

Tanja Lötjönen

SÄHKÖISEEN OSTOLASKUTUKSEEN SIIRTYMINEN YRITYS X:SSÄ

Käyttöönotto, tarkoitus ja käyttäjäkokemukset

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma


Kesäkuu 2014




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MAMK University of Applied Sciences		Opinnäytetyön päivämäärä 9.6.2014
Tekijä(t) Tanja Lötjönen		Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinto
Nimeke Sähköiseen ostolaskutukseen siirtyminen Yritys X:ssä – Käyttöönotto, tarkoitus ja käyttäjäkokemukset		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Yritys X:n ostolaskujen sähköistämisen prosessin eteneminen ja prosessissa onnistuminen asetettujen tavoitteiden pohjalta. Tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajayritykselle käyttökelpoista tietoa, jota on mahdollista hyödyntää joko uusien muutosten suunnittelussa tai aiempien edelleen kehittämisessä. Opinnäytetyön varsinainen tutkimusongelma oli, kuinka ostolaskujen sähköistäminen on onnistunut Yritys X:ssä.</p> <p>Opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä oli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus toteutui puolistrukturoitujen teemahaastattelujen kautta, ja tutkimusaineistoon sisältyivät haastatteluaineiston ohella myös erilaiset toimeksiantajalta saadut dokumentit. Keskeisimpiä teemoja tutkimuksessa olivat mm. ajankäyttö, työmäärä ja ympäristöystävällisyys.</p> <p>Tutkimuksen tärkeimpinä tuloksina voisi mainita sähköisen ostolaskutuksen vaikutukset laskujen käsittelyyn ja tätä kautta myös työn määrään ja tehokkuuteen. Lisäksi avainasemassa onnistumista mitattaessa oli toimivuuden ja tehokkuuden ohella työntekijöiden tyytyväisyys uuteen käytäntöön. Tärkeimpiin tuloksiin sisältyi myös työhön kuluva aika, jota automaattisilla toiminnoilla pyritään jatkuvasti vähentämään.</p> <p>Tulosten kautta saadun konkreettisen tiedon pohjalta toimeksiantajayrityksen on helpompi puuttua mahdollisiin epäkohtiin, mutta myös nähdä, missä on onnistuttu. Yleisesti ottaen sähköiseen ostolaskutukseen siirtyminen koettiin positiivisena muutoksena Yritys X:ssä, ja pitkällä tähtäimellä sähköisen ostolaskutuksen mukanaan tuomat hyödyt tulevat olemaan entistä huomattavampia.</p>		
Asiasanat (avainsanat) Sähköinen taloushallinto, sähköinen laskutus, ostolaskutus, ostolaskuprosessi		
Sivumäärä 63 s. + liitteet 4 s.	Kieli Suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Mailis Kervinen		Opinnäytetyön toimeksiantaja Yritys X

DESCRIPTION

		Date of the bachelor's thesis 9 June 2014
Author(s) Tanja Lötjönen		Degree programme and option Business Management
Name of the bachelor's thesis Transition to electric invoicing in Company X - Introduction, purpose and user experiences		
Abstract <p>The bachelor's thesis aimed to study the progress of purchase invoice electrification in Company X and find out whether that process succeeded as expected. This thesis also aimed to produce useful information which could be used not only in planning new changes but also in developing the previous ones. The main point in this research was to examine how the electrification of purchase invoices had succeeded in Company X.</p> <p>The study was implemented by using qualitative research. More specifically, the study used in the bachelor's thesis was a half structured theme interview. The material included the company's documents in addition to interviews. Working time, workload, and the state of being environmentally friendly played central roles in the themes of the study.</p> <p>The main results consist of influences on processing purchase invoices and also influences on the workload and efficiency after the electrification. In addition to workable solutions and efficiency, the employees' satisfaction with the new practice was also in a key position. The main results included also the working time, and that is the one thing that was wanted to be reduced by using automation.</p> <p>The bachelor's thesis gives concrete information to the company, and by using the results of the study, company has not only a chance to step in the problems but also see where they have succeeded. Generally speaking the employees in Company X found the transition to electric invoicing as a positive change, and thinking further to the future, the financial gains of electric invoicing will be changed more remarkably.</p>		
Subject headings, (keywords) Electric financial administration, e-invoicing, purchase invoicing, purchase invoice process		
Pages 63 p. + app. 4 p.	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Mailis Kervinen		Bachelor's thesis assigned by Company X

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	2
2.1	Sähköisen taloushallinnon nykytila	2
2.2	Sähköisen taloushallinnon luonne	3
2.3	Sähköisen taloushallinnon mahdollisuudet.....	5
2.4	Sähköisen taloushallinnon hyödyt	7
3	OSTOLASKUJEN KÄSITTELY	9
3.1	Ostolaskuprosessi	9
3.2	Ostolaskujen vastaanotto	11
3.3	Ostolaskujen tiliöinti, kierrätys ja hyväksyntä.....	14
3.4	Ostolaskujen maksatus, täsmäytys ja jaksotus.....	16
3.5	Ostolaskutuksen sähköistäminen	17
3.6	Sähköisen ostolaskutuksen hyödyt	20
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
4.1	Toimeksiantajan esittely	23
4.2	Tutkimusmenetelmä	23
4.3	Tutkimusaineiston hankinta.....	25
4.4	Tutkimuksen analysointi.....	30
5	OSTOLASKUJEN SÄHKÖISTÄMINEN YRITYS X:SSÄ.....	32
5.1	Tarkastus ja käsittely ennen sähköistämistä	32
5.2	Ostolaskujen sähköistämisen tarkoitus ja tavoitteet	34
5.3	Sähköisten ostolaskujen käyttöönotto.....	35
5.4	Tarkastus ja käsittely sähköistämisen jälkeen	36
5.5	Käyttäjäkokemukset sähköisestä ostolaskutuksesta	39
5.5.1	Ostolaskujen tarkastajat ja hyväksyjät	39
5.5.2	Ostolaskujen käsittelijät	43
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	46
6.1	Muutosten toteutuminen	46
6.2	Toimenpidesuosituksset	49
6.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	50
7	LOPUKSI.....	54

LÄHTEET	56
---------------	----

LIITTEET

- 1 Haastattelukysymykset: Suomi
- 2 Haastattelukysymykset: Puola

1 JOHDANTO

Taloushallinnon tärkeimpiä elementtejä ovat sen toimivuus ja tehokkuus. Käytännöt voivat poiketa eri yrityksissä, mutta pääkohta onkin, että ne toimivat siinä kyseisessä yrityksessä mahdollisimman hyödyllisesti ja kustannustehokkaasti. Loppujen lopuksi tärkeintä taloushallinnossa on toimiva kokonaisuus, sillä yritys saa suurimmat hyödyt nimenomaan kokonaisvaltaisesta automatisoinnista. Tämä toimivuus voidaan saavuttaa vain, jos jokainen taloushallinnon osa-alue toimii hyvin yhteen. Opinnäytetyöni aihe keskittyi ostolaskutukseen, sen toimivuuden selvittämiseen ja ostolaskujen sähköistämiseen.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää Yritys X:n ostolaskuprosessin onnistuminen asetettujen tavoitteiden pohjalta ja millaisia käyttäjäkokemuksia se on tuonut mukanaan. Tavoitteeni oli tuottaa yritykselle sellaista tietoa, jota on mahdollista hyödyntää tulevaisuudessa joko uusien muutosten yhteydessä tai edellisten kehittämisessä. Aihe kiinnosti minua mm. sen haasteellisuuden ja yrityksen yksilöllisen tilanteen osalta. Tutkimus on toimeksiantajalle varmasti hyödyllinen, sillä siinä tutkitaan ostolaskujen sähköistämisprosessia kokonaisuudessaan, huomioiden myös muut mahdolliset muutokset ja niiden vaikutukset. Varsinainen tutkimusongelmani oli prosessin onnistumisen selvittäminen, eli kuinka ostolaskujen sähköistäminen on onnistunut Yritys X:ssä.

Taloushallinto on käsitteenä erittäin laaja, minkä vuoksi rajasin pois monia ulottuvuuksia. Teoreettisessa viitekehyksessä olen maininnut, mitä kaikkea taloushallinnon käsite pitää sisällään, mutta muutoin olen keskittynyt pääsääntöisesti ostolaskutukseen liittyvään teorian tietoon. Tämän vuoksi olen rajannut aiheen ulkopuolelle mm. myyntilaskujen käsittelyn, mutta maininnut yleisesti sähköisestä myyntilaskutuksesta.

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys koostuu kahdesta pääluvusta, joista ensimmäinen käsittelee sähköistä taloushallintoa. Sähköisestä taloushallinnosta kerroin yleisesti sen nykytilanteesta, luonteesta, mahdollisuuksista ja hyödyistä. Toinen pääluku keskittyy varsinaiseen aiheeseen eli ostolaskutukseen. Ostolaskutuksen osalta keskityin kertomaan, mitä kaikkea ostolaskujen käsittelyyn sisältyy ja kuinka tämä prosessi etenee, mitä on sähköinen ostolaskutus sekä millaisia hyötyjä yritys saa nimenomaan sähköisestä ostolaskutuksesta.

Neljäs ja viides luku käsittelevät tutkimuksen toteutusta sekä ostolaskujen sähköistämistä Yritys X:ssä. Tutkimusosio pitää sisällään mm. käyttämäni tutkimusmenetelmän kuvauksen sekä tutkimusaineiston hankinnan ja analysoinnin. Toimeksiantaja halusi pysyä nimettömänä, minkä vuoksi opinnäytetyössäni toimeksiantaja mainitaan Yritys X:nä. Kuudes pääluku koostuu johtopäätöksistä, toimenpidesuosituksista ja tutkimukseni luotettavuudesta. Lisäksi raporttini viimeisessä luvussa olen kuvannut yhteenvedona opinnäytetyöprosessin etenemisen omalla kohdallani sekä toimeksiantajan saamat hyödyt tekemästäni tutkimuksesta.

2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Taloushallinnolla tarkoitetaan sellaista järjestelmää, jolla yritys ja organisaatio seuraavat yrityksen taloudellisia tapahtumia ja sen kehitystä niin, että toiminnasta on mahdollista raportoida sidosryhmille. Taloushallinto on yrityksissä se osa-alue, jossa on ensimmäisenä hyödynnetty tietoteknisten ohjelmistojen apua. (Lahti & Salminen 2008, 14.) Seuraavissa alaluvuissa käsitellään tarkemmin sähköistä taloushallintoa ja sen nykytilannetta, millä tavoin sähköisestä taloushallinnosta voidaan hyötyä sekä millaisia mahdollisuuksia se tarjoaa yrityksille.

2.1 Sähköisen taloushallinnon nykytila

Venäläisen (2013, 9) mukaan sähköisen taloushallinnon odotettiin yleistyvän rajusti vuonna 2001, mutta tutkimustulokset paljastivat, että todellinen kasvu sähköisessä taloushallinnossa tapahtui vasta vuonna 2010. Kurki ym. (2011, 12–13) täsmentävät, että pienten ja keskisuurten yritysten osalta laskujen määrän Euroopassa arvioidaan olevan noin 30–40 miljardia kappaletta. Suomessa laskuja liikkuu noin 500 miljoonaa kappaletta vuosittain. Näistä 500 miljoonasta laskusta 200 miljoonaa on yritysten välisiä laskuja. Pienten ja keskisuurten yritysten ja suuryritysten välillä on huomattavia eroja sähköisen taloushallinnon kehittymisen suhteen. Euroopassa tehdyn arvion mukaan verkkolaskuvalmiudet ovat noin 40 prosentilla suuryrityksistä, mutta vain 20 prosentilla pk-yrityksistä on samat valmiudet siirtyä verkkolaskutukseen.

Helsingin kauppakamari on tehnyt vuonna 2010 sähköisen liiketoiminnan selvityksen, ja mukana olleista yrityksistä 52 prosenttia ilmoitti ottavansa vastaan sähköisiä laskuja, 44 prosenttia kertoi lähettävänsä verkkolaskuja ja 38 prosenttia käyttäviä sähköistä

arkistointia. Vain 24 prosentilla yrityksistä on käytössään sähköinen ostolaskujen kierrätys ja 18 prosentilla matkalaskut on sähköistetty. Aiempaan vastaavaan tutkimukseen verrattuna yritysten valmiudet sähköiseen laskutukseen ovat lisääntyneet vain hieman. Lisäksi vuonna 2010 kolme neljäsosaa yrityksistä kierrättää edelleen laskuja manuaalisesti. (Kurki ym. 2011, 13.)

Ervelä (2011, 22–23) kertoo sähköisen arkistoinnin liittyvän keskeisesti sähköisen taloushallinnon kokonaisuuteen, ja vuonna 2011 tehdyn tutkimuksen mukaan hieman yli kolmannes tilitoimistoista käyttää sellaisia ratkaisuja, jotka mahdollistavat sähköisen arkistoinnin. Sähköinen arkistointi onkin selvästi yleisempää suurissa yrityksissä. Olennainen osa sähköisen arkistoinnin yleistymisessä on resurssien riittävyys. Riittävät resurssit mahdollistavat sen, että arkistointi ehditään ja osataan tehdä kunnolla. Ervelä (2011, 23) korostaa myös, että taloushallinnon palvelujen toimialaraportin mukaan sähköisen asioinnin yleistyminen ja taloushallinnon ulkoistaminen ovat koko toimialan mahdollisuuksia.

Helsingin seudun kauppakamarin vuonna 2011 tekemän tutkimuksen mukaan yhden selkeimmistä esteistä sähköiselle liiketoiminnalle koettiin olevan yhteistyökumppaneiden valmiudet. Muita merkittäviä esteitä sähköiselle liiketoiminnalle olivat tietotekniikan perustamis- ja ylläpitokustannukset, yhteensopivuuskysymykset ja kehitystyöhön tarvittavan ajan riittämättömyys. Nämä samat ongelmat mainittiin myös Helsingin seudun kauppakamarin vuonna 2006 tehdyssä tutkimuksessa, joten edellä mainittujen esteiden kehityksessä ei ole viiden vuoden aikana tapahtunut kovinkaan suurta muutosta. Lisäksi tutkimuksesta selviää kustannusten olevan suurin haaste pienten ja keskisuurten yritysten sähköiseen liiketoimintaan siirtymisessä. (Selvitys pk-yritysten tietotekniikan ja sähköisen liiketoiminnan tarpeista 2011, 46.)

2.2 Sähköisen taloushallinnon luonne

Kosonen ja Pekkanen (2010, 126) kertovat, että taloushallinnon järjestelmien avulla käsitellään mm. ostotilaukset, varastoinnit, myynnit, laskutus, perinnät, kirjanpito ja seuranta. Taloushallintoon sisältyy myös palkanlaskenta sekä työnantaja- ja veroilmoitusten laatiminen (Sähköinen taloushallinto 2013). Järjestelmien koko ja luonne riippuvat pitkälti itse yrityksestä sekä sen koosta ja toimialasta, mutta periaate järjestelmien käytössä on sama. Suurissa yrityksissä jo pelkästään ostoreskontran hoitoon

tarvitaan yksi tai useampi ihminen, kun taas pienissä yrityksissä yhden ihmisen vastuulla saattaa olla useita taloushallinnon osa-alueita. (Kosonen & Pekkanen 2010, 126.)

Sähköisen taloushallinnon kulmakivet ovat verkkolasku ja automatisoitu kirjanpito. Verkkolaskujen yhdistäminen tiettyyn taloushallinnon järjestelmään saa aikaan suurimmat hyödyt, mutta pelkät verkkolaskut yksin eivät automatisoi taloushallintoa. (Sähköinen taloushallinto 2013.) Myös taloushallinnon arkistointi on mahdollista sähköistää. Tällöin tiedon etsiminen on vaivattomampaa ja nopeampaa, eikä säilytystilaa kansioille tarvita. Sähköisessä arkistoinnissa on kuitenkin huomioitava samat kirjanpitolain määräykset tositteiden säilyttämisestä kuin perinteisessä arkistoinnissa. (Kurki ym. 2011, 20.)

Laine ja Sykkö (2013, 14–15) mainitsevat, että perinteisessä taloushallinnon hoitamisessa sama paperitosite kiertää monen työntekijän kautta ja se käsitellään useaan otteeseen. Tämä käsittelytapa ei ole kustannustehokas, ja myös virheiden määrä saattaa lisääntyä. Yleisesti ottaen perinteisessä taloushallinnossa työmäärä on moninkertainen sähköiseen taloushallintoon verrattuna. Tilaa tarvitaan paperitositteiden säilyttämiseen ja kustannuksia tulee tulostamisesta, kopioinnista ja postituksesta. Perinteisellä taloushallinnolla on vaikutusta myös kirjanpidon toimivuuteen, koska usein tapahtumat voidaan kirjata vasta kuun lopussa, kun laskut, kuitit ja tositteet on toimitettu tilitoimistoon tai kirjanpitäjille. Sähköinen taloushallinto tuo siis helpotusta monella osa-alueella perinteiseen taloushallintoon verrattuna.

Keskeisessä asemassa on taloushallinnon kokonaisuus. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen tarkoittaa, että monet osa-alueet, kuten laskujen kierrätys ja hyväksyntä, maksuliikenne, tiliotteiden ja viitesierojen vastaanotto sekä viranomaisilmoitukset siirtyvät sähköiseen muotoon. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että esimerkiksi ostolaskut siirtyvät automaattisesti ostoreskontraan tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi. Vastaavasti saapuvat viitesuoritukset yhdistyvät automaattisesti myyntisaamisiin ja näin ollen kuittaavat saatavan maksetuksi. Kaikista näistä tapahtumista muodostuu automaattisesti tiliöintimerkinnät. Automaation ansiosta kirjanpidon rutiinityöt vähenevät. Näiden kaikkien osa-alueiden on toimittava yhteen, jotta yritys saa parhaimman hyödyn sähköisestä taloushallinnosta. Kaiken kaikkiaan sähköinen automatisoitu

taloushallinto tehostaa toimintaa ja alentaa kustannuksia, mutta myös mahdollistaa töiden uudelleenjärjestämisen milloin vain. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

2.3 Sähköisen taloushallinnon mahdollisuudet

Yrityksen on mahdollista hoitaa monia taloushallinnon tehtäviä sähköisesti. Myyntilaskut on mahdollista lähettää verkkolaskuina pankin tai muiden operaattorien kautta. Mikäli laskun saaja ei pysty vastaanottamaan verkkolaskua, lasku ohjataan tulostuspalveluun. Täältä ne siirtyvät automaattisesti tulostettavaksi ja jaetaan perinteisellä tavalla. Kuluttajalle myyntilaskut lähetetään Finvoice- eli e-laskuina suoraan asiakkaan verkkopankkiin. Taloushallinnon järjestelmiin voidaan kytkeä myös verkko-kauppalaskutus. Tässä tapauksessa verkkokaupassa tehdyt ostokset siirtyvät suoraan myyntilaskuiksi käytettävään taloushallinnon ohjelmistoon. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Ostolaskut on mahdollista vastaanottaa verkkolaskuina pankkien tai muiden operaattorien kautta. Verkkolaskujen tulee olla yhteydessä suoraan taloushallinnon järjestelmään hyödyn saamiseksi. Tätä kautta järjestelmä tekee automaattiset merkinnät tapahtumista kirjanpitoon ja laskut voidaan lähettää eteenpäin hyväksyttäviksi. Tämä on ainoa keino vähentää manuaalisia työvaiheita laskun käsittelyssä. Laskuihin on mahdollista tehdä sähköiset tarkastus- ja hyväksymismerkinnät, jotka todentavat, milloin lasku on hyväksytty ja kenen toimesta. Mikäli yrityksen ei ole mahdollista vastaanottaa verkkolaskua, tositteet voidaan skannata järjestelmään. Parhaimmat skannauspalvelut tulkitsevat kaikki laskun rivitiedot, jolloin lasku ei tiedoiltaan muutu skannausvaiheessa verkkolaskuun verrattuna. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Sähköinen taloushallinto mahdollistaa yleisesti helpomman tietojen saattamisen järjestelmään ja tiedon siirtämisen eteenpäin mm. tietojärjestelmien välillä. Lisäksi tietojen käsittelystä tulee yksinkertaisempaa ja tarpeettomat työvaiheet karsiintuvat automatisoinnin avulla. Näin ollen myös jälkikäteinen tiedon etsiminen on helpompaa. (Mäkelä 2005, 15.)

Sähköisen taloushallinnon kautta voidaan hoitaa myös palkanlaskenta, matkalaskut ja kululaskut. Palkkojen laskeminen sähköisessä järjestelmässä mahdollistaa nopeamman tiedonsiirron, sillä palkansaaja voi itse käydä tarkastamassa palkkatietonsa Inter-

netin välityksellä, eikä paperista palkkalaskelmaa enää tarvita. Lisäksi palkanlaskennassa tehtävät vuosi-ilmoitukset voidaan lähettää sähköisesti verottajalle ja palkansaa-jalle. Matka- ja kululaskut on myös mahdollista laatia itse suoraan järjestelmään. Täs-sä tapauksessa laskujen moninkertainen tallennus ja manuaalinen työ vähenevät. Mat-kalaskun tallentamisen jälkeen se siirtyy hyväksyttäväksi laskun tarkastajalle. (Säh-köinen taloushallinto 2013.)

Mäkelä (2005, 15) tuo tutkielmassaan esille sähköisen taloushallinnon käsitteeseen liittyvän ristiriidan. Sähköisellä taloushallinnolla ei voida tarkoittaa pelkästään tieto-tekniikan käyttöönottoa ja hyödyntämistä, sillä taloushallinto on jo kauan hoidettu yrityksissä, julkisessa hallinnossa sekä tilitoimistoissa tietokoneiden ja erilaisten jär-jestelmien avulla. Tällöin keskeiseen asemaan nouseekin työnkulun ja eri työvaihei-den automatisointi.

