

Minna-Mari Jakovaara

OSTOLASKUJEN SÄHKÖISEN KÄSITTELYN MAHDOLLISUUS
KOHDEYRITYKSESSÄ

Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
2015

OSTOLASKUJEN SÄHKÖISEN KÄSITTELYN MAHDOLLISUUS KOHDEYRITYKSESSÄ

Jakovaara, Minna-Mari
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2015
Ohjaaja: Mäkinen, Jukka
Sivumäärä: 77
Liitteitä: 5

Asiasanat: digitaalinen taloushallinto, sähköinen taloushallinto, ostolaskuprosessi, verkkolasku, verkkolaskuoperaattori

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia kohdeyrityksen ostolaskujen sähköisen käsittelyn mahdollisuutta, joka tässä tutkimuksessa tarkoitti verkkolaskujen vastaanottamista. Tavoitteena oli selvittää, millainen oli kohdeyrityksen sen hetkinen ostolaskuprosessi, kartoittaa kolmen eri verkkolaskuoperaattorin tarjoamia palveluita ja ominaisuuksia sekä todeta, mikä verkkolaskuoperaattoreista soveltuisi parhaiten kohdeyrityksen käyttöön. Lisäksi tarkoituksena oli antaa kohdeyritykselle kehittämisehdotuksia siitä, miten heidän tulisi muuttaa omaa ostolaskuprosessiaan, jotta he pystyisivät verkkolaskujen vastaanottamiseen. Tutkimus toteutettiin kehittämistutkimuksena loppuvuoden 2014 ja kevään 2015 välisenä aikana.

Tutkimuksessa havainnollistettiin kohdeyrityksen ostolaskuprosessia vuokaavion avulla sekä selostettiin prosessin kulku lyhyesti. Verkkolaskuoperaattoreita vertailtiin keskenään niiden ominaisuuksien perusteella, jotka toimeksiantaja koki tärkeimmiksi. Näin saatiin muodostettua käsitys siitä, mikä verkkolaskuoperaattoreista soveltuisi ominaisuuksiltaan parhaiten kohdeyrityksen käyttöön verkkolaskujen vastaanottamista varten. Kehittämisehdotukset ostolaskuprosessin muuttamiseksi havaittiin nykyisen ostolaskuprosessin ongelmakohtia kartoittamalla sekä teoriaosuuden pohjalta. Opinnäytetyön teoriaosassa käsiteltiin digitaalista ja sähköistä taloushallintoa, pilvipalveluita, verkkolaskun käyttöä ja ostolaskuprosessia.

Tutkimus toteutettiin kehittämistyönä, jossa lähestymistapana käytettiin tapaustutkimusta. Luonteeltaan opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Aineiston keräämiseen käytettiin kahta eri haastattelun muotoa, jotka olivat teemahaastattelu ja strukturoitu lomakehaastattelu. Näitä haastatteluita jouduttiin tutkimuksen kuluessa muuttamaan. Teemahaastattelua käytettiin kohdeyrityksen ostolaskuprosessin selvittämiseen ja strukturoitua lomakehaastattelua verkkolaskuoperaattoreiden kartoittamiseen. Teoriaosassa hyödynnettiin alan kirjallisuutta, lehtiartikkeleita ja erinäisiä luotettavien organisaatioiden www-sivuja. Toimeksiantajaa ei opinnäytetyössä mainita nimeltä, vaan siitä käytetään nimitystä kohdeyritys.

THE POSSIBILITY OF HANDLING PURCHASE INVOICING ELECTRONIC IN THE CASE COMPANY

Jakovaara, Minna-Mari

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business and Administration

May 2015

Supervisor: Mäkinen, Jukka

Number of pages: 77

Appendices: 5

Keywords: digital accounting, electronic accounting, invoice process, e-invoice, e-invoice operator

The subject of this thesis was to examine the case company's possibility of electronic handling in the purchase invoicing which, in this research, meant to receive e-invoices. The goal was to find out the invoice process in the case company, what the three different e-invoice operators offer and make a conclusion which operator might fit best for the case company's needs. In addition the goal was to give development proposals for the case company how they should change their own invoice process in order to receive e-invoices. The study was conducted as a development research during the end of the year 2014 and spring 2015.

In the research the case company's invoice process was demonstrated by flow chart and explained briefly. The e-invoice operators were compared by the features which the case company experienced the most important. In this way it was possible to create an opinion that which e-invoice operator would suit best for the case company for receiving e-invoices. The development proposals to change the invoice process were discovered by exploring the problems in the current process and theory. The theoretical part of this thesis deals with digital and electronic accounting, cloud services, the use of e-invoice and invoice process.

The research was carried out as a development research and case study was used as an approach. The research method was qualitative research. Two different forms of interview were used to collect data. The forms were theme interview and structured form interview and during the study the interview forms had to be modified. The theme interview was used to find out the case company's invoice process and structured form interview was used to explore e-invoice operators. The theoretical part of this thesis is based on the current field literature, magazine articles and different internet pages of reliable organizations. The sponsor of this thesis is referred as the case company.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUKSEN AIHE JA TAVOITTEET	8
2.1	Tutkimuksen tavoitteet ja aiheen rajaus.....	8
2.2	Tutkimuksen rakenne ja viitekehys	9
2.3	Kohdeyrityksen esittely	10
2.4	Verkkolaskuoperaattoreiden valinta ja esittely.....	11
2.4.1	Basware Oyj	12
2.4.2	OpusCapita Group Oy	13
2.4.3	Nordea	14
3	TUTKIMUSMENETELMIEN ESITTELY	15
3.1	Käytettävät tutkimusmenetelmät	15
3.2	Tapaustutkimus lähestymistapana	16
3.3	Haastattelu.....	17
3.3.1	Teemahaastattelu haastattelun menetelmänä.....	19
3.3.2	Strukturoitu lomakehaastattelu haastattelun menetelmänä	20
3.4	Mahdolliset virhetekijät	21
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
4.1	Aineiston valintaan vaikuttavat tekijät.....	22
4.2	Teemahaastatteluiden toteuttaminen.....	23
4.3	Strukturoitujen lomakehaastatteluiden toteuttaminen.....	24
5	DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO	26
5.1	Taloushallinto yrityksissä	26
5.2	Digitaalinen ja sähköinen taloushallinto	28
5.3	Hyödyt digitaalisesta ja sähköisestä taloushallinnosta	32
5.4	Pilvipalvelut	33
6	OSTOLASKUPROSESSI.....	36
6.1	Ostolaskuprosessin määritelmä.....	36
6.2	Sähköisen ostolaskuprosessin määritelmä	38
7	VERKKOLASKU SÄHKÖISEN OSTOLASKUPROSESSIN TEHOSTAMISEN KEINONA.....	40
7.1	Verkkolaskun määritelmä	40
7.2	Verkkolasku osana taloushallintoa	41
7.3	Yrityksen motiivit siirtyä verkkolaskuun.....	43
7.4	Verkkolaskujen käyttöönotto yrityksissä.....	44

8	TUTKIMUKSEN TULOKSET	47
8.1	Teemahaastatteluiden tulokset: yrityksen ostolaskuprosessin kuvaus.....	47
8.1.1	Ostolaskun saapuminen yritykseen	48
8.1.2	Asiatarkastajan käsittely	49
8.1.3	Hyväksyjän käsittely	49
8.1.4	Ostoreskontran käsittely ja kirjanpitäjän mielipiteet prosessista.....	50
8.2	Strukturoitujen lomakehaastatteluiden tulokset: verkkolaskuoperaattoiden kartoitus	52
8.2.1	Basware Oyj	53
8.2.2	OpusCapita Group Oy	55
8.2.3	Nordea	57
8.3	Johtopäätökset verkkolaskuoperaattoreista.....	60
8.3.1	Järjestelmän sopivuus ja vaadittavat järjestelmämuutokset	60
8.3.2	Verkkolaskujen vastaanottaminen sekä laskun lähettäjän toimenpiteet ja niiden helppokäyttöisyys	61
8.3.3	Alkujärjestelyt ja käyttöönoton sekä muut mahdolliset kustannukset	63
8.3.4	Ostotilausjärjestelmän ja sähköisen arkistoinnin mahdollisuus	64
8.3.5	Ostolaskujen sähköinen kierrätysjärjestelmä ja hinta-arvio	64
8.3.6	Liitteiden käsittely ja operaattoreiden luotettavuus.....	65
8.3.7	Pisteiden yhteenveto	66
8.4	Kohdeyrityksen ostolaskuprosessin ongelmakohdat	67
8.5	Kohdeyrityksen ostolaskuprosessin muutostarpeet verkkolaskujen vastaanottamiseksi	69
9	YHTEENVETO	72
	LÄHTEET.....	76
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Jokaisen yrityksen on seurattava taloudellisia tapahtumiaan. Tämän vuoksi taloushallinto on suuressa roolissa jokaisessa yrityksessä ja se vaikuttaa yrityksen toimintaan joka päivä. Lisäksi erittäin suuri merkitys on yhdellä taloushallinnon osaprosessilla, nimittäin ostolaskuprosessilla. Jokaisen yrityksen on maksettava ostolaskunsa, jotta se pystyy jatkamaan toimintaansa. Velkojat voivat muuten hakea yritystä konkurssiin, jolloin yrityksen toiminnan jatkuvuus on vaarassa. Nyt vallitsevassa taloudellisessa tilanteessa yritysten on entistä tärkeämpää saada toimintansa kannattavaksi. Ostolaskuprosessi on monissa yrityksissä eniten resursseja vievä prosessi, jolloin sen tehostamisella ja järjeistämällä saavutetaan suurimmat hyödyt taloushallinnon prosesseista (Lahti & Salminen 2014, 52).

Automaatio on huomattava osa nykypäivää. Sen avulla yritykset parantavat tehokkuuttaan ja lisäävät kannattavuuttaan. Myös taloushallinnossa automaatiolla on tänä päivänä suuri rooli. Puhutaan digitaalisesta ja sähköisestä taloushallinnosta. Suomalaiset suuryritykset ovat näyttäneet esimerkkiä taloushallinnon digitalisoinnissa, mutta parannettavaa on kuitenkin vielä hyvin paljon. Keskeinen osa digitaalista ja sähköistä taloushallintoa on verkkolaskutus, jonka avulla yritys pystyy tehostamaan sähköistä ostolaskuprosessiaan (Lahti & Salminen 2014, 26). Verkkolaskutus onkin suuresti yleistymässä ja monet yritykset ottavat kaikki laskunsa vastaan ainoastaan verkkolaskun muodossa (Lahti & Salminen 2014, 62). Jotkin yritykset ovat kuitenkin vasta aloittamassa verkkolaskujen vastaanottamista. Projektina verkkolaskujen vastaanottamisen aloittaminen ei käy hetkessä ja se vaatii yritykseltä vahvan sitoutumisen. Verkkolaskujen avulla yritys kuitenkin saavuttaa enemmän hyötyä kuin menettää.

Tässä opinnäytetyössä kuvataan toimeksiantajayrityksen ostolaskuprosessia, kartoitetaan valittuja verkkolaskuoperaattoreita ja annetaan kehittämisehdotuksia toimeksiantajalle, jotta se voi muuttaa ostolaskuprosessinsa sähköiseksi ja aloittaa verkkolaskujen vastaanottamisen. Toimeksiantajana toimii kansainväliseen konserniin kuuluva keskisuuri teollisuusyritys, joka ottaa melkein kaikki laskunsa paperisessa muodossa vastaan. Lisäksi ostolaskuprosessi on manuaalinen. Tämä tuottaa toimeksianta-

jayrityksessä paljon hankaluuksia ja he ovatkin nyt päättäneet aloittaa verkkolaskujen vastaanottamisen sähköisen ostolaskuprosessin saavuttamiseksi. Tämän vuoksi heiltä tarjotaan mahdollisuutta tutkia heidän nykyistä ostolaskuprosessiaan ja potentiaalisia verkkolaskuoperaattoreita, joita tarvitaan verkkolaskujen vastaanottamiseen. Opinnäytetyöllä pyritään antamaan toimeksiantajayritykselle hyvät jatkoedellytykset projektin jatkumiseen vielä opinnäytetyön valmistumisen jälkeenkin. Tavoitteena on, että toimeksiantajayritys, eli kohdeyritys, voi edetä projektissa eteenpäin opinnäytetyön tuloksia hyödyntäen.

Opinnäytetyö on luonteeltaan tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa lähestymistapana käytetään tapaustutkimusta. Laadultaan opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Aineiston kerääminen toteutetaan käyttämällä kahta eri haastattelun muotoa, jotka ovat teemahaastattelu ja strukturoitu lomakehaastattelu. Teemahaastattelun avulla pyritään samaan mahdollisimman kattava kokonaiskuva yrityksen ostolaskuprosessista ja strukturoidulla lomakehaastattelulla kerätään tietoa etukäteen valituista verkkolaskuoperaattoreista. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään puolestaan tutkimuksen kannalta oleellisia sähköiseen ja digitaaliseen taloushallintoon liittyviä asioita, kuten pilvipalveluita, verkkolaskutusta ja sähköistä ostolaskuprosessia. Näin pyritään samaan aikaan mahdollisimman kattava kokonaisuus.

2 TUTKIMUKSEN AIHE JA TAVOITTEET

2.1 Tutkimuksen tavoitteet ja aiheen rajaus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia kohdeyrityksen verkkolaskujen vastaanottamisen mahdollisuutta, jotta he pystyisivät saavuttamaan sähköisen ostolaskuprosessin. Tämä prosessi kattaa ostolaskun saapumisen, asiatarkastuksen, hyväksymisen ja ostolaskun siirtämisen ostoreskontraan. Opinnäytetyö ei käsittele kuitenkaan ostolaskujen käsittelyjärjestelmää. Opinnäytetyöllä haetaan vastausta seuraaviin kysymyksiin:

- Millainen on kohdeyrityksen tämän hetkinen ostolaskuprosessi?
- Mitä etukäteen valitut verkkolaskuoperaattorit tarjoavat ja mitä eri vaatimuksia näillä on?
- Mikä valituista verkkolaskuoperaattoreista soveltuisi parhaiten kohdeyrityksen käyttöön?
- Mitä kohdeyrityksen tulee tehdä, jotta se voi ottaa laskuja vastaan sähköisesti, eli miten sen tulee muuttaa omaa ostolaskuprosessiaan?

Kohdeyrityksen ostolaskuprosessia havainnollistetaan vuokaavion avulla, koska sen avulla saadaan konkreettinen kuvaus prosessin kulusta. Verkkolaskuoperaattorit on valittu kohdeyrityksen toiveiden mukaan. Nämä kolme verkkolaskuoperaattoria ovat Basware, OpusCapita ja Nordea. Tarkoituksena on tutkia näiden edellä mainittujen yritysten tarjoamia palveluita ja käyttövaatimuksia kohdeyritykselle. Lisäksi tutkimuksessa tullaan määrittämään vertailuperusteet, joiden avulla verkkolaskuoperaattoreita vertaillaan keskenään. Näin saadaan selville, mikä verkkolaskuoperaattoreista mahdollisesti soveltuisi parhaiten kohdeyrityksen käyttöön ominaisuuksiltaan.

Tutkimusongelmana on selvittää, miten kohdeyrityksen tulee muuttaa omaa ostolaskuprosessiaan, jotta se voi ottaa käyttöönsä sähköisen ostolaskuprosessin mahdollistaman ohjelman, joka mahdollistaa ostolaskujen vastaanottamisen sähköisesti. Ala-ongelmina tulee selvittää, millainen kohdeyrityksen tämän hetkinen ostolaskuprosessi on ja perehtyä kolmen eri verkkolaskuoperaattorin Baswaren, OpusCapitan ja

Nordean tarjoamiin palveluihin ja vaatimuksiin. Tarkoituksena on antaa kohdeyritykselle kehittämisehdotuksia siitä, miten heidän tulee muuttaa omaa ostolaskuprosessiaan, jotta he voisivat vastaanottaa verkkolaskuja. Kehittämisehdotukset selvitetään kartoittamalla nykyisen ostolaskuprosessin ongelmakohtia sekä käyttämällä hyödyksi työssä olevaa teoretietoa. Verkkolaskuoperaattoreiden kartoittamisella halutaan helpottaa kohdeyrityksen omaa työtä ja antaa heille selkeä selvitys vertailuperusteiden avulla näistä verkkolaskuoperaattoreista. Näin he voivat edetä prosessissaan ja lähettää verkkolaskuoperaattoreille tarjouspyyntöjä sekä todeta, mikä mahdollisesti olisi heille paras verkkolaskuoperaattorivaihtoehto.

Työn yhtenä tavoitteena on myös se, että kohdeyritys voi hyödyntää opinnäytetyön esille tuomaa tietoa. Tavoitteena on, että opinnäytetyön tutkimustulokset, eli muutosehdotukset, auttaisivat kohdeyritystä muuttamaan toimintaansa siten, että se voi muuttaa paperisten ostolaskujen käsittelynsä sähköiseen muotoon. Lisäksi tämän hetkisen ostolaskuprosessin kuvaamisella on tarkoitus antaa kohdeyritykselle kuvaus siitä, miten heidän nykyinen ostolaskuprosessinsa etenee. Myös ohjelmiin tutustumisella ja vertailulla halutaan helpottaa kohdeyrityksen omaa työtä mahdollista käyttöönottoa varten. Työn tarkoituksena on helpottaa kohdeyrityksen arkipäiväistä toimintaa ja auttaa alkuun verkkolaskujen vastaanottamisessa, joka mahdollistaisi samalla sähköisen ostolaskuprosessin.

2.2 Tutkimuksen rakenne ja viitekehys

Tutkimuksen teoriaosassa käsitellään niitä käsitteitä, jotka opinnäytetyön aiheen kannalta on koettu oleellisiksi ja aiheeseen liittyväksi. Teoriaosio sisältää määritelmät digitaalisesta ja sähköisestä taloushallinnosta, ostolaskuprosessista, pilvipalveluista ja verkkolaskusta. Tuomen ja Sarajärven (2009, 18) mukaan teoria ja viitekehys tarkoittavat samaa asiaa ja he perustelevat sitä sillä, että molemmat termit, viitekehys ja teoria, muodostuvat käsitteistä ja käsitteiden välisistä merkityssuhteista. Tutkimuksen empiirisessä osiossa kuvataan taas kohdeyrityksen ostolaskuprosessi, kerätään tietoa sekä selvitetään johtopäätökset kolmesta eri verkkolaskuoperaattorista ja kerrotaan kehittämisehdotukset ostolaskuprosessin muuttamiseksi.

Sekä teoreettisen että empiirisen tiedon avulla voidaan tutkia samaa ilmiötä. On otettava kuitenkin huomioon, että näiden kahden välinen ero liittyy tarkastelun näkökulmaan. Teoreettisen tiedon analyysin arvostelu kohdistuu siihen, kuinka hyvin ja kattavasti lähdeaineistoa käytetään. Empiirisen tiedon analyysissä taas aineiston keräämis- ja analyysimetodit korostuvat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 20–21.) Tässä opinnäytetyössä pyritään muodostamaan sopiva ja mahdollisimman kattava kokonaisuus, joka sisältää teoria- ja empiiristä tietoa sopivassa suhteessa. Tämän vuoksi teoriaosaan on pyritty ottamaan käsitteitä, jotka tukevat empiiristä tietoa. Opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena onkin yhdistää teoria, kokemus ja ammattikäytännöt (Vilkkä 2005, 11).

2.3 Kohdeyrityksen esittely

Opinnäytetyön toimeksiantaja, eli kohdeyritys, haluaa pysyä nimettömänä opinnäytetyössä. Siksi kohdeyritystä ei voida tässä työssä yksityiskohtaisesti kuvailla. Kyseessä on satakuntalainen keskisuuri kansainväliseen konserniin kuuluva teollisuusyritys. Taloushallinnon toimintaohjeita kohdeyritys saa ulkomailta konsernin suurimmilta omistajilta. Tällä hetkellä kohdeyrityksessä on uusi organisaatiomuutos, joka saa aikaan haasteita. Heidän toimintansa on sen vuoksi nyt muutoksessa, mutta ainakaan saatujen tietojen mukaan ei ole viitteitä siitä, että konsernissa päädyttäisiin yhteiseen verkkolaskujen vastaanottamisen järjestelmään. Kohdeyritys voi päättää itsenäisesti verkkolaskuoperaattorin valinnasta.

Kohdeyritys ottaa pääasiassa kaikki laskunsa vastaan paperisessa muodossa. Laskut liikkuvat yrityksen sisällä hitaasti ja välillä jokin lasku saattaa unohtua esimerkiksi asiataarkastajan pöydälle. Kohdeyrityksellä on paljon toimittajia ja monet toimittajat kyselevät kohdeyritykseltä heidän verkkolaskuosoitettaan. Kohdeyrityksen edustajan mukaan heistä on noloa, kun he joutuvat sanomaan, että he eivät ota verkkolaskuja vastaan. Tämän lisäksi joihinkin paperisesti toimitettaviin laskuihin lisätään palvelumaksu siitä, että lasku lähetetään paperisessa muodossa. Kohdeyrityksen mielestä tämä kustannus voi olla välillä suhteellisen suuri. Kohdeyrityksellä on myös paineita verkkolaskuun siirtymiselle ja arkistointitilat alkavat olla hyvin täynnä.

Kohdeyritys on muiden teollisuusyritysten tavoin riippuvainen talouden suhdanteista ja raaka-aineiden hinnankorotuksesta, jotka ovat aiheuttaneet suuria epävarmuustekijöitä kohdeyritykselle viime aikoina. Siksi kohdeyritykselle onkin tärkeää kustannus säästöjen aikaansaaminen. Nämä kaikki tekijät johtavat siihen, että kohdeyritykseltä tarjotaan mahdollisuutta tutkia verkkolaskujen vastaanottamisen mahdollisuutta. Kohdeyrityksen edustajan mukaan tärkein prioriteetti heille on nyt se, että he pystyisivät vastaanottamaan ostolaskuja verkkolaskujen muodossa. Siksi opinnäytetyön aihe rajataan koskemaan ainoastaan verkkolaskujen vastaanottoa ja verkkolaskuoperaattoreita, joita tarvitaan verkkolaskujen vastaanottamiseen. Kohdeyritys on jäljessä ostolaskuprosessin kehityksessä. Nyt heillä onkin viimeiset hetket siirtyä verkkolaskujen vastaanottamiseen, jos he haluavat säilyttää oman kilpailukykynsä yhä kiristyvässä taloudellisessa suhdannekehityksessä.

2.4 Verkkolaskuoperaattoreiden valinta ja esittelyt

Verkkolaskuoperaattorit valitaan opinnäytetyöhön kohdeyrityksen mielipiteiden ja mieltymysten mukaan. Kohdeyrityksellä on jokaisesta valittavasta verkkolaskuoperaattorista jonkinlainen mielikuva, jonka perusteella he myös valitsevat kyseiset operaattorit tutkimuksen kohteeksi. Verkkolaskuoperaattorit on kuitenkin kartoitettava huolella, ennen kuin yhteistyö verkkolaskujen vastaanottamiseen voidaan aloittaa. Opinnäytetyöllä halutaan auttaa kohdeyritystä löytämään juuri se verkkolaskuoperaattori, joka soveltuisi heidän tarpeisiinsa kaikista parhaiten.

Basware valitaan tutkimukseen, koska kohdeyrityksellä on Baswaren ohjelma käytössään myyntilaskutuksessa ja se on koettu toimivaksi. OpusCapita valitaan puolestaan, koska kohdeyrityksellä on OpusCapitalta maksatusohjelma, joka on myös koettu toimivaksi. Kolmannen verkkolaskuoperaattorin valintaan meni enemmän aikaa, koska ensin kohdeyritys ehdotti Itellaa. OpusCapita on kuitenkin juuri Itellan tarjoama ohjelma, joten sen tilalle on mietittävä uusi vaihtoehto. Kohdeyrityksen edustaja ehdottaakin kolmanneksi verkkolaskuoperaattoriksi Nordeaa, koska he olivat juuri saaneet yhdeltä toimittajaltaan kirjeen, jossa kerrottiin, että toimittaja aloittaa verkkolaskutuksen Nordean kanssa, jolloin myös heidän mielenkiintonsa Nordeaa kohtaan heräsi.

2.4.1 Basware Oyj

Basware on maailman johtava toimittaja hankinnasta maksuun- ja verkkolaskuratkaisuissa. Basware Commerce Network on yksi maailman suurin, avoin yritysten välinen verkosto, jonka avulla on mahdollista saavuttaa vaivaton yhteistyö ja kaupankäynti miljoonalle ostajalle ja myyjälle yli sadassa eri maassa. Baswaren liikevaihto oli vuonna 2013 123,3 miljoonaa euroa ja sillä oli noin 1400 työntekijää. Basware mainostaa itseään toimijana, jonka avulla yritykset pystyvät tehostamaan talousohjaustaan, talous- ja hankintatoimintojaan sekä yksinkertaistamaan ja sujuvoittamaan näihin liittyviä prosesseja. Lisäksi Baswaren www-sivujen mukaan heidän ratkaisunsa tuovat yritykselle merkittäviä kustannussäästöjä ja tehostavat kassavirtaa. (Baswaren www-sivut 2014.)

