiheessa prosessia. Uudenlaiset internet-ohjelmat, ohjelmistorobotiikka ja tekoälyn hyödyntäminen tulevat myös keventämään

työntekijöiden työtehtäviä. Tätä taustaa vasten onkin ajankohtaista tutkia, minkälaisia kehitysmahdollisuuksia tähän työtehtävään voisi löytyä.

Tämä opinnäytetyö tehdään Yritys X:n toimeksiantona. Yritys X on kansainvälinen taloushallinnon yritys, joka tarjoaa asiakkailleen monia talouspalveluita, jotka ovatkin yrityksen vahvuus. Heiltä löytyy myös muita työmahdollisuuksia, kuten palkkahallinnon palveluita ja ohjelmistorobotiikkaa. Kasvavana kansainvälisenä yrityksenä se on laajentunut ympäri pohjoista Eurooppaa, josta he tarjoavat palveluitaan laajasti ympäri maailmaa. Yritys X:n asiakaskuntaan kuuluu monia tunnettuja yrityksiä eri toimialoilta. Yritys on saanut paljon positiivista palautetta asiakkailtaan. Asiakkailta saatu hyvä palaute ja onnistuneet ulkoistukset ovat mahdollistaneet yrityksen jatkuvan kasvun. (Yritys X)

Opinnäytetyössä tarkastellaan Yritys X:n ostolaskuja sekä niiden tiliöintiä, ja pohditaan, miten tiliöintiprosessia voitaisiin kehittää tulevaisuutta varten. Yritys X sekä haastateltavat työntekijät haluavat pysyä anonyymeinä.

Työn tavoitteena on sekä haastatteleamalla että kirjallisuutta tutkimalla löytää kehityskohteita Yritys X:n laskujen tiliöintiprosessiin. Tänä päivänä taloushallinnon automatisointi sekä digitalisaatio, kuten ohjelmistorobotiikka ja tekoälyn hyödyntäminen, helpottavat työntekijöiden töitä. Näiden avulla saadaan kokonaiskuva siitä minkälaisia työskentelytapoja tulevaisuudessa tarvitaan, ja mitkä näistä tavoista sopivat parhaiten Yritys X:lle.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Miten Yritys X:n pitäisi kehittää uusia työskentelytapoja?
- Miten ostolaskutuksen tiliöinnin kehittämäinen hyödyttää Yritys X:ää?
- Miten tiliöintikirjaukset mahdollisesti eroavat, kun niitä tekevät robotit?

Kysymykset ovat oleellisia yrityksen toimialalla ja näitä kysymyksiä tullaan tulevaisuudessa teknisen kehityksen johdosta miettimään enemmän, joten aihe on ajankohtainen. Työtehtäviä tulee kehittää jatkuvasti, koska ympäristö muuttuu koko ajan. Kehitys mahdollistaa nykyistä tehokkaamman ja nopeamman työskentelytavan, joka helpottaa työntekijöiden työntekoa ja jolloin he voivat keskittyä enemmän muihin työtehtäviin. Tällöin myös Yritys X pysyy mukana kehityksessä

