

Ostolaskuprosessin kehittäminen assistenttien näkökulmasta

Jenni Laitila



Tekijä Jenni Laitila	
Koulutusohjelma Liiketalous	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Ostolaskuprosessin kehittäminen assistenttien näkökulmasta	Sivu- ja liitesivumäärä 32+35
<p>Tässä opinnäytetyössä keskitytään toimeksiantajana toimivan yritys X:n ostolaskuprosessin kehittämiseen assistenttien näkökulmasta. Assistentteilla on suuri rooli ostolaskujen käsittelyssä, joten on aiheellista tarkastella, mitkä asiat he kokevat haasteelliseksi, missä asioissa he kokevat tarvitsevansa enemmän tukea ja apua ja mitä ideoita heillä on ostolaskuprosessin kehittämiseksi. Opinnäytetyö on tehty marraskuun 2017 ja maaliskuun 2018 välillä.</p> <p>Työn teoriaosuudessa keskitytään sähköiseen taloushallintoon kokonaisuutena, ja ostolaskuprosessi -luvussa käsitellään ostolaskuprosessia laajemmin.</p> <p>Työ toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimus toteutettiin haastatteluina, jotka suoritettiin kolmen hengen ryhmissä etukäteen valittujen assistenttien kanssa. Haastattelut pidettiin tammikuun 2018 alussa. Tavoitteena oli löytää ongelmakohdat ostolaskuprosessissa ja pyrkiä löytämään niihin ratkaisut, jotka helpottavat assistenttien työtä ostolaskujen käsittelyssä.</p> <p>Haastatteluista saatiin poimittua monipuoliset tutkimustulokset. Assistentit kokivat haastaviksi muun muassa tiliöinnin ja valuuttalaskut.</p> <p>Tutkimustulosten pohjalta saatiin muodostettua kehitysehdotukset. Työn tulokset kertovat sen, miten ostolaskuprosessia voidaan kehittää entistä paremmaksi, jotta assistentit voisivat toimia ostolaskujen parissa varmemmin.</p>	
Asiasanat Taloushallinto, ostolaskuprosessi, asiatarkastus, kvalitatiivinen tutkimus	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja aikataulu	1
1.2	Opinnäytetyösuunnitelma.....	1
1.3	Toimeksiantajan esittely.....	3
2	Sähköinen taloushallinto	4
2.1	Myyntilaskuprosessi.....	4
2.2	Matka- ja kululaskut	6
2.3	Palkanlaskenta.....	7
3	Ostolaskuprosessi.....	9
3.1	Ostolaskun vastaanottaminen	9
3.1.1	Verkkolaskut	9
3.1.2	Ostolaskun skannaus.....	10
3.1.3	EDI.....	10
3.2	Asiatarkastus ja hyväksyntä	11
3.3	Ostolaskun maksaminen.....	12
3.4	Täsmäytys ja jaksotus.....	12
4	Tutkimuksen suorittaminen.....	14
4.1	Tutkimusmenetelmät.....	14
4.1.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	14
4.1.2	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	15
4.1.3	Reliabiliteetti ja validiteetti	16
4.1.4	Tutkimusmenetelmän valinta.....	17
4.2	Yritys X:n ostolaskuprosessi	17
4.3	Tutkimussuunnitelma	18
4.4	Tutkimuksen toteutus.....	21
4.5	Tutkimuksen tulokset	21
5	Kehitysideat	25
6	Yhteenveto.....	28
7	Pohdinta.....	29
	Lähteet	30
	Liitteet.....	1
	Liite 1 Opinnäytetyön aikataulu	1
	Liite 2 Haastattelukutsu	2
	Liite 3 Haastattelujen litterointi.....	3

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimeksiantajana toimivan Yritys X:n ostolaskuprosessia assistenttien näkökulmasta. Tarkoituksena on selvittää, miten ostolaskuprosessia voidaan parantaa talouden osalta, jotta assistenttien työ ostolaskujen käsittelyssä helpottuisi. Assistentteilla on suuri rooli ostolaskujen käsittelyssä, sillä he asiatarkevavat kaikki läpilaskutettavat laskut. Tämän vuoksi on tärkeää, että prosessi toimii mahdollisimman virheettömästi ja sujuvasti, jotta laskut saadaan jatkokäsittelyyn ja kirjanpitoon oikein.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ostolaskuprosessin mahdolliset ongelmakohdat kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Tarkoituksena on valita eri osastoilta assistentteja, joita haastattelen henkilökohtaisesti. Selvitän ostolaskuprosessin ongelmakohdat ja kuuntelen heidän mielipiteitään siitä, miten taloudessa voisimme toimia toisin heidän työnsä helpottamiseksi.

Teoriaosuudessa käsitellään yleisesti sähköistä taloushallintoa sekä ostolaskuprosessia. Tutkimustulokset ja kehitysideat -luvuissa käsitellään tehdyn tutkimuksen tuloksia. Tulosten perusteella kirjataan kehitysideat, jotka esitetään toimeksiantajalle opinnäytetyön valmistuttua.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja aikataulu

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitkä asiat assistentit kokevat ostolaskuprosessissa hankaliksi ja miten ostolaskuprosessia voisi heidän mielestään kehittää. Tarkoituksena on pääosin keskittyä prosessiin sisäisen toimivuuden näkökulmasta, mutta koska ostolaskuprosessia tulee ajatella kokonaisuutena, sivutaan haastatteluissa myös järjestelmien mahdollisia ongelma- ja kehityskohteita.

Tavoitteena on saada opinnäytetyö valmiiksi tammikuun 2018 loppuun mennessä. Työn teoriaosuus on tarkoitus kirjoittaa syksyn 2017 aikana. Haastattelut tehdään tammikuun alussa, jotta loppukuu jää aikaa purkaa tulokset ja viimeistellä kirjallinen työ. Liitteessä 1 on esitelty tarkemmin opinnäytetyön suunniteltu aikataulutus.

1.2 Opinnäytetyösuunnitelma

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi syksyllä 2017. Opinnäytetyön aihe syntyi yhdessä toimeksiantajan kanssa. Pohdimme, mikä aihe olisi sellainen joka ei olisi liian laaja, mutta että

sitä saisi kuitenkin hyödynnettyä yrityksen toiminnassa. Pohdimme, että olisi hyvä selvittää, miten yritys X:n ostolaskuprosessia saataisi kehitettyä entistä paremmaksi. Yritys on ottanut käyttöön uuden taloushallinnon järjestelmän vuoden 2017 alussa, joten työntekijöillä on jo ehtinyt muodostua hyvä käsitys siitä, miten ohjelma toimii. Toimeksiantajan kanssa olimme sitä mieltä, että olisi hyvä keskittyä enemmän prosessin sisäiseen toimivuuteen, sillä tähän ei ole uusien järjestelmien käyttöönoton jälkeen ollut aikaa perehtyä.

Vaikka ostolaskuprosessi on ollut usein aiheena opinnäytetöissä, toimeksiantajalle ei tällaista tutkimusta ole vielä tehty. Aikaisempia tutkimuksia aiheesta ei myöskään pystytä täysin hyödyntämään yrityksen toiminnassa, sillä useissa aikaisemmissa ostolaskuprosessiin liittyvissä opinnäytetöissä on keskitytty paljon sähköisen ostolaskuprosessin käyttöönottoon ja järjestelmien valintaan. Tämä työ on merkityksellinen toimeksiantajalle, sillä yrityksen ostolaskumassat ovat niin suuret, että laskujen käsittely vie todella paljon aikaa. Yrityksellä on tavoitteena saada ostolaskuprosessista entistä toimivampi ja enemmän automatisoitu, jotta assistenttien työkuorma laskujen käsittelyn parissa keventyisi. Opinnäytetyön tuloksista tulee siis olemaan konkreettista hyötyä toimeksiantajalle.

Aiheanalyysin palautin syyskuussa 2017. Asetin itselleni tavoitteeksi, että opinnäytetyö olisi valmis tammikuun 2018 loppuun mennessä. Halusin asettaa itselleni tiukan aikataulun, jotta saan tehtyä työn mahdollisimman tehokkaasti. Liian väljällä aikataululla tiedän, etten saisi työtä valmistumaan tarpeeksi ajoissa. Aiheanalyysin palauttamisen jälkeen aloin pohtimaan opinnäytetyön rakennetta ja varsinaista sisältöä, sekä minkälaista teoriaa olisi paras ottaa työhön mukaan. Päädyin käsittelemään ostolaskuprosessia sekä sähköistä taloushallintoa. Mielestäni on hyvä käsitellä sähköinen taloushallinto muidenkin prosessien kuin ostolaskuprosessin osalta, jotta voidaan ymmärtää prosessit kokonaisuutena.

Itse työn aloittaminen alkoi varsinaisesti marraskuussa 2017, kun osallistuin ensimmäiseen opinnäytetyöseminaariin. Tätä varten olin ehtinyt kirjoittaa alustavan sisällysluettelon, tavoitteet ja tutkimusongelman sekä sen, mitä aiheita opinnäytetyön teoria käsittelee. Tutkimuksen tavoitteet on esitelty tarkemmin luvussa 1.2.

Teoriaosuuteen aion käyttää sekä kirja- että internetlähteitä. Koska teoriaosuus käsittelee sähköistä taloushallintoa, voi internetlähteistä löytyä parhaiten ajankohtaista tietoa aiheesta. Teoriaosuutta pyritään käsittelemään monipuolisesti, jotta se tukisi itse tutkimuksen tekoa parhaalla mahdollisella tavalla. Teoriaosuus on tarkoitus saada valmiiksi toiseen opinnäytetyöseminaarin mennessä.

Teoriaosuuden valmistuttua tarkoituksena on päästä laatimaan tutkimussuunnitelmaa. Tämän on tarkoitus valmistua joulukuun 2017 loppuun mennessä, jotta tutkimuksen toteutus päästään aloittamaan heti vuodenvaihteen jälkeen. Tutkimus on tarkoitus suorittaa tammikuun 2018 alussa, jotta tutkimustulosten ja kehitysideoiden laatimiseen jäisi vielä runsaasti aikaa. Koko opinnäytetyö on tarkoitus viimeistellä tammikuussa, jotta työ saataisiin valmiiksi vielä saman kuun aikana. Työ on tarkoitus esitellä valmiina kolmannessa opinnäytetyöseminaarissa. Tämän lisäksi tutkimuksen tulokset on tarkoitus esittää toimeksiantajalle.

Opinnäytetyön aikataulu on esitetty tarkemmin liitteessä. Siinä on kerrottu vaiheittain suunniteltu aikataulu. Taulukkoon on myös lisätty toteutunut aikataulu, jotta voidaan nähdä, miten opinnäytetyöprosessi on pysynyt suunnitellussa aikataulussaan.

1.3 Toimeksiantajan esittely

Tämä luku on poistettu julkaisuversiosta toimeksiantajan pyynnöstä.

