

MATKA- JA KULUHALLINTAPROSESSIN END-TO-END – TARKASTELU JA KEHITTÄMINEN



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Liiketoiminnan kehittäminen, Hämeen ammattikorkeakoulu
Syksy, 2021
Leila Järvenpää

Tekijä	Leila Järvenpää	Vuosi 2021
Työn nimi	Matka- ja kuluhallintaprosessin end-to-end – tarkastelu ja kehittäminen	
Ohjaaja	Kyllikki Valkealahti	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena oli matka- ja kuluhallintaprosessin tarkastelu ja kehittäminen. Tutkimuksessa tarkasteltiin prosessia alusta loppuun kokonaisuutena ja eri näkökulmista. Tavoitteena oli tarkastella prosessin nykytilaa, ongelmakohtia ja löytää mahdollisia kehityskohteita. Toimeksiantajana toimi energiayhtiö Helen Oy. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuspainotteisena opinnäytetyönä.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu taloushallinnon prosesseista ja niiden kehityksestä. Lisäksi käsitellään automaatiota ja robotiikkaa. Lopuksi käydään läpi tarkemmalla tasolla, mitä matka- ja kuluhallintaprosessi kokonaisuutena käsittää. Empiirinen osuus koostuu eri vaiheista. Ensimmäisenä haastateltiin M2 tiimiä prosessin nykytilasta. Sen jälkeen laadittiin ja lähetettiin kyselyt työmatkustajille sekä matka-assistenteille. Matka-assistenteille tarjottiin mahdollisuus tehdä havaintoja havaintopäiväkirjaan. Seuraava vaihe oli kirjanpidon ryhmähaastattelu. Lopuksi haastateltiin uudelleen M2 tiimiä ja käytiin läpi tutkimuksen aikana tulleet tulokset.

Opinnäytetyötä tehdessä selvisi, että toimeksiantajan matka- ja kuluhallintaprosessi toimii kokonaisuutena hyvin. Eri näkökulmista tarkastelu nosti esiin erilaisia näkemyksiä prosessista ja kuinka sitä kannattaisi jatkossa kehittää. Itsenäisemmän tekemisen malli herätti ajatuksia puolesta ja vastaan niin matkustajissa kuin assistenteissa. Kehityskohteiksi nostetaan muun muassa ohjeiden päivittäminen ja omatoimisuuteen kannustaminen.

Avainsanat prosessin kehittäminen, taloushallinto, työmatkustus

Sivut 50 sivua ja liitteitä 8 sivua

Author	Leila Järvenpää	Year 2021
Subject	End-to-end review and development of the travel and expense management process	
Supervisor	Kyllikki Valkealahti	

ABSTRACT

The topic of this thesis was to review and develop the travel and expense management process. The study reviewed the process end-to-end as a whole and from different perspectives. The purpose was to review the current state of the process and to find possible areas for development. The thesis was commissioned by Helen Oy.

The theoretical base of the thesis consists of financial management processes and their development. In addition, automation and robotics are addressed. The final chapter explores in detail what the travel and expense management process as a whole involves. The empirical part consists of different stages. The M2 team was the first to be interviewed about the current state of the process. Surveys were then prepared and sent to business travelers as well as travel assistants. Travel assistants were offered the opportunity to make observations in the observation diary. The next step was the accounting group interview. Finally, the M2 team was re-interviewed and the results obtained during the study were reviewed.

As a result it became clear that Helen's travel and expense management process works well. The model of doing more independently produced ideas regarding both passengers and assistants. The development targets include updating the instructions and encouraging self-employment.

Keywords process development, financial management, business travel

Pages 50 pages and appendices 8 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Helen-konserni	2
3	Tietoperusta	5
3.1	Taloushallinnon prosessit	5
3.2	Taloushallinnon prosessien kehitys	7
3.3	Automaatio ja robotiikka	9
3.4	Kestävän kehityksen näkökulma taloushallinnossa	11
3.5	Matka- ja kuluhallintaprosessi	12
3.5.1	Matkasuunnitelma	15
3.5.2	Matka- ja kululaskujen laadinta ja hyväksyntä	15
3.5.3	Maksatus- ja kirjanpito käsittely	17
3.5.4	Luottokorttistojen käsittely	17
3.5.5	Raportointi	18
3.5.6	Liittymät ja ohjaustiedot	18
4	Metodologiset valinnat	20
4.1	Lähestymistavan valinta	20
4.2	Tutkimusmenetelmät	21
4.3	Aineistonhankintamenetelmät	22
4.3.1	Haastattelu	22
4.3.2	Kysely	23
4.3.3	Havainnointi	24
4.4	Reliabiliteetti ja valideetti	24
5	Tutkimusaineisto ja analysointi	25
5.1	M2 tiimi ryhmähaastattelu	25
5.1.1	Matka-assistentit	25
5.1.2	Matkustajat	26
5.1.3	Matkustuskäytännöt	26
5.1.4	Matkustusohjeet	27
5.1.5	Itsenäisemmän tekemisen malli	27
5.1.6	Matkasuunnitelma	27
5.1.7	Matkalaskut	28
5.1.8	Luottokortti	29
5.1.9	Liittymät ja raportointi	29

5.1.10	Yhteenveto prosessin nykytilasta ja haasteista	29
5.2	Kysely työmatkustajille	30
5.2.1	Matkalaskun tekeminen ja työmatkustus.....	30
5.2.2	Matkustusohjeet	33
5.2.3	Matriisi	34
5.2.4	Itsenäisemmän tekemisen malli	35
5.2.5	Matkalaskuprosessi.....	36
5.2.6	Yhteenveto työmatkustajien kyselystä	37
5.3	Kysely matka-assistenteille	37
5.3.1	Työaika	38
5.3.2	Matkalaskujen tiedot	40
5.3.3	Matriisi	40
5.3.4	Itsenäisemmän tekemisen malli	41
5.3.5	Prosessin kehittäminen.....	41
5.3.6	Yhteenveto matka-assistenttien kyselyn tuloksista.....	41
5.4	Havaintopäiväkirja	42
5.5	Kirjanpidon ryhmähaastattelu	42
5.6	M2 tiimi toinen ryhmähaastattelu.....	43
5.6.1	Matkustajien kysely.....	43
5.6.2	Assistenttien kysely	46
5.6.3	Havaintopäiväkirja.....	47
5.6.4	M2 tiimin yhteenveto tuloksista	48
6	Johtopäätökset	48
	Lähteet.....	51

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1	Helen konserni (Helen Oy, n.d.).....	3
Kuva 2	Taloushallinnon digitalisoituminen: kehitys paperittomasta kirjanpidosta älykkääseen taloushallintoon (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 16)	8
Kuva 3	Matka- ja kululaskuprosessin vaiheet (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 112)	13
Kuva 4	Matkalaskusovelluksen rajapintoja (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 119).....	19
Kuva 5	Matkalaskun tekeminen	31
Kuva 6	Matkustuspäivät ennen koronaa	31

Kuva 7 Matkustuspäivät koronan jälkeen	32
Kuva 8 Matkustusohjeet.....	33
Kuva 9 Matkustusohjeisiin perehtyminen.....	33
Kuva 10 Tukea matkalaskujen tekemiseen	34
Kuva 11 Matkalaskujen käsittely ennen koronaa.....	38
Kuva 12 Matkalaskujen käsittely jatkossa	39
Taulukko 1 Työmatkustajien matriisi	35
Taulukko 2 Matkalaskujen tekemiseen käytetty aika	39
Taulukko 3 Matka-assistenttien matriisi	40

Liitteet

Liite 1	Kyselylomake työmatkustajat
Liite 2	Kyselylomake assistentit
Liite 3	Aineistohallintasuunnitelma

1 Johdanto

Taloushallinnon prosessit ja järjestelmät ovat olleet suuressa murroksessa viimeisten 20 vuoden aikana. Paperisesta kirjanpidosta, ostolaskujen ja matkalaskujen käsittelystä on päästy sähköiseen tietojen käsittelyyn. Järjestelmät ovat kehittyneet yhä automatisoiduimmiksi ja tehokkaimmiksi. Taloushallinnon prosesseista matka- ja kuluhallintaprosessi saattaa kuitenkin jäädä muiden prosessien varjoon. Matkalaskuprosessi kulkee läpi yrityksen ja on usein hajautettu eri yrityksen toimintoihin, jolloin sen kehittäminen saattaa olla haastavaa ja aikaa vievää. Matkalaskujen tekeminen saattaa olla työntekijöiden kannalta turhauttavaa ja kontrolli virheiden välttämiseksi olematonta. Matkalaskuihin on kehitelty paljon automatiikkaa helpottamaan käyttäjien työtä mutta hyödyntävätkö yritykset järjestelmien ominaisuuksia kattavasti.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella ja kehittää Helen Oy:n matka- ja kuluhallintaprosessia. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään Helenin prosessikehityksessä ja tavoitteena parantaa prosessin tehokkuutta. Tutkimuksessa pyritään ottamaan huomioon prosessi kokonaisuutena ja tutkimaan asiaa useiden näkökulmien kautta. Tutkimuksessa tutkitaan niin matkustajien, assistenttien, pääkäyttäjien kuin kirjapidonkin näkökulmaa prosessiin liittyen ja heidän kannaltaan mahdollisia kehityskohteita ja parannuksia. Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuspainotteisena opinnäytetyönä.

Tutkimuskysymyksinä opinnäytetyössä ovat:

- Miten matka- ja kuluhallintaprosessi toimii tällä hetkellä?
- Mitä ongelmia ja kehityskohteita matka- ja kuluhallintaprosessista löytyy?
- Miten prosessia voitaisiin parantaa ja tehostaa?

Helenissä ei ole aikaisemmin tutkittu matka- ja kuluhallintaprosessia, joten on aika tarkastella kriittisesti, kuinka prosessi toimii ja onko prosessi ajanmukainen ja tehokas.

Tarkastelun tavoitteena on löytää ongelmakohtia ja kehityskohteita, jotta prosessia saadaan parannettua. Tarkoituksena myös saada prosessin asianosaisten ajatuksia ja toiveita esille.

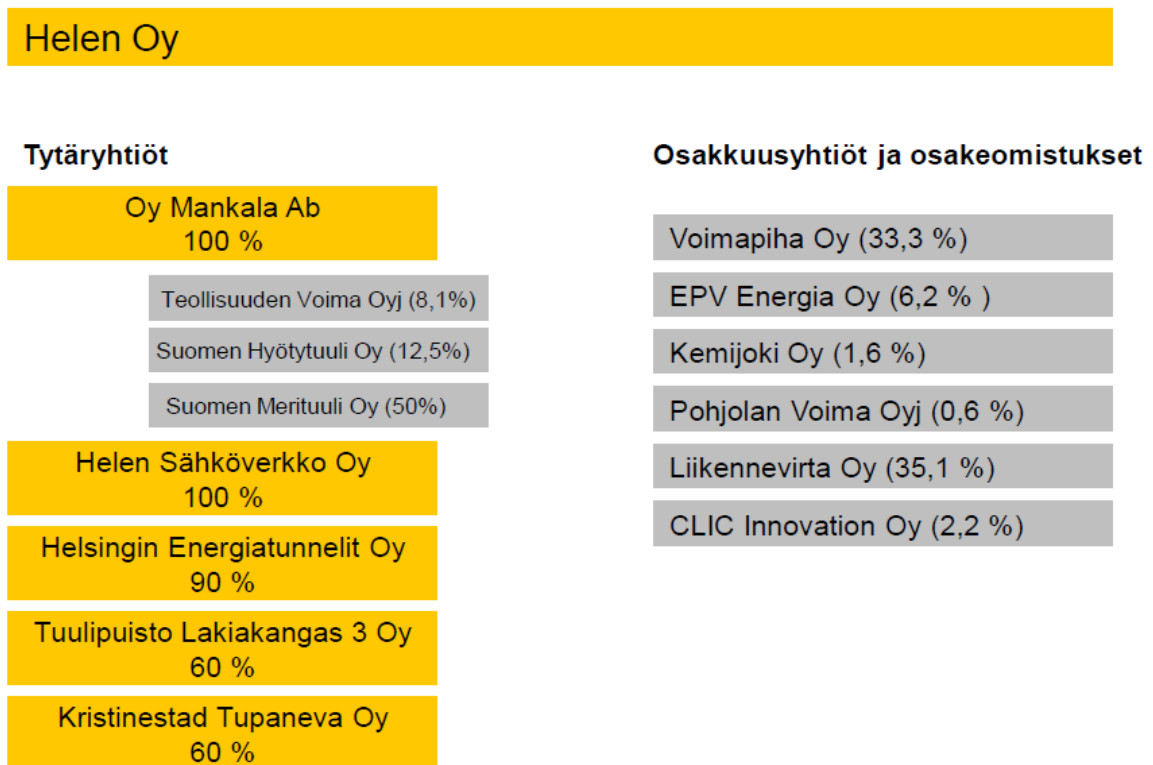
Teoriaosiossa käsitellään taloushallinto ja sen prosesseja yleisellä tasolla. Lisäksi käsitellään taloushallinnon digitalisaatiota sekä automatiikkaa ja robotiikkaa taloushallinnossa. Lopuksi tarkastellaan tarkemmin matka- ja kuluhallintaprosessia.

Tutkimus toteutetaan useissa osioissa. Ensimmäisenä tehdään ryhmähaastattelu M2 tiimille (koostuu pääkäyttäjistä ja matka-assistenteista). Haastattelun teemana nykytilan tarkastelu, tarkoituksena saada mahdollisimman selkeä kokonaiskuva prosessista. Tämän pohjalta toteutetaan kyselyt assistenteille ja matkustajille. Assistentteille ilmoitetaan myös mahdollisuudesta tehdä merkintöjä havaintopäiväkirjaan, jonka tarkoituksena olla tukena ja apuvälineenä kaikenlaisten havaintojen esille tuomiseen. Seuraava vaihe on haastatella kirjanpidon edustajaa ja pääkäyttäjiä kirjanpidon näkökulmasta eli tavoitteena selvittää viimeinen vaihe prosessista. Viimeisenä on vielä toinen ryhmähaastattelu M2 tiimille, jolloin puretaan mitä kaikkea on tullut esille ja pohditaan yhdessä kehitystarpeita.

2 Helen-konserni

Helen Oy on Helsingin kaupungin omistama energiayhtiö, jonka hallinnointi perustuu osakeyhtiölakiin, yhtiöasiakirjoihin sekä Helsingin kaupungin konserniohjeisiin. Helen-konsernissa työskentelee noin 1 000 osaajaa ja asiantuntijaa. Helen on yksi Suomen suurimmista energiakonserneista. Helen-konserni (Kuva 1) on liiketoiminnallinen kokonaisuus, jonka muodostavat emoyhtiö Helen Oy sekä tytäryhtiöt Helen Sähköverkko Oy, Oy Mankala Ab, Helsingin Energiatunnelit Oy, Tuulipuisto Lakiakangas 3 Oy ja Kristinestad Tupaneva Oy. (Helen Oy, n.d.)

Kuva 1 Helen konserni (Helen Oy, n.d.)

Konsernirakenne 15.9.2020

Helenin tavoitteena on ilmastoneutraali energiajärjestelmä. Helen tuottaa sähköä, lämpöä ja jäähdytystä pääasiassa Helsingissä sijaitsevilla tuotantolaitoksissa. Helen kehittää jatkuvasti tehokkaampia tapoja tuottaa, varastoida ja kierrättää energiaa. (Helen Oy, n.d.)

Voimalaitoksia on kolme Vuosaarella, Hanasaarella ja Salmisaarella. Lisäksi Helenillä on lämpökeskuksia, jäähdytyslaitoksia, vesivoimalaitoksia ja aurinkovoimalaitoksia. (Helen Oy, n.d.) Helen Oy:n energiantuotanto on palkittu maailman tehokkaimpana. Helenillä on yli 500 000 asiakasta ympäri Suomen. (Helen Oy, n.d.)

Helen Oy:n strategia: ”Tavoitteenamme on entistä fiksumpi, hiilineutraali energiajärjestelmä, jonka avulla jokainen voi tuottaa, käyttää ja säästää energiaa ympäristöä kunnioittaen. Kehitämme ennakkoluulottomasti entistä älykkäämpiä ja puhtaampia ratkaisuja vastaamaan tämän päivän ja huomisen energiahaasteisiin yhdessä asiakkaiden kanssa. Tarjoamme helpompaa ja mutkattomampaa arkea ja kutsumme asiakkaamme, joita

on jo lähes neljännes suomalaisista, mukaan rakentamaan parempaa huomista kanssamme. Olemme suunnannäyttäjä, tartumme tulevaisuuden mahdollisuuksiin jo tänään ja johdamme muutosta koko toimialalla.” (Helen Oy, n.d.)

Helen saavutti erinomaisen tuloksen hyvän kaupallisen toiminnan ansiosta, vaikka vuotta 2020 leimasivatkin koronapandemia ja normaalia lämpimämpi talvi, jotka pienensivät liikevaihtoa. Yhtiön asiakasmäärä kasvoi ennätykseen sähkö- ja lämpöasiakkaissa. Helen jatkoi myös investointeja hiilineutraaliin tuotantoon. Yhtiö etenee määrätietoisesti kohti pitkän tähtäimen taloudellisia ja hiilineutraaliustavoitteita. (Helen Oy, n.d.)

Helen käyttää matka- ja kuluhallintaan Visman M2 ohjelmaa. M2 automatisoi matka- ja kululaskujen käsittelyä aina suunnitelman tekemisestä maksatukseen, kirjanpitoon sekä tulorekisteriin asti. M2 laskee päivärahat sekä kilometrikorvaukset verohallinnon hyväksymien korvausten mukaisesti. Järjestelmästä löytyy lukuisten suomalaisten työehtosopimusten mukaiset päivärahallaskennat. M2 on käytettävissä missä ja milloin vain niin selaimella kuin mobiilistikin. M2 Mobiililla voit kuvata kuitit ja rekisteröidä ajetut kilometrit jo matkan aikana. Järjestelmän kautta saat tarkat raportit matkustuksen kuluista ja korvauksista aina henkilötasolle saakka. Voit hyödyntää raportteja esimerkiksi budjetoinnin ja projektikohtaisen kuluseurannan apuvälineinä. (Visma, n.d.)

Järjestelmästä löytyy muun muassa seuraavat ominaisuudet:

- Matka- ja kululaskujen sähköinen käsittely ja pitkälle automatisoidut laskujen käsittelyprosessit
- Automaattiset päivärahallaskennat ja kilometrikorvaukset ja matka- ja kululaskujen hyväksyntä mobiilisti
- Rajapinta tulorekisteriin
- Yhteensopivuus lähes kaikkien kirjanpito- ja maksatusjärjestelmien kanssa
- Organisaation tarpeisiin muokkautuvat raportit
- Ajastukset, muistutukset ja sähköpostiherätteet
- Mahdollisuus omatoimiseen käyttöönottoon
- Useiden suomalaisten työehtosopimusten mukainen päivärahallaskenta

- Yleisimmin käytössä olevien luottokortti- ja matkatilitapahtumien sisään luku sekä käsittely
- Edullinen käyttöönotto ja taloudellinen käyttö (Visma, n.d.)

