

Kimmo Heinikoski

OPAS SAP SD-MODUULIN KÄYTÖSTÄ

Laskutus ja tilausten hallinta

OPAS SAP SD-MODUULIN KÄYTÖSTÄ

Laskutus ja tilausten hallinta

Kimmo Heinikoski
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Kimmo Heinikoski

Opinnäytetyön nimi: Opas SAP SD-moduulin käytöstä, laskutus ja tilausten hallinta

Työn ohjaaja: Leena Yrttiaho

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: kevät 2017

Sivumäärä: 22 + 37

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa opas SAP SD-laskutusmoduulin käyttöön päivittäiseen työhön, sekä koulutuksen tueksi. Toimeksiantajana työlle oli YIT Rakennus Oy, Talonrakennus Pohjois-Suomen aluetoimisto. Ollessani työharjoittelussa toimeksiantajayrityksessä huomasin että yrityksellä on tarve laskutusoppaalle ja pyysin saada toteuttaa tämän opinnäytetyönä. Opinnäytetyö rajattiin koskemaan tilausten luontia ja – hallintaa, sekä laskutusta SAP SD-moduulissa.

Opinnäytetyön tietoperusta on laadittu laskutusta koskevien lakien ja taloushallinnon ammattikirjallisuuden pohjalta. Opasta koskeva empiirinen osa koostuu pääosin käyttökokemusten pohjalta ohjelmiston käytöstä, sekä YIT Rakennus Oy:n SAP pääkäyttäjän haastattelusta.

Opas toteutettiin yksityiskohtaisena Word-tiedostona, joka toimii sähköisenä-, sekä paperiversiona. Opas rakennettiin vaiheittain loogiseen etenemisjärjestykseen ja jokaiseen kohtaan otettiin kuvankaappauksia SAP SD-moduulista. Toteutustavan ja järjestyksen oppaalle sain päättää itse käyttökokemukseni pohjalta.

Tuloksena oli selkeä tuotos, jonka avulla käyttäjä osaa navigoida sujuvasti moduulin sisällä. Opas tukee kokeneen työntekijän työtä, sekä sen avulla uusi käyttäjä voi opetella tilausten hallintaa ja laskutusta. YIT Rakennus Oy: SAP pääkäyttäjä oli oppaaseen myös hyvin tyytyväinen. Hänen pyynnöstään aloitettiin oppaan laajemman käyttöönoton suunnittelu, jonka tavoitteena on saada opas käyttöön kaikkiin YIT Rakennus Oy:n Suomen toimipisteisiin.

Asiasanat: Laskutus, myyntireskontra, sähköinen taloushallinto, SAP ERP

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Option of Financial Administration

Author: Kimmo Heinikoski

Title of thesis: Handbook on SAP SD module, invoicing and order management

Supervisor: Leena Yrttiaho

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2017 Number of pages: 22 + 37

The purpose of this study was to produce a guide for SAP SD billing module for the daily work, as well as in support of education. The client of the work was YIT Rakennus Oy, Building Construction Office of Northern Finland. When I was a trainee at the contracting company, I noticed that the company had a need for billing guide and asked to carry out this thesis. Bachelor's thesis was limited to include the creation of orders and order management, as well as billing in SAP SD module.

Data base of the thesis has been prepared on the basis of laws considering billing and financial administrations professional literature. The empirical part of the guide consists mainly on the basis of operating experience using the software, as well as YIT Rakennus Oy's SAP master users interview.

Guide was carried out as detailed handbook in Word format that works in electrical-, as well as a paper version. Guide was built step by step guide in to the logical order and each section was taken screen shots of SAP SD module. The execution methods and the order of the guide I have determined on the basis of my experience with the program.

The result was a clear output, which enables a user to navigate smoothly inside the module. Guide supports the work of an experienced employee, and it allows a new user to learn how to manage orders and the invoicing. YIT Rakennus Oy's SAP master user was also very satisfied in the handbook. At her request, we began planning guide on a larger scale, the aim of which is to the guide to be taken in use in all of YIT Rakennus Oy's Finnish regional offices.

Keywords: Invoicing, sales invoice process, electronic financial administration, SAP ERP

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	LASKUTUS.....	7
2.1	Laskun muodostaminen	8
2.2	Laskun lähetys	8
2.3	Arkistointi.....	9
2.4	Laskun merkinnät.....	10
2.5	Rakennusalan käännetty arvonlisäverovelvollisuus	11
3	SAP-JÄRJESTELMÄ.....	13
3.1	Järjestelmän käyttöönotto YIT Rakennus Oy:ssä	13
3.2	Perustiedot.....	14
4	OPAS LASKUTUKSESTA TOIMEKSIANTAJALLE	15
5	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	17
6	LÄHTEET	20
	LIITTEET	21

1 JOHDANTO

Asianmukaisen myyntilaskutuksen ylläpito yrityksessä vaatii henkilöstön perusteellista perehdyttämistä ja jatkuvaa kehittymistä työtehtävissä. Taloushallinnon järjestelmien jatkuva kehittyminen ja järjestelmien yrityskohtainen räätälöinti tuo lisähaasteita osaamisen ylläpitoon.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään SAP ERP– taloushallintojärjestelmän Sales and Distribution - moduulin (SAP SD) käyttöä laskutuksen työkaluna toimeksiantajayrityksessä. Toimeksiantajana on YIT Rakennus Oy. YIT Rakennus Oy:n päätoimiala on Asuin- ja muiden rakennusten rakentaminen ja pääkonttori sijaitsee Helsingissä. YIT Rakennus Oy on osa YIT-konsernia, joka tunnetaan rakennusalan edelläkävijänä. Yritys sai alkunsa Ruotsissa nimellä Ab Allmänna Ingeniörsbyrån vuonna 1912 ja nykyään toiminta on laajentunut Suomen lisäksi CEE-maihin ja Venäjälle. Konsernin liikevaihto oli vuonna 2015 1651,2 milj. euroa ja työllisti tuolloin noin 5600 henkilöä. (YIT 2013, viitattu 2.8.2016)

