

Opinnäytetyö AMK

Liiketalouden koulutusohjelma

ALIIBK12

2017

Anu Leino

PK-KULJETUSYRITYKSEN LIIKETOIMINNAN SÄHKÖISTÄMINEN

Anu Leino

PK-KULJETUSYRITYKSEN LIIKETOIMINNAN SÄHKÖISTÄMINEN

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä sähköinen liiketoiminta on ja miten kohdeyritys voi sähköisiä liiketoiminnan palveluita toiminnassaan hyödyntää. Tavoitteena oli löytää yrityksen tarpeisiin sopivimmat sähköiset palvelut sekä kuvata näiden palveluiden käyttöönottoprosessia ja sähköistämisestä muodostuvia kustannuksia yrityksessä. Toimeksiantaja on pk-kuljetusyritys Varsinais-Suomessa, joka suunnitteli sähköiseen taloushallintoon siirtymistä ja digitaalisten palveluiden käyttöönottoa liiketoimintansa kasvaessa.

Tutkimusongelmana oli selvittää, millaisia sähköisiä palveluita kohdeyrityksen olisi kannattavaa ottaa käyttöön kehittääkseen liiketoimintansa. Toiminnallisen opinnäytetyön ote on tutkimuksellinen. Lähdeaineistoa kerättiin laadulliseen analysointiin aihetta käsittelevästä kirjallisuudesta ja internetaineistosta sekä yhteistyöverkostoja haastatteleamalla. Työssä huomioitiin myös yrityksen toimintaa koskeva sääntely.

Tutkimuksessa saatiin selville, millaisia sähköisiä palveluita on olemassa. Tutkimuksen tuloksia apuna käyttäen kohdeyritys valitsi markkinoilta itselleen sopivimmat käyttöönotettavat palvelut ja järjestelmät, joita yritys otti käyttöönsä asteittain. Sähköisten palvelukanavien ja järjestelmien käyttöönoton vaikutus liiketoimintaan on ollut positiivinen, joka näkyy muun muassa liiketoiminnan tehostumisena ja parantuneena informaation kulkuna. Yrityksen toiminnassa on sähköistämisprosessin ja liiketoiminnan kasvun myötä tapahtunut lisäksi muitakin suuria muutoksia: Sähköisen taloushallintaohjelman valinta johti tilitoimiston vaihtoon ja lisääntyneet kuljetustilaukset ajojärjestelyn uudelleen organisointiin.

Liiketoiminnan sähköistäminen on ollut kannattavaa siitä aiheutuneista kustannuksista ja työn määrästä huolimatta. Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen ja käyttöönotettujen ohjelmien kokonaisvaltaisempi käyttöönotto jatkuu yrityksessä edelleen.

ASIASANAT:

Digitalisointi, kuljetusyritys, liiketoiminta, taloushallinto, sähköistäminen.

Anu Leino

DIGITALIZATION OF AN SME TRANSPORT COMPANY'S BUSINESS

The purpose of this study was to find out what e-business contains and how the target company could have advantage of e-business services in its business. The aim was to look at the most appropriate e-services for the company's purposes and describe the introduction process of these services. The aim was also to examine what these services cost. The client was an SME transport company in Southwest Finland which has planned to bring electronic financial management and other digital services into use while its business grows.

The research problem was to sort out what kind of electronic services are profitable for the target company to make its business more efficient. The approach in this functional thesis was exploratory. The research material was collected from the literature and Internet material on the subject and interviews of co-operation networks. The regulation related to companies' business operations was also regarded.

It was found out what kind of electronic service solutions are available. The target company took advantage of the research results while selecting the services and systems into use from the market. The electronic services selected on the basis of the research were brought in to use gradually and the impact of these services on the business has been positive, which shows as more effective business and a better flow of information. In addition to the electrification and the growth of the business, there have also been other big changes in the target company. The selection of the financial management software led to changing the accounting firm into another one and the increased transportation orders to reorganizing the driving arrangements.

The electrification of the business has been worthwhile in spite of the cost and the amount of work. The development of the electric services and the focus on the services that were brought in to use continues in the company.

KEYWORDS:

Business, transport company, digitalization, electrification, financial management.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
1.1 Toimeksiantajan esittely	6
1.2 Kuljetusalasta lyhyesti	8
2 SÄHKÖINEN LIKETOIMINTA	10
2.1 Sähköinen markkinointi	11
2.2 Sähköinen taloushallinto	14
2.2.1 Laskutus	16
2.2.2 Ostolaskujen käsittely	17
2.2.3 Palkanlaskenta	18
2.2.4 Henkilöstöhallinto	19
2.3 Ajoneuvojen ja työaikojen seuranta	20
3 KEHITTÄMISTYÖN TEORIAA	22
4 KEHITTÄMISPROSESSI	25
4.1 Markkinointiin suunnitelmallisuutta	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2 Taloushallinto ajantasaiseksi ja helposti hallittavaksi	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.3 Ajoseurantasovellus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.4 Internetyhteys, Elisa Toimisto 365 ja pilvipalvelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.5 Aski – johtamisen sähköinen työkalu kuljetusyrityksille	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.6 Vakuutusten verkkopalvelu ja Yritys-Mehiläinen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.7 Katso-palveluvaltuutuksia	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5 LOPUKSI	25
LÄHTEET	37

1 JOHDANTO

Yritystoiminta ja sen organisointi on ollut voimakkaiden muutosilmiöiden kohteena viime vuosikymmenenä; muun muassa rahavirtojen vapaampi liikkuvuus, teknologian kiihtyvä kehitys ja uuden tiedon voimakas lisääntyminen ovat asettaneet monenlaisia haasteita yritystoiminnalle ja sen kehittämiseksi. Yrityksen toiminnan kehittämisen kohde on laajentunut erillisten tehtävien ja toimintojen kehittämisestä liiketoimintaprosessien kehittämiseen.

Liiketoiminnan sähköistyminen on yksi keskeisimmistä kehityssuunnista liiketoiminnassa. Sillä tarkoitetaan kaikkien avoimien tietoverkkojen välityksellä tapahtuvaa kilpailuedun saavuttamiseen tähtäävää toimintaa. Sen yhtenä tärkeänä tehtävänä on kehittää informaation reaaliaikaista välittymistä sekä tehostaa kokonaisvaltaisesti liiketoimintaprosesseja. Sähköistämisen myötä on myös mahdollista hallita liiketoimintaa ajantasaisemmin ja näin yritystoiminnan seuranta ja taloudellinen suunnittelu helpottuvat.

Elinkeinoelämän keskusliiton julkaisussa (2015) todetaan digitalisaation korjaavan Suomen perinteisiä heikkouksia; pieni, etäinen, pitkien välimatkojen maa saadaan lähemmäs maailman markkinoita digitalisaation avulla ja samalla myös logistiikka tehostuu, vaikka maa olisi alaltaan laaja ja harvaan asuttu. Digitaalisten palvelujen lisäksi on osattava, kyettävä ja oltava halukkaita käyttämään tarjottuja digitaalisia palveluja.

Opinnäytetyön tavoitteena on kohdeyrityksen liiketoiminnan eri osa-alueiden kehittäminen ja sähköistäminen yrityksen tarpeet huomioon ottaen. Tutkimusongelmana oli selvittää mitä sähköisiä palveluita kohdeyrityksen olisi kannattavinta ottaa käyttöönsä parantaakseen työn tehokkuutta ja yritystoiminnan kannattavuutta.

Työn alussa pohditaan yritystoiminnan muutospaineita ja kehityssuuntia sekä esitellään toimeksiantajayritys ja kuljetusalaa yleisesti, jotta lukija saa käsityksen toimialasta. Tämän jälkeen esitellään markkinoilla saatavilla olevia sähköisiä palveluita ja järjestelmiä ja niiden hyötyjä. Ennen kehittämisprosessin kuvausta kerrotaan lyhyesti kehittämistyön eri vaiheista, sen tavoitteista ja tärkeydestä ja miten ne on huomioitu tässä työssä. Kehittämisprosessi-osiossa kerrotaan projektin lähtötilanteesta ja liiketoiminnan ja prosessin kehityksestä. Tämän jälkeen esitellään kohdeyrityksen tarpeisiin sopivimmat kehittämisideat ja järjestelmät, perustellaan valinnat ja viedään ne käytäntöön. Lopuksi arvioidaan niiden käyttöönoton vaikutuksia liiketoimintaan niin taloudellisesta kuin käytännön

näkökulmasta, pohditaan mihin vielä jää kehitettävää ja arvioidaan omaa oppimista työn myötä.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Tekstiä poistettu salassapitosyistä.