3 Tietoperusta

Tässä osiossa käydään läpi ensin teoriaa taloushallinnosta ja sen prosesseista yleisellä tasolla sekä käsitellään taloushallinnon digitalisaatiota ja sen tuomia muutoksia taloushallintoon. Lisäksi tarkastellaan, mitä automaatio ja robotiikka tarkoittaa. Lopuksi käydään läpi tarkemmin, mitä kaikkea matka- ja kululaskuprosessi pitää sisällään.

3.1 Taloushallinnon prosessit

Taloushallinto on organisaatiossa toiminto, jolla muunnetaan organisaation toimintaa taloudelliseen muotoon ja raportoidaan toiminnan tuloksista. Taloushallinnon voidaan ajatella koostuvan prosesseista, datasta, tietojärjestelmistä ja ihmisistä. Prosesseilla käsitellään taloushallintoon sisään tulevaa dataa. Prosessointi tapahtuu tietojärjestelmissä automaattisesti tai ihmisten kautta manuaalisesti mutta useimmiten käytetään molempia tapoja yhteistyössä. Lopputuloksena syntyy rahavirtoja, dokumentteja ja raportointia. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 93)

Taloushallinto voidaan jakaa omiin prosesseihin:

Ostolaskuprosessi

Ostoprosessi sisältää vaiheet hankintaehdotuksesta tai ostotilauksesta ostolaskun maksuun asti. Ostojen kokonaisprosessia kuvataan usein termillä ”ostosta maksuun tai Procure to Pay”. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 93)

Myyntilaskuprosessi

Myyntilaskuprosessi tarkoittaa vaiheita myyntitilauksesta laskutukseen sekä maksusuoritukseen. Myyntilaskuprosessin olennainen osa on saatavien hallinta eli myyntireskontra ja perintätoiminnot. Myynnin kokonaisprosessia kuvataan usein termillä ”tilauksesta kassaan” tai ”Order to Cash”. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 93)

Matka- ja kululaskuprosessi

Matka- ja kululaskuprosessi koostuu työntekijöiden työmatkoista ja ostolaskuprosessin ulkopuolisista pienkulutapahtumista syntyvien muiden korvausten käsittelystä.

Kokonaisprosessitasolla se voidaan ajatella kuuluvan osana ”ostosta maksuun” prosessia.

(Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 94)

Maksuliikenne ja kassanhallinta

Maksuliikenneprosessi kattaa pankin tiliotetapahtumien, maksutapahtumien ja viitesuoritusten käsittelyn. Maksuliikenteeseen liittyy lisäksi myös olennaisesti eri maksuvälineet: luottokortti ja muut maksukorttitapahtumat, kassa- ja käteistapahtumien käsittely sekä mobiili- ja internetmaksut. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 94)

Pääkirjanpitosprosessi

Pääkirjanpito kokoaa kaikkia tapahtumia muista taloushallinnon osaprosesseista, täsmäyttää niitä ja luo tapahtumien pohjalta raportointia. Pääkirjanpidon tehtäviin kuuluvat esimerkiksi verojen käsittely, liittymien, välitilien ja reskontrien täsmäytykset, kauden sulkeminen, jaksotukset sekä raportointia. Kokonaisprosessia voidaan kutsua termillä ”Tositteesta raportointiin” tai ”Record to Report”. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 94)

Käyttöomaisuuskirjanpito

Käyttöomaisuuskirjanpitosprosessissa seurataan yrityksen käyttöomaisuushankintoja kuten koneita ja kalustoa sekä niiden arvostusta ja poistoja. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 94)

Raportointiprosessi

Raportointiprosessi koostuu erilaisten raporttien muodostamisesta ja niiden jakelusta.

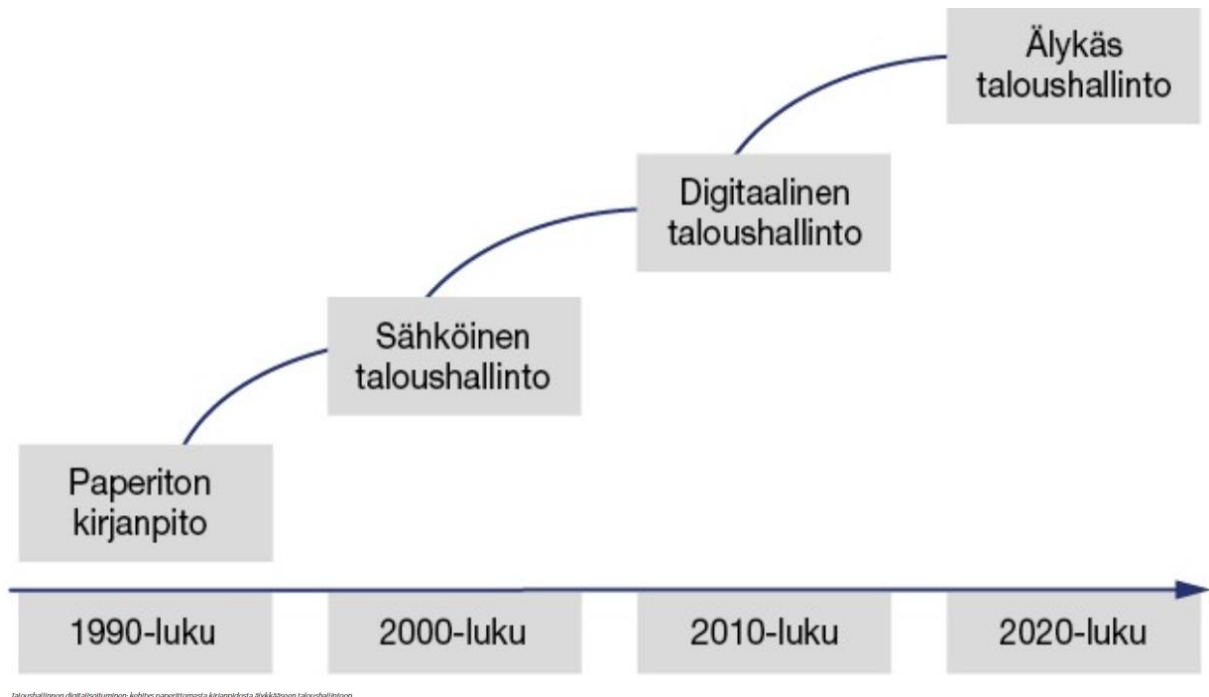
Raportointi on prosessi, joka käyttää ja kerää kaikissa muissa prosesseissa olevaa tietoa ja alkaa siitä mihin muut osaprosessit päättyvät. Talousohjauksen näkökulmasta raportointiin liittyvät myös toiminnan ohjaaminen ja johtaminen budjetointi- ja ennusteprosessien avulla. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 94)

3.2 Taloushallinnon prosessien kehitys

Taloushallinto on ollut suuressa murroksessa viime vuosikymmenten aikana. Taloushallinto on siirtynyt paperisesta ja manuaalisesta prosessista yhä edistyneempään ja automatisoidumpaan prosessiin (Kuva 2). Odotukset ovat yhä korkeammalla ja tehokkuus pyritään saamaan huippuunsa. Taloushallinto tukee organisaatiota ja liiketoimintaa, kun niiden täytyy jatkuvasti mukautua markkinoiden ja ansaintamallien muuttuessa, digitaalisen liiketoiminnan muuttaessa toimijoita, asiakkaiden käyttäytymistä ja palveluita sekä kokeilevan kasvukulttuurin tuodessa uusia kilpailijoita markkinoille. Taloushallinnon tulisi mukautua muutokseen ja tukea tätä kaikkea ketterästi. Taloushallinnon ei kuuluisi hidastaa kehitystä vaan sen pitää pystyä ketterästi tukemaan prosesseillaan ja järjestelmillään esimerkiksi uusia palveluita ja tuotteita liiketoiminnassa. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 20)

Tärkeimmässä roolissa ovat automaatio ja muutosten joustavuus. Muutosten joustavuudella tarkoitetaan sitä, että uusia liiketoimintamalleja, -palveluita ja erilaisia laskutustapoja voidaan sujuvasti lisätä ja muokata olemassa olevaan taloushallinnon kokonaisarkkitehtuuriin. Automaatio mahdollistaa liiketoiminnan skaalaamisen ilman, että taloushallinnon järjestelmiä tai henkilöstöä on tarve lisätä tai vähentää. Taloushallinnon ja liiketoiminnan prosesseissa syntyvää tietoa tulisi saada reaaliaikaisesti organisaation käyttöön ja sen täytyy olla analyttistä, helposti ymmärrettävää sekä tulevaisuutta ennakoivaa. Saatavalla tiedolla voidaan mahdollistaa nopea tiedonsaanti toiminnan ja ympäristön muutoksista ja sitä kautta niiden vaikutuksista taloudelliseen kannattavuuteen, jotta pystytään tekemään nopeita päätöksiä ja muuttamaan tarvittaessa toimintaa. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 20)

Kuva 2 Taloushallinnon digitalisoituminen: kehitys paperittomasta kirjanpidosta älykkääseen taloushallintoon (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 16)



Taloushallinnon prosesseja pyritään kehittämään yhä tehokkaammaksi ja toimivammaksi, jotta saadaan esimerkiksi tapahtumien läpimenoaikoja nopeutettua ja laatua parannettua. Prosessit halutaan saada mahdollisimman helppokäyttöiseksi ja tehokkaiksi sekä taloushallinnon työntekijöille että muille työntekijöille, jotka osallistuvat jollain tasolla niihin. Prosessien kehittämistä tehdään ensinnäkin suunnittelemalla itsessään prosessia eli toimintatapoja, miten tapahtumia käsitellään. Yhtenäistämällä ja standardoimalla prosesseja tuodaan niihin sujuvuutta ja tehokkuutta, joiden lisäksi helpotetaan automaation käyttöä. Mittaamalla ja raportoimalla prosesseja saadaan selvitettyä ongelmakohtia, ja näin voidaan kohdistaa kehitystarpeita. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 168)

Prosesseja pystytään kehittää järjestelmätuella ja automaatiolla sekä järjestelmiä uusimalla ja päivittämällä lisäksi järjestelmien päälle tuotavalla lisäautomaatiolla kuten robotiikalla ja tekoälyllä. Mitä helppokäyttöisempi prosessi on, sitä varmemmin se tuottaa oikeaa lopputulosta, on tehokas ja on läpivietävissä nopeasti. Helppokäyttöisyyttä pystytään lisäämään kehittämällä järjestelmien käyttöliittymiä, mahdollistamalla ajasta ja paikasta riippumattomuus esimerkiksi mobiilitoiminnallisuuksilla, manuaalityötä automatisoimalla

sekä uudelleen suunnittelemalla työnjakoa ja prosessia. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 168)

Sen lisäksi, että talousjärjestelmät kehittyvät nopeasti ja tukevat siten koko ajan enemmän automaatiota sisäänrakennettuna, talousjärjestelmien päälle on saatu lisätyökaluja, joilla voidaan automatisoidusti käyttää niitä ja ajaa sellaisia osia prosesseista, joita on aiemmin jouduttu ajamaan manuaalisesti. Robotiikalla ja tekoälyllä voidaan automatisoida myös niitä prosesseja, jotka tapahtuvat varsinaisten talousjärjestelmien ulkopuolella ja ovat siten olleet tähän asti hankalasti automatisoitavissa. Tekoälyn avulla voidaan automatisoida automaatioääntöjen luontia, mikä tehostaa automaation käyttöönottoa huomattavasti. Lisääntyneen automaation kautta saamme myös koko ajan enemmän dataa itse prosessien toimivuudesta, jota voidaan käyttää prosessien lisäkehityksen pohjana. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 168)

3.3 Automaatio ja robotiikka

Automaatio mahdollistaa muutosten läpiviennin taloushallinnossa nopeammin kuin manuaalisessa organisaatiossa. Automaatio myös säästää taloushallinnon ammattilaisten työaikaa ja mahdollistaa talouden asiantuntijoiden osallistumisen liiketoiminnan kehitysprojekteihin, sekä taloushallinnon jatkuvaan kehittämiseen. Kun hyvin toimiva taloushallinto tuottaa käyttäjäystävällisiä, liiketoimintaa palvelevia ja tehokkaita prosesseja ja järjestelmiä, aikaa vapautuu varsinaisen liiketoiminnan käyttöön ja kehittämiseen. Joustavaa organisointia pystytään tekemään eri lokaatioiden ja palveluntuottajien kesken digitaalisen taloushallinnon mahdollistaessa nopeat muutokset palvelun tuotannossa. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 21)

Nopeammat prosessit näkyvät yhä enemmän käytännössä kaikkialla. Työn automatisointia voidaan käyttää esimerkiksi pääkirjanpidon täsmäyksissä nopeuttaen kirjanpidon valmistumista ja raportointia. Modernit järjestelmät mahdollistavat reaaliaikaisen raportoinnin. Tämä mahdollistaa sen, että yritykset pystyvät johtamaan toimintaa tosiaikaisen tiedon pohjalta ja näin reagoimaan eri asioihin nopeammin paremmin tänä päivänä. Automaatio minimoi myös virheitä, kun järjestelmät ja liittymät hoitavat isomman osan työvaiheista, jotka on aikaisemmin tallennettu manuaalisesti. Varsinkin inhimilliset

tallennus- ja laskuvirheet vähenevät olennaisesti. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 22)

Liittymät ohjelmien välillä ovat keskeinen osa matka- ja kuluhallinnan tehokkuutta. Hyvin integroitu talousjärjestelmä auttaa virtaviivaistamaan matkavarauksia, automatisoi niiden kustannusraportteja, yksinkertaistaa hallintoa ja nopeuttaa korvauksien saamista. (Certify, Inc, 2019)

Automaation hyödyt ovat merkittävät:

- Tuottavuus ja kustannustehokkuus: Automaatio lisää huomattavasti työn tuottavuutta, joten saadaan säästöä henkilöstökuluissa tai laajemman asiakasjoukon palvelemisen jo olemassa olevilla työresursseilla. Automaation avulla yritykset voivat vapauttaa työntekijöitä vaativampien ja monimutkaisempien työtehtävien tekemiseen.
- Nopeus: Automaation nopeuttaessa töitä aikaisemmin manuaalityötä vaatineet tehtävät hoituvat tehokkaammin.
- Toiminnan laatu: Tietojärjestelmät toimivat tasaisen varmasti lukuun ottamatta välillä esiintyviä teknisiä ongelmia. Automaation tasaisuus vähentää virheitä ja laatuvariaatioita.
- Mitattavuus: Automatisoidun prosessin tai sen eri vaiheista on helppo kerätä erilaista informaatiota kuin usein hajanaisista ja epäyhtenäisistä manuaaliprosesseista. Datan kerääminen mahdollistaa esimerkiksi läpimenoaikojen ja volyymien reaaliaikaisen mittaamisen, mikä puolestaan luo aivan uudenlaiset edellytykset prosessin optimoinnille ja johtamiselle. (Ilmarinen & Koskela, 2015)

Yritysten on löydettävä keinoja selvittää kasvaneista kontrolli- ja vastuuvaatimuksista.

Digitaalisuus ja automaatio mahdollistavat sähköisen reaaliaikaisen tiedon ja kontrollin esimerkiksi suuryrityksen kohdalla globaalisti tarvittaessa. Digitaalisuuden myötä myös läpinäkyvyys ja toiminnan ohjattavuus paranee. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 23)

Kun manuaaliset rutiinitehtävät on automatisoitu, taloushallinnon ammattilaisten työaika voidaan käyttää ihmisen älykkyyttä vaativiin tehtäviin. Tekoälyn avustuksella ihmiset voivat suorittaa tehtäviänsä paremmin ja mielekkäämmin esimerkiksi helpottamalla ja nopeuttamalla ohjelmistojen käyttöä, ehdottamalla toimenpiteitä ja tuomalla esille relevanttia dataa. Voidaan sanoa, että ihmisen työtä pystytään optimoimaan automaation ja tekoälyn avulla. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 23)

Kehitys ei ole vielä niin pitkällä, että taloushallinto olisi täysin automaattista ja taloushallinnon työtehtävät häviäisivät kokonaan. Kuitenkin muutos on alkanut erittäin voimakkaasti uudistua, että ihmisen rooliksi tulevat jäämään vain täysin uusien ja tulkinnallisten tilanteiden käsittely sekä päätöksenteko. Ihmisen roolina tulee olemaan myös taloushallinnon kokonaisuuden jatkuva kehittäminen teknologioiden kehittyessä huimaa vauhtia. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 23)

3.4 Kestävän kehityksen näkökulma taloushallinnossa

Finanssialaa voidaan pitää uranuurtaja sähköisten palvelujen edistämisessä ja kehittämisessä. Ala haluaa edelleenkin olla tietoyhteiskunnan kärjessä ja olla yhteistyökumppanina edistämässä ja toteuttamassa kansallista tietoyhteiskuntastrategiaa eri toimialojen ja valtion kanssa. Vain yhteistyön avulla voidaan sähköistä asiointia saada edistymään kokonaisissa palveluketjuissa. Yhteistyötä pitääkin tehdä tiiviisti eri toimialojen ja valtion kanssa. Taloushallinnossa tehokkuutta on mahdollista saavuttaa hyödyntämällä verkkolaskun, tiliotteen ja korttiosojen kuitin rakenteisia tietoja. (Finanssialan keskusliitto, 2015, s. 2)

Yritykset laskuttavat nykyisin pääosin käyttämällä verkkolaskua, jossa etuna on laskujen tietojen rakenteinen muoto. Rakenteinen muoto mahdollistaa vastaanottajalla laskun automaattisen käsittelyn ja hyväksynnän. Rakenteista tietoa ja automaatiota käyttäen laskun sisältämät alv-tiedot voidaan hyödyntää kuukausiraportoinnissa automaattisesti. Yrityksiin tuleva pankkien konekielinen tiliote on myös rakenteisessa muodossa, jolloin tilitapahtuman tiliöinti pystytään automatisoimaan. Paperisilta tiliotteilta tilitapahtumat joudutaan syöttämään käsin, joka lisää manuaalista työtä huomattavasti. (Finanssialan keskusliitto, 2015, s. 2)

