



Opas kohdeyrityksen huollon myyntilaskutukseen

Elina Huuskonen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Opas kohdeyrityksen huollon myyntilaskutukseen

Elina Huuskonen
Kauneudenhoitoala
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2021

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata sekä luoda kirjallinen opas kohdeyrityksen huollon myyntilaskutusprosessista. Toimeksiantajan toiveena oli, että oppaan teon yhteydessä tarkasteltaisiin kyseistä prosessia ja kehitettäisiin sitä yhtenäisemmäksi ja selkeämmäksi kokonaisuudeksi. Oppaan on tarkoitus toimia tulevaisuudessa kohdeyrityksessä työntekijöiden apuvälineenä sekä uusien työntekijöiden perehdytysmateriaalina. Toimeksiantajana on talotekniikka-alan yritys.

Teoriaosuudessa käsiteltiin digitaalista taloushallintoa ja taloushallinnon osaprosesseja, jotta lukija ymmärtää, mitä taloushallinto kokonaisuudessaan tarkoittaa ja mihin osaan taloushallintoa myyntilaskutusprosessi kuuluu sekä millainen rooli kyseisellä prosessilla on yrityksen näkökulmasta. Prosessin kehittämisehdotukset pohjautuvat laatuteoriaan ja Lean-johtamisfilosofiaan.

Tiedon kerääminen opasta varten tapahtui työsuhteessa kohdeyrityksessä ja tietoa kerättiin havainnoimalla sekä keskustelemalla kohdeyrityksen henkilökunnan kanssa. Lopputuloksena saatiin kattava ja selkeä kirjallinen opas huollon myyntilaskutukseen, jonka avulla pystyttiin toteamaan, että myyntilaskutusprosessia voidaan sujuvoittaa. Kehitysehdotuksissa huomioitiin toimeksiantajan toiveet kyseisen prosessin yhtenäistämistä sekä selkeyttämisestä. Kehitysehdotuksissa annettiin ideoita työtapojen yhtenäistämiseen sekä turhien työvaiheiden poistamiseen kyseisestä prosessista.

Elina Huuskonen

A guidebook for the customer company's billing process at service unit

Year	2021	Pages	36
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to create a guidebook for a more efficient billing process of a service unit at a large-scale renovation company. According to the customer's wishes the billing process was examined and then developed towards a more uniform and clear process. In the future the guide was meant to be used as an aid for the employees as well as serve as an introduction material for new employees in the customer company.

In the theoretical part of this thesis the financial management processes as well as the digitalization of the processes were described in order to provide the reader with adequate knowledge of the topic. It was important to understand what financial management consists of and what is the role of billing process as part of financial management and as part of the company processes. The suggestions to improve the billing process were based on quality theory and lean management philosophy.

The data for the guide was collected while the author was employed by the customer company. The main methods for data gathering were observation and discussion as well as interviews with the staff of the company. As a final result, a comprehensive and clear written guide about the billing process of a service unit was created. The suggestions to improve the process based on customer expectations about unifying and clarifying the process were included in the guide. In the suggestions, ideas were given about how to unify the working methods and how to eliminate unnecessary stages in the process.

Keywords: financial management, billing process, process, lean

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kohdeyrityksen esittely.....	6
3	Taloushallinnon määritelmä	7
4	Taloushallinnon prosessit.....	9
4.1	Ostoreskontra	9
4.2	Myyntilaskuprosessi	11
4.3	Matka- ja kululaskuprosessi	11
4.4	Maksuliikenne	12
4.5	Käyttöomaisuuskirjanpito	13
4.6	Palkanlaskenta.....	13
4.7	Pääkirjanpito	14
4.8	Raportointi	15
4.9	Arkistointi	16
5	Myynti ja myyntilaskut	16
5.1	Myyntireskontra	17
5.2	Myyntilaskutuksen perustiedot	18
5.3	Laskun muodostaminen ja lähettäminen verkkolaskuna.....	18
5.4	Perintä	19
6	Prosessien kehittäminen ja laadun parantaminen	20
6.1	Laadun parantaminen	21
6.2	Lean johtamisen työkaluna	21
7	Kohdeyrityksen myyntilaskutusprosessin kuvaaminen ja kehittämisehdotukset	23
7.1	Nykytilanteen kartoitus ja kuvaaminen	23
7.2	Kehitysehdotukset	26
8	Oppaan toteutus.....	27
8.1	Suunnittelu	28
8.2	Tiedon kerääminen	28
8.3	Oppaan kirjoittaminen ja toteutus	28
9	Oppaan kuvaus.....	29
10	Pohdinta	30
	Lähteet.....	32
	Kuviot	34
	Liitteet	35

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata kohdeyrityksen huollon myyntilaskutusprosessi ja tuottaa siitä kirjallinen opas. Tarkoituksena on myös kehittää kyseistä prosessia yhtenäisemmäksi sekä selkeämmäksi kokonaisuudeksi. Opinnäytetyön toimeksiantoyrityksenä toimii talotekniikka-alan yritys ja idea opinnäytetyön aiheeseen tuli toimeksiantajalta. Toimeksiantajalla on tarvetta kirjallisille ohjeille koskien huoltoyksikön myyntilaskutusprosessia. Heidän toiveenaan on saada kirjallinen opas, jonka avulla kohdeyrityksen henkilökunta pystyisi suoriutumaan huoltoyksikön myyntilaskutuksesta ilman aiempaa kokemusta. Tämän lisäksi toimeksiantaja haluaa kehittää kyseessä olevaa prosessia yhtenäisemmäksi ja selkeämmäksi kokonaisuudeksi samalla tehostaen prosessin läpivientiaikaa.

Kohdeyrityksessä on ollut haasteita yhtenäisten toimintatapojen kanssa, minkä takia toimeksiantaja toivoo selkeyttä ja yhtenäisempää toimintatapaa työstä suoriutumiseen. Oppaan teon yhteydessä on tarkoitus tarkastella kyseistä prosessia ja tarjota tähän ongelmaan ratkaisu, joka selkeyttää ja tehostaa työntekoa. Opas toimii myös ohjenuorana tulevien työntekijöiden perehdytyksessä, mikä takaa laadukkaan sekä johdonmukaisen perehdytyksen. Oppaan on tarkoitus olla selkeä ja helposti ymmärrettävissä, mutta ajatuksena on kuitenkin, että sen käyttäjällä on jo aiempaa kokemusta käytössä olevista taloushallinnon järjestelmistä. Opas ei siis opasta järjestelmien perusteelliseen käyttöön vaan se on apuväline työntekoon sekä uuden työntekijän perehdyttämiseen.

Teoriaosuus käsittelee digitaalista taloushallintoa ja taloushallinnon osaprosesseja. Teoriaosuudessa käydään läpi näitä osaprosesseja kattavasti, jotta lukijan on helpompi ymmärtää mitä taloushallinto on kokonaisuudessaan. Teoriaosuudessa käsitellään myös laatuteoriaa ja prosessien kehittämistä tutustumalla Lean- johtamisfilosofiaan sekä yhteen Lean-työkaluun, jota käytetään hyväksi kohdeyrityksen huollon myyntilaskutuksen nykytilan kartoituksessa ja prosessin kehittämisessä.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus eli oppaan kirjoittaminen toteutetaan töiden ohessa kohdeyrityksessä. Tiedon kerääminen tapahtuu havainnoimalla sekä keskustelujen avulla kohdeyrityksen henkilökunnan kanssa. Opasta varten kirjoittaja opiskelee huollon myyntilaskutusprosessin kokonaisuudessaan ja opastajina toimivat kohdeyrityksen työntekijät.

2 Kohdeyrityksen esittely

Opinnäytetyön kohdeyrityksenä toimii 2010-luvun taitteessa perustettu talotekniikka-alan yritys, joka keskittyy taloteknisiin palveluihin. Yritys on osa suurempaa konsernia ja on yksi emoyhtiön tytäryhtiöistä. Emoyhtiön toiminta jakautuu neljään eri toimialaan, joita ovat

talotekniikka, taloyhtiöt, julkiset ja yritykset. Palveluliiketoiminta kuuluu jokaiseen näistä edellä mainituista toimialoista, ja se sisältää huolto- ja ylläpitopalveluita sekä palvelu-urakointia. (Toimeksiantaja, 2021.) Opinnäytetyön aihe keskittyy tähän osaan yrityksen liiketoiminnasta eli palveluliiketoimintaan ja tarkennettuna huolto- ja ylläpitopalveluihin. Kohdeyrityksellä on useampi eri toimipiste Suomessa, mutta liiketoiminnan pääpaino keskittyy Uudellemaalle ja pääkaupunkiseudulle.

Kohdeyritys tarjoaa laajat ja kattavat talotekniikkaan liittyvät palvelut. Näihin kuuluvat kokonaisvaltaiset talotekniikan urakat, palvelu-urakointi sekä huolto- ja ylläpitopalvelut. Tällaisia palveluita ovat muun muassa putki- ja ilmanvaihtotyöt, sprinkleriurakat, rakennusautomaatio, sähkötyöt ja peruskorjaukset. Kohdeyritys tarjoaa palveluita niin julkisissa kuin myös yksityisissä kohteissa. Urakointipuolen hankkeet voivat olla muun muassa uudiskohteita, saneerauksia tai laajennuksia. Aikaisempia urakointikohteita ovat olleet esimerkiksi sairaalat, hotellit ja erilaiset asemat kuten metroasemat.

Huoltopuolen palveluihin kuuluvat vikakorjaukset sekä talotekniikan ylläpidolliset tehtävät. Lisäksi muita huollon palveluita ovat pienurakat ja muutostyöt. Asiakaskunta koostuu kiinteistöyhtiöistä sekä asuinkiinteistöistä. Kohteina voivat olla esimerkiksi koulut, ravintolat, toimitilat ja liiketilat. (Toimeksiantaja, 2021.)

Palvelut on suunnattu niin yrityksille, sijoittajille, yksityisille tahoille kuin myös julkiselle sektorille. Asiakkaita ovat muun muassa asunto-osaakeyhtiöt, yritykset, teollisuuden toimijat ja kiinteistösijoitusyhtiöt. (Toimeksiantaja, 2021.)

3 Taloushallinnon määritelmä

Taloushallinto on laaja kokonaisuus, jonka avulla yritys seuraa taloudellisia tapahtumiaan. Seuranta on tärkeää, sillä yrityksen on pystyttävä raportoimaan toimintaansa muille sidosryhmille. Sidosryhmät jakavat taloushallinnon kahteen eri osaan: ulkoiseen eli niin sanottuun yleiseen laskentatoimeen sekä sisäiseen eli johdon laskentatoimeen. Nämä eri sidosryhmät tuottavat erilaista taloudellista informaatiota, jonka takia taloushallinto on jaettu kahteen eri osa-alueeseen. Ulkoinen laskentatoimi tuottaa informaatiota yrityksen ulkopuolisille sidosryhmille, kuten esimerkiksi viranomaisille, asiakkaille, työntekijöille, sekä muille yrityksen kanssa yhteistyötä tekeville tahoille. Sisäinen laskentatoimi on nimensä mukaisesti keskittynyt tuottamaan tietoa taloudellisesta tilanteesta sekä toiminnasta yrityksen johdolle. Vaikka nämä sidosryhmät jakavat taloushallinnon kahteen eri osa-alueeseen, ja tuottavat erilaista informaatiota, ovat ne silti tiiviisti yhteistyössä toistensa kanssa. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 16.)

Taloushallinto voidaan määritellä tietojärjestelmien näkökulmasta järjestelmäksi, joka koostuu monesta eri osasta, ja kun osat yhdistyvät, syntyy tulos. Tulos voi olla esimerkiksi kuukauden raportti, joka kertoo menneen kuukauden tapahtumat sekä tulokset tai se voi olla myös myyntilasku, joka lähetetään asiakkaalle. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 16.)

Digitaalinen taloushallinto on nykypäivän yritysmaailmassa yleisin tapa hoitaa yrityksen taloushallintoa ja suurin osa yritysten laskuista sekä muusta datasta liikkuu sähköisesti organisaatioiden välillä (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 11). Digitaalinen taloushallinto tarkoittaa siis yrityksen taloushallinnon sähköistämistä eli kaikki tietovirrat ja eri käsittelyvaiheet on automatisoitu ja ne käsitellään sähköisesti. Ajatuksena on, ettei mitään hoideta enää paperisesti, vaan kaikki taloushallinnon tapahtumat käsitellään sähköisesti. Näitä tietovirtoja ovat esimerkiksi asiakkaat, viranomaiset sekä toimittajat. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 14.) Digitaalisuus on mahdollistanut tiedon nopean siirron sekä käsittelyn (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 19).