1.2 Kuljetusalasta lyhyesti

Kuljetusala on erittäin säännelty toimiala. Tavaraliikenteen harjoittaminen on luvanvaraista ja sitä sekä kuljettajan pätevyyttä säätelee laki kaupallisista tavarankuljetuksista tiellä (21.7.2006/693). Työ- ja lepoaika säätelee työ- ja lepoaika-asetus (561/2006) sekä yrittäjäkuljettajaa laki yrittäjäkuljettajien työajasta tieliikenteessä (17.5.2013/349). Myös työaikakirjauksiin ja työaikakirjanpitoon on oma ohjeistuksensa ja velvoitteensa. Ajoneuvon mittojen ja massojen määrittelystä säädetään lisäksi Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella N:o 661/2009. Ennen alalle tuloa kuljettaja tarvitsee ammattipätevyyden, ja yrittäjä liikenneluvan kutakin ammattiliikenteen ajoneuvoa kohden.

Yli 90 prosenttia Suomessa tapahtuvista kuljetuksista kuljetetaan maanteitse. Haja-asutuksesta sekä pitkistä välimatkoista johtuen tuotetta kohden kertyvät kuljetuskilometrit ovat Suomessa pidemmät kuin missään muussa Euroopan maassa. Maantiekuljetusala työllistää liitännäisammattineen Suomessa noin 150 000 ihmistä, joista noin 70 000 tavaraliikenteen kuljettajana. (Kuljetusala 2016)

Tavarankuljetuksessa kuljetetaan kaikenlaisia tavaroita ja aineita erilaisilla ajoneuvoilla, esimerkiksi pakettiautoilla, puoli- ja täysperävaunuyhdistelmillä ja säiliöautoilla. Mitä isompi ajoneuvo, sitä pidemmät ovat kuljetusmatkat. Työtä helpottamaan on kehitetty teknologian laitteita, muun muassa digitaalinen ajopiirturi ja navigaattori. Kuljettajan työ on erittäin vastuullista, sillä kuljettajan vastuulla on arvokas ajoneuvo, lasti, tieturvallisuus sekä rahtikirjojen kirjausten oikeellisuus. Työ on itsenäistä ja vaatii tarkkuutta sekä täsmällisyyttä, sillä lastin on oltava asiakkaalla vahingoittumattomana ja ajoissa. (Kuljetusala 2016)

Suurimman osan kuorma-autoliikenteen yritysten kustannuksista muodostavat työvoimakustannukset, joiden osuus liikevaihdosta on keskimäärin 42 %. Polttoainekustannusten osuus on keskimäärin 25 %, korjaus- ja huoltokustannusten 7 % ja pääomakustannusten 10 % liikevaihdosta. Valtaosa Suomen autoliikennealan yrityksistä on kooltaan pieniä ja noin puolet yrityksistä työllistää 1 - 9 työntekijää ja toimihenkilöä. Vähintään 300 työntekijää ja toimihenkilöä työllistäviä yrityksiä on noin 2 %, joiden merkitys koko alan työllistävyudessa on suuri, sillä niiden palveluksessa on noin 40 % koko alan työntekijä- ja toimihenkilömäärästä. Tavaraliikenneyrityksiä on kaiken kaikkiaan noin 9 000 ja luvanvaraisessa ammattiliikenteessä on noin 40 000 kuorma-autoa. (Kuljetusala 2016)

Kuljetusalan haasteita on muun muassa epäterve kilpailu kuljetusmarkkinoilla, joka on vääristynyt kuljetusten vähentyessä ja kilpailun kiristyessä. Kabotaasiliikenne kiristää kilpailutilannetta entisestään. Siinä toiseen EU-maahan sijoittunut kuljetusliike voi harjoittaa kuljetustoimintaa Suomen sisäisessä liikenteessä tilapäisesti. Myös kustannusten noususta johtuva hintojen nostopaine on haasteellinen, sillä kulujen kasvua ei olla voitu siirtää suoraan kuljetushintoihin. Mitta- ja massa -uudistus on lisännyt yritysten investointipaineita kantavampaan kalustoon. (Logistiikan maailma 2016)

Raskaiden tavarankuljetusajoneuvojen ja ajoneuvoyhdistelmien suurimmat sallitut mitat ja massat on kuvattu valtioneuvoston asetuksessa 407/2013. Asetuksessa on määritelty yksityiskohtaisesti enimmäismassat, jotka vaihtelevat muun muassa akselimäärän, akselien keskinäisen etäisyyden, jousituksen ja yhdistelmän koostumuksen perusteella. Asetus tuli voimaan 1.10.2013, jolloin myös mittojen ja massojen ylärajat nousivat. Aikaisemmin liikenteessä on voinut olla massaltaan enintään 60 tonnin ajoneuvoyhdistelmiä ja uudistuksen myötä enimmäismassa nousi 76 tonniin. Samalla suurin sallittu korkeus nousi 4,2 metristä 4,4 metriin. (Valtioneuvoston asetus ajoneuvojen käytöstä tiellä annetun asetuksen muuttamisesta 407/2013 1 luku 20-25§)

Mitta- ja massa uudistuksen myötä myös tiestön vaatimukset ovat kasvaneet. Liikenneviraston mukaan kalustomuutokset lisäsivät painorajoitettujen siltojen lukumäärää 250 - 300:lla. Siltojen painorajoitusten poistamiseen siltoja korjaamalla tuo lisäkustannuksia 20 vuoden aikana arviolta 214 miljoonaa euroa. Maantieverkolla olevien korkeimmille ajoneuvoille liian matalien alikulkujen määrä nousi korkeuden noston seurauksena noin 300:sta noin 800:aan. Ehdotetun suurimman sallitun korkeuden nostamisen tehokas hyödyntäminen edellyttää kuljetuksille tärkeillä reiteillä olevien matalien alikulkujen koroittamista, josta aiheutuu 20 vuoden aikana yhteensä noin 212 miljoonan euron kustannus, jos muutokset toteutetaan. (Skal 2013)

2 SÄHKÖINEN LIIKETOIMINTA

Teknologiakehitys on ollut viime vuosikymmeninä vauhdikasta ja mullistavaa. Olemme siirtyneet käytännössä teollisesta ajasta tietotyön aikaan, jossa saatavilla olevan pääoman, laitteiden ja henkilöstömäärän sijaan yrityksen menestyksen tekijöinä ovat entistä enemmän tieto, osaaminen ja näkemykset. Sähköisessä muodossa olevan tiedon, osaamisen ja näkemysten tehokkaampi hyödyntämien nousee yrityksille koko ajan entistä suuremmaksi kilpailuvaltiksi. Digitalisoituvan ja nopeasti muuttuvan toimintaympäristön paineissa monelle yritykselle olennaiseksi uudeksi haasteeksi nousee menestyvä digitaalisen liiketoiminnan rakentaminen. Digitaalinen liiketoiminta syntyy tukemaan, täydentämään ja korvaamaan yrityksen aiempia fyysisiä liiketoimintoja. Kuluttajille suunnattujen valmistettavien tuotteiden ja palveluiden sähköiset palvelut yleistyvät ja ostopäätöksiin vaikuttavat entistä enemmän sähköisessä muodossa oleva tieto. Myös yrityksille tuotteita ja palveluita tarjoavien yritysten liiketoimintaan digitalisointi vaikuttaa monella tavoin. Muun muassa verkkopalveluiden kautta yritys voi tarjota kattavasti tietoa tuotteistaan sekä rakentaa näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa. (Ruokonen 2016, 7 - 8)

Monilla aloilla on koettu digitaalisten palveluiden tukevan ja tehostavan prosesseja, mutta todennäköisempää on, että se myös korvaa tai eliminoi kokonaisia yrityksen prosesseja ja prosessien yksittäisiä vaiheita. Digitaalisuus mahdollistaa asioiden tekemisen halvemmalla, nopeammin ja paremmin. Digitaalisuus ei ole vain yksi työkalu tai projekti, se on koko yrityksen toimintaa kuvaava ja määrittelevä ajattelutapa ja keskeinen osaaminen. (Ruokonen 2016, 9 - 10)

