

SÄHKÖINEN MYYNTILASKUTUS

Ohjeistus tilitoimiston asiakkaalle

Riina Ingström

Opinnäytetyö
Syyskuu 2014
Liiketalouden koulutusoh-
jelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

RIINA INGSTRÖM:
Sähköinen myyntilaskutus
Ohjeistus tilitoimiston asiakkaalle

Opinnäytetyö 54 sivua, joista liitteitä 10 sivua
Syyskuu 2014

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia ohjeistus myyntilaskutusohjelman käytöstä tilitoimiston asiakkaille. Työn toimeksiantajana toimi tamperelainen tilitoimisto. Työn tavoitteena oli ohjeistaa asiakkaita uuden ohjelman käyttöön ja helpottaa toimeksiantajan perehdytystarvetta asiakkaan ottaessa ohjelmaa käyttöönsä. Lisäksi tavoitteena oli, että asiakkaiden laskutus uudella ohjelmalla saadaan toimimaan käyttöönottovaiheessa mahdollisimman sujuvasti. Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä.

Opinnäytetyön teoriaosa muodostui kolmesta eri pääluvusta. Luvuissa käsiteltiin sähköistä taloushallintoa, verkkolaskutusta ja myyntilaskuprosessia. Opinnäytetyössä laadittiin ohjeistus, jonka avulla tilitoimiston asiakkaiden on helpompi ottaa sähköinen myyntilaskutus käyttöön. Ohjeistus toteutettiin videoiden avulla. Lopullinen ohjeistus koostuu kahdeksasta eri videosta ja kirjallisesta osuudesta. Videoissa on käyty läpi oleellimmat toiminnot ohjelman uudelle käyttäjälle. Kirjallinen osuus tehtiin videomateriaalin tueksi ja se sisältää lisäksi osioita, joita ei ole videoilla käsitelty. Ohjeistus toimitetaan asiakkaille, kun he aloittavat ohjelman käytön. Ohjeistus on salainen, sillä se on tehty toimeksiantajaa varten ja sisältää materiaalia, jota ei voida julkaista ohjelmistontoimittajan pyynnöstä.

Opinnäytetyön valmistumiseen mennessä ohjeistuksesta ei ole saatu palautetta loppukäyttäjiltä, joten vielä ei tiedetä, onko ohjeistuksen käyttöönotto vaikuttanut toimeksiantajan perehdyttämistarpeeseen sekä siihen, kuinka sujuvasti laskutus on saatu toimimaan uudella ohjelmistolla. Tavoite ohjeistaa ohjelman käyttöä asiakkaille täyttyi. Ohjeistusta voidaan hyödyntää tilitoimistossa useamman vuoden ajan asiakkaiden asteittain siirtyessä sähköiseen myyntilaskutukseen. Myöhemmin vastaavanlaisen ohjeistuksen voisi toteuttaa sähköisten ostolaskujen osalta, jolloin tilitoimistolla on mahdollisuus tarjota samanlaiset ohjeistukset niin myynti- kuin ostolaskuille.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Business Administration

RIINA INGSTRÖM:
E-Invoicing
Instructions for an Accounting Company's Customer

Bachelor's thesis 54 pages, appendices 10 pages
September 2014

The aim of this thesis was to compile instructions for using invoicing software. The instructions were made for the customers of an accounting company. The objective of this thesis was to guide customers in the use of the new software and to simplify the process of orientation. In addition, another objective was to get the customers' invoicing processes working smoothly as quickly as possible. This thesis was carried out as a practice-based work.

The theoretical framework of this thesis consists of three main sections. The sections explore electronic financial administration, e-invoicing and the invoicing process. The instructions themselves are presented in the practical part of the thesis; they consist of eight videos and a written part. The essential features of the software are presented in the videos for the new user. The written part is an addition to the videos but it includes also material that is not covered in the videos. The instructions will be given to the customers when they start using e-invoicing software. Since the instructions contain material that cannot be published and it has been made for the needs of the accounting company which commissioned the thesis, it is confidential.

The objective of guiding customers was realized. Since user experiences were not gathered during the thesis process, it is yet unknown if the other objectives were fulfilled. The instructions can be used for several years, as the customers gradually adopt the practice of e-invoicing. In the future, it is possible to make similar instructions for the purchase invoice software.

Key words: e-invoicing, electronic financial administration, instructions, accounting company

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJA	7
	2.1 Toimeksiantaja.....	7
	2.2 Toimeksiantajan toimiala.....	7
3	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO.....	9
	3.1 Taloushallinto yleisesti	9
	3.2 Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto	11
	3.3 Sähköisen taloushallinnon hyödyt	13
	3.4 Sähköisen taloushallinnon haasteet	14
	3.5 Sähköisen taloushallinnon järjestelmät.....	15
4	VERKKOLASKUTUS	17
	4.1 Verkkolaskun määritelmä	17
	4.2 Verkkolaskustandardi ja -operaattori.....	18
	4.3 Verkkolaskutuksen hyödyt	19
	4.4 Verkkolaskutuksen yleisyys	20
	4.5 Laskuja koskeva lainsäädäntö.....	22
	4.5.1 Laskunantovelvollisuus.....	23
	4.5.2 Yleiset laskumerkintävaatimukset	23
	4.5.3 Kevennetyt laskumerkintävaatimukset	25
5	MYYNTELILASKUPROSESSI	27
	5.1 Prosessit yleisesti	27
	5.2 Määritelmä	28
	5.3 Laskun muodostaminen	29
	5.4 Laskun lähettäminen	32
	5.5 Myyntireskontra.....	33
	5.6 Perintä	33
	5.7 Sähköinen arkistointi	34
6	OHJEISTUKSEN SUUNNITELU JA TOTEUTUS	36
	6.1 Ohjelman esittely	36
	6.2 Ohjeistuksen suunnittelu ja toteutus	36
	6.3 Ohjeistuksen sisältö	38
7	POHDINTA.....	40
	LÄHTEET	42
	LIITTEET	45
	Liite 1. Myyntilaskutus-ohjeistus	45

1 JOHDANTO

Sähköinen taloushallinto mahdollistettiin jo vuonna 1997, kun kirjanpitolaki salli kirjanpitoaineiston säilyttämisen koneellisessa muodossa. Lähes parin kymmenen vuoden ajan sähköisen taloushallinnon ratkaisuja on kehitetty. Yritykset ja tilitoimistot ovat yhä kasvavassa määrin siirtyneet hyödyntämään niitä. Tilitoimiston asiakkaat osaavat vaatia sähköisiä toteutustapoja oman taloushallintonsa järjestämiseen, mikä kasvattaa tilitoimistoissa painetta tarjota sähköisen taloushallinnon mahdollisuutta.

Tämä opinnäytetyö käsittelee tilitoimiston asiakkaille laadittavaa ohjeistusta sähköisestä myyntilaskutuksesta. Työn idea syntyi ollessani työharjoittelussa tilitoimistossa, joka toimii opinnäytetyön toimeksiantajana. Kehittelin mahdollisia opinnäytetyön aiheita, joita kävimme läpi toimeksiantajan kanssa. Koska tilitoimistossa on tarkoitus koko ajan lisätä sähköisiä ratkaisuja asiakkaille, päädyttiin opinnäytetyönä toteuttaa ohjeistus sähköisestä myyntilaskutuksesta. Taloushallinnon ohjelmistot eivät ole asiakkaille, jotka ovat ulkoistaneet taloushallintonsa tilitoimistolle, tuttuja. Tästä syntyy tarve perehdyttää heidät ohjelman käyttöön, jotta ohjelmaa osattaisiin käyttää sujuvasti sekä hyödyntämään sen ominaisuuksia mahdollisimman monipuolisesti.

Työn tavoitteena on ohjeistaa asiakkaita heille uuden ohjelman käyttöön ja helpottaa osittain toimeksiantajan koulutustarvetta asiakkaalle. Lisäksi tavoitteena on, että laskutus uudella ohjelmassa saadaan toimimaan mahdollisimman nopeasti ohjelman käytön aloittamisesta. Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia sähköisen myyntilaskutusohjelmistolle ohjeistus, joka jaetaan toimeksiantajan asiakkaille, jotka siirtyvät käyttämään kyseistä ohjelmaa. Ohjeistuksessa käydään läpi sovelluksen käyttöä. Ohjeistus (liite 1) on salainen, koska se sisältää tietoa, joka on tarkoitettu vain toimeksiantajan ja heidän asiakkaidensa käyttöön.

Työ on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä. Vilkan ja Airaksisen (2003, 9) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ohjeistaa, opastaa, järjestää tai järjestelee käytännön toimintaan ammatillisesti. Työn lopputulos voi olla esimerkiksi ohjeistus, tapahtuman toteuttaminen tai portfolio. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja raportointi. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Tutkimuksellinen kehittämistyö on käytännön ongelmien ratkaisemista ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen tuottamista ja toteuttamista. Kehittämistyön tarve voi syntyä erilaisista lähtökohdista, esimerkiksi organisaation halusta saada aikaan muutosta. Kehittämistyössä esitellään parempia ratkaisuja tämän hetkisellem tilanteelle ja viedään asioita käytännössä eteenpäin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 19.) Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, koska sillä pyritään kehittämään uudenlaisia ratkaisuja asiakkaiden perehdyttämiseen myyntilaskutusohjelmaan.

Kehittämistyön lähestymistapa on tässä opinnäytetyössä konstruktii-
vinen tutkimus pyrkii käytännönläheiseen ongelmanratkaisuun ja sen tavoitteena on saada ongelmaan uudenlainen ja teoreettisesti perusteltu ratkaisu. Sen luomiseksi tarvitaan niin teoreettista tietoa kuin käytännöstä kerättävää tietoa. Konstruktii-
vinen tutkimus sopii lähestymistavaksi, kun kehittämistyössä luodaan konkreettinen tuotos. Inno-
vaatioiden tuottaminen on kuitenkin rajattu omaksi lähestymistavakseen, sillä useinkaan kehittämistyönä syntyneitä tuotoksia ei voida määritellä innovaatioiksi. (Ojasalo ym. 2009, 65–66.)

Konkreettisen tuotteen, eli tässä opinnäytetyössä ohjeistuksen, tavoitteena on, että tuote erottuu joukosta. Ensisijaisia kriteerejä tuotteelle ovat uusi muoto, käytettävyys kohde-
ryhmässä ja käyttöympäristössä, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle, tuotteen houkut-
televuus, informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus. Toiminnallisen osuuden teks-
tiosuudet tulee suunnitella kohderyhmää palveleviksi ja ottaa huomioon lisäksi niin
tekstin tavoite, viestintätilanne ja tekstilaji. (Vilka & Airaksinen 2003, 51, 53.)

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja toiminnallisen osuuden raportoinnista. Joh-
dannon jälkeen esitellään toimeksiantaja, toimeksiantajan toimiala sekä lyhyesti toimi-
alan tulevaisuuden näkymiä. Luvut kolme, neljä ja viisi muodostavat työn varsinaisen
teoriaosuuden. Kolmannessa luvussa määritellään yleisesti taloushallinto, käydään läpi
mitä on sähköinen taloushallinto, sen hyötyjä ja haasteita ja järjestelmäratkaisuja. Seu-
raava luku keskittyy verkkolaskutukseen ja arvonlisäverotuksessa määriteltyihin lasku-
vaatimuksiin. Viidennessä luvussa määritellään mitä prosessit ovat ja käydään myynti-
laskuprosessi kokonaisuudessaan läpi. Kuudennessa luvussa käsitellään ohjeistukseen ja
sen tekemisprosessia koskevia asioita. Työn lopussa on pohdintaosuus, jossa tehdään
yhteenveto työstä.

2 TOIMEKSIANTAJA

2.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Tili- ja isännöintikeskus T.I.K. Oy. Yritys on vuonna 1980 perustettu perheyritys, jonka toimipiste sijaitsee Tampereella. Yritys tarjoaa isännöinti-, taloushallinto- ja tilintarkastuspalveluita. (Tili- ja isännöintikeskus T.I.K. Oy 2013.) Yrityksessä työskentelee vakituisesti kuusi työntekijää. Lisäksi yritys työllistää harjoittelijoita. Yrityksien taloushallintopalveluista vastaa kaksi työntekijää.

Yrityksen taloushallintopalveluihin kuuluu kuukausittainen kirjanpito ja alv-laskenta, tilinpäätös, palkanlaskenta ja muut yritysten taloushallinnolliset tehtävät. (Tili- ja isännöintikeskus T.I.K. Oy 2013.) Yrityksen kirjanpitoasiakkaita ovat niin osake- ja henkilöyhtiöt kuin toiminimet sekä yhdistykset. Asiakkaita on monelta eri toimialalta.

Yrityksen tarjoamiin isännöintipalveluihin sisältyy esimerkiksi taloyhtiöiden kirjanpito, vastikevalvonta, laskujen maksatus, kokouksien järjestäminen ja tiedottaminen. HTM-tilintarkastuksien lisäksi palveluihin kuuluvat taloyhtiöiden ja yhdistysten toiminnantarkastukset. (Tili- ja isännöintikeskus T.I.K. Oy 2013.)

2.2 Toimeksiantajan toimiala

Tilastokeskus toimialaluokituksen (2008) mukaan taloushallintopalveluita tarjoavat yritykset luokitellaan lakiasiain ja laskentatoimen palveluihin, jonka alaluokka on laskentatoimi, kirjanpito, tilintarkastus ja veroneuvonta. Tämä jakaantuu vielä kolmeen eri osaan; kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluun, tilintarkastuspalveluun ja muihin laskentatoimen palveluihin. (Tilastokeskus 2013.)

Kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluihin kuuluu kirjanpito ja alv-laskenta, tilinpäätöksen laatiminen, palkkahallinto, reskontrien hoito ja veroseuranta. Tilintarkastuspalvelut sisältävät yrityksen tilinpäätöksen, kirjanpidon, hallinnon tarkastamisen ja laissa edellytetyjen asiakirjojen antamisen. Muihin laskentatoimen palveluihin luokitellaan laskentatoimenpalvelut, joita ei ole luokiteltu muihin luokkiin. (Tilastokeskus 2013.)