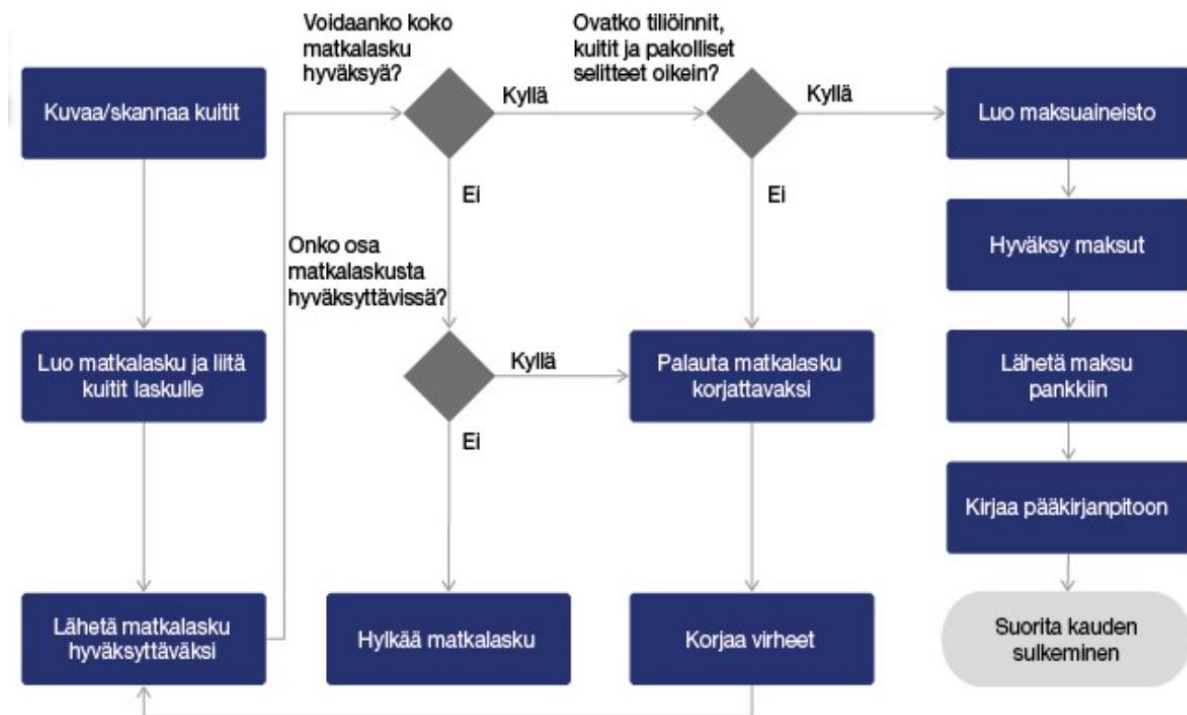
Pankkien kautta vuonna 2014 lähetettiin 83,4 miljoonaa verkkolaskua. Konekielisillä tiliotteilla ja verkkolaskuilla olevat tiedot voidaan suoraan automatisoida, jos vain ohjelmistot osaavat tietoja hyödyntää. Automaatiolla säästetään huomattavasti sekä työaika että ilmastorasitusta. (Finanssialan keskusliitto, 2015, s. 3) Lähes yrityskoosta riippumatta taloushallinnon tiedonkäsittelyn automatisointi voi tuoda säästöä yrityksen ilmastovaikutuksiin 80–90 prosenttia. Suuremmissa organisaatioissa rakenteisen tiedon

automatisoinnin positiiviset ilmastovaikutukset kasvavat (työmäärän vähentymisen seurauksena) vielä merkityksellisemmiksi. Organisaation toiminnan kannalta suurin vaikutus lienee ajankäytön uudelleen kohdistumisessa ja koko taloushallinnon toimenkuvien muutoksessa. (Finanssialan keskusliitto, 2015, s. 8)

3.5 Matka- ja kuluhallintaprosessi

Matka- ja kululaskuprosessia tarvitaan, kun organisaatiossa tai yrityksessä työskentelevä työntekijä matkustaa ja on oikeutettu saamaan matkakulukorvauksia, tai työntekijä tekee pienhankintoja itse synnyttäen yritykselle kulutapahtumia (Kuva 3). Suomen laissa on määritelty verovapaiden korvausten kuten päivärahojen ja kilometrikorvausten enimmäisrajat, jotka vahvistetaan verohallinnosta vuosittain. Yleensä työmatkoihin liittyy myös työntekijän itse maksamia matkakuluja esimerkiksi hotelliyöpymisiä, matkalippuja ja neuvottelukuluja, jotka maksetaan takaisin työntekijälle kulukorvauksina. Maksuväline pienhankintojen osalta saattaa vaihdella tapauskohtaisesti. Työntekijät voivat tehdä ostoksia omalla rahalla (käteinen, pankkikortti tai muu maksutapa) tai heillä voi olla käytössään yrityksen luottokortti tai muu maksutapa. Prosessiin voi sisältyä myös matkasuunnitelma mutta muodollinen matkasuunnitelmavaihe on harvemmin organisaatioissa käytössä ja koskee silloin yleensä vain tiettyjä matkoja kuten ulkomaanmatkoja tai tietyn kustannusrajan ylittäviä matkoja. Prosessi päättyy, kun tapahtuma on kokonaisuudessaan käsitelty taloushallinnossa ja matka- tai kulukorvaus on maksettu työntekijälle sekä tarvittavat kirjaukset on tehty pääkirjanpitoon. Prosessin välissä tapahtuvat tarkistus- ja hyväksymistoimenpiteet. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 112)

Kuva 3 Matka- ja kululaskuprosessin vaiheet (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 112)



Matka- ja kulukorvauksia maksetaan työntekijöille lähes kaikissa yrityksissä ja organisaatioissa ja prosessi koskettaa suurta osaa työntekijöistä eri yrityksissä. Prosessi itsessään on usein hyvin hankala ja työläs sekä matkustajan että hallinnon näkökulmasta, usein työntekijät toivovatkin täysin automaattisesti toimivaa matkalaskuprosessia. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 113)

Suomessa ohjataan verolainsäädännössä tiukasti verovapaiden matkakustannusten korvaamisesta. Yritysten ja organisaatioiden käytännöt ja maksupolitiikat perustuvat lainsäädännön määräyksiin. Kontrollien merkitys on huomioitava matka- ja kululaskuissa. Useissa organisaatioissa matka-, edustus-, kokous- ja neuvottelukulut sekä muut työntekijöiden suorittamat pienhankinnat saattavat välillisine kuluineen muodostaa suurenkin kuluerän ja ovat samalla inhimillisille virheille ja väärinkäytöksille altis talousprosessi. Kyse suurimmassa osassa kulutapahtumista summat ovat kuitenkin pieniä, joten kontrollit kannattaa kohdistaa siihen osaan tapahtumista, joissa virheen riski on olennainen. Pienten tapahtumien kontrollointiin ei kannata panostaa liikaa. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 113)

Suurissakin organisaatioissa matka- ja kuluhallintaprosessi saattaa olla vähälle huomiolle jäänyt prosessi, vaikka tapahtumia saattaa olla merkittäviä määriä. Tähän voi olla useita syitä kuten:

1. Toiminto saattaa olla hajallaan eri yksiköissä ja kun kunkin yksittäisen hajautetun yksikön volyymit eivät ole välttämättä suuria, katoavat kokonaisvolyymit helposti näkyvistä.
2. Prosessilla ei ole välttämättä selkeää omistajaa tai vastuu prosessista on hajautunut epäselvästi henkilöstö- ja taloushallinnon välille. Monissa yrityksissä on perinteisesti maksettu päivärahat ja kilometrikorvaukset sekä mahdollisia muita kulukorvauksia palkkaprosessin osana palkanmaksun yhteydessä. Tämä ei ole välttämätöntä eikä tehokkuuden kannalta perusteltua.
3. Prosessin merkitys on vähäisempi kokonaistehokkuuden kannalta kuin esimerkiksi osto- ja myyntilaskuprosesseissa, joissa on liikkuvat suuremmat volyymit ja joiden automatisoinnista kehitysprojekteissa aloitetaan yleensä. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 113)

On hyvä muistaa, että eri rooleilla organisaatiossa on eri haasteet ja toiveet prosessin toimivuudessa. Esimerkiksi työntekijän näkökulmasta työmatkakulujen hoitamista sujuvoittaa:

- Automaation hyödyntäminen, jotta työntekijän ei ole tarve käyttää ylimääräistä työaika erilaisiin laskutoimituksiin, kirjaamisiin tai selvittelyihin.
- Yksinkertaiset prosessit ja käytännöt, jotta työntekijä tietää mitä hänen kuuluu tehdä.
- Läpinäkyvyys prosessissa, jotta työntekijä tietää missä kululasku menee milläkin hetkellä.
- Rahojen nopea palautuminen työntekijän tilille.
- Toimiva ja helppokäyttöinen järjestelmä, joka ei vaadi ylimääräistä opettelua.
- Helppo pääsy kaikkiin työmatkoihin liittyviin tietoihin, jotta niitä ei tarvitse etsiä monesta eri paikasta. (Visma, n.d.)

Työnantajan näkökulmasta työmatkakulujen hoitamista sujuvoittaa:

- Automaatio, joka varmistaa kulujen kirjauksien, laskemisen ja kirjanpidon oikeellisuuden, jotta ei tarvitse tehdä manuaalista työtä ja aikaa vapautuu tärkeämpien tehtävien pyörittämiseen.

- Yhdessä sovitut prosessit ja käytännöt, jotka ovat yhdenmukaiset läpi organisaation.
- Lainsäädännön noudattaminen.
- Raportointi ja seuranta, jotta nähdään paljonko, kuluja syntyy kokonaisuudessa ja miten toimintaa voisi mahdollisesti tehostaa. (Visma, n.d.)

3.5.1 Matkasuunnitelma

Matkasuunnitelma laaditaan sähköisessä prosessissa vastaavasti kuin matkalasku suoraan matkalaskuohjelmaan. Sisältö koostuu tyypillisesti matkustajan arvioihin matkan kestosta ja siihen lasketuista kuluista kuten päivärahasta, kilometrikorvauksista sekä hotelli-, lento- ja muista kuluista. Valmis suunnitelma lähtee sähköisesti hyväksyttäväksi esimiehelle.

Matkustajan palatessa matkalta ja laatiessa matkasta lopullisen matkalaskun, voidaan suunnitelmaan lisättyjä tietoja hyödyntää valmiina varsinaisella matkalaskulla. Ohjelmistossa voidaan mahdollisuuksien mukaan ohittaa matkalaskun uudelleen hyväksyntä, jos lopullinen matkalasku vastaa jo aiemmin hyväksyttyä matkasuunnitelmaa. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 114)

3.5.2 Matka- ja kululaskujen laadinta ja hyväksyntä

Matkalaskun laatiminen tehdään sähköisessä prosessissa itsepalveluperiaatteella eli kulukorvauksen hakija tekee sen itse. Matka- ja kulukorvauslaskut tehdään erillisessä sovelluksessa tai ohjelmistossa. Matkalaskua saattaa edeltää erillinen matkasuunnitelma, joka toimii matkalaskun pohjana. Matkakorvausten käsittelyyn tarkoitetuissa ohjelmistoissa kerrotaan matkan lähtö- ja paluuajat, kilometrit ja kulkuväline sekä muut tapahtumat tai asiat esimerkiksi ilmaiset ateriat tai kyydissä olleet lisähenkilöt, jotka vaikuttavat korvauksen määrään. Tietojen perusteella ohjelmisto laskee automaattisesti päivärahat ja kilometrikorvaukset. Matkalaskuohjelmistossa on yleensä vakiona matkustussäännöt, joihin laskenta pohjautuu. Yleensä palveluntarjoaja päivittää matkalaskuohjelmistoihin automaattisesti muuttuvia parametrejä kuten joka vuosi muuttuvat verottajan vahvistamat verovapaat kustannuskorvaukset. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 115)

Kulukorvaukset hoidetaan myös samassa ohjelmistossa. Kululaskuissa on kahta eri pääryhmää sen mukaan, onko maksuvälineenä käytetty omaa maksuvälinettä (käteistä tai omaa maksukorttia) vai yrityksen luotto- tai maksukorttia. Omalla maksuvälineellä tehdyistä

kuluista on työntekijän täytettävä ohjelmistoon kuiteista summat ja selitteet. Tyypillisesti sovellukseen on määritelty valmiiksi kululajit helpottamaan käyttäjän tekemistä, näin käyttäjän ei tarvitse itse tietää kirjanpidon tileistä vaan valitsee oikean kululajin, ja kulu kohdistuu sen mukaan oikein. Kuittien käsittely kannattaa tehdä sähköisesti, jolloin järjestelmästä löytyy kaikki tarvittava laskun hyväksyntään ja arkistointiin. Paperikuitit voidaan kuvata tai skannata ohjelmaan liitteeksi. Moderneissa sovelluksissa on kehitetty kuittien käsittelyä ja edistymistä on esimerkiksi eKuitin käyttö, joka mahdollistaa kuitin tietojen liikkumisen suoraan sähköisesti toimittajalta yrityksen matkalaskujärjestelmään. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 115)

Yrityksen luottokortilla tehtyjen kulujen käsittely voi olla parhaimmillaan täysin automaattista. Luottokortilla tehdystä tapahtumasta voi syntyä suoraan valmiiksi tiliöity tapahtuma, joka kohdistuu automaattisesti oikealle matkalaskulle selitteineen. Tämän myötä virheet sekä manuaalinen työ vähenee. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 116)

Valmis matka- tai kulukorvaus lähetetään sähköisesti hyväksyttäväksi. Yleensä tarkastuksessa on kaksi vaihetta: esimies tekee asiahyväksynnän ja taloushallinto tekee kuittitarkistuksen. Esimies pystyy yleensä hyväksymään matkalaskun aiheellisuuden ilman kuitteja, kun laskulle on tallennettu riittävät selvitykset. Merkittävä osa yrityksen työntekijöistä tekee ja hyväksyy matkalaskuja, joten prosessin tehokkuudella on myös merkitystä koko organisaation tehokkuuteen. Mitkä asiat vaikuttavat tehokkuuteen:

- Helppokäyttöinen ohjelmisto, jota voi käyttää myös mobiilisti missä tahansa ja milloin tahansa
- Kulutietojen suunnittelu mahdollisimman helpoksi ja selkeäksi käyttäjälle
- Tiliöintien automatisointi tehdään mahdollisimman pitkälle henkilön, korttiosodatan ja kululajien perusteella
- Kuittien kuvaus kännykällä
- Luottokorttiosojen tietojen laskulla valmiiksi esitiliöitynä
- Hyväksyjä hyväksyy vain sen, että lasku kuuluu yhtiön maksettavaksi ilman että hänen täytyy tarkastaa kuitteja ja tiliöintejä
- Vain yksi hyväksyntä/hyväksyjä per lasku (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 116)

3.5.3 Maksatus- ja kirjanpitokäsittely

Matkalaskujen maksamiseen on useita vaihtoehtoja. Perinteinen tapa paperisessa matkalaskuprosessissa on maksaa ostoreskontran tai palkanlaskennan kautta. Prosessi on hoidettu palkkajärjestelmässä koska sieltä on löytynyt henkilörekisteri ja pankkiyhteystiedot. Tämän lisäksi verottajan vaatima vuosi-ilmoitusraportointi päivärahoista ja kilometrikorvauksista on hoitunut palkkajärjestelmästä saatujen raporttien avulla. Matka- ja kuluhallintaprosessien ei ole kuitenkaan välttämätöntä hoitaa palkanlaskennassa koska henkilötiedot saadaan siirrettyä liittymällä matkalaskuohjelmistoon ja verottajan tarvitsemat raportit pystytään tuottamaan ohjelmistosta. Mikäli yritys käyttää erillistä matkalaskusovellusta, on järkevintä pitää maksatusprosessi erillään palkanlaskennasta ja ostoreskontrasta ja hoitaa maksut suoraan matkalaskusovelluksesta. Tällöin matkalaskusovelluksessa pitää olla liittymä, jolla maksuaineisto voidaan ajaa oikeassa muodossa maksuliikenneohjelmaan. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 117)

3.5.4 Luottokorttiostojen käsittely

Luottokorttiaineisto saadaan siirtämällä se digitaalisessa muodossa liittymällä luottokorttiyhtiöstä suoraan kulutapahtumiksi matkalaskuohjelmistoon. Matkustajan käsitellessä omia luottokortilla maksamiaan ostoja, ovat tapahtumat ja tarkat summat valmiina ohjelmistossa. Matkalaskujärjestelmässä tiliöinti saadaan luotua automaattisesti toimialakoodijärjestelmän avulla. Esimerkkinä kulutapahtuma, jossa matkustaja on maksanut taksimatkan yrityksen luottokortilla, tapahtuma tiliöityy automaattisesti oikealle kulutilille ja arvonlisäveron kanssa. Riippuen yrityksen matkustusohjeista matkustajan tulee yleensä tallentaa tapahtumaan tarvittava selite kulusta ja liittää kuitti liitteeksi. Tämä käytäntö helpottaa taloushallintohenkilöiden työtä eikä ole tarvetta tallentaa samoja tietoja uudelleen. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 118)

Yritysten olisi hyvä harkita vastaavia toiminnallisuuksia ja eri liittymien hyväksikäyttöä myös laajemmin. Esimerkiksi matkatoimistoista tai yrityksen matkatilin kautta on mahdollista saada vastaavalla tavalla liittymästä tiedot matkatoimiston kautta ostetuista lentolipuista ja hotelliyöpymisistä suoraan matkalaskusovellukseen. Etuna matkalaskujärjestelmässä käsittelylle on myös se, että tiliöinnit, arvonlisäverot ja dimensiot saadaan yleensä

automatisoitua matkatoimisto-ostoille, kun ostolaskulla ne pitäisi selvittää ja kohdentaa manuaalisesti. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 118)

3.5.5 Raportointi

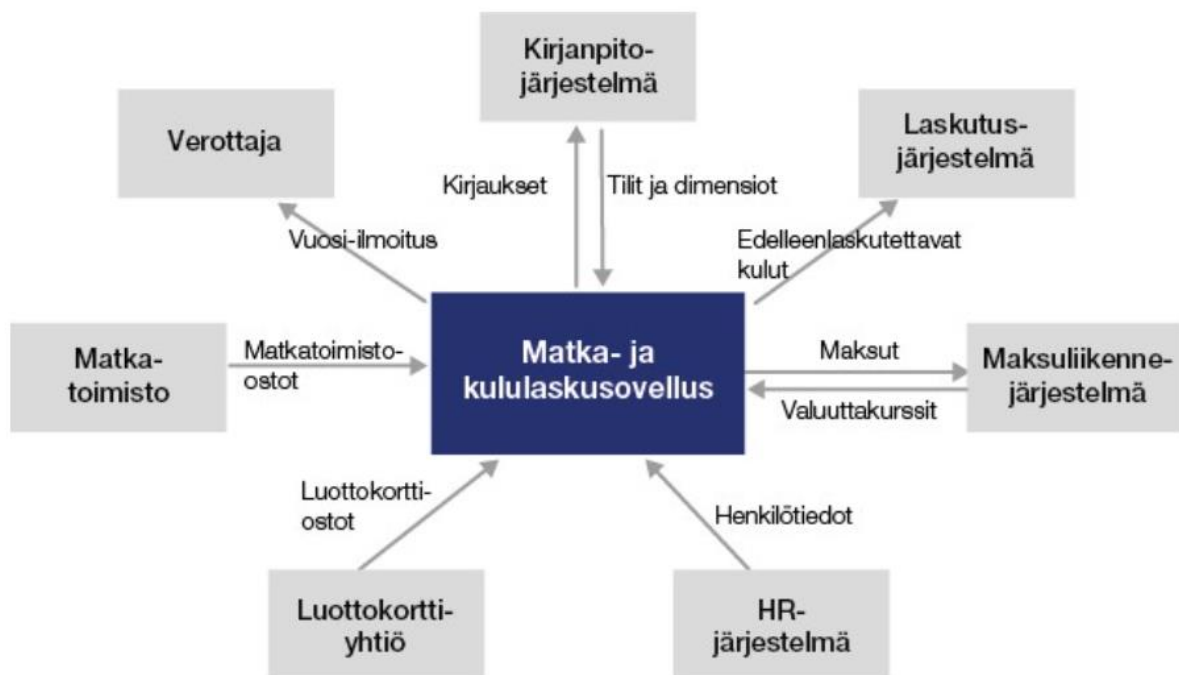
Matkalaskuohjelmistosta saadaan ajettua kaikki vaadittavat lakisääteiset raportit sekä työntekijän, johdon ja taloushallinnon tarvitsemat analyysit ja yhteenvetoraportit.