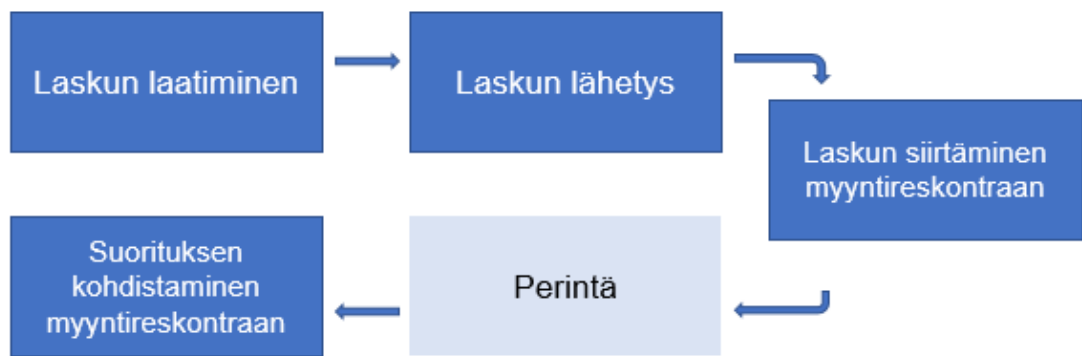
2 Sähköinen taloushallinto

Sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan sitä, että taloushallintoon sisältyvät tehtävät hoidetaan sähköisesti. Yritykset voivat hoitaa esimerkiksi laskutuksen, ostolaskujen käsittelyn sekä kirjanpidon täysin sähköisenä. Sähköisen taloushallinnon tavoitteena on automatisoida kirjanpidon eri vaiheet sekä tuottaa reaaliaikaista kirjanpitoaineistoa yrityksen hyödynnettäväksi. Hyvin hoidetulla sähköisellä taloushallinnolla yritykset voivat säästää kustannuksissa ja manuaalisen työn määrä vähenee huomattavasti. Automatisoitu taloushallinto tehostaa sähköistä taloushallintoa. Suurin hyöty tulee tiedon liikkumisesta ja käsitteystä, esimerkiksi kirjanpito muodostuu automaattisesti yrityksen liiketoiminnan tapahtumista, jolloin myös yrityksen taloustilannetta pystytään seuraamaan reaaliaikaisesti. (Ite-Wiki 2018; Kuokkanen 2.11.2016.)

Suurin osa käsiteltävästä aineistosta taloushallinnossa koostuu erilaisista laskuista, niin osto- kuin myyntilaskuista. Usein taloushallinnon sähköistäminen aloitetaan ostolaskuista, sillä niiden manuaalinen käsittely vie todella paljon aikaa. Kun ostolaskut vastaanotetaan sähköisesti, niiden manuaalinen käsittely, kuten kuorien avaamiset ja kopioinnit jäävät kokonaan pois, jolloin myös laskujen läpimenoaika nopeutuu. Sähköisessä taloushallinnossa pyritään siihen, että manuaalista työtä olisi mahdollisimman vähän. Sähköinen taloushallinto antaa myös mahdollisuuden, että oikein tehtynä taloutta voidaan seurata reaaliaikaisesti. Esimerkiksi osto- ja myyntilaskut löytyvät helposti kaikki samasta järjestelmästä, ja laskuja pääsee etsimään nopeammin verrattuna siihen, jos laskut olisivat edelleen mapissa. Mikäli sähköinen järjestelmä on valittu oikein ja taustatyö on tehty kunnolla, on mahdollisuus, että sähköisen järjestelmän avulla taloushallinnon työt tulevat paljon kustannustehokkaammiksi, kun asioita voidaan automatisoida paremmin. (Kinnunen 26.4.2016; Koivumäki & Lindfors 2012, 13 & 20.)

2.1 Myyntilaskuprosessi

Myyntilaskuprosessi lähtee siitä, että luodaan lasku ja se päättyy, kun laskun maksusuoritus on vastaanotettu ja se on kirjattu myyntireskontraan, jonka jälkeen se näkyy myös pääkirjanpidossa (kuvio 1). Laskutuksella on yritykselle suuri merkitys, sillä mikäli myyntilaskuprosessissa on suuria virheitä tai viiveitä, voi koko yrityksen toiminta vaarautua maksuvalmiuden heikentyessä. Laskutus näkyy myös hyvin yrityksen ulkopuolelle asiakkaille, joten laskutuksessa aiheutuvat virheet voivat vaikuttaa myös yrityksen antamaan imagoon. (Lahti & Salminen 2014, 78.)



Kuvio 1 Myyntilaskuprosessi

Yhä useampi yritys lähettää nykyään myyntilaskunsa e-laskuna tai sähköpostitse pdf-muodossa. E-laskuja voi lähettää verkkolaskuosoitteen ja välittäjä-tunnuksen avulla, mikäli asiakkaalla on mahdollisuus vastaanottaa e-laskuja. (Corona Capital Oy 2015.)

Sähköinen myyntilaskutus vähentää virheiden määrää, kun tietoa ei tarvitse tallentaa useaan eri paikkaan. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa myös sen, että laskutuksen voi jokainen myyjä tehdä itse, eikä laskutuksen tarvitse olla vain tietyn henkilön vastuulla. Perinteiseen laskutukseen verrattuna sähköinen vaihtoehto on myös yksinkertaisempaa, kun jokaista laskua ei tarvitse tulostaa erikseen, jotta ne saadaan lähetettyä asiakkaalle. Valitsemalla järjestelmästä haluamansa vaihtoehdon, lähtee lasku siitä eteenpäin automaattisesti. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola, & Siivola 2013, 43; Lahti & Salminen 2014, 78.)

Myyntisaamisten seurannassa tulee olla omat rutiininsa. Mikäli asiakas ei maksa laskuja eräpäivään mennessä, on tärkeää lähettää muistutus asiakkaalle mahdollisimman pian. Usein sähköisistä järjestelmistä saa luotua automaattisesti maksukehoituksen, ja nykyään myös moniin järjestelmiin saa asetuksen, jolloin muistutukset lähtevät ennalta tehdyn asetuksen mukaisesti eräpäivän jälkeen. Tämän lisäksi usein pystyy myös määrittelemään asetuksen asiakaskohtaisesti. Ennen muistutusten lähettämistä on kuitenkin varmistettava, ettei asiakkaan kanssa ole sovittu mitään erikoista maksuihin liittyen. Myyntireskontrahoitajan on tärkeää tietää, miten eri asiakkaiden kanssa menetellään; kenelle muistutukset saa lähettää heti eräpäivän jälkeen, ja kenen kanssa yritys on sopinut eri käytännöistä. Yleensä muistutuskirjeitä lähetetään kaksi; maksukehoitus ja -muistutus. Mikäli nämä eivät tehoa ja maksua ei saada, ryhdytään muihin toimenpiteisiin. Perintätoimia ovat vapaaehtoinen ja oikeudellinen perintä sekä tratta. Trattaa voidaan soveltaa ainoastaan toiseen elinkeinonharjoittajaan. Tieto laskun maksamattomuudesta julkaistaan muun muassa talousalan lehdissä. Maksamattomuudesta tulee myös merkintä elinkeinonharjoittajan

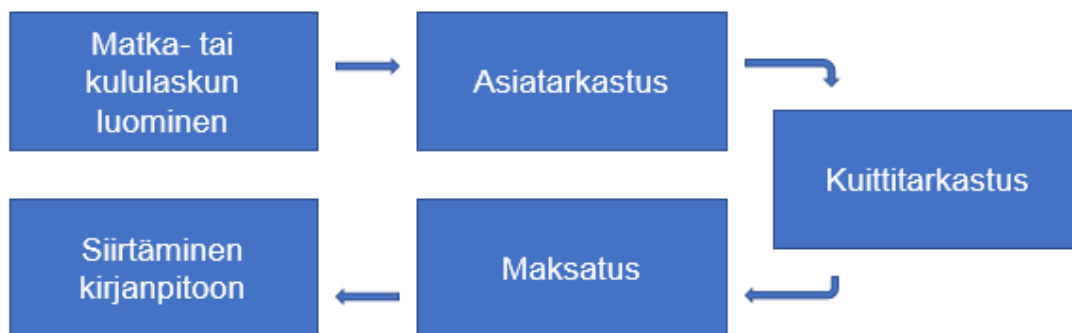
luottotietoihin. Kuluttajien maksujen perintä siirretään yleensä perintätoimiston hoidettavaksi. (Koivumäki & Lindfors 2012, 73-74; Lahti & Salminen 2014, 97.)

Myyntilaskujen hallinnoiminen on myös paljon tehokkaampaa sähköisessä järjestelmässä kuin perinteisellä tavalla. Mikäli haluaa tarkastella jotain tiettyä laskua, on se helpommin löydettävissä sähköisestä järjestelmästä kuin lukuisista laskumapeista. Laskut on myös helpompi siirtää kirjanpitoon ja myyntireskontraan, kun järjestelmään voi lisätä tarpeellisia asetuksia muun muassa tiliöintiin liittyen, jotka nopeuttavat prosessia. Myös saapuneiden suoritusten kohdistaminen on helpompaa sähköisessä järjestelmässä, ja on helpompi pitää listaa avoimista ja erääntyneistä laskuista. Erääntyneistä laskuista on helpompi lähettää asiakkaille maksumuistutus, kun sen pystyy tekemään muutamalla klikkauksella. Myös perintäprosessi on helpompi aloittaa, kun sen pystyy tekemään sähköisessä järjestelmässä. Näin kaikki turha manuaalinen työ jää pois. Suoritusten saamisen nopeuteen ei niinkään vaikuta se, onko lasku tehty ja lähetetty perinteisellä vai sähköisellä tavalla. Kustannussäästöt ovat tässä siis hyvin pienet, sillä postitus- ja käsittelykulutkin jäävät loppujen lopuksi hyvin pieniksi. (Helanto, ym. 2013, 43-44; Lahti & Salminen 2014, 80.)

2.2 Matka- ja kululaskut

Matka- ja kululaskut muodostuvat yrityksissä siitä, kun työntekijät joutuvat matkustamaan ja ovat oikeutettuja matkakulukorvaukseen, tai työntekijät tekevät yritykselle kuluja tekeväällä hankintoja itse. Matka- ja kululaskujen ero on siinä, että matkalaskuun tulee liittää myös matkaan liittyvät tiedot, kuten matkan tarkoitus, matkan ajankohta sekä mihin paikkaan matka kohdistuu (Procontour 2018a). Yleensä työntekijä joutuu itse maksamaan esimerkiksi majoitus- tai matkakulunsa, jotka yritys maksaa takaisin kulukorvauksena. Yleisiä matka- ja kulukorvauksia ovat majoituskulut esimerkiksi hotelliyöpyminen, matkustuskulut kuten lento- ja junaliput, kilometrikorvaukset ja päivärahat sekä toimisto- ja tarvikkehankinnat. (Lahti & Salminen 2014, 102.)