Taloushallinnon palvelut kuuluvat liike-elämän palveluihin, joka on ollut kasvava toimiala jo kolmen vuosikymmenen ajan. Ne ovat myös osa osaamisintensiivisiä palveluita, joissa asiantuntijuudella on erityinen painoarvo. Osaamisintensiivisten palveluista taloushallinnon palvelut kattaa noin seitsemäntoista prosenttia toimipaikoista, kymmen prosenttia henkilöstöstä ja lähes seitsemän prosenttia liikevaihdosta. Taloushallinnon palveluiden liikevaihto on reilu miljardi euroa, toimipaikkoja noin viisi tuhatta ja henkilöstöä vajaa viisitoista tuhatta. (Metsä-Tokila 2011, 10–15.)

Taloushallinto on perinteisesti keskittynyt lakisääteisten palveluiden, kuten kirjanpidon ja tilinpäätöksen, tarjoamiseen. Alan palvelutarjonta on kuitenkin muuttunut viime vuosina tarjoten yhä monipuolisemmin palveluita, kuten liikkeenjohtoa tukevia neuvontapalveluita. (Metsä-Tokila 2011, 7.) Palvelutarjonnan laajuus ja asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen on tulevaisuudessa yhä kasvavassa roolissa tilitoimistoa valittaessa.

Tilitoimistoalalla merkittävin kehityssuunta on ollut viime vuosina ja on edelleen sähköisten taloushallinnon ratkaisujen tarjoaminen. Siirtyminen sähköisiin ratkaisuihin on tapahtunut jo isojen yritysten osalta, mutta pienten yritysten osalta kehitys tapahtuu vähitellen. (Metsä-Tokila 2011, 40.) Pienten yritysten halu siirtyä sähköiseen taloushallintoon on tärkeässä asemassa tilitoimistojen sähköisten palveluiden tarjonnassa, sillä pienet ja keskisuuret yritykset ovat tyypillisiä tilitoimiston asiakkaita.

Sähköisten ratkaisujen myötä tilitoimistoissa vapautuu resursseja hoitaa myös isompien yritysten taloushallintoa. Isojen yritysten odotetaan ulkoistavan yhä enemmän taloushallintoa suurille tilitoimistoille. Pienten tilitoimistojen on monipuolistettava palvelutarjontaansa, tarjottava moderneja taloushallinnon ratkaisuja ja mahdollisesti erikoistuttava pärjätäkseen alalla. (Metsä-Tokila 2011, 40–41.)

Kolumnissaan Juha Ahvenniemi (2014) kuvaa millaista taloushallinto on vuonna 2025. Se on yhä laadukkaampaa ja tehokkaampaa. Tieto saadaan reaaliajassa ja se on standardoitua. Prosessien tehokkuuden parantuminen lisää taloustiedon laatuvaatimuksia. Automatisoinnin kasvaessa ja rutiinityön vähentyessä prosessien hallinta, asiakaspalvelun ja konsultoinnin merkitys korostuvat yhä enemmän. Kirjanpitäjän ammattikuva muuttuu yritystaloulososaajaksi. Asiakkaat arvostavat luotettavaa, paikallisesti ja eettisesti toimivaa yritystä. (Ahvenniemi 2014.)

3 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

3.1 Taloushallinto yleisesti

Lahtinen ja Salminen (2008, 14) määrittelevät taloushallinnon järjestelmäksi, jonka avulla seurataan yrityksen taloudellisia tapahtumia niin, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen. Kinnunen ym. (2006, 11) toteavat taloushallinnon vastaavan yrityksen taloudellisten tietojen tuottamisesta. Taloushallinnon tehtäviin kuuluu yrityksen kirjanpidon järjestäminen ja sen perusteella tilinpäätöksen ja muiden talousraporttien tuottaminen. (Kinnunen ym. 2006, 11; Lahti & Salminen 2008, 14.)

Yrityksen toiminnan kannalta taloushallinto sisältää useita tärkeitä tehtäviä, jotka voidaan ulkoistaa tilitoimistolle tai tehdä itse (Helanto ym. 2013, 12). Näitä tehtäviä ovat esimerkiksi laskutus, laskujen maksu, palkanlaskenta, kirjanpito sekä työnantaja- ja veroilmoitusten laadinta (Yrittäjät 2014).

Taloushallinnon päätehtäväksi voidaan määrittää yrityksen taloudesta kertovien raporttien laatiminen. Lisäksi taloushallinnon tehtäviä ovat osallistuminen yrityksen johtamiseen ja valvontaan sekä yrityksen johdon neuvominen ja konsultoiminen talouden näkökulmasta. Raporttien tuottaminen kuuluu laskentatoimen osa-alueeseen. (Järvenpää, Länsiluoto, Partanen & Pellinen 2013, 19.)

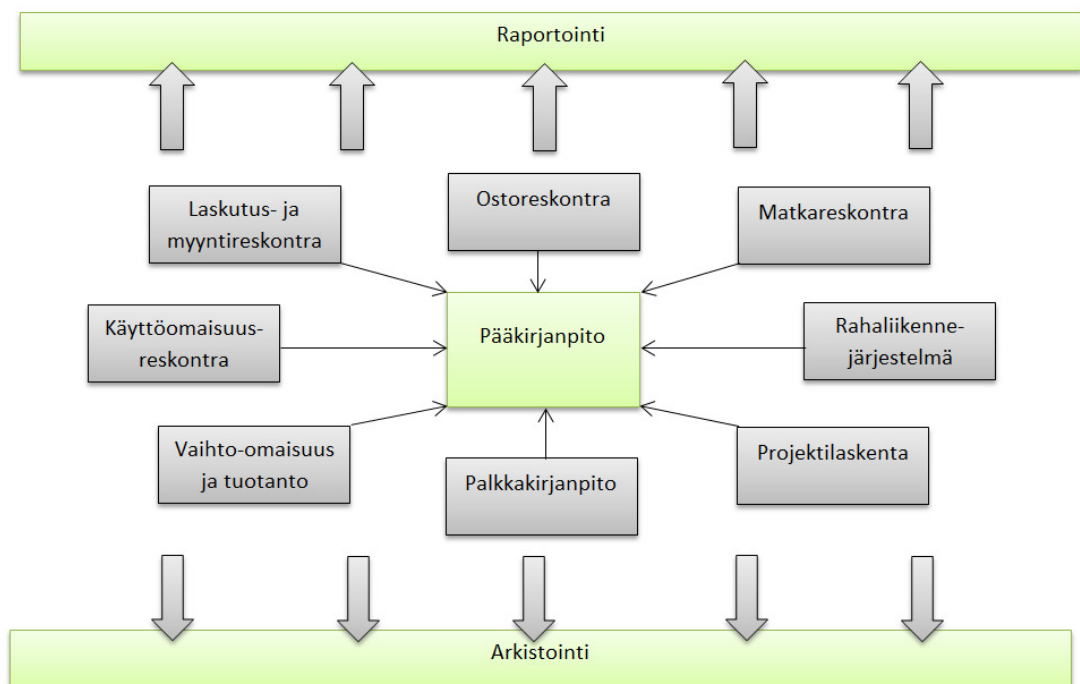
”Laskentatoimi on prosessi ja järjestelmä, jossa kerätään, mitataan ja välitetään taloudellista informaatiota toiminnan ja päätöksenteon tueksi.” (Järvenpää ym. 2013, 19.) Laskentatoimella on kaksi päätehtävää. Ensimmäinen niistä on rekisteröintitehtävä eli yrityksen taloutta kuvaavien tietojen kerääminen ja rekisteröiminen raportointia varten. Toinen on hyväksikäyttötehtävä, jolloin kerätyistä tiedoista muodostetaan tarpeellisia raportteja päätöksentekoon. (Järvenpää ym. 2013, 19.)

Laskentatoimi jaetaan kahteen eri osaan sen tuottaman tiedon perusteella. Ulkoinen eli yleinen laskentatoimi tuottaa tietoa ulkoisille sidosryhmille, kuten viranomaisille, omistajille ja yhteistyökumppaneille. Sisäinen laskentatoimi, eli johdon laskentatoimi, tuottaa informaatiota yrityksen johdolle taloudellisesta tilanteesta. (Lahti & Salminen 2008, 14.) Ulkoinen laskentatoimi käsittää yrityksen lakisääteiset velvoitteet tuottaa kirjanpito

ja sen pohjalta tehtävän tilinpäätöksen ja muut tarvittavat raportit. Sisäisen laskentatoimen tarkoitus on tuottaa laskelmia yrityksen johdon tueksi. Koska johdon laskentatoimi on suunnattu yrityksen sisäiseen käyttöön, on yrityksen päätettävissä mitä raportteja tuotetaan ja miten.

Taloushallintoa voidaan tarkastella myös muista näkökulmista. Tietojärjestelmien kannalta taloushallinto on järjestelmä, joka koostuu toisiinsa liittyvistä komponenteista. Nämä komponentit tekevät yhteistyötä saavuttaakseen tietyn lopputuloksen. Komponentit, jotka tietojärjestelmä on liittänyt yhteen, sisältävät laitteistot, ohjelmistot, tiedon syötön, tulosteen, datan, ihmiset ja menettelytavat. Taloushallinnossa järjestelmän tuottama tulos voi olla esimerkiksi tulosraportti tai myyntilasku. (Lahti & Salminen 2008, 14.)

Strategisella tasolla taloushallinto muodostaa yrityksen yhden laajan tukitoiminnon tai prosessin (Lahti & Salmien 2008, 14). Taloushallinnon kokonaisuus ja sen eri osat alueet ovat kuvattu kuviossa 1, jonka tarkoituksena on selventää mitä taloushallinto pitää sisällään. Prosessin käsitettä ja myyntilaskuprosessia käsitellään tarkemmin luvussa viisi. Muiden prosessien tarkempi tarkastelu on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle.



KUVIO 1. Taloushallinto koostuu pääkirjanpidosta, sen esiprosesseista, raportoinnista ja arkistoinnista. (Lahti & Salminen 2008, 17.)

3.2 Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto

Sähköinen taloushallinto on taloushallinnon hoitamista sähköisillä prosesseilla ja nykyaikaisilla työvälineillä. Sen tavoite on, että kaikki materiaali käsitellään sähköisesti ja mahdollisimman automaattisesti. Sähköinen taloushallinto kattaa kaikki yrityksen taloushallinnon prosessit. (Helanto ym. 2013, 28.)

Sähköinen taloushallinto on laaja kokonaisuus, mikä käsittää verkkolaskujen lisäksi ostolaskujen skannauksen, konekieliset tiliotteet ja sähköisen maksuliikenteen. Viranomaisilmoitukset voidaan lähettää sähköisesti ja kirjanpitomateriaali arkistoida sähköisessä muodossa paperimappien sijasta. (Helanto ym. 13–14.)

Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki aineisto käsitellään digitaalisessa muodossa. Tietovirrat ja käsittelyvaiheet ovat automatisoitu. Osaprosessit viedään läpi mahdollisimman automaattisesti ja ilman paperia. Jotta digitaalinen taloushallinto toteutuu mahdollisimman hyvin, tulee taloushallinnon tietovirrat toteuttaa sähköisesti asiakkaille, viranomaisille, henkilöstölle, rahoittajille ja muille sidosryhmille. (Lahti & Salminen 2008, 19–20.)

Tiedon ollessa digitaalisessa muodossa voidaan sitä siirtää järjestelmästä toiseen ilman manuaalista työskentelyä. Tämän vuoksi digitaalista taloushallintoa voidaan kuvata myös termillä integroitu taloushallinto. Lisäksi siitä voidaan luonnehtia termillä automaattinen taloushallinto. (Lahti & Salmien 2014, 24.) Lahti ja Salminen kuvaavat mitä digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan käytännössä seuraavanlaisesti:

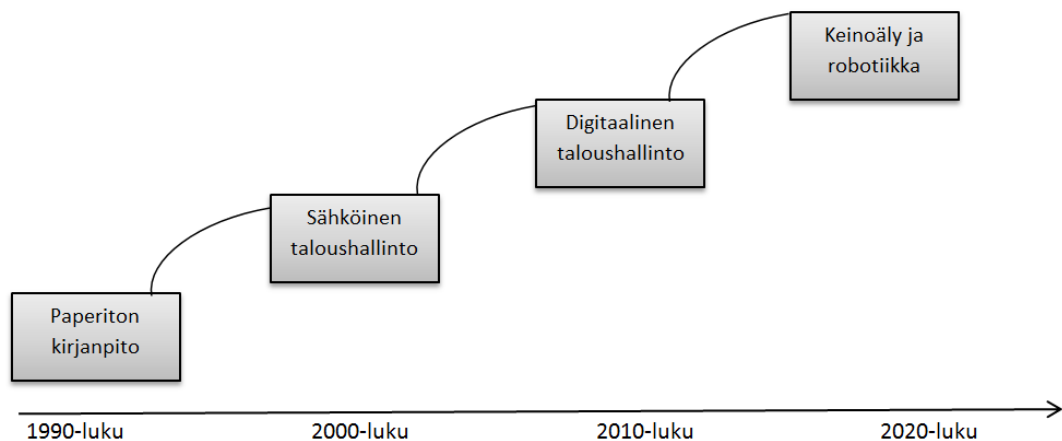
”Konkreettisesti digitaalinen taloushallinto on prosessi, joka koostuu ihmisten tekemisistä, töiden organisoinnista, tietojärjestelmistä ja teknologioista sekä mahdollisimman suoraviivaisista toimintoketjuista, joissa automatisoinnin tavoitteena on poistaa turhat ja päällekkäiset käsittelyvaiheet digitaalisessa muodossa olevan taloushallintomateriaalin käsittelyssä.” (Lahti & Salminen 2014, 25.)