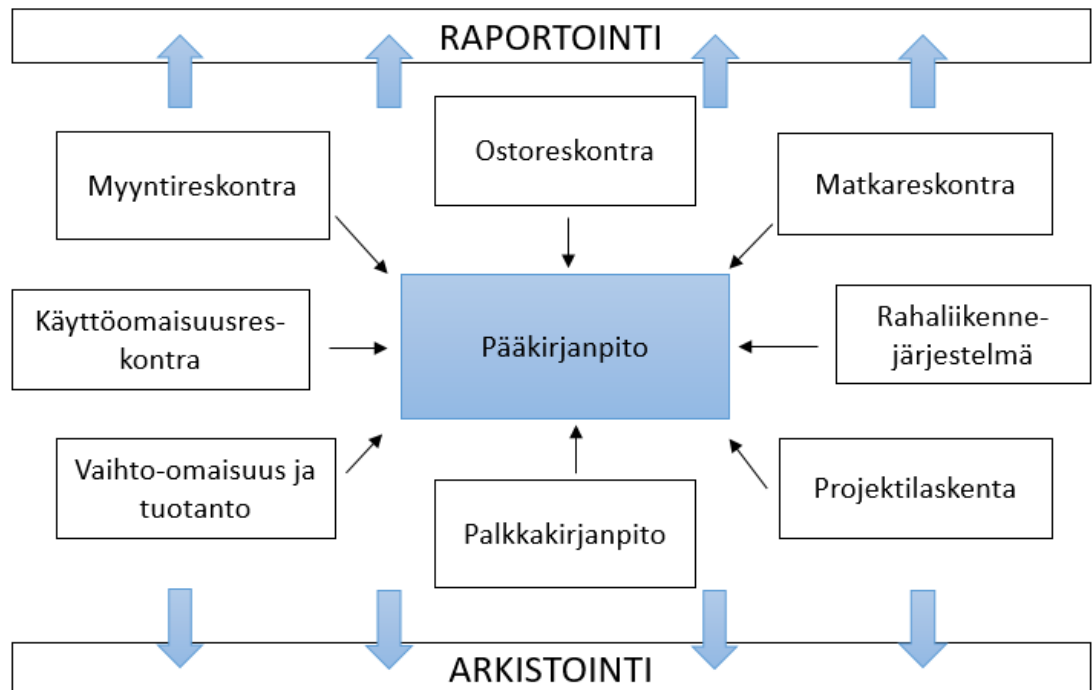
Digitaalisesta taloushallinnosta puhuttaessa voidaan myös käyttää käsitettä automatisoitu taloushallinto, sillä ideana on, että kaikki kirjanpidon ja siihen kuuluvat osaprosessit, käsiteltäisiin sähköisesti (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 14). Digitalisoituminen on mahdollistanut kustannustehokkaan tavan toteuttaa yrityksen taloushallintoa, sillä sen avulla on pystytty automatisoimaan aikaa vievät ja työläät työvaiheet kokonaan, jolloin tehokasta ja kallisarvoista työaikaa jää enemmän muun työn tekemiselle. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 14-15.) Lisäksi sähköinen data mahdollistaa myös laajan sekä älykkään raportoinnin (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 11-12).

Täydellinen digitaalinen taloushallinto siis vaatii, että jokainen siihen kuuluva osaprosessi suoritetaan sähköisesti ilman manuaalista työtä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että esimerkiksi toimittajayrityksen on lähetettävä laskut suoraan sähköisesti asiakkaalleen. Mikäli vastaanottaja saa laskun paperisena ja joutuu skannaamaan sen järjestelmäänsä, ei taloushallinnosta voida puhua digitaalisena taloushallintona vaan tällöin kyseessä on sähköinen taloushallinto. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 15.)

Digitaalisuuden suurimpia hyötyjä ovat edellä mainitut tehokkuus sekä nopeus. Myös resurssien ja arkistointitilan määrää on pystytty pienentämään digitalisoitumisen myötä. Muutos digitaaliseen taloushallintoon on kohentanut toiminnan laatua sekä läpinäkyvyyttä ja vähentänyt virheitä. Digitaalinen taloushallinto on myös ympäristön kannalta tärkeä kehitysaskel, sillä paperijätteen määrä on vähentynyt huomattavasti, kun tieto käsitellään ja arkistoidaan sähköisesti. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 32.)

4 Taloushallinnon prosessit

Taloushallinto pitää sisällään pääkirjanpidon sekä sen esiprosessit, tämän lisäksi taloushallintoon kuuluu myös raportointi ja arkistointi. Taloushallinto on välttämätön osa yrityksen toiminnassa, sillä sen avulla yrityksen toiminta muutetaan taloudelliseen muotoon ja raportoidaan tuloksesta. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 93,95)



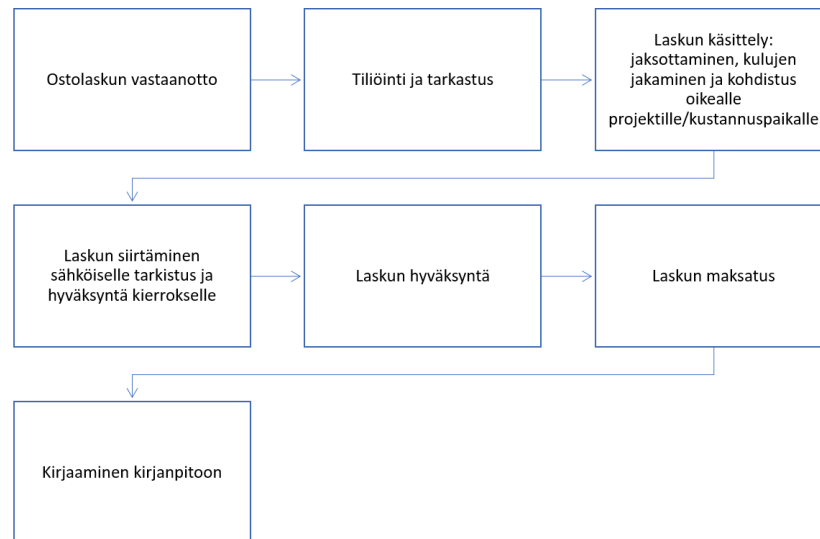
Kuvio 1: Taloushallinto kokonaisuudessaan (Kaarlejärvi S. & Salminen, T. 2018, 95).

Taloushallinto koostuu useasta eri osaprosessista, joiden avulla käsitellään sisään tulevaa dataa. Kuviossa 1 on havainnollistettu, mistä taloushallinto kokonaisuudessaan koostuu ja miten eri prosessit yhdistyvät toisiinsa. Lopputuloksena taloushallinto tuottaa rahavirtoja, dokumentteja sekä raportteja. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 93,95.)

4.1 Ostoreskontra

Ostolaskuprosessi alkaa, kun yritys vastaanottaa laskun. Lasku voi saapua joko verkkolaskuna eli sähköisesti tai paperisena, jolloin vastaanottajan on skannattava lasku sähköiseen muotoon. Verkkolasku on lasku, joka lähetetään sekä vastaanotetaan sähköisesti. Verkkolaskuissa tietojen välitys tapahtuu verkkolaskun kuvan avulla. Kuva sisältää usein eriteltyjä tietoja, joita vastaanottaja saattaa tarvita laskun käsittelyä varten. Laskun data mahdollistaa verkkolaskun käsittelyn automaattisesti ja data luetaan suoraan laskujen käsittelyjärjestelmään. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 62.) Ostolaskuprosessi päättyy, kun lasku on maksettu, kirjattu kirjanpitoon ja arkistoitu. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 53.)

Tähän väliin mahtuu monta eri vaihetta ennen kuin lasku päättyy sen vastaanottamisesta maksatukseen ja kirjanpitoon asti. Ostolaskujen käsittelyssä on usein eroavaisuuksia eri yritysten välillä. Mitä isompi organisaatio, sitä enemmän laskujen käsittelyyn sisältyy byrokratiaa liittyen kulujen seurantaan ja laskujen kierrättämiseen. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 63.)



Kuvio 2: Ostolaskuprosessi (mukailten Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 99).

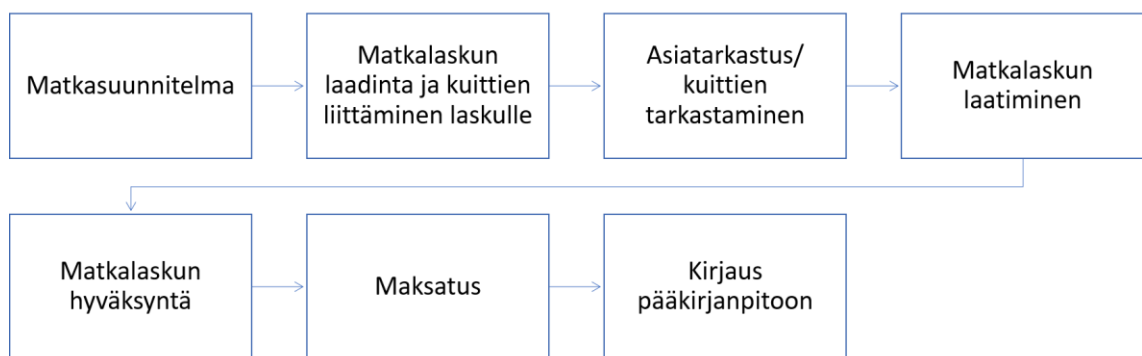
Kuviossa 2 on havainnollistettu ostolaskuprosessi kokonaisuudessaan sekä missä järjestyksessä prosessi etenee. Prosessi alkaa ostolaskun vastaanottamisesta. Ostolaskun saapuessa yrityksen sähköiseen laskujen käsittelyjärjestelmään, ensimmäinen askel laskun käsittelyssä on tiliöinti sekä mahdollisesti kiinteiden kulujen jaksottaminen ja kulujen jyvittäminen organisaation eri osastojen kesken. Usein ostolaskujen vastaanotto vaiheessa laskujen tiliöinti sekä muiden tarvittavien tietojen täyttäminen on automatisoitu, jolloin vältetään manuaaliselta työltä. Ostoreskontran hoitajan vastuulla on myös tarkistaa toimittajatiedot, joista tärkein on pankkitilin oikeellisuus (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 78.) Ostoreskontra on luettelo yrityksen kaikista ostolaskuista, niin maksetuista kuin myös maksamattomista ostolaskuista eli ostoveloista. Ostoreskontran avulla voidaan seurata laskujen erääntymistä sekä paljonko maksujen suorituksiin tarvitaan rahaa. (Isolta, 2021.) Kun laskulle on tehty tarvittavat toimenpiteet, voidaan se laittaa kiertoön eli sähköiselle hyväksyntäkierrokselle. Ostolaskuprosessiin kuuluu olennaisesti ostolaskun tarkistus sekä hyväksyntä organisaation puolesta. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 62-63.) Useimmiten yritysten hyväksymiskierros on kaksiportainen ja laskun tarkastaa ensiksi se henkilö, joka tuotteen tai palvelun on tilannut ja lopuksi laskun hyväksyy korkeammassa asemassa oleva henkilö. Tarkastuksen ja hyväksynnän jälkeen lasku on valmis maksettavaksi, ja kun maksatus on suoritettu, lasku kirjataan kirjanpitoon sekä arkistoidaan. (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 76,86.)

4.2 Myyntilaskuprosessi

Laskutus on yksi yrityksen tärkeimmistä osa-alueista. Yrityksen maksuvalmius on riippuvainen laskutuksesta ja mikäli siinä on viivettä, voi tämä maksuvalmius heikentyä ja yrityksen toiminta vaarantua. Myyntilaskuprosessi alkaa, kun lasku laaditaan, ja päättyy siihen, kun laskun vastaanottaja on suorittanut laskun maksun ja kirjaus näkyy pääkirjanpidossa. Myyntilaskuprosessi voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen, joita ovat: laskun laatiminen, laskun lähettäminen vastaanottajalle, laskun arkistointi sekä myyntireskontra eli suorituksen kuittaus. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 78.) Myyntilaskuprosessia käsitellään laajemmin luvussa viisi.

