

YRITYSTEN SIIRTYMINEN SÄHKÖISEEN LASKUTUKSEEN

Kati Severinkangas

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi

2014

LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma

Tradenomi

YRITYSTEN SIIRTYMINEN SÄHKÖISEEN
LASKUTUKSEEN

Kati Severinkangas

2014

Ohjaaja Lahja Karjalainen

Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä	Kati Severinkangas	Vuosi	2014
Työn nimi	Yritysten siirtyminen sähköiseen laskutukseen		
Sivu- ja liitemäärä	38 + 3		

Sähköinen laskutus on yleistynyt viime vuosien aikana ja se on käytössä tänä päivänä suurimmalla osalla yrityksistä. Paperilaskuja käytetään entistä vähemmän ja sen seurauksena yritykset joutuvat muuttamaan toimintatapojaan paperisen laskutusmuodon vaihtuessa sähköiseen.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, millainen prosessi yrityksen tulee käydä läpi ottaessaan käyttöön sähköisen laskutuksen. Selvitän muun muassa siirtymisprosessin kustannuksia, siihen kuluvaan aikaan, vaadittavia toimenpiteitä sekä syitä, miksi laskutus on otettu käyttöön. Tuon esille myös syitä, miksi joissain yrityksissä se ei ole vielä käytössä.

Tutkimusmenetelmänä on puhelimitse tai kasvokkain tapahtuva henkilökohtainen haastattelu. Tämän lisäksi käytän tutkimuksen aineistona sähköiseen laskutukseen perustuvaa kirjallisuutta, aiheeseen liittyviä artikkeleita, tilastokeskuksen tutkimustietoa sekä pankkien sivuilta löytyviä selvityksiä sähköisen laskutuksen kustannuksista.

Sähköinen laskutus otettiin käyttöön monessa yrityksessä etenkin sen helpouden ja nopeuden ansiosta. Pienyritykset, jotka eivät olleet ottaneet käyttöönsä sähköistä laskutusta, kokivat nykyisen laskutusmenetelmän turvallisempaan tapaan laskuttaa asiakkaitaan. Säästöjä tuli suurimmaksi osaksi ajankäytöstä, eikä niinkään rahasta. Monet yritykset eivät osanneet sanoa tarkkaa summaa, paljonko sähköiseen laskutukseen siirtyminen vei rahaa, mutta erään yrityksen kokonaisarvio oli 50 000 euroa. Yrityksen ottaessa käyttöön uudenlainen laskutusjärjestelmä, se vaati ensisijaisesti käytännönläheistä harjoittelua järjestelmän opettelemiseen.

Avainsana(t) <sähköinen laskutus, e-lasku, edi-lasku, sähköpostilasku, kuluttajaverkkolasku>

Business Administration

Author	Kati Severinkangas	Year	2014
Subject of thesis	What is transition to e-invoicing from the point of companies'?		
Number of pages	38 + 3		

Electronic billing has become more common in recent years and it is in use today for most companies. Paper invoices are used less and less, and as a result, companies are forced to change their behavior when a paper billing format is changed into electronic format.

The research problem is; what is transition to e-invoicing from the point of companies'? The aim of the thesis is to find out what kind of process the company will go through when implementing e-invoicing. My research explains the price of the transition, the time for it, what measures are required, as well as the reasons why the billing is enabled. Thesis also explains the reasons why it is not yet used by all companies.

The research has been done by telephone or face to face personal interview. Research material consists of the e-invoicing literature, related articles, statistics and reports of electronic invoicing costs.

Electronic billing was introduced in many companies, especially for its ease and speed. Small businesses that did not have access to e-invoicing, felt that the current billing method to be safer to charge their customers. The savings came from the time spent for the most part, not so much the money. Many companies do not know the exact amount of how much they spent money to the transition to e-invoicing. One of the company's estimated that the price was 50 000 euro. A new billing system demanded primarily practical training.

Key words <e-invoicing, e-billing, EDI invoice, email invoice, consumer e-invoice>

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2. SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN TERMINOLOGIAA	3
3 SÄHKÖINEN LASKUTUS	6
3.1 SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN KEHITYS	6
3.2 VERKKOLASKUN KÄYTTÖNOTTO YRITYKSISSÄ	9
3.3 SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN EDUT JA HAASTEET	12
3.4 VERKKOLASKUJEN KUSTANNUKSET	14
4 AIEMMAT TUTKIMUKSET SÄHKÖISESTÄ LASKUTUKSESTA	20
4.1 VERKKOLASKUTUKSEN KÄYTTÖNOTON ESTEET	20
4.2 E-LASKUN VAATIMUKSET	21
4.3 SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN KOKEMUKSET LAPPILAISISSA YRITYKSISSÄ	22
4.4 VERKKOLASKUUN SIIRTYMINEN JA SEN HYÖDYT	23
5 SÄHKÖISEEN LASKUTUKSEEN SIIRTYMINEN	25
5.1 TUTKIMUSMENETELMÄN VALINTA	25
5.2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	25
5.3 TUTKIMUSTULOKSET	26
<i>5.3.1 Yritysten syyt nykyiseen laskutusmenetelmään</i>	<i>26</i>
<i>5.3.2 Siirtymisprosessin haasteet</i>	<i>27</i>
<i>5.3.3 Siirtymisprosessin kustannukset</i>	<i>28</i>
<i>5.3.4 Siirtymisprosessin vaatimukset</i>	<i>28</i>
<i>5.3.5 Säästöt</i>	<i>30</i>
<i>5.3.6 Haastattelujen pohdinta</i>	<i>30</i>
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	32
8 LÄHDELUETTELO	35
9 LIITELUETTELO	38

1 JOHDANTO

1.1 Tavoite ja rajaus

Opinnäytetyöni aiheena on sähköinen laskutus. Valitsin tämän aiheen, koska se on hyvin ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Sähköinen laskutus on alkanut yleistyä viimeisen kymmenen vuoden aikana ja monet yritykset ovat jo siirtyneet siihen. Tutkimusongelmani on; Millainen on yritysten siirtymisprosessi sähköiseen laskutukseen? Työni keskittyy sähköisiin laskuihin siirtymiseen vaadittavaan prosessiin. Kuvaan työssäni, millainen prosessi yritysten tulee käydä läpi, ennen kuin tämä laskutusmuoto voidaan ottaa käyttöön. Kuvaan prosessin mahdollisimman tarkasti, jotta yrittäjät voivat toteuttaa laskujen käyttöönoton työtäni apuna käyttäen. Tämän jälkeen haastattelen yrittäjiä, jotka käyttävät sähköistä laskutusta ja yrittäjiä, jotka käyttävät jotakin muuta laskutustapaa. Tavoitteenani on saada sähköistä laskutusta käyttäviltä yrittäjiltä kokemuksia siirtymisprosessista, millaisena he ovat sen kokeneet. Selvitän myös, missä vaiheessa he siirtyivät sähköiseen laskutukseen ja sen, kuinka paljon heillä oli laskuja siirtymisvaiheen alussa. Otan selvää myös kustannuksista sekä ajankäytöstä, paljonko panostusta laskuihin siirtyminen vaati. Lisäksi kysyn siirtymisprosessin haasteista. Näitä tuloksia hyväksikäyttäen yrittäjät, jotka aikovat siirtyä sähköiseen laskutukseen, voivat valmistautua prosessiin mahdollisimman hyvin.

Muuta laskutusmuotoa käyttävät yrittäjät ovat toinen haastattelukohteeni. Selvitän paljonko laskuja heillä on ja mitä laskutusmuotoa he käyttävät. Kysyn myös heidän nykyisen laskutusmuodon kustannuksista. Kustannuksia voidaan näin verrata laskuista syntyviin kustannuksiin. Otan selvää myös siitä, missä vaiheessa he olisivat valmiita siirtymään sähköiseen laskutukseen ja paljonko heillä pitäisi olla laskuja, jotta he näkisivät siirtymisen kannattavana. Tällä tavalla pystyn vertaamaan sitä, ovatko jotkut muut yrittäjät siirtyneet sähköiseen laskutukseen, vaikka heillä on ollut saman verran laskuja kuin sillä yrityksellä, joka siihen ei ole vielä siirtynyt. Lisäksi kysyn, onko

näille yrittäjille tarjottu muita laskutusmahdollisuuksia kuin heidän nykyinen laskutustapansa.

Tutkimukseni aineistona käytän sähköiseen laskutukseen perustuvaa kirjallisuutta, aiheeseen liittyviä artikkeleita, tilastokeskuksen tutkimustietoa sekä pankkien sivuilta löytyneitä selvityksiä sähköisen laskutuksen kustannuksista. Työssäni esittelen myös aikaisempia tutkimuksia aiheeseen liittyen, joita vertaan oman työni tuloksiin. Tutkimusmenetelmäni on henkilökohtainen haastattelu, jonka toteutan joko kasvokkain tai puhelimen välityksellä.

2. SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN TERMINOLOGIAA

Sähköinen lasku on sähköisessä muodossa olevan laskun yleisnimitys, joka sisältää verkkolaskut, EDI-laskut ja sähköpostilaskut. (Kurki-Lahtinen-Lindfors 2011, 73.) Ne ovat merkittävämpiä ja laajimmin käytössä olevia sähköisiä laskukanavia. (Lahti-Salminen 2008, 84).

Verkkolasku on sähköisessä muodossa lähetettävä sekä vastaanotettava lasku. Verkkolaskussa tiedot ovat automaattisesti tietojärjestelmien käytettävissä ja tiedot voidaan esittää sekä datatiedostona että sähköisenä kuvana. (Verkkolasku 2014.) Kun laskutettavia asiakkaita on useita ja laskutus perustuu osapuolten tai kauppakumppaneiden välisiin sopimuksiin, verkkolasku on kaikista järkevin ratkaisu. Verkkolasku lähetetään vastaanottajille sähköisessä muodossa, rakenteisena datatiedostona ja kuvana laskusta. Verkkolaskut vastaanotetaan yrityksissä ostolaskujen kierrätysjärjestelmiin. (Verkkolasku 2014.)

Kuluttajan Finvoice-verkkolaskusta käytetään nimeä e-lasku. (Fkl 2008.) Pankit ovat kehittäneet e-laskun ja laskuttaja toimittaa sen sähköisesti vastaanottajalle hänen verkkopankkinsa kautta. (Fkl 2014). Kaikki saapuneet e-laskut säilytetään Verkkopankin arkistossa 18 kuukauden ajan. E-laskut säilyvät arkistossa eräpäivän mukaan järjestettyinä. (Nordea 2014.)

Sähköpostilasku ei ole e-lasku, sillä sitä ei voida suoraan siirtää sähköisessä muodossa vastaanottajan taloushallintoon. Sähköpostilasku on sähköpostin liitteenä lähetettävä lasku, jonka yleisin tallennusmuoto on pdf. (Kurki-Lahtinen-Lindfors 2011, 73.)

Verkkolaskutus ja EDI-laskutus ovat rinnakkaisia laskutusmuotoja, jotka tukevat toisiaan. Verkkolaskutus ja EDI-laskutus on suunniteltu erilaisiin käyttötarkoituksiin. EDI-lasku on tarkoitettu tilanteisiin, joissa laskuttajan tuottamaa aineistoa joudutaan joko täydentämään tai muokkaamaan vastaanottajan tarpeisiin mukaisesti. (Verkkolasku 2014.) EDI-laskua edeltää usein sähköinen tilaus. (Kurki-Lahtinen-Lindfors 2011, 71). EDI-pohjaisessa tiedonsiirrossa on mahdollista tehdä paljon räätälöintejä ja kyseisessä ratkaisussa sanomavirrat voidaan integroida erilaisiin järjestelmiin helpommin. EDI-ratkaisujen käyttöönotto vie kuitenkin enemmän aikaa kuin verkkolaskuratkaisu. Tämän vuoksi käyttöönotto on sovittamistyöstä johtuen paljon kalliimpaa. Siirrettävän aineiston muoto voi olla esimerkiksi EDIFACT tai XML. Laskun kuvaa ei välitetä. EDI-laskun ja verkkolaskun soveltuvuus määräytyy vastaanottajan kohdejärjestelmän mukaan. ERP-järjestelmään soveltuu pääsääntöisesti EDI-lasku. (Verkkolasku 2014.)