Sähköisellä liiketoiminnalla tarkoitetaan tietotekniikan ja viestintätekniiikan hyödyntämistä yrityksen liiketoimintaprosesseissa kilpailuedun saavuttamiseksi. Tällä tarkoitetaan työtapojen muuttumista verkostoituneita työvälineitä käyttäen, joka mahdollistaa tiedon hyödyntämisen tehostumisen ja näin innovaatiocykli nopeutuu. Digitalisaatio on tuotteissa, palveluissa, organisaatiossa ja yhteiskunnassa käytettävän tiedon muuttamista, siirtämistä ja hyödyntämistä sähköisessä muodossa. (Lindblom 2015)

Monelle yritykselle digitaalinen liiketoiminta syntyy tukemaan, täydentämään ja korvaamaan yrityksen aiempia fyysisiä liiketoimintoja. Uudet sähköiset palvelut, digitaaliset innovaatiot ja digitaalisen kilpailun lisääntyminen yleistyvät monilla toimialoilla kuten terveydenhuollossa, opetuksessa, pankeissa ja rahoituksessa, logistiikassa sekä tuotan-

nossa. Digitaaliset palvelut verkossa mahdollistavat asioiden hoitamisen ajasta ja paikasta riippumatta. Digitaalisia palveluita tarjoavat yritykset ja julkiset laitokset tarjoavat usein asiakkailleen myös maksuttoman chat-asiakaspalvelun, joka mahdollistaa nopean vastausten saannin pulma- ja ongelmatilanteissa. Suomessa on loistavat teoreettiset edellytykset hyödyntää digitaalisia tuotteita ja palveluja, sillä täällä on laajakaistayhteyksien levinneisyys sekä ICT-koulutuksen saaneiden henkilöiden määrä molemmat huipussaan. Internet tarjoaa yrityksille ja kuluttajille monia hankinta- ja palvelukanavia digitaalisessa muodossa niin raportointiin kuin liiketoiminnan hallintaan liittyen (Ruokonen 7 - 8, 11)

Liiketoiminta internetissä on säädellympää kuin liiketoiminta fyysisessä maailmassa. Lainsäätäjien näkemyksen mukaan kuluttaja ja osin myös yritysasiakas tarvitsevat enemmän suojaa internetissä kuin fyysisessä kanssakäymisessä. Liiketoimintaa internetissä harjoitettaessa on tärkeää kiinnittää huomiota moniin eri osa-alueisiin, kuten sopimuksien ja sitoumusten solmimiseen, viestiliikenteen käsittelyyn, markkinointitoimenpiteisiin, henkilötietojen käsittelyyn, aineettomien oikeuksien hallintaan sekä tietoturvaan. (Häivälä & Paloheimo 2012, 71 - 72)

Tärkeintä sopimuksen solmimisessa on riskienhallinnan kannalta huomioida, että sopimuksen osapuolien tahto tulee selkeästi ilmaistuksi, osapuolet ymmärtävät sen mihin sitoutuvat ja osapuolien tahdonilmaisut dokumentoidaan. Sopimuksen osapuolet on syytä riskienhallinnan vuoksi tunnistaa siten, että osapuolen henkilöydestä ei tulisi epäselvyyttä. On myös huomioitava, että sopimuksen syntyminen sähköisessä muodossa voidaan todistaa tehokkaasti niin, että ehdoista syntyisi mahdollisimman vähän epäselvyyttä. Henkilötietojen käsittelyssä lainsäädäntö asetta nimenomaisen tietoturvasta huolehtimisen velvollisuuden henkilötietojen käsittelijälle. (Häivälä & Paloheimo 2012, 73 - 74, 83)

2.1 Sähköinen markkinointi

Markkinointiviestinnän avulla saadaan yrityksen tuotteet ja palvelut asiakkaiden tietoon. Mainonnan avulla kohderyhmä kiinnostuu yrityksestä sekä sen tuotteista ja palveluista. Mainonta jaetaan mediamainontaan ja suoramainontaan. Mediamainonta käsittää lehdet, television, radion, ulko- ja liikennemainonnan sekä verkkomainonnan. Suoramainontaa on esimerkiksi mainoslahjat, messutapahtumat sekä toimipaikkamainonta. (Hesso 2013, 114 - 115)

Sähköinen markkinointi mahdollistaa edullisen ja seurattavan mainonnan toteuttamisen pienelläkin budjetilla. Internet on globaalisti kattava markkinointikanava, jota yritysten on syytä hyödyntää. Sähköistä markkinointia ovat muun muassa sosiaalisen median palvelut, kotisivut sekä sähköpostimainonta. Internetmarkkinoinnissa menestymisessä on satsattava dataan, designiin ja dynaamisuuteen. Dataa on nykyään saatavilla rajattomasti, joten hyödyllisen datan etsimiseen kannattaa panostaa. Designissa ei huomioida vain ulkoasua tai käytettävyyttä vaan myös kokonaisvaltaisesti asiakkuuden elinkaaren huomioivaa suunnittelua eli palvelumuotoilua. Dynaamisuudella tarkoitetaan halua ja kykyä kokeilla jatkuvasti uusia asioita koskien dataa sekä designia. Internet-ekosysteemi tuottaa jatkuvasti työtä helpottavia keksintöjä, joista voi saada ideoita omaan toteutukseen. (Häivälä & Paloheimo 2012, 12 - 13)

Verkkopalveluiden mobiilikäyttö on voimakkaassa kasvussa ja palveluita käytetäänkin jo enemmän älypuhelimilla ja tableteilla kuin pöytätietokoneilla ja kannettavilla. Yritysten ei ainoastaan ole tarpeen sopeutua mobiililaitteiden pieniin näyttöruutuihin, vaan niiden on myös kyettävä näkemään mobiililaitteet erityisenä kuluttajalle mielenkiintoisena ympäristönä, jossa paikannus, kamera, sosiaalisen median sovellukset, kalenteri ja osoitekirja tukevat toisiaan ja muodostavat kokonaisuuden. Verkossa toimiva palveluyritys joutuu rakentamaan pöytäkoneissa toimivan bisneksensä kokonaan uudelleen, jotta se soveltuu mobiililaitteissa käytettäväksi. (Ruokonen 2016, 36 - 39)

On todennäköistä, että tulevaisuudessa suuri osa kaikesta digitaalisesta liiketoiminnasta on edennyt vaiheeseen, jossa sähköisten palveluiden käyttö mobiililaitteissa on hyvin suosittua ja videomuotoinen sisältö on monenlaisen tekemisen ydin. Kännyköiden rooli kasvaa vielä nykyisestä, sillä tulevaisuudessa niissä ennustetaan olevan uusia ja tehokkaita palveluita, jossa lukemisen sijaan käyttäjä saa videomuodossa nopeasti ja helposti tietoa, palvelua ja viihdettä, hänelle itselleen personoidussa muodossa. Todennäköistä on, että sosiaalisen median hyödyntäminen tulee siirtymään uuteen vaiheeseen, jossa mobiilien kokemusten ja omatekoisen videoiden jakaminen tavalla tai toisella syrjäyttää kuva- ja tekstimuotoista ilmaisua. (Ruokonen 2016, 47)

Markkinointia koskeva sääntely muuttuu alati yksityiskohtaisemmaksi. Markkinoinnille asetettavia vaatimuksia voisi kuvata lyhyesti siten, että myyjäyhtiöllä on korostettu vastuu markkinoinnillisista toimenpiteistään. Markkinoinnissa on noudatettava eri kohderyhmiä koskevia erityisvaatimuksia kuten alaikäiset. Markkinointia säätelee Kuluttajansuojalaki. Sähköiset viestit markkinointitarkoituksessa esimerkiksi sähköpostitse on tark-

kaan säädely, koska tällaisessa toiminnassa käsitellään henkilötietoja. Markkinoijayhtiön on hankittava etukäteinen suostumus siltä yksityishenkilöltä, jolle markkinoija aikoo sähköpostilla tai multimedia- ja tekstiviestein markkinoida. Suoramarkkinointia säätelee Henkilötietolaki. (Häivälä & Paloheimo 2012, 75 – 77; Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 Luku 2 §3; Henkilötietolaki 22.4.1999/523 luku 2 §9)