Kuviossa 2 on esitelty matka- ja kululaskuprosessi. Tämä kuten myyntilaskuprosessikin alkaa siitä, että luodaan lasku. Tämän jälkeen lasku käy läpi yrityksen sisällä sovitulla tavalla tarkastus- ja hyväksymisvaiheen, ja prosessi päättyy, kun työntekijä on saanut maksun ja tarvittavat kirjaukset on tehty kirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 102.)



Kuvio 2. Matka- ja kululaskuprosessi

Sähköinen taloushallinto helpottaa matka- ja kululaskujen käsittelyä, jolloin työntekijät saavat maksut nopeammin. Usein järjestelmissä on matkalaskuri, mikä helpottaa matkalaskujen tekemistä. Näin työntekijä voi heti matkansa jälkeen laatia laskun, jotta se saadaan talousosastolle käsittelyyn ja lopulta kirjanpitoon. Laskuihin liitettäviä kuitteja ei tarvitse manuaalisesti toimittaa talousosastolle, vaan ne saadaan helposti skannattua laskulle liitteeksi. Näin vältetään myös siltä, että kuitit häviävät tai tuhoutuvat. (Helanto, ym. 46.)

2.3 Palkanlaskenta

Palkanlaskentaprosessille tulee yrityksessä tarve siinä vaiheessa, kun yrityksessä työskentelee työntekijöitä. Heille maksetaan korvaus heidän tekemästään työstä. Palkanlaskentaa säätelee erilaiset sopimukset ja lainsäädäntö. Näiden lisäksi palkanlaskentaan liittyvät verotus, lakisääteiset maksut kuten sosiaaliturva- ja vakuutusmaksut sekä työ- ja loma-aikasäätely. (Lahti & Salminen 2014, 137.)

Palkanlaskenta itsessään on hyvin tehokas ja automaattinen sähköisissä järjestelmissä. Eniten aikaa vie palkka-aineiston kerääminen. Tähän lukeutuu esimerkiksi työntekijöiden työaika- ja palkka-aineiston kerääminen. Näiden lisäksi tulee huomioida myös mahdolliset suoritelisät. Tämän jälkeen kerätty aineisto tulee tulkita oikein. Tämä on usein hyvin paljon aikaa vievä vaihe, ja joskus se vaatii jopa erillisen tulkintaohjelmiston käyttöä. Usein palkanlaskentaa automatisoidessa ja digitalisoidessa tulkintavaihe jää ratkaisematta. Tällöin palkan laskevat henkilöt voivat tulkita tapahtumat eri tavalla, kun vaihe joudutaan tekemään manuaalisesti. Tulkitsemisella tarkoitetaan sitä, että kerätyt työtapahtumat ja -aika muokataan palkkalajeiksi, ja ne syötetään palkanlaskennan järjestelmään, joka laskee varsinaisen palkan. (Lahti & Salminen 2014, 137.)

Palkkahallinnolla ja palkanlaskentaprosessilla on aina merkittävä rajapinta useisiin taloushallinnon osa-alueisiin, kuten esimerkiksi pääkirjanpitoon ja maksuliikenteeseen. Palkanlaskenta sisältää paljon erilaista raportointia. Tietoa välitetään muun muassa palkansaa-jalle ja viranomaisille. Palkkakustannukset ovat yrityksissä usein suurin yksittäinen ku-luerä, ja tämän lisäksi usein myös yksi merkittävimmistä talouden prosesseista työmää-ränsä osalta. (Lahti & Salminen 2014, 135 & 140.)

Pienissä ja keskisuurissa yrityksissä palkanlaskenta on usein osa taloushallintoa, kun taas suurissa yrityksissä se on yleensä osa HR-toimintoja. Usein varsinkin pienemmissä yrityk-sissä palkanlaskenta on ulkoistettua, jolloin palkanlaskija laskee 1-2 kertaa kuukaudessa yrityksen palkat ja toimittaa näistä sähköiset palkkalaskelmat ja palkat saadaan maksuun suoraan järjestelmän käyttöliittymän kautta. Sähköinen järjestelmä helpottaa, kun palkkoja ei tarvitse erikseen kirjata kirjanpitoon vaan ne menevät sinne automaattisesti. (Helanto, ym. 2013, 47; Lahti & Salminen 2014, 135.)

Pienemmille yrityksille suunnatut järjestelmät sisältävät yleensä palkanlaskentaominaisuu-den, jolloin yritykset voivat käyttää samaa ohjelmaa koko taloushallinnon prosessien hoi-tamiseen. Sen sijaan suuret yritykset käyttävät yleensä erillistä palkanlaskentaan tarkoitet-tua järjestelmää, jotka on integroitu tarvittavilla tavoilla muihin taloushallinnon järjestelmiin. (Lahti & Salminen 2014, 135.)

3 Ostolaskuprosessi

Ostolaskuprosessi on yksi osa taloushallinnon prosesseista. Siinä, kuten muissakin taloushallinnon prosesseissa on selkeästi havaittavissa prosessin alku ja loppu, sekä niiden välillä olevat eri vaiheet. Ostolaskuprosessi alkaa, kun lasku saapuu yritykseen ja päättyy, kun lasku saadaan maksettua ja siirrettyä kirjanpitoon. Ostolaskujen käsittely on yleensä eniten resursseja vievä prosessi taloushallinnon osalta. (Lahti & Salminen 2014, 52.)

Automatisoitu ostolaskuprosessi keventää työn määrää sekä vähentää virheiden määrää. Ostolaskuille voidaan luoda toimittajien taakse esimerkiksi oletustiliöintejä ja alv-käsittelyä. Tämä on kätevää toistuvissa laskuissa, esimerkiksi vuokra- ja puhelinkuluissa. (Helanto, ym. 2013, 45; Koivumäki & Lindfors 2012, 13.)

3.1 Ostolaskun vastaanottaminen

Ostolaskuprosessi alkaa sillä, että lasku saapuu joko verkkolaskuna tai asiakas on lähettänyt paperilaskun yritykseen joko postitse tai skannauspalveluun, josta se saapuu yrityksen sähköiseen järjestelmään. Automaattisella skannauksella vältytään siltä, että kaikki laskut tulisi syöttää itse järjestelmään manuaalisesti. Näin myös manuaalisen käsittelyn virheet vähenevät. Sähköisesti käsitellyt laskut myös mahdollistavat nopeamman käsittelyajan. Nykyisin yritykset lisäävät usein paperilaskuihin laskutuslisän, joten sähköisesti käsitellyt laskut vähentävät yritysten kustannuksia. (Helanto, ym. 2013, 45; Visma Software Oy 2017.)

3.1.1 Verkkolaskut

Verkkolaskut otettiin Suomessa käyttöön vuonna 1999. Verkkolaskut ovat sähköisiä laskuja, joissa on samat tiedot kuin paperilaskussa. Niitä voidaan lähettää niin yrityksille kuin kuluttajille. Verkkolaskutus mahdollistaa organisaatioiden välillä laskun lähettämisen yrityksestä suoraan vastaanottajan järjestelmään. Yrityksille saapuvissa verkkolaskuissa alkuperäinen lasku on usein nähtävissä verkkolaskun liitteenä. Verkkolaskuissa oleva tieto mahdollistaa laskujen automatisoinnin ja näin manuaalinen käsittely vähentyy. Suomessa verkkolaskut kulkevat pääosin pankkien ja operaattorien välityksellä. (Lahti & Salminen 2014, 62; TIEKE 2018a.)

Verkkolaskujen kansainvälinen toimitus on vielä vähäistä ja hankalaa johtuen verkkolaskuoperaattoreiden välisien sopimuksien puuttumisista ja eri formaateista. Näitä kuitenkin pyritään kehittämään jatkuvasti, jotta kansainvälisestä laskujen liikkumisesta tulisi vaivatonta. (Lahti & Salminen 2014, 62-63.)

Verkkolaskujen osuutta on helppoa kasvattaa sellaisessa yrityksessä, joissa laskut tulevat pääosin kotimaisilta yrityksiltä. Verkkolaskujen kasvattamista sen sijaan hidastaa suuri ulkomaisten toimittajien määrä, pienet toimittajat sekä suuret toimittajamäärät. Jotta verkkolaskuja voidaan vastaanottaa, tarvitaan sellainen taloushallinnon järjestelmä, jossa niitä voidaan muodostaa. Verkkolaskut muodostetaan tietyn standardin mukaisesti ja lähetetään vastaanottajalle operaattorin välityksellä. (Koivumäki & Lindfors 2012, 21.)

3.1.2 Ostolaskun skannaus

Suomessa yhä iso osa sähköisistä ostolaskuista käsitellään skannaamalla. Yrityksessä voi skannaus tapahtua joko sisäisesti, tai skannauspalvelu voidaan ostaa ulkoiselta palveluntarjoajalta. Verkkolaskujen yleistyessä laskujen skannaus on kuitenkin vähentynyt huomattavasti. Manuaalinen skannaus, eli usein yritysten sisäinen skannaus, tarkoittaa sitä, että laskun kuva skannataan järjestelmään, johon sen jälkeen lisätään laskun perustiedot manuaalisesti. Useimmat skannauspalvelua tarjoavat yritykset hyödyntävät älyskannausta, joka poimii laskulta tarvittavat tiedot ja skannaa ne järjestelmään laskun kuvan kera. Älyskannaus vähentää laskujen manuaalista käsittelyä huomattavasti, mutta verrattuna verkkolaskuihin, virheiden määrä on huomattavasti suurempi. Mikäli skannaus ostetaan palveluna ulkopuoliselta palveluntarjoajalta, tehostaa se merkittävästi laskun käsittelyprosessia. Usein skannaus tapahtuu vuorokauden sisällä laskun vastaanottamisesta. Skannatuissa laskuissa laskun tarkastajan rooli korostuu, jotta lasku menee reskontraan ja maksuun varmasti oikeilla tiedoilla. (Lahti & Salminen 2014, 64; Procontour 2018a.)

3.1.3 EDI

EDI, eli Electronic Data Interchange, on yksi vanhimmista standardeista ja yhä käytössä isojen yritysten välisissä tiedonsiirroissa. Suomen kielessä tästä käytetään nimitystä ”organisaatioiden välinen tiedonsiirto”, eli OVT (Hangasluoma 2.12.2015). Tämä vaihtoehto on kallis kahden yrityksen välinen järjestelmäprojekti. Kuitenkin kustannussäästöt ovat siihen verrattuna hyvin suuret, sillä EDIä hyödyntämällä tieto kulkee nopeasti ja virheettömästi yritysten välillä. Myös tiedonhallinta yrityksissä tehostuu, sillä yritysten tulisi olla ajan tasalla siitä, mitä sähköisessä kaupankäynnissä tapahtuu. Esimerkiksi Suomessa lähetetään noin 200 miljoonaa laskua yritysten välillä vuosittain. Säästöt ovat suuret, kun nämä massat saadaan automatisoitua. EDI-laskua edeltää usein sähköinen tilaus, ja se on tarkoitettu sellaisiin tilanteisiin, missä laskuttajan tuottamaa ainestoa joudutaan muokkamaan vastaanottajan tarpeisiin soveltuvaksi. EDI-laskut soveltuvat hyvin suurten massojen käsittelyyn.