Kuluttajaverkkolaskutuksella tarkoitetaan laskujen välitystä sähköisessä muodossa laskuttavilta organisaatioilta kuluttaja-asiakkaille. Kuluttaja-asiakkaille ei yleensä ole taloudellista tarvetta siirtyä paperilaskusta sähköiseen muotoon, koska heillä itsellään ei ole tarvetta optimoida sisäänpäin tulevien laskujen käsittelyä. Sen sijaan yritysten tulisi markkinoida verkkolaskutusta kuluttajille ympäristön säästämisen, parantuneen palvelun ja paperikasoista luopumisen kautta. (Lindberg 2012.) Kuluttajaverkkolaskutuksen onnistumista varten yrityksellä tulisi olla pankissa sopimus verkkolaskujen lähetyksestä sekä verkkolaskuosoitteet tallennettuna ohjelmaan. Kuluttajaverkkolaskuksi kutsutaan kuluttajille suunnattua Finvoice-verkkolaskua. (ProCountor 2014.)

Keskisuuret yritykset ovat yrityksiä, joiden palveluksessa on vähemmän kuin 250 työntekijää ja joiden vuosiliikevaihto on enintään 50 miljoonaa euroa tai taseen loppusumma on enintään 43 miljoonaa euroa. Pienessä yrityksessä työskentelee vähemmän kuin 50 työntekijää ja sen vuosiliikevaihto ja taseen loppusumma ovat enintään 10 miljoonaa euroa. (Tilastokeskus 2014.)

Operaattori on palveluntarjoaja, joka välittää ja konvertoi verkkolaskuja sekä valvoo laskuliikennettä. Sähköinen myyntilaskutus edellyttää, että laskuttaja yhdistyy johonkin operaattoreista. Yritysten välinen EDI-laskutus ei edellytä yhdistymistä operaattoriin, mutta sekin voi hoitua EDI-operaattoreiden kautta. (Lahti-Salminen 2008, 85.) Palveluntarjoaja, joka täyttää maksulaitoslaissa säädetyt edellytykset, saa ainoastaan tarjota maksupalveluita. Maksupalveluiden tarjoamisesta on kyse silloin, kun maksajan ja maksunsaajan välissä toimiva palveluntarjoaja siirtää varoja osapuolten välillä. Palveluntarjoaja toimii tällä tavalla osapuolilta saamansa toimeksiannon perusteella. (Finanssivalvonta 2014.)

3 SÄHKÖINEN LASKUTUS

3.1 Sähköisen laskutuksen kehitys

Suomi mahdollisti lainsäädännöllään sähköisen taloushallinnon ja paperittoman kirjanpidon jo vuonna 1997. Sähköiseen taloushallintoon siirtymiselle ja sen nopealle kehittymiselle antoivat vauhtia myös muut asiat. Suomi oli tuohon aikaan Internetin käytön ykkösmaa ja maksaminen Internetissä yleistyi nopeasti. Tämä nostatti edelleen suomalaisten luottamusta Internet-palveluihin. Suomessa oli saavutettu myös yhtenäiset pankkistandardit, jotka mahdollistivat nopean pankkien välisen maksuliikenteen lisäksi maksutapah- tumien käsittelyn viitteiden avulla. (Lahti-Salminen 2008, 23.)

Vuonna 2006 suomessa lähetettiin vain 7-8 prosenttia laskuista sähköisesti. Kuluttajalaskuissa sähköisten laskujen osuus oli alle 3 prosenttia. (Lahti-Salminen 2008, 23–24). Vuonna 2008 kehitys myyntilaskujen sähköistymisen kohdalla oli odotettua hitaampaa. Syynä hitaaseen kehitykseen oli se, että sähköisyyden kustannussäästö oli laskuttajille vähäinen. Riippumatta siitä, lähettikö yritys verkkolaskun vai paperisen laskun, rahat saatiin omalle tilille samassa ajassa. Tämän lisäksi säästöt tulostus- ja postikuluissa olivat hyvin minimaaliset. (Lahti-Salminen 2008, 74.) Hidasteena oli myös se, että laskujen sähköistäminen vaati monissa tapauksissa laajuuteensa nähden merkittäviä kehityspanostuksia, jos yritykselle ei riittänyt valmistratkaisu. Usein käytönotot olivat myös odotuksia hankalampia. Sähköisten laskujen käyttöö- ntoissa suuret kehityspanokset aiheutuivat yleensä siitä, että suuressa osassa viime vuosikymmenen alun laskutussovellusten ohjelmistoversioissa ei ollut vielä valmiita toiminnallisuuksia verkkolaskutukseen. Täten yritykset jou- tuivat rakentamaan kustomoituja laskuliittymiä verkkolaskuoperaattoreille. (Lahti-Salminen 2008, 75.)

Vuonna 2008 uusissa taloushallinto-ohjelmissa verkkolaskutus oli kuitenkin jo otettu huomioon. Tietoisuus verkkolaskutuksesta levisi voimakkaasti vuosien 2006–2008 tienoilla, missä iso rooli oli pankeilla ja niiden voimakkailla palvelulanseerauksilla. Suurilla laskuttajilla, jotka ovat pääosin B2C-

liiketoiminnassa, verkkolaskutus teki läpimurron. (tele-, lehti-, energia-, media- ja vakuutusyritykset). (Lahti-Salminen 2008, 75.)

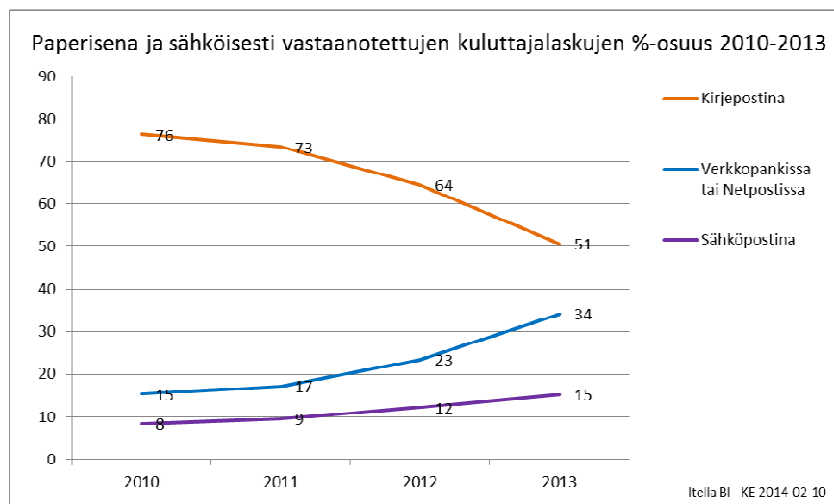
Suomeen syntyi 10 vuoden aikana (1998–2008) verkkolaskuoperaattoreiden markkinat, jossa lähettäjän tulee kytkeytyä johonkin markkinoilla toimivista operaattoreista lähettääkseen verkkolaskuja. Sen jälkeen laskuaineisto siirretään laskuttajan laskutusjärjestelmästä operaattorille, joka välittää aineiston eteenpäin ja konvertoi aineiston tarvittaessa toiseen standardiin. Suomessa toimivia operaattoreita ovat muun muassa Itella, TeliaSonera sekä pankit. (Lahti-Salminen 2008, 85.) Yritysten verkkolaskujen käytössä vuosi 2011 oli ennätyksellinen. Verkkolaskujen määrä kasvoi tilastojen mukaan lähes 70 prosenttia. Nämä tiedot selviävät Finanssialan Keskusliiton kotitalouksien maksutapoja selvittävästä tutkimuksesta sekä FK:n maksuliiketilastoista. (Fkl 2012.)

Pankkien välittämien maksutapahtumien määrä on myös kasvanut. Tapah- tumien määrä ylitti vuonna 2011 jo 2 miljardin kappaleen rajan. Myös maksu- järjestelmien konekielisyysaste nousi yli 99 prosenttiin. Merkittävin maksulii- kealueen muutos oli kuitenkin tilisiirtojen siirtyminen SEPAan vuoden 2011 lopulla. (Fkl 2012.) SEPA on yhtenäinen euromaksualue. SEPA- järjestelmässä vaaditaan tilinumeron ilmoittamista IBAN-muodossa. (Nordea 2014.)

Verkkomaksamisen suosio jatkaa edelleen kasvuaan. Vuonna 2012 jo 81 prosenttia suomalaisista maksoi laskuja verkkopankissa. Tavallisinta verkko- pankissa maksaminen oli 18–44-vuotiailla henkilöillä, joista lähes jokainen maksoi laskunsa pääasiassa verkkopankin kautta. Verkkopankin käyttö on vähitellen lisääntynyt myös 65–74-vuotiailla. Pari vuotta sitten jo 46 prosent- tia 65–74-vuotiaista kertoi maksavansa laskuja verkossa. (Fkl 2012.) Lisään- tyneet kokemukset sähköisistä laskuista ovat muuttaneet kuluttajien asentei- ta sähköistä laskutusta kohtaan. Ne koetaan luotettavimmiksi ja helpommin käyttöön otettaviksi verrattuna aikaisempiin vuosiin. Lisäksi kuluttajat hyväk- syvät entistä helpommin sähköisiin laskuihin siirtymisen, jos sitä tuetaan hin- taohjauksella. Tänä päivänä kaikki ikäluokat ilmoittavat käsittelevänsä mie-

luummin sähköisiä laskuja kuin paperisia. Laskutuksen sähköistyminen ilmentää trendiä, jossa kirjeviestinnän tilalle ovat tulleet esimerkiksi tekstiviestit, sähköpostiviestit sekä internetin palveluissa ja sovelluksissa lähetetyt viestit. Paperisten sanoma- ja aikakauslehtien lukemista puolestaan korvataan ja täydennetään entistä enemmän internetin uutis- ja viihdetarjonnalla. (Posti 2014.)

Tutkimukseen "Sähköinen laskutus Suomessa 2013" vastasi viime marraskuussa GallupKanavassa noin 900 henkilöä, jotka ovat otos suomalaisista. Itella on tutkinut laskutuksen sähköistymistä vastaavalla tutkimuksella vuodesta 2003 lähtien. (Posti 2014.) Alla olevasta taulukosta näkee paperisena ja sähköisesti vastaanotettujen kuluttajalaskujen prosenttiosuudet vuosina 2010–2013. Kirjepostit ovat vähentyneet huomattavasti, jopa 76 prosentista 51 prosenttiin. Sähköpostilaskut ovat lisääntyneet 7 prosenttiyksikköä, 8 prosentista 15 prosenttiin. Verkkopankissa tai Netpostissa vastaanotettujen kuluttajalaskujen määrät ovat puolestaan nousseet 15 prosentista 34 prosenttiin. Paperiset laskut ovat siis koko ajan vähentymässä ja sähköiset laskut nostamassa suosiotaan.