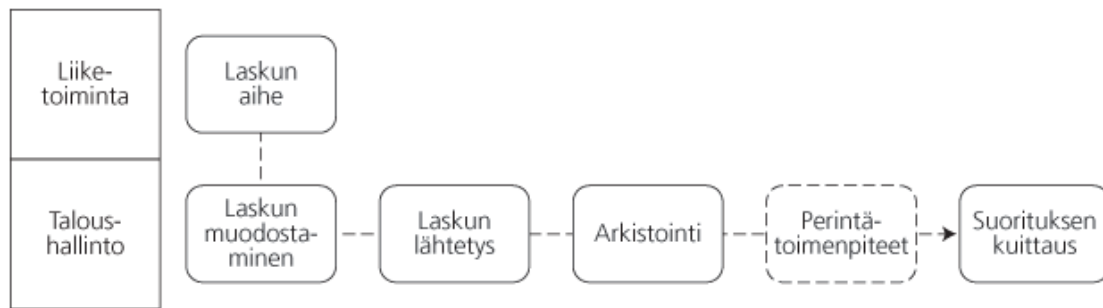
Tarkennettu toimeksiantaja on YIT Rakennus Oy:n Oulun aluetoimisto, Talonrakennus Pohjois-Suomi. Jokaisella aluetoimistolla voi olla toisistaan poikkeavia toimitapoja laskutukseen liittyen ja sen vuoksi tämä opinnäytetyö on rajattu koskemaan vain Oulun aluetoimistoa. YIT Rakennus Oy on ottanut SAP SD -taloushallintojärjestelmän käyttöönsä 2010-luvun alkupuolella. Ohjelman käytöstä on annettu päätoimipaikan toimesta yleisohteet. Nämä ohjeet ovat pääsääntöisesti vain suuntaviivoja, ja usein tämän takia joudutaan kysymään neuvoa Helsingistä harvinaisemmissa tapauksissa.

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena on luoda käyttöopas toimeksiantajalle. Opas toimii ohjeena laskuttajille ja perehdyttämisen työkaluna uusille työntekijöille ja harjoittelijoille. Opas kasataan olemassa olevien ohjeiden, sekä käyttäjäkokemusten pohjalta Oppaan sisällöstä ja toteutustavasta on kerrottu lisää kohdassa neljä.

Työn toisessa ja kolmannessa luvussa käsitellään yleisiä laskutukseen ja ohjelmaan liittyviä taustatekijöitä ja yhdessä ne muodostavat työn tietoperustan. Näitä tarkastellaan toimeksiantajan, sekä sen sidosryhmien näkökulmasta. Opinnäytetyön luvussa neljä käydään läpi itse oppaan luomisen eri vaiheet ja menetelmän. Viides luku on pohdintaa siitä, miten työ eteni ja millaisiin tuloksiin päästiin. Opas SAP SD – ohjelman käytöstä laskutuksen työkaluna tulee työn liitteisiin.

2 LASKUTUS

Yrityksen laskutus perustuu aina asiakkaalle suoritettuun palveluun tai toimitettuun tavarahan. Se on yritykselle kriittinen toiminto, jonka toimimattomuudesta voi pahimmillaan seurata toiminnan vaarantuminen. Laskutus on myöskin osa yrityksen asiakaspalvelua ja viestii yrityksen imagosta. Laskutus on prosessi, joka alkaa laskun laatimisesta ja päättyy kun maksusuoritus kohdistuu myyntireskontraan ja kirjaukset tulevat näkyviin pääkirjanpitoon. (Koivumäki & Lindfors 2012, 12; Lahti & Salminen 2014, 78.)



KUVIO 1. Myyntilaskutusprosessi (Lahti & Salminen 2014, 79)

Digitaalinen taloushallinto on Suomessa etenkin suurten yritysten keskuudessa levinnyt laajalle. Taloushallinto on järjestelmä, jolla yritys voi seurata taloudellisia tapahtumia ja näiden pohjalta raportoida sidosryhmilleen. Digitaalisuudella tarkoitetaan tiedon käsittelyä, siirtämistä, varastointia ja esittämistä sähköisessä muodossa. Digitaalisen taloushallinnon käsite sisältää kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisoinnin ja käsittelyn digitaalisessa muodossa. Myös myyntilaskutus ja myyntireskontra ovat saaneet uudet kasvot taloushallinnon sähköistymisen myötä. Finanssialan keskusliiton ja Elinkeinoelämän keskusliiton 6/2013 teettämän selvityksen mukaan 70 %:lla yrityksistä oli jo tuolloin käytössään verkkolaskutus. Vuonna 2011 samaisessa tutkimuksessa verkkolaskua käyttäviä yrityksiä oli 44 % kaikista suomalaisista yrityksistä. Verkkolaskujen yleistymistä on hidastanut mm. verkkolaskutukseen siirtymisestä saavutettu marginaalinen kustannussäästö ja käyttöönottovaiheen merkittävä kehityspanos. Tässä opinnäytetyössä perintätoimenpiteet ja suoritusten kuittaus on sivuutettu, koska näitä toimintoja hoidetaan yrityksen päätoimipaikalla Helsingissä. (Koivumäki ym. 2012, 20; Lahti ym. 2014, 15–20, 80.)

