



# Ammatillinen kehittyminen rahoituskäsittelijänä

Akseli Rantanen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Ammatillinen kehittyminen rahoituskäsittelijänä

Akseli Rantanen  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2021

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on seurata rahoituskäsittelijän kehittymistä uutena alalla. Työsuhteen alussa olen juuri aloittanut työskentelyn alan yrityksessä ilman aikaisempaa kokemusta alasta. Kehittymiseen ei aseteta selkeitä mittareita, niiden seurattavuuden hankaluuden takia. Kehittyminen arvioidaan viikoittain omien ajatuksien perusteella ja esimieheni palautteella. Työ sopii alasta kiinnostuneille ja heille, jotka ovat juuri aloittaneet työskentelyn alan yrityksessä.

Tarkoituksena 10 viikon aikana oli kasvaa enemmän itsenäiseksi työntekijäksi, oppia alan käytäntöjä sekä kehittyä luottopäätösten tekemisessä.

Kymmenen viikon itsearvioinnin tuloksena huomasin oppivani yllättävän paljon asioita, vaikka päivät tuntuivat samanlaisilta, kun ajatteli niin jokaiselta päivästä pystyi poimimaan asioita, jotka olivat uusia, sillä jokainen lasku oli uusi luottopäätös. Uutena alalla jokaiseen laskuun piiloutuu uutta opittavaa. Oppiminen alasta ei loppunut tähän 10 viikon ajanjaksoon, tämä on alku alan asiantuntijuuteen. Haluan vielä kehittää itseäni itsenäisemmäksi ja oppia tekemään haastavampia päätöksiä, suuret ulkomaan kaupat kantavat enemmän riskiä, mutta niissä on myös mielenkiintoisia seikkoja. Haluan todistaa arvoni yritykselle niin, että minulle annetaan suuremmat valtuudet tehdä päätöksiä.

Työpanokseeni oltiin kirjoituksen aika positiivisesti yllättyneitä ja työpanostani selvästi arvostettiin, vastuuni kasvoi ja jatkaa kasvamistaan edelleen. Tämä näkyi laajentuneilla työtehtävillä tasaisesti jakson aikana, olemme kaikki samalla nimikkeellä töissä yrityksessä, mutta koulutukseni kaikkiin tehtäviin ei ole vielä valmis.

The main objective of this Thesis is to follow the individual growth of the author as a new employee in a factoring company. At the start of the thesis, the author was just starting his career in Factoring, without former experience with a factoring business model. Growth will be measured by only using the opinions of the author, his colleagues and supervisor. No strict meters are used to follow growth as there were not any that would fit the purpose for 10 weeks. In some cases, work done in invoices factored is referred to. The outcome of this thesis is relevant for those who have an interest in factoring and are in start of their own career in such a company.

The purpose of the 10-week of follow-up period is to grow to be a more independent worker, learn about factoring as a business and develop in credit decisions.

The main result of the 10 weeks of self-evaluating is that you learn when you put your mind to things. The author developed on a daily basis and when days seemed similar there were still new topics to be learned. All invoices are new decisions, and as a new one in the field, there are many nuances to be seen in every case. In conclusion, the author learned a great deal and is still learning after the 10 weeks. This was just the beginning in what might become a great journey. The main goal going forward is to prove one's own worth and achieve a greater freedom for making decisions on his own.

The author's effort during this time was appreciated and he mostly received positive feedback from colleagues and supervisors. The responsibilities given grew during the 10-week period and the author was taught new tasks at a fast pace.

## Sisälllys

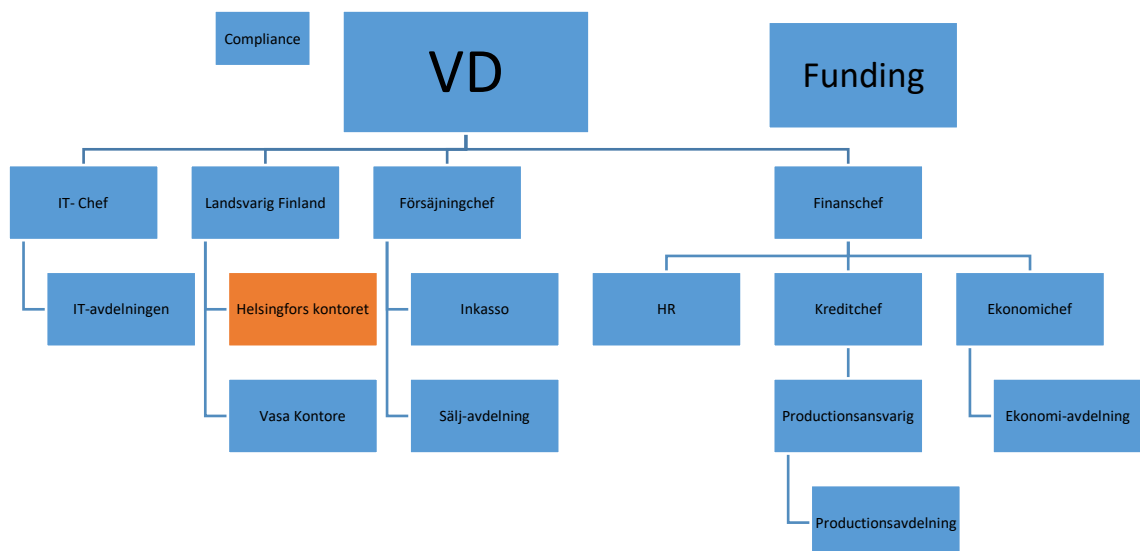
1	Johdanto.....	6
1.1	Yritysesittely.....	6
1.2	Production-tiimin esittely.....	7
1.3	Työtehtävä .....	8
2	Nykytilanne.....	10
2.1	Osaamisanalyysi .....	10
2.2	Kehittyminen .....	10
2.3	Sidosryhmät .....	10
2.4	Vuorovaikutustaidot .....	12
3	Päiväkirja.....	13
3.1	Viikko 1 .....	13
3.2	Viikko 2 .....	15
3.3	Viikko 3 .....	17
3.4	Viikko 4 .....	20
3.5	Viikko 5 .....	22
3.6	Viikko 6 .....	25
3.7	Viikko 7 .....	26
3.8	Viikko 8 .....	29
3.9	Viikko 9 .....	31
3.10	Viikko 10.....	32
4	Yhteenveto .....	34
5	Lähteet .....	36
6	Kuvat .....	38

## 1 Johdanto

Opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuotoisena vakituisesta työsuhteesta rahoitusalan yrityksessä X. Työssä seurataan minun kehittymistäni rahoitusalan ammattilaisena. Työsuhde on alkanut 9.3. ja opinnäytetyön suunnittelu oli huti-toukokuussa, raportointiviikoiksi valikoitui 3.5.-9.7. ja viimeistely tapahtui heinä-marraskuussa. Opinnäytetyössä keskityn päivittäisten tehtävien lisäksi päätöksenteon kehittämiseen. Työnaiheena on kehittää asiantuntijuuttani rahoitusalan ammattilaisena, joista rahoituspäätöksien tekeminen on keskeisessä roolissa, siksi olenkin poiminut sen tarkastelun kohteeksi. Työssä tullaan myös paneutumaan vahvasti viestinnän eri osa-alueisiin organisaatiossa. Työskennellessäni yrityksessä työnkuvani tulee muuttumaan kolmen viikon välein, tästä johtuen työssä tulee olemaan myös vaihtelevia työtehtäviä.

### 1.1 Yritysesittely

Rahoitusyritys X Suomen toimipisteessä työskentelee 12 henkilöä, maajohtaja, kaksi myyjää, myynnin assistentti ja kuusi tuotannossa. Minä olen toistaiseksi nuorin tuotannon jäsenistä ja 4.5. aloittaa uusi työntekijä tiimissä. Rahoitusyritys X Suomen toimisto työskentelee tiiviissä yhteistyössä Haaparannassa sijaitsevan päätoimiston kanssa. Liikevaihto oli 2019 2,2miljoona euroa ja tilikaudentulos 152 000 €. Tilikaudella 2019 henkilöstön koko oli seitsemän.



Kuva 1: Organisaatiokaavio

Rahoitusyritys X palveluihin kuuluu laskujen osto, -rahoittaminen, yrityslaina ja perintä. Laskujen ostaminen on varma tapa saada rahat yritykselle, riippuen sopimuksesta on mahdollista siirtää myös saatavien vastuuta rahoitusyritys X palveluksessa. Laskujen rahoittamisessa saa myydystä palvelusta saatavat tilille heti eikä vasta eräpäivänä. Tämä on kätevä tapa vapauttaa käyttöpääomaa ja lisätä likviditeettiä. Yrityslainat ovat vielä Suomen puolella pieni osa-alue ja aika itsestään selvä ilmiö. Nuorena ja ketteränä ja ilman pankinvastuita Yritys X voi lainata rahaa pienemmillä takuilla. Perintäpalveluita tarvittaessa hoitaa OK-perintä, tai Yrityksen X oma perintä. (Kotisivut 2021)

Nuorena ja ketteränä yrityksenä Rahoitusyritys X vahvuuksiin kuuluu asiakaslähtöisyys. Se missä alan suurimmat toimijat toimivat ohjeistuksien mukaan, meillä katsotaan tilanteita asiakaskohtaisesti, pyritään löytämään rahoittamiselle ja laskuttamiselle aina molempien etujen mukainen ratkaisu ja kehittämään työtapoja.

Production-tiimin työtehtäviin kuuluu rahoituspäätökset, asiakastilien hallinta, - valvonta ja rahoituspäätökset. Laskujen rahoittamisessa työkaluna toimii alalla paljon käytössä oleva Asitis-rahoitusohjelmisto. Tämä tulee kuitenkin vaihtumaan Cloudwaren ohjelmistoon 2022. Production-tiimi koostuu esimiehestä Tytti Nurkkala (jatkossa TN) ja 4.5. alkaen kuudesta työntekijästä.

## 1.2 Production-tiimin esittely

Production-tiimi työskentelee viidellä eri vastuualueella kolmen viikon kierroilla. Vastuualueet ovat NAS/DIX, inbett, manu-laskut, valvonta ja JPH. Jokaisella vastuualueella on päähenkilö ja varamies.



Tytti  
Production Manager  
11/2018



Janne  
05/2020



Akseli  
03/2021



Elina  
09/2019



Markus  
08/2020



Tommi  
09/2020



Elisa  
04/2021

## Kuva 2: Production-tiimi

Yritys X odottaa minulta itsenäistä päätöksentekoa, tiimipelaamista ja oma-aloitteisuutta. Pienenä kasvuyrityksenä on tärkeä, että tiimi pelaa yhteen, vaikka jokaisella on omat vastualueet, on kaikkien vastuulla, että päivän työt tulee tehtyä. Minulle on painotettu sitä, ettei päivässä ole tekemisen puutetta, samoin kuin ettei itseään kannata yli rasittaa. Pyydetään apua, kun sitä tarvitaan ja autetaan muita, kun he sitä kaipaavat.

Oma-aloitteisuus näkyy juuri tässä muiden auttamisessa hyvin, kun omalla vastualueella ei ole pääsääntöisessä tehtävässä paljon tehtäviä. Siirrytään ilman erillistä ilmoitusta toiselle osa-alueelle auttamaan. Tällä hetkellä NAS/DIX vuorosta on luonnollista mennä auttamaan manu-laskujen kanssa.

Olen keskustellut näistä asioista esimieheni kanssa, ja hän on ollut ensimmäiset kaksi kuukautta tyytyväinen panokseeni, painotti että olen ollut oma-aloitteinen ja haluni oppia on näkynyt selvästi. Hän kuitenkin painottaa, että tarkoitus olisi kouluttaa minut samalle tasolle kaikkien tiimiläisten kanssa, kun olemme kuitenkin toistaiseksi samalla nimikkeellä töissä.

Tulen ainakin seuraavat kolme viikkoa olemaan vielä samassa työtehtävässä yhteisen päätöksen johdosta eli päiväkirjassa viikot 2-4. Esimieheni Tytin sanoja lainaten, ”otetaan asiat peruna kerrallaan”.

### 1.3 Työtehtävä

Tässä kappaleessa esittelen yrityksemme erilaisia työrooleja. Nämä eri roolit vaihtuvat kolmen viikon välein, näin jokainen työntekijä oppii toimimaan erilaisissa tehtävissä, joiden myötä asiantuntijuus kehittyy. Jokaiselle kolmen viikon jaksolle jokaiseen tehtävään

nimetään päävastuu ja avustava henkilö, näin välttämään tekemättömyydeltä. Kun työtehtävät ovat selkeät, on helppo siirtyä auttamaan tai pyytämään apua työtovereilta. Mikäli omassa tehtävässäsi on hiljaista kolmen viikon ajanjaksolla, siirrytään auttamaan muita ilman erillisiä ilmoituksia.

