

Juha Valtanen

SÄHKÖINEN LASKUTUS - KOHTEENA SATAKUNNAN
AMMATTIKORKEAKOULUN OPISKELIJAT SEKÄ RAUMAN
LÄHIALUEEN YRITYKSET

Liiketalouden koulutusohjelma
taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
2010

SÄHKÖINEN LASKUTUS – KOHTEENA SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULUN OPISKELIJAT SEKÄ RAUMAN LÄHIALUEEN YRITYKSET

Valtanen, Juha
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Joulukuu 2010
Ohjaaja: Keskinen, Arto
Sivumäärä: 56
Liitteitä: 2

Asiasanat: e-lasku, sähköinen lasku, ostolasku, myyntilasku

Opinnäytetyön aiheena oli sähköinen laskutus Satakunnan Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden sekä Rauman lähialueen yritysten näkökulmasta. Tarkoituksena oli selvittää kuinka paljon opiskelijat käyttävät e-laskua ja haluaisivatko he vastaanottaa kaikki laskunsa sähköisesti. Yrityksien tutkimuksen aiheena oli paljonko he lähettävät tai vastaanottavat e-laskuja kuukaudessa ja mitä ongelmia heillä oli e-laskutusta aloittaessa. Tutkimuksessa kiinnitettiin myös huomiota siihen, miten e-laskutuksesta voitaisiin tehdä houkuttelevampi, ja sitä kautta saataisiin lisää käyttäjiä.

Opinnäytetyö jakaantuu kahteen osaan, teoriaosaan ja empiiriaosaan. Teoriaosassa selvitetään mikä on lasku, mitä on sähköinen laskutus ja mitä tarkoittaa sähköinen laskutusjärjestelmä. Lisäksi teoriasta löytyy sähköisen laskun hyödyt kuluttajalle sekä laskuttajayritykselle. Teoriaosassa käydään läpi myös myynti- ja ostolaskuprosessi. Teoriaosa on kerätty käyttäen kirjallisuutta, lehtiartikkeleita ja Internet-lähteitä. Empiiriaosassa on käyty läpi kyselyn tulokset.

Opiskelijatutkimus tehtiin sähköpostikyselyllä Satakunnan Ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Tutkimukseen vastasi 576 opiskelijaa eri toimipisteistä. Yritystutkimus tehtiin myös sähköpostikyselyllä viidellekymmenelle Rauman lähialueen yritykselle. 11 yritystä vastasi kyselyyn.

ELECTRICAL INVOICING – TARGET GROUP STUDENT'S OF SATAKUNTA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCE AND COMPANIES NEIGHBOURING
AREAS OF RAUMA

Valtanen, Juha

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Economy

December 2010

Supervisor: Keskinen, Arto

Number of pages: 56

Appendices: 2

Keywords: e-invoicing, electrical invoice, purchase invoice, sales invoice

The object of this thesis was electrical invoicing and it is based on questionnaires sent to students of Satakunta University of Applied Sciences and a few companies in Rauma area. The purpose was to study how much students make use of e-invoice and if they wanted to receive all their invoices electrically.

The interesting question for the companies was how many e-invoices they send and receive per month and what problems they had when they started to use e-invoicing. The research paid also attention to how to make the e-invoicing attractive enough to get more users.

The thesis is split in two parts, theory and empiry. The theory part clarifies what an invoice is, what electrical invoicing means and what the electrical invoicing system. Part one contains also the advantages of electrical invoicing for a consumer and for the invoicing company. The theory part will also discusses the sales invoice and purchase invoice. The theory part has been composed using literature, articles and Internet-sources. The empirical part comprises the results of the questionnaire.

The questionnaire to students of Satakunta University of Applied Sciences was sent by e-mail. 576 students answered to the questionnaire. The questionnaire to 50 companies in the area of Rauma was also sent by e-mail. 11 companies answered the enquiry.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA VIITEKEHYS	6
2.1	Tutkimuksen tavoitteet ja aiheen rajaus.....	6
2.2	Tutkimusmenetelmät	6
2.3	Termistö	7
2.4	Käsitteellinen viitekehys.....	8
3	LASKU.....	9
3.1	Yleistä	9
3.2	Paperinen lasku.....	10
3.3	Sähköinen lasku	11
3.4	Ostolaskuprosessi.....	13
3.5	Myyntilaskuprosessi	14
4	SÄHKÖINEN LASKUTUSJÄRJESTELMÄ.....	15
4.1	Sähköisen laskutusjärjestelmän historia ja nykytila	15
4.2	Sähköisen laskutusjärjestelmän tulevaisuus	16
4.3	Sähköisen laskun toimintaperiaate.....	17
4.4	Sähköisten laskujen hyödyt yrityksille	21
4.5	Sähköisten laskujen hyödyt henkilöasiakkaalle.....	23
4.6	Sähköisten laskujen ongelmat.....	23
5	OPISKELIJATUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	25
5.1	Perustietoja vastaajista	25
5.2	Pankkiasiakkuudet, laskujen maksutottumukset ja verkkopankki.....	28
5.3	E-laskutietoisuus	30
5.4	E-laskun ominaisuudet ja mielipiteet.....	33
6	YRITYSTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	37
6.1	Perustietoja yrityksistä.....	37
6.2	Lähetetyt ja vastaanotetut e-laskut.....	38
6.3	Ongelmat e-laskuun siirtyessä, sekä toimintojen parantuminen siirtymisen jälkeen... ..	40
6.4	Tyytyväisyys ja tulevaisuus	42
7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	43
7.1	Yhteenveto	43
7.2	Opiskelijatutkimuksen johtopäätökset	44
7.3	Yritystutkimuksen johtopäätökset	45

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on sähköinen laskutus ja missä määrin sitä käyttää Satakunnan opiskelijat ja Rauman lähialueiden yritykset. Mielestäni aihe on erittäin mielenkiintoinen ja ajankohtainen. Sähköisessä laskutuksessa on laskutuksen tulevaisuus ja paperinen lasku siirtyy ajan myötä historiaan. Ajatuksen aiheelle sain ollessani työharjoittelussa raumalaisessa yrityksessä, jossa työtehtäviini kuului mm. laskutus. Työharjoittelun aikana huomasin laskutuksessa olevan paljon kehitettävää ja parannettavaa.

Eniten minua kiinnosti miten paljon työmäärää vähenee ja muuttuu yrityksen siirtyessä paperisesta laskutuksesta sähköiseen laskutukseen. Opinnäytetyötä tehdessäni aloin miettimään, miten voitaisiin vähentää paperitulostusta. Sähköiseen laskutukseen kuuluu paljon muutakin, kuin vain laskun muuttuminen paperisesta sähköiseen. Työntekijöiden pitää esimerkiksi osata hallita sähköisen laskutuksen vaatimia ohjelmia sekä totuttautua laskujen tarkastamiseen näytöltä.

Tutkimus suoritettiin kahdella eri sähköpostikyselyllä. Kysymykset lähetettiin Satakunnan Ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja Rauman lähialueiden yrityksille. Nämä kaksi kyselyä olivat erilaisia. Opiskelijoille suunnatussa kyselyssä painotettiin sitä miten kuluttajat käyttävät e-laskutusta. Osittain myös haluttiin selvittää miten voitaisiin lisätä kuluttajien määrää e-laskun käyttäjinä. Yrityksille suunnatussa kyselyssä taas pääpaino oli yrityksen e-laskutuksen käyttöönoton haasteissa ja e-laskun käytössä. Lisäksi selvitettiin onko yritys tyytyväinen e-laskutuksen käyttöön sekä miten e-laskua voitaisiin parantaa.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA VIITEKEHYS

2.1 Tutkimuksen tavoitteet ja aiheen rajaus

Opinnäytetyössä tarkastellaan Satakunnan Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden sähköisen laskutuksen käyttöä. Kohderyhmänä on Satakunnan Ammattikorkeakoulun opiskelijat. Toinen tarkastelun kohde on Rauman lähialueiden yritysten sähköisen laskutuksen käyttö. Tässä kohderyhmänä on Rauman lähialueilta sattumanvaraisesti 50 kappaletta e-laskutusta käyttävää yritystä. Erikseen ei ole valittu tiettyä alaa tai tietyn kokoluokan yritystä. Opinnäytetyössä ei tarkastella millään tasolla ulkomaankauppaa eikä ulkomaille suuntautuvaa sähköistä laskutusta.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kuinka suuri osa opiskelijoista käyttää e-laskutusta ja ovatko he siihen tyytyväisiä. Osaongelmana selvitetään ovatko opiskelijat valmiita ottamaan vastaan pelkkiä e-laskuja. Toinen tutkimuksen pääongelma on selvittää yrityksiltä ovatko he olleet tyytyväisiä e-laskutukseen ja miten sitä voitaisiin vielä parantaa. Toisena osaongelmana työssä selvitetään parannusehdotuksia, joilla saataisiin e-laskutus laajemmin käyttöön suomalaisissa yrityksissä. Työllä ei ole mitään tilaajaa, vaan päädyin aiheeseen toimiessani työharjoittelupaikassa laskutuksen kanssa.

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus. Tutkimus suoritetaan Google Docs:in avulla tehdyllä kyselyllä. Kohderyhmänä on Satakunnan Ammattikorkeakoulun opiskelijat sekä noin viisikymmentä Rauman lähialueen yritystä. Yritykset on valittu sattumanvaraisesti Tieken verkkolaskuosoitteistoa käyttäen. Tarkoituksena on lähettää yrityksille kohdistettu kysely vain niille yrityksille, joilla on käytössä e-laskutus.

2.3 Termistö

Tässä osassa käydään läpi muutama oleellinen termi sähköisestä laskutuksesta.

Sähköinen lasku

Sähköinen lasku on yleistermin kokonaan sähköisesti kulkevalle laskulle. Sähköisiä laskuja ovat: verkkolasku jota kutsutaan yleiskielessä e-laskuksi, sähköpostilasku ja EDI-lasku. Sähköisen laskun määrittäminen käsitteenä on paljon laajempi kuin verkkolasku. (Tieke.fi) Sähköisessä laskussa laskun maksaja saa samat tiedot kuin paperilaskussakin. Sähköisesti saadun laskun tiedot voidaan käsitellä automaattisesti asiakkaan päättämään rahamäärään asti hänen verkkopankissaan jos asiakas niin haluaa. (Koskinen J. 2008.)

Verkkolasku eli e-lasku

Verkkolaskusta käytetään myös nimitystä e-lasku. E-lasku on lasku, joka kulkee lähettäjältä vastaanottajalle täysin sähköisesti. E-lasku on mahdollista nähdä ”kuvana”, eli normaalilaskun näköisenä näytöllä. Näkymä helpottaa asiakkaalle laskun hyväksyntää ja muuta käsittelyä. (Verkkolaskusanasto 2005.) Verkkolaskun vastaanottajana voi olla yritys tai yksityishenkilö. E-lasku lähetetään kuluttajan valitsemaan palveluun, josta on suora yhteys sähköiseen maksamiseen verkkopankissa. Sähköpostilaskut eivät ole verkkolaskuja. (Arjen tietoyhteiskunta 2009.)

EDI-lasku

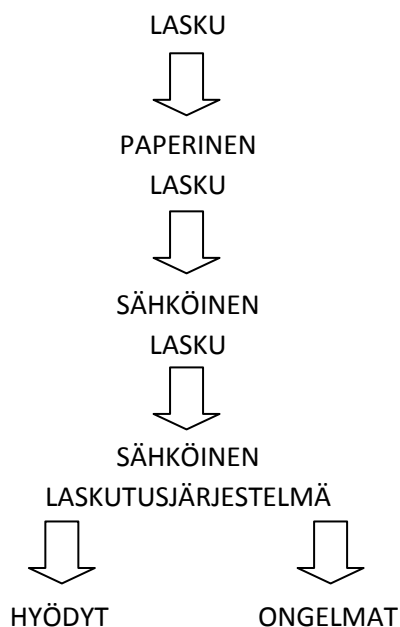
EDI-lasku on lyhenne EDIFACT-laskusta. EDI-lasku on myös sähköinen, mutta se on tarkoitettu tilanteisiin joissa laskuttajan aineisto joudutaan muokkaamaan vastaanottajalle sopivaksi. (E-lasku.info) Tyypillisin tilanne on kahden yrityksen välinen sanomien lähetys, kuten lasku-, tarjous- tai tilaussanoma. EDI-laskut

toimivat automaattisesti kummankin yrityksen tietojärjestelmissä. EDI-lasku ei ole verkkolasku. (Arjen yhteiskunta 2009.)

Laskuprosessi

Laskuprosessi jakautuu kahteen osaan, osto- ja myyntilaskuprosessiin. Ostolaskuprosessi alkaa ostolaskun vastaanottamisesta ja päättyy kun ostolasku on maksettu, kirjattu kirjanpitoon ja arkistoitu. Myyntilaskuprosessi alkaa siitä, kun lasku laaditaan asiakkaalla. Prosessi päättyy siihen kun asiakas on maksanut laskun ja suoritus on kohdistettu myyntireskontraan. Maksuliikenne on tiukasti sidottu ostolaskuprosessiin. (Lahti & Salminen 2008, 15.)

2.4 Käsitteellinen viitekehys



Kuva 1. Viitekehys

Laskutus kehittyy kokoajan sähköisempään suuntaan. Optimaalisin tilanne tulevaisuudessa on täysin sähköiset taloushallinnon toiminnot. Käytännössä tämä tarkoittaisi paperisen laskun siirtymistä historiaan. Tämä tutkimus keskittyy yrityksiin sähköisiin laskutusjärjestelmiin sekä sähköisen laskutuksen nykytilaan ja tulevaisuuteen.

Viitekehyksessä on lähtökohtana lasku, koska tämän opinnäytetyön keskeisin pääasia on juuri lasku. Kaikki tässä opinnäytetyössä käytävät tutkimusongelmat liittyvät laskuun. Laskun jälkeen kuvataan paperista laskua. Paperinen lasku alkaa vähentyä pikkuhiljaa sähköisen laskun korvata sen. Sähköinen laskutusjärjestelmä kehittyy koko ajan ja tavoitteena on päästä tulevaisuudessa kokonaisuudessaan sähköiseen taloushallintoon. Sähköinen laskutusjärjestelmä on tärkeä osa tuon tavoitteen saavuttamisessa. Sähköisyyden hyödyt ja ongelmat halutaan tuoda esiin tässä opinnäytetyössä.

3 LASKU

3.1 Yleistä

Myyjän on annettava tavaran tai palvelun ostajalle lasku. Lasku tarkoittaa todistetta, että olet ostanut tavaran tai palvelun. Suomen arvonlisäverolain pykälän 209 b (325/2003) mukaan laskussa täytyy olla ainakin seuraavat asiat:

- laskupäivä
- laskunumero
- myyjän arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- myyjän ja ostajan nimi ja osoite
- tavaroiden tai palvelujen määrä ja luonne
- tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä
- yksikköhinta ilman veroa
- hyvitykset ja alennukset (jos eivät yksikkö hinnassa)
- veron peruste verokannoittain

- verokanta
- suoritettavan veron määrä. (AVL)

3.2 Paperinen lasku

Suomessa lähetetään arvioiden mukaan vuodessa noin 400 miljoonaa laskua, näistä noin 350-380 miljoonaa laskua on paperisia. Viiden suurimman laskuttajan määräksi on arvioitu 70-80 miljoonaa laskua vuosittain. Kokonaispaperitarve on vähintään kolminkertainen lähetettyjen laskujen määrästä, kun paperiset laskut vaativat lisäksi kirjekuoren ja osa laskuista on monisivuisia. Paperisista laskuista otetaan vielä usein ylimääräisiä kopiota. Käytännössä laskutukseen tarvitaan siis vähintään miljardi A4-kokoista paperiarkkia. Määrä on vain Suomessa tarvittavan paperin määrä. Koko Euroopassa luvun on arvioitu olevan 30 miljardia laskua eli noin 90 miljardia A4-kokoista paperiarkkia. (Lahti & Salminen 2008, 29.)