Baswaren avulla yritys voi yksinkertaistaa ja virtaviivaistaa keskeisimpiä talous- ja hankintaprosesseja. Baswaren www-sivuilla kerrotaan, että he ovat sitoutuneet tukemaan asiakkaitensa menestystä ja he auttavat kaikenkokoisia yrityksiä tehostamaan omaa toimintaansa ja parantamaan yrityksen liiketoiminnan läpinäkyvyyttä ja hallintaa. Yritykselle sopivimman ratkaisun valinnassa on otettava kuitenkin huomioon yrityksen koko, rakenne, kansainvälisen toiminnan määrä ja toimiala. Verkkolaskujen vastaanottaminen onnistuu Baswarelta heidän www-sivujensa mukaan kaikkialta, koska he tekevät yhteistyötä yli 170 verkkolaskuoperaattorin kanssa. (Baswaren www-sivut 2014.)

Baswarella on hyvin vahva ja kansainvälinen kokemus sähköisen laskutuksen vastaanottopalveluiden tuottamisessa. Yrityksiä, jotka ottavat vastaan verkkolaskuja Baswaren avulla on yhteensä 6 987 kappaletta Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n www-sivujen mukaan. Jos yritys haluaa alkaa ottamaan vastaan verkkolaskuja käyttämällä Baswarea operaattorina, on sen ensiksi selvitettävä muutama asia, ennen kuin se voi ottaa yhteyttä Baswaren myyntiin. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n www-sivut 2014.) Näitä asioita ovat Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n, eli TIEKE:n, www-sivujen mukaan seuraavat:

- omat tiedot, kuten organisaatioiden välisen tiedonsiirron osapuolitunnus, eli OVT-tunnus ja sen tarkenteet

- yhteyshenkilö, joka hoitaa yrityksessä verkkolaskutusasiaa
- tämän yhteyshenkilön puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- laskuja vastaanottavan järjestelmän tukemat verkkolaskuformaatit
- verkkolaskujen arvioitu määrä

2.4.2 OpusCapita Group Oy

OpusCapita toimii yhdeksässä Euroopan maassa ja työllistää noin 2300 ammattilaista. Liikevaihto OpusCapitalla oli vuonna 2013 263 miljoonaa euroa. OpusCapita on osa Itella-konsernia. OpusCapitan www-sivuilla kerrotaan, että he ovat palvelleet Euroopassa tuhansia asiakkaita jo yli kahdenkymmenen vuoden ajan. He auttavat asiakkaitaan tunnistamaan niitä mahdollisuuksia, jotka mahdollistavat automaation ja teknologiat liiketoiminnan kehittämistä varten. Asiakkaille on mahdollista tarjota talouden transaktioprosessien tehostamista kattavalla palveluiden valikoimalla. (OpusCapitan www-sivut 2014.)

OpusCapitan www-sivujen mukaan taloushallinnon tehokkuuden kehittämiseksi on mahdollista räätälöidä ratkaisut ja palvelut juuri kyseisen yrityksen tarpeisiin vastaaviksi. Heidän palvelunsa perustuvat kokeiltuihin automaatoratkaisuihin ja tehokkaisiin sekä integroituihin prosesseihin. Heidän www-sivuiltaan onkin löydettävissä monta tuotepakettia tai palvelua, joita pystytään vielä räätälöimään yritykselle sopivaksi. Lisäksi kokonaisvaltaisten ratkaisujen avulla heillä pystytään nopeaan ja joustavaan reagointiin muuttuvissa tilanteissa. (OpusCapitan www-sivut 2014.)

TIEKE:n verkkolaskuosoitteistossa ei ole OpusCapitan kohdalla löydettävissä samanlaisia vastaavia toimintaohjeita, kuin Basware ohjeistaa omia potentiaalisia asiakkaitaan. Toimintaohjeissa on ainoastaan lyhyt esittely yrityksestä ja verkkolaskujen lähettämisen pääperiaatteet OpusCapitassa. Lisätiedoista on samalla tavalla kuin Baswarellakin nähtävissä kaikki yritykset, jotka käyttävät operaattorina OpusCapitaa verkkolaskujen vastaanottamiseen. Näitä yrityksiä on yhteensä 10 740 kappaletta, mikä on enemmän kuin Baswarella. (TIEKE:n www-sivut 2014.)

2.4.3 Nordea

Pohjois-Euroopan suurin ja Pohjoismaiden sekä Itämeren alueen johtava finanssipalvelukonserni on Nordea. Sillä on johtava asema suuryrityspalveluissa, vähittäispankki- ja private banking-toiminnassa sekä henki- ja eläkevakuutus tuotteiden tarjoajana. Nordealla on yhteensä noin 800 konttoria. Henkilöstöä Nordeassa on noin 31300. Asiakkaita Nordealla on yhteensä noin 11 miljoonaa. (Nordean www-sivut 2014.)

Vahvan maantieteellisen asemansa johdosta Nordea pystyy yhtenäistämään palveluidensa tuotantoa ja jakeluverkostoja, jonka vuoksi he pystyvät tarjoamaan mahdollisimman hyviä ratkaisuja. Heidän www-sivujensa mukaan yritykset voivat valita pelkän verkkolaskujen vastaanottamisen, jos niin haluavat. Verkkolaskupalvelun käyttöönottamiseksi yrityksellä on oltava valmiudet verkkolaskujen käsittelyyn tietoteknisesti. Lisäksi Nordealla on mahdollisuus räätälöidä eri palvelupaketteja yritykselle parhaiten sopivaan muotoon. (Nordean www-sivut 2014.)

Myös Nordea on löydettävissä TIEKE:n verkkolaskuosoitteistosta. Poiketen Baswaren ja OpusCapitan tiedoista, Nordealla ei ole mitään esittelyä itsestään. Ainoastaan toimintaohjeet. Toimintaohjeissa on lyhyt kuvaus niistä toimenpiteistä, jotka asiakkaan on tehtävä, jotta se voi aloittaa yhteistyönsä Nordean kanssa. Ohjeissa, jotka löytyvät TIEKE:n www-sivuilla, kerrotaan seuraavaa:

- yrityksen on tehtävä sopimus verkkolaskujen vastaanottamisesta Nordean kanssa
- yrityksen on ilmoitettava Nordealle oma verkkolaskuosoitteensa

Yritysten on mahdollista vastaanottaa verkkolaskuja Nordean kautta kaikilta niiltä laskuttajilta, jotka käyttävät operaattoria, joilla on yhteys Nordeaan. Samalla tavalla on myös Baswarella ja OpusCapitalla. Yrityksiä, jotka käyttävät Nordeaa verkkolaskuoperaattorina verkkolaskujen vastaanottamiseen on 19 670 kappaletta, mikä on huomattavasti enemmän kuin Baswarella ja OpusCapitalla. (TIEKE:n www-sivut 2014.)

3 TUTKIMUSMENETELMIEN ESITTELY

3.1 Käytettävät tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Yleensä tutkimuksellinen kehittämistyö saa alkunsa organisaation kehittämistarpeista tai muutoksien haluamisesta. Tutkimuksellinen kehittämistyö käsittää käytännön ongelmien ratkaisua tai uusien käytäntöjen, tuotteiden, ideoiden sekä palveluiden toteuttamista ja tuottamista. Sen avulla pyritään kehittämään, luonnostelemaan tai ottamaan käyttöön erilaisia ratkaisuja. Keskeistä on luoda, muokata ja soveltaa uusia ratkaisuja. Prosessina tutkimuksellinen kehittämistyö alkaa ideoinnista ja päättyy monien kehittälyvaiheiden jälkeen ratkaisuun, sen toteuttamiseen ja arvioimiseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19–20.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuvat parannusten hakeminen, ideoiden sekä ratkaisujen toteutettavuuden varmistaminen ja toiminnallisuus. Kehittämistyön tavoitteiden saavuttamisen apuna ovat sekä teoria että menetelmät. (Ojasalo ym. 2014, 20.) Lisäksi tutkimukselliselle kehittämistyölle on luonteenomaista, että siinä pyritään ratkaisemaan ongelmia, jotka ovat nousseet käytännöstä tai uudistamaan käytäntöjä. Usein siinä myös luodaan uutta tietoa työelämän käytännöistä. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi on kerättävä tietoa käytännöstä ja teoriasta systemaattisesti ja kriittisesti arvioiden. Tähän on mahdollista käyttää monipuolisesti erilaisia aineistonkeruumenetelmiä. (Ojasalo ym. 2014, 18.)

Tutkimusmenetelmät jaetaan perustasolla määrällisiin ja laadullisiin tutkimusmenetelmiin (Vilkkä 2005, 150). Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen tutkimus, jossa käytetään erilaisia aineistonkeruumenetelmiä. Laadullisen tutkimuksen yleisimmin käytettyjä aineistonkeruumenetelmiä ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Näitä menetelmiä voidaan käyttää rinnan tai eri tavoin yhdisteltynä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.) Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä monella eri tavalla. Tässä opinnäytetyössä aineiston keräämiseen käytetään teemahaastattelua ja strukturoitua lomakehaastattelua.

Laadullisessa, eli kvalitatiivisessa, tutkimuksessa tavoitteena on todellisen elämän kuvaaminen. Sen avulla pyritään kohteen tutkimiseen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Pyrkimyksenä on paljastaa ja löytää tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 157.) Tyypillisesti laadullinen tutkimus on luonteeltaan tiedon hankkimista kokonaisvaltaisesti, joka pyritään hankkimaan todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa. Tiedonkeräämisessä suositaan ihmistä. (Hirsjärvi ym. 2008, 160.) On siis perusteltua, että laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta (Hirsjärvi ym. 2008, 176). Laadullisessa tutkimuksessa tarkastelun kohteena on merkitysten maailma ja tavoitteena on tutkia ihmisten omia kuvauksia koetusta todellisuudesta. Tavoitteena ei ole kuitenkaan ehdottoman totuuden löytäminen tutkittavasta aiheesta. (Vilka 2005, 78–80.)

3.2 Tapaustutkimus lähestymistapana

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen lähestymistapana on tapaustutkimus, jota varten on käytettävä erilaisia aineistonkeräämismuotoja, jotka ovat tässä opinnäytetyössä jo mainitut teemahaastattelu ja strukturoitu lomakehaastattelu. Tässä tutkimuksessa halutaan ymmärtää kohdeyritystä syvällisesti ja antaa heille kehittämisohjeita ostoprosessinsa muuttamiseksi ja kehittämiseksi. Tapaustutkimuksessa onkin tavoitteena tuottaa tutkittua tietoa kohteesta ja se soveltuu lähestymistavaksi silloin, kun halutaan ymmärtää jonkin organisaation tilannetta syvällisesti sekä ratkaista organisaatiossa ilmennyt ongelma tai antaa kehittämisohjeita tutkimuksen avulla. Tapaustutkimuksessa tutkitaan syvällisesti tutkimuskohdetta sen omassa ympäristössään. (Ojasalo ym. 2014, 52–53.) Lähtökohtaisesti tapaustutkimuksessa tarkoituksena on kerätä tarpeeksi monipuolinen aineisto ja kuvata tutkimuksen kohdetta mahdollisimman perusteellisesti (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 10).

Tapaustutkimuksessa käytetään usein useampia erilaisia aineistonkeräämismenetelmiä, kuten tässäkin opinnäytetyössä, mahdollisimman syvällisen ja kokonaisvaltaisen kuvan saamiseksi tutkimuskohteesta. Tapaustutkimusta voidaan tehdä sekä määrällisillä että laadullisilla menetelmillä tai niiden yhdistelmillä. (Ojasalo ym. 2014, 55.) Lisäksi tapaustutkimusta voidaan tehdä useilla eri tutkimusmenetelmillä, jonka vuoksi tapaustutkimusta voidaan sanoa tutkimustavaksi tai tutkimusstrategiaksi. Erilaisten

menetelmien avulla tapaustutkimuksella pyritään selvittämään jotakin sellaista, mikä ei ole entuudestaan vielä tiedossa mutta vaatii kuitenkin lisäinformaatiota. (Laine ym. 2007, 9–10.) Tapaustutkimuksessa voidaan täsmentää, testata tai laajentaa aiemmin esitettyjä teorioita tai ideoita (Laine ym. 2007, 19).

Tässä tutkimuksessa pyrkimyksenä on tuottaa mahdollisimman syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta aiheesta, mikä on luonteenomaista juuri tapaustutkimukselle (Ojasalo ym. 2014, 52). Tällä tutkimuksella pyritään myös kuvaamaan ja selittämään kohdeyrityksen ostolaskuprosessia, mikä on yksi tapaustutkimuksen pyrkimyksistä (Laine ym. 2007, 31). Tapaustutkimuksen on perustuttava tarkkaan rajaukseen. Nimensä mukaisesti tapaustutkimuksen kohteeksi valitaan yksi tai useampi tapaus, kuten tässäkin opinnäytetyössä, eikä se sovellu kuin sellaisiin tutkimuksiin, joissa rajaus pystytään suorittamaan täsmällisesti. (Vilka 2005, 105–106.) Tämä tarkka rajaus on tapaustutkimuksessa tärkeää, koska tarkoituksena on saada paljon selville suppeammasta kohteesta kuin laajemmasta kohteesta. Tyypillisesti tapaustutkimuksessa vastataan kysymyksiin *miten* ja *miksi* ja sen tarkoituksena on tuottaa kehittämisen tueksi uutta tietoa. (Ojasalo ym. 2014, 52–53.)

Sopivaa tapausta, eli tutkittavaa kohdetta, etsiessä on hyvä ottaa huomioon, minkä tyyppistä kohdetta haetaan ja millainen tutkimus kohteesta on mahdollista tehdä (Laine ym. 2007, 31–32). Tapaustutkimuksessa liikkeelle lähdetään alustavasta kehittämistehtävästä tai tutkittavasta tapauksesta. Sen jälkeen tutkijan tulee perehtyä tähän alustavaan kehittämistehtävään tai tutkittavaan tapaukseen sekä käytännössä että teoriassa. Tässä vaiheessa myös kehittämistehtävä, eli tutkimusongelma, täsmenyy. Seuraavaksi tutkija kerää empiiristä aineistoa eri menetelmien, kuten haastatteluiden, kyselyiden ja havainnointien, avulla ja analysoi sitä. Sitten tutkija pystyykin antamaan kehittämisehdotuksia tai malleja tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta. (Ojasalo ym. 2014, 54.)

3.3 Haastattelu

Haastattelua pidetään yhtenä aineistonkeruun perusmenetelmistä. Haastattelu on myös ainutlaatuinen aineistonkeruumenetelmä, sillä se mahdollistaa suoran kielelli-

sen vuorovaikutuksen tutkittavan kanssa. Muihin aineistonkeruumenetelmiin verrattuna haastattelun etuna on se, että haastattelussa aineistonkeruuta on mahdollista säädellä joustavasti tilanteiden edellyttämällä tavoilla ja haastateltavia myötäillen. Haastattelun suurimpana etuna pidetäänkin sitä, että se on joustava aineistoa kerättyäessä. Tutkija voi esimerkiksi säädellä haastatteluaiheiden järjestystä. (Hirsjärvi ym. 2008, 187, 199–200.)

Tutkija voi myös toistaa kysymyksiä tarpeen mukaan, oikaista väärinkäsityksiä ja selventää kysymysten sanamuotoja (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Haastattelu valitaan aineistonkeruumenetelmäksi silloin, kun halutaan korostaa sitä, että vastaaja on merkityksiä luova aktiivinen osapuoli ja ihminen nähdään tutkimustilanteessa subjektina. Lisäksi haastattelu soveltuu hyvin, kun tutkimuskohteena on tuntemattomampi kohde ja halutaan selventää ja syventää vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2008, 200.) On hyvin perusteltua, että haastattelu on yksi käytetyimmistä aineistonkeräämisen muodoista (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34).

Haastattelu tulee ymmärtää systemaattisena aineistonkeräämisen muotona. Se sisältää tavoitteet, joiden avulla tutkija pyrkii saamaan mahdollisimman luotettavia ja paikkaansa pitäviä tietoja. Haastattelua voidaankin pitää enemmän tutkimushaastatteluna. (Hirsjärvi ym. 2008, 202–203.) Haastattelijan tehtävänä on välittää haastateltavan ajatuksista, kokemuksista, tunteista ja käsityksistä kuvaa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 41). Lisäksi yhtenä haastattelun tavoitteena on saada niin paljon tietoa halutusta asiasta kuin mahdollista. Siksi haastattelukysymykset tai aiheet tulisi antaa haastateltavalle etukäteen, jotta hän voi tutustua niihin rauhassa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Haastattelu on mahdollista toteuttaa yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Haastattelijan tulee itse pohtia, mikä edellä mainituista menettelyistä takaa parhaimmat tulokset ja soveltuu parhaiten haastattelijan käyttöön. Siihen vaikuttavat myös haastateltavat ja tutkimuksen aihe. (Hirsjärvi ym. 2008, 205.) Haastattelumenetelmiä on myös erilaisia. Tällöin haastattelijan tulee pohtia haastattelun ja haluttavan tiedon luonnetta, jotta hän pystyy valitsemaan sopivimman menetelmän omaan tutkimukseensa (Ojasalo ym. 2014, 106).

3.3.1 Teemahaastattelu haastattelun menetelmänä

Teemahaastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimushaastattelumuodoista (Vilkkä 2005, 81–82). Teemahaastattelu on muodoltaan välimuoto lomake- ja avoimesta haastattelusta. Siinä teema-alueet, eli haastattelun aihepiirit, ovat tiedossa mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa eikä järjestystä. (Hirsjärvi ym. 2008, 203.) Teemahaastattelu on siis puolistrukturoitu haastattelu, jossa yksityiskohtaisten kysymysten sijasta edetään keskeisten ja etukäteen valittujen teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten mukaan (Vilkkä 2005, 82; Hirsjärvi & Hurme 2008, 48; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 48) mukaan teemahaastattelu on kuitenkin strukturoimattomampi kuin strukturoitu haastattelu, koska siinä kysymykset eivät ole tarkkoja muodoltaan tai järjestykseltään, mutta siinä on kuitenkin edettävä teemojen mukaan. Teemahaastattelu kestää yleisimmin yhdestä tunnista kahteen tuntiin, joten se vaatii sekä haastattelijalta että haastateltavalta paljon aikaa (Hirsjärvi ym. 2008, 206).

Teemahaastattelu lähtee siitä ajatuksesta, että menetelmällä voidaan tutkia kaikki yksilön tunteet, ajatukset, uskomukset ja kokemukset. Menetelmä ei edellytä kokeellisesti aikaansaattua tiettyä kokemusta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.) Haastateltavien valinnassa on otettava kuitenkin huomioon tutkittava aihe. Teemahaastattelussa tämä tarkoittaa sitä, että haastateltavat tulisi valita joko teemaa tai tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksen perusteella. Tärkeää on se, että haastateltavalla on omakohtaista kokemusta tutkittavasta aiheesta. (Vilkkä 2005, 87.)

Vaikka teemahaastattelussa Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 48) mukaan kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa eikä järjestystä, se ei kuitenkaan ole täysin vapaamuotoinen, koska siinä on noudatettava valittuja teema-alueita. Suunnitteluvaiheessa kaikkein tärkeintä on heidän (2008, 66) mukaansa haastatteluteemojen huolellinen suunnittelu. Haastattelijan on lisäksi tärkeää huomioida haastattelutilanteessa, että haastateltava toimii myös tarkentajana (Hirsjärvi & Hurme 2008, 66). Haastateltava voi haastattelutilanteessa tarkentaa jotain tärkeäksi kokemaansa asiaa samoin kuin haastattelija voi tarkentaa jotain teema-aluetta. Vertailukelpoisen tiedon saamiseksi teemoja ei voida haastatteluiden edetessä kuitenkaan lisätä.

3.3.2 Strukturoitu lomakehaastattelu haastattelun menetelmänä

Strukturoitu lomakehaastattelu on käytetyin haastattelumuoto (Hirsjärvi & Hurme 2008, 44). Siinä haastattelu toteutetaan etukäteen tehdyn lomakkeen mukaan, jonka kysymysten ja väitteiden esittämisjärjestys ja muoto on määrätty (Hirsjärvi ym. 2008, 203; Hirsjärvi & Hurme 2008, 44). Strukturoitua haastattelua käytetään, kun halutaan kerätä faktatietoa suurelta joukolta, joille kaikille esitetyt kysymykset ovat samat. Muoto sopii myös, jos halutaan täydentää aiemmin toteutettua laadullista aineistonkeruuta. (Ojasalo ym. 2014, 107.) Tämän haastattelumuodon tavoitteena on saada vastaukset kaikkiin lomakkeessa oleviin kysymyksiin ja niiden sisällä annettujen vaihtoehtojen sisällä haastattelijan määräämässä järjestyksessä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74).

Lomakehaastattelun erottaa kyselytutkimuksesta vastauksien sisältö, joka jätetään avoimeksi (Ojasalo ym. 2014, 108). Tuomen ja Sarajärven (2009, 74–75) mukaan sitä käytetään useimmiten kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä, mutta sitä on kuitenkin mahdollista käyttää myös laadullisessa tutkimuksessa. Lomakehaastattelulla kerätyn aineiston avulla on helppo testata hypoteeseja ja aineisto on helppo kvantifioida (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45).

Lomakehaastattelun toteutuksessa on oltava hyvin tarkkana, sillä siinä ei voida kysyä mitään sellaista, mikä olisi mukavaa ja hyödyllistä tietää vaan kysymysten tulee olla merkityksellisiä tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun näkökulmasta. Tutkijan on voitava perustella jokainen lomakkeessa oleva kysymys ja perustelun tulisi löytyä myös tutkittavasta ilmiöstä, tutkimuksen viitekehystä tai teoriasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Kysymysten laatiminen on siis merkittävä osa lomakehaastattelua. Sen jälkeen onneksi itse haastattelu on melko helppo toteuttaa (Hirsjärvi ym. 2008, 203).

Useimmiten strukturoitu lomakehaastattelu toteutetaan puhelinhaastatteluna (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45). Tästä on paljon etua. Ensinnäkin tutkija pystyy laadun tarkkailuun koko haastatteluprosessin ajan. Lisäksi puhelinhaastattelua pidetään taloudellisenä. Myös kerättyjen tietojen kokoaminen ja käsittely tapahtuu nopeasti. Puhelinhaastattelun avulla pystytään tavoittamaan kaukana asuvia tai kiireisiä henkilöitä,

jotka eivät esimerkiksi ajankäytön vuoksi ole muuten tavoitettavissa. Puhelinhaastattelun keston tulisi olla noin 20–30 minuuttia, mikä nähdään myös yhtenä puhelinhaastattelun rajoittavana tekijänä. Myös puhelinhaastattelusta olisi hyvä sopia haastateltavan kanssa etukäteen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 64–65.)

3.4 Mahdolliset virhetekijät

Vaikka haastattelu sisältää monia hyviä puolia, on sen käyttämisessä aineistonkeruumenetelmänä myös ongelmia. Haastattelijalta vaaditaan useimmiten taitoa ja kokemusta, jotta hän selviytyy haastattelijan roolista. Lisäksi haastattelun teko vaatii huolellista suunnittelua, mikä myös omalta osaltaan vie aikaa. Itse haastattelutilanne on aikaa vievää eikä lyhyen haastattelun vuoksi kannattaisi edes ryhtyä haastatteluun. (Hirsjärvi ym. 2008, 201; Hirsjärvi & Hurme, 2008, 35.)

Haastattelun tekijän on kuitenkin itse mietittävä, soveltuuko haastattelun sijaan paremmin kyselylomake tai havainnointi. Lisäksi Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 35) mukaan haastattelu sisältää monia virhelähteitä. Esimerkiksi haastateltava voi antaa ainoastaan sosiaalisesti suotavia vastauksia ja haastatteluiden analysointi, tulkinta ja raportointi ovat ongelmallisia, koska valmiita malleja ei näihin ole olemassa (Hirsjärvi ym. 2008, 201; Hirsjärvi & Hurme 2008, 35).

Strukturoitu lomakehaastattelu sisältää myös muita ongelmia. Sen suurimpana ongelmana voidaan pitää itse lomakkeen tekoa ja kysymysten muotoilua (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45). Tutkijan on oltava hyvin tarkkana kysymysten suunnittelussa. Vaarana on, että haastateltavat voivat ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin haastatteliija on tarkoittanut. Kysymysten muotoiluun ja suunnitteluun on käytettävä hyvin paljon aikaa, jotta lomakehaastattelun avulla saadaan kaikki tarvittava tieto selville. Vaarana on myös, että kysymysten käsitteet ja niiden vaihtoehdot heijastavat enemmän haastattelijan ajatusmaailmaa kuin haastateltavien maailmaa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Aineiston valintaan vaikuttavat tekijät

Kohdeyrityksen ostolaskuprosessiin perehtymiseen valitaan aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelu, koska tarkoituksena on saada mahdollisimman yksityiskohdaista tietoa kohdeyrityksen ostolaskuprosessista. Teemahaastattelun tuloksista on tarkoitus muodostaa prosessikuvaus kohdeyrityksen ostolaskuprosessista ja havainnollistaa sitä vuokaavion avulla. Tämän lisäksi teemahaastattelu koetaan mieluisimmaksi vaihtoehdoksi ostolaskuprosessin tutkimusta varten, kun haastattelijana toimii henkilö, joka ei vielä tiedä kohdeyrityksen taloushallinnon prosesseista mitään. Teemahaastattelu on myös luonteensa vuoksi helpoin metodi sen perusteella, että haastattelun ei tarvitse kulkea tiettyä kaavaa, vaan tema-aiheiden väliin mahtuu myös vapaata keskustelua.