EDI-laskut eroavat tavallisista verkkolaskuista siten, että niistä ei välity laskun kuvaa mukana, se on huomattavasti kalliimpi vaihtoehto ja sen käyttöönotto vaatii paljon isomman työn verrattuna verkkolaskutuksen käyttöönottoa. EDI-laskua siirrettäessä se on yleensä joko EDIFACT- tai XML-muodossa. (Lahti & Salminen 2014, 65; TIEKE 2018b.)

3.2 Asiatarkastus ja hyväksyntä

Laskun saavuttua järjestelmään ostoreskontranhoitaja tarkistaa laskulle skannautuneet perustiedot ja tekee tarvittavat korjaukset, jotta ne ovat varmasti oikein. On täysin yrityksen toimintatavoista riippuvaa, tiliöikö laskun ostoreskontranhoitaja vai laskun asiatarkastava henkilö. Usein se on kuitenkin asiatarkastajan vastuulla, sillä hän tietää varmasti mihin lasku tulee kohdistaa jolloin tiliointiä ei tarvitse miettiä. Huono puoli tässä kuitenkin on se, että asiatarkastajat ovat harvoin talousihmisiä, joten ostoreskontranhoitajan tulee joka tapauksessa tarkistaa tiliöinnin oikeellisuus, jolloin sama työ joudutaan käytännössä tekemään kahteen kertaan. Samanlaisille usein toistuville laskuille voidaan usein luoda automaatioita, jotka mahdollistavat automaattisen tiliöinnin ja mahdollisen laskun kierron asettamisen. Automaattitiliointi nopeuttaa laskun käsittelyä, ja vähentää manuaalisen käsittelyn virheitä. (Helanto, ym. 2013, 45; Lahti & Salminen 2014, 66-67.)

Ostoreskontranhoitaja valitsee henkilön, jolle lasku laitetaan asiatarkastukseen, mikäli laskulle ei ole luotu automaatiota. Tämän jälkeen laskun asiatarkastava henkilö saa usein sähköpostitse automaattiviestin, jossa kerrotaan käsittelyä odottavista laskuista. (Lahti & Salminen 2014, 67.)

Laskun tarkastus määritellään usein kaksipuoliseksi. Laskun asiatarkastuksen jälkeen lasku vielä hyväksytään joko ostoreskontranhoitajan tai jonkun erikseen sovitun, esimerkiksi asiatarkastajan esimiehen toimesta. Laskun hyväksymistapa on täysin yrityksen sisäisesti sovittavissa. Usein järjestelmiin on mahdollista asettaa hyväksymisrajat, jotta voidaan taata, ettei kukaan mene hyväksymään omia valtuuksiaan suurempia laskuja. Erityisesti sopimuksiin perustuvien usein toistuvien laskujen hyväksyntä on järkevää automatisoida, sillä laskun hyväksyntä on tapahtunut jo sopimuksen laatimisen yhteydessä. Yksi esimerkki tällaisista laskuista on vuokrat. Hyväksynnän jälkeen lasku siirtyy ostoreskontaan. Ostoreskontrasta saatavien listauksien avulla voidaan helposti seurata erääntyviä maksuja. (Koivumäki & Lindfors 2012, 13; Lahti & Salminen 2014, 67-68.)

3.3 Ostolaskun maksaminen

Ostolaskuja ei tarvitse erikseen hyväksyä maksatusvaiheessa, sillä ne on hyväksytyt jo asiatarastuksen ja hyväksynnän yhteydessä. Käytännössä siis laskun hyväksyminen tarkoittaa sitä, että se hyväksytään maksuun. Usein maksaja on eri kuin henkilö joka ylläpitää toimittajarekisteriä. Tämä on vain turvallisuussyistä, jotta voidaan välttyä mahdollisilta väärinkäytöiltä. Useissa yrityksissä laskuja maksetaan päivittäin. Kuitenkin pyrkimys maksaa laskut vain 1-2 kertaa viikossa vähentää huomattavasti käytettyä työaika, helpottaa kassanhallintaa sekä tuo yritykselle säästöjä. Mikäli maksut hoidetaan esimerkiksi kerran viikossa, kannattaa maksuun valita kaikki laskut, jotka erääntyvät seuraavaan suunniteltuun maksupäivään mennessä. Näin välttyään siltä, että ostoreskontrassa on liikaa erääntyneitä laskuja. Useimmissa sähköisissä järjestelmissä voi valita maksupäiväksi joko päivän jolloin lasku maksetaan, tai laskun oikean eräpäivän. Onnistuneet maksut näkyvät seuraavana päivänä tiliotteella, jolloin lasku kirjautuu myös ostoreskontrassa maksetuksi. Usein laskuja maksetaan usealta eri tililtä. Valuuttalaskut maksetaan yleensä omilta valuuttatileiltä, ”normaaleille” laskuille on yleistili ja konsernin välisille maksuille on myös oma tilinsä. (Koivumäki & Lindfors 2012, 86-87; Lahti & Salminen 2014, 74.)

Valuuttalaskut käsitellään aina maksettavalla valuutalla, mutta kirjanpitoon ne kirjautuvat kuitenkin kirjanpidon valuutalla. Valuuttalaskuja maksaessa tulee aina käsitellä kurssierot jotka johtuvat siitä, että lasku on kirjanpidossa eri kurssilla kuin millä se yleensä maksetaan. Maksulla ollut valuuttakurssi voidaan nähdä seuraavan päivän tiliotteelta. (Lahti & Salminen 2014, 74.)

3.4 Täsmäytys ja jaksotus

Ostoreskontran täsmäytys pääkirjanpitoon tarkoittaa sitä, että verrataan ostoreskontran avoimia laskuja kirjanpidossa olevan ostovelkatilin saldoon. Usein tämä tapahtuu siten, että ostoreskontrasta otetaan lista avoimista laskuista yleensä kuukauden viimeinen päivä, riippuen yrityksen toimintatavoista. Tämän listan summaa verrataan pääkirjan ostovelkasaldoon. Tämän lisäksi on myös seurattava säännöllisesti ostomaksujen välitilin saldoa, jotta varmistetaan, että maksut lähtevät oikeansuuruisina ja että ne ovat kirjattu oikeansuuruisina reskontraan, ja näiden lisäksi myös valuuttalaskujen kurssierot on käsitelty. Kuukausittain tehtävät täsmäytykset varmistavat sen, että tiedot ovat kirjanpidossa oikein. Tämä välttää sen, ettei tilinpäätösvaiheessa kulu turhaa aikaa, kun mahdolliset erotukset on käsitelty ajantasaisesti. (Koivumäki & Lindfors 2012, 87; Lahti & Salminen 2014, 75.)

Kauden vaihtuessa ostoreskontra suljetaan yleensä hyvin nopeasti. Tämä aiheuttaa usein sen, että kaikki kauden uudet ostolaskut eivät välttämättä ehdi saapua ostoreskontraan.

Tämä johtuu usein siitä, että lasku on joko vielä kierrossa asiatarkastajalla, tai laskun lähettäjällä on ollut laskun lähettämässä viivettä. (Lahti & Salminen 2014, 75.)

Asiatarkastuksessa olevat laskut löytyvät jo järjestelmästä. Näiden laskujen kulutiliöinnit kerätään yhteen, ja niistä muodostuu automaattijaksotus kirjanpitoon. Muodostunut jaksotus puretaan seuraavalla kaudella ja laskujen lopullinen kulukirjaus syntyy, kun laskut on tarkastettu ja hyväksytty, ja ne ovat siirtyneet ostoreskontraan. Jaksotus tulee tehdä arvonlisäverollisella summalla, jotta arvonlisäverovähennys kirjautuu oikealle kaudelle. (Lahti & Salminen 2014, 75.)

Saapumattomissa laskuissa kannattaa huomioida, onko lasku oleellinen lukitulle kaudelle. Mikäli lasku on kiinnitetty tiettyyn ostotilaukseen, tulee kulutiliöinti tehdä siinä vaiheessa, kun ostotilaus vastaanotetaan. Näin kirjanpidossa näkyy jo valmiiksi vastaanotetut tavarat, eikä laskun saapumisella ole enää tässä vaiheessa merkitystä. Mikäli kyseessä on lasku, johon ei liity ostotilausta, tulee näitäkin seurata huolella. Mikäli laskujen summat ovat huomattavia, tulee näistä tulevat kulut kirjata kirjanpitoon arviosummina. Näitä tulee seurata tarkasti, jotta osataan kuun vaihteessa arvioida saapumattomien laskujen summat ja tehdä tarvittavat kirjaukset kirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 75-76.)

4 Tutkimuksen suorittaminen

Tässä luvussa käydään läpi tutkimusmenetelmien teoriaa, jotta saadaan perustellusti valittua sopiva tutkimusmenetelmä tälle opinnäytetyölle. Luku sisältää myös tutkimussuunnitelman sekä tutkimuksen kulun. Luvussa 4.2. on myös esitelty yritys X:n ostolaskuprosessi.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Tässä luvussa esitellään kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Sen jälkeen kerrotaan vielä tutkimusten reliabiliteetista ja validiteetista sekä valitaan tähän opinnäytetyöhön soveltuva tutkimusmenetelmä perustelujen kera.

4.1.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on aineiston sisällöllinen laajuus, eikä aineiston määrä. Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti kohteen laatua, merkitystä ja ominaisuuksia. Tutkimuskysymyksiä laadittaessa kannattaa välttää kysymyksiä, joihin vastataan ”kyllä” tai ”ei”, jotta mahdollistetaan mahdollisimman laaja ja kattava vastaus. Perussääntönä voidaan pitää sitä, että yhdessä kysymyksessä kysytään vain yhtä asiaa. Kysymysten tulee myös olla selkeitä ja yksiselitteisiä, sillä muuten on riski, että tutkimusaineisto ei vastaakaan asetettuun tutkimusongelmaan. On myös hyvä tehdä koehaastatteluja, jotta voidaan varmistaa kysymysten ymmärrettävyys ja yksiselitteisyys. (Vilka 2015, 127-130.)

Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä korostuvat kolme näkökulmaa: konteksti, intentio ja prosessi. Kontekstilla tarkoitetaan sitä, että tutkija on ottanut etukäteen selvää siitä, millaisiin yhteyksiin tutkittava asia liittyy. Tähän liittyy myös se, että tutkija kuvaa millainen tutkimustilanne jossa tutkimusaineistoa kerätään tulee olemaan. Intentiolla tarkoitetaan sitä, että tutkija tarkkailee tutkimustilanteessa, millaisia motiiveja ja tarkoituksia tutkittavan ilmaisuun liittyy. Tutkittava voi esimerkiksi peitellä, vähätellä tai muunnella asioita. Tässä ei välttämättä ole kyse valehtelusta, vaan tutkittavalla voi olla joku motiivi muutella asioita. Näiden vuoksi tutkijan on katsottava tutkimustilannetta monipuolisesti. Prosessilla tarkoitetaan tutkimusta kokonaisuutena, niin tutkimusaikataulua kuin -aineiston käsittelyä. Tutkimusaikataulu vaikuttaa suuresti siihen, miten paljon aikaa tutkijalla on mahdollista käyttää aineistoon perehtymiseen. (Vilka 2015, 120-121.)

Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä suoritettussa tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä usealla eri tavalla. Kaikki materiaali kertoo jotain ihmisten kokemasta laadusta. Usein tutkimusmenetelmänä käytetään kuitenkin haastattelua. Tutkimushaastattelun muotoja ovat teemahaastattelu, avoin haastattelu ja lomakehaastattelu. Usein tutkimushaastattelut suoritetaan yksilöhaastatteluina, mutta riippuen siitä minkälaisia tavoitteita tutkimuksella on, voidaan niihin soveltaa myös pari- ja ryhmähaastatteluja. Teemahaastattelu on yleisin käytetty haastattelun muoto. Siinä tutkimusongelmasta kerätään keskeisimmät aiheet, joiden avulla tutkimusongelmaan voidaan löytää vastaus. Avoimella haastattelulla tarkoitetaan sitä, että haastattelua ei rakenneta kysymysten tai teemojen ympärille. Tutkittava tavataan useaan kertaan, ja jokaisella kerralla hän voi vapaasti kertoa aiheesta haluamastaan näkökulmasta. Avoimelle haastattelulle on tyypillistä se, että se toteutetaan yksilöhaastatteluna ja se perustuu vuorovaikutukseen. Haastattelu etenee haastateltavan ehdoilla. Lomakehaastattelu on hyvin ennalta suunniteltu ja hyvin paljon tutkijan johdateltavissa. Se on hyvä aineiston keräämisen tapa silloin, kun tutkimusongelma ei ole liian laaja ja tavoite on hyvin rajattu. (Vilkkä 2015, 122-127.)

Haastateltavia valitessa on tärkeää ottaa huomioon se, mitä ollaan tutkimassa. Haastateltavat kannattaa valita siten, että heillä on jonkinlaista omaa asiantuntemusta tai kokemusta tutkittavaan asiaan liittyen. (Vilkkä 2015, 135.)

4.1.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimusmenetelmässä voidaan aineistoa kerätä kyselylomakkeiden tai systemaattisen havainnoinnin avulla, tai sitten voidaan hyödyntää valmiita tilastoja. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tutkimusaineiston laadun sijaan on tärkeämpää tutkimustulosten määrä. (Vilkkä 2015, 94.)

Yleisin tapa kerätä aineistoa kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä on erilaiset kyselylomakkeet. Kyselystä käytetään myös nimitystä ”survey”, mikä tarkoittaa sitä, että kysely on vakioitu. Vakioidulla tarkoitetaan sitä, että jokaiselta kyselyyn vastaajalta kysytään sama asiasisältö tarkalleen samalla tavalla. Kyselylomaketta käytetään usein silloin, kun vastaajajoukko on suuri ja hajanainen. Sen etu on siinä, että vastaajat jäävät aina tuntemattomiksi. Suurin riski on siinä, että vastausprosentti jää pieneksi. On tärkeää löytää oikea kanava suorittaa kysely. Kyselyitä voidaan tehdä esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse ja internetin välityksellä tai fyysisesti erilaisissa tapahtumissa. Sähköpostitse ja kasvotusten tehdyissä kyselyissä on se ongelma, että haastateltavat eivät jää anonyymeiksi. Mikäli tutkittava aihe on arkaluontoinen, on syytä miettiä mikä lähestymistapa kyselylle olisi paras. (Vilkkä 2015, 95-96.)

Systemaattinen havainnointi kertoo ihmisten toiminnasta, joka on mitattavissa eri keinoin, esimerkiksi liikkeiden käyntilaskurit. Havainnoiminen ei siis kerro ihmisten kokemuksista. Havainnointia voidaan myös tehdä tutkimalla muun muassa sanoma- ja aikakauslehtiä, muistioita ja esitteitä. On tärkeää huomata, että havainnointi on hyvin järjestelmällistä ja suuntautuu nimenomaan asioihin, joita on päätetty tutkia. (Vilkkä 2015, 96-97.)

Tutkimusaineistoa voidaan kerätä myös muiden keräämistä tiedoista. Esimerkiksi tietokannoista ja rekistereistä sekä muiden keräämistä tilastoista. Yleensä valmiita aineistoja joudutaan muokkaamaan omaan käyttötarkoitukseen sopiviksi, joten niiden käyttäminen on yleensä hidasta. Ennen kuin valmiita aineistoja käytetään, on syytä selvittää mitä var-ten ja kuka aineiston on alun perin kerännyt. (Vilkkä 2015, 97.)

4.1.3 Reliabiliteetti ja validiteetti

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Se tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksella alun perin oli tarkoitus mitata. Pätevässä tutkimuksessa ei saisi olla turhia virheitä, eli on tärkeää, että tutkittavat ovat ymmärtäneet kysymykset oikein. Tutkimustulokset vääristyvät, jos vastaaja ajattelee kysymyksen eri tavalla kuin se on tarkoitettu. Tutkimuksen pätevyyttä tarkastellaan pitkin tutkimuksen kulkua. On tärkeää suunnitella huolellisesti tutkimuksen kulku, jotta siitä tulisi mahdollisimman pätevää. (Vilkkä 2015, 194.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta. On tärkeää, että tutkimus antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, jotta tutkimus olisi mahdollisimman luotettava. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla laadittu tutkimus on luotettava, kun tutkimuskohde ja materiaali ovat yhteensopivia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös itse tutkija ja hänen rehellisyytensä. Tutkijan tulee siis arvioida tutkimuksen luotettavuutta jokaisessa vaiheessa. (Vilkkä 2015, 194, 196-197.)

Reliabiliteetti ja validiteetti muodostavat yhdessä kokonaisluotettavuuden. Kun mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisuuksia ja tutkittu kohde edustaa perusjoukkoa, on tutkimuksen kokonaisluotettavuus hyvä. Luotettavuutta voivat heikentää väärinymmärrykset tutkimustilanteessa ja tutkijan tekemät virheet tuloksia kirjatessa ja tallentaessa. (Vilkkä 2015, 194.)

4.1.4 Tutkimusmenetelmän valinta

Tähän opinnäytetyöhön soveltuu parhaiten kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää varten ei ole tarpeeksi suurta otantamahdollisuutta, eikä kyse-lylomakkeen avulla päästäisi asioissa tarpeeksi syvälle. Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntämällä pääsen muutamien valitsemieni assistenttien avulla näkemään ja kuulemaan nimenomaan heidän näkemyksensä siihen, miten he kokevat ostolaskuprosessin toimivuuden. He pääsevät konkreettisesti esittämään omia kehitysehdotuksiaan ja toiveitaan siihen, miten asiat voisivat toimia paremmin ja tehokkaammin.

4.2 Yritys X:n ostolaskuprosessi

Yritys X:n laskut voidaan jakaa kahteen eri luokkaan. Yritys käsittelee eri tavalla niin sanotut hallinnon laskut sekä läpilaskutettavat laskut. Hallinnon laskuihin kuuluvat kaikki yrityksen hallinnollisiin kuluihin kuuluvat laskut, eli muun muassa vuokrat, sähköt, viestintä ja markkinointi-, sekä it-laskut. Nämä kierrätetään palvelun tai tavaran tilaajalla asiatarkastettavana sekä hyväksyttävänä joko asiatarkastajan esimiehellä tai kirjanpitäjällä.

Läpilaskutettavat laskut koostuvat pääsääntöisesti ulkomaisten toimittajien laskuista. Nämä kuuluvat ostoihin jotka kuuluvat niin sanotusti yrityksen myyntiin liittyvään työhön. Näissä apuna käytetään usein ulkomaisia toimittajia. Läpilaskutettavat laskut koostuvat siis ulkomaisten toimittajien työstä, ja nämä laskutetaan edelleen omilta asiakkailtamme. Opinnäytetyö keskittyy nimenomaan ostolaskuprosessiin läpilaskutettavien laskujen osalta.

Kirjanpito-ohjelmana yritys X käyttää Visman Netvisor-ohjelmaa. Järjestelmässä hoidetaan myynti- ja ostoreskontra sekä kirjanpito. Läpilaskutettavat ostolaskut käsitellään siis Netvisorissa, josta ne siirretään edelleen laskutettaviksi Visma Severaan, jossa yrityksen myyntilaskut luodaan ja lähetetään asiakkaalle.

Yritys X:ssä ostolaskuprosessi (kuvio 3) alkaa sillä, että toimittaja laatii laskun ja lähettää sen skannauspalveluun. Laskun saavuttua skannauspalvelusta järjestelmään, talousosasto tarkistaa laskun perustiedot, jotta ne vastaavat yleisiä laskumerkintävaatimuksia ja että laskun tiedot täsmäivät järjestelmään tallentuneiden skannauspalvelun skannaamien tietojen kanssa. Seuraavaksi talousosasto etsii laskulle oikean henkilön, jolle lasku laitet- taan kiertoasiatarkastettavaksi. Assistentit käsittelevät kaikki laskut, jotka laskutetaan edelleen asiakkaalta, eli niin kutsutut läpilaskutettavat laskut. Assistentti tarkastaa laskun asiasisällön ja tiliöi laskun sen vaatimalla tavalla. Tämän jälkeen tiliointirivit siirretään edel-

leen laskutettaviksi Visma Severaan. Asiatarkastuksen jälkeen lasku saapuu taloudelle takaisin hyväksyttäväksi. Taloudesta tarkistetaan tiliöinnin oikeellisuus, jotta se saadaan kirjanpitoon oikeilla tiedoilla, ja tämän jälkeen lasku hyväksytään. Yritys X:n ostolaskuprosessi päättyy, kun lasku maksetaan.



Kuvio 3. Yritys X:n ostolaskuprosessi läpilaskutettavien laskujen osalta

Ostolaskujen käsittely on päätetty yrityksessä hoitaa yllä mainitulla tavalla, sillä ainoastaan assistentti joka on työn ulkomaiselta toimittajalta tilannut, pystyy tarkastamaan laskun asiasisällön. Koska toimittajat laskuttavat palveluita eivätkä tavaroita, on työn kokonaishinnasta yleensä annettu arviosumma, jolloin laskun kokonaissumma ei välttämättä ole ennakoon tarkalleen tiedossa. Täysin talouden käsiin ei laskujen asiantarkastamista voi siis jättää.