Paperisen laskun käsittelylle tulee hintaa 15–50 euroa kappaletta kohden organisaatiosta ja prosessista riippuen. Esimerkkeinä Finnair on päätenyt omilla laskelmissaan 40 euroon kappaleelle ja valtionkonttori 30 euroon (Lahti & Salminen 2008, 59.)

Seuraavalla sivulla oleva laskelma perustuu kirjaan Salmi-Vahtera, Internet and EDI in Effective Accounting. Esimerkkikuviassa Yritys A siirtyy paperisesta laskutuksesta sähköiseen. Kuviosta voidaan huomata selviä kustannushyötyjä kun tuntihinnaksi asetetaan 34 euroa. Paperisen laskun kustannukset ovat 14,73 euroa kappaleelta, kun verkkolaskulle hintaa tulee vain 1,70 euroa.

	Paperilasku	Verkkolasku
	Aika (min)	Aika (min)
Käsittelyvaihe		
Postin avaaminen	1	
Lyödään päivämääräleima	1	
Otetaan kopio	1	
Kopio mappiin	1	
Tarkastus ja tiliöinti	2	
Syöttö ostoreskontraan	2	
Asiatarkastus	1	1
Hyväksyminen	2	1
Tiliöinti	1,5	
Hyväksyminen maksuun	0,5	
Arkistointi	1	
In-house-postitus (9 kopiota)	10	
Virheiden käsittely (10 % laskuista)	2	1
	<hr/>	<hr/>
	26	3
Työtunnin hinta	34,00	34,00
Työminuutin hinta	0,57	0,57
Työn kustannus	14,73	1,70
Säästö per lasku		13,03
Säästö prosentteina		88,46 %

Kuvio 1. Käsittelyhinnat paperi- ja verkkolaskulle (Lahti & Salminen 2008, 59.)

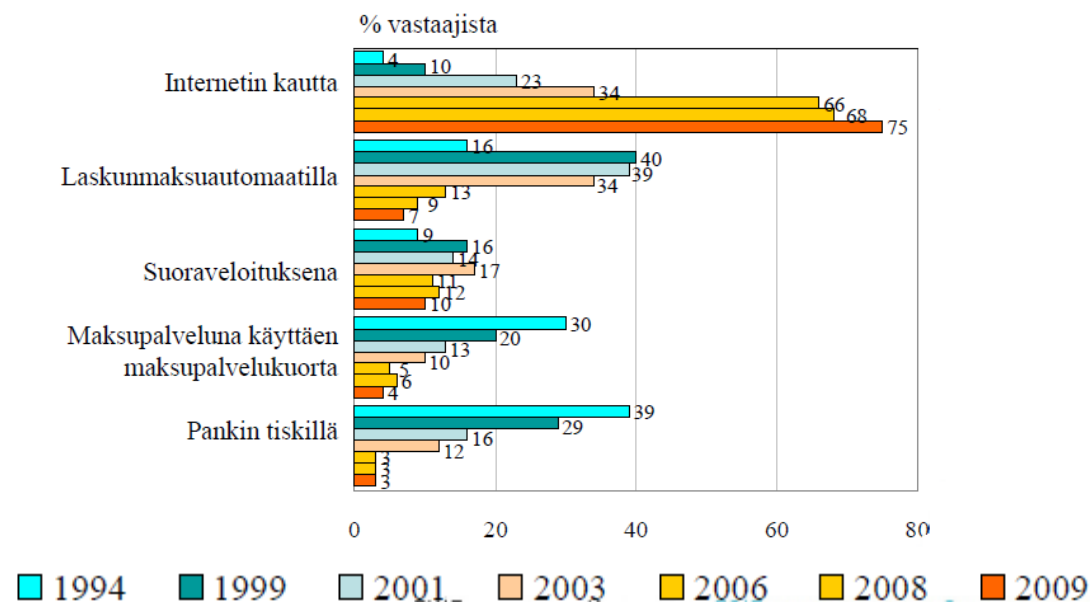
3.3 Sähköinen lasku

Vuonna 2009 suomalaisista 75 % maksoi laskunsa nettipankkissa. Kun taas vain 1-2 % suomalaisista samaan aikaan vastaanotti e-laskuja. Yritysten kuluttajille lähetettävien laskujen osuus kaikista Suomessa lähetettävistä laskuista on noin 40%. (Nenonen, Kauppalehti 27.2.2007)

Seuraavassa kuvassa on kuvattu 1994-2009 suomalaisten laskujenmaksutapoja.

Tavallisin laskunmaksutapa

"Mikä on tavallisin tapa, jolla maksatte laskunne?"



Kuva 1. Laskunmaksutavat 1994-2009 (Lähde: Finanssialan keskusliitto)

Kuvasta käy ilmi, että laskumaksuautomaattien käyttö on vähentynyt jyrkimmin samalla kun internetissä maksettavien laskujen määrä on lisääntynyt. Kaikki muut maksutavat on vähentynyt oleellisesti, poislukien suoraveloitus, kun taas nettipankkimaksut ovat kasvattaneet suosiotaan.

Koska jopa kolme neljästä maksaa laskunsa verkossa, on oletettavaa, että seuraava läpimurto tapahtuu juuri e-laskujen osalta näiden tullessa suoraan nettipankkiin. Samaan paikkaan missä ihmiset valmiiksi käyvät maksamassa laskunsa.

Suomessa isojen yritysten ja organisaatioiden verkkolaskutus on jokapäiväistä. Myös kuluttajapuolella mennään kokoajan eteenpäin. Vuonna 2009 pienistä ja keskisuurista yrityksistä joka viides oli tavalla tai toisella tekemisissä verkkolaskun kanssa. Pääasiassa kuitenkin vakituisesti sähköistälaskua käyttävien yritysten määrä jää prosentuaalisesti vähäiseksi. Kaikista laskuista yritysten välillä on noin 10% sähköisiä laskuja. (Nenonen, Kauppalehti 27.2.2007)

Itellalla oli iPost palvelussa vuonna 2009 noin 3 000 pk-yritystä. Verrattaessa tätä koko Suomen yli 200 000 pk-yritykseen niin kasvuvaraa on huomasti.

3.4 Ostolaskuprosessi

Yrityksen kannalta ostolaskuprosessi alkaa ostolaskun vastaanottamisesta ja päättyy kun ostolasku on maksettu, kirjattu kirjanpitoon ja arkistoitu. Alapuolella on pieni vertailu miten ostolaskuprosessiin vaikuttaa se, tehdäänkö se sähköisesti vai perinteisellä tavalla. (Lahti & Salminen 2008, 48.)

Sähköisessä ostolaskuprosessissa on seuraavia vaiheita:

1. Tilaus ja toimitusprosessi
2. ostolaskun vastaanotto
3. ostolaskun tiliöinti ja kierrätys
4. ostolaskun tarkistus, hyväksyntä ja päivitys ostoreskontraan
5. maksatus
6. täsmäytykset ja jaksotukset
7. arkistointi

Perinteinen ostolaskuprosessi sisältää seuraavat vaiheet:

1. Ostolasku tulee paperilla
2. lasku viedään/lähetetään asiatarkastajalle
3. asiatarkastaja tekee hyväksymismerkinnän
4. asiatarkastaja vie/lähetää laskun hyväksyjälle
5. hyväksyjä tekee hyväksymismerkinnän
6. hyväksyjä vie/lähetää laskun ostoreskontranhoitajalle
7. ostoreskontranhoitaja tallentaa manuaalisesti laskun perustiedot sekä tiliöinnit ostoreskontraan
8. ostoreskontranhoitaja arkistoi paperilaskun mappiin
9. ostolaskuista muodostetaan maksuaineisto, joka siirretään pankkiin

Seitsemän portaista sähköistä prosessia verrattaessa perinteiseen paperiaikaan, huomataan selviä hyötyjä. Ostolaskujen nopeampi kiertonopeus, eli laskut eivät jää päiviksi makaamaan pöydille. Laskut eivät häviä matkalla minnekkään, koska ne ”matkaavat” sähköisesti. Sähköistäminen nopeuttaa myös toimintaa, koska manuaaliset toimintavaiheet jäävät pois. Laskut ovat käytettävissä kulujaksotuksiin jo ennen koko hyväksymiskierrosta. Lisäksi laskut on tallennettuna tiettyyn paikkaan sähköisesti, josta ne on helpompi hakea kuin varastosta etsien. Tämän takia jää ylimääräisten kopioiden ottaminen pois, koska tiedot löytyvät nopeasti sähköisesti. (Lahti & Salminen 2008, 48-53.)

3.5 Myyntilaskuprosessi

Myyntilaskuprosessi on tärkeää yritykselle taloudellisesti. Laskutuksessa ilmenneiden virheiden tai viivästyksien takia, voi koko yrityksen talous vaarantua. Myyntilaskuprosessi alkaa siitä, kun lasku laaditaan asiakkaalle. Prosessi päättyy siihen kun asiakas on maksanut laskun ja suoritus on kohdistettu myyntireskontraan. Suomen kehittynyt pankki- ja viitenumerojärjestelmä mahdollistaa lähes täyden sähköisyyden kotimaisten laskujen osalta reskontran hoidossa. (Lahti & Salminen 2008, 73-76.)

Laskuttajan kannalta on aivan sama mitä kautta lasku lähetetään asiakkaalle, riittää kun se tapahtuu tehokkaasti ja automaattisesti. Vastaanottajan kannalta taas se millä tavalla lasku tulee, voi olla tärkempää. (Lahti & Salminen 2008, 73.)

Sähköinen myyntilaskuprosessi voidaan jakaa neljään pääkohtaan: laskun laatimiseen, laskun lähetykseen, laskun arkistointiin ja myyntireskontraan. Näitä tarkastellaan paremmin seuraavissa kappaleissa. Tässä kohtaa on huomattava, että täyssähköisyyteen voidaan päästä ainoastaan, mikäli sekä lähettäjä, että vastaanottaja toimivat kokonaan sähköisesti. (Lahti & Salminen 2008, 74.)

Sähköisen laskun laatiminen alkaa laskutietojen tallentamisella manuaalisesti, tai valmiiksi tehdystä datasta. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaan ostamien tuotteiden ja palveluiden kirjaamista laskuun. Mitä enemmän dataa on saatavilla, sitä

nopeammin ja tehokkaammin voidaan laskut laatia. Yrityksen kannalta esimerkiksi internetmyynti on todella helppoa, asiakas itse valitsee haluamansa tuotteet. (Lahti & Salminen 2008, 77-79.)

Seuraavaksi valitaan sopiva kanava, miten sähköinen lasku lähetetään asiakkaalle. Kanava voi olla joku aikaisemmin esitellyistä EDI-laskusta, verkkolaskusta, tai sähköpostilaskusta. Yhtenä vaihtoehtona on myös e-kirje-lasku, joka lähtee yrityksestä sähköisesti. E-kirje-lasku toimitetaan kuitenkin asiakkaalle paperisena laskuna, ja se on rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolelle. (Lahti & Salminen 2008, 84-86.)

Kolmantena on myyntireskontran hoitaminen. Myyntireskontran tarkoituksena on pitää rekisteriä siitä, onko myyntilaskut maksettu vai avoimena. Suoritusten kohdistaminen tapahtuu viitenumerojärjestelmällä. Tämä tosin edellyttää, että asiakas maksaa laskunsa viitenumeron kanssa. Jos viite tai summa ei täsmää reskontraan, joudutaan lasku kirjaamaan manuaalisesti reskontraan maksetuksi. Verkkolaskutus hävittää tämän ongelman. (Lahti & Salminen 2008, 89-90.)

Viimeisenä on myyntilaskujen sähköinen arkistointi. Vaihtoehtoina on joko yrityksen itse järjestämä arkistointi tai antaa se ulkopuolisen tahon tehtäväksi. Esimerkiksi verkkolaskuoperaattorit tarjoavat myyntilaskujen arkistointipalveluita. (Lahti & Salminen 2008, 91.)

4 SÄHKÖINEN LASKUTUSJÄRJESTELMÄ

4.1 Sähköisen laskutusjärjestelmän historia ja nykytila

Sähköinen kirjanpito on alkanut 1950-luvulla. Tietotekniikka oli kallista 1950-1960-luvuilla, joten ne olivat vain suurimpien yrityksen käytössä. Yleensä kyseessä oli tietyn yrityksen tarpeisiin räätälöity erillisohjelmisto. 1970-luvulla alkoi tulla markkinoille ensimmäisiä valmisohjelmia. Yleisesti pk-yritysten keskuuteen ohjelmistot tulivat 1980-luvulla, suurimmaksi osaksi käytettiin tilitoimistojen

palveluita. Suurin kasvu tapahtui 1990-luvulla, jolloin PC-aikakausi alkoi. (Lahti & Salminen 2008, 31.)

Vieläkään ei sähköinen laskutus ole lähtenyt yleistymään niin, kuin TIEKE ja Finanssialan keskusliitto ovat halunneet. Syitä on monia, mutta suurimpana syynä on kustannussäästöjen marginaalisuus. Rahat saadaan käytännössä asiakkaalta yhtä nopeasti tilille kuin aikaisemminkin, ja tulostus- sekä postitussäästöt ovat yleisesti olleet hyvin pieniä. (Lahti & Salminen 2008, 74-75.) Kunnat yrittävät edistää yrityksiä siirtymään sähköiseen laskutukseen tukemalla niitä konkreettisesti. (Siltala T. 2009).

4.2 Sähköisen laskutusjärjestelmän tulevaisuus

Yritysten pitäisi pystyä siirtymään tulevaisuudessa sähköiseen laskutukseen ilman mitään investointeja, käytännössä tämä ei varmaan ole mahdollista, mutta tavoitteeksi voidaan ottaa kulujen minimointi. E-laskutuksen ”Isän” Bo Haraldin mukaan työntekijöiden määrä vähenee Euroopassa noin 35 miljoonalla vuoteen 2020 mennessä. Vuonna 2050 työntekijöiden määrä olisi jo 130 miljoonaa vähemmän kuin tällä hetkellä. Tämän takia tulevaisuudessa täytyy tehdä samat työt entistä tehokkammin, ja siinä sähköisyys ja automaatio ovat tärkeimmässä asemassa. (Tilisanomat 21.10.2008)

Kahden-kolmen vuoden päästä tavoitteena on saada kaikki pienet ja keskisuuret yritykset lähettämään suurin osa laskuistaan sähköisesti. Kaikki apu tämän tavoitteen toteuttamiseksi on tarpeen. Yritysten järjestelmätoimittajat ja kirjanpitoyritykset on saatava mukaan sähköisen laskutuksen kehittämishankkeisiin. Mukanaolo lisää tietoa ja vähentää sähköisyyteen siirtymisen kynnystä. (Koskinen J. 2008.)