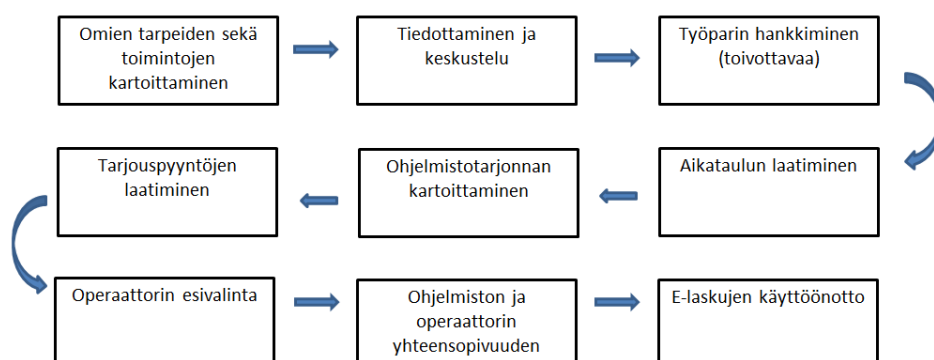
Taulukko 1. Paperisena ja sähköisesti vastaanotettujen kuluttajalaskujen %-osuus 2010–2013. (Posti 2014.)

Tänä päivänä verkkolaskutuksen suosio on suurinta teollisuudessa, jossa kolme neljästä yrityksestä hoitaa laskutuksensa verkossa. Verkkolaskutuksen

kasvu on ollut kaikkein suurinta kaupan alalla, jossa puolen vuoden takaisesta verkkolaskuttajien määrän kasvu on ollut noin 6 prosenttia. Verkkolaskutus on suositumpaa isommissa yrityksissä verrattuna pienempiin. Yli 250 henkilöä työllistävistä yrityksistä yli 90 prosenttia hoitaa laskutuksensa verkossa, 2–9 henkilöä työllistävistä yrityksistä hieman yli 50 prosenttia. (FKI 2014.)

3.2 Verkkolaskun käyttöönotto yrityksissä

Yrityksissä ensimmäisenä vaiheena verkkolaskun käyttöönotossa on omien toimintojen sekä tarpeiden kartoittaminen. Sähköisen laskutuksen käyttöönotto on yleensä vain osa taloushallinnon sähköistymistä. Usein samassa yhteydessä voidaan tehostaa myös muita toimintoja. Kun käydään läpi käytössä olevat ohjelmistot sekä niiden tarjoamat mahdollisuudet, saatetaan todeta, että vanhat ratkaisut eivät ole enää parhaat mahdolliset. Yrityksen tarpeita paremmin palveleva taloushallinto tuotetaan avoimella suhtautumisella uusiin toimintamalleihin. Lisäksi verkkolaskuun siirtymisen alkuvaiheessa kannattaa aloittaa myös asiakkaiden verkkolaskuosoitteiden kerääminen. Osoitteet voidaan kerätä itse tai siihen voidaan käyttää ulkoista rekisteriä. (Kurki-Lahtinen-Lindfors 2011, 44.)



Taulukko 2. Prosessikaavio sähköiseen laskutukseen siirtymisestä.

Yrityksen johdon tulee olla erittäin sitoutunut projektiin. Heidän tulisi tukea projektin vetäjiä antamalla heille tarvittavat toimintavaltuudet sekä resurssit,

sillä käyttöönottovaiheessa sähköinen laskutus ei yleensä tuo vielä mitään säästöjä, vaan vaatii lisäresursseja. Prosessi saattaa tarvita myös ulkopuolista apua sekä uusia ohjelmistohankintoja. (Kurki-Lahtinen-Lindfors 2011, 44–45.)

Ihmiset pelkäävät usein uusien toimintatapojen vievän työpaikkoja, eikä niiden opettelua koeta helpoksi. Opettelu koetaan hankalaksi varsinkin silloin, kun on pitkään toimittu samalla tavalla. Hyvin varhaisessa vaiheessa tulisi aloittaa avoin tiedottaminen sekä keskustelu asiasta. Muutosvaiheessa työt yleensä lisääntyvät. Mahdollisten muutosten vaikutuksia toimenkuviin täytyy pohtia ajoissa, sillä rutiinistöiden vähentyessä muutoksia yleensä tulee. (Kurki-Lahtinen-Lindfors 2011, 45.)

Verkkolaskuprojektilla tulee olla vetäjä, jonka on suositeltavaa olla taloushallinnon edustaja. Työparin hankkiminen on kannattavaa, sillä yhteisesti työstämä näkemys auttaa tunnistamaan omalle yritykselle sopivat verkkolaskukumppanit, kun perehdytään palveluntarjontaan ja palveluntarjoajiin. Tehtäviä voidaan myös jakaa eikä projekti ole vain yhden henkilön varassa. Verkkolaskun käyttöönotolle kannattaa laatia myös tarkat aikataulut. Aikataulutuksessa projektin eri vaiheille, kuten omien toimintojen ja tarpeiden kartoitukselle, olemassa olevan tarjonnan selvittämiseksi, tarjouspyyntöjen kartoitukselle, tarjouspyyntöjen tekemiselle ja päätöksenteolle, varataan oma aikansa. (Kurki-Lahtinen-Lindfors 2011, 45.)

Aikataulun laatimisen jälkeen tulisi kartoittaa ohjelmistotarjonta ja selvittää, mitä palveluja eri operaattorit ja muut mahdolliset yhteistyökumppanit tarjoavat. Selvityksessä kartoitetaan eri toimintamallit ja kustannukset, ja siinä kannattaa kiinnittää huomiota ohjelmistotoimittajien, operaattoreiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden tarjoamaan tukeen. Lisäksi ensiselvitysvaiheessa tulee kiinnittää huomiota siihen, miten verkkolaskuoperaattoreiden ja pankkien keskinäinen laskujenvälitys ja yhteysliikenne sujuvat. Mahdollisiin tietojen siirtoihin vanhasta järjestelmästä uuteen on pyrittävä löytämään hyvä ratkaisu. Sitten kun tarjonta on kartoitettu, voidaan miettiä vaihtoehtoisia toimintamalleja, joiden avulla saadaan sähköinen laskutus käyttöön. Tarjonnan

kartoituksen jälkeen pyydetään tarjouksia niiltä palveluntuottajilta, joiden tarjoamien palveluiden uskotaan parhaiten vastaavan yrityksen tarpeisiin. Tarjouspyynnöt tulee laatia siten, että niiden tekijä ymmärtää itsekin, mistä palveluista tarjousta ollaan tekemässä. Tarjouspyyntöjä joudutaan yleensä tekemään ohjelmistotoimittajille sekä operaattorille, jollei kokonaisratkaisua saada yhdeltä toimittajalta. Pyyntö kannattaa lähettää vähintään kolmelle eri operaattorille, jotta vertailukohteita on tarpeeksi. Saatujen tietojen perusteella tehdään esivalinta, jossa valitaan kaksi yrityksen tarkoitukseen parhaiten soveltuvaa tarjousta. Kahden tarjoajan mukana pitäminen takaa sen, että on olemassa varavaihtoehto, jos ensisijaisen ehdokkaan kanssa jokin menee pieleen tarjouksen tarkennusneuvotteluissa. (Kurki-Lahtinen-Lindfors 2011, 46.)

Yrityksen on varmistettava valittavan ohjelmiston ja operaattorin yhteensopi vuus kutsumalla ohjelmistotoimittajan ja operaattorin edustajat tapaamiseen. Taloushallinnon henkilöstön lisäksi läsnä tulee olla myös yrityksen it-toiminnot tunteva henkilö. Tällä tavalla varmistutaan siitä, että ohjelmiston ja operaattorin välinen yhteys toimii ilman erityistoimenpiteitä ja selvitetään, miten käyttöönotossa tarvittava koulutus järjestetään ja miten tukipalvelut jatkossa toimivat. (Kurki-Lahtinen-Lindfors 2011, 47.)

Verkkolaskun mukana tuomat kustannussäästöt näkyvät vasta pitkällä aikavälillä. Jotta verkkolaskuja voidaan lähettää mahdollisimman monelle asiakkaalle, asiakkaiden osoitetiedot tulee pitää ajan tasalla. Osoiterekisteriä pitää päivittää sitä mukaa, kun asiakkaat ilmoittavat verkkolaskujen vastaanottovalmiudesta. Verkkolaskujen lähettämismahdollisuudesta on myös tiedotettava asiakkaille. Ostolaskujen skannauksen välttämiseksi mahdollisimman monelle tavarantoimittajalta ja palveluntuottajalta on saatava verkkolasku. Usein tarvitaan useampi yhteydenotto, jotta kaikki yritykselle laskuja lähettävät yritykset ja organisaatiot ovat päivittäneet verkkolaskuosoitteen asiakasrekisteriin. (Kurki-Lahtinen-Lindfors 2011, 47.)

Finvoice-verkkolaskutus on tarkoitettu yrityksille. Sen ovat kehittäneet palveluntarjoajat eli Finvoice-välityspalvelussa mukana olevat pankit sekä maksu-

laitokset. Ennen Finvoice-laskun käyttöönottoa laskuttajan tulee varmistaa taloushallinnon ohjelmistotoimittajalta valmius lähettää sekä muodostaa Finvoice-verkkolaskuja. Tämän jälkeen palveluntarjoajan kanssa tulee tehdä sopimus käyttöönottamisesta. Vastaanottajien verkkolaskuosoitteet tulee myös olla tiedossa. Tällä tarkoitetaan IBAN- sekä BIC-tunnuksia. Tämän jälkeen täytyy vain lähettää laskut palveluntarjoajalle. (Fkl 2011.)

Kun laskuttajan näkökulmasta kyseessä ovat kuluttajan e-laskut, niin laskuttajan on varmistettava, että hänellä on sopimus myös kuluttajien e-laskujen lähettämiseen. Ohjelmiston täytyy myös pystyä käsittelemään vastaanottoilmoitukset. (Fkl 2011.) Ilmoittamispalvelun avulla laskuttaja saa palveluntarjoajilta ilmoituksia, kun kuluttaja-asiakkaat siirtyvät verkkolaskutukseen. Laskuttajalle saapuva ilmoitus sisältää kuluttaja-asiakkaan laskutusosoitteen sekä laskuttajan tarvitsemat yksilöintitiedot, joita ovat esimerkiksi puhelin- sekä tilausnumero. (Fkl 2013.)

3.3 Sähköisen laskutuksen edut ja haasteet

E-laskuja voidaan lähettää pankkiyhteydellä eräsiirron kautta tai yrityksen verkkopankin e-laskupalvelussa. E-laskun eräsiirto-palvelu mahdollistaa yhdistämisen taloushallinnon järjestelmiin samalla tavalla kuin maksuliikenteessä. Pankin eräsiirto tarjoaa puolestaan luotettavan jakelukanavan. Verkkopankin e-laskupalvelu mahdollistaa laskujen muodostumisen, lähettämisen, vastaanottamisen sekä maksamisen. Erillistä laskutusohjelmaa ei siis tarvita. Yrityksestä sähköisesti lähetetty lasku toimitetaan tarvittaessa postitse niille vastaanottajille, jotka eivät ota vielä vastaan verkkolaskuja. (Nordea 2014.)

E-laskun edut verrattuna paperilaskuun ovat myös huomattavat. Laskun tietoja ei ensinnäkään tarvitse itse näppäillä. E-laskut ovat myös nopeita, sillä ne saapuvat vastaanottajan verkkopankkiin välittömästi lähetyksen jälkeen. Ne eivät katoa postissa ja luotettava tunnistus onnistuu verkkopankkitunnuksilla. Laskut arkistoituvat kätevästi verkkopankkiin, eivätkä ne katoa, miten saattaa joskus käydä paperilaskujen kanssa. Niistä ei tule myöskään jätettä ja lisäksi eräpäivää voi muuttaa. E-laskuja on erittäin vaikea väärentää, sillä

verkkopankkiin ei pysty lähettämään e-laskuja muu kuin sopimuksen tehnyt yritys. (Fkl 2014.)