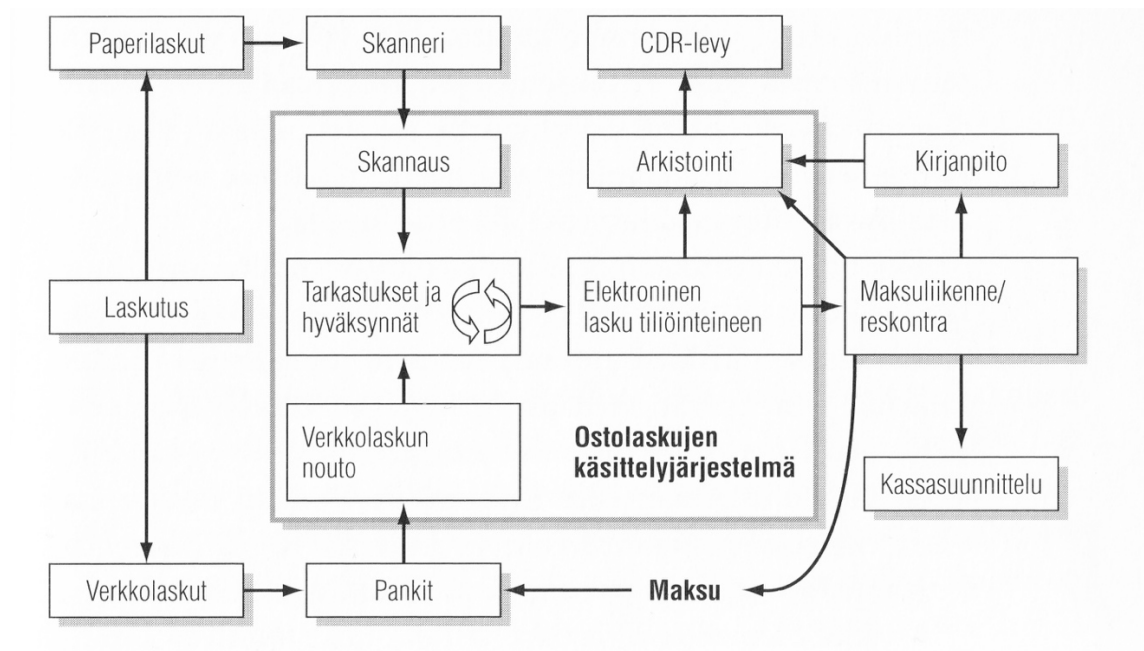
sekä pystyy tarjoamaan tarvittavaa tietotaitoa. Aihe kiinnostaa kirjoittajaa henkilökohtaisesti, koska hänellä on jo kokemusta alalta ja koska hän toivoo työskentelevänsä alalla myös tulevaisuudessa.

Tämän opinnäytetyön lähteinä käytetään alan kirjallisuutta, joista keskeisimpinä Lahti & Salmisen (2008), Mäkinen & Vuorion (2002) sekä Kinnunen & al:n (2006) teokset sekä Yritys X:n työntekijöiden teemahaastatteluja.

Ensimmäisessä osassa käydään läpi tyypillistä ostolaskuprosessia sekä myös Yritys X:n tämänhetkistä työprosessia. Lähdekirjallisuuden perustella lukija saa selkeän kuvan siitä, miten laskutusprosessi tällä hetkellä toimii. Työn toisessa osassa käydään läpi, minkälaisia tarpeita Yritys X:llä on sekä miten uudet työskentelytavat kehittyvät. Käytännön osassa tehdään teemahaastatteluja yrityksen työntekijöille A, B ja C. Tuloksia analysoidaan yhdistämällä teoria haastattelut sekä kirjallisuus ja tämän analyysin perusteella ehdotetaan yritykselle kehitystoimenpiteitä.

2 YRITYKSEN TILIÖINNIN KÄSITTELYPROSESSI

Laskujen tiliöinnin käsittely kuuluu ostolaskuprosessiin. Ostolaskuprosessi alkaa kun, yritys ostaa toiselta yritykseltä tuotteita tai palveluita ja päättyy siihen, kun lasku on maksettu, kirjattu ja arkistoitu. Tyypillinen ostolaskuprosessi kuvattu kuvassa 1.



Kuva 1. Ostolaskujen vastaanotto (Granlund & Malmi 2003, 57)

Ostolaskuprosessi alkaa, kun lasku *vastaanotetaan*. Yritys vastaanottaa laskut paperisina, sähköisinä tai EDI-rajapinnan (Electronic Data Interchange) kautta käsittelyjärjestelmäänsä. Laskun kuva on laskujen tarkastukseen ja kierrätykseen tarvittava väline. Paperiset laskut pitää skannata järjestelmään, mutta verkkolaskuja ei, jolloin työtehtävä nopeutuu. Paperisen laskutusprosessin vaihtaminen sähköiseen prosessiin voi säästää yrityksille jopa 90 % kustannuksissa. Laskujen tiedot ovat yleensä järjestelmässä valmiina, jolloin saapuneen laskun tiedot vain tarkastetaan. (Lahti & Salminen 2008, 48, 55–61)

Laskujen vastaanottamisen jälkeen lasku sekä laskun tiedot tulee *tarkastaa* oikeaksi. Erilaisia tietoja ovat esimerkiksi laskun Y-tunnus, päiväys, numero sekä

loppusumma. Näitä tietoja pystytään käsittelemään monin eri tavoin ja ne toimivat laskujen hyväksymisen lähtötietoina. (Mäkinen & Vuorio 2002, 117–119) Jokainen lasku tarkastetaan kahdella eri tavalla. Tarkastustapoja ovat muototarkastus ja asiatarkastus. Muototarkastuksessa laskun pitää täyttää lainsäädännön sekä viranomaisten ohjeet. Tarkastajan tulee tuntee kirjanpito-, vero-, sekä yhtiölainsäädäntöä. Muototarkastuksen jälkeen lasku siirretään asiatarkastukseen. Asiatarkastuksessa on kyse siitä, onko lasku aiheellinen ja tilauksen tai muun sopimuksen mukainen. (Mäkinen & Vuorio 2002, 121–122)