Tulevaisuudessa esimerkiksi tilitoimistot voivat kasvattaa markkina-alueitaan huomattavasti. Tällä hetkellä suurimmalle osalle tilitoimistoista tarvitsee viedä mapissa kaikki laskut ja muutkin tositteet. Oletetaan, että asiakas voi tehdä sen

kaiken sähköisesti, mihin nyt vaaditaan konkreettinen käynti. Markkina-alue nousee heti koko Suomen kattavaksi.

Kaikki edellytykset sähköisen laskun läpimurtoon Suomessa on olemassa. Tavoitteeksi voidaan ottaa se, että saadaan asiakkaille parempaa palvelua entistä edullisemmin. (Koskinen J. 2008.)

4.3 Sähköisen laskun toimintaperiaate

Laskuttajailmoitus

Laskuttajailmoitus on yritykselle tärkeä osa kuluttajan e-laskutuksen aloittamista. Laskuttajailmoituksella laskuttaja saa omat tietonsa julkisiksi kuluttajien verkkopankissa. Kuluttaja ilmoittaa e-laskun vastaanotto-osoitteensa verkkopankin kautta. (www.fkl.fi)

Ohessa on esimerkkikuva yrityksen laskuttajailmoituslomakkeesta.

Valitse pankit, joihin uusi laskuttajailmoitus lähetetään			
<input checked="" type="checkbox"/>	Osuuspankit (OKOYFIHH)	<input checked="" type="checkbox"/>	Tapiola Pankki (TAPIFI22)
<input checked="" type="checkbox"/>	Nordea (NDEAFIHH)	<input checked="" type="checkbox"/>	Ålandsbanken (AABAFI22)
<input checked="" type="checkbox"/>	Sampo Pankki (DABAFIHH)	<input checked="" type="checkbox"/>	Handelsbanken (HANDFIHH)
<input checked="" type="checkbox"/>	Aktia, Säästöpankit ja Paikallisosuuspankit (HELSEFIHH)		
Ilmoituksen tunniste			
Laskuttajan tiedot			
Verkkolaskuosoite			
Välittäjän tunnus			
Laskuttajan Y-tunnus			
Laskuttajan nimi			
Katuosoite			
Postiosoite			
Postilokero			
Maan koodi ja nimi			
Organisaatioyksikkö			
Web-sivuston selitys			
Web-sivun URL			
Laskun tiedot			
Laskutusaiheen koodi			
Ohje vastaanottajalle			
Suomeksi			
Ruotsiksi			
Englanniksi			
Laskun aiheen nimi			
Tunnistetieto 1			
Tunnistetieto 2			
<input type="checkbox"/> Maksaja saa ehdottaa eräpäivää			
<input type="checkbox"/> Maksaja saa ehdottaa laskutusjaksoa			
Olemassa olevan laskutusaiheen palvelutunnukset			
Suoraveloitustunnus			
Suoralaskutunnus			
Laskuttajan pankkiyhteystiedot			
Tilinumero			
Tilipankin BIC (IBAN-tileille)			

Kuva 2.Laskuttajailmoituslomake. (Lähde: Finanssialan keskusliitto)

Aluksi pitää valita, mihin kaikkiin pankkeihin halutaan, että laskuttajailmoitus lähetetään. Voit valita esimerkiksi vain Osuuspankin ja Nordean, tai jättää ne valitsematta. Yleensä kannattaa valita kaikki, jotta saadaan e-lasku mahdollisimman monelle mahdolliseksi ja sitä kautta mahdollisimman suuret säästöt. Yrityksen tavoitteenahan on saada tulevaisuudessa kaikki laskut kiertämään sähköisesti, jotta saadaan kaikki mahdolliset kustannussäästöt toteutettua.

Lomakkeeseen pitää täyttää kaikki laskuttajan tiedot. Verkkolaskutuksen toimimisen kannalta on tärkeää, että kaikki kohdat täytetään oikein. Laskuttajan tietoja on esimerkiksi verkkolaskuosoite, joka pitää syöttää joko IBAN tai OVT-muotoisena. Välittäjän tunnus on syötettävä, kuvan yläreunassa on pankkien tunnukset. Näistä tunnuksista käytetään myös nimitystä BIC-tunnus. BIC-tunnus on englanniksi Bank Identifier Code, joka tarkoittaa pankin yksilöintitunnusta (www.nordea.fi). Esimerkiksi Osuuspankin yksilöintitunnus eli BIC-tunnus on OKOYFIHH. Laskuttajan Y-tunnus ja osoitteet pitää myös täyttää.

Laskun tiedoista ensiksi valitaan jokin omavalintainen koodi. Tämän jälkeen voi laittaa asiakkaalle jotain ohjeita, Kuvassa x on ohjeena suomeksi, ”tallenna asiakasnumerosi ja laskun numero”. Sama teksti voidaan myös ohjeistaa englanniksi tai ruotsiksi.

Yrityksen kannalta katsottuna on tärkeää, että asiakas osataan tunnistaa oikeaksi. Asiakkaan tunnistamisen jälkeen hänelle voidaan lähettää oikea lasku, näin siis lasku ”kohdentuu” asiakkaalle. Tunnistetieto kenttään syötetään jokin seuraavista: viitenumero, asiakasnumero, sopimusnumero tai tilausnumero. Nämä tarvittavat tiedot löytyvät viimisisimmistä paperilaskusta. Yksi tunnistetieto on pakollinen, mutta niitä voi olla myös kaksi. (www.fkl.fi)

Viimisenä kohtana on yrityksen pankkiyhteystiedot. Tähän kohtaan täytetään tilinumero sekä tilipankin BIC. Tässä huomioitavaa on, että e-lasku voidaan lähettää eri pankista, mihin maksu voidaan maksaa. Useimmiten yrityksellä on monien eri pankkien pankkitilejä. Kaikki kyseiset pankkitilit voidaan liittää laskuttajailmoitukseen.

Yrityksen täytettyä kaikki tarpeelliset kohdat, tulee sen lähettää ilmoitus pankkiin jonka kanssa olet tehnyt sopimuksen finvoice-välityspalvelusta. Oma pankki lähettää tiedon myös muille pankeille. (www.fkl.fi).

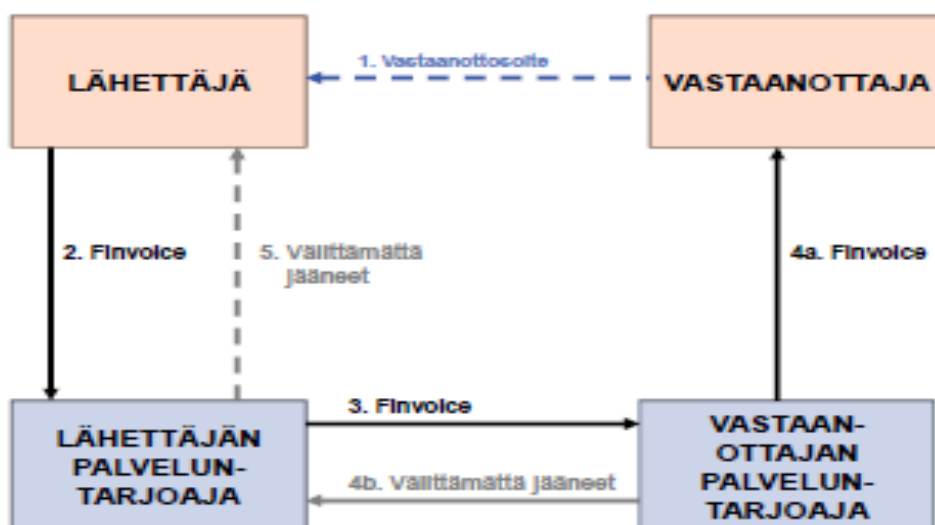
Verkkolaskuoperaattori

Suomessa on tällä hetkellä 17 kappaletta. Suurimpia ovat pankit, sekä Maventa ja Basware. (www.tieke.fi) Verkkolaskuoperaattoreista voidaan käyttää myös nimitystä välitysoperaattori. Useimmilta verkkolaskuoperaattoreilta voidaan ostaa esimerkiksi laskun testauspalveluja, skannauspalveluita ja tulostuspalveluita.

Finvoice

Finvoice on sähköisten laskujen yhteinen xml-standardi. Se muodostuu englanninkielisistä sanoista FINancial & inVOICE. Finvoice-laskut voidaan siirtää pankkien välillä samalla tavalla kuin maksusuoritukset. Sitä voidaan käyttää samalla tavalla riippumatta siitä onko yritys iso, keskisuuri vai pieni. (www.finvoice.eu)

Finvoice-välityspalvelu toimii alla olevan kuvan tapaan.



Kuva 3. Finvoice-välityspalvelimen toiminta. (Lähde: Finanssialan keskusliitto)

1. Kuluttaja, joka haluaa saada yritykseltä e-laskun, lähettää vastaanotto-osoitteensa.
2. Yritys, joka laskuttaa, lähettää laskunsa finvoice-muodossa palveluntarjoajalleen.
3. Lähettäjän palveluntarjoaja lähettää edelleen finvoice-muotoisen laskun vastaanottajan palveluntarjoajalle.
4.
 - a. Lasku menee perille kuluttajalle.
 - b. Toimittamattomat palaa lähettäjän palveluntarjoajalle.
5. Toimittamattomat laskut tulevat yrityksen tietoon ja se voi ruveta selvittämään mistä tämä johtuu. (www.fkl.fi)

Verkkolaskuosoite

Verkkolaskuosoite on joko vastaanottajan tai lähettäjän tunnus, jonka avulla verkkolaskut välitetään. Osoite voi olla joko IBAN tai OVT-tunnus-muodossa.

OVT-tunnus

OVT-tunnus tarkoittaa tiedonsiirron osapuolitunnusta, joka on määritelty SFS 5748-standardissa. OVT-tunnuksen minimipituus on 12 merkkiä ja maksimipituus 17 merkkiä. OVT-tunnus muodostetaan Y-tunnuksesta. Tunnuksen muoto on esimerkiksi: 003799999999NNNNN. Tästä tunnuksesta 0037 tarkoittaa standardin ISO 6523 mukaista Suomen verohallinnon koodia. 99999999 on Y-tunnus ilman väliviivaa yhteen kirjoitettuna. NNNNN on yhteisön osan tunnus. Tunnus on enintään viisi merkkiä pitkä ja siinä voidaan käyttää ainoastaan numeroita vasemmalta alkaen. Yhteisön osan tunnus ei ole pakollinen. Mikään taho ei tee OVT-tunnuksia huolimatta sen virallisesta muodosta. Jokainen organisaatio tekee itse omat OVT-tunnuksensa. (Tieke verkkolaskuosoitteisto, www.atsoft.fi)

IBAN

IBAN tulee sanoista International Bank Account Number, eli suomeksi kansainvälinen pankkitilinumero. Vuonna 2002 Euroopan suurimmat pankit päättivät yhtenäistää EU- ja ETA-alueilla. IBAN:ia käyttäessä ulkomaanmaksujen kanssa, se toimii aivan samalla tavalla kuin maksaisit normaalin laskun Suomessa. Pankit veloittavat ulkomaanmaksuista aina tietyn summan, yrityksen maksaessa IBAN:ia käyttäen tätä maksua ei tule. Jos siis yritys maksaa usein ulkomaille laskuja, tulee sille huomattavia säästöjä. Suomessa IBAN on otettu käyttöön vuonna 2008. IBAN-tilinumeron tunnistaa Suomessa siitä, että se alkaa FI, ja on aina 18 merkkiä pitkä. Pituus vaihtelee maittain, esimerkiksi Virossa IBAN alkaa kirjaimilla EE ja on 22 merkkiä pitkä. (www.nordea.fi)

4.4 Sähköisten laskujen hyödyt yrityksille

E-laskutukseen siirtymiseen on monia hyötyjä. Yhtenä asiana on maailmalla kuuma puheenaihe ympäristöstä ja sen suojelemisesta. Mikäli kaikki Euroopan yritykset siirtyisivät käyttämään pelkästään sähköistä laskutusta, saataisiin seuraavat säästöt vuodessa: 15 miljoonaa puuta, 400 000 tonnia paperia, 2700 tonnia mustetta, 160 miljoonaa litraa bensaa ja 1400 gigawattituntia sähköä. (Energia 21.10.2008 Paula Launonen) Käytännössä tämä ei ole mahdollista, koska esimerkiksi itä-euroopassa on huomattavan vähän internet-yhteyksiä. Internet-yhteys on kuitenkin elinehto e-laskutukselle. Sähköisyyteen siirtyminen myös kirjanpidon osalta on rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Yrityksen kannalta katsottuna parhaimmat hyödyt saadaan käsittelyn nopeudessa ja tarkkuudessa. Yleisesti tehokkuus on parantunut 35–50% ja yksittäiset taloushallinnon toiminnot voivat parantua 90 %. Tähän voidaan oleellisesti lisätä vielä arkistoinnin väheneminen. Vanhojen laskujen ja tositteiden selaamisesta tulee paljon nopeampaa ja helpompaa johtuen sähköisestä arkistoinnista. Tällöin päästään laskuihin ja tositteisiin käsiksi missä ja milloin vain. (Lahti & Salminen 2008, 27-28.)

Laskujen kiertonopeus yrityksessä nopeutuu. Pois jää monia laskun kuljetus- ja tarkistusvaiheita. Suurin yksittäinen nopeuttaja on paperin poistuminen. Osa laskuista täytyy tarkistuttaa monella eri henkilöllä. Tällöin tarkastajan tarkistettua laskun, lähtee lasku heti seuraavalle tarkistajalle. Mikäli tarkastajia on monia ja maksaja on vielä eri henkilö, säästyy monta käveltyä askelta ja hukattua työminuuttia. Lasku menee automaattisesti maksuun eräpäivänä jos se on hyväksytty. (www.pohjola.fi)

Yrityksen sähköistyessä on kokemukset osoittaneet, että henkilöstön tarve vähenee kolmanneksella, sekä työntekijöiden työtehtävät vaihtuvat ja luovat uudet vaatimukset ammattitaidolle. (Lahti & Salminen 2008, 25.)

