



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

KAISA PYKILÄ

Sisäinen laskutusohje

-tilitoimistoon

LIIKETAOUDEN TUTKINTO-OHJELMA
2021

Tekijä(t) Pykilä, Kaisa	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä syyskuu 2021
	Sivumäärä 49	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Sisäinen laskutusohje tilitoimistoon		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön aiheena oli sisäisen laskutusohjeen laatiminen sekä laskutusprosessin yhdenmukaistaminen. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantajalle heidän tarpeisiinsa vastaten. Tavoitteena oli laatia toimeksiantajayrityksen henkilökunnalle kattava opas asiakkaiden laskuttamista varten.</p> <p>Opinnäytetyöstä tehtiin kaksiosainen. Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, koska sen aikana syntyi konkreettinen tuotos. Toimeksiantajalle sähköisessä muodossa laadittu laskutusohje on salassa pidettävä yrityksen sisäinen dokumentti. Työn julkaisutavan osuuden liitteeksi lisättiin kuitenkin kuva laskutusohjeen sisällysluettelosta.</p> <p>Laskutusohjeistuksen lisäksi opinnäytetyönä laadittiin raportti, joka on julkinen. Opinnäytetyöraportti rakentui teoriaosuudesta sekä laskutusprosessin kuvaamisesta ja kehittämisestä. Raportti sisälsi teoriataustaa aiheeseen liittyen, kuvauksen toimeksiantajasta sekä työn toiminnallisessa osuudessa syntyneen laskutusohjeistuksen tekovaiheet.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusmenetelminä käytettiin pääasiassa haastatteluja, havainnointia ja kyselyjä. Tietoa kerättiin myös kirjallisuudesta, blogeista, artikkeleista sekä osallistamalla itse laskutusprosessin eri vaiheisiin.</p>		
Asiasanat sisäinen ohjeistus, prosessin kehittäminen, sähköinen taloushallinto, kirjanpito, laskutusprosessi		

Author(s) Pykilä, Kaisa	Type of Publication Bachelor's thesis	Date September 2021
	Number of pages 49	Language of publication: Finnish
Title of publication Internal invoicing instruction to the accounting firm		
Degree program Business Administration		
Summary <p>The topic of the thesis was the preparation of internal invoicing instructions and the harmonization of the invoicing process. The thesis was done for the client according to their needs. The aim was to prepare a comprehensive guide for the client company's staff for invoicing customer work.</p> <p>The thesis was made in two parts. The work was carried out as a functional thesis, because during it a concrete output was created. An invoicing instruction prepared in electronic form for the client is a confidential internal company document. However, an image of the table of contents of the invoicing instructions was added as an appendix to the published part of the work.</p> <p>In addition to the invoicing instructions, a report was prepared as a thesis, which is public. The thesis report was based on the theoretical part and the description and development of the invoicing process. The report included a theoretical background related to the topic, a description of the client and the steps of the invoicing instructions created in the functional part of the work.</p> <p>The research methods of the thesis were mainly interviews, observations and questionnaires. Information was also collected from literature, blogs, articles and by participating in the various stages of the billing process itself.</p>		
<u>Key words</u> internal guidance, process development, electronic financial management, accounting, invoicing process		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TOIMEKSIANTAJA	6
3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA MENETELMÄT	7
3.1 Tavoite.....	7
3.2 Toteutustapa	7
3.3 Tutkimussuunnitelma.....	8
3.4 Tutkimusmenetelmät.....	10
3.4.1 Haastattelut	10
3.4.2 Kysely	11
3.4.3 Dokumenttianalyysi.....	11
3.4.4 Havainnointi	12
4 TAUSTAA	13
5 PROSESSI	16
5.1 Mikä on prosessi?.....	16
5.2 Prosessin tavoite.....	17
5.3 Prosessin kehittäminen.....	18
6 SISÄINEN OHJEISTUS.....	19
6.1 Sisäinen viestintä.....	19
6.2 Työhyvinvointi.....	20
6.3 Ohjeistukset ja oppaat	21
7 LASKUTUS TILITOIMISTOSSA.....	23
7.1 Toimintaympäristön muutos	23
7.2 Hinnoittelu.....	24
7.3 Lasku	26
7.4 Lasku järjestelmässä.....	27
8 PRODUKTIN VAIHEET	28
8.1 Tiedon keruu	28
8.1.1 Haastattelu	28
8.1.2 Kysely	30
8.1.3 Dokumentit	34
8.2 Laskutusprosessi	34
8.3 Valmis tuotos	37
8.4 Arviointikysely.....	39
9 POHDINTA	44
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö koskee tilitoimiston sisäisen laskutuksen tehostamista ja tämän työtehtävän tekemisen yhtenäistämistä organisaatiossa. Opinnäytetyönä kootaan sisäinen ohjeistus tilitoimiston työntekijöille laskutuksen hoitamisen selkeyttämiseksi ja yhteisen linjan luomista varten. Toimeksiantajana opinnäytetyössä on Satakunnan alueella toimiva auktorisoitu tilitoimisto.

Opinnäytetyön aihe syntyi toimeksiantajan tarpeesta. Yrityksen johdolla on visio siitä, miten laskutus tulisi suorittaa, mutta työntekijöiden yhteinen ohjeistus asiasta puuttuu. Yhteisen ohjeen ja yhtenäisten toimintatapojen avulla laskuttaminen asiakasyrityksiltä suoritetaan jatkossa kaikkien työntekijöiden toimesta samalla tavalla ja samoin periaattein.

Kaikkien työntekijöiden saatavilla oleva sisäinen ohjeistus tekee laskutuksen suorittamisesta sujuvampaa ja tehokkaampaa. Ohjeistuksen on tarkoitus hyödyttää toimeksiantajaa laskutusprosessin tehostamisen ja tuotteiden sisällön dokumentoimisen myötä. Opinnäytetyöprosessin aikana selvitetään tehokkaimmat ja yksinkertaisimmat tavat toimia, jolloin riski virheiden tekemiseen pienenee ja työtehtävän suorittaminen nopeutuu. Nämä asiat yhdessä muodostavat opinnäytetyön tavoitteen.

Opinnäytetyönä tehtävä sisäinen laskutusohje sisältää kuvalliset ohjeet vaihe vaiheelta siitä, miten asiakasyrityksiltä laskutettavat työt tulee suorittaa toiminnanohjausjärjestelmää käyttäen sekä tuotteiden palvelujen sisältöjen kuvaukset. Laskutusohje on osa sisäistä viestintää ja se tullaan tallentamaan toimeksiantajayrityksen sisäiseen tietokantaan. Laskutusohje on kaksi osainen, ensimmäinen osa tekstimuotoinen ohje ja toinen taulukkomuotoon tehty pikaohje.

2 TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyön toimeksiantaja on pääasiassa Satakunnan alueella toimiva auktorisoitu tilitoimisto. Opinnäytetyön toimeksiantajayritys on perustettu 1940-luvulla ja 1990-luvun alussa sen yhtiömuoto muutettiin osakeyhtiöksi. Toimeksiantajan palveluksessa toimii tällä hetkellä 12 taloushallinnon asiantuntijaa sekä 3 palkkahallinnon asiantuntijaa. Yrityksellä toimii kahdessa eri toimipisteessä. Toimeksiantajayrityksen päätoimialana on tilitoimisto ja se palvelee kaikissa taloushallinnon tehtävissä sekä tarjoaa erilaisia neuvontapalveluja. Yrityksen palveluihin kuuluvat esimerkiksi kirjanpidolliset työt, alv- ja kausiveroilmoitukset, osto- ja myyntireskontran hoito, tilinpäätöstyöt sekä palkanlaskenta. Muita yrityksen tarjoamia palveluja ovat mm. veroneuvonta sekä työsuhde- ja palkkaneuvonta.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa laaditaan ohjeistus, joka on osa yrityksen sisäistä viestintää. Ohjeistuksen aiheena on tilitoimiston laskutuksen hoitaminen ja ohjeistuksen tarkoitus on tehostaa tämän työtehtävän suorittamista. Toimeksiantajalla ei ole olemassa tällaista yrityksen sisäistä ohjeistusta, mutta sellaiselle koetaan tarvetta, jotta päästään parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen.

Laadittavan ohjeistuksen on tarkoitus olla selkeä ja helppolukuinen, jolloin ohjeistuksen avulla pystytään helposti perehdyttämään uusia työntekijöitä sekä lisäkouluttamaan yrityksessä jo työskentelevää henkilökuntaa. Ohjeistuksen myötä henkilökunnan toimintatapoja on tarkoitus yhtenäistää, jolloin työtehtävän tekeminen selkeytyy ja helpottuu. Ohjeistuksesta voidaan tarvittaessa nopeasti tarkistaa työntekeymisen eri vaiheita sekä käyttää sitä muistilistana työnteossa. Laadittaessa ohjeistusta pystytään löytämään toimintamallien ja prosessien ongelmakohdat sekä kehittämään niitä.

3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA MENETELMÄT

3.1 Tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on laatia toimeksiantajalle selkeä suomenkielinen ohjeistus tilitoimiston laskutuksen hoitamiseksi. Ohjeistus tulee olemaan osa toimeksiantajan sisäistä viestintää ja se tallennetaan yrityksen sisäiseen tietokantaan, josta se on helposti kaikkien työntekijöiden saatavilla. Ohjeistus on suunnattu toimeksiantajayrityksen työntekijöille eli taloushallinnon asiantuntijoille ja sen tarkoituksena on yhtenäistää yrityksen laskutuskäytännöt.

Opinnäytetyössä tullaan selvittämään toimivimmat ja selkeimmät tavat laskutuksen suorittamiseksi, jolloin voidaan kouluttaa työntekijöitä saavuttamaan tehokkain työote sekä paras lopputulos, niin yrityksen kuin asiakkaankin kannalta. Ohjeistusta laadittaessa pyritään löytämään prosessin ongelmakohdat sekä korjaamaan ne. Laskutusprosessin tulee hoitua sujuvasti ja tuotteiden sisällön tulee olla selvää yrityksen työntekijöille. Kun laskutus hoituu tehokkaasti, se ei vie liikaa aikaa ja toiminta tehostuu. Sisäisen viestinnän ja prosessin kehittämisen avulla pyritään tehostamaan tiettyä toimintoa toimeksiantajayrityksessä sekä luomaan lisäarvoa.

Asiakkaan tulee saada tuote tai palvelu parhaaseen mahdolliseen hintaan, jolloin kustannukset pysyvät maltillisina. Myyjän taas tulee saada tuotteestaan paras mahdollinen kate, jotta liiketoiminta olisi kannattavaa. Laskutus ohjeistusta laadittaessa otetaan huomioon sekä tuotteiden ja palvelujen hinnoittelu että näiden tarkka sisältö. Sisäinen viestintä ja selkeät ohjeistukset takaavat työn sujuvuuden, rakentavat yhteishenkeä, parantavat tiimityötä sekä motivoivat työntekijöitä.

3.2 Toteutustapa

Koska opinnäytetyössä tuotetaan konkreettinen teos, se tullaan toteuttamaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on ohjeistaa, opastaa tai järjestelee kohdeyrityksen eli toimeksiantajan jotakin käytännön toimintaa. Opinnäytetyön toiminnallisen toteutustavan tunnusmerkkejä ovat siinä laadittava konkreettinen tuotos, joka voi olla esimerkiksi opas, ohjeistus, tapahtuma, kysely tai

video. Lisäksi toiminnallisella opinnäytetyöllä on tilaaja eli toimeksiantaja, joka hyöttyy opinnäytetyön konkreettisesta tuotoksesta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä konkreettisen tuotoksen lisäksi prosessin tekemisestä laaditaan kirjallinen raportti, joka sisältää teoria osuuden aiheesta sekä toiminnallisen osuuden työvaiheet tarkasti kuvattuna. (Saastamoinen ym., 2018)

Tässä opinnäytetyössä ohjeistuksen kohteeksi on valittu sisäisen prosessin järjeistäminen, työntekijöiden toimintatapojen yhtenäistäminen sekä työtehtävän tehokkaimman suoritustavan löytäminen. Opinnäytetyön aihetta pohdittaessa käytiin läpi erilaisia kehityskohteita ja pohdittiin, mikä toiminto tai prosessi yrityksessä kaipaisi selvästi konkreettista ohjeistusta. Laskutusohjeistukseen päädyttiin, koska hinnasto oli muuttumassa. Sekä hinnat että tuotteiden sisältö kaipasivat päivitystä ja tämä haluttiin tuoda näkyväksi ohjeistuksen muodossa. Yrityksen laskutusta hoidetaan kerran viikossa ja aina kuun lopussa, jolloin laskuja lähtee kerralla 50-100 kappaletta. Siksi prosessin on oltava tehokas ja sisällön selkeä. Lisäksi uusia ja jo yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä on helpompi ohjeistaa ja kouluttaa konkreettisen tuotoksen avulla ja epäselvyydet on helppo tarkistaa, kun ohjeet on kirjattu ylös.

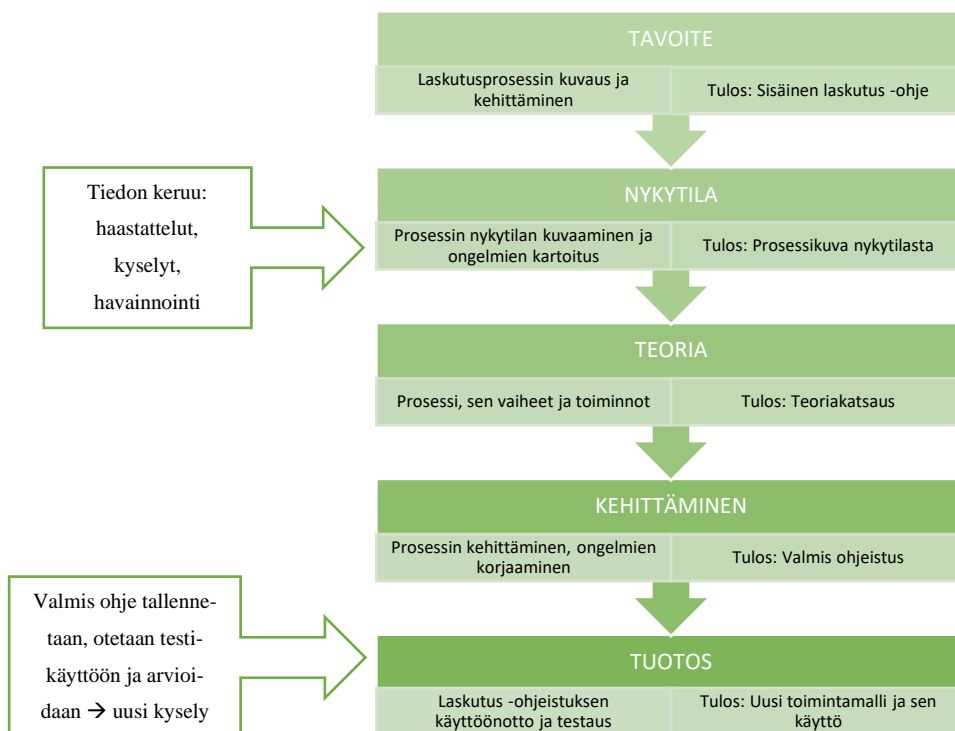
3.3 Tutkimussuunnitelma

Kuvaan 1 on havainnollistettu opinnäytetyön etenemistä vaiheittain. Tavoitteeksi asetetaan sisäisen laskutusohjeistuksen laatiminen. Kun aihe ja tavoite on asetettu, aloitetaan tiedon keruu -vaihe. Tässä opinnäytetyössä käytetään pääasiallisina tiedonkeruumenetelminä haastatteluja, kyselyjä sekä havainnointia. Koska suoritan työharjoittelua toimeksiantaja yrityksessä, olen jo sisällä prosessissa. Haastatteluja ja havainnointia suoritetaan työn lomassa ja aiheesta käydään yleistä keskustelua, jolloin saadaan selville epäselvyydet ja ongelmakohdat laskutusprosessissa. Kyselyjä tullaan suorittamaan kaksi, ensimmäinen prosessin aloitus vaiheessa ja toinen sen loppuun saattamisen jälkeen. Ensimmäisen kyselyn on tarkoitus kartoittaa, mikä laskutuksessa on hankalaa ja miten työntekijät itse kehittäisivät prosessia. Toisen kyselyn tarkoituksena on selvittää, miten valmis ohjeistus toimii ja selkeyttikö se kyseisen työtehtävän suorittamista.