Verkkolaskuoperaattoreiden kartoitukseen, eli niiden tarjonnan ja vaatimuksien selvittämiseen, valitaan strukturoitu lomakehaastattelu aineistonkeruumenetelmäksi. Näin pyritään saamaan mahdollisimman vertailukelpoista tietoa valituista verkkolaskuoperaattoreista. Strukturoidun lomakehaastattelun avulla on tarkoitus muodostaa käsitys kolmesta eri verkkolaskuoperaattorista, joita vertaillaan keskenään erikseen määritettyjen vertailuperusteiden avulla. Tiedonkerääminen verkkolaskuoperaattoreista ei onnistuisi hyvin millään muulla aineistonkeruumenetelmällä.

Strukturoidun lomakehaastattelun valintaan vaikuttaa myös tutkijan oma käytettävissä oleva aika, johon melko lyhyt ja ytimekäs tarkkaan suunniteltu lomakehaastattelu soveltuu parhaiten. Lisäksi strukturoitu lomakehaastattelu koetaan toteutukseltaan parhaimmaksi, koska sen avulla haastattelut on mahdollista suorittaa puhelinhaastatteluna. Näiden operaattoreiden yhteyshenkilöitä olisi hyvin vaikea yrittää tavoittaa henkilökohtaisesti, eikä itse opinnäytetyöntekijällä ole aikaa matkustaa tapaamaan näitä yhteyshenkilöitä.

4.2 Teemahaastatteluiden toteuttaminen

Teemahaastattelun avulla haastatellaan yhteensä neljää eri toimihenkilöä, jotka ovat kirjanpitäjä, asiatarkastaja, joka samalla myös vastaanottaa paperiset laskut, hyväksyjä ja maksuaineiston muodostaja. Kolme teemahaastattelua toteutetaan 11.12.2014 ja yksi toteutetaan 17.12.2014 kohdeyrityksen tiloissa haastateltavien omissa työpisteissä. Kaikki haastatteluun osallistujat ovat olleet kohdeyrityksen palveluksessa useamman vuoden ja omaavat siten vankan kokemuksen kohdeyrityksen toiminnasta.

Itse teemahaastattelun kulkua joudutaan muuttamaan, sillä asiatarkastajan ja hyväksyjän haastattelut suoritetaan samalla kertaa, kun tarkoitus on haastatella ainoastaan kohdeyrityksen kirjanpitäjää. Siksi teemahaastatteluluettelo lähetetään ensimmäisellä kerralla ainoastaan kirjanpitäjälle sähköpostilla muutamaa päivää ennen varsinaista haastattelua, jotta hän saa rauhassa tutustua teema-aiheisiin tulevaa haastattelua varten. Paperisten laskujen vastaanottajan, joka samalla toimii myös asiatarkastajana, ja hyväksyjän haastattelut tapahtuvat nopeasti ilman, että haastateltavat olisivat etukäteen saaneet tutustua teemaluetteloon. Heidän vankan tietämyksensä takia se ei kuitenkaan vaikuta haastatteluiden laatuun. Myös maksuaineiston muodostaja saa teemahaastatteluluettelon etukäteen. Hänen haastattelunsa suoritetaan viikkoa myöhemmin, kuin muiden haastateltavien. Itse haastattelut kestävät 20 minuutista yhteen tuntiin. Kaikki haastateltavien vastaukset kirjataan samanaikaisesti ylös tietokoneelle ja kirjoittamalla muistiinpanoja paperille.

Teemahaastatteluun valitaan kohdeyrityksen kirjanpitäjä, koska hänellä on selkein kuva kohdeyrityksen ostolaskuprosessista taloushallinnon näkökulmasta ja hän hoitaa kohdeyrityksen ostoreskontraa. Lisäksi teemahaastatteluun otetaan mukaan kohdeyrityksen laskujen vastaanottaja, jota haastatellaan myös asiatarkastajan näkökulmasta sekä yksi hyväksyjä, koska prosessikuvaukseen halutaan saada laajempi näkökulma koskien kohdeyrityksen käsitystä ostolaskuprosessistaan. Kirjanpitäjän ehdotuksesta maksuaineiston muodostuksesta haastatellaan toimihenkilöä, joka vastaa pääsääntöisesti tästä toimenpiteestä. Näin pyritään samaan mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva koko prosessin kulusta niiden henkilöiden näkökulmasta, jotka useimmiten osallistuvat prosessin kulkuun.

Teoriakirjallisuuden pohjalta muodostetaan haastatteluiden teemat ja alateemat. Teemat pyritään muodostamaan siten, että niiden avulla saadaan mahdollisimman kattava käsitys kohdeyrityksen ostolaskuprosessista ja sen kulusta kohdeyrityksen sisällä. Teemahaastattelun avulla selvitetään ostolaskuprosessin kulku taloushallinnon näkökulmasta alkaen laskun saapumisesta yritykseen ja päättyen laskun maksamiseen laajentaen näkökulmaa asiastarkastajan ja hyväksyjän haastattelulla. Kirjanpitäjän teemahaastattelurunkoon lisätään loppuun vielä teema, jossa selvitetään nykyisen ohjelman valmiudet ottaa vastaan verkkolaskuja sekä kirjanpitäjän omat mielipiteet prosessin merkittävimmistä vaiheista. Tämän tarkoituksena on auttaa prosessissa eteenpäin, jotta verkkolaskuoperaattoreiden analysoinnissa osataan huomioida oleelliset seikat ostolaskuprosessin näkökulmasta.

4.3 Strukturoitujen lomakehaastatteluiden toteuttaminen

Strukturoitu lomakehaastattelu toteutetaan puhelinhaastatteluna operaattoreiden edustajille. Haastattelut toteutetaan 22.1.2015 soittamalla jokaisen operaattorin yleisiin TIEKE:n verkkolaskuosoitteistosta löytyviin palvelunumeroihin. Jokaista operaattoria edustaa ainoastaan yksi henkilö, koska tutkimuksen kannalta ei ole oleellista haastatella enempää operaattoreiden edustajia. Tutkimuksen kannalta on kuitenkin tärkeää, että operaattoria edustaa henkilö, joka osaa vastata mahdollisimman totuudenmukaisesti esitettyihin kysymyksiin, joka tässä on jätetty kuitenkin sattumanvaraiseksi.

Puhelinhaastattelut soitetaan opinnäytetyöntekijän omasta puhelimesta. Puhelut suoritetaan kaiuttimen avulla, jotta haastateltavien vastaukset saadaan samanaikaisesti kirjattua tietokoneelle ylös valmiiksi tehtyihin Word-pohjiin. Myös tässä kohtaa haastatteluiden kulkua joudutaan muuttamaan, koska Nordean edustaja on ainoa, joka pystyy ja suostuu vastaamaan kysymyksiin puhelimesta. Puhelu kestää noin 20–30 minuuttia. Baswaren ja OpusCapitan edustajat pyytävät lähettämään haastattelukysymykset sähköpostilla heidän yleisiin TIEKE:n www-sivuilta löytyviin sähköpostiosoitteisiin. Nämä puhelut kestävät ainoastaan pari minuuttia. Kysymykset lähetetään sähköpostilla välittömästi puheluiden päättymisen jälkeen.

Vaarana on, että Baswarelta ja OpusCapitalta ei saada ollenkaan vastauksia haastattelun kysymyksiin, jolloin ei myöskään saada tietoa, mitä verrata keskenään. Saadut vastaukset voivat olla myös sisällöltään hyvin erilaisia, koska Basware ja OpusCapital saavat enemmän aikaa miettiä omia vastauksiaan ja haastattelija ei pysty mitenkään vaikuttamaan vastauksien laatuun. Opinnäytetyön tutkimuksen laatu ei kärsi kuitenkaan liikaa, jos vain kaikilta operaattoreilta saadaan vastaukset. Vastauksia pystytään siitä huolimatta vertailemaan keskenään, koska kysymykset ovat kaikille samat, vastattiin niihin sitten puhelimesta tai jälkikäteen sähköpostilla.

Strukturoidun lomakehaastattelun kysymykset muodostetaan teorian ja kohdeyrityksen mielipiteiden pohjalta. Näin saadaan muodostettua lomake, jonka avulla selvitetään kohdeyrityksen kannalta oleellisimmat ja tärkeimmät asiat operaattorin valintaan vaikuttavissa asioissa. Lisäksi haastattelun avulla varmistetaan mahdollisimman vertailukelpoisen tiedon saaminen potentiaalisista operaattoreista. Näiden kysymysten pohjalta muodostetaan vertailuperusteet, joiden perusteella operaattoreita vertailaan ja pisteytetään keskenään. Tämän tarkoituksena on saada muodostettua käsitys siitä operaattorista, joka mahdollisesti soveltuu parhaiten ominaisuuksiltaan ja vaatimuksiltaan kohdeyritykselle verkkolaskujen vastaanottamista varten. Kohdeyrityksen on tämän pohjalta helppo lähteä toteuttamaan tarjouspyyntöjen lähettämistä potentiaalisille operaattoreille.

5 DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO

5.1 Taloushallinto yrityksissä

Taloushallinto on järjestelmä, jonka avulla organisaatiot seuraavat taloudellisia tapahtumiaan. Näitä taloudellisia tapahtumia on seurattava siten, että organisaatio voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen. (Lahti & Salminen 2008, 14; Lahti & Salminen 2014, 16.) Näitä yrityksen tai organisaation toimintaan keskeisellä tavalla osallistuvia tahoja ovat asiakkaat, hankkijat, henkilöstö, omistajat, rahoittajat ja julkinen valta. Yritykset ja sidosryhmät ovat keskenään vuorovaikutuksessa ja sidosryhmät odottavat saavansa kukin omiin tarpeisiinsa vaadittavia tietoja yrityksen tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. (Tomperi 2011, 7.)

Yrityksen omistajat odottavat tuottoa sijoittamalleen pääomalleen ja julkinen valta, eli valtio, kunnat ja seurakunnat, perivät yrityksiltä veroa näiden aikaansaamasta voitosta. Yrityksien päätavoitteena on voiton tuottaminen ja yritystoiminta vaatii aina sijoituksia, joihin sisältyy taloudellinen riski. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että yritykset seuraavat jatkuvasti omaa taloudellista tilannettaan järjestelmällisesti pitämällä kirjaa yrityksen menoista, varoista, tuloista ja veloista. (Tomperi 2011, 7.)

Taloushallintoa pidetään yrityksen johtamisen tukitoimintona, jonka tarkoituksena on tuottaa ja tehdä johtamista avustavia sekä taloutta kuvaavia raportteja, konsultoida johtoa taloushallinnon näkökulmasta ja osallistua yrityksen talouden johtamiseen sekä valvontaan (Neilimo & Uusi-Rauva 2012, 12). Taloushallinto voidaan jakaa sidosryhmien perusteella kahteen tarkoituksiltaan erilaisen taloudellisen informaation tuottamisen toimeen. Nämä ovat ulkoinen, eli yleinen laskentatoimi, ja sisäinen, eli johdon laskentatoimi. Ulkoisen laskentatoimen tarkoituksena on tuottaa informaatiota yrityksen ulkopuolisille sidosryhmille, kuten esimerkiksi asiakkaille, työntekijöille, omistajille, viranomaisille ja muille yhteistyökumppaneille. (Lahti & Salminen 2008, 14; Lahti & Salminen 2014, 16.) Sisäisen laskentatoimen tarkoituksena on taas nimensä mukaisesti avustaa yritysjohtoa päätöksentekoa tukevassa laskennassa (Neilimo & Uusi-Rauva 2012, 14).

Tarkasteltaessa taloushallintoa taas tietojärjestelmien näkökulmasta määritellään taloushallinto järjestelmäksi, joka koostuu erilaisista toisiinsa liittyvistä komponenteista, joiden on toimittava yhdessä, jotta saavutetaan tietty tulos, kuten esimerkiksi myyntilasku. Tietojärjestelmä liittyy toisiinsa nämä komponentit ja ne sisältävät laitteistot, tiedon syötön, ohjelmistot, tulosteet, datan, ihmiset ja menettelytavat. Strategisella tasolla tarkasteltuna taloushallinto nähdään puolestaan joko yhtenä yrityksen tukitoiminnoista tai liiketoimintaprosessina. (Lahti & Salminen 2008, 14; Lahti & Salminen 2014, 16.) Lahden ja Salmisen (2014, 16) mukaan taloushallintoa tulisi kuitenkin tarkastella pienempinä kokonaisuuksina, jotta sitä on mahdollista konkretisoida. Heidän (2014, 16–18) mukaansa taloushallinnon osakokonaisuudet muodostuvat seuraavista prosesseista, jotka ovat:

- ostolaskuprosessi
- matka- ja kululaskuprosessi
- käyttöomaisuuskirjanpito
- pääkirjanpito
- arkistointi ja kontrollit
- myyntilaskuprosessi
- maksuliikenne ja kassanhallinta
- palkkakirjanpito
- raportointiprosessi

Yrityksien taloushallinto koostuu useista yrityksen toiminnan kannalta tärkeistä tehtävistä, joita ovat muun muassa kirjanpito, myyntilaskutus, reskontranhoito, ostolaskujen maksu, matka- ja kululaskujen hallinta, palkanlaskenta ja viranomaisilmoitusten laatiminen (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 12). Yrityksien taloushallinnossa käsitellään kuitenkin eniten aineistoja, jotka ovat laskuja. Näitä ovat myyntilaskut asiakkaille ja ostolaskut yrityksen tilaamista tavaroista ja palveluista. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 18.)

Perinteisesti hoidetuissa taloushallinnon toiminnoissa yksittäinen paperitosite käsitellään usein moneen kertaan ja monen eri työntekijän toimesta. Tämä aiheuttaa tehotomuutta, lisää työtä ja kasvattaa mahdollisten virheiden määrää manuaalisissa toimenpiteissä. (Helanto ym. 2013, 12.) Siksi olisikin tärkeää, että taloushallinnon eri tehtävissä pyrittäisiin siihen, että tiedot osakirjanpidoista siirtyisivät automaattisesti kirjanpitoon ja että manuaalisesti käsiteltävien tositteiden määrä minimoitaisiin

(Kurki ym. 2011, 19). Muun muassa tämä on ollut perusteena sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon syntymiselle.

Sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon mahdollistaa myös kirjanpitolaki. Kirjanpitolain 2 luvun 8 §:n mukaan kirjanpitomerkinnot ja tositteet voidaan tehdä koneelliselle tietovälineelle mutta tarvittaessa ne on saatava selväkieliseen kirjalliseen muotoon. (Kirjanpitolaki 1336/1997, 8§.) Yritysten on otettava kuitenkin huomioon se, että jos tositteet ja niiden perusteella laadittu kirjanpitoaineisto ovat ainoastaan digitaalisessa muodossa, niiden säilytyksen on oltava kahdella erillisellä tietovälineellä. Kirjanpitoaineiston säilyttäminen voidaan myös ulkoistaa yrityksen ulkopuoliselle palveluntarjoajalle, mutta päävastuu on kuitenkin aina itse kirjanpitovelvollisella. Yritysten on ulkopuolista palvelua käyttäessään varmistettava, että aineiston säilytys tapahtuu asianmukaisella tavalla. (KILA:n yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 2011.) Yhä useammat tositteet ovatkin tänä päivänä digitaalisessa muodossa, joka mahdollistaa sen, että tositteita pystytään käsittelemään taloushallinnossa joustavammin (Fredman 2014, 31). Digitaalisessa muodossa olevat tositteet ovat yksi sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon perusedellytyksistä.

5.2 Digitaalinen ja sähköinen taloushallinto

Digitaalinen taloushallinto voidaan määritellä usealla eri tavalla (Lahti & Salminen 2008, 19). Lahden ja Salmisen (2014, 24) mukaan digitaalinen taloushallinto tarkoittaa kaikkien taloushallinnon tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden käsittelyä digitaalisessa muodossa ja automatisointia. Taloushallinnon digitaalisuudella tarkoitetaan tiedon käsittelyä, siirtämistä, varastointia ja esittämistä sähköisessä muodossa ilman paperia (Lahti & Salminen 2008, 19; Lahti & Salminen 2014, 19). Esimerkiksi integroidut järjestelmät taloushallinnossa mahdollistavat automaattisen tietojen siirtymisen esimerkiksi tilausten käsittelystä varastonhallintaan ja sieltä laskutukseen (Kurki ym. 2011, 18).

Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki kirjanpidon ja siihen kuuluvien osaprosessien tapahtumat syntyvät mahdollisimman automaattisesti ja käsitellään ilman paperia, jonka vuoksi digitaalista taloushallintoa voidaan kuvata myös automaattiseksi talous-

hallinnoksi (Lahti & Salminen 2014, 24). Siirryttäessä digitaaliseen taloushallintoon taloushallinnon prosessit muuttuvat merkittävästi ja keskeisimmässä asemassa ovat juuri automaatio ja sen ohjaaminen, joka tarkoittaa uusien työtapojen opettelua (Helanto ym. 2013, 17).

Tämän automatisoinnin tavoitteena on turhien ja päällekkäisten käsittelyvaiheiden poistaminen taloushallintomateriaalin käsittelystä, joka on digitaalisessa muodossa. Prosessina digitaalinen taloushallinto sisältää ihmisten tekemiset, tietojärjestelmät, töiden organisoinnin, teknologiat ja mahdollisimman suoraviivaiset toimintaketjut. (Lahti & Salminen 2008, 21; Lahti & Salminen 2014, 25.) Tätä digitaalista tietoa on mahdollista siirtää ja käsitellä sovelluksien tai ohjelmistojen avulla (Lahti & Salminen 2014, 19).

Tiivistetysti digitaalinen taloushallinto sisältää Lahden ja Salmisen (2008, 21; 2014, 26) mukaan seuraavat piirteet:

- taloushallinto- ja kirjanpitolmateriaali ovat sähköisessä muodossa ja käsitellään sähköisesti ja kaikki tositteet ovat konekielisiä
- raportointi ja taloushallintoon liittyvien transaktioiden prosessointi on automatisoitu
- tieto liikkuu ja sitä käsitellään eri sovellusten välillä sähköisessä muodossa
- myös arkistointi on sähköisessä muodossa
- tietoa saadaan sähköisesti
- yli sidosryhmärajojen olevat eri järjestelmät on integroitu prosesseihin

Digitaalisesta taloushallinnosta käytetään usein myös termiä sähköinen taloushallinto (Lahti & Salminen 2014, 15). Lahti ja Salminen erittelevät kuitenkin, että sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan yrityksen taloushallinnon tehostamista hyödyntämällä tietotekniikkaa, internetiä, sovelluksia, integrointia, itsepalvelua sekä muita sähköisiä palveluita. Sähköistä taloushallintoa voidaan pitää tämän mukaan esiasteena digitaalisesta taloushallinnosta. (Lahti & Salminen 2008, 21–22; Lahti & Salminen 2014, 26.) Tositteiden tallennus, täydennys ja hyväksyntä tapahtuu kuitenkin myös sähköisessä taloushallinnossa automaattisesti tai sähköisin toimenpitein (Lahti & Salminen

2014, 200). Kuten digitaalisessa taloushallinnossa, myös sähköisessä taloushallinnossa, korostuvat tiedon hallinnan tehokkuus, luotettavuus, läpinäkyvyys ja joustavuus, jotka tuottavat paljon lisäarvoa taloushallinnon parissa työskenteleville (Helanto ym. 2013, 33).

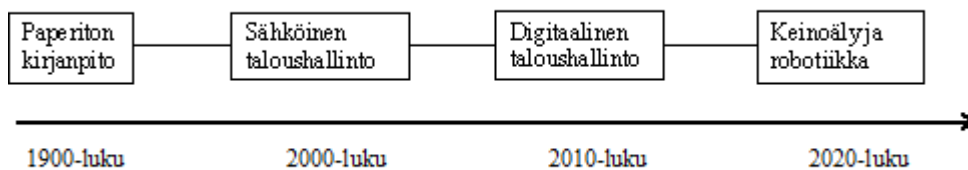
Sähköinen taloushallinto ja digitaalinen taloushallinto eroavat kuitenkin Lahden ja Salmisen (2014, 26) mukaan siinä, kun toimittaja lähettää laskun paperisesti tai sähköpostilla vastaanottajalle ja vastaanottaja skannaa sen sähköiseen muotoon omaan taloushallinnon järjestelmäänsä. Tällöin puhutaan sähköisestä taloushallinnosta. He (2014, 26) kertovat, että digitaalisessa taloushallinnossa puolestaan kaikki taloushallinnon aineisto tulee käsitellä sähköisesti koko arvoketjun ajan, jolloin toimittajankin pitää lähettää laskut sopivassa sähköisessä muodossa, jolloin vastaanottajan taloushallinnon järjestelmä ottaa laskun vastaan sähköisesti. Kuitenkin myös sähköisen taloushallinnon avulla yrityksen on mahdollista saavuttaa prosessien tehostamisen lisäksi yrityksen johtoa varten paremmat mahdollisuudet seurata yrityksen kannattavuuden, kassan ja muun talouden kehittymistä (Helanto ym. 2013, 28).

Yksi merkittävimmistä ja keskeisimmistä osa-alueista digitaalisessa taloushallinnossa on verkkolaskutus, joka edistää yrityksen tehokkuutta (Lahti & Salminen 2008, 22; Lahti & Salminen 2014, 26). Helanto ym. (2013, 4-5) puhuvat omassa teoksessaan ainoastaan sähköisestä taloushallinnosta, mutta kuten Lahti ja Salminen (2014, 15) toteavat, niin useimmiten sillä tarkoitetaan juuri digitaalista taloushallintoa. Myös yrittäjien www-sivuilla kerrotaan ainoastaan sähköisestä taloushallinnosta, jolla tarkoitetaan juuri digitaalista taloushallintoa. Näillä www-sivuilla sanotaan, että sähköisessä taloushallinnossa laskujen kierrätys ja hyväksyntä tapahtuu sähköisesti, maksuliikenne hoidetaan sähköisesti, tiliotteet ja viitesirrot vastaanotetaan sähköisesti, viranomaisilmoitukset lähetetään sähköisesti ja kirjanpidon rutiinityöt vähenevät automaation myötä. Kaikkien näiden osien on toimittava saumattomasti, jotta sähköisestä taloushallinnosta saadaan suurin mahdollinen hyöty. Sähköistä taloushallintoa on mietittävä kokonaisuutena. Se sisältää siis paljon muutakin kuin vain verkkolaskutuksen, jota pidetään kuitenkin sähköisen taloushallinnon ytimenä. (Yrittäjien www-sivut 2014.)

Myös Helannon ym. (2013, 4–5) mukaan sähköinen taloushallinto pitää sisällään paljon muutakin kuin vain verkkolaskutuksen. Heidän mukaansa sähköinen, eli digitaalinen, taloushallinto on kattava kokonaisuus, jossa huomioidaan myös myynti- ja ostolaskujen käsittely, matka- ja kululaskut, palkanlaskenta, viranomaisilmoitukset, maksuliikenne ja kirjanpito (Helanto ym. 2013, 4–5). Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto onkin taloushallinnon hoitamista kokonaisvaltaisesti nykyaikaisilla kehittyneillä ohjelmistoilla ja prosesseilla, jotka hyödyntävät automaatiota (Helanto ym. 2013, 14). Tämän vuoksi on perusteltua nähdä digitaaliseen taloushallintoon siirtyminen paljon laajempänä kokonaisuutena kuin vain järjestelmien uusimisena ja sähköistämisenä (Lahti & Salminen 2008, 183). Lisäksi yrittäjien www-sivuilla kerrotaan, että sähköinen, eli digitaalinen taloushallinto, kattaa myös kaikki muut yrityksen taloushallinnon toiminnot, kuten tarjousten, tilausten ja lähetteiden lähettämisen, verojen maksamisen sekä perinnän hoitaminen sähköisesti (Yrittäjien www-sivut 2014).

Suomalaisissa suuryrityksissä digitaalisuus on kaikista pisimmällä (Lahti & Salminen 2014, 30). Ennen digitaalisen taloushallinnon esiasteen, eli sähköisen taloushallinnon, miellettiin tarkoittavan ainoastaan paperitonta laskujen käsittelyä, mutta tänä päivänä tämä sähköinen ja digitaalinen taloushallinto pitää sisällään paljon muutakin, kuten edempänä on todettu (Helanto ym. 2013, 13). Digitaalisuus ei liity myöskään pelkästään teknologiaan, vaan se tulee täydentämään ja korvaamaan ihmistyötä ja se mahdollistaa uudet muodot, laadun parantumisen ja halvemmat hinnat. Digitaalisuus tulee tulevaisuudessa korvaamaan myös aivotyötä vaativia rutiineita, kuten kirjanpidon perustehtäviä. Digitaalisuuden myötä syntyy kuitenkin paljon uusia tarpeita. (Pajarinen & Rouvinen 2014, 44.)