### **NAS/DIX**

Tässä vuorossa ollaan päävastuussa rahoituspäätöksissä, NAS tarkoittaa laskua, joka saapuu verkkolaskuna meille. Tälle laskulle tehdään rahoituspäätös, jonka jälkeen lasku lähtee asiakkaan haluamaan osoitteeseen, verkkolaskuna, sähköpostilla tai postilla. Jokaisella productionin jäsenellä on oikeus tehdä päätökset tiettyyn pisteeseen asti henkilökohtaisesti, mahdollisia esteitä saattaa olla laskun suuruus tai luottotietojen epäselvyys. DIX tarkoittaa manuaalisesti vietyä laskua Inexchange-palvelun kautta. Lasku käsitellään samoin tavoin kuin NAS-laskut.

### **Inbett**

Inbett vuoro alkaa edellisenä päivänä tilille saapuneiden suoritusten kohdistamisella, tämän jälkeen voi auttaa muissa tehtävissä, päävastuu kuitenkin tilille tulevissa suorituksissa.

### **Manu-laskut**

Asiakkaat, jotka eivät toimita verkkolaskuja, voivat toimittaa laskut sähköpostiin PDF-tiedostoina. Tämä tapa koitetaan saada pois käytöstä mahdollisimman nopeasti kaikilta asiakkailta. Kaikkien reskontrajärjestelmät eivät kuitenkaan tähän taivu tai eivät suostu niitä verkkolaskuina lähettämään. Laskujen manuaalinen käsittely työllistää yli yhden henkilön päivässä, eikä ole kannattavaa liiketoimintaa.

### **Valvonta**

Valvontavuoron tärkein tehtävä on aamulla tarkastaa asiakkaiden ja loppuasiakkaiden muuttuneet luottotiedot ja yritysmuutokset. Tämä on tärkeä tukitoimi rahoituspäätösten tekemisessä, tällä välttään rahoittamasta yrityksiin, jotka ovat menettäneet luottotietonsa tai mahdollisesti jättäneet veronsa maksamatta. Tarkistuksen jälkeen autetaan muissa tehtävissä.

### **JPH**

Jokapaikanhöylä eli JPH on tittelinsä mukaisesti täydentävässä roolissa, niillä osa-alueilla missä tarvitaan apua. JPH on myös vastuussa mahdollisten sairaustapauksien tuuraamisesta ja on päävastuu yhteisen sähköpostin lukemisessa. Tämän roolin ansiosta ei tarvitse kinastella kuka hoitaa hommat, jos joku estyy tulemasta töihin.

## 2 Nykytilanne

### 2.1 Osaamisanalyysi

Olen saanut koulusta ja aikaisemmista töistä suurta kokemusta laskutuksesta ja reskontran hoidosta, joten tästä tulee olemaan suuri apu, kun pääsen käsittelemään manu-laskuja. Rahoitusallalla olen vielä kokematon, joten rahoituspäätöksiä tekeminen tulee olemaan minulle täysin uutta, mutta osaan kuitenkin tulkita tilinpäätöksiä, tulos- sekä taselaskelmia. Kirjanpitäjän tutkinnostani tulee varmasti olemaan suuri apu tässä työssä.

Olen toiminut myös asiakaspalvelutehtävissä monessa vaiheessa elämäni, myös tässäkin työssä tulen sitä tekemään, sillä jokaisella roolilla on asiakaspalvelupuhelin käytössä. Olen hyvä ja ymmärtäväinen asiakaspalvelijana ja luonteeltani haluan päästä henkilöiden tasolla hyvään lopputulokseen. Aloittaessani tämän työn vahvuuteni selvästi pyörivät laskujen ymmärtämisessä, sekä asiakaspalvelussa. Kokemuksen laskuihin olen saanut kirjanpitäjän koulutuksesta.

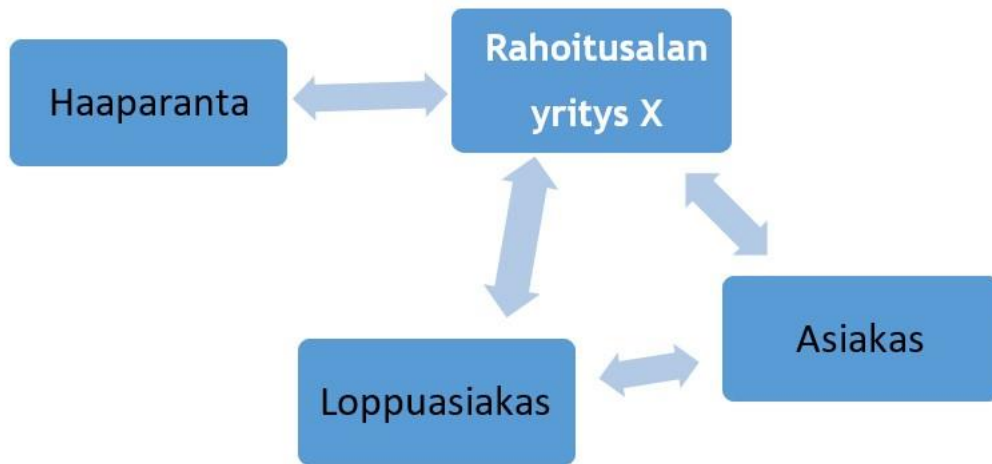
### 2.2 Kehittyminen

Työtehtävistä suoriutuminen vaatii toistaiseksi päivittäin apua ja konsultointia työkavereiltani. Tiimimme luomat ohjeistukset ovat hyviä ja niiden pohjalta pystyn toimimaan järjestelmissämme. Välillä pitää kuitenkin tarkistaa, että tehdään jokin asia sen tietyn ohjeistuksen pohjalta. Järjestelmä mitä käytämme, on nimeltään Asitis ja se on Microsoftin rahoitusalan järjestelmä. Se on hyvin kankea ja vanhanaikainen, tämä mahdollistaa hyvin paljon virheellisiä toimintoja, mikäli ei tiedä tarkalleen mitä tekee. Tässä on selvästi kehitettävää osaamisessani.

Asiakaspalvelussa olen työskennellyt paljonkin, mutta uskon, että siinäkin on kehitettävää. Vuorovaikutustaidot ja asiakaskokemuksien tuoma varmuus palvelun laatuun ja tehokkuuteen varmasti kehittyä ajan myötä.

### 2.3 Sidosryhmät

Tärkeimmät sidosryhmät talon sisällä on ehdottomasti Production-tiimi. Yhteistyö yrityksen muiden osa-alueiden kanssa on vähäistä. Ruotsin toimistoon olen yhteydessä yhden tai kaksi kertaa päivässä, useimmiten, kun pyydän lupaa suuren laskun rahoittamiseen.



Kuva 3: Sidosryhmät työpaikalla

Kommunikaatiossa on tärkeä tiedostaa, kenen kanssa on tekemisissä, sisäisessä viestinnässä meillä on hyvin vapaamielistä keskustelua asioista, eikä suurta toimistoetikettiä ole. Työhön liittyvissä asioissa on kuitenkin ammattitermistöä mitä on hyvä käyttää ja tämä auttaa pysymään aiheessa.

Ulospäin kommunikoidessa on noudatettava tiettyjä sääntöjä, pitää kuitenkin tiedostaa kenen kanssa juttelee ja mistä. Pitää tiedostaa, ettei kaikilla ole asioista samanlaista ymmärrystä, eikä kaikille voi kertoa vitsiä puhelimesta, mutta esimerkiksi rakennusyrittäjä saattaa siitä tykätä. Puhelimesta on mielestäni helppo päätellä, millainen henkilö on kyseessä ja miten heitä tulee lähestyä. Sähköpostikeskusteluista koitan aistia kirjoitusasusta, kannattaako kirjoittaa ranskalaisilla viivoilla vai kokonaisilla lauseilla.

### Asiakkaat

Meille hiljainen asiakas on parasasiakas, laskut kulkevat verkkolaskuina ja lähtevät hyvin maksaville loppuasiakkaille verkkolaskuina. Päätöksen tekoon ei tuhlata aikaa, joten laskujen kateprosentti pysyy hyvänä. Jokainen laskukysely asiakkaan kanssa tai ylimääräinen keskustelu on mahdollisesti pois rahoittamisesta ja heikentää katetta. Laskukyselyitä tulee kuitenkin joka päivä useita, yleisimmät kysymykset ovat, onko laskut saapuneet, miksi ei ole rahoitettu, onko loppuasiakas maksanut jne. Välillä pyydetään maksuaikaa tai pikamaksuja.

## Loppuasiakkaat

Loppuasiakkaiden kanssa ollaan usein tekemisissä negatiivisemmalla sävyllä, kun mietitään, mikseivät maksaneet laskujaan. Ovat myös yleensä itse yhteydessä reklamaatioista suoraan meihin päin, tällöin toimimme viestin välittäjänä asiakkaalle. On kuitenkin hyvä muistaa, ettemme ole ratkomassa heidän ongelmiaan.

## Haaparannan toimisto

Haaparannan pääkonttorilla toimii talousosasto, heidän kanssaan ollaan tekemisissä pääsääntöisesti, kun ilmoitetaan jotain pankkitileihin liittyvää, kuten ulosmaksut, pikamaksut tai suuret laskut. Myynti tekee enemmän töitä heidän kanssaan, pääkonttorilla hyväksytään uusien asiakkuuksien luotottaminen. Kommunikaatio tapahtuu pääsääntöisesti Microsoft Teamsin välityksellä.

## 2.4 Vuorovaikutustaidot

Omat vahvuuteni asiakaspalvelussa koostuu puhumisen rohkeudesta ja ihmiskontakteista. En pelkää jutella ihmisten kanssa ja pystyn puhumaan kaikkien kanssa. Mielestäni on mukava jutella ihmisten kanssa, se näkyy vahvasti siinä, että tykkään soitella meidän asiakkaillemme. Olen hyvä selittämään asioita sanallisesti niin että ne ymmärretään puhelimesta, tämän jälkeen on helpompi lähestyä asiakkaita sähköpostilla.

Hyvät vuorovaikutustaidot luovat positiivista ilmapiiriä työpaikalle ja auttaa työn tekemisessä. Viestintä voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen viestintään. Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan tiedottamista yrityksen ulkoisille tahoille. Meidän tapauksessamme pääsääntöisesti meidän omille asiakkaillemme ja heidän loppuasiakkailleensa. (Kuulu 2021.)

Myös yleinen tiedottaminen kuten uutislehtiset ja markkinointi on osa viestintää ja näillä pyritään herättämään mahdollisia uusia asiakkaita sekä luomaan brändiä. Positiivinen imago yrityksestä auttaa houkuttelemaan asiakkaita, kilpailu on alalla kovaa ja kaikki keinot uusien asiakkaiden hankinnassa on tärkeitä.

Sisäisen viestinnän tarkoitus yrityksessä on jakaa informaatiota ja auttaa yritystä toimimaan yhtenäisemmin. Viestintää pitää harjoittaa ylhäältä alaspäin, johdolta tiiminjäsenille, sekä sivuittain tiimin keskellä. Johdon viestintään on käytössä yritystasolla kaksi viikko palaveria ja kuukausittain läpikäynti. Näissä käymme läpi tärkeitä asioita, yleensä uusia aloittavia asiakkuuksia, ja mahdollisia yritykseen tulevia muutoksia. Näiden lisäksi meidän omalla tiimillämme on joka aamu noin 15 minuutin läpikäynti, missä käymme tiimimme sisäiset asiat, kuten yksittäisiä rahoituspäätöksiä ja asiakkaiden sekä loppuasiakkaiden muuttuneita luottoluokituksia. Nämä palaverit ovat yrityksellemme tärkeitä.

Avokontorissa olemme toistemme kanssa koko ajan tekemisissä, tiedon kulku on mielestäni helpottunut huomattavasti, kun siirryimme omista huoneista avonaiseen tilaan. Tieto kulkee tiimimme välillä huomattavasti nopeammin, mutta tärkeät asiat jaamme toisillemme kuitenkin vielä Teams-kanavalle.

Loppuasiakkaille tärkein viestintäkanava on sähköposti. Sähköpostilla ilmoitamme mahdollisista muutoksista ja pidämme yhteyttä heihin, varsinkin isoille yrityksille on tärkeä ilmoittaa mahdolliset muutokset, kuten tilinumerot jo hyvissä ajoissa. Pääsääntöisesti olemme heihin yhteyksissä yksittäisten tapauksien takia. Pienemmille toimijoille on kuitenkin helpompi soittaa suoraan. Oikea-aikaisella yhteydenotolla on suuri merkitys, voimme estää mahdolliset perintätoimet ja saada laskut maksuun ajallaan.