Suurin osa yritysten välisistä maksuista tapahtuu sähköisesti. Pidemmälle kehittyneis-sä järjestelmissä erillistä pankkiyhteysohjelmaa ei tarvita, sillä se on integroitu osaksi taloushallinnon kokonaisjärjestelmää. Nykyään yritysten on mahdollista lähettää esi-merkiksi alv-, vero-, tas- ja TyEL-ilmoitukset sekä palkkojen vuosi-ilmoitukset säh-köisesti suoraan viranomaisille. Ilmoitukset voidaan yhdistää suoraan yrityksen talo-ushallintoon, jolloin niistä muodostuu automaattinen kirjanpitomerkintä. Mikäli yri-tykselle jää maksettavaa esimerkiksi alv-ilmoituksen yhteydessä, järjestelmä muodos-taa tästä automaattisesti laskun. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Automaattinen kirjanpito kuuluu olennaisesti sähköiseen taloushallintoon. Automaat-tisessa kirjanpidossa myyntilaskut siirtyvät kirjanpitoon ja myyntireskontraan sekä ostolaskut kirjautuvat ostoreskontraan ja kierrätykseen. Viitesuoritusten näkyessä ti-liotteella myyntilaskut kuittaantuvat maksetuiksi ja ostolasku poistuu ostoreskontrasta maksutapahtuman yhteydessä. Palkanmaksu toimii samalla kaavalla, mikäli kirjanpito on automaattista. Tärkeimpiä tekijöitä automaattisen kirjanpidon onnistumisessa ovat tiliotteiden kirjausselitteet ja niiden mukaiset automaattiset tiliöinnit. Automatisoidun kirjanpidon myötä myös tilinpäätökset on mahdollista laatia aiempaa nopeammin. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

2.4 Sähköisen taloushallinnon hyödyt

Taloushallinnon osa-alueiden automatisointi sähköistämisen kautta tehostaa yrityksen toimintaa sekä pienentää kustannuksia. Vaikka maksuliikenteessä on hyödynnetty tietotekniikkaa jo kauan, nykyään otetaan yhä enemmän käyttöön tietoteknisiä sovelluksia mm. laskutuksessa. Sähköisestä taloushallinnosta hyötyvät yhtä lailla sekä suuret että pienet yritykset. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Veijonen (2010, 9) kertoo, että sähköisellä taloushallinnolla voidaan saavuttaa jopa 25 prosentin kustannussäästöt taloushallinnossa. Lisäksi toiminnan laatu parantuu sen myötä. Perusprosesseissa saadut kustannussäästöt antavat mahdollisuuksia keskittyä enemmän mm. liiketoiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun.

Kokonaisuudessaan yritys hyötyy sähköisestä taloushallinnosta paljon. Sähköinen taloushallinto ei tarkoita vain automaattista kirjanpitoa ja sähköisten kanavien hyödyntämistä, vaan sähköisten järjestelmien käyttöönotto mahdollistaa täysin uudenlaisen tietoon perustuvan johtamisen. Koko yrityksen toiminnot on mahdollista organisoida joustavasti ja ne on helppo pitää ajan tasalla. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Taloushallinnon yksikön ohella myös yrityksen johto hyötyy sähköisestä taloushallinnosta (Sähköinen taloushallinto 2013). Kurki ym. (2011, 20) painottavat sähköisen taloushallinnon olevan erittäin tehokas johtamisväline, kun sitä osataan hyödyntää oikein. Taloustietojen ohella yrityksen johdon on mahdollista seurata mm. myynnin tehokkuutta sekä tuottoja ja kustannuksia esimerkiksi tuotteittain, kustannuspaikoittain tai asiakkaittain. Johdon on mahdollista myös saada tietoonsa taloutta koskevat tiedot milloin tahansa, eikä paperisia raportteja tarvitse erikseen tilata tai pyytää. Sähköisen järjestelmän kautta yrityksen johto saa käsiinsä tarvittavat ja ajankohtaiset tiedot nopeammin, ja tätä kautta tarvittaviin muutoksiin ja toimenpiteisiin on mahdollista ryhtyä paljon aikaisemmin. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Merkittävimpiä hyötyjä digitaalisessa taloushallinnossa ovat sen nopeus ja tehokkuus. Tutkimusten mukaan sähköiseen taloushallintoon siirtyminen mahdollistaa jopa 30–50 prosentin parannuksen tehokkuudessa. Integroitu taloushallinto mahdollistaa sen, että tieto on löydettävissä yhdestä paikasta ilman monia työvaiheita. Yksittäisissä prosesseissa tehokkuus voi parantua jopa 90 prosenttia. (Vellonen 2013, 53.)

Lisäksi yksi suurimmista hyödyistä sähköisessä taloushallinnossa on sähköinen laskutus ja sen mukanaan tuoma automaatio. Laskujen käsittelykustannukset pienenevät huomattavasti paperilaskutukseen verrattuna, ja sähköisesti lähetetyt laskut ovat paljon nopeammin vastaanottajalla. Lisäksi sähköisesti tallentuvat laskut ovat helpompia ja nopeampia etsiä järjestelmästä kuin perinteisestä laskutusmapista. Suurimman hyödyn verkkolaskutuksesta saa kuitenkin laskun vastaanottaja. Käsittelyvirheet vähenevät, kun saapuva lasku siirtyy suoraan kirjanpitoon oikealle tilille ja ostoreskontraan. Tällöin manuaalista tallennusta ei tarvita. Laskujen sähköisen kierrätyksen ja hyväksynnän ansiosta laskun koko hyväksymiskierto nopeutuu. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Vellonen (2013, 53–54) huomauttaa, että jo mainittujen hyötyjen lisäksi yrityksen toiminnan laatu paranee yleisellä tasolla. Tärkeää on myös se, että sähköinen taloushallinto on erittäin ekologinen keino järjestää yrityksen taloushallinto. Digitaalisuus säästää luontoa huomattavasti sekä vähentää CO₂-päästöjä useilla eri keinoilla. Näistä huomattavimpia ovat mm. paperin kulutuksen väheneminen ja arkistointitilan tarpeen pieneneminen.

Sähköinen taloushallinto on mahdollista järjestää useilla eri tavoilla. Taloushallinto voidaan ulkoistaa joko osittain tai kokonaan. Lisäksi sähköinen taloushallinto mahdollistaa etätyöskentelyn, sillä järjestelmä toimii Internetissä, ja työntekijä tarvitsee käyttöönsä vain tietokoneen ja Internet-yhteyden. Tämän ohella työntekijä tarvitsee tietenkin yrityskohtaiset käyttöoikeudet järjestelmiin. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon vaatii sopimuksen palveluntarjoajan kanssa. Suurin hyöty saadaan, kun yritys valitsee sellaisen palvelun, jossa koko taloushallinto voidaan hoitaa yhdessä paikassa. Palvelun käyttöönotto ja käyttöympäristön perustaminen on usein nopeaa. Taloushallinto-ohjelmiston suojauksista, tietoturvasta ja varmuuskopioinnista vastaa palveluja tarjoava tilitoimisto tai sovellusvuokrausyritys. Tällöin yrityksen ei tarvitse huolehtia sähköistä taloushallintoa koskevista uhista. Rutiinitöiden väheneminen esimerkiksi tilitoimistoissa mahdollistaa paremman neuvonnan, konsultoinnin ja raportoinnin, kun näihin töihin jää enemmän aikaa. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

3 OSTOLASKUJEN KÄSITTELY

Ostoreskontra tarkoittaa järjestelmää, jolla seurataan ostolaskuja ja niiden maksamista toimittajakohtaisesti (Kosonen & Pekkanen 2010, 132). Suomessa vain pieni osa laskuista käsitellään sähköisessä muodossa. Kustannuksissa voidaan säästää huomattavasti siirryttäessä sähköiseen laskutukseen, sillä ostolaskujen käsittely kuluttaa talousosaston resursseja eniten suurimmassa osassa tapauksista. (Lahti & Salminen 2008, 48.)

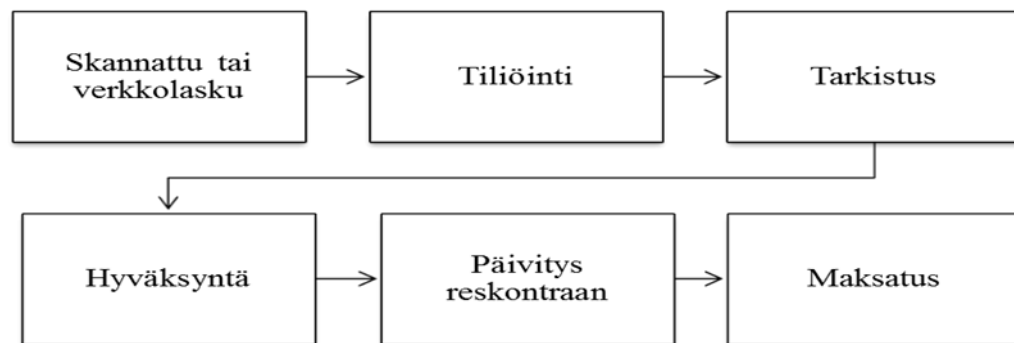
3.1 Ostolaskuprosessi

Ostolasku, joka saapuu yritykseen, toimii tositteena ostetusta palvelusta tai tavarasta (Kosonen & Pekkanen 2010, 130). Lahden ja Salmisen (2008, 49–50) mukaan taloushallinnon näkökulmasta kuvattuna ostolaskuprosessi alkaa, kun ostolasku saapuu yritykseen ja päättyy, kun lasku on maksettu, kirjattu ja arkistoitu. Ostolaskuprosessi koostuu tilauksen tekemisestä ja toimituksesta, ostolaskun vastaanottamisesta, ostolaskun tiliöinnistä, kierrätyksestä, tarkastamisesta, hyväksynnästä ja sen päivittämisestä reskontraan. Lisäksi ostolaskuprosessiin kuuluu maksatus, täsmäyttäminen, jaksotukset ja arkistointi.

Lahti ja Salminen (2008, 51–53) mainitsevat ostolaskuprosessien vaiheiden riippuvan siitä, mihin laskut perustuvat. Laskut voivat perustua esimerkiksi ostotilaukseen tai sopimukseen. Voi myös olla, ettei laskuun liity lainkaan järjestelmään tallennettua tilausta tai sopimusta. Prosessit ovat suurin piirtein samanlaisia, muutamia pieniä eroavaisuuksia lukuun ottamatta. Eroavaisuudet näkyvät pääasiassa laskun saapumisen ja ostoreskontraan päivityksen välillä tapahtuvissa vaiheissa.

Ilman integrointia ostotilauksiin tai sopimuksiin, sähköinen ostolaskuprosessi koostuu kuudesta eri vaiheesta, jotka näkyvät myös kuvassa 1. Aluksi ostolasku vastaanotetaan paperilla ja se skannataan käsittelyjärjestelmään. Vaihtoehtoisesti tässä vaiheessa ostolasku voi myös tulla verkkolaskuna suoraan järjestelmään, jolloin perustiedot tallentuvat automaattisesti. Tämän jälkeen ostolasku tiliöidään joko automaattisesti tai manuaalisesti. Tiliöinnin jälkeen ostolasku lähetetään tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi. Tarkastajan ja hyväksyjän hyväksyttyä ostolaskun, se palautuu takaisin ostoreskontraan, jolloin ostoreskontranhoitaja päivittää hyväksytyt laskut järjestelmään. Lopuksi

ostoreskontrasta muodostetaan maksuaineisto, joka siirretään pankkiin. (Lahti & Salminen 2008, 50.)



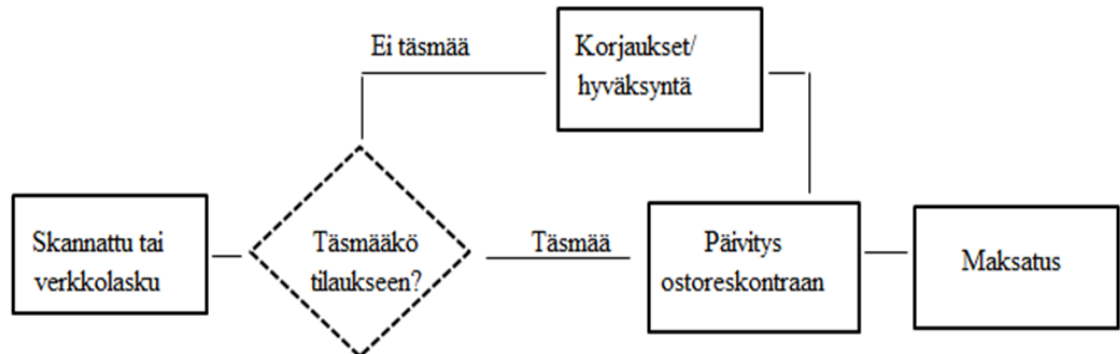
KUVA 1. Sähköinen ostolaskuprosessi, kun ostolaskuun ei liity tilausta tai sopimusta (Lahti & Salminen 2008, 51)

Ostotilausta luodessa ensimmäisenä kirjataan tilaustiedot. Tilaus on mahdollista toimittaa eteenpäin eri tavoin, kuten sähköisessä muodossa, faksattuna tai postitse. Jokaiselle ostotilaukselle muodostuu ostotilausnumero, joka merkitään ostotapahtuman dokumenttiin. Sama ostotilausnumero on oltava sisällytettynä jokaisessa dokumentissa, esimerkiksi laskussa ja tilausasiakirjassa. Näiden tietojen pohjalta ostajan on mahdollista etsiä maksutapahtuma ERP-järjestelmästä. (Aaltonen 2013, 21.)

Usein myyjä lähettää ostajalle tilausvahvistuksen. Samalla lähetetään yleensä kuljetus- ja maksuehtotiedot. Tällöin ostajan on tarkastettava, että tilausvahvistuksen tiedot vastaavat tietoja ostotilauksessa. Järjestelmässä olevia avoimia ostotilauksia täytyy seurata säännöllisesti, jotta huomataan, jos tilauksia on toimitettu väärin tai esimerkiksi myöhässä. Usein tilaajan vastuulla on poistaa perutut tilaukset järjestelmästä. (Aaltonen 2013, 21.)

Lahden ja Salmisen (2008, 52) mukaan ostotilaukseen perustuva käsittelyprosessi alkaa, kun järjestelmään on tallennettu ostoehdotus. Tämän pohjalta luodaan varsinainen ostotilaus, joka lopuksi lähetetään valitulle toimittajalle. Tavarantoimittaja lähettää tilatut tuotteet, jolloin järjestelmään tehdään ostotilauksen vastaanottokirjaus. Kirjaus muodostaa tiliöinnit velkatilille ja sopivalle kulutilille. Ostolaskun saapumisen yhteydessä järjestelmään tallentuu ostotilauksen numero ja laskuun liitetään myös muut ostotilaustiedot. Ostovelat kyseisen tilauksen osalta kumoutuvat automaattisesti, koska kulukirjaus on tehty vastaanoton yhteydessä. Mikäli kaikki tiedot täsmäävät,

laskua ei tarvitse kierrättää hyväksynnän kautta. Ostoreskontran kautta laskuista muodostetaan maksatusaineisto, joka siirtyy pankkiin maksettavaksi. Nämä vaiheet näkyvät myös kuvassa 2.



KUVA 2. Sähköinen ostolaskuprosessi, kun lasku perustuu ostotilaukseen (Lahti & Salminen 2008, 52)

Tilaukseen perustuvan ostolaskuprosessin yksi tärkeimmistä eduista on sen automaattisuus. Automaattisuutta kuvastaa mm. se, että ostotilauksen tiliöintisääntöjen, esimerkiksi tuotekoodien, perusteella järjestelmään muodostuu tiliöinti. Kirjaukset muodostuvat kirjanpitoon reaaliajassa suoriteperusteisesti tavaran vastaanottohetkellä. Tällöin kauden lopussa kulujaksotuksien tekeminen ei ole tarpeen, vaikka yritys ei olisikaan vielä saanut varsinaisia laskuja. (Lahti & Salminen 2008, 52.)

3.2 Ostolaskujen vastaanotto

Perinteinen ostolaskutus on toiminut paperilaskutuksen kautta. Tällaisen prosessin kulku on alkanut, kun paperilasku on vastaanotettu yritykseen. (Lahti & Salminen 2008, 49–50.) Ostolaskuja on mahdollista vastaanottaa eri tavoilla, kuten skannaamalla paperilaskut, vastaanottaa suoraan verkkolaskuja tai käyttää EDI-liittymää (Lahti & Salminen 2008, 55). Seuraavissa alaluvuissa kerrotaan eri vastaanottotavoista käytännössä sekä niiden toimivuudesta ja eroista. Luvuissa käsitellään pääsääntöisesti sähköisiä laskujen vastaanottotapoja.

Paperiskannaus

Usein osa ostolaskuista saapuu paperisena. Tämän vuoksi laskut skannataan sähköiseen muotoon, jotta ne on mahdollista käsitellä sähköisesti. Skannauksen voi suorittaa yritys itse, tai se voi antaa ulkopuolisen palveluntarjoajan huolehtia laskujen skannauksesta. Skannauksessa on tärkeää, että laskun tiedot tulevat käytössä olevan standardin vaatimiin kenttiin, jotta ohjelmisto kykenee käsittelemään skannattuja laskuja samoin kuin verkkolaskuja. Kustannuspohjalta laskujen skannaaminen aiheuttaa usein ylimääräistä työtä ja lisäkustannuksia, joten yhä useammat yritykset siirtyvät täysin sähköiseen laskutukseen. (Kurki ym. 2011, 26.)

Yrityksen on mahdollista minimoida skannattavien laskujen määrää olemalla tarkkaavainen. Usein tavarantoimittajat tai palveluntarjoajat saattavat lähettää paperilaskuja, vaikka heillä olisi mahdollisuus verkkolaskujen lähettämiseen. Yleensä vaaditaan useita yhteydenottoja, jotta kaikilla yhteistyökumppaneilla olisi tiedossa yrityksen verkkolaskuosoite ja mahdollisuus sen käyttämiseen. Myös yrityksen sisäisen tiedonkulun täytyy toimia, sillä uusia tavaroita tai palveluja tilattaessa, työntekijöiden täytyy osata antaa laskutusosoitteeksi yrityksen verkkolaskuosoite sekä tarvittaessa operattoritunnus. (Kurki ym. 2011, 26.)

Baswaren (2014) mukaan useissa organisaatioissa halutaan ulkoistaa paperilaskujen skannaus täysin. Tästäkin huolimatta yritys saattaa saada silloin tällöin yksittäisiä paperilaskuja, jotka täytyy lisätä sähköiseen järjestelmään. Tällöin yrityksen kannalta hyödyllisintä olisi, että yrityksellä itselläänkin on mahdollisuus paperilaskujen skannaamiseen.

Verkkolaskutus

Verkkolasku tarkoittaa automaattisesti käsiteltävissä olevaa sähköistä laskua. Se muistuttaa ulkoisesti paperilaskua, mutta sen tulostaminen tietokoneelta paperille ei ole missään käsittelyn vaiheessa tarpeen. Verkkolaskun tulostaminen on kuitenkin mahdollista, mikäli siihen koetaan olevan tarvetta. (Kurki ym. 2011, 22–23.)

Verkkolaskutus on usein kustannustehokkain tapa käsitellä yrityksen laskujen lähetys ja vastaanotto. Yritysten ohella myös kuluttajat voivat vastaanottaa verkkolaskuja.

Yritysten välinen laskutus on yksinkertaista, sillä laskut siirtyvät suoraan laskuttajan järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään. Vastaanottajan järjestelmästä lasku siirtyy suoraan kierrätettäväksi, hyväksyttäväksi, maksuun ja kirjanpitoon. E-lasku tarkoittaa kuluttajalle lähetettävää verkkolaskua. Laskut lähetetään laskun maksajan verkkopankkiin. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Verkkolaskutuksessa tositteet tallennetaan käytettävään taloushallinnon järjestelmään vain yhden kerran. Tämän jälkeen yrityksen kirjanpito ja reskontrat ovat ajan tasalla. Verkkolaskutuksen ansiosta manuaalisia työvaihteita ei ole, todennäköisyys virheisiin pienenee ja yritys saa kustannussäästöjä. Pääsääntöisesti suuret yritykset ovat jo ottaneet käyttöön verkkolaskutuksen ja näin ollen vaativat myös toimittajiltaan sähköistä laskujen lähettämistä. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Rancken (2009, 9) mainitsee, että saapuneen verkkolaskun kuva on mahdollista esittää esimerkiksi selaimen avulla tai PDF-tiedostona. Tällöin mm. PDF-muotoinen laskun kuva kelpaa lakisääteiseksi laskun arkistointikappaleeksi. Laskuttajakohtaisten tietojen välittäminen eteenpäin tapahtuu PDF-laskun kuvan avulla, vaikka data-aineisto siirtyy tietojärjestelmään määriteltyjen standardien mukaan. PDF-kuva on tärkeä osa mm. laskun tarkastusta ja hyväksyntää, sillä se täydentää muuta laskudataa.

Finanssialan Keskusliiton FK:n ja Elinkeinoelämän Keskusliiton EK:n tekemä kysely paljastaa, että 64 prosenttia yrityksistä on jo siirtynyt verkkolaskutuksen käyttöön. Verkkolaskutuksen edelläkävijänä on edelleen teollisuusala, mutta kaupan ala on vahvasti pienentänyt välimatkaa. FK:n tiedotteen mukaan mitä suuremmasta yrityksestä on kyse, sen varmemmin verkkolaskutus on jo käytössä. Toukokuussa 2012 EK:n jäsenyrityksille suunnatusta kyselystä selvisi, että 36 prosenttia yrityksistä aikoo ottaa verkkolaskutuksen käyttöön lähitulevaisuudessa. Kyselyyn vastasi noin 500 jäsenyritystä. Nopeimmin verkkolaskutukseen siirtyneet yritykset ovat kuluttajia palvelevia yrityksiä. Yksi merkittävä tekijä verkkolaskutuksen pikaiseen käyttöönottoon on kotimaisen suoraveloituksen päättyminen. (Verkkolaskun käyttö kaksinkertaistui vuodessa 2012.)

Electronic Data Interchange eli EDI

Electronic Data Interchange eli EDI-järjestelmät mahdollistavat tiedonsiirron kahden organisaation välillä suojatusti ja automaattisesti. Tämä tiedonsiirto on määrämuotoista. (Granlund & Malmi 2003, 55.) Suomeksi käännettynä lyhenne on OVT eli organisaatioiden välinen tiedonsiirto (TIEKE 2014). EDIbasics (2014) huomauttaa, että yli 85 prosenttia kaikista sähköisen liiketoiminnan tapahtumista hoidetaan käyttämällä EDI-järjestelmää.

Perinteistä EDI-standardia kutsutaan EDIFACT:ksi (Granlund & Malmi 2003, 55). EDI-järjestelmässä automaattinen tilaus siirtyy suoraan ostajalle, joka vahvistaa tilauksen tai tekee siihen tarvittavat muutokset. Tämän jälkeen tilaus siirtyy jakelijalle, joka lukee tilauksen automaattisesti omassa järjestelmässään. Tilausjärjestelmässä tarkastetaan luottokelpoisuus ja tavaroiden saatavuus, jonka jälkeen tilaus etenee toimitukseen. Toimituksen lähtiessä varastolta ostaja saa yleensä varmistuksen tästä sähköisessä muodossa. EDI-järjestelmää käytettäessä jakelijoiden määrä yleensä vähenee. (Salmi & Vahtera 1997, 36–37.)