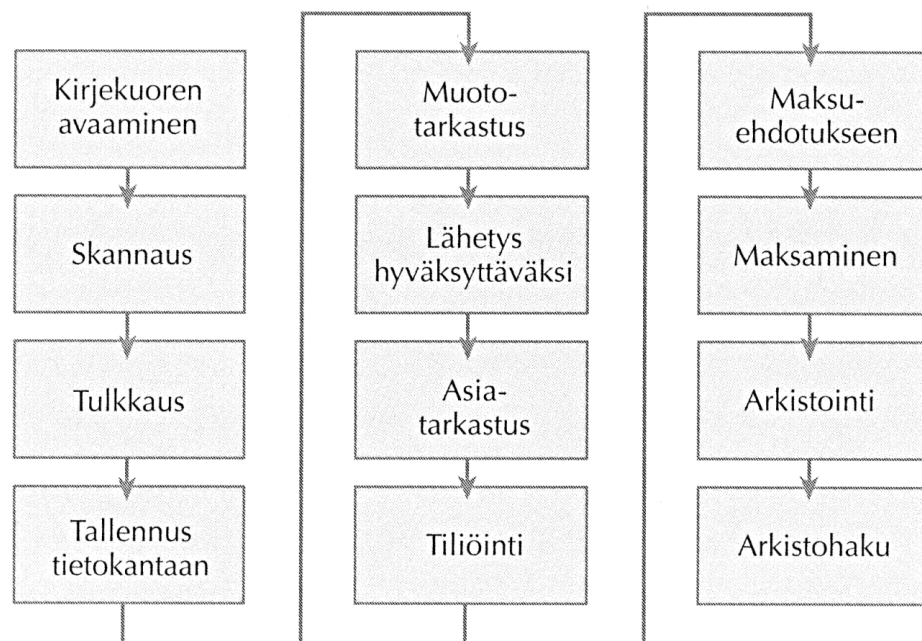
Tiliöinnin tarkoituksena on laskun kohdentaminen. Yritykset käyttävät laskun kohdentamiseen useita parametreja eritelläkseen mihin kokonaisuuteen lasku kuuluu. Parametreja voivat olla esimerkiksi tilinumero, projektikoodi ja tuotekoodi. Tilit kuuluvat tilikarttaan, jossa voi olla satoja tilejä (perustilikartassa noin 900 tiliä). Käsittelyjärjestelmässä kannattaakin luetteloida vain niitä tilejä, johon laskut voidaan kirjata. Tällöin tilikarttaa pystytään lyhentämään huomattavasti, mikä taas helpottaa ja nopeuttaa oikeiden tilien valintaa ja vähentää virheitä. Jos laskuissa on virheitä tai järjestelmä ei tunnista laskun kaikkia tietoja, tarkastaja joutuu itse manuaalisesti korjaamaan tiedot oikeaksi. Kun lasku on saatu tiliöityä, lasku siirretään maksuun. (Mäkinen & Vuorio 2002: 125–127; Lahti & Salminen 2008: 62–63)

Kun lasku on tiliöity sekä muoto- ja asiatarkastettu, se on valmis *maksettavaksi*. Maksun jälkeen laskujen tositteet pitää myös *arkistoida*. Myynti- ja ostolaskut pitää olla tallessa vähintään kuusi vuotta tilikauden päättymisen jälkeen (Kirjanpitolaki (KPL) 2. luku, 10 §). Tilintarkastajat sekä viranomaiset tarkastavat säännöllisesti yritysten kirjanpitoa, jotta kaikki pitää paikkansa. Tositteiden arkistoinnottomuus on rangaistava teko, ja voi pahimmassa tapauksessa johtaa sakkoihin (KPL 8. luku, 4 §).