### 3 Päiväkirja

#### 3.1 Viikko 1

##### **Maanantai 3.5.**

Kuukauden ensimmäinen maanantai oli normaalia maanantaita hiukan kiireisempi, tähän vaikutti viime perjantain lyhyempi työpäivä. Yleensä kuun viimeiselle päivälle kasautuu laskuja tavallista enemmän ja yleensä vielä iltapäivälle. Tällä kertaa perjantain lyhennetty työpäivä aiheutti kuitenkin osan perjantainlaskuista valumisen maanantaille. Muutamalle se aiheutti sen, että heidän piti siirtää palkanmaksua maanantaille.

Olen päävastuussa rahoittamisesta tällä hetkellä, seurasin kokopäivän asiakkaiden lähettämiä laskuja ja tein rahoituspäätöksiä. Päivän aikana ei tullut mitään ihmeellisiä tapauksia, normaaleja päätöksiä. En suoraan kieltäytynyt rahoittamasta laskua, mutta muutaman jouduin siirtämään huomiseksi, kun oli erääntyneitä laskuja tai asiakkaan limiitissä ei ollut tilaa.

##### **Tiistai 4.5.**

Tiistai sujui rauhallisemmissa merkeissä, laskujen määrä oli maanantaita pienempi. Jäi aikaa asiakkaiden kontaktointiin erääntyneistä laskuista. Kun asiakkaisiin ollaan tämän asian merkeiltä yhteydessä, pitää muistaa, että laskun maksamattomuudelle voi olla useita syitä. Onko lasku saapunut perille, onko sitä reklamoitu jne. Mikäli laskusta on jo aikaisemmin oltu yhteydessä ja se on todettu aiheelliseksi, on oltava suorasanaisempi ja pyydettyä vastausta. Yritystoimintamme on kuitenkin laskujen rahoittaminen, eikä ilmaisen maksuajan antaminen.

### **Keskiviikko 5.5.**

Päivä oli rauhallinen, pitkälti jatkoin siitä, mihin tiistaina olin jäänyt, kontaktoin asiakkaita, ketkä lupasivat eilen maksaa laskunsa ja pyytelin kuitteja suorituksista, mikäli raha ei aamulla näkynyt tilillämme. Olin paljon myös yhteydessä asiakkaisiin, kaikki heidän lähettämät laskunsa eivät pakolla ole saapunut meille, palveluntarjoajalla oli päivityksiä järjestelmistä mistä aiheutui osaksi katkoksia laskujen toimituksiin. Rahoitettavien laskujen määrä oli maltillinen.

### **Torstai 6.5.**

Alkuviikon asiakaskontaktointit alkavat tuottamaan tulosta ja sain rahoitettua paljon laskuja mistä olin aikaisemmin kontaktoinut. Järjestelmävirheen takia olin tänään paljon yhteydessä asiakkaisiin sekä asiakkaat olivat paljon yhteydessä meihin, kun laskuja ei ollut rahoitettu. Ehdotin asiakkaille, että tällä kertaa voivat lähettää laskut minulle pdf-tiedostoina sähköpostiin ja rahoitan ne manuaalisesti tätä kautta. Tärkeää on mainita, että tämä on kertaluontoinen asia, monet haluaisivat lähettää pdf-laskuja, koska se olisi heille helpompaa, mutta meille se aiheuttaa ylimääräistä työtä.

Kävin myös kehityskeskustelun esimieheni TN kanssa, miten ensimmäiset kaksi kuukautta on mennyt töissä. Esimieheni antoi positiivista palautetta oma-aloitteisuudestani sekä kyvystäni oppia ja sisäistää, mistä tässä työssä on kyse. Toivoi minun jatkavan samaan malliin, mutta kuitenkin ottavan asiat ”peruna kerrallaan”. Seuraava kehityskeskustelu pidetään kuukauden päästä, kun on puoliväli koeajallani.

### **Perjantai 7.5.**

Perjantai sujui rauhallisesti, laskujen määrä eikä erikoisia tapauksia tullut paljoa. Raha liikkui niin kuin kuuluikin. Aikaa jäi rahoittamisen jälkeen hyvin myös asiakkaiden kontaktoimiseen erääntyneistä laskuista ja hyvityslaskujen kohdistamisen reskontrassa. Verkkolaskujen toimittajilla oli katkoksia kuunvaihteen takia ja tästä aiheutui meille hiukan hankaluuksia rahoittamisessa, kaikki NAS:t eivät tippuneet järjestelemään, muutamat asiakkaat hiukan kiukuttelevat, mutta se ei tuottanut suurempia ongelmia. Asiakkaat tietävät, että kyse ei ole meidän virheestämme, vaan verkkolaskujen toimittajien päässä. Tässä tapauksessa pyydämme vain laskukopiot ja viemme nämä manuaalisesti järjestelmään.

### **Yhteenveto**

Ensimmäinen viikko sujui melko tavallisissa merkeissä, ei yllättäviä tapauksia. Viikolta haluaisin kuitenkin nostaa esille asiakaskontaktointit ja oikeanlaisen viestinnän merkityksen asiakaskontaktointinnissa. On tärkeä tietää keneen ja millä tavalla on yhteydessä. Laajassa asiakasportfoliossamme on niin monenlaisia asiakkaita.

”Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan sellaista viestintää, joka on suunnattu yrityksen ulkopuolelle eri sidosryhmille. Yrityksen tuotteiden ja palveluiden hyväksymiseen, ostamiseen ja käyttämiseen vaikuttavat mielikuvat yrityksestä, joita ulkoisella viestinnällä luodaan. Ulkoinen viestintä kertoo yrityksestä kokonaisuudessaan ja pitää yhteyttä sidosryhmiin eri toimintaympäristöissä. Kun viestintä nähdään kokonaisvaltaisesti, voidaan siitä rakentaa vahva kilpailutekijä yritykselle. Yrityksen toiminta onkin jatkuvaa vuorovaikutusta ja paneutumalla viestintään, voidaan rakentaa kilpailukykyä, jota muiden on vaikea kopioida.” (eoppimispalvelut 2021.)

Viestinnässä korostuu myös tiimipelaaminen, on hyvin tärkeää, että koko yritys pelaa samoilla säännöillä. Yrityksen johdosta yksittäiseen henkilöön. Ulkoinen viestintä on koko yrityksen yhteinen asia ja sen seuraaminen on hyvin tärkeää, samalla mittarilla kuin myynnin ja tuloksen. Hyvällä viestinnällä saadaan rakennettua kestäviä asiakassuhteita. (eoppimispalvelut 2021.)

Hyvä viestintä toimii myös markkinointi työkaluna, mikään ei ole voimakkaampaa markkinointi kuin hyvät asiakaskokemukset, ja asiakkaan itse kertomat positiiviset kokemukset. (Yrityskuvan kirkastuminen ulkoisen viestinnän avulla 2011)

Yrityksellä oli yksi asiakas, joka ilmoitti, että vaihtaa palvelun tarjoajaa puhtaasti halvemman hinnan perusteella. Näiden sanojen saattamana soitti kolmen kuukauden päästä takaisin, että meillä oli niin paljon parempi palvelu, että haluaisi takaisin. Samalla toi kilpailijalta kaverinsa mukaan. Hyvällä asiakaspalvelulla ja viestinnällä saatiin pidettyä asiakkuus, ja samalla tehtiin lisää kauppaa.

## 3.2 Viikko 2

### **Maanantai 10.5.**

Koko päivä sujui melko rauhallisissa merkeissä, vastattiin asiakkaiden kysymyksiin ja rahoitettiin normaalisti laskuja. Mitään erikoistapauksia ei tullut vastaan. Lounaalla keskustelimme esimiehen kanssa ensimmäisen viikon havainnoista ja nostin esille asiakaskontaktoinnin määrän ja ulkoisen viestinnän. Hän haluaisi, että katsoisin myös asioita sisäisen viestinnän kannalta.

Tärkeitä viestintäkanavia meillä on Microsoft Teams ja yhteiset aamupalaverit, lähes kaikki tiimiä koskevat sähköpostit jaetaan kuvankaappauksena myös Teams-kanavalla. Siellä myös keskustellaan useasti päivän aikana asioista. Useimmiten esiintyviä kysymyksiä on ”Kuka tämä on hoitanut” tai ”Tietääkö kukaan tästä” jne. Viestit käydään kuittaamassa luetuiksi tai ilmoittamassa oikea henkilö. Syyllisiä emme etsi, haluamme ratkaista ongelmat yhdessä.

Production-tiimin ja myynnin välinen kommunikaatio välillä takkuaa, tämä lienee se syy miksi minua pyydettiin paneutumaan tällä viikolla siihen. Keskiviikolle onkin saatu yhteiset pelisäännöt -palaveri.

#### **Tiistai 11.5.**

Aamupalaverissa käytiin läpi uusia alkavia asiakkaita ja vanhojen limitin korotuksia. Tämä aiheutti kiivasta keskustelua ja menetimme yhden jäsenen kesken palaverin. Tästä haluaisin nostaa esille syyn, mikä oli alun perin hieman tuntematon, mutta paljastui vain epätehottomuudeksi prosesseissa ja turhautumista ilmeni, kun ei oikein tiedetty, kenen vastuulla on seuraava työvaihe ja saako seuraavaa työvaihetta aloittaa valmistelemään edellisen ollessa käynnissä. Uusissa asiakkuuksissa, kun pitää olla paljon yhteydessä Haaparantaan ja odottaa eri henkilöiden hyväksyntää. Henkilökohtaisesti en ole tässä prosessissa mukana. Rahoittaminen sujui normaalisti, ei ongelmakohtia tässä. Verkkolaskut ovat alkaneet saapumaan perille paremmin.

#### **Keskiviikko 12.5.**

Meillä oli lyhennetty päivä, tämä tarkoittaa, että emme käsitelleet laskuja kello 12:00 jälkeen. Tämä johtuu Ruotsin säädännöstä koskien pyhäpäiviä ja rahoitusalaa, heillä on puolikas päivä aina ennen pyhäpäivää, joten ulosmaksut pitää lopettaa meillä Helsingissäkin aikaisemmin. Loppupäivän keskityimme valmistautumaan muuttoon.

Muutosta käsiteltiin sisäisen viestinnän palaverissa, yhtiössämme on ollut ongelmia tiedottamisessa. Tämä oli toivottu lisä, sähköposti on hyvä tapa viestiä asioita, mutta liiallinen sähköposti viestiminen voi aiheuttaa tunnetta, ettei johto olisi läsnä. Esimerkin näyttäminen on tärkeää, niin arkisissa työtehtävissä, kuin viestinnässä. (Hyplus 2021)

#### **Torstai 13.5.**

Helatorstai, vapaapäivä.

#### **Perjantai 14.5.**

Monella asiakkaallamme näytti olevan pidennetty viikonloppu menossa, laskujen määrä oli vähäinen, eikä asiakaskontakteja tullut ulkoapäin. Viikon takainen laskujen vastaanottamisen ongelma laukesi tänään ja kaikki laskut, jotka eivät olleet löytäneet perille ilmestyivät tänään. Tämä on hyvä, siellä oli paljon laskuja mitä emme olleet tiedäneet, että emme olleet saaneet. Listan läpikäyminen oli kuitenkin oma operaationsa, kymmenen asiakasta ja useampi kymmentä laskua, mitkä kaikki piti tarkistaa, olemmeko ne aikaisemmin saaneet.

#### **Yhteenveto**

Viikko sujui normaaleissa merkeissä, Ruotsalaisena yhtiönä arkivapaat aiheuttavat aina oman vivahteensa työntekoon. Ruotsin rahoitusalan työehtosopimuksessa pyhäpäiviä edeltävä päivä ovat puolikkaita, tämä aiheuttaa asiakkaillemme ylimääräistä ja ei-toivottua vaivaa.

Ulosmaksut tehdään Ruotsissa ja tämän takia joudumme lopettamaan rahoituksen ajoissa, asiakkaamme siis eivät voi lähettää laskuja enää kello 12.00 jälkeen. Tästä on lähtenyt asiakkaille ilmoitus hyvissä ajoin etukäteen, mutta silti seuraavana arkipäivänä ihmetellään, miksi rahat ole tilillä. Kohteliaasti selitämme tilanteen uudestaan, ja että rahat saapuvat perjantai iltapäivällä.