Teoriaosuudessa käsitellään prosessin kulkua ja kehitystä, sisäisen ohjeistuksen merkitystä sekä laskutuksen ja hinnoittelun perusteita. Teoriaosuuden tarkoituksena on kerätä tietoa prosessin kehittämistä varten. Tietoa kerätään muun muassa sisäisen viestinnän merkityksestä, hinnoittelusta sekä laskuun ja laskutukseen liittyvistä asioista. Tietoa kerätään kirjallisuudesta, artikkeleista ja toimeksiantajayrityksen jo valmiista sisäisistä ohjeistuksista.

Prosessin kehittäminen alkaa nykytilan kartoittamisesta, jonka aikana pyritään löytämään prosessin ongelmakohtat sekä niihin ratkaisu. Ongelmakohtien selvittämiseksi suoritetaan kyselylomake työntekijöille sähköisesti ja anonymisti. Tulokset kootaan yhteen ja niistä pyritään löytämään tarpeellinen informaatio prosessin tehostamisen aloittamiseksi. Toimeksiantaja yrityksen toimitusjohtajan haastattelu on avainasemassa, kun päivitetään hinnastoa ja sen sisältöä.

Tuotoksen eli sisäisen laskutusohjeistuksen valmistuttua, se otetaan koekäyttöön ja sen toimivuus pyritään analysoimaan mahdollisia jatkokehittelyjä varten. Valmiin ohjeistuksen käyttöönoton jälkeen tehdään uusi anonymi kysely, jonka avulla pyritään selvittämään ohjeistuksen toimivuus eli selkeytyivätkö sisältö ja saatiinko prosessista tehokkaampi. Kyselyn avulla halutaan selvittää, päästiinkö tavoitteisiin.



Kuva 1. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma

3.4 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytettäviä tutkimusmenetelmiä on useita erilaisia, joiden tarkoituksena on kerätä riittävästi informaatiota tutkittavasta aiheesta. Tutkimusmenetelmät tukevat toinen toistaan tiedonkeruussa, mutta on kuitenkin tärkeää osata valita oikeanlaiset menetelmät, jotta opinnäytetyö pysyy aiheessaan (Oppariapu, 2021). Tämän opinnäytetyön kannalta olennaisimmat tiedot saadaan kerättyä tutkimalla käyttäjien kokemuksia aiheesta sekä etsimällä teoretietoa käytännönkokemusten tueksi.

3.4.1 Haastattelut

Koska kyseessä on toimeksiantajayrityksen toimitusjohtajan tilaama opinnäytetyö, parhaaseen lopputulokseen toiminnallisen osuuden kannalta päästään haastattelemisen avulla. Tässä opinnäytetyössä pääasiassa toimitusjohtajaa haastattelemalla saadaan selville toiminnallisen osuuden eli ohjeistuksen perusta ja ne toimintamallit, joita yrityksessä on tarkoitus jatkossa käyttää.

Haastattelu tutkimusmenetelmänä tarkoittaa tiedonkeruuta aiheesta kysymysten avulla. Haastateltava kuvaa ajatuksiaan, tunteitaan sekä kokemuksiaan vapaasti ja haastattelijan tehtävä on kuvata nämä mahdollisimman tarkasti. Tarkoituksena on haastattelun avulla kerätä ja syventää tietoa käsiteltävästä aiheesta. (Oppariapu, 2021)

Haastattelut voidaan toteuttaa erilaisia menetelmiä käyttäen. Strukturoitu haastattelu tarkoittaa etukäteen laadittua lomakekyselyä, jossa kysymysten järjestys ja muoto ovat muuttumattomia. Tämä malli sopii hyvin, mikäli halutaan muuttaa vastaukset numeraaliseen muotoon. Puolistrukturoidussa haastattelussa eli teemahaastattelussa kysymykset ovat myös ennalta laadittuja, mutta niitä voidaan halutessa muokata tai poistaa kokonaan sekä lisätä haastatteluun ennalta suunnittelemtomia kysymyksiä. Strukturoimaton haastattelu eli avoin haastattelu etenee haastateltavan johdolla. (Vilka & Airaksinen, 2003)

Avoimessa haastattelussa esitetään kysymyksiä haastateltavalle ja keskustelua viedään eteenpäin lisäkysymysten avulla. Avoimessa haastattelussa haastateltavan on mahdollista kertoa aiheesta oman tahtonsa mukaisesti, eikä haastattelun aihetta ole rajattu liian

tarkasti. Ryhmähaastattelu on haastattelumenetelmä, jossa samalla kertaa haastatellaan 6-12 henkilöä ja se on luonteelta avoin tilanne. (Vilkka & Airaksinen, 2003)

Nominaliryhmämenetelmässä haastattelija kertoo tavoitteen, johon haastateltavat esittävät omat ratkaisuideansa ja ne käydään läpi anonyymisti. Syvähaastattelu tarkoittaa luottamuksellista keskustelua, jossa haastateltavan olisi mahdollista kertoa aiheesta mahdollisimman rehellisesti ja syvällisesti. (Vilkka & Airaksinen, 2003)

Käytettäessä mitä tahansa haastattelumuotoa tutkimusmenetelmänä, haastattelijan tarkoituksena on kerätä mahdollisimman paljon informaatiota käsiteltävästä aiheesta, jonka jälkeen aineisto analysoidaan ja käytetään opinnäytetyön pohjana. (Oppariapu, 2021)

3.4.2 Kysely

Haastattelumenetelmän lisäksi ja sen rinnalla voidaan käyttää kyselymenetelmää. Kyselyjä teettämällä saadaan kerättyä informaatiota nopeasti ja laajalta joukolta ihmisiä. Esimerkiksi sähköpostitse toteutettava kysely tavoittaa nopeasti useita henkilöitä ja laajasta vastausten määrästä saadaan analysoitua keskiarvo. (Oppariapu, 2021)

Tätä menetelmää voitaisiin käyttää tässä opinnäytetyössä esimerkiksi keräämään informaatiota muutoshalukkuudesta, yleisestä asenteesta ohjeistusta kohtaan sekä avustamaan tällä hetkellä tapahtuvien työskentelymallien selvittämisessä. Perusjoukkona käytettäisiin toimeksiantajan työntekijöitä. Koska yrityksessä työskentelee tällä hetkellä n. 15 henkilöä, saataisiin kerättyä kohtuullisen riittävä perusjoukko menetelmän käytön onnistumiseksi. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden, eli ohjeistuksen valmistuttua, voidaan järjestää uusi kysely, jonka avulla saadaan selville esimerkiksi ohjeistuksen toimivuus ja mahdolliset muutosehdotukset.

3.4.3 Dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysi eli kirjallisten lähteiden analyysi tarkoittaa taustatietojen tutkimista aiheesta sekä lisänäkökulmien muodostamista aiheeseen erilaisten lähteiden avulla. Tällaisia dokumentteja ovat mm. artikkelit, vuosikertomukset, haastattelut,

verkkosivut ja raportit. Toiminnallisessa opinnäytetyöstä valmiista dokumenteista voidaan hakea teoriapohjaa tai uusia ideoita aiheeseen. (Oppariapu, 2021)

Ohjeistuksen pohjaksi tässä opinnäytetyössä tullaan etsimään sekä sisäisiä että ulkoisia dokumentteja ja valmiita ohjeita tilitoimistossa tapahtuvaan laskutukseen liittyen. Kerättyä aineistoa pyritään analysoimaan, jotta löydetään valmiiksi toimivia ohjeita laskutukseen liittyen sekä pystytään tehokkaimmin kehittämään uusia ja paremmin toimivia ohjeita. Näiden tutkimusmenetelmien myötä saadaan opinnäytetyöstä paras mahdollinen hyöty toimeksiantajalle.

3.4.4 Havainnointi

Yksi opinnäytetyömenetelmä on havainnointi. Havainnoinnin tavoitteena on selvittää, miten opinnäytetyön aiheeksi valittu prosessi toimii käytännössä. Havainnointia voi suorittaa joko passiivisesti tai aktiivisesti. Passiivinen havainnoitsija tarkkailee prosessia ja tapahtumia etäämmältä osallistumatta prosessiin itse. Passiivinen havainnoitsija on niin sanotusti prosessista ulkopuolinen tarkkailija. Aktiivinen havainnointi taas tarkoittaa sitä, että havainnoitsija osallistuu prosessin toiminnalliseen osuuteen itse ja havainnoi toimintoja prosessin sisältä. (Vilka, 2006)

Menetelmänä havainnointi tulisi suorittaa mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Tuloksia on helpompaa analysoida, jos havainnoin kohde on tiiviisti rajattu. Tutkimuksellinen havainnointi tarkoittaa systemaattista tarkkailua, tiedon keräämistä ja sen analysointia. Tarkoitus ei siis ole vain katsella satunaisesti ympärilleen vaan kerätä havainnoitu tieto talteen dokumentoinnin avulla. Havainnoin toimii tukena tai parina muille tutkimusmenetelmille, kuten kyselyt ja haastattelut. Havainnoimalla voidaan täydentää näistä menetelmistä kerättyä informaatiota ja päinvastoin. (Vilka, 2006)

Havainnointi sopii erityisesti opinnäytetyön menetelmäksi silloin, kun tarkoituksena on kehittää jotain, esimerkiksi yrityksen toimintoja ja prosesseja. Tässä opinnäytetyössä havainnoinnin avulla voidaan selvittää asenteita muutoksia kohtaan sekä täydentää toimitusjohtajan ajatusta prosessin etenemisen vaiheista. Lisäksi havainnointia käyttämällä saadaan selville toiminnallisen osuuden eli ohjeistuksen käyttökokemukset sen luonnollisessa ympäristössä.

Aktiivista havainnointia suoritetaan tässä opinnäytetyössä osallistumalla laskutusprosessiin ja tarkkailemalla sen vaiheita. Epäselvyydet laskutuksessa on helppo havaita opiskeluvaiheessa, sillä kysyttäessä neuvoa tulee ilmi erilaisia tapoja suorittaa tämä työvaihe. Laskutusohjeistukseen liitetään myös kuvallinen ohje toiminnanohjausjärjestelmän käyttämisestä, joten tutkijalle on hyödyllistä osallistua tähän prosessiin itse.

Yleisiä mielipiteitä saadaan selville keskustelemalla ja kuuntelemalla muiden keskusteluja. Koska yrityksen työntekijät tietävät tästä opinnäytetyö prosessista, keskustelua aiheesta käydään paljon. Kuuntelemalla ja havainnoimalla saadaan selville yleisiä ajatuksia prosessista sekä siitä, mikä laskutuksessa on epäselvää ja mitkä asiat tulisi korjata tai yhtenäistää.

4 TAUSTAA

Opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantajan eli tilitoimiston näkökulmasta. Opinnäytetyössä laadittava ohjeistus on tarkoitettu toimeksiantajan eli tilitoimiston ja sen henkilökunnan käyttöön. Opinnäytetyössä käsitellään laskutuksen vaiheita sekä pyritään löytämään tehokkain toimintamalli tämän työvaiheen suorittamiseen. Ohjeistuksen laatimisen tarkoituksena on sen käyttöönoton myötä yhtenäistää tilitoimiston laskutusprosessi sen käyttäjien kesken.

Taloushallinto elää muutosvaihetta, jossa työtehtävät sähköistyvät yhä enemmän ja työn painopiste siirtyy perinteisestä tulojen ja menojen kirjaamisesta asiakasneuvontaan ja asiantuntijapalveluihin. Osto- ja myyntireskontra on perinteisesti hoidettu siten, että yritys vastaanottaa paperilaskun, tarkistaa ja maksaa sen, jonka jälkeen toimittaa paperiversiot eli tositteet kirjanpitäjälle kirjattavaksi kirjanpitoon. Tietotekniikan kehittymisen myötä myös kirjanpito on kehittynyt koko ajan enemmän sähköiseen muotoon. Sähköisessä kirjanpidossa yhä useampi prosessin vaihe kirjautuu järjestelmään automaattisesti ja näitä toimintoja voidaan räätälöidä yritysten tarpeita vastaaviksi.

Digitalisaatio ja tekoäly mahdollistavat nykypäivänä taloushallinnon ja tilitoimistojen työn kuvan muuttumisen entistä enemmän talouden suunnitteluun ja neuvontapalveluihin. Tekoälyn myötä taloushallinnon rutiinitehtävät muuttuvat sähköiseen muotoon, jolloin aikaa vapautuu asiantuntijatehtäviin. Pien- ja mikroyritysten ammattitaito on usein keskittynyt toimialaa vastaaviin tehtäviin, eikä talouden suunnittelu välttämättä ole liiketoiminnan keskiössä. Tilitoimistojen ammattitaito on tärkeässä roolissa, kun suunnitellaan esimerkiksi vieraan pääoman käyttöä tai halutaan laatia erilaisia budjet-teja. Digitalisaation myötä saadaan reaaliaikaista tietoa yritysten kassavirrasta ja rahoitusten lähteistä, jolloin voidaan suunnitella ja budjetoida toimintaa jatkuvan prosessin keinoin. (Pöllänen, 2019)

Sähköiseen taloushallinto pitää sisällään sähköisessä muodossa olevat osto- ja myyntilaskut, tiliotteet, kuitit sekä erilaiset raportit. Sähköisten tositteiden lisäksi digitalisaatio mahdollistaa tiedon reaaliaikaisen siirtymisen järjestelmien välillä. Esimerkiksi verolomakkeiden toimittaminen tapahtuu suoraan järjestelmästä, jonne se muodostuu kirjausten perusteella. Ilmoituksia ei enää tarvitse täyttää manuaalisesti ja postittaa vaan kirjanpitytyön valmistuttua, se voidaan heti toimittaa eteenpäin. Tämä aika, joka säästetään, tulisi käyttää hyödyksi asiantuntijapalveluiden tarjoamiseen. Kun perinteinen manuaalinen kirjaamisprosessi helpottuu ja poistuu, tilitoimistojen kassavirta pitää saada jatkumaan muilla keinoin. Tällaisia palveluja ovat asiakasyritysten kannattavuuden suunnittelu ja liiketoiminnan kasvun tukeminen (Lehtomäki, 2018)

Sähköinen osto- ja myyntireskontra helpottaa ja nopeuttaa laskutusprosessia ja automatisoi yrityksen rahaliikennettä, tositteiden kirjautumista sekä vähentää virhemahdollisuuksien määrää. Sähköisessä reskontran hoidossa laskut muodostetaan järjestelmään, jonka kautta ne voidaan maksaa suoraan ilman pankkiin kirjautumista. Laskun muodostamisen vaiheessa maksut voidaan tiliöidä saman tien joko manuaalisesti tai ohjelmoimalla automaattitiliointi. Maksujen kirjauduttua tilille, ne jälleen kirjautuvat järjestelmään automaattisesti. Mitä enemmän järjestelmää on ohjelmoitu yrityksen tarpeisiin, sitä vähemmän niitä pitää manuaalisesti kirjata. (Lahti & Salminen, 2014)

Suomessa kirjanpitoa ja sen säilyttämistä säädetään lailla. Perinteisessä taloushallinnossa tositteet, tilinpäätökset ja muut asiakirjat on säilytetty joko yrityksen toimesta heidän tiloissaan tai tilitoimistojen arkistoissa paperisina versioina. Sähköistyvä taloushallinto mahdollistaa paperittoman asiakirjojen säilytyksen tietokoneiden

muistissa tai erilaisissa pilvipalveluissa verkossa. Sähköinen arkistointi nopeuttaa työtä sekä asiakirjojen hakemista. (KILA, 2021).