Digitaalisessa taloushallinnossa siis kaikki materiaali on sähköisessä muodossa ja tositteet ovat konekielisiä. Tietoa siirretään sähköisesti osapuolien, järjestelmien ja osaprosessien välillä, sekä sitä käsitellään yrityksen sisällä että eri sovellusten välillä sähköisesti. Tieto on arkistoitu sähköiseen muotoon, joten sitä pääsee tarkastelemaan sähköi-

sesti. Lisäksi taloushallinnon transaktioiden prosessointi ja raportointi on automatisoitu ja eri järjestelmät yli sidosryhmärajojen on integroitu siihen. (Lahti & Salmien 2014, 26.)

Sähköisellä ja digitaalisella taloushallinnolla on pieni ero. Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki taloushallinnon materiaali on sähköisessä muodossa. Sähköistä taloushallintoa kuvaa tilanne, jossa saadaan lasku paperisena ja se skannataan sähköiseen muotoon. Sähköinen taloushallinto on siis digitaalisen taloushallinnon esiaste. (Lahti & Salminen 2008, 21–22.)

Lisäksi terminä digitaalinen taloushallinto tarkoittaa eri asiaa kuin paperiton kirjanpito, josta on puhuttu 1990- ja 2000-luvun taitteessa sähköisyyden alkaessa yleistyä. Paperitommalla kirjanpidolla tarkoitetaan kirjanpidon lakisääteisten tositteiden esittämistä sähköisessä muodossa. Vaikka myös digitaalinen taloushallinto on paperitonta, sen tila on saavutettu ilman tehotonta ja manuaalista prosessia, jossa koko tositemaineisto muutetaan vasta jälkikäteen sähköiseen muotoon. (Lahti & Salminen 2014, 27.)



KUVIO 2. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa. (Lahti & Salminen 2014, 27.)

Verkkolasku on sähköisen taloushallinnon ydin, mutta taloushallinnon sähköistäminen ei riitä pelkkä verkkolaskujen vastaanottaminen ja lähettäminen, vaan se on suurempi kokonaisuus. Sähköistyminen on kokonaisuus, jossa on muun muassa sähköinen laskujen kierrätys ja hyväksyntä, maksuliikenne, tiliotteiden ja viitesierrojen vastaanotto sekä viranomaisilmoitusten lähetyks. Suurin hyöty saavutetaan, kun kaikki osa-alueet ovat kunnossa ja ne toimivat yhdessä. (Yrittäjät 2014.)

3.3 Sähköisen taloushallinnon hyödyt

Sähköinen taloushallinto tarjoaa monia hyötyjä verrattuna perinteiseen taloushallintoon. Samat asiat voidaan toteuttaa tehokkaammin, tieto kulkee ajan tasalla ja se luo kustannussäästöjä. Hyötyjä voidaan tarkastella niin yleisellä tasolla kuin yrityksien ja tilitoimistojen kannalta.

Sähköinen taloushallinto tuo toimintaan tehokkuutta ja se onkin yksi oleellisimmista hyödyistä. Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon on tuonut jopa 30–50 prosentin parannuksia tehokkuuteen. Laskelmissa on otettu huomioon koko prosessi. (Lahti & Salminen 2014, 32.)

Digitaalisuus mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman työnteon. Monesti työskentelyyn riittää päälaitte ja internet-yhteys. (Lahti & Salminen 2014, 32.) Tulevaisuudessa taloushallintoalalla etätyömahdollisuudet tulevat lisääntymään entisestään, mikä mahdollistaa yhä kasvamassa määrin työntekijän vaikutusmahdollisuuksia milloin, missä ja miten töitä tehdään.

Järjestelmien ja liittymien tehdessä suuren osan työvaiheista myös virheet vähentyvät verrattuna manuaalisesti tehtyihin työvaiheisiin. Tällöin ei synny inhimillisiä tallennus- ja laskuvirheitä. Toisaalta järjestelmissä mahdolliset virhetilanteet saattavat integroitua ja monistua moninkertaiseksi, jolloin virheen korjaaminen voi olla yllättävän työlästä. (Lahti & Salminen 2014, 33.)

Taloushallinnon ulkoistaminen tilitoimistolle on hyvin yleistä. Sähköinen taloushallinto helpottaa toimiston ja asiakkaan välistä tiedonkulkua, kun käytössä on järjestelmä, jonne molemmille on pääsy. (Helanto ym. 2013, 32.) Sähköisessä järjestelmässä asiakkaan on helppo seurata yrityksen ajantasaista talouden tilannetta. Lisäksi asiakas pääsee esimerkiksi tarkastelemaan raportteja, tositeaineistoa ja hakemaan tositteita helposti ilman, että kirjanpitäjän tarvitsee etsiä tositetta paperimapeista.

Sähköisen taloushallinnon ansiosta kirjanpitäjän työkuorma jakaantuu tasaisemmin, kun materiaalia tulee tasaisesti. Perinteisessä tavassa kirjanpitäjän työ on riippuvaista siitä, milloin asiakas toimittaa tositemateriaalin tilitoimistoon. Lisäksi useat asiakkaat toimittavat materiaalin samoihin aikoihin kirjanpitäjälle, jolloin työt kuormittuvat esimerkiksi

juuri ennen arvonlisäverojen ilmoittamisen päivämäärään. Sähköisesti laskut tallentuvat useaan eri paikkaan samalla kertaa, jolloin päällekkäisiä työvaiheita poistuu. (Helanto ym. 2013, 13–14.)

Kirjanpitäjän manuaalinen tallennustyö vähenee. Järjestelmissä tositteille voidaan muodostaa oletustiliöintejä. Sähköisen arkisoinnin vuoksi myös tarvittavien tositteiden etsiminen asioiden tarkistukseksi on nopeaa ja tehokasta. Rutiinitöiden automatisointi vapauttaa kirjanpitäjien asiantuntijuutta muihin tehtäviin. (Helanto ym. 2013, 15.) Kirjanpitäjillä on enemmän aikaa keskittyä neuvontaan, konsultointiin ja raportoinnin kehittämiseen (Yrittäjät 2014). Lisäksi yrityksen tilintarkastajilla on mahdollisuus hyödyntää sähköisiä järjestelmiä, jolloin tositemappeja ei tarvitse kuljettaa edestakaisin (Helanto ym. 2013, 15).

Paperiseen taloushallintoon verrattaessa digitaalinen ja sähköinen taloushallinto on ympäristöystävällisempää. CO₂-päästöt pienentyvät ja luontoa säästyy, sillä se vaikuttaa muun muassa paperinkulutukseen, kuljetuksiin sekä sähkön ja lämmön kulutukseen. (Lahti & Salmien 2014, 33.)

3.4 Sähköisen taloushallinnon haasteet

Siirtyessä sähköisiin järjestelmiin kirjanpitäjien tulee siirtyä pois tallennusvetoisesta työtavasta automaation hallitsijaksi, missä korostuu erityisesti täsmäytystyö. Sähköisten järjestelmien osaaminen korostuu, ja niiden toimintoja tulee osata käyttää yhä monipuolisemmin perinteisen tallennustyön vähentyessä. (Helanto ym. 2013, 17.)

Tilitoimistoissa on tyypillisesti asiakkaina paljon pieniä pk-yrityksiä, jotka eivät välttämättä koe tarvitsevansa sähköistä taloushallintoa ja haluavat, että se hoidetaan perinteisellä tavalla. Tilitoimistoille on siis haaste muokata palvelutarjontansa niin, että he pystyvät tarjoamaan sähköisen taloushallinnon palveluita niitä haluaville, mutta pystyvät edelleen siinä rinnalla palvelemaan siirtymiseen haluamattomia asiakkaita. (Helanto ym. 2013, 17–18.) Tähän asiaan tulee kiinnittää tilitoimistoissa huomiota, sillä uhkana on asiakkaiden siirtyminen toiseen tilitoimistoon, mikäli ei pystytä tarjoamaan heidän haluamaansa palvelua. Sama asia voidaan myös kääntää toisin päin; asiakkaiden siirtymi-

nen toiseen tilitoimistoon on myös uhkana, jos tilitoimisto ei reagoi asiakkaiden tarpeeseen siirtyä sähköiseen taloushallintoon.

Tilitoimistojen tulee kiinnittää myös huomiota ansaintamalliinsa. Työn tehostuessa esimerkiksi tunti-asiakkaat hyötyvät tilanteessa, mutta samalla se pienentää tilitoimiston tulovirtaa, ellei asiakaskuntaa pystytä kasvattamaan. Hinnoittelulle tulisi löytää tasapaino, jossa asiakas sekä tilitoimisto hyötyvät. (Helanto ym. 2013, 18.)

Sähköisen taloushallinnon ohjelmistotoimittajan valinta on tärkeä strateginen tekijä tilitoimistolle. Ohjelmiston valinnassa tulisi ottaa huomioon ohjelman käytön laajuus, ohjelmistotoimittajan halu kehittää ohjelmaa ja hinnoittelumalli. (Helanto ym. 2013, 19.) Ohjelmistotoimittajiin ja heidän tarjoamiinsa ohjelmiin tulisi tutustua syvällisesti ennen lopullista päätöstä, sillä ohjelmistotoimittajan vaihtaminen on työlästä ja tilitoimisto myös osittain profiloituu järjestelmävalintansa kautta.

3.5 Sähköisen taloushallinnon järjestelmät

Taloushallinnon järjestelmä- ja palveluvalinnat tulee tehdä huolella. Ne vaikuttavat siihen, kuinka lähelle digitaalisuutta yritys pääsee ja niiden tulisi tukea yrityksen strategiaa. Lisäksi hankinnat ovat yleensä suuria ja kauaskantoisia. Ohjelmistovalintaan vaikuttavat muun muassa toimiala, kasvusuunnitelmat ja kilpailutilanne. (Lahti & Salminen 2014, 34–35.)

Tietojärjestelmäratkaisut muodostavat kaksi erilaista pääryhmää: taloushallinnon erillisjärjestelmät ja kokonaisvaltaiset integroidut ERP-järjestelmät, joihin on sisällytetty taloushallinnon moduulit. ERP-lyhenne muodostuu sanoista Enterprise Resource Planning, josta Suomessa käytetään sanaa toiminnanohjaus. Toiminnanohjausjärjestelmä koostuu toisiinsa integroiduista modulaarisista sovelluksista, jotka käyttävät samaa tietokantaa. ERP-järjestelmä on kokonaisvaltainen ratkaisu, joka tyypillisesti sisältää toimintoja esimerkiksi talous-, materiaali- ja henkilöstöhallintoon sekä myyntiin, tuotantoon ja logistiikkaan. (Lahti & Salminen 2014, 36, 40.)

Taloushallinnon erillisjärjestelmät ovat valmisohjelmistoja. Ne ovat standardeja ja niistä löytyy kattavasti ominaisuuksia ja toiminnallisuuksia. Niiden heikkous on se, että ne

eivät ole automaattisesti yhteydessä yrityksen muihin sovelluksiin ja tietokantoihin. (Lahti & Salminen 2014, 41.)

Yritys voi siis hankkia useita erillissovelluksia parhaiten eri prosesseihin sopiviksi tai hyödyntää integroitua kokonaisratkaisua eli ERP-järjestelmää. Järjestelmät voidaan hankkia pääasiallisesti kahdella eri tavalla, joko yritys ostaa järjestelmälisenssit itselleen tai hankkii järjestelmän pilvipalveluna. (Lahti & Salminen 2014, 44.)

Pilvipalveluille on useita eri määritelmiä. Lahti ja Salminen (2014, 45) määrittelevät pilvipalvelun Software as a Service – palveluiksi (SaaS), eli se on palveluna hankittava ja käytettävä ohjelmisto, jonka hallinnoimisesta ja kehityksestä palveluntarjoaja vastaa. Pilvipalveluiden odotetaan nousevan pienten ja keskisuurten yritysten sovellusten päähankintakanavaksi sekä yleistyvän suuryrityksissä. (Lahti & Salminen 2014, 45.) Tiedot ovat ohjelmistotoimittajan palvelimilla. Käyttöoikeuden lisäksi palveluntarjoaja vastaa esimerkiksi varmuuskopioinnista, ohjelmiston päivityksistä ja tietoturvasta. Palvelun käytöstä maksetaan yleensä kuukausittainen käyttömaksu. (Helanto ym. 2013, 35, 38.)

Yleensä pienille yrityksille riittää standardikirjanpito-ohjelma, joita on Suomen markkinoilla laajasti tarjolla. Lisäksi taloushallinto on monesti ulkoistettua, jolloin käytössä on tilitoimiston ohjelmisto. Keskisuuren yrityksen tarpeet ovat hieman suuremmat, ja niille on markkinoilla tarjolla kevyitä ERP-ratkaisuja tai erillissovelluksia. Suuryritykset käyttävät tavallisimmin jotain markkinoilta löytyvää ERP-ohjelmistoa tai erityistä operatiivista järjestelmää, joka on suunnattu kyseiselle toimialalle. (Lahti & Salminen 2014, 37–39.)

4 VERKKOLASKUTUS

4.1 Verkkolaskun määritelmä

Verkkolasku on sähköisessä muodossa lähetettävä ja vastaanotettava lasku, joka on tietosisällöltään samanlainen kuin paperilasku. Verkkolaskun tiedot ovat automaattisesti tietojärjestelmien käytettävissä. Verkkolasku voidaan lähettää yritykselle tai kuluttajalle. (OpusCapita 2013a.) Kuluttajille lähetettävä verkkolasku on nimeltään e-lasku, joka lähetetään kuluttajan verkkopankkiin (Yrittäjät 2014). Tässä opinnäytetyössä keskitytään yritysten verkkolaskutukseen.

Verkkolasku on sopiva kaikenkokoisille yrityksille ja yhä useammat hyödyntävät sitä niin lähettäjinä kuin vastaanottajinakin. Verkkolaskun hyödyt tulevat parhaiten esiin, kun yritys laskuttaa useita asiakkaita ja laskutus perustuu sopimuksiin. Pankit ja verkkolaskuoperaattorit toimivat verkkolaskujen lähettämisen ja vastaanottamisen kanavana. Yrityksen tulee solmia sopimus verkkolaskujen lähettämisestä ja vastaanottamisesta operaattorin tai pankin kanssa verkkolaskuihin siirryttäessä. (OpusCapita 2013a.)