3.3 Ostolaskujen tiliöinti, kierrätys ja hyväksyntä

Ostolaskut täytyy tarkastaa ja hyväksyä, ennen kuin niiden käsittely ostoreskontrassa on mahdollista. Usein lasku lähetetään aluksi palvelun tai tuotteen tilaajan tarkastettavaksi, jonka jälkeen lasku lähtee hyväksyntään. (Kurki ym. 2011, 27.) Laskusta tehdään ns. numero- ja asiatarkastukset. Numerotarkastus tarkoittaa, että tarkastaja katsoo tilattujen määrien, hintojen ja toimitusten olevan laskulla oikein. Asiatarkastuksella taas varmistetaan, että laskutettu tavara tai palvelu vastaa tehtyä tilausta ja toimitusta. (Kosonen & Pekkanen 2010, 130.)

Tarkastus- ja hyväksyntävaiheessa on mahdollista muuttaa tiliöintitietoja, kuten kirjanpidon tilejä, projektinumeroita tai kustannuspaikkoja. Laskun kiertoa on yksinkertaista seurata, ja hyväksyjille on mahdollista lähettää automaattiset muistutukset, mikäli tarkastaminen tai hyväksyntä jostain syystä viivästyy. Hyväksynnän jälkeen laskut siirtyvät ostoreskontraan ja siitä edelleen kirjanpitoon joko suoraan tai erillisesti siirrettynä. (Kurki ym. 2011, 27.)

Ostoreskontrassa tallennetaan manuaalisesti laskun perustiedot ja tiliöinti reskontraan sekä arkistoidaan paperilasku. Viimeisenä ostolaskuista muodostetaan maksuaineisto, joka siirtyy pankkiin. (Lahti & Salminen 2008, 49–50.) Kirjanpidollisesti ostolasku kirjataan silloin, kun tavaran tai palvelun luovutus on tapahtunut. Tässä tapauksessa kyseessä on suoriteperusteinen kirjanpito. Kirjaukset on kuitenkin mahdollista tehdä myös erillisessä ostoreskontrassa, josta tiedot siirtyvät pääkirjanpitoon. (Lindfors 2010, 30.)

Lahti ja Salminen (2008, 62) huomauttavat, että tarkastusvaiheessa ostoreskontranhoidajan vastuulla on myös laskun alv-käsittely. Mikäli laskuja saapuu yritykseen usein samalta toimittajalta ja tiliöintitiedot pysyvät jatkuvasti samoina, kannattaa kyseiselle toimittajalle asettaa järjestelmään oletustiliöinti. Oletustiliöinti nopeuttaa käsittelyä ja vähentää virheiden mahdollisuutta. Tämän lisäksi järjestelmässä on mahdollista poimia tiliöintitiedot ostotilaukselta tai -sopimukselta, tai vastaanottaa ne laskun sisältämässä datassa. Laskujen käsittelyjärjestelmään olisi hyvä listata vain ne tilit, joille ostolaskujen kirjaaminen on mahdollista. Tällöin tiliöinti on nopeampaa ja tiliöintivirheet vähenevät.

Kirjanpitolaissa ei ole säädetty laskujen hyväksymismenettelyjä, joten asiataarkastuksesta ja hyväksynnästä vastaa yrityksen sisäinen valvonta. Sähköisessä hyväksymismenettelyssä tapahtumaan on mahdollista liittää käyttäjäleima, joka tallentuu järjestelmässä. Käyttäjäleimasta selviää, milloin ja ketkä ovat suorittaneet tapahtumaan liittyviä käsittelyjä. Hyväksymismenettely on usein kaksivaiheinen, jolloin ostolaskun hyväksyy ensin tilauksen tekijä ja sen jälkeen joku toinen henkilö, esimerkiksi ostoreskontranhoidaja. Järjestelmään on myös mahdollista tallentaa hyväksymisrajoja, jotka huolehtivat siitä, etteivät työntekijät pääse hyväksymään suurempia ostolaskuja kuin mitä heille on valtuutettu. (Lahti & Salminen 2008, 64.)

Marttila (2011, 19–20) toteaa, että ostolaskun perustuessa ostotilaukseen erillistä hyväksymiskierrosta ei yleensä tarvita. Tällöin ostolasku kulkeutuu järjestelmässä automaattisesti ostoreskontraan. Mikäli ostolasku ei vastaa esimerkiksi hinnan tai määrän perusteella tehtyä tilausta, se lähtee automaattisesti korjattavaksi ja tämän jälkeen uudelleen hyväksyntään. Arola (2007, 85) korostaa, että hyväksymisvaiheessa ostoreskontranhoidajan tulee merkitä järjestelmän antama tosienumero myös ostolaskulle, sillä ostolaskut arkistoidaan tosienumeroiden perusteella.

Yleisiä ongelmia perinteisessä ostolaskutuksessa ovat mm. hidas laskunkierto, laskujen häviäminen, manuaaliset työvaiheet, esimerkiksi laskujen tallentaminen, ja laskujen näkyminen kirjanpidossa vasta koko hyväksymiskierron päätyttyä. Laskun tarkastelu on mahdollista vain mapista tositenumeron perusteella, ja tämän vuoksi mm. tarkastajat ottavat usein laskuista kopiot mahdollisia jälkitarkastuksia varten. (Lahti & Salminen 2008, 49–50.)

3.4 Ostolaskujen maksatus, täsmäytys ja jaksotus

Toimittajille lähtevät maksut voidaan lähettää joko tiliotteelta syöttämällä tai siirtämällä ne pankkiohjelmasta ostoreskontraan (Kosonen & Pekkanen 2010, 132). Ostolaskujen automaattinen maksaminen tapahtuu luomalla maksatustiedosto, joka siirtyy pankkiin. Laskujen maksamisen jälkeen maksatustiedot siirtyvät edelleen ostoreskontraan ja kirjanpitoon. Ostovelkojen seuranta on sähköisen toiminnan avulla ajantasaisista. (Kurki ym. 2011, 27.) Kinnunen ym. (2006, 55) korostavat, että maksuvalmiilla yrityksellä on jatkuvasti tarpeeksi rahaa maksaa erääntyvät laskut sekä muut liiketoiminnan kulut. Tällöin yrityksen on mahdollista hyödyntää esimerkiksi ostolaskuihin liittyvät käteisalennukset.

Vellonen (2013, 46–47) tuo esille toimittajarekisterin ajantasaisuuden tärkeyden ostolaskutuksessa. Toimittajarekisteri on eräs tärkeimmistä ohjaustiedoista ja se sisältää mm. toimittajien nimet, osoitteet, maksuehdot ja maksuhyteydet sekä Y-tunnuksen. Perustietojen ollessa ajan tasalla, yrityksen on mahdollista ottaa järjestelmästä helposti toimittajakokohtaisia raportteja. Y-tunnuksen sisällyttäminen tietoihin estää saman toimittajan kaksinkertaisen tallentamisen järjestelmään ja näin ollen myös ennaltaehkäisee kaksinkertaisia maksusuorituksia ja laskuja. Y-tunnusta tarvitaan myös kotimaisen toimittajien rekisteritietojen selvittämiseen. Toimittajan tiedot on mahdollista tarkistaa Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä, www.ytj.fi, josta selviää mm. onko toimittaja ennakonperintä- ja alv-rekisterissä. Maksuehtojen muutokset tai oletushyväksyjän ja -tarkastajan muutokset on syytä päivittää heti järjestelmään, sillä muutoin ostolaskut saattavat päätyä väärille henkilöille, ja maksu saattaa viivästyä.

Mikäli lasku maksetaan eräpäivän jälkeen, asiakkaalta on mahdollista periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti. Yritysten välisessä kaupankäynnissä on mahdollista so-

pia viivästyskoron määrästä tai noudattaa alan kauppataivan mukaista korkoprosenttia. Jos viivästyskoron määrästä ei ole sovittu eikä alalla ole tästä vakiintunutta käytäntöä, sovelletaan tällöin korkolaissa olevia säännöksiä. Viivästyskorkoa voidaan periä eräpäivää seuraavasta päivästä siihen päivään saakka, kun lasku on maksettu. Yleensä perintä- ja reskontrajärjestelmät laskevat korun suuruuden todellisten korkopäivien mukaisesti. (Kosonen & Pekkanen 2010, 134.)

Kirjanpitolautakunnan yleisohjeen mukaan yksinkertaisimmillaan osto- ja myyntireskontran sekä pankkitilien täsmäytys selvitykseksi riittää, että yrityksellä on näyttää todisteet siitä, että pankkitilien saldot sekä ostovelkojen ja myyntisaamisten erittelyt täsmäävät taseessa oleviin saldoihiin. Pääkirjanpidon ja pankkitilien täsmäytysten kautta on mahdollista nähdä, ovatko osakirjanpitoina olevat osto- ja myyntireskontrien maksutapahtumat käsitelty oikein. (KILA 2011, 19.) Yleisesti ostoreskontran täsmäyttäminen pääkirjanpitoon tapahtuu vertaamalla ostovelkatilin loppusaldoa ostoreskontran avoimiin ostolaskuihin. Myös ostolaskujen välitilin saldoa on syytä seurata jatkuvasti, sillä sitä kautta nähdään mm. onko mahdolliset kurssierot käsitelty oikein tai ovatko maksatukseen lähteneet ostolaskut maksettu oikean suuruusina. (Varis 2011, 13.)

Ostoreskontran sulkeminen ennen kuin kaikki laskut ovat saapuneet käsittelyyn aiheuttaa ongelmia jaksotuksessa. Nämä ongelmat vältetään, kun ostolaskut esitiliöidään ja kirjataan järjestelmään ennen varsinaista hyväksyntää. Tällöin jaksotus siirtyy seuraavalle kaudelle ja varsinainen kulukirjaus muodostuu sen jälkeen, kun kaikki laskut ovat siirtyneet reskontraan hyväksytyinä. Ostotilausjärjestelmästä on mahdollista tarkistaa jo saapuneet tilaukset ja tässä tapauksessa näihin tilauksiin liittyvät laskut voidaan kirjata manuaalisesti kirjanpitoon. Jaksotusongelmia on mahdollista ehkäistä myös tekemällä kulukirjaus heti, kun ostotilaus on vastaanotettu. (Varis 2011, 13.)

3.5 Ostolaskutuksen sähköistäminen

Ostolaskujen sähköistamisellä saadaan monenlaisia etuja. Tällaisia ovat mm. ostolaskujen käsittelyn tehostuminen, ostolaskujen läpimenoajan nopeutuminen ja kontrollin paraneminen. Laskujen perustiedot on mahdollista lukea automaattisesti OCR-älyskannauksella laskulomakkeelta tai sähköisestä laskusta suoraan järjestelmään. (Lahti & Salminen 2008, 50.) OCR-lyhenne muodostuu sanoista Optical Character

Recognition ja sillä tarkoitetaan teknologiaa, jonka avulla on mahdollista tunnistaa esimerkiksi paperilla olevaa tekstiä sähköisesti muokattavaan muotoon (Eikvil 1993, 7).

Kurki ym. (2011, 40–42) painottavat, että aluksi yrityksen on kuvattava nykytilanne ostolaskuprosessissa ja kartoitettava halutut muutokset. Tässä vaiheessa olisi hyvä määrittää, mitä tavoitellaan, miksi tavoitellaan ja kuinka tavoitteeseen pääsyä voidaan mitata. Tämän jälkeen tulisi arvioida kaikki saadut hyödyt ja pohtia, millaisia vaikutuksia muutoksella on yleisesti organisaatioon sekä sen toimivuuteen. Ennen kuin ostolaskutus on mahdollista sähköistää, on yrityksen valittava verkkolaskuoperaattori, jonka kanssa se aloittaa yhteistyön. Yrityksen on kannattavaa lähettää verkkolaskuoperaattoreille tarjouspyyntöjä ja vertailla eroja operaattoreiden hinnoissa ja toimintatavoissa. Tarjouspyynnössä olisi myös hyvä mainita, millä perustein yritys aikoo tehdä valintansa yhteistyökumppanista. Yrityksen kannalta valintaa helpottaa muiden käyttäjäkokemukset vertailtavista verkkolaskuoperaattoreista. Myös TIEKE (2014) mainitsee, että verkkolaskutukseen siirtyminen kannattaa rakentaa prosessien varaan. Tämän lisäksi tärkeää on dokumentoida koko prosessi käyttöönotosta tuotantoon saakka.

Kun yritys siirtyy käyttämään verkkolaskutusta, on sen ilmoitettava tästä kaikille tavarantoimittajille ja palveluntuottajille, jotka laskuttavat yritystä. Sähköisessä ostolaskutuksessa laskut on noudettavissa sähköisesti operaattorilta. Laskuissa on usein valmiiksi tiliöinti- ja kustannuspaikkatiedot, mikäli tarpeelliset tiedot on aiemmin annettu esimerkiksi tavarantoimittajille. Jos nämä tiedot puuttuvat laskusta, yrityksen on mahdollista merkitä oletustiliöinnit. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi puhelinyhtiöiltä saadut laskut kirjautuvat automaattisesti puhelinkulujen tilille. (Kurki ym. 2011, 25–26.)

Rancken (2009, 24) huomauttaa, että yrityksen senhetkisillä taloushallinnon järjestelmillä ja toimintatavoilla on vaikutusta siihen, mitä toimenpiteitä sähköiseen ostolaskutukseen siirtyminen vaatii. Verkkolaskutuksen käyttöönotto vaikuttaa suoraan työprosesseihin taloushallinnossa, sillä taloushallinnon rooli painottuu automatisoinnin myötä enemmän valvonnan puolelle. Yrityksen on tehtävä kartoitus siitä, onko nykyisin käytössä olevalla ohjelmistolla tai sen päivittämisellä mahdollista siirtyä verkkolaskutukseen, vai täytyykö järjestelmä uusia kokonaan. Lisäksi on syytä selvittää, mitä ku-

vamuotoja järjestelmä tukee ja kuinka se reagoi verkkolaskuun, jonka toimittaja ei ole reskontran toimittajarekisterissä.

Verkkolaskujen käyttäminen vaatii, että lähettävät ja vastaanottavat tietojärjestelmät ymmärtävät toisiaan. Laskulle on oltava standardi, sillä sähköisestä ketjusta puuttuu ihmisen tulkinta. Verkkolaskustandardin avulla laskun sisältö kuvataan tietokenttinä. Näitä tietokenttiä ovat mm. lähettäjän nimi, osoite ja laskun loppusumma. Tietokenttien määrät vaihtelevat eri yrityksissä. Lähtökohta kuitenkin on, että vastaanottavan yrityksen järjestelmän on tulkittava tietokenttien tiedot oikein, vaikkei se kykenisikään käsittelemään kaikkia lähetettyjä kenttiä. Keskeisten tietokenttien osalta eri verkkolaskustandardit ymmärtävät usein toisiaan. Erot tulevat usein näkyviin laskun liitteiden sallimisessa, yrityksen logon tai laskuun liitetyn markkinointiviestin näkymisessä. Verkkolaskulle on luotu monia standardeja, joista jokainen pyrkii korjaamaan toisen vaihtoehdon puutteita ja ajamaan kehittäjien omaa etua. (Kurki ym. 2011, 10.)

Tärkeimpiä standardeja ovat mm. eInvoice, Finvoice, TEAPPSXML, ISO 20022 ja EDI. EInvoice on pohjoismaisen verkkolaskukortiston määrittelemä standardi, kun taas Finvoice on Suomen pankkiyhdistyksen verkkolaskumäärittely. Finvoicessa on suora linkki laskun maksamiseen, joten maksajan ei tarvitse manuaalisesti lisätä laskun tietoja järjestelmään maksamisen yhteydessä. TEAPPSXML on Tieto Oyj:n verkkolaskun esitystapa. ISO 20022 on verkkolaskustandardi, joka oleellisesti helpottaa eri standardien yhteistyötä, kun taas EDI (Electronic Data Interchange) on tiedonsiirtomalli, jolla määritellään kaupallishallinnollisten sanomien muoto eri tietojärjestelmien välillä. (Kurki ym. 2011, 10.)

Rancken (2009, 25–26) tuo esille, että TIEKE:n tekemän kyselyn ja sen tulosten perusteella verkkolaskuoperaattorin valintaan vaikuttivat mm. hintavertailun helppous, palvelutarjonnan ja sen sisällön markkinointi, verkkolaskuoperaattorin tapa lähestyä haasteita, yhtenäiset hinnoitteluperusteet ja selkeät yhdysliikennesopimustiedot. Yrityksen kannattaa alussa myös testata verkkolaskun vastaanottoa valitun operaattorin kanssa. Suurimman hyödyn testauksesta saa, kun yritys valitsee sellaisen operaattorin, joka on lähettänyt verkkolaskuja onnistuneesti jo pidemmän aikaa.

Verkkolaskuoperaattori onkin keskeisessä asemassa, kun ajatellaan eri standardien vaikutusta toisiinsa. Hyvä operaattori sopii yrityksen kanssa millaisessa muodossa

ottaa vastaan verkkolaskut, jonka jälkeen se muokkaa laskuaineiston kullekin vastaanottajalle sopivaan muotoon. Tällöin lähettäjän ei tarvitse sopia standardeista jokaisen vastaanottajan kanssa erikseen. (Kurki ym. 2011, 10.)

Laskumerkintävaatimukset laskuille ovat samat, eivätkä ne riipu siitä, onko käytössä sähköinen vai paperinen laskutus. Näitä ovat mm. päivämäärä, jolloin lasku on annettu, juokseva laskun tunniste sekä myyjän ja ostajan alv-tunnisteet, nimet ja osoitteet. Lisäksi laskussa on oltava tavaroiden määrä ja laji tai palvelujen laajuus ja laji, tavaroiden toimituspäivä, ennakkomaksun maksupäivä tai palvelujen suorituspäivä sekä viittaus aiempaan laskuun, mikäli kyseessä on muutoslasku. Pakollisiin laskumerkintöihin kuuluvat yhtä lailla myös veron peruste verokannoittain, yksikköhinta ilman veroa sekä mahdolliset alennukset ja hyvitykset. (Sähköinen taloushallinto 2013.)

Yrityksen siirtyessä sähköiseen laskutukseen, siirtyy se myös myynti- ja ostolaskujen sähköiseen arkistointiin. Verkkolaskuihin voi liittyä erilaisia liitteitä, jotka on pystytävä arkistomaan asiaan kuuluvalla tavalla, sillä ne voivat olla osa itse kirjanpitositetta. Arkistoinnissa olisi hyvä huomioida kokonaisuus, sillä yhdenmukaisen arkistointijärjestelmän avulla tiedon etsiminen on helpompaa ja lajittelu järjestelmällisempää. (Kurki ym. 2011, 21.)

3.6 Sähköisen ostolaskutuksen hyödyt

TIEKE (2014) mainitsee yleisimmiksi hyödyiksi sähköiseen ostolaskutukseen siirtymisessä mm. työn tehostumisen, laskutuksen helpottumisen ja paremman asiakaspalvelun. TIEKE on kerännyt kokemuksia verkkolaskutukseen siirtymisestä sekä suurilta organisaatioilta että pieniltä ja keskisuurilta yrityksiltä. Hyötyinä mainittiin myös asiakastyytyväisyys, modernit palvelukeinot, prosessin helppous ja tietosisällön oikeellisuus.

Verkkolaskusta saatavat edut ovat välittömiä niille yrityksille, joiden ostolaskuliikenne on runsasta. Tässäkin tapauksessa hyödyt erottuvat parhaiten, kun laskujen käsittely on täysin koneellistettu. Mikäli jossakin laskun käsittelyvaiheessa tarvitaan manuaalista työtä, saattaa se haitata kustannustehokkuutta huomattavasti. Isoilla yrityksillä verkkolaskutuksesta tulevat säästöt ovat konkreettisempia. (Kurki ym. 2011, 8.)

Paperisen laskun kustannusten on arvioitu olevan 15–80 euroa kappaleelta. Tämä kustannusarvio riippuu monesta asiasta, kuten laskentatavasta, laskijasta, omasta osaamisesta, mahdollisista käytettävissä olevista ratkaisuista ja laskulajeista. Sähköisen laskun kustannuksiksi taas arvioidaan noin 1–10 euroa kappaleelta. Kustannukset riippuvat siitä laskumassan määrästä, joka yrityksessä liikkuu. Tämän vuoksi säästöt ovat selvempiä niissä tapauksissa, joissa laskumassa on suuri. (Kurki ym. 2011, 29.) ValueFrame (2010) esittää Internet-sivuillaan, kuinka Helsingin kauppakorkeakoulun vuonna 2008 tekemässä tutkimuksessa kustannuksia säästyivät mm. materiaaleissa, myynnissä, toimistopalveluissa, maksuliikennekuluissa ja arkistoinnissa. Aika- ja kustannussäästöjen määrä riippui laskujen automaatioasteesta, jotka näkyvät taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Laskujen automatisoinnin vaikutukset aika- ja kustannussäästöihin (ValueFrame 2010)

Automaatioaste	Lähtettäminen	Vastaanottaminen	Yhteensä
Manuaalinen	14 min / 28,80 €	10,5 min / 18,55 €	24,5 min / 47,35 €
Puoliautomatisoitu	10 min / 18,00 €	6 min / 11,10 €	16 min / 29,10 €
Automatisoitu	1 min / 3,30 €	6 min / 10,80 €	7 min / 14,10 €

Kustannussäästöjen ohella myös ympäristöystävällisyyttä pidetään nykyään yhä tärkeämpänä syynä laskutuksen sähköistämiseen. Verkkolaskupalveluja tuottavan ohjelmistoyhtiö Baswaren mukaan yritykset ovat olleet tyytyväisiä verkkolaskuihin. Vuonna 2012 suomalaisyrityksistä neljällä viidesosasta oli käytössään verkkolaskut. Lisäksi Baswaren teettämän tutkimuksen mukaan verkkolaskutusta käyttävistä yrityksistä 80 prosenttia oli tyytyväisiä tähän valintaan. Tutkimuksesta selvisi, että suurin verkkolaskutuksen mukanaan tuoma hyöty oli sen ympäristöystävällisyys, kun taas aiemmin tärkeimpänä syynä on pidetty kustannussäästöjä. Tutkimuksesta ilmeni myös, että yritykset uskoivat verkkolaskun antavan organisaatiosta myönteisen ympäristöviestin sekä asiakkaille että toimittajille. Yleisesti ottaen verkkolaskutuksella halutaan nopeuttaa laskutusprosessia ja parantaa asiakaspalvelun laatua. (Verkkolaskuun siirrytään vihreyden takia 2012.)