4.3 Matka- ja kululaskuprosessi

Yrityksissä syntyy matka- ja kulukorvauksia kun yrityksen työntekijät matkustavat tai tekevät erilaisia hankintoja yritykselle. Näiden seurauksena yritys on velvollinen maksamaan työntekijöilleen kulukorvauksia. Tätä prosessia kutsutaan matka- ja kululaskuprosessiksi. Yleisimmät matka- ja kulukorvaukset, joita työntekijöille maksetaan, ovat matkustamiseen ja matkoihin liittyvät kulut sekä erilaiset edustus- ja neuvottelukulut. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 101.)



Kuvio 3: Matka- ja kululaskuprosessin vaiheet (mukaillen Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 112).

Matka- ja kululaskuprosessi on organisaatiokohtainen ja siihen voi liittyä erilaisia vaiheita kuten esimerkiksi matkasuunnitelman teko, joka saatetaan vaatia esimerkiksi tietyn kustannusrajan ylittävissä matkoissa. Kuviossa 3 käydään läpi tämän prosessin eri vaiheet. Tyypillinen kaava matka- ja kuluprosessille on: matka-/kululaskun laadinta, asiatarkastus, kuittitarkastus, maksatus ja kirjaus kirjanpitoon. Matka- ja kululaskut koskettavat miltei jokaista yritystä ja ne ovat osa taloushallintoa. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 102-103.)

4.4 Maksuliikenne

Yrityksen maksuliikenteestä puhuttaessa tarkoitetaan sellaisia tapahtumia, joissa yritys tekee maksutapahtuman, joka välittyy pankin ja yrityksen taloushallintojärjestelmien välillä. Myös maksutapahtumien käsittelyt taloushallintojärjestelmässä katsotaan olevan maksuliikennettä. Organisaation ulkopuolelle lähtevät maksut muodostetaan sähköisessä taloushallinnonjärjestelmässä, josta ne lähetetään pankkiin, ja tämän jälkeen pankki voi tehdä maksuerien sisältämät veloitukset organisaation pankkitililtä. Organisaatioon tulevat maksutapahtumat kerätään yhteen pankin toimesta. Pankki välittää näiden maksujen tiedot viitemaksutiedostoina ja tiliotteilla organisaatiolle, jonka jälkeen maksut kuitataan avoimena olevia tapahtumia vastaan. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 116.)

Yrityksen ulospäin lähtevä maksuliikenne voi olla esimerkiksi ostolaskujen, matkalaskujen, palkkojen ja verojen maksuja. Ostolaskut maksetaan aina maksuerissä. Maksuerät muodostuvat ostolaskuista, jotka erääntyvät samaan aikaan. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 118-119.)

Matkalaskut maksetaan joko palkanlaskennan kautta, ostoreskontrasta tai matkalaskujärjestelmän kautta. Matkalaskujärjestelmän kautta maksettaessa maksuerä muodostuu automaattisesti hyväksytyistä laskuista, jolloin lasku siirtyy ohjelman välityksellä pankkiin. Jos matkalaskut maksetaan palkkojenmaksun yhteydessä, yleensä maksu sisällytetään nettopalkan maksun yhteyteen. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 119.)

Verojen ja muiden sen tapaisten maksujen maksatus, kuten esimerkiksi työnantajasuoritukset, hoidetaan yleensä manuaalisesti syöttämällä maksut rahaliikenneohjelmaan. Muuta yrityksestä ulospäin lähtevää maksuliikennettä ovat mm. työntekijöiden luottokorttimaksut. Nämä maksut voidaan hoitaa niin, että yritys takaa luottokortit työntekijöilleen, jolloin laskun maksun hoitaa työntekijä itse. Työntekijän on toimitettava luottokorttistoista kuitit työnantajalleen, jolloin yritys maksaa luottokortti menot matka- ja kulumaksuna työntekijälle. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 119-120.)

Sisäänpäin tulevaa maksuliikennettä ovat asiakkaiden maksamat laskut eli myyntireskontra suoritukset, pankki- ja luottokortti suoritukset, verkkopankkimaksut sekä käteismyynnin tilitykset. Myyntilaskujen kuittaukset on automatisoitu viitteiden avulla melkein kokonaan Suomen sisäisissä myyntilaskuissa. Viitenumeroiden avulla pankki pystyy muodostamaan maksuista viitesuorituserän, jonka se välittää myyntireskontraan. Myyntireskontra yhdistää viitenumerot automaattisesti avoimena oleviin laskuihin. Usein ulkomaalaisten laskujen kanssa on suoritukset kohdistettava manuaalisesti eli käsin, sillä laskuista puuttuu viitenumerot eikä laskun maksaja ole välttämättä kertonut, mille laskulle maksu on kohdistettu. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 12.)

Yritykset tekevät kassaennusteita niin lyhyellä kuin pitkällä aikavälillä. Lyhyt ennuste pohjautuu pitkälti tulleisiin ostolaskuihin sekä lähetettyjen myyntilaskujen eräpäiviin. Pidemmän aikavälin ennuste pohjautuu yleensä tase- ja tulosbudjettiin. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 139.)

4.5 Käyttöomaisuuskirjanpito

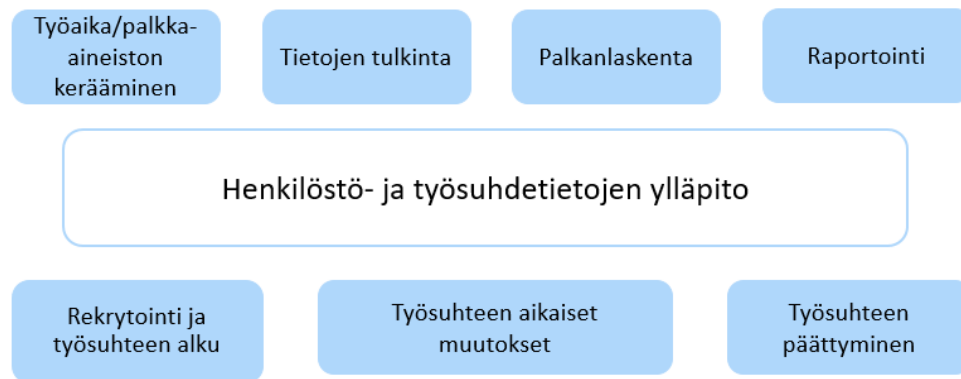
Yritys voi hankkia käyttöomaisuutta yritystoimintaa varten, joka voidaan kirjata kuluiksi poistona. Käyttöomaisuudella tarkoitetaan sellaista omaisuutta, jonka käyttöikä on vähintään kolme vuotta tai enemmän. Esimerkiksi kalusto ja koneet luokitellaan käyttöomaisuudeksi pitkän käyttöikänsä vuoksi. Poistot vähennetään joko kerralla tai jaksottaen eri vuosilleen riippuen käyttöomaisuuden hankintahinnasta ja käyttöiästä. (Verohallinto 2020.)

Käyttöomaisuuskirjanpito hoidetaan joko manuaalisesti Excelissä tai käyttöomaisuusohjelmalla. Suuremmat yritykset käyttävät käyttöomaisuuskirjanpidon ylläpidossa sähköistä ohjelmaa, jonka avulla poistojen laskenta sekä kirjaus pääkirjanpitoon hoituvat automaattisesti. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 131.)

4.6 Palkanlaskenta

Palkkahallinto on yleensä integroitu osaksi taloushallintoa etenkin pienemmissä ja keskisuurissa yrityksissä. Suuremmissa yrityksissä palkkahallinto on rinnakkainen toiminto taloushallinnolle ja palkkahallinto kuuluu osaksi HR- toimintoja. Palkanlaskennalla on merkittävät rooli useassa eri taloushallinnon prosessissa kuten esimerkiksi maksuliikenteessä, pääkirjanpidossa sekä raportoinnissa. Palkkakustannukset ovat monella eri toimialalla isoin kuluerä organisaation kustannuksista. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 136.)

Palkkahallinto on oleellinen osa organisaation toimintaa ja tarve palkanlaskentaprosessille tulee silloin, kun organisaatiossa työskenteleville työntekijöille maksetaan korvaus heidän tekemästään työstä. Lainsäädäntö sekä erilaiset sopimukset määrittävät paljon Suomessa maksettavia palkkoja. Näiden lisäksi palkanlaskennassa on otettava huomioon lakisääteiset sosiaali- ja vakuutusturvamaksut, verot sekä työ- ja lomapäivärahat. Yrityksillä on myös velvoite pitää palkkakirjanpitoa. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 137.) (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 137.)



Kuvio 4: Palkanlaskentaprosessi (mukaillen Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 142).

Palkanlaskentaprosessiin kuuluu neljä eri vaihetta: palkka- ja työaika-aineiston kerääminen, tietojen tulkinta, palkanlaskenta ja pääkirjanpito sekä raportointi. Haastavin vaihe tässä prosessissa on aineiston kerääminen, joka täytyy saada tiettyyn aikaan mennessä kaikilta organisaation työntekijöiltä. Kun aineostot on saatu, tulee ne seuraavaksi tulkita eli muuttaa muotoon, jonka avulla palkanlaskenta voidaan suorittaa. Tulkinnan jälkeen, kun tiedot on muutettu sopivaan muotoon ja viety palkanmaksujärjestelmään, voidaan palkanmaksu suorittaa. Palkanmaksusta raportoidaan eri sidosryhmille kuten esimerkiksi palkansaajalle, organisaation sisällä sekä viranomaisille. Yleensä raportointi suoritetaan kerran kuukaudessa palkanmaksun jälkeen ja tämän lisäksi palkanlaskentaan liittyy raportointivelvoitteita, jotka tulee suorittaa kerran vuodessa. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 138-140.)

4.7 Pääkirjanpito

Kirjanpidon tarkoituksena on tuoda informaatiota yrityksen toiminnasta eritoten yritykselle itselleen. Kirjanpidossa tuloslaskelma kertoo tuloksellisuudesta ja tase kertoo yrityksen maksuvalmiudesta sekä vakavaraisuudesta. (Talouhallintoliitto 2018.) Yrityksen taloudellinen tilanne kiinnostaa niin ulkoisia sidosryhmiä kuin myös yrityksen johtoa, ja tästä syystä yrityksen kirjanpito jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen laskentatoimeen. Ulkoinen laskentatoimi tuottaa tietoa nimensä mukaisesti ulkoisille sidosryhmille, joita ovat esimerkiksi asiakkaat, viranomaiset ja rahoittajat, kun taas sisäinen laskentatoimi tuottaa tietoa sisäisille sidosryhmille eli pääasiassa johdolle. Sisäinen laskentatoimi tuottaa yritykselle tärkeää tietoa muun muassa eri projektien ja kustannuspaikkojen kannattavuudesta. Kirjanpito on lakivaatimuksen lisäksi erityisen tärkeää yrityksen johdolle, sillä sen avulla on helpompi suunnitella yrityksen tulevaisuutta sekä tehdä päätöksiä. (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 88.) Johdon tehtävänä on valvoa, suunnitella sekä tehdä päätöksiä yrityksen toiminnan hyväksi (Ikäheimo, Laitinen, Laitinen & Puttonen, 2014, 115). Kirjanpitoa hyödyntämällä

voidaan myös tehdä laskelmia, jotka ovat yrityksen toiminnan kannalta oleellisia, kuten esimerkiksi kassavirtalaskelmia ja -ennusteita sekä budjetteja (Taloushallintoliitto 2018). Kirjanpitovelvollisuus on lailla säädetty ja se velvoittaa kaikkia yrityksiä, säätiöitä, liikkeitä, yhdistyksiä sekä yksityisiä henkilöitä, jotka harjoittavat liike- ja ammattitoimintaa (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 88).

Pääkirjanpito linkittyy vahvasti muihin taloushallinnon osaprosesseihin. Valtaosa pääkirjanpidon tapahtumista tulee liiketoimintaprosesseista tai osakirjanpidoista, joita ovat muun muassa projektikirjanpito, ostoreskontra, palkkakirjanpito ja matka- ja kuluseuranta. Nämä tapahtumat voidaan tuoda pääkirjanpitoon joko tapahtumakohtaisesti tai kuukausikohtaisina koosteina. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 150.) Pääkirjanpito kerää tapahtumat muista osaprosesseista, täsmäyttää ne sekä luo raportin näiden tapahtumien pohjalta. Pääkirjanpidon tehtäviin kuuluu välitilien, reskontrien sekä liittymien täsmäytykset, kauden sulkeminen, jaksotukset, verojen käsittely sekä raportointi. Tätä prosessia kutsutaan nimellä ”tositteesta raportointiin”. Pääkirjanpidon tehtävänä on myös seurata ja analysoida kokonaisuutta mahdollisten poikkeamien varalta sekä tehdä korjauksia ja oikaisuja, jos sellaiseen on tarvetta. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 94,146.)