Verkkolaskun tiedot on mahdollista esittää sähköisenä kuvana että datatiedostona. Tietojärjestelmät sisäänlukevat rakenteellisesta datatiedostosta laskun tiedot, eikä laskun tietoja tarvitse syöttää laskujen kierrätysjärjestelmään. Sähköistä kuvaa hyödynnetään laskun tarkastukseen ja kierrätykseen. (OpusCapita 2013a.) Verkkolaskut siirtyvät yritysten välillä laskuttajan järjestelmästä suoraan vastaanottajan taloushallinnon järjestelmään, josta se voidaan siirtää esimerkiksi maksuunpanoon ja kirjanpitoon (Yrittäjät 2014).

Verkkolasku ja sähköinen lasku määritellään eri asiaksi. Verkkolasku kulkee konekielisenä koko prosessin ajan laskun laatimisesta laskun maksamiseen. Sähköinen lasku luodaan ohjelmassa, mutta se lähetetään esimerkiksi sähköpostilla vastaanottajalle. Laskua joudutaan käsittelemään manuaalisesti muun muassa maksuvaiheessa. (Yritys-Suomi 2014.)

EDI, eli Electronical Data Interchange, suomeksi organisaatioiden välinen tiedonsiirto (OVT) on yksi laskutusmuoto. EDI-laskut eivät kuitenkaan ole verkkolaskuja, vaan ne

ovat rinnakkaisia laskutusmuotoja. Ne ovat suunniteltu erilaisiin käyttötarkoituksiin. EDI-lasku soveltuu parhaiten tilanteisiin, joissa laskuttajan aineistoa joudutaan täydentämään tai muokkaamaan vastaanottajan tarpeiden mukaisesti. EDI-laskuihin voidaan tehdä paljon räätälöintejä verkkolaskujen pyrkiessä standardisointiin. EDI-lasku määritetään yleensä kahden osapuolen välille. EDI-laskussa laskun kuvaa ei välitetä. EDI-laskujen käyttöönotto vie enemmän resursseja, koska sovittaminen tulee tehdä kumppanikohtaisesti. (OpusCapita 2013b.) Opinnäytetyössä käsittely on rajattu verkkolaskutukseen, joten EDI-laskutusta ei käsitellä tarkemmin.

4.2 Verkkolaskustandardi ja -operaattori

Verkkolasku vaatii standardin, koska lähettävän ja vastaanottavan tietojärjestelmän on ymmärrettävä toisiaan. Laskun sisältö kuvataan tietokenttinä, joita ovat esimerkiksi lähettäjän nimi, osoite ja laskun loppusumma. Kenttiä voi laskulla olla useita, mutta oleellista on, että vastaanottava järjestelmä tulkitsee laskun käsittelyn kannalta tärkeät tietokentät oikein. Keskeisten tietokenttien osalta eri verkkolaskustandardit ymmärtävät toisiaan. Kuitenkin eroja saattaa syntyä siinä, voiko laskulle laittaa esimerkiksi yrityksen logon tai liitteen. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 9.)

Suomessa käytetään kolmea eri verkkolaskuformaattia, joita ovat eInvoice, Finvoice ja TEAPPSXML (Lahti & Salminen 2008, 88). Formaateista eInvoice on verkkolaskukonsortion määrittelemä standardi. Suomen pankkiyhdistys on luonut Finvoicen. Se sisältää suoran linkityksen laskun maksamiseen, eikä tietoja tarvitse syöttää järjestelmään manuaalisesti. Tieto Oyj on kehitellyt TEAPPSXML:n. (Kurki ym. 2011, 9.)

Verkkolaskuoperaattori välittää ja konvertoi verkkolaskuja sekä valvoo laskuliikennettä. Operaattorit tarjoavat myös lisäpalveluita laskutusprosessin tueksi, kuten arkistointi- ja tulostuspalveluita. Operaattorin päätehtävä on välittää lähetetty verkkolasku sen saajalle. Laskun saajan vastaanottaessa verkkolaskuja, lähettäjän operaattori lähettää verkkolaskun vastaanottajan operaattorille. Mikäli verkkolaskujen vastaanotto mahdollisuutta ei ole, lasku lähetetään tulostuspalveluun. Suomessa toimivia operaattoreita ovat muun muassa pankit, Basware, OpusCapita Group Oy ja Tieto. (Lahti & Salminen 2008, 85.)

4.3 Verkkolaskutuksen hyödyt

Verkkolaskutuksen kustannussäästöt ovat merkittävä hyöty yritykselle. Verkkolaskun käyttöönottolla pystytään poistamaan turhat työvaiheet ja tehostamaan laskun käsittelyä. (OpusCapita 2013a.) Kustannussäästöjen lisäksi voidaan saavuttaa muita hyötyjä. Tietojärjestelmien mahdollisuuksia hyödynnetään paremmin, työaika vapautuu muihin töihin ja asiakaspalvelu paranee. (Kurki ym. 2011, 29.)

Kustannussäästöjä mitattaessa tulee huomioida, että hyödyt näkyvät yleensä vasta pidemmän ajan kuluttua. Lyhyellä aikavälillä, kun joudutaan samanaikaisesti tutustumaan uuteen käytäntöön ja pitämään yhä vanhaa käytäntöä voimassa, kustannukset voivat nousta hetkellisesti. Kustannushyödyt jäävät pienemmäksi, jos yritys jättää verkkolaskutuksen rinnalle perinteisiä toimintatapoja, joihin on niin yrityksen asiakkaat kuin yritys itse tottunut. Laskun kustannuksia on vaikea laskea tarkalleen, sillä laskentatavassa on monta muuttujaa. Kuitenkin, on arvioitu, että paperisen laskun hinta on noin 15–80 euroa. Sähköisen laskun hinnan arvioidaan olevan yhden ja kymmenen euron välillä. Jos yritys pystyy vähentämään kustannuksia jopa 90 prosenttisesti, on verkkolaskutukseen siirtyminen kannattavaa. (Kurki ym. 2011, 29–30.)

Laskun lähettäjän laskujen käsittelytyö tehostuu. Muuhun asiakaspalveluun vapautuu enemmän aikaa, kun laskujen manuaalisen käsittelyn osuus pienenee. Lähetyskulut ovat pienemmät, ja lasku saapuu nopeammin asiakkaalle, jolloin saatavien kierto nopeutuu. Lisäksi laskut voidaan arkistoida sähköisesti. (OpusCapita 2013c.) Verkkolasku on perillä vastaanottajalla heti, eikä aikaa kulu postin kulkemiseen, minkä ansiosta avoimista saatavista saadaan maksu nopeammin ja se parantaa yrityksen maksuvalmiutta.

Laskun vastaanottajalle verkkolaskun hyödyt ovat merkittävät, sillä noin kahdeksankymmentä prosenttia laskujen käsittelykustannuksista kohdistuu laskun vastaanottajalle yritysten välisessä laskutuksessa. Laskuja ei tarvitse tallentaa manuaalisesti järjestelmiin, kun ne ovat mahdollista automaattisesti sisäänlukea vastaanottajan tietojärjestelmään. Verkkolaskulla lasku saadaan nopeasti tarkastus- ja hyväksymiskiertoon. (OpusCapita 2013c.)

Verkkolaskut mahdollistavat automatisoidun kirjanpidon ja reaaliaikaisen taloudenohjauksen. Tosite tarvitsee tallentaa taloushallinnon järjestelmään vain kerran, minkä jäl-

keen se on eri toimintojen käytettävissä. Tämän vuoksi manuaalisen työn osuus poistuu ja virheet vähenevät. (Yrittäjät 2014.)

Baswaren teettämässä verkkolaskututkimuksessa yritykset ovat kokeneet, että taloushallinnon ympäristöystävällisyys on ollut merkittävin hyöty verkkolaskutukseen siirtymisessä. Aikaisemmissa tutkimuksissa kärkisijaa on pitänyt alentuneet kustannukset, mutta se koettiin vuoden 2012 tutkimuksessa toiseksi merkittävimmäksi hyödyksi. (Basware 2012.) Verkkolaskun hiilijalanjälki on merkittävästi pienempi kuin paperisen laskun. Verkkolaskun hiilijalanjälki on noin 150 grammaa ja paperisen 450 grammaa. Päästö säästöt muodostuvat suurimmaksi osaksi työn tehostumisesta, mikä vähentää tehtävään kuluvaan aikaa. Paperisäästö ja sähköinen jakeluprosessi ei ole niin merkittävässä asemassa kuin työn tehostumisen osuus. (Finanssialan Keskusliitto: Ympäristöystävällinen verkkolasku 2010.)

4.4 Verkkolaskutuksen yleisyys

Euroopassa lähetään arvioilta 30–40 miljardia laskua vuodessa. Suomessa laskuja liikkuu vuoden aikana 500 miljoonaa kappaletta. Näistä 200 miljoonaa kuuluu yrityssektoreille. Yritysten valmius lähettää verkkolaskuja vaihtelee Euroopan sisäisesti. Huippua edustaa Iso-Britannia, jossa yli yhdeksälläkymmenellä prosentilla yrityksillä on valmius lähettää verkkolasku. Toista päätä edustavat Puola ja Norja noin kymmen prosentin osuudella. Suomen lisäksi Tanska, Saksa ja Ruotsi sijoittuvat keskelle vertailussa. (Kurki ym. 2011, 12.)

Suuryrityksen kehitys verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottamiseen on ollut nopeampaa, kuten usein muissakin trendeissä. Arvion mukaan noin neljäkymmentä prosenttia suuryrityksistä lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja, kun pk-yritysten osuus on noin kaksikymmentä prosenttia. Helsingin seudun kauppakamarin teettämän kyselyssä (2010) 52 prosenttia yrityksistä ilmoitti vastaanottavansa verkkolaskuja ja 44 prosenttia lähettävänsä. Verkkolaskuja liikkuu kuitenkin noin viidestätoista prosentista kahteenkymmeneen prosenttiin koko laskutusvolyymista, vaikka suuremmalla osalla yrityksistä olisi verkkolaskumahdollisuudet käytettävissään. (Kurki ym. 2011, 13.)

Verkkolaskutuksen käyttöönotto on ollut oletettua hitaampaa, etenkin pk-sektorin yrityksillä, sillä verkkolaskutuksen hyödyt eivät ole tulleet niin selkeästi esille yrityksille. Eteneminen on nopeutunut, joista merkkejä ovat esimerkiksi uusien verkkolaskuosoitteiden rekisteröinti, verkkolaskutietämyksen kasvaminen ja yrityksiin tarpeisiin vastaaminen sähköisen taloushallinnon ja verkkolaskuoperaattoreiden tarjonnan monipuolistuessa. (Kurki ym. 2011, 17.) Syitä, miksi verkkolaskua ei ole otettu niin laajasti kaikissa yrityksissä käyttöön, voi olla esimerkiksi tietämättömyys verkkolaskuista, kustannukset ovat arvioitu kustannuksia suuremmiksi tai verkkolaskutuksessa käytettävä terministö antaa verkkolaskutuksesta hankalan kuvan (Tilisanomat 2011).

Pienten ja keskisuurten yritysten siirtyminen verkkolaskutukseen on ollut hitaampaa kuin suurilla organisaatioilla. Useat suuret organisaatiot ovat ilmoittaneet ottavansa vastaan vain sähköisiä laskuja. Tämä johtaa siihen, että mikäli pk-yritykset haluavat tehdä yhteistyötä näiden yritysten kanssa, tulee myös heidän siirtyä verkkolaskutukseen. Helsingin seudun kauppakamarin vuonna 2010 teettämässä kyselyssä kaksitoista prosenttia yrityksistä vastaanotti vain verkkolaskuja. Osuus on kuitenkin koko ajan nousussa, mikä lisää pienempien yrityksen paineita muuttaa omia laskutuskäytäntöjään. (Kurki ym. 2011, 16.) Paperilaskujenlähetyksieltojen lisäksi laskuille on alettu lisäämään laskutuslisiä paperilaskusta, jolla halutaan lisätä painetta siirtyä verkkolaskutukseen (Yritys-Suomi 2014).

Baswaren teettämässä verkkolaskutustutkimuksessa vuonna 2012 tärkeimmiksi syiksi verkkolaskutukseen siirtymisessä myyntilaskujen osalta ovat olleet laskutusprosessin nopeuttaminen, kustannusten alentaminen, asiakaspalvelun parantaminen ja asiakkaiden vaateet verkkolaskutuksesta. Kuitenkin hidastavia tekijöitä ovat olleet, että asiakkailta ei ole ollut valmiutta vastaanottaa verkkolaskua ja liitteiden käsittely on koettu hankalaksi. Ostolaskujen osalta on kohdattu samoja haasteita. Merkittävin tekijä, miksi vastaanotettavien verkkolaskujen määrää ei ole lisätty, on ollut se, että toimittajalla ei ole ollut valmiutta lähettää verkkolaskuja. Tutkimuksessa yritykset määrittelevät tärkeämmäksi tavoitteekseen verkkolaskujen määrän kasvattamisen. (Basware 2012.)

Finanssialan Keskusliiton sekä Elinkeinoelämän keskusliiton teettämässä kyselyssä vastanneista yrityksistä kesäkuussa 2013 70 % ilmoitti käyttävänsä verkkolaskutusta. Yli 250 työntekijän yrityksistä verkkolaskutus oli käytössä jo lähes 95 %:ssa yrityksistä. Alle kymmenen henkilöä työllistävistä yrityksistä verkkolaskutus oli käytössä vähän

reilulla 50 %:lla. Verkkolaskutusta käyttävillä yrityksillä laskutuksen pääkohderyhmä oli useimmiten toiset yritykset ja kuluttajat. Pelkästään kuluttaja-asiakkaille palveluilta tarjoavilla oli harvemmin verkkolaskutus käytössä. (Finanssialan keskusliitto 2013.)