Lakisääteinen raportointi matkalaskujen osalta sisältää verottajalle tehtävät ilmoitukset, joiden ajaminen ja lähetys kannattaa automatisoida. Matkavakuutusta varten vakuutusyhtiöt tarvitsevat raportteja toteutuneista matkapäivistä. Johdon raportit voivat koostua esimerkiksi matkakustannusten suuruudesta ja kehitymisestä henkilöittäin, yksiköittäin tai projekteittain. Tehokkain raportointi on sähköistä ja mieluiten itsepalveluperiaatteella toimivaa. Järjestelmään tulisi olla pääsy henkilöillä, jotka tietoa tarvitsevat ja mahdollisuus ottaa itse vakioraportit, jotka ovat toistettavissa tarvittaessa. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 118)

3.5.6 Liittymät ja ohjaustiedot

Kokonaisvaltaisessa matkustuksen hallinnassa ja matkalaskuprosessissa on monia rajapintoja eri sidosryhmiin ja järjestelmiin (Kuva 4).

Kuva 4 Matkalaskusovelluksen rajapintoja (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 119)



Matkalaskusovelluksen rajapintoja

Matkalaskusovelluksen ja muiden järjestelmien välillä automaattisesti voidaan siirtää seuraavia tietoja:

- Yrityksen henkilörekisteri tulisi automaattisesti päivittää ajantasaisesta henkilörekisteristä suoraan matka- ja kululaskujärjestelmään HR- tai palkkajärjestelmästä, jolloin järjestelmä pysyy ajan tasalla työsuhteiden päättymisestä ja alkamisesta sekä muuttuneista pankkitileistä.
- Operatiiviset tapahtumatiedot kuten luottokorttiostot ja matkatoimisto-ostot voidaan tuoda liittymien kautta luottokorttiyhtiöiltä, matkatoimistoilta tai pankeilta.
- Valuuttakurssit voidaan päivittää automaattisesti järjestelmään pankista tai maksuliikenneohjelmasta liittymän kautta.
- Taloushallintojärjestelmästä voidaan automatisoida päivitykset tiliöinteihin kuten kirjanpidon tilit ja dimensiot kuten kustannuspaikat ja projektit liittymällä matka- ja kululaskujärjestelmään.
- Hyväksytyt matka- ja kululaskut voidaan siirtää automaattisesti maksatusohjelmaan maksatusta varten.

- Hyväksytyt matka- ja kululasku kirjaukset voidaan siirtää automaattisesti kirjanpitoon.
- Laskutusliittymä on yleensä vaativa toteuttaa, mutta on kuitenkin järkevä, siinä tapauksessa, jos matkakuluja täytyy laskuttaa edelleen yrityksen loppuasiakkailta. Tällöin tiedot siirretään matkalaskusovelluksissa liittymän kautta automaattisesti alustaviksi laskuriveiksi.

Matkalaskusovellusta valittaessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että rajapinnat eri ohjelmistoihin on hyvin määritelty, jotta tietojen ylläpito on yksinkertaista ja kustannustehokasta. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 120)

4 Metodologiset valinnat

Tässä kappaleessa paneudutaan opinnäytetyöhön metodologisiin valintoihin. Aluksi käydään läpi lähestymistavan valinta. Seuraavaksi kerrotaan tutkimusmenetelmistä ja aineistonhankintamenetelmistä. Lisäksi käydään läpi tarkemmin mitä aineistonhankintamenetelmiä tutkimuksessa on käytetty. Lopuksi arvioidaan tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia.

4.1 Lähestymistavan valinta

Kehittämistyön lähestymistavaksi valittiin tapaustutkimus. Tapaustutkimuksen tavoitteena on tutkitun tiedon tuottaminen kohteessa. Tapaustutkimus sopii hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi, jos halutaan ymmärtää organisaation tilannetta syvällisesti ja tavoitteena on ratkaista jokin ongelma tai tuottaa tutkimuksen keinoin kehittämisehdotuksia. Puhtaassa tapaustutkimuksessa ei viedä muutosta vielä käytännössä eteenpäin tai kehitetä vielä mitään konkreettista ratkaisua vaan sen avulla luodaan kehittämisideoita tai ratkaisuehdotuksia havaittuihin ongelmiin. Tapaustutkimuksessa tutkitaan jotain kohdetta syvällisesti sen omassa ympäristössä. Tutkimuksen tapaus voi olla esimerkiksi yritys, sen osasto, järjestelmä tai prosessi. Tyypillinen piirre tapaustutkimuksessa on, että tutkimukseen käytetään useita erilaisia tiedonhankintamenetelmiä, jotta saadaan tutkimuskohteesta syvälinen ja kokonaisvaltainen kuva. (Ojasalo; Moilanen; & Ritalahti, 2015, s. 37)

Tapaustutkimuksen avulla voidaan ymmärtää työntekijöiden välisiä suhteita ja toimintaa yrityksessä. Tutkimusta voidaan käyttää myös heikosti ymmärrettyjen tilanteiden tai käyttäytymisen sekä epätyypillisten prosessien ja epävirallisen käyttäytymisen tutkimiseen. Oleellista on, että kohde nähdään tietynä kokonaisuutena eli tapauksena. (Ojasalo;Moilanen;& Ritalahti, 2015, s. 53)

Kehittämistyötä ei voi aloittaa tyhjästä vaan sen tukena on aina teorian, menetelmät ja aiemmat tutkimukset aiheesta. Kirjallisuuteen kannattaa tutustua mutta tärkeää on löytää oman tehtävän kannalta olennaisimmat asiat. Tapaustutkimuksessa lähdetään liikkeelle yleensä analysoitavasta tai tutkittavasta tapauksesta. Aiheeseen pitää paneutua syvällisemmin ennen kuin pystyy täsmentämään mikä todellinen kehittämistehtävä on. Tämän jälkeen pystyy esittämään täsmentäviä kysymyksiä, jotka auttavat tarvittavan tausta-aineiston etsimisessä. Ensimmäinen vaihe tapaustutkimuksessa ei kuitenkaan välttämättä aina ole tarkan kehittämiskohteen valinta, sillä pohjatyöstä huolimatta kehityskohde täsmentyy prosessin edetessä. Joskus kehittämistehtävää voi joutua muokkaamaan ja muuttamaan, kun alkuperäinen kehittämistehtävä ei olekaan enää tärkeä. Tämä ei ole kuitenkaan väärin vaan luonnollinen osa kehittämisprosessia. (Ojasalo;Moilanen;& Ritalahti, 2015, s. 54)

Tapaustutkimuksessa voi hyödyntää niin laadullisia kuin määrällisiä tutkimusmenetelmiä tai niitä yhdistelemällä. Erilaisia haastatteluja käytetään usein tapaustutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä koska tällöin itse toimijat eli kehitettävän ilmiön asiantuntijat voivat kuvata ja selittää ilmiötä parhaiten ja syvällisemmin. Haastattelujen lisäksi voidaan käyttää esimerkiksi kyselyjä tutkimuksen tukena. (Ojasalo;Moilanen;& Ritalahti, 2015, s. 55)

4.2 Tutkimusmenetelmät

Kehittämistyössä voidaan hyödyntää monenlaisia menetelmiä. Menetelmät jaetaan yleensä kahteen erilaiseen tutkimukseen: määrälliseen (kvantitatiiviseen) ja laadullisiin (kvalitatiivisiin). Keskeistä kehittämistyössä on menetelmien moninaisuus: eri menetelmien käyttö tukee kehittämistyötä, saadaan erilaista tietoa ja monenlaisia näkökulmia. Kehittämistyötä ei yleensä tehdä yksin vaan kehittämistyöntekijä toimii osana ryhmää. Toimivat käytännön ratkaisut eivät synny ainoastaan tiedon siirtämisen ja soveltamisen

seurauksena, vaan vaaditaan tiivistä yhteistyötä ja keskinäistä ymmärrystä osallistujilta uusien ratkaisujen löytämiseksi. (Ojasalo;Moilanen;& Ritalahti, 2015, s. 40)

Menetelmien valinnassa keskeisin asia on pohtia, millaista tietoa tarvitaan ja mihin tarkoitukseen sitä aiotaan käyttää. Suositeltavaa siis on käyttää rinnakkain useita menetelmiä koska ne täydentävät toisiaan ja auttavat saamaan kehittämistyöhön liittyvää päätöksentekoa. (Ojasalo;Moilanen;& Ritalahti, 2015, s. 40)

4.3 Aineistonhankintamenetelmät

Aineistonhankintamenetelmillä tarkoitetaan periaatteita ja tapoja, joilla tutkimuksen empiirinen aineisto kootaan tutkijan käyttöön. Tutkimusaineistoja on monenlaisia ja siten myös aineistonhankintamenetelmiä on erilaisia. Aineistohankintamenetelmien valintaan vaikuttaa se, miten aineistoa on tarkoitus tutkimuksessa hyödyntää. Tietyn tyyppiset aineistot sopivat tietynlaisiin ongelmanasetteluihin ja vastaavasti tietyn tyyppisiä aineistoja on luontevaa analysoida tietyillä analyysimenetelmillä. Aineistonhankintamenetelmiä voidaan jäsentellä niin laajempia kuin suppeampia periaatteellisia valintoja. (Jyväskylän yliopisto, 2014) Seuraavissa kappaleissa keskitytään opinnäytetyössä käytettyihin aineistonhankintamenetelmiin.

4.3.1 Haastattelu

Haastattelu on yksi käytetyimmistä tutkimusmenetelmistä. Haastattelemalla saadaan nopeasti kerättyä syvällistä tietoa tutkittavasta kohteesta. Haastattelu on hyvä yhdistää myös muihin tutkimusmenetelmiin ja sillä pystytään selventämään ja syventämään asioita. (Ojasalo;Moilanen;& Ritalahti, 2015, s. 106)

Tutkimukseen tulee yhteensä kolme ryhmähaastattelua. Ensimmäisessä haastattelussa haastatellaan prosessin asiantuntijoita eli M2 pääkäyttäjiä ja matka-assistentteja. Heitä on yhteensä viisi henkilöä. Osa on matka-assistentteja ja pääkäyttäjiä ja osa pelkkiä pääkäyttäjiä eli roolit ovat osittain limittäin. Heillä on syvällinen tietämys prosessista. Ensimmäisen haastattelun tarkoitus on kartoittaa läpi prosessin nykytilaa. Prosessia ei voi kehittää, jos tutkijalla ei ole ymmärrystä, kuinka prosessi toimii tällä hetkellä.

Toisessa ryhmähaastattelussa halutaan kartoittaa kirjanpidon näkökulmaa. Haastatteluun kutsutaan kirjanpitäjä ja pääkäyttäjät yhteensä kolme henkilöä. Haastattelun tarkoitus on tarkastella prosessin loppuvaihetta eli kirjanpitoa. Tärkeimpinä asioina nostetaan haastattelussa, minkälaisia haasteita kirjanpidon näkökulmasta liittyy matkalaskuihin ja onko kehitettäviä asioita kirjauksissa, aikatauluissa tai kontrollissa.

Kolmas ryhmähaastattelu on viimeinen vaihe tutkimusrungossa. Tavoitteena nivoa yhteen kaikki tutkimuksen aikana tulleet asiat ja käydä läpi ilmi tulleet kehitystarpeet yhdessä. Haastateltaviksi kutsutaan uudelleen ensimmäisessä haastattelussa olleet henkilöt.

Haastatteluissa käydään läpi tutkijan ennalta laaditut kysymykset. Haastattelut toteutetaan puolistrukturoidusti. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on mietitty ennakoon mutta kysymyksien järjestystä voi muuttaa ja kysyä jatkokysymyksiä tai jättää kysymyksiä pois (Ojasalo;Moilanen;& Ritalahti, 2015, s. 108). Haastattelu toteutetaan Teamsin välityksellä ja nauhoitetaan purkua varten. Haastattelusta saatuja tietoja hyödynnetään tutkimuksessa yleisellä tasolla eikä sanantarkkoja vastauksia jaeta lopulliseen opinnäytetyöhön. Tutkimuksen kannalta tärkeintä on saatu tieto haastateltavilta eivätkä yksityiskohtaiset vastaukset henkilöittäin ole olennaisinta. Jokaiselta haastateltavalta pyydetään suullinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

4.3.2 Kysely

Laajemman tutkimuksenjoukon tutkimiseen käytetään yleisesti menetelmänä kyselyä. Kyselyistä saadaan tyypillisesti numeroihin pohjautuvaa dataa, jota voidaan käsitellä tilastollisesti. Heikkoutena pidetään tulosten pinnallisuutta, vaikka tutkimusmenetelmänä kyselyä kuitenkin hyvänä ja luotettavana. (Ojasalo;Moilanen;& Ritalahti, 2015, s. 121)

Opinnäytetyön tutkimukseen sisältyy kaksi kyselyä. Ensimmäinen kysely suunnataan työmatkustajille. Kyselyyn vastaajiksi kutsutaan rajattu joukko Helenin työntekijöitä. Matka- ja kuluveloituksia tekeviä on vain osa työntekijöistä, joten kysely halutaan kohdistaa vain työntekijöihin, jotka osallistuvat ja tietävät prosessista. Toinen kysely tehdään matka-assistenteille. Heitä on yhteensä kuusi henkilöä. He tekevät muiden puolesta

matkajärjestelyitä ja -laskuja sekä tarkastavat matkalaskujen oikeellisuuden muiden tekemistä matkalaskuista. Kyselyihin hyödynnetään ensimmäisestä ryhmähaastattelusta saatuja tietoja. Kyselyt toteutetaan verkkokyselynä.

4.3.3 Havainnointi

Havainnointi on yksi tärkeä ja hyödyllinen tutkimusmenetelmä. Havainnointia voidaan käyttää itsenään tutkimuksessa tai osana muita tutkimusmenetelmiä esimerkiksi kyselyn tukena. Havainnointia voi tehdä tutkijan ollessa paikalla tai sitten voi käyttää myös itsedokumentointimenetelmiä, jolloin tutkittavat täyttävät itse esimerkiksi ohjeistettuja päiväkirjoja. (Ojasalo;Moilanen;& Ritalahti, 2015, s. 114)

Tässä tutkimuksessa hyödynnetään havainnointia. Havainnointi otetaan apuvälineeksi assistenteille. Heille ilmoitetaan mahdollisuudesta tehdä havaintoja matalalla kynnyksellä havaintopäiväkirjaan. Käytännössä päiväkirja on avoin Excel työkirja, johon assistentit saavat laittaa omat havaintonsa. Tavoitteena olisi saada niin pieniä kuin isoja asioita, joita tulee vastaan prosessissa, ja joita ei välttämättä muista mainita kyselyssä. Päiväkirjan hyödyllisyys riippuu täysin havaintojen tekijöiden aktiivisuudesta, mutta silti tutkimuksen kannalta tätä halutaan myös hyödyntää ja antaa mahdollisuus havaintojen tekemiselle.

4.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimusta tehdessä tutkijan on tärkeää arvioida tutkimuksen luotettavuutta (reliabiliteetti) ja pätevyyttä (validiteetti). Tutkimuksen pätevyys tarkoittaa mittarin ja tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä mitä tutkimuksen on tarkoitus mitata. Tutkijan tulisi varmistaa, ettei tutkimus sisällä systemaattista virhettä. Tulokset vääristyvät, jos vastaajat ymmärtävät kysymykset eri lailla kuin tutkija oletti. Tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa tulosten tarkkuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulos pitäisi olla toistettavissa. (Vilka, 2021, s. 151) Nämä kaksi muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Luotettavuutta alentavatkin erilaiset virheet, joita syntyy aineiston hankinnassa. (Heikkilä, 2014, s. 176)

Tutkimuksessa on arvioitu luotettavuutta ja pätevyyttä koko tutkimuksen ajan. Virhettä pyritty minimoimaan konsultoimalla prosessin asiantuntijoita kyselyissä ja testaamalla kyselyitä testihenkilöillä ennen lopullista julkaisemista valituille vastaajille. Valitut vastaajat on pyritty valitsemaan siitä joukosta työntekijöitä, jotka prosessiin ovat aiemmin osallistuneet edes jollain tasolla. Riskinä on, että vastaajat ovat silti ymmärtäneet väärin tai eri tavalla kysymyksen kuin on tarkoitettu. Tutkimuksessa on pyritty ottamaan huomioon myös koronan vaikutus vastauksissa. Vastaajat eivät välttämättä muista kaikkea, mitä prosessissa tapahtuu koska matkustus on ollut tauolla. Vastaukset saattaisivat vaihdella ja eri asioita saattaisi nousta esiin vastauksissa, jos matkustus olisi ollut käynnissä normaalisti tutkimuksen aikana tai jos tutkimus olisi tehty ennen korona-aikaa.

5 Tutkimusaineisto ja analysointi

Tässä kappaleessa käydään kerätty tutkimusaineisto ja sen tuloksia läpi. Aluksi käydään läpi ensimmäinen ryhmähaastattelu M2 tiimin kanssa. Seuraavaksi käydään läpi työmatkustajille ja matka-assistenteille kohdistetut kyselyt. Seuraava vaihe on kirjanpidon haastattelu, joka toteutettiin myös ryhmähaastatteluna. Lopuksi käydään läpi kolmas haastattelu alkuperäisen M2 tiimin kanssa.

5.1 M2 tiimi ryhmähaastattelu

Tutkimus aloitettiin ryhmähaastattelulla. Haastatteluun kutsuttiin viisi henkilöä, jotka ovat asiantuntijoita prosessissa. Yksi haastateltava jäi pois ja yksi tuli haastatteluun mukaan myöhemmin kuin muut. Koko haastattelun ajan oli kolme haastateltavaa. Haastattelu toteutettiin Teamsissa ja nauhoitettiin. Haastateltavat antoivat suostumuksensa haastatteluun ennen tiedonkeruun aloittamista. Haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna. Haastattelussa keskityttiin siihen, miten prosessi toimii tällä hetkellä. Seuraavaksi koottuna tutkimuksen kannalta olennaiset tiedot haastattelusta.

5.1.1 Matka-assistentit

Helenissä on haastattelu hetkellä kuusi niin sanottua matka-assistenttia, jotka hoitavat muun muassa matkajärjestelyitä ja matkalaskuja. Tehtäviä on keskitetty paljon viime vuosina ja

aikaisemmin matka-assistentteja on ollut paljon enemmän. Jokainen assistentti hoitaa tietyn yksikön tai tiimin matka-asiat. Yksiköissä on eroja, kuinka matkoja hoidetaan. Osa assistenteista on vain tukena matkajärjestelyissä tai matkalaskuissa, ja osa tekee kaiken matkustajan puolesta.

5.1.2 Matkustajat

Johtajat eivät tee omia matkajärjestelyjä tai matkalaskuja. Osa matkustajista tekee kaiken itsenäisesti. Osa tekee osittain ja lähettää assistentille täydennettäväksi ja tarkistettavaksi. Matkustajissa on useammin ja aktiivisemmin matkustavia mutta paljon myös sellaisia, jotka matkustavat vain harvoin ja yksittäisiä matkoja. Korona-aikana matkustus on ollut kiellettyä, joten yli vuoteen ei ole matkustettu. Yleensä matkustus liittyy erilaisiin seminaareihin, koulutuksiin ja messuihin. Lisäksi voimalaitospuolella tehdään tehdaskäyntejä ja käyttökokeisiin liittyviä vierailuja. Matkustuspäiväraportin mukaan vuonna 2019 matkustuspäiviä kertyi Helenissä sisältäen koti- ja ulkomaan matkat yhteensä 1 347 matkustuspäivää. Matkustusmäärät vaihtelevat paljon riippuen tarpeesta. Muun muassa isot hankkeet ja projektit lisäävät matkustamista merkittävästi koska niihin liittyy erilaisia neuvotteluita sekä laadunvalvontaa kotimaassa ja ulkomailla. Työmatkustustarve keskittyy tiettyihin yksiköihin ja henkilöihin työtehtävien mukaan, kaikki Helenillä eivät matkusta.