Factoring-rahoituksen tarkoitus on myyntisaatavien panttaaminen, palvelun pääperiaate on, että rahat saadaan tilille saman tien (rahoittamo), ymmärrettävästi nämä viiveet eivät ole palvelulupauksen mukaisia, mutta kuitenkin liiketoiminnassa normaaleja asioita.

Avoimuus on tärkeää viestinnässä, on varmistettava, että asiakkaille lähtee selkeä ja ymmärrettävä viesti, myös ymmärryksen seuraamista ei saa unohtaa. Olen nyt huomannut, että pääsiäisen ja helatorstain tapauksissa, jouduimme palaamaan tähän puolittuneeseen työpäivään ja maksujen saapumattomuuteen uudestaan. Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämispalvelut painottaa viestien oikea-aikaisuuteen, selkeyteen ja ymmärryksen varmistamiseen. (Hyplus 2021)

Keskiviikkona sisäisen viestinnän ja yhteisten pelisääntöjen -palaverissa pohdittiin yhtiön rakennetta ja esimiesjärjestelyjä. Omalle tiimille oli lähiesimies selvää, myynnin puolella asia ei ollut yhtä yksiselitteinen, heillä on 50/50 jako Suomen ja Haaparannan konttorien välillä. Rahoitusyhtiö on yrityksenä kasvanut viimeisen vuoden todella nopeasti, nämä asiat ovat normaaleja kasvukipuja. Maajohtaja lupasi palata uudistetulla organisaatiokaaviolla.

### 3.3 Viikko 3

Tälle viikolle otan tavoitteeksi, että saan kaikki viikon aikana tulleet laskut käsiteltyä samana päivänä, en jätä asiakkaita kontaktoimatta erääntyneistä, mikäli se estää rahoituksen. On helppoa unohtaa kontaktoida erääntyneestä laskusta esimerkiksi, jos eräpäivä oli eilen niin ei raha pakolla näy tilillä vielä tänään. En rahoita uutta laskua, mutta en vielä kontaktoi suoraan asiakasta ja ala kyselemään maksujen perään, annan muutaman päivän aikaa. Tässä on helppo unohtaa ja antaa vierähtää vaikka viikon, milloin lähtee jo muistutuslasku asiasta.

#### **Maanantai 17.5.**

Päivä sujui hyvissä merkeissä, rahoitettavien laskujen määrä oli kohtalaisen suuri, asiakkaat selvästi saivat laskut liikkeelle helatorstain jälkeen. Matkaan myös sattui lasku mille oli laitettu virheellinen y-tunnus, mikä aiheutti pienimuotoisen tukoksen järjestelmässä, noin 30 laskua ei päässyt tulemaan suoraan tämän takia. Huomasimme tukoksen hiukan myöhään ja

yksi pikamaksu viivästyi tunnin. Pikamaksuista ei kuitenkaan ole mitään erityistä ohjeistusta, rahat maksetaan, kun lasku on rahoitettu, saman päivän aikana mikäli kaikki on kunnossa.

On mahdollista, että yritys joutuu pahoihin vaikeuksiin, mikäli heidän kassavirtansa hidastuu meidän takiamme. Heillä on omia laskujaan myös maksettavana ja olemme monelle vähävaraiselle yritykselle pelastava tekijä. Heikko kassa tase on yksi suurimmista syistä käyttää laskujen ostamispalveluita. (Comcapfactorin 2021. Why do companies use factoring?)

#### **Tiistai 18.5.**

Tänään rahoitettiin paljon, törmäsin myös ensimmäistä kertaa B2C-sopimukseen mitä en tiennyt meillä tehtävän, kyse on yksityishenkilölle tehtävästä rahoituksesta kenellä ei ole y-tunnusta. Rahoituspäätöksen siirsimme kuitenkin keskiviikolle, koska lasku tuli myöhään ja oli ohjautunut väärän asiakkuuden alle. Vaikka kyseessä oli sama yritys, on tärkeää, että asiakas on silti oikea, B2B ja B2C -myynneistä on erillissopimukset, missä provisiot rahoitettavasta pääomasta eroavat.

Viestinnän saralta kerrottakoon, että olin jättänyt rahoittamatta noin 200 000 € yhdelle asiakkaalle, kenellä oli järjestelmän mukaan limiitti täynnä, vaikka olimme jo kaksi viikkoa aikaisemmin saaneet hyväksynnän sen korottamisesta. Hyväksyntä ei ollut kuitenkaan saavuttanut ketään production-tiimistä. Onneksi otettuani asian esille, saimme hyväksyntä sähköpostin sisällön myös meille ja saimme laskut rahoitettua.

#### **Keskiviikko 19.5.**

Kuukauden puolivälissä on laskutuksen kanssa rauhallista, asiakkaat tykkäävät laskuttaa kuun vaihteessa ja yleensä perjantaisin n. kello 15.00 aikaan. Tämä on selkeä trendi mikä toistuu kuukaudesta toiseen, laskujen kokonaismäärät on ollut nousussa, tämä johtunee, kun kuoppamiehet pääsevät tekemään töitä ja laskuttamaan.

Muutamia epäselvyyksiä taas jouduttiin selvittämään. Kaikille ei ole selvää, etten voi yhden henkilön ilmoituksen perusteella ilman mitään konkreettista dokumentointia lähteä hyvittämään laskuja. Esimerkki sähköposti ”Hei, sovimme Matin kanssa, että he maksavat meidän myöhästymiskustannuksemme, miksi meille tulee näistä muistutuksia?”

Viestissä ei ole mitään indikaatiota, että Matin kanssa olisi sovittu asiasta ja ollessani yhteydessä Mattiin, ei hänkään ollut tietoinen sopimistaan asioista. Tällainen ilmaisen maksuajan pyytäminen pienellä valheella on normaali ja lähes viikoittaista. Meidän on hyvä olla tietoisia keskusteluista, mutta emme ole paikalla tekemässä töitä, reklamaatioasiat pitäisi sopia suoraan työn tehneen ja työn ostaneen osapuolen välillä.

#### **Torstai 20.5.**

Päivä sujui normaaleissa merkeissä, tein rahoituspäätöksiä ja ohjeistin asiakkaita maksamaan laskunsa. Muutamia pitkäaikaisia keskusteluja alkuvuodelta saatoin päätökseen ja opettelin tekemään kulunsiirron loppuasiakkaalta meidän asiakkaallemme. Loppuasiakas oli maksanut laskunsa myöhässä ja meidän asiakas oli suostunut kuittaamaan viivästyskorot, tästä asiasta kuitenkin keskusteltiin, kun loppuasiakas ei onnistunut toimittamaan kirjallista todistusta, että näin oli sovittu, enkä saanut itse meidän asiakasta kiinni. Näitä asioita ei loppuasiakkaat yleensä ymmärrä sanoilla ”Miten niin et voi vain kuitata korkolaskuja pois?” Kyse on kuitenkin rahasta ja liiketoiminnasta, en voi vain poistaa laskuja tai siirtää niitä toiselle maksettavaksi.

### **Perjantai 21.5.**

Tein päätöksiä olla rahoittamatta laskuja suhteellisen paljon, olen seurannut asiakkaidemme maksukäyttäytymistä ja jouduin pidättämään rahoituksia. Näissä tapauksissa yleensä asiakas vielä soittaa päivän aikana ja kyselee, kun ei ole saanut raporttia rahoituksista. Tähän syynä on se, kun laskuja ei ole rahoitettu. Tässä vaiheessa asiakkaalle kerrotaan syy, että meillä on oikeus olla rahoittamatta laskuja haluamastamme syystä, tosin se on pääliiketoimintamme ja haluamme ne rahoittaa, mutta omaa pääomaa on kuitenkin suojeltava. Vastasin, että laskut rahoitetaan, kun erääntyneet on hoidettu, ei ole hyvää käytöstä maksaa aina kaksi viikkoa myöhässä, koitan hiukan nopeuttaa maksuja, emme halua antaa ilmaista maksuaikaa tai lainaa.

### **Yhteenveto**

Viikolta voitaisiin nostaa esille rahoittamisen päätökset missä asiakkaat väittivät, että jotain oli sovittu, vaikkei heidän ilmoituksessaan ollut viitteitä sopimuksesta. Aikaisemmin olin uskonut sähköpostiviestin missä ilmoitettiin, että hintakiista oli saatu selvitetty, vaikka todellisuudessa näin ei ollut tapahtunut ja olin rahoittanut noin 150 000 € lisää asiakkaalle, työstä mikä on reklamoitu. Tästä oppineena osasin tällä kertaa olla varovainen samanlaisen ilmoituksen ilmentyessä. On vaikea kuvitella, ettei kyseessä olisi tietoinen valhe ja yritys kalastaa rahaa ennakkoon, he ovat kuitenkin velvollisia hyvittämään rahat, mikäli paljastuu sopimusrikkomus ja reklamoitu työ on aiheellinen. Pidätimme oikeuden laskujen rahoittamiseen tämän työn osalta vähäksi aikaa, nyt rahoitamme hänen muita kohteitaan, tämä seisonee esimerkkinä myös hänelle, että pitää olla rehellinen.

Kaikki asiakkaat saatiin kontaktoitua viikon rahoituspäätöksistä, mutta kaikkiin ei kuitenkaan saatu selviä vastauksia. Selvittely erääntyneistä ja tulevista päätöksistä jatkukoon.

Laskujen myymisen lopettaminen voi olla yritykselle kohtalokasta, he ovat tottuneet tasaiseen kassavirtaan kauttamme ja joutuivat odottamaan 30 tai jopa 60 päivää saatavien tulemiseen, voi tarkoittaa, ettei palkkoja voida maksaa. Laskujen myyminen mielletään

yleensä kalliiksi tavaksi rahoittaa omaa toimintaa, mutta mikäli ei ole mahdollista saada lainaa, voi laskujen myyminen olla ainoa mahdollisuus. (Entrepreneur 2021. Factoring)

### 3.4 Viikko 4

Tällä viikolla minulle ei ole päävastuita mistään osa-alueesta, tulen toimimaan seuraavat kolme viikkoa muiden roolien tukihenkilönä. Viikon tavoitteeksi otan kontaktoida kaikki asiakkaat omalla nimelläni olevien laskujen mukaan, mitä ei ole saatu rahoitettua ja kirjata niiden syyt laskujen taakse.

#### **Maanantai 24.5.**

Viikonlopunaikana oli saapunut useita laskuja, päivä meni niiden kanssa. Ne olivat jääneet viikonloppuna jumiin ja kasautuneet virhejonoon, onneksi jono saatiin purettua eikä laskuja jouduttu käsittelemään manuaalisesti. Pääsin myös poistamaan reklamoituja laskuja jonostani, kun asiakkaat olivat saaneet sovittua hinta erimielisyytensä. Sopimuksessa lukee, että meille saa pantata vain laskutukseen hyväksytyt laskuja, silti hyväksymättömiä laskuja tulee koko ajan, yleensä lasku on ensimmäinen asia mitä laitetaan, ennen työn tekemisen aloittamista.

#### **Tiistai 25.5.**

Tänään jaettiin uudet työvastuut, joten päävastuuni rahoittamisesta poistuu. Seuraavalle kolmelle viikolle en saanut päävastuuta, vaan toimin avustavissa tehtävissä rahoituksessa sekä valvonnoissa. Avustavia tehtäviä riittänee. Tänään kontaktoin asiakkaita erääntyneistä kenelle olisi menossa jo uutta laskua, mutta en voi uusia rahoittaa ennen kuin erääntyneet on maksettu. Tämä on rahoituksen huonoin puoli, ei palvelua kannata käyttää, mikäli loppuasiakas maksaa on aina ajoissa ja on vakavarainen, ellei kyseessä ole pitkä maksuaika.

#### **Keskiviikko 26.5.**

Sain tänään ensimmäisen oman asiakkuuden ja pääsin uudelleen starttaamaan heidän laskutustaan. Olivat 2020 alkuvuodesta laitellut meille laskuja, mutta lopettaneet meille tuntemattomasta syystä. Otin asiakkuuden haltuun ja neuvoin verkkolaskujen lähettämisessä. Asiakkuus kovasti halusi toimittaa sähköpostilla, mutta vetosin ettei se ole kannattavaa sillä loppuasiakkaat haluavat ne kuitenkin verkkolaskuina, emmekä voi sähköpostista lähettää verkkolaskuja. Uusi verkkolasku lainsäädäntö antaa luvan vaatia verkkolaskuja, siksi on tärkeää, että laskut tulisi meille myös niin. Vähemmän työtä ja enemmän tuottoa.