Tämän opinnäytetyön projektiosuudessa syntyy tilitoimiston sisäinen laskutusohje. Ohjeistuksen tekeminen ja toimintamallin kehittäminen päätyivät opinnäytetyön aiheeksi kohdeyrityksen tarpeesta. Ohjeistuksen valmistelu aloitetaan haastatteleamalla yrityksen toimitusjohtajaa. Toimitusjohtajalla on selkeä näkemys siitä, miten laskutus tulisi yrityksessä suorittaa, mutta työntekijöiden toimintatavat poikkeavat toisistaan. Yrityksen hinnastossa olevien tuotteiden ja palvelujen sisällöstä on myös epäselvyyksiä. Tuotteet ja palvelut on listattu sekä hinnastoon että toiminnanohjausjärjestelmään ja näistä vaihtoehdoista valitsemalla kirjanpitäjän tulisi osata laskuttaa asiakasta oikein. Näistä syistä laskutusprosessi haluttiin yhtenäistää. Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa tuotteiden ja palveluiden sisältöä pyritään yksilöimään mahdollisimman tarkasti. Lisäksi prosessista halutaan löytää ongelmakohtat sekä kehittää sitä selkeämmäksi ja helposti hoidettavaksi.

Toimeksiantajan oma laskutus hoidetaan Tikon -toiminnanohjausjärjestelmän kautta, josta laskut muodostetaan Procounor -ohjelmaan myyntilaskuiksi. Työntekijät käyttävät työaikaseurantaa Tikon -ohjelmassa, jonka perusteella taloushallinnon työt laskutetaan asiakkailta. Kirjanpidon valmistaminen laskutetaan asiakkailta tuntiperusteisesti ja erilaiset lomakkeet, kuten alv- ja veroilmoitukset kappalehinnoin. Maksatus eli asiakasyritysten laskujen maksu on myös kappaleittain laskutettava toiminto. Procounor -ohjelmassa muodostettavat myyntilaskut pohjautuvat Tikon -toiminnanohjausohjelmaan syötettyihin tietoihin, jotka siirretään ohjelmien välillä ja ne muodostuvat myyntilaskuiksi automaattisesti.

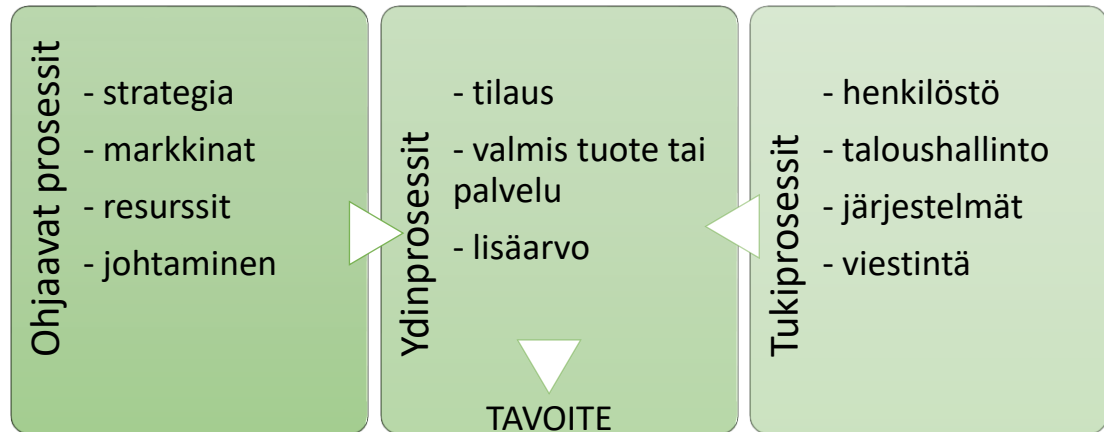
5 PROSESSI

5.1 Mikä on prosessi?

Prosessi on sarja toisiinsa liittyviä toimintoja, joiden avulla pyritään pääsemään tiettyyn lopputulokseen. Prosessi tarkoittaa liiketoiminnassa tietyn työtehtävän tai toiminnon etenemistä vaihe vaiheelta toivottuun tavoitteeseen. Prosessin tarkoituksena yrityksessä on saada aikaan lisäarvoa tuottavia tuloksia. Prosessiin käytetään yrityksessä resursseja, kuten aikaa ja rahaa, joten niiden tavoitteena on tuottaa arvoa sekä yritykselle, että asiakkaalle. Organisaation suorituskyky perustuu asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen, joka syntyy tavoitteista ja prosessin tehokkaaseen toimintaan. Paras mahdollinen suorituskyky syntyy, kun yrityksen prosessit toimivat mahdollisimman kannattavalla tasolla eivätkö ole ainoastaan sarja yksittäisiä toimintoja. (Team Laamanen, 2020).

Prosessin erottaa projektista se, että prosessi toistuu yrityksessä tietyin väliajoin, kun taas projekti voi olla kertaluonteinen tapahtuma. Prosesseja on yrityksissä erilaisia ja eri kokoisia. Yrityksessä on tärkeää tunnistaa ne prosessit ja toiminnot, joiden kehittämällä saadaan tuotettua parempaa tulosta ja joiden kehittämisestä on liiketoiminnalle hyötyä. Prosessit ja niiden kehittäminen vaikuttavat usein työntekijöiden toimintaan sekä asiakastyytyvyyteen. Prosessin selkeyttämisen ja tehostamisen tarkoituksena on luoda yritykselle, sen henkilökunnalle ja sidosryhmille lisää resursseja. (Team Laamanen, 2020).

Yrityksissä ja organisaatioissa tapahtuvia toimintoja sanotaan liiketoimintaprosesseiksi. Liiketoimintaprosessit pohjautuvat yrityksen strategiaan ja ovat yrityksessä tapahtuvien toimintojen ketju. Liiketoimintaprosessien tarkoituksena on päästä haluttuun lopputulokseen ja yrityksen tavoitteisiin. Käytännössä liiketoimintaprosessin katsotaan alkavan asiakkaan tarpeesta ja päättyvän sen tyydyttämiseen. (Laamanen, 2001).



Kuva 2. Liiketoimintaprosessin kuvaus.

Nykypäivän teknologian myötä liiketoimintaprosesseja digitalisoidaan ja tuotteet sekä palvelut sähköistyvät entistä enemmän. Esimerkiksi yritysten laskutus digitalisoituu yhä enemmän. Paperiset postitettavat laskut muuttuvat taloushallinnon järjestelmien avulla muodostettaviksi myyntilaskuiksi, joita ei enää tulosteta paperille vaan ne lähetetään eteenpäin käyttäen sähköisiä kanavia. Sähköpostitse tai verkkopankkiin lähetettävät yksityishenkilöiden laskut ovat yleistyneet huomattavasti viime vuosien aikana. Yritysten välillä tapahtuva laskutus on siirtymässä niin kutsuttuun verkkolaskutukseen, joka poistaa laskutusprosessista manuaalista työtä ja automatisoi sen. (Ilmarinen & Koskela, 2015).

5.2 Prosessin tavoite

Prosessin tavoitteena voidaan pitää monenlaisia asioita, ja ne ovat yrityksen toimintaan ja strategiaan pohjaavia. Kun yrityksessä lähdetään kuvaamaan ja kehittämään tiettyä prosessia, ajatus syntyy usein tarpeesta. Nähdään, että jokin prosessi tai sen osa ei sellaisenaan ole toimiva tai kannattava. Prosessin kehittämisen tarkoituksena on tehostaa toimintaa muokkaamalla toimintatapoja parempaan suuntaan.

Toimintatapoja muokkaamalla saadaan aikaan kustannussäästöjä. Tehostamalla prosessin osia voidaan saada aikaan sekä ajallista että rahallista säästöä ja näin lisätä yrityksen kannattavuutta. Keskittymällä samalla prosessissa syntyvään hukkaan ja sen määrään, lisätään kustannussäästöjä entisestään. Tarkastelemalla prosessia ja

muokkaamalla sen toimintoja kannattavammiksi, tuotetaan lisäarvoa myös asiakkaille, jolloin saadaan nostettua asiakastyytyväisyyttä ja turvattua yritystoiminnan jatkuvuutta. (Logistiikan maailma, 2021).

5.3 Prosessin kehittäminen

Jotta prosessia voidaan alkaa yrityksessä kehittää, ensimmäinen askel on sen kuvaaminen. Prosessi kannattaa kuvata mahdollisimman tarkasti ja niin, että se on selkeä ja helppo ymmärtää. Prosessi kuvataan näkyvään muotoon, esimerkiksi paperisena tai sähköisesti. Sen kuvaamiseen voidaan käyttää erilaisia kuvia työtehtävistä sekä kaavioita ja taulukkoja havainnollistamaan prosessin vaiheita. Tarkoituksena on luoda näkyväksi se mitä organisaation prosesseissa tapahtuu, jotta työtehtävien vaiheet tulevat selkeästi esille ja niiden hahmottaminen helpottuu. Työntekijöille suunnatut työohjeet kannattaa kuvata visuaalisin keinoin, kuten perehdytykseen tarkoitetut työohjeet. Kuvallisen ohjeistuksen seuraaminen on selkeämpää ja helpompaa hahmottaa kuin pelkästään kirjoitetun ohjeen. Kuvatun prosessiohjeen avulla uudetkin työntekijät pääsevät nopeasti sisään työtehtäviin eikä välttämättä tarvita niin pitkää henkilökohtaista perehdytys aikaa. (MCS, 2020).

Prosessin näkyvässä muodossa kuvaamisen tarkoituksena on lisäksi löytää prosessin ongelma- ja kehittämiskohdat, jotta voidaan alkaa pohtia prosessin selkeyttämistä ja toiminnan tehostamista. Prosessin kuvaaminen on yleensä yrityksen johdon tehtävä, mutta kehittämissivaiheessa on erittäin tärkeää kuunnella asiantuntijoiden eli itse työntekijöiden näkemyksiä prosessista. Kun prosessi ja siinä tapahtuvat ketjut on saatu kuvattua mahdollisimman tarkasti, sitä voidaan alkaa kehittää. Kehittämällä tapahtumaketjua siitä pyritään tekemään mahdollisimman varma ja tuloksia antava. Prosessia tarkastelemalla ja kehittämällä pyritään maksimoimaan prosessista saatava hyöty sekä minimoimaan sen virhemahdollisuuksien määrää. (Team Laamanen, 2020).

Kuvaamalla prosessi ja tunnistamalla siinä esiintyvät osat, opitaan ymmärtämään kokonaisuutta paremmin ja pystytään löytämään prosessin vahvuudet ja heikkoudet. Kokonaisuuden hahmottaminen auttaa lisäksi työntekijöitä itseohjautuvuuteen ja mahdollistaa oman työn tehostamista itsenäisesti. Tunnistamalla prosessin ongelmat ja heikot kohdat, voidaan alkaa pohtia, miten näitä toimintoja voidaan kehittää tehokkaammiksi

ja kannattavammaksi. Prosessin kehittämisympäristössä pyritään kaikille sen toiminnoille löytämään tehokkain toimintatapa, jolla saadaan aikaan mahdollisimman suuri hyöty liiketoiminnalle. (MCS, 2020).

Kun prosessia aletaan tarkastella ja sen myötä kehittää, on pidettävä huoli, että jokainen osallistuja tuntee omat vastualueensa. Kehittämistyö tulee tehdä tarkasti havainnoimalla ja selvittämällä erilaisten toimintojen hyödyt ja ongelmakohdat. Lopputuloksen kannalta on tärkeää, että kehittämissuunnitelmassa on vastualueensa tuntevat osallistujat ja tieto saadaan kerättyä yhtenäisesti talteen mahdollisia kehittämistoimenpiteitä varten. (MCS, 2020).

6 SISÄINEN OHJEISTUS

6.1 Sisäinen viestintä

Sisäinen ohjeistus on osa yritysten sisäistä viestintää. Kehittyvä työelämä näkee sisäisen viestinnän merkityksellisyyden muillakin tavoilla kuin pelkästään tiedottamisen kautta. Toimiva sisäinen viestintä sitouttaa ja motivoi yrityksen henkilökuntaa. Kun yrityksen työntekijät tietävät yrityksen yleiset käytännöt, työtehtävien toimintatavat ja esimerkiksi organisaation tulevat muutokset, työnteosta tulee sujuvampaa ja luottamus johtoon sekä sen ammattitaitoon säilyy. Kun työntekijä pystyy keskittymään omaan työtehtäväänsä organisaatiossa sekä tarvittaessa löytää ohjeet työnsä tekemiseen, syntyy laadukkaampaa lopputulosta eikä työnteoko kuormita tarpeettomasti. (SecMeter, 2021).

Yritystoimintaan johdetaan sen toiminnan, strategian ja tavoitteiden pohjalta, yleensä yrityksen perustajien ja ylimmän johdon toimesta. Näiden yritystoimintaa ohjaavien elementtien saavuttamiseksi yrityksillä on käytössään erilaisia toimintatapoja ja linjauksia. Toimintojen sujuvuuden ja tehokkaan yritystoiminnan takaamiseksi yrityksiin syntyy erilaisia ohjeita ja ohjeistuksia. Osa näistä on yritykseen vakiintuneita käytäntöjä ja ammattitaidolla hankittua osaamista, osa taas kirjoitettua tietoa erilaisten ohjeistuksien ja oppaiden muodossa. Sisäisten ohjeistuksien tarkoituksena on taata

työntekijöiden turvallinen, oikeanlainen sekä tehokkain työskentelytapa. Sisäiset ohjeistukset liittyvät useimmiten hallinnollisiin, operatiivisiin sekä ICT-prosessien ohjauksiin. (SecMeter, 2021).

6.2 Työhyvinvointi

Sisäisen viestinnän tarkoituksena on tiedottamisen lisäksi kehittää työyhteisön hyvinvointia ja parantaa työilmapiiriä. Sisäinen viestintä on vuorovaikutusta, jonka keinoin pystytään keräämään informaatiota sekä kehittämään työympäristöä. Sisäisen viestinnän avulla voidaan kohottaa yhteishenkeä ja motivoida työntekijöitä. Nykypäivänä työssä viihtymistä ja työn merkityksellisyyttä arvostetaan eri tavalla kuin aiemmin. Nähdään, että hyvinvoiva ja työssään viihtyvä henkilö on yritykselle arvokas ja tuottaa parempia tuloksia. (Kekäläinen, 2016).

Sisäisen viestinnän keinot ovat lisääntyneet huomattavasti sähköistyvän ympäristön myötä. Erilaisia viestintäkanavia ja mahdollisuuksia on nykyään huomattavasti enemmän kuin ennen digitalisaation tuomaa muutosta. Sisäiset tietokannat, sähköpostit ja verkkopalaverit nopeuttavat tiedonkulkua ja yhdistävät työntekijöitä helpommin. Vuorovaikutuskeinot ja tavoitettavuus ovat muuttuneet vaivattommiksi, jonka myötä kollegaa tai esimiestä on tarvittaessa helpompi lähestyä. Kommunikointi sekä neuvonjen ja avun pyytäminen sujuvasti lisäävät työnteon tehokkuutta. (Kekäläinen, 2016).

Yrityksillä on usein olemassa strategia, jonka sisällöstä työntekijät eivät välttämättä ole tietoisia. Strategian julki tuominen sisäisen viestinnän keinoin voidaan lisätä työntekijän mielenkiintoa yritystä kohtaan sekä sitouttaa työntekijöitä yritykseen ottamalla heidät osaksi johdon suunnitelmaa. Kun henkilökunta on sitoutunutta ja motivoitunutta, yrityksen vaihtuvuus pienenee ja asiakastyytyväisyys kohoaa. Liian suuri vaihtuvuus yrityksen henkilöstössä lisää tarpeettomasti kustannuksia perehdyttämisen sekä kouluttamisen kautta. Motivoitunut ja työstään innostunut työntekijä sen sijaan luo positiivisia asiakaskokemuksia ja näin parantaa yrityksen asiakastyytyväisyyttä. (Kekäläinen, 2016)

Toimeksiantajayrityksessä panostetaan henkilöstön hyvinvointiin. Toimiva tiimityökentely sekä hyvä yhteishenki ovat johtamisen ja koko työyhteisön kannalta erittäin tärkeää. Yrityksessä nähdään, että hyvä tiedonkulku ja yhtenäinen sisäinen viestintä koko henkilöstön välillä ovat toimivan yrityksen perusta. Työyhteisöä kehitetään jatkuvasti yhdessä tehden ja palautetta kerätään henkilöstökyselyjen muodossa.