5.1.3 Matkustuskäytännöt

Helenillä ei ole suunnitelmallista pitkäntähtäimen matkustamista, vaan matkustus tapahtuu vain tarpeen ja tilanteen mukaan. Matkustamiseen ei ole tarkkaa suunniteltua budjettia, jonka mukaan matkustus kuuluu tehdä vaan silloin kun on tarve niin matkustetaan. Kustannustehokkuus tulee huomioida matkustaessa mutta matkustusta ei myöskään kielletä, jos asia vaatii paikallaoloa. Myös silloin kun isompi tiimi on lähdössä työmatkalle, kaikilla on oma tehtävänsä matkalla, eikä mukaan oteta ”vapaamatkustajia”. Helenillä ei ole myöskään käytössä palkintomatkoja. Huomiona nousi kuitenkin esiin, että jatkossa saatetaan enemmän kyseenalaistaa erilaisten koulutusten tai messujen paikalle menemisen tarvetta. Koronan myötä tulevaisuudessa on todennäköisesti paljon enemmän virtuaalisia tapahtumia, jolloin voidaan tilanteesta riippuen pohtia tarkemmin, onko paikalla olo välttämätöntä.

5.1.4 Matkustusohjeet

Helenillä on laadittu matkustusohje, joka sisältää isot linjat, periaatteet ja ohjeet, kuinka matkustus Helenillä toimii. Kun uusi henkilö tulee firmaan, häntä ei automaattisesti perehdytetä matkustusohjeeseen. Vasta kun matkustus tulee ajankohtaiseksi, hänet ohjataan matka-assistentin luo, joka auttaa tai tekee matkaan tarvittavat järjestelyt ja matkalaskun hänen puolestaan.

5.1.5 Itsenäisemmän tekemisen malli

Tulevaisuudessa olisi tarkoitus siirtyä enemmän itsenäisemmän tekemisen malliin, jolloin matkustaja tekisi itse esimerkiksi matkajärjestelyt ja matkalaskun. Tästä aiheesta huomautettiin kuitenkin tärkeänä seikkana se, että tätä ei voi toteuttaa vain päätöksellä ja käskytymisellä vaan yhdessä tekemällä ja jalkauttaa asiaa pikkuhiljaa työyhteisöön. Liian nopea siirtyminen voi aiheuttaa vastustusta ja haasteita mallin saamiseksi sujuvasti käyttöön.

Itsenäisempää tekemistä haluttaisiin enemmän mutta tarkastajan pitäisi kuitenkin olla matka-assistentti, jotta mahdolliset virheet löytyisivät ajoissa. Virheitä on hankalampi korjata maksun maksamisen ja kirjanpitoon siirtymisen jälkeen.

5.1.6 Matkasuunnitelma

Matkasuunnitelma tehdään vain ulkomaan matkojen kohdalla. Suunnitelma sisältää esimerkiksi hinnat lennoista, hotellista, mahdolliset hotellivahvistukset eli kaikki dokumentit, mitkä ovat saatavilla ennen matkaa. Lisäksi mukaan laitetaan myös arviot muista kuluista kuten taksi- ja junamatkakuluista. Suunnitelmassa pitää olla mukana tarkka kuvaus, mistä matkassa on kyse. Suunnitelma hyväksytetään ennen matkaa. Suunnitelmasta pyritään tekemään mahdollisimman tarkka koska suunnitelman ja todellisten kulujen ollessa hyvin lähellä toisiaan, matkalaskua ei tarvitse enää erikseen hyväksyttää. Jos suunnitelman summa ja todelliset kulut eroavat tietyn verran, joudutaan matkalasku hyväksyttää uudelleen ja tekemään selvitys mistä ero johtuu eli onko ylitykset olleet esimerkiksi itse aiheutettua tai sattumaa. Matkasuunnitelmassa pyritään ottamaan huomioon mahdollisimman paljon kaikkea eli pyritään tekemään realistinen suunnitelma eikä niin sanottu budjettisuunnitelma.

Matkasuunnitelmat yleensä ovat tarkkoja verrattaessa matkalaskuun koska assistentit tekevät ne. He osaavat paremmin ottaa huomioon kaiken mahdollisen ja osaavat myös kysellä tarkentavia asioita matkustajalta etukäteen.

5.1.7 Matkalaskut

Matkalasku sisältää matkustuspäivämäärät, -kellonajat, kaikki toteutuneet kulut ja tositteet. HR järjestelmän kautta tulee automaattisesti tiedot käyttäjän takaa kuten pankkitiedot ja kotikohde kirjanpidon tiliöinteihin. Matkustajan pitää kuitenkin täydentää itse, jos haluaa matkakulut jonkin tietyn projektin kuluiksi kirjanpitoon.

Matkalaskun hyväksyjä on yleensä oma esihenkilö. Ongelmana usein hyväksynnässä voi olla se, että henkilö hyväksyy tulleen matkalaskun mutta ei välttämättä tarkasta laskua kunnolla. Hyväksyjällä ei aina ole tietoa, ovatko kaikki tiedot oikein täytetty tai sitten ei huomaa virheitä. Jos assistentti tekee matkalaskun niin tarkastajana toimii vielä yleensä toinen matka-assistentti, jotta mahdolliset virheet tulisivat paremmin esiin.

Matkalaskujen kontrolli ja oikeellisuuden tarkastaminen on haastavaa. Pääsääntöisesti oletetaan matkustajan puhuvan totta. Kaikkea mahdollista ei voida alkaa kyseenalaistamaan. Ajatuksena kuitenkin aina, että jokaiselle kululle löytyy selitys, vaikka periaatteessa matkustaja voi myös valehdella. Satunnaisesti on ollut väärinkäytöksiä, mutta yleensä on johtunut vain tietämättömyydestä eikä tahallisuudesta.

Matkan jälkeen matkalasku kuuluisi tehdä kuukauden aikana. Aikaisemmin aikarajana oli kaksi kuukautta. Aikarajaa lyhennettiin, jotta saataisiin sujuvoitettua ja tehostettua matkalaskujen tekemistä. Tosin myöhässä tehdyistä matkalaskuista ei kuitenkaan tule sanktioita. Joskus ollut myös ongelmia, kun henkilö tekee liian nopeasti eivätkä kulut kohtaa kirjanpidossa. Kirjanpitoon jää välillä kohdistamattomia vanhoja kuluja, koska matkalaskuja ei ole tehty ajallaan. Ongelmana on usein myös se, että jos matkalaskujen tekemisen jättää myöhään niin osa tositteista tai kuiteista ei ole enää tallessa tai matkustaja ei muista mitä tarkalleen on tehty. Tämän takia matkalaskut pitäisi tehdä mahdollisimman nopeasti.

5.1.8 Luottokortti

Matkustaville työntekijöille pyritään antamaan käyttöön yrityksen luottokortti, jotta matkustavan ei tarvitse käyttää matkalla omaa rahaa. Jos samalla matkalla on useita matkustavia ja vain yhdellä on yrityksen luottokortti käytössään, on kaikkien kulut yleisesti maksettu samalta luottokortilta. Matkustaville saatettiin myöntää aikaisemmin matkaennakkoa, mutta siitä on luovuttu, koska nykyisin suositaan yrityksen luottokortin käyttöä. Kaikki mahdolliset kulut maksetaan mieluiten etukäteen, jotta voidaan helpottaa matkustamista.

5.1.9 Liittymät ja raportointi

M2 ohjelma on matkalaskuprosessin keskiössä. Liittymiä M2 ohjelmaan ja muiden ohjelmien kanssa esimerkiksi maksatusaineisto siirtyy M2 ohjelmasta maksatusohjelmaan, kirjanpitoaineisto siirtyy kirjanpitoon ja tulorekisteriaineisto siirtyy Tulorekisteriin. Tietoa M2 ohjelmaan tulee HR rekisteristä kuten henkilötiedot ja pankkitilit.

Raportointia matkustuspäivistä tehdään vakuutusyhtiölle manuaalisesti. Raportteja on ajettu myös johtajille pyynnöstä tarvittaessa. Koronan takia ei ole tarvittu säännöllistä raportointia.

5.1.10 Yhteenveto prosessin nykytilasta ja haasteista

Matkalaskuprosessin haasteista keskusteltaessa esiin nousi järjestelmien häiriöt. Tätä tapahtuu kuitenkin harvoin. Joskus myös yksittäinen henkilö voi olla haaste matkajärjestelyiden tai – laskujen kannalta. Muita haasteita haastateltaville ei tullut mieleen.

Kokonaisuutena M2 tiimin näkökulmasta prosessin nykytila vaikuttaa hyvältä. Prosessi toimii suurilta osin niin kuin pitääkin eikä isoja ongelmia noussut esille. Joitakin kehityskohteita nousi esille esimerkiksi itsenäisempi tekeminen ja matkalaskujen hoitaminen ajallaan. Haastattelu antoi kattavan kuvan, kuinka matka- ja kuluprosessi toimii Helenissä. Haastattelun pohjalta saatiin laadittua kysymykset työmatkustajien ja matka-assistenttien kyselyihin.

5.2 Kysely työmatkustajille

Ensimmäinen kysely kohdistettiin Helenin työmatkustajille. Koronatilanteen vuoksi kyselyssä otettiin huomioon, että työmatkustus on ollut tauolla yli vuoden varsinkin ulkomaan matkojen osalta. Työmatkustajista rajattiin vielä ne henkilöt, jotka olivat matkustaneet koti- tai ulkomaassa vuonna 2019 (ennen koronaa) useamman kuin yhden matkustuspäivän.

Kyselylomake (liite 1) luotiin Webropol työkalulla ja kyselyssä oli yhteensä 11 kysymystä. Kysely sisälsi valinta-, monivalinta- ja avoimia kysymyksiä. Lisäksi kohta seitsemän oli matriisipohjainen, jossa vastattiin oman mielipiteen mukaan väittämiin asteikolla ”Täysin samaa mieltä”, ”Jonkin verran samaa mieltä”, ”Jonkin verran eri mieltä” tai ”Täysin eri mieltä”. Suurin osa kysymyksistä oli pakollisia vastata. Kysely lähetettiin verkkolinkkinä rajattujen henkilöiden henkilökohtaiseen työsähköpostiin. Kysely lähetettiin yhteensä 70 henkilölle 9.6.2021 ja vastausaikaa kyselyssä oli 18.6.2021 asti. Vastauksia kyselyyn tuli 31 kappaletta. Vastausprosentti oli näin ollen 44 %. Kyselyn tuloksista on poimittu tutkimuksen kannalta olennainen tieto seuraavissa kappaleissa.

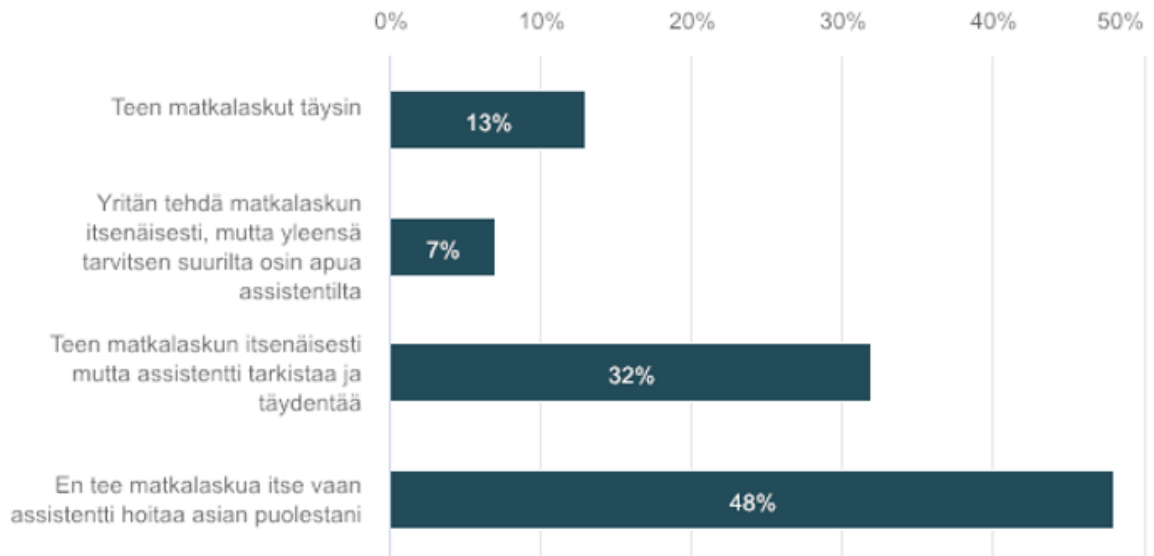
5.2.1 Matkalaskun tekeminen ja työmatkustus

Kysymykset 1–4 koskivat matkalaskun tekemistä, ja kuinka usein vastaaja on työmatkustanut. Lisäksi kartoitettiin koronan mahdollisia vaikutuksia jatkossa matkustuksen määrään. Vastauksissa selvisi, että vain 13 % vastaajista tekee täysin itsenäisesti matkalaskut ja 48 % vastaajista ei tee matkalaskuja ollenkaan vaan assistentti hoitaa asian. Muut vastaajat tekevät matkalaskun osittain itsenäisesti mutta tarvitsevat assistentin apua ja tukea (kuva 5).

Kuva 5 Matkalaskun tekeminen

1. Matkalaskun tekeminen

Vastaajien määrä: 31

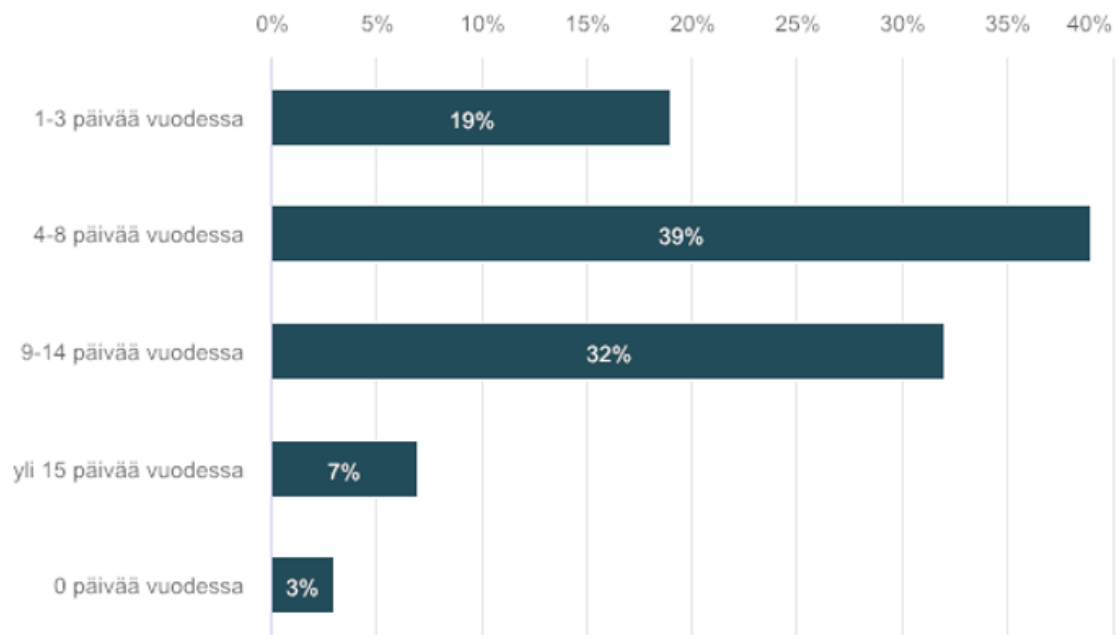


Työmatkustuksen määrästä selvisi, että suurin osa 39 % vastaajista arvioi matkustaneensa ennen koronaa 4–8 päivää vuodessa ja 32 % vastaajista matkusti 9–14 päivää vuodessa (kuva 6).

Kuva 6 Matkustuspäivät ennen koronaa

2. Arvioi, kuinka monta työmatkustuspäivää teit ennen koronaa vuoden aikana?

Vastaajien määrä: 31

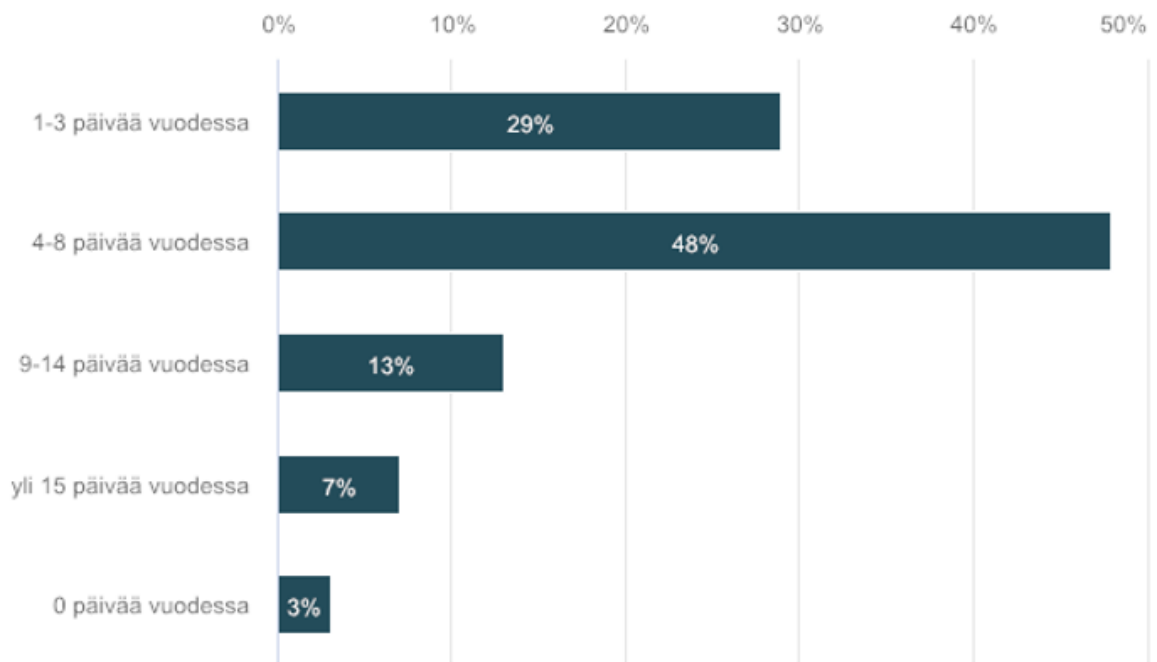


Toisaalta koronan jälkeen määrissä tapahtuu laskua vastaajien arvioiden mukaan. Edelleen suurin osa 48 % vastaajista arvioi matkustavansa 4–8 päivää mutta 9–14 päivää arvioi matkustavansa vain 13 % vastaajista. Lisäksi vertailussa 1–3 päivää arvioi matkustavansa vastaajista 10 % enemmän kuin ennen koronaa (kuva 7).