Kotisivujen sisällön tulee olla laadukasta, jotta palvelu nousisi hakukoneissa esille, erityisesti Google-palvelussa. On tärkeää, että sivuille tuotetaan kohderyhmää kiinnostavaa tietoa yrityksen asiantuntemusalueesta ja sivustolta saa nopealla selailulla selville, mitä, miten ja kenelle ollaan tarjoamassa palveluita. Kotisivut on hyvä tehdä yhteistyössä niiden tekemiseen erikoistuneet asiantuntijan kanssa. Hakukonenäkyvyydelle on erittäin tärkeää myös oikeanlainen hakukoneoptimointi ja -mainonta. Googlen haun ensimmäisen ja toisen sivun hakukonetulosten saamien klikkimäärien ero on erittäin suuri; haun kärjessä olevaa linkkiä klikataan tyypillisesti yli 30 prosentissa käynneistä ja vastaava luku hakutulosten toisella sivulla on enää vain noin 4%. Jos ei ole omalla alallaan Google-hakujen kärjessä, on iso riski, ettei asiakas löydä tarjottua tuotetta tai palvelua. Digitaalisen kävijämäärän aikaansaamiseksi on siis erittäin tärkeää perehtyä nettihakujen logiikkaan. (Hesso 2013, 120 – 121; Ruokonen 2016, 63)

Sosiaalisen median palveluiden hyödyntäminen on edullista tai täysin ilmaista yrityksille. Tärkeää on, että yrittäjä valitsee yrityksensä käyttöön ne palvelut, jotka sopivat yrityksen markkinointisuunnitelmaan parhaiten. Sosiaalinen media ei ole pelkästään mainostamista varten vaan se toimii myös asiakkaiden informoimisen ja osallistamisen kanavan erinomaisesti. Näiden ominaisuuksien hyödyntäminen riippuu kohderyhmästä ja yrityksen liiketoiminnan luonteesta. (Hesso 2013, 122 - 123)

Twitter on mikroblogipalvelu, jossa palvelun käyttäjät voivat seurata erilaisia itseään kiinnostavia ihmisiä ja organisaatioita. Palveluun luodaan tili joko itselle tai yritykselle. Tilin luomisen jälkeen voi alkaa seurata erilaisia kiinnostavia henkilöitä, yrityksiä ja muita organisaatioita esimerkiksi omaan toimialaan liittyen. Yrittäjälle palvelu tarjoaa lähes rajattoman pääsyn huippuluokan informaatioon häntä itseään kiinnostavista aiheista. Jakamalla omaa osaamista sekä itseä kiinnostavia aiheita ja osallistamalla keskusteluihin rakentaa samalla yrityksen brändiä. (Hesso 2013, 123)

Facebook on hyvä kanava saada näkyvyyttä. Yrityksen Facebook-sivuille tuotetaan mielenkiintoista tietoa yrityksen asiantuntemuksesta sekä osallistetaan kohderyhmää kes-

kusteluun, kilpailuihin ja arvontoihin ja esimerkiksi uusien palveluiden suunnitteluun. Facebookilla on käytännössä hallitseva asema sosiaalisten medioiden globaaleilla markkinoilla, erittäin kilpailukykyisiä palveluita mobiililaitteissa, erityisen hyvät data-analytiikan kyvykkyudet mainostajia varten sekä enenevässä määrin ote videomuotoisen sisällön jakelusta maailmassa. (Hesso 2013, 123 – 124; Ruokonen 2016, 50)

2.2 Sähköinen taloushallinto

Yrityksen taloushallinnon tavoitteena on seurata yrityksen taloudellisia tapahtumia ja tuottaa sen toiminnasta raportit sidosryhmille. Taloushallinto koostuu pääkirjanpidosta, siihen liittyvistä osakirjanpidoista, raportoinnista ja arkistoinnista. Yleisimmät osakirjanpidot ovat myynti- ja ostolaskureskontrat, palkkakirjanpito sekä maksuliikenne ja kassanhallinta. Sähköiseen taloushallintoon siirtymällä nämä asiat voidaan hoitaa vähemmällä työllä. Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon ei merkitse vain kirjanpidon automatisointia ja sähköisten kanavien hyödyntämistä vaan tällöin myös toiminta tehostuu, kustannukset laskevat sekä yrityksen toimintojen organisoinnista tulee joustavaa. (Yrittäjät 2016)

Myös johtaminen uudistuu ajantasaisen tiedon myötä. Sähköinen taloushallinto on tehokas johtamisväline, kun oppii käyttämään ajantasaista tietoa oikein. Sen kautta yrityksen johto voi varsinaisten taloustietojen lisäksi seurata ajantasaisesti myynnin tehokkuutta sekä tuottoja ja kuluja asiakkaittain, tuotteittain ja kustannuspaikoittain. Ajantasaiset tiedot voi hakea taloushallinnon ohjelmistosta milloin tahansa ja muutoksiin voi reagoida nopeammin ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtyä aiemmin. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa myös kassavirtojen kehityksen sekä maksuvalmiuden seurannan, kun järjestelmään voidaan kirjata jo ennakoon tiedossa olevia kulueriä. Kirjanpitäjän ja yrittäjän yhteistyö myös helpottuu, kun he voivat katsoa samaa, ajantasaista tietoa verkon välityksellä. (Yrittäjät 2016)

Taloushallinnon sähköistämisessä tulee miettiä kokonaisuutta, jossa taloushallinnon kaikki osa-alueet käsitellään sähköisesti ja mahdollisimman paljon automaatiota hyödyntäen. Näitä osa-alueita ovat muun muassa laskujen kierrätys ja hyväksyminen, maksuliikenteen hoito sekä tiliotteiden ja viitesiirojen vastaanotto sekä viranomaisilmoitusten lähetys. Sähköisessä taloushallinnossa järjestelmään lähetetyt ostolaskut siirtyvät automaattisesti yrityksen ostoreskontraan sekä asiatarkastettavaksi että hyväksyttäväksi. Maksuliikenne toimii yhdessä laskutuksen kanssa niin, että saapuvat viitesuoritukset

kuittaavat niin ikään automaattisesti reskontrasta myyntisaatavan maksetuksi. Maksuta-
pahtumista, viitesirroista ja tilioitteista muodostuu myös automaattisesti tiliöintimerkinnät.
Tällöin voidaan puhua sähköisestä automatisoidusta taloushallinnosta, joka mahdollis-
taa töiden uudelleen järjestämisen ajasta ja paikasta riippumatta, tehostaa yrityksen ta-
loushallintoa ja alentaa kustannuksia. (Yrittäjät 2016)

Sähköiseen taloushallintoon siirtyvät yritykset voivat järjestää taloushallintonsa hoidon
täysin uudella tavalla, kun työt voidaan tehdä myös etänä taloushallinnon järjestelmän
toimissa internetissä. Sähköiset taloushallintojärjestelmät toimivat myös sähköisinä ar-
kistoina, joihin voi laskujen lisäksi arkistoida päivä- ja pääkirjat, tilinpäätösdokumentit
sekä muuta taloushallinnon dokumentointia. Sähköisistä arkistoista tositteiden haku on
helpompaa kuin perinteisistä arkistoista, koska hakukriteereinä voi käyttää muitakin eh-
toja kuin tositenumeroita. (Procouter 2016)

Tällä hetkellä yritykset voivat lähettää sähköisesti monia erilaisia viranomaisilmoituksia,
mm. alv- ja TYEL-ilmoituksia, työnantajasuoritusten kausi-ilmoituksia, palkkojen vuosi-
ilmoituksia sekä veroilmoituksia. Ilmoitukset voidaan kytkeä yrityksen taloushallintoon ja
jolloin niistä muodostuu automaattisesti kirjanpitomerkintä sekä lasku, mikäli yritykselle
tulee ilmoituksen laadinnan yhteydessä maksettavaa esimerkiksi arvonlisäveroilmoi-
tusten kohdalla. (Yrittäjät 2016)