Muutkin syyt kuin esimerkiksi kustannussäästöt voivat olla motiiveja siirtyä sähköiseen ostolaskutukseen. Tällaisia syitä ovat muun muassa toimivampien toimintamallien löytäminen, tietojärjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen, yrityksen imagon luominen, asiakaspalvelun parantuminen sekä henkilöresurssien vapautuminen entistä

tuottavampiin työtehtäviin. Yritykselle on usein tärkeintä saada hyötyä tehdyistä muutoksista kokonaiskuvaa katsottaessa. (Kurki ym. 2011, 29.)

Sähköiset laskut ovat käytettävissä esimerkiksi kulujaksotuksiin jo ennen hyväksyntää, sillä niiden tiedot ovat tallennettuna tietokannassa heti saapumisesta lähtien. Lisäksi laskuja voidaan hakea tietokannasta esimerkiksi toimittajatietojen tai tiliöintitietojen perusteella. Ostolaskujen tarkastajilla on käytössään sähköinen arkisto, jolloin erillisiä paperikopioita ei tarvita. (Lahti & Salminen 2008, 50.)

Sähköisen taloushallinnon ja ostolaskutuksen muita hyötyjä ovat mm. manuaalisen työn väheneminen ja tiedonkulun nopeutuminen. Myös virhealttius ja selvittelytyö vähenevät sekä tiedon ajantasaisuus ja jäljitettävyyys paranevat huomattavasti. Lisäksi laskentatavasta riippuen, sähköiseen laskutukseen siirtyminen antaisi yritykselle noin 50–90 prosentin kustannussäästöt paperilaskutukseen verrattuna. (Granlund & Malmi 2003, 58.)

Kurjen ym. (2011, 7) mukaan verkkolaskutuksen käyttöönotto tuo sekä tehoa että säästöjä yrityksille. Laskujen käsittely on nopeampaa, koska useita työvaihteita poistuu ja hyväksynät perustuvat oikeisiin tietoihin. Positiivista on myös se, etteivät laskut kasaudu työntekijöiden pöydille odottamaan hyväksyntää. Lisäksi paperia ja postimaksuja säästyy. Euroopassa on arvioitu yhteisten säästöjen olevan satoja miljardeja euroja, kun verkkolaskutus otetaan käyttöön.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöhöni liittyvän tutkimusprosessin kulun. Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, onko Yritys X:n ostolaskujen sähköistämisprosessi onnistunut tavoitellusti ja millaisia käyttäjäkokemuksia sähköinen laskunkierto on tuonut mukanaan. Seuraavaksi kerron hieman tarkemmin toimeksiantajayrityksestä, käyttämästäni tutkimusmenetelmästä ja tutkimusaineistosta sekä aineiston analysoinnista.

4.1 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantaja ei halua nimeään julki, koska se ei halua vastaanottaa yhteydenottoja esimerkiksi verkkolaskuoperaattoreilta tai palveluntarjoajilta ostolaskujen sähköistämiseen liittyvissä asioissa. Yritys X on kansainvälinen konserni, jolla on yritystoimintaa tällä hetkellä 36 maassa. Pääosin yrityksen liiketoiminta keskittyy Eurooppaan. Yritys X harjoittaa vähittäiskauppaa ja sen päätoimiala on kankaiden vähittäiskauppa. Toimeksiantajayritykseni toimipaikka sijaitsee Vantaalla. Tällä hetkellä koko konsernissa työskentelee yli 18 500 työntekijää, ja Vantaan toimipisteessä työntekijöitä on yhteensä noin 20.

Ensimmäinen Yritys X:n toimipiste avattiin vuonna 1979. Yrityksen liikevaihto on noin 2,5 miljardia euroa, ja sen tärkeimpiä tavoitteita on mm. toimia maailmanlaajuisesti sekä laajentaa toimintaansa jatkuvasti. Yritys X:llä on tällä hetkellä 67 toimipistettä Suomen sisällä. Yhteensä toimipisteitä maailmanlaajuisesti on noin 2 100. Yritys X avasi myös verkkokaupan kesällä 2013. Suomessa Yritys X:lle on myönnetty erilaisia sertifikaatteja menestyksekkään toimintansa ansiosta.

Opinnäytetyöni tutkimus liittyy olennaisesti Yritys X:n talousosastoon Vantaalla. Tällä hetkellä toimeksiantajayritykseni taloushallinnon tehtävissä Suomessa työskentelee 4 henkilöä. Osa toimeksiantajayrityksen taloushallinnosta hoidetaan Puolassa organisaation sisällä. Ennen ostolaskutuksen sähköistämistä toimeksiantajayrityksen taloushallinto hoidettiin Vantaan toimipaikassa, mutta sähköistämisprosessin myötä osa taloushallinnosta jakautui myös Puolassa sijaitsevaan toimipisteeseen. Puolan toimipisteessä Yritys X:n taloushallinnon tehtävissä työskentelee yhteensä 7 työntekijää.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus vastaa pääasiassa kysymyksiin miten, miksi ja millainen. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteina on tuottaa ymmärtävää tietoa sekä ymmärtää asioita monista eri näkökulmista. Tämä tutkimusmenetelmä on hyödyllisin silloin, kun tietoa tarvitaan sellaisista asioista, joita ei ennestään tunneta kovin hyvin. Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käytetään myös monimutkaisissa prosesseissa, esimerkiksi valintapäätökseen johtavien tekijöiden vaikutusten tutkimisessa. Kvalita-

tiivisen tutkimuksen tarkoituksena on myös avartaa ajattelua ja kehitystyötä. (Inspirans 2009.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen. Tässä tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja yleisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen perimmäinen pyrkimys on tosiasioiden paljastaminen tai löytäminen. Muita kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä ovat mm. ihmisten suosiminen tiedonkeruussa, laadullisten metodien käyttäminen aineistoa hankittaessa ja kohdejoukon valitseminen tarkoituksenmukaisesti. Myös tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma muotoutuu yleensä tutkimuksen edetessä, sillä suunnitelmia joutuu mahdollisesti muuttamaan olosuhteiden mukaan, ja tutkimuksen tekeminen on joustavaa. (Hirsjärvi ym. 2004, 152.)

Laadullinen tutkimus pohjautuu pitkälti induktiiviseen prosessiin. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimus etenee käytännössä yksityisestä yleiseen. Tällöin tutkimuksessa kiinnostaa useat yhtäaikaiset tekijät, joilla on vaikutusta tutkimuksen lopputulokseen. Lisäksi kvalitatiivisen tutkimuksen asetelma muuttuu tutkimuksen edetessä, sillä usein esimerkiksi tutkimuksen luokat muodostuvat vasta tutkimuksen edetessä pidemmälle. Laadullisen tutkimuksen perimmäinen tarkoitus on ymmärtää asioita teorian ja säännönmukaisuuksien pohjalta. Loppujen lopuksi tutkimuksen luotettavuus ja tarkkuus luodaan verifioimalla. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 25.)

Case study- eli tapaustutkimus määritellään usein empiiriseksi tutkimukseksi, jolla tutkitaan tiettyä tapahtumaa tai ihmistä tietyssä ympäristössä. Tapaus yleensä erottuu joukosta joko myönteisesti tai kielteisesti, mutta tutkimus voi kohdistua myös tavalliseen arjen tapahtumaan. Tapaustutkimukseen kuuluu, että tutkittavasta tapauksesta tai henkilöstä kootaan paljon tietoa useilla eri keinoilla ja monipuolisesti. Tapaustutkimuksen perimmäinen tarkoitus on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman syvällisesti. (Metsämuuronen 2000, 16–17.)

Tapaustutkimuksen voidaan myös sanoa olevan tutkittavasta tapauksesta oppimista. Siinä ongelmallista on tutkimuksen yleistäminen, sillä yleisesti ajatellen tapaustutkimus ei ole yleistettävissä. Tutkijan on kuitenkin mahdollista löytää tutkimuksessaan yhteisiä piirteitä, joita on mahdollista yhdistää. Tapaustutkimus on suosituin strategia

laadullisessa tutkimuksessa, jolloin voidaan sanoa, että melkein kaikki laadulliset tutkimukset toteutetaan tapaustutkimuksena. Strategioiden erot näkyvät siinä, mikä on tutkimuksen kohde ja kuinka tieto kohteesta aiotaan kerätä. (Metsämuuronen 2000, 18.)

Käytin opinnäytetyössäni laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, koska minun täytyi saada kokemuksia ja mielipiteitä ostolaskujen sähköistämisprosessissa mukana olleilta työntekijöiltä mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Lisäksi koin, että saisin tarkemmat vastaukset kysymyksiini nimenomaan haastattelemalla. Haastattelussa haastateltavat saivat kertoa oman näkemyksensä ja mielipiteensä täysin omin sanoin. Lisäksi tekemäni tutkimus voidaan luokitella tapaustutkimukseksi.

4.3 Tutkimusaineiston hankinta

Kvalitatiivisen tiedon keräämiseen on olemassa monia erilaisia menetelmiä, joista suosituimpia ovat syvähaastattelut, ryhmäkeskustelut ja erilaiset etnografiset menetelmät (Inspirans 2009). Myös Tuomi ja Sarajärvi (2002, 75) mainitsevat yleisimmiksi aineistonkeruumenetelmiksi haastattelut, kyselyt, havainnoinnit ja dokumentteihin perustuvat tiedot. Nykyään vapaasti tuotetut aineistot kuten tarinat, valokuvat tai päiväkirjat ovat yleistyneet tiedonkeruumenetelminä. Usein kvalitatiivisissa tutkimuksissa käytetään useita eri aineistoja. (Inspirans 2009.)

Tutkimusaineiston kirjallinen materiaali voidaan luokitella kahteen luokkaan, joukkotiedotuksen tuotteisiin ja yksityisiin dokumentteihin. Yksityisiä dokumentteja ovat mm. sopimukset, muistelmat, kirjeet, päiväkirjat, puheet, esseet ja eläytymismenetelmät. Joukkotiedotuksen tuotteita taas ovat aikakausi- ja sanomalehdet, elokuvat sekä tv- ja radio-ohjelmat. Näiden edellä mainittujen dokumenttien analyysissä voidaan hyödyntää diskurssianalyysia eli sisällönanalyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 86.)

Elämänkerroissa ihmiset voivat päättää itse, mitä haluavat kertoa ja mistä keskustellaan. Tällöin tutkija eli haastattelija ei millään tavoin ohjaa aineiston sisältöä. Päiväkirja tutkimusaineistona on erittäin haastava, sillä se voi sisältää täysin strukturoimattomia aineksia, jolloin tutkijalla on suuri vapaus aineistoa tulkittaessa. Tutkittavat voivat pitää päiväkirjaa esimerkiksi erilaisista tapahtumista tai kokemuksista. Päiväkirjan avulla saadaan tietoa myös opituista asioista. (Hirsjärvi ym. 2004, 207.)

Hirsjärvi ym. (2004, 170–171) mainitsevat, että aineiston koon valintaan ei ole olemassa tarkkoja kriteerejä kvalitatiivista tutkimusta tehdessä. Joskus aineistona saattaa olla vain yhden henkilön haastattelu, ja toisinaan aineisto voi koostua useista yksilöhaastatteluista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistosta ei yleensä tehdä yleistettäviä päätelmiä. Alasuutari (2007, 38–39) huomauttaa jopa yhden avoimen haastattelun saattavan tuottaa kymmenittäin litteroituja tekstisivuja. Tällöin on harvoin mahdollista tehdä määrällisesti niin paljon haastatteluja, että ihmisten väliset erot olisivat tilastollisesti merkitseviä.

Tutkimushaastattelusta puhutaan, kun halutaan mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja halutusta aiheesta. Haastattelun perusidea on se, että ihmiset voivat itse kertoa ne asiat, jotka he kokevat tärkeiksi. Usein haastattelijä voi ottaa yhteyttä uudelleen haastateltaviin, mikäli aineistoa täytyy täydentää tai haastattelijä haluaa tehdä esimerkiksi seurantatutkimusta. Haastattelutyppejä on monenlaisia, kuten lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu eli syvähaastattelu. Lisäksi haastattelu voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. (Hirsjärvi ym. 2004, 193–199.)

Haastattelun tärkeimpiä etuja on sen joustavuus. Toisin kuin kyselylomakkeessa, haastattelussa haastattelijalla on mahdollisuus keskustella haastateltavan kanssa, oikeasta väärinkäsityksiä, selventää kysymyksiä tai toistaa ne. Kysymykset on myös mahdollista esittää siinä järjestyksessä kuin haastattelijä parhaimmaksi kokee. Tärkeintä haastattelussa on kerätä niin paljon tietoa aiheesta kuin mahdollista, joten haastattelijä voi tarpeen tullen antaa haastattelukysymykset tiedonantajille jo aiemmin tutustuttavaksi. Haastattelun onnistumiseen vaikuttaa myös se, ovatko haastateltavat tutustuneet aiheeseen etukäteen. Haastateltavan kanssa olisi hyvä sopia haastatteluajankohta hyvissä ajoin etukäteen ja kertoa, mitä haastattelu koskee, jolloin hänelle jää aikaa tutustua aiheeseen. Aiheesta kertominen haastateltavalle on myös eettisesti oikein. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.)

Teemahaastattelu

Teemahaastattelulla tarkoitetaan yleisesti lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuotoa eli puolistrukturoitua haastattelua. Teemahaastattelulle ei ole

olemassa yhtä tiettyä määritelmää. Yhden teorian mukaan kysymyksen muoto teemahaastattelussa on jokaiselle sama, mutta kysymysten järjestys voi muuttua. Toisaalta taas kysymykset voivat olla ennalta määrättyjä, mutta niiden sanamuotoa on mahdollista vaihtaa. Teemahaastatteluille ominaista onkin, että kaikkia haastattelun näkökohtia ei ole lyöty täysin lukkoon. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

Puolistrukturoidussa haastattelussa keskusteluaiheet kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Tässä haastattelumuodossa oletus on, että kaikkia ihmisten tunteita, kokemuksia, uskomuksia sekä ajatuksia on mahdollista tutkia. Teemahaastattelu onkin lähempänä avointa haastattelua kuin strukturoitua haastattelua. Tällöin ihmisten tulkinnat ja kokemukset ovat keskeisessä asemassa, koska haastattelija voi kertoa kokemuksensa täysin omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48.)

Tuomi ja Sarajärvi (2002, 77) tuovat esille, että haastattelija voi itse päättää kysyykö haastateltavilta kaikki suunnitellut kysymykset ja täytyykö niiden esittämisjärjestyksen tai sanamuotojen olla jokaisella haastattelukerralla samat. Myös teemahaastattelussa tavoitteena on löytää merkitykselliset vastaukset tutkimusongelmaan tai tutkimustehtävään. Valittujen teemojen tulisi liittyä olennaisesti tutkimuksen viitekehykseen eli jo aiemmin olemassa olevaan tietoon.

Yleisesti ottaen teemahaastattelussa korostetaan ihmisten omaa elämysmaailmaa ja heidän itsensä määrittelemiään tilanteita. Teemahaastattelussa ei ole mitään tiettyä sääntöä siihen, kuinka monta haastattelukertaa järjestetään tai kuinka perusteellisesti haastattelu suoritetaan. Tällöin teemahaastattelussa ei välttämättä kysytä lainkaan yksityiskohtaisia kysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Teemahaastattelu on paljon käytetty haastattelumenetelmä varsinkin kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa. Se ei kuitenkaan ole pelkästään kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmä, vaan sitä on mahdollista hyödyntää myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Teemahaastattelun aineistosta voidaan laskea frekvenssejä, ja tuloksia on mahdollista analysoida sekä tulkita useilla eri tavoilla. (Hirsjärvi ym. 2004, 197.)

Haastattelut käytännössä

Tutkimukseni aineisto koostui haastatteluiden vastauksista sekä toimeksiantajalta saaduista dokumenteista. Toimeksiantajalta saatuja dokumentteja ei ole esitetty opinnäytetyöni liitteissä, sillä ne sisältävät salassa pidettävää tietoa. Näistä dokumenteista sain tutkimukseeni lisätietoa mm. ostolaskujen sähköistämisen käyttöönoton vaiheista ja varsinaisesta toteutuksesta. Dokumenteista heräsi myös kysymyksiä, jolloin kysyin lisätietoja tarvittavista asioista asianomaisilta henkilöiltä joko henkilökohtaisesti tai sähköpostitse.

Haastatteluaineiston keräämiseen käytin teemahaastattelua, jolloin muodostin kysymykset tiettyjen teemojen mukaisesti, ja kysyin haastateltavilta nimenomaan heidän toimenkuvaansa liittyviä kysymyksiä. Tärkeimpiä teemoja olivat mm. ajankäyttö, työmäärä, ympäristöystävällisyys, tehokkuus ja oikeellisuus. Haastatteluissa jokaisella henkilöllä oli mahdollisuus kertoa vastauksensa omien henkilökohtaisten kokemustensa pohjalta. Haastattelukysymykset olivat sekä tarkkoja että laajoja. Laajojen kysymysten kohdalla saatoinkin kysyä myös tarkentavia jatkokysymyksiä, mikäli ensin saatu vastaus ei ollut riittävän yksityiskohtainen.

Työntekijöillä oli prosessissa erilaiset työnkuvat, jonka vuoksi esimerkiksi kaikille suunnattu kyselylomake ei ollut mahdollinen toteuttaa. Tutkimuksessani minun täytyi selvittää, kuinka ostolaskujen sähköistäminen on vaikuttanut mm. laskujen tarkastukseen ja hyväksyntään, tiliöintiin, kiertonopeuteen ja tätä kautta eri työtehtävissä työskentelevien henkilöiden ajankäyttöön ja laskujen käsittelyyn. Tämän vuoksi minun täytyi haastatella prosessissa mukana olleita henkilöitä yksilöllisesti, jolloin haastattelukysymykset riippuivat haastateltavan henkilön toimenkuvasta prosessissa.

Haastattelujen alussa kerroin tekeväni opinnäytetyötä liittyen ostolaskujen sähköistämisen onnistumiseen, jonka vuoksi halusin kysyä haastateltavilta henkilöiltä käyttäjäkokemuksia ja mielipiteitä. Tällöin haastateltavat tiesivät heti alussa, mihin heidän vastauksiaan tullaan käyttämään. Haastattelut sujuivat hyvin, ja haastateltavat kertoivat mielellään kokemuksistaan ja työtehtävistään aiheeseen liittyen. Usein haastateltavat vastasivat samalla kertaa useisiin eri kysymyksiini, mikä johti siihen, ettei kaikkia alun perin suunniteltuja kysymyksiä tarvinnutkaan kysyä.

Varsinaiset haastattelut suoritin viikkojen 15 ja 16 aikana, ja dokumenteista peräisin olevaa tietoa keräsin viikkojen 14 ja 15 aikana. Henkilökohtaisesti ja kasvotusten haastattelin Yritys X:n viittä työntekijää Vantaalla. Kolme ostolaskutuksen sähköistämisprosessissa mukana ollutta henkilöä työskentelee Puolan toimipisteessä, joten lähetin heille haastattelukysymykset sähköpostitse englannin kielellä. Kysymyksiä lähettäessäni annoin vastaajille viikon vastausajan. Viimeiset vastaukset tulivat viikon 17 aikana. Haastateltaviin henkilöihin Suomessa kuuluivat talouspäälikkö, sisäinen tarkastaja, palkanlaskija, kehittämispäälikkö ja konseptikoordinaattori sekä Puolassa talouspäälikkö, pääkirjanpitäjä ja kirjanpitäjä/laskujen käsittelijä. Puolan talouspääliköltä en saanut vastauksia lainkaan. Haastateltavat saivat tiedon sähköpostitse tulevas-ta haastattelusta Suomen talouspäälikön toimesta.

Taustatietoa ostolaskutuksesta sekä sen toiminnasta ennen sähköistämistä tiedustelin pääasiassa Suomen talouspääliköltä ja palkanlaskijalta. Heiltä sain kattavaa tietoa ostolaskutuksen sujuvuudesta aiemmin ja havaituista ongelmista sekä yleisestä toimi-vuudesta. Talouspäälikkö ja palkanlaskija kertoivat myös omat kokemuksensa osto-laskujen sähköistämisen jälkeisestä tilanteesta. Muut haastateltavat Suomessa, eli si-säinen tarkastaja, kehittämispäälikkö ja konseptikoordinaattori, toimivat lähinnä las-kujen tarkastajina ja ensimmäisinä hyväksyjinä. Heiltä sain hyvin tietoa, kuinka tämä vaihe laskujen kierrossa on muuttunut sähköistämisen jälkeen, ja miten he kokivat nykyisen toimintatavan entiseen verrattuna.

Varsinaiseen laskujen käsittelyyn ja tiliöintiin liittyen minun ei ollut mahdollista saada käyttäjäkokemuksia samalta henkilöltä ennen ja jälkeen sähköistämisen. Yritys X:ssä ennen ostolaskujen sähköistämistä työskennellyt henkilö ei ollut enää tavoitettavissa lainkaan, ja sähköistämiseen siirryttäessä laskujen käsittely siirtyi toisille henkilöille Puolaan. Nämä henkilöt kuuluivat myös haastateltavien joukkoon. Sain kuitenkin yri-tyksen muilta työntekijöiltä hyvin tietoa siitä, millainen ostolaskujen käsittelyprosessi oli Vantaan toimipisteessä ennen sähköistystä.

Haastattelut kestivät haastateltavasta riippuen 15 minuutista 45 minuuttiin. Pääsään-töisesti laskujen tarkastajien ja ensimmäisten hyväksyjien haastattelut olivat lyhyim-piä, sillä ostolaskutuksen muuttumisella sähköiseen muotoon ei ollut heidän työtehtä-väänsä niin monialaista vaikutusta, kuin esimerkiksi laskujen käsittelijän työhön. Pi-simpään haastattelut kestivät Suomen talouspäälikön ja palkanlaskijan kanssa, sillä

heiltä sain laaja-alaisempaa tietoa prosessista käytännössä sekä tapahtuneista muutoksista.

Koin itse haastattelujen tekemisen helpoksi, sillä haastateltavat olivat minulle ennestään tuttuja henkilöitä, etenkin Vantaan toimipisteen työntekijät. Puolassa työskentelevien haastateltavien kanssa olin muutaman kerran ollut sähköpostiyhteydessä ennestään. Haastavinta haastattelujen tekemisessä oli jokseenkin vähäinen tuntemukseni ostolaskukäytännöistä yrityksessä. Haastattelujen alussa kerroin haastateltaville myös sen, että en ole itse ollut ostolaskujen sähköistämisprosessissa mukana lainkaan, ja tämän vuoksi tietämykseni prosessin kulusta ylipäänsä oli heikko. Haastateltavat kertoivat mielellään omasta toimenkuvastaan laskunkierrossa ja siihen kohdistuneista vaikutuksista sähköiseen muotoon siirtymisen jälkeen. Tällöin minullekin hahmottui tutkimuksen myötä Yritys X:n toimintatavat ostolaskutukseen liittyen.