4.8 Raportointi

Raportoinnin merkitystä taloushallinnon kehityksessä ei voi tarpeeksi korostaa. Yrityksen sisäisestä näkökulmasta katsottuna yrityksen johdon raportointi sekä erilaiset ennusteet ja suunnitelmat ovat tärkeässä roolissa yrityksen toiminnan kannalta. Tähän ovat vaikuttaneet mm. pidemmän aikaa jatkunut epävakaa taloustilanne sekä toimialojen rakennemuutokset. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014,171.)

Raportoinnin tehtävänä on koota yhteen tietoa taloushallinnon eri osaprosesseista ja muodostaa niistä raportti. Raportointiprosessi alkaa siitä mihin muut osaprosessit päättyvät. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 18.) Raportointiprosessi voidaan jakaa kahteen pääkategoriaan sisäiseen raportointiin sekä ulkoiseen raportointiin ja nämä pääkategoriat jakaantuvat vielä erilaisiin raportteihin. Ulkoiseen raportointiin kuuluvat talousraportointi, tilinpäätösraportointi ja konsernintilinpäätösraportointi. Sisäiseen raportointiin kuuluvat talous- ja tuloraportointi, talousohjauksenraportointi sekä liiketoimintatiedon hallinta ja analysointi. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 172-173.)

Ulkoisen raportointi kattaa kaikki yrityksen lakisääteiset raportointivelvoitteet. Yleisimmät ulkoiset raportit ovat tase- ja tuloraportit. Ulkoinen raportointi tapahtuu sisäistä raportointia harvemmin ja yleensä sisäinen raportointi tapahtuu reaaliajassa, toisin kuin ulkoinen raportointi. Sisäinen raportointi on tarkoitettu yrityksen johdolle sekä muille sisäisille sidosryhmille ja sen tarkoitus on auttaa ennustamaan yrityksen tulevaisuudennäkymiä sekä pohtimaan mahdollisia skenaarioita. Sisäinen raportointi on myös oleellinen väline

budjetoinnissa ja sen avulla seurataan mm. liiketoiminnan kannattavuutta. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 173, 174, 176-177.) Tärkeintä raportoinnissa on laillisten veloitteiden täyttämisen lisäksi kertoa yrityksen johdolle mahdollisimman tarkasti yrityksen maksuvalmiudesta, vakavaraisuudesta, kannattavuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 120).

4.9 Arkistointi

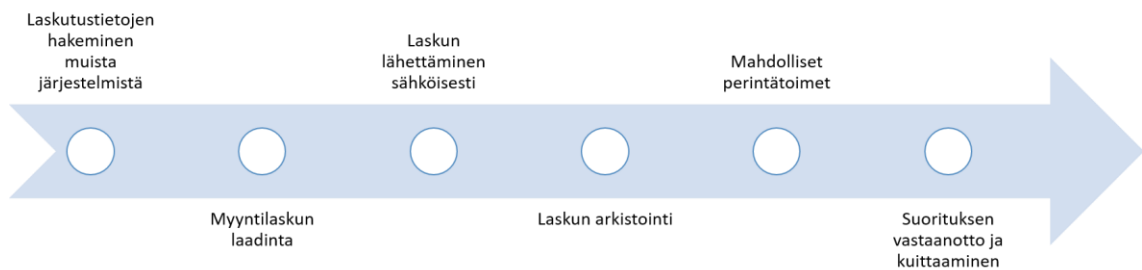
Kirjanpitoaineisto koostuu kirjanpidosta saaduista tositteista sekä sen pohjalta tehdyistä tilinpäätöksistä ja kirjauksista. Kirjanpitolaki velvoittaa yrityksiä säilyttämään kirjanpitoaineistoa, jonka takia arkistointi on olennainen osa taloushallintoa. Laissa on määritelty vähimmäissäilytysajat, jotka ovat tositteille kuusi vuotta ja kirjauksille, tilinpäätöksille, kirjanpidon luetteloille ja aineistoille kymmenen vuotta. (Taloushallintoliitto, 2018.)

Kirjanpitoaineisto täytyy säilyttää niin, että tilintarkastajalla ja viranomaisella on mahdollisuus tarkastella aineistoa Suomesta ja pääsy aineistoon tapahtuu ilman viivästyksiä (Minilex, 2021). Digitalisoitumisen myötä kirjanpitoaineistoon on helpompi päästä käsiksi ja tiedon hakeminen on helpompaa kun arkistointi on hoidettu sähköisesti (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 200). Kirjanpitoaineisto tulee arkistoida kahteen eri koneelliseen tietovälineeseen. Tällaisia tietovälineitä voivat olla esimerkiksi DVD- tai Blu-ray-levyt. Kirjanpitoaineisto on myös mahdollista säilyttää kirjanpito-ohjelmassa lukitsemalla tiedot niin, ettei niihin pystytä enää tekemään mitään muutoksia. (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 148.) Mikäli yritys käyttää kirjanpidonaineiston arkistoinnissa kirjanpito-ohjelmaa, tulee yrityksen varmistua siitä, että kyseessä oleva ohjelma on yrityksen käytössä niin pitkään, kun kirjanpitoaineistoa on lain mukaan säilytettävä (Taloushallintoliitto, 2018).

5 Myynti ja myyntilaskut

Yrityksen pääperiaatteena on tehdä voittoa eli yritykseen olisi tultava enemmän rahaa kuin mitä sieltä lähtee kulujen mukana ulospäin. Myyntilaskutuksella on hyvin suuri rooli voiton saavuttamisessa. Huolellisesti ja tehokkaasti hoidettu laskutus varmistaa, että yrityksen saatavat tulevat ajallaan ja yrityksen maksuvalmius ei kärsi. (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 59.) Maksuvalmiudella tarkoitetaan sitä, että yrityksellä on riittävän paljon varallisuutta pankkitilillä, jonka avulla se pystyy maksamaan tarvittavat ja vaadittavat kulut ajallaan ilman viivästyksiä. Maksuvalmius vaikuttaa myös yrityksen luottoluokitukseen. (Siikavuo, J. 2016, 120.) Luottoluokitus määräytyy yrityksen tietojen perusteella, joita ovat muun muassa tilinpäätökset, maksuhäiriömerkinnät ja taloustiedot. Näiden tietojen avulla yritykselle voidaan määritellä tietty luottoluokitus, joka ennustaa esimerkiksi tulevat

maksuhäiriöt tai konkurssin. (Suomen Asiakastieto, 2021.) Laskutus on siis yksi yrityksen tärkeimmistä ja kriittisimmistä toiminnoista, sillä ilman toimivaa laskutusta yrityksen maksuvalmius heikentyy ja koko sen toiminta vaarantuu. Huonosti hoidettu laskutus näkyy myös yrityksen asiakkaille ja saa yrityksen toiminnan näyttäytymään huonossa valossa. Laskutus on siis tärkeä osa yrityksen imagoa ja asiakaspalvelua. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 78.)



Kuvio 5: Myyntilaskutusprosessi (mukailten Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 121).

Kokonaisuudessaan myyntilaskutusprosessi alkaa siitä, kun lasku laaditaan ja päättyy siihen, kun laskun vastaanottajan on tehnyt maksusuorituksen ja suoritus on kohdistettu myyntireskontraan sekä kirjattu pääkirjanpitoon. Lisäksi myyntilasku arkistoidaan. Myyntilaskuprosessi voidaan jakaa neljään osaan, joita ovat laskun laadinta, laskun lähettäminen, arkistointi sekä myyntireskontra. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 78-79.)

5.1 Myyntireskontra

Myyntireskontra on hyvin oleellinen osa yritysten myyntilaskutusta, sillä sen avulla seurataan lähetettyjen myyntilaskujen tilannetta. Myyntireskontra on siis luettelo, joka koostuu yrityksen myyntilaskuista. Sen avulla seurataan esimerkiksi myyntiä, saatavien määrää ja avoimena olevia laskuja sekä erääntyneitä laskuja. Myyntireskontra huolehtii sisäisestä raportoinnista ja seurannasta, kirjanpitoon raportoinnista sekä erääntyneiden laskujen muistuttamisesta ja perinnästä. Käytännössä tehdyt myyntilaskut muodostavat myyntireskontraan saatavan ja kun laskun suoritus on tullut, poistuu avoimena oleva myyntilasku avointen myyntilaskujen listalta. Myyntireskontra on siis osakirjanpitoa, jonka avulla varmistetaan, että yrityksen maksuvalmius ei vaarannu. (Isolta 2021.)

5.2 Myyntilaskutuksen perustiedot

Sähköisen taloushallinnon ansiosta laskutusprosessi on helpottunut järjestelmissä olevien perustietojen sekä ohjaustietojen takia. Perustietoja myyntireskontrassa ovat muun muassa tuote- ja asiakasrekisteri sekä tiliöintisäännöt. Asiakasrekisteriin on yleensä lisätty tiedot, joista ilmenee asiakkaan nimi, osoite, maksuehto, arvonlisäveronumerot sekä mahdolliset alennukset, jotka ovat asiakaskohtaisia. Asiakkaat myös luokitellaan yleensä konsernin ulkoisiin ja sisäisiin asiakkaisiin, jonka perusteella valikoidaan myyntisaamistili. (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 84.) Perustietojen ja erilaisten rekisterien avulla varmistetaan siitä, että myyntitapahtumat kirjautuvat oikeille kirjanpidon tileille (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 59).

Tuoterekisteri helpottaa laskujen laadintavaiheessa ja vähentää manuaalista työtä ja sen myötä tulevien virheiden määrää. Tuoterekisteriin on valmiiksi syötetty ja tallennettu koko tuotevalikoima sekä niiden hinnat. Yksittäisen tuotteen kohdalle on mahdollista määrittää käytettävä alv-kanta ja myyntitili. (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 61.) Tuoterekisterin ansiosta tiliöinti on mahdollista suorittaa automaattisesti, kun tuoterekisteriin on tallennettu jokaisen tuotteen omat tiliöintisäännöt (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 85).

Arvonlisäveron lisääminen myyntilaskulle voidaan tehdä manuaalisesti tai lisäämällä asiakas- ja tuoterekisteriin sääntö alv-kannan määräytymisestä, jolloin arvonlisävero tulee automaattisesti myyntilaskulle (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 61). Arvonlisäveroon vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi tuote tai asiakkaan arvonlisäverostatus (Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 85).

Arvonlisävero on kulutukseen kohdistuva yleisvero, joka maksetaan valtiolle. Suomessa arvonlisäveroa maksetaan liiketoiminnan yhteydessä, tavaran maahantuonnista, yhteisöhankeista, tavaran siirrosta sekä varastointimenettelystä. (Siikavuo, J. 2016, 209.) Tuotteen verokanta määrittää veron suuruuden. Suurin osa palveluista ja tavaroista kuuluu yleisen verokannan eli alv 24 prosentin alaisuuteen. Muita verokantoja kutsutaan alennetuiksi verokannoiksi ja niitä ovat 14 prosenttia ja 10 prosenttia, jotka koskevat esimerkiksi elintarvikkeita ja majoituspalveluita. Nollaverokanta eli alv 0 prosenttia koskee esimerkiksi tilannetta, jossa tavara myydään EU-maahan alv-velvolliselle ostajalle. (Yrityksen-perustaminen.)

5.3 Laskun muodostaminen ja lähettäminen verkkolaskuna

Myyntilaskun laadintaan vaikuttaa pitkälti yrityksen liiketoiminta ja sen vaikutukset laskutusprosessiin. Erityyppiset liiketoiminnat vaativat erilaisia laskutusjärjestelmiä, minkä takia laskujen laadinta prosessissa on eroavaisuuksia eri yritysten väleillä. Erilaisia myyntilaskutusprosesseja ovat esimerkiksi verkkokauppamyynti, käteis- ja korttimyynti,

sopimusperusteinen myynti, tilausperusteinen myynti ja projektiperusteinen myynti. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 122-123.)

Laskun laadinta tapahtuu laskutusjärjestelmässä, jonne on syötetty tarvittavat tiedot laskun muodostamista varten. Laskuttaja voi saada tiedot laskun laadintaa varten, minkä jälkeen hän tallentaa tiedot järjestelmään tai henkilö, joka tiedot toimittaa, on jo tallentanut tarvittavat laskutustiedot järjestelmään tai esijärjestelmiin. Tällaisia esijärjestelmiä ovat projektiohjausjärjestelmä, myyntitilausjärjestelmä, sopimustietokannat ja operatiivisen liiketoiminnan ohjausjärjestelmät. Laskuttaja voi muodostaa näiden tietojen perusteella laskun. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 123.)