2.1 Laskun muodostaminen

Ennen myyntilaskun lähetystä, on se ensin muodostettava joko syöttämällä laskutiedot käsin tai automaattisesti järjestelmien sisältämän tiedon avulla. Sähköinen laskutus mahdollistaa tehokkuuden kannalta olennaisen automaattisen käsittelyn. Tämä on usein laskuttajan näkökulmasta tärkeämpi kohta, kuin sähköisen laskutuksen tarjoama laskunlähetyskanava. Ennen sähköisen laskutuksen yleistymistä saattoi myyntilaskujen laatiminen olla erittäin aikaa vievä toimenpide, varsinkin suurilla volyyymeillä. Nykyaikaiset järjestelmät tarjoavat integroituja ratkaisuja, jotka yhdistävät erilaiset tietorekisterit laskutusohjelman kanssa. Automatisoitu tiedon siirtyminen poistaa samojen tietojen syöttämisen tarpeen useaan kertaan. (Lahti ym. 2014, 85.)

Digitaalisuuden tarjoama tehokkuus sisältää kaksi pääperiaatetta:

1. itsepalvelun hyödyntäminen
2. tiedon hakeminen järjestelmään sen alkulähteiltä

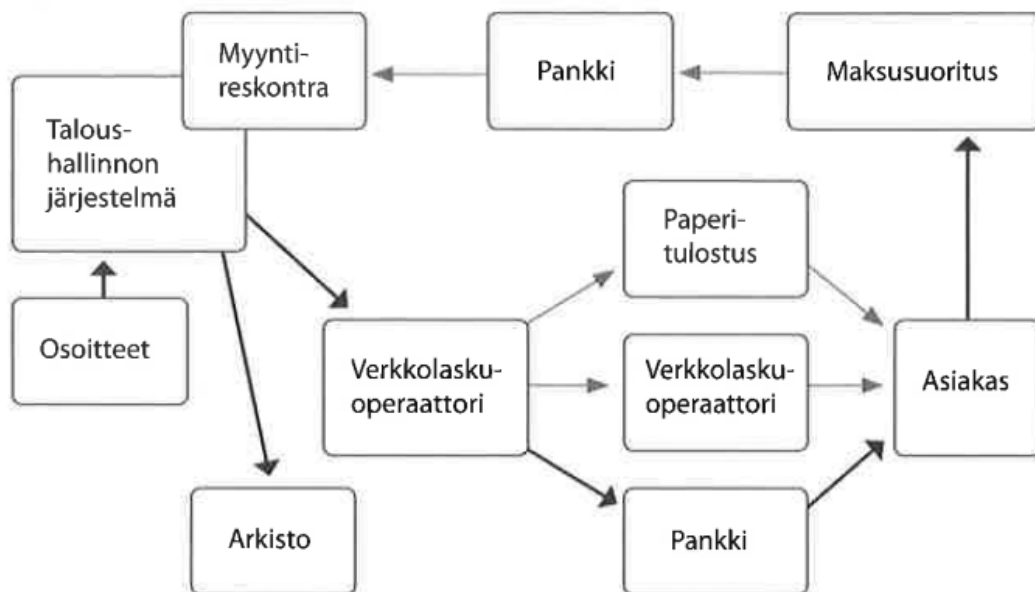
Käytännössä ensimmäinen tarkoittaa, että tapahtumat ja laskutiedot tulevat työntekijöiden, asiakkaiden tai kumppaneiden toimesta suoraan laskutus- ja esijärjestelmiin. Toisessa kohdassa tarkoitetaan tilannetta, jossa tieto haetaan laskutusjärjestelmään suoraan sen alkulähteiltä, kuten toisista sovelluksista tai moduuleista. Ihannetapauksessa henkilö, jolla on tieto laskutettavasta asiasta, syöttää esitiedot suoraan laskutusjärjestelmään tai esijärjestelmään. Varsinainen lasku muodostetaan laskutusjärjestelmässä, kun kaikki tarvittava tieto on olemassa. Esijärjestelmiä, joista tieto siirtyy automaattisesti laskutusjärjestelmään, ovat mm. myyntitilausjärjestelmät, projektinohjausjärjestelmät, sopimustietokannat, sekä operatiivisen liiketoiminnan ohjausjärjestelmät. (Lahti ym. 2014, 86–87.)

2.2 Laskun lähetys

Sähköinen lasku voidaan lähettää eri tavoin ja sähköisessä taloushallinnossa laskutukseen liittyy pitkälle viety prosessien automatisointi. Yleisimmät sähköisen laskun lähetystavat ovat verkkolas-
kut, e-kirje-laskut, EDI-laskut ja sähköpostilaskut. E-kirjeitä ja sähköpostilaskuja ei pidetä varsinaisesti sähköisinä laskuina, koska niiden lähetys edellyttää manuaalista tietojen tallennusta tai pa-

perin käsittelyä jossain prosessin vaiheessa. EDI tulee sanoista *electronic data interchange* ja suomessa tästä käytetään ilmaisua OVT (*organisaatioiden välinen tiedonsiirto*). EDI-lasku kehitettiin 1980-luvulla isojen yritysten tarpeisiin. EDI-laskua käytetään edelleen ja sille ominainen tilanne on, että laskuttajan tuottamaa aineistoa joudutaan muokkaamaan vastaanottajan tarpeisiin soveltuvaksi. (Koivumäki ym. 2012, 21; Lahti ym. 2014, 93.)