Lahti ja Salminen (2014, 28) kirjoittavat vuonna 2014 ilmestyneessä kirjassaan, että digitaalinen taloushallinto on yleistynyt Suomessa ennusteita hitaammin ja että Suomi on nyt menettänyt asemansa edelläkävijänä sähköisessä taloushallinnossa. Vielä heidän edellisessä kirjassaan, joka ilmestyi vuonna 2008, pitivät he Suomea edelläkävijänä sähköisessä taloushallinnossa (Lahti & Salminen 2008, 23). Lahden ja Salmisen (2014, 27) kuviota mukailleen seuraavasta kuvioista (Kuvio 1.) on hyvin nähtävissä sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa vuosien aikana sekä ennusteet siitä, mihin se tulee tulevaisuudessa mahdollisesti kehittymään.



Kuvio 1. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa

5.3 Hyödyt digitaalisesta ja sähköisestä taloushallinnosta

Digitaalinen taloushallinto vaikuttaa monin tavoin yrityksen toimintaan. Digitaalisuuden myötä toimenkuvat ja työtehtävät muuttuvat ja se asettaa myös taloushallinnon ammattilaisille erilaisia osaamisvaatimuksia (Lahti & Salminen 2014, 31; Pajarinen & Rouvinen 2014, 44). Digitaalinen taloushallinto tarjoaa kuitenkin suuria etuja yrityksille. Digitaalisuus tehostaa taloushallinnon töitä hyvin merkittävästi. (Lahti & Salminen 2014, 30–31.) Sen suurimmat hyödyt ovat tehokkuus ja nopeus. Lisäksi resurssien ja fyysisen arkistointitilan tarve vähenee. Digitaalinen taloushallinto on joustavaa ja helppoa ja sen avulla yritys parantaa toimintansa laatua ja vähentää mahdollisia virheitä. (Lahti & Salminen 2008, 27; Lahti & Salminen 2014, 32.) Virheet vähenevät, koska järjestelmät ja liittymät vastaavat suurimmasta osasta prosessin vaiheista, jotka ennen on hoidettu täysin manuaalisesti (Lahti & Salminen 2014, 33).

Digitaalisen taloushallinnon tekee joustavaksi ja helpoksi erityisesti se, että digitaalisessa muodossa olevaa tietoa on nopeampi ja tehokkaampi käsitellä, siirtää, esittää ja arkistoida (Lahti & Salminen 2008, 18, 28; Lahti & Salminen 2014, 32). Fyysisen paperin puutteen vuoksi digitaalinen taloushallinto on lisäksi ympäristöystävällisempää ja monet yritykset pyrkivät toiminnassaan juuri ekologisuuteen (Lahti & Salminen 2008, 29; Lahti & Salminen 2014, 33). Myös sähköinen taloushallinto tehostaa ajankäyttöä ja on kustannustehokas ratkaisu, jonka avulla pystytään poistamaan päällekkäisiä työvaiheita. Perinteiseen taloushallintoon verrattaessa suurimmat säästöt sähköisessä taloushallinnossa tulevat ostolaskujen käsittelystä. (Helanto ym. 2013, 14.)

Digitaalisen taloushallinnon avulla yritys pystyy hyödyntämään ajasta ja paikasta riippumattomuutta, kun ostolaskuja tai raporttien selaamista ei tarvitse tehdä itse työpaikalla, vaan se on mahdollista missä tahansa (Lahti & Salminen 2014, 32). Tällöin taloushallinnon järjestelmää on mahdollista käyttää etäyhteyden avulla, joka auttaa hoitamaan taloushallintoa tehokkaammin ja vähentää samalla kustannuksia (Helanto ym. 2013, 16; Hakonen & Roos 2014, 160–161). Kansainvälisessä konserniyhtiössä tämä helpottaa yrityksen toimintaa todella paljon. Yrityksen johdon on mahdollista nähdä ajantasaista tietoa, jolloin muutoksiin voidaan reagoida nopeammin ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin aikaisemmin (Yrittäjien www-sivut 2014). Erilaiset teknologiset muutokset tarjoavat yritykselle mahdollisuuden parantaa tehokkuutta entisestään (Veselá & Radiméřský 2014, 743). Juuri kirjanpidon rutiinityön vähentämisellä automatisoinnin avulla vapautetaan yrityksiä resursseja talouden parempaan ohjaamiseen ja tulevaisuuden suunnitteluun (Tomperi 2011, 139).

5.4 Pilvipalvelut

Tänä päivänä yritykset eivät välttämättä hanki itse lisenssiä IT-ohjelmilleen, vaan nykyään yleistyvät niin kutsutut pilvipalvelut (Lahti & Salminen 2014, 45). Cloud Service, eli suomennettuna pilvipalvelu, tarkoittaa ulkoistettua tietojenkäsittelyä, joka toimii internetissä. Laajemmin kuvailtuna pilvipalvelulla voidaan kuvata kaikkia verkon kautta käytettäviä tietotekniikkapalveluita. (Helanto ym. 2013, 35; Lahti & Salminen 2014, 45.) Yksinkertaisemmin sanottuna pilvipalveluilla tarkoitetaan siis internetin kautta käytettäviä tietotekniikka- tai muita ohjelmistopalveluita (Lahti & Salminen 2014, 45).

Pilvipalvelu sopii erityisesti taloushallinnon sovelluksiin ja ne ovat yleistyneet voimakkaasti myös suuryrityksissä (Lahti & Salminen 2014, 45, 47). Pilvipalveluna onkin saatavilla juuri sähköisen taloushallinnon ohjelmistoja, joiden käyttö on edullista, turvallista, huoletonta ja helppoa. Lisäksi pilvipalveluna tarjottavan ohjelman ylläpito ei aiheuta itse yritykselle ylimääräistä työtä, sillä ohjelmiston tarjoaja huolehtii päivityksistä, tietoturvasta, teknisestä ylläpidosta ja aineiston säilyttämiseen vaadittavasta varmuuskopioinnista. Pilvipalvelun käyttämiseen yritys tarvitsee ainoastaan

internetyhteyden, sillä sovelluksia käytetään sen välityksellä. (Helanto ym. 2013, 5, 38; Lahti & Salminen 2014, 46.) Yrityksen pohtiessa verkkolaskujen vastaanottamista, on sen myös pohdittava hankitaanko siihen tarvittavat sovellukset pilvipalveluna vai ostetaanko sovelluksen käyttöön vaadittava lisenssi.

Käytännössä yritys tarvitsee pilvipalveluna tarjottavaan ohjelmistoon internetyhteyden lisäksi palvelun osoitteen, jonne yritys kirjautuu omilla henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksillaan. Yritys hankkii ohjelmiston palveluna, joten yritys ei maksa ohjelmistosta lisenssimaksua tai erillisiä ylläpitomaksuja, vaan useimmiten ohjelmiston käytöstä maksetaan kuukausittain erillinen palvelumaksu. (Helanto ym. 2013, 35–36.) Tämän palvelumaksun suuruus voi perustua esimerkiksi käytettävien ohjelmien, sovellusten tai moduulien lukumäärään, käyttäjämäärään, kapasiteettiin, tapahtumavolyymeihin tai näiden keskinäisiin yhdistelmiin. Palvelumaksuun sisältyvät laitteistot, ohjelmistolisenssit, tietoturva ja tietoliikenneverkot, joita sovellusten pyörittämiseen tarvitaan. Pilvipalveluna tarjottavan ohjelman kustannuksia voidaan pitää jossakin tapauksissa halvempänä verrattuna lisenssimaksuun. (Lahti & Salminen 2014, 46.)

Pilvipalveluna saatavat ohjelmistot eivät ole ainoastaan yhden yrityksen käytössä, vaan ohjelmiston palveluntarjoaja tarjoaa samaa sovellusta kaikille asiakkailleen, jonka vuoksi pilvipalveluna tarjottavat ohjelmistot ovat edullisia. Yleensä yritys maksaa tästä ohjelmistosta käyttömäärään perustuvaa kuukausimaksua. (Helanto ym. 2013, 37; Lahti & Salminen 2014, 46.) Näin yrityksen ei tarvitse maksaa niin sanotusti ylimääräisestä kapasiteetista. Pilvipalveluiden ohjelmistojen palveluntarjoajat pyrkivät toiminnallaan saavuttamaan suuria mittakaavaetuja, kun samaa sovellusta tarjotaan suurelle asiakasjoukolle. Lisäksi pilvipalveluna tarjottavaan ohjelmistopalveluun sisältyy usein muitakin toimintoja, kuin teknistä tukea. Usein nämä pilvipalveluntarjoajat hoitavat myös konsultoinnin, sovellusten käyttöönoton, käyttäjien koulutukset ja käytön tuen sekä neuvonnan. (Lahti & Salminen 2014, 46.)

Seuraavaksi on listattuna vielä syitä, miksi Lahden ja Salmisen (2014, 48) mukaan yrityksen kannattaisi hyödyntää pilvipalveluna tarjottavia sovelluksia ja ohjelmistoja:

- palvelun edullisuus, turvallisuus, helppous ja huolettomuus
- yritys ei maksa turhasta, vaan palveluntarjoaja veloittaa käytön määrään perustuvan summan
- yrityksellä on käytössään tekninen tuki ongelmia varten
- pilvipalveluna tarjottava sovellus tai ohjelmisto mahdollistaa keskittymisen yrityksen ydinliiketoimintaan

6 OSTOLASKUPROSESSI

6.1 Ostolaskuprosessin määritelmä

Ostolaskuprosessi on osa yrityksen taloushallintoa. Se sisältää kaikki vaiheet ostotilauksesta tai ostotilauksesta ostolaskun maksuun. (Lahti & Salminen 2008, 15; Lahti & Salminen 2014, 16.) Helannon ym. (2013, 12) mukaan ostolaskut tulee muun muassa käsitellä, asiataarkastaa, hyväksyä ja maksaa. Itse taloushallinnon näkökulmasta katsottuna ostolaskuprosessi alkaa siitä, kun ostolasku saapuu yritykseen ja päättyy taas siihen, kun lasku maksetaan, kirjataan kirjanpitoon ja arkistoidaan. Käsiteltäessä yrityksen hankintaprosessia kokonaisuutena, tämä prosessi käynnistyy jo ennen ostolaskun vastaanottoa. Tällöin prosessin ensimmäisenä vaiheena on tarjouspyyntö ja tarjous sekä itse sopimuksen teko. (Lahti & Salminen 2008, 48; Lahti & Salminen 2014, 53.) Ostolaskuprosessiin kuuluvat siis Lahden ja Salmisen (2008, 49; 2014, 53) mukaan seuraavat vaiheet, jotka ovat:

- tilaus- ja toimitusprosessi
- ostolaskun tiliöinti ja kierrättäminen
- hyväksyminen ja päivittäminen ostoreskontraan
- täsmäyttäminen
- ostolaskun vastaanottaminen
- ostolaskun tarkastaminen
- maksaminen
- jaksotukset sekä arkistointi

Lahden ja Salmisen (2008, 49; 2014, 53–54) mukaan perinteinen ostolaskuprosessi sisältää tiivistetysti seuraavat vaiheet:

1. Ostolaskun saapuminen paperilla
2. Laskun vieminen tai lähettäminen postitse asiataarkastajalle
3. Asiataarkastaja laittaa laskuun hyväksymismerkinnän
4. Asiataarkastaja toimittaa tai lähettää laskun postitse hyväksyjälle
5. Hyväksyjä laittaa laskuun hyväksymismerkinnän
6. Hyväksyjä toimittaa tai lähettää laskun postitse ostoreskontranhoitajalle

7. Ostoreskontranhoitaja tallentaa laskun perustiedot ja tiliöinnin manuaalisesti ostoreskontraan
8. Paperisen laskun arkistointi mappiin ostoreskontranhoitajan toimesta
9. Maksuaineiston muodostaminen ostolaskuista, joka siirretään pankkiin maksettavaksi

Hakosen ja Roosin (2014, 140) mukaan saapuva ostolasku on aina tarkastettava, jotta siinä olevat tiedot ovat varmasti oikein. Yrityksissä useimmiten tilauksen tehnyt työntekijä tarkastaa, että lasku täsmää sovittuun määrään ja ehtoihin. Tämän ensimmäisen tarkastuksen jälkeen ostolasku menee niin sanottuun hyväksymistarkastukseen, jossa esimerkiksi tilaajan esimies tarkastaa ostolaskun. Hyväksyjä tarkastaa, että ostolasku on yrityksen toimintatapojen mukainen ja hyväksyy laskun. (Hakonen & Roos 2014, 141.)

Yrityksen ostoreskontranhoitajan tehtävänä on myös ostolaskun kirjaamisen lisäksi seurata ostolaskun kiertoa yrityksen sisällä ja muistuttaa tarkastajaa ja hyväksyjää ostolaskujen tarkastamisesta ja hyväksymisestä. Hyväksymisen jälkeen ostolaskut voidaan maksaa ja eri yrityksissä tämä tapahtuu eri tavoin. Ostolaskujen käsittely ja tarkastus voi myös tapahtua eri yrityksissä erilaisin menetelmin tai toimintatavoin. (Hakonen & Roos 2014, 141–143.)

Perinteisen ostolaskuprosessin vaiheista on helppo päätellä, että se sisältää hyvin paljon ongelmia ja toimii hitaasti. Perinteisen ostolaskuprosessin ongelmina pidetäänkin hidasta laskun kiertoa, laskujen häviämistä, laskujen näkymistä kirjanpidossa vasta hyväksymiskierron jälkeen, manuaalisia työvaiheita ja tallennusta. Kuten perinteisen ostolaskuprosessin vaiheista käy ilmi, arkistoidaan paperiset tositteet mappeihin, jotka vievät hyvin paljon fyysistä tilaa. Lisäksi laskun etsiminen jälkikäteen tositenumeron avulla on työlästä ja vie aikaa, varsinkin jos mappeja säilytetään tilanahtauden takia monessa eri paikassa. Tämä aiheuttaa sen, että ostolaskujen tarkastajat ja hyväksyjät ottavat omia kopioita laskuista arkistoihinsa. (Lahti & Salminen 2014, 54.)

Sama lasku voi olla fyysisesti monessa eri paikassa. On hyvin perusteltua, että useimmiten ostolaskujen käsittely on yrityksen talousosaston eniten aikaa ja resursseja vievä prosessi. Tällöin ostolaskuprosessin tehostamisella ja automatisoinnilla on

mahdollista saavuttaa suurimmat hyödyt. (Lahti & Salminen 2014, 52.) Erityisesti sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon avulla myös ostolaskuprosessi voidaan hoitaa aiempaa tehokkaammin ja joustavammin (Helanto ym. 2013, 32).

6.2 Sähköisen ostolaskuprosessin määritelmä

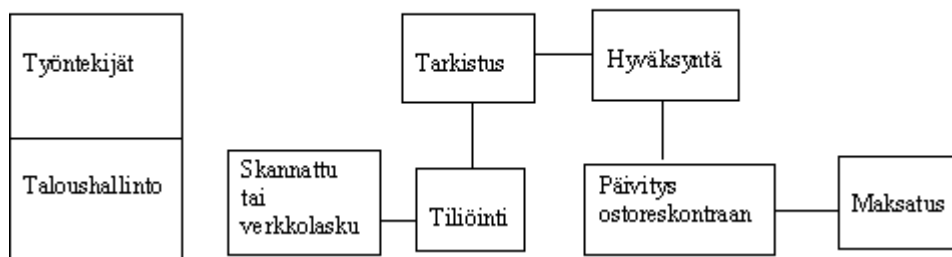
Yrityksen on mahdollista saada suuria säästöjä sähköisyyden avulla juuri ostolaskujen käsittelyssä (Helanto ym. 2013, 14). Ostolaskujen käsittelyn suuret kustannukset johtuvat esimerkiksi sen poikkeustilanteiden selvittelystä, jossa jollekin prosessin osapuolelle sattuu inhimillinen virhe esimerkiksi laskun tallennuksessa (Foryszewski 2007, 36). Parhaimmassa tapauksessa ostolaskujen sähköinen käsittely poistaa tällaiset poikkeustilanteet kokonaan (Foryszewski 2007, 38).

Sähköisellä ostolaskujen käsittelyllä voidaan tehostaa ostolaskujen läpimenoaikaa ja parantaa sen kontrollia. Esimerkiksi sähköisen verkkolaskun avulla laskun perustiedot pystytään lukemaan automaattisesti, eikä niitä tarvitse silloin tallentaa manuaalisesti. Laskut ovat myös yrityksen tietokannassa saapumisestaan alkaen, jolloin niiden tietoja voidaan käyttää ennen kuin ne on hyväksytty lopullisesti. Lisäksi laskut tallentuvat sähköiseen arkistoon, jolloin niitä on helppo hakea esimerkiksi toimittajatietojen perusteella. (Lahti & Salminen 2014, 54.)

Lahden ja Salmisen (2014, 54–55) mukaan sähköinen ostolaskuprosessi, johon ei liity järjestelmässä olemassa olevaa tallennettua tilausta tai sopimusta, kattaa seuraavat vaiheet:

1. Ostolaskun vastaanottaminen käsittelyjärjestelmään verkkolaskuna, jolloin perustiedot tallentuvat automaattisesti
2. Järjestelmässä ostolasku tiliöidään automaattisesti tai manuaalisesti
3. Ostolaskun lähetys sähköiseen tarkastus- ja hyväksymiskiertoon manuaalisesti tai automaattisesti erikseen määriteltyjen sääntöjen mukaan
4. Tarkastaja ja hyväksyjä hyväksyvät laskun
5. Hyväksytty lasku kirjautuu automaattisesti ostoreskontraan
6. Maksuaineiston muodostuminen ostoreskontrassa -> siirto pankkiin

Lahden ja Salmisen (2014, 55) kaaviota mukaillen alapuolella olevasta kuviosta (Kuvio 2.) on nähtävissä vielä sähköisen ostolaskuprosessin vaiheet tapauksessa, jossa laskuun ei liity järjestelmässä valmiiksi olevaa tilausta tai sopimusta. Toisin sanoen sähköinen ostolaskuprosessi voi perustua tilaukseen tai sopimukseen. Ostotilaukseen perustuvassa ostolaskun käsittelyprosessissa järjestelmään luodaan valmiiksi ostoehdotus, joka hyväksytään ja josta muodostuu ostotilaus. Verkkolaskun saapumisen jälkeen ostolaskulle poimitaan automaattisesti ostotilaustiedot ja samalla tiliöinti tallentuu automaattisesti. Laskun hyväksymiskiertoa ei tarvita, jos ostolasku täsmää ostotilaukseen, koska se hyväksyttiin jo tilausvaiheessa. (Lahti & Salminen 2014, 56.) Sopimukseen perustuvassa ostolaskujen käsittelyprosessissa taas järjestelmään luodaan ostosopimuksista sopimusrekisteri, johon tallennetaan käsittely- sekä tiliöintisiäännöt. Tällöin ostolaskun tiliöinti tapahtuu automaattisesti sopimusrekisterin avulla. Jos lasku täsmää sopimukseen, hyväksymiskiertoa ei tarvita. (Lahti & Salminen 2014, 57.)



Kuvio 2. Sähköinen ostolaskuprosessi

Tänä päivänä kehityksen mukana pysyvät yritykset tietävät, että automaatio prosesseissa on avain tehokkuuteen ja kannattavuuteen (Foryszewski 2007, 38). Laskujen käsittelyn automaattisuuteen vaikuttaa eniten juuri ostolaskujen sähköinen vastaanotto ja käsittely. Sen avulla yritys säästää myös erittäin paljon manuaalisia työvaiheita. (Lahti & Salminen 2014, 63.) Lisäksi tällä ostolaskujen käsittelyn tehostamisella ja automatisoinnilla yritys voi saavuttaa suurimmat hyödyt (Lahti & Salminen 2008, 48). On siis monia hyviä syitä miksi yritysten pitäisi sähköistää juuri ostolaskuprosessiaan.

7 VERKKOLASKU SÄHKÖISEN OSTOLASKUPROSESSIN TEHOSTAMISEN KEINONA

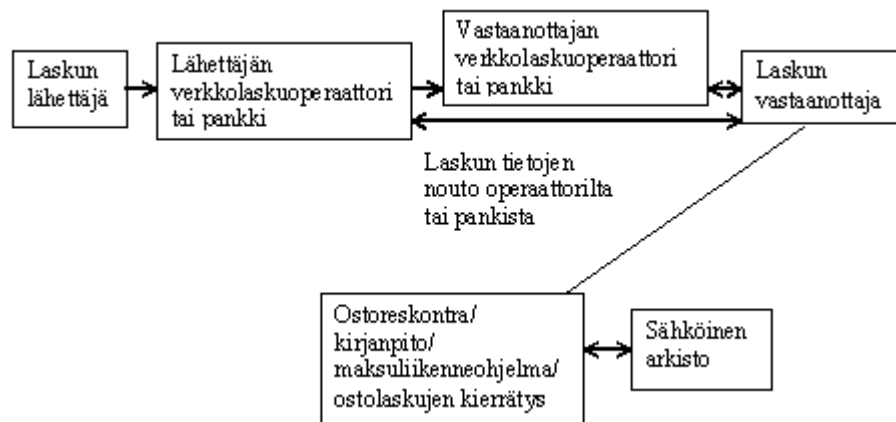
7.1 Verkkolaskun määritelmä

Verkkolasku on yksi sähköisen laskutuksen mahdollistavista keinoista (Hakonen & Roos 2014, 157). Sen avulla yritys pystyy myös sähköistämään omaa ostolaskuprosessiaan. Käsitteenä verkkolasku tarkoittaa sähköistä automaattisesti käsiteltävää laskua, josta saadaan muodostettua tietokoneen näytölle paperilaskua muistuttava kuva (Kurki ym. 2011, 22). Tämä näytöllä näkyvä sähköinen lasku sisältää kaikki ne tiedot, mitä paperinenkin lasku sisältää (Hakonen & Roos 2014, 157). Verkkolasku mielletään usein samaksi asiaksi, kuin e-lasku, joka on suoraan asiakkaan verkkopankkiin lähetettävä sähköinen lasku (Hakonen & Roos 2014, 159). Yrityksille lähetettävä verkkolasku saapuu kuitenkin yrityksen omaan taloushallinnonjärjestelmään (TIEKE:n www-sivut 2014).

Verkkolaskuja välitetään yrityksille sähköisesti pankkien tai operaattoreiden kautta (Tomperi 2011, 141; Hakonen & Roos 2014, 157; Lahti & Salminen 2014, 62). Nämä verkkolaskuoperaattorit muuntavat laskutustiedot verkkolaskuiksi (Kurki ym. 2011, 34). Sekä laskujen lähettäjällä, että vastaanottajalla on oltava sopimus jonkin tällaisen verkkolaskuoperaattorin kanssa. Verkkolaskujen vastaanottamista varten yritys tarvitsee lisäksi sellaisen taloushallinnon ohjelmiston, joka pystyy ottamaan vastaan verkkolaskuja. (Hakonen & Roos 2014, 157.)

Verkkolasku on määrämuotoinen sanoma, jonka myyjä välittää sähköisesti ostajalle. Tämä määrämuotoinen sanoma muodostuu joko itse lähettäjällä tai tämän operaattorilla ja välitetään taas vastaanottajan operaattorille. Näiden operaattoreiden tehtävänä on huolehtia siitä, että verkkolasku siirtyy eheänä sekä muunnetaan vastaanottajan järjestelmän vaatimaan sanomamuotoon. Paperilaskua muistuttavasta näkymästä johtuen yrityksen on helppo kierrättää lasku ja hyväksyä se ja käsitellä omassa ostoreskontrassaan. Yleensä verkkolaskut myös arkistoidaan sähköisesti. (OpusCapitan www-sivut 2014.)

Seuraavassa Tomperin (2011, 142) kaaviossa (Kuvio 3.) on kuvattuna verkkolaskun kulku laskun lähettäjältä laskun vastaanottajalle.



Kuvio 3. Verkkolaskun kulku yrityksessä

Yritysten välisessä verkkolaskutuksessa lasku voidaan siirtää automaattisesti laskuttajan tai palveluntarjoajan, eli operaattorin tai pankin, järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään (OpusCapitan www-sivut 2014). Parhaimmassa tapauksessa verkkolasku lähtee myyjäyrityksen laskutusjärjestelmästä ja päättyy ostajayrityksen ostolaskujen sähköiseen kierrätysjärjestelmään ja sitä kautta kirjanpitoon ilman manuaalisia työvaiheita (Tomperi 2011, 141–142). Yritys, jolla on paljon ulkomaisia laskuttajia, ei vielä kuitenkaan saavuta täyttä hyötyä verkkolaskutuksesta, sillä verkkolaskujen vastaanotto ulkomaisilta toimittajilta on vielä vähäistä. Tämä johtuu monista eri formaateista ja verkkolaskuoperaattoreiden väliltä puuttuvista sopimuksista. (Lahti & Salminen 2014, 62.)

7.2 Verkkolasku osana taloushallintoa

Verkkolaskutus on hyvin keskeinen osa-alue digitaalisessa taloushallinnossa ja se myös edistää yrityksen tehokkuutta merkittävästi (Lahti & Salminen 2014, 26). Sen avulla yritys pystyy ottamaan vastaan laskuja sähköisesti. Merkittävää siinä on, että verkkolaskutuksen ansiosta koko ostolaskuprosessi voi olla täysin automaattinen ja lasku luodaan laskuttajan toimesta ja lähetetään ostajalle. Kokonaisuudessaan tämä vähentää yrityksen laskujen käsittelyn ajankäyttöä ja kustannuksia. (Veselä & Radiméřský 2014, 744.)