Laskutuksen, ostolaskujen käsittelyn ja palkkahallinnon lisäksi myös kaikki muut yrityk-
sen taloushallinnon toiminnot, kuten verojen maksu, tarjousten, tilausten ja läheteiden
lähettäminen ja perintä voidaan hoitaa sähköisesti. Sähköinen taloushallinto on mahdol-
lista kytkeä myös muihin ohjelmistoihin kuten projektinhallinta- tai verkkokauppaohjel-
mistoihin. Internet-pohjaisten palveluiden jatkuvasti lisääntyessä mahdollisuus sähköis-
tää yhä useampia toimintoja yrityksissä kasvaa koko ajan. Taloushallinto-ohjelmiston
fyysisistä suojauksista, versiopäivityksistä, tietoturvasta ja varmuuskopioinneista vastaa
yleensä sähköisen taloushallinnon palveluja tarjoava sovellusvuokrausyritys tai palveluja
tarjoava tilioimisto. (Yrittäjät 2016)

Tilioimistot voivat sähköiseen taloushallintoon siirtymisen myötä käyttää entistä enem-
män aikaa neuvontaan ja konsultointityöhön sekä raportoinnin kehittämiseen, kun rutii-
nitöihin käytettävä aika vähenee. Tilioimistojen rooli taloushallinnon asiantuntijoina ko-
rostuu. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen mahdollistaa monien aiemmin manuaa-
lisesti tehtyjen työvaiheiden automatisoinnin, muttei kuitenkaan tee koko taloushallinnon
hoitamisesta kokonaan automaattista. (Yrittäjät 2016)

Kirjanpitolaki mahdollistaa verkkolaskutuksen perinteisempien laskutusmuotojen sijaan. Se sallii tositteiden ja kirjanpitokirjojen sähköiset arkistot sekä laskujen sähköisen hyväksymisen. Soveltamisesta neuvoo Kirjanpitolautakunnan yleisohje, jossa koneellisesta kirjanpidosta ohjeistetaan, että kirjanpitoaineiston pysyvään säilyttämiseen on suositeltavaa käyttää yleistä tallennusmuotoa, joka on saatavissa selväkieliseksi myös muulla kuin käytetyllä tallennusohjelmistolla. Koneellisesti säilytettävä liiketapahtuman todentava tosite voi olla tiedonsiirtoon käytetty sanoma tai siitä muodostettu konekielinen tositemerkki. Kirjanpitotositteiden kuten ostolaskujen ja muiden ostotositteiden sekä maksutositteiden asiatarkastus ja hyväksyminen kuuluvat kirjanpitovelvollisen sisäisen valvonnan piiriin. Kirjanpitovelvollinen voi siten järjestää asiatarkastus- ja hyväksymisrutiinit itselleen tarkoituksenmukaisiksi. (Kirjanpitolaki 30.12.2015/1620 2. luku 5§, 7-10§)

2.2.1 Laskutus

Verkkolaskutuksen ajatuksena on, että laskutusohjelmalla tehdyt laskut voidaan lähettää sähköisesti asiakkaalle ilman laskun tulostusta ja postitusta. Asiakas vastaanottaa verkkolaskun omaan ostolaskujen käsittelyjärjestelmäänsä, jossa lasku on sähköisessä muodossa hyväksyttävänä ja tiliöitävänä. Verkkolaskutus säästää näin monta työvaihetta: Postittaminen jää pois, lasku siirtyy nopeasti asiakkaalle samana päivänä sekä laskun käsittely- ja kirjausvaiheet vähenevät, kun laskun tiedot tulevat suoraan kirjanpitojärjestelmään eikä laskujen tietoja tarvitse enää erikseen syöttää käsin ohjelmistoon. Suurin hyöty sähköisessä taloushallinnossa saadaan verkkolaskujen tuomasta automaatiosta. Laskujen manuaalinen käsittely vähenee, jonka ansiosta muuhun asiakaspalveluun on mahdollista panostaa aiempaa enemmän.

Verkkolaskuja lähetetään ja vastaanotetaan verkkolaskupalveluita tarjoavien operaattoreiden ja pankkien välityksellä. Verkkolaskujen lähetys tai vastaanotto edellyttävät, että yritys solmii sopimuksen verkkolaskupalveluita tarjoavan operaattorin tai pankin kanssa. Verkkolaskujen välittäjää valitessa kannattaa huomioida perustamiskustannukset, transaktioiden hinnat sekä käyttöönoton kustannukset. Verkkolaskun vastaanottajana voi olla joko yritys tai kuluttaja. Jos laskun saaja ei voi vastaanottaa verkkolaskua, voidaan laskut ohjata tulostuspalveluun, jolloin ne siirtyvät automaattisesti tulostettavaksi ja jaettavaksi perinteisen paperilaskun tapaan. (Visma 2016; OpusCapita 2013)

Verkkolasku välitetään yritys vastaanottajille sähköisessä muodossa sekä rakenteisena datatiedostona että kuvana laskusta. Rakenteinen datatiedosto mahdollistaa laskujen

sisään luvun tietojärjestelmään automaattisesti. Samalla poistuu tarve tallentaa tietoja laskujen kierrätysjärjestelmään manuaalisesti. Laskusta muodostettava kuva on hyvä väline laskun tarkastukseen ja kierrätykseen. Lisäksi laskun kuva tukee laskun sähköistä arkistointia. Kuluttajalle lähetetty verkkolasku on yrityslaskujen tapaan kuluttajan valitsemaan palveluun toimitettu e-lasku, toiselta nimeltään finvoice-verkkolasku. (OpusCapita 2013)

Tällä hetkellä yli puolet suomalaisista yrityksistä voi lähettää verkkolaskuja. Mikäli yritys haluaa vastaanottaa kaikki laskut sähköisessä muodossa, tarjoaa osa operaattoreista skannauspalvelua. Toimittaja lähettää laskunsa yrityksen sijasta skannauspalveluun, joka muodostaa paperilaskusta verkkolaskuaineiston ja kuvan alkuperäisestä laskusta. Laskuja on tarvittaessa voitava syöttää sähköiseen järjestelmään myös itse skannattuna. jotkin yritykset vaativat yritysasiakkailtaan laskut sähköisinä, jolloin asiakasyritykselle ei jää vaihtoehtoja vaan sähköistäminen on suoritettava, jotta asiakassuhde saadaan pidettyä. Internetissä toimiviin taloushallinnon järjestelmiin on mahdollista kytkeä myös verkkokauppoja. Tällöin verkkokaupan kautta tehdyt ostokset siirtyvät automaattisesti taloushallinto-ohjelmaan myyntilaskuiksi. (Visma 2016)

Laskun lähettäjän vahva tunnistaminen voidaan tehdä käyttäen VPN-protokollaa (Virtual Private Network). Näin voidaan varmistaa, että sanoma on alkuperäinen, muuttumaton ja luottamuksellinen. Lisäksi FTP-tietoliikenneyhteyksissä käytetään aina käyttäjätunnusta ja salasanaa. Pankit edellyttävät pankkiyhteyksissä PATU suojausta, joka käyttää MAC-tiivistettä (Message Authentication Code). Sanoman eheys tarkistetaan käyttäen laskuun lisättyjä alku- ja loppusegmenttejä. (OpusCapita 2013)

2.2.2 Ostolaskujen käsittely

Verkkolaskujen vastaanotto vaatii sähköisen ostolaskujen käsittelyjärjestelmän. Tilitoimistoilla on useimmiten tarjota selainpohjaista ostolaskujen kierrätyspalvelua. Tällöin laskut voidaan ottaa vastaan suoraan tilitoimistoon ja asiakkaan on mahdollista tarkistaa, hyväksyä ja tehdä tiliointitoiminnot paperittomasti tilitoimiston kanssa yhteistä järjestelmää käyttäen. Oikeelliseksi todetut ja hyväksytyt laskut siirtyvät suoraan taloushallintojärjestelmään, josta ne maksetaan. Lasku, siihen liittyvät kommentit sekä tiedot hyväksyjästä ja hyväksymisajankohdasta jäävät arkistoon sähköiseen järjestelmään mahdollista myöhempää tarkastelua varten. (Visma 2016)

Sähköisessä laskutuksessa yritys saa oman verkkolaskutusosoitteen, josta tulee tiedottaa kaikille laskuttajille. Laskujen vastaanottotavan muutosta helpottaa, kun ottaa verkkolaskujen vastaanoton käyttöön toimittaja kerrallaan ennen kuin tiedottaa uudesta sähköisestä toimintatavasta laajemmin. Verkkolaskuihin siirtyminen on iso muutos myös henkilökunnalle, joten on hyvä tiedottaa ja huomioida heitä riittävästi. Uutta toimintamallia on hyvä harjoitella ensin vanhan toimintatavan ohessa. (Yrittäjät 2016)