4.4 Tutkimuksen analysointi

Analyysin tärkeimmät tehtävät ovat tuoda kvalitatiiviseen aineistoon merkitystä, selkeyttä, järjestystä ja rakennetta sekä tuottaa tutkittavasta aiheesta uusia näkökulmia ja ymmärrystä. (Inspirans 2009.) Usein tutkimusaineiston kerääminen ja analysointi tapahtuu osittain samanaikaisesti, kun kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus. Ennen varsinaisen analysoinnin aloittamista aineiston on oltava sellaisessa muodossa, että analysointi onnistuu. Tämä tarkoittaa mm. haastattelujen litterointia eli puhtaaksikirjoittamista. Valikoidussa litteroinnissa aineistosta puhtaaksikirjoitetaan vain ne osat, jotka ovat tulosten kannalta olennaisia. (Metsämuuronen 2000, 51.)

Hirsjärvi ja Hurme (2001, 138) korostavat, että toisinaan koko aineistoa ei tarvitse kirjoittaa tekstiksi. Tällöin aineistosta kirjoitetaan puhtaaksi vain päätelmät tai koodataan teemat. Päätelmien tekeminen suoraan aineistosta on helpointa silloin, kun haastateltavia on ollut vähän ja haastattelut ovat olleet kestoiltaan lyhyitä. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 143) painottavat myös, että aineiston analysointi ei onnistu, ellei aineistoa ole luettu ensin huolellisesti läpi. Aineiston lukemiseen on olemassa erilaisia tekniikoita, esimerkiksi kysymysten esittäminen aineistolle. Yksinkertaisimmillaan kysymykset ovat kuka, mikä, milloin, missä ja miksi.

Tutkimusaineistoa voidaan analysoida sekä selittävällä tavalla että ymmärtävällä tavalla. Kvalitatiivisessa analyysissä ja päätelmien teossa käytetään usein ymmärtävää lähestymistapaa. Myös tulosten tulkinta ja synteisien laatiminen ovat tärkeitä vaiheita. Tulkinnassa on ajateltava analyysistä saatavia tuloksia ja niistä on tehtävä omat johtopäätökset. Lisäksi tuloksista on pyrittävä laatimaan synteisit. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen pääkohdat on koottu yhteen, ja jokaiseen ongelmaan on löytynyt vastaus. Johtopäätökset muodostuvatkin usein laadittujen synteisien pohjalta. (Hirsjärvi ym. 2004, 212–215.)

Aineisto voidaan myös luokitella, teemoitella tai tyypitellä. Luokittelussa aineistosta muodostetaan luokat ja tarkastellaan, kuinka monta kertaa kukin luokka esiintyy aineistossa. Teemoittelu on lähes samankaltaista kuin luokittelu, mutta siinä keskeistä on, mitä asetetuista teemoista on kerrottu. Tyypittelyssä aineisto voidaan jakaa erilaisiin tyyppeihin. Viimeistään tässä vaiheessa analyysiä olisi tärkeää selvittää, onko aineistosta tarkoitus hakea samankaltaisuutta vai erilaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95.)

Sisällönanalyysiä käytetään usein silloin, kun analysoidaan täysin strukturoimatonta aineistoa. Tämän menetelmän avulla tutkimuskohteesta pyritään muodostamaan tiivistetty ja yleinen kuva. Sisällönanalyysissä aineisto on kuitenkin mahdollista ainoastaan järjestellä. Järjestetyn aineiston pohjalta tutkijan täytyy pystyä muodostamaan tarvittavat johtopäätökset. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.)

Haastattelujen toteutuksen jälkeen pyrin mahdollisimman nopeasti kirjoittamaan aineiston puhtaaksi teemojen mukaisesti. Samalla järjestelin aineiston kysymysten ja vastausten pohjalta. Litteroin ja teemoittelin vastaukset, ja kirjoitin lopulliset tulokset kahden viikon sisällä viimeisten vastausten saamisesta. Koska haastateltavia henkilöitä oli suhteellisen vähän, vastauksia ei ole mahdollista esittää täysin eritellysti. Tämän vuoksi kokosin esimerkiksi kaikkien ostolaskujen tarkastajien vastaukset yhteen aina tietyn kysymyksen alle. Haastattelujen aikana minulla ei ollut käytössäni nauhuria, joten kirjoitin haastattelutilanteessa muistiinpanot paperille. Puhtaaksikirjoituksen ja järjestelyn yhteydessä perehdyin aineistoon sekä erikseen vertaillen että kokonaisuutena. Rajasin myös pois sellaista tietoa, joka ei ollut olennaista tutkimuksen kannalta.

Aineiston analyysissä pyrin ymmärtävään lähestymistapaan. Tutkimukseni kohde oli minulle uusi aihe, joten tutkimukseni kautta pyrin ymmärtämään tilanteen Yritys X:ssä ennen ja jälkeen muutoksen. Lisäksi lähestyin myös käyttäjäkokemuksia ymmärtävällä tavalla, sillä minusta oli tärkeää selvittää, miksi muutoksia haluttiin tehdä ja millä tavoin niissä on onnistuttu. Tuloksiin ja johtopäätöksiin päädyin haastattelujen ja työntekijöiden suorien kommenttien kautta. Käyttöönottoon ja tarkoitukseen liittyen vastaukset ja tulokset syntyivät haastattelujen lisäksi myös olemassa olevien dokumenttien pohjalta.

5 OSTOLASKUJEN SÄHKÖISTÄMINEN YRITYS X:SSÄ

Tässä luvussa kerron ostolaskujen sähköistämisen prosessin onnistumisesta Yritys X:ssä. Olen jakanut tulokset neljään osa-alueeseen: ostolaskujen sähköistämisen käyttöönottoon ja sen onnistumiseen, tarkoitukseen, tilanteiden kuvauksiin ennen ja jälkeen sähköistämisen sekä käyttäjäkokemuksiin sähköisestä ostolaskutuksesta. Tuloksista selviää mm. millaisia vaikutuksia ostolaskujen sähköistamisellä on ollut eri työvaiheisiin, kuinka työntekijät ovat muutoksen kokeneet ja ovatko Yritys X:n tavoitteet toteutuneet.

5.1 Tarkastus ja käsittely ennen sähköistämistä

Laskun tarkastajien ja ensimmäisten hyväksyjien näkökulmasta katsottuna ennen sähköiseen ostolaskutukseen siirtymistä laskut ovat saapuneet vastaanottajille postitse paperiversioina. Tällöin haastateltavat ovat kokeneet haasteeksi matkustelun. Paperiset laskut ovat odottaneet toimistolla tarkastusta ja hyväksyntää. Tarkastajilla onkin ollut toimistolla ollessaan usein suuri määrä laskuja tarkastettavana kerralla. Tarkastuksen viivästyminen olisi vaikuttanut laskujen maksuaikatauluun, joten tämän vuoksi yritys yleensä maksoi laskut ennen tarkastusta.

Ostolaskujen tarkastajat kuvasivat tarkastusprosessin olleen ennen ostolaskujen sähköistämistä yksinkertainen: laskun saavuttua tarkastetaan, ovatko laskussa olevat tiedot, esimerkiksi kustannuspaikka ja tili, oikeat, jonka jälkeen lasku toimitetaan henkilölle, joka seuraavaksi käsittelee sen. Laskun oikeellisuus on täytynyt merkitä leimalla tai puumerkeillä. Mikäli tiedoissa on ollut virheitä, tarkastajan on täytynyt ottaa yhteyttä laskun lähettäneeseen toimittajaan ja pyytää sekä hyvityslasku että uusi lasku.

Käsittelyvirheiden ilmaantuessa, eli jos esimerkiksi tili on merkitty väärin, tarkastaja ottaa yhteyttä laskujen käsittelijään. Eräs haastateltava totesi paperisten laskujen tarkastamisen olevan helpompaa, koska ne ovat pöydällä helposti selattavissa, mutta sanoi myös sen olevan tottumiskysymys. Laskujen toinen hyväksyjä on saanut lopuksi kaikkien tarkastajien kautta tulleet laskut, jolloin hän on tarkastanut vielä mm. tilin, kustannuspaikan ja projektikoodit. Laskun ollessa oikein, hän on kuitannut laskun ja merkinnyt tositenumeron laskun oikeaan yläkulmaan.

Yksi haastateltavista arvioi yhden laskun tarkastamiseen menevän aikaa noin viisi sekuntia, mutta poikkeustapaukset vievät tietenkin enemmän aikaa. Ennen ostolaskujen sähköistämistä laskuja oli yleensä suuri pino työpöydällä, jolloin aikaa meni kerralla enemmän, kun kaikki laskut täytyi tarkastaa. Toinen vastaajista kertoi yhden laskun tarkastukseen menevän aikaa noin kaksi minuuttia ja kolmas on käyttänyt aikaa puoli minuuttia.

Koontilaskuissa aikaa on mennyt hieman enemmän, sillä ne ovat sisältäneet useita kustannuspaikkoja. Näiden laskujen tarkastamiseen aikaa on mennyt noin viisi minuuttia, ja koontilaskujen sanottiin olevan helpommin luettavissa paperilla. Ostolaskujen toinen hyväksyjä taas arvioi aikaa menneen paperilaskujen tarkastukseen noin kolmasosan enemmän, sillä tietyt laskut oli katsottava läpi tarkemmin. Hän mainitsi myös vaikutukset tiliöintiin, jolloin aikaa on mennyt eniten manuaaliseen työskenteelyyn.

Kysyttäessä mihin on mennyt eniten aikaa, vastaukset olivat melko erilaisia. Eräs haastateltava kertoi, että eniten aikaa menee laskujen selvittämiseen, mikäli niissä on virheitä. Toinen mainitsi, että aikaa ei mene paljon mihinkään tarkastusprosessin vaiheeseen, ja kolmas ajatteli asian kirjanpidon kannalta arvioiden tiliöinnin vievän aikaa eniten.

Ostolaskujen käsittelijän näkökulmasta ennen ostolaskujen sähköistämistä saapuneet laskut täytyi kirjata manuaalisesti järjestelmään. Tällöin laskujen käsittely tapahtui vielä Vantaan toimipisteessä yhden työntekijän toimesta. Kirjaamisen jälkeen laskut toimitettiin tarkastajille ja hyväksyjille. Tarkastamisen ja hyväksynnän jälkeen laskut palautuivat takaisin laskujen käsittelijälle. Käsittelijä merkitsi lopuksi laskuihin manuaalisesti kirjanpidon tilit ja tositenumerot, ja lajitteli laskut numerojärjestykseen. Tä-

män jälkeen laskupino toimitettiin talouspäällikön hyväksyttäväksi. Talouspäällikön hyväksynnän jälkeen laskut mapitettiin tositenumeroiden mukaisesti.

Haastateltava arvioi, että yhden laskun manuaalinen tallentaminen järjestelmään vei aikaa noin 15–30 sekuntia. Hän painotti kuitenkin kokonaisaikaa, joka laskujen käsittelyyn menee, sillä laskut on täytynyt hakea postilokerosta, järjestellä, käsitellä ja mapittaa. Kaiken kaikkiaan paperien kierrättäminen edestakaisin toimipaikalla on vienyt aikaa. Haastateltava arvioi myös, että noin kymmenesosa käsittelijän työstä poistuisi laskujen automatisoinnin jälkeen.

5.2 Ostolaskujen sähköistämisen tarkoitus ja tavoitteet

Ennen ostolaskujen muuttamista sähköiseksi, Yritys X:n ostolaskut saapuivat yritykseen paperisena, jolloin ne kirjattiin ja lyötiin järjestelmään jo tässä vaiheessa. Laskujen tarkastukset ja hyväksynnät saatettiin joissain tapauksissa tehdä vasta jälkikäteen, sillä laskut oli saatava ajoissa maksuun. Tässä käytännössä ongelmaksi muodostuivat laskuissa olevat virheet, sillä ne huomattiin vasta maksamisen jälkeen. Lisätyötä ilmaantui paljon, sillä laskuista oli saatava hyvityslaskut ja uudet laskut. Myös maksettu summa oli tarkastettava, jotta saatiin selville, täytyykö maksaa lisää vai vaatia palautusta.

Huonosti toimivan käytännön vuoksi yritys halusi muuttaa ostolaskujen kiertoa toimivampaan suuntaan. Laskunkiertoa järjestelmässä haluttiin nopeuttaa, jotta tarkastukset ja hyväksynnät olisi mahdollista tehdä hyvissä ajoin ennen maksua. Tällöin välttyttäisiin turhalta työltä laskun maksatuksen jälkeen. Ostolaskujen sähköistämisellä on ollut suuri vaikutus siihen, etteivät virheelliset laskut pääse lainkaan maksatukseen ennen kuin tarvittavat korjaukset on tehty. Paperisten laskujen mukana tuli usein myös laskutuslisä, mutta tämä ei ollut ratkaiseva tekijä ostolaskujen sähköiseen muotoon siirtämisessä.

Ostolaskujen tarkastusta haluttiin nopeuttaa myös sillä, että järjestelmästä olisi mahdollista avata sekä toimittajan tiedot, eli tili ja lasku, yhtä aikaa näytölle. Tällöin ostolaskun tietojen ja oikeellisuuden tarkastaminen on kätevämpää, kun tarkasteltavat kohteet ovat tietokoneen näytöllä vierekkäin. Työmäärää vähentää myös se, ettei työnteki-

jän tarvitse erikseen etsiä oikeaa mappia ja sieltä laskuja ja tietoja, vaan kaikki tiedot löytyvät nopeasti sähköisestä järjestelmästä.

Ostolaskujen sähköistämisellä tavoiteltiin lisäksi työmäärän vähentämistä ja maksuaikojen lyhentämistä. Muutoksella tavoiteltiin myös laadun parantamista, esimerkiksi tiliointien oikeellisuuteen ja varmistukseen liittyen. Lisäksi Yritys X koki tärkeäksi sen, että laskua ei jatkossa maksettaisi lainkaan ennen hyväksyntää. Järjestelmä sallisi sen, että lasku hyväksytään vain kerran ennen maksuun lähtöä. Yritys X:n talouspäällikkö on kuitenkin halunnut pitää voimassa sen käytännön, että jokainen lasku hyväksytään kahteen kertaan, ja hyväksyjinä on kaksi eri henkilöä.

5.3 Sähköisten ostolaskujen käyttöönotto

Ostolaskujen muuttaminen sähköiseksi tapahtui Yritys X:ssä vuoden 2013 aikana. Prosessin suunnittelu aloitettiin vuoden alussa, ja se esiteltiin mm. aluepäälliköille ja talousosastolle maaliskuun 2013 aikana. Ostolaskujen sähköisen käsittelyn koulutus ja Webex-koulutus järjestettiin torstaina 14.3.2013 kahdelle yrityksen kirjanpitäjälle sekä talouspäällikölle. Tarkempi ostolaskujen sähköistämisprosessikaavion määrittely ja toimittajakannan määrittäminen tehtiin 18.3.2013 mennessä. Tällöin määriteltiin mm. käytettävät tilit ja kustannuspaikat toimittajakannoissa sekä ostolaskujen vahvistajat, hyväksyjät ja heille asetettavat rajat. Rajat tarkoittavat, etteivät kyseiset henkilöt voi vahvistaa tai hyväksyä loppusummiltaan suurempia laskuja kuin mitä heille on valtuutettu.

Varsinainen tuotanto aloitettiin vasta syyskuun 2013 alussa. Alkuperäisen suunnitelman mukaan se olisi pitänyt aloittaa jo maaliskuun lopussa, mutta viivästysten ja alkuvaikeuksien vuoksi tuotannon aloitus siirtyi eteenpäin vajaalla puolella vuodella. Viivästys johtui mm. järjestelmässä olleesta teknisestä ongelmasta, jolloin laskuja ei ollut mahdollista syöttää manuaalisesti järjestelmään. Tuotannon aloituksen ensimmäisessä osassa käsiteltiin mm. ostolaskujen manuaalinen skannaus. Tällöin päivitettiin oletustoimittajat kirjanpitotileihin ja yhteystiedot lisättiin toimittajakantaan. Tuotannon aloituksen toinen osa oli myös syyskuun 2013 aikana, jolloin testattiin ostolaskujen skannaus varsinaisella verkkolaskuoperaattorilla. Lisäksi testattiin verkkolaskujen vastaanotto järjestelmässä eri toimittajilla. Varsinainen tuotanto otettiin käyttöön syyskuun lopussa.

Nykytilan kartoitusta ostolaskujen käsittelyyn ja kiertoon liittyen ei tehty lainkaan Yritys X:ssä. Ostolaskujen muuttamiseen sähköiseksi päädyttiin muiden maiden konsernin sisäisten yritysten kokemusten kautta. Näitä maita olivat mm. Norja, Ruotsi ja Tanska. Toimittajat eivät olleet vaatineet sähköisiä palveluja, joten sillä ei ollut vaikutusta ostolaskujen muuttamiseen sähköiseksi. Toisaalta muualla Pohjoismaissa sähköinen ostolaskutus oli jo käytössä, ja se oli laajentumassa myös Puolaan, joten Suomenkin oli järkevää siirtyä käyttämään sähköistä ostolaskutusta.

Ostolaskujen sähköistämisen prosessin alkuvaiheen haasteita olivat mm. laskujen tarkastamisen viivästyminen ja koulutuksiin osallistuminen paljon matkustavilla henkilöillä. Alkuvaiheen koulutuksissa käytännön opastus ostolaskujen sähköiseen käsittelyyn oli vähäinen, vaikka ohjeistusta saatiin. Käyttöönotto tapahtui asteittain, jolloin testattiin ensin tietyt toimittajat ja tarkastettiin laskunkierroon toimivuus, jonka jälkeen testaus laajennettiin muihinkin toimittajiin. Alussa myös ostolaskujen häviäminen oli ongelma. Yritys X:llä ei ole tiedossa, ovatko laskut hävinneet postitus- vai skannausvaiheessa, mutta järjestelmään asti kaikki laskut eivät olleet päätyneet. Tämän seurauksena yritykseen saapui myös maksumuistutuksia laskuista, joita ei ollut saatu.

Perusteet verkkolaskuoperaattorin valintaan eivät ole tarkkaan tiedossa Vantaan toimipisteessä, sillä päätös valitusta operaattorista tuli emoyhtiöltä. Talouspäällikkö kuitenkin uskoi, että valintaan on vaikuttanut mm. kokemukset kyseisen operaattorin hyvästä toimivuudesta, ja se, että operaattorilla on mahdollisuus useiden eri laskutyypin vastaanottoon. Yrityksellä itsellään käytössä oleva toiminnanohjausjärjestelmä on SAP.

5.4 Tarkastus ja käsittely sähköistämisen jälkeen

Ostolaskut käsitellään sähköisesti Puolassa, ja käsiteltävien laskujen määrä riippuu, mistä laskusta on kysymys. Kaiken kaikkiaan eräs Puolan työntekijä arvioi käsittelevänsä Suomen kululaskuja yhteensä satoja kappaleita viikon aikana. Puolassa laskujen käsittelijät kirjaavat saapuneet ostolaskut järjestelmään. Tämän myötä lasku lähtee kiertoon tarkastajalle ja hyväksyjälle sekä maksuun. Puolan laskujen käsittelijät myös seuraavat laskunkiertoa. Laskujen täytyy olla tarkastettu ja hyväksytty ennen maksuajoa, joten näiden viivästyessä käsittelijöiden on mahdollista lähettää muistutuksia

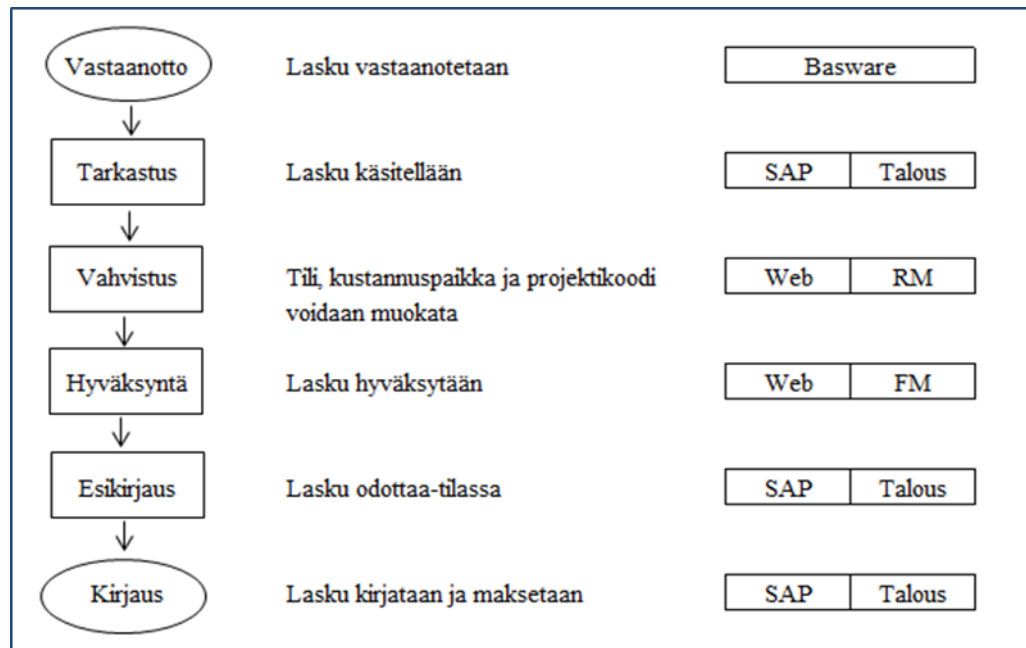
tarkastajille ja hyväksyjille. Käsittelijät seuraavat myös, että maksut suoritetaan ajallaan. Ostolaskujen sähköistämisprosessissa ovat olleet mukana Puolan pääkirjanpitäjä, toinen kirjanpitäjä sekä talouspäälikkö.