Myyntilaskun sisältö ja muoto ovat useiden eri lakien määrittelemät, mutta näistä tärkeimmät ovat arvonlisäverolaki sekä kirjanpitolaki. Kirjanpitolain mukaan liiketapahtuma voidaan todentaa vain päivätyllä ja numeroidulla tositteella, joka kirjataan kirjanpitoon. Tositteesta on myös käytävä ilmi, mikä tavara tai palvelu on kyseessä, sen hinta ja määrä sekä tavaran luovutusajankohta tai palvelun suoritusajankohta. Arvonlisäverolaki määrittää pitkälti laskun muodon eli mitä merkintöjä laskulla tulee olla. Pakollisten merkintöjen listaan kuuluvat muun muassa laskun päivämäärä, myyjän arvonlisäverotunniste, y-tunnus, ostajan ja myyjän yhteystiedot sekä verokanta. (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 62-64.)

Laskut lähetetään joko verkkolaskuina tai fyysisenä paperilaskuna postin välityksellä. Digitalisoitumisen myötä myyntilaskujen lähettäminen tapahtuu suurimmaksi osaksi sähköisesti. Verkkolaskut lähetetään operaattorin välityksellä, jolloin laskun tiedot siirtyvät operaattorin avulla laskun vastaanottajan taloushallinnon järjestelmään ja vastaanottaja saa kuvan laskusta näiden tietojen perusteella. (Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012, 21.) Operaattorilla tarkoitetaan palveluntarjoajaa, joka välittää verkkolaskuja. Operaattori lähettää verkkolaskun laskun vastaanottajan operaattorille. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 129.)

5.4 Perintä

Myyntisaamisten perintä kuuluu osana myyntireskontraa ja sen hoitoa. Sen avulla seurataan erääntyneiden laskujen tilannetta, eli onko laskun suoritus vielä avoinna vai onko lasku maksettu. Mikäli laskun maksu suoritetaan ajallaan eräpäivään mennessä, loppuu silloin kyseisen laskun myyntilaskuprosessi siihen. Jos laskun maksu myöhästyy, on syytä ryhtyä perintätoimenpiteisiin maksun saamiseksi. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 131.)

Perintätoimet aloitetaan lähettämällä erääntyneestä laskusta maksukehoitus/maksumuistutus. Yleensä huomautus lähetetään muutaman päivän jälkeen eräpäivästä. Ensimmäisen huomautuksen jälkeen voi lähettää vielä maksuvaatimuksen, jonka sävy on usein tiukempi ja vaativampi. Mikäli nämä edellä mainitut toimet eivät tehoa, siirryy lasku perintään. Useat

yritykset käyttävät perinnässä ulkopuolisia palveluntarjoajia, jolloin aineisto siirretään myyntireskontrasta perintäpalveluntarjoajalle. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 131-132.)

Perinnän on oltava lainmukaista ja siitä on säädetty perintälaissa. Sen mukaan velallisen on korvattava perinnästä aiheutuneet kulut, jos perintä on noudattanut perintälakia ja perintä on suoritettu hyvien perintätapojen mukaisesti. (Suomen Yrittäjät, 2020.)

6 Prosessien kehittäminen ja laadun parantaminen

Taloushallinnon prosesseja kehitetään, jotta saataisiin aikaan nopeampia ja tehokkaampia toimintatapoja sekä varmistettua, että lopputulos on laadukasta ja sellaista mitä halutaan (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 168). Prosesseiksi voidaan kutsua sellaisia tapahtumaketjuja, jotka sisältävät usean eri työvaiheen ja, jotka toistuvat aina samassa järjestyksessä. (Pesonen, H. 2007, 129). Kehittämisen tarkoituksena on nopeuttaa prosessin kulkua ja luoda toimintatavat, jotka olisivat helposti toteutettavissa ja omaksuttavissa työyhteisössä. Ennen kaikkea prosessien kehittämisellä halutaan tehostaa prosesseja sekä minimoida virheiden määrää muuttamalla ne mahdollisimman selkeiksi kokonaisuuksiksi. Yleensä kehittäminen aloitetaan yhtenäistämällä toimintatapoja, jolloin niin sanotusti turhat ja lopputuloksen kannalta arvottomat työvaiheet poistetaan tai muokataan prosessin kannalta tehokkaammiksi. Tällöin koko prosessin tehokkuus paranee ja prosessin rakenne selkeytyy, kun epäselvät ja turhat työvaiheet poistetaan. Prosessien kehittämiseen liittyy vahvasti myös järjestelmien sekä automaation kehittäminen. Usein taloushallinnon tietojärjestelmien toimintaominaisuuksia parannetaan erilaisilla järjestelmäpäivityksillä, jotta prosessien läpivienti sujuisi mahdollisimman helposti ja yksinkertaisesti. Lisäksi päivitykset tuovat järjestelmään uusia ominaisuuksia, jotka auttavat taloushallinnon prosessien automatisoinnissa. Prosessien kehittämisellä varmistetaan, että lopputuloksena on mahdollisimman laadukasta työnjälkeä sekä uusi ja tehokkaampi tapa toimia. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 168.)

Ennen prosessien kehitysvaihetta olisi hyvä kartoittaa prosessiin sisältyvät työvaiheet ja niiden tärkeys työn läpiviennin kannalta. Turhana koetut työvaiheet on syytä poistaa, mikäli ne eivät ole pakollisia tai muuten prosessille hyödyllisiä. Prosessien poikkeukset ovat usein turhia työvaiheita ja ne tulisi standardisoida, mikäli se on prosessin kannalta mahdollista. Turhat poikkeukset lisäävät työvaiheita ja hidastavat työntekoa. Kun prosessi on mahdollisimman yhtenäinen, on sen läpivienti silloin sujuvampaa ja nopeampaa. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 178-179.)

Kehitysprojektiin liittyy eri vaiheita. Ensimmäisenä on kartoitettava kehitystarpeet ja analysoitava nykytilanne. Kun kehitettävän kohteen nykytilanne on selkeä, pohditaan, mitä

tavoitteita kehitysprojektilla on ja millaisia muutoksia sillä halutaan saavuttaa. Kun suunnitteluvaihe on valmis, käynnistetään projekti ja suunnitellaan sen toteutus yksityiskohtaisemmin. Tämän jälkeen alkaa projektin toteutus ja testausvaihe. Kun testivaihe on saatu suoritettua, voidaan uudet menetelmät ottaa käyttöön ja projekti on saatu päätökseen. (Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 251.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuvaamaan kehitettävän prosessin nykytilanne sekä kartoittamaan prosessin kehitystarpeet.

6.1 Laadun parantaminen

Laadulla on useita eri merkityksiä ja se voi merkitä eri ihmisille ja erilaisissa yhteyksissä montaa eri asiaa. Laatu voi liittyä esimerkiksi toimintaan, tuotteeseen tai kokemukseen. (Lecklin, O. & Laine, R. 2009, 15.) Laatu on asia, jota liiketoiminnassa tavoitellaan ja se tulisikin yrityksessä määrittää tarkasti. Laadulle on hyvä asettaa tarkat kriteerit, jotta kaikille työyhteisössä on selvää mitä halutaan tavoitella. Yhteiset säännöt ja kriteerit ovat tärkeässä roolissa halutun laadun tavoittelussa ja apuna laadun parantamiseen käytetään muun muassa laatujohtamista. (Jylhä, E. & Viitala, R. 2013, 287.) Laadun kehittämisen tavoitteena on tehdä prosessista taloudellisesti tehokasta, joka onnistuu karsimalla pois sellaiset työvaiheet, jotka ovat turhia eivätkä tuota lisäarvoa prosessille ja sen lopputulokselle (Lecklin, O. & Laine, R. 2009, 19).

Usein laatuun vaikuttavia tekijöitä voi olla vaikea tunnistaa ja tällöin on hyvä purkaa prosessi pieniin osiin, jotta perusteellisempi tarkastelu on mahdollista. Tällaisessa tilanteessa kehitettävän prosessin tarkka kuvaaminen on hyvin tärkeässä roolissa, sillä silloin pystytään hahmottamaan koko prosessi alusta loppuun kaikkine välivaiheineen. Prosessin pilkkomisella pieniin osiin saadaan parempi kuva siitä, mitä arvoa eri työvaiheet tuovat prosessille ja halutun lopputuloksen saavuttamiselle. Prosessin mallintamisen avulla saadaan käsitys siitä, mitkä asiat vaikuttavat laatuun, kustannuksiin, nopeuteen ja lisäarvoon. (Jylhä, E. & Viitala, R. 2013, 290.)

6.2 Lean johtamisen työkaluna

Lean on yksi laatujohtamisen työkaluista. Se on johtamisfilosofia, jossa pyritään mahdollisimman tehokkaaseen ja yksinkertaiseen työntekoon. Ajatuksena on karsia pois kaikki turhat työvaiheet, jotta työnteko olisi tehokkaampaa. Lean filosofiassa tärkeimpiä oppeja on ymmärtää, mitä asiakas haluaa ja arvostaa. Lisäksi filosofian keskeisenä ajatuksena on jatkuva kehitys ja prosessien sekä tuotteiden parantaminen. Lean kehitettiin alun perin Japanissa Toyotan autotehtaalla. Silloin ajatuksena oli pyrkiä karsimaan kaikki mahdolliset virheet ja minimoimaan virheiden sekä hukan määrää tuotannossa. Leanissä kaikki prosessin ja etenkin asiakkaan kannalta arvoton toiminta on hukkaa. (Lecklin, O. & Laine, R. 2009, 281.) Ajatuksena oli luopua varastoista sekä puskureista, ja siitä syntyi käsite ”*Just on Time*”, joka tarkoitti sitä, että tuotanto aloitetaan vasta, kun asiakas on tehnyt tilauksen.

Näin saatiin luotua tuotantoon virtaus, kun varastot poistettiin ja tehtiin vain sitä, mitä asiakas oli tilannut. Vaikka Lean kehitettiin alun perin teollisiin prosesseihin, käytetään sitä nykyään myös eri toimialojen yrityksissä. (Modig, N. & Åhlström, P. 2016, 71.) Lean on sekä lyhyen että pitkän ajan kehittämisprosessi, jossa on tärkeää suunnitella yrityksen strategia ja kehittää toimintaa jatkuvasti erilaisilla parantamishankkeilla sekä pidemmällä tähtäimellä luoda yritykseen Lean-kulttuuri.

Useimmiten organisaatiot ovat keskittyneet resurssien tehokkaaseen käyttöön, mikä aiheuttaa kiirettä ja töiden kasaantumista, minkä seurauksena työntekijät uupuvat. Samaan aikaan asiakkaat näkevät tilanteen niin, että palvelu on hidasta, kun pyyntöihin ei reagoida riittävän nopeasti tai ne eivät valmistu ajallaan. Lean-periaatteen ajatuksena on panostaa virtaustehokkuuteen eli läpimenoaika pyritään minimoida mahdollisimman lyhyeksi, jotta asiakas kokee saavansa hyvää ja nopeaa palvelua. Virtaustehokkuuden avulla organisaatiosta saadaan tehokkaampi ja tuotteliaampi kokonaisuus, kun samalla henkilöstökapasiteetilla saadaan enemmän valmiita palveluja tai tuotteita aikaiseksi. (Torkkola, S. 2015. 57-59.) Virtaustehokkuuden parantamiseksi on tärkeää tietää prosessin eri vaiheet sekä selvittää sen pullonkaula eli kriittinen piste. Kriittinen piste on se kohta prosessissa, joka rajoittaa läpimenoaikaa eli prosessin toimintaa ja aiheuttaa töiden kasaantumista. Kun kriittistä pistettä parannetaan, saadaan aikaan parhaimmat tulokset. (Torkkola, S. 2015. 98-99.)

Prosessin kehittämisessä on erityisen tärkeää kuvata nykytilanne, jotta voidaan nähdä prosessin kokonaiskuva ja tunnistaa ne kohdat, jotka ovat kehittämisen tarpeessa. Arvovirtakuvio on hyödyllinen lean-työkalu nykytilanteen kartoittamiseen. Sen avulla visualisoidaan kehitettävän kohteen nykytilanne ja tunnistetaan mahdolliset ongelmakohdat. Arvovirralla tarkoitetaan kaikkia prosessin osa-alueita, joiden avulla prosessi saadaan toimitettua alusta loppuun. Arvovirta alkaa, kun asiakas ottaa yhteyttä ja päättyy siihen, kun asiakkaalle on toimitettu ratkaisu. Tähän väliin mahtuu eri vaiheita, joissa tietoa käsitellään eri työvaiheiden ja tiimien toimesta. (Torkkola, S. 2015. 131.) Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty arvovirtakuviota myyntilaskutusprosessin kehittämisessä, joka käsitellään luvussa seitsemän.