Yleisin sähköisen laskituksen käytetty menetelmä on verkkolasku. Verkkolaskua ei missään vaiheessa ole tarpeellista tulostaa paperiversiona, vaan se on automaattisesti käsiteltävissä oleva, paperilaskun kaltainen kuva sähköisessä muodossa. Verkkolaskun laatijalta ja sen vastaanottajalta edellytetään järjestelmän käyttöä, jossa on verkkolaskuvalmius. Siirtyäkseen lähettäjältä vastaanottajalle verkkolasku vaatii operaattorin välityspalvelua. Useiden verkkolaskuoperaattorien lisäksi myös pankit toimivat verkkolaskujen välittäjinä. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 23–24.)



KUVIO 2. Yrityksen myyntilaskuprosessi (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 24)

2.3 Arkistointi

Jokainen, joka harjoittaa liike- tai ammattitoimintaa on tästä toiminnastaan kirjanpitovelvollinen (Kirjanpitolaki 1620/2015 1.1 §). Jokaisen kirjanpitovelvollisen verovelvollisen on arvonlisäveroasetuk-

sen mukaan kirjattava aikajärjestyksessä kaikki veron määrään vaikuttavat liiketapahtumat (Arvonlisäveroasetus 1 § 1 mom). Nämä kirjaukset tulee tehdä siten että niiden maksettavan veron määrää lisäävä tai vähentävä vaikutus tulee oikealle verokaudelle. Maksettavan veron määrään vaikuttavien kirjausten on perustuttava kirjanpitolaissa tarkoitettuihin tositteisiin. Laskut on säilytettävä vähintään kuusi vuotta sen kalenterivuoden lopusta, jonka aikana yrityksen tilikausi on päättynyt ja johon laskutettu liiketoiminta sisältyy. (Verohallinto 2014, viitattu 9.8.2016; Heiskala 2016, 66.)

2.4 Laskun merkinnät

Myyntilaskujen perustiedot tulevat sähköisessä laskutuksessa usein automaattisesti järjestelmien perus- ja ohjaustietojen avulla. Perustiedot voivat sisältää mm. tuote- ja asiakasrekisterin, sekä tiliöintisääntöjä. Olennaisimpia asiakastietoja ovat esimerkiksi nimet, osoitteet, maksuehdot, arvonlisäveronumerot. Edellä mainitut tiedot tulevat sähköisiin laskutusjärjestelmiin perustetuiden asiakasrekistereiden takaa. Muita laskuille automaattisesti määräytyviä tietoja voi olla myös tuoterekistereistä ohjautuvat tuotetiedot, sekä asiakkaasta riippuvat tiliöintitiedot. (Lahti ym. 2014, 84–85.)

Arvonlisäverolain 209 b §:n mukaan laskuilla ja laskuina toimivilla tositteilla tulee olla seuraavat pakolliset merkinnät:

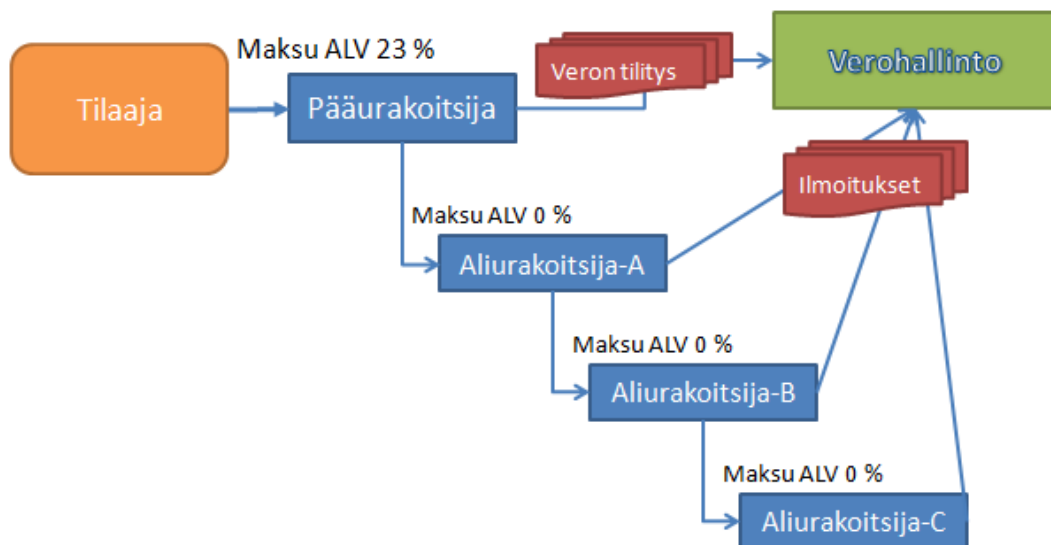
- laskun antamispäivä (esim. päivä, jolloin lasku on toimitettu ostajalle tai laskun kirjoitus-päivä)
- juokseva tunniste (tunnisteen ei tarvitse koostua pelkästään numeroista, eri sarjat käyvät; osoittaa valvontaviranomaisille, että kaikki tositteet ovat kirjanpidossa)
- Myyjän arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- ostajan arvonlisäverotunniste (suomalaisella ostajalla Y-tunnus), huom. vain silloin, kun ostaja on veronmaksuvelvollinen tai yhteisökaupassa tai käännetyn verovelvollisuuden tilanteissa
- myyjän ja ostajan nimi ja osoite (kaupparekisteriin merkitty toiminimi tai aputoiminimi; jos elinkeinonharjoittaja ei ole merkitty kaupparekisteriin, käytetään verohallinnon rekisteriin merkittyä nimeä).
- tavaroiden toimituspäivä (tai laskun liitteenä rahtikirja), palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä (esim. viitataan tarvittaessa urakkasopimuksen tai laskutuspostin

numeroon, mikä on usein tarpeen veron oikein kohdistamiseksi; esim. laskutyössä laskutettava ajanjakso on hyvä merkitä)