Toimeksiantajayritykseen on luotu yhteiset viestinnän kanavat, joiden käyttöön työntekijät on perehdytetty. Lisäksi yrityksessä järjestetään henkilöstöpalavereita etäyhteyksiä hyödyntäen, jolloin tieto saadaan kulkemaan sujuvasti ja kustannustehokkaasti. Jokainen yrityksen työntekijä voi osallistua palavereihin omalta laitteeltaan ilman aikaa vievää siirtymistä palaveriin varattuihin tiloihin. Henkilöstöpalaverien tarkoituksena on käydä yhteisesti läpi ajankohtaisia asioita sekä jakaa koulutuksissa kerättyä informaatiota kollegoille. Näiden sisäisen viestinnän keinoin pyritään pitämään yllä työssä viihtymistä sekä työntekijöiden motivaatiota.

6.3 Ohjeistukset ja oppaat

Ohjeistukset liittyvät pääasiassa erilaisten prosessien eli työtehtävien tekemiseen sekä työpaikan yleisiin sääntöihin. Sisäiset ohjeistukset prosesseihin liittyen ovat hyvin usein salaisia eikä niitä ole lupa julkaista eteenpäin. Prosesseja käsittelevät ohjeistukset kuvaavat työtehtävän vaiheita pääpiirteittäin ja täten ovat apuna päivittäisissä toiminnoissa. Näistä ohjeistuksista on helppo tarkistaa työtehtäviin liittyviä oikeita toimintamalleja ja prosessin etenemisen kulkua. Ohjeistukset jättävät usein kuitenkin tilaa myös soveltamiselle ja omalle harkinnalle sekä ammattitaidon hyödyntämiselle, mm. erikoistilanteissa. (SecMeter, 2021)

Yrityksen sisäiset ohjeistuksen tulisi laatia helppolukuisiksi ja niiden noudattamista tulisi valvoa yrityksessä. Liian vaikealukuinen ohjeistus on käyttäjälleen hyödytön ja vie turhaa aikaa itse työn suorittamisesta. Ohjeistus, jota ei valvota tai sen noudattaminen ei ole pakollista, taas vie uskottavuuden yrityksen kaikilta ohjeistuksilta. Näistä syistä ohjeistuksia tulisi laatia vain tarpeeseen ja niiden tarkoituksena tulisi olla prosessien tehokkuuden lisääminen. (SecMeter, 2021)

Yrityksen toiminta määrittelee sen, millaisille sisäisille ohjeistuksille on tarvetta, miten ne ovat saatavilla ja paljonko niitä yrityksessä tarvitaan. Esimerkiksi teollisuudessa ohjeistukset voidaan asettaa koneiden ja laitteiden läheisyyteen, kun taas tilitoimiston ohjeistukset hyvin usein tallennetaan sisäisiin tietokantoihin verkkoon. Ohjeistusten helppolukuisuus sekä nopea saatavuus lisäävät niiden hyödyllisyyttä ja sujuvoittavat työn tekemistä. Ohjeistusten avulla voidaan myös kouluttaa yritykseen tulevia uusia työntekijöitä. (SecMeter, 2021)

Toimeksiantajayrityksen strategiassa mainitaan kuluvan vuoden yhdeksi painopisteeksi toimintatapojen dokumentoiminen. Tätä prosessia on lähdetty viemään eteenpäin luomalla sähköiseen tietokantaan erilaisia ohjeistuksia ja oppaita toiminnan yhtenäistämiseksi. Tämän opinnäytetyön tuloksena syntyvä sisäinen laskutusohje on osa tätä kokonaisuutta ja edistää osaltaan yrityksen strategian toteutumista.

Toimeksiantajayrityksessä nähdään tarve sisäisen ohjeistuksen laatimiselle tässä kohdassa juuri laskutusprosessin yhteydessä. Yrityksen työntekijöillä on hyvin erilaiset käytännöt esimerkiksi siitä, milloin laskut muodostetaan järjestelmään ja lähetetään eteenpäin laskutukseen. Yrityksen laskutusohjeissa ja etenkin tuotteiden sisällössä nähdään olevan epäselvyyksiä, jotka on tarkoitus korjata tämän prosessin edetessä. Yrityksen hinnasto on muuttumassa, joten ohjeistuksen tavoitteena on avata hinnaston sisältö yksityiskohtaisesti, jotta laskutusprosessi tehostuu. Sisäinen ohjeistus on tarkoitus tehdä mahdollisimman selkeäksi ja helppolukuiseksi, jotta siitä saadaan paras mahdollinen hyöty ja se toimii käytännön apuvälineenä sekä uusille että jo yrityksessä työskenteleville työntekijöille.

7 LASKUTUS TILITOIMISTOSSA

7.1 Toimintaympäristön muutos

Tilitoimistojen toimintaympäristö elää muutos vaihetta, jossa tuotteet ja palvelut sähköistyvät ja automatisoituvat entistä enemmän koko ajan. Taloushallinto muokkautuu kehittyvän tietotekniikan myötä ja tilitoimistojen työtehtävät muuttuvat enemmän neuvonta- ja asiantuntijapalveluiksi. Sähköistyvä taloushallinto ja erilaiset ohjelmistot vapauttavat kirjanpitäjien aikaa perinteisestä kirjaamisprosessista muihin tehtäviin. Tämä kehitys vaikuttaa myös tilitoimistojen laskutukseen sekä hinnoitteluun. (Lehtomäki, 2018)

Perinteisesti tilitoimistojen laskutus on tapahtunut sen jälkeen, kun varsinainen kirjanpityö on tehty ja mahdollinen aineisto, kuten tuloslaskelma ja tase, luovutettu asiakkaalle. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tilitoimistoon tuleva kassavirta liikkuu pitkäänkin jäljessä siihen nähden, koska työtehtävä olisi voitu suorittaa. Esimerkiksi veroilmoitusten jättöpäivä saattaa olla vasta yli kuukauden kuluttua varsinaisesta kirjattavasta kaudesta. Mikäli asiakas toimittaa materiaalinsa juuri ennen ilmoituksenjättöpäivää, saattaa laskun eräpäivä olla vasta kahden kuukauden kuluttua varsinaisen kirjattavan kauden päättymisestä. (Lehtomäki, 2018)

Sähköistyvä taloushallinto tuo mukanaan mahdollisuuksia, jolloin laskutusta voidaan reaaliaikaistaa ja kassavirta pitää käynnissä ilman pitkiä viiveitä maksuissa työn suorittamisen jälkeen. Toiminnanohjausjärjestelmät mahdollistavat työajan reaaliaikaisen suorittamisen seurannan. Järjestelmään kirjataan tehdyt työtunnit ja näitä tarkastelemalla pystytään mallintamaan tuotteita ja palveluita valmiiksi kokonaisuuksiksi. Hinnoittelua pystytään muokkaamaan kiinteään kuukausihintaan tai tuntiveloituksen määrä pystytään arvioimaan jo etukäteen, ennen itse työn suorittamista. Näin laskutus pysyy reaaliaikaisena eikä pitkiä viiveitä synny. (Lehtomäki, 2018)

Tilitoimistojen palvelut ja niiden hinnoittelu muuttuvat sähköistymisen myötä. Aiemmin esimerkiksi ohjelmistokustannukset tulivat tilitoimistolle, jolloin niiden veloittaminen tuli sisällyttää asiakkaiden laskuille. Nykyään ohjelmistokustannus menee pääasiassa suoraan asiakkaalle, jolloin tilitoimiston kustannukset pienenevät. Perinteinen

kirjaamisprosessi sen sijaan tuottaa yhä vähemmän työtunteja, sillä sähköistymisen myötä kirjaukset pystytään muodostamaan automaattitoiminnoiksi. Järjestelmän asetukset saadaan laitettua niin, että saapuvat ja lähtevät maksut kirjautuvat suoraan omille kirjanpitotileilleen eikä niitä tarvitse erikseen kirjata. Osto- ja myyntireskontra kulkee ohjelmistossa kirjanpidon rinnalla siten, että laskua muodostettaessa se voidaan jo ohjata oikealle kirjanpidon tilille. (Rantalainen, 2021)

7.2 Hinnoittelu

Hinnoittelu on tärkeä osa kannattavaa liiketoimintaa. Liikeidean ja hyvien tuotteiden lisäksi yrityksen hinnoittelun tulee kohdata markkinoiden vallitsevat hinnat. Väärä hinnoittelu voi pilata edellytykset kannattavalle liiketoiminnalle. Liian alhainen hinta johtaa liiketoiminnan kannattamattomuuteen, koska kustannuksia ei saada katettua. Liiketoiminnan kasvu on mahdotonta liian alhaisilla hinnoilla ja seurauksena voivat olla erilaiset rahoitusongelmat. Liian korkea hinta taas pudottaa yrityksen pois markkinoilta asiakkaiden siirtyessä kilpailijoiden edullisempiin tuotteisiin. (Koskelainen, 2010)

Markkinat yleisesti määräävät hinnat, ei niinkään kustannukset. Kustannukset tulee ottaa huomioon hintaa määriteltäessä, mutta hinnoittelu ei voi perustua pelkästään kustannuksiin. Kustannuksia on osattava hallita, jotta päästään parhaaseen lopputulokseen liikevaihdon ja liiketoiminnan kannalta. Kannattavassa hinnoittelussa asiakas kokee tuotteesta saamansa hyödyn suuremmaksi kuin siitä maksamansa hinnan. Yrityksen on tärkeää osata antaa asiakkaalle selkeä kokonaiskuva siitä, minkä tuotteen tai palvelun asiakas tietyllä hinnalla saa. (Koskelainen, 2010)

Hinnoittelun perustana ovat kustannukset, voittotavoite, kilpailutilanne sekä kysyntä. Mikäli tuote tai palvelu ei olennaisella tavalla poikkea markkinoilla jo olevista tuotteista, hinnan kannattaa olla lähellä kilpailijoiden asettama hinta. Katettuottohinnoittelu on yksi yleisimpiä keinoja löytää tuotteelle sopiva hinta. Katettuottohinnoittelussa muuttuviin kustannuksiin lisätään katettuottotarve, joka saadaan laskemalla yhteen kiinteät kustannukset ja haluttu voitto. Hinta voidaan laskea suoraan tuotteelle tai esimerkiksi valmistamiseen käytetyn ajan perusteella työtunnille.

KATETUOTTOTAVOITE

Tavoitetulos

+ korot

+ kiinteät kustannukset

= katetuotto

Muuttuvat kustannukset

+ katetuottotavoite

+ myyntihinta (ilman alv)

+ alv

= verollinen myyntihinta

Kuva 3. Katetuottohinnoittelu.

Tuotteiden ja palveluiden hinnoitteluun on olemassa erilaisia hinnoittelumalleja. Hinnan ei tarvitse olla kaikille asiakkaille sama, mutta hinta pitää osata perustella ja asiakkaalla tulee olla selkeä kuva, mitä hän saa ostaessaan tietyn tuotteen tai palvelun. Hinnoittelun perustana voivat olla esimerkiksi kiinteä kuukausi- tai vuosimaksu, ajankäyttöön perustuva hinta, minimiveloitus tai kattohinnoittelu sekä pakettihinta. Kiinteä hinta sekä pakettihintaisten tuotteiden osalta sisältö tulee osata eritellä selkeästi, jotta asiakas tietää mitä hinnalla saa ja osaa varautua mahdollisiin lisäkustannuksiin ostaessaan lisäosia paketin ulkopuolelta. (Koskelainen, 2010)

Ajan käyttöön perustuvassa hinnoittelussa asiakkaalle voidaan kertoa suuntaa antava hinta-arvio, mutta lopullinen hinta määräytyy kuitenkin vasta tuotteen tai palvelun valmistuttua. Tästä syystä hinnoitteluun voidaan asettaa joko minimihinta, jonka asiakas maksaa joka tapauksessa, vaikka aikaa ei kuluisikaan niin paljon. Minimihinta takaa sen, ettei yritys tee kannattamatonta työtä. Asiakkaalle taas voidaan hinta-arvion yhteydessä asettaa kuitenkin niin sanottu hintakatto, joka tarkoittaa sitä, että vaikka aikaa kuluisi enemmän, asiakas maksaa kuitenkin korkeintaan vain tietyn summan tai alle. Kun hintakatto on asetettu, se helpottaa asiakkaan ostopäätöstä. (Koskelainen, 2010)

Tilitoimistojen työtehtävien muuttuessa perinteisestä kirjaamisesta yhä enemmän neuvonta- ja asiantuntijapalveluiksi, tulee hinnoitteluun ja laskuttamiseen kiinnittää entistä enemmän huomiota. Tuotteiden ja palvelujen hinnoittelun voidaan ajatella olevan joko tunti-, kuukausi- tai kappaleveloitusta. Lisäksi asiakasyrityksille voidaan räätälöidä erilaisia palvelupaketteja heidän tarpeidensa mukaisesti.

Kuukausittain veloitettava kiinteä hinta kirjanpito- ja asiantuntijatöistä on helppo las-
kuttaa, mutta hinta on haastavaa saada kohdalleen. Ennen hinnoittelua tulisi osata ar-
vioida kauanko aikaa menee kirjaustöihin, veroilmoituksiin, konsultointiin ja muihin
tehtäviin. Arviointi on kuitenkin vaikeaa varsinkin uusien asiakkaiden kohdalla. Tun-
tihintainen veloitus taas laskutetaan usein vasta työn valmistuttua, joten kassavirta hi-
dastuu. Kappalehinnat sopivat parhaiten konkreettisten tuotteiden, kuten tallennusvä-
lineiden ja lomakkeiden täyttämisten hinnoitteluun. Haastavinta onkin tunnistaa, mikä
hinnoittelumuoto milloinkin on molemmin puolin kannattavinta. Liian korkealla hin-
nastolla on vaikea saada riittävästi asiakkaita, kun taas liian matalat hinnat tuovat pal-
jon töitä, mutta vähän katetta.

7.3 Lasku

Lasku on kirjanpitoon kirjattava tosite, joka sisältää tiedot myydystä tuotteesta tai pal-
velusta sekä kertoo näiden hinnan. Lasku sisältää usein myös maksua varten tarvittavat
tiedot, kuten tilinumeron ja viitenumeron sekä laskun maksamisen eräpäivän. (Arvon-
lisäverolaki, 209 b §)

Myyjä tekee ostajalle laskun, jonka merkitys on keskeinen arvonlisäverotuksessa. Las-
kun on täytettävä arvonlisäverolain vaatimukset, jotta liikatapahtuman osapuolet osaa-
vat käsitellä arvonlisäveron oikein kirjanpidossaan. Arvonlisäverolaissa määritellään,
että laskun tulee sisältää osapuolten yhteystiedot ja myyjän y-tunnus, laskun antamis-
päivä ja laskunumero sekä tilattu tuote tai palvelu ja niiden toimituspäivä. Laskun tulee
lisäksi sisältää eriteltynä tuotteen tai palvelun yksikköhinta ilman arvonlisäveroa, ve-
ron peruste verokannoittain, suoritettavan veronmäärä sekä verokanta. (Arvonlisäve-
rolaki, 209 b §)

Lasku voidaan antaa paperisena tai sähköisesti. Lasku katsotaan annetuksi ostajalle
siinä kohtaa, kun myyjä asettaa laskun ostajan saataville. Laskun antamispäiväksi voi-
daan katsoa myös sen tulostus- tai kirjoituspäivä. Paperisena lähetettyjen laskujen
kulku ostajalle on hitaampaa, kuin sähköisten laskujen, jotka tavoittavat ostajan reaali-
aikaisesti laskun lähetyksen jälkeen. Nykypäivän teknologia mahdollistaa laskujen
kulun nopeasti ilman pitkiä ja monivaiheisia postitusprosesseja. Sähköinen verkko-
lasku tai sähköpostin kautta lähetettävä lasku saavuttaa ostajan napin painalluksella.