Laskut saapuvat tarkastettavaksi sähköisessä muodossa. Tarkastajat saavat sähköpostiinsa linkin, jonka kautta he kirjautuvat järjestelmään ja tarkastavat sekä hyväksyvät saapuneen laskun. Pääosin laskuista tarkastetaan merkityt tilit, jotka yleensä ovat olleetkin oikein. Myös toisen hyväksyjän kohdalla prosessi on samanlainen. Hän saa sähköpostiinsa linkin, jonka kautta kirjautuu järjestelmään ja tarkastaa sekä hyväksyy laskut toiseen kertaan. Vaikka haastateltavat mainitsivat aiemmin paperilaskujen tarkastamisen olevan helpompaa, he eivät silti tulosta laskuja tietokoneelta. Laskujen tarkastus on saattanut viivästyä, mikäli tarkastaja on ollut matkoilla eikä mukana ollut tilikarttaa, sillä kaikkia tilejä ei muista ulkoa. Toisinaan lasku on tullut väärälle tarkastajalle ja se on pitänyt lähettää eteenpäin oikealle henkilölle.

Ostolaskujen käsittely sähköisessä kiertojärjestelmässä jakaantuu siten, että aluksi ostolaskujen saajat tarkastavat ja hyväksyvät ostolaskun ensimmäisen kerran, jonka jälkeen se siirtyy talouspäälikölle uudelleen hyväksyttäväksi. Laskujen tarkastajiin kuuluvat mm. henkilöstöpäälikkö, sisäinen tarkastaja, kehittämisspäälikkö, konsepti-koordinaattori ja myyntipäälikkö. Näistä henkilöistä valitsin haastateltaviksi ne, jotka vastaanottavat eniten ostolaskuja. Toisaalta myös aluepääliköt, henkilöstökonsultti ja toimistosihteeri vastaanottavat ostolaskuja, mutta he eivät käytä lainkaan itse järjestelmää. Heidän kohdallaan kierto menee niin, että talouspäälikkö vastaanottaa laskun ja lähettää sen sähköpostitse oikealle henkilölle tarkastettavaksi. Tarkastaja kuittaa laskun oikeaksi ja lasku palautuu jälleen talouspäälikölle. Viimeisenä talouspäälikkö hyväksyy laskun järjestelmässä.

Tällä hetkellä sähköisten ostolaskujen kierto järjestelmässä tapahtuu kuvan 3 mukaisesti. Ensin lasku skannataan verkkolaskuoperaattorin skannausosoitteessa ja lasku saapuu yrityksen järjestelmään verkkolaskuna. Järjestelmässä laskutiedot analysoidaan, ja arvonlisäverollinen laskun loppusumma sekä toimittajatieto eli tilinumero poimitaan laskusta. Tämän jälkeen laskun loppusumma lisätään tiliöintiriviin ja toimittaja lisätään tiliointiin. Toimittajan lisääminen tiliointiin edellyttää, että tilinumeroa vastaava toimittaja löytyy toimittajakannasta. Myöhemmin laskun käsittelijä tekee tarvittavat muutokset laskuun, esimerkiksi lisää kustannuspaikan, mahdollisen projek-

tikoodin ja kirjanpitotilin. Lisättyään edellä mainitut tiedot hän lähettää laskun tarkastettavaksi oikealle henkilölle. Henkilö valitaan sen perusteella, mitä lasku koskee.



KUVA 3. Sähköinen ostolaskutus Yritys X:ssä

Tässä vaiheessa lasku on tiliöitynyt järjestelmään park-merkinnällä. Tämä tarkoittaa sitä, ettei varsinaista kirjanpitotositetta ole vielä syntynyt. Tarkastusvaiheessa tarkastaja varmistaa laskun oikeellisuuden eli katsoo mm. ovatko lisätty tili ja kustannuspaikka oikeat ja onko laskun sisältö oikea. Mikäli tiliöintitiedoissa on poikkeuksia, lasku ja tarkastajan kommentit palautuvat takaisin käsittelijälle, joka tekee muutokset. Laskun sisällön virheissä tarkastaja ottaa yhteyttä toimittajaan, joka tekee hyvityslaskun ja uuden laskun oikeilla tiedoilla. Kun kaikki on oikein, lasku hyväksytään ensimmäisen kerran. Tämän jälkeen toinen hyväksyjä saa sähköpostiinsa ilmoituksen uudesta laskusta. Hän kirjautuu järjestelmään ja tekee tuplatarkastuksen. Kaiken ollessa oikein hän hyväksyy laskun toiseen kertaan. Hyväksynnän jälkeen lasku siirtyy järjestelmään kirjausnumerolla ja on valmis maksuun. Yritys X:ssä käytäntö on, että yrityksen maksut maksetaan joka viikko tiistaisin ja torstaisin.

Yksityiskohtaisemmin kerrottuna ostolaskujen käsittelyvaiheessa kirjanpitäjän täytyy edelleen lisätä laskuun tarvittavat tiedot, kuten kirjanpitotili, kustannuspaikka ja kuvaus laskusta. Lisättävät tiedot riippuvat paljon kyseessä olevasta laskusta. Lisäksi käsittelijän on tarkastettava, ovatko toimittaja, laskun loppusumma ja pankkitili oikein. Tämän jälkeen lasku on lähetettävä SAP-järjestelmän kautta oikealle laskun tarkasta-

jalle. Laskun tarkastaja määräytyy sen mukaan, millaisista kuluista on kysymys. Kun lasku on tarkastettu ja hyväksytty, kirjanpitäjä saa järjestelmän kautta tiedon hyväksynnästä. Lopuksi kirjanpitäjän täytyy kohdistaa lasku oikein.

Laskujen käsittelijät tarkastavat kaikki virheet järjestelmän IDOC:sta, jos virheet koskevat puuttuvia tai vääriä tietoja. Mikäli näitä virheitä ei ole mahdollista korjata manuaalisesti suoraan IDOC:ssa, käsittelijä lataa PDF-muodossa olevan tiedoston manuaalisesti SAP-järjestelmään. Yksi haastateltavista mainitsi kommunikaation olevan kaikki kaikessa laskuissa olevien poikkeuksien selvittämisessä. Järjestelmässä on myös mahdollista ”pysäköidä” lasku, jolloin se jää odottamaan selvitystä.

Yrityksessä on käytössä oletustiliöintejä tietyille toimittajille. Tämä helpottaa mm. laskujen käsittelyä, sillä näiden toimittajien laskut kirjautuvat automaattisesti oikeiden tilien ja kustannuspaikkojen alle. Oletustiliöinnit ovat käytössä mm. hälytyksiin, vuokriin, kiinteistökuluihin ja rahanoutoihin liittyvissä laskuissa, sillä nämä laskut tulevat aina tietyltä toimittajalta. Oletustiliöinnissä järjestelmä tunnistaa laskussa olevan Y-tunnuksen perusteella asiakkaan, ja poimii kannasta kyseisen toimittajan asiakasnumeron. Järjestelmässä asiakasnumero on linkitetty tiettyyn tiliin ja kustannuspaikkaan, jolloin tiliöintitiedot tulevat automaattisesti oikein. Oletustiliöinnit eivät ole käytössä kaikille toimittajille ainakaan toistaiseksi. Yritys X:llä on käytössä EDI-liittymä ostolaskujen vastaanottoon, ja ostolaskut voivat perustua ostotilauksiin, mutta näitä osaluokkia ei ole sen laajemmin tarkoitus tuloksissa käsitellä.

5.5 Käyttäjäkokeemukset sähköisestä ostolaskutuksesta

Seuraavissa luvuissa kerron yrityksen työntekijöiden käyttäjäkokeumuksia sähköisestä ostolaskutuksesta ja sen mukanaan tuomista muutoksista. Käyttäjäkokeuksiin sisältyvät mm. ajankäyttö, työmäärän muutos ja käsittelyn tehostuminen. Olen jaotellut käyttäjäkokeemukset tarkastajien ja hyväksyjien kokemuksiin sekä ostolaskujen käsittelyn muutoksiin.

5.5.1 Ostolaskujen tarkastajat ja hyväksyjät

Ostolaskujen ensimmäiset hyväksyjät ja tarkastajat saivat tiedon ostolaskutuksen muuttumisesta sähköiseen muotoon vaihtelevasti. Osa sai tiedon hyvissä ajoin, kun

taas joku toinen saattoi saada tiedon vasta muutama päivä ennen sähköistämisen käyttöönottoa. Tiedonkulkuun saattoi vaikuttaa myös se, että nämä henkilöt matkustelivat paljon. Kukaan haastatelluista tarkastajista ei ollut mukana kehittämässä prosessia, mutta eräs tarkastajista ilmaisi haastattelun aikana, että olisi halunnut olla mukana prosessin kehittämisessä. Toinen haastateltava mainitsi ongelmat laskujen vastaanotossa. Alussa laskuja ei tullut lainkaan tai niitä tuli todella vähän. Esimerkkinä hän sanoi alussa tulleen noin yksi lasku viikossa, mutta nykyään enemmän. Hän myös epäili, että alkuun ostolaskut menivät väärille henkilöille tarkastettavaksi.

Tarkastajat eivät pääsääntöisesti kokeneet muutosta ajankäytössä ostolaskujen tarkastamisessa. Kaikki tarkastajat olivat siis sitä mieltä, ettei ostolaskujen sähköistäminen ole vaikuttanut ajallisesti lainkaan heidän tehtäväänsä laskuprosessissa. Eräs haastateltavista sanoi eniten aikaa menevän laskun käsittelijälle vastaamiseen, mikäli laskuissa on epäselvyyksiä. Hän mainitsi myös, että Puolan työntekijät kyselevät paljon laskuista.

Ostolaskujen sähköistämisen jälkeen haastateltavat kertoivat aikaa menevän edellä mainitun lisäksi mm. tuloslaskelman läpikäymiseen ja purkamiseen. Pienemmät summat jäävät usein huomaamatta, mutta suuremmat summat huomaa selvästi. Tällöin esimerkiksi siirtovaiheessa vuokrat ovat saattaneet mennä väärin. Eräs tarkastaja mainitsi paikoittain huonot Internet-yhteydet, jotka hidastavat ja vaikeuttavat laskujen tarkastamista. Yksi tarkastaja totesi, ettei aikaa mene paljon mihinkään, vaan kaikki hoituu nopeasti. Laskujen toinen hyväksyjä mainitsi, että toisinaan laskut saapuvat suoraan hänelle, vaikka niiden kuuluisi mennä ensin tarkastajalle. Tällöin hänen täytyy kierrättää lasku edestakaisin.

Poikkeustapauksia laskuissa ovat mm. kiinteistön hoitovuokriin liittyvät laskut. Tällöin laskun pitäisi mennä kiinteistölle, mikäli työ on tilattu myymälästä käsin. Näitä laskuja tulee tarkastajille kuukausittain, jolloin toimittajalta täytyy pyytää hyvityslasku. Aikaa poikkeuksien selvittämiseen arvioitiin menevän yhdestä minuutista 30 minuuttiin, tapauksesta riippuen. Toiselle hyväksyjälle asti väärinlaskutukset eivät tule, sillä ne selvitetään jo ensimmäisen tarkastuksen aikana. Toisinaan laskutuskulujen oikaisupyyntö tulee suoraan hyväksyjälle.

Ostolaskujen tarkastajat kokivat positiiviseksi muutokseksi sen, että he voivat tarkastaa ja hyväksyä laskut myös matkoilla. Koska tarkastaminen tapahtuu sähköisesti, henkilön ei tarvitse olla Vantaan toimipisteessä, vaan voi hyväksyä laskut missä tahansa. Eräs tarkastaja kertoi, että aiemmin täytyi tulla kerran viikossa Vantaan toimipisteeseen tarkastamaan saapunut laskupino. Toinen hyväksyjä mainitsi laskujen tarkastamisen tapahtuvan laajemmassa mittakaavassa sähköistämisen jälkeen. Tämä tarkoittaa sitä, että tietyt henkilöt ovat nykyään enemmän mukana tarkastuksessa. Lisäksi henkilömäärän laajentaminen tarkastuksessa on mahdollistanut sen, että ostolaskut voidaan lähettää tarkastettavaksi niille henkilöille, keitä laskut oikeasti koskevat.

Ostolaskutuksen sähköistämisen vaikutukset työmäärään vaihtelivat. Eräs haastateltava kertoi, että yleisesti työmäärä on vähentynyt, vaikka alussa olikin paljon selvitystyötä alkuvaikeuksien vuoksi. Toinen tarkastaja koki, että aikaa on mennyt tarkastamiseen aina vähän, eikä työmäärä ole kasvanut tai vähentynyt sähköistymisen myötä. Yksi haastateltavista koki työmäärän lisääntyneen sen jälkeen, kun ostolaskujen käsittely siirtyi Puolaan. Vuokrankorotuksiin liittyvät laskut on esimerkiksi käsitelty ennen automaattisesti Vantaan toimipisteessä. Nykyään on tarkastettava enemmän ja tarkemmin, sillä Puolan laskujen käsittelyyn ei ainakaan toistaiseksi ole vielä niin suurta luottoa.

Vastauksissa mainittiin myös työmäärän aluksi lisääntyneen, jonka jälkeen hieman vähentyneen. Radikaalia muutosta ei ole tapahtunut, sillä tarkastajamäärä on yleisesti kasvanut. Järjestelmän puolesta olisi mahdollista, että laskun tarkastaisi ja hyväksyisi vain yksi henkilö, mutta yritys on halunnut pitää käytännön, että laskulla on aina kaksi hyväksyjää. Toinen hyväksyjä arvioi myös, että työmäärä tulisi vähentymään tulevaisuudessa, kun käsittelytyö on rutinoitunut.

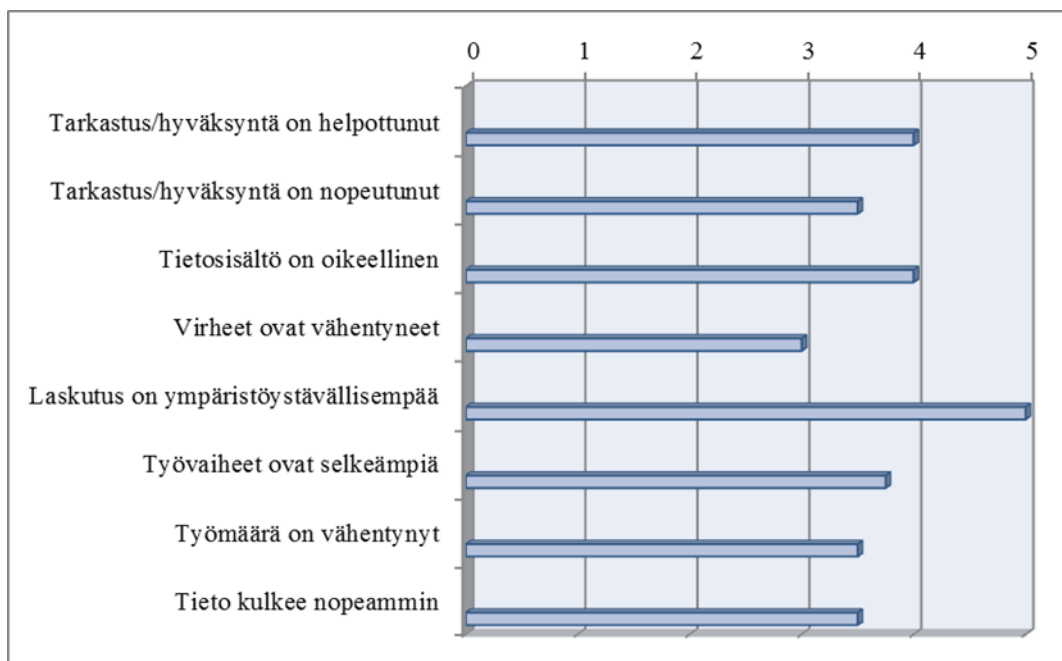
Huomattavimpia ostolaskujen sähköistymisen mukana tulleita eroja olivat mm. pape-reiden pyörittämisen loppuminen, laskujen löytyminen suoraan tietokoneelta ja tarkastamisen helppous matkustellessa. Eräs tarkastaja nosti esille kysymyksen, joka liittyi kesälomiin. Ennen sähköistämistä laskut maksettiin Vantaan toimipisteessä, vaikka tarkastaja olisi ollut lomalla. Tällöin hänelle oli otettu laskuista kopiot, jotka tarkastaja katsoi läpi lomansa jälkeen. Haastateltavalla ei ollut tietoa, kuka nykyään laskut hyväksyy ennen maksatusta ja miten varmistetaan laskujen tarkastus. Hän pohti myös sitä, jos esimerkiksi lasku on lähtenyt väärin maksuun, kuinka kyseinen henkilö saa

tästä tiedon. Huomattaviksi eroiksi mainittiin myös nykyaikana yleisesti käytössä oleva sähköinen muoto laskutuksessa, sekä nopeampi laskujen käsittely ja hyväksyntä ennen maksatusta.

Pääosin tarkastajat ovat olleet tyytyväisiä muutokseen eikä suurempia ongelmia ole havaittu. Toisinaan Puolan puutteellinen tietotaito työllistää tarkastajia, kun esimerkiksi ostolaskuja on maksettu väärin. Nykyisin laskujen käsittely ja maksatus vaatii myös tarkempaa seurantaa. Lisäksi haastatteluissa nousi esille ongelmat oletustiliöinneissä. Ongelmana on mm. tarkastajan ja hyväksyjän määrittely kannassa. Tarkastajan hyväksyttyä laskun, se siirtyy toiselle hyväksyjälle. Kun lasku on hyväksytty toistamiseen, se saattaakin siirtyä takaisin tarkastajalle eikä laskun käsittelijälle.

Tarkastukseen ja hyväksyntään liittyen ei löytynyt oikeastaan mitään muutettavaa tai kehitettävää, sillä ostolaskujen sähköistäminen vaikuttaa kaikista eniten laskujen käsittelyvaiheeseen. Eräs tarkastaja nosti kuitenkin esille, että järjestelmässä pitäisi olla mahdollisuus muokata laskuja suoraan. Tällä hetkellä, mikäli laskuissa ilmenee ongelmia, lasku täytyy tulostaa, lisätä siihen tarvittavat merkinnät ja sen jälkeen skannata lasku takaisin Puolan käsittelijälle. Myös automatisointia toivottiin enemmän, jotta mm. oletustilit ja kustannuspaikat olisivat laskuissa valmiina. Lisäksi toivottiin enemmän verkkolaskuja skannauksen sijaan.

Haastateltavat arvioivat myös asetettujen tavoitteiden toteutumista ostolaskujen sähköistämisessä tarkastuksen ja hyväksynnän osalta, ja tulokset tästä näkyvät kuvassa 4. Tarkastuksen ja hyväksynnän osalta kaikki neljä haastateltavaa vastasivat jokaiseen kysymykseen. Kuvassa näkyvät tulokset ovat keskiarvoja haastateltavien vastauksista kunkin kysymyksen kohdalla. Virheiden vähentymiseen liittyen eräs haastateltavista mainitsi Puolan vaikutuksen, tarkoittaen sillä Puolassa tehtyjä käsittelyvirheitä, jolloin esimerkiksi kustannuspaikat tai kirjanpitotilit ovat olleet väärinä. Tiedon nopeampaan kulkuun liittyen mainittiin se, etteivät paperilaskut enää kasaannu toimistolle ja ostolaskujen hyväksyminen on mahdollista myös työmatkoilla. Lisäksi kustannukset ovat pienentyneet manuaalisen työn vähenemisen myötä. Kuvan arviointiasteikossa 1 tarkoittaa tavoitteiden toteutumista erittäin huonosti ja 5 niiden toteutumista erittäin hyvin.



KUVA 4. Asetettujen tavoitteiden toteutuminen ostolaskujen tarkastuksessa ja hyväksynnässä

Kaiken kaikkiaan tarkastajien ja hyväksyjien asenne ostolaskutuksen sähköistämistä kohtaan oli hyvin neutraali. Alussa oli vaikeuksia varsinkin siinä, että laskuja hävisi eikä niitä maksettu ajallaan. Tällöin mm. alihankkijoina olleet pienet firmat meinasi-
vat purkaa sopimukset, sillä heillä ei välttämättä ollut muuta tulonlähdettä. Sopimuk-
sia ei kuitenkaan loppujen lopuksi purettu. Alkuvaikeudet kestivät yhteensä noin puo-
litoista kuukautta, jonka jälkeen toiminta alkoi sujua. Haastateltavien mukaan aina-
kaan takapakkia ei ole otettu, ja ostolaskutuksen sähköistäminen on kokonaisuudes-
saan ollut hyvä muutos. Lisäksi kuvan 4 tulosten perusteella asetettuihin tavoitteisiin
on päästy suhteellisen hyvin.

5.5.2 Ostolaskujen käsittelijät

Puolassa työskentelevä laskujen käsittelijä arvioi saaneensa tiedon ostolaskujen muut-
tumisesta sähköiseen muotoon noin kuukautta ennen varsinaista käyttöönottoa. Sa-
mainen käsittelijä ei ollut mukana kehittämässä muutosta. Toinen Puolassa työskente-
levä haastateltava kertoi työskentelevänsä parasta aikaa samanlaisen prosessin parissa
erään puolalaisyrityksen kanssa. Opittavaa on paljon, koska tällaisen prosessin parissa
ei ollut aiemmin toimittu. Varsinaista järjestelmää testattiin noin kolme kuukautta.

Haastateltavat kertoivat, että laskut saapuvat skannauksen kautta SAP-järjestelmään ja löytyvät järjestelmästä muutamassa minuutissa. Tämän tapahtuman toimivuus riippuu kuitenkin siitä, kuinka yhteys yrityksen serverin ja skannausserverin välillä toimii. Haastateltavat kertoivat myös ajankäytöstä laskujen käsittelyssä. Yksinkertaisen laskun käsittely vie aikaa vain muutaman minuutin, kun taas monimutkaisten laskujen käsittely vaatii pidemmän ajan. Kuluva aika riippuu aina siitä, millaisesta laskusta on kyse.

Mikäli ostolaskussa on useita kustannuspaikkoja, kulut on kohdistettava jokaiselle kustannuspaikalle erikseen. Tämä mainittiin eniten aikaa vieväksi laskujen käsittelyn vaiheeksi. Tällöin laskujen käsittelijän täytyy luoda csv-tiedosto kohdistusta varten. Tämän tiedoston luominen vie aikaa noin viidestä minuutista 30 minuuttiin. Myös laskujen tutuus vaikuttaa niiden käsittelyaikaan. Toinen haastateltavista mainitsi, että entuudestaan tutut laskut ovat helpompia ja nopeampia käsitellä verrattuna sellaisiin laskuihin, jotka käsittelijä näkee ensimmäistä kertaa.