Ostolaskuprosessit ovat yksi yleisimmistä Yritys X:n työprosesseista. Laskut tulevat Yritys X:n järjestelmään eri kanavia pitkin, esimerkiksi sähköpostin tai internet-ohjelman välityksellä. Tämän jälkeen laskut tarkastetaan oikeiksi ja laskujen tiedot siirretään järjestelmään. Jos asiakasyritysten tietoja ei löydy yrityksen järjestelmästä, asiakas tulee ensin perustaa järjestelmään. Laskutietojen

tarkastamisen jälkeen laskut hyväksytään eteenpäin seuraavalle tarkastajalle. Tarkastajia on yleensä kahdesta neljään työntekijää. Myös asiakasyritykset tarkastavat, että laskuissa on kaikki kunnossa. Näin varmistetaan laskujen oikeellisuus. Koska yrityksellä on useita asiakkaita, jokainen asiakas ja asiakkaan tarpeet merkitään eri tavoilla. Pääpiirteissään ostolaskun kierto Yritys X:ssäkin tapahtuu, kuten Mäkinen & Vuorio (2002) kuvaavat yleisesti kuvassa 2.

Prosessit eivät ole virheettömiä ja virheitä ilmenee välillä myös Yritys X:n laskuissa. Ohjelma ei välttämättä aina tunnista laskuja. Tällöin puuttuvat osat laskusta pitää lisätä manuaalisesti ohjelmaan. Samoin, jos laskun pdf-tiedosto puuttuu, tiedosto pitää lisätä, jonka jälkeen mahdollinen virhe löydetään. Muita puutteellisia kohtia saattavat olla erilaiset verot. On tärkeää tietää, mihin veronalaiseen ostoon laskut kuuluvat.



Kuva 2. Ostolaskun käsittelyvaiheet (Mäkinen & Vuorio 2002, 114)

3 LASKUTUKSEN TILIÖINTIPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Yritys X tarjoaa asiakasyrityksilleen monia talouspalveluita. Asiakasyritykset ovat esimerkiksi voineet ulkoistaa myynti- ja ostolaskutusprosessit Yritys X:lle. Laskutusprosessit ovat asiakkaille helppoja, koska Yritys X hoitaa työprosessit heidän puolestaan. Työvaiheita pystytään seuraamaan reaaliaikaisesti ja yleensä virheet huomataankin nopeasti. Tämän reaaliaikaisen seurannan avulla työntekijät pystyvät myös itse huomaamaan mahdollisia virheitä, joita prosessi ei tunnista.

Ostolaskuprosessissa verkkolaskutus on helpompi vaihtoehto kuin paperilaskutus. Yritys säästää kustannuksia verkkolaskutuksen avulla. Laskujen käsitteleminen on tehokkaampaa ja prosessiohjelmat pystyvät poistamaan ylimääräiset merkinnät. Verkkolaskutus onkin tulevaisuuden toimintatapa. Paperisista laskutustavoista tultaneen kokonaan luopumaan, joten kaikkien työntekijöiden tulee osata käyttää verkkolaskutusta. (Netvisor; Connecting Europe Facility)

Monilla Yritys X:n asiakasyrityksillä on käytössään erilaisia järjestelmäpalveluita, mikä hidastaa tiliöintiprosessia. Koska asiakasyrityksen omat palvelut eivät välttämättä ole samat kuin Yritys X:n käyttämät, joutuu X:n työntekijä muokkaamaan laskua ensitöikseen ja vasta muokkausten jälkeen lasku voidaan laittaa eteenpäin kierto. Prosessin kehittämiseen kannalta asiakasyritykset olisi hyvä saada saman palvelun alaisiksi.

Eräs Yritys X:n tarjontaan kuuluva palvelu on laskutuksen tiliöintiprosessi. Prosessi on monivaiheinen ja yhden tiliöinnin kanssa saattaa työskennellä useampia työntekijöitä. Tällä varmistetaan, että laskuissa kaikki on kunnossa. Välillä kuitenkin virheitä ilmenee. Työprosessia hidastavat esimerkiksi erilaiset skannaus- tai järjestelmävirheet, joita joutuu manuaalisesti etsimään ja korjaamaan. Toisinaan tämän kaltaisen virheen löytämiseen saattaa mennä pitkiäkin aikoja. Tällöin koko prosessi pysähtyy ja muut työntekijät joutuvat odottamaan omaa vuoroaan. Mikäli ohjelmistorobotiikan avulla skannaussysteemi tunnistaisi virheet, prosessia pääsisi kehittämään ja prosessi voisi nopeutua.