Jos verkkolaskujen vastaanotto ei ole mahdollista, voidaan paperiset tositteet skannata järjestelmään skannauspalvelun avulla. Parhaimmat skannauspalvelut tulkitsevat laskut rivitykseen, jolloin järjestelmään skannattu lasku on tiedoiltaan samaa tasoa verkkolaskun kanssa. Verkkolasku tuo myös lähes rajattomia mahdollisuuksia laskujen erittelytietojen hyödyntämiseen, sillä niiden pohjalta voidaan laatia muun muassa graafisia esityksiä kustannusten kehittymisestä, jolloin se on erinomainen työkalu yritysjohdolle ja yrityksen taloushallinnolle. (Yrittäjät 2016, OpusCapita 2013)

Verkkolasku on sähköpostitse lähetettyä laskua turvallisempi ja luotettavampi vaihtoehto tietoturva- ja teknisistä syistä. Sähköpostiviestien salaustaso on alhainen verrattaessa verkkolaskuun ja sähköpostin ruuhkaisuus ja suodatusohjelmistot voivat vaikeuttaa laskun perille menoa. Sähköpostin osoitejärjestelmä ja perusteknologia on tarkoitettu ihmisten välistä viestintää varten. Verkkolaskun vastaanottaja on puolestaan verkkolaskutusta varten suunniteltu tietojärjestelmä. Inhimillisen virheen mahdollisuus on siten verkkolaskutuksessa mahdollisimman pieni. (OpusCapita 2013)

2.2.3 Palkanlaskenta

Työaikojen kirjauksien tekemiseen ja palkanlaskentaan löytyy internetistä sovelluksia, joissa voi tehdä nämä kaikki samassa järjestelmässä. Työntekijä kirjaa järjestelmään päivittäiset työtuntinsa, jotka siirtyvät raporteilta valmiiksi eriteltyinä palkkalaskelmille. Palkanlaskentaosio ottaa palkkojen laskemisessa huomioon työehtosopimukset. Työnantajan tehtäväksi jää hyväksyä laskelmat tai muokata niitä tarvittaessa ja laittaa mak-suun. (Tuntinetti 2017)

Palkanlaskenta voidaan hoitaa myös kahta sovellusta hyödyntäen. Työntekijän työaika-kirjausohjelman tuottamat raportit voidaan siirtää excel-tiedostona palkanlaskentaohjelmaan hyväksymisen jälkeen. Maksullisia palkanlaskentaohjelmia löytyy markkinoilta

useita eri valmistajilta, mutta verkosta löytyy myös maksuton ohjelma palkkojen laske-
mista varten. Palkka.fi palvelu on Verohallinnon, työeläkeyhtiöiden ja Työttömyysvakuu-
tusrahaston ylläpitämä maksuton palkanlaskentaohjelma yrityksille ja kotitalouksille. Pal-
velu hoitaa myös ilmoitukset ja muodostaa maksut työeläkeyhtiöihin, Työttömyysvakuu-
tusrahastolle ja Verohallintoon. Palvelu tuottaa palkkalaskelmat ja muut kirjanpidon to-
sitteet ja arkistoi ne. Palveluun kirjaututaan Katso-tunnisteella tai yritysverkkopankkitun-
nuksilla. Palkanlaskentaohjelmia on integroituina myös eri taloushallinnonohjausjärjes-
telmiin. (Verohallinto 2016)

2.2.4 Henkilöstöhallinto

Yrityksen henkilöstöhallinnolla tarkoitetaan kaikkia niitä toimintoja, joilla tähdätään yrityk-
sen henkilöstövoimavarojen luomiseen ja ohjaamiseen siten, että voidaan saavuttaa yri-
tyksen toiminnalliset tavoitteet huomioiden työntekijöiden henkilökohtaiset tarpeet ja ta-
voitteet sekä yritysympäristön heille asettamat vaatimukset. Henkilöstöhallinnon avulla
voidaan toteuttaa henkilöstövoimavarojen johtamista. Henkilöstövoimavarojen johtami-
nen on organisaation ihmisjärjestelmän hankintaa, motivointia, ylläpitoa, kehittämistä ja
palkitsemista. Henkilöstöhallinnon pitää kyetä tuottamaan nopeasti ja mahdollisimman
virheettömästi johtamisen avuksi tietoa ja raportteja. Monessa yrityksessä palkanlas-
kenta on ainoa henkilöstöstä informaatiota tuottava järjestelmä. (Heinonen & Järvinen,
9, 13)

Henkilöstöasioiden ja -tietojen sujuva hallinta on tärkeää. Vastuullinen työnantaja huo-
lehtii, että työsuhteisiin liittyvää tietoa ja dokumentaatiota hyödynnetään tehokkaasti
sekä työntekijän, yrityksen että asiakkaiden parhaaksi. Henkilöstöhallintoon on ole-
massa sähköisiä järjestelmiä, joissa palvelukokonaisuudet ovat räätälöitävissä. Useim-
miten ne kattavat henkilöstöjohtamisen prosessit, työntekijän perustiedot, työhistorian,
koulutukset ja pätevyudet, lomat ja poissaolot, työsopimukset ja -todistukset sekä työ-
suhdetiedot. Henkilötietojen käsittelyä säätelee Henkilötietolaki. (Visma 2017)

Henkilöstöhallinnon järjestelmällä olisi hyvä voida tuottaa palkoista ja poissaolosta otet-
tavien rutiiniraporttien lisäksi yrityksen johdon tarpeeseen yllättävien tai strategisten pää-
tösten tueksi raportteja henkilöstön vaihtuvuudesta ja erityisosaamisesta. Henkilöstötie-
tojärjestelmän olisi hyvä myös tukea henkilöstöressurssien hallintaa ja kehittämistä liike-
toiminnan edellyttämällä tavalla edemmäs tulevaisuuteen. Henkilöstöhallinnon tiedot

ovat luottamuksellisia, ja siksi yrityksessä on määriteltävä, kenellä on oikeus nähdä, ylläpitää ja käyttää näitä tietoja. Järjestelmän tulee alkaa jo henkilöstösuunnittelusta, hankinnasta ja valinnasta. Työsuhteen aikana henkilöstön suorituksia arvioidaan ja kehitetään sekä tehdään urasuunnittelua. Järjestelmän avulla voidaan seurata henkilöstön työkomennuksia, työaikoja, työvuoroja, työterveyteen ja työsuojeluun liittyviä asioita. Järjestelmän osia voi olla myös matka- ja palkkahallinto. (Kauhanen 44 - 45)

Organisaatiolla on erilaisia vaihtoehtoja millä hankkia henkilöstöjohtamisen tietojärjestelmä. Yritys voi luoda oman organisaatiokohtaisen tietojärjestelmän joko omin voimin tai ulkopuolisten asiantuntijoiden avulla, ostaa valmis ohjelmisto ja ottaa se käyttöön, ostaa valmis ohjelmisto ja räätälöidä se ohjelmistotoimittajan kanssa organisaation nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin tai ostaa tietojärjestelmän käyttöpalvelu ulkopuoliselta palveluorganisaatiolta.

2.3 Ajoneuvojen ja työaikojen seuranta

Kuljetusyrityksissä autojen ja työntekijöiden paikannus sekä työaika- ja kuormatietojen keruu on haastavaa ja työlästä, kun toiminta on liikkuvaa. GPS-paikannin on tehokas apuväline, joka soveltuu tietojen seurantaan, keräämiseen ja raporttien laatimiseen. Sen avulla voi tarkkailla työaikaa sekä paikantaa ajoneuvot ja työntekijät reaaliaikaisesti. Samalla kun GPS-paikannin helpottaa henkilöstön ja kulkuneuvojen liikkeiden seuraamista, sen avulla on mahdollista myös kerätä tiedot vaivattomasti yhteen paikkaan ja koostaa niistä yrityksen liiketoiminnan kannalta oleellisia raportteja.