Lyhyesti ja tiiviisti: Sinulla pitää olla valmius lähettää laskut verkkolaskuina, jos asiakkaanasi on yrityksiä, kuntia tai Suomen valtio. Laskun vastaanottajan ei 1.4.2020 jälkeen tarvitse

maksaa muilla tavoin saapuneita laskuja, jos he ovat ilmoittaneet vastaanottavansa laskut verkkolaskuna. (Isolta. Verkkolaskulaki 2020. 2021)

Lain tarkoitus on nopeuttaa digitaaliseen laskutukseen siirtymistä ja vähentää paperin hävikkiä. Ymmärrettävästi se on vaikeaa vanhollisille pienyrityksille, mutta on monia hyvin yksinkertaisia palveluita, millä ei voi olla onnistumatta, mikäli osaa lukea ja kirjoittaa tietokoneella.

#### **Torstai 27.5.**

Eilinen pohdinta nopeasta verkkolaskutuksesta kostautui, kun aloimme asiakkaan kanssa etsimään 20.5. alkanutta katkosta. Ongelma selvisi, kun asiakas soitti ja kyseli miksi emme ole tilittäneet heille saatavia. Emme olleet saaneet yhtään laskua. Lähdin selvittämään ongelmaa ensin meidän päästä, sitten meidän verkkolaskuoperaattorilta. Ongelma löytyi kuitenkin heidän lähetysoperaattorin puolelta. Ongelma ratkesi noin kahdessa tunnissa. Ongelmaan huumoria lisäsi kuitenkin kuukauden vaihe ja maanantaina oleva palkkapäivä.

Törmäsin myös laskuun minkä suuruus ylitti henkilökohtaiset valtuuteni, vaikka minulla oli Ruotsista sisäinen hyväksyntä ja asiakkaan hyväksyntä, laskun suuruus oli 330 000 € ja asiakkaan Bisnode limit -suositus oli AAA 247 000 €.

#### **Perjantai 28.5.**

Kuukauden vaihe ja perjantai totuttuun tapaan hyvin kiireinen, laskuja lenteli ovista ja ikkunoista. Tilannetta ei helpottanut, kun aamulla oli saapunut asiakkaalta laskut 20.5. kun tukos purkaantui, ne oli myös eilen käsitelty käsin, joten ne olivat nyt kahdesti. Huomasimme, että eilisen listan perusteella käsitellyt laskut olivat myös ilman alv:ia, koska niitä ei listassa ollut. Tuplakirjauksien selvittämiseen meni noin tunti aikaa, mikä hidasti pikamaksua, asia kuitenkin johtui meille riippumattomista syistä. Annoimme asiakkaalle 60 € alennuksen pikasuorituksesta asiakaspalveluna, mikä ei meidän Ruotsalaiselle talousosastollemme ole mieleinen ratkaisu. Suomessa taas tällaista eletä arvostetaan suuresti.

Olin myös rahoittanut suuren laskun meille täysin tuntemattoman asiakkaan luottotiedoilla, tätä käytiin läpi ja tultiin päätökseen missä lisätään tarkkuutta päätöksien kanssa, sitä miksi asiakkuus linkittyy suomalaiseen y-tunnukseen ja tarjoaa meille väärät luottotiedot ei pystytty selvittämään. Reskontra pitää saada tyhjäksi, että voimme poistaa sen seurannasta. Rahoitin myös laskun asiakkaalle, kenellä oli lainat erääntyneet, tämän talousosasto kerkesi nappaamaan ennen asiakkaalle maksamista.

#### **Yhteenveto**

Sain kontaktoitua asiakkaita hyvin erääntyneistä ja tehtyä selvyyksiä päätöstä odottaville laskuille. Monta laskua jouduin kyllä vielä jättämään seuraavalle viikolle, toivottavasti ne saadaan maanantaina vielä eteenpäin ja saadaan tämän kuukauden tuotoille.

Viikolla tuli tehtyä muutamia päätöksiä, jotka olivat hiukan huolimattomia. Olen saanut varmuutta ja saanut tehdä päätöksiä hyvin itsenäisesti, varmasti tästä johtuen olin oikonut kulman laskua tarkastaessa ja tehnyt virheellisiä päätöksiä. Tässä on kiusallista se, että mikäli rahat menevät asiakkaallemme asti, meillä ei ole oikeutta pyytää niitä takaisin, tästä syystä on oltava huolellinen ja tarkka, kun päätöksiä tekee. Kyse ei ole väärälle pankkitilille maksamisesta.

Päätöksenteossa on tärkeä tunnistaa, mitkä ovat tärkeitä asioita juuri tähän päätökseen, mahdollisesti myös kerätä muutamia erilaisia näkökantoja, mikäli mahdollista. Verrata näitä mahdollisuuksia keskenään, ja punnita mitkä puoltavat rahoittamista, ja mitkä eivät. Lopputulos meillä selviää vasta laskun eräpäivänä, mikäli laskua ei meille makseta, on hyvä palata ja tuumia oman prosessin toimivuutta. Tietenkin on mahdollista, ettei mitään ollut tehtävissä saatavilla olevalla tiedoilla päätöksenteko hetkellä. (Umass 2021. Decision-Making Process)

### 3.5 Viikko 5

Viimeviikolla tuli oltua huolimaton omien rahoituspäätöksien kanssa, annoin myöntäviä päätöksiä yrityksille kenelle ei olisi niin saanut tehdä. Yhdellä oli lainat maksamatta ja toiselle linkittyi väärät luottotiedot. Tällä viikolla korjataan viime viikon virheet ja otetaan rauhallisemmin. Ollaan tarkempia asioiden kanssa, tehdään enemmän ohjeiden mukaan ja pyritään korjaamaan epäkohtia.

#### **Maanantai 31.5.**

Maanantai oli suhteellisen rauhallinen, vaikka kyseessä on kuunvaihe. Varmasti viime perjantai rauhoitti tätä maanantai starttia, luultavasti loppuviikko taas hektisempi. Monella oli tänään palkanmaksut, niin olivat varmaan tästä syystä pyytäneet jo perjantaina rahat, tänään maksetaan tilit tyhjäksi niin luultavasti viikonloppupuolella pyydellään taas pikamaksuja, kun yrityksen kassa on vajaa. Saimme myös maksettua torstaina rahoittaman 100 000 € laskun asiakkaalle kenen lainat olivat rästissä. Hän maksoi yhden erän, kuittaamme toisen erän rahoitettavasta summasta suoraan ja kolmannen hän laittoi maksuun. Vahinkoa ei päässyt tapahtumaan, pahimmassa tapauksessa asiakas olisi voinut vain kadota rahojensa kanssa ja asiaa olisi peritty vuosia.

#### **Tiistai 1.6.**

Asiakkaat aktivoituivat hiljaisen maanantain jälkeen ja laskuja tuli, saimme patistettua muutaman myös maksamaan tyel-velkansa pois, että saimme rahoitettua heidän laskunsa. Emme rahoita laskuja asiakkaillemme, mikäli Vastuu-Group palvelusta on tullut ilmoitus, että heillä on maksamattomia veroja tai tyel-maksuja. Mikäli heillä on nämä maksamattomina, loppuasiakkailta on lain puitteissa lupa olla maksamatta laskuja, ennen kuin vero- ja tyel-velat on kuitattu. Muutamit asiakkaat kuitenkin tarvitsevat rahaa maksaakseen velat, tähän on ratkaisuna tyel-vakuutus yhtiön tarjoama maksusuunnitelma. Maksusuunnitelman pohjalta voimme jälleen rahoittaa laskuja. (Vastuugroup. 2021)

Kävimme lounaalla Esplanadin puistolla, samalla tarkastimme uuden toimistomme, johon on muutto perjantaina 11.6. Tilat olivat siistit ja sopivat yrityksellemme, tämä oli myös toimitusjohtajan harras toive. Helsingin keskustaan muuttaminen antaa myös viestin asiakkaillemme, että meillä menee hyvin ja olemme yrityksenä kasvaneet.

### **Keskiviikko 2.6.**

Rauhallinen päivä, ei mitään ihmeellistä. Sain vastauksia aikaisempiin kyselyihin erääntyneistä laskuista, mutta kaikkiin en toivottuja vastauksia. Yhdeltä yritykseltä sain vastauksen, että hyväksytyjä laskuja on 17 000 €, joista 2000 € on mennyt maksuun. Reskontramme mukaan laskuja on erääntyneenä 47 000 € kirjoitushetkellä. Toimitin heille otoksen reskontrasta ja pyysin kommentoimaan, tilannetta hankaloittaa CFO:n sairausloma, enkä usko sijaisen olevan asioista niin kärryllä. Maksuhistoriaa meillä ei ole kyseiseltä loppuasiakkaalta, joten en voi rahoittaa asiakkaamme laskuja ja tästä hän ei ollut iloinen, mutta ymmärtää tilanteen. Mikäli meillä olisi hiukan historiaa ja mahdollisesti muiden yritysten laskuja millä saisimme hajautettua riskiämme, voisimme jatkaa rahoittamista. Tilanne on tärkeä, sillä meille olisi tulossa toinenkin yritys, jolla olisi menossa laskuja samaan osoitteeseen, mutta emme vielä tiedä haluammeko ostaa niitä laskuja.

Korkolain mukaan saamme periä viivästyskoron ajalta ja näin ajattelimme tehdä, mutta mietin, että maksetaanko viivästyskorkoja myöskään. Mikäli korot maksetaan muutamalla sähköpostilla, on kate riittävä rahoittamiseen. Mikäli joudumme viemään korot ja laskut perintään, kauppa alkaa olemaan tappiollista. Viivästyskorko on lainan mukaan 7 %, korkolaki ei ole soveltamiskelpoinen, korko on aina lainvoimainen, mikäli aiheellinen. (Suomenpankki 2021. Korkolain mukainen viitekorko- ja viivästyskorko)

### **Torstai 3.6.**

Tänään olin rauhallinen ja otin hyvin oman aikani, kun tein rahoituspäätöksiä, tarkastin tiedot ja tein niiden pohjalta päätökset, en yrittänyt muistaa millaiset loppuasiakkaiden luottotiedot ja maksukäyttäytymiset ovat. Rauhallisemmasta tahdista huolimatta päivän töihin riitti aikaa hyvin, voi olla, että muutamien päivien kiireet ovat saattaneet olla tekaistuja. Kerkesin hyvin

olemaan yhteydessä erääntyneistä ja toimittamaan laskun kopioita ja reskontria ennen päätöksiä. On etujemme mukaista rahoittaa vain laskuja, jotka tulevat maksun. Pitää kuitenkin ottaa huomioon paljonko asiakas tuottaa meille ja paljonko on mahdollista ottaa riskiä rahoituksessa.

Vain yhtä loppuasiakasta laskuttavat yritykset ovat riskeiltään suurempia, kun kaikki riski on yhden maksajan harteilla. Mikäli saamme enemmän liiketoimintaa kiertämään meidän kauttamme, voimme perustella päätöksiä helpommin. Kun riski on hajautettu, voimme kuitata saatavia toisten loppuasiakkaiden laskuista tarpeen tulle. ”Hajauttaminen tarkoittaa sitä, että riskiä alennetaan sijoittamalla rahoja useampaan kohteeseen. Toisin sanoen: älä laita kaikkia rahoja yhden kortin varaan. (Pörssisäätiö, Hajauttaminen, eli miten alennat sijoittamisen riskiä? 2021)

#### **Perjantai 4.6.**

Perjantai oli rauhallinen, keskustelimme ylemmän johdon kanssa tilikauden tuloksesta, kuulemma hyvin menee ja tuli kiitosta koko Helsingin konttorille. Rikoin viime kuussa Suomen konttorin rahoitusennätyksen, kun käsittelin 1400 laskua kuukaudessa. Tämän takia niitä virheitä on sinne varmasti myös mahtunutkin.

Sain siivottua henkilökohtaiset laskuni kokonaan pois, ei jäänyt yhtään odottamaan enää päätöksiä, siellä olikin vain ulkoisia hyväksyntää odottavia laskuja. Näistä muutamista myyjät kerkeävät aina kuumottamaan, miksei laskuja ole ostettu ja rahoitettu asiakkaalle. En kuitenkaan voi rahoittaa täysin tuntemattomalle yritykselle 90 000 € laskua ilman kirjallista hyväksyntää, mikäli jatkossa tulee hyvää maksuhistoriaa, tilanne on toinen.

#### **Yhteenveto**

Olin asettanut tavoitteeksi viikolle kontaktoida kaikki asiakkaat, joiden laskut odottavat päätöstä nimelläni ja sain tämän tehtyä. Tämä oli hyvä henkilökohtaisesti ja tuntui kuin olisin onnistunut jossain. Perjantaina katsottiin vielä edellisen kuukauden päivitetty laskumäärät, ja positiivisena yllätyksenä olin käsitellyt 1400 laskua, mikä oli yrityksen ennätys. Tähän ei kyllä aina ole ollut mahdollisuutta, mutta yritys on nousussa ja laskumäärät kasvavissa määrin.