Joskus voi käydä kuitenkin niin, että ei tule käytyä verkkopankissa ja sinne saapuneet laskut unohtuvat ja jäävät vahvistamatta maksuun. Verkkopankista voi kuitenkin tilata palvelun, joka ilmoittaa saapuneista laskuista ja ne voi vahvistaa maksuun tekstiviestin välityksellä. Siinä tapauksessa, jos saapunut e-lasku ei täytä automaattisen maksamisen toimeksiannon kriteereitä, siitä saadaan tieto tämän palvelun kautta. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta on se, että summa on liian suuri. Tällaista viestiä ei siis tule, jos kriteerit täyttyvät ja e-lasku menee automaattisesti maksuun. (Nordea 2014.)

Sähköisten myyntilaskujen hyötyjä ovat yrityksen näkökulmasta virheiden vähentyminen, jolloin selvitystyön määrä vähenee, säästöt tulostus- ja postikuluissa, laskujen nopeus, parempi asiakaspalvelu sekä laskujen läpimenoajan lyheneminen. Läpimenoajan lyhentymisen johdosta lähettäjä saa varmemmin rahansa ajoissa. (Lahti-Salminen 2008, 76.) Kuluttajaverkkolaskuun siirtyminen puolestaan mahdollistaa merkittäviä kustannussäästöjä laskutusprosessien sähköistämisen ja paperilaskujen postituksesta luopumisen kautta. Lisäksi paperilaskuista verkkolaskutukseen siirtyminen vähentää laskutuksesta aiheutuvia kasvihuonekaasuja. Organisaatioiden kannattaisi luopua paperilaskuista ympäristöystävällisyyden vuoksi. (Lindberg 2012.)

EDI:n etuna on se, että sanomaan on saatu luotettavasti sisällytettyä laskun rivityiedot, joilla on usein suuri merkitys tehokkaassa tietojen käsittelyssä. (Lahti-Salminen 2008, 84–85.) EDI-pohjaisessa tiedonsiirrossa on mahdollista tehdä myös paljon räätälöintejä. EDI-ratkaisujen käyttöönotto vie kuitenkin enemmän aikaa kuin verkkolaskuratkaisu. Tämän vuoksi käyttöönotto on kumppanikohtaisesta sovittamistyöstä johtuen kalliimpaa. EDI-laskun ja verkkolaskun soveltuvuus määräytyy pitkälti vastaanottajan järjestelmän mukaan. ERP-järjestelmään soveltuu pääsääntöisesti EDI-lasku. Verkkolasku soveltuu puolestaan parhaiten reskontraan tai laskunkierrätys- ja hyväksymisjärjestelmään. (Verkkolasku 2014.)

Sähköpostilaskua käytettäessä monet digitaalisen käsittelyn eduista jäävät käyttämättä, sillä tiedot eivät välttämättä ole sellaisessa muodossa, että niiden sisältöä voitaisiin käyttää suoraan vastaanottajayrityksen atk-järjestelmissä. Perillemenon epävarmuus, lähettäjän aitouden tunnistaminen sekä siirtomuodon mahdollinen yhteensopimattomuus vastaanottajan sovelusten kanssa ovat myös sähköpostin mahdollisia haittapuolia. Ongelmia voidaan kuitenkin ratkaista käyttämällä siirrossa välityspalvelua, joka muuntaa laskun vastaanottajan haluamaan muotoon. Toinen vaihtoehto on käyttää sekä myyjän että ostajan tukemaa rakenteellista siirtomuotoa. (Karkimo 2003.)

3.4 Verkkolaskujen kustannukset

Kaikilla pankeilla on tarjolla erilaisia palveluita, jotka mahdollistavat e-laskujen vastaanottamisen, muodostamisen sekä lähettämisen. E-laskupalveluita tarjoavat kuitenkin myös muut tahot kuin pankit. Pankkien palveluita käytettäessä e-laskuja voidaan lähettää ja vastaanottaa joko verkkopankissa tai pankkiyhteysohjelmalla. E-laskulla laskutetusta saapuvasta ja lähtevästä maksusta menevät laskua maksettaessa vastaavat pankkipalvelumaksut kuin muistakin maksuista. (Lemmelä 2013, 15.)

Taulukko 3. Saapuvien maksujen pankkipalveluhinnat. (Lemmelä 2013, 11.)

Saapuva maksu

	Viitteellinen, senttiä/kpl
Aktia	11
Handelsbanken	10
Helsingin OP Pankki	13
Nooa Säästöpankki	12
Nordea	12
Suupohjan Osuuspankki	10
Tapiola Pankki	Verkkopankissa 0
	Pankkiyhteysohjelmalla 10

Saapuvissa maksuissa kaikkien pankkien maksuperiaate on sama, saapuvasta maksusta maksettava senttimäärä. Suupohjan Osuuspankki on määrittellyt saapuville ja lähteville maksuille vähimmäiskuukausihinnat, kun käytetään pankkiyhteysohjelmaa. Vähimmäishinta 1,50 euroa peritään erikseen saapuvista ja lähtevistä laskuista. Vähimmäishinnan ylittyessä maksuista maksetaan kappalehinnan mukaan. Nooa Säästöpankissa pankkiyhteysohjelmaa käytettäessä viitteellisistä saapuvista ja lähtevistä maksuista peritään molemmista erikseen kuukausimaksu, joka on 5,50 euroa. Viitteellisten saapuvien maksujen hinnat vaihtelevat kymmenestä sentistä kolmeentoista senttiin per maksu. Saapuvat maksut ovat tapahtumina ilmaisia Tapiola Pankin verkkopankissa. (Lemmelä 2013, 10.)

Taulukko 4. Lähtevien maksujen pankkipalveluhinnat. (Lemmelä 2013, 13.)

Lähtevä maksu

	Viitteellinen, senttiä/kpl
Aktia	11
Handelsbanken	10
Helsingin OP Pankki	Verkkopankissa 20 Pankkiyhteysohjelmalla 6
Nooa Säästöpankki	10
Nordea	Verkkopankissa 20 Pankkiyhteysohjelmalla 6
Suupohjan Osuuspankki	Verkkopankissa 8 Pankkiyhteysohjelmalla 10
Tapiola Pankki	Verkkopankissa 0 Pankkiyhteysohjelmalla 3

Lähtevät maksut ovat pankeissa yleensä halvempia kuin saapuvat. Lähtevien maksujen hinnoissa ei myöskään ole yhtä suurta rakenteellista eroa viitteellisten ja viitteettömien maksujen välillä verrattuna saapuvien maksujen hintoihin. Nordeassa, Helsingin OP Pankissa ja Tapiola Pankissa viitteellisen lähtevän maksun hinta on pankkiyhteysohjelmaa käytettäessä 10 senttiä alhaisempi kuin viitteettömän, mutta muuten pankkien hinnat ovat samat viitteellisille ja viitteettömille maksuille. Hinnoissa on kuitenkin eroja sen mukaan, maksetaanko maksu pankkiyhteysohjelmalla vai verkkopankissa. Aktiassa, Handelsbankenissa ja Nooa Säästöpankissa verkkopankissa ja pankkiyhteysohjelmalla maksettavien lähtevien maksujen hinnat ovat samat. Muissa pankeissa on erikseen hinnat verkkopankissa ja pankkiyhteysohjelmalla maksettaville lähteville maksuille. Helsingin OP Pankissa ja Nordeassa verkkopankissa maksettavat lähtevät maksut ovat kalliimpia kuin pankkiyhteysohjelmalla maksettavat. Suupohjan Osuuspankissa ja Tapiola Pankissa puolestaan pankkiyhteysohjelmalla maksettavat maksut ovat verkkopankissa maksettavia kalliimpia. (Lemmelä 2013, 11.)

Vielä merkittävämmät säästöt kuin kirjekuori- ja postimaksusäästöt yritys saa säästyneen työajan muodossa. Yhdistettäessä e-laskun kiinteästi osaksi kirjanpitoa ja muuta yrityksen tietohallintoa, syntyy merkittäviä säästöjä. E-laskupalvelut ovat arvonlisäverollisia poiketen muista pankkipalveluista. Seuraavassa taulukossa olevat hinnat sisältävät arvonlisäveron. E-laskupalvelulla ei ole erillistä kuukausimaksua Helsingin OP Pankissa ja Tapiola Pankissa. Suupohjan Osuuspankki on määritellyt e-laskuille vähimmäishinnan, joka on 1,50 euroa kuukaudessa. Verkkopankkia käytettäessä Handelsbankenissa peritään 10 euron suuruinen kuukausimaksu e-laskujen muodostamisesta saapuvien ja lähtevien laskujen kuukausimaksujen lisäksi. Jos laskut siirretään suoraan yrityksen laskutusohjelmasta verkkopankkiin, tätä maksua ei veloiteta. (Lemmelä 2013.)

Taulukko 5. E-laskujen hinnat, hintoihin sisältyy arvonlisävero 24 %. (Lemmelä 2013, 16.)

E-laskujen hinnat

	Vastaanotettava lasku	Lähetettävä lasku
Aktia	5 euroa/kk 25 senttiä/kpl	5 euroa/kk 25 senttiä/kpl
Handelsbanken (1)	5 euroa/kk 25 senttiä/kpl	5 euroa/kk 25 senttiä/kpl
Helsingin OP Pankki	Verkkopankissa 62 senttiä/kpl	Verkkopankissa 62 senttiä/kpl
	Pankkiyhteysohjelmalla 36 senttiä/kpl	Pankkiyhteysohjelmalla 31 senttiä/kpl
Nooa Säästöpankki	1 euro/kk 30 senttiä/kpl	1 euro/kk 30 senttiä/kpl
Nordea	Verkkopankissa 5,20 euroa/kk 62 senttiä/kpl	Verkkopankissa Sama kuukausimaksu kattaa 62 senttiä/kpl
	Pankkiyhteysohjelmalla 0-49 kpl/kk 5,25 euroa/kk + 49 senttiä/kpl	Pankkiyhteysohjelmalla 0-49 kpl/kk 5,25 euroa/kk + 38 senttiä/kpl
	50-499 kpl/kk 10,50 euroa/kk + 38 senttiä/kpl	50-499 kpl/kk 10,50 euroa/kk + 27 senttiä/kpl
	500-2999 kpl/kk 42 euroa/kk + 33 senttiä/kpl	500-2999 kpl/kk 42 euroa/kk + 22 senttiä/kpl
Suupohjan Osuuspankki (2)	1 euro/kk 25 senttiä/kpl Vähintään 1,50 euroa/kk	Sama kuukausimaksu kattaa 25 senttiä/kpl Vähintään 1,50 euroa/kk
Tapiola Pankki	24,8 senttiä/kpl	24,8 senttiä/kpl

(1) E-laskujen manuaalinen muodostaminen verkkopankissa 10 euroa/kk

(2) E-laskut vähintään 1,50 euroa/kk

Yleisin maksu sekä vastaanotetusta että lähetetystä e-laskusta on pankeissa 25 senttiä. Tapiola Pankissa e-laskuista peritään 24,8 senttiä kappaleelta. Nooa Säästöpankissa niistä peritään 30 senttiä ja Helsingin OP Pankissa

pankkiyhteysohjelmalla lähetettävät e-laskut maksavat 31 senttiä ja vastaanotettavat e-laskut 36 senttiä. Helsingin OP Pankin verkkopankissa sekä vastaanotettavat että lähetettävät e-laskut maksavat 62 senttiä kappaleelta. Nordeassa e-laskun hinta on 62 senttiä verkko-palvelussa, mutta pankkiyhteysohjelmalla 22–49 senttiä kappaleelta. Hinta riippuu e-laskujen määrästä sekä siitä, onko tapauksessa lähetettävä tai vastaanotettava lasku. Nordeassa sekä Suupohjan Osuuspankissa e-laskupalveluiden käyttöönotto vaatii käyttöönottomaksun maksamista. Nordeassa maksu on verkkopankissa 32 euroa ja se sisältää sekä vastaanotettavat että lähetettävät e-laskut. E-laskujen käyttöönottomaksu on pankkiyhteysohjelmalla 65 euroa ja se maksetaan vastaanotettavista ja lähetettävistä e-laskuista. Suupohjan Osuuspankissa e-laskupalvelujen käyttöönotto maksaa 20 euroa. Lisäksi joissakin pankeissa eräsiirtona tapahtuvista asioinneista peritään aineistokohtaisia maksuja. (Lemmelä 2013, 16–17.)