Säästöt sähköisen laskun lähetyksessä syntyvät siitä kun yrityksen ei tarvitse tulostaa, kuorittaa eikä postittaa laskuja. Kustannuksia vähentää myös postimaksujen poistuminen. Sähköisyyteen siirryttäessä myös näppäilyvirheet asiakkailla jäävät pois, koska asiakkaan tarvitsee vain kuitata lasku hyväksytyksi jolloin lasku maksetaan automaattisesti eräpäivänä tililtä. Myös maksujen myöhästyminen vähenee samasta syystä. (www.pohjola.fi)

Sähköinen lasku löytää tiensä asiakkaalle nopeammin ja varmemmin. Tämän takia poistuu myös laskujen häviäminen. Ei voida enää käyttää tekosyytä ”lasku on hävinnyt”. Ajatellen koko taloushallintoprosessia, on sähköinen laskutus tulossa koko ajan tärkeämmäksi osaksi. Voidaan esimerkiksi viedä suoraan laskut kirjanpitoon, ilman tulostuksia. Laskukopio on myös yksinkertaista lähettää sähköisesti kirjanpitäjälle, mikäli kirjanpito toimistolla on valmius sähköisyyteen. (www.pohjola.fi)

Imagohyötyjä on mahdotonta mitata millään mittarilla, mutta se on varmaa että osa asiakkaista pitää hyvänä asiana jos yritys on mukana suojelemassa luontoa ja ympäristöä. Mahdollisuus tarjota asiakkaille sähköisiä palveluita on parempaa asiakaspalvelua. Osa suurista yrityksistä on siirtynyt jo pelkästään e-laskujen käyttöön, ja he vaativat sitä myös sidosryhmiltään. Mikäli yrityksellä ei ole tarjota silloin palvelua heille, asiakas voi siirtyä kilpailijalle jolla kyseinen palvelu on. (www.pohjola.fi)

4.5 Sähköisten laskujen hyödyt henkilöasiakkaalle

Yritysten välinen sähköinen laskutus on yleistä, suurin läpimurto sen sijaan on vielä henkilöasiakkaiden keskuudessa tekemättä. Soneralla oli vuonna 2008 jo 200 000 henkilöasiakasta. Soneran laajakaista-asiakkaista kolmannes oli vaihtanut paperisen laskun sähköiseen laskuun. Vaihtoehtoina on joko e-lasku tai sähköpostilasku. Vuoden 2008 aikana sähköisten laskujen määrä on kuusinkertaistunut ja iso syy tähän on paperisen laskun tuleminen 1 euron hintaiseksi. (Lahti J. 2008.)

Asiakkaan kannalta sähköinen lasku helpottaa ja nopeuttaa laskujen maksamista. Verkkopankkiin tulee automaattisesti maksuehdotus, jonka voit kuitata maksupalveluun, josta se maksetaan eräpäivänä. Asiakkaana voit halutessaan saada sähköpostiviestin tai tekstiviestin laskun saapuessa, mutta tämä on useimmiten maksullinen palvelu. Samalla voidaan muuttaa laskun eräpäivää ja summaa aivan kuten tavallisessakin laskussa. Laskut arkistoituvat automaattisesti verkkopankin arkistoihin, missä ne säilyvät 2 vuotta maksutta. Laskujen maksaminen ja katselu onnistuu ajasta ja paikasta riippumatta. Kaikille laskuille voit tehdä ns. suoraveloitussopimuksen: Tällöin voidaan rajata mihin summaan asti lasku kuitataan automaattisesti ja se maksetaan eräpäivänä. Mikäli summa ylittyy, vaatii lasku kuittauksen asiakkaalta. (www.pohjola.fi)

Sähköinen e-lasku on ylivoimainen vaivattomuutensa takia. E-laskussa kuluttajan ei tarvitse näppäillä laskuttajan tilinumeroa eikä laskun viitenumeroa, pelkkä tietojen hyväksyntä riittää. Näppäilyvirheitä ei tule ja paperilaskuista pääsee eroon. Laskut voi myös arkistoida sähköisesti. Siirtymällä paperilaskuista e-laskuihin voi säästää aikaa, vähentää näppäilyvirheitä ja toimia ympäristöystävällisesti.

4.6 Sähköisten laskujen ongelmat

Verkkolaskua kaupataan yrityksille halpana ja nopeana vaihtoehtona paperilaskuun verrattuna, mutta se on ollut joillekin vaikea oppia sekä kallis käyttää. Pienillä yrityksillä ongelmana ovat niiden ohjelmat. Useimmiten ne ostetaan osina, jolloin niiden yhteensovittaminen verkkolaskutuksen kanssa on erittäin hankalaa. Osa tästä

ongelmasta menee ohjelmistonvalmistajien piikkiin, jotka välttävät osittain ohjelmistojen kehittämisen siten, että ne olisi helppoa liittää muihin ohjelmiin. Tässä he suojelevat omaa ohjelmistoaan, mutta ohjelmistojen saattaminen yhtenäiseksi palvelisi myös heitä pitkällä aikavälillä. (Metallitekniikka 11.6.2009 / Tiina Siltala)

Osasyys miksi sähköisen laskutuksen käyttäminen ei ole vielä kasvanut räjähdysmäisesti löytyy palveluntarjoajista. Palveluntarjoajat eivät ole saaneet riittävän toimivaa pakettia kasattua, ongelmia on niin ohjelmistoissa kuin palveluiden käyttöönoton helppoudessa. Huonojen kokemusten ja ennakkoluulojen takia yritykset ovat pysyneet vielä varsin rauhallisina e-laskuun siirtymisen suhteen. (Siltala T. 2009.). Yritykset odottavat myös taantumien ohimenoa, jolloin olisi enemmän varaa investoida. Investointeja e-laskutus tuo melkein kaikille, joko ohjelmisto- tai henkilöstöpuolella. Henkilöstöpuolella investoinnit ovat vain hetkellisiä, johtuen e-laskutuksen aloituksen testauksesta ja käyttöönotosta.

Palvelun käyttöönoton vaikeus on jarruttanut myös osittain e-laskujen räjähdysmäistä kasvua. Ihmiset tietävät palvelun olevan mahdollista, mutta ei tiedetä miten se käytännössä toimii tai otetaan käyttöön. (Siltala T. 2008.)

Käytännön ongelmista Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus TIEKE on kerännyt listan suurilta yrityksiltä, sekä pk-yrityksiltä. Suurimmat ongelmat ovat olleet liitteiden kanssa, huonossa ergonomiassa ja hitaassa liikkeellepääsemisessä. Liitteitä ei pystytä lisäämään jälkikäteen ja tästä johtuen on jouduttu säästämään liitteet paperisena. Verkkolaskut näkyvät joissain tapauksissa pieninä näytöllä, joten työ on sidottu näyttöön ja tästä johtuen työntekijä joutuu katsomaan entistä enemmän näyttöä jolloin silmät rasittuvat ja työasento voi olla myös huono. Tutkimuksen mukaan myös sähköisiä laskuja tulee vielä liian vähän ja palvelun käyttöönotto vie paljon odotettua enemmän aikaa. (Ensiaskleet verkkolaskutukseen 2005.)

Osa yrityksistä on sitä mieltä, että sähköinen lasku vie heiltä yhden hyvän viestintävälineen asiakkaan ja yrityksen väliltä pois. Tämä tarkoittaa sitä, että ei voida enää laittaa laskun mukana esimerkiksi tervetuloilmoituksia, käyttötietoja tai muutakaan informaatiota. (www.stralfors.fi) Viestinnän väheneminen myös vähentää

asiakkaan tunnesidettä yritykselle. Tämä johtaa siihen, että otetaan tuote tai palvelu aina sieltä mistä se saadaan halvimmalla.

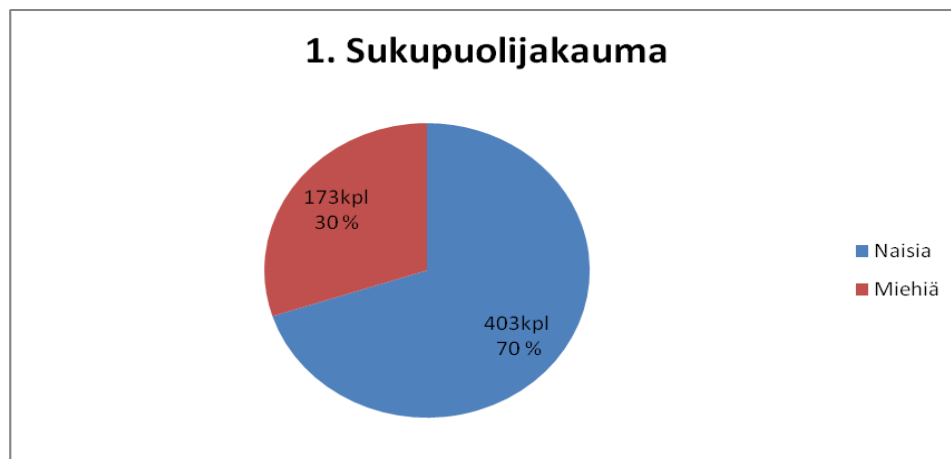
5 OPISKELIJATUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Perustietoja vastaajista

Tutkimuksessa oli vastaajia yhteensä 576 kappaletta. Otokoko on riittävän suuri luotettavan tutkimuksen tekemiselle. Kysely lähetettiin sähköpostitse kaikkiin Satakunnan Ammattikorkeakoulun toimipisteille. Satakunnan Ammattikorkeakoulussa on yhteensä noin 6500 opiskelijaa, joten vastausprosentti oli noin 9 % jota voidaan pitää kohtuullisena. Toimipisteitä SAMK:issa on seuraavat:

- Liiketoiminta ja kulttuuri Pori
- Liiketoiminta Rauma
- Liiketoiminta Huittinen
- Kuvataide Kankaanpää
- Sosiaali- ja terveysala Pori
- Sosiaali- ja terveysala Rauma
- Tekniikka ja merenkulku Pori
- Tekniikka ja merenkulku Rauma (tekniikka)
- Tekniikka ja merenkulku Rauma (merenkulku)

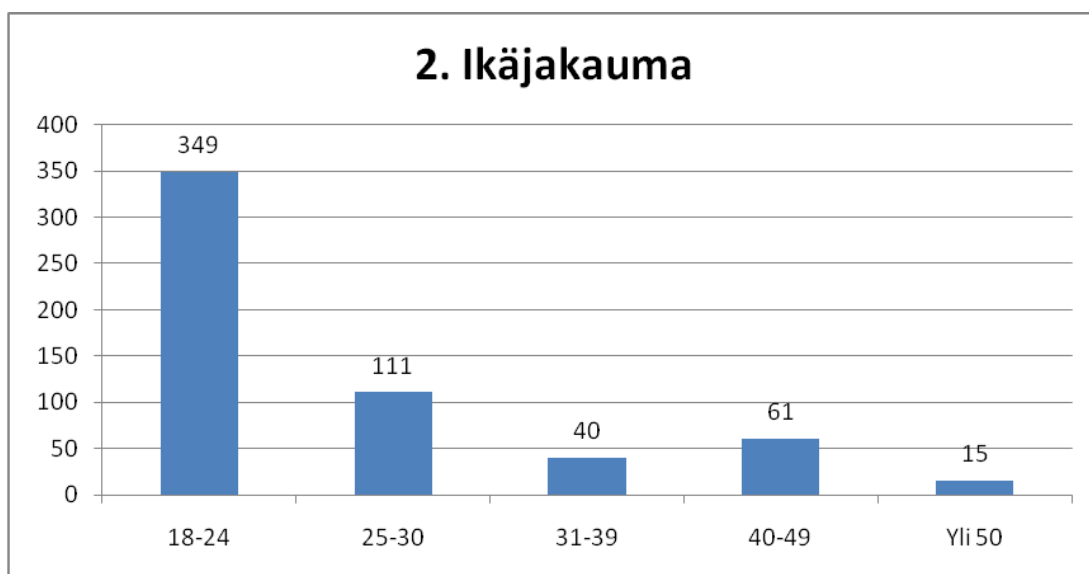
Kyselylomakkeen alussa kysyttiin vastaajista tiettyjä perustietoja. Ensimmäisenä kysymyksenä oli kumpaa sukupuolta vastaaja edustaa.



Taulukko 1. Vastaajien sukupuolijakauma

Taulukosta voidaan huomata, että suurin osa vastaajista on naisia. Miehiä oli vastaajista vain 30 %. Määrällisesti miehiä oli 173 kappaletta ja naisia 403. Naisten suuremman määrän voi osittain selittää suurempi naisvaltaisten-alojen määrä. Tekniikan toimipisteitä on vain 3 kappaletta kun liiketalouden ja sosiaalialan toimipisteitä on 6 kappaletta. Lisäksi naiset saattavat olla aktiivisempia vastaamaan vapaaehtoisin kyselyihin.

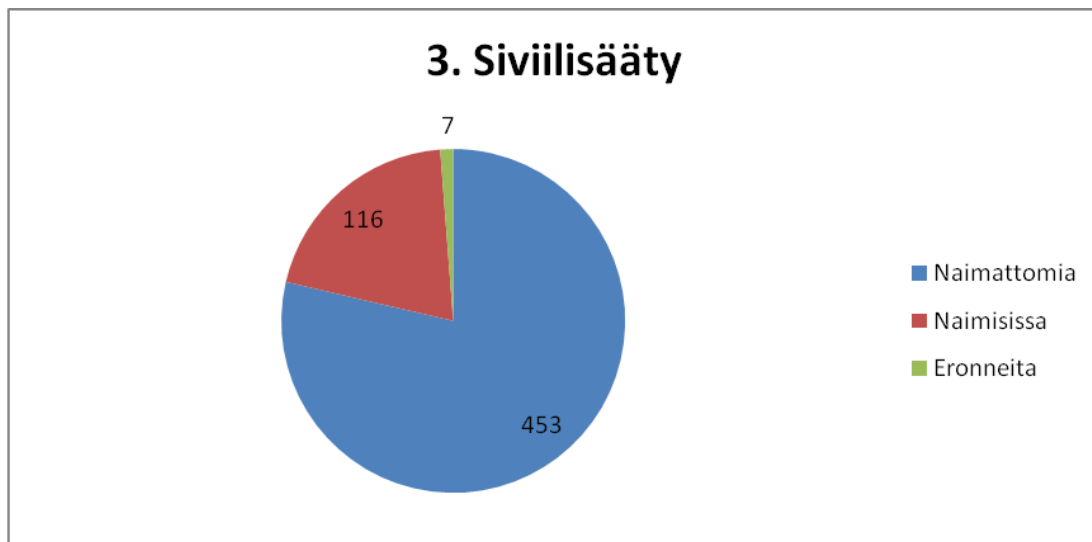
Seuraavaksi tarkastellaan tutkimuksen vastaajien ikäjakaumaa.



Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.

Taulukosta kaksi käy selville, että vastaajista on selvästi suurin osa alle 25 vuotiaita. Satakunnan Ammattikorkeakoulu on toisen asteen oppilaitos eli suurin osa opiskelijoista tulee suoraan lukiosta tai ammattikoulusta. Osa vastaajista on yli 40 vuotiaita. Tämä selvittyy sillä, että Satakunnan Ammattikorkeakoulussa on myös aikuiskoulutusta. Pääsääntöisesti jokainen ikäryhmä on hyvin edustettuna, joten saadaan laajalta ikäsektorilta vastauksia.

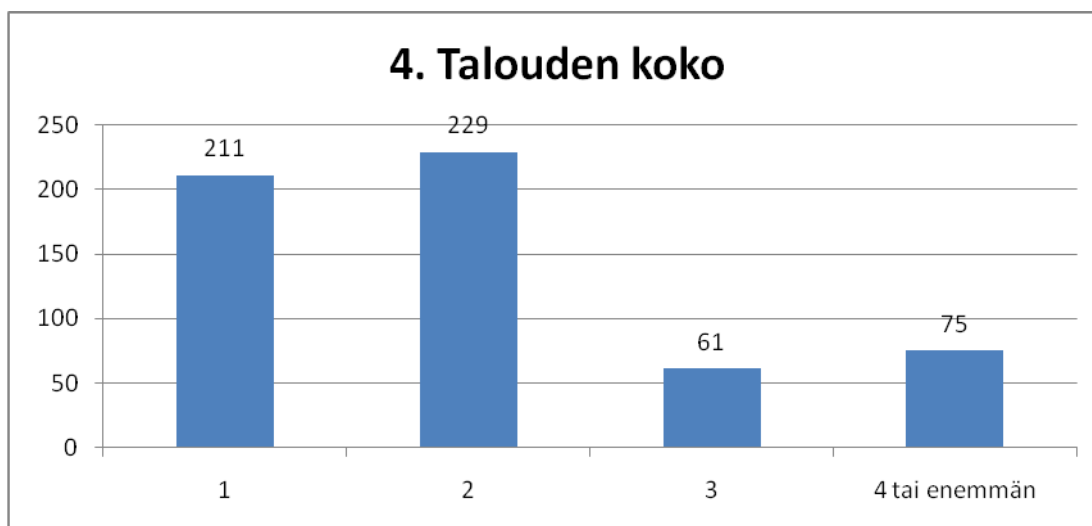
Vastaajien siviilisäätystä kysyttiin tutkimuksessa, seuraavasta taulukosta selviää siviilisäätäjakauma.