Työnantajan on pidettävä myös luetteloja tehdyistä työtunneista sekä hätä- ja ylityöstä ja niistä maksetuista korotetusta palkasta eli pitää työaikakirjanpitoa. Luetteloon on merkittävä myös sunnuntaityö ja siitä maksettu korotettu palkka. Työaikalain ja siten myös työaikakirjanpidon valvonta kuuluu työsuojeluviranomaisille. Ajo- ja lepoaika-asetuksen alaisessa liikenteessä kuljettajan on käytettävä ajoneuvoon asennettavaksi säädettyä ajopiirturia ensisijaisesti ajo- ja lepoaikamääräysten valvontaa varten. (Kuorma-autoalan työehtosopimus 13§)

Erilaisia paikannusohjelmia on markkinoilla monia ja palvelukokonaisuudet ovat kaikki hieman erilaisia. Järjestelmät koostavat kerätystä tiedosta yrityksen käyttöön useita erilaisia raportteja, jotka voidaan räätälöidä sen mukaan, mitä tietoja on yrityksen kannalta

oleellista seurata. Järjestelmät voivat kerätä tietoja muun muassa sijainneista, nopeuksista ja CO₂-päästöistä ja raporteja voidaan muodostaa ajotavoista ja työajoista. Raporteja voidaan hyödyntää niin taloushallinnossa, verotuksessa, tarjousten laatimisessa kuin asiakassuhteiden ylläpidossakin. Tietojen seurannalla ja raportoinnilla voi myös tehostaa työn organisointia, helpottaa kustannusten kohdistamista ja parantaa asiakaspalvelua. (Paikannin 2017)

3 KEHITTÄMISTYÖN TEORIAA

Kehittämistyöllä yrityksissä ja muissa organisaatioissa pyritään muun muassa luomaan uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita tai palveluja ympäristön ja omien tarpeiden pohjalta. Jatkuvaa kehittämistyötä tarvitaan myös yrityksen kannattavuuden, toiminnan tehostamisen ja toimivan organisaatorakenteen luomiseen ja henkilöstön motivoimiseen. Uudistus- ja innovaatiotarve voi juontua sekä ulkoisista paineista että organisaation sisäisestä paineesta tehdä asioita paremmin, laadukkaammin ja tehokkaammin. Innovaatioita panee liikkeelle myös tiede ja jatkuvasti kehittyvät teknologiat, jotka mahdollistavat tekemään täysin uusia asioita tai vanhoja asioita uudella tavalla. (Ojasalo ym. 2014, 11 - 12)

Yrityksissä ja organisaatioissa tehtävän kehittämistyön merkitys on kasvanut nopeasti ympäröivän maailman muuttuessa yhä nopeammin. Parhaimmin menestyvät ne yritykset, jotka pystyvät itse viemään kehitystä eteenpäin eivätkä vain sopeudu tapahtuviin muutoksiin. Muutoksessa mukana pysyminen edellyttää yrityksiltä ja muilta organisaatioilta nopeuden ja joustavuuden maksimointia. Uusien mahdollisuuksien tutkiminen nopeasti muuttuvassa tilanteessa on tärkeää. Organisaation ketteryys, muutosten nopea omaksumiskyky ja vastausnopeus vaikuttavat keskeisesti sen menestykseen, joten innovatiivisuuden vaatimus kasvaa jatkuvasti. (Ojasalo ym. 2014, 12 - 13)

Kohdeyrityksessä kehittämistyön tarve juontuu osittain ulkoisista tekijöistä kuten kasvavista rakennusmarkkinoista ja tarpeesta pysyä kilpailussa kuljetuksista mukana. Myös paine organisaation sisältä päin liiketoiminnan parempaan hallittavuuteen luo kehittämis- ja toimenpidetarpeita. Kohdeyrityksen kehittämiselle luo haasteita päätöksenteossa mukanaolevan henkilökunnan kokemattomuus. He eivät ole aiemmin joutuneet pohtimaan ja analysoimaan liiketoimintaa syvällisesti ja etsimään sen kehitettäviä ongelmakohtia. Henkilökunta on oppinut ymmärtämään liiketoimintaa työn kautta, joka luo lähtökohdat kehittämiselle ja siihen liittyville toimenpiteille.

Tavat toimia toisin ovat myös innovaatioita. Innovaatioissa voidaan hyödyntää tekniikkaa tai teknisiä menetelmiä, mutta se ei ole välttämätöntä. Innovoinnin pehmeämmät asiat, kuten organisaation ja liiketoimintamallin uudistaminen, nousevat innovaatioissa usein etusijalle. Kehittämistyössä opittavia tärkeitä taitoja ovat myös ongelmanratkaisu-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot, rohkeus tarttua asioihin ja vastuullisuus viedä niitä päätök-

seen. Parhaimmillaan kehittäjät osaavat itsenäisesti löytää kehittämiskohteen, luoda siihen ratkaisun usein yhdessä toisten kanssa ja toteuttaa luodun ratkaisun käytännössä. He myös pystyvät arvioimaan koko prosessin ajan omaa toimintaansa ja taustayhteisönsä aikaansaannoksia. Kehittämistyöskentelyyn odotetaan osallistuvan koko kohdeyrityksen päätöksentekoon osallistuva henkilökunta. (Ojasalo ym. 2014, 13 - 14)

Kehittämistyötä tehdään usein yhdessä, mutta siinä usein korostuu myös itsenäisyys. Kehittäjä joutuu panostamaan itsenäiseen tiedonhakuun, itsensä johtamiseen sekä tavoitteelliseen ja arvioivaan työskentelytapaan. Valta päättää itse ratkaisuistaan kasvat-
taa erityisesti elinikäistä oppimisen ja kriittisen ajattelun taitoja. Toisaalta verkostoitumisesta on tullut entistä keskeisempi osaamisalue työelämässä. Yksilölliset ominaisuudet sellaisinaan eivät enää yksin määrää kehitystä, vaan erityisen tärkeitä ovat sosiaalinen pääoma ja ihmissuhdeverkot. Aidot työelämän kehittämistehtävät voivat antaa tärkeää osaamista tulevaisuuden työntekijöille. Asiantuntemuksen jakaminen ja uuden tietämyksen siirtäminen osaksi työyhteisöjen ja ammatillisten verkostojen toimintaa ovat yksi keskeisimmistä tavoitteista työelämän kehittämistöissä. Kun todellinen kehittämistyö on oppimisen lähtökohta, voidaan puhua kehittämispohjaisesta oppimisesta. (Ojasalo ym. 2014, 15) Kohdeyrityksen kehittämisessä tärkeään rooliin henkilökunnan lisäksi nousee tilitoimistohenkilökunnan sekä muiden verkostojen osaaminen, sillä aiempien sukupolvien liiketoimintataidot ja alan tietämys on siirtynyt ennenaikaisesti hautaan.

Kehittämistyön lähtökohtana on löytää kehittämiskohde sekä määrittää alustavat tavoitteet kehittämistyölle. Kehittämistyössä korostuu kyky tunnistaa organisaatioissa, työssä ja ammateissa piieviä kehittämistarpeita. Kun kehittämisen kohde on selvillä, voidaan alustavasti määrittellä tavoitteet, joihin kehittämistyöllä pyritään. Tavoitteiden määrittely on alussa suuntaa antavaa, koska aiheesta ei yleensä ole vielä kerätty riittävästi tietoa käytännöstä ja teorioista, jotta voitaisiin tarkasti määrittää lopullista kehittämistehtävää. (Ojasalo ym. 2014, 26)

Kehittämistyön seuraavassa vaiheessa haetaan kehittämiskohteesta kehittämisen olennainen kysymys. Tätä varten on oltava hyvä tietoperusta yrityksen toimialasta ja toimintaympäristöstä sekä tutkimus- ja muissa lähteissä julkaistusta tiedosta. Toimialan ymmärtäminen on tärkeää myös siksi, että kehittämistyössä tuotetut ratkaisut eivät perustuisi vain teoriasta nostettuihin liiketoiminnan yleisiin malleihin ja käsitteisiin vaan tuotaisiin lähemmäs yrityksen todellista arkipäivää. (Ojasalo ym. 2014, 28 - 29)

Kehittämistehtävää määriteltäessä pohditaan syvällisesti ja huolellisesti, mihin kehittämisellä pyritään. Tavoitteet ovat riittävän selkeät, jos strategian laadinnassa haetaan vastauksia kysymyksiin kenelle, mitä ja miksi. Olisi hyvä olla myös selkeä visio tilanteesta kehittämisprosessin jälkeen ja intohimoa viedä kehittämistyötä eteenpäin. Kehittämistehtävän määrittely ja erittely pienemmiksi osasiksi on haastavaa, sillä kehittämistarvetta on niin monella osa-alueella. Joudutaan miettimään myös yrityksen strategiaa ja visioita, jotka ovat liiketoiminnan kasvaessa muuttuneet. (Ojasalo ym 2014, 32)

4 KEHITTÄMISPROSESSI

Tekstiä poistettu salassapitosyistä.