Kirjanpitolaki määrittelee osaltaan laskun sisältöä ja sen säilyttämistä. Tosite, joka kirjataan kirjanpitoon, tulee olla päivätty ja järjestelmällisesti numeroitu. Liiketahtuman, tosittien ja kirjauksen välinen yhteys on oltava helposti todettavissa. Kirjanpidon aineistoa tulee pääasiassa säilyttää 10vuotta, joten lasku tulee säilyttää huolellisesti. Taloushallinnon sähköistymisen myötä myös arkistointi helpottuu. Laskut muodostetaan järjestelmään myyntilaskuiksi ja ne tallentuvat kirjanpitokirjausten yhteyteen. (Kirjanpitolaki 1336/1997, 2 luku 5 §)

7.4 Lasku järjestelmässä

Myyntireskontra on osa kirjanpitoa, johon on listattu yrityksen myyntilaskut. Se on käytännössä luettelo, joka koostuu yrityksen avoimista myyntilaskuista. Myyntireskontrasta löytyvät avoinna olevat myyntilaskut, jotka odottavat eräpäivän maksusuoritusta sekä jo eräpäivän ylittäneet maksamattomat myyntilaskut. Myyntireskontrasta voidaan seurata avoimia saatavia ja suorittaa muistutuslaskuja ja perintää koskevia prosesseja. Myyntilaskutus on yrityksen liikevaihtoa ja vaikuttaa vahvasti yrityksen maksuvalmiuteen, joten maksusuoritusten seuraaminen on yritykselle tärkeää. Myyntireskontran seuraaminen pienentää luottotappioita sekä nopeuttaa kassavirtaa. Sähköinen myyntireskontra toimii automatisoidusti ja vapauttaa aikaa muuhun liiketoimintaan. Erääntyneet maksut huomataan nopeasti, jolloin muistutus- ja perintätoimenpiteisiin voidaan siirtyä nopeasti. (Isolta, 2021)

Myyntireskontraan muodostetun laskun kirjaaminen kirjanpitoon on kolmivaiheinen prosessi. Myyntireskontraan laaditut myyntilaskut kirjataan laskun laadintavaiheessa myynteihin tuloksi ja myyntisaamisiin odottamaan pankin viitemaksuaineiston vastaanottoa. Tässä kohtaa myyntilasku on vielä avoin eli suoritus ei ole saapunut. Viite-suoritus kirjaa maksun pois myyntisaamisista kirjanpidossa olevan välitilin avulla ja pankkitilille saapunut suoritus kirjaa maksun pois välitililtä. Kun maksu laskut on saatu pankkitilille, maksusuoritus kohtaa myyntilaskun ja maksettu suoritus on valmiiksi kirjautuneena kirjanpidossa myynnit -tilille. (Procountor, 2021)

Myyntilaskut laaditaan järjestelmään käyttämällä Uusi myyntilasku -toimintoa. Laskuun syötetään ostajan tiedot, tuotteen tai palvelun tiedot, alv -tiedot sekä laskun päiväs, laskunumero ja viitenumero. Myyjän tiedot tulevat laskulle automaattisesti

ohjelmaan syötettyjen tietojen perusteella. Toimeksiantajayrityksen myyntilaskut muodostuvat järjestelmään automatisoidusti, kun ne lähetetään toiminnanohjausjärjestelmästä kirjanpito-ohjelmistoon. Myyntilaskun luomisen jälkeen, lasku hyväksytään ja lähetetään vastaanottajalle, joko sähköisesti tai paperisena. Myyntilaskun lähettämisen jälkeen se voidaan tiliöidä heti siirtymällä reskontrasta kirjanpitoon. Lähetetty myyntilasku odottaa suoritusta, jonka saapuessa maksu kirjautuu ja kohdistuu automaattisesti laaditulle myyntilaskulle. (Procountor, 2021)



Kuva 4. Myyntilaskun laatiminen ja käsittely. (Procountor, 6.5.2021)

Laskut voidaan tämän päivän teknologian avulla maksaa suoraan kirjanpidon ohjelmistosta eikä erillistä pankkiin kirjautumista tarvita. Ohjelman kautta hyväksytyt laskut menevät automaattisesti maksuun pankista eräpäivänä.

8 PRODUKTIN VAIHEET

8.1 Tiedon keruu

8.1.1 Haastattelu

Varsinainen opinnäytetyön toiminnallinen osuus saatiin käyntiin toimitusjohtajan haastattelulla. Haastattelussa selvitettiin toimitusjohtajan näkemys siitä, miten hinnoittelu on rakennettu ja miten hinnastoa käytännössä tulisi käyttää. Haastattelussa saatiin selville, että erilaiset toiminnot on hinnoiteltu erilaisin käytännöin. Perinteiset kirjanpitytöet ja tilinpäätösten laatiminen ovat pääasiassa tuntiveloitettavia toimintoja. Jotakin kuukausihintaisia paketteja on räätälöity asiakkaille, mutta tämä ei ole vielä

yleistynyt käytäntö. Tuotteet, kuten sidottu tilinpäätös, arkistointimateriaalit, kopiot ja lomakkeet ovat kappalehinnoittain veloitettavia tuotteita.

Toimitusjohtajan haastattelussa tuli ilmi, että toimintojen sisällöstä on henkilökunnalla epäselvyyksiä ja kysymyksiä tulee usein. Päädyttiin luomaan ohjeistus, joka sisältää yksinkertaisen taulukon toimeksiantajayrityksen tuotteista ja palveluista. Taulukkoon tehtiin sarake tuotteelle, rasti ruutuun -menetelmällä hinnoitteluperiaate sekä lyhyt kuvaus tuotteen sisällöstä. Taulukko tallennetaan erikseen sekä liitetään pidempään laskutus -ohjeistukseen, johon taas on selvitetty tuotteiden ja palvelujen sisältö hyvin tarkasti ja yksityiskohtaisesti. Lisäksi ohjeistus sisältää toiminnanohjausjärjestelmän kuvallisen käyttöoppaan, jotta ohjeistuksen avulla voidaan perehdyttää uusia työntekijöitä sekä lisätä jo olemassa olevien työntekijöiden ammattitaitoa.

Ensimmäisen haastattelun jälkeen suunniteltiin laskutusohjeen runko eli alustava sisällysluettelo. Ohjeistuksesta päätettiin tehdä kaksiosainen. Ensimmäinen osa on pidempi tekstimuotoon tehty versio, joka sisältää tuotteiden ja palveluiden sisällön kuvauksen yksityiskohtaisesti sekä toiminnanohjauksen kuvalliset käyttöohjeet. Laskutusohje on word -asiakirja, joka on otsikoitu ja sisällysluettelon linkkien avulla ohjeen käyttäjä pystyy siirtymään suoraan haluamalleen sivulle. Tämä toiminto nopeuttaa ohjeen käyttämistä ja tarvittavan tiedon löytämistä.

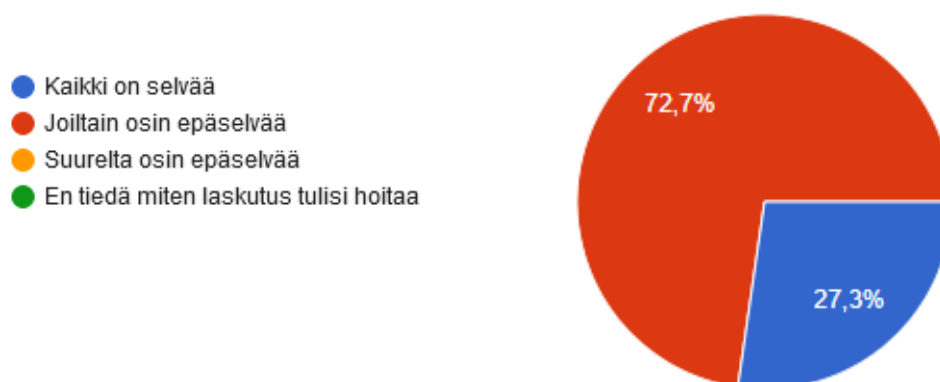
Toinen osa ohjetta on lyhennetty versio ensimmäisestä osasta ja toimii niin sanottuna pikaoppaana. Tähän osaan on tiivistetty laskutusperiaatteet taulukkomuodossa, jolloin epävarmuuksien tarkistaminen on vaivatonta ja nopeaa. Taulukko on yhden paperiarokin kokoinen, joten sen voi halutessaan tulostaa työhuoneen ilmoitustaululle, josta se on koko ajan saatavilla.

Laskutusohjeistuksen runko muodostui toiminnanohjausjärjestelmän sekä hinnaston pohjalta. Näihin on kerätty toimeksiantajayrityksen tuotteet ja palvelut yksilöidysti, joten laskutusohjeen runko muodostettiin järjestämällä tuntihintaiset ja kappalehintaiset tuotteet omiin ryhmiinsä sekä erilaiset neuvonta- ja muut lisäpalvelut omaan ryhmään. Näin ohjeistukseen saadaan selkeä runko, jota käyttäjän on helppo seurata.

8.1.2 Kysely

Haastattelutilanteessa päätettiin myös selvittää tarkemmin työntekijöiden mielipidettä laskutukseen liittyen. Tämä toteutettiin lähettämällä lomakemuotoinen kysely sähköpostin välityksellä kaikille yrityksen taloushallinnon asiantuntijoille. Kyselyn ideana oli selvittää toimeksiantajayrityksen sisäisen laskutusprosessin ongelmakohtia sekä saada kehitysideoita työntekijöiltä. Kysely luotiin lomake muotoon ja lähetettiin sähköpostitse. Kyselyssä kartoitettiin, miten laskutusohjeistus koetaan toimeksiantajayrityksessä tällä hetkellä ja mitkä asiat tuottavat eniten hankaluuksia laskutettaessa asiakasyrityksiä. Lisäksi pyydettiin työntekijöiden mielipidettä laskutustapaan eri tuotteiden ja palveluiden kohdalla. Viimeisenä osiona kyselyssä oli vapaamuotoinen vastausvaihtoehto siitä, miten työntekijät kehittäisivät laskutusprosessia sekä hinnoittelutapaa toimeksiantajayrityksessä.

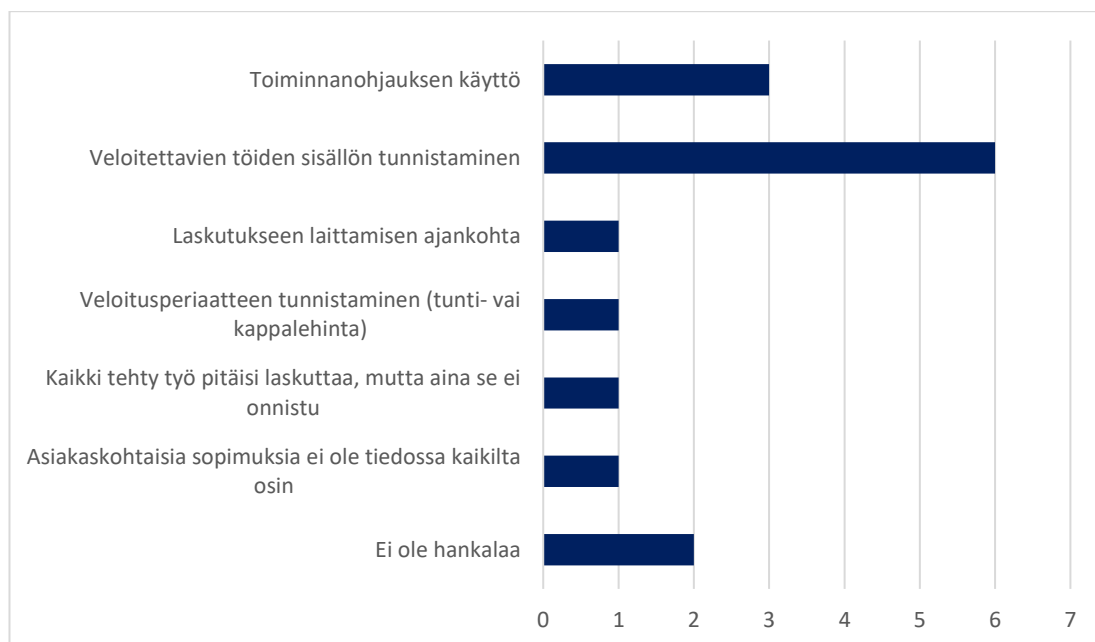
Kysely lähetettiin sähköisesti kaikille yrityksen taloushallinnon asiantuntijoille. Vastausaikaa oli noin kaksi viikkoa ennen tulosten analysoimista. Kyselyn vastausprosentiksi saatiin 84,6%. Ensimmäisenä kysymyksenä lomakkeella oli, miten yrityksen työntekijät kokevat laskutuksen ja laskuttamisen ohjeistuksen tällä hetkellä. Valtaosalla oli epäselvyyksiä prosessiin liittyen. 72,7% vastaajista oli sitä mieltä, että nykyinen laskutusohje on joiltain osin epäselvä. 27,3% eli 2 henkilöä kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että kaikki on selvää ja laskutusohje on sellaisenaan toimiva. Suuria haasteita tai vaikeuksia ei kuitenkaan kyselyyn vastanneiden kesken koettu.



Kaavio 1. Miten koet laskutusohjeistuksen tällä hetkellä?

Kaavio 2 kertoo, mitkä asiat tuottavat henkilökunnalle eniten hankaluuksia laskutusprosessissa. Eniten epäselvyyttä koetaan olevan veloittettavien töiden sisällön suhteen. Noin puolet vastaajista kokee, että tuotteiden ja palveluiden sisällön suhteen tarvitaan selkeämmät linjaukset. Toiseksi eniten hankaluutta koetaan toiminnanohjausjärjestelmän käytössä. 23% vastaajista kaipaasi lisäohjeistusta toiminnanohjauksen käyttämisessä. Laskutukseen laittaminen järjestelmän kautta on monivaiheinen prosessi, joten se saattaa muodostua sekavaksi ilman kunnollista perehdytystä. Veloitusperiaatteet eli tunti- ja kappalehinnan tiedostaminen sekä laskutukseen laittamisen ajankohta ovat pääasiassa hyvin selvillä. Vain 7,7% vastaajista kokee epäselvyyttä näissä prosessin osissa.

Kyselyn tässä osiossa oli mahdollista lisätä myös oma vastausvaihtoehto. Tämän toiminnon avulla saatiin selville, että asiakaskohtaiset sopimukset halutaan selkeämmin esille, jotta voidaan tarkistaa asiakkaan kanssa sovitut laskutusperiaatteet, mikäli ne poikkeavat yleisestä hinnastosta. Yksi vastaaja koki hankalaksi sen, että kaikki tehty työ pitäisi laskuttaa, mutta se ei aina ole mahdollista. Tätä vastausta ei kuitenkaan ollut selvitetty sen tarkemmin, joten tutkijalle jäi epäselväksi miksi. Kaksi vastaajaa koki, ettei laskutuksessa ole miltään osin mitään epäselvää tai hankalaa.

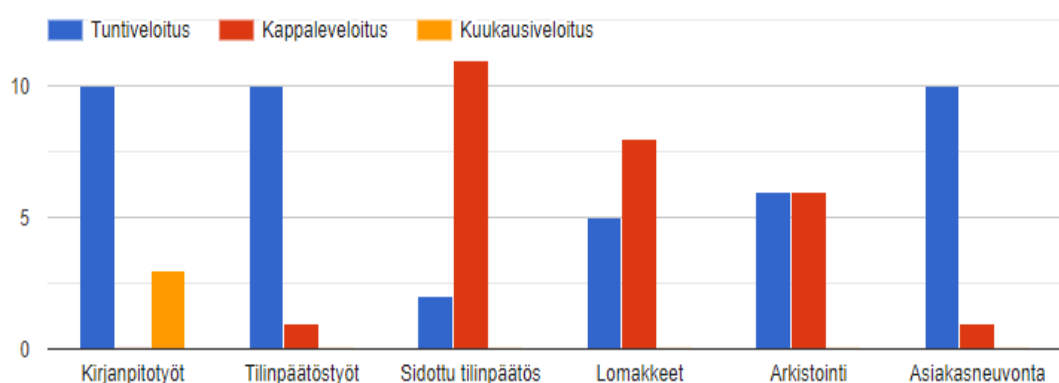


Kaavio 2. Mikä laskutusohjeistuksessa tuottaa hankaluuksia?