Liiketapahtumat täytyy merkitä niille tileille, joita käytetään. Tilit myös pidetään samanlaisina, eli niiden sisältö pysyy ennallaan. Jos niitä kuitenkin pitäisi muuttaa jollain tavalla, siihen edellytetään erityisiä perusteita. Tämä tarkoittaa, että kuka vaan ei voi muuttaa tilejä, jotta muutos ei vaikuttaisi yrityksen kirjanpitoon. Tilejä on satoja, ellei jopa tuhansia. Monet tilit voivat kuulostaa saman tyypisiltä, mutta yksikin eri tilimerkki kertoo tarkkaan tilin sisällöstä.

Online-tiliöintipalvelut helpottavat kyllä asiakkaan arkea, kun tiliöinnin pystyy tekemään milloin tahansa, mutta tämän myötä kirjanpitäjän työ on muuttunut tehottomammaksi. Asiakkaiden erilaiset tarpeet muokkaavat tiliöinnin kehittämistä, mutta palveluntarjoajalla pitää tietenkin olla oma näkemyksensä mihin suuntaa palvelua tullaan tulevaisuudessa kehittämään. Lisäksi työntekijät ovat erilaisia. (Aho & al. 2018)

Asiakasyrityksiä täytyy myös tiedottaa aktiivisesti siitä, miten tiliöintiä tullaan kehittämään. Puutteellinen tieto voi huonommassa tilanteessa jopa lopettaa yhteistyön asiakkaan kanssa. Kommunikaatio asiakkaiden kanssa tuleekin pitää hyvänä koko asiakassuhteen olemassaolon aikana. Online-palveluita tulee huoltaa ja päivittää säännöllisesti. Mahdollisten huoltotaukojen aikana ei tiliöinnin kanssa pysty työskentelemään, joten jokainen päivitys tai korjaus tulisi saada mahdollisimman nopeasti selvitettyä. Online-palvelut eivät siis koskaan ole täydellisiä, mutta yleensä uusi versio on kuitenkin edellistä parempi. Kone- ja laitekoonpanot, joilla operoidaan, tulisi tarkkaan miettiä, jotta jokainen ohjelma toimisi mahdollisimman virheettömästi.

Koneiden tehdessä rutiinityöt, kukin työntekijä pystyy keskittymään omien työtehtäviensä lisäksi enemmän työelämätaitoihin, kuten vuorovaikutukseen, ongelmaratkaisuun ja liiketoimintaosaamiseen. Kun vuorovaikutus työyhteisössä lisääntyy, kykenee jokainen yrityksessä auttamaan toisiaan eri tilanteissa. Näin esimerkiksi laskutuksen tiliöintiä voidaan kehittää, yhdessä kehityskohteita ratkaisemalla. Uudet työtehtävät ja uusien taitojen oppiminen vie jokaiselta oman aikansa, ja taidot opitaankin uusien toimintatapojen avulla. (Aho & al. 2018)

Kehitysideat voisi edellä mainitusta tiivistää kolmeen kehityskohteeseen. Asiakasyritykset olisi hyvä saada **samaan laajempaan pilvipalveluun**. Tämä mahdollistaisi useamman asiakkaan tarpeiden standardisoinnin, mikä parantaisi ja nopeuttaisi työprosessia. Laajemman pilvipalvelun kautta myös jokaiseen asiakkaaseen **saadaan pidettyä yhteyttä helpommin**. Näin asiakkaat saavat tarpeellista tietoa, miten pilvipalvelu kehittyy sekä miten he pystyvät paremmin seuraamaan laskujensa tilanteita. Esimerkiksi jos **ohjelmistorobotiikan** avulla skannaussysteemi tunnistaisi paremmin virheitä prosessia voitaisiin nopeuttaa. Tämä auttaa myös pilvipalvelun seuraavia päivityksiä korjaamaan kyseiset virheet. Robotiikan avulla työntekijöiden aikaa vapautuu yhteistyöhön ja työprosessin kehittämiseen.

4 ANALYSOINTI

Opinnäytetyö on toteutettu teorian ja haastattelututkimuksen keinoin. Alan kirjallisuuden lisäksi on käytetty teemahaastattelua, joka on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Se tarkoittaa, että haastattelut ovat kohdennettu joihinkin tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Muista strukturoiduista haastatteluista poiketen teemahaastattelun kysymyksistä puuttuu kuitenkin tarkka muoto ja järjestys. (Hirsimäki & Hurme 2010, 47–48)

Tässä opinnäytetyössä oli kolme pääteemaa:

1. Uusien työskentelytapojen kehittäminen Yritys X:lle
2. Kehityksen tuottamat höydyt
3. Robotiikan hyödyntäminen tiliöinnissä

Haastattelututkimus tehtiin anonymisti Yritys X:n työntekijöille. Kyselylomake (Liitteet 1 & 2) lähetettiin viidelle työntekijälle, jotka kaikki työskentelevät laskutuksen tiliöinnin kanssa päivittäin. Kehitysideoita saatiin kuitenkin vain kolmelta Yritys X:n työntekijältä.