Lean määrittää myös seitsemän hukkaa, joita olisi vältettävä. Nämä hukat ovat:

1. Ylituotanto: tarkoittaa sitä, että tehdään liikaa työtä esimerkiksi tekemällä työtä varmuuden vuoksi.
2. Keskenäinen työ: kaikki tehtävät, jotka on aloitettu, mutta ei ole saatu loppuun, esimerkiksi sähköpostit ja raportit.
3. Odottaminen: asiakas odottaa saavansa palvelua tai työ odottaa, että työntekijällä on aikaa ottaa työ käsittelyyn. Yleensä tehtävien siirtely ihmiseltä toiselle aiheuttaa

odottamista, kun tehtävä joutuu jokaisen henkilön kohdalla jonoon odottamaan omaa vuoroaan käsittelyssä. Odottamista aiheuttavat esimerkiksi päätökset, hyväksynyt ja lisätiedon saaminen.

4. Materiaalin liike tai ylimääräinen työntekijä: tämä tarkoittaa esimerkiksi usean eri sovelluksen käyttöä sekä manuaalista tiedon syöttämistä järjestelmiin.

5. Siirtäminen: työn/tiedon siirtäminen usealle eri henkilölle tai osastolle organisaatiossa.

6. Virheet ja uudelleen tekeminen: tilanteet, joissa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun ja palauttaa työn tai tilanteet, joissa prosessin läpiviennin aikana edellinen työvaihe ei ole toimittanut kaikkea oleellista tietoa ja seuraava työvaihe joutuu tekemään työn taikka palauttamaan sen edelliseen työvaiheeseen. Uudelleen tekeminen aiheutuu usein esimerkiksi keskeytyksistä ja väärinkäsityksistä.

7. Epätarkoituksenmukainen tekeminen: esiintyy esimerkiksi silloin, kun työn laatutasosta ei ole tehty yhteistä sopimusta tai jos työtä ei ole tarpeeksi, jolloin aika käytetään työn loputtomaan paranteluun. (Torkkola, S. 2015. 26-27.)

7 Kohdeyrityksen myyntilaskutusprosessin kuvaaminen ja kehittämisehdotukset

Toimeksiantajan toiveena on löytää ratkaisu myyntilaskutusprosessin selkeyttämiseen sekä yhtenäistämiseen kahden toimiyksikön välillä. Prosessin kehittäminen on aloitettava nykytilanteen kartoituksesta ja erittäin tärkeässä roolissa on prosessin tarkka kuvaaminen vaihe vaiheelta, jotta kehitystä kaipaavat prosessin osat olisi helpompi tunnistaa. Nykytilanteen kartoitus auttaa hahmottamaan, mitä toimenpiteitä prosessin läpivienti vaatii ja mitkä näistä toimenpiteistä ovat prosessin läpiviennin kannalta arvokkaita. Näin onnistutaan löytämään prosessin kannalta turhat työvaiheet ja karsimaan ne pois sekä kehittämään prosessia selkeämmäksi kokonaisuudeksi.

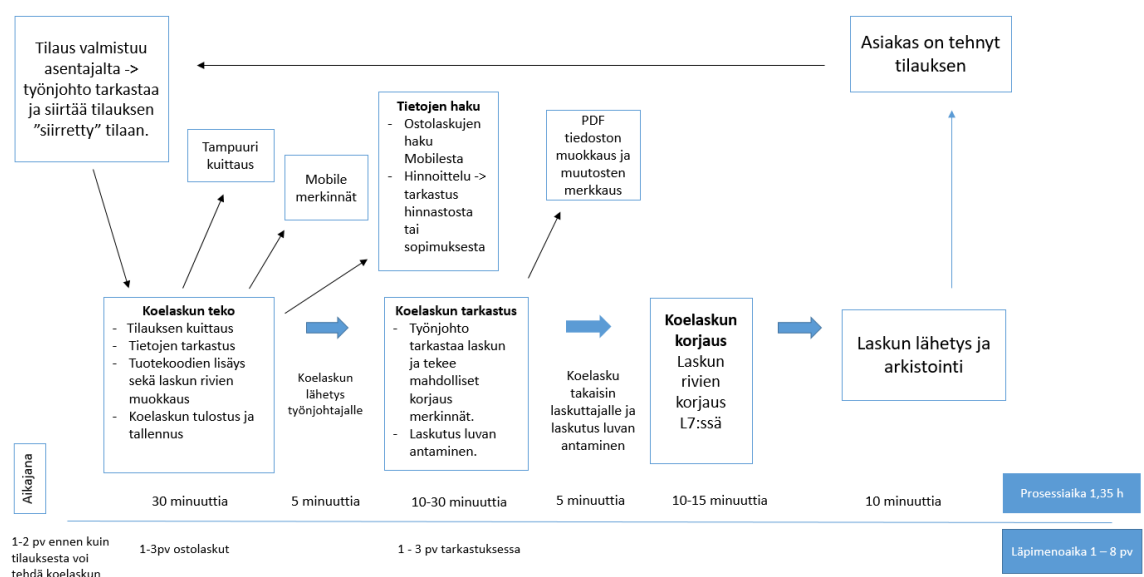
Prosessit ovat osa isompaa kokonaisuutta ja niiden läpivientiin vaikuttavat usein muut yrityksen sisällä toimivat sidosryhmät. Myyntilaskutusprosessi on osa taloushallinnon osaprosesseja ja sen läpivientiin vaikuttavat muun muassa ostoreskontran toiminta sekä työnjohtajien toimintatavat ja työn määrä.

7.1 Nykytilanteen kartoitus ja kuvaaminen

Nykytilanteen kartoituksessa käytettiin apuna Lean-työkaluna tunnettua arvovirtakuviota. Sen tarkoitus on kuvata prosessin vaiheet ja havainnollistaa visuaalisesti, missä kohtaa prosessin läpivientiä tapahtuu arvotonta työtä eli niin sanottua hukkaa. Hukaksi voidaan kutsua työtä,

joka on asiakkaan näkökulmasta arvotonta (Torkkola, S. 2015. 25). Lean-ajattelussa asiakkaalle tuotettu arvo on yksi Leanin peruseriaatteista (Torkkola, S. 2015. 89). Arvovirtakuvio kertoo myös kuinka kauan itse prosessiin kokonaisuudessaan kuluu aikaa sekä millainen on prosessin virtaustehokkuus eli tässä tapauksessa kuinka kauan kestää, että asiakkaan jättämästä huoltopyynnöstä voidaan lähettää lasku asiakkaalle.

Ennen arvovirtakuvion tekoa, kohdeyrityksen huollon myyntilaskutusprosessi vaikutti yksinkertaiselta ja johdonmukaiselta kokonaisuudelta, mutta arvovirtakuviota tehdessä konkretisoitui, miten monta eri työvaihetta prosessiin kuuluu. Prosessi alkaa siitä, kun asiakas tekee huoltopyynnön eli tilauksen. Ennen kuin tilaus on laskutuskelpoinen, on tilaus eli huoltopyyntö suoritettava loppuun. Tässä opinnäytetyössä keskitytään vain myyntilaskutusprosessiin, joka alkaa kun asiakkaan tekemä huoltopyyntö on suoritettu ja työnjohto on tarkistanut sen sekä siirtänyt siirretty- tilaan, joka tarkoittaa sitä, että työ on valmis ja siitä voi tehdä koelaskun. Koelasku on ennen varsinaisen myyntilaskun tekoa ja lähetystä tehtävä dokumentti, joka näyttää samalta kuin oikea lasku, mutta se ei lähde verkkolaskuna eteenpäin. Ennen koelaskun tekoa laskuttajan on tarkkailtava Mobilea. Mobile on nettiyhteydellä toimiva toiminnanohjausjärjestelmä, johon kaikki uudet tilaukset avataan ja niihin liittyvät tiedot kirjataan. Se on siis esijärjestelmä, josta kerätään tarvittavat tiedot laskutusjärjestelmään laskun tekoa varten. Lisäksi sinne päivitetään erilaista tietoa niin työnjohdon, asentajan kuin laskuttajankin toimesta. Mobile toimii verkkoselaimella tai puhelimen sovelluksella ja sieltä voi seurata tilausten tapahtumia.



Kuvio 6: Arvovirtakuvio kohdeyrityksen myyntilaskutusprosessista (mukaillen Torkkola, S. 2015. 132).

Kuviossa 6 on kohdeyrityksen huollon myyntilaskutusprosessin arvovirtakuviot, ja siitä näkee hyvin, kuinka prosessin koelaskun tekovaiheeseen kuuluu monta eri askelta ennen kuin koelasku on valmis. Tähän työvaiheeseen kuuluu myös usean eri järjestelmän käyttö sekä tiedon haku ja tarkastaminen eri paikoista. Usein tilaukset tulevat Tampuurin kautta, joka on kiinteistönhallinnan toiminnanohjausjärjestelmä. Sitä kautta vastaanotetaan ja kuitataan tilauksia. Kun tilaus tulee tampuurin kautta, on se myös kuitattava valmiiksi kyseisessä Tampuurissa. Kohdeyrityksellä on käytössä useita eri Tampuureja eli laskuttajan on selvitettävä minkä tampuurin tilaus on kyseessä, kirjauduttava oikeaan Tampuuriin, josta hän voi etsiä kyseessä olevan tilauksen ja kuitata sen siellä valmiiksi. Tampuurin kuitauksesta kirjoitetaan sisäinen kommentti Mobileen, että Tampuuri on kuitattu.

Ennen koelaskun tekoa, on tarkastettava onko kyseessä olevalle tilaukselle tulossa tai tullut ostolaskuja. Mikäli ostolaskut ovat saapuneet, voi koelaskun tekoa jatkaa, mutta jos ei ole, on tilauksen tietoihin kirjoitettava sisäinen kommentti ja kerrottava, minkä takia koelaskun teko viivästyy. Ostolaskuista tallennetaan kopiot ja tarkastetaan, että kaikki ostolaskut ja kaikki niiden tuotteet ovat päivittyneet laskutusjärjestelmään. Kohdeyrityksen laskutusjärjestelmänä toimii Visma L7 toiminnanohjausjärjestelmä. Tämän jälkeen L7:ssä lisätään mahdolliset tuotekoodit, tehdään tarvittavat korjaukset ja muokkaukset tuote- sekä työriiveille. Kun kaikki on valmista, voi tilauksesta tehdä koelaskun, joka lähetetään työnjohdolle tarkastettavaksi. Työnjohto tarkastaa koelaskun, tekee siihen mahdolliset korjaukset ja lähettää sen takaisin laskuttajalle. Laskuttaja tekee korjaukset laskulle ja tämän jälkeen lähettää laskun yleensä verkkolaskuna asiakkaalle. Lopuksi tilaus arkistoidaan Mobilessa.

Prosessin läpivientiaika riippuu monesta eri tekijästä. Joskus laskun lähetys tapahtuu tunnissa siitä, kun laskuttaja huomaa tilauksen olevan siirretty tilassa, mutta joskus prosessi voi kestää useamman päivän. Prosessin läpivientiaikaan vaikuttaa, kuinka paljon prosessin aikana joudutaan odottamaan erinäisiä asioita. Prosessin työvaiheisiin kuuluu tehtävän siirrot ja hyväksynnän saaminen, jotka yleensä aiheuttavat odottamista. Kohdeyrityksen huollon myyntilaskutusprosessissa odotusta aiheuttavat saapumattomat ostolaskut ja työnjohdon koelaskun tarkastusvaihe. Joskus laskuttajan on odotettava lisätietoja ennen kuin koelaskun teko on mahdollista. Kuten kuviossa 6 näkee, läpimenoaika voi vaihdella yhdestä jopa kahdeksaan päivään riippuen siitä, miten paljon prosessin aikana joudutaan odottamaan. Itse prosessi ja sen työvaiheet ovat melko nopeasti suoritettavissa riippuen siitä, joutuuko laskuttaja tekemään paljon manuaalista kirjaustyötä.