Sain myös uutta vastuuta tällä viikolla, kun pääsin tekemään asiakkaille limiitinkorotuksia positiivisesti Fondi-päätöksien pohjalta. Fondi on rahasto mistä lainaamme rahaa laskujen ostamiseen. Nordic Factoring Fund on keskitetty yksityissijoittajien rahasto millä rahoitetaan laskujen ostamista ja sen tavoite on saada sijoittajille 7-9 % vuotuiset tuotot. Sijoitettu pääoma on suhteellisen riskittömässä kasvussa, kun kyseessä on kuitenkin sijoittamista saataviin mitkä on hyväksytyt. Kyseinen pääoma on vielä Fondissa vakuutettua. (Kreditfonde 2021. Nordic Factoring Fund)

### 3.6 Viikko 6

Viikko osuu keskelle kuukautta, luultavasti tulossa rauhallinen, pyrin olemaan itsenäinen omissa työtehtävissäni. Lomakausi on meilläkin kahden viikon päästä eikä apua tule olemaan niin paljoa paikalla.

#### **Maanantai 7.6.**

Päivä oli hyvin rauhallinen, laskuja ei tullut kunnolla, eikä viime viikon kyselyihin vastailtu. Maanantait ovat yleensä myös hyvin hiljaisia laskutuksen suhteen, loppu viikosta taas aktivoidutaan, tämä johtunee siitä, että perjantaina on laskutettu jo valmiiksi tehdyt työt ja nyt taas tehdään viikko töitä, että saadaan laskutettavaa. Sopimuksen mukaan emme saa tehdä ennakkorahoittamista.

#### **Tiistai 8.6.**

Sairauspoissaolo

#### **Keskiviikko 9.6.**

Sairauspoissaolo

#### **Torstai 10.6.**

Olin kaksi päivää poissa ja asioita oli kerennyt tapahtumaan. Asiakas kenellä oli paljon erääntyneitä laskuja, olikin unohtanut toimittaa meille hyvityslaskuja ja olimme laittaneet muistutuslaskuja ja korkolaskuja turhaan heille. Tällaisissa tapauksissa on aina hienoinen huijausyrityksen maku. Miten laskuista mistä olemme yhteydessä päivittäin, on unohdettu toimittaa hyvityksiä, toisaalta miten loppuasiakas ei ole meille mitään ilmoittanut saatuaan maksumuistutuksen? Ihmettelen miten nämä liiketoiminnot ovat pystyssä, kun kukaan ei maksele laskujaan.

Omiin tiedusteluihini ei vastattu näiden kahden päivän aikana, toimija kehen koitan olla yhteydessä on kuitenkin maailmanlaajuinen konserni isolla liikevaihdolla, eikä hoida laskutuksiin muuta kuin perintätoimistojen kautta. Mielestäni tämäkin on hyvin outo käytäntö, ei ole kuitenkaan meille taloudellisesti kannattavaa viedä laskuja perintään.

#### **Perjantai 11.6.**

Toimiston muuttopäivä tänään, suljimme asiakaspalvelupuhelimet ajoissa ja pakkasimme tavarat. Rahoitusyhtiö X nostaa imagoaan ja siirtyy Pohjois-Esplanadille.

### **Yhteenveto**

Viikolla oli vain kaksi kokonaista työpäivää, joten paljoo ei jäänyt käsiin. Perjantaina illalla tuli vielä tieto asiakkaaltamme viikolla viisi tiedustelemini 40 000 € erääntyneisiin, että niistä on nyt puolet maksettu. Tämä saatiin, kun asiakkaamme ilmoitti lopettavansa yhteistyön, kummasti alkoi rahaa löytymään. En tiedä miten yrityksillä on uskallusta tehdä näin, kun sitä rahaa selvästi oli koko ajan.

Toinen vaihtoehto olisi ollut viedä laskut perintään, jolloin saatavamme olisivat kutistuneet huomattavasti. Nyt pääsemme perimään heiltä viivästyskorkoja, minkä saaminen on myös mysteeri, korkojen kertyminen alkaa suoraan eräpäivästä ilman erillistä ilmoitusta, viivästyskorko on lainvoimainen. Luultavasti joudumme niitäkin pyytämään kuukausia.

Perinnän vaiheet muodostuvat yleensä kahdesta maksuvaatimuksesta, jonka jälkeen toimitetaan oikeudellinen haaste. Maksu vaatimuksista perintään 14-50 € kulut, riippuen laskun suuruudesta. Vaatimusten välissä on yleensä 14 vrk ja toisen vaatimuksen ja oikeudellisen haasteen välissä myös. Eräpäivästä siis kuluu kuusi viikkoa ennen kuin haasteen päätös tulee ja kirjataan velasta maksuhäiriömerkintä. Koko tämän ajan on kuitenkin juossut 7 % viivästyskorko. Näitä viivästyskorkoja joutuisimme tässä tilanteessa luultavasti perimään myös. Perintäkulut ovat neuvoteltavissa perintätoimiston kanssa. (Ok perintä 2021.)

### **3.7 Viikko 7**

#### **Maanantai 14.6.**

Maanantai oli normaalia maanantaita kiireisempi ja perjantain muuttopäivä selvästi näkyi, asiakkaat tykkäävät rahoittaa päivän päätteeksi. Moni asiakkaistamme tekee töitä 06:00 - 14:00 ja laskuttaa sen jälkeen, myös viikonloppuisin on tapana kertyä laskuja. Normaali työpäivä.

#### **Tiistai 15.6.**

Emme hyväksyneet yhtä virolaista yritystä asiakkaaksemme, kun heidän suomalainen tytäryhtiönsä oli meillä jo asiakkaana. En tiedä onko tämä vaikuttanut päätökseen, minä en niitä tee eikä ne kuulu minulle. Kuitenkin tämän virolaisen yhtiön piti laskuttaa suomalaista loppuasiakasta, mutta kun emme suostuneet rahoittamaan heitä, siirrettiin laskut meillä toimivan suomalaisen tytäryhtiön nimiin. Tämä ei käynyt loppuasiakkaalle, vaikka työ oli tehty oikein ja laskut olivat aiheellisia, laskuttava yritys oli tässä tapauksessa väärä. Tästä aiheutui minulle hiukan ylimääräistä työtä.

Rahoitin alkuperäiset laskut, mutta nämä jouduttiin hyvittämään muutamaa päivää myöhemmin yllä mainitusta syystä. Kun kirjasin hyvityslaskut asiakkuudelle, meni heidän tilityssaldonsa noin -180 000 €, tämä tarkoittaa, että seuraavista laskuista olisi kuitattu tämän verran ennen kuin olisi suoritettu ulosmaksuja. Ongelma muodostuu siinä, kun korvaavia laskuja ei ole näille tulossa. Päätimme yhdessä asiakkaamme kanssa, että kirjailemme hyvityslaskuja pikkuhiljaa sitä mukaan, kun uutta rahoitettavaa tulee. Näin heillä pysyy kassavirta ja me saamme omamme takaisin.

#### **Keskiviikko 16.6.**

Tänään oli kiireinen päivä, vastuualueet vaihtuivat ja olen jälleen manu-laskut vuorossa. Elisa on ensimmäistä kertaa Nassi-vuorossa ja sain auttaa häntä kohtalaisen runsaasti päivän aikana, kerkesimme kuitenkin aikamääreeseen. Kesällä tulee olemaan kiireellistä, kun lomat alkavat. Tänään oli koronarokotusaikoja ja kiire näkyi myös näiden muutamien tuntien aikana.

Tein myös yhden kyseenalaisen rahoituspäätöksen, mitä pitää seurata tarkkaan, että rahat tulevat. Kyseessä on B-luokituksen yritys ja rahoitimme kollegani kanssa yhteystuumin runsaasti yli. Asiakkaalla oli eräänntyneitä laskuja koskeva maksusopimus, mikä oliluotu kesällä kun heillä oli liiketoiminnallisesti huomattavasti heikompi tilanne. Tilanteen parantuessa oli sovittu, että sopimusta jatketaan. Tällaisessa tilanteessa maksusopimusta olisi pitänyt tiukentaa, kun kyky maksaa oli parantunut, nyt tämä sopimus näyttäytyy meille, että heille on annettu halpaa lainaa. 60 000 € ulos maksulla olisimme tänään voinut kuitata velat pois, mutta kun on tehty maksusuunnitelma niin en voinut sitä tehdä.

#### **Torstai 17.6.**

Tänään kerrottiin kenellä meidän tiimistämme on lomien aikaan valtuudet rahoittaa yli limitti suosituksen tai B-suosituksella olevia yrityksiä. Aikaisemmin nämä valtuudet on ollut vain esimiehilläni Tytillä ja maajohtajalla, mutta hekin lomailevat kesällä, eivät toki yhtäaikaisesti. Muuten päivä oli rauhallinen, laskuja tuli taloon ja laskuja rahoitettiin. Eilen mainitsemani velkaantunut maksusopimusasiakkuus on saanut liiketoimintaansa eloa ja ihmetteli, miksemme tänään maksaneet hänelle. Siihen oli syy eli halumme neuvotella maksusopimuksesta uudestaan, koska heillä olisi varaa maksaa velat pois nopeammin, nykyinen sopimus on heille mielestämme liian edullinen.

#### **Perjantai 18.6.**

Tänään opimme rauhallisuutta, rahoitin asiakkaalle laskun, jolla on suuresti velkaa. Velka on kuitenkin keskittynyt vain yhdelle loppuasiakkaalle ja näihin velkoihin meillä on järjestelyt käynnissä. Nämä järjestelyt ovat hyvin riskialttiita, koska siirrämme manuaalisesti summia

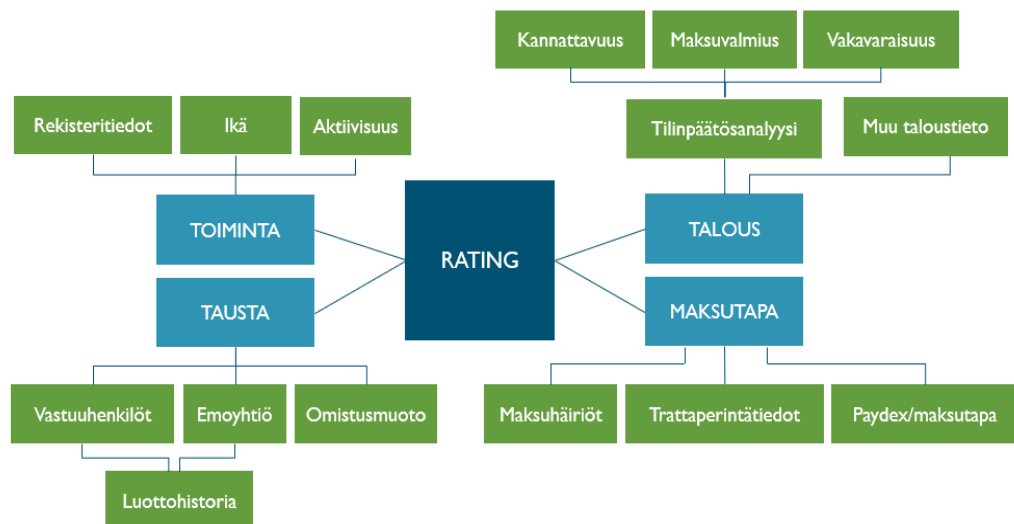
tilien välillä ja on mahdollista tehdä virheitä. Virheillä joko luomme lisää velkaa tai poistamme sitä. Tätä ei saa tapahtua, koska alkuperäisen velan suuruus on vaikea saada selville. Tämä velan siirto tehdään, että saadaan asiakkaan kassavirta pysymään aktiivisena. Pidätämme jokaisesta summasta 30 % vanhojen velkojen kuittaamiseen, mikäli tätä yksi loppuasiakas päättää maksaa laskunsa, vähennämme ne suoraan velasta.

Loppuviikosta tein päätöksiä mitä ei olisi pitänyt tehdä, olin huolimaton, pitää ottaa rauhallisemmin, että työmäärä vähenee. Kaikista tekemistäni virheistä aiheutuu ylimääräistä työtä tiimille.