Kyselyn kolmas osio käsitteli laskutuksen veloitusperiaatetta. Tässä osiossa kysyttiin, mikä laskutustapa toimisi vastaajien mielestä parhaiten. Vaihtoehtoina oli annettu tuntihintainen veloitus, kappalehintainen veloitus tai kiinteä kuukausiveloitushinta. Tuotteet ja palvelut olivat asetettu valmiiksi ja vastaajat saivat valita kunkin tuotteen ja palvelun kohdalla useammankin vaihtoehdon.

Selkeästi tuotteiden kohdalla vastaajat kannattivat eniten kappalehintaista veloituskäytäntöä. Erilaiset lomakkeet ja sidottu tilinpäätös saivat eniten kappaleveloitusta -vastauksia. Lomakkeiden kohdalla katsottiin kuitenkin myös tuntiveloituksen olevan vahva vaihtoehto. Lomakkeet ja ilmoitukset ovat konkreettinen tuote, joten näiden kappalehintainen veloitus on selkeämpää kuin aikaan perustuva hinnoittelu.

Kirjanpito- ja tilinpäätöstyöt taas nähtiin ensisijaisesti tuntiveloitusperusteisina, sillä eri kuukausina ja erilaisten yritysten välillä aikaa menee vaihtelevasti. Tuntiperusteisena veloituksena, nämä työt laskutetaan suhteessa todelliseen ajankäyttöön perustuen. Tuntiveloituksellisen laskutustavan vastausprosentti oli noin 77%, kuukausiveloitusta kirjanpitoihin kannatti kolme vastaajaa eli 23%. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että tilinpäätöstyöt voitaisiin laskuttaa kappalehintaisten. Arkistoinnin osalta vastaukset jakautuivat tasaisesti kahtia tunti- ja kappaleveloitusten välille, koska tallennusvälineen ajatellaan olevan kappalehintainen, mutta arkistointiin käytetty aika riippuu asiakkaasta ja heidän sopimuksestaan. Asiakasneuvonta nähtiin kyselyssä selkeästi tuntiveloitusperusteisena, koska se on käsitteenä hyvin laaja ja sille olisi lähes mahdotonta muodostaa kappalehintainen hinnoittelutapa.



Kaavio 3. Mikä laskutustapa toimisi mielestäsi parhaiten?

Kyselyn viimeinen eli neljäs osio oli vapaamuotoinen kysymys: Miten kehittäisit laskutustapaamme? Ideoita saatiin lähes kaikilta kyselyyn osallistuneilta henkilöiltä. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että kuukausiveloitukselliset työt tulisi poistaa hinnastosta kokonaan. Kirjanpitoitöiden kuukausihinta nähdään yleisesti toimeksiantajayrityksessä huonona vaihtoehtona, sillä kuukausittaiset kirjausmäärät ovat vaihtelevia, joka tekee kuukausiveloituksesta haastavaa. Tuntiveloitus on vaihtoehtona parempi, koska sillin laskutetaan asiakasta todellisen tehdyn työmäärän mukaan. Yksi vastaajista toivoi kuitenkin toimeksiantajayrityksen siirtyvän kirjanpitoitöiden osalta pelkästään kiinteään kuukausiveloitukselliseen hinnoitteluun, jossa tilinpäätöstyöt ja erilaiset ilmoitukset laskutettaisiin kuukausihinnan päälle kappaleittain sekä lisätyöt tuntiveloituksella.

Toiminnan ohjausjärjestelmään toivottiin näkyväksi tarkemmat tiedot asiakasyritysten laskutusperiaatteista ja sopimuksista sekä helpommin saataville aikaisemmin lähetetyt laskut. Kun asiakaskohtainen tieto olisi nopeasti saatavilla, se tekisi laskuttamisesta helpompaa. Halutaan nähdä, mitä on sovittu asiakkaan kanssa sekä miten hänelle tehtyjä töitä on ennen veloitettu. Tämän koetaan olevan asiakastyytyväisyyden kannalta tärkeää. Ohjeistukselle ehdotettiin myös jonkinlaista kooditusta laskuttamisen selkeyttämiseksi. Yksi vastaajista oli tyytyväinen nykyiseen laskutusprosessiin eikä tekisi siihen muutoksia.

Kyselyn jälkeen toteutettiin uusi toimitusjohtajan haastattelu, jossa käytiin läpi kyselyn vastaukset sekä syvennettiin tarkemmin laskutusohjeen sisältöön. Erityistä huomiota kiinnitettiin kyselyn viimeiseen osioon, jossa sana oli vapaa. Toimitusjohtajan näkökulmasta kiinteä kuukausihinnoittelu muodostuisi liian hankalaksi määritellä toimeksiantajayrityksen kannattavuuden sekä asiakasyrityksen kustannusten kannalta.

Haastattelussa päädyttiin pitäytymään tuntihintaisessa veloituksessa kirjanpito- ja tilinpäätöstöiden osalta jatkossa, mutta kuukausiveloitukselliset jo olemassa olevat sopimukset pidetään voimassa. Hinnaston tuotteet sekä palvelut käytiin läpi yksitellen ja näiden sisältö muodostettiin vastaamaan toimitusjohtajan näkemystä sekä kyselyn tuloksista kerättyä informaatiota. Laskutusohje valmisteltiin näiden kerättyjen tietojen pohjalta ja tulostettiin työntekijöiden saataville paperiversiona. Tähän versioon kerättiin vielä lisää kehitysehdotuksia sekä pyydettiin kommentteja epäselvyyksistä.

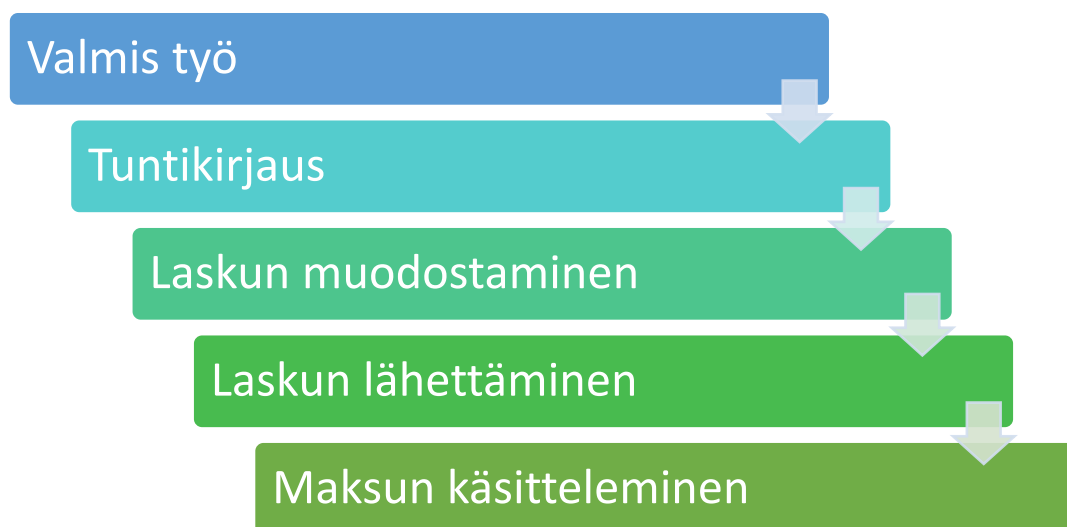
8.1.3 Dokumentit

Toimeksiantajayrityksellä on käytössään selainpohjainen ohjelmisto, jonka tarkoituksena on helpottaa ja nopeuttaa yhteistyön tekemistä yrityksen työntekijöiden kesken. Ohjelmiston avulla yrityksen tiedostot ovat talletettu sisäiseen tietokantaan, joka on kaikkien työntekijöiden saatavilla omilta laitteiltaan. Tämä tietokanta sisältää myös yrityksen sisäisen viestinnän tukena toimivia erilaisia henkilökunnalle suunnattuja ohjeistuksia ja oppaita. Tietokanta sisältää muun muassa oppaan uudelle työntekijälle sekä tuoreimmat etätyöohjeet. Ohjeistuksien tarkoituksena on selkeyttää toimeksiantajayrityksen toimintatapoja sekä yhtenäistää niitä.

Tämän opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa laadittava laskutusohje tehdään samoin asetuksin ja samanlaisella visuaalisella tyyllillä kuin tietokantaan aiemmin tallennetut oppaat ja ohjeet on tehty. Ohjeistuksista halutaan luoda yhtenäinen kokonaisuus, joista tarvittavan tiedon löytää vaivattomasti ja ohjeista saadaan paras mahdollinen hyöty. Yhtenäinen ulkoasu helpottaa tiedon etsimistä eri asiakirjoista.

8.2 Laskutusprosessi

Kuvio 2 käsittelee toimeksiantajayrityksen sisäisen laskutuksen prosessia ja havainnollistaa prosessin vaiheet.



Kuva 5. Laskutusprosessi toimeksiantajayrityksessä 2021.

Laskutusprosessi alkaa siitä, kun asiakkaalta laskutettava työ on saatu tehtyä. Tyypillinen esimerkki laskutettavasta työstä on kuukausittainen kirjanpito, joka on saatu valmiiksi ja siitä on muodostettu sekä lähetetty alv -tiedot Verohallintoon. Tästä kohdasta alkaa laskutusprosessi, jonka tarkoituksena on lähettää asiakkaalle lasku. Työn tekemiseen käytetty aika sekä mahdolliset kappaleittain laskutettavat työt kirjataan ensimmäiseksi Tikon -toiminnanohjausjärjestelmään. Kappalehintoisia laskuja ovat esimerkiksi asiakkaan puolesta maksetut ostolaskut, veroilmoitukset sekä arkistointiin käytetyt arkistokansiot ja sähköiset tallennusvälineet.

Työntekijä ilmoittaa itse järjestelmään työhön käyttämänsä ajan sekä kappalehinnalla veloittavat työt. Kirjaamista varten järjestelmästä valitaan kohta 'Tuntikirjaus' ja merkitään tehdyt työtunnit oikealle päivämäärälle. Avautuvaan ikkunaan syötetään tarvittavat tiedot, kuten yrityksen nimi, laskutettavan työtehtävän laji sekä työhön käytetty aika tai kappalemäärä. Toiminnanohjausjärjestelmän Osaprojektit -valikoista löytyy lista asiakasyrityksistä sekä mahdollisuudet kirjata erilaisia toimintoja, kuten hallinnollinen työ, sairaana, lomalla tai koulutuksessa.

Uusi tuntikirjaus

Osaprojekti: Hallinnollinen työ

Työaika: 08:00 - 09:00

Tunnit: 1

Työvaihe: Muu

Palkkalaji: Normaali

Selite: ohje 2021

Matkalasku, reitti: []

Kilometrit: []

Päiväraha Laskuta asiakkaalta

Kuva 6. Tikon -toiminnanohjauksen tuntikirjaus näkymä.

Kappalehintoiset tuotteet kirjataan laskulle Suoritteet -ikkunan kautta. Ensimmäiseen sarakkeeseen valitaan haluttu suorite. Toiseen sarakkeeseen kirjoitetaan kuvaus tuotteesta. Tämä kuvaus tulee näkyviin asiakkaan laskulle, joten selitteen on hyvä olla mahdollisimman tarkasti tuotetta kuvaava. Viimeiseen sarakkeeseen kirjataan kappalemäärä, jonka perusteella hinta muodostuu asiakkaan laskulle.

Suoritteet ✕

Suorite	Kuvaus	Määrä	
Sidottu tilinpäätös	2020	1	
Maksatus	ostolaskut	4	
Hae		0	

Tallenna ja sulje

Kuva 7. Suoritteet -ikkuna toiminnanohjausjärjestelmässä.

Kun tuntikirjaukseen on laitettu kaikki tarpeelliset tiedot, se tallennetaan järjestelmään, josta kirjaukset seuraavaksi siirretään laskutukseen. Työntekijät muodostavat laskut itse toiminnanohjausjärjestelmässä tuntikirjauksien perusteella. Kirjanpitäjät lisäävät asiakasyritysten laskulle myös palkkahallinnossa kirjatut työt. Veloituksettomat työt eivät tule näkyviin laskulle, mutta tunti- ja kappalehintaisten tuotteiden sekä palveluiden kirjaukset muodostuvat laskulle asiakkaan nähtäväksi.

Selite	Työlaji	Määrä	Yksikkö	Hinta	Yhteensä	
Kirjanpito		0.50 h			31.00 EUR	
Kirjanpito		0.50 h			31.00 EUR	
Kirjanpito Työn / tallennus						
19.08.2021 10:30 - 10:45	Tase-erittely 31.7.2021	0.25 h		62.00	15.50 EUR	
Kirjanpito Työn / tallen		0.25 h			15.50 EUR	
24.08.2021 10:40 - 10:45	Lähetetty tuloslaskelma ja tase per 31.7.2021	0.25 h		62.00	15.50 EUR	
Kirjanpito Työn / tallen		0.25 h			15.50 EUR	
Kirjanpito Työn / tallennus yhteensä		0.50 h	31.00 EUR	0.50 h	31.00 EUR	
+ Lisää uusi myynti						
Palkanlaskenta		0.50 h			25.00 EUR	
Palkanlaskenta		0.50 h			25.00 EUR	
Tuotteet						
30.08.2021 09:55 - 10:15	201 Palkkalaskelma, kk-palkka, 1.9.2021	1	Kpl	15.00	15.00 EUR	
Palkanlaskenta		0.50 h			0.00 EUR	
30.08.2021 09:55 - 10:15	204 Erillisilmoitus / kk, 8.2021	1	Kpl	10.00	10.00 EUR	
Palkanlaskenta yhteensä		0.50 h	0.00 EUR	0.50 h	0.00 EUR	
Tuotteet yhteensä			25.00 EUR		25.00 EUR	
+ Lisää uusi myynti						
Laskutettavien tuntikirjausten ryhmittely		Työlajeittain		Laskun tiedot		
Laskutettavien tuntikirjausten yhdistely		Erihintaisten rivit eriteltyinä		Tuntilaskutus	1.00 h 31.00 EUR	31.00 EUR
Myyntien erittelytarkkuus		Yhdistelemättöminä		Tuotteet	0.00 EUR	25.00 EUR
Tuntikirjaukset yhdistelemättöminä laskuriveiksi <input type="checkbox"/>				Yhteensä	31.00 EUR	56.00 EUR

Tallenna
Tallenna ja esikatsel
Tallenna ja siirry laskulomakkeelle

Kuva 8. Laskun muodostaminen toiminnanohjausjärjestelmää käyttäen.

Toimeksiantaja yrityksessä määrätty henkilö siirtää kirjatut työtunnit ja -tehtävät toiminnanohjauksesta taloushallinnon ohjelmistoon. Kirjaukset siirretään laskutukseen kerran viikossa ja aina kuun viimeisenä päivänä. Laskuista muodostetaan raportti toiminnanohjausjärjestelmän avulla ja se lähetetään taloushallinnon ohjelmistoon. Kirjaukset muodostuvat automaattisesti myyntilaskuiksi ohjelmaan, josta ne käydään hyväksymässä ja lähetetään asiakasyrityksille sähköisesti.

Laskuraportti

Valitse yhtiö

Vastuuhenkilö

Rooli

Kohdistuu

Myyjä

Asiakas

Laskunumerosarja

Aikarajaus

Jätä aloituspäivä huomioimatta

Hae laskun numerolla -

Näytä vain Procountoriin siirtämättömät

Tee raportti **Tulosta valitut**

Kuva 9. Laskujen lähettäminen järjestelmien välillä.