Vuodesta 2010 e-laskujen hintoja ovat nostaneet Helsingin OP, Nordea ja Tapiola. Helsingin OP Pankissa verkkopankissa ja pankkiyhteysohjelmalla lähetettävät ja vastaanotettavat e-laskut maksoivat aikaisemmin saman verran, eli 25 senttiä kappaleelta. Nyt verkkopankissa vastaanotettavat ja lähetettävät e-laskut ovat hinnaltaan 37 senttiä kalliimpia kuin vuonna 2010. Verkkopankissa lähetettävien e-laskujen kuukausimaksun pankki on kuitenkin poistanut. Pankkiyhteysohjelmassa vastaanotettavien e-laskujen kappalehinnat ovat nousseet 11 sentillä ja lähetettävien 6 sentillä. Nordeassa verkkopankissa lähetettävien ja vastaanotettavien e-laskujen kuukausimaksua on nostettu 20 sentillä ja kappalehintaa 2 sentillä. Pankkiyhteysohjelmalla vastaanotettavien ja lähetettävien e-laskujen kuukausimaksuja on nostettu 0,25–2 eurolla. Tapiola Pankki on nostanut e-laskujen kappalehintaa 0,04 sentillä. Suupohjan Osuuspankki on laskenut e-laskujen kappalehintaa 30,5 sentistä 25 senttiin. Se on kuitenkin lisännyt e-laskuille 1 euron kuukausimaksun, jota ei vuonna 2010 vielä ollut. Nooa Säästöpankki on laskenut e-laskuista perittäviä kuukausimaksuja 5,50 eurosta 1 euroon kuukaudessa. Laskukohtaisen hinnan se on kuitenkin pitänyt samana. Aktiassa ja Handelsbankenissa hinnoittelu on pysynyt ennallaan. (Lemmelä 2013, 17.)

E-laskuun siirtyminen ja uusien e-laskupalvelujen ottaminen pankista nostaa pankkipalvelumaksuja. Samalla syntyy kuitenkin säästöjä, sillä sen jälkeen ei tarvitse enää lähettää paperisia laskuja. Lisäksi työaika säästyy niin laskua lähetettäessä kuin maksettaessa. ”Syntyvät säästöt ovat merkittävästi suuremmat kuin palvelumaksujen nousu”, Suomen Yrittäjien ekonomisti Harri Hietala kertoo. Yhtä poikkeusta lukuun ottamatta lähetettävien ja vastaanotettavien e-laskujen hinnat vaihtelevat 15–60 senttiin kappaleelta. Useimmat pankit perivät e-laskupalveluista myös kuukausi- sekä käyttöönottomaksuja. (Yrittäjät 2008.)

E-laskupalveluita tarjoavista muista tahoista esimerkkinä on Postita.fi. Tällä palvelulla voi lähettää Finvoice-muotoiset laskut niin verkko- kuin paperilaskuina. Palvelun käyttöönottoon tarvitaan Postita-tili. Lasku lähetetään kustannustehokkaimman vaihtoehdon mukaan. Postita tekee Finvoice-laskuistasi paperilaskuja valitsemallasi laskupohjalla ja logolla. Verkkolaskujen hinta on 0.60e + ALV. Vahvistetut kirjepostit ja verkkolaskut lähetetään joka päivä automaattisesti klo 11:00. (Postita 2014.)

4 AIEMMAT TUTKIMUKSET SÄHKÖISESTÄ LASKUTUKSESTA

4.1 Verkkolaskutuksen käyttöönoton esteet

Hönö sekä Salo ovat selvittäneet verkkolaskutuksen käyttöönoton esteitä opinnäytetyössään vuonna 2007 Lahden ammattikorkeakoulussa. He haastattelivat 29:n eri yrityksen edustajaa. Haastattelutapana he käyttivät puoli-strukturoitua haastattelua. Hönö ja Salo pyrkivät kysymyksillään saamaan vastauksia yritysten esteisiin sekä ongelmiin, jotka hidastavat verkkolaskujen käyttöönottoa. (Hönö - Salo, 2007.)

Hönön ja Salon tulosten mukaan suuret yritykset sekä yhteisöt käyttivät jo tuolloin e-laskua tai olivat pitkällä verkkolaskutuksen käyttöönoton suunnittelussa. Tilanne oli kuitenkin erilainen pk-sektorin yrityksissä. Useat yritykset eivät olleet edes suunnitelleet ottavansa palvelun käyttöönsä. Mikroyrityksissä harvalla yrityksellä oli palvelu käytössään, koska tällä sektorilla odotetaan omien asiakkaiden tai yhteistyökumppaneiden päätöksiä ottaa verkkolaskutus käyttöön. (Hönö - Salo, 2007.)

Yrittäjien keskeiseksi syyksi, miksi verkkolaskutus ei ollut vielä käytössä, nousi uskomus, että heidän yrityksellä ei ollut vielä riittävästi laskutusta palvelun kannattavuuteen nähden. Haastateltavien henkilöiden yritysten laskutusmäärät vaihtelivat kuukaudessa parista kymmenestä laskusta jopa satoihin. Heitä vaivasi myös tiedon puute asiasta ja se, ettei palvelua markkinoitu tutkittaville yrityksille laskutusvaihtoehtona. Palvelun käyttöönotolle loi haasteen myös se, että yhteiset standardit puuttuivat palveluntarjoajien väliltä. Käyttöönottokynnyksen madaltamiseksi liittyi haastateltavien mielestä omien asiakkaiden laskutustavat, yleiset koulutustilaisuudet sekä yritysten asiantuntijoiden henkilökohtaiset opastukset. (Hönö - Salo, 2007.)

4.2 E-laskun vaatimukset

Kymmenlaakson ammattikorkeakoulun opiskelija teki vuonna 2013 opinnäytetyön aiheenaan e-laskun vaatimukset yrityksiltä. Hän haastatteli kolmea eri yritystä, jotka olivat jo siirtyneet verkkolaskutukseen tai olivat paraikaa siirtymässä. Hän haastatteli yrityksiä sähköpostitse yrittäjien kiireiden vuoksi. (Lilja, 2013.)

Liljan päätavoitteena oli selvittää yritysten toimenpiteet, mitä kaikkea heidän tulisi ottaa huomioon laskutustavan muutosvaiheessa. Tutkimuksen tarkoitus oli myös kuvata muutosprosessi ja kertoa, mitä toimenpiteitä laskutustavan muutos vaatii yritykseltä ja millä tavalla kuluttaja siitä hyötyy. Päätavoitteen saavuttamiseksi Lilja oli asettanut työlleen seuraavat alakysymykset: Miten yritys on hoitanut laskutuksen tähän asti? Miten yrityksen pankkiyhteys hoidetaan? Mitä kaikkea e-laskuun siirtymisessä on yrityksen otettava huomioon? Mitä hyötyjä siirtymisestä on? Mitä sopimuksia on tehtävä pankin kanssa? Onko henkilöstöä jouduttu kouluttamaan? Minkä verran aikaa kuluu siirtymiseen? Millaisia kustannuksia siirtymisen vaatii? Selviytyykö yritys ilman avunantoa? (Lilja, 2013.)

Työn tulokset osoittivat, että kaikissa tutkittavissa yrityksissä päädyttiin siihen, että e-laskutus oli kaikille järkevin vaihtoehto kustannussäästöjen ja työmäärän kevenemisen vuoksi. Koosta riippumatta tuloksena oli, että sama laskutustapa sopi kaikille. Haastatteluissa tuli myös ilmi, että e-laskutuksen informaatiota voitaisiin parantaa ja pankki voisi opastaa asiakkaita e-laskujen käyttöönotossa. Yritykset tarvitsisivat kuitenkin itse yllättävän vähän henkilökohtaista opetusta. He tarvitsivat opastusta lähinnä pankkiyhteysohjelman päivityksessä. (Lilja, 2013.)

Tulosten perusteella yritysten vaatimuksina olisi ensinnäkin selvitettävä tukeeko heidän laskutusohjelmansa verkkolaskuja. Yrityksen on myös tehtävä omassa pankissaan lähetys- ja vastaanottopalvelusopimus. Sopimuksessa sovitaan e-laskutusosoitteisto. Verkkolaskuoperaattoria käytettäessä yrityksen tulee solmia sopimukset pankin kanssa, jotta yritys tavoittaa pankin e-

laskuasiakkaat. Henkilöasiakkaita laskutettaessa on yrityksellä oltava myös e-laskuosoitteiston ilmoittamispalvelu käytössään. (Lilja, 2013.)

4.3 Sähköisen laskutuksen kokemukset lappilaisissa yrityksissä

Katja Mommo on tehnyt sähköisen laskutuksen kokemuksista lappilaisissa yrityksissä viime vuonna opinnäytetyön Rovaniemen ammattikorkeakoulussa. Mommo lähetti kyselyn 540 eri yritykselle, jotka sijaitsevat Lapin läänin alueella. Kyselyyn vastasi noin 11 prosenttia yrityksistä, eli vastauksia saatiin 57 kappaletta. Hänen tärkeimpänä tavoitteena oli saada selville lappilaisten yritysten sen hetkinen tilanne ja heidän kokemuksia sähköisestä laskutuksesta. Vastausten mukaan suurimmalla osalla yrityksistä oli jo käytössään sähköinen laskutus myynti- tai ostolaskuissa tai jopa molemmissa. Ainoastaan 12 yritystä vastasi, että heillä ei ole vielä sähköistä laskutusta käytössään. Kuitenkin suurin osa heistä on lähiaikoina siirtymässä siihen. (Mommo 2013.)

Tutkimuksessa tuli ilmi, että sähköinen laskutus on helpottanut yrityksen ost- ja myyntitoimintoja. Suurin osa kyselyyn vastanneista olivat tyytyväisiä sähköisyyden tuomiin positiivisiin asioihin. Positiivisista asioista nostettiin esille erityisesti ajan ja rahan säästö, jolloin turhia laskutuksen vaiheita jää pois ja maksettavat ostolaskut siirtyvät suoraan ohjelmaan. Tulostus- ja postikuluista syntyy huomattava rahan säästön lähde. Erittäin positiiviseksi asiaksi nostettiin myös sähköinen arkistointi, sillä laskut voidaan arkistoida suoraan palveluntarjoajan kautta palvelimelle. (Mommo, 2013.)

Monet yritykset nostivat kuitenkin hinnan negatiiviseksi tekijäksi. Monet palvelut ovat nimittäin liian kalliita pienille yrityksille. Vastajaat haluaisivat myös saada varmuuden siitä, että lasku on mennyt vastaanottajalle perille. Vastajien mukaan he eivät voi olla varmoja, meneekö lasku asiakkaalle vai katoaako se bittiavaruuteen. Heidän mielestä laskutusosoitteiden tulisi myös olla selkeämmät, jotta sähköisten laskujen lähettäminen onnistuisi helpommin. Vastauksista nousi myös esille huoli turvallisuudesta. Yritykset nimittäin pelkäsivät, että ovatko heidän tietonsa turvassa silloin, kun he toimivat verkossa. Tutkimukseen vastanneilta yrityksiltä kysyttiin myös parannusehdotuksia

sähköisen laskutuksen toimivuuteen. Yritykset toivoivat, että kaikki yritykset ottaisivat käyttöön sähköisen laskutuksen, jotta palveluiden laatua saataisiin parannettua. Monet vastanneista haluaisivat myös parantaa ohjelmistoa, jotta saataisiin selvyys heti, onko lasku mennyt perille. Pienillä yrityksillä rahat pitäisi tulla eräpäivään mennessä, koska monet pienet yritykset elävät lähes kokonaan sillä menetelmällä, että kun rahat tulevat tilille niin ne menevät suoraan laskujen ja palkkojen maksamiseen. Tutkimuksen vastauksissa ei tullut huomattavia eroja yrityksen kokoon nähden.