Itellan tekemässä tutkimuksessa kuudelletoista eri Euroopan maalle koskien verkkolaskutusta, Suomi sijoittui kuudenneksi, kun mitattiin kuinka monta prosenttia maan yrityksistä lähetti verkkolaskuja. Suomessa yritysten osuus oli 44 %. Kolmen kärki oli Iso-Britannia, Viro ja Tanska. Iso-Britanniassa vastaava luku oli 89 %. Vähiten verkkolaskuja lähetettiin Puolassa. Verkkolaskujen vastaanottamisen puolella Suomi sijoittui seitsemänneksi 58 %:n osuudella. Kärkeä piti Viro 93 %:n osuudella. Kärjessä oli myös Latvia ja Liettua. Myös verkkolaskujen lähettämisen osalta Puola oli viimeisellä sijalla. Mitattaessa laskujen lähetystapojen yleisyyttä, korostuu, että Suomessa hyvin vähän lähetetään verrattuna muihin maihin sähköpostilaskuja, mutta ulkoistetut tulostuspalvelut ovat selkeästi Suomessa yleisempiä kuin muualla Euroopassa. Niiden osuus Suomessa on tutkimuksen mukaan ollut 54 %, kun toiseksi yleisempää se on ollut Ruotsissa ja siellä osuus on ollut 24 %. Suomi piti kärkipaikkaa täysin elektronisten laskujen lähettämisen ja vastaanottamisen osalta. Muihin kuuteentoista maahan verrattaessa, Suomessa paperisten laskujen vastaanotto on suhteessa hyvin pientä. Lisäksi skannatut ostolaskujen osuus Suomessa on ollut suuri. Suomessa odotetaan muutoksen olevan hyvin nopeaa niin lähtevien kuin vastaanotettavien laskujen osalta. (Itella 2010.)

4.5 Laskuja koskeva lainsäädäntö

Arvonlisäverolaki (30.12.1993/1501) määrittää tiettyjä ehtoja laskun merkinnöille ja sen antoajankohdalle. Tarkoituksena on, että ostaja vähentää arvonlisäveron oikean suuruisena ja oikeana ajankohtana tai osaa suorittaa veron käännetyn verovelvollisuuden perusteella. (Verohallinto 2012.) Merkintöjen tulee olla selkeitä ja yhdenmukaisia, jotta ne ymmärretään samalla tavalla.

Oikeanlaisia laskumerkintöjä tarvitaan niin ostajan kuin verovalvonnan kannalta. Merkintävaatimukset koskevat arvonlisäverovelvollisia yrityksiä. (Verohallinto 2012.) Seuraavissa alaluvuissa käsitellään laskunantovelvollisuutta, yleisiä laskumerkintävaatimuksia ja kevennettyjä laskumerkintävaatimuksia.

4.5.1 Laskunantovelvollisuus

Arvonlisäverolain 209 b pykälä määrittää, milloin myyjän on annettava laskumerkintävaatimuksia vastaava lasku ostajalle. Myynnistä on kuitenkin aina oltava tosite, esimerkiksi kirjanpitoa varten, vaikka sen ei tarvitse täyttää arvonlisäverolain mukaisia merkintävaatimuksia. Jos samasta myyntitapahtumasta tehdään useampi lasku, tulee laskuilla olla viittaus aiempiin laskuihin. (Verohallinto 2012.)

Verollisesta myynnistä tulee aina antaa lasku ostajalle, joka on elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö, joka ei ole elinkeinonharjoittaja. Tällaiselle ostajalle tulee antaa myös verottomasta myynnistä tosite, mikäli kyseessä on esimerkiksi tavaroiden yhteisömyynti, kansainvälisen kaupan tavara tai palvelumyynti, sijoituskullan myynti ja välitys tai sanoma- ja aikakauslehden painoksen myynti yleishyödylliselle yhteisölle. (Verohallinto 2012.)

Lasku tulee antaa myös toisessa EU-maassa tapahtuvasta myynnistä, joka on Suomessa verotonta, kuten terveyden- ja sairaanhoitopalveluista, kiinteistöluovutuksista sekä yleishyödyllisten yhteisöjen myyntitapahtumista. Laskunantovelvollisuus koskee myös kaukomyyntiä, ennakkomaksuja lukuun ottamatta yhteisömyyntiä, oikaisueriä, verotonta myyntiä kunnille, kaukomyyntiä ja uusien kuljetusvälineiden myyntiä yksityishenkilöille. (Verohallinto 2012.)

Laskun antamisen määräajat ovat arvonlisäverolaissa määritetty kahdelle eri myynnille. Yhteisötavaramyynnissä lasku tulee antaa viimeistään tavaran toimituskuukautta seuraavan kalenterikuukauden 15.päivä. Lisäksi rajat ylittävästä palveluiden myynnistä, joista ostaja on verovelvollinen käännetyn verovelvollisuuden perusteella toisessa EU-maassa, lasku täytyy antaa palvelun suorituskuukautta seuraavan kalenterikuukauden viidenteentoista päivään mennessä. Laskun antamishetkeksi katsotaan, kun laskun tekijä asettaa laskun vastaanottajan saataville. (Verohallinto 2012.)

4.5.2 Yleiset laskumerkintävaatimukset

Yleisiä laskumerkintävaatimuksia noudatetaan, kun myyjällä on velvollisuus antaa lasku arvonlisäverolain mukaisilla tiedoilla, eikä laskuun voida soveltaa kevennettyjä las-

kumerkintävaatimuksia. Seuraavassa alaluvussa 4.5.3 esitellään kevennetyt laskumerkintävaatimukset.

Arvonlisäverolain 209 e pykälässä luetellaan pakolliset laskumerkinnät. Laskulla tulee olla laskun antamispäivä, joka voi olla esimerkiksi laskun toimituspäivä laskun saajalle, laskun kirjoituspäivä tai tulostuspäivä. Lasku tulee voida yksilöidä, minkä vuoksi laskulle tarvitaan jokin juokseva tunniste. Samaa tunnistetta ei saa käyttää samana vuonna annetuissa laskuissa. (Verohallinto 2012.)

Laskulla tulee näkyä myyjän Y-tunnus ja tavaroiden yhteisömyynnissä lisäksi arvonlisäverotunniste. Ostajan arvonlisäverotunniste on merkattava, kun ostaja on verovelvollinen käännetyn verovelvollisuuden perusteella tai on kyse tavaroiden yhteisömyynnistä. Laskuun merkitään myyjän ja ostajan nimi- ja osoitetiedot. Mikäli ostajia on useampia, tulee merkitä molempien nimet laskulle, ja jos osto-osuutta ei ole määritetty, oletama on tasajako. Ostajan nimen näkyminen edellyttää, että laskusta saadaan vähentää arvonlisävero. (Verohallinto 2012.)

Myydyt tavarat ja palvelut yksilöidään laskulle. Tavaroiden käytetään niiden nimeä tai kaupallista kuvausta ja ilmoitetaan myyty määrä. Palveluista ilmoitetaan palvelun tyyppi ja tarvittaessa niiden laajuus. Tuotteet ja palvelut voidaan kuvata myös koodimerkinnoilla, mutta koodiselitteet tulee olla käytössä myyjällä, ostajalla ja tarvittaessa myös Verohallinnolla. (Verohallinto 2012.)

Laskulta tulee ilmetä tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä ja ennakkomaksun maksupäivä, jotta vero voidaan kohdistaa oikein. Palveluiden suorituspäivästä voidaan ilmoittaa suorituskuukausi, mikäli päivää ei voida määrittää täsmällisesti. Jos laskutuspäivä on sama kuin tavaroiden toimituspäivä, riittää pelkkä laskutuspäivätieto laskulla. (Verohallinto 2012.)

Veron perusteet tulee ilmoittaa jokaisen verokannan tai verottomuuden osalta erikseen. Veron peruste on hinta ilman veroa. Yksikköhinnat tulee ilmoittaa ilman veron osuutta. Pakettikokonaisuutena myytävästä tuotteesta tai palvelusta ilmoitetaan veron peruste verokannoittain ja veron määrä joko verokannoittain tai yhteissummana. (Verohallinto 2012.)

Hyvityksien ja alennuksien määrä ilmoitetaan prosentteina tai rahamääräisenä, eikä niitä tarvitse ilmoittaa rivikohtaisesti. Ostajan hyväksi tulevista ehdollisista alennuksista on annettava erillinen lasku lukuun ottamatta yleisiä käteisalennusmaksuehtoja, josta tulee laskulle merkitä eräpäiväkohtaiset verolliset loppusummat tai käteisalennuksen määrä verollisena. (Verohallinto 2012.)

Jokainen laskulla sovellettu verokanta tulee merkitä laskulle. Suoritettavan veron kokonaismäärä ilmoitetaan laskulla. Sitä ei ole välttämätöntä eritellä verokannoittain, sillä se voidaan laskea muiden pakollisten tietojen avulla. Laskulla ei saa ilmoittaa jo aiemmin laskutetun veron määrää. Ostajan ollessa verovelvollinen myynnistä, laskulle ei ilmoiteta veronperustetta verokannoittain, yksikköhintoja, alennuksia eikä verokantaa ja suoritettavan veron määrää. Laskulle tulee merkitä tällöin veron peruste myytyjen tavara- tai palvelulajien osalta. (Verohallinto 2012.)

Laskulla tulee näkyä merkintä, että myynti on verotonta, mutta sille ei tarvitse välttämättä antaa perustetta. Epäselvyyksien välttämiseksi suositellaan kuitenkin myynnin verottomuuden perusteen kirjaamista laskulle. Käännetyssä verovelvollisuudessa laskulle laitetaan merkintä ”Käännetty verovelvollisuus”. Ostajan laatiessa laskun, merkitään laskulle maininta itselaskutuksesta. Muutoslaskulla tulee olla yksiselitteinen viittaus aiempaan laskuun. Lisäksi on asetettu merkintävaatimuksia liittyen marginaaliverotukseen sekä uusien kuljetusvälineiden, matkatoimistopalvelujen ja sijoituskullan myyntiin. (Verohallinto 2012.)

4.5.3 Kevennetyt laskumerkintävaatimukset

Arvonlisäverolain 209 f pykälässä määritellään kevennetyt laskumerkintävaatimukset. Kevennetyjä merkintävaatimuksia voidaan käyttää, kun laskun loppusumma on alle neljäsataa euroa. Käytäntö ei kuitenkaan koske tavaroiden yhteisö- tai kaukomyyntiä eikä toisessa EU-maassa tapahtuvaan myyntiin, josta ostaja suorittaa veron käännetyn verovelvollisuuden perusteella. (Verohallinto 2012.)

Kevennetyjä laskumerkintävaatimuksia käytetään vähittäiskaupassa tai muussa siihen rinnastettavassa lähes yksinomaan yksityishenkilöille tapahtuvassa myyntitoiminnassa, vaikka laskun loppusumma ylittäisi neljänsadan euron rajan. Muita, joille riittävät ke-

vennetyt laskumerkinnät, ovat ravintola- ja ateriapalvelut, henkilöstökuljetus (pois luki- en edelleen myytäväksi tarkoitetut palvelut) ja erinäisten laitteiden tulostamat tulosteet, kuten parkkilipukkeet. (Verohallinto 2012.)

Kevennettyjä laskumerkintöjä sovellettaessa laskulla tulee näkyä milloin lasku on an- nettu sekä myyjän nimi ja arvonlisäverotunniste (Y-tunnus). Laskulla tulee eritellä tava- roiden määrä, palveluiden laajuus ja niiden laji. Suoritettavan veron määrä tai veron peruste tulee ilmoittaa verokannoittain. Muutoslaskuille tulee merkitä viittaus alkuperäi- seen laskuun ja tiedot, joita laskulla muutetaan. (Verohallinto 2012.)

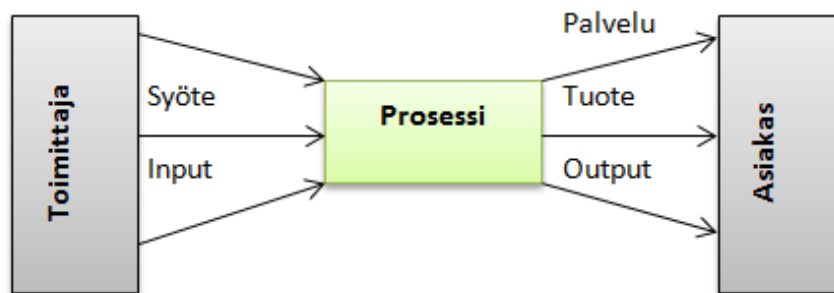
5 MYYNTELASKUPROSESSI

5.1 Prosessit yleisesti

Laamanen (2007, 19) määrittelee prosessin seuraavanlaisesti:

”Liiketoimintaprosessi on joukko toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavat resurssit, joiden avulla syötet muunnetaan tuotteiksi. Toimintaprosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset.” (Laamanen 2007, 19.)

Prosessin käsite koostuu toiminnasta, resurssista ja tuotoksesta, joihin liittyy suorituskyky. Prosessiajattelu lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeesta. Millaiset palvelut ja tuotteet tyydyttävät tämän tarpeen? Haluttujen tuotteiden ja palveluiden aikaansaamiseksi suunnitellaan prosessi. Lisäksi otetaan selvää tarvittavista syötteistä, eli tiedosta ja materiaaleista, ja miltä toimittajalta ne saadaan. (Laamanen 2007, 20–21.) Kuviossa 3 on havainnollistettu prosessiajattelun ideaa.



KUVIO 3. Prosessin toimenpiteet ja resurssit. (Laamanen 2007, 20.)