Taulukko 3. Vastaajien siviilisääty.

Taulukosta 3 selviää, että suurin osa on naimattomia (78,4%). Naimattomien suuri määrä selvittyy vastaajien nuoresta iästä. Naimattomiin on sisällytetty parisuhteessa ja avoliitossa olevat. Naimisissa olevia on tutkimuksessa määrällisesti 116 kappaletta (20,1%). Eronneitakin löytyi 7 kappaletta ja tämä on otettu omaksi osakseen oheisessa taulukossa.

Kysymyksessä 4 selvitettiin minkä kokoisessa taloudessa vastaajat asuvat.



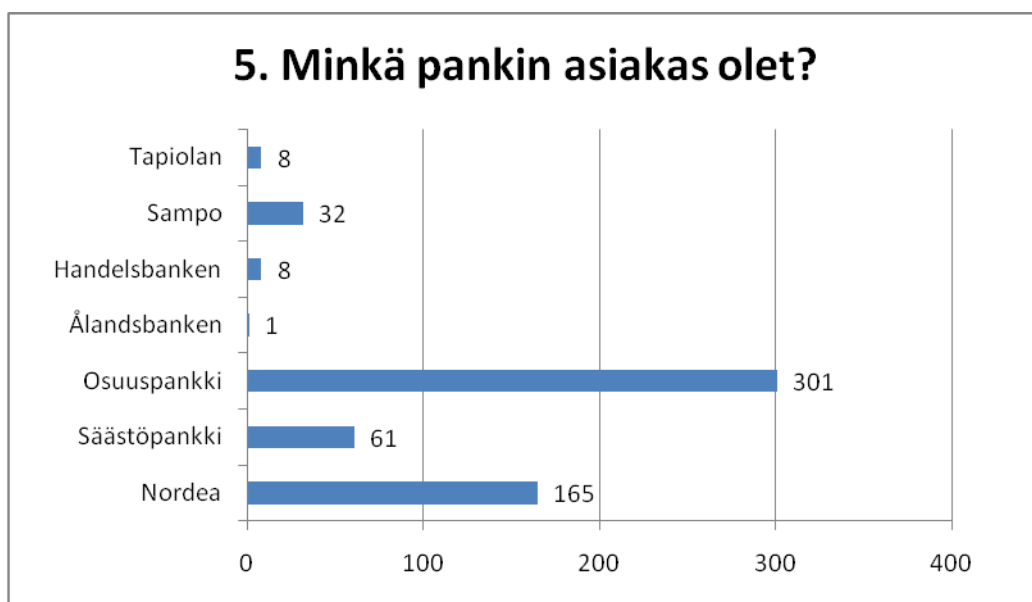
Taulukko 4. Vastaajien talouden koko.

Taulukosta neljä nähdään, että yhden (36,7%) ja kahden hengen (39,8%) taloudet olivat yleisimpiä talouden kokoja. Yllättävää oli neljän hengen tai isompien

talouksien suuri määrä. Tästä voidaan päätellä, että osa vastaajista on jo saanut lapsia ja lähtenyt sen jälkeen vielä opiskelemaan. Osa nuorista opiskelijoista saattaa myös vielä asua vanhempiensa luona.

5.2 Pankkiasiakkuudet, laskujen maksuttomuudet ja verkkopankki

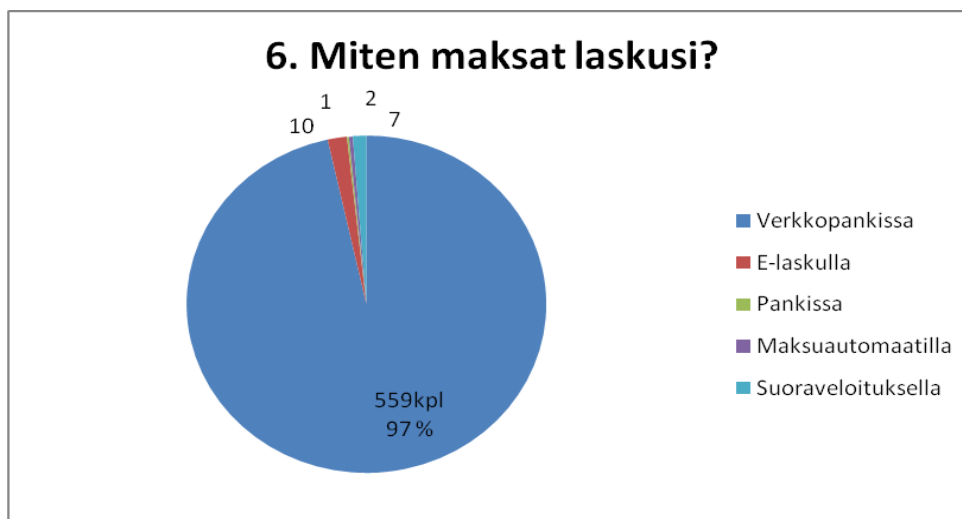
Tutkimuksessa kysyttiin opiskelijoilta heidän pankkiasiakkuuksistaan ja miten he maksavat laskunsa. Tarkoituksena selvittää minkä pankin asiakkaita he ovat ja miten käyttävät verkkopankkia.



Taulukko 5. Pankkien asiakkuudet.

Oheisesta taulukosta selviää Osuuspankin olevan selvästi suosituin pankki vastaajien keskuudessa (52,3%). Toiseksi käytetyin pankki oli Nordea, jääden Osuuspankkiin verrattuna kuitenkin liki puoleen 28,6% osuudellaan. Kolmantena mainittavana pankkina on Säästöpankki hieman yli kymmenen prosentin osuudellaan (10,6%). Hieman asiakkuuksia on myös Sampo Pankilla, Handelsbankenilla, Tapiolalla ja yksi asiakkuus Ålandsbankenilla.

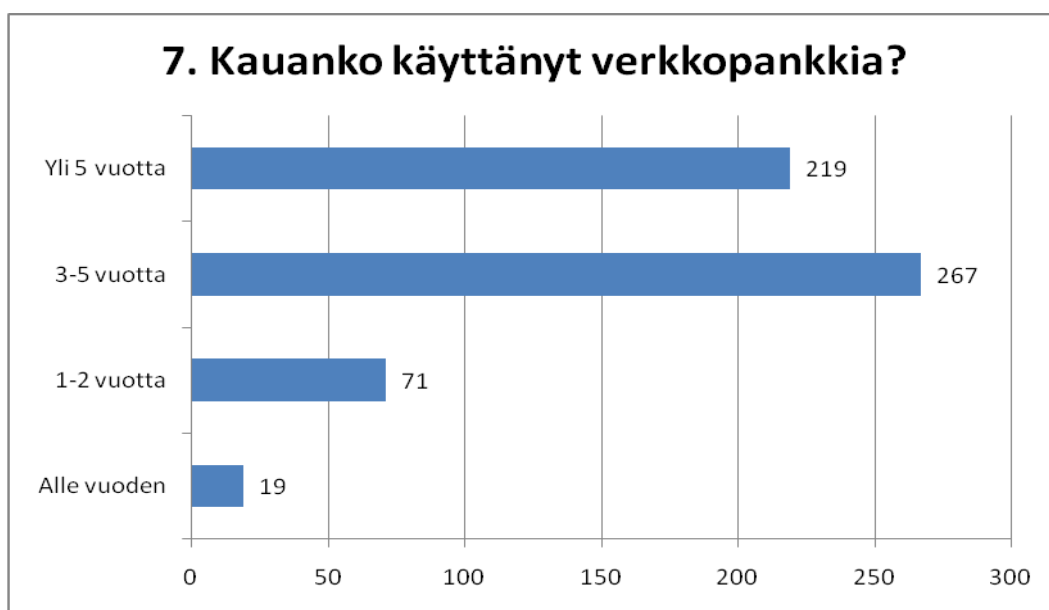
Kuudennessa kysymyksessä kartoitettiin laskujen maksutapoja. Seuraavassa taulukossa on kuvattu vastaajien laskumaksutavat.



Taulukko 6. Vastaajien laskujenmaksutavat.

Taulukossa 6 huomataan tutkimuksen suvereenin tulos. Jopa 97% vastaajista maksaa laskunsa verkkopankissa. Mahdollisesti osa vastaajista on voinut sekoittaa verkkopankin ja e-laskun, koska e-lasku maksetaan verkkopankissa.

Seuraavasta taulukosta selviää kuinka kauan vastaajat ovat käyttäneet verkkopankkia.

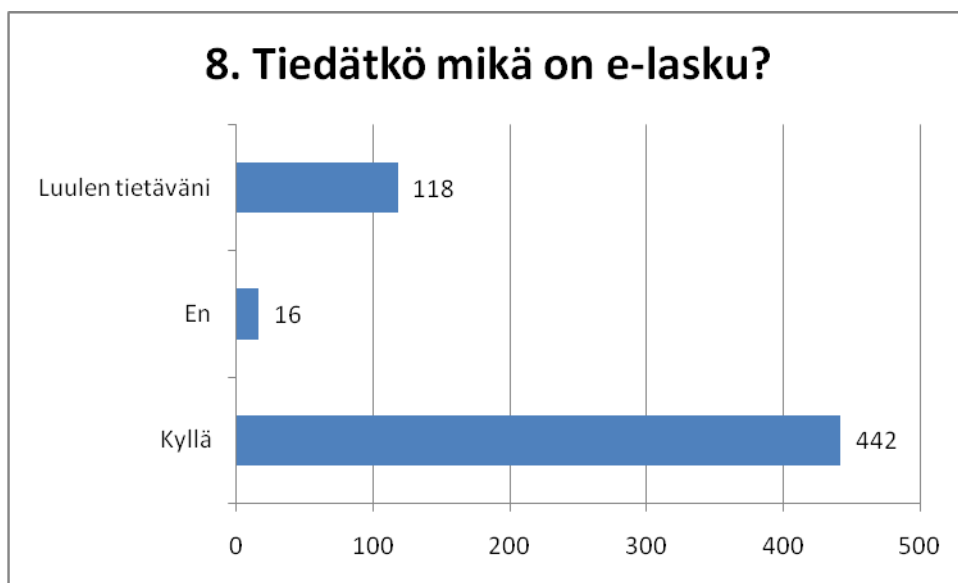


Taulukko 7. Kuinka kauan vastaajat ovat käyttäneet verkkopankkia.

Taulukosta käy ilmi, että vastaajista suurin osa on käyttänyt vähintään 3 vuotta verkkopankkia (84,4%) . Kaksi vuotta tai vähemmän käyttäneiden määrä on vain 90 kappaletta (15,6%).

5.3 E-laskutietoisuus

Kyselyssä oli useita e-laskuun liittyviä kysymyksiä. Kuluttajan kannalta tämä on tulevaisuudessa ehkä suurin laskutustapa. Seuraavassa taulukossa selvitettiin vastaajien e-laskutietoisuus.



Taulukko 8. E-laskutietoisuus.

Taulukosta 8 selviää kuinka moni vastaajista tietää mikä on e-lasku. Vain 16 kappaletta (2,8%) vastaajista ei tiennyt mikä on e-lasku. Vastaajista 118 kappaletta (20%) luuli tietävänsä mikä on e-lasku, mutta ei ollut varma asiasta. Suurin osa vastaajista (76,7%) tiesi mikä on e-lasku.

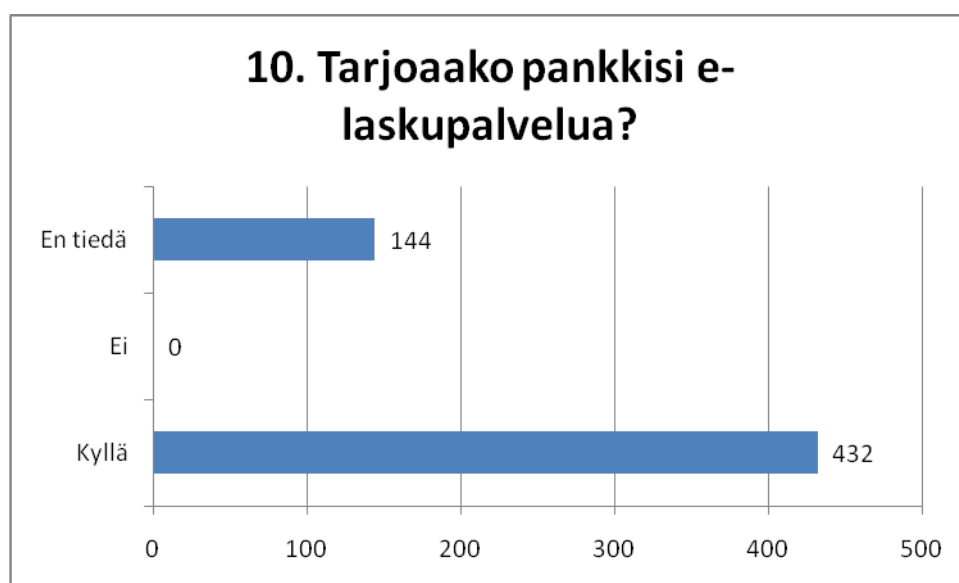
Tutkimuksen yksi pääkohdista oli selvittää paljonko opiskelijoista käyttää e-laskua tällä hetkellä. Seuraavassa on taulukko e-laskun käytön yleisyydestä.



Taulukko 9. E-laskun käyttö.

Taulukosta 9 selviää kuinka moni vastaajista käyttää e-laskua. Vain noin kolmasosa (32%) käyttää e-laskua, kun taas hieman yli kaksi kolmasosaa (68%) ei käytä e-laskua. Vuonna 2008 Kuopion Yliopistoon tehdyn opinnäytetyön tutkimuksessa kyseiset luvut olivat seuraavat: 16% käytti e-laskutusta ja 84% ei käyttänyt. Tähän verrattuna käyttö on kahdessa vuodessa noussut kaksinkertaiseksi.