### Yhteenveto

Viikolla oli kiireitä ja epäonnistumisia, mitään peruuttamatonta ei kuitenkaan päässyt käymään. Toivottavasti rahoittamani B-luokan yritys maksaa laskunsa, emmekä joudu laittamaan sitä perintään. Rauhallisuus oli viikon teema, ensiviikolla on juhannusviikko ja meidän lomamme alkavat. Production-tiimistä on yksi kerrallaan poissa, itse olen Elisan kanssa täällä koko kesän. Ylimääräiselle ei ole varaa ja nämä virheet mitä aiheutin tällä viikolla ovat ensiviikolla ja loppukesän vielä haastavampia. Tästä viikosta oppineena kohti parempaa ensiviikkoa. Haluan nostaa esiin Rating tiedot. Meille haetaan nämä Bisnode-palvelun kautta (kuva 4).

### Rating-malli



Kuva 4: Rating-malli (Bisnode 2021.)

Rating muodostuu numeroista yllä olevien tietojen perusteella, toisilla asioilla on huomattavasti enemmän painoarvoa, eikä koko laskenta kaavaa ole saatavillani. Suuria laskua aiheuttavia tekijöitä ovat maksuhäiriö merkinnät, vanha tilinpäätös ja negatiivinen

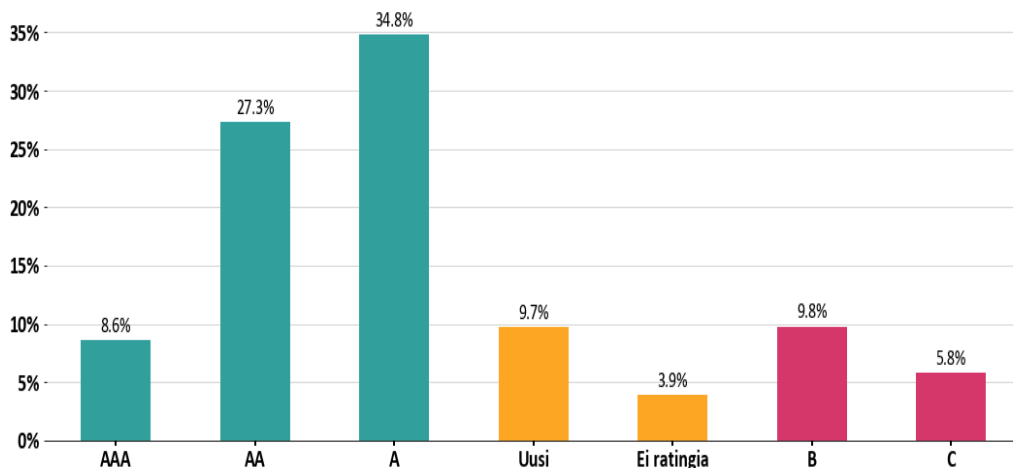
tilikaudentulos, näistä rating tippuu yleensä suoraan A -> B. Pitää aina käydä tarkistamassa, miksi jokin yritys on B-luokassa, eikä vain olettaa sen olevan heikko eli on mahdollista, että tilikausi on lopussa, ja se on ainoa vaikuttava tekijä.

### 3.8 Viikko 8

#### **Maanantai 21.6.**

Juhannusmaanantai alkoi tiukasti ja laskuja tuli selvästi enemmän kuin normaalisti. Tästä kuitenkin selvisimme helposti. Asiakkaita on alkanut jäämään lomille ja heitä on vaikeampi tavoittaa tai sähköpostit ohjautuvat tuuraajille. Toistaiseksi kaikki on hallinnassa. Yhdelle asiakkaalle jouduin selittelemään päätöstäni jättää rahoittamatta lasku. Loppuasiakkaalla oli alin mahdollinen luottoluokitus ja yli 10 maksuhäiriömerkintää. Kehotin myös asiakaspalveluhenkisesti heitä olemaan tarkkana heidän kanssaan ja olemaan varovaisia tekemästä isoja kauppvoja. Merkinnät ja luottoluokitukset eivät ole tulleet itsestään. Suomessa on kuitenkin A-luokan tai sitä paremman omaavia yrityksiä valtaosa (73,7 % Bisnode), C-rating on alin mahdollinen ja niitä on 5,8 %. C-luokan luottoluokitus johtuu normaalisti erittäin negatiivisesta maksutavasta tai siitä, että tilinpäätösanalyysin mukaan yrityksen talous on heikko.

**Osakeyhtiöiden Rating-jakauma**



Kuva 5: Osakeyhtiöiden Rating-jakauma Suomessa (Bisnode 2021)

**Tiistai 22.6.**

Kiireinen päivä, juhannushumu alkaa näkymään, asiakkailla iskee paniikki. Nyt pitää olla huolellinen, sillä virheisiin ei ole varaa. Virheet ovat maksaneet huomattavasti aikaa viimeisen kahden viikon aikana. Viikkomme on vain kolme ja puolipäiväinen, mutta joudumme luultavasti käsittelemään saman määrän laskuja, muutaman reklamaation normaalia enemmän ja siihen päälle vielä epäselvyyksiä huomattavasti normaalia enemmän. Kävimme asiakkaan kanssa läpi, että heillä on virhe laskuissaan, mutta päätti silti lähettää meille useita virheellisiä laskuja, mitkä piti saada rahoitukseen ennen juhannusta. Pitää olla tarkkana näiden kanssa, nämä ovat sitten laskujen eräpäivinä edessä uudelleen.

Mikäli nämä laskut tulisivat manuaalisesti käsittelyyn, mitä emme halua, olisi ongelma helpommin kierrettävissä. Verkkolaskuissa emme pääse käsittelemään laskuja ennen kuin ne ovat jo lähteneet asiakkaalle. Kun emme pysty itse laittamaan verkkolaskuja asiakkaiden nimillä, tilanne on haastava. Toivottavasti hyväksyvät laskut kuitenkin, kun pahoittelee aiheutunutta vaivaa. Kyse on kuitenkin vain yhdestä numerosarjasta mikä on kirjoitettu väärin tai se puuttuu.

**Keskiviikko 23.6.**

Epäselvien laskujen tilanne jatkuu, ja edelleen asia on saatava käsiteltyä ennen juhannusta, yleensä asia ei ole meidän päästä kiinni. Tänään sain monta kyselyä miksi en ole rahoittanut laskuja, mutta he eivät ole itse palauttaneet aikaisempien laskujen rahoja, mitkä maksettiin vahingossa heille. Näitä rahoja on nyt yritetty saada kuukausi takaisin. Pitäisi kuitenkin heidän mielestään rahoittaa enemmän, vaikkei edellisiä ole saatu. Tällä alalla me emme toimi niin, en voi kasvattaa meidän riskiämme entisestään ilman mitään perusteita maksuista meidän suuntaamme. Näitä päätöksiä olen oppinut tekemään hyvin ja minulle on annettu vihreää valoa keskustella näistä asiakkaiden kanssa.

**Torstai 24.6.**

Torstai oli lyhyt ja rauhallinen päivä, lopetimme työt jo 13:00 ja oitimme yhteisen viikkopalaverin vielä tähän vaiheeseen missä kävimme läpi uudet viikolla aloittaneet asiakkuudet. Hyvä ja onnistunut viikko. Onnistuin mielestäni hyvin minulle annetuissa tehtävissä ja kerkesin tekemään kaiken mitä viikon aikana tuli.

**Perjantai 25.6.**

Juhannus-vapaa

## Yhteenveto

Lyhyet työviikot ja lomiat näkyivät selvästi, ihmisillä oli kiire laskuttaa laskujaan ennen lomiat, tällaisissa tapauksissa tulee helposti etukäteislaskutusta mikä on sopimuksiemme vastaista. Sopimuksessa on pykälä, että vain jo tehtyä työtä saa laskuttaa. Kysyimme suuremman määrän etukäteishyväksyntiä laskuille, että pystyimme varmistumaan todellisesta laskutuksesta ja ennakoimaan milloin laskut olisivat tulossa maksuun. Varsinkin suurien laskujen kohdalla tämä on tärkeää, kaikki raha mikä on ulkona ylimääräistä aikaa eikä tuo meille tuottoja, provisiomme on laskettu maksuajan perusteella.

### 3.9 Viikko 9

Viikolla kuusi aloin olemaan enemmän itsenäinen omassa työssäni ja luottamaan ohjeisiin, ettei ensimmäisenä kääntyisi kysymään, vaan yrittäisin ratkaista ongelman ja vasta tämän jälkeen varmistaisin oman toimintasuunnitelman. Nyt on lomiat alkaneet ja sama toiminta jatkuu.

#### **Maanantai 28.6.**

Maanantaina odotti juhannus torstain ja perjantain jälkeen kasa laskuja, selvästikään viestimme aikaisemmasta lopettamisesta ei mennyt perille, vaan laskuja oli lähetelty sulkemisen jälkeen vielä useita. Tästä kuitenkin selvittiin kunnialla, tänään tulleiden laskujen määrä oli taas viime viikkoista helpompi ja muutenkin todella rauhallinen päivä. Lomailmoituksien määrä sähköpostissa alkaa kasvamaan, on entistä vaikeampaa saada loppuasiakkaita kiinni laskujen maksamisesta.

#### **Tiistai 29.6.**

Kesäloman aloitus näky toiminnassa, laskujen määrä oli vähäinen ja toiminta rauhallinen. Opettelin laskuttamaan korkolaskuja asiakkailtamme Egenfaktura nimisen toiminnoin kautta, siinä luodaan lasku manuaalisesti loppuasiakkaalle muodostuneista kuluista ja poistetaan alkuperäiset kulut. Näin saadaan rahat kuitenkin veloitetusta jostakin ja pidetään asiakkaan ja loppuasiakkaan välinen liiketoiminta parempana. Näin voidaan tehdä, mikäli meidän asiakkaamme niin pyytää. Työkalu on suhteellisen helppokäyttöinen, mutta vaatii paljon työtä laskuttaa useampia pieniä kuluja.

#### **Keskiviikko 30.6.**

Tänään opettelun, miten ilman viitettä maksettu suoritus kohdistetaan asiakkaan reskontraan. Tämä sama tapahtuu myös, mikäli on tullut tuplasuorituksia laskuille vahingossa, esimerkiksi mikäli huomautuslasku on lähtenyt asiakkaalle ja he ovat jo maksaneet alkuperäisen ja nyt maksavat myös huomautuslaskun, myös viitenumerossa saattaa olla virhe.

Tässä tapauksessa meille oli maksettu lasku mikä ei kiertänyt meidän kauttamme, mutta meillä oli asiakkaan kanssa sopimus, joten saimme vain siirrettyä saatavan heille lyhentämättömänä. Emme halunneet vaivata enempää muita osapuolia palauttamalla rahoja, tämä oli myös meille helpompi tapa tehdä, kun meillä oli valmiina kaikki pankkitiedot.

#### **Torstai 1.7.**

Päivän kohokohtana oli 180,40 € hyvityslaskun kohdistaminen marraskuulta 2020, suorituksien etsiminen ja minkä takia hyvityslasku ja avoinna oleva lasku eivät kohdanneet oli mysteeri. Tämä johtui siitä, kun kaksi kappaletta samalla summalla olleita laskuja oli kohdistettu ristiin ja nyt tämä avoimeksi jäänyt suoritus oli kohdistamattomissa suorituksissa, koska tämä suoritus oli tullut ennen hyvityksiä, niin meiltä ei löytynyt tämän suuruista avointa laskua. Tilanne selvisi heti perään seitsemän kuukautta myöhemmin. Opin tästä tämän prosessin.

#### **Perjantai 2.7.**

Keskikuukaudet rauhallisia, tästä päivästä ei ole kerrottavaa. Vietimme rauhallisen perjantain.

#### **Yhteenveto**

Kesä on rauhallinen, opimme uusia asioita ja kehittymiseni järjestelmiin on edennyt. Pystyn toimimaan huomattavasti itsenäisemmin useammassa eri tehtävässä. Normaaleissa työtehtävissä tarvitsen harvemmin apua, lähinnä varmistusta. Olen kuitenkin vielä juniorikäsitteijä, minulla ei ole oikeuksia tehdä kaikkia päätöksiä itse. Voin toimia Bisnode - luokituksien A-luokituksien omaavien yritysten kohdalla luokitukseen asti. B-luokituksella seniorit saavat antaa minulle luvan 50 000 € euroon asti, tämän jälkeen tarvitsen esimiehen luvan.

#### **3.10 Viikko 10**

Tämän viikon jälkeen miehistömme kapenee jälleen yhdellä, kun Tytti ja Janne jäävät lomalle Markuksen palatessa töihin. Olemme kuitenkin yhden henkilön vajaan. Työmäärät luultavasti pysyvät vakiona, mutta itsenäinen ja tehokas saa olla.