Hannus (1994, 41) määrittelee liiketoimintaprosesseille olennaisia tekijöitä. Prosessilla tulee aina olla asiakas, jolle lopputulos tulee. Asiakkaan ei tarvitse olla yrityksen ulkopuolinen, vaan se olla myös yrityksen sisältä. Prosessit ylittävät organisatoriset rajat ja ne ovat usein riippumattomia organisaatorakenteesta. Lisäksi prosessien suorituskykyä arvioidaan aina asiakkaan näkökulmasta. (Hannus 1994, 41.)

Prosessit voidaan jakaa ydin- ja tukiprosesseihin. Ydinprosesseilla tarkoitetaan prosesseja, joilla on välitön yhteys asiakkaaseen ja joissa jalostetaan tuotetta. Tällaisia prosesseja ovat esimerkiksi tuotekehitys- ja toimitusprosessit. Pelkät ydinprosessit eivät riitä, vaan organisaatio tarvitsee tukiprosesseja toimiakseen. Tukiprosessit ovat sisäisiä prosesseja. Niiden avulla luodaan edellytyksen ydinprosessien toiminnalle. Tukiprosesseja ovat esimerkiksi talous- ja henkilöstöhallinto. (Laamanen 2007, 54–57.)

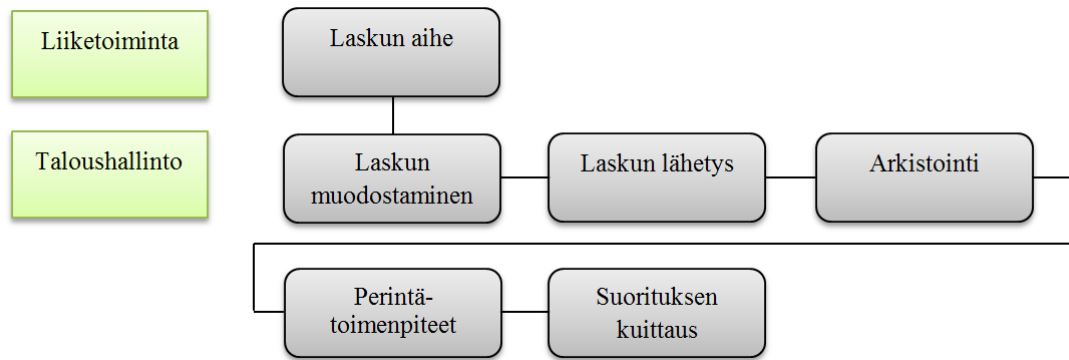
Prosessijohtamisen tarkoitus on tutkia yrityksen ydinprosesseja, muokata niitä tehokkaammiksi ja sitä kautta kehittää yrityksen toimintaa. Prosessi eroaa projektista siten, että prosessi on jatkuvaa toimintaa, kun projektilla on selkeä alku ja loppu. Pelin (2008, 22) antaa muutaman esimerkin prosessin ja projektin eroista. Esimerkiksi tuotteen myynti on prosessi, mutta tuotteen markkinointikampanja on projekti. Laadun parantaminen on prosessi, mutta laatujärjestelmän kehittämien ja käyttöönotto on projekti. (Pelin 2008, 22.)

5.2 Määritelmä

Laskutuksen merkitys yritykselle on erittäin tärkeä. Siinä esiintyvät ongelmat voivat aiheuttaa yritykselle likviditeettivaikeuksia, mikä vaikuttaa yrityksen koko toimintaan. Laskutuksen sujuvuus näkyy myös ulkoisille sidosryhmille ja se on osa yrityksen imagoa ja asiakaspalvelua, minkä vuoksi sen toimiminen on tärkeää. (Lahti & Salminen 2008, 73.)

Suuret yritykset tyypillisesti hoitavat laskutusta ja muita siihen kuuluvia toimenpiteitä omilla talousosastoillaan, jossa työskentelee esimerkiksi laskuttajia, reskontran ja maksuliikenteenhoitajia. Pienissä ja keskisuurissa yrityksissä yrittäjät itse hoitavat laskutuksen ja reskontrat tai ne ulkoistetaan tilitoimistolle. (Hakala & Roos 2014, 110.)

Myyntilaskuprosessin päävaiheita ovat laskun laatiminen ja laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontrassa suorituksen kohdistaminen ja mahdolliset perintätöimenpiteet (Lahti & Salminen 2008, 74). Kuviossa 4 on havainnollistettu myyntilaskuprosessin vaiheita. Seuraavissa alaluvuissa käydään tarkemmin läpi vaiheiden sisältöä.



KUVIO 4. Myyntilaskuprosessi. (Lahti & Salminen 2008,74.)

5.3 Laskun muodostaminen

Lasku muodostetaan tallentamalla manuaalisesti laskun tiedot järjestelmään tai hakemalla järjestelmien sisältämää dataa. Laskujen laatiminen sähköisesti on paljon tehokkaampaa kuin perinteisesti hoidettu laskujen tekeminen, erityisesti jos laskuja on paljon. Lisäksi tietoja voidaan hakea laskulle suoraan tuote- ja asiakasrekistereistä. Tehokkaasti toimivassa sähköisessä laskun laatimisessa tieto kulkee automaattisesti alkupaikasta laskulle, eikä samaa tietoa tarvitse käsitellä useaan kertaan, minkä ansiosta myös virheiden määrä vähenee. (Lahti & Salminen 2008, 77–78; Helanto ym. 2013, 43.)

Laskulle kirjataan maksuehto. Maksuehto määrittelee laskun eräpäivän eli milloin lasku tulisi maksaa. Yritysten välisessä kaupassa maksuehdolle ei ole asetettu rajoituksia. Kulluttajille tulee kuitenkin antaa vähintään neljätoista päivää aikaa laskun maksamiseen. Asiakkaalla tulee olla tarpeeksi aikaa tarkastaa laskun oikeellisuus ja esittää mahdolliset huomautukset. (Hakonen & Roos 2014, 119, 121.) Paras mahdollinen vaihtoehto myyjälle on käteismyynti, sillä myynnistä saadut suoritukset tulevat välittömästi yrityksen käyttöön. Maksuehdot mahdollistavat myös myynnin, joka ei muuten tapahtuisi, jos tuote tai palvelu jouduttaisiin maksamaan heti. Luoton tarjoaminen mahdollistaa jatkuvan tarjonnan ja tätä kautta asiakasuskollisuuden. Maksuehtoon vaikuttaa muun muassa myyjän vahvuus markkinoilla, myyjän itselleen saadut maksuehdot omilta toimittajilta, kilpailutilanne ja markkinoiden luonne. (Talponen 2002, 27.)

Lasku on hyvä tehdä heti, kun tavara tai palvelu on toimitettu asiakkaalle. Se mahdollistaa saatavien nopean kierron. (Viitala 2006, 42.) Laskun laatimisprosessiin vaikuttaa hyvin paljon minkälaista liiketoimintaa yritys harjoittaa. Erityyppisiä myyntilaskuprosesseja ovat käteis-, internet-, tilausperusteinen, ja sopimusperusteinen myynti sekä prosessilaskut, edelleenlaskutus ja manuaalilaskutus. (Lahti & Salminen 2008, 78.) Seuraavissa kappaleissa käsitellään erilaisia myyntilaskutusprosesseja.

Käteismyynnissä maksutapoja ovat käteinen raha, pankki- ja luottokortit ja muut maksukortit. Käteismyynti on tyypillistä vähittäiskaupalle, jossa myynti tapahtuu suoraan myymälästä tai liikepaikasta, ja myyntitapahtuma rekisteröidään kassakoneelle. Tapah- tumat voivat siirtyä kirjanpitoon joko automaattisesti kassa- ja kirjanpitojärjestelmän välisellä liittymällä tai ne kirjataan manuaalisesti. Maksutapahtuma ja myynti tapahtu- vat samanaikaisesti, ja asiakas saa ostostaan tositteeksi kuitin, joka toimii myös myynti- laskuna. Erillisiä laskuja ei lähetetä. Käteismaksut toimitetaan pankkiin, ja pankki tilit- tää summan yrityksen pankkitilille. Maksukorteilla tehdyt maksut siirtyvät maksupäät- teen kautta pankkiin ja korttiyhtiöille, ja ne tilittävät maksut yrityksen tilille. Pankkeille ja korttiyhtiöille voidaan joutua maksamaan provisiota maksun tilittämisestä. Yrityksel- le tulleita maksuja tulee seurata myyntireskontrassa tai manuaaliseurannalla, jotta voi- daan varmistua, että kaikki kassakoneella rekisteröidyistä myyntitapahtumista saadaan suoritus yrityksen pankkitilille. (Hakonen & Roos 2014, 111; Lahti & Salminen 2008, 80.)

Verkkokauppa nostattaa koko ajan suosiotaan ja niiden määrä lisääntyy jatkuvasti. Maksutapoja ovat esimerkiksi verkkopankki- ja luottokorttimaksut. Yrityksen myynti- reskontraan siirretään myyntitapahtumat myynniksi ja avoimiksi saamisiksi, jotka koh- distetaan pankkitilille tulleiden viitesuoritusten perusteella. (Lahti & Salminen 2008, 80–81.) Verkkokauppa mahdollistaa asiakaskunnan kasvun, sillä tuotteita voidaan tilata minne tahansa toimitusalueen sisäpuolelle.

Tilausperusteisen myynnin prosessi alkaa, kun asiakas tekee tilauksen ja tiedot tallenne- taan yrityksen järjestelmään myyntitilaukseksi. Tilaukselle merkittäviä tietoja ovat esi- merkiksi asiakkaan yhteystiedot, tilatut tuotteet ja määrät, hinta sekä toimituksen ajan- kohta ja osoite. Tilaus toimitetaan asiakkaalle ja järjestelmässä tilaus muuttuu laskutus- valmiiksi, jonka jälkeen voidaan suorittaa laskutusajo, joka muodostaa myyntilaskun.

Laskun tekemiseen ei tarvita erillistä manuaalisyötä, kun tiedot siirtyvät tilaukselta laskuksi. (Lahti & Salminen 2008, 81.)

Sopimusperusteisessa myynnissä laskutetaan yleensä vakiosummaisia laskuja tietyin väliajoin. Tyypillisiä sopimukseen perustuvia laskuja ovat esimerkiksi vuokrat ja kiinteät palveluveloitukset. Kun yritys laskuttaa useita asiakkaita sopimusperusteisesti, kannattaa hyödyntää sovelluslaskutuksen sovelluksia tai moduuleja. Järjestelmään syötetään sopimukset ja niiden perustiedot, kuten asiakkaan tiedot, laskutusväli, laskun summa ja sopimuksen kesto. Järjestelmä muodostaa tallennettujen tietojen perusteella laskun automaattisesti, kun laskutusajo suoritetaan. (Lahti & Salminen 2008, 82.)

Projektit ovat yleensä pitkäkestoisia ja niitä laskutetaan erissä sitä mukaan kun projekti etenee. Kirjanpidossa projekteja osatuloutetaan, minkä takia tuottoja ja kuluja seurataan projektinnumeroilla. Isommat yritykset käyttävät projektin seurantaan erillisiä projektinhallintamoduuleja tai -ohjelmia. Projektin perustietoihin tallennetaan ennustetut tuotot ja kulut sekä laskutusvälit. Projektin sovitun välivaiheen valmistuessa järjestelmässä vaihe merkitään laskutusvalmiiksi ja lasku muodostuu automaattisesti. (Lahti & Salminen 2008, 82.)

Prosessilaskut muodostuvat asiakkaiden palvelun käytön mukaan. Prosessilaskutusta on esimerkiksi tuntiperusteinen laskutus, jossa asiakasta laskutetaan tehtyjen työtuntien mukaisesti. Työtunnit syötetään asiakkaille kohdistettuna työajanseurantasovellukseen, josta järjestelmä noutaa tiedot laskulle. (Lahti & Salminen 2008, 82–83.)

Edelleenveloituksissa yritys laskuttaa asiakasta yrityksen maksamasta kulusta, joka voidaan kohdistaa asiakkaalle. Tyypillistä käytäntö on esimerkiksi matkakulujen kohdalla tai kun yritys vastaanottaa ostolaskun, jonka se on sopinut laskuttavansa eteenpäin asiakkaalta alkuperäisellä summalla. Sovellukset mahdollistavat, että matkalaskuohjelmistoon merkitään kulut, jotka halutaan edelleenveloittaa asiakkaalta ja siirtää laskutukseen. Mikäli edelleenveloitettavia laskuja on usein, voidaan rakentaa yhteys ostolasku- ja laskutusohjelmien välille. (Lahti & Salminen 2008, 83.)

Usein yritykselle syntyy sellaisia laskutettavia tapahtumia, joidenka tietoja ei saada järjestelmästä automaattisesti laskulle. Tällaiset tapahtumat eivät yleensä kuulu yrityksen normaaliin liiketoimintaan, vaan laskutetaan jotain muuta. Manuaalilaskutuksessa las-

kun tiedot täytetään manuaalisesti järjestelmään laskun muodostamiseksi. (Lahti & Salminen 2008, 84.)

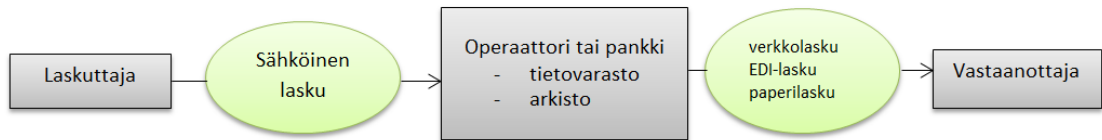
Laskuttaessa on hyvä varmistaa asiakkaan luottotiedot ennen kuin tavarat tai palvelut on toimitettu, erityisesti uusilta asiakkailta, tai laskun loppusumman ollessa suuri. Jos luottotiedot eivät ole kunnossa, voidaan asiakkaalle tehdä ennakkolasku, jolloin tavarat tai palvelu toimitetaan vasta kun ennakkolasku on maksettu. (Hakola & Roos 2014, 120.)