Kun yritys kytkee verkkolaskut omaan taloushallinnon järjestelmäänsä, pystyy se myös verkkolaskujen vastaanottamisen ja lähettämisen lisäksi siirtymään sähköiseen taloushallintoon. Näin yrityksen taloushallintoa pystytään hoitamaan paljon tehokkaammin ja alentamaan kustannuksia. (Hakonen & Roos 2014, 160–161.) Ennen kuin yritys pystyy hoitamaan ostolaskujensa tarkastuksen ja hyväksymisen sähköisesti, on yrityksen käytettävä myös sähköistä ostolaskujen kierrätysjärjestelmää (Kurki ym. 2011, 26). Ostolaskujen sähköistä kierrätysjärjestelmää tarjoavat esimerkiksi eri verkkolaskuoperaattorit (Kurki ym. 2011, 36).

Ostolaskujen käsittely on usein yrityksen talousosaston eniten resursseja ja aikaa vievä prosessi, jolloin sen tehostaminen ja automatisointi tuovat suurimmat hyödyt (Lahti & Salminen 2014, 52). Tähän pyritäänkin juuri verkkolaskujen vastaanottamisella. Verkkolaskutus mahdollistaa sekä myyjän että ostajan kirjanpidon ja ostolaskujen maksatuksen automatisoinnin, jonka vuoksi yrityksen taloushallinnon kustannukset pienenevät (Tomperi 2011, 142). Suomessa suuret yritykset ovatkin siirtyneet suurin osin verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottamiseen (Hakonen & Roos 2014, 159). Virkkunen (2010, 19) ennustikin jo vuonna 2010 Tietoviikko lehdessä kirjoittamassaan artikkelissa, että pian monet yritykset ja organisaatiot ottavat vastaan ainoastaan verkkolaskuja.

Myös maailmanlaajuisesti verkkolaskutuksesta on tulossa suosituin tapa laskujen välittämiseen. Kilpailukykyisten yritysten onkin oltava valmiita tähän luonnolliseen kehitysmalliin, jotta he voivat myös säilyttää kilpailukykyisen asemansa. (Veselá & Radiméřský 2014, 744.) Siltikin Lahden ja Salmisen (2014, 29) mukaan monet yritykset ottavat edelleen suuren osan laskuista vastaan paperimuodossa, joten Virkkusen (2010, 19) ennustama tilanne ei ole vielä tänä päivänä täysin toteutunut. Kurjen, Lahtisen ja Lindforsin (2011, 16) mukaan Suomessa ja muualla maailmassa verkkolaskujen käyttöönotto on edistynytkin hitaammin kuin on odotettu. Lahti ja Salminen (2014, 29) kirjoittavat kuitenkin myös, että suurin osa yrityksistä pystyy ottamaan vastaan ja lähettämään verkkolaskuja ja joissakin suuryrityksissä on jopa täyskiellot paperisten laskujen vastaanottamiselle. Tästä voi päätellä, että verkkolaskutus on yleistymässä suurimmassa osassa yrityksissä.

7.3 Yrityksen motiivit siirtyä verkkolaskuun

Jo monen viimeisen vuoden aikana monet eri organisaatiot ovat etsineet keinoja toimintansa tehostamiseen ja kustannusten säästämiseen. Yksi näistä keinoista on ollut juuri verkkolaskuihin siirtyminen. (Virkkunen 2010, 19.) Kurjen, Lahtisen ja Lindforsin (2011, 30) mukaan verkkolasku mahdollistaa yrityksen taloushallinnon tarkastelun toimintona, jolla saadaan uutta lisäarvoa liiketoimintaan. Yksi oleellinen verkkolaskun eduista on myös se, että verkkolasku vaikuttaa laskun käsittelyn automaattisuuteen, joka pienentää manuaalisia työvaiheita (Lahti & Salminen 2014, 63). Näin ollen laskujen käsittely helpottuu ja nopeutuu sekä mahdolliset virheet pienenevät manuaalisten työvaiheiden vähentyessä (Kurki ym. 2011, 18, 26).

Veselán ja Radimérskyn (2014, 744) mukaan sähköisesti tapahtuvalla laskutuksella on mahdollista vähentää kustannuksia jopa 75 % per lasku. Heidän mukaansa hinta onkin tärkein motiivi sähköisen laskutuksen käyttöönottamiselle. Verkkolaskun yksi merkittävimmistä eduista on se, että sen avulla voidaan vähentää lähes aina yrityksen kustannuksia (Kurki ym. 2011, 29; Lahti & Salminen 2014, 62). Esimerkiksi monet paperisesti lähetettävät laskut sisältävät erillisen palvelumaksun siitä, että lasku joudutaan lähettämään vastaanottajalle paperisessa muodossa. Tämä paperisesta laskusta perittävä maksu on nykyään yleistymässä juuri yritysten välisessä kaupassa (Hakonen & Roos, 2014, 159). Lisäksi Veselá ja Radimérský (2014, 750) luettelevat, että suurimpia etuja sähköisestä laskutuksesta ovat:

- kustannussäästöt
- kilpailukyvyyn parantuminen
- tehokkaammat toimitukset
- virheiden vähentyminen
- rahavirran kiihtyminen

Ostolaskujen sähköisellä käsittelyllä ja vastaanottamisella vaikutetaan eniten automaatioon laskujen käsittelyssä ja siten on mahdollista vähentää manuaalisia työvaiheita (Lahti & Salminen 2014, 63). Verkkolaskulla voidaan saavuttaa muutakin, kuin vain kustannussäästöjä. Verkkolasku mahdollistaa esimerkiksi järkevien toimintatapojen löytymisen, tietojärjestelmien tehokkaamman hyödyntämisen, yrityksen imagon luomisen, asiakaspalvelun parantumisen ja henkilöresurssien vapauttamista tuotavampiin toimenpiteisiin. (Kurki ym. 2011, 29.)

Näiden lisäksi verkkolaskujen vastaanottaja hyötyy siten, että laskun tietoja ei tarvitse syöttää manuaalisesti ostoreskontraan, käsittelyvaiheiden ja tallennuksen virheet pienenevät, laskujen kierrättäminen yritysten sisällä nopeutuu, tiliointiehdotukset ovat automaattisia ja arkistointi helpottuu (Hakonen & Roos 2014, 158). Verkkolaskutuksen ansiosta ostoreskontranhoitajan ei tarvitse toimittaa laskua konkreettisesti asiataarkastajan ja hyväksyjän pöydälle, vaan sähköpostimuistutus riittää. Sähköinen arkistointi auttaa taas siinä, että ei tarvitse miettiä ostolaskujen mapeille konkreettista säilytystilaa, jotka monessa yrityksessä vievät hyvin paljon arkistointitilaa.

7.4 Verkkolaskujen käyttöönotto yrityksissä

Verkkolaskujen vastaanottamisen käyttöönoton alussa on ensin kartoitettava yrityksen sen hetkiset toimintatavat ja taloushallinnon järjestelmät sekä mietittävä verkkolaskutuksen aloittamisen vaikutukset erinäisiin työprosesseihin (Ensiaskleet verkkolaskutukseen-opas 2005, 2). Taloushallinnon järjestelmien kartoittamisella on tarkoitus selvittää niiden tekniset valmiudet verkkolaskujen vastaanottamiseen. Verkkolaskujen vastaanottamista varten yrityksen taloushallinnon ohjelmiston on pystyttävä vastaanottamaan laskuja sähköisessä muodossa. Lisäksi yrityksen on tehtävä yhteistyösopimus sähköisiä laskuja välittävän palveluntarjoajan kanssa. (Hakonen & Roos 2014, 157.) Näitä ovat verkkolaskujen välittäjät, eli verkkolaskuoperaattorit ja pankit, joiden tehtävänä on laskutustietojen muuntaminen verkkolaskuiksi (Kurki ym. 2011, 37). Verkkolaskuoperaattorit vastaavat asiakkaansa laskujen lähettämisestä ja/tai vastaanottamisesta ja ylläpitävät yhteyksiä muihin verkkolaskuoperaattoreihin (OpusCapitan www-sivut 2014).

Yritys, joka haluaa alkaa ottamaan vastaan verkkolaskuja, joutuu useimmiten täydentämään omia taloushallinnonohjelmiaan (Kurki ym. 2011, 33). Tämän lisäksi yritys joutuu usein varmistamaan taloushallinto-ohjelmien yhteensopivuutta verkkolaskuoperaattoreiden kanssa taloushallinto-ohjelmien tarjoajilta (Kurki ym. 2011, 37). Siksi verkkolaskujen vastaanottamisen aloitusvaiheessa on erityisen tärkeää selvittää yrityksen omat laskutusjärjestelmät ja niiden rajoitukset, vaatimukset ja mahdollisuudet (Ensiaskleet verkkolaskutukseen-opas 2005, 2).

Sen lisäksi TIEKE:n www-sivuilta löytyvästä oppaasta *Ensiaskleet verkkolaskutukseen* (2005, 2) on löydettävissä muitakin tärkeitä asioita, jotka yrityksen on otettava huomioon valmisteltaessa verkkolaskujen vastaanottoa, jotka ovat:

- taloushallinnon ohjelmiston rajoitukset verkkolaskuoperaattorin valinnassa
- ohjelmiston piirteet ostotilauslaskujen käsittelyssä
- puutteellisten tiliointitietojen hyödyntäminen verkkolaskuissa
- ohjelmiston hallitsemat kuvamuodot

Useimmiten suurimmat yritykset räätälöivät verkkolaskujen vastaanottamisvalmiudet suoraan reskontraohjelmistoihin. Lisäksi verkkolaskujen vastaanottamiseksi yrityksen on sovittava operaattorin, verkkolaskuoperaattorin tai pankin, kanssa verkkolaskujen vastaanottamisesta. Yritys ei voi ryhtyä verkkolaskujen vastaanottamiseen nopeasti, sillä yrityksen pitää ensin kartoittaa ja vertailla eri järjestelmiä tarkasti, johon voi käyttää myös erilaisten asiantuntijoiden apua. Alussa erilaiset järjestelmämuutokset voivat aiheuttaa korkeita kustannuksia ja verkkolaskuista tuleva kustannussäästö tulee vasta paljon myöhemmin. (Ensiaskleet verkkolaskutukseen-opas 2005, 3–4.) Tämän lisäksi ostolaskujen aiheuttamat kustannukset voivat hetkellisesti kasvaa, koska uusia toimintatapoja testataan ja samanaikaisesti joudutaan usein pitämään yllä vanhoja käytäntöjä ja järjestelmiä (Kurki ym. 2011, 29).

Verkkolaskuoperaattoreita kartoittaessa yrityksen on otettava huomioon tiettyjä asioita. Ensinnäkin on selvitettävä operaattorin tekninen osaaminen ja luotettavuus. Luotettavuuteen voivat vaikuttaa esimerkiksi aiemmat kokemukset tai sitoumukset. Valinnassa tulee huomioida myös oman reskontrajärjestelmän vaikutus, palvelun ylläpitoon liittyvät tekniset asiat, käyttöönotto ja siitä aiheutuvat kustannukset sekä muut kustannukset. Lisäksi on hyvä selvittää, millaiset yhteydet operaattorilla on muihin organisaatioihin ja operaattoreihin sekä se, että saako operaattorin kautta kaikkien laskuttajien laskut, vaikka näillä olisi eri operaattori. (Ensiaskleet verkkolaskutukseen-opas 2005, 8.)

Eri operaattoreiden toimintaohjeista ja toimivista yhteyksistä löytyy tietoa TIEKE:n [www-sivuilta](http://www.sivuilla), jonka suora osoite on verkkolasku.tieke.fi (TIEKE:n [www-sivut](http://www.sivut) 2014). Yrityksen on myös tiedettävä, kun se aloittaa verkkolaskujen vastaanottamisen, että missä muodossa, eli formaatissa, laskut välitetään ja mitkä muodot heille onnistuvat (Ensiaskleet verkkolaskutukseen–opas 2005, 10). Näitä verkkolaskuformaatteja ovat esimerkiksi Finvoice, eInvoice ja TEAPPS (Ensiaskleet verkkolaskutukseen–opas 2005, 6; Hakonen & Roos 2014, 157). Lisäksi yrityksen on tiedettävä oma sähköinen laskuosoite ja OVT-tunnus. Verkkolaskuosoite on nimetty operaattorikohtaisesti ja OVT-tunnus on organisaatioiden välisen tiedonsiirron osapuoli tunnus, joka muodostetaan Y-tunnuksesta. (Ensiaskleet verkkolaskutukseen–opas 2005, 10; Itellan [www-sivut](http://www.sivut) 2014.) Verkkolaskusoitteena voi olla myös IBAN-muotoinen tilinumero (TIEKE:n [www-sivut](http://www.sivut) 2014).

Kun yritys on valinnut sopivimman operaattorin ja asentanut taloushallinnon järjestelmänsä tukemaan verkkolaskutusta, voidaan verkkolaskujen vastaanottaminen aloittaa (Ensiaskleet verkkolaskutukseen–opas 2005, 10). Yrityksen on kuitenkin suositeltavaa testata verkkolaskujen vastaanottamista ensin oman operaattorinsa kanssa. Tämän jälkeen verkkolaskun vastaanottamista voi testata luotettavan laskuttajan kanssa, joka laskuttaa säännöllisesti. (Ensiaskleet verkkolaskutukseen–opas 2005, 8–10.) TIEKE:n [www-sivuilta](http://www.sivuilta) löytyvään oppaaseen (2005, 14) on tehty erittäin hyvä tarkistuslista niistä asioista, jotka yrityksen on tehtävä ennen verkkolaskujen vastaanottamisen aloittamista, joka menee pääpiirteissään seuraavasti:

- verkkolaskutuksen tarve: toimittajat ja heidän erityiset vaatimuksensa ja erityispiirteensä laskutuksessa
- nykyisten järjestelmien ja laskutusprosessien läpikäynti
- tarjousten pyytäminen operaattoreilta: tarjousten kartoittaminen
- operaattorin valinta
- suunnitelma operaattorin kanssa
- verkkolaskujen testaaminen
- verkkolaskujen vastaanottamisen aloittaminen

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

8.1 Teemahaastatteluiden tulokset: yrityksen ostolaskuprosessin kuvaus

Kohdeyrityksessä suoritettujen teemahaastatteluiden avulla muodostettiin yleiskuvaus yrityksen ostolaskuprosessista. Tavoitteena oli kuvata ostolaskuprosessi, jotta sähköisen järjestelmän etsiminen kohdeyrityksen ostolaskuprosessia varten helpotuisi. Vaikka ostolaskujen sähköinen käsittelyjärjestelmä on rajattu opinnäytetyön aiheen ulkopuolelle, on se välttämätön verkkolaskujen vastaanottamiseksi. Prosessin kuvaaminen on jaettu ostolaskun saapumiseen, asiatarastajan käsittelyyn, hyväksyjän käsittelyyn ja ostoreskontran käsittelyyn. Ostoreskontran käsittely kattaa myös maksuaineiston muodostamisen, vaikka se tapahtuu eri henkilön toimesta. Lopuksi on vielä kuvaus niistä toimenpiteistä, joita kirjanpitäjä pitää tärkeimpänä ostolaskuprosessissa.

Jokaisessa haastattelussa käytettiin eri teemahaastattelupohjaa. Ostolaskun saapumisen ja asiatarastajan käsittelyn haastattelun pohjana käytettiin liitettä nimeltään postin vastaanottajan ja asiatarastajan teemahaastattelupohja. Hyväksyjän käsittelyn haastattelun pohjana käytettiin puolestaan liitettä nimeltään hyväksyjän teemahaastattelupohja. Ostoreskontran käsittelyn haastattelun pohjana käytettiin liitteitä nimeltään kirjanpitäjän teemahaastattelupohja ja maksuaineistonmuodostajan teemahaastattelupohja. Kirjanpitäjän haastattelu toteutettiin käyttämällä ensiksi mainittua liitettä, eli kirjanpitäjän teemahaastattelupohjaa, ja maksuaineiston muodostajaa haastatettiin liitteen maksuaineiston muodostajan teemahaastattelupohjan avulla.

Edellä mainittujen teemojen avulla muodostettiin kohdeyrityksen ostolaskuprosessia kuvaava vuokaavio (Kaavio 1). Pyrkimyksenä on kuvata kohdeyrityksen ostolaskuprosessi vuokaavion avulla mahdollisimman yksinkertaisesti. Vuokaaviossa otetaan huomioon myös ostolaskut, joiden tilaus on tehty SAP järjestelmässä. Asiatarkastajan käsittely kattaa tässä opinnäytetyössä yhden kohdeyrityksen työntekijän näkökulman. Vaikka kyseessä on vientisihteeri, joka asiatarkastaa pääasiassa rahtilaskuja, on muidenkin ostolaskujen asiatarkastus pääpiirteissään samanlainen. Sen on vastattava tilattuun tavaraan tai palveluun. Hyväksyjän näkökulmaa ostolaskuprosessista

kartoitettiin yhden hyväksyjän näkökulmasta. Kokonaisuudessaan kohdeyrityksessä on viisi hyväksyjää. Yhden hyväksyjän näkökulman avulla pyrittiin saamaan kokonaiskuva siitä, miten hyväksyntä käytännössä etenee kohdeyrityksen sisällä. Kaikkien hyväksyjien käsittely on melko nopea toimenpide kohdeyrityksessä. Ostoreskontran käsittely on kuvattu kohdeyrityksen kirjanpitäjän näkökulmasta, joka pääsääntöisesti hoitaa ostoreskontraa sekä maksuaineiston muodostajan näkökulmasta.

8.1.1 Ostolaskun saapuminen yritykseen

Kohdeyrityksen postin ottaa vastaan vientisihteeri, joka toimii samalla asiatarkastajana joillekin laskuille. Postin mukana tulevat paperiset ostolaskut, jotka postinkantaja tuo vientisihteerin pöydälle. Hänen arvionsa mukaan noin 80 % -90 % laskuista saapuu paperimuodossa, mutta sähköpostilla saapuvien laskujen käsittely on samanlainen, kuin paperistenkin laskujen, sillä ne tulostetaan sähköpostista paperiseen muotoon. Myös muut työntekijät voivat saada laskuja sähköpostilla, mutta vientisihteeri on ainoa, jolla on kohdeyrityksessä käytössään tiliointileima. Tällöin työntekijät toimittavat sähköpostilla saapuneen ostolaskun vientisihteerille leimattavaksi. Vientisihteeri avaa kaikki saapuneet ostolaskut ja laittaa niihin leiman, josta näkee laskun saapumispäivämäärän. Tämän jälkeen laskuista otetaan kopio.

Kopiot vientisihteeri vie kirjanpitäjälle, joka hoitaa ostoreskontraa. Alkuperäiset laskut hän leimaa vielä tiliointileimalla, jonka jälkeen hän vie laskut asiatarkastajien postilokeroihin. Laskut, joissa ei ole selvää vastaanottajaa, eli asiatarkastajaa, vientisihteeri toimittaa yleensä tietylle henkilölle, joka toimittaa ne eteenpäin. Tämä henkilö osaa paremmin välittää laskun oikeaan paikkaan. Laskujen avaaminen, kopiointi, leimaaminen ja vieminen postilokeroihin eivät ole vientisihteerin tärkein prioriteetti päivälle. Hän pyrkii kuitenkin siihen, että saapuneet ostolaskut toimitetaan saapumispäivän aikana asiatarkastajien postilokeroihin.

8.1.2 Asiatarkastajan käsittely

Vientisihteeri, joka avaa postit, leimaa ja toimittaa eteenpäin, toimii myös asiatarkastajana. Hänen päätehtävänsä on kohdeyrityksen valmistaman tuotteen välittäminen maailmalle. Eniten hän asiatarkastaa rahtilaskuja. Hänen asiatarkustuspiiriinsä kuuluvat myös toimistotarvikkeiden hankinnoista aiheutuvat laskut. Vientisihteerin asiatarkastettavat laskut tarkastetaan yleensä nopeasti, koska hän toimii itse saapuvan postin käsittelijänä. Hänen pyrkimyksenään on kuitenkin saada asiatarkastettu lasku viimeistään seuraavana päivänä hyväksyjälle tai muille tarvittaville asiatarkastajille. Välillä laskujen asiatarkastus voi kestää vientisihteerillä parikin päivää, jos tarvittavia dokumentteja ei ole toimitettu vientisihteerille.

Asiatarkastettavista rahtilaskuista vientisihteeri tarkistaa, että täsmääkö lasku rahtikirjaan. Tarkastuksen jälkeen tiliöintileimaan laitetaan tilit ja kustannuspaikka sekä vientisihteerin nimikirjaimet ja päivämäärä, josta tiedetään, että lasku on asiatarkastettu. Jotkin koontilaskut sisältävät kuitenkin eriä, jotka eivät kuulu vientisihteerin asiatarkastuksen piiriin. Nämä laskut vientisihteeri toimittaa niille kuuluville asiatarkastajille heidän lokeroihinsa oman asiatarkastuskäsittelynsä jälkeen. Laskut, jotka vientisihteeri on kokonaisuudessaan asiatarkastanut, viedään hyväksyjän postilokeroon tai suoraan työpöydälle riippuen laskun luonteesta ja itse hyväksyjästä. Koontilaskut ovat vientisihteerin mukaan kaikista hankalimpia, koska asiatarkastajia voi olla monia. Tällöin laskun kierto yrityksen sisällä kestää joskus hyvinkin kauan ja kyseiset laskut voivat mennä maksuun myöhässä.

8.1.3 Hyväksyjän käsittely

Hyväksyjä pyrkii noutamaan asiatarkastetut ostolaskut omasta lokerostaan normaalisti päivittäin. Työmatkojen takia ostolaskut voivat olla lokerossa muutamiakin päiviä. Lokeroista otetuista ostolaskuista katsotaan välittömästi, että mihin se liittyy. Tärkeintä on, että ostolasku liittyy liiketoimintaan. Hyväksyjän roolina on tehdä laskulle nopea toinen tarkastus. Hyväksyjän tehtävänä ei ole kuitenkaan tehdä tiliointitietojen uudelleen tarkastusta, sillä siitä ovat vastuussa asiatarkastajat.

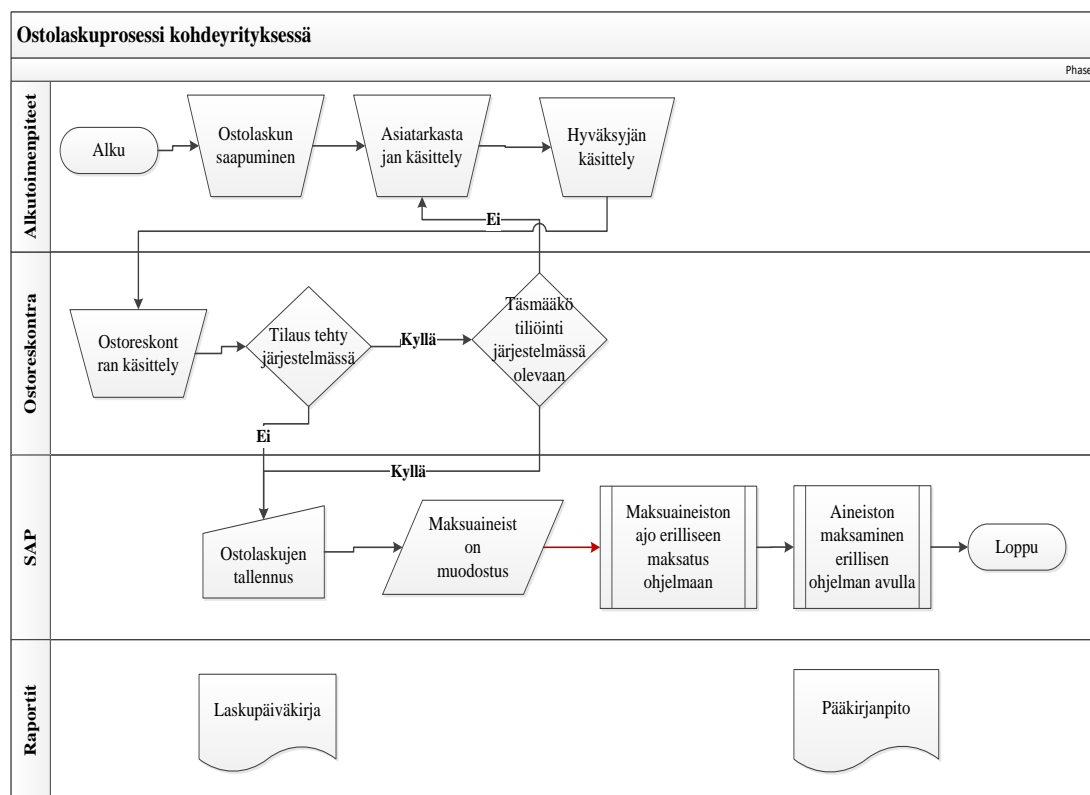
Melko nopean tarkastuksen jälkeen hyväksyjä laittaa tiliointileimaan omat nimikirjaimensa ja päivämäärän. Tämän jälkeen hyväksytyt laskut toimitetaan ostoreskontraan. Itse laskujen hyväksyntä ei vie kauaa aikaa mutta hänen mukaansa nykyisessä prosessissa on suuri inhimillisen virheen mahdollisuus. Välillä lasku voi unohtua asiataarkastajan pöydälle. Hyväksyttävät laskut eivät kuitenkaan kuormita työmäärältään hyväksyjää, sillä kohdeyrityksellä on paljon hyväksyjä ja laskuja tulee siinä suhteessa melko vähän. Riippuu kuitenkin hyväksyjästä, kuinka paljon hyväksyttäviä laskuja tulee.