4.4 Verkkolaskuun siirtyminen ja sen hyödyt

Vuonna 2011 kauppakamarit järjestivät 20 eri paikkakunnalla verkkolaskua koskevia ”*Viisas valitsee verkkolaskun*”-tilaisuuksia, joissa alan palveluntarjoajat kertoivat verkkolaskuun siirtymisestä sekä sen hyödyistä. Tilaisuuksiin osallistui noin 800 yritystä, joista noin 200 vastasi Keskuskauppakamarin tekemään kyselyyn. Vastanneista yli puolet koki verkkolaskun toimivan hyvin tai erittäin hyvin. Noin 90 prosenttia kyselyyn vastanneista olivat pieniä- tai keskisuuria yrityksiä. (Helsingin seudun kauppakamari 2012.)

Yritykset kiittivät palautteessaan sitä, että verkkolaskuun siirtyminen säästää aikaa ja kustannuksia. Monia mekaanisia työvaiheita jää pois ja laskujen tiedot välittyvät automaattisesti yrityksen tietojärjestelmiin. Vastanneista yrityksistä reilusti yli puolet lähetti verkkolaskuja ja vastaavasti verkkolaskuja vastaanottivat puolet kyselyyn vastanneista. Sähköinen ostolaskujen kierrätys oli käytössä noin kolmanneksella vastanneista ja sähköisten matkalaskujen käyttöön oli siirtynyt 15 prosenttia kyselyyn vastanneista yrityksistä. Kehitysjohtaja Pasi Ketonen sanoo, että 100 laskua kuukaudessa lähettävä laskuttaja voi hyötyä noin 62 euron verran verrattuna paperilaskutukseen. Verkkolaskutuksesta saadaan suoraan taloudellinen hyöty, joka perustuu pienyrityksissä useimmiten omien asiakkaiden parempaan palveluun. Kehitysjohtaja Ketonen Itellasta lisää, että erityisesti suuret yritykset sekä julkinen taho pyytävät toimittajiltaan verkkolaskuja. (Helsingin seudun kauppakamari 2012.)

Verkkolaskun toimivuudesta oltiin kauppakamareiden järjestämissä tilaisuuksissa myös toista mieltä. Paperilasku-ajassa elävistä yrityksistä noin 38 prosenttia koki verkkolaskun hyötyjen olevan vähäisiä suhteessa paperilaskuihin. Pienemmissä yrityksissä toivottiin konkreettisia laskelmia siitä, millaisilla tositemäärillä verkkolaskuun kannattaisi siirtyä. Näiden yritysten mielestä myös ohjelmistojen uusiminen oli iso investointi. Lisäksi henkilöstöä ei useimmissa tapauksissa ollut tarpeeksi hoitamaan verkkolaskutusta. Jos yritys olisi siirtynyt verkkolaskuun, ainoana ratkaisuna olisi ollut taloushallinnon ulkoistaminen. (Helsingin seudun kauppakamari 2012.)

Verkkolaskuun siirtymistä oli lykätty myös sen takia, että 29 prosenttia yrityksistä olivat kokeneet uusien ohjelmien käyttöönottoprosessin hankalaksi. Jotkut yritykset olivat myös kokeneet verkkolaskutusputken toimivuudessa laskuttajalta ostajalle puutteita. Yhdeksi puutteeksi nousi verkkolaskun liitteen kulkeutuminen verkkolaskutoimittajien välillä. Vaikka verkkolaskuihin ei olisi siirrytty, 23 prosentti vastanneista sanoi, että heidän yritysten verkkolaskuvalmiutta oli ryhdytty kartoittamaan ja taloushallinnon ohjelmistopalvelu- ja tarjoavien yritysten tarjontaan oli tutustuttu. Monet verkkolaskuihin epäilevästi suhtautuvista halusivat kuitenkin odottaa järjestelmien vakiintuvan ja päivittyvän ennen niihin siirtymistä. (Helsingin seudun kauppakamari 2012.)

5 SÄHKÖISEEN LASKUTUKSEEN SIIRTYMINEN

5.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Haastattelujen tavoitteena minulla oli saada yrityksiltä mahdollisimman kattavaa tietoa sähköisestä laskutuksesta, sekä siihen siirtymisestä. Halusin saada käytännön kokemuksia sekä esimerkkejä, joita pystyin vertaamaan aikaisemmin löytämäni tutkimustietoon. Tutkimusmenetelmänäni oli haastattelu, koska se on erittäin joustava tapa kerätä tietoa. Suosin ensisijaisesti henkilökohtaista haastattelua, koska haastatteleamalla sain yrityksen edustajilta mahdollisimman paljon tietoa aiheeseeni liittyen. Pystyin esittämään myös lisäkysymyksiä, jos jokin asia jäi minulle epäselväksi. Tällä tavalla väärinkäsityksiä ei syntynyt. Haastatteleamalla pääsin suoraan vuorovaikutukseen haastateltavan kanssa. Haastattelukysymyksieni tuli olla selkeitä ja ne täytyi esittää oikein, jotta sain tarvitsemani tiedon. Käytin avointa haastattelua, jossa en ollut kirjoittanut vastausvaihtoehtoja valmiiksi. Siinä oli mahdollisuus kysyä uusia kysymyksiä haastateltavan vastausten mukaan ja tällä tavalla pääsin perehtymään syvästi aiheeseen. Haastatteluissa oli mahdollista tuoda esille myös sellaisia asioita, joita en ollut huomannut kysyä. Jos yritysten edustajat tuntuvat kiireisiltä, käytin puhelinhaastattelua. Puhelinhaastattelulla sain vastaukset nopeasti ja puhelimesta pystyin keskustelemaan haastateltavan kanssa paljon luontevammin kuin vaikkapa sähköpostihaastattelun avulla.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Toteutin tutkimukseni avoimen haastattelun avulla toukokuussa 2014. Haastattelin yhtätoista Lapissa sijaitsevaa yritystä ja valitsin yritykset sen mukaan, että niiden toimialat sekä koot vaihtelivat laidasta laitaan. Hieman yli puolet haastatteluista tein puhelimen kautta, sillä yritysten edustajat olivat kiireisiä, eivätkä kaikki olleet haastatteluhetkellä Rovaniemellä. Tulostin itselleni haastattelulomakkeet valmiiksi ja yritysten edustajia haastateltaessa kirjoitin vastaukset lomakkeisiin.

5.3 Tutkimustulokset

Sain vastauksia seitsemältä pienyritykseltä, kahdelta keskisuurelta yritykseltä, evankelisluterilaiselta seurakunnalta sekä julkiselta sektorilta. Melkein kaikilla yrityksillä oli jo käytössään sähköinen laskutus. Ainoastaan kolme pienyritystä eivät käyttäneet sitä ja kaksi keskisuurta yritystä olivat paraikaa siirtymässä siihen. Tavoittaakseni tutkimusongelman ratkaisun, asetin työni alussa itselleni alakysymyksiä, joihin pyrin etsimään vastausta haastatteluiden avulla. Alakysymykseni käsittelivät yrittäjien valmiutta siirtyä sähköiseen laskutukseen, siirtymisprosessin haasteita, siirtymisprosessin kustannuksia sekä sitä, onko yrityksille tarjottu sähköistä laskutusta, jotka eivät vielä sitä käytä.

5.3.1 Yritysten syyt nykyiseen laskutusmenetelmään

Pienten yritysten vastauksista kävi ilmi, että he ovat siirtyneet sähköiseen laskutukseen etenkin sen helppouden ja nopeuden ansiosta. Yksi pienyritys oli siirtynyt sähköiseen laskutukseen, koska asiakkaat eivät ota enää ollenkaan vastaan paperilaskuja. Tämän takia siirtyminen on ollut heille välttämättömyys. Toinen pienyritys näki sähköisyyden kannattavana, koska heidän tulee jakaa laskut kahdelle eri paikkakunnalle. Haastatteluissa nousi esiin myös mahdollisuus siihen, että matkoilla olevat henkilöt vastaanottavat laskunsa ja voivat esimerkiksi älylaitteen kautta hyväksyä ne maksuun. Monet yritykset olivat kuitenkin siirtyneet sähköiseen laskutukseen jonkin muun projektin ohella. Esimerkiksi yhdessä pienyrityksessä sähköinen laskutus otettiin käyttöön, koska yritys otti samalla käyttöönsä uuden taloudenhallintojärjestelmän. Evankelisluterilainen seurakunta siirtyi sähköiseen laskutukseen, koska he ulkoistivat laskutuksen seurakunnan yhteiseen palvelukeskukseen. Seurakunnan edustaja kuitenkin sanoi, että jos palvelukeskusta ei olisi, he olisivat siirtyneet siihen jo paljon aikaisemmin. Keskisuuri hotellialan yritys kertoi, että he ottivat sähköisen laskutuksen käyttöönsä tiedonvälitysohjelman kautta.

Haastattelin myös kolmea pientä yritystä, jotka käyttävät edelleen paperista laskutusta. Yritysten koko oli 1-3 henkilöä. Ensimmäinen yksityisyrittäjä koki paperisen laskutuksen itselleen helpommaksi ja konkreettisemmaksi vaihtoehdoksi laskuttaa asiakkaita. Toinen yrittäjä sanoi, että voisi ottaa sähköisen laskutuksen käyttöönsä, jos yrityksen liikevaihto olisi kolme kertaa suurempi. Autoalan pienyritys puolestaan hoitaa laskutuksensa kuorma-autojen tilauskeskuksen kautta. KTK:lle yritys maksaa 2 prosenttia bruttotulosta ja KTK tarjoaa vastapalveluksena töiden vastaanottamisen sekä töiden laskuttamisen. Yhdellekään näistä pienyritykselle ei ole tarjottu mitään muuta laskutusmahdollisuutta paperisen laskutuksen lisäksi. Kaksi pienyritystä on perustettu vasta 2000-luvulla, joten yritykset ovat melko uusia. Autoalan yritys on poikkeuksena paljon vanhempi ja se on perustettu jo vuonna 1959.

5.3.2 Siirtymisprosessin haasteet

Siirtymisprosessissa koettiin olevan paljon erilaisia haasteita. Pienten yritysten haastatteluissa kävi ilmi, että jokaisella yrityksellä oli omanlaiset haasteensa. Ensimmäisessä pienyrityksessä haastavaa oli tuplatyö ajojen tekemisessä, sillä ensiksi yrityksen täytyi tehdä verkkopankkiajot ja tämän jälkeen ne täytyi siirtää vielä erikseen reskontraan. Toisessa pienyrityksessä liian iso asia otettiin hoidettavaksi liian lyhyellä aikavälillä, eli yritys yliarvioi oman omaksumisvauhtinsa. Heillä prosessia hankaloitti myös tietoteknillisten taitojen puutteet. Kolmannessa pienyrityksessä oli hankalaa saada henkilökunta hoitamaan ostolaskupuolta niin kuin oli sovittu, eli tässä tapauksessa muistaa laskujenkierto ja lisäksi haastavaa oli saada vastapuolet käyttämään oikeita tapoja laskuttaa yritystä. Poikkeuksena oli neljäs pienyritys, jossa haasteita ei ollut lainkaan vaan heillä koko siirtyminen oli mennyt sujuvasti. Keskisuurten yritysten haasteet olivat it-tuen kaukainen sijainti sekä laskun ulkoasu. It-tuen kaukainen sijainti aiheutti informaatiokatkoksen ja laskujen ulkoasu näytti yrityksen toimipisteellä printattuna selkeämmältä verrattuna sähköisen järjestelmän kautta lähetettyyn laskuun.