Tällä hetkellä huollon myyntilaskutusprosessi sisältää paljon erilaisia työvaiheita ja vaatii useamman eri ohjelman sekä työkalun käyttöä prosessin läpiviemiseksi. Lisäksi kyseessä olevassa prosessissa on paljon sellaisia asioita, jotka laskuttajan on tiedettävä, jotta voi suoriutua työtehtävästä. Prosessi sisältää myös paljon poikkeuksia liittyen asiakkaiden

hinnoitteluihin ja muihin toimintatapoihin yrityksen sisällä. Poikkeukset tekevät prosessista sekavan ja vaikeasti ymmärrettävän, jonka takia olisi tärkeää kehittää sitä yhtenäisempään suuntaan. Tällöin esimerkiksi loma- ja äkillisten poissaolojen tuuraukset hoituvat ilman ongelmia eikä kohdeyrityksen myyntilaskutus vaarannu, vaikka henkilöstöresursseihin tulisi äkillisiä muutoksia.

7.2 Kehitysehdotukset

Prosessit ovat osa isompaa kokonaisuutta ja ne vaikuttavat usein myös muihin yrityksen prosesseihin sekä sidosryhmiin. Prosessin läpivienti on siis riippuvainen myös muista yrityksen osista kuin vain kyseessä olevan prosessin osatekijöistä. Myyntilaskutusprosessi on osa taloushallinnon osaprosesseja ja sen läpivientiin vaikuttavat muun muassa ostoreskontran toiminta sekä työnjohtajien toimintatavat ja heidän sen hetkinen työkuormansa. Kohdeyrityksellä on kaksi toimipistettä eri paikkakunnilla, jotka tarjoavat huollon palveluja. Toimeksiantajan toiveena on löytää ratkaisuja näiden kahden toimipisteen myyntilaskutusprosessin yhtenäistämiseen sekä selkeyttämiseen.

Myyntilaskutuksen nykytilanteen kartoituksessa nousi esille, että kyseessä olevaan prosessiin liittyy paljon odottamista eli töitä jää keskeneräisiksi ja niihin joudutaan usein palaamaan myöhemmin uudestaan. Odotusta ilmenee erityisesti siinä työvaiheessa, kun koelasku on lähetetty työnjohtajien tarkastettavaksi. Voitaisiin sanoa, että tämä työvaihe on kyseessä olevan prosessin kriittinen piste, sillä usein työ kasaantuu tähän kohtaan ja prosessin virtaustehokkuus riippuu paljolti siitä, kuinka nopeasti laskuttaja saa koelaskulle laskutusluvan tai tiedon korjauksista. Prosessia saataisiin nopeammaksi ja tehokkaammaksi kun koelasku vaihe jätettäisiin pois. Koelaskun lähettämisestä työnjohdolle voi joskus kestää jopa useita päiviä ennen kuin koelaskusta saadaan laskutuslupa. Toisinaan työnjohtoa on myös muistutettava lähetetyistä koelaskuista, jos he eivät muista palata asiaan. Etenkin selkeimmissä tapauksissa tämä olisi hyvä ratkaisu nopeuttaa prosessin läpivientiaikaa sekä vähentää turhaa odotusta ja tehtävän siirtoa laskuttajalta työnjohdolle ja taas takaisin laskuttajalle. Työnjohto voisi, esimerkiksi ennen valmiin tilauksen siirtoa siirretty-tilaan, tarkistaa ostolaskut ja kertoa tilauksen sisäisessä kommentissa mahdolliset laskutusohjeet ja tuotekoodit, jotka laskuttajan tulee ottaa huomioon laskua tehdessä. Tämän avulla vähennettäisiin sähköpostiviestejä ja niiden kirjoitukseen kuluva aikaa, tiedon ja laskutus hyväksynnän odottamista, keskeneräisiä töitä ja saman työn tekemistä useampaan kertaan. Mikäli kyseessä olisi monimutkaisempi tilaus, voisi työnjohto pyytää erikseen koelaskua ennen myyntilaskun lähetystä, mutta pääasiassa myyntilaskutuksen tulisi hoitua ilman koelaskuja.

Usein laskuille lisätään tuotealennuksia tai lisäveloituksia kuten esimerkiksi laskutuslisä ja huoltoautoveloitus. Laskun riveille päivittyvät automaattisesti työtunnit ja sellaiset tuotteet, jotka kirjautuvat automaattisesti ostolaskujen tietojen perusteella. Laskuttajan on kuitenkin

usein lisättävä laskuille erilaisia tuotekodeja, jotka laskutetaan joka kerta samoilta sopimusasiakkailta. Näiden tuotekoodien automatisointi selkeyttäisi ja nopeuttaisi laskuttajan työtä, jos jokaisen sopimusasiakkaan taakse voisi tallentaa suoraan käytettävät tuotekoodit ja alennukset. Tämän ansiosta laskutustietoja ei tarvitsisi etsiä erikseen hinnastoista tai sopimuksista.

Myyntilaskutusprosessin vieminen yhtenäisempään suuntaa kahden eri toimipisteen ja eri teknisten palveluiden välillä mahdollistuisi, kun hinnastojen eroavaisuuksia vähennetään. Kohdeyrityksessä on tällä hetkellä käytössä konsernien välisessä laskutuksessa omat hinnastot molemmille toimipisteille ja näissä toimipisteissä vielä erikseen jokaiselle tekniselle palvelulle. Hinnoitteluiden yhtenäistäminen vähentäisi tiedon tarkastamista ja hakemista muista paikoista. Lisäksi se selkeyttäisi prosessia huomattavasti, kun hinnoittelu olisi kaikilla sama. Tällöin virheiden määrä vähentyy ja vältytään tilanteilta, joissa on tapahtunut virhe ja työ joudutaan tämän takia tehdä uudestaan. Tässä tapauksessa kyse voisi olla esimerkiksi myyntilaskusta, joka on virheellisesti hinnoiteltu. Kohdeyrityksen huollon hinnoitteluissa on muutenkin paljon eroavaisuuksia ja joillekin sopimusasiakkaille on tehty omat tuotekoodipaketit, joita tulee käyttää vain kyseessä olevan asiakkaan laskutuksessa. Tuotekoodipaketit sisältävät yleensä työn ja tietyt materiaalit, jotka kuuluvat pakettihintaan. Prosessi selkeytyisi huomattavasti, jos asiakkaiden hinnoittelua saataisiin yhtenäisemmäksi eikä eroja olisi enää niin paljon.

Työtapojen ja käytänteiden yhtenäistämällä sekä yhteisten sääntöjen sopimisella, myyntilaskutusprosessista saataisiin selkeämpi kokonaisuus ja erot kahden eri toimipisteen välillä pienenisivät. Esimerkiksi uusien tilausten avaamisesta Mobileen voisi sopia yhtenäisen toimintatavan, eli mitä tietoja täytyy olla ja mihin kohtaan kyseiset tiedot kirjataan. Näin esimerkiksi tuuraustilanteissa tuuraajan on helpompi suoriutua työtehtävästä ilman virheitä, kun työ suoritetaan toimipisteestä tai eri teknisistä palveluista riippumatta samalla tavalla. Myös laskujen rivien muokkaus eroaa toimipisteiden välillä toisistaan. Tähän olisi myös hyvä saada yksi yhtenäinen linjaus, miten esimerkiksi asentajien tunnit tulee näkyä laskun riveillä. Kun toimintatavat ovat yhtenäiset, ovat ne helpommin omaksuttavissa.

8 Oppaan toteutus

Oppaan suunnittelu toteutettiin yhdessä kohdeyrityksen työntekijöiden kanssa. Suunnitteluvaiheessa pohdittiin pääpiirteittäin oppaan rakenne, joka muuttui sekä täsmentyi tiedon keräämisen sekä oppaan toteuttamisen edetessä. Toimeksiantajan toiveena oli saada opas, joka olisi nykyisten työntekijöiden apuvälineenä työn teossa ja tämän takia opas toteutettiin olettaen, että sen käyttäjä tuntee käytössä olevat järjestelmät. Toimeksiantajalla ei ollut muita toiveita tai vaatimuksia oppaaseen liittyen.

8.1 Suunnittelu

Oppaan suunnittelu aloitettiin keväällä hyvissä ajoin. Prosessi aloitettiin palaverilla, jossa olivat osallisina tämän opinnäytetyön tekijä sekä kohdeyrityksen kaksi työntekijää, jotka vastaavat kyseessä olevan yrityksen huollon myyntilaskutuksesta. Aloituspalaverissa käytiin läpi oppaan sisältöä sekä päätettiin, kuinka prosessi tullaan toteuttamaan ja miten tieto oppaaseen kerätään. Lisäksi keskustelua käytiin siitä, kuinka tarkasti eri työvaiheet kuvattaisiin oppaassa. Prosessin alkuvaiheessa oli jo selvää, että opas tulee käsittelemään huollon myyntilaskutusta pääpiirteittäin, sillä kyseessä oleva laskutus sisältää useita eri poikkeuksia, joiden opetteleminen ja kuvaaminen oppaaseen olisi ollut haastavaa. Lisäksi ajatuksena oli tuottaa selkeä opas huollon myyntilaskutukseen, jonka avulla olisi mahdollista suoriutua myyntilaskujen tekemisestä sekä toimia perehdytysmateriaalina. Tämän takia oppaasta päätettiin jättää pois harvinaisemmat poikkeustilanteet, jotta oppaan selkeä rakenne säilyisi ja se palvelisi käyttäjiänsä mahdollisimman hyvin.

8.2 Tiedon kerääminen

Tekijällä oli jo aiempaa kokemusta toimeksiantajayrityksen myyntilaskutuksesta, joten käytössä olleet järjestelmät olivat tuttuja, mutta kyseessä olevasta huollon myyntilaskutuksesta ei ollut aiempaa kokemusta.

Tiedon kerääminen opasta varten aloitettiin perehdytyksillä kyseiseen laskutusprosessiin. Perehdytyksiä pitivät kohdeyrityksen henkilöstö. Tiedonkeruuta kesti useamman kuukauden ajan, jonka aikana kohdeyrityksen työntekijät opastivat tekijää huollon myyntilaskutukseen. Tiedonkeruuseen ja laskutuksen opiskeluun sisältyi Microsoft Teams-ohjelman kautta käytyjä palaverieita, joissa kohdeyrityksen työntekijät opastivat tekijää kertoen laskutuksen teoriaa sekä näyttämällä käytännössä, kuinka laskutusprosessi suoritetaan. Opiskeluvaihe sisälsi teoriaopetuksen lisäksi myös käytännön harjoitusta, joka alkoi koelaskujen teolla. Kun koelaskujen tekoa oli harjoiteltu useamman kerran, siirryttiin myyntilaskujen lähettämiseen. Opiskelu eteni tämän jälkeen Tampuurien vastaanottamiseen sekä kuittaamiseen. Tietoa oppaaseen kerättiin koko opinnäytetyöprosessin ajan eli noin viisi kuukautta.

8.3 Oppaan kirjoittaminen ja toteutus

Oppaan toteutusvaiheessa pohdittiin sitä, kuinka tarkasti oppaassa käytetty termistö tulisi määritellä. Sen ideana on, että sen käyttäjä tuntee käytössä olevat käyttöjärjestelmät, minkä takia jokaisen käytetyn termin määrittelyä ei koettu tarpeelliseksi. Oppaassa on kuitenkin määriteltäviä sellaisia termejä, jotka koskettavat vain huollon myyntilaskutusta, jonka takia ei voi olettaa, että oppaan tuleva käyttäjä tietäisi mitä ne tarkoittavat, kuten esimerkiksi sana ”Tampuuri”. Opas toteutettiin Word-tiedostona, sillä haluttiin, että se on sähköisesti helposti saatavilla ja mahdollista tulostaa myös paperiseksi versioksi.

Oppaan kirjoitus sijoittui kesä- elokuulle, jonka aikana tekijä kasvatti osaamistaan suorittamalla työtehtäviä huollon myyntilaskutuksen parissa. Kirjotusprosessi alkoi sisällysluettelon suunnittelusta ja suunnitteluvaiheessa pohdittiin, missä järjestyksessä sekä miten aiheet tuodaan oppaassa esille. Oppaan rakenne muuttui kirjoitusprosessin edetessä, ja sitä muokattiin selkeämpään muotoon lisäämällä väliotsikoita jäsentämään tekstiä. Väliotsikoiden ansiosta oppaan käyttö helpottuu, kun sisällysluettelosta voi etsiä, millä sivulla kutakin aihetta käsitellään. Tällöin oppaasta on helppo hakea haluttu tieto. Opasta kirjoitettiin eteenpäin aina sitä mukaan, kun uutta tietoa ja osaamista kertyi. Tekijä sai myös kohdeyrityksessä työskenteleviltä opastajilta apua ja kommentteja, joiden avulla varmistettiin, että opas on selkeä ja se sisältää kaiken oleellisen tiedon.