8.1.4 Ostoreskontran käsittely ja kirjanpitäjän mielipiteet prosessista

Ostolaskujen kopiot, jotka vientisihteeri on hänelle toimittanut, kirjanpitäjä laittaa erilliseen mappiin. Hyväksyjät toimittavat oman käsittelynsä jälkeen laskut ostoreskontraan. Välillä ostolaskut tulevat kierrokselta myöhässä ja joissakin tapauksissa vielä kierrossa olevaa laskua on jouduttu kyselemään. Kun ostoreskontrassa otetaan asiataarkastettu ja hyväksytty ostolasku käsittelyyn, otetaan samalla kyseisen ostolaskun kopio pois erillisestä mapista ja hävitetään tämä kopio. Tämän mapin avulla ostoreskontrassa seurataan kierrossa olevia laskuja.

Taloushallinnon ohjelmistona kohdeyrityksessä on SAP ERP 6.0. Kohdeyrityksen ulkomaiset konserniomistajat pitävät huolen tämän ohjelman ylläpidosta. Ostoreskontrassa tallennetaan ostolaskut manuaalisesti SAP-ohjelmaan. Ostolaskujen käsittely eroaa, jos tilaus on tehty SAP-ohjelmassa. Tällöin SAP:ssa tehdyille tilauksille laitetaan oletustiliointi. Asiatarkastajat laittavat kuitenkin tiliöinnin myös itse fyysiseen laskuun ja nämä tiliöinnit voivat joskus poiketa toisistaan, jolloin ostoreskontrassa on varmistettava oikea tiliointi asiataarkastajalta. Laskun tallentamisen jälkeen laitetaan ohjelmasta tuleva laskun numero ylös kyseiseen ostolaskuun. Sen jälkeen ostolasku laitetaan sen kuukauden ostolaskumappiin numerojärjestyksessä. Ostoreskontrassa laskujen kiertoaika vaihtelee. Useimmiten laskut pyritään kirjaamaan SAP:iin samana päivänä. Maksupäivinä tulee kiinnittää huomiota eräpäiviin, jolloin erääntyvät laskut tulee kirjata ensimmäiseksi.

Maksuaineiston muodostaminen tehdään pääasiassa eri toimihenkilön toimesta. Tällöin ostoreskontrasta varmistetaan, että kaikki materiaali, eli eräänntyvät laskut, on kirjattu SAP:iin. SAP:sta tehdään kaksi kertaa viikossa ajo OpusCapitaan, jonka kautta maksuaineisto maksetaan. Ulkomaisten ja kotimaisten toimittajien laskut on ajettava ohjelmaan erikseen. Maksuaineisto näkyy heti ajon jälkeen OpusCapitassa, jos kaikki on mennyt kuten pitääkin. Tällöin tarkastetaan, että OpusCapitassa olevat laskut täsmäävät SAP:ssa oleviin laskuihin. OpusCapita vaatii aina kaksi hyväksyjää maksuaineiston maksamiseen. Maksuaineiston muodostaminen on nopea automaattinen toimenpide. Jotkin aineistot syötetään suoraan maksuun OpusCapitaan, kuten esimerkiksi matkalaskut. Seuraavana olevassa vuokaaviossa (Kaavio 1) on kuvattuna kohdeyrityksen ostolaskuprosessin kuvaus. Punainen viiva maksuaineiston muodostamisen ja maksuaineiston ajamisen välillä kuvaa toimenpiteen automaattisuutta.



Kaavio 1. Yrityksen ostolaskuprosessin kuvaus

Kohdeyritykselle tulee noin neljä tuhatta laskua vuodessa. Keskimääräinen laskujen määrä on kuukaudessa noin kolmesataa kappaletta. Jokaisen kuukauden aikana tulee kaksi kotimaan ostolaskumappia. Ulkomaanostolaskumappeja tulee noin kaksi tai kolme vuoden aikana. Näitä mappeja säilytetään vähän yli vuoden ajan toimistossa olevassa kaapissa. Tilintarkastuksen jälkeen mapit viedään erilliseen varastoon, joka on tällä hetkellä melko täynnä, joten tila on käymässä siellä hyvin ahtaaksi. Tällöin vanhempia mappeja viedään korkeavarastoon.

Kirjanpitäjä ei osannut sanoa, onko heidän nykyisessä taloushallinnon järjestelmässään, eli SAP:ssa, vielä valmiutta verkkolaskujen vastaanottoon. Siksi hän pitää eri operaattoreiden kartoitusta hyvin tärkeänä, jotta näillä olisi hyvät mahdollisuudet ostolaskujen sähköiseen toimittamiseen. Kirjanpitäjän mielestä pöydällä olevista ostolaskupinoista olisi hienoa päästä eroon, kuten mapeistakin. Kohdeyrityksellä on auttamatta loppumassa arkistointitila kesken, joten operaattorilla tulisi olla mahdollisuus sähköiseen arkistointiin. Tärkeimpänä kirjanpitäjä pitää kuitenkin sitä, että operaattorin avulla heillä olisi mahdollisuus ottaa vastaan verkkolaskuja, jonka toteuttaminen on jäänyt nyt muiden töiden jalkoihin. Heidän tulee kuitenkin voida tutustua operaattoreiden palveluihin kunnolla, sillä he eivät edes tiedä kaikkia palveluita, joita operaattorit tarjoavat ja mitä kaikkia mahdollisuuksia näillä on tarjota kohdeyritykselle.

8.2 Strukturoitujen lomakehaastatteluiden tulokset: verkkolaskuoperaattoiden kartoitus

Valituille verkkolaskuoperaattoreille suoritettujen strukturoitujen lomakehaastatteluiden avulla saatiin tietoa valittujen operaattoreiden palveluiden tarjonnasta, vaatimuksista ja ominaisuuksista. Haastattelun ja kyselyiden pohjana käytettiin liitettä nimeltään strukturoidun puhelinhaastattelun kysymykset. Laadittujen kysymysten pohjalta muodostettiin ne vertailuperusteet, joiden avulla operaattoreita analysoidaan ja vertaillaan keskenään. Nämä vertailuperusteet ovat:

- järjestelmän sopivuus
- vaadittavat järjestelmämuutokset
- verkkolaskujen vastaanottamisen laajuus ja muoto

- järjestelmän helppokäyttöisyys ja vaadittavat toimenpiteet laskun lähetyksessä laskun lähettäjän näkökulmasta
- alkujärjestelyt ennen yhteistyön aloittamista
- käyttöönoton ja muiden toimenpiteiden kustannukset
- ostotilausjärjestelmän yhdistäminen
- sähköisen arkistoinnin mahdollisuus
- ostolaskun sähköisen hyväksymisen kierrätysjärjestelmän mahdollisuus
- hinta-arvio
- liitteiden käsittely ja
- verkkolaskuoperaattorin luotettavuus

Ainoastaan yhdeltä operaattorilta saatiin kysymyksiin vastaukset heti puhelimen välityksellä ja kahdesta muusta pyydettiin lähettämään kysymykset sähköpostilla operaattoreiden yleisiin sähköpostiosoitteisiin. Näillä kahdella operaattorilla kesti melkein kuukauden verran, ennen kuin heiltä saatiin vastaukset kysymyksiin. Kohdeyrityskin joutui lähestymään toista operaattoria, kun siihen ei saatu mitään kontaktia tai vastauksia lähetettyihin sähköposteihin. Tämä onneksi herätti operaattorin. Vastaukset ovat kuitenkin keskenään hyvin vertailukelpoisia, eikä vastaustapa vaikuttanut vastauksien laatuun merkittävästi.

8.2.1 Basware Oyj

Baswarella meni melkein kuukausi, ennen kuin sieltä saatiin vastaukset lähetettyihin kysymyksiin. He olivat kuitenkin yhteistyöhaluisia ja vastasivat aina sähköpostiin, kun heiltä tiedusteltiin, missä vaiheessa vastaaminen on. Heidät saa kuitenkin aina kiinni, mikä on tärkeää, kun haetaan yhteistyökumppania. Esimerkiksi, jos kohdeyritykselle tulee jotain yllättävää kysyttävää verkkolaskutukseen liittyen, he saavat aina Baswarelta jonkun kiinni. Kysymyksiin vastasi toimihenkilö, jonka tehtävänimike yhtiössä on Marketing Director, joten oletettavasti vastaajalla on erittäin hyvät lähtökohdat vastauksien antamiselle.

Baswaren vastaajan mukaan Basware soveltuu erittäin hyvin erilaisiin IT-järjestelmiin, sillä heidän ratkaisunsa integroidaan aina osaksi asiakkaan olemassa

olevaa IT-ympäristöä. Näin ollen Basware on tehnyt liittymiä yli 200 eri IT-järjestelmiin ja integraatio on osa Baswaren palvelukokonaisuutta. Baswaren ratkaisu on myös mahdollista integroida kohdeyrityksen taloushallinnon järjestelmän SAP ERP 6.0. kanssa. Vaadittavat järjestelmämuutokset riippuvat taas asiakkaan käytössä olevasta järjestelmästä. Kun asiakkaalla on käytössään Baswaren ostolaskujen käsittelyjärjestelmä, ei tarvita mitään järjestelmämuutoksia. Tällöin verkkolaskujen vastaanottaminen on aina osa ratkaisua ja niitä voidaan alkaa vastaanottamaan heti. Jos asiakkaalla on taas käytössään jonkun muun toimittajan ostolaskujen käsittelyjärjestelmä, voidaan järjestelmämuutoksia tarvita.

Baswarella verkkolaskujen vastaanottaminen onnistuu vastaajan mukaan kaikkien operaattoreiden kautta. Suomalaiset operaattorit ovat Baswaren yhdysliikekumppaneita, joka mahdollistaa verkkolaskujen vastaanottamisen laajasti. Itse verkkolaskun lähettäjällä on myös käytössään monta eri vaihtoehtoa. Vastaajan mukaan laskun lähettäjät voivat hankkia lähetysliittymän, joka integroidaan osaksi heidän omaa laskutusjärjestelmäänsä. Vaihtoehtoisesti he voivat luoda laskusta PDF-laskun, joka toimitetaan Baswaren palveluun, jossa se konvertoidaan aidoksi verkkolaskuksi tai tallentaa laskun portaalin kautta, josta se toimitetaan verkkolaskun vastaanottajalle.

Ennen yhteistyön aloittamista Baswaren kanssa on yrityksellä oltava käytössään verkkolaskujen vastaanottoliittymä ja ostolaskujen käsittelyjärjestelmä. Käyttöönoton ja muiden toimenpiteiden kustannuksia on kuitenkin vastaajan mukaan vaikea arvioida. Hänen mukaansa käyttöönoton ja toimenpiteiden kustannukset riippuvat täysin toteutuksesta, joten he eivät pysty antamaan arviota näistä mahdollisista kustannuksista. Heidän on ensin tiedettävä perusmuuttujat, ennen kuin he pystyvät tällaisen arvion antamaan.

Ostotilausjärjestelmän yhdistäminen on mahdollista Baswarella. Ostotilausjärjestelmään on aina mahdollista liittää Baswaren ostolaskujen käsittelyjärjestelmä. Baswarella on käytössään myös oma tilausjärjestelmä. Myös tilaustietojen tuominen muista tilausjärjestelmistä onnistuu. Vastaajan mukaan on kuitenkin olemassa monia käytännön toimintatapoja, joten ostotilausjärjestelmän toiminnan kuvaaminen on hankalaa ja siihen voidaan vastata vasta sitten, kun tiedetään mitä osa-aluetta tai ratkaisukokonaisuutta asiakas hakee. Myös sähköinen arkistointi onnistuu Baswarella. Sekä

osto- että myyntilaskut, tilaustiedot ja muut taloushallinnon dokumentit on mahdollista arkistoida sähköisesti. Lisäksi on mahdollisuus ostolaskujen hyväksymisen sähköiseen kierrätysjärjestelmään. Tämä on käytännössä Baswaren ostolaskujen käsittelyjärjestelmä, johon vastaanotetaan verkkolaskut. Sähköisen arkistoinnin ja sähköisen ostolaskujen kierrätysjärjestelmän tavoin onnistuu myös liitteiden käsittely. Laskujen liitteet pystytään skannaamaan järjestelmään tai ne voidaan toimittaa sähköisen laskun liitteenä.

Laskujen kuukausittaisen kappalemäärän mukaan Basware ei pysty antamaan karkeatakaan hinta-arviota, sillä hinta riippuu paljon siitä, millaisen kokonaisuuden asiakas haluaa. Baswaren hinnoittelussa on eri malleja. Hinnoittelu esitellään asiakkaalle vasta, kun he Baswarella ymmärtävät tarkemmin asiakkaansa tilanteen. He eivät vielä osanneet sanoa, että onko hinta kiinteä vai perustuuko se laskujen kappalemäärään. Vastaajan mukaan heidän asiakkaansa pitävät Baswarea luotettavana verkkolaskuoperaattorina. Hän arvioi, että Baswarella on verkostossaan yli miljoona asiakasta ja yli 170 yhdysliikenneoperaattoria. Sähköisiä laskuja liikkuu heidän verkostoissaan yli 80 miljoonaa sanomaa vuodessa ja määrä kasvaa jatkuvasti. Baswaren verkosto toimii myös maailmanlaajuisesti ja heidän asiakkaansa pystyvät vastaanottamaan verkkolaskuja myös muiltakin kuin vain suomalaisilta toimittajilta.

8.2.2 OpusCapita Group Oy

OpusCapitallakin meni kuukausi, ennen kuin sieltä saatiin vastaukset lähetettyihin kysymyksiin. OpusCapitaan oli erittäin vaikea saada kontaktia, eikä sähköposteista selvinnyt, miten kyselyyn vastaaminen etenee. Kohdeyritys oli itse yhteydessä OpusCapitaan, sillä heillä on siellä yhteyshenkilö maksatusohjelman vuoksi. Vastaitten saatiin vastaukset lomakkeen kysymyksiin. Herää kysymys, että saadaanko heiltä tarpeeksi tukea mahdollisissa ongelmatilanteissa, jos kohdeyritys päätyy ottamaan heidät operaattorikseen. Kysymyksiin vastasi OpusCapitan Sales executive, joten hänellä on oikein hyvä tietopohja vastauksille. Hänen vastauksensa ovat näistä kolmesta operaattoreista kaikista lyhyimmät.

Vastaajan mukaan OpusCapitan järjestelmä sopii hyvin eri IT-järjestelmiin. Heidän järjestelmänsä soveltuu myös kohdeyrityksen taloushallinnon järjestelmän SAP ERP 6.0. kanssa. Myöskään verkkolaskuja vastaanottavan yrityksen puolelta ei tarvita paljoja erilaisia järjestelmämuutoksia. Vastaajan mukaan operaattorimäärällä ei ole merkitystä, joten oletettavasti OpusCapitan kautta on mahdollista vastaanottaa verkkolaskuja useilta eri operaattoreilta. Olennaista on, että operaattorit välittävät standardiaineistoa. Ulkomaiset operaattorit ovat kuitenkin asia erikseen, mutta vastaaja ei avaa enempää vastaustaan, että mitä hän tällä tarkoittaa.

Kuten vastauksista on käynyt ilmi, vastaaja väittää OpusCapitan järjestelmää helpokäyttöiseksi. Sitä se on myös laskun lähettäjän näkökulmasta. Laskun lähettäjä välittää laskun standardimuodossa operaattorille. Ennen yhteistyön aloittamista OpusCapitan kanssa on sopimuksen oltava kunnossa ja verkkolaskujen siirtopaikka sovittuna. Vastaajan mukaan nämä aineistot siirretään yleensä johonkin ostolaskujen kierrätysjärjestelmään. Pelkästään verkkolaskujen vastaanottamisen aloituskustannus on OpusCapitalla noin 1000 euroa. Jos mukaan otetaan myös paperilaskujen skannauspalvelu, on aloituskustannus noin 2500 euroa. Hinta on mahdollista saada myös paketoituna kokonaisratkaisuna, jos samalla otetaan käyttöön ostolaskujen kierrätysratkaisu.

Ostotilausjärjestelmän yhdistäminen onnistuu OpusCapitalla. Tällöin liittymät tehdään kahden eri järjestelmän välille, josta tietoa siirtyy. Myös sähköinen arkistointi onnistuu. Tämä on lisämoduuli järjestelmässä, jonne voidaan siirtää vanhat laskut. Lisäksi OpusCapitalla onnistuu ostolaskun sähköisen hyväksymisen kierrätysjärjestelmä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ostolaskut luetaan sisään, jossa käytetään mahdollisimman paljon automatiikkaa niin että manuaalista työtä jää vähän. Käyttöliittymä on kuitenkin erittäin helppokäyttöinen vähäisten manuaalisten vaiheiden kannalta. Aineistot viedään liittymän kautta reskontraan ja sieltä taas viedään maksut maksatusjärjestelmään, joka on lisämoduuli kokonaisratkaisuun. Kaikkia lisämoduuleita on mahdollista käyttää saman käyttöliittymän kautta. Myös liitteet on mahdollista skannata laskun liitteeksi sähköiseen järjestelmään.

Vastaajan mukaan he voivat tarjota kohdeyritykselle sekä On Premise että SaaS mallia. Asennus tehdään joko kohdeyrityksen omalle serverille tai vaihtoehtoisesti palvelu tarjotaan verkon yli. Myös OpusCapitalla hinnoitteluvaihtoehtoja on useampia. Vastaajan mukaan hintaan vaikuttavia tekijöitä on useita, mutta karkea hinta-arvio SaaS mallille on noin 250 euroa kuukaudessa ja käyttöönottokustannus olisi noin 5000 euroa. Tämä pitää sisällään verkkolaskujen noutamisen. Lisäksi hinnoittelumalleja on erilaisia. Tarjolla on sekä kiinteä hintaista että transaktiopohjaista. Yleensä hinnoittelu hoidetaan kuitenkin transaktiopohjaisesti. Vastaajan mukaan hän uskaltava väittää, että OpusCapita voi sanoa olevansa Suomen suurin verkkolaskujen välittäjä, joka samalla osoittaa myös heidän luotettavuutensa verkkolaskuoperaattorina.

8.2.3 Nordea

Nordea oli ainoa operaattori, joka suostui vastamaan kysymyksiin heti puhelun aikana. Puheluun vastasi toimihenkilö maksuliikenneneuvonnasta, jossa hänen tehtävänä on neuvoa asiakkaita teknisissä asioissa. Tästä johtuen haastateltava ei aivan kaikkiin kysymyksiin osannut tarkkaan vastata, mutta jokaiseen kysymykseen saatiin onneksi kuitenkin lyhyet vastaukset. Tämä antaa hyvän kuvan Nordeasta ja kertoo myös siitä, että asiakkaat saavat aina jonkun kiinni Nordean puhelinpalvelusta ja ongelmatilanteessa yritetään auttaa.

Haastateltava ei voinut ottaa kantaa siihen, että soveltuuko heidän järjestelmänsä hyvin eri IT-järjestelmiin. Järjestelmän on tuettava Finvoice standardia, jotta toimivuus voidaan taata. Järjestelmän soveltuvuus eri IT-järjestelmiin riippuu myös siitä, että hakeeko asiakas verkkolaskut Nordean verkkopankin kautta vai onko sillä käytössään pankkiyhteysohjelma, joka noutaa verkkolaskut pankin järjestelmästä ja siirtää ne asiakkaan omaan järjestelmään. Tähän on olemassa haastateltavan mukaan useita vaihtoehtoja, joten järjestelmän sopivuutta on sen kannalta hyvin vaikea arvioida. Siihen, että soveltuuko Nordean järjestelmä kohdeyrityksen SAP ERP 6.0. kanssa, on tiedusteltava itse järjestelmätoimittajalta. Tämän on myös tuettava Finvoice-järjestelmää. Haastateltavan mukaan Suomessa kaikki pankit käsittelevät laskuja aina Finvoice-muodossa.

Mahdolliset vaadittavat järjestelmämuutokset riippuvat hyvin paljon itse asiakkaasta. Järjestelmämuutokset ovat välttämättömiä silloin, jos halutaan pitää oma järjestelmä, eikä se tue Finvoice-järjestelmää. Lisäksi asiakkaalla on oltava erillinen ohjelma verkkolaskujen käsittelyyn, jos verkkolaskut vastaanotetaan tiedostoina, eli pankkiyhteysohjelma. Nordean kautta on mahdollisuus käsitellä verkkolaskuja verkkopankin kautta, jolloin järjestelmämuutoksia ei yleensä vaadita.

Nordean kautta on mahdollisuus ottaa vastaan verkkolaskuja kaikilta pankeilta ja yleisimmiltä operaattoreilta. Haastateltavan mukaan Maventa on yksi isoin operaattori, jolta Nordea ei pysty vastaanottamaan verkkolaskuja. Tämän lisäksi on muita pienempiä operaattoreita, joiden kautta vastaanotto ei onnistu. Verkkolaskuja käsitellään ainoastaan jo kertaalleen mainitussa Finvoice-muodossa. Järjestelmän helppokäyttöisyys verkkolaskun lähettäjän näkökulmasta sekä vaadittavat toimenpiteet verkkolaskun lähetyksessä riippuvat täysin verkkolaskun lähettäjän omasta operaattorista. Laskun lähettäjä ei lähetä verkkolaskua suoraan Nordean tarjoamaan järjestelmään, vaan omalle operaattorille, joka toimittaa sen Nordean järjestelmään.

Asiakkaiden on otettava selvää järjestelmäsopivuudesta ennen kuin se voi aloittaa verkkolaskujen vastaanottamisen Nordean kautta. Lisäksi asiakkaan on päätettävä haetaanko verkkolaskut verkkopankin kautta vai tiedostoina erillisen pankkiyhteysohjelman avulla. Tällöin verkkolaskut noudetaan pankista ja siirretään asiakkaan omaan järjestelmään. Käyttöönnoton ja muiden toimenpiteiden kustannukset riippuvat myös tästä vastaanottokanavasta. Jos verkkolaskut halutaan hakea verkkopankin kautta, maksaa verkkopankin avaus noin 26 euroa, johon lisätään vielä alv. Verkkopankin käyttömaksu kuukaudessa on 4,20 euroa. Jokaisesta saapuvasta verkkolaskusta menee 0,63 euroa. Lisäksi verkkopankille on olemassa kaksi erilaista vaihtoehtoa, joista toinen on laajempi. Laajemman verkkopankin avausmaksu on 45 euroa lisättyinä alv ja kuukausimaksu on 6 euroa. Myös jokaisesta käyttäjästä menee 3,50 euroa kuukaudessa. Jos laskut taas haetaan erillisen pankkiyhteysohjelman avulla tiedostoina, on avausmaksu noin 53 euroa lisättyinä alv. Kuukausimaksu sekä verkkolaskujen vastaanottamisen kappalemaksu riippuvat laskujen kuukausittaisesta määrästä.

Ostotilausjärjestelmän yhdistämisen mahdollisuus riippuu asiakkaan järjestelmäntarjoajasta. Yhdistämiseen on oltava kuitenkin erillinen ohjelmisto. Lisäksi yhdistäminen riippuu myös laskujen noutotavasta. Verkkopankin kautta noudettaville verkkolaskuille Nordea pystyy liittämään ostotilausjärjestelmän mutta pankkiyhteysohjelman avulla haettaville verkkolaskuille on oltava erillinen ohjelma yhdistämistä varten. Sähköiseen arkistointiin Nordea ei tarjoa mitään erillistä palvelua. Heidän järjestelmässään verkkolaskut säilyvät vähintään kolme kuukautta. Verkkopankista noudettaville laskuille asiakas voi itse rakentaa erillisen arkistoinnin, sillä verkkopankista verkkolaskut on mahdollista tallentaa omalle koneelle.

Nordea ei tarjoa myöskään ostolaskujen sähköiseen hyväksymisen kierrätysjärjestelmään erillistä palvelua, joten asiakkaalla tulee olla tätä tarkoitus varten erillinen ohjelmantoimittaja. Verkkopankin kautta haettavat verkkolaskut on kuitenkin mahdollista avata, tallentaa ja välittää sähköpostilla eteenpäin. Haastateltava perusteli palvelun puuttumista sillä, että heidän tehtävänä on toimia ainoastaan verkkolaskujen välittäjänä. Lisäksi ostolaskujen liitteiden käsittely ei onnistu Nordean kautta vielä ollenkaan, mutta tähän on todennäköisesti tulossa muutos kevään 2015 aikana.

Nordean hinta-arvio kohdeyrityksen mahdolliselle laskujen määrälle, joka on 300 laskua per kuukausi, perustuu laskujen hakemiseen erillisen pankkiyhteysohjelman avulla eräsiirtona verkkopankista, jolloin laskut haetaan isompana xml-tiedostona. Hinnoittelu koskee lisäksi niitä asiakkaita, joille verkkolaskuja tulee 50–499 kappaletta kuukaudessa. Avausmaksu on noin 53 euroa lisättynä alv, kuukausimaksu on 8,55 euroa ja jokainen saapuva verkkolasku on 0,35 euroa/kpl. Tästä voi hyvin päätellä sen, että osa hinnasta on kiinteää ja osa perustuu taas laskujen kappalemäärään. Haastateltava ei voinut antaa mitään virallista kommenttia Nordean luotettavuudesta operaattorina. Hänen oman kokemuksena mukaan kuitenkin asiakkaat pitävät Nordeaa hyvinkin luotettavana operaattorina verkkolaskujen välittämiseen.