Työmäärän kasvuun tai vähenemiseen liittyen haastatteluissa ilmeni, että sähköiset laskut helpottavat tiliointiä huomattavasti. Vaikka työmäärä kirjanpitäjillä on vähenyt, laskujen käsittely ei silti ole täysin automaattista, sillä laskuissa on edelleen paljon virheitä. Virheet liittyvät usein väriin arvonlisäveroihin, puuttuvaan toimittajan verokoodiin tai väärään toimittajaan. Tällaisten virheiden vuoksi laskut eivät automaattisesti lataudu järjestelmään, ja siksi ne on korjattava ensin.

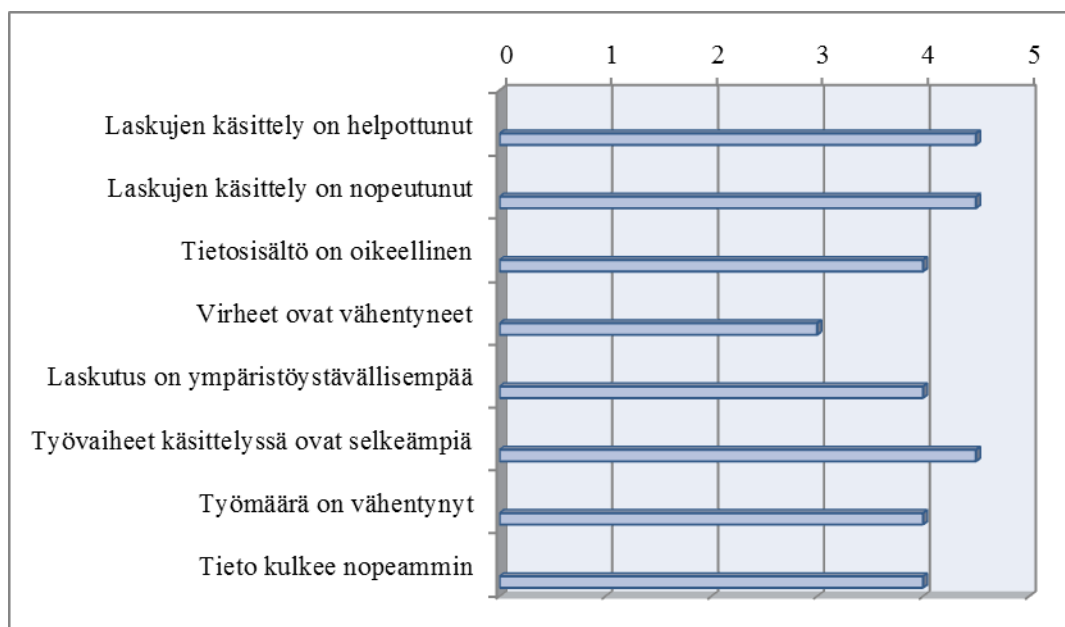
Eräs haastateltavista kertoi manuaalisen laskutuksen ja sähköisen laskutuksen olevan kaksi täysin erilaista maailmaa, joissa molemmissa on omat hyötynsä ja haittansa. Hänen mielestään kuitenkin sähköinen laskujen käsittely on ehdottomasti helpompaa ja nopeampaa. Myöskään paperien pyörittämiseen ja mapitukseen ei mene enää aikaa. Lisäksi aikaa säästyy, kun koko tilikauden ajan mappeja ei tarvitse kantaa varastotiloihin.

Huomattavimpia eroja haastateltavat kertoivat olevan paperien vähentyminen, laskujen kirjaamisen nopeutuminen ja PDF-laskut. Aika ja työ vastaanottamisessa ja kohdistamisessa on pysynyt suunnilleen samana, joten suurin ero on siinä, että kirjanpitäjien ei tarvitse etsiä ja skannata enää laskuja niitä tarvitseville henkilöille. PDF-laskut ovat suoraan järjestelmässä kaikkien niitä tarvitsevien henkilöiden nähtävillä. Lasku-

jen kirjaamiseen liittyen huomattavin hyöty on, että laskut tarvitsee kirjata vain yhden kerran ja niiden yleinen käsittely on nopeampaa. Monia työvaiheita laskujen käsittelyssä on jäänyt pois automatisoinnin myötä.

Havaituiksi ongelmiksi mainittiin virheet IDOC:ssa, joita on yleensä muutama päivässä. Nämä virheet ovat johtuvat kuitenkin ihmisten tekemistä virheistä. Lisäksi mainittiin, että jotkut laskut ovat hävinneet ilman järkevää selitystä. Parannusehdotukseksi mainittiin myös, että laskut voisi vastaanottaa nopeammin. Tällä hetkellä lasku vastaanotetaan noin yhden tai kahden viikon kuluttua varsinaisesta tapahtumasta.

Ostolaskujen käsittelijät kertoivat omat mielipiteensä asetettujen tavoitteiden toteutumiseen, ja näiden vastausten keskiarvot näkyvät myös kuvassa 5. Virheiden vähentymiseen sekä laskutuksen ympäristöystävällisyyteen liittyen sain vain yhden vastauksen. Muihin kysymyksiin vastasivat molemmat laskujen käsittelijät. Myös tässä kuvassa 1 tarkoittaa tavoitteiden toteutumista erittäin huonosti ja 5 niiden toteutumista erittäin hyvin. Kuvan perusteella voidaan todeta, että laskujen käsittelyssäkin on päästy hyvin tavoitteisiin.



KUVA 5. Asetettujen tavoitteiden toteutuminen ostolaskujen käsittelyssä

Kaiken kaikkiaan ostolaskujen sähköistämisen prosessin onnistumiseen oltiin tyytyväisiä, ja prosessin kerrottiin olevan hyvin organisoitu. Pääsyy prosessin onnistumiseen oli haastateltavien mukaan se, että kulujen seuraaminen asianomaisilla henkilöillä oli

selkeämpää ja helpompaa, sillä he voivat itse katsoa läpi kaikki mm. yli budjetin olevat laskut. Sähköisen ostolaskutuksen käyttöönotto oli yleisesti ottaen toimiva idea, sillä paperit vähenivät ja työskentelystä tuli tehokkaampaa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Seuraavaksi käsittelen mm. ovatko tutkimukseni tulokset yhteneväisiä kirjoitetun teorian kanssa, vai löytyykö tuloksista ja teoriasta eroavaisuuksia. Lisäksi esittelen toimeksiantajalle tuloksista muodostuneet johtopäätökset ja toimenpidesuosituksukset. Johtopäätöksistä on nähtävissä myös kehittämis ehdotukset ja tulosten hyödynnettävyys. Lopuksi kerron vielä tutkimukseni yleistettävyydestä ja luotettavuudesta.

6.1 Muutosten toteutuminen

Kuten Helsingin kauppakamarin vuonna 2010 tekemästä tutkimuksesta selvisi, 52 prosenttia vastanneista yrityksistä ottaa vastaan sähköisiä laskuja, 38 prosenttia käyttää sähköistä arkistointia ja 24 prosentilla on käytössä laskujen sähköinen kierrätys (Kurki ym. 2011, 53). Näihin tilastoihin voidaan liittää myös Yritys X, jolla on mahdollisuus hyödyntää sähköistä taloushallintoa edellä mainituilla tavoilla. Sähköisen arkistoinnin lisäksi yrityksellä on käytössään vielä osittain mappiarkistointi.

Kosonen ja Pekkanen (2010, 126) mainitsevat, että usein suuremmilla yrityksillä täytyy olla ostoreskontran hoidossa yksi tai useampi ihminen. Yritys X voidaan luokitella kuuluvaksi suuriin yrityksiin ja tämä näkyy myös työntekijämäärässä. Yrityksen taloushallinto on jaettu työntekijämäärän mukaan, sillä yhden henkilön ei ole mahdollista hoitaa koko yrityksen taloushallintoa. Pelkän ostoreskontran tehtävissä työntekijöitä on ainakin kaksi.

Tutkimukseni tuloksista selvisi, että sähköisellä ostolaskutuksella on vaikutusta mm. työmäärään ja tositteiden arkistointiin. Tilaa ja työntekijöiden työaikaa säästyy, kun arkistointi tapahtuu sähköisesti eikä erillistä mapitusta ja säilytystilan järjestämistä tarvita. Vellonen (2013, 53) kirjoittaa, että digitaalisen taloushallinnon merkittävimpiä hyötyjä ovat nopeus ja tehokkuus. Tämäkin on yhteneväinen tutkimustulosteni kanssa, sillä vastauksista nousivat esille työn tehostuminen ja nopeutuminen.

Huomasin myös Suomen taloushallintoliitto ry:n (Sähköinen taloushallinto 2013) ker-
toman ja tutkimustulosteni välillä yhteneväisyyksiä. Ostolaskujen sähköistämisen
myötä laskujen tulisi olla nopeammin vastaanottajalla sekä olla helpommin ja nope-
ammin löydettävissä. Lisäksi käsittelyvirheiden pitäisi vähentyä ja laskun hyväksy-
miskierron nopeutua. Tutkimustulosten pohjalta voidaan sanoa, että Yritys X:n osto-
laskujen hyväksymiskierto nopeutui ja muuttui luotettavammaksi. Yrityksen aiemman
käytännön huonon toimivuuden vuoksi laskuja jouduttiin maksamaan ennen tarkastus-
ta ja hyväksyntää, joten vaikutukset luotettavuudessa näkyvät nykyisessä tilanteessa.

Eräs haastateltavista totesi, että Yritys X:n laskut ovat nyt kaikkien niitä koskevien
henkilöiden helposti löydettävissä sähköisestä järjestelmästä, ja samaa sanoo myös
aiheesta kertova teoria. Ainoa poikkeus tässä kohtaa oli käsittelyvirheiden vähenemi-
nen. Ei kuitenkaan voida luotettavasti sanoa, ettei tämä muutos olisi mahdollinen. Yri-
tys X ulkoisti ostolaskujen käsittelyn samassa yhteydessä sähköistämisen kanssa, ja
tämä muutos todennäköisesti aiheutti käsittelyvirheiden lisääntymisen alkuvaiheessa.

Ostolaskuprosessi on Yritys X:ssä samanlainen, kuin mitä Lahti ja Salminen (2008,
51) kuvasivat. Yritys X:n sähköisen ostolaskuprosessin kierto voidaan esittää myös
kuvana (kuva 1, 10). Pääsääntöisesti ostolaskujen vastaanottamiseen, hyväksyntään ja
käsittelyyn liittyy tietyt toimintatavat, jotka ovat samankaltaiset suurimmalla osalla
yrityksistä. Ostolaskut on vastaanotettava, tarkastettava, käsiteltävä, tiliöitävä, hyväk-
syttävä ja maksettava. On siis luontevaa, että näiltä osin tutkimustulos ja teoria ovat
sopuossuudessa keskenään. Sama pätee myös laskuihin vaadittavissa merkinnöissä.

Kurki ym. (2011, 26) mainitsevat, että vastaanotettujen laskujen skannauksen voi suo-
rittaa joko palveluntarjoaja tai itse yritys. Pääsääntöisesti Yritys X:n laskut kulkevat
palveluntarjoajan kautta, jolloin laskujen skannaaminen ei työllistä itse yritystä. Toisi-
naan Yritys X vastaanottaa paperilaskuja suoraan toimipisteensä osoitteeseen. Yrityk-
sellä on kuitenkin mahdollisuus skannata laskut paikan päällä, mutta ne on tällöin li-
sättävä manuaalisesti järjestelmään.

Kurki ym. (2011, 26) lisäävät, että usein tarvitaan monia yhteydenottoja, jotta kaikille
yhteistyökumppaneille saadaan päivitetyn uudet laskutusosoitteet. Tämä on toteutu-
nut myös toimeksiantajayrityksessäni. Useiden yhteydenottojen jälkeenkin laskuja on
saapunut yritykseen vanhalla laskutusosoitteella. Pääpiirteittäin suurimmalla osalla

toimittajista ja yhteistyökumppaneista on kuitenkin päivitettyt osoitetiedot. Lisäksi Yritys X:n on mahdollista vastaanottaa ostolaskuja PDF-muodossa ja EDI:n välityksellä.

Ostolaskujen käsittelyn kannalta sähköistäminen mahdollistaa sen, että tositteet tallennetaan järjestelmään vain yhden kerran (Sähköinen taloushallinto 2013). Tämä hyöty tuli ilmi myös haastatteluvastauksissa, ja sen kerrottiin olevan suuri hyöty ajankäytön suhteen. Lahti ja Salminen (2008, 64) huomauttavat, että järjestelmään on mahdollista lisätä käyttäjäleima, josta selviää kuka on suorittanut tapahtumaan liittyviä käsittelyjä ja milloin. Yritys X:n käytössä olevassa järjestelmässä näkyy käyttäjäleima, jolloin epäselvissä tilanteissa asian selvittäminen on helpompaa. Lisäksi käyttäjäleima lisää seurattavuutta.

Eräs yleisimmistä ostolaskujen sähköistämisen eduista työn tehostumisen ja laskutuksen helpottumisen ohella on asiakaspalvelun parantuminen (TIEKE 2014). Toimeksiantajayritykseni kohdalla asiakaspalvelu ostolaskutukseen liittyen muuttui hieman haasteellisemmaksi, ja se on vaatinut toistaiseksi enemmän työaikaa ja henkilöitä. Tämän ei voida sanoa olevan johtuvaa ostolaskujen muuttamisesta sähköiseksi, vaan se on seurausta ostolaskujen käsittelyn siirtymisestä Puolaan. Useimmat toimittajat ja yhteistyökumppanit ovatkin yhteydessä suoraan toimeksiantajayrityksen toimipisteesseen, eivätkä sinne, missä itse laskujen käsittely tapahtuu. Tämän vuoksi asian selvityksessä on usein mukana monta työntekijää, ja Suomen työntekijät toimivat ”välikätenä” laskun lähettäneen yrityksen ja Puolan työntekijöiden välillä.

Nykyään yhden verkkolaskujen suurimman hyödyn voidaan sanoa olevan sen ympäristöystävällisyys, kun ennen suurimpana hyötynä pidettiin kustannussäästöjä (Verkkolaskuun siirrytään vihreyden takia 2012). Myös tutkimustuloksissani näkyi selvästi, kuinka lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että nykyinen toimintatapa on paljon edellistä ympäristöystävällisempi. Yritys X:ssä kustannussäästöt näkyvät säästöneiden työtuntien ja työmäärän vähenemisen kautta. Granlund ja Malmi (2003, 58) mainitsevat virheiden ja selvittelytyön vähenevän sähköisen taloushallinnon ja sähköisen ostolaskutuksen myötä, mutta toistaiseksi tämä ei ole laskujen käsittelyn osalta ollut vielä niin selvästi nähtävissä Yritys X:ssä. Tähänkään ei voida sanoa syyn olevan sähköiseen ostolaskutukseen siirtyminen, vaan asiaan on vaikuttanut käsittelyn ulkoistaminen Puolaan.

Yhteenvedona voisin sanoa, että suurimmalta osin sähköiseen ostolaskutukseen ja taloushallintoon liittyvä teoria ja hyödyt ovat yhteneväisiä tutkimukseni tulosten kanssa muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Poikkeukset kuitenkin liittyivät pääsääntöisesti laskujen käsittelyn ulkoistamiseen. Muutoin teoriassa kerrotut hyödyt sähköisestä ostolaskutuksesta kulkivat monelta osin käsi kädessä tutkimukseni tulosten kanssa.

6.2 Toimenpidesuosituksat

Ensimmäiseksi voisin todeta, että siirtyminen sähköiseen ostolaskutukseen oli yritykseltä hyvä päätös, sillä aiempi käytäntö ei ollut toimiva ja luotettava. Tämän vuoksi muutos on ollut positiivinen ja hyödyllinen yrityksen kannalta. Yritys X on onnistunut mm. lyhentämään työaika ja vähentämään työmäärää laskujen käsittelyssä huomattavasti. Yritys on myös onnistunut ostolaskuprosessin organisoinnissa hyvin. Tämän johdosta mm. seuranta on tehokasta.

Työntekijöiden huomiointi ja heidän mielipiteidensä kuunteleminen on tärkeää, sillä heiltä voi saada hyviä kehittämisohdotuksia. Tähän kannattaakin kiinnittää huomiota. Monien henkilöiden mielipiteiden kautta voi myös varmistua siitä, että jokainen mahdollinen asia on otettu huomioon. Lisäksi ostolaskutuksen nykytilan kartoituksesta olisi voinut olla hyötyä sähköistämistä suunniteltaessa.

Tulevaisuudessa suosittelisin Yritys X:ää muistamaan tiedonkulun, informoinnin ja työntekijöiden huomioimisen tärkeyden. Yritys X voisi selvittää, onko laskujen muokkaaminen suoraan järjestelmässä mahdollista joillakin keinoin, jotta ylimääräiseltä työltä virheiden ilmaantuessa vältyttäisiin. Lisäksi kannattaisi selvittää, olisiko mahdollista vastaanottaa laskut nopeammin kuin yhden tai kahden viikon jälkeen tapahtumasta, jolloin maksuaikakin lyhenisi.

Ostolaskujen tarkastajien ja hyväksyjien olisi hyvä huolehtia siitä, että heillä olisi yrityksen tilikartta jatkuvasti mukanaan. Tällöin viivästystä tarkastamisessa ei pääsisi tapahtumaan, koska tili- ja muut tiedot olisi mahdollista tarkastaa milloin vain, eikä hyväksyminen jää kiinni siitä, että tarkastaja ei muista tilejä ulkoa. Tekemäni tutkimuksen kautta tuli ilmi muutamia työntekijöiden esittämiä kysymyksiä, joihin suosittelisin yritystä kiinnittämään huomiota. Suosittelisin, että yritys selvittää työntekijöil-

leen, kuinka esimerkiksi kesälomien aikana toimitaan ostolaskujen tarkastuksen ja hyväksynnän osalta. Tärkeää olisi selvittää myös, millä tavoin poikkeukset huomaataan.

Käytännön koulutusta sähköiseen ostolaskujen käsittelyyn liittyen yrityksen työntekijät saivat siirtymävaiheessa melko vähän. Yrityksen kannattaisi pohtia, tarvitsisiko henkilökunta joillain tietyillä osa-alueilla lisäkoulutuksia tai opastusta. Suosittelisin seuraamaan, mikäli samoja virheitä tulee vastaan toistuvasti, ja sen kautta pohtia mahdollisia jatkotoimenpiteitä. Lisäksi suosittelisin seuraamaan, tuleeko ostolaskuja edelleen väärille henkilöille tarkastettavaksi. Jokaisen väärin tulleen laskun kohdalla olisi hyvä laittaa palautetta lähettäjälle ja ohjeistaa häntä tulevaisuutta varten, jotta sama virhe ei toistuisi. Puolan kysymysten määrästä riippuen kannattaisi pohtia, tarvitsevatko Puolan työntekijät lisäperehdytystä, jolloin Vantaan toimipisteen työntekijöiden työaika säästyy. Tämän myötä myös Vantaan toimipisteen työntekijät alkaisivat luottaa enemmän Puolan ammattitaitoon.

Uskoisin tutkimustuloksista olevan hyötyä toimeksiantajayritykselle, sillä tulosten kautta Yritys X saa kokonaisvaltaisen näkemyksen sähköisen ostolaskuprosessin kuluista ja kokemuksista sen toimivuuteen liittyen. Tämän näkemyksen kautta yrityksen johdolle tai työntekijöille voi tulla mieleen lisää parannusehdotuksia tai herätä ideoita tulevaisuutta varten. Tulosten hyödyntäminen on konkreettisesti mahdollista vain toimeksiantajayrityksessäni, sillä Yritys X teki sähköistämisen ohella muitakin muutoksia, jonka vuoksi muut ostolaskujen sähköistämistä suunnittelevat yritykset voivat hyödyntää tutkimustuloksia vain osittain.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Toteutetun tutkimuksen on oltava pätevä. Pätevyys tarkoittaa, että tutkimuksesta saadun tuloksen on vastattava asetettuihin päämääriin ja tutkimuskohteisiin. Mikäli tulos ei vastaa alkuperäiseen tutkimusongelmaan, tutkimus ei tällöin ole pätevä. Tutkimustuloksia ei ole mahdollista yleistää, jos tutkimuksen kulku ja tutkimuksen kautta saadut päätelmät ovat tulleet muualta kuin tematisoidusta kokonaisuudesta. (Varto 1992, 103.)

Varto (1992, 103–104) painottaa myös tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuudella tarkoitetaan, että tutkimukseen ei vaikuta epäolennaiset ja satunnaiset tekijät. Usein satunnaiset tekijät karsiutuvat itsestään pois tutkimusaineistosta, koska laadullisessa tutkimuksessa itse tutkimusta arvioidaan jatkuvasti. Aineistonhankinnassa tapahtuneet tutkimusta heikentävät virheet on helppo huomata, ja tällöin tutkijan täytyy korjata luotettavuus uuden aineistonhankinnan avulla.

Tuomi ja Sarajärvi (2002, 132–138) muistuttavat, että havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus tulisi erottaa toisistaan. Puolueettomuudella tarkoitetaan, ettei tutkijan havainnointiin vaikuta esimerkiksi vastaajan ikä, sukupuoli, uskonto tai kansalaisuus. Pohdittaessa tutkimuksen luotettavuutta, tulisi huomioida myös puolueettomuus. Loppujen lopuksi arviointi on kokonaisvaltaista, jolloin määritellään tutkimuksen kohde ja tarkoitus, omat sitoumukset tutkijana, aineiston kerääminen, tiedonantajat, tutkijan ja tiedonantajan välinen suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi sekä tutkimuksen luotettavuus ja raportointi. Tutkimuksesta on annettu riittävästi tietoa, mikäli jokainen edellä mainituista kohdista löytyy lopullisesta raportista.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää tarkka selvitys tutkimuksen kulusta. Haastattelututkimuksen ollessa kyseessä, täytyisi kertoa mm. olosuhteista ja paikoista, joissa haastattelut on tehty. Lisäksi täytyisi eritellä kulunut aika, häiriötekijät ja mahdolliset virhetulkinnat. Myös tutkijan olisi hyvä arvioida haastattelutilanteet ja perustella tehdyt päätelmät ja tulkinnat. (Hirsjärvi ym. 2004, 217–218.) On tärkeää, että tulokset heijastaisivat nimenomaan haastateltavien ajatusmaailmaa. Samalla on kuitenkin huomioitava, että saatu tulos pohjautuu loppujen lopuksi haastateltavan ja haastattelijan yhteistyöhön. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 189.)

Laadullisesta tutkimuksesta saatu tieto on usein erittäin syvällistä, mutta huonosti yleistettävissä. Tämän vuoksi parhaaseen tulokseen päästään usein hyödyntämällä molempien tutkimusmenetelmien parhaita puolia. Kuitenkaan laadullisen tutkimuksen ollessa kyseessä ei pitäisi puhua suoraan tutkimuksen yleistämisestä vaan esimerkiksi suhteuttamisesta. Tällöin tutkija voi eritellä, kuinka osoittaa analyysin kertovan muus-takin kuin vain omasta aineistosta. (Alasuutari 2007, 231–251.)