Myyntilaskuissa on pääsääntöisesti maksuaikaa 14 päivää. Maksun kirjautuessa tilille, se kohdistuu automaattisesti oikealle myyntilaskulle viitenumeron avulla. Toimeksiantajayrityksen myyntilaskut on tiliöity suoraan oikealle kirjanpidon tilille jo myyntilaskun muodostamisvaiheessa, joten maksun saapuessa suoritus on jo käsitelty kirjanpidossa.

8.3 Valmis tuotos

Ohjeistus tehtiin tekstinkäsittelyohjelmalla ja tallennettiin pdf -muotoisena toimeksiantajayrityksen sisäiseen tietokantaan, josta se on helposti kaikkien työntekijöiden saatavilla. Ohjeistus sisältää yksityiskohtaiset kuvaukset kaikkien tarjottavien tuotteiden ja palvelujen sisällöstä sekä ohjeet niiden laskutukseen laittamisesta. Laskutusohjeen loppuun tehtiin vielä niin kutsutut pikaoppaat sekä kirjanpidon että palkanlaskennan tuotteista ja palveluista.

Kaikki tuotteet on otsikoitu laskutusohjeeseen sekä ryhmitelty kirjanpidon ja palkanlaskennan osioihin. Otsikoinnin avulla on luotu ohjeistuksen alkuun sisällysluettelo, josta linkitysten johdosta pääsee siirtymään suoraan haluamalleen tuotteelle tai palvelulle. Tämä nopeuttaa tiedon etsimistä ja siten ohjeen käyttämistä.

Ohjeistuksen alkuun rakennettiin kuvalliset toiminnanohjausjärjestelmän käyttöohjeet. Tehtyjen töiden kirjaaminen on kuvattu vaihe vaiheelta järjestyksessä ohjeistukseen, jotta uudetkin työntekijät voidaan perehdyttää tehokkaasti tämän työvaiheen suorittamiseen. Toiminnanohjaukseen kirjattavat tehdyt työt ja niiden siirtäminen laskutukseen on monivaiheinen prosessi, jonka suorittamista kuvallinen ohjeistus tukee tehokkaimmin.

Tuntikirjauksen jälkeen laskutusohjeeseen kirjattiin yleiset asiat, kuten minimiveloitus ja laskutukseen siirtämisen ajankohta. Tehdyt työt tulee laskuttaa heti niiden valmistuttua eikä töitä niin sanotusti kerätä. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi kuukausittaisen kirjanpidon tai tilinpäätöksen valmistuttua, nämä laskutetaan välittömästi. Mikäli suoritetaan arkistointia tai laaditaan lomakkeita, nämä laitetaan laskutukseen työn valmistuessa eikä esimerkiksi seuraavan kuun laskutuksen yhteydessä.

Yleisten ohjeiden jälkeen listattiin eriteltyinä kaikki toimeksiantajayrityksen tarjoamat tuotteet ja palvelut. Jokaisen tuotteen ja palvelun sisältö kuvattiin tarkasti eriteltyinä oman otsikkonsa alle. Näiden otsikoitujen kappaleiden alle kirjattiin, mitkä työvaiheet ja tuotteet sisältyvät hinnastossa näkyvään hintaan. Sisältö on hinnoitteluvaiheessa otettu huomioon ja sille on luoto pohja. Tuotteet sisältävät vaihtelevasti konkreettisen tuotteen sekä siihen käytetyn ajan tai pelkästään itse tuotteen (esim. sähköinen arkistointiväline). Palvelut perustuvat pääasiassa veloituksettomaan neuvontaan tai tunti-hintaiseen laskutukseen.

Laskutusohjeistuksen loppuun on koottu taulukkomuotoiset pikaoppaat sekä kirjanpidon että palkkahallinnon tuotteista ja palveluista. Pikaoppaiden tarkoituksena on nopeuttaa jo sisäistettyjen tuotesisältöjen sekä laskutusperiaatteiden nopeaa varmistamista. Pikaoppaan ensimmäisessä sarakkeessa on tuote tai palvelu, seuraavissa sarakkeisissa veloituseriaate ja viimeisessä sarakkeessa lyhyt kuvaus hinnoittelusta. Molemmat pikaoppaat tallennettiin sisäiseen tietokantaan myös yksittäisinä pdf -

tiedostoina, jotta ne ovat nopeasti saatavilla eikä niitä tarvitse etsiä tekstimuotoisen laskutusohjeen perästä. Tämän tallennusmuodon on tarkoitus helpottaa tiedon hakemista.

	Kpl (tuote)	Tunti- työ	Veloituk- seton	Huom.
Kirjanpito				Selite
Kirjanpitotyöt		x		käytetyn ajan perusteella
Alv-tiedot	x			hinta per lähetetty ilmoitus

Kuva 10. Pikaopas tuntikirjauksien ja laskituksen tueksi.

8.4 Arviointikysely

Opinnäytetyön viimeisessä vaiheessa käytiin toimeksiantajayrityksen toimitusjohtajan kanssa läpi toiminnallisessa osuudessa syntynyt laskutusohje ja viimeisteltiin se tällä hetkellä lopulliseen muotoonsa. Ohjeeseen tehtiin tässä kohtaa enää pieniä muutoksia, kuten lisättiin minilaskutus hinta. Tuotteiden ja palvelujen sisällön kuvauksia ei tarvinnut muokata vaan ohje oli laadittu huolellisesti edellisten haastattelujen ja kyselyn pohjalta. Jatkossa ohjetta on tarkoitus päivittää, mikäli sille koetaan tarvetta, tai esimerkiksi uusia tuotteita ja palveluita syntyy.

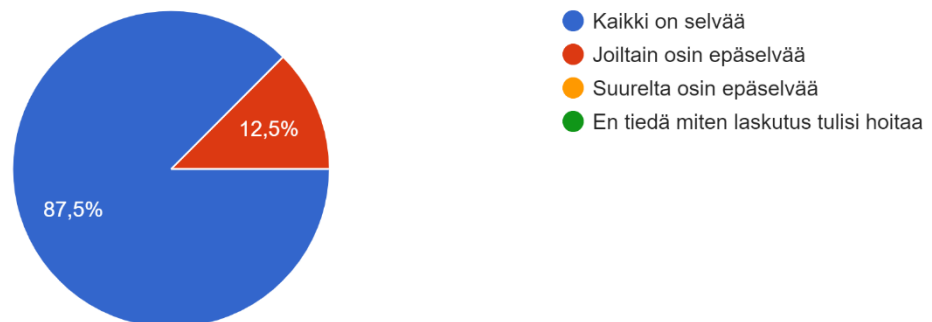
Laskutusohjeen valmistuttua laadittiin vielä toinen arviointikysely, joka lähetettiin sähköisesti yrityksen työntekijöille. Arviointikysely laadittiin yhdessä toimitusjohtajan kanssa ja mietittiin, mitä asioita halutaan selvittää ja minkälaiset kysymykset tukevat näitä asioita. Tämäkin kysely toteutettiin anonymina, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman rehellisiä. Toisen kyselyn tarkoituksena oli selvittää, miten laskutusohjeen rakentamisessa onnistuttiin, miten laskutusohje yrityksen henkilöstön mielestä toimii sekä aiheuttaako laskutusohje tai laskutus prosessina vielä työntekijöiden mielestä toimenpiteitä. Tässä arviointikyselyssä kysyttiin mitkä asiat ohjeen myötä selkeytyivät, mikä ohjeessa oli hyvää ja mitä siitä vielä mahdollisesti puuttuu.

Kyselyn vastausprosentti oli tällä kertaa 61,5 %. Vastausaikaa kyselylle oli noin kaksi viikkoa eli hieman vähemmän kuin edelliseen kyselyyn annettiin.

Ensimmäinen kysymys oli muodoltaan ja sisällöltään samanlainen, kuin ensimmäisessä kyselyssä. Ensimmäisenä kysyttiin siis, miten työntekijät kokevat laskutuksen nyt, kun he ovat saaneet siitä kirjallisen ohjeistuksen. Kyselyn tulosten mukaan laskuttaminen on ohjeistuksen myötä selkeytynyt suurimmalle osalle yrityksen työntekijöistä. 12,5 % koki joitain epäselvyyksiä laskuttamisessa edelleen. Edelliseen kyselyyn verrattuna prosenttiosuus oli pudonnut yli puolella.

Koska vastausvaihtoehdoiksi oli annettu kiinteät vastaukset eikä mahdollisuutta omien vastausten lisäämiseen ollut, haluttiin luoda jatkokysymys koskien tätä osuutta kyselystä. Jatkokysymyksellä haluttiin selvittää, mitkä asiat laskuttamisprosessissa jäivät vielä epäselviksi, mikäli työntekijät vastasivat ensimmäiseen kysymykseen jotain muuta, kuin kaikki on selvää. Tämän kysymyksen pohjalta saatiin selville, että pääasiassa epäselvyydet liittyivät edelleen toiminnanohjauksen käyttöön, mutta suurin ongelma eli veloitettavien töiden sisältö ei enää noussut esiin.

Toiminnanohjauksen käytöstä ohjeeseen päätettiin tämän opinnäytetyöprosessin aikana laittaa ainoastaan kuvalliset ohjeet tuntikirjaamisen prosessista ohjelmassa. Kyselyjen avulla sekä laskutusohjeen laatimisen aikana nousi kuitenkin esiin tarve parempaan toiminnanohjausjärjestelmän perehdyttämiseen. Järjestelmässä valitaan kirjausten yhteydessä työvaihe, palkkalaji ja mahdolliset erilaiset suoritteet. Näiden valitsemiseen kaivataan yrityksessä lisää ohjeita. Päädettiin kuitenkin jättämään nämä opinnäytetyön aikana syntyvän laskutusohjeen ulkopuolelle jo prosessin alkuvaiheessa, joten niitä ei ohjeeseen kirjattu. Jatkossa tullaan harkitsemaan tarvitseeko toiminnanohjausjärjestelmä oman ohjeistuksen.



Kaavio 4. Miten koet laskutuksen uuden ohjeistuksen myötä?

Kolmannen kysymyksen avulla selvitettiin, mitkä asiat selkeytyivät laaditun laskutusohjeistuksen myötä. Kysymykset mukailivat ensimmäisen kyselyn tuloksia siitä, mitkä asiat olivat epäselviä ennen ohjetta. Tähän kysymykseen annettiin vaihtoehdoksi lisätä omia vastauksia, mutta niille ei nähty tarvetta.

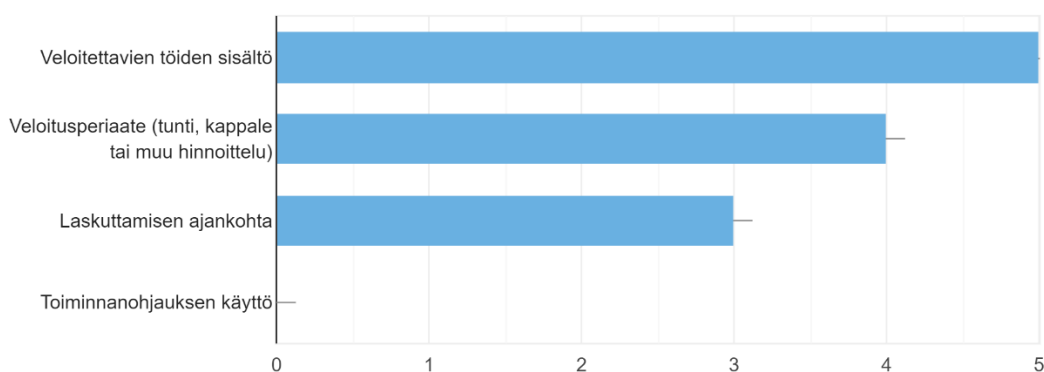
Suurimmat hyödyt laskutusohjeesta koettiin olevan veloittavien töiden sisällön tunnistamisessa sekä veloitusperiaatteessa, eli siinä, laskutetaanko kappalehinnalla, tuntihinnalla tai muulla hinnoittelutavalla. Veloittavien töiden sisältöön panostettiin laskutusohjeessa eniten, sillä muuttuneen hinnaston ja hinnoittelun myötä haluttiin, että kaikille työntekijöille tuotteiden sisältö olisi hyvin selvillä. Tällöin uusi hinnasto saadaan yrityksen kannattavuutta tukeväksi sekä on asiakkaille selkeä. Veloittavien töiden sisältö selkeni kyselyn tulosten mukaan 62,5 %:lle yrityksen työntekijöistä.

Toiseksi eniten hyötyä saatiin veloitusperiaatteen tunnistamiseen, kun vastaajista puolet (50%) oli sitä mieltä, että tämä asia selkeytyi laskutusohjeistuksen myötä. Veloitusperiaatteella tarkoitetaan sitä, miten tuote tai palvelu on hinnoiteltu. Ohjeistuksen pikaopas -osio vastasi parhaiten tämän ongelmakohdan poistamiseen. Pikaoppaaseen merkittiin selkeästi jokaisen tuotteen ja palvelun kohdalle rasti siihen ruutuun, miten se on tarkoitettu laskuttamaan. Erilaiset lomakkeet laskutetaan pääasiassa kappalehinnallisina, kun taas tehdyt kirjanpitytöet ovat tuntiveloituksellisia. Joitain poikkeuksia kuitenkin on, jolloin lomakkeetkin saattavat olla tuntiveloituksellisia. Tästä syystä katsottiin pikaoppaan olevan hyödyllinen lisä ohjeistukseen.

Laskuttamisen ajankohdasta päätettiin, että tehtyjä töitä ei niin sanotusti kerätä, vaan ne laitetaan eteenpäin heti työn valmistuttua. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että esimerkiksi kuukauden kirjanpidon valmistuttua, lähetetään alv-laskelma Verohallintoon ja kuukauden raportit, kuten tuloslaskelma ja tase, asiakkaalle. Tämän jälkeen kirjataan tehdyt työtunnit sekä kappalehinnalla veloittavat tuotteet ja lähetetään eteenpäin laskutusprosessiin. Ohjetta laadittaessa päädyttiin kuitenkin säätämään jonkinlainen minimiveloitusraja. Toimitusjohtajan avulla päästiin asiakasyrityksiä ajatellen sellaiseen ratkaisuun, että miniveloitusraja on 15 minuuttia/lasku tai 50€/lasku (+alv). 37,5% vastaajista koki laskuttamisen ajankohdan selkeytyneen ohjeistuksen avulla.

Toiminnanohjauksen käyttöä laskutusohjeistus ei selkeyttänyt vastaajien mielestä ollenkaan. Tähän aiheeseen liittyen saatiin kuitenkin prosessin aikana lisätietoa muun muassa ongelmakohdista ja epäselvyyksistä. Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmässä huomattiin olleen ylimääräisiä tuotteita, jotka prosessin aikana siivottiin sieltä pois. Opinnäytetyöprosessin aikana kerätyn informaation myötä tullaan pohtimaan, pitäisikö toiminnanohjausjärjestelmästä tehdä oma erillinen oppaansa, joka olisi huomattavasti kattavampi, kuin laskutusohjeeseen sisällytetty lyhyt tuntikirjausohje. Ensimmäisessä kyselyssä toivottiin järjestelmään esimerkiksi tarkempia tietoja asiakaskohteisista sopimuksista sekä ohjeistusta siitä, miten löydetään helposti tieto asiakkaan edellisistä laskuista. Näitä asioita voitaisiin kehittää, mikäli toiminnanohjauksesta laadittaisiin kokonaan oma ohjeistuksensa.

Tämä kysymys sisälsi myös vaihtoehdon lisätä oma vastaus, mutta sellaisia ei tällä kertaa tullut. Kyselyssä oli tällä toisella kierroksella useampi avoin kysymys, joten huomiot ja vielä epäselväksi jääneet asiat sai ilmaista näiden kysymysten kautta.