5 LOPUKSI

Kehittämistyö on ollut erittäin haastava ja kehittävä myös kehittäjille ja sen on tiivistänyt kohdeyrityksen työntekijöiden yhteistyötä. On jouduttu miettimään liiketoimintaa ja kaikkia sen osa-alueita kokonaisuutena ja miten organisoida sen osaset järkevästi toimimaan yhdessä kasvavan liiketoiminnan paineessa. Kehittämistyö on ollut käytännössä yrityksen tarpeiden kartoittamista, uusien toimintatapojen ideointia, vaihtoehtojen vertaailua ja ratkaisujen hakemista ongelmiin. Samalla organisaation sisäisen informaation kulku ja vuorovaikuttaminen on lisääntynyt huomasti. Henkilökunnan toimintatavat ovat siis myös kehittyneet liiketoiminnan ohessa.

Käyttöön otettujen sähköisten palvelujen valintaan vaikutti ensisijaisesti niiden soveltuvuus kuljetusalan käyttöön ja tarpeisiin. Tämän kehittämistyön tuloksena voidaan todeta liiketoiminnan monipuolinen sähköistämisen tuoneen monia etuja. Työtunteja säästyy, kun manuaalinen tallennustyö on minimoitu ja turha papereiden pyörytys ovat poissa, kun tiedot ovat sähköisessä muodossa tietokoneella arkistoituna ja pilvipalvelussa siirrettävissä ja käsiteltävissä sähköisesti. Sähköinen asiointi ja palveluvaltuutus tilitoimistolle ovat nopeuttaneet asioiden käsittelyä, kun tiedon kulusta on poistunut turhia välivaiheita.

Suurimmat muutokset ovat olleet ajojärjestelyn tehostuminen ja täsmentyminen internetpaikannuksen myötä sekä liikekirjanpidon reaaliaikaisuus, joka mahdollistaa liiketoiminnan suunnittelun ja seurannan aivan uudella tavalla. Vaikka sähköistäminen toi mukanaan kustannuksia, on sen tuomat hyödyt kuitenkin huomattavat. Työtehokkuus on kasvanut osto- ja myyntireskontrien ylläpidon lisäksi myös ajojärjestelyssä ja informaatio eri verkostojen välillä liikkuu nyt kitkattomasti. Tiedon ketterä liikkuvuus ja asioihin nopeasti reagoiminen tuovat myös lisäarvoa yritykselle.

Suurimmat sähköistämisen tuomat haasteet ovat ehdottomasti uusien ohjelmien ja järjestelmien perusteellinen käytön opettelu muun rutiinityön ohessa, uusien toimintamallien sisäistäminen sekä järjestelmien ja internetyhteyden toimivuus. Jatkossa tavoitteena on järjestelmien sujuva ja monipuolinen ominaisuuksien hyödyntäminen sekä automaation lisääminen entisestään. Myös polttoaineen kulutuksen seurantaan ja taloudelliseen ajoon tullaan jatkossa paneutumaan entistäkin tarkemmin. Ajojärjestelyssä tulevaisuuden haasteita ovat kasvava kuljetusten määrä Ruotsiin, jonka myötä on tarvetta uusille kuljetusajoneuvoille ja ammattitaitoisille kuljettajille.

Opinnäytetyön tekeminen auttoi ymmärtämään entistä paremmin yrittäjyyden moniulotteisuuden; yritystoiminta on paljon muutakin kuin vain tuloja ja menoja. Onnistuakseen yrittäjän on osattava oman ammattialansa ammattitaidon lisäksi soveltaa yritystoimintaa, henkilökuntaa sekä toimialaansa koskeva lainsäädäntöä, ymmärtää kirjanpidon perusperiaatteet ja tunnuslukuja, seurata siinä sivussa alan kehitystä ja kehittää omaa liiketoimintaansa, osata ennakoida alalla tapahtuviin muutoksiin sekä uskaltaa ottaa riskejä. Onnistuakseen liiketoiminnassaan on tärkeää, että yrittäjällä on ympärillään luotettava ja osaava verkosto. Etenkin ammattitaitoinen ja luotettava henkilökunta ja asiansaosaava, neuvova ja kannustava tilitoimisto ovat ensiarvoisen tärkeitä.

LÄHTEET

Kirjalähteet

- Biteistä bisnestä! Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Ruokonen M. 2016. Jyväskylä: Docendo.
- Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Heinonen J. & Järvinen A. 1997. Keuruu: Kustannus-osakeyhtiö Otava.
- Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Kauhanen J. 2010. Helsinki : WSOYpro.
- Hyvä Liiketoimintasuunnitelma. Hesso J. 2013. Helsinki: Kauppakamari.
- Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Ojasalo K.; Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. Helsinki: Sanoma Pro.
- Klikkaa tästä. Internetmarkkinoinnin käsikirja 2.0. Häivälä J. & Paloheimo T. 2012. Helsinki: Mainostajien liitto.

Sähköiset lähteet

- Elinkeinoelämän keskusliitto 2015. Otetaan digiloikka! Viitattu 17.2.2017 www.ek.fi/julkaisut > Otetaan digiloikka!
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Annettu Helsingissä 22.4.1999. Saavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523#L4P19>.
- Jan Lindblom 2015. Viitattu 21.12.2016 www.linkedin.fi > Jan Lindblom > Digitalisaation määritelmä – mikä on digin ytimessä?
- Kirjanpitolaki 30.12.2015/1620. Annettu Helsingissä 30.12.2015. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>.
- Kuljetusala 2016. Maantieliikenne. Viitattu 16.11.2016. www.kuljetusala.com > Kuljetusala.
- Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 Annettu Helsingissä 20.1.1978. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L2P3>.
- Kuorma-autoalan työehtosopimus 1.2.2017-31.1.2021. Annettu Helsingissä 31.1.2017. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/data/tes/PT39Kuormauto1702.pdf>.
- Logistiikan maailma 2016. Kaluston mitat ja painot maantiekuljetuksissa. Viitattu 16.12.2016 <http://www.logistiikanmaailma.fi> > Kuljetus > Maantiekuljetukset > Mitat ja painot.
- Mehiläinen 2016. Yritys-Mehiläinen. Viitattu 1.12.2016 <https://www.mehilainen.fi> > YritysMehiläinen.
- Netvisor 2016. Taloushallinto-ohjelma. Viitattu 16.11.2016 www.netvisor.fi > Taloushallinto-ohjelma.
- OpusCapita 2013. Verkkolasku-info. Viitattu 16.11.2016 www.verkkolasku.info > Tietoa verkkolaskusta.
- Paikannin 2017. Paikannustietopalvelu. Viitattu 4.4.2017. <http://www.paikannin.com> > Tuotteet > Paikannin.

Procounter 2016. Taloushallinto-ohjelma. Viitattu 16.11.2016 www.procounter.com > Sähköinen taloushallinto.

Skal 2013. Viitattu 28.3.2017 Ajoneuvojen mitta- ja massauudistus. www.skal.fi > Ajankohtaista > Esitelmät > Ajoneuvojen mitta- ja massauudistus.

Tuntinetti 2017. Työaikakirjaukset palkanmaksuun. Viitattu 10.4.2017 www.tuntinetti.fi > Mara ja Pena > Palkanlaskenta.

Valtioneuvoston asetus ajoneuvojen käytöstä tiellä annetun asetuksen muuttamisesta 407/2013. Annettu Helsingissä 6.6.2013. Saatavilla sähköisesti <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130407#Pidp1972112>.

Verohallinto 2016. Viitattu 15.1.2017. www.palkka.fi > Yritykset.

Visma 2016. 4 askelman polku ostolaskujen paperittomaan käsittelyyn. Viitattu 15.11.2016 www.visma.fi > Tietopankki > 4 askelman polku ostolaskujen paperittomaan käsittelyyn.

Visma 2017. Henkilöstöhallinto. Viitattu 4.4.2017 www.visma.fi > Ratkaisut > Henkilöstöhallinto.

Yrittäjät 2016. Sähköinen taloushallinto. Viitattu 16.11.2016 www.yrittajat.fi > Sähköinen taloushallinto.