Tutkimuksen eteneminen, käytetyt tutkimusmenetelmät ja tulkinnan perusteet täytyy voida esittää raportointivaiheessa niin hyvin, että tutkimus on mahdollista toteuttaa

uudelleen mahdollisimman tarkasti. Kvalitatiivisen tutkimuksen ollessa kyseessä, puhutaan vastaavasta tutkimuksesta, jolloin tutkimuksen lähtökohdat ovat suunnilleen samanlaiset. Tällöin pyritään myös noudattamaan aiempaa tutkimustapaa, yleistämistä ja tulkintaa. Tutkimuskohteet ovat kvalitatiivisessa tutkimuksessa ainutkertaisia, joten täydellistä vastaavuutta ei ole mahdollista saada. (Varto 1992, 111–112.)

Tutkimuksen alkuvaiheessa minulla oli omat oletukseni mahdollisista tuloksista, mutta en antanut niiden vaikuttaa varsinaiseen tutkimuksen toteutukseen. Toteutin tutkimuksen avoimin mielin ja ilman johdattelua. Alussa olin hieman epäluuloinen mm. siitä, kuinka ostolaskujen käsittelyn siirtäminen Puolaan sähköistämisen yhteydessä vaikuttaa tutkimustulokseen, esimerkiksi onko tilanteesta saatu irti suurin mahdollinen hyöty. Lisäksi epäilin, tulenko saamaan yhtä tarkkoja vastauksia sähköisesti Puolasta kuin kasvotusten muilta haastateltavilta. Tutkimuksen edetessä ajatukseni muuttuivat alkuvaiheesta, sillä yleisesti ottaen Puolan työntekijät olivat hyvin yhteistyöhaluisia ja vastasivat suhteellisen yksityiskohtaisesti kaikkiin kysymyksiini. Lisäksi loppupäätelmistä on nähtävissä, että suurista muutoksista on selvitty kunnialla.

Tutkimukseni tuloksia en antanut luettavaksi ennen varsinaista julkaisua. En myöskään maininnut tuloksista etukäteen. Päädyin tähän ratkaisuun siksi, koska halusin tilanteen pysyvän tasavertaisena enkä halunnut, että vastauksia muutettaisiin esimerkiksi muiden sanojen pohjalta. Varsinaisissa henkilökohtaisissa haastatteluissa olosuhteet olivat pääsääntöisesti rauhalliset ja olin haastattelun aikana haastateltavan kanssa kahdestaan keskustelemassa. Kolmen haastattelun kohdalla oli välillä pieniä häiriötekijöitä, joilla on saattanut olla vaikutusta haastattelun etenemiseen tilanteen jälkeen. Esimerkki tällaisesta tilanteesta oli mm., jos haastattelupaikassa oli paikalla joku muu työntekijä, tai jos sellainen tuli huoneeseen kesken haastattelun. Oma arvioni haastatteluista on, että ne sujuivat rennosti ja sujuvasti. Häiriötekijöitä lukuun ottamatta haastattelut kokonaisuudessaan onnistuivat, ja sain kattavat vastaukset haluamiini kysymyksiin.

Sähköpostitse tulleiden vastausten osalta minulla ei ole tietoa, millaisessa tilanteessa tai paikassa henkilöt olivat vastauksensa kirjoittaneet. Vastausten pohjalta on mahdollista olettaa, että toisen henkilön osalta tilanne on saattanut olla kiireisempi, sillä vastaukset olivat hieman lyhyempiä eivätkä niin yksityiskohtaisia. Toisen haastattelun

osalta taas voisi olettaa, että vastaukset oli laadittu ajatuksen kanssa ja omassa rauhasa.

Tutkimus on eettisesti korkeatasoinen, koska olen huomionut jokaisen haastateltavan vastaukset tasapuolisesti sekä puhtaaksikirjoittanut ne muuttamatta mainittuja pääkoh-
tia. Olen myös käsitellyt vastaukset luottamuksellisesti. Tutkimukseni luotettavuus perustuu mm. tarkkaan kuvaukseen tutkimuksen etenemisestä ja siitä, mistä saadut tulokset ovat muodostuneet.

Aineiston pieni koko saattaa antaa tutkimuksestani vähemmän luotettavan kuvan. Olen kuitenkin kompensoinut pientä vastaajamäärää toteuttamalla tutkimuksen ni-
menomaan teemahaastatteluna, jolloin haastattelut olivat paljon henkilökohtaisempia haastateltavan ja haastattelijan välillä. Kiinnitin haastatellessani huomiota kysymysten laatuun ja selkeyteen. Tällöin haastattelujen aikana tuli ilmi myös sellaisia asioita, joita en kysymyksiä laatiessani välttämättä ollut osannut ajatella. Lisäksi teemahaas-
tattelujen kautta tutkittavasta asiasta saatu tieto oli syvällisempää ja yksityiskohtai-
sempaa kuin mitä kyselylomakkeen avulla kerätty tieto voisi olla. Luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että haastattelujen aikana tarkentavien kysymysten esittäminen on mahdollista. Tällöin mahdollisuudet siihen, että haastateltavat ymmärtäisivät kysy-
mykset väärin tai eri tavoin, ovat erittäin pienet.

Lisäksi tutkimukseni luotettavuuteen vaikuttaa huomattavasti se, että ostolaskujen käsittelyyn liittyen en ole saanut vastauksia samalta henkilöltä ennen muutosta ja sen jälkeen. Vaikutusta on myös sillä, että alkuperäinen laskujen käsittelijä Vantaan toi-
mipisteessä ei ollut enää tavoitettavissa haastattelua varten, vaan kommentit ostolas-
kujen käsittelystä ennen sähköistystä antoi toinen henkilö, joka ei työskennellyt sään-
nöllisesti ostolaskutuksen parissa. Ostolaskujen käsittelyn siirtyminen Puolaan samas-
sa yhteydessä saattaa vääristää tutkimustulosta, kun asiaa tarkastellaan käyttäjäkoke-
muksien pohjalta. Lopuksi on tärkeää huomata, että tutkimus on toteutettu yksilölli-
sesti vain toimeksiantajayrityksessäni, eikä tutkimuksesta saatuja tuloksia voida yhdis-
tää vastaaviin tilanteisiin muissa yrityksissä. Koska Yritys X teki muitakin muutoksia
ostolaskujen sähköistämisen yhteydessä, tutkimustulostani ei ole mahdollista yleistää.
Myöskään aineiston vähäisyyden vuoksi tutkimustulosten yleistäminen ei ole mahdol-
lista.

7 LOPUKSI

Opinnäytetyöni työstäminen alkoi varsinaisesti syksyn 2013 aikana. Työn aihe minulla oli tiedossa jo maaliskuussa 2013, kun Yritys X:n talouspäälikkö ehdotti minulle tutkimuksen tekemistä ostolaskujen sähköistämisestä. Alkuperäinen suunnitelmani oli aloittaa opinnäytetyön kirjoittaminen kesällä 2013, mutta työkiireiden vuoksi sen aloittaminen siirtyi syksyyn. Tämän myötä myös alkuperäinen suunnitelmani valmistua vuodenvaihteessa siirtyi keväälle.

Työni lähti liikkeelle teoreettisesta viitekehyksestä, jota kirjoitin syksyn 2013 aikana sekä alkuvuodesta 2014. Syksyllä opinnäytetyön eteneminen oli melko hidasta, sillä kävin edelleen töissä ja suoritin myös viimeisiä ammattikorkeakoulun opintojani. Vasta tammi-maaliskuun 2014 aikana pääsin kirjoittamisessa kunnolla vauhtiin ja työn edistyminen oli nopeaa. Teoreettinen viitekehys oli valmis maaliskuun aikana, jonka jälkeen aloin saman tien suunnitella tutkimukseni toteutusta. Alkuperäinen tarkoitukseni oli tehdä määrällinen tutkimus käyttäen kyselylomaketta, mutta myöhemmin toimeksiantajan kanssa keskusteltuani, päädyin muuttamaan tutkimusmenetelmää ja toteuttaa tutkimuksen haastattelemalla. Tämä oli myös toimeksiantajan mielestä paras vaihtoehto.

Tutkimuksen tekemiseen käytin aikaa viisi viikkoa. Aluksi sain toimeksiantajalta erilaisia dokumentteja, joiden pohjalta pääsin suunnittelemaan haastattelukysymyksiä. Dokumenttien kautta sain myös pääpiirteittäisen näkemyksen ostolaskujen sähköistämisen prosessin kulusta. Lisäaineistoa käyttöönottoon liittyen sain haastattelujen kautta. Tulokset kirjoitin heti tutkimuksen valmistuttua, litteroituani ja analysoituani ensin aineiston. Näin haastattelut itsessään olivat vielä tuoreessa muistissa.

Muodostin haastattelukysymykset toimeksiantajalta saatujen tietojen ja dokumenttien sekä teoriamateriaalin pohjalta. Haastattelukysymysten avulla halusin saada kokonaisvaltaisen kuvan siitä, millainen ostolaskuprosessi on ollut Yritys X:ssä ennen sähköistämistä, miten se on muuttunut sähköistämisen myötä, kuinka käyttöönottovaihe onnistui, toteutuivatko tavoitteet ja miten työntekijät ovat muutoksen kokeneet. Alussa tutkimuksen aloittaminen tuntui haastavalta, sillä oikeiden kysymysten muodostamisessa meni aikaa. Mielestäni tutkimukseni toteutus onnistui kuitenkin suhteellisen

hyvin, ja sain kattavat vastaukset haluamiini kysymyksiin. Koen myös kysymysteni olleen tutkimukseen sopivia, sillä jatkokysymyksiä ei oikeastaan tarvittu.

Toimeksiantajayritys saa tutkimustulosten perusteella suoraan kokonaiskuvan toteutuneesta projektista. Tutkimustulosteni kautta toimeksiantaja saa myös jatkotoimenpide- ja kehittämisehdotuksia, joiden pohjalta toimintaa voi tehostaa entisestään. Työntekijöiden käyttäjäkokemukset ovat keskeisessä asemassa onnistumisen kannalta. Toimeksiantajan on mahdollista hyödyntää tutkimustulosten kautta muitakin esiin nousseita kehitysideoita myös yleisesti yrityksen toiminnassa. Jatkotutkimuksia ajatellen Yritys X voisi suunnitella esimerkiksi tilanteen kehittymisen seurantaa. Yritys voisi sopivan ajan kuluttua tutkia, onko tilanne parantunut vai huonontunut nykyisestä ja kuinka paljon.

Opinnäytetyöni aihe oli kaiken kaikkiaan mielenkiintoinen, sillä ostolaskujen sähköistämisen onnistumista ei ole ennestään tutkittu kovinkaan paljon. Lisäksi tutkimusta värittä Yritys X:n tekemät muut muutokset ostolaskujen sähköistämisen ohella. Tällainen muutos oli mm. ostolaskujen käsittelyn ulkoistaminen. Tämä toi tutkimukseen lisää haastetta ja oli mielenkiintoista selvittää, kuinka muutokset ovat vaikuttaneet toisiinsa, ja kuinka kokonaisuudessaan on onnistuttu.

LÄHTEET

Aaltonen, Satu 2013. Helsingin kaupungin rakentamispalvelu Staran hallinnon ostolaskuprosessin kehittäminen. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti.

<https://www.theseus.fi/handle/10024/60139>. Päivitetty 26.4.2013. Luettu 30.3.2014.

Alasuutari, Pertti 2007. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Arola, Tuomo 2007. Laskutus, reskontrat ja maksuliike. PDF-dokumentti.

<http://www.tilitiimi.fi/Upload/Laskutus%20ja%20reskontrat.pdf>. Päivitetty 09.2007. Luettu 30.3.2014.

Basware 2014. Jäähyväiset paperilaskuille. WWW-dokumentti.

<http://www.basware.fi/ratkaisut/verkkolasku/ostolaskut/skannaus-pilvipalveluna>. Ei päivitystietoja. Luettu 30.3.2014.

EDIBasics 2014. Learn about Electronic Data Interchange. WWW-dokumentti.

<http://www.edibasics.com/>. Päivitetty 3.3.2014. Luettu 30.3.2014.

Eikvil, Line 1993. OCR. Optical Character Recognition. PDF-dokumentti.

<http://www.nr.no/~eikvil/OCR.pdf>. Ei päivitystietoja. Luettu 26.11.2013.

Ervelä, Mari 2011. Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto-oppaan sisällön suunnittelu. Case: Mediamastro Oy. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <http://www.theseus.fi/handle/10024/36484>. Päivitetty 09.2011. Luettu 29.3.2014.

Granlund, Markus & Malmi, Teemu 2003. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Inspirans 2009. Mitä laadullinen tutkimus on? WWW-dokumentti.

<http://www.inspirans.fi/laadullinen-tutkimus>. Ei päivitystietoja. Luettu 12.4.2014.

KILA 2011. Kirjanpitolausokunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 1.2.2011. PDF-dokumentti.

[http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6e7df338f7ac91c4c22578550029471e/\\$FILE/KILA%20menetelm%C3%A4ohje%2001%2002%2011%29.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6e7df338f7ac91c4c22578550029471e/$FILE/KILA%20menetelm%C3%A4ohje%2001%2002%2011%29.pdf). Päivitetty 1.2.2011. Luettu 30.3.2014.

Kinnunen, Juha, Laitinen, Erkki K., Laitinen, Teija, Leppiniemi, Jarmo & Puttonen, Vesa 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto? 3. korjattu painos. Helsinki: KY-palvelu.

Kosonen, Kirsti & Pekkanen, Lea 2010. Toimistopalvelut. Helsinki: Edita Prima.

Kurki, Markku, Lahtinen, Markku & Lindfors, Hannele 2011. Verkkolasku käyttöön! Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.

Laine, Hanna & Sykkö, Joonas 2013. Sähköisen taloushallinnon kehittyminen. Vaikutukset kirjanpitäjän työhön vaadittaviin ominaisuuksiin. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <http://www.theseus.fi/handle/10024/63962>. Päivitetty 2.9.2013. Luettu 29.3.2014.

Lindfors, Hannele 2010. Kirjanpito käytännönläheisesti. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Marttila, Aino-Kaisa. Investoinnin kannattavuus ja takaisinmaksu. Ostolaskujen käsittelyjärjestelmäinvestointi. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <https://www.theseus.fi/handle/10024/32608>. Päivitetty 06.2011. Luettu 30.3.2014.

Metsämuuronen, Jari 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Helsinki: Methelp.

Mäkelä, Johanna 2005. Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto ja sen vaikutukset tilitoimistojen toimintaan. Tampereen yliopisto. Yrityksen taloustiede, laskentatoimi. Pro gradu-tutkielma. PDF-dokumentti. <http://uta17-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/92720/gradu00547.pdf?sequence=1>. Päivitetty 05.2005. Luettu 29.3.2014.

Rancken, Sofia 2009. Ostolaskujen sähköistäminen ja verkkolaskujen vastaanotto – Case Pohjois-Haagan Kiinteistöt Oy. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <https://www.theseus.fi/handle/10024/3444>. Päivitetty 06.2009. Luettu 30.3.2014.

Salmi, Heli & Vahtera, Pauli 1997. Internet and EDI in Effective Accounting. Helsinki: Tilintarkastajien kustannus.

Selvitys pk-yritysten tietotekniikan ja sähköisen liiketoiminnan tarpeista. 2011. Helsingin seudun kauppakamari. PDF-dokumentti. http://www.helsinginkauppakamari.fi/files/4378/Selvitys_pkyritysten_tietotekniikan_ja_sahkoisen_liiketoiminnan_tarpeista_2011.pdf. Päivitetty 06.2011. Luettu 29.3.2014.

Sähköinen taloushallinto. 2013. Procountor International Oy. WWW-dokumentti. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/>. Ei päivitystietoja. Luettu 14.9.2013.

TIEKE 2014. EDI-OVT. WWW-dokumentti. <http://www.tieke.fi/display/Verkottaja/EDI-OVT>. Ei päivitystietoja. Luettu 30.3.2014.

TIEKE 2014. Kokemuksia verkkolaskutuksesta. WWW-dokumentti. <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/LIITE+3+--+Kokemuksia+verkkolaskutuksesta>. Ei päivitystietoja. Luettu 30.3.2014.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

ValueFrame 2010. Laskutusprosessi. Laskutusprosessin karppauksella kohti vihreämpää taloutta. WWW-dokumentti. Päivitetty 10.2010. Luettu 30.3.2014.

Varis, Paula 2011. Ostoreskontran ja sähköisen kierrätysjärjestelmän hankinnan kannattavuus. Case: Tilitoimisto Tuula Paananen Oy. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <https://www.theseus.fi/handle/10024/31975>. Päivitetty 9.5.2011. Luettu 30.3.2014.

Varto, Juha 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Veijonen, Suvi 2010. Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja haitat tilitoimiston asiakkaille. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <https://www.theseus.fi/handle/10024/23694>. Päivitetty 11.2010. Luettu 30.3.2014.

Vellonen, Sanna 2013. Ostolaskuprosessin kehittäminen ostolaskujen sähköisen käsittelyn käyttöön otolla. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <http://www.theseus.fi/handle/10024/67748>. Päivitetty 4.12.2013. Luettu 29.3.2014.

Venäläinen, Pertti 2013. Sähköisen taloushallinnon edut. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <http://www.theseus.fi/handle/10024/61849>. Päivitetty 03.2013. Luettu 29.3.2014.

Verkkolaskun käyttö kaksinkertaistui vuodessa. 2012. Taloussanomat 18.6.2012. <http://www.taloussanomat.fi/yrittaja/2012/06/18/verkkolaskun-kaytto-kaksinkertaistui-vuodessa/201231771/137>. Luettu 14.9.2013.

Verkkolaskuun siirrytään vihreyden takia. 2012. Taloussanomat 29.3.2012. <http://www.taloussanomat.fi/yritykset/2012/03/29/verkkolaskuun-siirrytaan-vihreyden-takia/201226352/12>. Luettu 26.11.2013.

Pohjatieto

1. Millaisia ostolaskuja vastaanotat ja kuinka paljon?
2. Miten laskut saapuvat sinulle nykyään?
3. Miten laskut ovat saapuneet aiemmin?
4. Halusivatko/vaativatko toimittajat sähköisiä palveluja? Jos kyllä, millaisia?

Ennen sähköistämistä

1. Millainen prosessi on ollut kohdallasi ennen sähköisiä laskuja? (mitä teet tarkastuksen ja hyväksynnän aikana/jälkeen, eri työvaiheiden kuvaus)
2. Kuinka paljon aikaa eri työvaiheisiin on tuolloin mennyt?
3. Mihin on mennyt eniten aikaa?
4. Millainen nykytilanteen kartoitus alussa tehtiin ja mitä muutoksia toivottiin?
5. Kuinka ajoissa sait tiedon ostolaskutuksen muuttumisesta sähköiseksi? Olitko mukana prosessin kehittämisessä?

Sähköistämisen jälkeen

1. Mikä operaattori yrityksellä on käytössä sähköisten laskujen välittämiseen?
2. Millä perusteilla operaattori on valittu?
3. Miksi yritys on siirtynyt sähköiseen ostolaskutukseen?
4. Miten ostolaskujen sähköistys on vaikuttanut laskujen tarkastamiseen ja hyväksymiseen?
5. Millainen prosessi on kohdallasi tällä hetkellä? Onko seurantaa?
6. Oletko havainnut työmäärän kasvua/vähenemistä? Missä vaiheissa?
7. Kuinka paljon aikaa menee poikkeuksien selvittämiseen? (esim. maksumuistutukset, virheelliset laskut, puutteelliset tiedot jne.)
8. Mihin menee tällä hetkellä eniten aikaa?
9. Mikä on huomattavin ero sähköistämisen jälkeen?
10. Onko yrityksellä käytössä oletustiliöintejä? Millaisille toimittajille?
11. Oletko havainnut ongelmia nykyisessä toimintatavassa?
12. Onko prosessissa jotain kehitettävää? Mitä parantaisit?

13. Arvioi seuraavien tavoitteiden toteutumista (1=erittäin huonosti, 5=erittäin hyvin):

Tarkastus/hyväksyntä on helpottunut	1	2	3	4	5
Tarkastus/hyväksyntä on nopeutunut	1	2	3	4	5
Tietosisältö laskussa on oikeellinen	1	2	3	4	5
Virheet työssä ovat vähentyneet	1	2	3	4	5
Kustannukset ovat pienentyneet	1	2	3	4	5
Laskutus on ympäristöystävällisempää	1	2	3	4	5
Manuaalinen työ on vähentynyt	1	2	3	4	5
Tieto kulkee nopeammin	1	2	3	4	5

14. Mitkä ovat kommenttisi ostolaskujen sähköistämisen onnistumisesta kohdallasi?

15. Muuta sanottavaa?

Haastattelukysymykset: Puola

1. How early did you get information before you started to handle Finland's purchase invoices?
2. Did you take part of developing that process (electrification of purchase invoices)? If so, how?
3. What kind of arrangements did you do when planning this?
4. Do you now take part of handling purchase invoices some way?
5. How much do you handle Finland's purchase invoices for example in one week?
6. How you get information about arrived invoices? How those invoices come to you?
7. Describe that process what you do when you get a purchase invoice (from the beginning to the end, what kind of process is it?)
8. How much time it takes to handle one invoice?
9. Which part (of handling the invoice) takes most time?
10. If you think about handling purchase invoices before and after electrification, have you noticed is that workload increased or decreased? In which part of handling invoices?
11. How much time it takes to solve problems? For example if you get reminder or if there is something wrong in the invoice (information is missing or information is wrong). How do you solve them?
12. What is the most remarkable difference between before electrification and after electrification?
13. What kind of problems have you noticed in the current way of handling invoices?
14. Is there something that could be done better? What would you change?
15. Please estimate how the following goals has come true (1=very badly, 5=very well):

It is easier to handle the invoices	1	2	3	4	5
It is faster to handle the invoices	1	2	3	4	5
Invoice's data content is right	1	2	3	4	5
There are less mistakes of handling invoices	1	2	3	4	5
Purchase invoicing is more environmentally friendly	1	2	3	4	5
Handling invoices is more clear	1	2	3	4	5

Haastattelukysymykset: Puola

Workload is decreased 1 2 3 4 5

Information goes forward faster 1 2 3 4 5

16. What is your opinion, how this process about electrification of purchase invoices has succeeded?

17. Do you have any other comments?