Kuva 7 Matkustuspäivät koronan jälkeen

3. Arvioi, kuinka monta työmatkustuspäivää uskot jatkossa tekeväsi koronan jälkeen?

Vastaajien määrä: 31



Seuraava kohta oli avoin kysymys, jossa määrän vaihtelua pystyi halutessaan kommentoimaan. Vastauksia tuli 13 kappaletta. Vastausten perusteella suurin osa toteaa, että matkustus tulee vähentymään aikaisemmasta tai pysyy samalla tasolla. Kukaan vastanneista ei totea matkustuksen lisääntyvän aikaisemmasta. Syiksi mainitaan muun muassa erilaisten tapahtumien muuttumisen webinaaripainotteiseksi. Matkustarvetta tullaan myös todennäköisesti jatkossa pohtimaan tarkemmin. Toisaalta todettiin, että osa matkustuksesta tulee olemaan edelleen tarpeellista esimerkiksi projektien ja yhteistyökumppaneiden tapaamisten kohdalla.

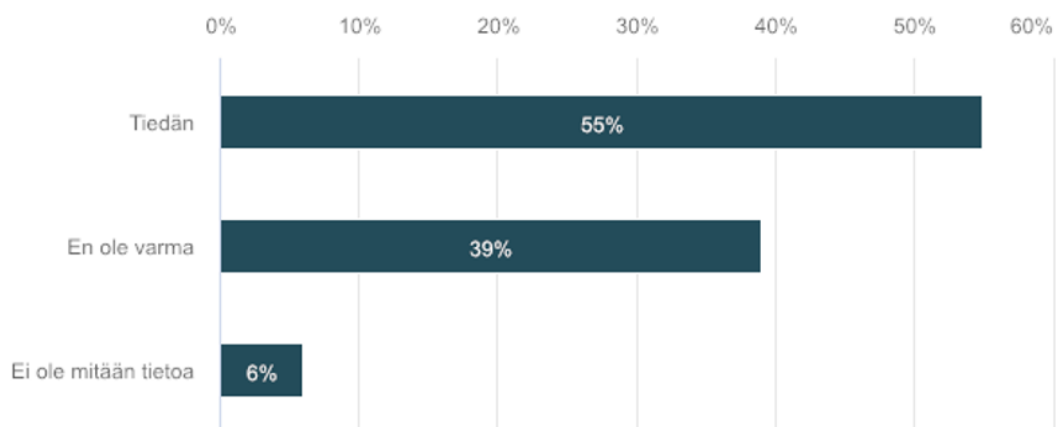
5.2.2 Matkustusohjeet

Kysymykset 5, 6 ja 8 käsittelivät matkustusohjeita, ja minkälaisia ohjeita matkalaskujen tekemiseen kaivattaisiin jatkossa. Aluksi kysyttiin tietävätkö matkustajat, mistä löytyvät matkustusohjeet. 55 % vastaajista vastasi tietävänsä, 39 % oli epävarma ja 6 % ei tiennyt (Kuva 8).

Kuva 8 Matkustusohjeet

5. Tiedätkö, mistä Helenin matkustusohjeet löytyvät?

Vastaajien määrä: 31

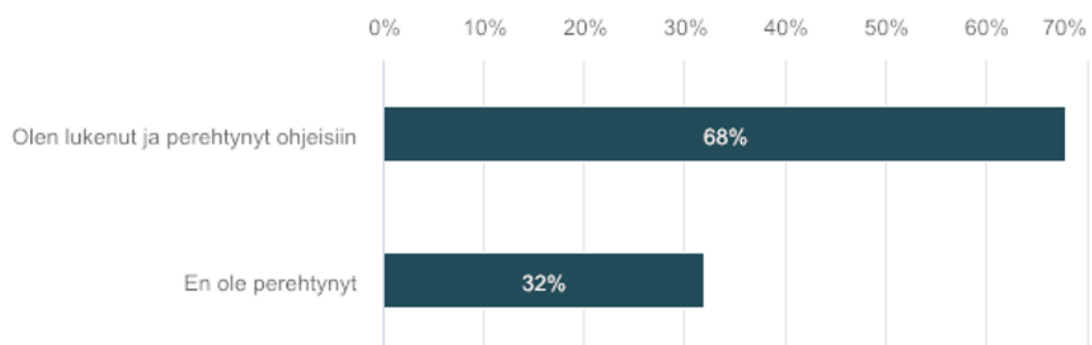


Lisäksi kysyttiin, ovatko matkustajat perehtyneet ohjeisiin, reilusti yli puolet eli 68 % vastaajista on perehtynyt ja loput eivät (Kuva 9).

Kuva 9 Matkustusohjeisiin perehtyminen

6. Oletko perehtynyt matkustusohjeisiin?

Vastaajien määrä: 31

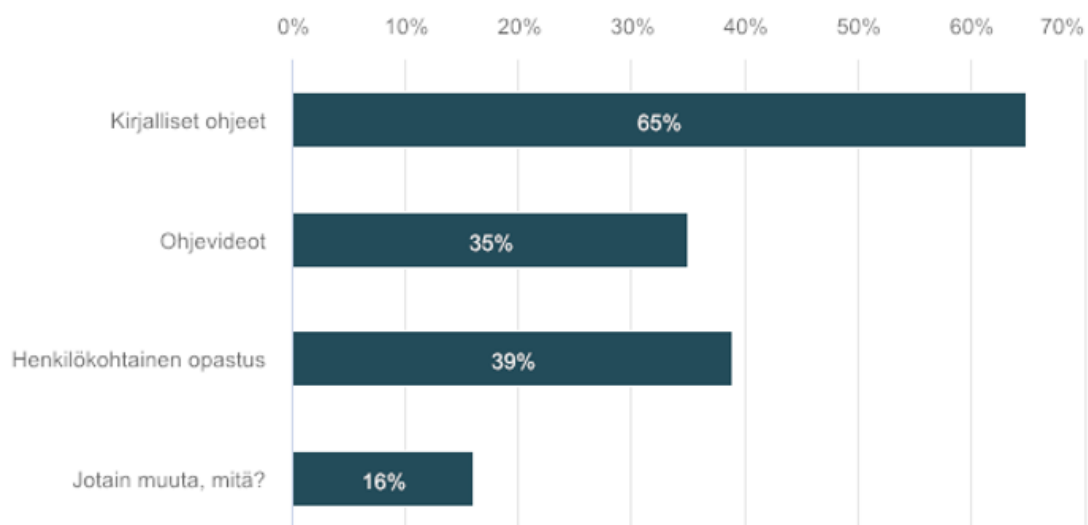


Jatkoa varten oli monivalintakysymys, jossa haluttiin kartoittaa minkälaista tukea matkustajat kaipaisivat matkalaskujen tekemiseen. Kirjallisia ohjeita toivoi suurin osa, henkilökohtainen opastus ja ohjevideot saivat myös kannatusta (Kuva 10). Lisäksi oli mahdollista ehdottaa omaa vaihtoehtoa. Osa toivoi assistenttien jatkossakin hoitavan matkalaskut. Toivottiin myös riittäviä oikeuksia hoitaa asia itse ja valmiita pohjia.

Kuva 10 Tukea matkalaskujen tekemiseen

8. Minkälaista tukea kaipaaisit matkalaskujen tekemiseen? Voit valita useamman vaihtoehdon.

Vastaajien määrä: 31, valittujen vastausten lukumäärä: 48



5.2.3 Matriisi

Seitsemäs kohta oli matriisipohjainen ja vastaajien piti arvioida asteikolla mitä mieltä ovat väittämistä (Taulukko 1). Täysin samaa mieltä vastauksen valitsi eniten kohdissa ”Jos olen epävarma matkalaskuun liittyvässä asiassa, tiedän kehen ottaa yhteyttä” ja ”Olen aina saanut hyvin apua työmatkajärjestelyitä tai matkalaskuja koskeviin ongelmiin.”. Jonkin verran samaa mieltä valitsi eniten kohdassa ”Visma M2 toimii hyvin matkalaskujen tekemiseen”. Jonkin verran eri mieltä vastauksia tuli eniten väittämään ”Matkalaskun tekeminen on helppoa”.

Taulukko 1 Työmatkustajien matriisi

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
Matkalaskun tekeminen on helppoa.	6,4%	38,7%	35,5%	19,4%
Tiedän, mitä tietoja matkalaskulle tarvitaan.	38,7%	42,0%	16,1%	3,2%
Visma M2 toimii hyvin matkalaskujen tekemiseen.	6,4%	71,0%	16,1%	6,5%
Matkalaskun tekeminen on aikaa vievää.	29,0%	42,0%	29,0%	0,0%
Kun olen saanut matkalaskun valmiiksi, saan korvauksen tarpeeksi nopeasti.	61,3%	32,3%	6,4%	0,0%
Jos olen epävarma matkalaskuun liittyvässä asiassa, tiedän kehen ottaa yhteyttä.	77,4%	22,6%	0,0%	0,0%
Voisin hyvin tehdä itse varaukset matkatoimisto-onlinessa esim. lennot ja hotellit.	32,3%	29,0%	29,0%	9,7%
Mielestäni nykyiset matkustusohjeet ovat selkeät.	9,7%	61,3%	29,0%	0,0%
Olen aina saanut hyvin apua työmatkajärjestelyitä tai matkalaskuja koskeviin ongelmiin.	77,4%	22,6%	0,0%	0,0%

5.2.4 Itsenäisemmän tekemisen malli

Yhdeksäs kysymys koski itsenäisemmän tekemisen mallia. Vastauksia saatiin yhteensä 31 kappaletta ja karkeasti jaoteltuna vastausten sisällön perusteella joko vastaaja suhtautui positiivisesti, negatiivisesti tai osittain positiivisesti mutta varauksella. Positiivinen vastaanotto korostui 42 % vastaajista. Negatiivisesti malliin suhtautui 26 % vastaajista. Osittain positiivisesti mutta pienellä varauksella suhtautui 32 % vastaajista.

Positiivisissa vastauksissa todettiin muun muassa, että uudistuminen ei haittaa. Muutoksen koettiin olevan luonnollista koska muissakin toiminnoissa on alettu edellyttää itsenäisempää

tekemistä. Lisäksi pidettiin positiivisena, ettei tarvitsisi lähetellä eri tietoja assistenteille vaan voisi suoraan itse tehdä tarvittavat toimet. Kuitenkin ohjeiden tulisi olla tällöin todella hyvät ja helpot seurata, jotta tekeminen onnistuu sujuvasti.

Negatiiviset vastaukset liittyivät suurilta osin siihen osaan matkustajista, jotka matkustavat harvoin. Tehokkuus kärsii, jos hyvin harvoin matkustettaessa joutuu joka kerta pohtimaan uudelleen, miten matka-asiat hoidetaan. Matkustamiseen liittyviä asioita pidettiin assistenttien tehtäviin kuuluvina eikä näiden tehtävien pitäisi kuulua esimerkiksi asiantuntijoille. Keskitettyä mallia, jossa assistentit hoitavat asiat pidetään parempana vaihtoehtona. Virheiden pelätään lisääntyvän, jos matkustajat tekevät itse.

Jotain siltä väliltä vastaukset olivat osittain itsenäisemmän tekemisen mallin kannalla mutta osittain vastaan. Vastauksissa todettiin esimerkiksi, että matkustaja voisi matkajärjestelyt tehdä itse mutta matkalaskua pidettiin liian hankalana. Täysin itsenäistä tekemistä ei kannatettu.

5.2.5 Matkalaskuprosessi

Kysymys 10 oli avoin pakollinen ja 11 vapaaehtoinen avoin kysymys. Ensin pyydettiin kommentoimaan yleisesti matkalaskuprosessia ja annettiin vielä mahdollisuus kertoa vapaasti ajatuksia. Alle on koottuna tiivistettyjä vastauksia:

- Toivottiin selkeämpiä ohjeita varsinkin ulkomaan matkojen kohdalla.
- Uudistuneesta intrasta ei löydy tarvittavia ohjeita ja apuja.
- Matkalaskujen tekeminen on helppoa, jos niitä tekee usein. Jos matkustaa harvoin, tekeminen on hidasta.
- Prosessin pitäisi olla niin yksinkertainen, jotta jokaisen työntekijän olisi mahdollista tehdä itse.
- Kritiikkiä tuli muun muassa VAM korvausten määrittämisen vaikeudesta, matkalaskujen hyväksymisen hitaudesta sekä matkustajan ja assistentin roolien epäselvyydestä.
- Assistenttien apua kaivataan jatkossakin.

- Keskitetty matka-asioiden hoito olisi paras vaihtoehto, jotta matkustajan ei tarvitsisi hoitaa juuri mitään matkoihin liittyvää.
- Sähköisten järjestelmien jatkuva muuttuminen koetaan hankalaksi.
- Kaikille matkustaville työntekijöille tulisi saada oma firman luottokortti käyttöön ja paperisista kuiteista tulisi päästä eroon kokonaan.
- Prosessi toimii jo nyt hyvin.
- Itsenäisempi tekeminen ei ole ollenkaan ongelma.
- Matka-asioiden hoitaminen tulisi arvioida erikseen eri toiminnoissa ja osassa toiminnoista assistenttien kuuluisi edelleen hoitaa matka-asiat kokonaan.

5.2.6 Yhteenveto työmatkustajien kyselystä

Työmatkustajien kyselyssä kävi ilmi hyvin matkustajien näkökulma prosessiin. Kyselyssä haluttiin kartoittaa yleisesti, miten matkustajat kokevat matkalaskuprosessin. Tuloksissa tulee muistaa se, että matkustaminen on ollut yli vuoden tauolla ja monet vastaajista eivät olleet varmoja tai eivät muistaneet tauon jälkeen kaikkea.

Vastauksissa korostuu vahvasti, että Helen yrityksenä on iso, eri yksiköissä ja toiminnoissa matka-asioita hoidetaan eri tavoilla. Osa työntekijöistä ei tee mitään matkaan liittyviä asioita vaan on täysin riippuvainen assistenteista. Vastauksissa korostuu osaltaan myös se, että matkalaskujen tekemistä osa ei pidä omiin työtehtäviin kuuluvana vaan matka-asiat ovat erillinen osa ja kuuluvat assistenttien hoidettavaksi. Toisaalta osa matkustajista on hoitanut jo aikaisemmin mielellään matka-asiansa itsenäisesti eikä koe matka-asioiden hoitamista sen kummempaan asiana. Itsenäisemmän tekemisen malli jakoi mielipiteitä ja johtuu todennäköisesti matkustajien eri lähtötilanteesta, siitä miten aikaisemmin matka-asiat on hoidettu.

5.3 Kysely matka-assistenteille

Toinen kysely kohdistettiin matka-assistenteille ja kysymykset ovat luotu heidän näkökulmansa kartoittamiseen. Tämäkin kysely pyrki ottamaan huomioon koronatilanteen, assistentit eivät ole tehneet välttämättä pitkään aikaan matkajärjestelyjä tai matkalaskuja. Kyselylomake (liite 2) luotiin Webropol alustalla. Kyselyssä oli yhteensä kahdeksan

kysymystä. Kysymykset olivat valinta ja avoimia kysymyksiä. Lisäksi viides kohta oli matriisipohjainen, jossa vastattiin oman mielipiteen mukaan väittämiin asteikolla ”Täysin samaa mieltä”, ”Jonkin verran samaa mieltä”, ”Jonkin verran eri mieltä” tai ”Täysin eri mieltä”. Kysely lähetettiin yhteensä kuudelle henkilölle. Vastauksia kyselyyn saatiin viideltä vastaajalta. Vastausprosentti oli näin ollen 83 %. Kyselyn tuloksista on poimittu tutkimuksen kannalta olennainen tieto seuraavissa kappaleissa.

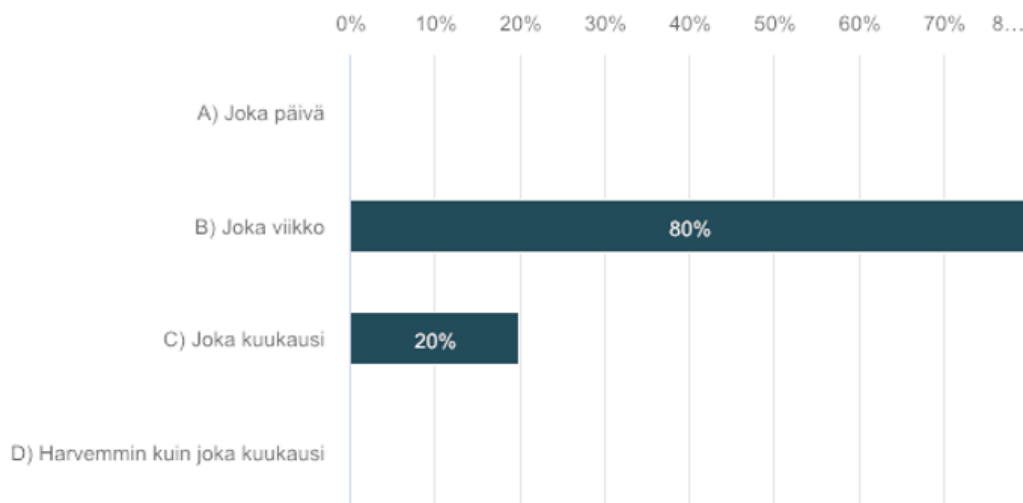
5.3.1 Työaika

Kysymykset 1–3 koskivat matka-asioiden järjestelyyn ja matkalaskuihin kuluvaan aikaan assistenteilla. Ensimmäiseksi pyydettiin arvioimaan, kuinka usein matkalaskuja tuli käsiteltä ennen koronaa 80 % vastaajista vastasi joka viikko ja 20 % joka kuukausi (Kuva 11).

Kuva 11 Matkalaskujen käsittely ennen koronaa

1. Arvioi, kuinka usein käsittelet matkalaskuja ennen koronaa?

Vastaajien määrä: 5



Seuraavaksi kysyttiin, kuinka paljon työaika menee matkoihin liittyviin asioihin. Viikoittain tekevät arvioivat aikaa menevän 1–2 tuntia viikossa ja kuukausittain tekevät arvioivat aikaa menevän 2–4 tuntia kuukaudessa. Yksi vastaajista oli vastannut annettujen ohjeiden vastaisesti ja oli valinnut vaihtoehdon ”A) Joka päivä”. Ohjeiden mukaisesti olisi pitänyt vastata vain ensimmäisen kysymyksen mukaisen vaihtoehdon mukaan, joita oli ensimmäiseen kysymykseen tullut vain ”B) Joka viikko” ja ”C) Joka kuukausi”. Kysymyksen tulosta ei voida siten hyödyntää tutkijan tarkoittamalla tavalla (Taulukko 2).

Taulukko 2 Matkalaskujen tekemiseen käytetty aika

2. Kysymyksen 1 mukaan vastaa vastaavasti A, B, C ja D arviosi mukaan, kuinka paljon aikaa menee matkojen järjestelyyn ja matkalaskuihin. Vastaa vain A, B, C tai D.