- veron peruste verokannoittain ja yksikköhinta ilman veroa ja hyvitykset ja alennukset (laskutuksen jälkeen annetuista alennuksista on tehtävä erillinen lasku)
 - suoritettavan veron kokonaismäärä ja sovellettava verokanta (laskuun merkitään hyödykkeen verokanta; jos myyjää ei ole merkitty arvonlisäverovelvollisten rekisteriin, laskussa ei saa mainita veron määrää tai verokantaa)
 - verottomuuden tai käännetyn verovelvollisuuden perusta (laskussa tulee mainita se arvonlisäverolain säännös tai vapaamuotoinen selvitys, johon verottomuus perustuu)
 - muutoslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun.
- (Heiskala 2016, 65.)

2.5 Rakennusalan käännetty arvonlisäverovelvollisuus

Rakennusalan käännetty arvonlisäverovelvollisuus on vuonna 2011 käyttöön otettu harmaan talouden torjuntakeino. Käytännössä se tarkoittaa, että pääurakoitsija tilittää rakentamispalveluista veron koko urakkaketjun osalta. Menettelyssä ominaista on se, että aliurakoitsija ei lisää arvonlisäveroa myymäänsä rakentamispalveluun. Käytäntöä sovelletaan myös perustajaurakoinnissa. (Rakennusteollisuus 2016, viitattu 19.10.2016.)



KUVIO 3. Käännetty verovelvollisuus (Käännetty arvonlisävero 2016, viitattu 19.10.2016)

Myyjän tulee selvittää täyttääkö ostaja käännetyn verovelvollisuuden kriteerit. Käännetyn verovelvollisuuden piiriin kuuluu yleisesti kaikki Suomessa myyty rakentamispalvelu ja rakentamispalveluihin vuokrattu henkilöstö, joissa sekä myyjä että ostaja muutoin kuin satunnaisesti myy rakentamispalvelua tai vuokraa henkilöstöä rakentamispalveluihin. Rakentamispalveluiden myynnissä myyjällä on laskunantovelvollisuus ja edellä mainittujen ehtojen toteutuessa myyjä laskuttaa ostajaa verottomalla laskulla. Laskulla tulee näkyä yleisten laskumerkintöjen lisäksi tieto siitä, että ostaja on verovelvollinen, verovelvollisuuden peruste, yleensä "AVL 8 c §", sekä teksti "*käännetty verovelvollisuus*". Laskulle on merkittävä myös arvonlisäverotunniste, joka kotimaan kaupassa on Y-tunnus. (Verohallinto 2012, viitattu 9.8.2016; Heiskala 2016, 65.)

3 SAP-JÄRJESTELMÄ

SAP ERP on yksi maailman suosituimmista toiminnanohjausjärjestelmistä. Se sai alkunsa Saksassa vuonna 1972 ja nykyään sillä on maailmanlaajuisesti lähes 50 000 asiakasta 25 eri toimialalla ja se on käännetty 37 eri kielelle. SAP tarjoaa kokonaisvaltaisen ratkaisun, joka tukee yrityksen suuria toimintoja kuten myynnin, valmistuksen ja ulkoisen laskentatoimen. Se koostuu useista eri toiminnoista, jotka on integroitu toiminaan yhdessä keskenään. (Mutsaddi & Sharma 2010, 2; SAP 2016, viitattu 15.8.2016.)

3.1 Järjestelmän käyttöönotto YIT Rakennus Oy:ssä

YIT Rakennus Oy aloitti valmistelut SAP- talousjärjestelmään siirtymiseen keväällä 2010. Käyttövalmius SAP SD – Moduulin käyttöön yrityksessä tuli 1.1.2011 alkaen. Tämän jälkeen siirtyminen tapahtui vaiheittain urakka kerrallaan. Vanhat urakat laskutettiin loppuun käyttäen aikaisempaa laskutusohjelmaa ja uusissa alkavissa urakoissa laskutus hoidettiin SAP järjestelmässä. Järjestelmää on räätälöity vastaamaan yrityksen tarpeita ennen käyttöönottoa, sekä sen jälkeen. Osakekauppalaskutus ja asukasmuutostyölaskutus siirrettiin SAP järjestelmään vasta vuoden 2015 lopussa. (Forsblom, haastattelu 12.12.2016.)

Ennen SAP SD:n käyttöönottoa yrityksellä oli käytössään yli kymmenen vuotta MyLa-myyntilaskutusjärjestelmä. MyLa oli täysin YIT Rakennus Oy:tä varten rakennettu laskutusjärjestelmä, eikä siis SAP järjestelmän tavoin kaupallinen järjestelmä. MyLa:n käyttö lopetettiin kokokaan YIT Rakennus Oy:ssä 31.12.2015. MyLa:sta oli käytössä myös niin sanottu light-versio, jonka kautta kyseisen version käyttäjät pystyivät tulostamaan ja katselemaan varsinaisessa järjestelmässä luotuja laskuja. (Forsblom, haastattelu 12.12.2016.)