Vastaukset teemoittain esiteltynä ja yhteen vedettynä.

TEEMA 1

Minkälaisilla toimenpiteillä Yrityksen X tilauksellisten ja ei-tilauksellisten ostolaskujen käsittelyprosessia voitaisiin sujuvoittaa?

Laskujen automatisointi auttaisi laskujen kanssa työskentelyä. Automatisointi tuottaisi virheitä vähemmän, koska laskun tiedot siirtyisivät itsestään ohjelmaan. Muutaman työntekijän mielestä työprosessi nopeutuu, jolloin laskujen eteenpäin vienti kasvaa päivittäin.

Mitkä tekijät hidastavat laskujen käsittelyä?

Laskujen käsittely on tarkkaa työtä, koska laskut tulee merkata oikein. Laskuissa olevat virheet sekä puuttuvat tiedot hidastavat työntekijöitä laittamasta laskuja

eteenpäin. Myös tiedot olisi hyvä olla pilvipalveluissa laskujen käsittelyn jälkeen, jolloin laskuttajan tai samalaisten laskujen tiedot olisivat valmiina tulevaisuudessa. Tämä prosessi voi nopeuttaa työtehtävää kahdesta viiteen minuuttiin.

Miten toimit, jos huomaat laskussa olevan virheitä?

Välillä laskuissa huomaa olevan virheitä, eikä niiltä voi välttyä. Tällöin lasku pitää tarkastaa uudelleen ja yrittää löytää mahdollisimman nopeasti kyseinen virhe. Jos virhettä ei pystykään korjaamaan, luodaan uusi lasku manuaalisesti. Tämä prosessi vie työaikaa. Uusi lasku käsitellään tyhjälle pohjalle kuten käsittelyprosessissa ja samalla liitetään laskun dokumentti ohjelmaan.

TEEMA 2

Minkälaisia hyötyjä mainitsemillasi toimenpiteillä voidaan saavuttaa?

Asiakkaan tiedot olisivat valmiina ohjelmassa, sekä laskunnumero tulisi skannattuna oikein. Ongelmatilanteiden juurisyiden löytäminen järjestelmässä nopeuttaisi työskentelyprosessia.

TEEMA 3

Voisiko ohjelmistorobotiikkaa käyttää ostolaskujen tiliöinnissä?

Ohjelmistorobotiikka, joka olisi hyvin ohjelmoitu pystyisi käsittelemään laskuja paljon enemmän sekä nopeammin kuin työntekijä. Tämän jälkeen työntekijät voisivat korjata mahdollisia virhemerkintöjä, jotta ne voidaan laittaa eteenpäin kiertoon.

Kehitysideoina toivottiin edistyneempää pilvipalvelua, joka tunnistaisi laskun ja sen tiedot kokonaan, jolloin tarkastaja pääsisi nopeammin eteenpäin laskun kanssa. Paperisten laskujen saapuminen vie nykyään yhdestä kolmeen

työpäivää, kun taas digitaalisesti laskut pystytään lähettämään jopa sekunneissa yritysten välillä, jolloin laskujen saaminen pilvipalveluun nopeuttaa huomattavasti tiliöintiprosessia ja sen laatua. Laadulla tarkoitetaan sitä, että virheet vähenevät, kun työntekijällä jää enemmän aikaa laskuihin käytettäväksi.

Haastatteluiden perusteella uudet kehityskohteet helpottaisivat työntekoa, sillä laskujen kanssa työskentely on aikaa vievää ja rutiininomaista työtä. Tämän vuoksi robotiikka ja automatisointi tulisivat helpottamaan sekä nopeuttamaan kaikkien työntekijöiden arkea. Robotiikka tai pilvipalveluiden automatisointi voisi mahdollisesti kuitenkin vähentää työntekijöiden tarvetta. Tämä ei tietenkään olisi ihanteellinen tilanne työntekijöiden kannalta, mutta Yritys X:lle robotiikka ja automatisointi vähentäisivät kuluja. Kehityskohteet ovat kuitenkin työntekijöiden näkökulmasta parempi ratkaisu, kun paikoillaan pysyminen.