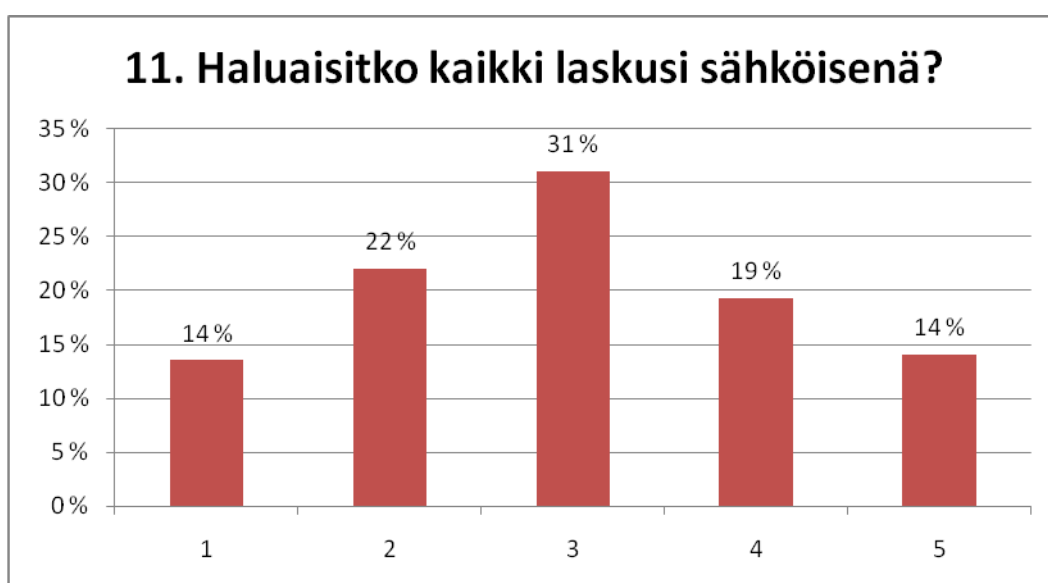
Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin hieman yleistä tietoutta pankin e-laskutarjonnasta.



Taulukko 10. E-laskun tarjonta.

Taulukosta 10 selviää, että kukaan ei ole vastannut ei. Kaikki pankit tosiaan tarjoavat asiakkailleen e-laskupalvelua. Vastaajista 432 kappaletta (75%) tiesi heidän pankkiensa tarjoavan e-laskupalvelua ja 144 (25%) kappaletta ei ollut asiasta aivan varmoja.

Seuraavan kysymyksen tarkoitus oli selvittää voisiko yritykset saada lähetettyä kaikki laskunsa sähköisesti. Sähköisesti lähetettävä lasku tarkoittaa tässä tapauksessa e-laskua ja sähköpostilaskua.



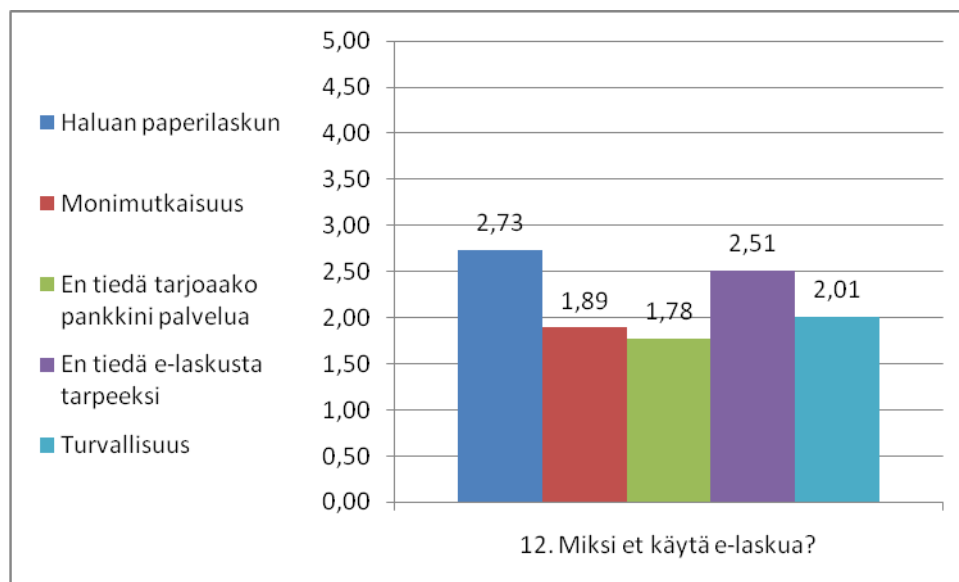
Taulukko 11. Sähköisten laskujen kiinnostus

Taulukon 11 luvut tarkoittavat sitä kielteisempää kantaa asiaan mitä pienempi luku on. Tässä tapauksessa siis luku 1 on kaikista kielteisimmin kokonaan sähköiseen laskutukseen siirtymiseen. Luku 5 taas tarkoittaa vastaajan mielipidettä pelkästään sähköisten laskujen vastaanottoon. Taulukosta 10 käy ilmi, että taulukon luvut menee aika pyramidin muotoisesti. Suurin osa on vähän epävarmoja haluaako laskunsa vain sähköisesti (luku 3). Luvut 1 & 5 ovat todella lähellä toisiaan, kuten myös luvut 2 & 4. 14% vastaajista haluaisi kaikki laskunsa sähköisesti, tosin myös yhtä suuri osa (14%) ei haluaisi kaikkia laskujansa sähköisesti. Tästä voimme päätellä, että kokonaan sähköisiä laskuja kuluttajalle ei vielä kannata markkinoida. Suurimpana syynä tähän on, että ihmisten maksutottumukset eivät ole vielä valmiita siihen.

5.4 E-laskun ominaisuudet ja mielipiteet

E-laskussa on paljon ominaisuuksia mitä paperisesta laskusta ei löydy. Tutkimuksessa selvitettiin miten ne vaikuttavat vastaajien mielestä e-laskun käyttämiseen. Kysymyksiin piti vastata asteikolla 1-5. Numero 1 aina vähiten merkittävä/tärkeä ja numero 5 eniten merkittävä/tärkeä.

Kysymyksessä 12 haluttiin selvittää miksi vastaajat eivät käytä e-laskutusta. Tähän kohtaan tuli paljon palautetta siitä johtuen, että myös e-laskuja käyttävien piti vastata tähän kysymykseen. Tästä johtuen tässä kysymyksessä on otettu huomioon vain ne vastaajat jotka eivät käytä e-laskua. Vastaajien määrä on tässä kysymyksessä muista kysymyksistä poiketen vain 393 vastaajaa.

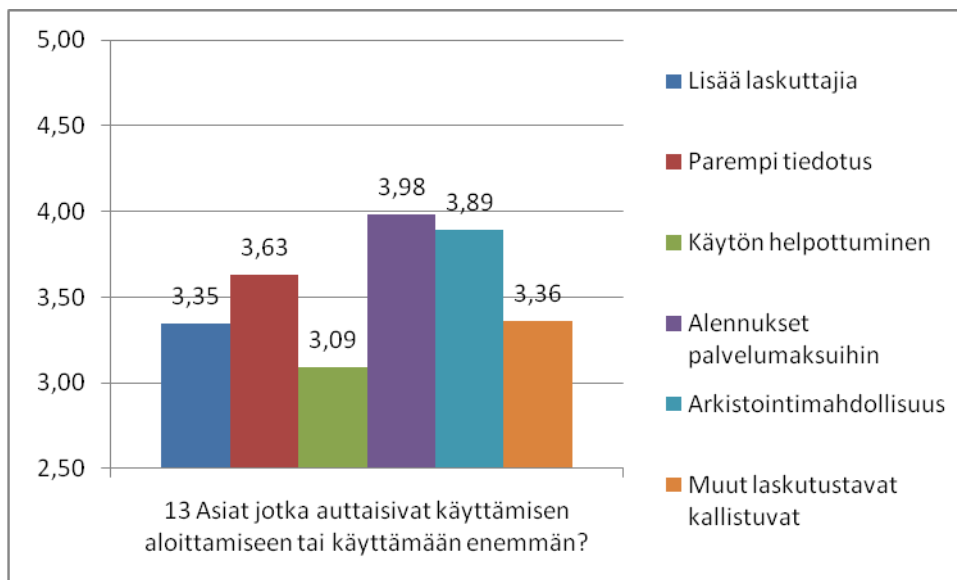


Taulukko 12. Syitä e-laskun käyttämättömyyteen.

Taulukosta 12 voidaan havaita osasyynä miksi e-lasku ei ole vielä kasvanut niin nopeasti kuin pankit, yritykset ja Tietue olisi halunnut. Tämä syy on suomalaisten halu saada paperinen lasku. Suomalaiset on tottunut saamaan paperisen laskun ja tämän tottumuksen muuttaminen sähköiseen laskuun on suurin haaste e-laskun kasvulle. Toinen melkein yhtä olennainen asia on liian vähäinen tietämys e-laskusta. Vähiten tärkeänä vastaajat pitävät omaa tietoaan heidän pankkiensa e-laskupalvelun tarjoamisesta. Puolen välin alapuolelle jäävät myös e-laskun monimutkaisuus ja

turvallisuus. Monimutkaisuus voidaan katsoa johtuvan ainakin osittain tiedon puutteesta.

Taulukossa 13a on tarkasteltu vain niitä, jotka eivät käytä e-laskua. Vastaajien määrä on 393 vastaajaa. Vastauksista saadaan selvitettyä myös miten heidät saataisiin e-laskun käyttäjiksi.

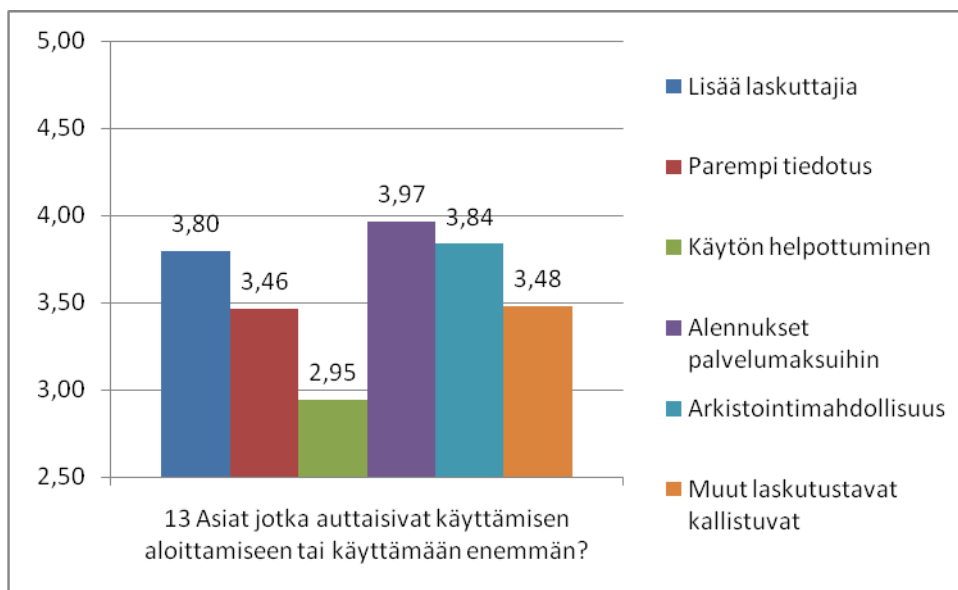


Taulukko 13a. Syitä miten e-laskun käyttöönotto helpottuisi. (käyttäjät jotka eivät käytä e-laskua).

Taulukossa 13a on käytetty vain vastaajia jotka eivät käytä e-laskutusta. Oheisesta taulukosta selviää, että mikään ei ole selvästi tärkeämpi kuin joku muu. Keskiarvon mukaan kolme eniten tärkeää ovat: parempi tiedotus e-laskusta, palvelumaksujen alennukset ja arkistointimahdollisuus. Huonosta tiedotuksesta johtuen vastaajat eivät taida tietää, että e-laskussa on ilmainen ja automaattinen kahden vuoden arkistointipalvelu.

Vähiten tärkeänä vastaajat pitävät laskuttajien määrän lisääntymistä. Muutamat kyselyyn vastanneet (vain e-laskutusta käyttävät) ovat laittaneet myös sähköpostia ja he pitävät laskuttajien määrää tällä hetkellä selvästi tärkeimpänä.

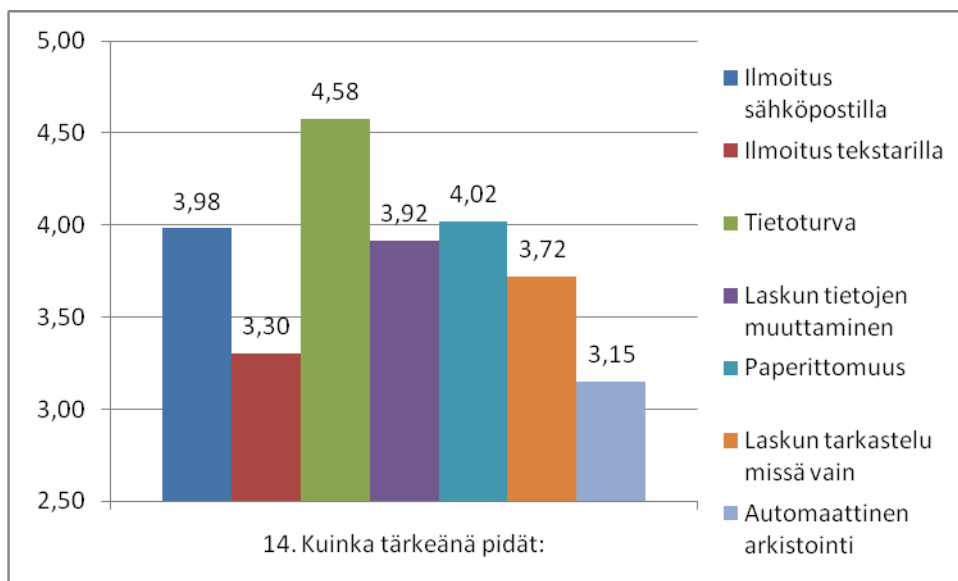
Taulukossa 13b on vain ne vastaajat jotka käyttävät e-laskua. Vastaajia taulukossa 13b on vain 183.



Taulukko 13b Syitä miten e-laskun käyttöönotto helpottuisi. (käyttäjät jotka käyttävät e-laskua).

Taulukossa 13b on käytetty vain e-laskua käyttävien vastauksia. Ainut huomattava ero on kohdassa ”lisää laskuttajia”, jossa luku nousee 2,98:sta 3,8:aan. Lisäksi ”parempi tiedotus” ja ”käytön helpottuminen” tippuvat hieman, mutta ei olennaisesti.

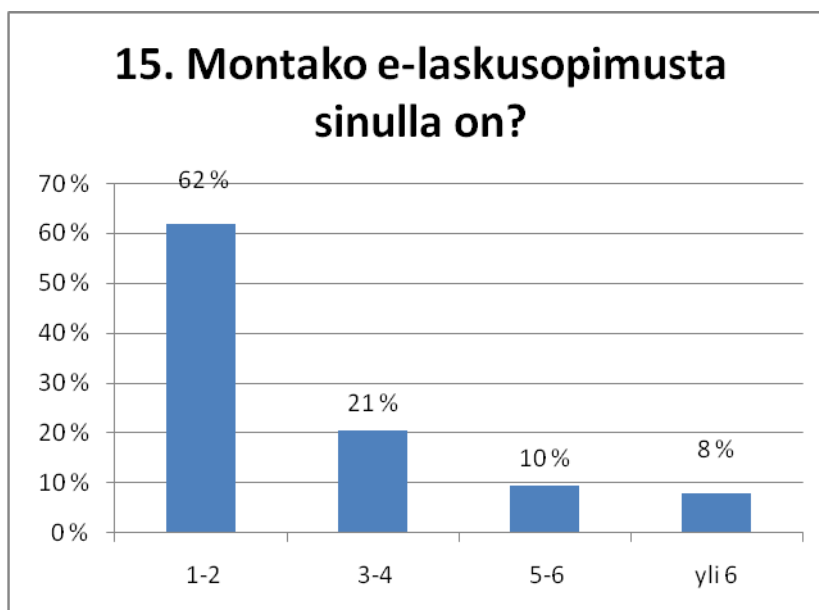
Kysymyksessä 14 selvitettiin mitä ominaisuuksia vastaajat pitävät tärkeimpinä.