MyLa-laskutusjärjestelmässä oli joustava ominaisuus, joka mahdollisti luodun laskun muokkaamisen aina siihen asti, kun lasku siirtyi kirjanpitoon. Vaarana tässä ominaisuudessa oli se, että joskus

samasta laskusta saattoi yhtäaikaisesti olla liikkeellä useita eri versioita. SAP-laskutusjärjestelmässä kirjanpitosite muodostuu samalla hetkellä, kun lasku luodaan, joten se täytyy hyvittää tai peruuttaa, jos se sisältä virheen. (Forsblom, haastattelu 12.12.2016.)

SAP-järjestelmän selvä vahvuus on se, että lasku luodaan samassa ympäristössä, missä sijaitsee myös asiakasrekisteri. Tämä mahdollistaa asiakkaan automaattisen tiedonhaun käyttäen asiakasnumeroa. Aikaisempi järjestelmä vaati, että sama asiakas perustettiin erikseen laskutusjärjestelmään kerta-asiakkaana. (Forsblom, haastattelu 12.12.2016.)

3.2 Perustiedot

SAP toiminnanohjausjärjestelmä sisältää niin sanottuja Master Data – perustietoja, jotka muodostavat järjestelmän sisäisiä rekistereitä. Nämä tietueet toimivat tukena yrityksen ydintoiminnoissa. Ne voivat sisältää tietoa esimerkiksi asiakkaista, työntekijöistä, toimittajista, tuotteista. Tämä tieto voi olla yhtäaikaisesti käytössä organisaation sisällä useilla käyttäjillä ja käyttäjäryhmillä. Esimerkiksi asiakastiedot tulevat tietueen ansiosta automaattisesti tilauksille ja laskuille, mikä helpottaa ja nopeuttaa prosesseja huomattavasti. (Mutsaddi ym. 2010, 70.)

Yksi myynnin kannalta olennaisimmasta Master Data – tietueista on Customer Master Data, joka paremmin tunnetaan asiakastietorekisterinä. Customer Master pitää sisällään olennaisen tiedon kaikista yrityksen asiakkaista, kuten nimiä ja osoitteita. Yleensä yrityksen myyntiosasto lisää – ja ylläpitää asiakastietorekisterin tietoja, jotta ne pysyvät ajan tasalla. Myyntitapahtumissa saattaa olla useita osapuolia, joilla on eri roolit ja vastuualueet, esimerkiksi maksaja-asiakas voi olla eri kuin tilaaja-asiakas. Tämän takia Customer Master Data usein sisältää samalla asiakkaalle useamman asiakasnumeron, joiden tiedot voivat poiketa toisistaan joiltain osin. Yleisimmät käytetyt asiakastyypit ovat tilaaja-asiakas, toimitusasiakas, laskutusasiakas ja maksaja-asiakas. (Mutsaddi ym. 2010, 70.)

4 OPAS LASKUTUKSESTA TOIMEKSIANTAJALLE

Tämä opas on rajattu koskemaan seuraavia toimintoja:

- Järjestelmän yleisohjeet, toiminnot, suosikit
- Asiakkaan haku ja perustaminen
- Tilausten perustaminen ja muuttaminen
- Maksuerätaulukon sisäänajo
- Laskuttaminen ja hyvityslaskut

Lähtökohtana oppaan laatimiselle ovat omat kokemukseni järjestelmän parissa. Oppaan täytyy toimia siten että uusikin työntekijä, jolla ei ole aiempaa kokemusta myyntilaskutuksesta SAP-järjestelmässä, selviää yksinkertaisista laskutustoimenpiteistä. Rakenteen tulee olla selkeä ja tiedon helposti löydettävissä, jotta myös kokenut laskuttaja löytää avun ongelmaan. Alun perin oppaan oli tarkoitus tulla käytettäväksi paperiversiona. Työn edetessä huomasin kuitenkin potentiaalisen sähköisen version tarjoamassa selauksysteemissä. Kun opas avataan Word-tiedostona, voi laskuttaja vaivattomasti siirtyä etsimäänsä kohtaan suoraan sisällysluettelon kautta. Ohjeet sisältävät myös viittauksia oppaan eri osioihin, joihin voi siirtyä suoraan hyperlinkin kautta. Tämä malli nopeuttaa ja selkeyttää selausta. Rakenne on suunniteltu toimivaksi myös paperisena versiona. Työhön tulee useita kuvankaappauksia, lähtökohtaisesti jokaiseen kohtaan vähintään yksi, jotka myös sisältävät kirjallisen ohjeen. Näin käyttäjä pystyy aukottomasti seuraamaan ohjeistettuja toimenpiteitä. Työn puolivälissä aloiti kutsua tätä toimintamallia Lego-ohjeeksi sen samankaltaisuuden vuoksi verrattaessa lasten leikkikalikoiden kasausohjeisiin.

Oppaan laatiminen alkaa SAP-järjestelmään kirjautumisesta Citrix Receiverin kautta. Jokaiseen ohjeen kohtaan tulee kuva, joka kuvaa kutakin vaihetta. Kuvien liittämiseen on kaksi tapaa, joka riippuu siitä tuleeko kuvaan merkintöjä. Kuvat, joihin ei tule merkintöjä, otetaan suoraan Microsoftin Leikkaa-työkalulla ja liitetään oppaaseen. Merkintöjä sisältävät kuvat otetaan kuvankaappauksena ja liitetään ensin Microsoftin Paint-kuvanmuokkausohjelmaan. Paint-ohjelmassa kuvaan tehdään huomio- ja vaihemerkinnät, jonka jälkeen kuva kaapataan Leikkaa-työkalulla ohjelmasta ja liitetään oppaaseen.