Uusi erilainen pilvipalvelu, jota Yritys X ja asiakasyritykset käyttäisivät yhdessä, kehittäisi molempia osapuolia. Pilvipalvelu mahdollistaisi nopeamman reitin laskujen tiliöintien hyväksymiseen. Palvelu voitaisiin ohjelmoida niin, että se tunnistaa verkkolaskun jokaisen merkinnän automaattisesti ja samalla tallentaisi sen järjestelmään. Pilvipalvelu huomauttaa, jos laskun tarvitsemia tietoja puuttuu. Tämän jälkeen työntekijä tarkastaisi laskun, jos pilvipalvelu ei jostain syystä tunnistaisi laskun kaikkia tietoja. Tämänkaltaisella skannauspalvelulla Yritys X ja asiakkaat pysyisivät ajan tasalla, miten lasku ja sen tiliöinti etenee.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämä opinnäytetyö toteutettiin anonymisti taloushallinnon yritykselle, jonka tavoitteena on kasvaa tunnetuksi kansainväliseksi yritykseksi. Työn tavoitteena oli löytää erilaisia kehityskohteita Yritys X:n laskutusprosessin tiliöintiin. Teoriaosassa tutkittiin tiliöintiprosessia kirjallisuuden avulla. Empiriaosassa haastattelututkimuksen avulla pyrittiin löytämään vastauksia Yritys X:n ongelmiin. Haastattelu lähetettiin viidelle työntekijällä, jotka työskentelevät kyseisen työtehtävän parissa, mutta vain kolmelta saatiin vastaus. Haastatteluissa tuli ilmi samankaltaisia vastauksia, mikä helpotti kehityskohteiden löytämistä. Olisi tietenkin ollut hyvä löytää mahdollisimman paljon uusia ideoita, mutta toisaalta on hyvä, että monet ovat kehittämisestä samaa mieltä, joten asioiden vieminen eteenpäin olisi perusteltua.

Tutkimuskysymyksissä pyrittiin löytämään uusia työskentelytapoja Yritys X:lle muun muassa ohjelmistorobotiikka huomioiden. Yritys X:ää hyödyntäviä kehityskohteita löydettiinkin muutamia.

Laskujen tiliöinnin kanssa työskentelevät tarkastavat ja kirjaavat satoja laskuja päivittäin sekä korjailevat niissä esiintyviä virheitä. Tiliöinnin kirjaukset tehdään suurimmaksi osaksi käsin, koska lasku tarkastetaan huolellisesti. Näin virheet minimoidaan, jotta tiliöintiprosessin kierto pysyisi jatkuvana. Prosessin automatisoinnilla, esimerkiksi paremmalla skannauksella ja tietojen sisään luvulla, prosessia voitaisiin nopeuttaa ja näin saada laskuja enemmän kiertoon. Tässä ohjelmistorobotiikka voisi olla avuksi. Sen avulla voidaan vähentää manuaaliväilyä. Työntekijöille vapautuu aikaa, esimerkiksi kehitystyölle. Työn tekeminen menee pikkuhiljaa automatisoinnin suuntaan ja näin Yritys X:kin pysyy mukana maailman muutoksissa.

Kehitysideoiden mukaan automatisointia voitaisiin helpottaa yhteisellä pilvipalvelulla, joita asiakkaat ja Yritys X:n työntekijät käyttävät. Reaaliaikaisena sen tiedot olisivat nopeammin saatavilla ja samalla yhteydenpito sujuvoituisi. Koska asiakkaat ostavat palveluita Yritys X:ltä, heidän pitää myös saada tietoa kaikista

tärkeitä kehityskohteista ja siitä, miten nämä tulevat vaikuttamaan toimintaan. Koska ongelmia kuitenkin syntyy jatkossakin, kehittämistoimenpiteiden lanseeraukset tulisi suunnitella huolellisesti. Edellä mainittuja kehitystoimenpiteitä on helppo ottaa käyttöön lyhyelläkin aikavälillä. Tiliöinnin ympärillä riittää kuitenkin myös tulevaisuuden tutkimuskohteita, joista tekoälyn hyödyntäminen vaikuttaa erittäin lupaavalta ja mielenkiintoiselta aiheelta.