8.3 Johtopäätökset verkkolaskuoperaattoreista

Vaikka kaksi operaattoria sai enemmän aikaa vastauksille, se ei olennaisesti vaikuta vastauksien vertailuun. On kuitenkin joitakin vastauksia, joita ei pystytä keskenään vertailemaan tai laittamaan paremmuusjärjestykseen. Yksi tällainen vertailuperuste on esimerkiksi hinta-arvio. Eroja löytyy myös vastaajien tietopohjassa. Esimerkiksi Nordealla kysymyksiin vastasi toimihenkilö maksuliikeneuvonnasta, kun Baswarella ja OpusCapitalla taas kysymyksiin vastasi selvästi asian parissa enemmän oleva toimihenkilö.

Operaattoreiden vastauksia vertaillaan keskenään jo kertaalleen mainittujen vertailuperusteiden avulla. Lisäksi operaattorit laitetaan jokaisen vertailuperusteen kohdalla paremmuusjärjestykseen antamalla jokaiselle operaattorille pisteet 0-3, jota havainnollistetaan vielä kaavion avulla. Mitä enemmän operaattori saa pisteitä, sitä paremmin se soveltuu kohdeyrityksen käyttöön. Tämän avulla katsotaan, mikä operaattori soveltuu kohdeyrityksen käyttöön parhaiten.

8.3.1 Järjestelmän sopivuus ja vaadittavat järjestelmämuutokset

Vastaajien mukaan Basware ja OpusCapita soveltuvat hyvin eri IT-järjestelmiin. Basware painotti lisäksi sitä, että heillä on paljon kokemusta liittymien tekemisestä erilaisiin IT-järjestelmiin ja integraatio on osa heidän palvelukokonaisuuttaan. Nordean haastateltava ei taas voinut ottaa kantaa siihen, että soveltuuko heidän järjestelmänsä hyvin eri IT-järjestelmiin. Hän osasi kuitenkin kertoa sen, että järjestelmän on tuettava Finvoice-standardia. Eroja järjestelmien sopivuuteen syntyy Nordealla myös siinä, miten ja minkä avulla verkkolaskut noudetaan. Tämän vuoksi järjestelmien sopivuutta on Nordealla näiden tietojen pohjalta vaikea arvioida. Baswaren ja OpusCapitan järjestelmäsopivuus on tämän perusteella parempi kuin Nordean.

Sekä Baswaren että OpusCapitan järjestelmät sopivat yhteen kohdeyrityksen taloushallinnonjärjestelmään. Heillä oli kuitenkin enemmän aikaa selvittää tämä järjestelmäsopivuus kuin Nordealla, jonka edustaja vastasi kysymyksiin pelkästään oman tietopohjansa avulla. Nordean haastateltavan mukaan tätä järjestelmäsopivuutta tulisi

tiedustella itse kohdeyrityksen järjestelmätoimittajalta. Tässäkin suhteessa näiden tietojen perusteella Basware ja OpusCapita soveltuvat paremmin kohdeyrityksen oman taloushallinnon järjestelmän kanssa, kuin Nordea. Ne saavat järjestelmäsopi- vuudesta molemmat kolme pistettä ja Nordea yhden.

Baswarella mahdolliset vaadittavat järjestelmämuutokset riippuvat asiakkaan käytös- sä olevasta järjestelmästä. Järjestelmämuutoksia ei tarvita silloin, kun asiakkaalla on käytössään Baswaren ostolaskujen käsittelyohjelma. Jos asiakkaalla on taas käytös- sään jonkun muun toimittajan ostolaskujen käsittelyjärjestelmä, voidaan järjestel- mämuutoksia tarvita. Samalla tavoin vastasi myös Nordea. Järjestelmämuutokset ovat Nordean haastateltavan mukaan välttämättömiä silloin, jos yritys haluaa pitää oman järjestelmänsä, eikä se tue Finvoice-järjestelmää. Jos asiakas vastaanottaa verkkolaskut tiedostoina, on oltava erillinen ohjelma verkkolaskujen käsittelyyn, eli pankkiyhteysohjelma, jolloin järjestelmämuutoksia saatetaan tarvita.

Nordean asiakkailla on myös mahdollista käsitellä verkkolaskuja verkkopankin kaut- ta, jolloin järjestelmämuutoksia ei yleensä vaadita. OpusCapitan vastaaja väittää myös, että järjestelmämuutoksia ei tarvita paljoa. Tietoa ei ole kuitenkaan niin pal- joa, että Basware, OpusCapita ja Nordea olisi voitu laittaa tämän perusteella parem- muusjärjestykseen. Tästä syystä ne saavat kaikki vaadittavien järjestelmämuutoksien kohdalla kaksi pistettä.

8.3.2 Verkkolaskujen vastaanottaminen sekä laskun lähettäjän toimenpiteet ja niiden helppokäyttöisyys

Baswaren vastaajan mukaan he pystyvät vastaanottamaan verkkolaskuja kaikkien operaattoreiden kautta. Hän perustelee sitä sillä, että suomalaiset operaattorit ovat Baswaren yhdysliikekumppaneita, joka mahdollistaa verkkolaskujen vastaanottami- sen laajasti. Heidän verkostonsa toimii lisäksi maailmanlaajuisesti, joten heidän asi- akkaansa pystyvät vastaanottamaan verkkolaskuja myös muiltakin, kuin suomalaisil- ta toimittajilta. OpusCapitakin pystyy vastaanottamaan verkkolaskuja useilta eri ope- raattoreilta. Ulkomaiset operaattorit ovat kuitenkin vastaajan mukaan asia erikseen.

Sitä voi tulkita siten, että ulkomailta verkkolaskujen vastaanottamiseen on joitakin rajoituksia.

Nordean kautta on taas mahdollisuus ottaa vastaan verkkolaskuja kaikilta pankeilta ja yleisimmiltä operaattoreilta. Nordean haastateltavan mukaan Maventa on yksi isoin operaattori, jolta Nordea ei pysty vastaanottamaan verkkolaskuja. Tämän lisäksi on myös muita pienempiä operaattoreita, joiden kautta Nordea ei pysty verkkolaskuja vastaanottamaan. Baswaren ja OpusCapitan vastaajat eivät ottaneet kantaan verkkolaskujen muotoon, joten sillä ei todennäköisesti ole merkitystä. Formaatti tulee kuitenkin aina varmistaa, jotta tiedetään, mitä kaikkia muotoja pystytään vastaanottamaan. Nordea käsittelee verkkolaskuja jo kertaalleen mainitussa Finvoice-muodossa. Näiden perusteella Basware on paras vaihtoehto verkkolaskujen vastaanottamisen laajuudessa ja muodossa, joten se saa kolme pistettä. Kaksi pistettä saa OpusCapita ja Nordea yhden, jolla on eniten rajoituksia verkkolaskujen vastaanottamisessa ja muodossa.

Verkkolaskun lähettäjällä on käytössään monta eri vaihtoehtoa Baswarella. Baswaren vastaajan mukaan laskun lähettäjä voi hankkia lähetysliittymän, joka integroidaan osaksi heidän omaa laskutusjärjestelmäänsä. Vaihtoehtoisesti laskusta voidaan luoda PDF-lasku, joka toimitetaan Baswaren palveluun, jossa se konvertoidaan verkkolaskuksi. Yksi vaihtoehto on vielä tallentaa lasku portaaliin, josta se toimitetaan verkkolaskun vastaanottajalle. Baswarella järjestelmä on todella helppo laskun lähettäjien, eli kohdeyrityksen toimittajien, näkökulmasta. OpusCapitan vastaaja väittää puolestaan, että järjestelmä on helppokäyttöinen laskun lähettäjän näkökulmasta. Olennaisinta on se, että laskun lähettäjä välittää laskun standardimuodossa operaattorille. Hän ei kuitenkaan ota vastauksessaan enempää kantaa vaadittavista toimenpiteistä laskun lähetyksessä laskun lähettäjän näkökulmasta.

Nordean vastaajan mukaan taas järjestelmän helppokäyttöisyys juuri verkkolaskun lähettäjän näkökulmasta sekä vaadittavat toimenpiteet riippuvat ainoastaan lähettäjän omasta operaattorista. Laskun lähettäjä välittää Nordean haastateltavan mukaan verkkolaskun omalle operaattorille, joka toimittaa sen Nordean järjestelmään. Kaikkien operaattoreiden vastaukset ovat hyvin erilaisia keskenään ja voi olla, että kaikki eivät ole ymmärtäneet kysymystä samalla tavalla. Tämän vuoksi operaattori-

ta ei tämän vertailuperusteen kohdalla laiteta paremmuusjärjestykseen, joten ne saavat kaikki tästä nolla pistettä.

8.3.3 Alkujärjestelyt ja käyttöönoton sekä muut mahdolliset kustannukset

Kaikilla kolmella operaattorilla on eri alkujärjestelyjä, ennen kuin yhteistyö verkkolaskujen vastaanottamista varten voidaan aloittaa. Ennen yhteistyön aloittamista Baswaren kanssa asiakkaalla tulisi olla käytössään verkkolaskujen vastaanottoliittymä ja ostolaskujen käsittelyjärjestelmä. OpusCapitan yhteistyötä varten samalla tavalla tulisi sopimuksen olla kunnossa sekä sovittuna verkkolaskujen siirtopaikka. OpusCapitan vastaajan mukaan tämä siirtopaikka on yleensä ostolaskujen kierrätysjärjestelmä.

Nordean yhteistyötä varten asiakkaan tulee ottaa selvää järjestelmien sopivuudesta. Lisäksi tulee päättää haetaanko verkkolaskut verkkopankin kautta vai tiedostoina pankkiyhteysohjelman avulla. Näiden perusteella on vaikea arvioida operaattoreiden vaadittavia alkujärjestelyjä ennen yhteistyön aloittamista, koska kukin operaattori on vastannut eri tavalla. Saatujen tietojen perusteella kuitenkin Baswaren ja OpusCapitan vaatimat toimenpiteet ovat melko samanlaisia, joten ne saavat tästä molemmat kaksi pistettä. Nordea saa tästä ainoastaan yhden pisteen, sillä asiakkaan tulee itse selvittää järjestelmien sopivuutta, mikä voi viedä aikaa.

Käyttöönoton ja muiden vaadittavien toimenpiteiden kustannusten perusteella valittuja operaattoreita ei voida laittaa paremmuusjärjestykseen, koska vastaukset ovat toisistaan hyvin poikkeavia. Ne saavat kaikki tästä nolla pistettä. Basware ei pysty annettujen tietojen perusteella antamaan arviota näistä kustannuksista, sillä ne riippuvat itse toteutuksesta. Heidän on tiedettävä ensin perusmuuttujat. OpusCapita antaa puolestaan melko tarkat arviot käyttöönoton ja muiden toimenpiteiden kustannuksista. Tässä pitää ottaa huomioon myös se, että OpusCapita on ainoa operaattori, joka tietää kohdeyrityksen todelliselta nimeltään. Verrattaessa OpusCapitan hintoja Nordean verkkopankin ja pankkiyhteysohjelmien avaus- ja kuukausimaksuihin vaikuttavat ne todella korkeilta. Näistä kohdeyritys saa kuitenkin suuntaa antavaa tietoa näiden kahden operaattorin kustannuksista. Huomion arvoista on myös se, että Nor-

dea vaatii yritystä itse selvittämään järjestelmäsopivuutta, joka vei yrityksen omia resursseja eikä Nordea tiedä millainen yritys todellisuudessa on kyseessä.

8.3.4 Ostotilausjärjestelmän ja sähköisen arkistoinnin mahdollisuus

Ostotilausjärjestelmän yhdistäminen onnistuu Baswarella ja OpusCapitalla. Myös Nordea pystyy liittämään ostotilausjärjestelmän verkkopankin kautta noudettaville verkkolaskuille mutta pankkiyhteysohjelman kautta haettaville verkkolaskuille on oltava tätä tarkoitusta varten erillinen ohjelma. Baswarella tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että ostotilausjärjestelmään liitetään operaattorin ostolaskujen käsittelyohjelma, jolloin tilaustietojen tuominen onnistuu. Baswarella on myös oma tilausjärjestelmä. OpusCapitalla puolestaan liittymät tehdään kahden eri järjestelmän välille. Tämän perusteella Basware ja OpusCapita ovat tasoissa ostotilausjärjestelmän yhdistämisen mahdollisuudessa, joten ne saavat molemmat siitä kolme pistettä. Huonoimpana on Nordea, joka vaatii erillistä ohjelmaa, joten se saa tästä vain yhden pisteen.

Sähköinen arkistointi on mahdollista Baswarella ja OpusCapitalla. Nordea puolestaan ei tarjoa tähän mitään erillistä palvelua. Järjestelmä säilyttää verkkolaskut aina vähintään kolme kuukautta ja Nordean verkkopankista noudettaville verkkolaskuille asiakas voi itse rakentaa arkistoinnin sähköisesti asiakkaan omalle koneelle. Basware ja OpusCapita eivät ota kuitenkaan mitään kantaa järjestelmän käytännön toimintaan. Tästä huolimatta Basware ja OpusCapita ovat parempia vaihtoehtoja sähköisen arkistoinnin kannalta, kuin Nordea, joka saa tämän perusteella tästä yhden pisteen. Basware ja OpusCapita saavat molemmat kolme pistettä sähköisestä arkistoinnista.

8.3.5 Ostolaskujen sähköinen kierrätysjärjestelmä ja hinta-arvio

Baswarella ja OpusCapitalla onnistuu ostolaskujen hyväksymisen sähköinen kierrätysjärjestelmä. Nordea ei tarjoa tällaista järjestelmää, joten yrityksellä on oltava erillinen ohjelmantoinnintaja tätä tarkoitusta varten. Nordean verkkopankin kautta haettavat verkkolaskut on kuitenkin mahdollista avata, tallentaa ja siten lähettää eteenpäin. Se lisää asiakkaan omaa työtä. OpusCapita avaa järjestelmän toimintaa paljon yksityiskohtaisemmin kuin Basware. Tämän perusteella näitä operaattoreita ei voida kui-

tenkaan vertailla, vaan ne ovat yhtä hyviä sähköisen hyväksymisen kierrätysjärjestelmän kannalta ja Nordea jää perustellusti näille kakkoseksi. Basware ja OpusCapita saavat molemmat kolme pistettä kierrätysjärjestelmän mahdollisuudesta ja Nordea ainoastaan yhden.

Operaattoreiden hinta-arvioidenkaan perusteella operaattoreita ei voida laittaa paremmuusjärjestykseen, joten ne saavat kaikki tästä nolla pistettä. Basware ei pysty antamaan karkeaa hinta-arviota, koska hinta riippuu niin paljon asiakkaan kokonaisuudesta ja hinnoittelun erilaisista malleista. OpusCapita puolestaan pystyy erittelemään melko tarkankin tarjouksen, koska se tietää kyseessä olevan yrityksen toimialan ja koon. Siltikin hintaan vaikuttavia tekijöitä on useita. Samalla tavalla Nordean hinta-arvio on melko tarkka. Verrattuna OpusCapitaan ovat Nordean hinnat tosi pieniä johtuen operaattoreiden erilaisista lähtökohdista ja toimintatavoista. OpusCapita tarjoaa sekä kiinteä että transaktiopohjaisia hinnoittelumalleja. Nordealla taas osa hinnasta on kiinteää ja osa perustuu vastaanotettavien verkkolaskujen kappalemäärään.

8.3.6 Liitteiden käsittely ja operaattoreiden luotettavuus

Basware ja OpusCapita pystyvät käsittelemään laskujen liitteitä. Ne voidaan molemmilla skannata laskun liitteeksi sähköiseen järjestelmään. Basware pystyy myös toimittamaan liitteet verkkolaskun mukana. Nordea ei puolestaan pysty vielä käsittelemään verkkolaskujen liitteitä ollenkaan, mutta onneksi tähän on pian tulossa muutos. Saatujen tietojen pohjalta kuitenkin Basware soveltuu liitteiden kannalta kohdeyritykselle parhaiten, koska se pystyy myös liitteiden toimittamiseen sähköisesti, mihin OpusCapita ei näiden tietojen mukaan kykene. Basware saa liitteiden käsittelystä kolme pistettä. OpusCapita saa tämän perusteella kaksi pistettä ja Nordea yhden.

Vertailtaessa operaattoreiden luotettavuutta keskenään on selvää, että jokaisen operaattorin edustaja pitää edustamaansa operaattoria luotettavana yhteistyökumppanina. OpusCapitan vastaajaa sanoo uskaltavansa väittää, että he ovat Suomen suurin verkkolaskujen välittäjä. Myös Baswaren vastaajan mukaan heidän verkostonsa, asia-

kasmääränsä ja sanomien määrät ovat todella suuria. Vaikka Nordean haastateltava ei virallista kommenttia pystykään antamaan, kokee hän itse asiakaspalvelussa, että asiakkaat ovat heihin tyytyväisiä ja pitävät heitä luotettavana operaattorina. Operaattoreiden luotettavuutta on mahdotonta vertailla keskenään näiden vastauksien perusteella. Tässä kohtaa pisteet menevät sen mukaan, miten operaattoreilta saatiin vastaukset kysymyksiin. Sekin on kuitenkin osa yrityskuvaa. Täten parhaimmat pisteet luotettavuudesta, eli kolme pistettä, saa Nordea, joka vastasi kysymyksiin heti puhelimesta. Kaksi pistettä saa Basware, jolla vastaaminen kesti mutta joka vastasi sähköposteihin joka kerta. OpusCapita saa yhden pisteen, koska siihen ei saatu kontaktia, ennen kuin kohdeyritys itse lähestyi operaattoria.

8.3.7 Pisteiden yhteenveto

Alla olevaan kaavioon (Kaavio 2.) on koottu jokaisen operaattorin pisteet kustakin vertailuperusteesta ja ne on laskettu siinä myös yhteen. Siitä käy hyvin ilmi, että Baswaren kokonaispistemäärä on 24 pistettä, OpusCapitan 21 pistettä ja Nordean 12 pistettä. Basware saa kaikista eniten pisteitä ja voittaa OpusCapitan kolmella pisteellä. Nordea taas jää melko kauas Baswaren ja OpusCapitan pisteistä.

Vertailuperusteet	Basware	OpusCapita	Nordea
Järjestelmän sopivuus	3	3	1
Vaadittavat järjestelmämuutokset	2	2	2
Verkkolaskujen vastaanottamisen laajuus ja muoto	3	2	1
Järjestelmän helppokäyttöisyys ja vaadittavat toimenpiteet laskun lähetyksessä laskun lähettäjän näkökulmasta	0	0	0
Alkujärjestelyt ennen yhteistyön aloittamista	2	2	1
Käyttöönoton ja muiden toimenpiteiden kustannukset	0	0	0
Ostotilausjärjestelmän yhdistäminen	3	3	1
Sähköisen arkistoinnin mahdollisuus	3	3	1
Ostolaskun sähköisen hyväksymisen kierrätysjärjestelmän mahdollisuus	3	3	1
Hinta-arvio	0	0	0
Liitteiden käsittely	3	2	1
Luotettavuus	2	1	3
Yhteensä	24	21	12

Kaavio 2. Verkkolaskuoperaattoreiden pisteytystaulukko

Voidaan todeta, että näistä kyselyistä saamien tietojen perusteella Basware soveltuu ominaisuuksiltaan ja vaatimuksiltaan parhaiten kohdeyrityksen käyttöön. OpusCapita ei kuitenkaan pisteissä paljoa häviä. Nordea sai pisteitä kaikista vähiten, mutta täytyy muistaa, että Nordean haastateltava ei kaikkeen osannut vastata, eikä sillä ollut kukaan aikaa vastata kysymyksiin.

Lisäksi kohdeyritys voi pitää toista vertailuperustetta tärkeämpänä kuin toista, joka mahdollisesti myös vaikuttaa kohdeyrityksen omaan käsitykseen näistä kolmesta operaattorista. Myös jonkun vertailuperusteen paino-arvo voi olla suurempi kuin toisen vertailuperusteen. Esimerkiksi ostolaskun sähköisen hyväksymisen kierrätysjärjestelmän mahdollisuus voi olla paino-arvoltaan suurempi kuin vaadittavat järjestelmämuutokset, sillä ilman sitä ostolaskuja ei pystytä käsittelemään sähköisesti.

8.4 Kohdeyrityksen ostolaskuprosessin ongelmakohdat

Kohdeyrityksen ostolaskuprosessin kuvauksesta on hyvin todettavissa se, että se sisältää ongelmia, jotka johtuvat prosessin manuaalisuudesta. Ostolaskut vastaanotetaan postin kautta, jolloin osa saapuvista ostolaskuista on voinut kohdeyrityksestä riippumattomista syistä olla kierrossa jo melko kauan, joten eräpäivä voi olla jo todella lähellä paperisesti saapuvissa laskuissa. Tähän ei auta se, että postit avaa kohdeyrityksen vientisihteeri, jonka päätehtävänä ei kuitenkaan ole saapuvien ostolaskujen käsittely. Tällöin laskujen alkukäsittely voi myöhästyä ja ostolaskut saadaan kiertoon yrityksen sisälle liian hitaasti. Lisäksi vientisihteeri on ainoa, jolla on käytössään tiliöintileima, joten muut työntekijät joutuvat toimittamaan sähköpostilla saapuneet laskut vientisihteerille leimattavaksi, eivätkä voi heti ostolaskun saatuaan asiataarkastaa laskua ja laittaa sitä eteenpäin hyväksyjälle.

Ostolaskujen kierto hidastuu myös silloin, jos ostolaskussa ei ole selvää vastaanottajaa, jolloin nämä laskut menevät henkilölle, joka selvittää ostolaskun vastaanottajan. Tämän työntekijän pois ollessa ostolaskut eivät välttämättä mene kierrossa eteenpäin, ja voivat mennä maksuun myöhässä. Ostolaskujen kierto on lisäksi erityisen hidasta silloin, kun kyseessä on koontilasku, joka voi mennä todella monelle asiataarkastajalle, ennen kuin ostolasku saadaan hyväksyjälle, sieltä ostoreskontraan ja maksuun.

Hyväksyjänkään käsittely ei aina tapahdu nopeasti, sillä joskus ostolasku voi olla hyväksyjän postilokerossa parikin päivää, jos hyväksyjällä sattuu olemaan työmatkoja. Joskus ostolasku voi unohtua myös asiatarkastajan pöydälle, eikä liiku sieltä, ennen kuin ostoreskontranhoitaja kyselee kyseisen ostolaskun perään.

Kaikki edellä mainitut tekijät hidastavat ostolaskujen kiertoa kohdeyrityksessä ja kuormittavat ostoreskontranhoitajaa, joka joutuu kyselemään kierrossa olevia laskuja. Näitä ostolaskuja seurataan kansion avulla, jonne ostolaskuista laitetaan kopiot. Niiden seuranta tapahtuu täysin manuaalisesti ja se vie ostoreskontranhoitajalta aikaa. Myös ostolaskujen tallennus SAP-järjestelmään tapahtuu manuaalisesti. Ostoreskontranhoitajaa kuormittavat myös laskut, joissa tiliöinnit eivät täsmää, jolloin tiliöinti joudutaan kysymään asiatarkastajalta uudestaan. Ostolaskut säilytetään mapeissa ja mapit vievät hyvin paljon arkistointitilaa ja ostolaskujen etsiminen mapeista tositenumeron avulla on työlästä ja vie myös aikaa.

Kohdeyrityksen ongelmakohta heidän nykyisessä ostolaskuprosessissaan on ostolaskujen manuaalinen käsittely, joka aiheuttaa seuraavat ongelmakohdat prosessin aikana:

- saapuvien ostolaskujen käsittely manuaalisesti
- ostolaskut kiertävät kohdeyrityksen sisällä hitaasti
- ostolaskut voivat mennä maksuun myöhässä
- ostolaskut voivat unohtua asiatarkastajien tai hyväksyjien postilokeroihin tai työpöydille
- ostolaskuja joudutaan seuramaan laskujen kopioiden avulla
- manuaaliset työvaiheet aiheuttavat suuren inhimillisen virheen vaaran
- ostolaskujen etsiminen tositenumeron avulla vie aikaa
- ostolaskut vievät fyysistä arkistointitilaa

8.5 Kohdeyrityksen ostolaskuprosessin muutostarpeet verkkolaskujen vastaanottamiseksi

Nopeuttaakseen ja muuttaakseen omaa ostolaskuprosessiaan on kohdeyrityksen tehtävä radikaaleja toimenpiteitä. Tällöin muutoksen kohteena prosessissa ovat ostolaskujen vastaanottaminen, ostolaskujen kierto yrityksen sisällä, ostolaskujen seuranta, manuaaliset työvaiheet ostolaskuprosessissa, joka kattaa asiatarkastajan, hyväksyjän ja ostoreskontran käsittelyt sekä ostolaskujen arkistointi. Näiden lisäksi kohdeyrityksellä tulee olla taloushallinnonohjelma, joka pystyy vastaanottamaan verkkolaskuja sekä sähköinen ostolaskujen käsittelyjärjestelmä, jotta verkkolaskuja pystytään käsittelemään. Verkkolaskujen vastaanottaminen ja niiden sähköinen käsitteleminen poistavat ja helpottavat suuresti kohdeyrityksen ostolaskuprosessissa ilmeneviä ongelma-kohtia ja vaikuttavat prosessin manuaalisuuteen.