Oppaan toinen kohta on suosikkien lisääminen, joka sisältää myös ohjeet päävalikossa navigoinista. Jokaisen kuvan alle tulee ohjeen kohdan kirjallinen ohje. Kirjalliset ohjeet avaavat kuvan merkinnät lyhyesti ja selkokielisesti. Jos kuva sisältää numeraalisia vaihemerkintöjä, on nämä avattu myös kuvatekstissä. Ohjeen kohta saattaa sisältää myös vaihtoehtoisia toimintoja, jotka on merkitty värikoodeilla punainen ja vihreä.

Suosikkien jälkeen ohjeet jatkuvat asiakkaan hakuun ja asiakkaan perustamiseen. Tämä on olennainen vaihe, koska oppaan tulevissa kohdissa käyttäjä tarvitsee toistuvasti asiakasnumeroita. Tähän kohtaan lisäksi kuvankaappausten lisäksi myös Word-taulukon, joka määrittelee mitä tietoja käyttäjä tarvitsee asiakasnumeron perustamista varten. Kohta sisältää myös kuvankaappauksen Microsoftin Outlook-sähköpostiohjelmasta, joka avaa käyttäjälle miten asiakasnumeron perustaminen pyydetään.

Oppaan seuraavat kohdat sisältävät ohjeet tilauksien luomisesta ja laskuttamisesta. Nämä kohdat sisältävät paljon kuvia, joissa on vaihe- ja huomiomerkintöjä. Kuvien kaappaus ja kuvatestit toimii samalla tavalla koko oppaan luomisprosessin ajan. Sisällysluettelo päivitetään säännöllisesti noin joka toisen vaiheen jälkeen. Oppaan puolivälissä huomautaan sisällysluettelon käytön nopeaan siirtymiseen haluttuun oppaan kohtaan ja oppaan käytön merkitys muuttuu paperiversiosta sähköiseksi oppaaksi. Opas jo tässä vaiheessa sisälsi viittauksia sen muihin osioihin. Näihin viittauksiin lisäksi hyperlinkit, jotka mahdollistivat siirtymisen suoraan viitattuun kohtaan.

Oppaan loppuun tulee taulukkotietoa tilinimikkeistä ja kohdistustileistä. Molempien kohtien jälkeen tulevat vielä hyperlinkit niihin kohtiin, joissa taulukon tietoja voidaan käyttää. Tämän tulisi helpottaa siirtymistä takaisin oppaan kohtaan, josta taulukoiden tietoja siirryttiin hakemaan.

5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Ajatus SAP myyntilaskutusoppaan tekemisestä heräsi ensimmäisen kerran tullessani työharjoitteluun toimeksiantaja yritykseen kesällä 2014. Jo tuolloin asiakkaiden laskutus oli suuri kokonaisuus työn kuvaani, vieden noin 40 % kokonaistyöajastani. Opetus ohjelman käyttöön tapahtui seuraamalla vakituisten työntekijöiden tilausten hallintaa ja laskutusta. Opetus oli hyvin vapaamuotoista, eikä kyseisestä prosessista ollut varsinaisia paperiohjeita. Yrityksen sisäisestä intrasta löytyi ohjeet ohjelman käytöstä, mutta nämä olivat pääsääntöisesti hyvin suuntaa antavia ja vaikealukuisia. Yleensä ongelmia kohdattaessa jouduttiin kääntymään päätoimipaikan puoleen ja kysymään apua Helsingistä, jossa yrityksen SAP pääkäyttäjät työskentelevät.

Työharjoitteluni päättyessä syksyllä 2014 jatkoin osa-aikaisena samojen työtehtävien parissa. Noihin aikoihin sovin työnantajani kanssa, että tekisin opinnäytetyökseeni ohjeet myyntilaskutuksesta. Tavoitteena oli luoda opas, jota voitaisiin käyttää laskuttajien perehdyttämiseen ja tueksi kokeneemmille laskuttajille. Työn valmistumiselle ei asetettu takarajaa, vaan sain vapaat kädet tehdä opinnäytetyötä työni lomassa. Toimeksiantajan kanssa ei sovittu erillisestä palkkiosta, mutta sain luvan käyttää hiljaisia työtunteja opinnäytetyön tekemiseen.

Työn aloittaminen osoittautui haastavaksi. Talvella 2014-2015 työn ohella suoritin koululla opinnäytetyölle olennaisia kursseja, sekä muita opintoja. Keväällä 2015 aloin tehdä YIT Rakennus Oy:ssä töitä täyspäiväisesti. Henkilöstömuutoksien johdosta aika oli hektistä ja opinnäytetyön aloittamisen kynnykseni kasvoi. Toimeksiantajan puolesta ei asetettu aikataulupaineita, koska työkiire tiedostettiin. Motivaationi oli myös sidottu lupaukseen käyttää hiljaisia työtunteja, joita ei tuolloin ollut.

Varsinaisen aloituksen opinnäytetyöni sai vasta kesällä 2016. Yritykseen palkattiin kesäharjoittelija, joka samalla tuurasi minua lomani aikana. Varsinainen aikataulutusta tapahtui tuolloin. Tarkoitukseni oli saada tietoperusta valmiiksi syksyyn mennessä ja aloittaa itse oppaan laatiminen syksyllä heti ohjausseminaarin jälkeen. Esitysseminaari oli tarkoitus pitää alkutalvesta 2016, mutta aikataulut venyivät ja esitysseminaari sovittiin joulukuulle 2016.