Julkisella sektorilla oli ollut rutkasti haasteita. Asiakkaiden rajapintojen kanssa oli vaikeuksia, sillä suoraveloituksesta suoramaksuun siirtyminen ei aluksi

onnistunut. Tämä tuli ilmi, koska asiakas, jolla oli verkkopankkitunnukset, ei päässyt suoramaksuun. Asiakkaat olivat myös vahingossa painaneet nappia, että e-laskun voi lähettää automaattisesti heidän verkkopankkiinsa. Myöhemmin jotkut asiakkaat kuitenkin huomasivat, etteivät haluakaan laskuja verkkopankkiin. Operaattoreilla oli myös tietynlainen laskupohja asiakkaille, mutta laskut näyttivät erilaisilta asiakkaiden silmissä kuin verkkopankissa. Haasteita koettiin myös asiakastietorekistereiden lukemisessa sekä laskutusjärjestelmissä, joissa oli prosessiongelmia.

5.3.3 Siirtymisprosessin kustannukset

Yritysten siirtyessä sähköiseen laskutukseen, heidän laskumääränsä vaihtelivat suuresti. Siirtymisprosessin alussa pienillä yrityksillä oli laskuja kuukausitasolla noin 20–200, keskiuurilla yrityksillä 700–1700 ja julkisella sektorilla 15 000–16 000 kpl. Siirtymisprosessiin käytettyä rahamäärää yritykset eivät pystyneet arvioimaan. Rahaa oli mennyt muun muassa perustamiskustannuksiin, tietoliikennekustannuksiin sekä laskutusjärjestelmäkustannuksiin. Evankelisluterilainen seurakunta kuitenkin arvioi, että sähköisen järjestelmän kustannukset ovat vuodessa noin 30 000 euroa. Eräs pienyritys kertoi, että heidän uusi taloudenhallintojärjestelmä maksoi noin 50 000 euroa ja tästä summasta osa kuuluu laskutukselle. Aikaa siirtymiseen oli pienillä yrityksillä mennyt yhdestä päivästä kuukauteen ja keskiuurilla yrityksillä 1-10 kuukautta. Julkisella sektorilla siirtymistä oli tapahtunut jo 3-4 kuukauden ajan, mutta siirtyminen ei ollut vielä kokonaan valmis. Isolla yrityksellä siirtymiseen kannattaa haastateltavani mukaan varata ainakin puoli vuotta.

5.3.4 Siirtymisprosessin vaatimukset

Pienyritykset päätyivät hieman erilaisiin sähköisen laskutuksen muotoihin. Yksi otti käyttöönsä E-office palvelun, joka on osto-, matka- ja kululaskujen sähköiseen kierrätykseen ja arkistointiin tarkoitettu ohjelmisto. Menetelmän käyttöönotto ei vaatinut yritykseltä muuta kuin sen, että työntekijät opettelevat E-officen käytön. Toisella pienyrityksellä on käytössä Itellan tarjoama järjestelmä. Itella siis skannaa laskut ja tilitoimiston kautta yritys saa osto- ja myyn-

tilaskujärjestelmän. Käyttöönotto ei vaatinut yritykseltä minkäänlaisia toimenpiteitä, sillä tilitoimisto hoiti sopimukset, ohjelmistot, linkit sekä tunnukset. Seuraavalla yrityksellä on vastaanottajan sekä lähettäjän valmiuksien mukaan mahdollisuus lähettää järjestelmän kautta niin paperilaskuja, invoice-laskuja kuin sähköpostilaskujakin. Yritykseltä tämä järjestely vaati käytännönläheistä kouluttautumista uuteen järjestelmään sekä jatkuvaa opiskelua, joka jatkuu edelleen. Neljäs pienyritys lähettää laskunsa e-laskuna tai paperisena. Heiltä käyttöönotto on vaatinut käyttöoikeuksien hankkimisen yritykselle, jotta yritys pystyy tekemään laskuja yrityspuolen verkkopankissa.

Evangelisluterilainen seurakunta on paraikaa siirtymässä sähköiseen laskutukseen. Tulevassa laskutusmallissa he ilmoittavat asiakkaille sähköisen laskutusosoitteen tai vaihtoehtoisesti skannausosoitteen. Seurakuntien yhteinen palvelukeskus hoitaa laskujen skannauksen. Seurakunnalta tämä järjestely on vaatinut suunnittelua, koulutusta sekä tehtäväkuvien tarkastamista. Haastattelemassani keskisuudessa yrityksessä laskut ajetaan yöajon mukana Ouluun, missä blokataan ne, joilla ei ole ovt-tunnuksia tai koodeja. Asiakas voi päättää, tuleeko lasku sähköpostiin vai jaetaanko se vielä eteenpäin. Sähköiseen laskutukseen siirtyminen on vaatinut yritykseltä päivityksiä, mutta pääkonttori on pääasiassa hoitanut siirtymisen. Toinen keskisuuri yritys on myös siirtymässä paraikaa sähköiseen laskutukseen ja he tulevat käyttämään sähköistä pankkiohjelmia, jossa vaihtoehtoina ovat e-lasku tai suoramaksu. Asiakas saa itse päättää, kumpaa haluaa käyttää. Osa laskuista lähetetään kuitenkin edelleen paperisena tästä järjestelystä huolimatta. Julkinen sektori käyttää myös e-laskua sekä suoramaksua, mutta asiakas voi kuitenkin halutessaan valita paperilaskun. Sektori on joutunut muuttamaan omia liittymäpintojaan sekä päivittämään laskutusjärjestelmiään. Verkkolaskujen lähettämispalvelu tulee heille toiselta yritykseltä, joten toinen yritys on tehnyt neuvottelut, sopimukset ja testaukset heidän puolesta.

5.3.5 Säästöt

Melkein kaikilla yrityksillä säästöt ovat kohdistuneet työaikaan. Työ ja seuranta ovat helpottuneet sähköisen laskutuksen myötä ja raportointi sekä selvitykset ovat entistä tehokkaampia. Paperisäästöt nousivat myös esiin haastateltavien vastauksista. Keskisuurella hotellialan yrityksellä laskujen lähettämiskustannukset olivat vähentyneet peräti 1/3. Poikkeukseksi nousi majoitus- ja ravitsemus alan pienyritys. Yrityksen edustaja kertoi, että työaikasäästöjen sijaan heillä menee entistä enemmän työaika. Tämä johtuu siitä, että ensiksi heidän täytyy muodostaa lasku ja sen jälkeen se täytyy muuttaa vielä erikseen e-laskun muotoon.

5.3.6 Haastattelujen pohdinta

Tutkimusmenetelmä oli mielestäni luotettava tähän tutkimukseen, sillä haastatteleamalla ihmisiä henkilökohtaisesti sain monipuolisia vastauksia ja pääsin lähempään vuorovaikutukseen heidän kanssaan kuin millään muulla tutkimusmenetelmällä. Kysymykset oli aseteltu selkeästi teemoittain, jotta siirtymisprosessista saataisiin mahdollisimman kattavaa tietoa. Haastatteluissa tuli ilmi sellaisia asioita, mitä en tavallisella internetin kautta lähetettävällä kyselylomakkeella olisi välttämättä saanut selville. Ihmiset eivät ehkä olisi jaksaneet kirjoittaa tietokoneen kautta niin paljon asioita, mitä he minulle suullisesti kertoivat. Lisäksi tiedonkeruu sujui nopeasti, koska minun ei tarvinnut odottaa vastauksia monta viikkoa. Sovin kaikki haastattelut toukokuun ajalle ja yritysten edustajat olivat valmiit haastatteluun yleensä parin päivän viiveellä yhteydenotostani.

Tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina, sillä yritysten edustajat vastasivat haastattelukysymyksiin tarkasti ja kertoivat paljon käytännön esimerkkejä. Olemalla henkilökohtaisesti yhteydessä henkilöihin varmistin myös sen, ettei kuka tahansa vastaa tutkimuskysymyksiini. Lisäksi esitin kysymykset mahdollisimman neutraalisti, joten en johdatellut haastateltavia henkilöitä mihinkään suuntaan. Jos tein haastattelun yritysten toimitiloissa, niin haastattelupaikka oli yleensä työntekijän työhuone. Työhuoneessa oli rauhallista, joten häiriötekijöitä ei ollut. Puhelimessa käydyt keskustelut sovin yleensä

etukäteen, jotta haastateltava pystyi ennakoimaan tilanteen ja menemään rauhalliseen paikkaan. Muutamassa haastattelussa taustalta kuului kuitenkin hieman meteliä, jolla on voinut olla vaikutusta haastateltavieni keskittymiseen. Käytin haastatteluihin aikaa 15 minuutista puoleen tuntiin. Aika riippui pitkälti siitä, tuliko minulla mieleen lisäkysymyksiä ja siitä, kuinka paljon tietoa haastateltava pystyi minulle antamaan. Haastatellessani kirjoitin koko ajan ylös, mitä haastateltavat minulle kertoivat. Jos asiaa tuli paljon, käytin joistain sanoista lyhennettyjä muotoja, jotta ehdin kirjoittaa kaiken muistiin. Heti haastattelun päättymisen jälkeen kirjoitin vastaukset kuitenkin puhtaaksi. Tässä tilanteessa on saattanut tulla mahdollisia virhetulkintoja, jos en ole ehtinyt kirjoittaa jokaista sanaa ylös tai jos olen tulkinnut jonkin sanan väärin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni tarkoituksena oli luoda yritysten siirtymisprosessista mahdollisimman kattava kuva ja tuoda esille sen haasteet sekä kustannukset. Monesti kun sähköistä laskutusta markkinoidaan, tuodaan esille ainoastaan sen hyödyt, mutta itse siirtymisprosessiin ja haasteisiin ei kiinnitetä niin paljon huomiota. Sähköiseen laskutukseen siirtyminen vaatii yritykseltä paljon työtä, aikaa, rahaa sekä kykyä selviytyä sen aiheuttamista haasteista.

Yritysten toimet, mitä sähköiseen laskutukseen siirtyminen vaati, riippuivat hyvin pitkälti siitä, millaisen sähköisen laskutuksen järjestelmän he olivat itselleen valinneet. Yrityksen ottaessa käyttöön uudenlainen laskutusjärjestelmä, se vaatii ensisijaisesti käytännönläheistä harjoittelua järjestelmän opetteluun. Eräs yrityksen edustaja puhui jatkuvan oppimisen prosessista, jolla hän tarkoitti sitä, että uutta järjestelmää ei opita käyttämään hetkessä, vaan sen oppimista joutuu opettelemaan jatkuvasti.

Pienyritykset, jotka eivät vielä käyttäneet sähköistä laskutusta, eivät myöskään olleet saaneet ehdotuksia siirtyä siihen miltään taholta. He tuntevat sähköisen laskutuksen mahdollisuudet siis huonosti. Pienyritykset kokevat siis nykyisen laskutusmenetelmän hyvin turvallisena ja tuttuna toimintatapana. Yrityksen koko on myös toinen tekijä, sillä kaikissa keskisuurissa yrityksissä on sähköinen laskutus jo käytössä.

Pienillä ja keskisuurilla yrityksillä säästöt ovat pääasiallisesti kohdistuneet työaikaan. Poikkeuksena oli keskisuuri hotellialan yritys, jolla paperisäästöt olivat huomattavat suuren laskumäärän takia. Tästä voidaan päätellä, että sähköisen laskutuksen säästöt ovat suurimmalle osalle pienistä sekä keskisuurista yrityksistä ajankäyttöön liittyviä tekijöitä, eikä rahassa säästetä kuin minimaalinen osuus.