4.3 Tutkimussuunnitelma

Tutkimuskohteena on yritys X:n ostolaskuprosessi. Tarkoituksena on selvittää assistenttien avulla, miten ostolaskuprosessia voidaan kehittää, jotta siitä saataisiin tehokkaampaa ja ostolaskujen käsittely olisi entistä helpompaa assistenteille. Aihe on valittu sen vuoksi, että haluan päästä kehittämään talouden prosesseja entistä paremmiksi. Yritys on vaihtanut vuoden 2017 alussa uuteen taloushallinnon järjestelmään, eikä tällaista tutkimusta ole vielä tehty. Koen, että tämä tutkimus on tärkeä, sillä vaikka ostolaskuprosessi toimii kokonaisuutena, on varmasti asioita joita assistentit eivät ole tuoneet esille, tai niihin ei ole kiinnitetty sen enempää huomiota. Tämä mahdollistaa sen, että assistentit voivat kertoa havaitsemansa ongelmat ja haasteet ja näin niihin voidaan päästä vaikuttamaan. Tutkimus rajataan koskemaan ainoastaan läpilaskutettavia laskuja. Hallinnon laskut jätetään tämän tutkimuksen ulkopuolelle, sillä assistentit eivät käsittele niitä.

Tutkimuksella pyritään nimenomaan löytämään haasteita ja kehitysideoita sisäisen toimivuuden kannalta. Kuitenkin, koska ostolaskuprosessia tulee ajatella kokonaisuutena, sivutaan haastatteluissa varmasti myös järjestelmän toimivuutta.

Tämän opinnäytetyön pää- ja alatutkimusongelmat ovat seuraavat:

- Miten ostolaskuprosessia voidaan kehittää assistenttien näkökulmasta, jotta ostolaskujen käsittely olisi heille helpompaa?
 - o Mitkä asiat assistentit kokevat ostolaskujen käsittelyssä haastaviksi?
 - o Mitä ideoita assistenteilla on ostolaskuprosessin kehittämistä varten?

Tutkimuksen teoreettisena taustana on sähköinen taloushallinto ja ostolaskuprosessi. Näitä on käsitelty opinnäytetyön alussa luvuissa 2 ja 3. Teoriaa on pyritty käsittelemään mahdollisimman monipuolisesti, jotta tutkimuksen toteuttamiselle on mahdollisimman hyvä ja kattava pohja.

Haastattelurunkona käytetään yritys X:n ostolaskuprosessia, joka on kuvattu luvussa 4.2. Valmista kysymyslistaa ei tulla tekemään, sillä koen, että käymällä ostolaskuprosessi vaihe vaiheelta läpi haastateltavien assistenttien kanssa saadaan paremmat tulokset.

Haastattelun kulku:

- Itseni ja tilaisuuden tarkoituksen esittäminen
- Ostolaskuprosessin läpi käyminen vaihe vaiheelta
 - o Ulkomainen toimittaja lähettää laskun skannauspalveluun
 - o Lasku skannautuu järjestelmään
 - o Talous tarkastaa laskun perustiedot
 - o Kierto asetetaan laskun mukaiselle assistentille
 - o Assistentti asiatarkastaa ja tiliöi laskun, sekä siirtää rivit Visma Severaan
 - o Talous hyväksyy laskun
 - o Lasku maksetaan
- Haastattelun päätös

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, sillä kvantitatiivista tutkimusta varten on saatavilla liian vähän aineistoa, eikä kyselylomakkeen avulla päästä aiheessa tarpeeksi syvälle. Tarkoituksena on haastatella assistenteja eri osastoilta. Haastateltaviksi valitaan yhdeksän assistenttia, ja heidät haastattelen kolmen hengen ryhmässä. Koen, että tällä tavalla assistentit eivät joudu miettimään yksin haasteita, vaan saadaan aikaan pienimuotoista keskustelua.

Alla on lista ”luokista”, mistä assistentit valitsen:

- Pitkään työskennellyt
- Hiljattain aloittanut
- Eri osastoilta

- Eri paikkakunnalta

Haastattelut äänitetään ja litteroidaan haastattelun jälkeen tekstimuotoon. Litterointi on tarkoitus tehdä mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen, jotta tuloksien kirjaamiselle jää vielä aikaa, jotta pysytään suunnitellussa aikataulussa.

Kutsut haastatteluihin lähetän heti vuoden vaihteen jälkeen, jotta saan tehtyä haastattelut hyvissä ajoin, ennen kuin työn tavoiteltu valmistumisaika on. Tarkoituksena on saada haastattelut suoritettua tammikuun alkupuolella, jotta tuloksien purkuun ja kirjallisen työn viimeistelyyn jää vielä muutama viikko aikaa. Taulukossa 1 on esitetty tutkimuksen suunniteltu aikataulu yksityiskohtaisemmin.

Taulukko 1. Tutkimuksen aikataulu

Marraskuu 2017	Tutkimusongelmien määrittäminen, teoriapohjan sekä tutkimussuunnitelman kirjoittaminen
Joulukuu 2017	Tutkimusmenetelmien vertailu sekä tutkimusmenetelmän valinta
Joulukuu 2017	Haastateltavien valinta
Tammikuun 2018 alku	Haastattelukutsun lähettäminen
Tammikuun 2018 alku - puoliväli	Haastattelut
Tammikuun 2018 puoliväli	Haastattelujen litterointi
Tammikuun 2018 loppu	Tutkimustulosten analysointi sekä kehitysideoiden kirjaaminen tulosten pohjalta

Tutkimustulokset analysoidaan litteroinnin pohjalta. Litteroidusta tekstistä kirjataan muistiin esille tulleet haasteet ja ongelmatilanteet, joita assistentit ovat kohdanneet ostolaskuja käsitellessään. Näiden lisäksi litteroinnista poimitaan erikseen vielä mahdolliset kehitysideat ja toiveet, mitä assistentit ovat tuoneet haastatteluissa esille. Näin jokainen haastattelussa tullut asia saadaan tuotua esille. Tutkimustulokset -lukua kirjoittaessa litterointeja pidetään esillä, jotta niistä saadaan tarvittaessa poimittua vielä assistenttien tarkempia mielipiteitä jo esiin tuoduille asioille. Kehitysideat -luku kirjoitetaan tutkimustulokset -luvun sekä litteroinnista poimittujen asioiden pohjalta.

4.4 Tutkimuksen toteutus

Kutsut haastateltaville lähetettiin sähköpostilla viikolla 1. Kutsut lähetettiin yhdeksälle henkilölle, joista yksi joutui perumaan osallistumisensa. Haastattelut pidettiin 10.1.2018. Haastattelut pidettiin kolmen hengen ryhmissä, kuten alun perin oli suunniteltu. Haastatteluihin varattiin puoli tuntia aikaa per ryhmä.

Haastateltaviksi valikoitui neljä noin vuoden sisällä yrityksessä työskentelun aloittanutta ja muut haastateltavat ovat ehtineet olla jo pidempään. Jokaiselta paikkakunnalta valikoitui vähintään yksi haastateltava, jotta jokainen paikkakunta on edustettuna. Myös eri osastoilta valikoitui tasaisesti haastateltavia.

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluilla. Haastattelut pyrin pitämään avoimena keskusteluna, jotta assistenteilla oli mahdollisuus päästä vapaasti kertomaan omia kokemuksiaan ja kehitysideoitaan. Jotta haastattelu pystyttiin pitämään johdonmukaisena ja pystyttiin pysymään aiheessa, haastattelun runkona pidettiin kuviossa 3 kuvattua yritys X:n ostolaskuprosessia. Näin myös koko ostolaskuprosessi saatiin käytyä läpi kokonaisvaltaisesti.

Haastattelut äänitettiin ja litteroitiin tekstimuotoon. Tutkimuksen tulokset muodostettiin litteroidun tekstin pohjalta. Haastatteluissa tuli esille paljon muutakin kuin ostolaskuprosessiin liittyvää asiaa, mutta teksteistä poimittiin eniten esille tulleet asiat liittyen nimenomaan ostolaskuprosessiin.

4.5 Tutkimuksen tulokset

Haastattelut antoivat hyvän kuvan siitä, minkälaiseksi assistentit kokevat ostolaskuprosessin toimivuuden tällä hetkellä. Ryhmissä tuli esille hyvin samankaltaisia asioita, joten näistä voi tehdä sen johtopäätöksen, että prosessista olisi mahdollista tehdä pienilläkin muutoksilla tehokkaampaa ja assistenteille vähemmän kuormittavaa. Tutkimuksen tulokset käydään läpi ostolaskuprosessin mukaisessa järjestyksessä.

Kun lasku skannautuu järjestelmään, tulee sieltä yleensä mukana muutakin materiaalia kuin laskuja. Hyvin usein ulkomaiset toimittajat lisäävät skannauspalveluunsa lähettämään sähköpostiin muutakin materiaalia kuin laskuja. Talousosasto lähettää nämä oikealle assistentille, koska varmuutta ei ole, tuleeko materiaali myös muuta kautta assistentin tietoon. Suurin osa haastatteluihin osallistuneista assistenteista sanoi kokeneensa tämän olevan turhaa. He ovat muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta saaneet materiaalit myös muuta kautta.

Toinen asia mikä liittyy myös osaltaan laskujen skannaukseen, on näkyvyys. Assistentit kokevat, että on todella haastavaa, kun he eivät näe jo käsiteltyjä ostolaskuja järjestelmästä. He eivät tiedä onko lasku tullut jo järjestelmään tai onko joku sen jo ehtinyt käsitellä (esimerkiksi tuuraustilanteissa sijaistava assistentti). Tämä luo assistenteille epävarmuutta, kun laskun saapumisesta ei ole tietoa. Tämän vuoksi he lähettävät usein laskun uudelleen skannattavaksi, koska eivät ole varmoja onko lasku jo saapunut. Tämä luo haasteita ja ylimääräistä työtä myös talouden puolella, sillä ”tuplalaskuja” tulee melko paljon, ja jokainen joudutaan tarkistamaan, onko kyseessä varmasti tuplalasku. Jokainen skannattu lasku myös maksaa yritykselle, joten ylimääräisistä skannauskerroista tulee myös turhia kuluja.

Itse laskun käsittelyssä assistentit kokivat haastavimmaksi laskun tiliöinnin. Kuvassa 1 on esitetty Netvisorin tiliöintirivi, johon laskun tiliointitiedot lisätään. Assistenttien tehtävänä on täyttää tiliöintirivit kokonaan, joiden oikeellisuuden talous tarkistaa laskun tullessa hyväksyntään. Yleensä ulkomaisten toimittajien laskuilla on virallisia maksuja sekä palkkioita. Virallisia maksuja voivat olla esimerkiksi erinäiset ulkomaisen toimittajan maksamat viranomaistahomaksut, ja palkkioihin sisältyy yleensä toimittajien tekemä työ. Näin ollen, yleensä laskuille joudutaan tekemään kaksi eri tiliöintiriviä. Assistentit kokevat tiliöinnissä haastavimpana ALV %:n ja ALV-tunnuksen lisäämisen. Suurimmassa osassa laskuja se on jo valmiiksi oikein, varsinkin jos kyseessä on EU:n ulkopuolinen osto. EU-alueen ostoissa tulee kuitenkin miettiä, onko kyseessä virallinen maksu vai palkkio. Näiden ALV-merkinnät eroavat toisistaan, sillä palkkio-osuuksiin tulee lisätä alv 24% käänteisen verovelvollisuuden vuoksi. Assistentit kokevat, että näiden miettiminen on haastavaa, sillä he eivät ole talouspuolen ihmisiä, jolloin alv:kaan ei välttämättä ole niin selvä ja yksinkertainen asia jokaiselle.