Vastaajien määrä: 5

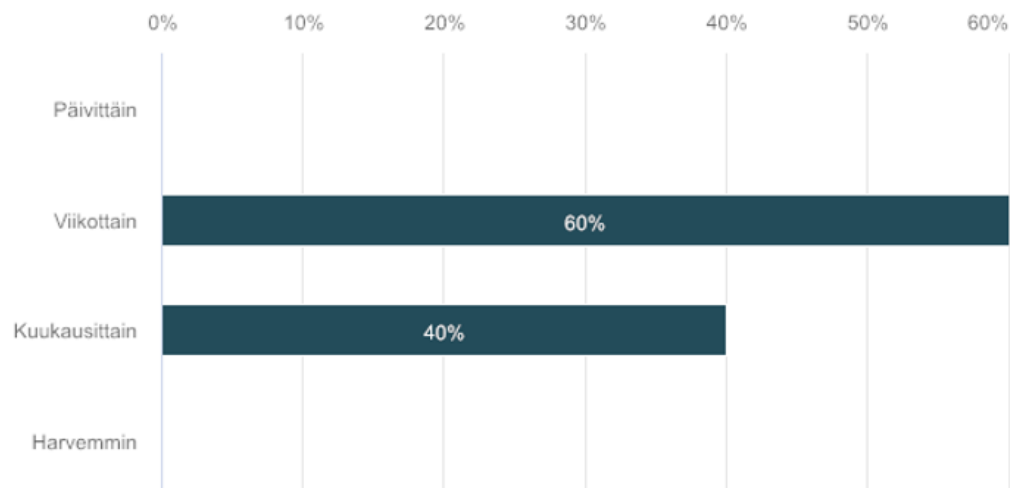
	alle 30 min	30-60 min	1-2h	2-4h	yli 5h
A) Joka päivä aikaa menee	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
B) Joka viikko aikaa menee	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
C) Joka kuukausi aikaa menee	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
D) Teen harvemmin kuin joka kuukausi mutta silloin aikaa menee...	-	-	-	-	-

Jatkoa varten pyydettiin arvioimaan, kuinka usein vastaaja uskoo tekevänsä jatkossa matkalaskuja. 60 % vastaajista uskoo tekevänsä viikoittain edelleen ja 40 % vastaajista kuukausittain (Kuva 12).

Kuva 12 Matkalaskujen käsittely jatkossa

3. Arvioi, kuinka usein teet matkalaskuja jatkossa, kun työmatkustus taas sallitaan.

Vastaajien määrä: 5



5.3.2 Matkalaskujen tiedot

Neljäs kysymys oli avoin kysymys, mikä pyrki selvittämään mitä tietoja yleensä matkalaskulta puuttuu sen tullessa assistentille käsiteltäväksi. Kaksi viidestä kertoi tekevänsä matkalaskut kokonaan tai lähes kokonaan itse. Yksi kertoi, että tarpeelliset tiedot useimmiten mainittu. Kaksi vastaajaa kertoi puuttuvia tietoja esimerkiksi selitteet, kuitit, mahdollinen VAM korvauksen puuttuminen, tiliöintitiedot, ateriatiedot, matkustukseen käytetty aika, kulkeminen, työehtosopimustieto ja tarjotut ateriat.

5.3.3 Matriisi

Kohdassa viisi oli seitsemän väittämää, johon vastaajat saivat vastata oman mielipiteensä mukaan esitettyihin väittämiin (Taulukko 3). Kaikki vastaajat olivat samaa mieltä, että Visma M2 ohjelma on toimiva ohjelma matkalaskujen käsittelyyn. Eniten hajontaa oli väittämissä, mitkä käsittelivät itsenäistä tekemistä ja matkalaskujen käsittelyä.

Taulukko 3 Matka-assistenttien matriisi

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
Matkalaskuprosessi toimii mielestäni hyvin	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%
Visma M2 on toimiva ohjelma matkalaskujen käsittelyyn	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Olisi mielestäni parempi, jos matkustajat tekisivät matkajärjestelyt ja matkalaskut itsenäisemmin jatkossa	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%
Matkalaskujen käsittelyyn/selvittelyyn kuluu liikaa työaikaani	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%
Tiedän kehen ottaa yhteyttä erilaisissa ongelmatilanteissa	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%
Saan matkalaskuihin tarvittavat tiedot matkustajilta helposti ja sujuvasti	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%
Matkalaskuprosessi toimii tehokkaasti jo nyt eikä prosessia ole tarvetta kehittää tällä hetkellä	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%

5.3.4 Itsenäisemmän tekemisen malli

Kyselyssä pyydettiin kommentoimaan itsenäisemmän tekemisen mallia assistenttien näkökulmasta ja tuomaan esille niin hyviä kuin huonojakin puolia. Hyviksi puoliksi mainittiin se, että matkalaskun tekisi matkustaja itse, joka myös tietää parhaiten matkan kulut ja tapahtumat. Matkustajalle voisi tulla enemmän painetta hoitaa asia nopeasti koska päivärahat ja muut korvaukset saa vasta, kun on asian hoitanut eikä asia jäisi assistentin vastuulle. Mallin jalkautus tulisi tehdä hyvin, jotta prosessi toimisi kunnolla. Huonoiksi puoliksi nousi huoli, tuleeko assistenteista toimeettomia, ja osaako matkustaja välttämättä kirjata asioita oikein. Pohdintaa tuli myös siitä, että koetaan helpommaksi ja tehokkaammaksi tehdä kaikki itse kuin selvittää matkustajan puutteellisia tietoja. Lisäksi tulisi ottaa huomioon kenelle tätä mallia aiotaan tarjota. Matkustajia on monenlaisia Helenissä ja kaikkien kohdalla malli ei ole toimiva ratkaisu.

5.3.5 Prosessin kehittäminen

Viimeisissä kohdissa pyydettiin kehitysideoita ja vapaasti kommentoimaan prosessia. Alle kerätty kootusti vastauksia:

- Hyvä uudistus, että kotimaan matkoissa on luovuttu matkasuunnitelmista
- Ohjeiden parantaminen esimerkiksi step-by-step pikaohjeet ja opetusvideot
- Omatoimisuuteen kannustaminen
- Tekemisen siirtyessä enemmän matkustajan vastuulle pitäisi korostaa vastuullisuutta ja prosessin ketteryyttä
- Nykyinen prosessi toimii jo nyt hyvin
- Hyväksyjäkäytännöt ovat liian tiukat esimerkiksi niin sanotuilla kimppamatkoilla, joissa on mukana useista yksiköistä ja liiketoiminnoista ihmisiä, hyväksyjäkierrot menevät turhan monimutkaisiksi.

5.3.6 Yhteenveto matka-assistenttien kyselyn tuloksista

Matka-assistenttien kyselyssä korostui eri asenteet matkalaskuihin ja prosessiin. Prosessi kokonaisuutena tuntuu assistenttien näkökulmasta toimivan hyvin esimerkiksi M2 ohjelmaan ollaan tyytyväisiä. Eri näkemyksiä tuntui olevan assistenttien välillä kuinka suuri

rooli assistenteilla kuuluisi olla matka-asioiden hoitamisessa. Osa oli vahvasti sitä mieltä, että assistenttien työtehtäviin kuuluu hoitaa kaikki matka-asiat ja matkustajat voivat näin ollen keskittyä omiin työtehtäviinsä. Toisaalta osa assistenteista oli selkeästi sitä mieltä, että matkustajat voisivat tehdä itsenäisemmin ja olla omatoimisempia.

Eri yksiköissä ja toiminnoissa on selvästi erilaisia käytäntöjä matka-asioissa. Itsenäisemmän tekemisen mallissa tulisi ottaa huomioon matkustajien eri lähtökohdat. Yhtä ainoaa toimivaa kaavaa ei voida kyselyn perusteella luoda kaikille assistenteille. Omatoimisemmasta tekemisestä voisi olla kuitenkin hyvä keskustella ja toteuttaa sitä jokaisen assistentin parhaaksi kokemalla tavalla.

5.4 Havaintopäiväkirja

Mahdollisuus tehdä merkintöjä havaintopäiväkirjaan ilmoitettiin matka-assistenteille kyselynlomakkeen jakamisen yhteydessä. Havaintopäiväkirja oli jaettu Excel työkirja, johon oli pääsy yhteensä kahdeksalla assistentilla, mukana kaksi vasta-aloittanutta assistenttia. Merkinnot päiväkirjan sarakkeissa olivat päivämäärä, havainto ja kommentti/kehitysehdotus/pohdintaa asiasta. Aikavälillä 16.6.-26.8.2021 havaintoja tehtiin yksi kappale. Havainto: Hyväksyjä ei voi itse peruuttaa tai palauttaa hyväksyntää (kun kululasku on hyväksytty), peruutus pitää pyytää erikseen pääkäyttäjältä.

5.5 Kirjanpidon ryhmähaastattelu

Toisessa ryhmähaastattelussa oli mukana kirjanpidon edustaja ja kaksi M2 pääkäyttäjää eli yhteensä kolme haastateltavaa. Haastattelu toteutettiin Teamsissa ja nauhoitettiin. Haastateltavat antoivat suostumuksensa haastatteluun ennen tiedonkeruun aloittamista. Haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna. Haastattelun tarkoitus oli tarkastella prosessin loppuvaihetta eli kirjanpitoa. Seuraavaksi koottuna tutkimuksen kannalta olennaiset tiedot haastattelusta.

Kirjanpitoaineisto muodostuu automaattisesti IFS kirjanpitojärjestelmään, kun M2 järjestelmässä luodaan maksuaineisto. Tiliöinnit tulevat niiden kululajien takaa, mitkä matkustaja/assistentti valitsevat kullekin tapahtumalla. Tämä on pyritty tekemään helpoksi

ja yksinkertaiseksi, jotta turhilta virheiltä välttyttäisiin. Kirjanpidon kannalta tärkeintä on, että kirjanpidontili ja arvonlisävero menevät oikein. Muita tärkeitä tietoja on myös kustannuspaikka ja muut tiliöintitiedot esimerkiksi tiettyyn projektiin liitettävät tapahtumat.

Kirjanpidon rooli matkalaskuprosessissa on seurata, että tiliöinnit näyttävät aineistossa oikeilta. Lisäksi kirjanpitäjä täsmäyttää kirjanpidon M2 tiliä kuukausittain. Osa matkakuluista esimerkiksi lennot maksetaan ennen matkaa, joten osa kuluista odottaa matkalaskua ja saattaa jäädä odottamaan kohdistamista. Kirjanpidon edustaja kokee kulun olevan helpompi jäljittää, kun kohdistetaan henkilötasolla ja kuukausittain, jotta pysytään paremmin ajan tasalla tapahtumista. Tapahtumia ollut hyvin vähän koronatilanteen takia. Haastattelussa nousi pohdintaa, olisiko kirjauksia mahdollista saada paremmin ajan tasalle, jos matkustajien suuntaan linjaa tiukennettaisiin. Kun matkustajat tekisivät matkalaskut ajoissa, kirjanpidon olisi helpompi täsmäyttää kulut. Kirjanpitäjälle ei tullut isoja ongelmia tai haasteita mieleen matkalaskujen suhteen.

5.6 M2 tiimi toinen ryhmähaastattelu

Kolmas ryhmähaastattelu oli M2 tiimin kesken samalla kokoonpanolla kuin ensimmäisessä ryhmähaastattelussa. Haastateltavia oli siis kolme ja tarkoituksena oli käydä läpi kyselyiden ja havaintopäiväkirjan tulokset. Haastattelu pidettiin Teamsissa ja nauhoitettiin.

Haastateltavat näkivät kyselyn tulokset jaetulla näytöllä ja saivat vapaasti kommentoida ajatuksia vastauksista. Kysymyksistä jaettiin valinta- ja monivalintakysymysten vastausprosentit ja avoimista kysymyksistä haastateltavat näkivät kootut yhteenvedot.

5.6.1 Matkustajien kysely

Haastattelu aloitettiin työmatkustajien kyselyn läpikäynnillä. Haastateltavat näkivät kyselyn tulokset ja saivat vapaasti kommentoida. Seuraaviin kappaleisiin on koottu olennaiset asiat ja kommentit eri aiheista:

Matkalaskun tekeminen ja työmatkustus

Haastateltavat tekivät huomion, että noin puolet vastaajista eivät tee matkalaskuja ollenkaan. Noin puolet vastaajista kuitenkin tekee kokonaan itse tai edes yrittää tehdä, tätä pidettiin positiivisena asiana. Kyselyyn vastaajat olivat arvioineet matkustuksen vähenevän tai pysyvän samana, tämä oli odotettu suunta haastateltavien mielestä. Lisäksi kommentteja avoimeen kohtaan pidettiin realistisena.

Matkustusohjeet

Positiivisena pidettiin sitä, että matkustusohjeet olivat suurimmalla osalla vastaajista tiedossa ja niihin oli myös perehtynyt kolmas osa vastaajista. Hieman jopa yllättävänä pidettiin sitä, että kirjalliset ohjeet olivat saaneet suurimman suosion. Todettiin, että varmasti ytimekkäät ja step-by-step-tyyppiset kirjalliset ohjeet ovat paras tuki, mutta video-ohje voisi olla hyvä lisätuki rinnalle. Todettiin, että assistenttien tuki on jatkossakin käytettävissä, omatoimisuuteen kuitenkin pitää rohkaista. Hyvistä ohjeista toivotaan olevan apua. Haastateltavat puhuivat myös M2 ohjelman toiminnallisuuksista ja mahdollisuudesta saada enemmän automatisointia tai ohjausta järjestelmän kautta. Järjestelmä ohjaa tällä hetkelläkin jo hyvin tekijää mutta tätä voisi aina mahdollisuuksien mukaan parantaa ja kehittää.

Matriisi

Huomiona matriisista (Taulukko 1, s. 34) tehtiin, että kaksi väittämää oli täysin positiivisen puolella ja suurin osa muistakin väittämistä olivat suurin piirtein positiivisen puolella, mikä on hyvä asia. Matriisin tuloksia halutaan jatkossa hyödyntää kehitettäessä toimintaa. Tärkeänä huomiona nousi yllättävän positiivinen vastaanotto omatoimisempaan tekemiseen. Tuli pohdintaa uusien työntekijöiden vaikutuksesta ilmapiiriin, heidän vanhoissa työpaikoissaan on saatettu tehdä asiat itsenäisemmin. Otettiin esille myös, että koronan jälkeen voidaan aloittaa niin sanotusti puhtaalta pöydältä paremmin ja iskostaa uusia toimintatapoja helpommin ihmisille. Huomio tehtiin myös, että noin 10 % oli täysin vastaan itsenäisempää tekemistä. Pohdittiin keitä mahdollisesti vastaajat ovat. Jos kyse on harvoin matkustavista henkilöistä, se ei ole ongelma. Jos kyse on usein matkustavista henkilöistä, aiheuttaa se enemmän haasteita omatoimisuuden toteutumiselle.

Itsenäisemmän tekemisen malli

Kootusta yhteenvedosta haastateltavat totesivat positiivisten huomioiden olevan täysin järkeenkäyviä. Negatiivisissa vastauksissa oli mainittu kaikki asiat, mitkä on jo muutenkin tiedostettu haasteiksi. Haastateltavat totesivat, että mallia ei ole tarkoitus pakottaa harvoin matkustaville vaan assistentit auttavat heitä edelleen. Virheiden mahdollisuutta tullaan vähentämään sillä, että assistentti on tarkastajan roolissa ennen kuin matkalasku hyväksytetään. Keskustelua heräsi, miksi matkalaskun tekeminen koetaan niin vaikeana. Arveltiin, että osalla puuttuu mahdollisesti tietämys, mitä tietoja kuuluu lisätä matkalaskulle.

Matkalaskuprosessin kehittäminen

Matkalaskujen hyväksymisen hitaudesta haastateltavat kommentoivat, että tämä on huomattu ja asia riippuu paljon esihenkilön aktiivisuudesta hyväksyä. Keskustelua herätti vastauksissa kommentti, että assistenttien kuuluisi hoitaa kaikki ja matkustajan mahdollisimman vähän. Tämä ei ole tällaisenaan vaihtoehto ja uudistumista on väistämättä tulossa. Paperikuiteista ollaan pääsemässä eroon applikaation kautta ja sitä ollaan koko ajan enemmän jalkauttamassa. Toiveena olisi, että ihmiset ottaisivat sen laajemmin käyttöön. Paikallista sopimista eri toiminnoissa kannattaa miettiä tarkkaan.

Yhteenveto työmatkustajien kyselyn tuloksista

Loppuun kysyttiin ajatuksia kyselyn tuloksista. Haastateltavat totesivat kyselyn lopputuloksen olevan positiivinen. Vastaukset olivat jopa positiivisempia kuin odotettiin. Mistään vastauksista ei tullut täystyrmäystä tai ilmi mitään vakavia ongelmia. Tämä vahvistaa jatkosuunnitelmia ja uudistuksia aletaan viemään eteenpäin hyvillä tunnelmilla. Luottokorttiuudistus on juuri tekeillä, se tukee omatoimisuuden lisääntymistä. Muitakin uudistuksia on tulossa, joten positiivinen vastaanotto lupailee hyvää prosessin uudistumisen kannalta. Tärkeänä huomiona kuitenkin nostetaan edelleen, että kaikki matkustajat eivät matkusta yhtä paljon. Harvoin matkustavia ei haluta pakottaa omatoimisuuteen, tässä tapauksessa assistentit tulevat jatkossakin auttamaan ja hoitamaan matka-asiat.

5.6.2 Assistenttien kysely

Seuraavaksi käytiin läpi matka-assistenttien kysely. Haastateltavat saivat nähtäväkseen kyselyn tulokset ja saivat vapaasti kommentoida. Seuraaviin kappaleisiin on koottu olennaiset aiheet haastattelusta:

Työaika

Haastateltavat kokivat työajan arvioimisen vaikeana ja käytetty työaika vaihtelee paljon, kuinka hyvin kaikki tiedot ovat etukäteen tiedossa ja tarvitaanko lisäselvityksiä. Yllätyksiä työajassa ei tullut.

Matkalaskujen tiedot

Puuttuvia tietoja voi olla paljonkin. Taustalla on paljon asioita, jotka vaikuttavat kuten työehtosopimus. Matkustaja ei voi tietää kaikkia tarvittavia tietoja. Osa tiedoista on myös tulkinnanvaraisia kuten VAM korvaus. Tämä on ristiriidassa omatoimisuuden kanssa mutta tärkeimpänä ajatuksena, että matkustaja osaisi hänen matkaansa liittyvät tiedot täyttää oikein muuten assistentti voi auttaa muiden hankalimpien asioiden kanssa. Puuttuvia tietoja ja tulkinnanvaraisia asioita arvioi joka tapauksessa tarkastava assistentti ennen esimiehen hyväksyntää.

Matriisi

Ensimmäisenä kommentointiin matriisista (Taulukko 3, s. 39) sitä, kuinka väittämä M2 ohjelman toimivuudesta sai täydet pisteet, erittäin tärkeä ja positiivinen asia. Eniten hajontaa oli kolmannessa väittämässä, osa assistenteista selvästi kannattaa itsenäisempää tekemistä, kun taas osa ei. Syynä uskotaan olevan eri assistenttien työtavat matkalaskujen kanssa. Työajan käytön kohdalla on hajontaa mutta tulos kallistuu enemmän positiivisen puolelle. Yhteydenotto ongelmatilanteissa näyttää olevan selkeää kaikille assistenteille. Tarvittavien tietojen saamisessa on eniten painotusta keskiosassa mutta kallistuu kuitenkin enemmän positiivisen puolella. Prosessin kehittämisessä on hajontaa, osa assistenteista ei koe kehittämistä tarpeellisenä ja osa pitää.