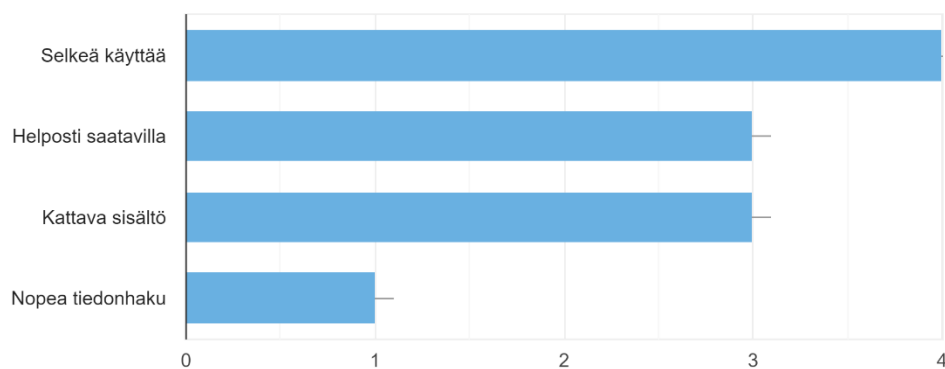
Kaavio 5. Mitkä asiat selkeytyivät laskutusohjeen myötä?

Kyselyn viimeisessä monivalintaosuudessa kysyttiin, mikä laskutusohjeessa oli hyvää eli missä asioissa onnistuttiin. Vaihtoehdot oli tässäkin kysymyksessä annettu valmiiksi eikä omia vastausvaihtoehtoja tullut. Eniten vastauksia sai ohjeistuksen helppokäyttöisyys. 50 % vastaajista oli sitä mieltä, että ohjeistusta on selkeää käyttää. Tähän vaikutti ohjeistuksen selkeä jäsentely otsikoiden ja sisällysluettelon avulla. Käyttämistä selkeytti myös pikaopas, joka tallennettiin sekä osana ohjeistusta että

omana tiedostonaan. Kun laskutusohjeen on käynyt läpi ja sisäistänyt tuotekuvaukset, on pikaoppaasta vaivatonta tarkistaa nopeasti tuotetietoja. Pikaopas yksin ei kuitenkaan ole riittävä ohjeistus, koska sen tarkoitus on lähinnä selkeyttää tuotteiden veloitusperiaatteita. Kattavampi seloste tuotteiden sisällöstä löytyy varsinaisesta laskutusohjeesta.

37,5% vastaajista oli sitä mieltä, että ohjeistus on helposti saatavilla. Ohjeistus tallennettiin toimeksiantajayrityksen sisäiseen tietokantaan pilvipalveluun, jolloin se on ajasta ja paikasta riippumatta saatavilla. Esimerkiksi etätöitä tehdessä ohjeistus on saatavilla verkon välityksellä samasta paikasta, kuin toimistolla työskennellessä.

Myös sisällön kattavuus sai kyselyssä vastauksia 37,5 %. Sisällön katsottiin olevan kattava tuotteiden sekä palveluiden osalta, mutta toiminnanohjauksen käytön ohjeistus ei ollut riittävä. Tuotteiden ja palveluiden sisältö avattiin ohjeistuksessa huolellisesti ja pääpaino oli tässä asiassa. Tiedonhaun ei katsottu olevan nopeaa tai sitä ei pidetty tärkeänä. Vain 12,5 % vastaajista oli sitä mieltä, että tiedon pystyy hakemaan ohjeistuksesta nopeasti.



Kaavio 6. Mikä ohjeessa oli hyvää?

Kyselyn viimeinen osa oli kaksiosainen avoin kysymys, jossa kysyttiin mitä laskutusohjeesta vastaajien mielestä vielä puuttuu sekä pitäisikö laskutusta prosessina vielä kehittää ja miten. Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että prosessi on tällaisenaan toimiva eikä sen tehostamista jatkossa tarvita. Tässäkin osassa kyselyä huomioidettiin lähinnä toiminnanohjauksen käyttöä koskeviin seikkoihin.

9 POHDINTA

Tätä opinnäytetyötä aloitettiin valmistelemaan kesällä 2021, jolloin suoritin opintoihini liittyvää työharjoittelua toimeksiantajayrityksessä. Opinnäytetyön aihe syntyi yrityksen tarpeesta sekä kuluvan vuoden strategisista suunnitelmista. Opinnäytetyö oli kaksi vaiheinen kokonaisuus, jonka toiminnallisen osuuden tuloksena syntyi sisäinen laskutusohjeistus toimeksiantajayritykseen sekä tästä prosessista koottu kirjallinen raportti. Raportissa käsiteltiin taustaa toimeksiantajayrityksestä, kuvattiin laskutusohjeistuksen syntymisen eri vaiheet sekä etsittiin teoriaa alan kirjallisuudesta prosessin kehittämisen tueksi.

Tämän opinnäytetyöprosessin aikana tarkoituksena oli laatia toimeksiantajayritykselle ohjeistus asiakasyritysten laskuttamista varten. Ohje on osa yrityksen strategiaa sekä sisäistä viestintää ja sen tarkoitus on tukea toimeksiantajayrityksen työntekijöitä laskutusprosessissa. Ohje laadittiin pääasiassa haastattelujen ja kyselyjen avulla kerätyn tiedon pohjalta sekä yrityksessä jo olemassa olevia ohjeistuksia mukaillen. Valmis laskutusohje tallennettiin yrityksen sisäiseen tietokantaan, jotta se on helposti kaikkien yrityksessä toimivien työntekijöiden saatavilla.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa syntyneen laskutusohjeen tavoite oli selkeyttää ja yhtenäistää toimeksiantajayrityksen henkilökunnan toimintatapoja koskien laskutusprosessia. Ohjeistusta laadittaessa tavoitteena oli myös löytää laskutusprosessista sen heikkoudet ja ongelmakohdat sekä etsiä näihin ratkaisuja. Kehittämällä laskutusprosessia voidaan tehostaa tämän työvaiheen suorittamista ja tuloksellisuutta. Kun laskutusprosessi on selkeä ja helppo suorittaa, säästetään muun muassa aikaa, joka yleensä maksaa. Kustannussäästöjä syntyy siis työvaiheen selkeän ja nopean suorittamisen myötä. Kun jokaisen asiakkaan laskutus hoituu samoin perustein ja samassa ajassa, saadaan aikaan luotettava kuva yrityksestä.

Aikataulullisesti opinnäytetyöprosessi eteni nopeasti. Aihe valittiin alkukesästä, jolloin suunnitteluvaihe aloitettiin heti. Suunnitteluvaiheessa mietittiin mitä tehdään, kenelle tehdään ja miksi tehdään. Yrityksen toimitusjohtajan kanssa kasattiin näiden asioiden pohjalta alustava ohjeistus, joka asetettiin toimeksiantajayrityksen henkilökunnan saataville. Koska ohjeistuksen pääasiallinen kohderyhmä oli

toimeksiantajayrityksen työntekijät, heiltä kerättiin kyselyiden avulla informaatiota laskutusprosessia koskien sekä mielipiteitä ohjeistuksesta ja sen kehittämisestä.

Opinnäytetyön tavoitteet olivat mielestäni selkeitä ja järkeviä. Tavoitteena oli tehostaa laskutusprosessia, löytää sen ongelmakohdat ja niihin ratkaisut sekä selkeyttää ja yhtenäistää toimeksiantajayrityksen henkilökunnan toimintatapoja tätä työvaihetta suoritettaessa.

Prosessin aikana selvisi, että suurimmat ongelmat olivat laskutettavien töiden sisällön tunnistamisessa sekä laskuttamiseen tarkoitettujen järjestelmien käyttämisessä. Laskutusohjeeseen kirjattiin tarkasti veloittavien töiden sisältö ja veloituseriaate, jolloin pystyttiin vastaamaan osaan ongelmakohdista. Järjestelmien käyttäminen päätettiin kuitenkin rajata laskutusohjeen ulkopuolelle aiheen laajuuden vuoksi. Laskutusohje haluttiin pitää selkeästi hinnastoa tukevana elementtinä, josta löytyy tarvittava informaatio laskun sisällön tuottamiseen. Järjestelmien käyttämisen tueksi voidaan tulevaisuudessa rakentaa oma ohjeistus, joka vastaa prosessin tätä osuutta koskevaan ongelmaan.

Tavoitteissa onnistuttiin opinnäytetyön valmistamisen aikana osittain ja palaute ohjeistuksesta oli positiivista. Laskutusprosessi saatiin yhtenäiseksi toiminnoksi henkilökunnan kesken ja ohjeistus vastasi avoimiin kysymyksiin. Tämän työvaiheen suorittaminen selkeytyi ja työtehtävän suorittaminen helpottui. Jotta kaikkiin tavoitteisiin päästäisiin täydellisesti, tulisi kuitenkin laatia tulevaisuudessa vielä toinen ohjeistus koskien järjestelmien käyttöä.

Toimeksiantajalle valmisteltua tuotosta eli laskutusohjeistusta sekä tästä prosessista kirjoitettua raporttia laadittiin samaan aikaan kesän 2021 kuluessa. Syyskuun loppuun mennessä molemmat saatiin valmiiksi ja laskutusohjeistus luovutettiin toimeksiantajan käyttöön tallentamalla se yrityksen sisäiseen tietokantaan.

Harjoittelun ja opinnäytetyön valmistumisen jälkeen jään itse töihin toimeksiantajayritykseen, joten ohjeistuksen päivittäminen sekä uusien ohjeistuksien luominen on jatkossa minun vastuullani. Opin tämän projektin aikana paljon sekä hinnaston ja hintojen suunnittelusta että laskutuksesta ja järjestelmien käytöstä. Opin myös, miten yritysten sisäistä viestintää hoidetaan tiimityön keinoin, jotta ei synnytetä esimerkiksi muutosvastarintaa.

Suunnittelin ja toteutin noin neljän kuukauden ajan laskutusohjetta tilitoimistolle ja sen henkilökunnalle. Prosessi oli mielenkiintoinen ja haastava. Jokaisella tiimin jäsenellä on oma näkemyksensä työvaiheiden suorittamisesta ja nämä tuli ottaa huomioon. Ohjeistusta laadittaessa jouduttiin pohtimaan niin toimeksiantajayrityksen kuin asiakasyritystenkin kannattavuuden näkökulmaa. Kokonaisuutta ajatellen opin konkreettisen tekemisen ja työtehtävän suorittamisen lisäksi paljon myös tiimityöstä sekä selkeiden ohjeiden merkityksestä työhyvinvointiin.

LÄHTEET

Accountor finago. Procountor www-sivut. Haettu 3.6.2021 osoitteesta <https://procountor.finago.com/hc/fi>

Helanto Leena, Kaisaniemi Tanja, Koskinen Krista, Kuntoja Katja, Siivola Mikko. Procountor 2013. Taloushallinto. Nyt: tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon

Ilmarinen Vesa, Koskela Kai. Diditalisaatio – Yritysjohdon käsikirja. Talentum 2015.

Isolta Oy. (2021). Mikä ihmeen myyntireskontra? Haettu 31.8.2021 osoitteesta <https://www.isolta.fi/myyntireskontra/>

Kekäläinen Eeva. (27.6.2016). Sisäinen viestintä sitouttaa, motivoi ja tuo tuloksia. Haettu 31.8.2021 osoitteesta <https://www.reco.fi/sisainen-viestinta-sitouttaa-motivoi-ja-tuo-tuloksia/>

Kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista. 20.4.2021.

KirjPL 1336/1997. Kirjanpitolaki. Haettu 30.8.2021 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Koskelainen, Tiina. (11.1.2010). Tuotteen hinnoittelu. Haettu 24.8.2021 osoitteesta [http://myy.haaga-helia.fi/~tiina.koskelainen/tuotteistaminen/tuotteistus\(tuotekuvauus\)/hinta.php](http://myy.haaga-helia.fi/~tiina.koskelainen/tuotteistaminen/tuotteistus(tuotekuvauus)/hinta.php)

Laamanen, Kai. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: ideasta käytäntöön. Laatu-keskus 2001.

Lab Open. Makkonen Samu, Lavikainen Pekka. Työohjeet apuna asiantuntijatyössä. 15.6.2020. Haettu 1.6.2021 osoitteesta <https://www.labopen.fi/lab-pro/tyoohjeet-apuna-asiantuntijatyossa/>

Lahti Sanna, Salminen Tero. Digitaalinen taloushallinto. 2014.

Logistiikan maailma. Prosessien kehittäminen. Haettu 29.7.2021 osoitteesta <https://www.logistiikanmaailma.fi/tuotanto/prosessien-kehittaminen/>

MCS. Prosessi- miksi ja miten kehittää. (1.7.2020). Haettu 24.8.2021 osoitteesta <https://mcs.fi/prosessi-miksi-ja-miten-kehittaa/>

Oppariapu www-sivu. Haettu 1.6.2021 osoitteesta <https://oppiapu.wordpress.com/>

Rantalainen. (2021). Sähköinen taloushallinto. Haettu 31.8.2021 osoitteesta <https://www.rantalainen.fi/taloushallinto/sahkoinen-taloushallinto/>

Saastamoinen Mervi, Vähä Tuomo, Ypyä Johanna, Alahuhta Maija, Päätaalo Kati. (17.8.2018). Toiminnallisen opinnäytetyön oppimiskokemukset. Haettu 1.6.2021 osoitteesta <http://www.oamk.fi/epooki/2018/toiminnallinen-opinnaytetyo/>

SecMeter Audit. Haettu 29.7.2021 osoitteesta http://www.secmeter.com/sisainen_ohjeistus.html

Siivola Mikko, Yli-Heikuri Anna, Helanto Leena, Kaisaniemi Tanja, Koskinen Krista, Kuntola Katja, Helistö Benita, Kinnarinen Salla, Igantius-Partanen Heidi. Procounor 2015. Ystävällinen taloushallinto: ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä

Taloushallintoliitto. Haettu 28.5.2021 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc>

Taloushallintoliitto. Pöllänen Saku. (7.6.2019). Haettu 29.8.2021 osoitteesta <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/osaaminen/muutos-kaytannossa>

Taloushallintoliitto. Lehtomäki Heidi. (21.5.2018). Taloushallintoalan tulevaisuus – Muuttaako tilitoimisto etelään? Haettu 29.8.2021 osoitteesta <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/tilitoimiston-johtaminen/taloushallintoalan-tulevaisuus-muuttaako-tilitoimisto-etelaan>

Tikon. Haettu 3.6.2021 osoitteesta <https://tikon.finago.com/hc/fi/categories/360000076478-LASKUTUS>

Team Laamanen. Miten ja miksi prosessit kannattaa kuvata?. (25.6.2020). Haettu 6.8.2021 osoitteesta <https://teamlaamanen.fi/prosessien-kuvaaminen/>

Vilka, Hanna, Airaksinen Tiina. Toiminnallinen opinnäytetyö. 2003.

Vilka, Hanna. Tutki ja havainnoi.2006.

Sisällysluettelo

1 Toiminnanohjaus.....	3
1.1 Tuntikirjaukset	3
1.2 Laskutukseen siirtäminen.....	5
2 Yleistä laskutuksesta	5
3 Laskutusohjeet tuoteryhmittäin - kirjanpito	5
3.1 Kirjanpidon työveloitus	5
3.2 Alv-tiedot	5
3.3 Verolomakkeet.....	5
3.3.1 Päälomake / poistolomake.....	5
3.3.2 Lisälomakkeet	6
3.4 Maksatus	6
3.5 Tilinpäätös.....	6
3.5.1 Tilinpäätöstyöt	6
3.5.2 Sidottu tilinpäätös	6
3.6 Arkistointi.....	6
3.6.1 Arkistokansiot	6
3.6.2 Sähköinen arkistointi.....	6
3.7 Asiakastyöt	7
3.7.1 Asiakastiedot.....	7
3.7.2 Tunnisteet	7
3.7.3 Kaupparekisteriote / yhtiöjärjestys	7
3.7.4 Mapit, kopiot ym.....	7
3.7.5 Asiakasneuvonta	7