Mikäli lähetetyssä laskussa havaitaan virhe, toimitetaan asiakkaalle hyvityslasku. Laskusta tulee selkeästi ilmetä, että laskussa on kyse hyvityksestä. Hyvityslaskulla voidaan hyvittää vain alkuperäisen laskun virheellinen osa tai hyvitetään kokonaisuudessaan virheellinen lasku ja varsinainen lasku tehdään uudestaan oikeilla tiedoilla. (Hakola & Roos 2014, 121–122.)

5.4 Laskun lähettäminen

Lasku voidaan lähettää vastaanottajalle eri kanavia pitkin. Sähköisistä laskukanavista on käytettävissä EDI-, verkko-, e-kirje- ja sähköpostilaskut (Lahti & Salminen 2008, 84). Sähköisissä järjestelmissä lasku kulkeutuu suoraan tilitoimistolle ja on siellä käytettävissä, eikä erillisiä kopioita tarvitse toimittaa (Helanto ym. 2013, 43).

Verkkolasku lähetetään eteenpäin verkkolaskuoperaattorille, joka toimittaa aineiston eteenpäin, ja muuttaa aineiston tarvittaessa toiseen standardiin, tai lähettää aineiston tulostuspalveluun. EDI-laskut lähtevät yrityksen välisenä tiedonsiirtona. E-kirjeet lähtevät yritykseltä sähköisessä muodossa e-kirjetulostuspalveluun, josta laskut toimitetaan paperisena eteenpäin vastaanottajalle. Sähköpostilasku lähetetään sähköpostin liitetiedostona. Yrityksen tulee ylläpitää ajankohtaista tietoa asiakasrekisterissä siitä, miten lasku toimitetaan asiakkaalle ja osoitteistoa niin sähköisille kuin verkkolaskuille. (Lahti & Salminen 2008, 84–86.) Tomperi (2010, 141) on kuvannut verkkolaskun kulkua seuraavanlaisesti (kuvio 5).



KUVIO 5. Verkkolaskutus. (Tomperi 2010, 141.)

5.5 Myyntireskontra

Myyntireskontra ylläpitää rekisteriä myyntilaskuista ja niiden tilasta. Myyntireskontrassa suoritettavista työvaiheista tärkeimmät ovat suoritusten kohdistaminen oikeaan laskuun ja avointen laskujen seuraaminen ja niistä johtuvat mahdolliset perintätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2008, 89.)

Suoritukset kohdistetaan viitenumerojärjestelmän avulla. Viitenumerointi on toimiva ja laajasti käytössä oleva tapa kohdistaa maksetut suoritukset oikeaan laskuun. Kun asiakas on maksanut laskun oikealla viitteellä, suoritus voidaan kohdistaa täysin automaattisesti. Manuaalisesti suorituksia joudutaan käsittelemään, kun viite on virheellinen tai sitä ei ole tai avoin laskusumma ei vastaa maksettua summaa. (Lahti & Salminen 2008, 89–90.) Mitä useammin viitteitä kohdistetaan laskuille reskontrassa, sitä ajankohtaisempaa tietoa saadaan avoimista saatavista ja mahdollisesti erääntyneistä laskuista.

5.6 Perintä

Suorituksen saapuessa eräpäivään mennessä on kyseisen laskun käsittely myyntireskontrassa päättynyt. Mikäli suoritusta ei ole saatu eräpäivään mennessä, käynnistetään perintätoimenpiteet maksun saamiseksi. (Lahti & Salminen 2008, 90.)

Perintätoimenpiteet aloitetaan yleensä maksukehotuksen lähettämällä asiakkaalle. Ensimmäinen kehoitus lähetetään muutaman päivän päästä eräpäivästä. Jos ensimmäinen muistutus ei tehoa, lähetetään toinen, sävyllään tiukempi, muistutus noin viikon kuluessa ensimmäisestä. Osa yrityksistä lisää huomautusmaksun laskulle. Lisäksi mahdolliset viivästyskorot lisätään maksettavaksi. (Lahti & Salminen 2008, 90.) Yrityksien välises-

sä kaupassa maksumuistutukset eivät saa kasvaa kohtuuttoman suuriksi (Hakala & Roos 2014, 132).

Kuluttajiin kohdistuvassa kaupassa maksumuistutuksen lähettämistä saa lisätä laskulle enintään viiden euron lisäkulu. Ensimmäinen maksullinen maksumuistutus voidaan lähettää aikaisintaan neljäntoista päivän päästä alkuperäisen laskun eräpäivästä ja toinen maksullinen maksumuistutus aikaisintaan neljäntoista päivän päästä ensimmäisen maksumuistutuksen lähettämistä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Mikäli muistutuksien lähettämisen jälkeen maksua laskusta ei ole saatu, joudutaan maksu siirtämään perintään. Kuluttajille lähetetään vähintään kaksi maksuvaatimusta ennen kuin siirrytään oikeudelliseen perintään. Oikeudellisessa perinnässä hyödynnetään usein ulkopuolisia palveluntarjoajia. Tällöin saatava siirretään perintätoimiston vastuulle. Yrityksille maksuvaatimuksia ei ole välttämätöntä lähettää ollenkaan, vaan niille voidaan suoraan lähettää tratta. Mikäli tratta jää maksamatta, yrityksen luottotietoihin merkitään protestointimerkintä ja se voidaan julkaista myös alan lehdissä. (Hakala & Roos 2014, 133; Lahti & Salminen 2008, 91.)

Sähköiset järjestelmät tehostavat perimisprosessia, kun laskut voidaan siirtää perintätoimistolle sähköisesti ohjelmistojen välillä (Helanto ym. 2013, 44). Järjestelmiin voidaan yleensä myös määrittää asiakaskohtaisesti korko- ja perintäkielto, mikäli ei haluta, että asiakkaalle lähtee automaattisesti maksuhuomautus, vaan asia hoidetaan esimerkiksi suoralla yhteydenotolla asiakkaaseen (Lahti & Salminen 2014, 98). Perintätoimenpiteiden helpottuessa yritykset voivat yhä nopeammin lähettää asiakkaille maksumuistutuksia ja siirtää saatavansa perintään. Nykyisin on yleistä, että perimisprosessi kokonaisuudessaan siirretään yritykselle, joka on erikoistunut saatavien perintään.

5.7 Sähköinen arkistointi

Sähköisessä arkistoinnissa tositteet säilytetään sähköisillä tietojärjestelmillä. Sähköisesti voidaan säilyttää koko kirjanpitoaineisto, tasekirjaa lukuun ottamatta, joka on säilytettävä paperilla. Sähköinen arkistointi mahdollistaa nopean ja paikasta riippumattoman tiedonhaun eivätkä tositteet vie arkistointitilaa. (Lahti & Salminen 2014, 200.)

Mikäli aineistoa säilytetään pelkästään sähköisesti, se tulee säilyttää kahdella eri tietovälineellä, josta toinen saa olla varmistusmenettelyssä tehty tallenne. Sähköisessä arkistoinnissa tosite ja kirjanpidon kirjaus tulee pystyä yhdistämään. Sähköisessä arkistoinnissa se voidaan toteuttaa a) kirjanpito-ohjelma yhdistää tositteen ja kirjauksen b) sähköisessä tositteessa on yksilöivä tieto eli käytännössä tositenumero, jonka perusteella pystytään etsimään tositteen perusteella tehdyt kirjanpitomerkinnot tai c) tositteessa on linkki kirjanpitomerkinnotiin. (Lahti & Salminen 2014, 200–201.)

Arkistot voidaan jakaa aktiivi- ja pysyväisvarastoihin. Aktiivivarastossa säilytetään työssä usein tarvittavia dokumentteja, joita yleensä ovat kuluvan ja edellisen tilikauden tositteet. Pysyväisvarastossa säilytetään koko aineisto, jolloin se sisältää suuren määrän informaatiota ja käyttäminen päivittäisessä työssä olisi hankalaa. (Lahti & Salminen 2014, 203.) Vanhojen tietojen etsiminen tehostuu, kun voidaan hyödyntää monipuolisia hakuohjelmia (Helanto ym. 2013, 52).

6 OHJEISTUKSEN SUUNNITELU JA TOTEUTUS

6.1 Ohjelman esittely

Ohjeistus tehdään Tikon Web-myyntilaskutus -ohjelmalle, joka kuuluu Tikon Ohjelmistot -tuoteperheeseen. Tikon Ohjelmistot -tuoteperhe tarjoaa laajasti taloushallinnon ohjelmia, muun muassa kirjanpidon, myynti- ja ostoireskontran, laskutuksen, arkistoinnin ja pankkipalvelut. Tikonin eri osista voidaan ottaa käyttöön vain ne, jotka ovat yritykselle sillä hetkellä tarpeellisia ja laajentaa kokonaisuutta myöhemmin tarpeiden mukaisesti. (Aditro 2014; Tikon Ohjelmistot 2014c.)

Web-myyntilaskutus on Tikon Laskutuksen kevyempi käyttöliittymäversio, jonka käyttöön riittää pelkkä internet-yhteys (Tikon-ohjelmistot 2014a). Ohjelmassa tehdyt tapahtumat päivittyvät myyntireskontraan ja kirjanpitoon automaattisesti, mikä vuoksi se sopii erityisesti tilitoimiston asiakkaille (Tikon-ohjelmistot 2014b).

Web-myyntilaskutuksella on mahdollista luoda uusi laskuja ohjelmaan ja muokata niitä, muodostaa laskuista verkkolaskuja tai tulostaa ne perinteisesti paperille, ylläpitää laskutukseen liittyviä perustietoja ja selata laskuhistoriaa sekä keskeneräisiä laskuja (Tikon-ohjelmistot 2014a).

6.2 Ohjeistuksen suunnittelu ja toteutus

Idea ohjeistukseen lähti opinnäytetyöntekijältä itseltään. Opinnäytetyöideoita oli useampia, mutta kyseiseen aiheeseen päädyttiin sen ajankohtaisuuden vuoksi, ja haluttiin kehittää apuväline asiakkaille uuden ohjelman käyttöönoton tueksi. Vastaavaa tarvetta ei ole aiemmin ollut, sillä asiakkaat ovat toimittaneet myyntilaskut paperisina kirjanpitoon. Alkuvaiheessa ohjeistuksen toteuttamiselle ei asetettu mitään ehtoja, vaan opinnäytetyön tekijä sai lähteä vapaasti suunnittelemaan ohjeistusta.

Ohjelmisto ei ollut opinnäytetyön tekijälle entuudestaan tuttu, vaan ohjelmiston käyttö opeteltiin opinnäytetyöprosessin aikana. Ohjeistuksen suunnitteluprosessi käynnistyi ohjelman käyttöön perehtymisellä ja eri toimintojen opettelemisella. Lisäksi alkuvai-

heessa käytiin läpi ohjelmistontoimittajan virallinen käyttöohje, jota käytettiin ohjeistuksen lähteenä. Ohjelmaan tutustumisen jälkeen pohdittiin ohjeistuksen näkökulmaa ja millä tarkkuudella se tehdään. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että ohjeistuksessa käydään läpi tärkeimmät asiat ja joitain yksityiskohtaisempia asioita rajataan ohjeistuksen ulkopuolelle, sillä ohjeistus on suunnattu käytön alun tueksi, jolloin on hyvä opetella perusasiat ohjelmasta.

Ohjelmaan tutustumisen jälkeen pohdittiin ohjeistuksen toteuttamistapaa. Ohjeistus haluttiin toteuttaa jotenkin eri tavalla kuin perinteisenä ohjeistuksena, sillä virallinen käyttöohje ohjelmaan jo oli. Ohjeistuksen haluttiin olevan yksinkertainen, selkeä ja helppokäyttöinen sen käyttäjälle. Pohdintojen aikana syntyi idea toteuttaa ohjeistus videoiden avulla. Toimeksiantajalta kysyttiin mielipidettä ideaan ja video-ohjeistus toteuttamistapana sai hyväksynnän toimeksiantajalta.

Seuraavaksi työstettiin ohjeistuksen sisältöä. Ohjelman käyttöohjetta käytiin useasti läpi jakamalla sitä sopivan kokoiisiin osiin aihealueittain. Lisäksi tarkasteltiin kriittisesti, että mitkä asiat pystytään kertomaan videoilla, mitkä asiat jätetään tekstiosuuteen ja mikä rajataan ohjeistuksesta kokonaisuudessaan pois. Näistä syntyi selkeä jaottelu, mistä aihealueista tehdään video ja mitä asioita mainitaan tekstiosuudessa.

Näiden tietojen pohjalta tehtiin videoille käsikirjoitukset. Ne koostuivat kahdesta eri osuudesta; puhe- ja tapahtumaosuudesta. Aluksi kirjoitettiin mitä videoilla tapahtuu. Käsikirjoituksessa käytiin läpi tarkasti videon kulku sisältyen, mitä kohtaa klikataan, mitä kentiin kirjoitetaan ja minkälainen on videon kulku. Tämän vaiheen jälkeen suunniteltiin, mitä asioita videolla puhutaan ja niistä kirjoitettiin alustavat repliikit, joita äänitysvaiheessa muokattiin enemmän puhujalle ja videoille sopiviksi.

Videoiden tekeminen vaati myös perehtymistä niiden toteuttamisen tekniikkaan, sillä tekijällä ei ollut aiempaa kokemusta niiden tekemisestä. Toteuttamista varten tarvittiin ilmaisohjelmia, sillä ei ollut mahdollisuutta käyttää tai hankkia maksullisia versioita opinnäytetyötä varten. Ohjelmistovaihtoehtoihin perehdyttiin ja löydettiin videoiden toteuttamiseen tarpeelliset ohjelmat. Videoiden tekemisessä käytettiin kolmea eri ohjelmaa videoiden muokkaamiseen, ääniraitojen käsittelemiseen ja kuvaruudun tallentamiseen.