Hönön ja Salon opinnäytetyö verkkolaskutuksen käyttöönoton esteistä sisälsi paljon samoja päätelmiä minun työni kanssa. Ensimmäiseksi he kertoivat, että mikroyrityksissä vain harvalla yrityksellä on verkkolaskutus käytössä. He myös lisäsivät, että tällä sektorilla odotetaan omien asiakkaiden tai yhteistyö-

kumppaneiden päätöksiä ottaa verkkolaskutus käyttöön. Samaan tulokseen päädyimme myös siinä, että näitä yrityksiä vaivasi tiedon puute asiasta eikä palvelua ollut markkinoitu näille yrityksille laskutusvaihtoehtona. Liljan opinäytetyö e-laskun vaatimuksista yrityksiltä puolestaan sisälsi päätelmän, että e-laskutus on järkevä vaihtoehto kustannussäästöjen sekä työn kevenemisen vuoksi. Lilja kuitenkin sanoi, että hänen tutkimansa yritykset tarvitsivat yllättävän vähän henkilökohtaista opetusta. Minun työssäni tuli ilmi, että yrityksillä oli siirtymisvaiheessa ongelmia tietoteknisissä taidoissa ja muutamassa yrityksessä koettiin hankalaksi omaksua uudenlaiset toimintatavat.

Mommon tutkimus sähköisen laskutuksen kokemuksista lappilaisissa yrityksissä sisälsi niin samoja mutta erilaisiakin päätelmiä minun työni kanssa. Samaa töissämme oli se, että sähköisen laskutuksen positiiviseksi asiaksi nostettiin ajan säästö. Mommon tutkimuksessa kerrottiin, että tulostus- ja postikuluista syntyy yrityksissä huomattava rahan säästön lähde. Minun tutkimuksessani pienissä sekä keskisuurissa yrityksissä nostettiin esille ainoastaan ajan säästö, eikä rahassa säästetty paljoa. Poikkeuksena oli hotellialan yritys, jonka laskujen lähettämiskustannukset olivat vähentyneet 1/3. Mommon tutkimuksessa ei kuitenkaan lue, minkä kokoiset yritykset ovat kyselyyn vastanneet. Tutkimuksessa sähköisen laskutuksen hinta oli nostettu negatiiviseksi tekijäksi. Sain omassa tutkimuksessani ainoastaan kahdelta yritykseltä hinta-arvion. Toisessa yrityksessä järjestelmän hankintahinta oli 50 000 euroa ja toisessa yrityksessä kustannukset ovat vuodessa noin 30 000 euroa. Omasta mielestäni hinnat ovat suhteellisen korkeita, mutta haastattelemani henkilöt eivät kuitenkaan maininneet, että hinta olisi heidän mielestään kallis.

Tutkimus on mielestäni suhteellisen luotettava. Tämä johtuu siitä, että haastattelin monen eri alan- sekä koon yrityksiä ja tuloksissa tuli ilmi niin sähköiseen laskutukseen siirtyneiden, siirtymisvaiheessa olevien sekä paperilaskua käyttävien yritysten mielipiteitä. Yritykset olivat monissa asioissa samoilla linjoilla, mutta muutamassa vastauksessa tuli ilmi sellaisia asioita, mitä muut samassa tilanteessa olevat yritykset eivät maininneet. Tämän takia otanta olisi voinut olla hieman suurempi. Yhtäläisyyksiä löytyi aikaisempien tutkimusten kanssa, sillä esimerkiksi Hönön ja Salon tutkimuksessa oli paljon

samoja päätelmiä minun työni kanssa. Tutkimuksen tulokset ovat mielestäni päteviä, sillä ne vastaavat hyvin työni teoriaosuutta. Vastauksista tuli ilmi sähköisen laskutuksen hyötyjä, haasteita sekä siirtymisprosessin vaihteita, jotka ovat samanlaisia kuin teoriaosuudessani. Työtä tehdessä minulle tuli mieleen pari kysymystä, joista voisi tehdä jatkotutkimuksen. Ensimmäkin mieleen, että millaista tietoteknillistä koulutusta sähköisen laskutuksen käyttäminen vaatii. Olisi myös mielenkiintoista tietää tarkalleen, paljonko sähköisen laskutuksen käyttäminen säästää aikaa vuositasolla.

8 LÄHDELUETTELO

- Finanssivalvonta 2014. Finanssialan palveluntarjoajalta edellytetään toimilupaa. Osoitteessa <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/finanssiasiakas/palveluntarjoajat/Pages/Default.aspx#.U1fdzrTHw4w>. 23.4.2014.
- Finanssialan keskusliitto 2014. Finvoice-verkkolaskun käyttöönotto. Osoitteessa <http://www.fkl.fi/teemasivut/finvoice/kayttoonotto/Sivut/default.aspx>. 3.4.2014.
- Finanssialan keskusliitto 2014. Osoitteessa https://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/e-laskun_kaytto/Documents/index.html. 31.3.2014.
- Finanssialan keskusliitto 2011. Finvoice-verkkolaskun käyttöönotto. Osoitteessa <https://www.fkl.fi/teemasivut/finvoice/kayttoonotto/Sivut/default.aspx>. 4.3.2011.
- Finanssialan keskusliitto 2013. Finvoice-palvelun kuvaus. Osoitteessa <https://www.fkl.fi/teemasivut/finvoice/finvoice-tuotekuvaus/Sivut/default.aspx>. 26.7.2013.
- Finanssialan keskusliitto 2013. Kuluttajan e-lasku laskuttajan kannalta. Osoitteessa https://www.fkl.fi/teemasivut/finvoice/finvoice_laskuttajan_kannalta/Sivut/default.aspx. 9.1.2013.
- Finanssialan keskusliitto 2012. Tiedote: Laskujen maksaminen verkossa jatkunut kasvuun. Osoitteessa http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/sivut/laskujen_maksaminen_verkossa_jatkanut_kasvuun.aspx. 28.5.2012.
- Finanssialan keskusliitto 2014. Tutkimustietoa SEPAan siirtymisestä. Osoitteessa <http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tutkimustietoa/Sivut/default.aspx>. 19.3.2014.
- Helsingin seudun kauppakamari 2012. Verkkolasku säästää aikaa ja kustannuksia. Osoitteessa http://www.helsinki.chamber.fi/ajankohtaista/verkkolasku_saastaa_aikaa_ja_kustannuksia.3653.news. 14.2.2012.
- Hönö, J. – Salo, P. 2007. Verkkolaskutuksen käyttöönoton esteet. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu.
- Karkimo, K. 2003. Sähköinen laskutus. Osoitteessa http://www.tietokone.fi/artikkelit/sahkoinen_laskutus. 15.4.2003.
- Kurki, M. – Lahtinen, M. – Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Kariston kirjapaino Oy: Hämeenlinna.

- Lahti, S – Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. WSOYpro: Juva.
- Lemmelä, E. 2013. Suomen Yrittäjät: Pankkien palvelumaksut 2013. Osoitteessa http://www.yrittajat.fi/File/f64a6586-a71e-4cbb-97c2-842ce0da6608/SY_pankkien_palvelumaksut_2013.pdf. 24.4.2014.
- Lilja, E. 2013. E-laskun vaatimukset yrityksiltä. Opinnäytetyö. Kymmenlaakson ammattikorkeakoulu.
- Lindberg, V. 2012. Sähköisen taloushallinnon käsikirja. Kuluttajaverkkolasku. Osoitteessa <http://sahkoisentaloushallinnonkasikirja.fi/kuluttajaverkkolasku/>. 3.4.2014.
- Mommo, K. 2013. Sähköisen laskutuksen kokemukset lappilaisissa yrityksissä. Opinnäytetyö. Rovaniemen ammattikorkeakoulu.
- Nordea 2014. Yritykset ja yhteisöt. Laskutus ja maksaminen. SEPA. Osoitteessa <http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%C3%B6t/Maksuliike/Laskutus+ja+maksaminen/SEPA/953892.html>. 7.4.2014.
- Nordea 2014. E-lasku. Osoitteessa <http://www.nordea.fi/henkil%C3%B6asiakkaat/p%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/tilit+ja+maksut/e-lasku/862022.html>. 10.4.2014.
- Nordea 2014. E-lasku. Osoitteessa <http://www.nordea.fi/yritykset+ja+yhteis%C3%B6t/maksuliike/laskutus+ja+maksaminen/e-lasku/40457.html>. 3.4.2014.
- Posti 2014. Kuluttajalaskuista jo puolet sähköisiä. Osoitteessa http://www.posti.fi/tiedotteet/2014/20140220_kuluttajalaskuista_jo_puolet_sahkoisia.html. 20.2.2014.
- Postita 2014. Verkkolaskun lähetys Postita.fi-palvelussa. Osoitteessa <https://postita.fi/blog/fi/miten-postita-toimii/nain-lahetat-finvoice-muotoiset-laskut-postita-figilla/>. 23.4.2014.
- ProCountor 2014. Kuluttajaverkkolasku. Osoitteessa <http://support.procountor.com/fi/myynnit/kuluttajaverkkolasku.html>. 23.4.2014.
- Tilastokeskus 2014. PK-yritys. Osoitteessa http://www.stat.fi/meta/kas/pk_yritys.html. 7.4.2014.
- Tilastokeskus 2014. Pienet ja keskisuuret yritykset. Osoitteessa http://www.stat.fi/meta/kas/pienet_ja_keski.html. 23.4.2014.
- Tietoviikko 2009. Verkkolasku on liian kallis pk-yrittäjälle. Osoitteessa <http://www.tietoviikko.fi/taustat/verkkolasku+on+liian+kallis+pkyrittajalle/a272338>. 3.4.2014.

Verkkolasku 2014. Mikä on verkkolasku? Osoitteessa <https://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info>. 3.4.2014.

Verkkolasku 2014. Verkkolaskutuksen ja EDI-laskutuksen erot. Osoitteessa <https://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info?infopage=5>. 3.4.2014.

Yrittäjät 2008. E-lasku alentaa tuntuvasti pk-yrityksen laskutuskuluja. Osoitteessa <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/yritystoiminnanabc/a/?announcementId=f3453acb-9026-4c2b-9d71-1f6885052d8b&groupId=68b59a23-10c7-49ac-bf01-329a4abb87c8>. 6.3.2008.

9 LIITELUETTELO

Liite 1: Haastattelurunko

HAASTATTELULOMAKE

Mikä on yrityksen toimiala? _____

Montako henkilöä teillä on töissä? _____

Mikä on yrityksen perustamisvuosi? _____

Jos käytätte sähköistä laskutusta,

Mitkä olivat syyt, miksi siirrytte sähköiseen laskutukseen?

Mihin sähköisen laskutuksen muodoista päädyitte?

Paljonko teillä oli laskuja, kun siirrytte sähköiseen laskutukseen?

Paljonko kustannuksia tuli sähköiseen laskutukseen siirtymisestä?

Mitkä ovat nykyiset kustannukset verrattuna aikaisempaan laskutusmenetelmään?

Paljonko aikaa siirtymisprosessi vei?

Mitä menetelmiä sähköiseen laskutukseen siirtyminen vaati yritykseltänne?

Kuka yritykseltänne hoiti sähköiseen laskutukseen siirtymisen?

Mitä haasteita siirtymisprosessissa oli?

Jos ette käytä sähköistä laskutusta,

Paljonko teillä on laskuja?

Mikä on nykyinen laskutusmenetelmänne?

Paljonko kustannuksia nykyisestä laskutusmenetelmästä tulee?

Mitkä olisivat syynne, jos siirtyisitte sähköiseen laskutukseen? (Kuinka paljon laskuja tulisi olla, että siirtyisitte e-laskuun?)

Onko teille tarjottu muita laskutusmahdollisuuksia? (Esimerkiksi tilitoimistot)