Itsenäisemmän tekemisen malli

Vastauksissa mainittiin huoli, että assistenteista tulee toimeettomia siirtyessä itsenäisemmän tekemisen malliin. Tämä ei huoleta haastateltavia. Töitä riittää, vaikka matkustajat tekisivät enemmän itsenäisesti. Matkalaskut ovat kuitenkin vain osa työtehtävistä assistenteilla.

Päähuolen aihe, osaako matkustaja kirjata kaiken oikein, on aiheellinen ja se on tiedostettu prosessin kehityksessä. Muut mainitut asiat vastauksissa eivät yllätä haastateltavia.

Kommentti vastauksissa: ”Matkustajia on monenlaisia ja kaikkien kohdalla tämä ei ole hyvä uudistus” on yhtenevä myös matkustajien kyselyssä tulleiden vastausten kanssa. Paras vaihtoehto vaikuttaisi olevan haastateltavien mielestä, että keskitetään itsenäistä tekemistä varsinkin paljon ja säännöllisesti matkustaville, jolloin saadaan myös suurin hyöty.

Prosessin kehittäminen

Huomiota herätti vastauksissa pikaohjeet ja videot. Muuten vastauksissa ei noussut mitään yllättävää. Hyväksyjäkäytäntö kimppamatkoissa sai aikaan keskustelua. Kimppamatkojen hyväksyjäkäytännöt, joissa on eri yksiköistä matkustajia samalla matkalla, olisi hyvä käydä läpi yhdessä assistenttien kanssa. Todettiin, että ainakin on ollut tarkoitus keventää ja tehostaa käytäntöä. Saatettu tehdä niin, että suullisena on saatu hyväksyntä matkustajien yksiköiden päälliköiltä. Sen jälkeen on riittänyt, että yksi johtaja on hyväksynyt koko matkajoukon. Tärkeintä, että tieto kulkee yksiköissä asian tiimoilta, ettei assistentin vastuulla ole informoida kaikkia osapuolia. Matkustajan pitää itse hoitaa tieto matkasta esihenkilölleen ja muille osapuolille.

5.6.3 Havaintopäiväkirja

Päiväkirjaan tulleesta havainnosta keskusteltiin, että hyväksyttyä matka- tai kululaskua ei voi tosiaan peruuttaa, näin sen kuuluu ollakin. Asia on hyväksynnän jälkeen loppuun käsitelty hyväksyjän kohdalta. Jos hyväksyjä ei hyväksy laskua, silloin voi palauttaa vielä laskun takaisin käsittelyyn. Sama asia pätee kaikkiin talouden järjestelmiin ja sen takia hyväksyjän pitää olla tarkkana mitä hyväksyy.

5.6.4 M2 tiimin yhteenveto tuloksista

Loppuun kysyttiin haastateltavilta tunnelmia tutkimuksesta. Haastateltavat kokivat, että kyselyihin oli tullut hyvin vastauksia ja kattavasti saatu eri näkökulmista koottua tuloksia. Kyselyt olivat selkeitä. Vastauksista huomasi, että vastaajat olivat tosissaan miettineet asioita. Tutkimuksen aihetta arvioitiin myös haasteelliseksi ajankohdan takia. Koronan jälkeen hankala muistaa, kuinka prosessi toimii. Osa saattanut jättää vastaamatta koska ei ole ollut kiinnostusta prosessiin tällä hetkellä. Vastauksia saatiin kuitenkin todella hyvin. Aihe oli hyvää muistin virkistystä matkustusasioihin ja herättelee miettimään matka- ja kuluhallintaprosessia tauon jälkeen uusin silmin.

6 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia Helenin matka- ja kuluhallintaprosessia, kuinka se toimii, onko siinä ongelmia ja kuinka sitä voisi kehittää. Tutkimuksessa pyrittiin tutkimaan koko prosessi alusta loppuun ja useiden näkökulmien kautta.

Helenissä matka- ja kuluhallintaprosessi vaikuttaa toimivan kokonaisuutena hyvin. Isoja ongelmia tai haasteita ei tutkimuksen aikana löytynyt. M2 ohjelma vaikuttaa olevan toimiva niin matkustajille kuin assistenteille. Kehitettäviä asioita löytyi prosessista. Kyse kuitenkin on vain siitä, miten voitaisiin vielä parantaa ja tehostaa prosessia.

Ensimmäinen tärkeä asia on päivittää ohjeet ajan tasalle. Ohjeiden tulee olla tarpeeksi yksinkertaiset, jotta niistä on apua ja tukea matkustajalle. Mahdollisesti voisi olla erikseen niin sanotut pikaohjeet, joissa käytäisiin pelkistetyksi ja lyhyesti mitä pitää tehdä. Rinnalla voisi olla tarkempi ja yksityiskohtaisempi ohje, jos pikaohjeesta jää jokin kohta epäselväksi. Lisäksi hyötyä voisi olla ohjevideoista, jolloin pystytään samalla havainnollistaa vielä paremmin M2 ohjelman käyttöä. Päivitettyjä ohjeita voisi olla myös hyvä testata pienellä joukolla matkustajia ja pyytää matalalla kynnyksellä palautetta. Näin saataisiin parhaiten matkustajia palvelevat ohjeet, joista toivottavasti olisi hyötyä omatoimisuuden kannalta jatkossa.

Matkustajalle voisi olla hyötyä myös esimerkiksi selkeästä listauksesta mitä tietoja ja liitteitä matkalaskua varten tarvitaan. Matkustaja on kuitenkin se, jolta nämä kaikki itse matkaan liittyvät tiedot yleensä löytyvät. Assistenttien töitä helpottaisi, jos matkustaja on täyttänyt matkan tiedot ja lisännyt tarvittavat liitteet matkasta valmiiksi. Tämän jälkeen assistentti pystyy tarkistamaan ja täyttämään muita tarvittavia tietoja kuten VAM korvaus tai muita tulkinnanvaraisia asioita. Tämä toivottavasti vähentäisi turhaa matkustajan ja assistentin välistä edestakaisin viestittelyä eri tiedoista ja liitteistä.

Itsenäisemmän tekemisen malli herätti paljon erilaisia ajatuksia niin matkustajissa kuin assistenteissa. Huolia ja haasteita tuotiin esille, toisaalta myös paljon positiivisia asioita nousi esille. Tutkimuksessa tuli selväksi se, että osa ei ole valmis tai halua kehittää prosessia itsenäisempään malliin. Kuitenkin kokonaisuutta tarkastellessa omatoimisuuteen positiivisesti suhtautuvia vastaajia tuntui olevan yllättävän paljon. Tulevaisuudessa suunta on joka tapauksessa yhä enemmän itsenäisemmän tekemisen mallia kohti. Prosessin kehittämisessä jalkautus pitää tehdä harkiten ja huolella. Mikään uudistus ei tapahdu hetkessä eikä ole järkevää yhtäkkiä muuttaa kaikkea kerralla. On otettava koko ajan pieniä askeleita eteenpäin ja löytää parhaimmat tavat hoitaa työmatkustusasioita. Toinen yksikkö voi hoitaa matka-asioita itsenäisemmin kuin toinen, ei ole välttämättä kannattavaa tai tehokasta pakottaa kaikkia samaan kaavaan. Prosessia pitää kehittää sen mukaan mikä on järkevintä missäkin toiminnossa.

M2 ohjelma sai positiivista palautetta niin matkustajilta kuin assistenteilta. Kuitenkin ohjelmaan liittyen olisi hyvä, jos löydettäisiin vielä uusia tapoja tukea varsinkin omatoimisuutta jatkossa. Olisiko tarjolla esimerkiksi automaatiota tai ohjausta, joka auttaa matkustajaa tekemään matkalaskut oikein. Tosin rajat tälle asettaa M2 ohjelman toiminnallisuudet eikä tämä asia ole välttämättä Helenin puolesta mahdollista toteuttaa, vaikka tahtoa olisikin.

Tärkeä asia on, että assistentit tulevat olemaan jatkossakin tukena matka-asioissa. Omatoimiseen tekemiseen kannustaminen ei tarkoita, että matkustaja joutuu jäämään yksin. Pohja-ajatuksena olisi, että ensin yritetään tehdä itse ja vasta sitten kysytään muualta apua.

Tutkimuksessa korostui vahvasti, että Helen yrityksenä on iso, eri yksiköissä ja toiminnoissa matka- ja kuluasioita hoidetaan eri tavoilla. Osa matkustajista on täysin itsenäisiä ja osa täysin riippuvaisia assistentin avusta. Myös assistenttien ajatukset matka-asioihin liittyen eriävät voimakkaasti. Matkustajia on erilasia, osa matkustaa arvioidensa mukaan yli 15 matkustuspäivää vuodessa, osa vain silloin tällöin. Senkään takia ei ole järkevää tai tehokasta pakottaa kaikkia toimintoja, yksiköitä, matkustajia ja assistentteja samaan muottiin. Tutkimus toi esille huolia, mielipiteitä, pohdintaa ja tunnelmia prosessista ja sen kehittämisestä.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että matka- ja kuluhallintaprosessin pohja vaikuttaa Helenillä olevan kunnossa kaikkien tutkimukseen osallistuneiden näkökulmista. Prosessia kannattaa lähteä kehittämään itsenäisemmän mallin suuntaa kuunnellen eri yksiköiden ja tiimien tarpeita. Assistenttien tuki ja asiantuntemus on kiistaton tuki prosessissa. Tutkimus avasi myös vuoropuhelua matkustajien ja assistenttien kanssa. Tämä toivottavasti tulee jatkumaan tulevaisuudessakin.

Lähteet

- Certify, Inc. (2019). *2019 Travel and Expense Management Trends Report*. Noudettu osoitteesta https://cdn2.hubspot.net/hubfs/429178/2019_T&E_TrendsSurvey-Tallie-FA.pdf
- Finanssialan keskusliitto. (2015). *Selvitys taloushallinnon automatisoinnin ilmastovaikutuksista*. Helsinki. Haettu 20. 11 2021 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2015/09/Selvitys-taloushallinnon-automatisoinnin-ilmastovaikutuksista.pdf>
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki.
- Helen Oy. (n.d.). *Energiantuotanto*. Noudettu osoitteesta <https://www.helen.fi/helen-oy/energia>
- Helen Oy. (n.d.). *Helen konserni*. Noudettu osoitteesta <https://www.helen.fi/helen-oy/helen-oy/tietoa-meista/organisaatiomme/helen-konserni>
- Helen Oy. (n.d.). *Helen Oy pähkinäkuoressa*. Noudettu osoitteesta <https://www.helen.fi/helen-oy/helen-oy/tietoa-meista/helen-oy-pahkinankuoressa>
- Helen Oy. (n.d.). *Strategia*. Noudettu osoitteesta <https://www.helen.fi/helen-oy/helen-oy/tietoa-meista/strategia>
- Helen Oy. (n.d.). *Tilinpäätös*. Noudettu osoitteesta <https://www.helen.fi/vuosikertomus/vuosikertomus-2020/tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s/tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s>
- Helen Oy. (n.d.). *Voimalaitokset*. Noudettu osoitteesta <https://www.helen.fi/helen-oy/energia/energiantuotanto/voimalaitokset>
- Ilmarinen, V.;& Koskela, K. (2015). *Digitalisaatio : yritysjohton käsikirja*.
- Jyväskylän yliopisto. (28. 1 2014). *Aineistonhankintamenetelmät*. Noudettu osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat>
- Kaarlejärvi, S.;& Salminen, T. (2018). *Älykäs taloushallinto : automaation aika*. Helsinki: Alma.
- Ojasalo, K.;Moilanen, T.;& Ritalahti, J. (2015). *Kehittämistyön menetelmät : uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Helsinki.
- Vilkka, H. (2021). *Tutki ja kehitä*. Jyväskylä.
- Visma. (n.d.). *M2 ominaisuudet*. Noudettu osoitteesta <https://www.visma.fi/m2/m2-ominaisuudet/>

Visma. (n.d.). *Sujuva ja helppo työmatka*. Noudettu osoitteesta
<https://www.visma.fi/m2/sujuva-ja-helppo-tyomatka/>

Liite 1: Kyselylomake työmatkustajat**Helenin työmatkustajille suunnattu kysely liittyen matkalaskuihin ja matkalaskuprosessiin**

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

1. Matkalaskun tekeminen *

- ☐ Teen matkalaskut täysin itsenäisesti
- ☐ Yritän tehdä matkalaskun itsenäisesti, mutta yleensä tarvitsen suurilta osin apua assistenttilta
- ☐ Teen matkalaskun itsenäisesti mutta assistentti tarkistaa ja täydentää
- ☐ En tee matkalaskua itse vaan assistentti hoitaa asian puolestani

2. Arvioi, kuinka monta työmatkustuspäivää teit ennen koronaa vuoden aikana? *

- ☐ 1-3 päivää vuodessa
- ☐ 4-8 päivää vuodessa
- ☐ 9-14 päivää vuodessa
- ☐ yli 15 päivää vuodessa
- ☐ 0 päivää vuodessa

3. Arvioi, kuinka monta työmatkustuspäivää uskot jatkossa tekeväsi koronan jälkeen? *

- ☐ 1-3 päivää vuodessa
- ☐ 4-8 päivää vuodessa
- ☐ 9-14 päivää vuodessa
- ☐ yli 15 päivää vuodessa
- ☐ 0 päivää vuodessa

4. Jos arviosi matkustuspäivien määrässä eroavat ennen koronaa ja koronan jälkeen, kommentoi halutessasi minkä takia:

5. Tiedätkö, mistä Helenin matkustusohjeet löytyvät? *

- ☐ Tiedän
- ☐ En ole varma
- ☐ Ei ole mitään tietoa

6. Oletko perehtynyt matkustusohjeisiin? *

- ☐ Olen lukenut ja perehtynyt ohjeisiin
- ☐ En ole perehtynyt

7. Vastaa, mitä mieltä olet seuraavista väittämistä

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
Matkalaskun tekeminen on helppoa. *	☐	☐	☐	☐
Tiedän, mitä tietoja matkalaskulle tarvitaan. *	☐	☐	☐	☐
Visma M2 toimii hyvin matkalaskujen tekemiseen. *	☐	☐	☐	☐
Matkalaskun tekeminen on aikaavievää. *	☐	☐	☐	☐
Kun olen saanut matkalaskun valmiiksi, saan korvauksen tarpeeksi nopeasti. *	☐	☐	☐	☐

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
Jos olen epävarma matkalaskuun liittyvässä asiassa, tiedän kehen ottaa yhteyttä. *	☐	☐	☐	☐
Voisin hyvin tehdä itse varaukset matkatoimisto-onlineissa esim. lennot ja hotellit. *	☐	☐	☐	☐
Mielestäni nykyiset matkustusohjeet ovat selkeät. *	☐	☐	☐	☐
Olen aina saanut hyvin apua työmatkajärjestelyitä tai matkalaskuja koskeviin ongelmiin. *	☐	☐	☐	☐

8. Minkälaista tukea kaipaisit matkalaskujen tekemiseen? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Kirjalliset ohjeet
- ☐ Ohjevideot
- ☐ Henkilökohtainen opastus
- ☐ Jotain muuta, mitä?

9. Matkalaskuprosessia pyritään jatkossa kehittämään enemmän itsenäisemmän tekemisen malliin. Tarkoituksena olisi, että työmatkustaja hoitaisi aikaisempaa itsenäisemmin työmatkan järjestelyt ja matkalaskuihin liittyvät asiat. Mitä ajatuksia tämä herättää? *

10. Kommentoi yleisesti matkalaskuprosessia. Onko asioita, joihin haluaisit parannuksia? *

--

11. Tuleeko mieleen vielä jotain, mistä haluaisit mainita? Esimerkiksi palautetta liittyen matkalaskuihin tai matkalaskuprosessiin.

Liite 2: Kyselylomake assistentit

Kysely assistenteille matkalaskuista ja matkalaskuprosessista

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

1. Arvioi, kuinka usein käsittelit matkalaskuja ennen koronaa? *

- ☐ A) Joka päivä
- ☐ B) Joka viikko
- ☐ C) Joka kuukausi
- ☐ D) Harvemmin kuin joka kuukausi

2. Kysymyksen 1 mukaan vastaa vastaavasti A, B, C ja D arviosi mukaan, kuinka paljon aikaa menee matkojen järjestelyyn ja matkalaskuihin. Vastaa vain A, B, C tai D. *

	alle 30 min	30-60 min	1-2h	2-4h	yli 5h
A) Joka päivä aikaa menee	☐	☐	☐	☐	☐
B) Joka viikko aikaa menee	☐	☐	☐	☐	☐
C) Joka kuukausi aikaa menee	☐	☐	☐	☐	☐
D) Teen harvemmin kuin joka kuukausi mutta silloin aikaa menee...	☐	☐	☐	☐	☐

3. Arvioi, kuinka usein teet matkalaskuja jatkossa, kun työmatkustus taas sallitaan. *

- ☐ Päivittäin
- ☐ Viikottain
- ☐ Kuukausittain
- ☐ Harvemmin

4. Jos matkalasku tulee käsittelyysi, mitä tarpeellisia tietoja yleensä puuttuu: *

5. Mitä mieltä olet oheisista väittämistä

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
Matkalaskuprosessi toimii mielestäni hyvin *	☐	☐	☐	☐
Visma M2 on toimiva ohjelma matkalaskujen käsittelyyn *	☐	☐	☐	☐
Olisi mielestäni parempi, jos matkustajat tekisivät matkajärjestelyt ja matkalaskut itsenäisemmin jatkossa *	☐	☐	☐	☐
Matkalaskujen käsittelyyn/selvittelyyn kuluu liikaa työaikaani *	☐	☐	☐	☐
Tiedän kehen ottaa yhteyttä erilaisissa ongelmatilanteissa *	☐	☐	☐	☐
Saan matkalaskuihin tarvittavat tiedot matkustajilta helposti ja sujuvasti *	☐	☐	☐	☐
Matkalaskuprosessi toimii tehokkaasti jo nyt eikä prosessia ole tarvetta kehittää tällä hetkellä *	☐	☐	☐	☐

6. Mitä ajatuksia matkustajien itsenäisemmän tekemisen malli matkajärjestelyissä ja matkalaskuissa herättää? Kommentoi mielestäsi hyvät ja huonot puolet. *

7. Onko sinulla mielessä kehitysideoita tai parannuksia, miten matkalaskuprosessia voisi kehittää? *

8. Kerro vielä tähän vapaasti ajatuksia liittyen matkalaskuihin ja matkalaskuprosessiin. *

Liite 3: Aineistonhallintasuunnitelma

Aineistona käytetään haastattelu- ja kyselyaineistoa. Haastattelut tehdään Teamsin kautta ja tallennetaan videona tutkijan henkilökohtaiselle OneDrivelle. Kysely kerätään kyselyohjelmassa ja tallennetaan anonymisti tutkijan henkilökohtaiselle OneDrivelle. Aineistoa pääsee käsittelemään ainoastaan tutkija. Aineistossa ei käsitellä henkilötietoja tai muita arkaluonteisia henkilötietoja. Aineistosta tehdään säännöllisin väliajoin varmuuskopiot. Aineistoa ei säilytetä jatkokäyttöä varten. Aineisto tuhotaan 1 vuosi opinnäytetyön hyväksymispäivästä.