Videoiden valmistumisen jälkeen siirryttiin koostamaan ohjeistuksen tekstiosuutta. Suunnitteluvaiheessa oli jo päätetty, mitä tekstiosuudet tulevat sisältämään. Tässä vaiheessa kirjoitettiin ohjeistukseen tarvittavat asiat ja työstettiin ohjeistuksen ulkoasua yhtenäiseksi. Lisäksi pohdittiin asioiden esittämisjärjestystä. Tässä vaiheessa ohjeistus päätettiin rakentaa niin, että asiat esiintyvät ohjeistuksessa siinä järjestyksessä, missä ne tarvitsee tehdä ohjelmassa ennen kuin voi siirtyä seuraavaan vaiheeseen, mikäli toimintoa halutaan hyödyntää.

Ohjeistuspaketti toimitettiin toimeksiantajalle arvioitavaksi siinä vaiheessa, kun se oli melkein valmis ja pyydettiin antamaan kommentteja ja mahdollisia parantamishdotuksia ohjeistukseen. Toimeksiantaja tavattiin opinnäytetyöpalaverissa, jossa käytiin läpi syntyneitä ajatuksia ohjeistuksesta. Ohjeistuksen tekstiosuudesta toimeksiantaja oli miettinyt lähinnä asioiden esittämisjärjestystä. Videoista saatiin myöhemmin palautetta sähköpostitse toimeksiantajan katsottuaan ne. Toimeksiantajan kehitysehdotus oli, että videoihin lisättäisiin sisällysluettelot alkuun. Nämä lisättiin videoihin ja videot muiltakin osin muokattiin valmiiksi. Valmis ohjeistuspaketti luovutettiin toimeksiantajalle elokuussa 2014.

6.3 Ohjeistuksen sisältö

Ohjeistus (liite 1) koostuu kahdeksasta videosta ja niiden tueksi kootusta tekstiosuudesta. Videomateriaalia ohjeistuksessa on noin 30 minuuttia ja muun osuuden pituus on 10 sivua. Ohjeistusta ei julkaista, sillä se on toteutettu toimeksiantajalle ja sisältää materiaalia, jota ohjelmistontoimittaja ei halua julkaistavan. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi yleisellä tasolla videoiden ja tekstiosuuden sisältöä.

Videoiden perusrakenne on samanlainen kaikissa videoissa. Aluksi näytetään, mitä kautta toimintoa pääsee käyttämään. Sen jälkeen esitellään yleisnäkymää ja -toimintoja. Esittelyn jälkeen siirrytään perustamaan uutta asiaa, mikä vaihtelee videon aiheen mukaisesti. Perustamisvaiheessa käydään läpi, mitä eri kohtiin tulee syöttää. Jos videolla on esitelty useampi toiminto, toistuu kierros uudestaan.

Videot voidaan jaotella kahteen eri osaan sen perusteella mitä ne käsittelevät. Videoita on tehty sekä ylläpitoon että laskuihin liittyvistä toiminnoista. Molemmissa osa-alueissa

on neljä kappaletta videoita. Ylläpitoon liittyvistä videoista ensimmäisessä käydään läpi maksu- ja toimitusehtojen, myyjätietojen ja asiakas/tuotehinnaston perustaminen ohjelmaan. Seuraavassa videossa on keskitytty uuden asiakkaan tietojen perustamiseen. Kolmas video käsittelee lajitelmia eli miten tuotteille voidaan perustaa koko- ja väritietoja. Viimeisessä ylläpidon videossa perustetaan uuden tuotteen tiedot järjestelmään.

Uuden laskun tekeminen videoilla on jaettu kahteen eri osuuteen; otsikko- ja rivitietojen syöttöön, sillä kyseinen osuus sisältää paljon tarpeellista tietoa. Laskutukseen liittyvistä videoista yksi liittyy laskun tulostamiseen, jossa käydään läpi laskun tulostaminen niin paperille kuin verkkolaskuksi. Lisäksi on esitelty laskujen selauksen eri mahdollisuuksia niin laskujen kuin historialaskujen osalta.

Ohjeistuksen tekstiosuuden alussa kansilehden ja sisällysluettelon jälkeen on johdanto, jossa avataan hieman ohjeistuksen taustaa ja sisältöä. Tämän jälkeen esitellään soveluksen rakenne. Sen jälkeen jokaiselle videolla käsiteltävälle aiheelle on muodostettu lyhyt taustateksti ja ohjeistettu katsomaan aiheita käsittelevä video. Lisäksi ohjeistuksessa on kappaleita toiminnoista, joita ei ole käsitelty videoilla. Näitä ovat kuluttajan verkkolaskutietojen ja vieraskielisten nimikkeiden perustaminen, tulosteiden käsittely, aputoiminnot ja asetukset. Lisäksi ohjeistukseen on koottu yhteenveto laskun tilakoo- deista.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia ohjeistus myyntilaskutusohjelmasta tilitoimiston asiakkaille. Ohjeistukseen tehtiin kirjallinen osuus ja kahdeksan opastusvideota. Videomateriaalissa esitellään ohjelman yleisimmät toiminnot koskien ylläpidon ja laskun syötön toimintoja. Kirjallinen osuus tehtiin videomateriaalin tueksi, ja siinä käydään lävitse myös asioita, joita olisi ollut vaikea videoilla esittää.

Työn tavoitteena oli ohjeistaa asiakasta uuden ohjelman käyttöön ja helpottaa toimeksiantajan tarvetta perehdyttämiselle. Työn valmistumiseen mennessä ei ole tietoa, kuinka paljon ohjeistus on helpottanut perehdyttämisprosessia. Kuitenkin työn tavoite asiakkaan ohjeistamisesta täyttyi, sillä opinnäytetyön tuloksena syntyi ohjeistus asiakkaalle, jonka avulla asiakas pystyy tutustumaan ohjelman käyttöön ja sen eri toimintoihin. Lisäksi ei ole vielä tietoa, mitä mieltä asiakkaat ovat ohjeistuksen toteutustavasta.

Ohjeistuksen käytännön toimivuudesta, sen sisällöstä ja hyödyllisyydestä ei ole saatu työn valmistumiseen mennessä käyttökokemuksia. Ohjeistus on ehyt kokonaisuus, jossa videomateriaali ja kirjallinen osuus tukevat toisiaan. Ohjeistus mahdollistaa monipuolisen oppimiskokonaisuuden, jossa hyödynnetään tekstiä, kuvaa ja ääntä. Ohjeistuksen sisällön suunnitteluvaiheessa olisi voitu aktiivisemmin kysyä myös muiden mielipidettä, sillä ohjeistuksen sisällön suunnittelu pohjautui nyt vain opinnäytetyöntekijän omiin näkemyksiin.

Ohjeistuksen kirjallinen osuus on helposti muokattavissa, mikäli jokin asia päivitetään. Videoiden osalta ohjeistusta on vaikea muokata jälkikäteen, mutta oletettavaa on, että ohjelmiston perustoiminnot pysyvät samanlaisina ja sitä kautta myös videoita pystytään hyödyntämään käytössä mahdollisimman pitkään. Lisäksi samanlaiset ohjeistukset on mahdollista tehdä myös muille asiakkaiden käyttämille sähköisen taloushallinnon ohjelmille, kuten ostolaskuille, mikäli tämänlainen ohjeistus koetaan toimivaksi ratkaisuksi asiakkaiden keskuudessa.

Opinnäytetyön teoriaosuus tukee työn käytännön osuutta. Työn teorialuvut koostuivat sähköisestä taloushallinnosta, verkkolaskutuksesta ja myyntilaskuprosessista. Teoriaosuudessa lähteinä käytettiin pääsääntöisesti alan kirjallisuutta ja internetlähteitä.

Muutama alan perusteos muodostui työn päälähteiksi, joista muodostui runko teoriaosuuteen. Opinnäytetyön tekemisen aikana pääsi tutustumaan syvällisemmin teoriaan, mikä oli opettavaista ja antoi paljon tietoa tulevia työtehtäviä varten.

Opinnäytetyön haastavimmaksi osuudeksi muodostui videoiden toteutus, sillä opinnäytetyöntekijällä ei ollut niiden toteuttamisesta aiempaa kokemusta, mutta haasteeseen haluttiin tarttua. Videoiden tekemisessä tuli monia asioita esille, jotka tuli ottaa huomioon, että niiden teko onnistui. Lisäksi videoiden pituus tuli pitää järkevänä, että käyttäjä jaksaa katsoa ne keskittyneesti. Videoiden lopputulos on kuitenkin onnistunut suhteutettuna tekijän aiempaan kokemukseen ja käytettävissä oleviin työvälineisiin.

Sähköisen taloushallinnon tarjoamiin mahdollisuuksiin on tartuttava tilitoimistoissa, jotta he pystyvät palvelemaan asiakkaita nykyaikaisilla ratkaisuilla. Lisäksi se tehostaa tilitoimiston toimintaa manuaalisen tallennustyön vähentyessä. Täten asiakaskuntaa on mahdollista lisätä tai tarjota asiakkaille lisäpalveluita. Toimeksiantajayrityksen kannattaa tarjota sähköisiä palveluita asiakkaille aktiivisesti ja vähitellen siirtää kaikki halukkaat sähköisen taloushallinnon ohjelmistojen käyttäjiksi.

LÄHTEET

- Aditro. 2014. Tikon Ohjelmistot. Luettu 15.2.2014. <http://www.aditro.fi/tikon>
- Ahvenniemi, J. 2014. Uusi taloushallinto 2025. Luettu 1.6.2014. <http://www.tilisanomat.fi/kolumni/uusi-taloushallinto-2025>
- Basware. 2012. Tutkimus: Verkkolasku, automaatio liikekumppanien kanssakäynti avoimessa verkossa. Luettu 9.8.2014 http://www.basware.com/sites/default/files/upload/verkkolaskututkimuksen_tulokset_2012.pdf
- Finanssialan Keskusliitto. 2013. Verkkolaskubarometri 6/2014. Luettu 9.8.2014 https://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tutkimustietoa/Dokumentit/Verkkolaskubarometri_6-2013.pdf
- Finanssialan Keskusliitto. 2010. Ympäristöystävällinen verkkolasku. Luettu 9.8.2014. http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Ymparistoystavallinen_verkkolasku.pdf
- Hakonen, M. & Roos, M. 2014. Taloushallinnon taitajaksi.. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Hannus, J. 1994. Prosessijohtaminen – Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. Espoo: HM&V Research
- Helanto, L., Kaisanniemi, T., Koskinen, K., Kuntola K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. ProCountor International Oy
- Järvenpää, M., Länsiluoto, A., Partanen, V. & Pellinen, J. 2013. Talousohjaus ja kustannuslaskenta. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Itella. 2013. Itella Information Survey: Invoicing In 16 European Countries. Luettu 9.8.2014. http://www.itella.com/english/current/attachments/invoicing_survey_summary_2010.pdf
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2013. Perintäkulut ja perinnän eteneminen. Luettu 14.6.2014. <http://www2.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajalle/raha-asiat/maksuviivastykset/perinta/>
- Kinnunen, J., Laitinen, E., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto? Keuruu: Otavan kirjapaino Oy
- Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy
- Laamanen, K. 2007. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona.. Helsinki: Laatu keskus Excellence Finland
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset prosessit käytännössä. Juva: WS Bookwell Oy
- Metsä-Tokila, T. 2011. Taloushallinnon palvelut. Toimialaraportit. Varsinais-Suomen ELY-keskus. Luettu 31.5.2014.
http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1326/Taloushallinnon_palvelut_2011_web.pdf
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät - uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy
- OpusCapita. 2013a. Mikä on verkkolasku? Luettu 9.2.2014
<https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info?infopage=0>
- OpusCapita. 2013b. Verkkolaskutuksen ja EDI-laskutuksen erot. Luettu 1.3.2014
<https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info?infopage=5>
- OpusCapita. 2013c. Verkkolaskutuksen hyödyt. Luettu 16.6.2014
<https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info?infopage=6>
- Pelin, R. 2008. Projektihallinnan käsikirja. 2008. Jyväskylä: Gummerus Kirjanpaino Oy.
- Talponen, H. 2002. Hallitse myyntisaamiset. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Tikon-ohjelmistot. 2014a. Laskutus. Luettu 15.2.2014.
<http://www.tikonohjelmistot.fi/tikon-tuotteet/laskutus>
- Tikon-ohjelmistot. 2014a. Laskutus. Luettu 15.2.2014.
<http://www.tikonohjelmistot.fi/tikon-tuotteet/laskutus>
- Tikon-ohjelmistot. 2014b. Tikon web-myyntilaskutus – uusi selainpohjainen laskutus-ohjelma. Luettu 15.2.2014 <http://www.tikonohjelmistot.fi/node/861>
- Tikon-ohjelmistot. 2014c. Tikon tuotteet. Luettu 29.5.2014.
<http://www.tikonohjelmistot.fi/tikon-tuotteet>
- Tilastokeskus. 2014. Toimialaluokitukset. Luettu 29.5.2014.
<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/6920.html>
- Tili- ja isännöintikeskus T.I.K. Oy. 2013. Luettu 1.3.2014. <http://tik.fi/>
- Tilisanomat. 2011. Yrittäjiä innostetaan verkkolaskun käyttöön. Luettu 17.6.2014.
<http://www.tilisanomat.fi/content/yrittajia-innostetaan-verkkolaskun-kayttöön>
- Tomperi, S. 2010. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita Prima Oy
- Verohallinto. 18.10.2012. Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa. Luettu 1.6.2014.
[http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Laskutusvaatimukset_arvonlisaverotuksessa\(23291\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Laskutusvaatimukset_arvonlisaverotuksessa(23291))
- Viitala, J. 2006. Yrittäjän taloushallinnon perusteet. Helsinki: Tietosanoma Oy

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Yrittäjät. 2014. Sähköinen taloushallinto. Luettu 15.6.2014. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/>

Yritys-Suomi. 2014. Mikä on verkkolasku? Luettu 1.6.2014. <http://www.yrityssuomi.fi/mika-on-verkkolasku->

LIITTEET

Liite 1. Myyntilaskutus-ohjeistus

1 (10)

Salainen