#### **Maanantai 5.7.**

Työtahti oli normaali, ei mitään ihmeellistä. Taistelemme edelleen asiakkaiden kanssa verkkolaskutukseen siirtymisen kanssa. Verkkolakiuudistuksen jälkeen asiakkailta on lupa kieltäytyä vastaanottamasta muuta kuin verkkolaskuja. Näiden toimittaminen on hyvin hankalaa yrityksessämme, mikäli lasku ei meille verkkolaskuna saavu.

Teemme yhteistyötä inexchange-palvelun kanssa, mutta se palvelu ei toimi kunnolla meidän kanssamme. Joudumme jatkuvasti olemaan yhteydessä heidän tukeensa, kun laskut eivät saavu odotetusti tai lähtevät virheellisesti asiakkaille. Tämä aiheuttaa meille ylimääräisiä kuluja.

#### **Tiistai 6.7.**

Olen nyt huomannut ollessani yhteydessä ulkomaalaiseen palveluntarjoajiin, kuinka tärkeää on pitää keskustelun ydin mukana keskustelussa. Meidän palvelumme tarjoajalla inexchangeella on ollut vaikeuksia toimittaa verkkolaskuja meidän järjestelmäämme rahoittamista varten. Ongelmalla on päätelmien jälkeen jotain tekemistä, miten asiakkuudet on luotu heillä järjestelmään, heidän ongelmistansa johtuen emme ole voineet rahoittaa muutamia laskuja. Sain vastauksen asiakkuuksien olevan kunnossa ja että ongelmat luultavasti johtuvat jostain muusta. Tänäaun huomasiimme, että eilen kysymystäni laskuista ja siihen liittyvästä asiakkuudesta, he vastasivat viitaten eri asiakkuuteen, tämän asiakkaan kanssa kaikki toimii nykyään mallikkaasti. En enää kyseenalaista minkä takia sähköposteja väännetään rautalangasta.

#### **Keskiviikko 7.7.**

Rauhallisia aikoja eli laskujen määrä on erittäin vähäistä ja meille on jäänyt hyvin aikaa hoitaa muita hallinnollisia tehtäviä, kuten siivota asiakastietoja. Arkistoimme vanhat ja epäolennaista valvontainformaatiot pois silmistä ja siistimme mahdolliset kontaktihenkilöiden tiedot helpommin ymmärrettäväksi. Varsinkin asiakkuuksien perustamisen yhteydessä kyniin kertyy paljon tilannetietoja, mitä ei myöhemmin enää tarvita, kuten missä vaiheessa perustaminen on ja onko verkkolaskutus saatu toimimaan kunnolla.

#### **Torstai 8.7.**

Esimieheni on jäämässä lomalle ja opettelemme toimimaan ilman häntä, jaetaan asioita seniorikäsittelijöille. Olemme saaneet luvan rahoittaa laskuja uusilla rajaehdoilla hänen lomansa ajaksi, mutta suurimpiin kysymyksiin pyydämme maajohtajamme siunauksen. Heinäkuu on ollut laskujen kanssa rauhallista, hyvää aikaa siirtää laskuja perintään ja soitella erääntyneiden laskujen perään. Olen huomannut, kuinka vaikea ihmisiä tavoittaa heinäkuussa.

Yleensä haluamme kaiken kirjallisena, koska tämä antaa meille vipuvoimaa mahdollisissa ongelmatapauksissa varsinkin, kun haetaan hyväksyntää laskuille. Yritämme kuitenkin yleensä soittaa, mikäli emme saa vastausta sähköposteihin, haluamme kuitenkin saada vastauksen nopeasti maksimoidaksemme oman provisioimme. Hyvä taktiikka on laittaa sähköpostia ja soittaa perään pyytäen vastaamaan sähköpostiin. Välillä kuitenkin otamme tämän puhelun

perusteella hyväksynnän jo käyttöön, emmekä jää odottamaan sähköpostia. Tämä on tapauskohtausta, joissakin asiakkuuksissa vaadimme kirjallisen hyväksynnän etukäteen turvallisuussyistä.

### **Perjantai 9.7.**

Tämä päivä sujui rauhallisesti, ei mitään erilaista muihin päiviin verrattuna.

### **Yhteenveto**

Seuraavat kolme viikkoa tulemme toimimaan ilman esimiestä, tehtävä on jaettu ja luotto on kova. Seniorikäsittelijöiden päätöksenteko-oikeuksia nostettiin lomien ajaksi, he saivat luvan antaa päätöksen B-rating yritykseen 50 000 € asti, normaalisti olemme saaneet rahoittaa nämä vain esimiehemme luvalla. Tämä päätös tehtiin nyt testimielessä, jatkossa tämä myös poistaisi työtaakkaa esimieheltä pois. Mikäli tällaiselle yritykselle tulee lasku, minne on aikaisemmin hyväksytty rahoitus limiitti, voimme rahoittaa ilman erillistä lupaa. Tämä koskee vain uusia B-ratingin loppuasiakkaita. C-ratingin loppuasiakkaille tarvitsemme maajohtajan luvan.

## **4 Yhteenveto**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia omaa kehittymistäni rahoitusalla. Aloitin työt Rahoitusyhtiö X:llä 9.3. ja tämä oli ensimmäinen rahoitusalan työpaikkani, joten ala oli minulle täysin uusi ja tuntematon. Tarkoitukseni oli 10 viikon aikana kehittyä rahoituspäätösten tekemisissä ja yleisesti rahoitusalan ammattilaisena.

Mielestäni tämä jakso on ollut opettavainen ja olen päässyt omiin tavoitteisiini, pystyn toimimaan annetuissa rajoissa itsenäisesti arkisissa asioissa. Kaikkia päätöksiä en saa itse tehdä, mutta meiltä vaaditaan mielipide mahdollisesta päätöksestä, kun menemme kysymään lupaa. Oman päätöksen perusteleva on tärkeää. Omien ehdotuksien vertaaminen esimiehen tai seniorin päätökseen olisi hyvä mittari laskea omaa kehittymistä, se olisi kuitenkin hyvin haastavaa, koska tilanteet ovat hyvin erilaisia. Voin kuitenkin sanoa, että päätökseni toimenpiteistä ovat huomattavasti parempia kuin alkuvaiheessa.

Tietääkseni esimieheni ja kollegani ovat olleet tyytyväisiä työpanokseeni, usealla osa-alueella olen saanut positiivista palautetta hoitamistani asioista, niin yrityksen sisällä tehtävistä asioista kuin myös ollessani yhteydessä asiakkaisiimme. Palaute on koskenut rahoituspäätösten määrää, toimintaani etsiessäni tietoa loppuasiakkaista, tapaan olla yhteydessä asiakkaisiin ja järjestelmä kyvyistäni. Pystyn toimimaan hyvin itsenäisesti osana tiimiä.

Päätöksiä laskujen rahoittamisessa olen pystynyt tekemään lähes niin paljon kuin laskuja on yritykselle myyty. Toukokuussa rahoitin itse noin 1500 laskua, mikä oli firman eniten yhdeltä henkilöltä, tämä ei ole kuitenkaan mikään kilpailu, helppoa ne laskut ovat ostaa, enemmän keskustellaan siitä, millä tavoin rahat saadaan takaisin. Seuraavina kuukausina en voinut yltää samoihin määriin, koska laskuja ei ollut rahoitettavana samanlaista määrää. Tästä syystä tätä mittaria on vaikea käyttää arvioinnissa henkilökohtaisessa kehittämisessäni.

Päätöksien tekeminen on prosessi ongelman ratkaisussa, missä valitaan paras mahdollinen ratkaisu ongelmaan. Meillä ongelmana on rahoituspäätös eli ostetaanko lasku, luototetaanko laskulle vai pelkästään hallinnoidaan. Pitää punnita, onko saatavilla tarpeeksi tietoa päätöksen tekoon ja näitä on luottoluokitukset, takaukset, historia sekä regressi. Näiden asioiden pohjalta toimimme jokaisen laskun kohdalla, välillä joudumme ottamaan suurempia riskejä, tietojen ollessa epävarmaa. (Skillsyouneed 2021. Decision making 14.5)

Rahoitusala oli minulle täysin uusi aluevaltaus ja opittavaa oli paljon, joten voidaan sanoa, että tämän 10 viikon aikana olen oppinut merkittävästi, opittavaa kuitenkin on vielä. Tämän jälkeen haluan oppia yrityksestäni vielä ne työtehtävät mitä en ole päässyt harjoittelemaan, kuten inbettien tekeminen. Tähän minulle ei ole annettu vielä mahdollisuutta, koska olen uusi työntekijä. Tästä varmasti koulutetaan, kunhan saavutan vaaditun kokemuksen.

Seuraavaksi tähtäimessä on seniorikäsittelijän vastuut ja tästä olen jo esimiehelleni maininnut, kun kävimme koeaikani puolivälikeskustelun. Ilmoitin hänelle myös, että mielestäni seniorikäsittelijä on vastuu mitä ei kaikilla pidä olla, muuten sillä ei ole mitään merkitystä. Rahoitusyhtiö X on kuitenkin kasvava yritys, uskon seuraavan vuoden tuovan itsellenikin uusia haasteita.

## 5 Lähteet

### Sähköiset

Bisnode 2021. Luottoluokitukset. Viitattu 18.6.2021. (<https://www.dnb.com/fi-fi/aaa-rating-malli-ja-luokat/>)

Comcapfactorin 2021. Why do companies use factoting? Viitattu 17.5.2021. (<https://www.comcapfactoring.com/blog/why-do-companies-use-accounts-receivable-factoring/>)

Entrepreneur 2021. Factoring. Viitattu 21.5.2021. (<https://www.entrepreneur.com/encyclopedia/factoring>)

Eoppmimispalvelut 2021. Ulkoinen viestintä. Viitattu 7.5.2021. (<https://blogi.eoppimispalvelut.fi/jaahyprojekti/2020/02/29/ulkoinen-viestinta/>)

Hakala, J. 2021. Yrityskuvan kirkastaminen ulkoisen viestinnän avulla 2011. Theseus. Viitattu 7.5.2021. ([https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32717/Hakala\\_Jere.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32717/Hakala_Jere.pdf?sequence=1&isAllowed=y))

hyplus.helsinki 2021. Sisäinen viestintä, 10 peursohjetta johtajille ja esimiehille. Viitattu 12.5.2021. (<https://hyplus.helsinki.fi/sisainen-viestinta-10-perusohjetta-johtajille-ja-esimiehille/>)

Isolta 2021. Verkkolaskulaki 2020. Viitattu 26.5.2021. (<https://www.isolta.fi/verkkolaskulaki-2020>)

Kreditfonde 2021. Nordic Factoring Fund. Viitattu 5.6.2021. (<https://kreditfonden.se/en/nordic-factoring-fund/>)

Kuulu 2021. Tiedotuksen tärkeys. Viitattu 22.5.2021. (<https://www.kuulu.fi/blogi/tiedotuksen-tarkeys/>)

Ok perintä. Viitattu 15.5.2021. (<https://www.okperinta.fi/fi>)

Pörssisäätiö 2021. , Hajauttaminen, eli miten alennat sijoittamisen riskiä? Viitattu 3.6.2021. (<https://www.porssisaatio.fi/sijoituskoulu/hajauttaminen/>)

Rahoittamo 2021. Factorin rahoitus. Viitattu 14.5.2021. (<https://www.rahoittamo.com/factoring-rahoitus/>)

Skills you need 2021. Decision making. Viitattu 13.10.2021. (<https://www.skillsyouneed.com/ips/decision-making.html>)

Suomenpankki 2021. Korkolain mukainen viitekorko- ja viivästyskorko 30.6.2021. Viitattu 2.6.2021. (<https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/tiedotteet/2020/korkolain-mukainen-viitekorko-ja-viivastyskorot-1.1.30.6.2021/>)

Takuusäätiö 2021. Kysymyksiä ja vastauksia perinnästä. Viitattu 22.5.2021. (<https://www.takuusaatio.fi/selviydy-veloistasi/perinnan-ja-ulosoton-eteneminen/perinta-eli-velan-vapaaehtoinen-perinta/kysymyksiä-ja-vastauksia-perinnasta/>)

Umass 2021. Decision-Making Process. Viitattu 13.10.2021. (<https://www.umassd.edu/fycm/decision-making/process/>)

## 6 Kuvat

Kuva 1: Organisaatiokaavio.....	6
Kuva 2: Production-tiimi.....	8
Kuva 3: Sidosryhmät työpaikalla.....	11
Kuva 4: Rating-malli (Bisnode 2021. Luottoluokitukset) .....	28
Kuva 5: Osakeyhtiöiden Rating-jakauma (Bisnode 2021).....	29