Tiliöintirivit 1kpl, 1 036,19 €							+ Lisää rivi	Kertatiliöi laskurivit	Kopioi ensimmäiseltä riviltä	Tee valitulle	Tallenna rivi	Tallenna ja hyväksy
	Summa	ALV %	ALV-tunnus	Riviselite	Oletustiliit	Työt (Severa)	Yksikkö (Severa)					
<input type="checkbox"/>	1 036,19	0	EUJO									
1 036,19 € / 1 036,19 €		Rivit yhteensä (veroton/verollinen)										
1 036,19 €		Laskun alkuperäinen summa										
0,00 €		Erotus										

Kuva 1. Ostolaskun tiliöintirivi (Visma Netvisor 2017)

Oletustili kertoo, mihin kirjanpidon tilille lasku tiliöityy. Tämän valinta ei ole niin haastavaa, sillä assistenttien käyttämiä tilejä on kuusi. Tilin valinta riippuu siitä, onko kyseessä kotimaan, EU-alueen vai EU:n ulkopuolisesta ostosta, ja onko kyseessä viralliset maksut vai palkkiot. Työ-kohtaan assistentit merkitsevät työnumeron, minkä perusteella tiliöintirivit

siirtyvät edelleen laskutettavaksi Visma Severaan. Yksikkö-tieto kertoo, minkä yksikön alle tiliöintirivi siirtyy kirjanpitoon seurattavaksi. Assistentteilla tähän on kaksi vaihtoehtoa, ja pääsääntöisesti se on joka assistentilla aina sama riippuen millä osastolla työskentelee. Haastateltavat kertoivat, että assistentit käsittelevät laskuja hyvin eri tavalla. Osa kiinnittää tarkkaan huomiota siihen, että tiliöinnit menevät oikein, mutta osa jättää esimerkiksi ALV-osan huomioimatta kokonaan. Tämän vuoksi olisi helpompaa kaikkien kannalta, että laskun tiliöintiin löydettäisiin yksi yhtenäinen linja, jotta laskujen käsittely olisi ”tasavertaista” kaikille.

Toinen assistenteille haastava asia laskujen käsittelyssä on valuuttalaskut. Yritykselle tulee usein laskuja muilla kuin euro-valuutalla, yksi esimerkki on Kiinan renminbi. Yrityksessä on tällä hetkellä käytäntö, että renminbi-valuutalla tulevat laskut maksetaan us-dollareissa. Usein kiinalaisten toimittajien laskuissa on laskuerittely kiinan valuutalla, ja laskun loppusumma on myös käännetty us-dollareiksi. Tämän lisäksi laskulta tulee lähes aina ilmi, millä valuuttakertoimella laskun loppusumma on muutettu us-dollareiksi. Assistenttien tehtävänä on laskujen rivejä eritellessä tiliöintiriveille muuttaa laskun erittely us-dollareiksi valuuttakertoimen avulla. Tämä koettiin haastavaksi juurikin sen takia, että laskun käsittely vie todella paljon aikaa, eivätkä assistentit ole täysin varmoja, miten valuutan muuttaminen toiseen valuuttaan tehdään. Tämä tuo lisää epävarmuutta laskun käsittelyyn.

Yksi asia, minkä assistentit mainitsivat kokevansa haasteelliseksi ja aikaa vieväksi, oli ostolaskurivien siirto Visma Severaan. He kertoivat, että vie todella paljon ylimääräistä aikaa, kun jokainen rivi täytyy ”klikkailla” erikseen useaan otteeseen. Netvisor-ohjelman perusluonteeseen kuuluu se, että useat toiminnot vaativat paljon yksittäisiä klikkauksia. Tämän assistentit kokevat turhauttavana, sillä toiminnot tulisi pystyä tekemään helpommin. Laskuja ollessa jopa yli kymmenen käsiteltävänä per assistentti ja jokaisessa on kaksi ostolaskuriviä siirrettävänä, tulee klikkauksien määrä olemaan suuri. Tähän assistentit toivoivat, että saataisiin joku parannus.

Assistentit toivoivat myös, että he saisivat sähköpostiin ilmoituksen, kun heille tulee asiataarkastettavia laskuja. He sanoivat, etteivät käy järjestelmässä päivittäin, vaan harvemmin. Tällä hetkellä he eivät saa mitään kautta tietoa siitä kun laskut saapuvat, vaan on täysin heidän vastuullaan, että he käyvät säännöllisesti tarkistamassa, onko heidän asiataarkastuslistalleen tullut uusia laskuja.

Yleisesti ottaen assistentit kokivat, että ostolaskujen käsittely vie nykyään hyvin paljon aikaa, joka on kaikki pois ajasta, jonka he voisivat käyttää ”oikeaan” työhönsä. Muuten he

ovat suurelta osin tyytyväisiä ostolaskuprosessiin kokonaisuutena ja kokevat, että kommunikointi talousosaston kanssa on helppoa ja nopeaa.

5 Kehitysideat

Kehitysideat käydään läpi kuten tutkimustulokset, eli ostolaskuprosessin mukaisessa järjestyksessä. Kehitysideat muodostetaan tutkimustulosten pohjalta, sekä haastatteluissa ilmenneiden ideoiden pohjalta.

Skannauspalvelusta tulevaan muuhun materiaaliin liittyen yksi vaihtoehto on, että talous ei enää lähettäisi näitä assistenteille. Haastatteluissa suurin osa koki nämä turhaksi, mutta sama mielipide ei ollut kaikilla. Tästä voisi kysyä kaikilta assistenteilta, esimerkiksi assistenttien omissa palavereissa, miten hyödylliseksi he kokevat talouden lähettämän skannauspalvelun postin. Mikäli suurin osa on sitä mieltä, että materiaali on turhaa, voisi näiden lähettämisen lopettaa kokonaan. Järkevää ei kuitenkaan ole lähettää materiaaleja vain niitä haluaville, vaan tässä täytyisi saada yksi yhtenäinen linjaus. Tämä keventäisi myös talouden työtä, kun materiaaleista on välillä hankala selvittää, kenelle assistentille se kuuluu, jolloin se myös vie turhaa aikaa jonka voisi käyttää muihin töihin.

Mitä assistenttien laskujen näkyvyyteen tulee, tämä olisi mielestäni erittäin tärkeä kehityskohde, mikä järjestelmän osalta pitäisi saada tehtyä. Assistentit näkevät tällä hetkellä muiden assistenttien laskut jotka ovat asiataarkastuksessa, mutta heti kun talousosasto on hyväksynyt laskun, näkyvyys katoaa. Kuten luvussa 4.5 jo mainittiin, assistentit kokevat tämän aiheuttavan epävarmuutta, kun laskujen saapumisesta ei ole tietoa. Laskujen näkyessä heidän ei myöskään tarvitsisi aina kääntyä talousosaston puoleen, mikäli pohtivat onko joku tietty lasku saapunut järjestelmään, tai jos he haluavat tutkia jo käsitellyn laskun sisältöä jälkikäteen. Laskumassojen ollessa suuret tämä toisi myös yritykselle säästöjä, kun turhat skannaukset vähentyisivät. Ostolaskujen käsittely olisi myös talouden puolella helpompaa, kun mahdollisten tuplalaskujen tarkastukseen menisi vähemmän aikaa

Laskujen tiliöintiä ei pystytä siirtämään taloudelle kokonaan, sillä laskulla ei välttämättä aina ole oikea tieto siitä, mille työlle lasku kuuluu. Assistentit itse tietävät mitä ovat tilanneet, joten he myös tietävät tarkalleen mille työlle rivit siirretään laskutettaviksi. Yksi vaihtoehto siis assistenttien työn helpottamiseksi olisi se, että ALV-tietojen lisäys siirrettäisi talouden tehtäväksi. Näin assistenteille jäisi vain laskun erittely, tilin, työnumeron ja yksikön lisääminen. Koska kaikki eivät tähänkään saakka ole kiinnittäneet huomiota ALV-tietojen lisäämiseen, tulisi siitä samalla tasapuolista kaikille, kun tehtäisi linjaus, ettei assistenttien tarvitsisi tietoja miettiä ja lisätä. Näin välttyään myös tuplatyöltä, kun talous joutuu joka tapauksessa tarkistamaan ja mahdollisesti korjaamaan ALV-tiedot laskun tullessa hyväksyntään. Haastattelussa asiaa ehdotettua assistentit olivat sitä mieltä, että tämä olisi hyvä ajatus, sillä he

kokevat, että jokainen pienikin asia mikä heiltä poistuu laskujen käsittelystä helpottaisi heidän työtään.

Valuuttalaskujen tuottamiin haasteisiin ratkaisuvaihtoehtona on se, että talous laskisi valuutat valmiiksi. Usein esimerkiksi kiinalaisten toimittajien laskuissa on eritelty selkeästi virallisten maksujen ja toimittajien palkkioiden osuudet. Näin laskujen erittelemine ei tuottaisi ylimääräistä työtä taloudelle, kun ei tarvitse miettiä kuinka paljon on minkäkin summan osuus. Haastateltavat assistentit olivat sitä mieltä, että mikäli laskujen erittely ei ole täysin selkeää laskuilla, voisi valuuttamuunnoksen jättää tässä tapauksessa laskun käsittelevälle assistentille. Tässäkin, kuten edellisessä kappaleessa ehdotetussa ideassa, assistentin tulisi vain miettiä tiliointi loppuun työn numeron, yksikön ja tilin osalta. Toinen vaihtoehto tälle on se, että ryhtyisimme maksamaan valuuttalaskut alkuperäisellä valuutalla. Tässä tosin on järkevää pohtia, olisiko viisasta avata valuuttatili, koska maksuja esimerkiksi juuri kiinan valuutalla on melko paljon.

Assistentit mainitsivat haastatteluissa, että vaihe jolloin he siirtävät ostolaskurivejä Visma Severaan, sisältää aivan liian paljon turhia klikkauksia. Tähän on jo yrityksessä kehitteillä parannus, jolloin laskun asiata tarkastuksen jälkeen laskurivit siirtyisivät automaattisesti Visma Severaan.

Assistenttien toivomus sähköpostitse saapuvista ilmoituksista uusista asiata tarkastettavista ostolaskuista on toteutettavissa. Järjestelmään saa laitettua henkilökohtaisen asetuksen, jossa saa määriteltä sen, miten usein ilmoituksen haluaa lähetettäväksi omaan sähköpostiinsa. Asiasta täytyy vain ilmoittaa kaikille assistenteille yhtenäisesti, jotta tieto saavuttaa kaikki.