Koin tietoperustan laatimisen haasteelliseksi. Olin kovin kriittinen lähdemateriaalin kanssa ja pyrin löytämään suurimman osan aineistosta internetistä. Minulla oli koko ajan kirkas kuva oppaasta

mielessäni. Tämä seikka vaikeutti asian löytämistä oppaan ympärille, koska minulla ei ollut varsinaisesti tutkittavaa asiaa. Itse SAP toiminnanohjausjärjestelmästä ja varsinkin sen SD-moduulista tiedon haku osoittautui vaikeaksi. Järjestelmän muokattavuus ja myös toimeksiantajalle räätälöinti vei konkreettista tarttumapintaa lähteistä.

Ohjausseminaarin jälkeen työtahti hidastui jälleen. Tein joitain korjauksia tietoperustaan ohjausseminaarin kommenttien pohjalta. Tajusin etten pääsisi sillä hetkellä asiassa eteenpäin ja päätin aloittaa itse oppaan laatimisen. Lähes kahden ja puolen vuoden kokemus laskutusohjelman parissa siivitti opasta nopeasti eteenpäin. Alussa työ sujui suunnitellusti, mutta nopeasti työhön päästyäni mielikuva oppaasta alkoi muuttua päässäni. Alun perin opas oli suunniteltu käytettävän paperiversiona. Huomasin kuitenkin potentiaalin Wordin sisällysluettelossa ja hyperlinkeissä. Nämä kaksi asiaa mahdollistivat nopean ja vaivattoman siirtymisen oppaan eri osa-alueisiin. Tein viittauksia oppaan eri vaiheista toiseen, joka teki sen luettavuudesta järjestelmällisempää. Aloin myös jossain vaiheessa puhua niin sanotusta Lego-ohjeesta, joka veisi lukijansa pala palalta ja kuva kovalta kohti työn kokonaisuutta. Tämä ajattelumalli sai minut katsomaan työtä kuvakulmasta, jossa yksikään palanen ei jäisi puuttumaan yhdestäkään työvaiheesta.

Yksi työvaiheista oli YIT Rakennus Oy:n SAP pääkäyttäjän haastattelu. Kyseinen pääkäyttäjä on ollut mukana koko prosessin järjestelmän käyttöönoton suunnittelusta tähän päivään asti. Pidin haastattelun vain muutama päivä ennen työn palauttamista esitysseminaria varten. Pääkäyttäjälle oli toimitettu raakaversio oppaasta luettavaksi ja kommentoitavaksi ennen haastattelua. Samalla kysyin muutaman tarkentavan kysymyksen liittyen SAP SD käytöstä YIT Rakennus Oy:ssä. Sain oppaasta hyvät tarkentavat kommentit. En ollut aiemmin saanut itse oppaasta ollenkaan palautetta ja positiiviset kommentit saivat minut taas uskomaan työn tarpeellisuuteen. Sovimme samalla, että kun opinnäytetyöni valmistuu, alamme muokkaamaan opasta siihen suuntaan, että se voidaan käyttöönottaa kaikissa YIT Rakennus Oy:n toimipisteissä ympäri Suomen.

Tietoperustan vajaavaisuudesta huolimatta olen tyytyväinen, että opinnäytetyöni lopputuotteena on opas, jolla on oikeasti käyttöä. Jälkikäteen ajateltuna opinnäytetyöni olisi ollut viisain toteuttaa alusta asti yhteistyössä pääkonttorin ja SAP pääkäyttäjien kanssa.

6 LÄHTEET

Arvonlisäveroasetus 21.1.1994/50

Forsblom, S. 2016. Invoice and encashment specialist, YIT Rakennus Oy. Haastattelu 12.12.2016. Tekijän hallussa.

Heiskala J. 2016. Rakennusliikkeen arvonlisävero-opas 2016. Helsinki: Rakennustieto Oy

Kirjanpitolaki 30.12.2015/1620

Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012. PK-yrityksen taloushallinto. Helsinki: Helsingin Kamari Oy

Käännetty arvonlisävero. 2016. Urakoitsija. Viitattu 19.10.2016, <http://www.kaanteinenarvonlisa-vero.fi/urakoitsijat/>

Lahti, S. & Salmine, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Talentum Media Oy

Mutsaddi, A. & Sharma, K. 2010. Configuring SAP ERP Sales and Distribution. Sybex

Rakennusteollisuus. 2016. Käännetty arvonlisäverovelvollisuus. Viitattu 19.10.2016, <https://www.rakennusteollisuus.fi/Tietoa-alasta/Harmaan-talouden-torjunta/Kaannetty-arvonlisa-verovelvollisuus/>

SAP. 2016. SAP: A 44-year history of success. Viitattu 15.8.2016, go.sap.com/corporate/en/company/history.html

Verohallinto. 2014. Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa. Viitattu 9.8.2016, [https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Verohallinnon_ohjeet/Laskutusvaatimukset_arvonlisaverotuksessa\(33169\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Verohallinnon_ohjeet/Laskutusvaatimukset_arvonlisaverotuksessa(33169))

Verohallinto. 2012. Rakennusalan käännetty arvonlisäverovelvollisuus. Viitattu 9.8.2016, [https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Arvonlisaverotus/Rakennusalan_kaannetty_arvonlisaverovelvollisuus/Rakennusalan_kaannetty_arvonlisaverov\(20031\)#51laskutus](https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Arvonlisaverotus/Rakennusalan_kaannetty_arvonlisaverovelvollisuus/Rakennusalan_kaannetty_arvonlisaverov(20031)#51laskutus)

YIT. 2013. Yli 100-vuotinen YIT. Viitattu 2.8.2016, http://www.yit.fi/yit_fi/Tietoa_YITsta/Perustietoa_YITsta/YIT%20lyhyesti/Historia