Verkkolaskujen avulla saapuvien ostolaskujen käsittely helpottuisi, eivätkä ne enää rasittaisi vientisihteeriä. Ostolaskujen sähköisen kierrätysjärjestelmän avulla verkkolaskut olisi helpompi kierrättää kohdeyrityksen sisällä ja hyväksyjä pystyisi hyväksymään ostolaskun työmatkallaankin. Tämän johdosta ostolaskut eivät myöskään unohtuisi asiatarkastajien tai hyväksyjien pöydille. Sähköisen kierrätysjärjestelmän ja sen mahdollistaman verkkolaskujen vastaanottamisen ansiosta laskujen maksaminen ei myöhästyisi ja niiden seuraaminen helpottuisi ja ostoreskontranhoitaja pystyisi muistuttamaan asiatarkastajaa tai hyväksyjää sähköpostilla. Verkkolaskut tallentuisivat järjestelmään automaattisesti, joka helpottaisi ostoreskontranhoitajan työtä ja vähentäisi samalla inhimillisten virheiden määrää. Verkkolaskut olisi mahdollista säilöä digitaalisesti, jolloin ne rasittaisivat ainoastaan tietokoneiden muistia, eivätkä veisi fyysistä tilaa mappien muodossa.

Ostolaskujen sähköinen käsittelyjärjestelmä on rajattu opinnäytetyönaiheen ulkopuolelle mutta tästä huolimatta ohjelma sähköiseen käsittelyyn on oltava, jotta verkkolaskuja pystytään käsittelemään sähköisesti. Tämän lisäksi taloushallinnon ohjelmiston on pystyttävä vastaanottamaan verkkolaskuja, jotta niiden vastaanottaminen on ylipäättään mahdollista. Kohdeyrityksen on verkkolaskujen vastaanottamista varten kartoitettava oman taloushallinnon ohjelmansa, eli SAP:n, valmiuksia verkkolaskujen vastaanottamiseen sekä sähköiseen käsittelyyn. Sähköisellä käsittelyllä tarkoite-

taan ostolaskujen tarkastuksen ja hyväksymisen hoitamista sähköisesti, jolloin tarvitaan sähköinen ostolaskujen kierrätysjärjestelmä. Vastaanottoliittymää ja ostolaskujen käsittelyjärjestelmää vaativat myös verkkolaskuoperaattorit, jotta yhteistyö on mahdollista.

Verkkolaskujen vastaanottamista varten kohdeyrityksen on suunniteltava aloitusprojekti huolella ja rauhassa. Projektin suunnitteluun on hyvä käyttää apuna sivulla 46 olevaa tarkistuslistaa. Kohdeyrityksen tulee kartoittaa omat toimittajansa ja heidän erityiset piirteensä ja vaatimuksensa laskutuksessa. Tällöin on myös hyvä selvittää, mitä operaattoreita toimittajat käyttävät. On myös tiedettävä, kuinka paljon verkkolaskuja mahdollisesti tullaan ottamaan vastaan. Kohdeyrityksen on tarkkaan selvitettävä omat järjestelmänsä, niiden yhteensopivuus mahdollisten operaattoreiden kanssa sekä oman taloushallinnon ohjelmiston verkkolaskujen vastaanottamisen mahdollisuus. Kohdeyrityksen tulee kartoittaa omat toimintatapansa, taloushallinnon järjestelmänsä sekä verkkolaskutuksen mahdolliset vaikutukset työprosesseihin.

Kohdeyrityksen taloushallinnon järjestelmän on pystyttävä verkkolaskujen vastaanottamiseen. Tässä kohtaa on huolella kartoitettava ensin oman taloushallinnon ohjelman tarjoamat mahdollisuudet ja esteet. Tämän lisäksi on myös selvitettävä missä muodossa, eli formaatissa, verkkolaskujen vastaanotto onnistuu. Jos esimerkiksi operaattoriksi valittaisiin Nordea, on järjestelmän tuettava Finvoice-muotoa. Jotta projekti saadaan vietyä loppuun asti, eli kohdeyritys todella ryhtyy verkkolaskujen vastaanottamiseen, on sen nimettävä projektille vetäjä, joka hoitaa projektin loppuun asti. Lisäksi verkkolaskuoperaattorit vaativat, että yrityksissä on joku yhteyshenkilö verkkolaskutusasiassa.

Verkkolaskujen vastaanottamiseksi on myös tehtävä yhteistyösopimus verkkolaskuoperaattorin kanssa, jolla voi olla myös jotain omia vaatimuksia prosessin aloituksessa ja järjestelmien yhteensopivuudessa. Tästä syystä on erityisen tärkeää, että kohdeyritys kartoittaa potentiaaliset verkkolaskuoperaattorit huolella ja selvittää, mitä kaikkea nämä verkkolaskuoperaattorit pystyvät kohdeyritykselle tarjoamaan. Kuten on käynyt ilmi, eri operaattorit tarjoavat eri asioita ja eri palvelumuotoja. On kuitenkin todennäköistä, että kohdeyrityksen tulee jollakin tapaa täydentää omaa talous-

hallinnonjärjestelmäänsä, jotta verkkolaskujen vastaanottaminen ja muut tarvittavat sähköisen käsittelyn toimenpiteet onnistuvat.

Kohdeyrityksen tulee pyytää operaattoreilta tarjouksia, joita kohdeyrityksen on käytävä huolella läpi. Tämän jälkeen voidaan valita sopiva ja mieluisin yhteistyökumppani. Valitun verkkolaskuoperaattorin kanssa tehdään toimintasuunnitelma ja ennen verkkolaskujen vastaanottamisen aloittamista on verkkolaskujen vastaanottamista hyvä testata luotettavan toimittajan kanssa, joka laskuttaa usein. Tämän jälkeen kohdeyritys on pääpiirteissään valmis verkkolaskujen vastaanottamiseen, joka on erittäin suuri askel kohti digitaalisuutta. Kohdeyritys, jossa ostolaskuprosessi on ennen hoi- tunut täysin manuaalisesti, ottaa suuren harppauksen ja siirtyy ostolaskuprosessissaan 20 vuotta eteenpäin. Tämä on erittäin kunnianhimoinen tavoite ja sen saavuttamiseksi on tehtävä vielä lujasti töitä.

Seuraavana on vielä tiivistetysti ne toimenpiteet, jotka kohdeyrityksen tulee itselleen selventää ja tehdä, ennen kuin se voi aloittaa verkkolaskujen vastaanottamisen:

- omien taloushallinnon järjestelmien huolellinen kartoittaminen: verkkolasku- jen vastaanottamisen mahdollisuus ja sähköinen käsittelyjärjestelmä
- taloushallinnon järjestelmän täydentäminen
- ostolaskujen sähköisen käsittelyjärjestelmän käyttöönotto
- omien toimintatapojen huolellinen kartoittaminen
- verkkolaskutuksen mahdolliset vaikutukset työprosesseihin
- missä muodossa verkkolaskujen vastaanotto onnistuu
- toimittajien huolellinen kartoitus (vaatimukset, erityistarpeet)
- verkkolaskujen arvioitu määrä
- kohdeyrityksen projektin vetäjä ja yhteyshenkilö verkkolaskutusasiassa
- verkkolaskuoperaattoreiden huolellinen kartoittaminen
- tarjouspyyntöjen lähetys
- tarjousten kartoittaminen ja vertailu
- yhteistyön aloittaminen operaattorin kanssa
- toimintasuunnitelma valitun operaattorin kanssa
- verkkolaskujen vastaanottamisen testaus

9 YHTEENVETO

Jokaisessa tutkimuksessa pyritään estämään virheiden aikaansaamista. Siltikin on luonnollista, että tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Siksi onkin tärkeää, että tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä arvioidaan tavalla tai toisella. Luotettavuutta kuvataan termillä reliaabelius, joka tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että arvioidaan tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Pätevyyttä taas kuvataan termillä validius. Se tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi ym. 2008, 226–227.)

On todennäköistä, että kohdeyrityksen ostolaskuprosessin kuvauksesta saadaan samankaltainen, eli sen osan tutkimuksen tulokset ovat toistettavissa kohdeyrityksessä. Huomion arvoista on kuitenkin, että jokainen yritys on toimintatavoiltaan erilainen. Toisessa yrityksessä toteutettuna ostolaskuprosessin kartoitus toisi varmasti toisenlaiset vastaukset. Lisäksi kohdeyrityksen ostolaskuprosessin kuvaus on pätevä, sillä teemahaastatteluiden avulla saatiin selville, miten ostolaskuprosessi etenee. Tutkimusmenetelmä mittasi ostolaskuprosessin kuvaamisessa juuri sitä, mitä sen oli tarkoituskin. Tutkimuksen toisen osan, eli verkkolaskuoperaattoreiden kartoituksen, luotettavuutta ja pätevyyttä on hankalampi arvioida.

Haastattelun ja kyselyiden toistettavuus voi varmasti vaihdella. Kaikilla operaattoreiden edustajilla ei ollut samanlaista tietopohjaa vastausten antamiseen ja kaksi operaattoria saivat enemmän aikaa vastata kysymyksiin. Tulokset voivat vaihdella, jos samat kysymykset esitettäisiin sellaiselle operaattorin edustajalle, jolla olisi riittävä tietopohja kysymysten antamiseen. Lisäksi yksi operaattoreiden edustajista tiesi millaiselle yritykselle operaattoreita kartoitetaan, joka myös omalta osaltaan vaikuttaa tulosten toistettavuuteen. Jokaisella operaattorin edustajalla tulisi olla tässäkin suhteessa samanlaiset lähtökohdat. Joko kyseessä oleva yritys tiedetään tai ei tiedetä. Tämä on varmasti vaikuttanut myös tulosten pätevyyteen.

Pätevyyteen vaikuttaa lisäksi erityisesti se, miten kaksi operaattoria ymmärsi sähköpostilla lähetetyt kysymykset, kun kysymysten tekijällä ei ollut mahdollisuutta avata kysymyksiä enempää. Laadullisessa tutkimuksessa pätevyyttä on mahdollista parantaa käyttämällä useita eri menetelmiä (Hirsjärvi ym. 2008, 228). Tässä tutkimuksessa on käytetty kahta eri menetelmää, mutta niillä on tutkittu eri asioita, joten se ei paranna tutkimuksen tulosten pätevyyttä. Tutkimuksen luotettavuutta lisää puolestaan se, jos tutkimuksen toteutus on selostettu tarkasti, kuten tässä tutkimuksessa on pyritty tekemään (Hirsjärvi ym. 2008, 227). Tutkimuksen toteutus – osiossa on tarkkaan selostettu haastatteluihin käytetyt ajat sekä muut toteutukseen vaikuttaneet seikat. Muutenkin koko tutkimuksen kulkua on pyritty selostamaan huolellisesti ja ottamalla huomioon kaikki virhetekijät.

Tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä jouduttiin tutkimuksen aikana muuttamaan. Tämäkin omalta osaltaan vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen ja pätevyyteen. Teemahaastatteluiden kulkua jouduttiin muuttamaan, kun haastattelija oli valmistautunut ainoastaan yhden haastattelun toteuttamiseen. Jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan, käytettäisiin teemahaastatteluiden toteuttamiseen enemmän aikaa ja haastatteluajat sovittaisiin etukäteen. Tässä tapauksessa tutkimuksen laatu ei kuitenkaan kärsi, koska kohdeyrityksen toimihenkilöt omaavat todella vankan kokemuksen yrityksen toimintatavoista. Samaten suunniteltuja strukturoituja lomakehaastatteluita jouduttiin tutkimuksen aikana muuttamaan. Ainoastaan yksi operaattori toimi suunnitelman mukaan ja vastasi kysymyksiin puhelimen välityksellä. Muille operaattoreille kysymykset lähetettiin pyynnöstä sähköpostilla. Tämä omalta osaltaan myös hidasti tutkimuksen valmistumista. Operaattoreiden vastauksia jouduttiin odottamaan ja toisen operaattorin kohdalla jouduttiin turvautumaan kohdeyrityksen apuun. Loppujen lopuksi kaikilta operaattoreilta saatiin tarvittavat vastaukset.

Tällä opinnäytetyöllä haettiin vastauksia neljään eri kysymykseen. Tutkimuksessa saatiin selville kohdeyrityksessä suoritettujen teemahaastatteluiden avulla, millainen kohdeyrityksen tämän hetkinen ostolaskuprosessi on. Prosessin kuvausta havainnollistettiin vielä vuokaavion avulla. Lisäksi tutkimuksessa kartoitettiin strukturoitujen lomakehaastatteluiden avulla, mitä valitut verkkolaskuoperaattorit tarjoavat ja millaisia vaatimuksia näillä on yhteistyön suhteen. Näin saatiin selville, että kaikki tutkimukseen valitut operaattorit eivät tarjoa samanlaisia palveluita. Selville saatiin myös,

että kaikki tutkimukseen valitut operaattorit vaativat tiettyjä asioita asiakkailtaan. Verkkolaskuoperaattoreiden kartoituksen perusteella oli tarkoitus saada selville, mikä tutkimukseen valituista verkkolaskuoperaattoreista soveltuisi ominaisuuksiltaan parhaiten kohdeyrityksen käyttöön. Tutkimus osoitti, että lomakkeen avulla saatujen tietojen mukaan, Basware soveltuu kohdeyritykselle parhaiten.

Tutkimuksessa selvennetään myös, mitä kohdeyrityksen on tehtävä, jotta se voi ottaa vastaan verkkolaskuja, eli miten kohdeyrityksen tulisi muuttaa omaa ostolaskuprosessiaan. Tarkoituksena oli saada aikaan kehittämissuhteita. Nämä kehittämissuhteet havaittiin kartoittamalla kohdeyrityksen nykyisen ostolaskuprosessin ongelmakohtia ja teoriaosuuden tietoa apuna käyttäen. Tutkimuksessa havaittiin, että kohdeyrityksen tulee muuttaa ostolaskuprosessiaan radikaalisti ja muutoksen kohteena on muun muassa ostolaskujen kierto yrityksen sisällä. Tämän lisäksi eriteltiin vielä ne toimenpiteet, mitä kohdeyrityksen tulee tehdä, jotta se voi ottaa vastaan verkkolaskuja. Sen on ensinnäkin selvitettävä oman taloushallinnonjärjestelmänsä, eli SAP:n, valmiudet verkkolaskujen vastaanottamiseen ja sähköiseen käsittelyyn.

Kohdeyrityksen SAP järjestelmä on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle, mutta sen mahdollisuudet on kartoitettava verkkolaskutusasiassa ja huomioitava päätöksenteossa. Myös ostolaskujen sähköinen käsittelyjärjestelmä on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle. Se on kuitenkin oltava, jotta verkkolaskuja pystytään käsittelemään sähköisesti. Verkkolaskujen vastaanottamista varten tulee taloushallinnon ohjelmiston pystyä verkkolaskujen vastaanottamiseen. Tämän lisäksi tulee olla yhteistyökumppani, eli verkkolaskuoperaattori. Kohdeyritys on siirtymässä täten isoin askelin kohti digitaalisuutta täysin manuaalisesta prosessistaan.

Tutkimuksen tulokset tulevat toivottavasti auttamaan kohdeyritystä etenemään omassa prosessissaan eteenpäin. Tavoitteena on, että he voisivat tulevaisuudessa ottaa vastaan verkkolaskuja ja käsitellä näitä sähköisesti siten, että manuaalisia työvaiheita olisi vähemmän. Tutkimustulosten avulla kohdeyritys näkee oman ostolaskuprosessinsa ongelmakohdat ja tietää, mitä sen tulisi tehdä ostolaskuprosessinsa muuttamiseksi. Lisäksi kohdeyritys saa verkkolaskuoperaattoreiden kartoituksesta tärkeää tietoa. Vaikka kohdeyritys ei valitsisi tämän tutkimuksen mukaan parasta vaihtoehtoa yhteistyökumppanikseen, saa se tutkimuksen tuloksista tärkeää tietoa operaattoreiden

palveluista ja mahdollisista kustannuksista. Näin kohdeyritys voi edetä prosessissaan eteenpäin ja aloittaa sopivan yhteistyökumppanin etsimisen verkkolaskujen vastaanottamista varten.

Prosessin eteneminen on tästä eteenpäin ainoastaan kohdeyrityksen omalla vastuulla. On selvää, että prosessiin tulee menemään vielä oma aikansa ja tarvitaan vielä monia toimenpiteitä, ennen kuin verkkolaskujen vastaanottaminen voidaan todellisuudessa aloittaa. Kohdeyritys on ollut suurena apuna tutkimuksen aikaansaamisessa ja ilman kohdeyrityksen tukea tutkimus ei olisi onnistunut. Ilman kohdeyrityksen toimihenkilöiden asiantuntevaa osaamista tutkimus olisi ollut myös mahdotonta toteuttaa. Suuret kiitokset kohdeyritykselle siitä, että saatiin mahdollisuus toteuttaa erittäin mielenkiintoinen ja opettavainen projekti. Kokonaisuudessaan projekti onnistui odotettua paremmin ja toivon mukaan tutkimuksen tulokset ovat sellaisia, että niitä pystyttäisiin hyödyntämään myös muissa yrityksissä, jotka ovat vasta aloittamassa digitalisaation mahdollistamaa verkkolaskujen vastaanottamista ja niiden sähköistä käsittelyä.

LÄHTEET

- Baswaren www-sivut. 2014. Viitattu 16.12.2014. <http://www.basware.fi>
- Foryszewski, S. 2007. The Exceptions in Electronic Invoicing. *Credit Control* 28 issue 4/5. 36-38. Viitattu 8.12.2014. <https://web.b.ebscohost.com>
- Fredman, J. 2014. Tosite digitaalisessa maailmassa. *Tilisanomat* 4, 30–33.
- Hakonen, M. & Roos, M. 2014. *Taloushallinnon taitajaksi*. 3. uud. p. Helsinki: Sanoma pro.
- Helanto, L. Kaisaniemi, T. Koskinen, K. Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. *Taloushallinto. Nyt: tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon*. Espoo: Pro-Countor.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. *Tutki ja kirjoita*. 13.-14. osin uud. p. Helsinki: Tammi.
- Itellan www-sivut. 2014. Viitattu 6.12.2014. <https://sol.itella.net>
- Kirjanpitolaki. 1997. L 2. 8§. 1997/1336 muutoksineen.
- Kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjapidon menetelmistä ja aineistoista. 2011. Viitattu 23.1.2015. <http://ktm.elinar.fi>
- Kurki, M. Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. *Verkkolasku käyttöön*. Helsinki: Helsingin Kamari.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. *Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä*. Helsinki: WSOYpro.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. *Digitaalinen taloushallinto*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Laine, M. Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus.
- Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2012. *Johdon laskentatoimi*. 6.-11. p. Helsinki: Edita.
- Nordean www-sivut. 2014. Viitattu 16.12.2014. <http://www.nordea.com>
- Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät: Uudella osaamisella liiketoimintaan*. 3. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- OpusCapitan www-sivut. 2014. Viitattu 5.12.2014. <https://www.verkkolasku.info>
- OpusCapitan www-sivut. 2014. Viitattu 16.12.2014. <http://www.opuscapita.fi>

Pajarinen, M. & Rouvinen, P. 2014. Ammatit digitalisaation pyörteessä. Tilisanomat 5, 44–45.

Tietoyhteiskunnan Kehittämiskeskus ry TIEKE:n www-sivut. 2014. Verkkolaskufoorumi 2005. Ensiaskleet Verkkolaskutukseen -opas: Ohjeistus verkkolaskun käyttöönottoa suunnitteleville yritykselle. Viitattu 6.12.2014. <http://www.tieke.fi>

Tietoyhteiskunnan Kehittämiskeskus ry TIEKE:n www-sivut. 2014. Viitattu 5.12.2014. <http://www.tieke.fi>

Tietoyhteiskunnan Kehittämiskeskus ry TIEKE:n www-sivut. 2014. Viitattu 6.12.2014. <http://verkkolasku.tieke.fi>

Tomperi, S. 2011. Käytännön kirjanpito. 19. uud. p. Helsinki: Edita.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uud. p. Helsinki: Tammi.

Veselá, L. & Radiméřský, M. 2014. The Development of Electronic Document Exchange. *Procedia Economics and Finance* 12, 743–751. Viitattu 4.12.2014. <http://www.sciencedirect.com>

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi. Viitattu 8.12.2014. <http://hanna.vilkkä.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehita%20C3%A4.pdf>

Virkkunen, J. 2010. Verkkolasku tuo oikeita säästöjä. *Tietoviikko* 1, 19. Viitattu 5.12.2014. <http://la-static.talentum.fi>

Yrittäjien www-sivut. 2014. Viitattu 19.12.2014. <http://www.yrittajat.fi>

LIITE 1

POSTIN VASTAANOTTAJAJAN JA ASIATARKASTAJAN TEEMAHAASTATTELUPOHJA

1. TAUSTATIEDOT

2. OSTOLASKUN SAAPUMINEN YRITYKSEEN

- * laskun muoto
- * laskun avaaminen
- * leimaus
- * toimittaminen eteenpäin
- * kiertoaika
- * muut mahdolliset toimenpiteet

3. ASIATARKASTAJAN TOIMENPITEET

- * hyväksymismerkintä
- * toimittaminen eteenpäin
- * kiertoaika
- * muut mahdolliset toimenpiteet

LIITE 2

HYVÄKSYJÄN TEEMAHAASTATTELUPOHJA

1. TAUSTATIEDOT

2. HYVÄKSYJÄN TOIMENPITEET

- * hyväksymismerkintä
- * toimittaminen eteenpäin
- * kiertoaika
- * muut mahdolliset toimenpiteet

LIITE 3

KIRJANPITÄJÄN TEEMAHAASTATTELUPOHJA

1. TAUSTATIEDOT

2. OSTORESKONTRAN TOIMENPITEET

- * tallennus
- * kirjaukset
- * tiliöinnit
- * reskontrajärjestelmä
- * arkistointi
- * kiertoaika
- * muut mahdolliset toimenpiteet

3. MUUTA HUOMIOITAVAA

- * onko nykyisessä järjestelmässä valmius verkkolaskujen vastaanottoon
- * prosessin merkittävimmät osa-alueet

LIITE 4

MAKSUAINEISTON MUODOSTAJAN TEEMAHAASTATTELUPOHJA

1. TAUSTATIEDOT

2. MAKSUAINEISTON MUODOSTUS

* maksaminen

* järjestelmä

* raportit

* pääkirjanpito

* muut mahdolliset toimenpiteet

LIITE 5

STRUKTUROIDUN PUHELINHAASTATTELUN KYSYMYKSET

Esittele itsesi lyhyesti ja kerro että teet opinnäytetyötä, jossa tutkit kohdeyrityksen sähköisten ostolaskujen käsittelyn mahdollisuutta. Kerro että kartoitat kohdeyritykselle potentiaalisia verkkolaskuoperaattoreita, jotta he voivat tehdä tarjouspyyntöjä. Painota, että kohdeyritys haluaa, että se pystyy verkkolaskujen vastaanottamiseen.

1. Haastateltavan taustatiedot (tehtävänimike)
2. Soveltuuko operaattorin järjestelmä hyvin eri IT-järjestelmiin?
3. Vaaditaanko usein paljon erilaisia järjestelmämuutoksia verkkolaskuja vastaanottavan yrityksen puolelta?
4. Kohdeyrityksellä on taloushallinnon järjestelmänä SAP ERP 6.0. Soveltuuko tämän kanssa vai vaaditaanko paljon järjestelmämuutoksia?
5. Kuinka monelta muulta operaattorilta on mahdollisuus ottaa vastaan verkkolaskuja teidän kauttanne? Onko muodolla merkitystä?
6. Onko järjestelmä helppokäyttöinen laskun lähettäjän kannalta? Mitä laskun lähettäjän pitää tehdä, jotta lasku saadaan lähetettyä järjestelmään?
7. Mitä kaikkea yrityksen on otettava huomioon, ennen kuin se voi aloittaa verkkolaskujen vastaanottamisen teidän kauttanne?
8. Onko mahdollista antaa karkea arvio käyttöönoton kustannuksista? Onko muita mahdollisia kustannuksia?
9. Onnistuuko ostotilausjärjestelmän yhdistäminen? Miten käytännössä toimii?
10. Onko mahdollisuus sähköiseen arkistointiin? Jos on niin miten se käytännössä toimii?
11. Onko mahdollisuus ostolaskun hyväksymisen sähköiseen kierrätysjärjestelmään? Miten se käytännössä toimii?
12. Mikä olisi karkea hinta-arvio, kun kohdeyritys saa noin 300 laskua per kuukausi?
13. Onko hinta kiinteä vai perustuuko se laskujen määrään?
14. Miten laskun liitteiden kanssa toimitaan? Onnistuuko niiden skannaus sähköiseen järjestelmään vai onko niille jokin muu vaihtoehtoinen käsittely?
15. Pitävätkö asiakkaat teitä luotettavana verkkolaskuoperaattorina?