Taulukko 14. E-laskun ominaisuuksien tärkeys

Taulukosta voidaan huomata, että tietoturva on vastaajille selvästi tärkein (4,58 maksimi 5). Yli neljän keskiarvoon ylittää myös paperittomuus (4,02). Todella lähelle neljää pääsee laskujen tiedon muuttaminen (3,92) ja laskuilmoituksen saapumisesta sähköpostilla (3,98). Vähiten tärkeänä vastaajat pitävät ilmoitusta tekstarilla (3,30) sekä automaattista arkistointia (3,15).

Kysymyksessä 15 haluttiin tiedustella montako e-laskusopimusta vastaajilla on. Tähän valittiin vain niiden vastaukset jotka käyttävät tällä hetkellä e-laskua.



Taulukko 15. E-laskusopimusten määrä. (Vain e-laskun käyttäjien vastaukset).

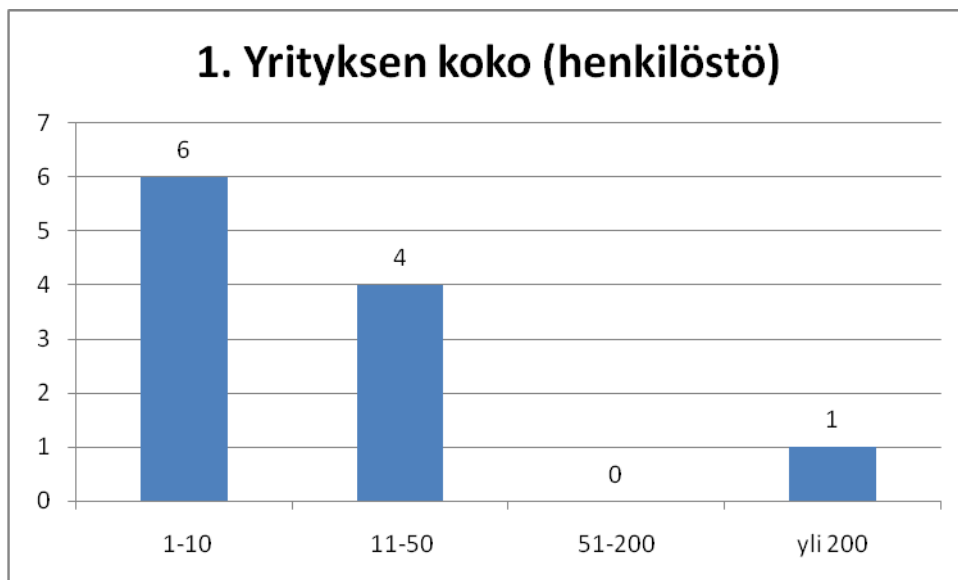
Taulukon 15 pohjalta voidaan todeta, että e-laskun käyttäjät eivät ole tehneet montaa e-laskusopimusta laskuttajien kanssa. 62% e-laskun käyttäjistä ovat tehneet vain yhden tai kahden laskuttajan kanssa sopimuksen e-laskun lähetyksestä. Noin joka viides on tehnyt sopimuksen kolmen tai neljän laskuttajan kanssa. Yli kuuden laskuttajan kanssa tehneitä e-laskun käyttäjiä on vain noin 8% vastaajista. Tästä voidaan todeta seuraavaa: 576 vastaajasta vain 183 käytti e-laskua ja tästä luvusta 8% on tehnyt useamman kuin kuuden laskuttajan kanssa sopimuksen e-laskusta saadaan luvuksi koko tutkimuksen osalta 15 vastaajaa. Tämä luku on vain 2,6% kaikista tutkimukseen vastaajista. E-laskulla on siis vielä paljon kasvuvaraa.

Viimeisenä kysymyksenä oli arvioida e-laskua asteikolla 1-5, joista numeron 1 antanut piti palvelua huonona ja numeron 5 antanut piti palvelua erinomaisena. Kysymyksessä on otettu huomioon vain ne, jotka käyttävät e-laskua. Vastaajien antamien vastauksien perusteella luvuksi tuli 3,42, eli reippaasti yli keskiarvon. Vain 40 käyttäjää 393:sta antoi alle keskiarvon olevan arvion. Tästä voidaan päätellä, että e-laskun käyttäjät pitävät palvelua hyvänä.

6 YRITYSTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Perustietoja yrityksistä

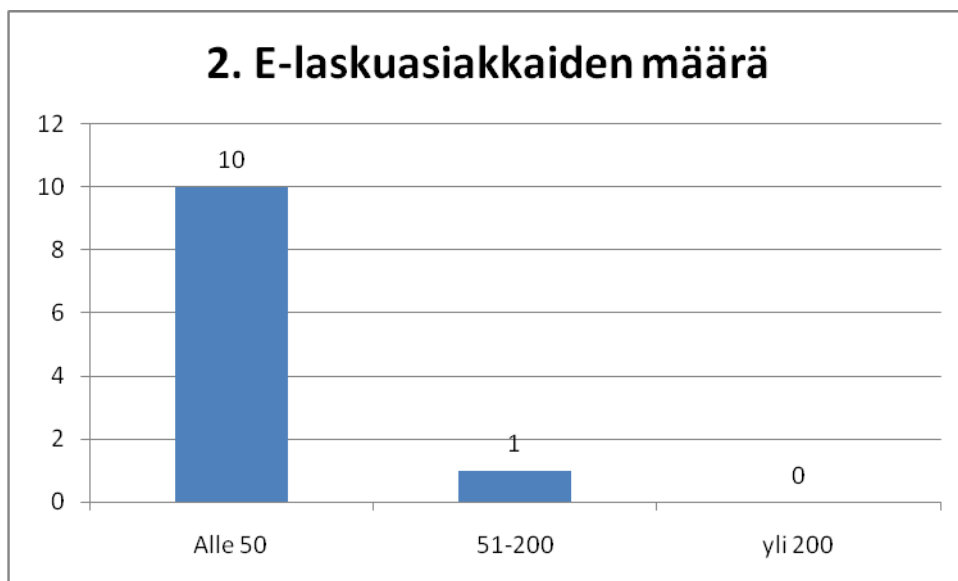
Tutkimuksessa oli vastaajia yhteensä 11 yritystä. Kysely lähetettiin sähköpostitse 50:een Rauman lähialueen yritykseen. Näistä 50 yrityksestä viiden sähköpostiosoite oli vaihtunut eli niihin ei saatu kyselyä toimitettua. 45 yrityksestä 12 vastasi kyselyyn, yksi näistä vastasi, ettei käytä vielä sähköistä laskutusta. Vastausprosentti oli melkein 27 % jota voidaan pitää kohtuullisen hyvänä.



Taulukko 16. Yrityksen koko

Taulukosta 16 käy selville, että kyselyyn vastasi pääosin pienet tai keskisuuret yritykset. Yksi isokin yritys vastasi kyselyyn.

Kysymyksessä kaksi haluttiin selvittää paljonko yrityksillä on tällä hetkellä e-laskuasiakkaita.



Taulukko 17. E-laskuasiakkaiden määrä.

Lähes kaikilla vastaajilla on alle 50 e-laskuasiakasta tällä hetkellä. Vain yhdellä yrityksellä on yli 50 mutta alle 200 e-laskuasiakasta.

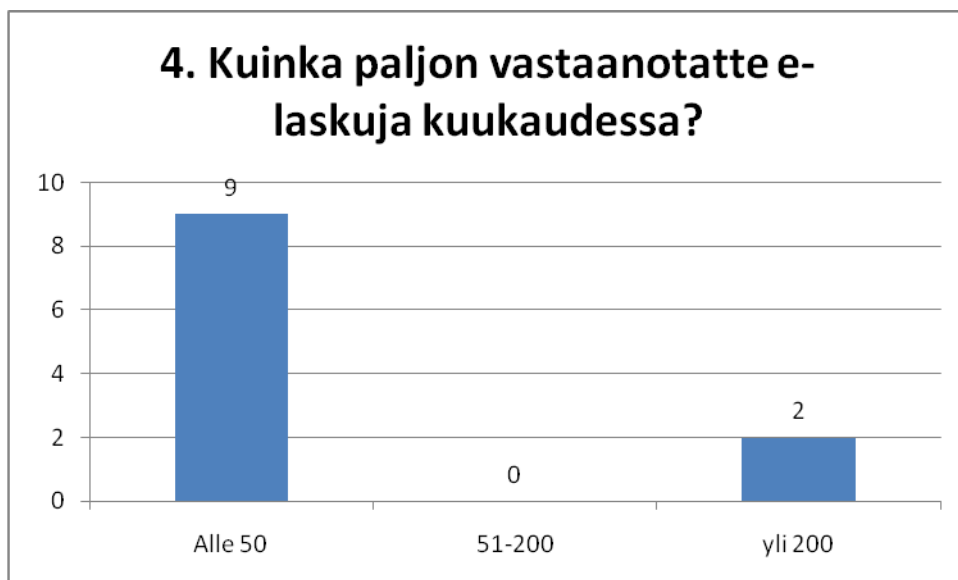
6.2 Lähetetyt ja vastaanotetut e-laskut

Tutkimuksessa haluttiin selvittää paljonko yritykset lähettävät ja vastaanottavat laskuja kuukaudessa. Kysymykset kolme ja neljä käsittelivät tätä aihetta.



Taulukko 18. E-laskujen lähetysmäärät.

Taulukosta 18 voidaan päätellä, että vain yksi yritys pääsee yli 200 lähetettyyn laskuun. Alle 50 lähetetyn e-laskun yrityksiä on yli 72%, kun 51-200 laskua lähettää vain yksi yritys.



Taulukko 19. E-laskujen vastaanottomäärät.

Vain kaksi yritystä vastaanottaa yli 200 e-laskua kuukaudessa kun taas alle 50:n e-laskun vastaanottajia on suurin osa (9kpl).

Kysymyksessä 5 tiedusteltiin syitä miksi kyseinen yritys käyttää e-laskutusta.



Taulukko 20. E-laskutuksen syyt.

Taulukosta 20 huomataan, että vastaajien mielestä e-laskutus tehostaa laskutusta. Yli keskiarvon (2,5) pääsivät myös kohdat ”kustannussäästöt” ja ”asiakkaat vaativat sitä” 2,91:n luvuillaan. Heikoimman luvun sai ”laskuongelmien selvittämisen helpottuminen” 2,18 pisteellä.

6.3 Ongelmat e-laskuun siirtyessä, sekä toimintojen parantuminen siirtymisen jälkeen

Vastaajilta kysyttiin kysymyksessä kuusi, oliko heillä ongelmia e-laskuun siirtymisessä. Yhdeksällä vastaajalla yhdestätoista oli ollut jotain ongelmia, ja osalla on edelleen. Ongelmia esiintyi muun muassa seuraavanlaisia:

Yksi vastaajista kritisoi järjestelmän jäykkyyttä, esimerkiksi heidän ohjelmallaan ei ole mahdollista lähettää satunnaiskäyttäjälle e-laskua vaan täytyy luoda ohjelmaan asiakas ensin asiakasrekisteriin. Eräs vastaajista oli kokenut ja kokee edelleen ongelmia ulkomaille tapahtuvan laskutuksen kanssa. E-laskua ei voi lähettää ulkomaille.

Yhdellä vastaajista oli ollut ongelmia verkkolaskuosoitteiden kanssa. Laskutettava voi antaa väärän tai puutteellisen verkkolaskuosoitteen. Kyseistä asiakasta laskuttaessa tulee seuraavana päivänä tieto, ettei lasku ole mennyt perille. Vastaajan mukaan tällaisessa tilanteessa asian selvittäminen on erittäin vaikeaa ja aikaa vievää. E-laskua ei voida peruttaa. Mikäli asiakasta on laskutettu väärin ja halutaan korjata lasku, täytyy tehdä kokonaan uusi lasku miinusmerkkisenä. Vasta tämän laskun jälkeen voidaan lähettää uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Kysymyksessä seitsemän haluttiin selvittää ovatko vastaajat huomanneet e-laskutuksen tuovan parannuksia tai säästöjä yrityksen toimintoihin, esimerkiksi postitus- ja tulostussäästöjä.



Taulukko 21. Parannukset e-laskituksen aloittamisen jälkeen.

Taulukon 21 mukaan vastaajat olivat havainneet suurimmat parannukset postituskuluissa sekä tulostuskuluissa, jotka olivat reippaasti yli keskiarvon (2,5). Loput säästö- ja parannuskohteet olivat joko lähellä keskiarvoa tai sen alle eli voidaan todeta, että e-lasku ei ole tuonut muihin olennaisesti parannusta. Heikoimmat pisteet saivat ”laskumuistutusten väheneminen” ja myyntisaamisten kierto nopeus”, jotka jäivät lukuihin 1,45 ja 1,91.

Kysymyksessä 8 selvitettiin vastaajien mielipidettä onko yritys saanut e-laskutukseen siirtymisen ansiosta lisää asiakkaita.



Taulukko 22. Lisäasiakkaita e-laskun ansiosta.

Taulukosta 22 voidaan havaita, että mitä todennäköisimmin yritys ei ole saanut lisää asiakkaita e-laskutukseen siirtymisen takia. Vain yksi vastaajista oli varma, että he ovat saaneet lisää asiakkaita.

6.4 Tyytyväisyys ja tulevaisuus

Viimeisimmässä kysymysoiosiossa tiedusteltiin vastaajien tyytyväisyyttä e-laskuun ja kiinnostusta siirtyä pelkästään sähköiseen laskutukseen.



Taulukko 23. Tyytyväisyys e-laskuun.

Taulukossa 23 kuvataan ovatko ne yrityksen työntekijät, jotka ovat e-laskun kanssa tekemisissä, olleet tyytyväisiä e-laskuun. Kolme vastaajista on sitä mieltä, että työntekijät ovat tyytyväisiä e-laskuun. Kolme vastaajista on myöskin sitä mieltä, että työntekijät eivät ole tyytyväisiä siihen. Viisi vastaajaa ei tiennyt työntekijöiden mielipidettä. Tästä voimme päätellä, että e-lasku ei ole ollut laskuttajille välttämättä täysin hyvä uudistus vaan työtä riittää sen saamiseksi sujuvasti toimivaksi joka houkuttelisi myös lisää laskuttajia e-laskun käyttäjiksi.



Taulukko 24. Kokonaan sähköisyyteen siirtyminen.

Kysymyksessä 10 haluttiin tutkia ovatko yritykset valmiita siirtymään vain sähköiseen laskutukseen. Vastaajista suurin osa (8 kappaletta) haluaisi yrityksen kaikki laskut sähköisesti. Vain kaksi oli sitä mieltä, että heidän yritys ei halua laskujaan pelkästään sähköisesti. Yksi vastaajista ei halua tällä hetkellä laskujaan sähköisesti, mutta tulevaisuudessa kyllä.