Assistentit mainitsivat sen, että ostolaskujen käsittely vie nykyään hirveästi aikaa muilta töiltä. Yrityksen ostolaskumassat ovat todella suuret, joten myös talouden osalta aikaa kuluu paljon ostolaskujen tarkastamiseen, kiertoon laittoon sekä hyväksyntään. Tähän mielestäni hyvä idea voisi olla, että ulkomaisia toimittajia pyydetäisiin lähettämään koontilaskuja. Esimerkiksi tälläkin hetkellä yhdelle assistentille saattaa tulla samalta toimittajalta jopa 10 eri laskua, kaikki samoilla summilla mutta eri työlle kuuluvia. Mikäli nämä kaikki olisivat samalla laskulla, talous joutuisi tarkistamaan laskun perustiedot vain kerran, assistentilla olisi vain yksi lasku tarkastettavana, ja täten myös laskumassat ja skannauspalvelusta aiheutuvat kulut pienenevät.

Vaikka haasteet ja ”ongelmat” ovat suhteellisen pieniä verrattuna kokonaisuuteen, mielestäni pienilläkin parannuksilla saadaan kehitettyä prosessia ja helpotettua assistenttien työtä.

Kuten assistentit haastatteluissa mainitsivat, jokainen vaihe joka heillä on vähemmän ostolaskujen käsittelyssä, jättää heille enemmän aikaa tehdä päätyötään.

6 Yhteenveto

Koen, että työllä saavutettiin sille asetetut tavoitteet ja se vastasi asetettuihin tutkimusongelmiin. Tavoitteena oli löytää ostolaskuprosessin ongelmakohdat, jotta ostolaskuprosessista saadaan entistä tehokkaampi ja ostolaskujen käsittely olisi assistenteille helpompaa. Koen tutkimuksesta olevan hyötyä prosessien kehittämisen kannalta. Haastatteluista sain varmuutta jo havaitsemiini asioihin, jolloin niitä on helpompi lähteä kehittämään. Tutkimuksen pohjalta pääsemme kehittämään yrityksen ostolaskuprosessia entistä tehokkaammaksi.

Koen, että tutkimus on validi. Tutkimusmenetelmän valinta osui oikeaan, sillä haastatteluissa oli helppo käydä asioita läpi syvemmin ja tarkentaen haastateltavien vastauksia. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen olisin saanut vain hyvin pintapuolisia vastauksia hakemiini asioihin. Ymmärrys haastattelijan ja haastateltavien välillä oli hyvä, sillä olemme kaikki niin vahvasti osana yrityksen ostolaskuprosessia. Haastattelijana olen ostolaskuprosessissa talouden näkökulmasta, ja haastateltavat ovat ostolaskujen käsittelijöitä.

Tutkimus on myös mielestäni luotettava. Haastateltavat oli valittu huolella, jotta tutkimustuloksista saataisiin mahdollisimman monipuoliset. Jokainen haastateltava myös käsittelee ostolaskuja säännöllisesti. Näin ollen heillä on tutkimuskohteeseen nähden paljon kokemusta ja erilaisia mielipiteitä. Koen, että myös haastattelujen litterointi ja tutkimustulosten kirjaaminen niiden pohjalta tuo tutkimukseen lisää luotettavuutta.

Sekä reliabiliteetti että validiteetti huomioiden voidaan todeta, että tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä. Koska haastattelut äänitettiin ja ne litteroitiin, tuloksien käsittelyssä virheiden mahdollisuus oli pieni.

Opinnäytetyön tulokset esitettiin toimeksiantajalle 16.2.2018. Kokonaisuudessaan toimeksiantaja oli tyytyväinen tekemääni työhön. Henkilöt joille esitin työn, olivat sitä mieltä, että opinnäytetyöstä on hyötyä prosessien kehittämisessä ja assistentit saavat varmasti apua tutkimuksessa esille tulleisiin asioihin, kun pääsemme toteuttamaan ne käytännössä.

7 Pohdinta

Opinnäytetyötä oli mielenkiintoista tehdä. Minulla on halu päästä kehittämään talouden prosesseja, ja mielestäni tästä oli hyvä lähteä liikkeelle, koska ostolaskupuoli on itselleni kaikista tutuin.

Opin työn tekemisen aikana todella paljon. Vaikka ostolaskuprosessi on käytännössä jo ennestään tuttua työn kautta, sain kuitenkin teoriaa kirjoittaessa syvennettyä ostolaskuprosessin ja sähköisen taloushallinnon teoriaa, jolloin on taas helpompaa myös nähdä oma työ kokonaisuutena.

Opinnäytetyöprosessin aikana osallistuin neljään opinnäytetyöseminaariin. Halusin käydä ylimääräisessä seminaarissa, sillä koin jokaisesta seminaarista olevan hyötyä työn etene-
misen kannalta. Oman työn ajattelevina objektiivisesti on haastavaa, joten oli hyödyllistä kuulla ulkopuolisten mielipiteitä siitä, mitä asioita voisi mahdollisesti lisätä tai tarkentaa, jotta työstä tulee mahdollisimman hyvä ja tietämätönkin pystyy sitä lukemaan ja ymmärtämään.

Tavoitteena oli saada opinnäytetyö valmiiksi tammikuun 2018 loppuun mennessä. Vaikka en ihan saavuttanut tavoiteltua aikataulua, olen silti tyytyväinen työn valmistusaikaan. Sain kuitenkin tutkimuksen suoritettua aikataulussaan, ja ainoastaan työn viimeistely vei ylimääräistä aikaa. Se mihin en ollut osannut varautua aikataulutuksessa, oli haastattelu-
jen litterointi. Se vei yllättävän kauan aikaa, ja meinasi tulla kiire, että saisin työn valmiiksi viimeiseen seminaariin mennessä.

Omasta mielestäni työstä tuli hyvä, ja itse olen siihen todella tyytyväinen. Uskon tästä oikeasti olevan hyötyä, ja alun perin tavoitteenani olikin hyvän arvosanan sijaan se, että työstä olisi konkreettista hyötyä toimeksiantajalle. Koen saavuttaneeni tavoitteeni.

Lähteet

Corona Capital Oy 2015. Myyntilaskut ja laskutus; mitä yrityksen on tiedettävä? Luettavissa: <https://rahoittaja.fi/myyntilaskut-ja-laskutus-mita-yrittajan-tiedettava>. Luettu: 6.2.2018.

Hangasluoma, P. 2.12.2015. Mikä on EDI/OVT? Luettavissa: <https://www.ows.fi/ows-blogi/mika-on-edi-ovt>. Luettu: 3.3.2018.

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K., Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt. 1. painos. ProCountor International Oy.

IteWiki 2018. Sähköinen taloushallinto. Luettavissa: <https://www.itewiki.fi/opas/taloushallinto/>. Luettu: 19.3.2018

Kinnunen, A. 26.4.2016. Suomen Talousverkko Oy. Sähköisen taloushallinnon hyödyt. Luettavissa: <https://www.talousverkko.fi/sahkoisen-taloushallinnon-hyodyt/>. Luettu: 6.2.2018.

Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Kuokkanen, J. 2.11.2016. Netvisor. Kun sähköinen taloushallinto ei riitä. Luettavissa: <https://netvisor.fi/blog/kun-sahkoinen-taloushallinto-ei-riita/>. Luettu: 19.3.2018

Lahti, S. & Salminen T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. 1. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Procontour 2018a. Uusi matka- tai kululasku. Luettavissa: <http://support.procountor.com/fi/matka-ja-kululaskut/uusi-matka-tai-kululasku.html#yleista-matka-ja-kululaskun-laadinnasta>. Luettu: 3.3.2018.

Procontour 2018b. Ostolaskujen skannauspalvelu, OpusCapita. Luettavissa: <http://support.procountor.com/fi/ostot/ostolaskujen-skannauspalvelu-opuscapita.html>. Luettu: 3.3.2018.

TIEKE 2018a. Verkkolaskufoorumi. Luettavissa: <https://www.tieke.fi/display/vlf/Verkkolaskufoorumi>. Luettu: 3.3.2018.

TIEKE 2018b. Sähköisen tiedonsiirron edut. Luettavissa: <https://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=9634580>. Luettu: 3.3.2018.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Bookwell Oy. Juva.

Visma Netvisor 2017. Automatisoitu taloushallinto ja palkanlaskenta. Taloushallinnon järjestelmä. Lasku. Luettu: 6.2.2018.

Visma Software Oy 2017. Miksi on järjetöntä vastaanottaa paperilaskuja? Luettavissa: <https://www.visma.fi/tietopankki/artikkeli/miksi-on-jarjetonta-vastaanottaa-paperilaskuja/> Luettu: 6.2.2018.

Liitteet

Liite 1 Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyön vaihe	Suunniteltu toteutusaika	Todellinen toteutusaika
Aiheen valinta	Elo-syyskuu 2017	Syyskuu 2017
Aiheanalyysin jättö	Syyskuu 2017	Syyskuu 2017
1. Opinnäytetyöseminaari	Marraskuu 2017	6.11.2017
Teorian valmistuminen	Marraskuu 2017	Joulukuun alku 2017
2. Opinnäytetyöseminaari	Joulukuun 2017	11.12.2017
Tutkimussuunnitelman valmistuminen	Joulukuun 2017	Joulukuun puoliväli 2017
Tutkimuksen toteuttaminen	Tammikuu 2018	Tammikuun alku 2018
Tutkimustulosten sekä kehitysideoiden kirjoittaminen	Tammikuu 2018	Tammikuun loppu 2018
3. Opinnäytetyöseminaari	Tammikuu 2018	6.2.2018
Työn viimeistely	Tammikuu 2018	Helmi-maaliskuu 2018
Valmis opinnäytetyö	Tammikuu 2018	Maaliskuu 2018

Liite 2 Haastattelukutsu

5.1.2018

Hei,

teen opinnäytetyötä tradenomiopintoihini liittyen ja haluaisin kutsua teidät haastatteluun.

Opinnäytetyöni aiheena on ”ostolaskuprosessin kehittäminen assistenttien näkökulmasta”. Tarkoitukseni on selvittää, mitä haasteita teillä assistenteilla on ostolaskujen käsittelyssä, ja miten niitä voitaisiin kehittää erityisesti meidän talousosaston osalta, jotta ostolaskujen käsittely olisi edelleen helpompaa ja vaivattomampaa teille.

Toivoisin, että pohtisitte jo etukäteen minkälaisia haasteita ostolaskujen käsittelyssä on itsellänne tullut vastaan, ja mitä haasteita olette muiden kuulleet kohdanneen. Tämä on erinomainen mahdollisuus tuoda esille pienimmätkin haasteet, toiveet ja uudet ideat!

Haastattelu pidetään 10.1.2018 klo xx:xx, ja sen kesto on n. puoli tuntia. Haastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna, jotta saisimme aikaan keskustelua ja uusia ideoita. Tulokset käsitellään anonyymisti. Mikäli olet estynyt osallistumaan tai et halua osallistua, ilmoitathan minulle ajoissa, jotta ehdin pyytää tilalle jonkun toisen.

Hyvää alkanutta uutta vuotta!

Terveisin,

Jenni

Liite 3 Haastattelujen litterointi

Tämä luku on poistettu työn julkaisuversiosta, jotta tutkimus pysyy anonyymina.