Kun opas valmistui, annettiin se kahdelle kohdeyrityksen työntekijälle luettavaksi, ja he saivat kommentoida opasta sekä sen sisältöä. Tämän palautteen pohjalta opasta vielä muokattiin parempaan muotoon. Opas oli myös testikäytössä yhdellä kohdeyrityksen työntekijällä, jonka palautteen ja parannusehdotusten perusteella oppaaseen tehtiin viimeisiä lisäyksiä.

9 Oppaan kuvaus

Opas käsittelee kohdeyrityksen huollon myyntilaskutusprosessia. Oppaassa käydään järjestelmällisesti läpi koko prosessi alusta loppuun. Ensimmäisessä luvussa käsitellään, miten huoltopyyntöjen tilaukset vastaanotetaan Tampuurissa ja, miten tilaukset avataan kohdeyrityksen käytössä olevaan toiminnanohjausjärjestelmään Mobileen. Nämä ovat olennainen osa myyntilaskutusprosessia ja laskuttajan työtehtävää, sillä ilman uusia tilauksia ei olisi uutta laskutettavaa. Tämän takia se koettiin tarpeelliseksi lisätä ohjeisiin.

Toisessa luvussa käydään läpi myyntilaskun tekoa, joka alkaa koelaskun laatimisella. Koelasku vaiheessa laskuttaja kuittaa tilauksen valmiiksi ja käsittelee laskun tietoja Mobilessa. Tämän lisäksi laskuttaja muokkaa laskun tuote- ja aikatyöriivejä toiminnanohjausjärjestelmässä L7:ssä. Rivien muokkaus sisältää muun muassa tuotekoodien lisäystä, rivien tietojen muokkausta ja hinnoittelua. Opas etenee toisessa luvussa koelaskun teon jälkeen myyntilaskun lähetykseen. Toinen luku on kirjoitettu toimipiste 1:n näkökulmasta, sillä tämän toimipisteen laskutus on pääperiaatteeltaan sama kuin toimipiste 2:n, mutta toimipiste 2:n laskutuksessa on enemmän poikkeuksia. Tämän takia toimipiste 2:lla on oma lukunsa, jossa käydään läpi vain tätä toimipistettä koskevia työohjeita. Luku kolme siis käsittelee laskutusprosessia toimipiste 2:n näkökulmasta. Näin varmistettiin, että opas on selkeä ja sieltä on helppo löytää tarvitsemansa tieto.

Neljännessä luvussa on listattu kaikki työnumerot ja kustannuspaikat, joita huollolla on käytössään sekä jokaisen kustannuspaikan työnjohtaja. Työnumeroita tarvitaan, kun avataan

uusien tilauksien, ja työnjohtajan tiedot ovat oleelliset, jotta laskuttaja tietää kenelle koelaskut lähetetään.

Viidennessä luvussa käydään läpi kohdeyrityksen käytössä olevia tuotekoodeja ja opastetaan niiden käyttöön. Kuudennessa luvussa käsitellään, miten rivejä voidaan muokata toiminnanohjausjärjestelmä L7:ssä ja, miten rivejä voi lisätä tai laittaa kieltoon eli poistaa laskulta.

Ohjeet etenevät loogisessa järjestyksessä askel askeleelta. Kirjallisten ohjeiden tueksi oppaaseen on lisätty paljon kuvakaappauksia eri työvaiheista. Kuviin on lisätty opasteita tekstin ja kuvioiden muodossa, joiden avulla lukijan on helpompi hahmottaa ohjeita. Oppaan kirjoitustyylillä on pyritty pitämään mahdollisimman selkeänä ja yksityiskohtaisena, jotta oppaan käyttäjä ymmärtää ohjeet vaivattomasti sekä pystyy sen avulla suoriutumaan myyntilaskujen teosta.

10 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä selkeä ja kattava opas kohdeyrityksen huollon myyntilaskutusprosessista, ja pyrkiä antamaan kehitysehdotuksia kyseessä olevan prosessin selkeyttämiseksi sekä yhtenäistämiseksi. Työn tavoitteen voidaan katsoa toteutuneen tuotetun oppaan ja kehitysehdotusten perusteella. Oppaan avulla toimeksiantaja voi turvata myyntilaskutusprosessin sujuvuuden ja sitä kautta kohdeyrityksen maksuvalmiuden. Toimeksiantaja voi myös hyödyntää opasta perehdytysmateriaalina uusien työntekijöiden kouluttamisessa. Nykyajan digitaalisessa taloushallinnon maailmassa on tärkeää, että kaikki tieto on helposti saatavilla ja siirrettävissä paikasta riippumatta, jonka takia opas toteutettiin PDF-tiedostona. Lisäksi toimeksiantaja saa oppaasta Word-tiedoston, jotta opasta voi myös jatkossa päivittää esimerkiksi uusien toimintatapojen käyttöönoton tai ohjelmistopäivitysten jälkeen.

Oppaan teon yhteydessä laskutusprosessin nykytilanne kartoitettiin ja sen sekä tekijän omien havaintojen perusteella, toimeksiantajalle esitettiin erilaisia kehitysideoita, jotka veisivät kyseisen prosessin yhtenäisempään ja selkeämpään suuntaan. Tämän opinnäytetyön tekijä toimii työntekijänä kohdeyrityksessä ja opasta varten hän keräsi tietoa opettelemalla kyseessä olevan laskutusprosessin. Tiedon keruun aikana ilmeni, että kyseinen prosessi sisältää useita eri poikkeuksia, jotka liittyivät pääsääntöisesti hinnoittelujen eroavaisuuksiin ja käytännön tapojen eroihin kahden eri toimipisteen sekä yrityksen muun henkilöstön välillä. Tämä vaikeutti prosessin omaksumista ja kokonaisuuden ymmärtämistä, minkä takia kehitysehdotuksissa on tuotu esille hinnoittelun ja toimintatapojen yhtenäistäminen.

Opinnäytetyötä tehdessä esiin nousivat kohdeyrityksen henkilöstön toimintatavat ja erityisesti niiden eroavaisuudet eri henkilöiden välillä. Oppaan teon yhteydessä tekijä huomasi, kuinka paljon kyseinen prosessi sisältää poikkeuksia eri henkilöiden välillä. Laskuttaja toimii siis yhteistyössä useiden eri toimintatapoja omaavien henkilöiden kanssa. Tällainen lisää prosessiin turhia poikkeuksia ja epäselvyyttä. Kohdeyritykselle voisi olla hyödyllistä tutkia henkilökunnan toimintatapoja ja määrittää selkeästi yhteiset säännöt ja kriteerit, jotta kaikilla on yhteinen näkemys siitä, mikä on haluttu laatutaso ja mitä toimenpiteitä se vaatii, että kyseiseen tasoon päästään.

Kehitysehdotusten avulla myyntilaskutusprosessin läpimenoaikaa saatiin tehostettua, kun kyseisen prosessin kriittinen piste tunnistettiin. Kriittisen pisteen tunnistaminen oli oleellinen osa prosessin kehittämistä selkeämpään sekä tehokkaampaan suuntaan, sillä sen avulla pystyttiin tunnistamaan kyseisen prosessin ongelma kohdat ja pohtimaan ratkaisuja näiden ongelmien poistamiseksi. Opinnäytetyön tuloksena pystyttiin tarjoamaan kehitysehdotuksia, joiden avulla toimeksiantaja pystyy kehittämään huollon myyntilaskutusprosessia selkeämmäksi ja tehokkaammaksi kokonaisuudeksi. Toimeksiantaja arvioi oppaan onnistuneeksi ja huollon myyntilaskutusprosessin ongelma kohtien tunnistamisen, sekä niihin annetut kehitysehdotukset hyödyllisinä.

Lähteet

Painetut

Ikäheimo, S., Laitinen, E., Laitinen, T. & Puttonen V. 2014. Yrityksen taloushallinto tänään. Vaasa: Vaasan Yritysinformaatio.

Jylhä, E. & Viitala, R. 2013. Liiketoimintaosaaminen - Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.

Kaarela, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto - Automaation aika. Helsinki: Alma Talent.

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

Lahti, S & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro.

Laine, R. & Lecklin, O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Modig, N. & Åhlström, P. Tätä on Lean - Ratkaisu tehokkuusparadoksiin. Tukholma: Rheologica Publishing.

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki: Infor.

Siikavuo, J. 2016. Talous haltuun pk-yrityksessä. Helsinki: Kauppakamari.

Torkkola, S. 2015. Lean asiantuntijatyön johtamisessa. Helsinki: Talentum pro.

Sähköiset

Isolta, 2021. Mikä ihmeen myyntireskontra? Viitattu 6.5.2021.

<https://www.isolta.fi/myyntireskontra/>

Isolta, 2021. Ostolaskut, ostolaskujen käsittely ja ostoreskontra sähköisesti. Viitattu 1.6.2021

<https://www.isolta.fi/ostoreskontra/>

Minilex, 2021. Kirjanpitolaki ja tositteiden säilytys. Viitattu 16.4.2021

<https://www.minilex.fi/a/kirjanpitolaki-ja-tositteiden-s%C3%A4ilytys>

Suomen asiakastieto. Luottotiedot ja -luokitukset. Viitattu 10.8.2021

<https://www.asiakastieto.fi/web/fi/palvelut-yrityksille/tarkista-ennen-kaupantekoa/luottotiedot-ja-luottoluokitus.html>

Suomen Yrittäjät, 2020. Perintä. Viitattu 17.5.2021 <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/maksut-ja-maksaminen/perinta-317194>

Talouhallintoliitto, 2018. Kirjanpidon abc - Kirjanpito mitä se on ja miksi sitä pidetään. Viitattu 7.4.2021. <https://talouhallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc/kirjanpito-mita-se-on-ja-miksi-sita-pidetaan>

Talouhallintoliitto, 2018. Kirjanpidon abc - Miten ja kuinka pitkään kirjanpitoaineisto tulee arkistoida. Viitattu 16.4.2021 <https://talouhallintoliitto.fi/miten-ja-kuinka-pitkaan-kirjanpitoaineistoa-tulee-arkistoida>

Verohallinto, 2020. Poistot ja pienhankinnat - liikkeen- tai ammatinharjoittajan. Viitattu 15.3.2021. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/veroilmoitus/liikkeen-tai-ammattiharjoittaja/poistot-ja-pienhankinnat/>

Yrityksen-perustaminen, 2021. Arvonlisävero 2021. Viitattu 17.5.2021 <https://yrityksen-perustaminen.net/arvonlisavero/>

Kuviot

Kuvio 1: Taloushallinto kokonaisuudessaan (Kaarlejärvi S. & Salminen, T. 2018, 95).	9
Kuvio 2: Ostolaskuprosessi (mukaillen Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 99).	10
Kuvio 3: Matka- ja kululaskuprosessin vaiheet (mukaillen Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 112).	11
Kuvio 4: Palkanlaskentaprosessi (mukaillen Lahti, S. & Salminen, T. 2014, 142).	14
Kuvio 5: Myyntilaskutusprosessi (mukaillen Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018, 121).	17
Kuvio 6: Arvovirtakuvio kohdeyrityksen myyntilaskutusprosessista (mukaillen Torkkola, S. 2015. 132).	24

Liitteet

Liite 1: Oppaan sisällysluettelo.....	36
36	

Liite 1: Oppaan sisällysluettelo

Sisällys

1	Tilauksen vastaanottaminen sekä avaaminen toiminnanohjausjärjestelmään	3
1.1	Tilauksen vastaanottaminen Tampuurissa	3
1.2	Uuden tilauksen avaaminen Mobilessa	4
2	Laskutus toimipiste 1: koelasku ja myyntilaskun lähettäminen	7
2.1	Koelasku	7
2.1.1	Tampuurin kuittaus	8
2.1.2	Tietojen muokkaus Mobilessa	9
2.1.3	Tuoterivien tarkastus ja muokkaus L7:ssa.....	10
2.1.4	Koelaskun tulostus ja lähetys tarkastukseen.....	12
2.2	Myyntilaskun lähetys	14
3	Laskutus toimipiste 2	15
4	Päänumerot ja kustannuspaikat	16
5	Tuotekoodit ja niiden käyttö.....	17
5.1	Tuotekoodien lisääminen tuoteriville.....	18
6	Laskun rivien muokkaaminen/lisääminen/kieltoon laitto	18
6.1	Rivin kieltoon laittaminen	19
6.2	Rivin muokkaus.....	19
6.3	Rivin lisäys	19