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää miten yleistä e-laskutus on. Tutkimus suoritettiin kahdella eri sähköpostikyselyllä. Kohteena kyselyille oli Satakunnan Ammattikorkeakoulun opiskelijat sekä Rauman seudun yritykset.

Tutkimuksen teoriaosassa käytiin pääpiirteittäin läpi, mitä sähköinen lasku tarjoittaa ja mitä hyötyjä siitä on. Sähköisessä laskutuksessa on laskutuksen tulevaisuus ja paperinen lasku siirtyy ajan myötä historiaan.

Opiskelijoille suunnatussa kyselyssä painotettiin sitä miten kuluttajat käyttävät e-laskutusta. Työssä haluttiin myös selvittää miten voitaisiin lisätä kuluttajien määrää e-laskun käyttäjinä. Yrityksille suunnatussa kyselyssä taas pääpaino oli yrityksen e-laskutuksen käyttöönoton haasteissa ja e-laskun käytössä. Lisäksi selvitettiin onko yritys tyytyväinen e-laskutuksen käyttöön sekä miten e-laskua voitaisiin parantaa.

Näille kysymyksille saatiin kaikille vastaukset. Kuluttajat käyttävät tällä hetkellä aika vähän e-laskua, vastaajista vain noin kolmasosa oli e-laskunkäyttäjiä. E-laskuasiakkaiden määrää voitaisiin tutkimuksen mukaan lisätä esimerkiksi tiedotusta lisäämällä sekä palvelumaksuihin kohdistuvilla alennuksilla.

Yrityksien e-laskutuksen aloituksessa oli ollut paljon erilaisia ongelmia. Useimmin tuli esille verkkolaskuosoitteen tärkeys, mikäli lasku ei mene asiakkaalle perille joudutaan tekemään paljon työtä jotta saadaan vika selvitettyä.

7.2 Opiskelijatutkimuksen johtopäätökset

Sähköiselle laskutukselle on selvästi kysyntää, 14 % haluaisi kaikki laskunsa sähköisesti ja 19 % oli aika positiivisin mielin asian suhteen. Vastaajista 68 % ei käytä tällä hetkellä e-laskutusta ollenkaan. Kaikista vastaajista 97 %:a maksaa laskunsa verkkopankissa, joten heillä kaikilla on e-laskun ”työvälineet” jo käsissään. Suurimpana syynä tutkimuksen mukaan on kuluttajien halu ottaa vastaan paperinen lasku. Suomalaiset ovat niin tottuneita nykyiseen laskujenmaksutapaan, että sen tavan muuttaminen vie aikaa. Toiseksi suurimpana syynä tuli esille riittämätön tieto e-laskusta. Pankit ovat tässä tärkeimmässä asemassa, e-laskukampanjat kaikkien pankkien kesken toisi varmasti monia satoja e-laskuasiakkaita lisää. Pankit ovat kuitenkin onnistuneet siinä, että kukaan kyselyyn vastannut ei ollut sitä mieltä että vastaajan pankki ei tarjoaisi e-laskupalvelua. Osa ei ollut tosin, varma siitä tarjoaako heidän pankkinsa palvelua.

Tutkimuksen osaongelmana oli selvittää keinoja e-laskun käytön lisäämiseen. Huomioon otettiin vain ne vastaajat, jotka eivät tällä hetkellä käytä e-laskua. Tärkeimpinä nousivat esiin palvelumaksujen alennukset sekä

arkistointimahdollisuus. Huomattava seikka on, että e-laskupalvelussa e-laskut arkistoituvat automaattisesti ja säilyvät siellä kaksi vuotta. Tiedotuksen lisäämisellä saataisiin kuluttajille enemmän tietoa e-laskusta, jolloin he huomaisivat kaikki e-laskun ominaisuudet ja ehkä aloittaisivat sen käytön. Aika hyvin e-laskusta kuitenkin on tiedotettu, sillä vain 2,8 % kaikista vastaajista ei tiennyt mikä on e-lasku. Suurin osa (76,7 %) tiesi mikä on e-lasku.

7.3 Yritystutkimuksen johtopäätökset

Yrityksille kohdistuneessa kyselyssä haluttiin selvittää missä laajuudessa e-laskua käyttävät yritykset lähettävät ja vastaanottavat e-laskuja. Suurimmalla osalla kuukausittaisten e-laskujen vastaanotettu ja lähetetty määrä on alle 50 kappaletta. Vain muutama yritys pääsee yli 50 laskuun kuukausitasolla. Vain yhdellä yrityksellä oli yli 50 e-laskuasiakasta ja tätä lukua voitaisiin pitää jo hyvänä.

Osaongelmana työssä oli tutkia väheneekö työmäärä sekä tuleeko havaittavia postitus- ja tulostussäästöjä. Vastauksien perusteella työmäärä pysyy aika samana, mutta selviä säästöjä on havaittavissa tulostuksessa ja postituksessa. Imagon parantumista on myös havaittu e-laskuun siirtymisen jälkeen, vaikka millään mittarilla ei pystytä mittaamaan asiaa. Laskumuistutuksien määrissä ei ole havaittu vähenemistä.

Jatkotutkimuksien kannalta tutkimuksen yhtenä tärkeänä kysymyksenä oli se, että haluaako yritys kaikki laskunsa sähköisesti. Vain kaksi vastasi tähän kieltävästi, loput haluaisivat joko heti kaikki laskunsa sähköisesti tai ainakin tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Ahlblad J. 2008. Sähköinen lasku säästää metsää. Tietoviikko 9.5.2008.

Arjen tietoyhteiskunta. 2009. Sähköisen laskutuksen työryhmä: toimenpiteet verkkolaskun edistämiseksi. [Viitattu 20.11.2010]

http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/136/verkkolaskun_loppuraportti_lopullinen_29012009b.pdf

Arvonlisäverolaki 25.4.2003/325

Atsoft Oy Mäkinen. 2007. Pikaohjeet Finvoicen käyttämiseen. [Viitattu 11.10.2010]
<http://www.atsoft.fi/finvoiceohje.htm>

Finanssialankeskusliitto. 2010. E-laskusanomat. [Viitattu 20.10.2010] <http://www.e-lasku.info/>

Finanssialankeskusliitto. 2010. Finvoice-välityspalvelun kuvaus ja ehdot. [Viitattu 28.10.2010]

http://www.fkl.fi/verkkolasku/yrityksen_verkkolasku/ladattavat/verkkolaskuvalityspdf

Finanssialankeskusliitto. 2010. Laskuttajailmoitusohjelma. [Viitattu 12.10.2010]
http://www.fkl.fi/verkkolasku/yrityksen_verkkolasku/ladattavat/Tekniset%20tiedostot/laskuttajailmoitusohjelma/asp/FinvoiceSenderInfo2.asp

Finanssialankeskusliitto. 2010. Kokemuksia kuluttajan e-laskukampanjasta. [Viitattu 15.9.2010] http://www.bof.fi/NR/rdonlyres/3A678842-E21A-4A4E-B093-165865397670/0/01_Ilola_FinanssialanKeskusliitto_Kokemuksiakuluttajaelaskukampanjasta.pdf

Gedik H. 2008. Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta. [Viitattu 12.11.2010]
<http://www.tilisanomat.fi/lehti/printview.php?catid=14&artid=474>

Isabel. 2009. E-invoicing. [Viitattu 19.10.2010] <http://www.finvoice.eu/en-US/index.php>

Itella Oyj. 2010. Virossa jo 25 % kaikista laskuista verkkolaskuja [Viitattu 20.11.2010] http://www.itella.fi/tiedotteet/2010/20100317_arved.html

Koskinen J. Suomen Pankki. 2008. Sähköinen lasku tehostaa maksamista ja säästää ympäristöä. [Viitattu 20.11.2010]

http://www.suomenpankki.fi/NR/rdonlyres/BA0FA126-FB8E-4A88-9C1B-B4CA6908150A/0/et_4_2008_JenniKoskinen.pdf

Lahti, J. 2008. Paperilasku maksaa. Digitoday. [Viitattu 21.10.2010] <http://m.digitoday.fi/?page=showSingleNews&newsID=200826887>

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva: WSOY.

Launonen P. 2008. E-lasku on pienyrityksen tärkeä ekoteko. Energia 21.10.2008.

Mäntyranta H. 2008. Onko e-lasku ekoteko? Energia 20.11.2008.

Nenonen, Heikki 2007. Verkkolaskulla on kasvun varaa vielä pitkään. Kauppalehti 27.2.2007.

Nordea Oy. 2010. Neuvoja maksuista ja korteista. [Viitattu 28.10] <http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%C3%B6t/Maksut+ja+kortit/Neuvoja+maksuista+ja+korteista/Mik%C3%A4+on+BIC-koodi/981942.html>

OP- Pohjola Oy. 2008. Osuuspankin e-laskupalvelu – sähköisen taloushallinnon perusta. [Viitattu 15.9.2010]

<https://pohjola.fi/media/liitteet?cid=330074369&srcpl=3>

OP- Pohjola Oy. 2010. E-laskupalvelu. [Viitattu 21.10.2010]

<https://pohjola.fi/pohjola?id=323230&srcpl=4>

Puustinen J. 2008. Laskut verkkoon, vain osa maksullisesti. Tietoviikko 26.9.2008.

Samlink Oy. 2007. Pankkiyhteys – Käyttäjän opas. [Viitattu 2.11.2010]
<http://www.samlink.fi/pdf/Pankkiyhteys.pdf>

Siltala T. 2008. Taistelua e-sieluista. Tietoviikko 9.5.2008.

Siltala T. 2009. Kalliiksi käy yrittäjälle. Tietoviikko 9.4.2009.

Siltala T. 2009. Verkkolasku kompastelee järjestelmien yhteensopimattomuuteen. Metallitekniikka 11.6.2009.

Stralfors Oy. 2010. E-lasku – kysymys asiakkaalle. [Viitattu 21.10.2010]
<http://www.stralfors.fi/Information-Logistics/Tietoa-yrityksesta/Artikkeleita/E-lasku-kysymys-asiakkaalle/>

Suomen yrittäjät. 2010. Pankkien palvelumaksut 2010. [Viitattu 15.9.2010]
http://www.yrittajat.fi/File/6a4d7bcf-7ea1-4b7f-b761-d9a538e52115/SY_pankkien_palvelumaksut_2010.pdf

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Ry. 2005. Sähköisen laskutuksen käsitteistöä. [Viitattu 11.9.2010]
http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/15715/file/Verkkolaskusanasto.pdf

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Ry. 2010. Verkkolaskufoorumi.
<http://www.tieke.fi/liiketoimintapalvelut/verkkolaskufoorumi/>

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Ry. 2010. Verkkolaskuosoitteisto.
<http://verkkolasku.tieke.fi/ListCompanies.aspx>

Verkkolasku.info. 2010. Verkkolaskutuksen hyödyt. [Viitattu 17.10.2010]
<https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info?infopage=6>

LIITTEET

Liite 1 Opiskelijakysely

Liite 2 Yrityskysely

Kyselylomake

Liite 1

E-laskukysely oppilaille***Pakollinen**

1. Sukupuoli *

- Mies
- Nainen

2. Ikä *

- 18-24
- 25-30
- 31-39
- 40-49
- yli 50

3. Siviilisäätö *

- Naimisissa
- Naimaton
- Muu:

4. Talouden koko *

- 1
- 2
- 3
- 4 tai enemmän

5. Minkä pankin asiakas olet *

- Osuuspankin
- Säästöpankin
- Sammon
- Tapiolan
- Ålandsbankenin
- Nordean
- Handelsbankenin

6. Missä maksat laskusi *

- Verkkopankissa
- Pankissa

- Maksuautomaatilla
- Suoraveloituksella
- E-laskulla
- Muu:

7. Kauanko olet käyttänyt verkkopankkia *

- Alle vuoden
- 1-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- yli 5 vuotta

8. Tiedätkö mikä on e-lasku *

- Kyllä
- En
- Luulen tietäväni, mutta en ole varma

9. Käytän e-laskua *

- Kyllä
- En

10. Tarjoaako pankkisi e-laskupalvelua *

- Tarjoaa
- Ei tarjoa
- En tiedä

11. Haluaisitko vaihtaa kaikki laskusi sähköisiksi *

1 2 3 4 5

Ehdottomasti en halua Ehdottomasti haluaisin

12. Miksi et käytä e-laskua *(1-vähiten merkittävä, 5-eniten merkittävä)

1 2 3 4 5

Haluan paperilaskun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttö liian monimutkaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
En tiedä tarjoaako pankkini e-laskupalvelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelkään e-laskun turvallisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En tiedä e-laskusta tarpeeksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Asioita, jotka auttaisivat käyttämään e-laskua enemmän tai aloittamaan e-laskun käytön *(1-vähiten merkittävä, 5-eniten merkittävä)

	1	2	3	4	5
Lisää laskuttajia e-laskutukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parempi tiedotus palvelusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytön helpottuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alennukset palvelumaksuihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkistointimahdollisuus verkkopankkiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut laskutustavat kallistuvat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Kuinka tärkeitä ovat seuraavat ominaisuudet *(1-vähiten tärkeä, 5-eniten tärkeä)

	1	2	3	4	5
Ilmoitus saapuneesta laskusta sähköpostilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kyselylomake Yrityksille

Liite 2

E-laskukysely yrityksille***Pakollinen**

1. Yrityksenne koko *

- 1-10
- 11-50
- 51-200
- Yli 200

2. Kuinka paljon teillä on e-laskuasiakkaita *

- Alle 50
- 51-200
- Yli 200

3. Paljonko yrityksenne lähettää e-laskuja kuukaudessa *

- Alle 50
- 51-200
- Yli 200

4. Kuinka paljon vastaanotatte e-laskuja kuukaudessa *

- Alle 50
- 51-200
- Yli 200

5. Yrityksellänne on käytössä e-laskupalvelu, koska *(1-vähiten tärkeä, 5-eniten tärkeä)

	1	2	3	4	5
Palvelu tuo kustannussäästöjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu tehostaa laskutusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyökumppanimme vaativat sitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaamme vaativat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
sitä					
Laskuongelmien selvittäminen nopeutuu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Minkälaisia ongelmia olette kokeneet e-laskutukseen

siirtymisessä

7. Oletteko havainneet parannusta seuraavista *(1-ei ollenkaan, 5-todella paljon)

	1	2	3	4	5
Työaikasäästöjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postitussäästöjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulostussäästöjä (paperi+muste)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkistoinnin väheneminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laskujen ja tositteiden selaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ostolaskuprosessin nopeutuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntisaamiset tulee nopeammin tilille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Laskumuistutusten väheneminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imagon paraneminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Uskotteko e-laskun tuoneen teille lisää asiakkaita *

- Tiedän, että ei ole
- Luulen, että ei ole
- Luulen, että kyllä on
- Tiedän, että on

9. Ovatko työntekijänne olleet tyytyväisiä e-laskuun *(ne jotka työskentelevät e-laskun kanssa)

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

10. Haluaisiko Teidän yritys vaihtaa kaikki laskunne sähköisiksi *

- Haluaa
- Ei halua
- Ei vielä, ehkä tulevaisuudessa