LÄHTEET

- Aho A & Annala T & Huhtala O-P & Jutila J. 2018. Taloushallinnon automaatio muuttaa toimintatavat ja työnkuvat. Tilisanomat 6/18.
<https://tilisanomat.fi/teknologia/taloushallinnon-automaatio-2>. Viitattu 18.11.2020
- Granlund M & Malmi T. 2003. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Helsinki: WSOY
- Hirsimäki S & Hurme H. 2010. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press
- Kirjanpitolaki 1336/1997.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1997/19971336?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kirjanpitolaki#L8P4>. Viitattu 16.4.2021
- Lahti S & Salminen T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa - sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOY
- Laskutusohjelman höydyt ovat merkittäviä. Netvisor.
<https://netvisor.fi/tuote/laskutusohjelma/>. Viitattu 16.12.2020
- Kinnunen J & Laitinen E & Laitinen T & Leppiniemi J & Puttonen V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto? 3. korjattu painos. Helsinki: KY-Palvelu Oy
- Mäkinen L & Vuorio B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Helsinki: Kaup-pakaari
- What are the benefits of eInvoicing? Connecting Europe Facility.
<https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/pages/viewpage.action?pageId=82773147>. Viitattu 12.11. 2020
- Yritys X, Viitattu 28.10.2020: <https://x.com/fi/yritys/>
- Yritys X, Viitattu 16.12.2020: <https://x.com/fi/yritys/yritysx-kumppanina/>

LIITTEET

Kysely opinnäytetyötä varten

Nimi:

Tiimi:

Rooli:

1. Minkälainen on Yrityksen X tilauksellisten ja ei-tilauksellisten ostolaskujen käsittelyprosessi (kuvaus kummankin prosessin vaiheista, jos yrityksellä sekä tilauksellisia että ei-tilauksellisia laskuja)?
2. Minkälaisilla toimenpiteillä Yrityksen X tilauksellisten ja ei-tilauksellisten ostolaskujen käsittelyprosessia voitaisiin sujuvoittaa?
3. Minkälaisia hyötyjä mainitsemillasi toimenpiteillä voidaan saavuttaa?
4. Mitkä tekijät hidastavat ei-tilauksellisten laskujen käsittelyä ja mikä on tekijöiden juurisyy?
5. Mitkä tekijät hidastavat tilauksellisten ostolaskujen käsittelyä?
6. Miten toimit, jos huomaat laskussa olevan virheitä?
7. Miten ja milloin laskut tulevat järjestelmään?
8. Milloin pitää luoda uusi lasku?
9. Netsuite:

Toimivuus laskujen tiliöinnissä:

() Hyvä

() Vaihteleva

() Huono

Laskujen luominen:

() Helppo

() Normaali

() Vaikea

Keskimääräinen laskun määrä/pv:

☐ 0-20

☐ 20-50

☐ yli 50

Uuden asiakkaan lisääminen:

☐ Helppo

☐ Normaali

☐ Vaikea

Onko erilaisia laskun tiliöintivirheitä helppo korjata?

☐ Kyllä

☐ Ei

Perustelut:

Voisiko ohjelmistorobotiikkaa käyttää ostolaskujen tiliöinnissä?

☐ Kyllä

☐ Ei

Perustelut:

Survey for the thesis

Name:

Team:

Role in team:

1. What kind of process is in Company X's Picosun with PO bills and normal bills? (description of the steps of both processes if the company has both PO bills and normal bills)
2. Which factors slow down the processing of normal bills and what is the root cause of the factors?
3. Which factors slow down the processing of PO bills and what is the root cause of the factors?
4. What measures could be taken to streamline the processing of Company X's PO bills?
5. What kind of benefits (time or others) are possible to reach with measures mentioned?
6. What should you do if you notice an error in a bill? Or what should you do if the system doesn't recognize the bill?
7. How the bills of Company X arrive to Netsuite and how long does it take to receive one to Netsuite after it is sent/created?
8. In what kind of situation, you have to create a new bill?
9. Netsuite:

The functionality in billing process:

() Easy

() Variable

() Bad

Creating the bills:

() Easy

() Variable

() Difficult

Average amount of bills in a workday:

☐ 0-20

☐ 20-50

☐ Over 50

Add a new vendor:

☐ Easy

☐ Normal

☐ Difficult

Is it easy to fix the mistakes of the bills?

☐ Yes

☐ No

Is it easy to fix the mistakes of the process?

☐ Yes

☐ No

Give me a reason:

Is it possible to use the program robotic in billing process?

☐ Yes

☐ No

Give me a reason:
