

VERKKOLASKUTUKSEN KANNATTAVUUS

Case: Yritys X

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Kevät 2017
Ville Kiiski

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

KIISKI, VILLE:

Verkkolaskutuksen kannattavuus
Case: Yritys X

Taloushallinnon opinnäytetyö 40 sivua, 1 liitesivua

Kevät 2017

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö tutkii verkkolaskutuksen tuomia hyötyjä ja kustannuksia toimeksiantajayritys Yritys X:ssä. Työn lähtökohtana oli selvittää Case-yrityksen kannalta mitä hyötyjä/haittoja verkkolaskutukseen siirtyminen on sille tuonut sekä miten järkevä ja kustannustehokas ratkaisu se on.

Tutkimuksessa esitellään mitä toimenpiteitä verkkolaskutuksen käyttöönotto pienyrityksessä on tarkoittanut, miten käyttöönotto tapahtui sekä käyttöön liittyvät ongelmat. Kustannuslaskelmien sekä haastatteluiden tuomien tuloksien avulla tutustuttiin verkkolaskutuksen tuomiin hyötyihin, rakennettiin tutkimuksen tulokset sekä kehitysehdotukset toimeksiantajalle.

Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena eli laadullisena tapaustutkimuksena. Tutkimuksessa hyödynnettiin myös kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä, tutkittaessa kustannuslaskelmia. Aineisto tutkimukseen kerättiin esittämällä henkilöstölle avoimia kysymyksiä. Haastattelujen avulla pyrittiin selvittämään yrityksen verkkolaskutukselle asettamia tavoitteita, kohtaamia ongelmia sekä sen siitä saamia hyötyjä.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että verkkolaskutukseen siirtyminen oli toimeksiantajayrityksen kannalta kustannuksiltaan kannattavampi ratkaisu, kuin paperilaskutuksessa pysyminen. Verkkolaskutukseen siirtyminen ei ole kuitenkaan toteutettu yrityksessä kannattavimmalla tavalla. Tästä johtuen verkkolaskutuksesta saadut hyödyt eivät ole täten suurimmat mahdolliset yrityksessä.

Avainsanat: verkkolaskutus, ostolasku, myyntilasku.

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

KIISKI, VILLE:

Profitability of E-invoicing
Case: Company X

Bachelor's Thesis in Financial Management 40 pages, 1 appendix

Spring 2017

ABSTRACT

This thesis investigates both the benefits and expenses of e-invoicing in company X. The aim of this thesis was to find out what advantages and disadvantages e-invoicing has brought the company after its introduction. The aim was also to examine how rational and cost-effective a decision the introduction of e-invoicing has been for the company.

The study explores what measures the implementation of e-invoicing in a small business requires, and how the implementation was carried out in Company X and what kinds of problems it caused. The results gained through both cost calculations and interviews helped to get acquainted with the benefits of e-invoicing and were used to provide development suggestions for the company.

The empirical part of the thesis was carried out as a qualitative case study. The thesis also applies a quantitative method in investigating the cost calculations. The research data was collected by presenting open questions to the company's employees. The aim of the interviews was to find out the objectives the company has set for e-invoicing, the encountered problems and the gained benefits.

The results of this study show that the introduction of e-invoicing is a more cost effective decision than paper invoicing for the client company. However, the implementation of e-invoicing was not carried out in the most effective way. Because of this, the benefits gained through e-invoicing in the company are not the best possible.

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

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön aihe ja rajaus	1
1.2	Tutkimusmenetelmät	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne	3
2	LASKUTUS	4
2.1	Ostolaskut	4
2.2	Myyntilaskut	5
3	VERKKOLASKU	7
3.1	Mitä verkkolaskutus on	7
3.2	Käyttöönoton edellytykset verkkolaskutukselle	8
3.2.1	Sähköinen taloushallinnon järjestelmä	8
3.2.2	Verkkolaskuosoite	9
3.2.3	Verkkolaskuoperaattori	9
3.3	Hyödyt	10
4	TUTKIMUKSEN TAUSTA	12
4.1	Tutkimus	12
4.2	Case-yritys	12
4.3	Lähtökohta	13
4.4	Ohjelmistot	14
4.5	Siirtyminen verkkolaskutukseen	15
4.6	Yrityksen saapuvat ja lähtevät laskut	16
4.6.1	Saapuvat laskut	16
4.6.2	Lähtevät laskut	17
5	VERKKOLASKUTUKSEN HYÖDYT JA HAITAT	19
5.1	Myyntilaskut	19
5.1.1	Myyntilaskujen ongelmat	20
5.1.2	Myyntilaskujen kustannusvertailu	22
5.2	Ostolaskut	25
5.2.1	Lemonsoft ja ostolaskut	26
5.2.2	Ostolaskujen kustannusvertailu	28
5.3	SWOT-analyysi	30
5.4	Tulokset	32

5.5	Kehitysehdotukset	34
5.6	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	35
6	YHTEENVETO	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	41

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön aihe ja rajaus

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää verkkolaskutuksen hyödyt toimeksiantajalle sekä tutkia, miten siihen siirtyminen on ollut kannattavaa. Opinnäytetyön pääasiallinen tehtävä on tarkastella verkkolaskutuksen vaikutusta yrityksen toimintaan siihen siirtymisen jälkeen. Työssä tutkitaan, onko verkkolaskutuksella saavutettu haettuja hyötyjä sekä sen mahdolliset tuomat haitat tai heikkoudet. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Yritys X, joka on pienehkö maahantuontia ja huoltotoimintaa harjoittava yritys.

Tutkimuskysymys on: Mitä hyötyjä tai haittoja verkkolaskutus on tuonut toimeksiantajalle sekä miten kannattava ja kustannustehokas ratkaisu se on ollut toimeksiantajalle? Opinnäytetyössä selvitetään, mitä hyötyjä verkkolaskutus on yritykselle tuonut ja miten verkkolaskutuksen kustannukset eroavat paperilaskuun verrattuna. Yrityksen halu selvittää verkkolaskutukseen siirtymisen kannattavuus ja sen hyödyt ja heikkoudet, johtivat tämän aiheen valintaan ja opinnäytetyön tekemiseen. Yritys on kokenut, että verkkolaskutus on osittain poikennut mainospuheissa luvatuista spesifikaatioista. Esimerkiksi työmäärä, joka laskutukseen kohdistui, ei ole tuntunut vähenevän odotetusti. Myös verkkolaskutuksen toteutustapa on yrityksessä koettu kyseenalaiseksi.

Verkkolaskutuksen tuomia hyötyjä tutkitaan tässä työssä tapauskohtaisesti. Verkkolaskutus toimii lähes kaikissa yrityksissä samalla tavalla, mutta kuitenkin eroja sen toiminnassa ja sen tuottamissa hyödyissä on yritysten välillä riippuen toteutustavasta sekä käyttömäärästä. Työ on erityisen tärkeä Yritys X:lle, koska pienelle yritykselle ylimääräiset kulut ovat taakka ja niistä on päästävä eroon (Toimitusjohtaja 2016). Tutkimuksen johtopäätökset ja kehitysehdotukset ovat pääsääntöisesti tarkoitettu Yritys X:n hyödynnettäviksi. Kuitenkin tutkimusta voi hyödyntää muutkin pk-yritykset, jotka harkitsevat verkkolaskutukseen siirtymistä. Työssä esitetyt kokemukset verkkolaskutuksen suhteen sekä kustannusten erittely ovat

yleishyödyllisiä.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Lähtökohtana tutkimuksille on tutkimusongelma, joka halutaan pystyä ratkaisemaan käyttämällä erilaisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen pääasiallisena tavoitteena on ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä sekä mahdollisesti myös pyrkiä kehittämään ilmiötä parempaan tai haluttuun suuntaan. Tutkimuksien tehtävänä on tuottaa tietoa ja tuloksia päätöksentekoa varten. Tutkimuksissa käytetyt menetelmät voidaan jakaa kahteen eri menetelmään. Laadullinen, eli kvalitatiiviseen, ja määrälliseen, eli kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään. Lähestymistavan valinta riippuu tutkimusongelmasta. (Kananen 2013, 22–23.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen tapaustutkimus. Laadullista tutkimusmenetelmää päätin käyttää tässä opinnäytetyössä, koska sen avulla yrityksen tilanteesta saadaan kokonaisvaltaisempi kuva sekä pystytään paremmin perehtymään kyseiseen tapaukseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään sekä kuvaamaan kohdetta mahdollisimman laajasti, tässä tapaustutkimuksessa siis case-yrityksen verkkolaskutusta. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään ja paljastamaan tosiasioita tutkittavana olevan ilmiön osalta. Laadullisessa tutkimuksessa myös pyritään todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 161.)

Työssä on myös hyödynnetty kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä numeerista kustannuslaskelmissa esiintyvää dataa esiteltäessä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan lukumääriin liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivisella tutkimuksella pyritään selvittämään myös eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkimuksen kohteena olevan ilmiön muutoksia. (Heikkilä 2004, 16.)

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö muodostuu kuudesta pääluvusta. Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jossa lukijalle esitellään opinnäytetyön aihe, tavoite, tutkimusmenetelmät sekä rakenne.

Toinen ja kolmas pääluku muodostaa opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen. Toisessa luvussa käsitellään osto- ja myyntilaskutusta, mitä laskutus pitää sisällään ja mitä eroa on ostolaskuilla ja myyntilaskuilla. Kolmannessa luvussa syvennytään verkkolaskutukseen ja kerrotaan, kuinka se toimii. Kolmannessa luvussa myös kerrotaan mitä edellytyksiä verkkolaskutuksen käyttöönotto vaatii yrityksiltä sekä mitä hyötyjä verkkolaskutus tuo. Tarkoitus on luoda lukijalle kuva siitä, miten laskutus ja verkkolaskutus toimivat, jotta opinnäytetyön tutkimusosuudessa tarkastellut asiat ja päätelmät olisivat helpommin ymmärrettävissä.

Neljäs sekä viides luku muodostavat työn empiirisen osuuden. Neljännessä luvussa esitellään case-yritys ja perehdytään syihin, joiden takia tutkittava yritys päätti siirtyä verkkolaskutukseen. Esittelen myös verkkolaskutukseen siirtymisen yhteydessä tehdyt valinnat ja miksi ne ovat tehty.

Viidennessä luvussa tutkitaan ostolaskujen ja myyntilaskujen kulurakennetta sekä vertaillaan niitä vaihtoehtoisiin valintoihin ja toteutumisiin. Tarkoitus on selvittää, onko verkkolaskutukseen siirtyminen ollut yrityksen kustannuksien kannalta kustannustehokkaampaa kuin paperilaskutuksessa pysyminen. SWOT-analyysin avulla esitellään verkkolaskutuksen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet sekä uhat yrityksen kannalta. Viidennen luvun lopussa esitellään tutkimuksen tulokset sekä kehitysehdotukseni toimeksiantajalle.

2 LASKUTUS

Yksi suurimmista taloushallinnon osa-alueista, jonka takia verkkolaskutusta voidaan pitää suurimpana sähköisen taloushallinnon mahdollistajana, on laskutus. Asiakkaille lähtevät yrityksen myyntilaskut sekä toimeksiantaja yrityksen vastaanottamat ostolaskut tilatuista sekä ostetuista palveluista. Ne muodostavat suuria kustannuksia, mikäli prosessi tehdään käsin paperilla. Verkkolaskutuksen ansiosta paperin käyttö vähenee oleellisesti sekä verkkolaskutus automatisoi tiettyjä laskutuksen vaiheita merkittävästi, joiden ansiosta syntyy kustannusten säästöä. Lisäksi työntekijöiden tekemät inhimilliset virheet sekä niiden selvittelyt vähenevät, kun laskuja ei käsitellä manuaalisesti vaan ne siirtyvät järjestelmästä toiseen sähköisesti. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 18.)

2.1 Ostolaskut

Taloushallinnon näkökulmasta, ostolaskuprosessi käynnistyy siitä hetkestä, kun ostolasku vastaanotetaan yrityksessä. Vastaavasti ostolaskuprosessi päättyy hetkeen, kun lasku on maksettu, kirjattu kirjanpitoon ja arkistoitu. Kuitenkin jos yrityksen hankintaprosessia käsitellään kokonaisuutena, käynnistyy prosessi paljon aikaisemmin. Tällöin prosessi käynnistyy yleensä tarjouspyynnöstä tai tilauksesta ja sisältää kaikki vaiheet siitä arkistointiin asti. (Lahti & Salminen 2014, 53.)

Perinteisesti ostolaskut ovat saapuneet yrityksiin paperisessa muodossa. Suurimpina ongelmina perinteisen ostolaskuprosessin kohdalla ovat mm. laskujen hidas kierto, niiden katoaminen, manuaaliset työvaiheet sekä laskujen tallentaminen mappeihin. Laskujen tallentaminen fyysisessä muodossa mappeihin aiheuttaa myös ongelmia tarkastelun kannalta, koska tällöin lasku joudutaan etsimään tositenumeron perusteella kansioista. (Lahti & Salminen 2014, 53-54.)

Ostolaskujen käsittelystä koituu useimmiten yrityksiin talousosastoille eniten resursseja vievä prosessi. Tämän takia sitä tehostamalla ja

automatisoimalla saavutetaan usein suurimmat hyödyt. Ostolaskujen käsittelyn tehostaminen tarkoittaa usein sen sähköistämistä. Tällöin tehostetaan ostolaskujen käsittelyä, kierrätystä, läpimenoaikaa ja parannetaan niiden kontrollointia. Verkkolaskuina saapuvissa ostolaskuissa esiintyviä laskujen perustietoja ei tarvitse enää tallentaa manuaalisesti, sillä ne luetaan automaattisesti verkkolaskusta. Lisäksi laskut tallentuvat jo saapuessaan tietokantaan ja niitä ei näin tarvitse enää fyysisesti varastoida. Laskujen tarkastajat sekä hyväksyvät että voivat näin etsiä laskua mm. hakusanoilla, toimittajalla tai tositenumeroilla tietokannasta. (Lahti & Salminen 2014, 52-55.)

2.2 Myyntilaskut

Yrityksen kannalta sen myynteihin perustuva laskutus on toiminnan kannalta kriittinen toiminto. Laskutusprosessissa esiintyvien virheiden sekä viiveiden takia, koko yrityksen maksuvalmius voi heikentyä huomattavasti. Virheet sekä viiveet laskutusprosessissa voivat myös pahimmassa tapauksessa vaarantaa koko yrityksen toiminnan. Myös myyntilaskuissa olevat virheet ja viiveet näkyvät asiakkaille. Hyvin toimiva laskutus parantaa asiakkaiden kannalta yrityksen imagoa, mutta virheet laskuissa vastaavasti vaikuttavat yrityksen imagoon negatiivisesti. Yrityksen tekemä laskutus asiakkaille on myös osa yrityksen asiakaspalvelua. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Myyntilaskutuksen prosessi alkaa laskun luomisella. Lasku luodaan yleensä myyntiprosessin perusteella, jonka aikana yritys on mahdollisesti tehnyt asiakkaalle tarjouksen, vastaanottanut tilauksen ja toimittanut tuotteet tai palvelun asiakkaalle. Laskun muodostamisen jälkeen lasku lähetetään asiakkaalle valitulla tavalla esimerkiksi paperilaskuna tai verkkolaskuna. Kun yritys vastaanottaa maksajan tekemän maksusuorituksen tililleen, se on kohdistettu myyntireskontraan ja kirjaus näkyy pääkirjanpidossa, päättyy laskutusprosessi kyseisen laskun osalta. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Perinteinen paperinen myyntilaskuprosessi on vielä monissa yrityksissä arkipäivää, vaikka sähköinen laskutus on kehittynyt Suomessa.

Perinteisen paperilaskun lähettämisprosessi pitää sisällään suuren määrän manuaalista työtä. Lasku pitää tulostaa, laittaa kirjekuoreen ja toimitetaan postiin. Lisäksi laskusta kopioidaan toinen versio yrityksen omaa arkistointia varten. Paperisten myyntilaskujen käsittely sekä lähettäminen lisäävät laskujen matkalla katoamisen vaaraa. (Lahti & Salminen 2014, 79-81.)

Sähköisen laskutuksen kehittyminen Suomessa on ollut yleisellä tasolla hitaampaa kuin ennustettiin. Kuitenkin nyt kaikki merkit viittaisivat siihen, että digitaalisuus on ruvennut lisääntymään myyntilaskuissa paremmalla vauhdilla. Syynä myyntilaskujen digitalisoinnin hitauteen on pääasiassa se, että sillä saatu hyöty on usein marginaalinen laskuttavalle yritykselle. Rahat tulevat käytännössä samaan aikaan laskuttajan tilille, oli käytössä sähköinen laskutus tai paperilaskutus. Säästöt, joita myyntilaskutuksen digisoinnilla saavutetaan ovat usein pienet ja koostuvat lähinnä tulostuskuluista sekä postikuluista. Pienille ja keskisuurille yrityksille ei välittömiä säästöjä työkustannuksissa ole edes välttämättä saavutettavissa, sillä usein laskutukseen liittyvät työt tekee taloushallinnosta vastuussa oleva henkilö tai laskutushenkilö muiden töiden sivussa. (Lahti & Salminen 2014, 80-81.)

3 VERKKOLASKU

Nykyään sähköinen taloushallinto on nopeasti yleistynyt Suomessa. Se ei ole enää vain isojen yritysten käytössä oleva toiminto. Myös pienet ja keski-suuret yritykset ovat ottaneet käyttöön sähköisen taloushallinnon. (Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013). Merkittävä vaikutus sähköisen taloushallinnon yleistymiseen on ollut verkkolaskulla. Sen helppous, kustannussäästöt ja saatavuus ovat lisänneet sähköisen taloushallinnon yleistymistä Suomessa ja erityisesti pk-yrityksissä. (Lahti & Salminen 2008, 23-25.)

Tänä päivänä yhä useammat yritykset lähettävät ja vastaanottavat laskunsa verkkolaskuina paperilaskujen sijaan. Verkkolaskutus sopii kaiken kokoisille yrityksille, niin suurille kuin pienillekin. Verkkolaskutus on tehokkaimmillaan silloin, kun laskutettavia asiakkaita on useita sekä laskutus perustuu osapuolten välisiin sopimuksiin tai tilauksiin. (OpusCapita 2017.)

3.1 Mitä verkkolaskutus on

Verkkolasku on aidosti sähköinen lasku. Verkkolaskuja voidaan lähettää niin yrityksille kuin kuluttajille. Sen lähettäminen ja vastaanottaminen tapahtuvat molemmat sähköisessä muodossa. Laskun sisältämät tiedot kulkevat verkkolaskuoperaattorin tai pankin kautta laskun lähittäneen yrityksen laskutuksesta asiakkaan taloushallinnon ohjelmistoon. Verkkolaskussa esiintyvät kaikki vastaavat tiedot, kuin vastaavassa paperilaskussa. Verkkolaskun perustietoja ei tarvitse erikseen tallentaa. Laskun tiedot siirtyvät automaattisesti vastaanottajan taloushallinnon järjestelmään. Verkkolaskun vastaanottaja saa laskun saapuessa myös laskun kuvan, joka muistuttaa paperista laskua ulkonäöltään. (Koivumäki & Lindfors 2012, 21; Lahti & Salminen 2014, 62.)

Verkkolasku on kaikin tavoin samanlainen kuin paperilasku. Kuitenkin erona näillä kahdella laskulla on, että verkkolaskun tiedot taloushallinto - ohjelmat pystyvät lukemaan sen tiedot ilman manuaalista käsittelyä.

Verkkolasku lähetetään vastaanottajan taloushallinnon järjestelmään, joka tunnistaa laskussa olevan datan. Taloushallinnon järjestelmät tulkitsevat verkkolaskujen tiedot nopeasti ja siirtävät ne automaattisesti laskujen kierrätysjärjestelmään. (Tieke 2017a.)

3.2 Käyttöönoton edellytykset verkkolaskutukselle

3.2.1 Sähköinen taloushallinnon järjestelmä

Sähköinen taloushallinto on kokonaisuus, jolla tarkoitetaan yritysten taloushallinnon hoitamista sähköisessä muodossa. Sähköisessä taloushallinnossa, taloushallinnon sekä kirjanpidon materiaalit käsitellään mahdollisimman automaattisesti ja kustannustehokkaasti. Täysin sähköisessä taloushallinnossa paperisien tositteiden esimerkiksi, osto- ja myyntilaskujen, käsittely jää pois. (Helanto ym. 2013, 28.)

Sähköisen taloushallinnon avulla on mahdollista tehdä kaikki samat asiat kuin periteisen paperisen taloushallinnon avulla. Merkittävin ero toteutustapojen välillä on sähköisen taloushallinnon eduksi tietojen reaaliaikainen käsittely ja saman tiedon käsittely ainoastaan yhden kerran. Sähköinen taloushallinto -ohjelmat toimivat usein myös pilvipalveluna. Reaaliaikainen tapahtumien näkyminen ja käsittely tarjoavat yrityksen johdolle paremmat mahdollisuudet seurata yrityksen kassan, kannattavuuden ja talouden kehittymistä. (Helanto ym. 2013, 32.)

Ennen kuin yritys voi siirtyä verkkolaskutuksen käyttöön osto- ja myyntilaskutuksen osalta, on sen huomioitava, että se tarvitsee sähköisen taloushallinto -ohjelman. Sähköisen taloushallinnon järjestelmässä tulee myös olla verkkolaskuvalmius, jotta sillä voidaan lähettää sekä vastaanottaa verkkolaskuja. Tapauksessa jossa yrityksellä on jo entuudestaan sähköinen taloushallinnon ohjelma, ei investointeja uusiin ohjelmiin tarvita. Jos yrityksellä ei ole vielä sähköistä taloushallinnon ohjelmaa, palvelu on myös mahdollista ulkoistaa. (Kurki ym. 2011, 23.)

3.2.2 Verkkolaskuosoite

Jotta yrityksen on mahdollista vastaanottaa verkkolaskuja, on sillä oltava verkkolaskuosoite, esimerkiksi OVT tai IBAN-tunnus. Myös laskujen vastaanottajien eli yritysten asiakkaiden verkkolaskuosoitteet on kirjattava taloushallinnon järjestelmään, jotta verkkolaskut menevät asiakkaille oikeisiin osoitteisiin. Osoitetiedot on mahdollista saada suoraan asiakkaalta itseltään tai vaihtoehtoisesti TIEKE:n verkkolaskuosoiterekisteristä. Jotkut yritykset saattavat vaihtaa verkkolaskuoperaattoria, jolloin verkkolaskutusosoite voi muuttua. Tämän takia osoitteistoa tulee tarkistaa ja päivittää tasaisin väliajoin, jotta laskut menisivät asiakkaille. (Kurki ym. 2011, 23.)

3.2.3 Verkkolaskuoperaattori

Verkkolaskuoperaattori on palveluntarjoaja. Verkkolaskun lähettämiseksi tulee lähettäjän valita itselleen verkkolaskuoperaattori saatavissa olevista vaihtoehdoista. Verkkolaskuoperaattorin tehtävä on siirtää laskuaineisto laskunlähettäjän järjestelmästä laskun vastaanottajalle. Tarvittaessa laskun välityksen yhteydessä verkkolaskuoperaattori voi konvertoida laskuaineiston toiseen standardiin, jos vastaanottajan järjestelmä ei pysty tulkitsemaan laskuaineistoa sen alkuperäisessä muodossa. (Lahti & Salminen 2014, 92-93)

Suomessa toimivia verkkolaskuoperaattoreita ovat esimerkiksi:

- Basware
- Itella
- Telia
- Tieto
- Maventa

- Pankit (Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, Osuuspankki, Tapiola) (Lahti & Salminen 2008, 85.)

Yrityksen valitessa operaattoria itselleen on tärkeää huomioida, että operaattoreiden välillä on eroja. Valinnassa tulisi kiinnittää siis huomiota operaattoreiden luotettavuuteen sekä osaamiseen. Tärkeää on myös selvittää miten operaattori muodostaa kustannukset, käyttöönoton tapahtuminen ja tukeminen ongelmissa sekä oman järjestelmän yhteensopivuus. (Tieke 2017b.)

Ennen valitun verkkolaskuoperaattorin käyttöönottoa, olisi vielä hyvä testata operaattorin kanssa verkkolaskujen lähetys sekä vastaanotto. Testauksen avulla vältetään ikäviltä yllätyksiltä toimivuuden sekä taloushallinnon järjestelmän ja operaattorin välisiltä yhteensopivuus ongelmien osalta. (Tieke 2017b.)

3.3 Hyödyt

Koska verkkolasku on sähköisessä muodossa lähetettävä lasku, ei sitä tarvitse tulostaa missään välissä paperille. Tällöin laskutusprosessista poistuu laskujen tulostus, kirjekuoreen laitto, postimerkittäminen sekä arkistointi. Myös laskun toimittaminen postiin poistuu prosessista. Myyntilaskut siirtyvät automaattisesti myyntireskontraan laskun lähetyksen jälkeen, jolloin niiden käsin kirjaaminen jää pois. (Kurki ym. 2011, 24.)

Ostolaskujen vastaanottajille saapuvat laskut aikaisempaa nopeammin. Laskun saapuessa verkkolaskuna, laskutiedot kirjaantuvat automaattisesti sähköiseen taloushallinnon järjestelmään. Laskutustiedot siirtyvät hyväksynnän jälkeen ostoreskontraan ja sieltä edelleen kirjanpitoon joko suoraan tai erillisenä siirtona. Niin ostolaskut kuin myyntilaskut on mahdollista arkistoida sähköisesti, minkä ansiosta laskuja on helpompi jälkikäteen etsiä ja tarkastella. (Kurki ym. 2011, 24.)

Verkkolaskujen vastaanotto sekä lähettäminen merkitsevät yrityksille kustannussäästöjä. Verkkolasku poistaa turhat työvaiheet sekä tehostaa laskujen käsittelyä. Sen tuomat säästöt näkyvät etenkin työajan

vähentymisenä. Kirjauksien siirtyessä automaattisiksi myös inhimilliset virheet ja niiden korjaukseen kuluva aika vähenevät huomattavasti. Lisäksi laskujen katoaminen matkalla poistuu yhtälöstä.

4 TUTKIMUKSEN TAUSTA

4.1 Tutkimus

Tutkimuksessa perehdytään aluksi toimeksiantajayrityksen lähtötilanteeseen verkkolaskutuksen kannalta. Työssä tutkitaan, mitä ratkaisuja yrityksessä on tehty verkkolaskutuksen osalta sekä mitkä ovat syyt ratkaisuihin, joihin on päädytty. Tämän jälkeen tutkitaan kustannuslaskelmien avulla verkkolaskutuksen kustannustehokkuutta sekä hyötyjä ja haittoja.

Tutkimuksessa esitetyistä ongelmista, näkemyksistä sekä luvuista on saatu tietoa haastatteluiden avulla sekä yrityksen kirjanpidosta. Tutkimukseen käytetty materiaali koostuu vuoden 2016 ja vuoden 2017 aikana tehdyistä, yrityksen työntekijöiden ja toimitusjohtajan haastatteluista. Haastattelut on suoritettu kahden keskisillä haastatteluilla, joiden aikana tehtiin muistiinpanoja. Haastatteluihin valittiin ne henkilöt yrityksen sisältä, jotka työskentelevät yrityksen laskutusprosessin kanssa. Haastateltavia henkilöitä tutkimuksessa oli neljä, yrityksen pienestä koosta johtuen. Haastattelut suoritettiin avoimina kysymyksinä. Haastatteluiden avulla kartoitettiin verkkolaskutuksen taustalla olevat syyt sekä päätökset siihen liittyen. Avoimet kysymykset muodostuivat pääosin tutkimuksen etenemisen tilanteen mukaan. Lisäkysymyksillä pyrittiin saamaan syvällisempää tietoa yrityksen tilanteesta verkkolaskutuksen suhteen. Keskeisimpiä kysymyksiä on esitelty Liite 1:ssä. Työssä tuon myös ilmi omia havaintojani, joita tein tutkimusta tehdessä.

4.2 Case-yritys

Yritys X on perustettu vuonna 2001. Yritys harjoittaa teknistä tukkukauppaa. Yritys tuo maahan ja markkinoi erikoiskoneita ja -laitteita. Tärkeimmät yrityksen tuotteet ovat materiaalinkäsittelykoneet, murskaimet, paalaimet sekä erilaiset työvälineet koneisiin.

Yrityksen toimitusjohtajan mukaan koneiden ja laitteiden käyttöalue on laaja. Satamat, terminaalit ja prosessiteollisuus asettavat suuria vaatimuksia koneiden ja koneketjujen luotettavuudelle ja toimintavarmuudelle.

Maahantuonnin ja markkinoinnin lisäksi on yhtiön tärkein osa-alue huolto ja jälkimarkkinointi. Yrityksen toimipiste sijaitsee Tuusulassa, jossa on hyvin varustellut korjaamotilat, mutta sen lisäksi on käytössä täysin varustettuja huoltoyksiköitä pyörien päällä. Näiden liikkuvien korjaamojen avulla pystytään tarjoamaan kattava huoltopalvelu koko Suomen alueella. (Toimitusjohtaja 2016).

Yritys X on pienehkö yritys. Henkilöstö koostuu 7-8 henkilöstä, ja liikevaihto on 5-7 miljoonaa euroa. Yritys on tietoisesti pyrkinyt tarjoamaan parhaat tuotteet ja parhaan osaamisen jälkimarkkinoinnissa. Luottamus on vaikea hankkia, mutta hyvin helppo tuhota (Toimitusjohtaja 2016). Yrityksen tavoite on olla paras toimimallaan sektorilla ja tarjota asiakkailleen paras mahdollinen paketti menestykseen koko ajan kiristyvässä kilpailutilanteessa.

4.3 Lähtökohta

Verkkolaskutukseen siirtymisen suurimpana syynä oli asiakkailta tullut painostus toimeksiantajayrityksessä. Suurimpien asiakkaiden siirryttyä verkkolaskutukseen ilmaisivat he halunsa vastaanottaa jatkossa kaikki laskunsa verkkolaskuina. Toimeksiantajayrityksen henkilöstön mukaan tämä koettiin painostuksena. Usein pk-yrityksissä siirtyminen verkkolaskutukseen tehdään juuri siitä syystä, että asiakkaat siirtyvät käyttämään verkkolaskutusta. Pk-yrityksissä on yleensä erityisen tärkeää pitää asiakkaat tyytyväisinä, ja siitä johtuen asiakkaiden siirtyminen verkkolaskutukseen koetaan usein painostuksena. Yhä useamman asiakkaan siirryttyä verkkolaskutukseen yrityksessä todettiin, että verkkolaskutukseen siirtymistä olisi harkittava.

Paperilaskutuksen aikana laskutukseen kului yrityksessä paljon aikaa ja resursseja, joita pienellä yrityksellä on niukasti. Halu vähentää laskutuksen aiheuttamaa taakkaa näytteli suurta roolia verkkolaskutukseen siirtymispäätöksen kannalta. Lupaus automaattisesta ostolaskujen kohdentumisesta ja myyntilaskujen lähettämisen helppoudesta, tekivät vaikutuksen Yritys X:n henkilökuntaan. Tällöin saataisiin supistettua laskutukseen osallistuvien henkilöiden työmäärää ja voitaisiin näin ohjata kriittisiä resursseja muihin tehtäviin.

Pitkän harkinnan jälkeen yrityksen johto tuli siihen tulokseen, että verkkolaskutukseen siirtyminen tulisi suorittaa. Yritys X siirtyikin verkkolaskutukseen vuoden 2015 lopulla. Ennen verkkolaskutukseen siirtymistä yrityksessä ei tehty investointilaskelmaa päätöksenteon tueksi. Kustannusvertailua toteutusmuotojen välillä oli yrityksessä tarkasteltu, mutta yrityksen tekemiin ratkaisuihin vaikuttavat tekijät rajasivat valinnanvaraa. Yrityksen valintoihin liittyviä vaikuttajia esittelen lisää myöhemmin neljännessä ja viidennessä luvussa.

Nyt verkkolaskutuksen oltua käytössä reilun vuoden ajan yrityksessä, on yrityksessä herännyt halu selvittää, onko siihen siirtyminen ollut kannattavaa ja miten verkkolaskutusta voitaisiin tehdä vielä kannattavamaksi.

4.4 Ohjelmistot

Yrityksessä on ollut sen perustamisesta alkaen käytössä Visma Fivaldi-taloushallinto-ohjelma. Fivaldilla yrityksessä hoidetaan päivittäin tilausten käsittely, laskutus, tuoterekisteri ja varastonhallinta.

Verkkolaskutukseen siirtymisen aikana yrityksessä otettiin käyttöön toinen taloushallinnon ohjelma, Lemonsoft-taloushallinto-ohjelma. Yrityksen edustaja C:n mielestä molemmista yrityksen käytössä olevista ohjelmista löytyvät käytännössä samat ominaisuudet.

Visma Fivaldi on yrityksen taloushallinnon kokonaisratkaisu. Se toimii selainpohjaisena sovelluksena. Tästä syystä sitä ei asenneta erikseen

tietokoneelle. Fivaldi toimii siis Internet-yhteyden välityksellä ja palvelun ohjelmistopäivitykset tapahtuvat automaattisesti. Järjestelmässä käyttäjien tallentamat tiedot ovat heti saatavilla ja reaaliaikaiset. Sovellusten hinta riippuu käyttäjien ja valittujen sovellusten määrästä sekä yhtäaikaishuuksista. Kuukausimaksu on kiinteä ja siihen kuuluu myös kaikki päivitykset. (Visma 2017.)

Lemonsoft-taloushallinto-ohjelma on sähköinen taloushallinnon järjestelmä, minkä avulla on mahdollista tehostaa toimintaa ja säästää resursseja. Laskutus, kirjanpito ja muut taloushallintoon liittyvät tehtävät voi hoitaa automatisoitujen toimintojen avulla. Järjestelmään syötetyt tiedot ovat reaaliaikaisia ja niitä voidaan hyödyntää johtamisen tueksi. Yrityksessä ohjelmaa käytetään pelkästään verkkolaskujen vastaanottoon, laskujen ja maksujen kohdistamiseen sekä reskontrien hoitoon. Lemonsoft-taloushallinto-ohjelmaa ei käytetä yrityksessä tilausten käsittelyyn eikä myyntilaskutukseen. (Lemonsoft 2017.)

Yrityksen henkilöstön mukaan uuden ohjelmiston käyttöönotto on lisännyt myös yrityksen sisäistä koulutuksen tarvetta. Yrityksessä tällä hetkellä uutta ohjelmistoa käyttää yksi henkilö vakituisesti ja hän joutuu tällä hetkellä opastamaan muita yrityksen työntekijöitä järjestelmän käytössä, kun tilanne vaatii.

4.5 Siirtyminen verkkolaskutukseen

Kun päätös verkkolaskutukseen siirtymisestä tehtiin, alettiin yrityksessä selvittämään mikä olisi järkevin tapa toteuttaa verkkolaskutus. Valintakriteereinä yrityksellä oli verkkolaskutusoperaattorille ja taloushallinnonjärjestelmälle se, että ne olisi mahdollisimman vakaita ja helppokäyttöisiä. (Yrityksen edustaja A 2016.)

Yrityksessä päädyttiin ottamaan Visma Fivaldin rinnalle toinen taloushallinnon ohjelma, Lemonsoftin taloushallinto-ohjelma kun päätös verkkolaskutuksen käyttöönotosta syntyi. Tähän päädyttiin, koska Fivaldin kanssa on yrityksellä ollut menneisyydessä paljon ongelmia ja muuttujia

toimivuuden osalta. Visman Fivaldi toimii yleensä suuremmista ongelmista, mutta yrityksessä on koettu hankaluuksia sen käytössä aika ajoin (Yrityksen edustaja C 2016). Yrityksen henkilöstön mielestä tämän takia olisi parempi kokeilla toista taloushallinnon järjestelmää, sillä haluttiin toimiva ja vakaa pohja verkkolaskutukselle. Uusi ohjelma päätettiin myös hankkia siksi, että Fivaldi on toiminut vähän kuin leikkikenttänä yrityksellä. Siellä on paljon tietoa tuotteista, huoltohistoriaa konekohtaisesti, kirjattuja tapahtumia asiakaskohtaisesti sekä kaikki koneet ja laitteet, jotka on myyty tai joihin on myyty osia. Kuitenkin myös turhaa tietoa on todella paljon ja läheskään kaikkea ei haluttu viedä uuteen järjestelmään, joka muodostuisi yrityksen pääasialliseksi taloushallintojärjestelmäksi. Fivaldi on yrityksessä enemmän tilausten käsittelyn ohjelma, eikä sitä ole koettu täysiveriseksi taloushallinnon järjestelmäksi, vaikka laskutus tapahtuukin Fivaldin kautta.

Reilun vuoden käytön aikana yrityksessä on todettu Lemonsoftin taloushallinto-ohjelman olevan luonteva laskujen käsittelyssä. Lemonsoft on lähes virtuaalinen käyttöympäristö. Pdf-tiedostot avautuvat ohjelmassa itsessään eikä uudessa ikkunassa, kuten Fivaldissa. Tämä helpottaa huomattavasti esimerkiksi ostolaskujen esikatselua ja tarkistamista, kun laskun kuva saadaan auki ohjelmassa, eikä tarvitse siis siirrellä ja avalla uusia ikkunoita jokaisen laskun kohdalla. Mahdolliset korjaukset pystytään tekemään samassa ikkunassa, jossa lasku on näkyvässä, mikä helpottaa työtä huomattavasti. Lemonsoft-taloushallinto-ohjelma toimii yrityksessä verkkolaskujen vastaanottajana. Verkkolaskujen välittäjä ostolaskujen osalta on Basware.

4.6 Yrityksen saapuvat ja lähtevät laskut

4.6.1 Saapuvat laskut

Toimeksiantajayritys toimii koneiden maahantuojana ja harjoittaa teknistä tukkukauppaa. Yrityksen saapuvista laskuista eli ostolaskuista suurin osa tulee tavarantoimittajilta ja valmistajilta. Tavarantoimittajat sekä konevalmistajat ovat lähestulkoon kaikki Keski- ja Etelä-Euroopan alueilla.

Euromääräisesti suurin osa saapuvista ostolaskuista tulee ulkomailta, vaikkakin määrällisesti kotimaan laskuja tulee enemmän. Tämä johtuu siitä, että useat ulkomailta tulevat laskut ovat koontilaskuja, esimerkiksi varastontäydennyserät ovat osia, joita on useamman viikon aikana kerätty ostokoriin. Myös uusien ja käytettyjen koneiden ostolaskut ovat huomattavan suuria verrattuna Suomesta tehtyihin hankintoihin tai palvelumaksuihin.

Ulkomailta tulevat ostolaskut ovat tulleet vuoden 2016 alkuun asti kirjeinä. Vasta vuoden 2016 alussa, yritys on saanut suostuteltua ulkomaisia toimittajiaan lähettämään laskut PDF-tiedostoina, vaikka tämä ei ole heille normaalia toimintaa. Tämän ansiosta yrityksen käytettäväksi on avautunut mahdollisuus käyttää kassa-alennusta. Kassa-alennus on yleensä noin 2% suuruinen alennus, joka on mahdollista hyödyntää, jos laskun maksaa huomattavasti ennen sen eräpäivää. Ulkomailta tulleiden paperilaskujen kohdalla kassa-alennusta oli lähes mahdoton hyödyntää, sillä kirjeiden kulku ulkomailta Suomeen kesti liian pitkään.

Kotimaasta tehdyistä ostoista, ostolaskuja tulee lähinnä palveluntarjoajilta kuten puhelinoperaattoreilta, vakuutusyhtiöiltä, majoitusliikkeiltä, terveystarjoajilta sekä työkalu- ja tarvikeliikkeistä. Kotimaasta tulevista ostolaskuista suurin osa tulee jo yritykseen verkkolaskuina. Vain pieni osa kotimaan ostolaskuista tulee paperisina. Paperisten ostolaskujen lähettäjät ovat usein pienet korjaamopalveluita tarjoavat yritykset tai majoitusliikkeet.

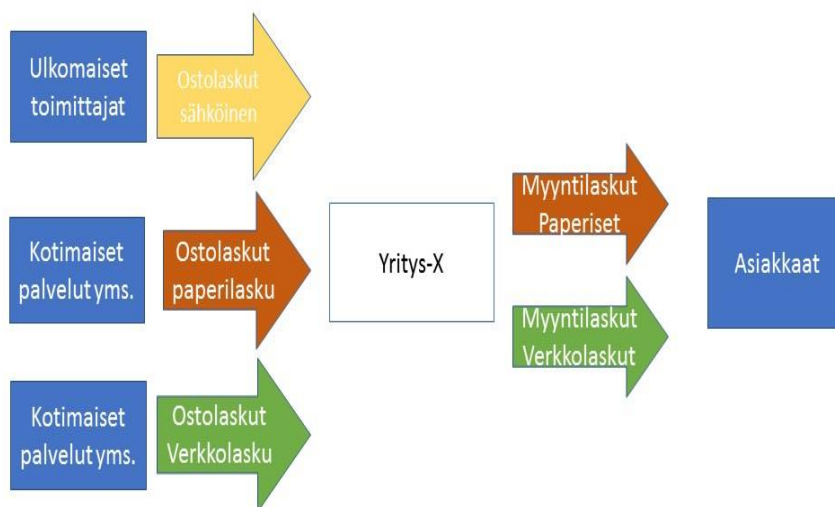
4.6.2 Lähtevät laskut

Yrityksen lähtevistä myyntilaskuista lähestulkoon kaikki menevät kotimaisille asiakkaille. Yrityksen edustaja A:n mukaan, vuositasolla vain 3-5 laskua menee yrityksen ulkomaalaisille asiakkaille.

Yrityksen myyntilaskujen vastaanottajat ovat suurimmalta osalta yrityksiä, jotka toimivat puunkäsittelyssä, romunkäsittelyssä tai jätteidenkäsittelyssä. Heille yhteistä on, että he omistavat Yritys X:n edustamia koneita tai

laitteita. Kone- ja laiteomistajien lisäksi yrityksen asiakkaita ovat eri huoltoliikkeet, jotka huoltavat yrityksen myymiä raskaskoneita.

Yrityksen lähettämät myyntilaskut menevät asiakkaille nykyään verkkolaskuina sekä paperilaskuina. Yrityksen edustajan B kertoman mukaan, yritys ei lähetä myyntilaskuja muissa sähköisissä muodoissa asiakkaille, paitsi jos alkuperäinen lasku on kadonnut ja asiakas pyytää laskun kopiota sähköpostitse. Toimeksiantaja yrityksen laskujen kulku on kuvattu KUVIO 1 Laskujen kuvassa.



KUVIO 1. Laskujen kulku

5 VERKKOLASKUTUKSEN HYÖDYT JA HAITAT

Verkkolaskutuksen hyödyistä ja haitoista puhuessa voidaan puhua vihreydestä, kustannuksista, helppoudesta sekä hankaluudesta. Kuitenkin kaikki edellä mainitut hyödyt kulminoituvat taloudellisiin hyötyihin yritysmaailmassa. Tässä luvussa tutkitaan, mitä taloudellisia hyötyjä tai haittoja verkkolaskutus on tuonut toimeksiantajayritykselle. Osiot on eritelty erikseen myyntilaskuille sekä ostolaskuille, jotta niiden käsitteleminen olisi selkeämpää. Lopuksi yhdistetään molempien laskujen kustannuslaskelmien tulokset ja kerrotaan mitä laskelmien tulokset tarkoittavat yrityksen kannalta. Työssä tutkitaan myös, mitä ongelmia yritys on kohdannut verkkolaskutukseen siirtyessä. Havaintojen sekä kustannuslaskelmien perusteella esitellään lukijalle sekä toimeksiantajalle tulokset sekä kehitysehdotukset verkkolaskutuksen osalta.

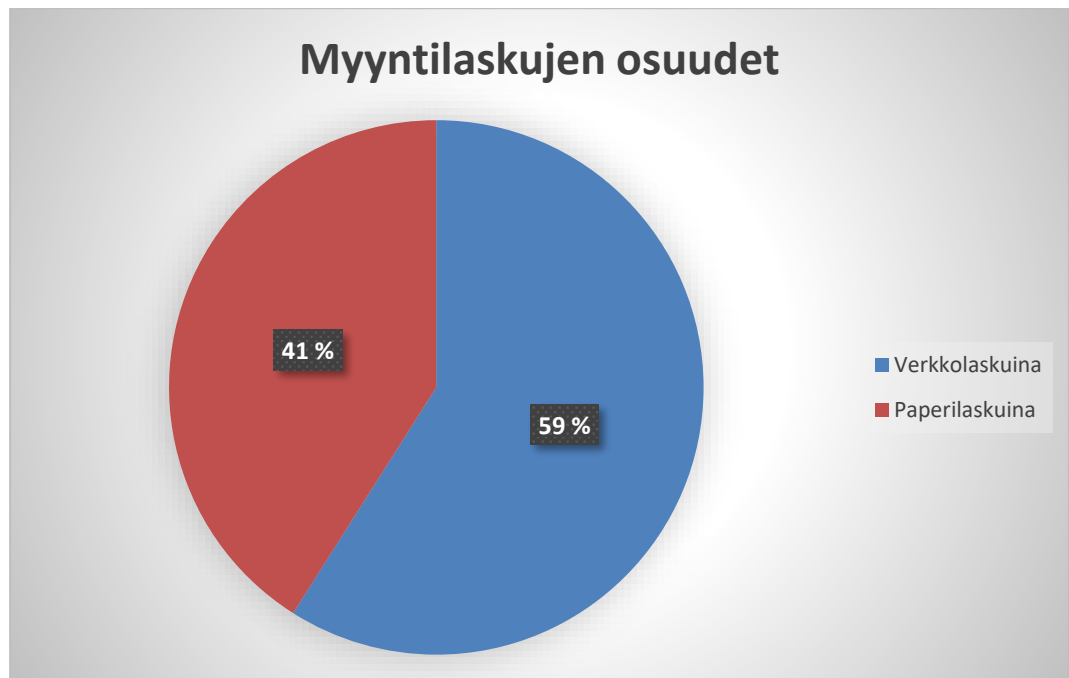
Työaikakustannuksena tämän luvun laskelmissa on käytetty yrityksen käyttämää työaikakustannuksen määritelmää, joka on 6074,18 € kuukaudessa, sisältäen kaikki työnantajamaksut, kuten työeläkevakuutusmaksut, sosiaaliturvamaksut, työterveyden hoitokulut, lomapalkat ym. Työhön käytetty aika on saatu kellottamalla sekä laskemalla tulosten perusteella keskimääräinen työhön kuluva aika.

Luvussa käytettyjen Lemonsoft-ohjelmiston käyttökulujen sekä tilitoimiston kustannuksien pohjana on käytetty haastatteluissa saatuja yrityksen henkilökunnan ilmoittamia arvoja. Ilmoitetut arvot ovat Lemonsoft-ohjelmiston käyttömaksu 3800€ vuodessa sekä yrityksen tilitoimiston maksussa säästämä 3600€ vuodessa. Laskelmissani on huomioitu vain Lemonsoft-ohjelmiston käyttömaksut, koska toista taloushallinnon ohjelmaa on yrityksessä käytetty jo ennen verkkolaskutusta.

5.1 Myyntilaskut

Verkkolaskutukseen siirtymisen jälkeen paperilaskutuksen osuus myyntilaskutuksesta on vähentynyt huomattavasti. Ennen

verkkolaskutuksen käyttöönottoa vuonna 2015, paperisia myyntilaskuja lähti 1820 kpl. Vuonna 2016 yrityksessä kirjattiin yhteensä 1370 kpl myyntilaskua lähteneeksi. Taloudellisen epävarmuuden ja varovaisuuden ajan näkee yrityksen lähteneiden laskujen määrästä selvästi, koska kone- ja laitehankintoihin ei tuolloin satsata (Toimitusjohtaja 2017). Vuoden 2016 myyntilaskuista 810 kpl oli verkkolaskuja. Paperilaskujen osuus oli taas 560 kpl, mikä on noin 41% kaikista vuonna 2016 lähteneistä myyntilaskuista. Yhdessä vuodessa verkkolaskutus on siis jo vienyt noin 59% osuuden kaikista yrityksestä lähteneistä myyntilaskuista (KUVIO 2).



KUVIO 2. Myyntilaskujen osuudet vuoden 2016 myyntilaskuista

5.1.1 Myyntilaskujen ongelmat

Ongelmitta verkkolaskutuksen käyttöönotto ei edennyt. Ensimmäinen ongelma verkkolaskutuksen kokeilussa ilmeni myyntilaskujen kohdalla. Fivaldi, joka toimii laskutusjärjestelmänä, lähetti liikaa tietoa laskuun. Laskun kuvassa näkyi liikaa tai väärää tietoa jota laskuun ei kuulunut ja niillä ei ollut mitään tekemistä itse laskun kanssa. Ongelma ilmeni useassa

testilaskussa, joita yritys lähetti sen kirjanpidosta vastuussa olevalle kirjanpitoyritykselle. Ongelma johtui siitä, että kun verkkolasku lähti xml-tiedostona Fivaldistä, eri verkkolaskuoperaattoreiden ohjelma loi laskun kuvan xml-tiedoston koodin pohjalta. Kuitenkin verkkolaskuoperaattorien tekemät visualisoinnit eivät näyttäneet siltä miltä ne näyttivät Fivaldissa. (Yrityksen edustaja A 2016; Yrityksen edustaja C 2016.)

Käyttöönottotestauksessa myyntilaskujen osalta kokeiltiin eri verkkolaskutusoperaattoreita Basware, Heros sekä Maventa. Kaikkien kokeiltujen verkkolaskutusoperaattorien kohdalla ilmeni sama ongelma. Yrityksen edustaja B:n mielestä syy tähän oli, että operaattorien laskun visualisointiohjelmat tulkitsivat Fivaldin lähettämää koodia standardien mukaan. Fivaldin lähettämä xml-tiedoston koodi ei ollut standardien mukaista. Ongelmaan kuitenkin löytyi ratkaisu, kun Fivaldiin integroitu Maventa connector-palikka tuli saataville. Maventa connectorin avulla testilaskut saatiin lähetettyä siten, että laskun kuva pysyi samana kuin miltä se näytti Fivaldin esikatselussa. Integraatio-palikka otettiin yrityksessä käyttöön, koska muuta ratkaisua ei yrityksessä keksitty (Yrityksen edustaja A). Tämä kuitenkin tarkoitti sitä, että Maventa tuli käytännössä pakolla myyntilaskujen verkkolaskuoperaattoriksi. Täten yritys ei voinut tehdä kustannusvertailua verkkolaskutusoperaattoreiden välillä, vaikka halvempia verkkolaskutusoperaattorivaihtoehtoja olisi ollut tarjolla.

Myyntilaskujen kohdalla uudeksi haasteeksi verkkolaskutukseen siirtymisen jälkeen on noussut niiden kirjaaminen. Tämä johtuu siitä, että myyntilaskut lähtevät suoraan Fivaldista Maventa Connectorin avulla asiakkaille, eikä Fivaldista ole integraatiota Lemosoftiin. Tästä johtuen myyntilaskujen lähettämisen jälkeen ne on vietävä manuaalisesti Lemosoftiin, jotta asiakkailta tuleva viitesuoritus löytäisi sitä vastaavan myyntilaskun ja kirjautuisi oikein myyntireskontraan. Tästä aiheutuva lisätyötä ei oltu huomioitu yrityksessä ennen toisen järjestelmän käyttöönottoa. Jo pelkästään vuoden 2016 aikana Lemosoftiin jouduttiin viemään yrityksessä 1370 kpl myyntilaskua käsin. Myyntilaskujen käsivienti Lemosoftiin aiheuttaa huomattavan määrän työtä, eikä tämän

takia laskutukseen kuluva työmäärä ole saatu supistettua halutulla tavalla (Toimitusjohtaja 2016).

5.1.2 Myyntilaskujen kustannusvertailu

Verkkolaskutuksen ansiosta myyntilaskujen kustannusrakenne on muuttunut Yritys X:ssä huomattavasti viimeisen vuoden aikana. Erityisesti verkkolaskutusta varten hankittu Lemonsoft on vaikuttanut merkittävästi kustannusrakenteeseen. Kirjaukset myyntilaskujen osalta myyntireskontraan tapahtuvat nykyään yrityksen sisällä, eikä tilitoimistossa. Tästä on syntynyt osittain säästöä, mutta etenkin myyntilaskujen kohdalla, on se lisännyt työntekijöiden työtaakkaa. Myyntilaskujen lähettäminen kirjeissä on vähentynyt huomattavasti. Tämä ei säästä vain paperin ja kirjeiden hinnassa, vaan myös työntekijöille maksettavien kilometrikorvauksien ja työajan muodossa. Paperiset myyntilaskut vietiin päivittäin päivän loppuksi lähimpään postiin ja postiin viennin lisäksi on laskettava työaika, joka kuluu paperilaskun tulostukseen, kirjeeseen laittoon ja postimerkin leimaamiseen.

Taulukko 1 kuvaa myyntilaskujen tilannetta, jos verkkolaskutukseen olisi siirrytty täysin tai jos siihen ei olisi siirrytty vuonna 2016. Yrityksen kustannukset vuositasolla olisi 5606,52€, jos kaikki laskut olisivat menneet paperisina. Tilanteessa jossa kaikki laskut olisivat menneet verkkolaskuina, kustannukset olisivat olleet 4030,87€. Vuositasolla kustannusero olisi 1575,65€ verkkolaskutuksen hyväksi.

TAULUKKO 1. Vaihtoehtoiset myyntilaskut vuonna 2016

Kustannuserä/kk	Kaikki Paperilaskuina	Kaikki Verkkolaskuina
Paperikustannus a 0,0078€	0,89 €	- €
Kirjekuoret a 0,125€	14,27 €	- €
Postimerkit a 0,82€	93,62 €	- €
Käsittelyaika	24,59 €	- €
Matka-aika	193,82 €	- €
Kilometrikorvaukset a 0,43€	43,00 €	- €
Tilitoimiston kustannus	97,03 €	- €
Lähtämiskustannus a 0,43€	- €	49,09 €
Kirjaamisaika Lemonsoft	- €	184,40 €
Lemonsoft käyttömaksu	- €	102,42 €
Yhteensä kuukaudessa	467,21 €	335,91 €
Vuositasolla	5 606,52 €	4 030,87 €

Seuraavassa taulukossa (TAULUKKO 2.) vertaillaan vuoden 2016 toteumia myyntilaskujen osalta. Vuoden 2016 myyntilaskujen kustannukset olivat yhteensä 5605,86€. Tilitoimiston kustannuserä poistui vuoden 2016 todellisesta näkymästä, koska yritys otti käyttöön Lemonsoftin ja kirjaukset tapahtuvat nyt yrityksen sisällä. Lemonsoftin käyttökulu on jaettu kulu, mutta selvyuden vuoksi se on esitetty vain verkkolaskujen kohdalla.

TAULUKKO 2. Toteutuneet myyntilaskut vuonna 2016

Kustannuserä/kk	Toteutuneet paperilasku	Toteutuneet verkkolasku
Paperikustannus a 0,0078€	0,36 €	- €
Kirjekuoret a 0,125€	5,83 €	- €
Postimerkit a 0,82€	38,27 €	- €
Käsittelyaika	10,05 €	- €
Matka-aika	79,23 €	- €
Kilometrikorvaukset a 0,43€	17,58 €	- €
Tilitoimiston kustannus	- €	- €
Lähtämiskustannus a 0,43€	- €	29,03 €
Kirjaamisaika Lemonsoft	75,37 €	109,02 €
Lemonsoft käyttömaksu	- €	102,42 €
Yhteensä kuukaudessa	226,69 €	240,46 €
Vuositasolla	2 720,29 €	2 885,57 €
Yhteensä		5 605,86 €

Kuten edellä olevista taulukoista (TAULUKKO 1. ja TAULUKKO 2.) selviää, on yrityksen toteutuneet kustannukset myyntilaskujen osalta kutakuinkin samat kuin vaihtoehtoisessa tilanteessa, jossa olisi toimeksiantaja pysynyt paperilaskutuksessa. Kustannuslaskua on vuoden 2016 aikana tapahtunut 0,66€ myyntilaskujen osalta, jos verrataan tilanteeseen, että yritys olisi pysynyt paperilaskutuksessa. Myyntilaskujen kohdalla ero on jäänyt olemattoman pieneksi, koska niiden käsin kirjaus toiseen järjestelmään vie aikaa ja täyttä hyötyä verkkolaskutuksesta ei saada näin irti. Käsin kirjauksesta järjestelmästä toiseen tulisi päästä eroon mahdollisimman pian, jotta verkkolaskutuksesta saataisiin puristettua enemmän hyötyä irti myyntilaskujen osalta. Tällä hetkellä tilanne myyntilaskujen osalta on, että mitä enemmän laskuja lähetetään sitä enemmän kirjaukseen käytetty aika aiheuttaa kustannuksia.

Taulukko 3 kuvastaa tilannetta jossa myyntilaskuja lähetettäisiin eri määrät, mutta kirjaamisaika 2,5min pysyisi nykytilanteessa. Taulukko 4 kuvastaa tilannetta jossa myyntilaskujen käsin kirjaus Fivaldistä Lemonsoftiin on poistunut ja tilalla on pelkkä tarkastus- ja korjausaika (1,5min), jonka aikana tarkastettaisiin, että lasku on kirjautunut oikein Lemonsoftiin. Kuten taulukoista näkee pelkän minuutin supistaminen kirjausajasta tuo vuositasolla huomattavan säästön yritykselle myyntilaskujen kohdalla.

TAULUKKO 3. Vaihtelevilla myyntilaskumäärillä kirjausajalla.

Kustannuserä/kk	Verkkolaskuja 810kpl/v	Verkkolaskuja 1000kpl/v	Verkkolaskuja 1500kpl/v
Lähettämiskustannus a 0,43€	29,03 €	35,83 €	53,75 €
Kirjaamisaika Lemonsoft	109,02 €	134,60 €	201,90 €
Lemonsoft käyttömaksu	102,42 €	102,42 €	102,42 €
Yhteensä kuukaudessa	240,46 €	272,85 €	358,06 €
Vuositasolla	2 885,57 €	3 274,16 €	4 296,74 €

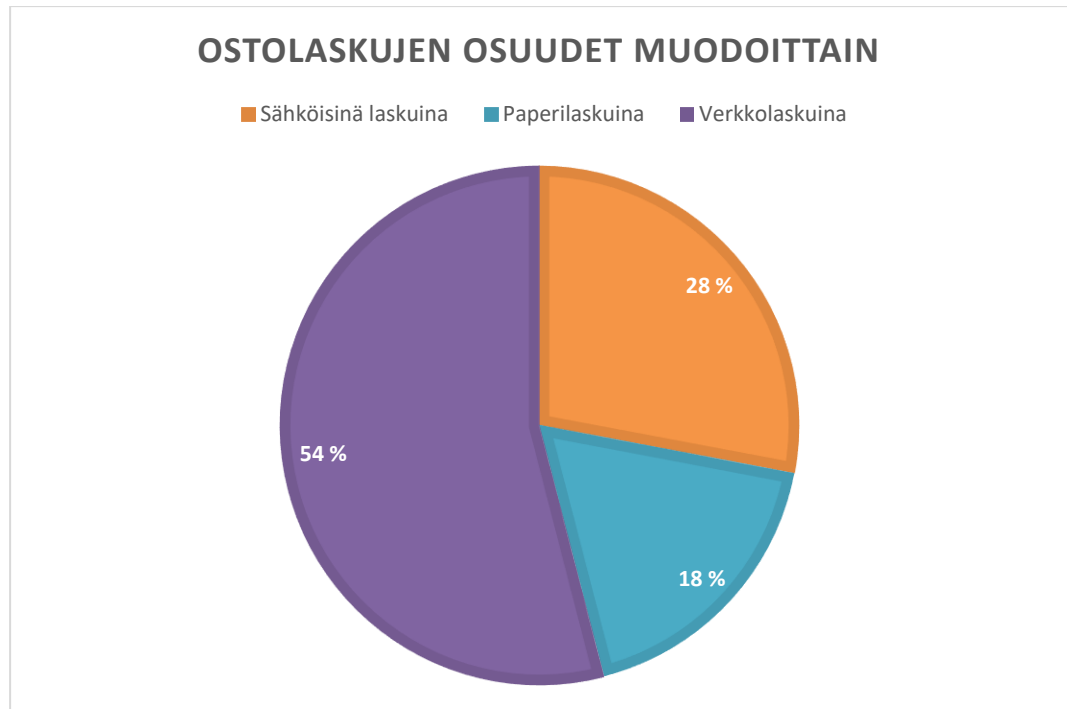
TAULUKKO 4. Vaihtelevilla myyntilaskumäärillä ilman kirjausaikaa.

Kustannuserä/kk	Verkkolaskuja 810kpl/v	Verkkolaskuja 1000kpl/v	Verkkolaskuja 1500kpl/v
Lähtämiskustannus a 0,43€	29,03 €	35,83 €	53,75 €
Tarkastus/korjaus 1,5min	65,41 €	80,76 €	121,14 €
Lemonsoft käyttömaksu	102,42 €	102,42 €	102,42 €
Yhteensä kuukaudessa	196,86 €	219,01 €	277,30 €
Vuositasolla	2 362,26 €	2 628,09 €	3 321,64 €

5.2 Ostolaskut

Kuten myyntilaskuissa myös ostolaskujen saapumisessa on tapahtunut merkittävä muutos verkkolaskutuksen käyttöönoton johdosta. Yrityksen kirjanpidosta selvisi, että ostolaskuja kirjattiin vuonna 2016 saapuneiksi yhteensä 2866 kpl. Näistä ostolaskuista 28% eli 802 kpl oli yhteisöhankintoja. Vuoden 2016 alusta alkaen ulkomailta saapuneista ostolaskuista lähes kaikki tulivat sähköisessä muodossa PDF:nä.

Kotimaan ostolaskuja saapuneista ostolaskuista on 72% eli 2064 kpl. Näistä 75% eli 1548 kpl saapui verkkolaskuina ja 25% eli 516 kpl saapui paperisena. KUVIO 3. kuvastaa vuoden 2016 saapuneiden ostolaskujen jakaumaa niiden saapumismuodoittain.



KUVIO 3. Ostolaskujen osuudet muodoittain vuoden 2016 ostolaskuista.

Sähköisinä sekä paperisina saapuvien ostolaskujen kohdalla käsittelyyn kuluva aika on hiukan pidempi kuin verkkolaskuina saapuvien, sillä ne joudutaan syöttämään manuaalisesti Lemonsoft-järjestelmään, jotta ne kirjautuisivat ostoreskontraan. Paperilaskun kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että laskun noudon jälkeen lasku skannataan serverille, josta se tallennetaan Lemonsoftiin. Vastaavasti sähköpostin välityksellä tulevat PDF-laskut joudutaan tallentamaan serverille ja sieltä liittämään Lemonsoftiin.

5.2.1 Lemonsoft ja ostolaskut

Kuten myyntilaskujen kohdalla niin myös ostolaskujen kohdalla on yrityksessä koettu tiettyjä haasteita ja ongelmia verkkolaskutukseen siirtymisen jälkeen. Erityisesti vanhat osamaksut aiheuttavat ongelmaa. Kun osamaksu, joka on alkanut ennen verkkolaskutuksen käyttöönottoa, saapuu, ei Lemonsoft löydä sille viitemaksua ja järjestelmä ilmoittaa, ettei laskua löydy. Tämä johtuu siitä, että vanhoja osamaksulaskuja ei ole kirjattu Lemonsoftin ostolaskuihin. Vanhoja osamaksuja kirjataan siis

jälkikäteen Lemosoftiin, jotta saapuvat viitesuoritukset kohdistuvat oikein. Tämä myös koskee kaikkia vanhoja saamisia, joita saapuu verkkolaskutuksen käyttöönoton jälkeen, mutta jota ei ole kirjattu Lemosoftiin. Uudet osamaksut toimivat oikein, koska ne on kirjattu Lemosoftiin alkamishetkestä, jolloin järjestelmä löytää viitemaksun viitteen perusteella. (Yrityksen edustaja B 2016.)

Ostolaskujen käsittely on helpottunut verrattuna paperilaskuaikaan. Paperilaskujen aikaan yrityksessä ostolaskut tarkastettiin manuaalisesti ja niihin tehtiin kustannuspaikka merkinnät käsin, jotta ne kirjanpidossa osattaisiin kohdistaa oikein. Helpottuminen johtuu siitä, että ostolaskun saapuessa verkkolaskuna, se kohdistuu lähes aina automaattisesti omalle kustannuspaikalle. Tätä ei kuitenkaan voi pitää itsestään selvyytenä. Kun ostolasku saapuu Lemosoftiin, on laskuttajien tarkistettava se aina ennen hyväksyntää. Tarkistuksessa on varmistettava, että summat, viitenumero ja kustannuspaikka ovat oikein. Kaikissa tilanteissa ostolaskut eivät kirjaudu oikealle kustannuspaikalle tai niiden loppusummassa voi olla virheitä. Loppusumman virheet usein johtuvat siitä, että laskussa on eri arvonlisäveroprosentteja.

Esimerkiksi hotellikuluissa on usein majoituskulut alv 10% ruokailu alv 14 % ja käsittelykulut alv 24%. Tällöin Lemosoft-ohjelmisto ei välillä osaa laskea arvonlisäveroa oikein ja laskee kaikki arvonlisäverot samalla veroprosentilla (24%). Tämä johtuu siitä, että saapuneessa verkkolaskussa tiliöinti tai rivitieto on väärin ja tällöin Lemosoft tulkitsee rivin väärin (Yrityksen edustaja B 2016). Tämän takia aina laskun saapuessa on tarkastettava, että kirjaukset ovat menneet oikein. Jos automaattikirjauksissa todetaan tapahtuneen virhe, kirjaus korjataan syöttämällä kyseisen laskun tiedot manuaalisesti järjestelmään. Usein virheen korjaukseen riittää, että Lemosoft-ohjelmiston virheellisesti tulkitsema rivi poistetaan ja tilalle luodaan uusi rivi, jolle tiedot syötetään laskun kuvan mukaisesti.

Verkkolaskussa virheitä ei tule vain arvonlisäveroprosenttien takia. Ostolaskuissa, jotka ovat saapuneet verkkolaskuina on ehditty kirjata

yrityksessä jo vuoden aikana monenlaisia virheitä. Esimerkiksi yrityksen käyttämän teleoperaattorin laskussa, Lemonsoft-ohjelmisto tulkitsee laskuissa rivit väärin jatkuvasti ja tämän takia kirjaa loppusumman aina väärin. Usein kirjattu luku on moninkertainen alkuperäiseen verrattuna. Myös laskujen päiväykset joudutaan välillä korjaamaan käsin. Joidenkin ostolaskujen kohdalla jopa viitenumero on kirjaantunut väärin. Saapuvien ostolaskujen jatkuva tarkastaminen on jopa aiheuttanut yrityksessä pientä katumusta verkkolaskuun siirtymiseen, koska verkkolaskutus ei ole toiminut aivan odotetusti. (Yrityksen edustaja C 2017; Yrityksen edustaja B 2017.)

5.2.2 Ostolaskujen kustannusvertailu

Myös ostolaskujen kustannusrakenne on muuttunut verkkolaskutukseen siirtymisen jälkeen. Vuoden 2016 aikana ulkomailta tulevat ostolaskut ovat kirjeiden sijaan tulleet PDF-tiedostoina. Kotimaan laskuista taas suurin osa on saapunut verkkolaskuina. Jäljelle jäävien paperisten kotimaasta tulleiden ostolaskujen osuus kaikista ostolaskuista on todella pieni. Vuoden 2016 aikana tapahtui siis merkittävä muutos etenkin laskujen noutamisen suhteen postilokerosta. Ostolaskujen kohdalla, kuten myyntilaskujen kohdalla postissa käynti tapahtui päivittäin, mutta ostolaskut noudettiin aamulla ja myyntilaskut vietiin iltapäivällä.

Tehdyissä kustannusvertailuissa ostolaskujen kohdalla ei seuraavia seikkoja ole huomioitu, koska ne olivat yrityksen henkilökunnan mielestä vaikutukseltaan pieniä. Laskutuslisää ei huomioitu, koska yrityksen toimittajista vain todella pieni osa käyttää laskutuslisää. Näitä laskutuslisällisiä ostolaskuja tulee noin 4-10 kappaletta vuodessa. Myöskään ostolaskujen maksamiseen käytettyä aikaa ei ole esitetty kustannuslaskelmissa, koska yrityksen edustaja C:n mukaan aika on suurin piirtein sama kuin paperilaskuaikana.

Taulukko 5 kuvastaa tilannetta, jossa yrityksessä olisi pysytelty vuosi 2016 vielä paperilaskutuksessa tai jos olisi siirrytty täysin käyttämään pelkkää verkkolaskutusta. Taulukossa ei ole otettu huomioon ulkomailta

sähköisenä saapuvia PDF-laskuja. Niitä ei olisi todennäköisesti osattu pyytää, ellei verkkolaskutusta olisi otettu käyttöön (Yrityksen edustaja A 2016). Ero kustannusten välillä ostolaskujen kohdalla on huomattava. Verkkolaskutukseen täysin siirtyminen olisi ollut lähestulkoon puolet edullisempaa kuin, jos yritys olisi päättänyt pysyä paperilaskutuksessa.

TAULUKKO 5. Vaihtoehtoiset ostolaskut vuonna 2016

Kustannuserä/kk	Kakki paperilaskuina	Kaikki verkkolaskuina
Kirjeiden noutoaika	233,62 €	
Kilometrikorvaukset a 0,43€	43,00 €	
Tilitoimiston kustannus	202,97 €	
Tarkastus/korjaus aika	666,46 €	387,48 €
Saapumiskustannus a 0,23€		54,93 €
Lemonsoft-käyttökulu		214,25 €
Kustannukset/kk	1 146,06 €	656,66 €
Vuositasolla	13 752,70 €	7 879,92 €

Taulukko 6 kuvastaa vastaavasti tilannetta siten kuin vuosi 2016 toteutui. Huomioon on otettu erikseen paperilaskut, verkkolaskut sekä sähköisessä muodossa (PDF) saapuvat laskut. Eri muotoisten laskujen tarkastukseen sekä korjaukseen kuluu eri aika, joista verkkolaskuna saapuvaan ostolaskuun kuluu vähiten aikaa. Kuten myyntilaskujen kohdalla, Lemonsoft-käyttökulu on merkitty vain verkkolaskujen alle, jotta kustannus olisi helpommin tulkittavissa.

TAULUKKO 6. Toteutuneet ostolaskut vuonna 2016

Kustannuserä/kk	Toteutuneet paperilaskut	Toteutuneet sähköiset laskut	Toteutuneet verkkolaskut
Kirjeiden noutoaika	42,06 €	- €	- €
Kilometrikorvaukset a 0,43€	7,74 €	- €	- €
Tilitoimiston kustannus	- €	- €	- €
Tarkastus/korjaus aika	100,46 €	130,11 €	209,29 €
Saapumiskustannus a 0,23€	- €	- €	29,67 €
Lemonsoft-käyttökulu			214,25 €
Kustannukset/kk	150,26 €	130,11 €	453,21 €
Vuositasolla	1 803,13 €	1 561,38 €	5 438,49 €
Yhteensä vuodessa			8 803,00 €

Taulukon 6 mukaisesti vuonna 2016 ostolaskujen kohdalla kustannuksia kertyi yhteensä 8803,00€. Tämä on 4949,7€ vähemmän kuin jos yritys olisi pysynyt paperilaskutuksessa vuoden 2016 (Taulukko 5). Ostolaskujen kohdalla verkkolaskutukseen siirtyminen on ollut siis selvästi kustannustehokas päätös. Mitä enemmän yritys saa vähennettyä paperisina saapuvia ostolaskuja, sitä kustannustehokkaampaa verkkolaskutus on. Paperisten ostolaskujen saapumisessa etenkin postissa käynti on merkittävä kustannus yritykselle. Yrityksessä onkin mietitty, jos postissa käynti voitaisiin tehdä yrityksen ajoneuvoilla, mutta tämä todettiin huonoksi ideaksi, koska huolto-ajoneuvot ovat jatkuvasti käytössä ja niitä voidaan tarvita lyhyelläkin varoitusajalla (Yrityksen edustaja B 2017).

5.3 SWOT-analyysi

SWOT-analyysi (KUVIO 4) on laadittu tutkimuksessa kerätyn tiedon sekä mielipiteiden pohjalta kuvastamaan toimeksiantajayrityksen verkkolaskutuksen tilannetta tällä hetkellä.



KUVIO 4. SWOT-analyysi

Verkkolaskutuksen selviä vahvuuksia tällä hetkellä ovat kustannustehokkuus, asiakastyytyväisyys sekä toimintojen tekeminen yrityksen sisällä. Laskutusta koskevat tiedot ovat yrityksen hallinnassa ja helposti saatavissa Lemonsoft-ohjelman tietokannasta. Myös osittain vahvuutena voidaan pitää sitä, että tilitoimiston kirjanpitokustannus on pienentynyt, koska verkkolaskut menevät suoraan reskontriin.

Verkkolaskutuksen heikkoudet liittyvät sen tuomaan työmäärään. Työmäärä, joka kohdistuu myyntilaskutukseen yrityksen sisällä, on kasvanut myyntilaskujen kirjaamisen takia huomattavasti. Myyntilaskujen käsin viennistä järjestelmästä toiseen muodostuu huomattava kustannuserä pidemmällä aikavälillä. Myös verkkolaskutuksen toteutustavaksi otettu kahden sähköisen taloushallinnon ohjelman käyttö on heikkous niiden aiheuttamien yhteiskustannuksien takia.

Verkkolaskutus tarjoaa yritykselle hyvät mahdollisuudet jatkon kannalta. Verkkolaskujen jatkuva yleistyminen tarkoittaa sitä, että paperilaskujen aiheuttamat kustannuserät pienenevät jatkuvasti. Myös verkkolaskutuksen

toteutustapaa muuttamalla verkkolaskutuksesta voidaan tehdä entistä kustannustehokkaampaa.

Verkkolaskutukseen liittyvät riskit on pystyttävä tunnistamaan, jotta niiden todennäköisyys ja vaikutus voidaan minimoida. Verkkolaskutuksen riskit liittyvät taloushallinnon ohjelmiin, niiden käyttäjiin sekä verkkolaskuoperaattoreihin. Verkkolaskutukseen liittyviä uhkatekijöitä ovat uuden ohjelmiston käyttämisen osaamisen vajaavaisuus sekä poissaolot. Myös ohjelmistoon liittyy tiettyjä uhkia, kuten tietoturvariskit, internet-yhteyden katkeaminen sekä ohjelmistojen erilaiset virhetilat ja kaatuminen.

Uhkatekijöistä vakavimpana voidaan pitää tällä hetkellä uuden ohjelmiston käyttämisen osaamisen puutteellisuutta, koska ohjelmisto on tärkeä osa yrityksen jokapäiväistä toimintaa. Sen osaaminen ja hallinta ovat edellytyksiä yrityksen laskutusprosessin kannalta. Lisäksi yrityksellä on merkittävä henkilöriski laskutusprosessin kannalta, jos Lemonsoft-ohjelman hallitseva henkilö joutuisi äkillisesti pitkälle sairauslomalle.

5.4 Tulokset

Verkkolaskutuksen käyttöönotosta yrityksessä on nyt kulunut reilu vuosi. Verkkolaskutus on saatu otettua käyttöön varsin hyvin, vaikka alkuun sen kanssa oli hiukan ongelmia. Vuoden aikana verkkolaskutus on leikannut paperilaskutuksen osuutta laskutuksesta yli puolella. Tulevaisuudessa case-yrityksen verkkolaskutuksen osuus kasvaa todennäköisesti vielä enemmän ja lopulta korvaa paperilaskutuksen kokonaan. Kuitenkin tämä on vielä todennäköisesti useampien vuosien päässä, sillä osa asiakkaista on pieniä yrityksiä ja ulkomaalaiset toimittajat lähettävät laskunsa paperisina tai PDF-muodossa. Verkkolaskutus kuitenkin yleistyy koko ajan ja leviää yhä enemmän myös pienten yritysten käyttöön, kun sen käyttökustannukset laskevat.

Kannattavuutta voidaan tarkastella monella eri tavalla, mutta kustannukset ovat yleisin tapa tarkastella kannattavuutta yritysmaailmassa. Sekä ostetta myyntilaskujen välillä on tapahtunut muutosta verrattuna tilanteeseen,

jossa yritys olisi pysynyt vuoden 2016 paperilaskutuksessa. Etenkin ostolaskujen osalta ero on todella merkittävä kustannuksien osalta. Kun lasketaan toteutuneet yhteiskustannukset vuoden 2016 ajalta yhteen saadaan laskutuksen kustannukseksi 14408,86€, mikä on 4950,36€ vähemmän verrattuna paperilaskussa pysymiseen. Yritykselle on siis yhteensä vuoden 2016 aikana kertynyt säästöä 4950,36€ laskutuksen osalta. Kuitenkin on huomioitava, että laskelmissa ei ole otettu huomioon ostolaskujen maksamiseen kuluvaan aikaa toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Myyntilaskujen kohdalla on otettava huomioon, että saavutettu kustannustehokkuus ei ole lähellä sitä mitä se voisi olla, jos verkkolaskutuksen toteutus olisi toteutettu toisin.

Merkittävä hyöty on myös verkkolaskutuksen tuoma asiakastyytyväisyys, mitä yritys on saanut verkkolaskutukseen siirtymisestä.

Verkkolaskutukseen siirtymisen tavoitteena oli juuri halu tyydyttää asiakkaiden tarpeet ja siinä onnistuttiin erinomaisesti. Erillistä asiakastyytyväisyyskyselyä ei ole tässä opinnäytetyössä tehty, mutta hyvää palautetta on tullut asiakkailta puhelintilausten yhteydessä, mikä on merkki siitä, että oikeaan suuntaan on edetty. Toisaalta verkkolaskutuksesta ei ole myöskään tullut negatiivista palautetta. Myöskään ongelmia esimerkiksi väärin osoitteisiin menneistä laskuista ei ole tullut esille menneen vuoden aikana.

Verkkolaskutuksen ansiosta yrityksen paperin ja musteen käyttö sekä matkojen määrä postitoimistolle on vähentynyt huomattavasti. Näin yritys on siis vähentänyt ympäristöä kuormittavia päästöjä ja on ottanut askeleen vihreämpään suuntaan.

Verkkolaskutus ei ole kuitenkaan toiminut ihan niin hyvin kuin yrityksessä toivottiin. Vaikkakin se on tuonut hyötyjä, kuten asiakastyytyväisyyttä sekä kustannustehokkuutta, on sen heikkoudet huomioitava. Verkkolaskutus ei ole ollut läheskään niin yksinkertaista, kuin mitä myyntipuheissa sen mainostetaan olevan. Kirjaukset tapahtuvat kyllä automaattisesti, mutta kaikki saapuvat ostolaskut on tarkistettava ja käytävä läpi kirjausvirheiden takia. Etenkin pienelle yritykselle voi tämä tulla täysin yllätyksenä ja siihen

ei osata varautua kunnolla. Jos yrityksen henkilökunnassa ei olisi ollut henkilöitä, joilla on kokemusta laskutuksesta sekä nopea oppimiskyky, olisi verkkolaskutuksen käyttöönotto jopa voinut vaatia uuden työntekijän palkkaamista.

Suurin heikkous yrityksen verkkolaskutuksen toteutuksessa näyttäisi olevan se, että yritys käyttää kahta taloushallinto-ohjelmaa. Toisella ohjelmalla myyntilaskut lähtevät asiakkaille ja toinen vastaanottaa ostolaskuja. Tämä kahden ohjelmiston heikkous nousee etenkin esille, kun puhutaan ajan säästämisestä. Myyntilaskujen käsin kirjaus Fivaldistä Lemonsoftiin ei ole ajan käytön kannalta järkevä vaihtoehto verrattuna siihen, että ohjelmia olisi yksi ja se lähettäisi ja vastaanottaisi laskuja. Myös molemmista taloushallinto-ohjelmista koituvat käyttökustannukset neutralisoivat verkkolaskutuksesta saatavan rahallisen hyödyn osittain.

5.5 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotukseni yritykselle on, että yritys siirtyisi käyttämään yhtä taloushallinto-ohjelmaa kahden sijaan. Tällä hetkellä kahden ohjelman käyttö aiheuttaa lisäkustannuksia, sillä molemmista maksetaan kuukausittain maksuja. Yritys voisi valita haluavatko he siirtyä käyttämään yksin Visma Fivaldia vai Lemonsoftin taloushallinnon ohjelmaa. Visma Fivaldin vahvuus tällä hetkellä yrityksen näkökannalta on, että siitä on vuosien kokemus yrityksessä ja kaikki myytävät tuotteet, historiikki ja tiedot koneista on tallennettu sinne. Kaiken tiedon tuominen uuteen järjestelmään olisi lähestulkoon mahdoton tehtävä pienelle yritykselle, jolla on rajalliset resurssit. Siirtyminen kokonaan Lemonsoft-ohjelman käyttöön tulisi suorittaa porrastetusti. Fivaldiin tallennettu tieto tulisi käydä harkitusti läpi ja analysoida mitä tietoa toiseen ohjelmaan haluttaisiin viedä. Kaikkea tietoa ei todennäköisesti pystyisi siirtämään järkevästi toiseen järjestelmään vaan se pitäisi tulostaa paperille ja tallettaa kansioihin tai pdf-tiedostoihin serverille. Tästä seuraisi se, että kun tilanne vaatisi muutaman vuoden takaisia tapahtumien selvittelyä huolto-historiasta, jouduttaisiin tiedot kaivamaan kansioista tai serveriltä, kun vaihtoehtoisesti

niitä voitaisiin etsiä taloushallinto-ohjelmasta koneen/laitteen sarjanumerolla tai hakusanalla. Vaikka Lemonsoft on osoittanut vuoden aikana, että se on toimiva ja luonteva taloushallinnon järjestelmä käyttää, olisi sen valinta yrityksen ainoaksi taloushallinto-ohjelmaksi vakavasti harkittava.

Ennen kuin yritys alkaa valitsemaan taloushallinnon järjestelmien väliltä olisi myös hyvä kartoittaa integraation mahdollisuudet. Integraatiolla voitaisiin todennäköisesti lisämaksulla vähentää työaika, joka kuluu myyntilaskujen vientiin Lemonsoft-ohjelmaan. Integraation kannattavuus riippuisi siitä, kuinka paljon sen hankinta kustantaisi sekä siitä kuinka paljon työaika se säästäisi.

Yksi mahdollisuus olisi myös tutkia miten robotiikkaa voisi hyödyntää tietojen siirrossa järjestelmästä toiseen. Robotiikka on alue, joka on kasvamassa kovaa vauhtia ja sen hyödyntämistä tehdään jo suurissa yrityksessä. Mutta tämä vaihtoehto saattaa olla vielä tässä vaiheessa liian kallis ratkaisu.

Yrityksen tulisi myös kouluttaa omaa henkilökuntaansa Lemonsoft-ohjelmiston käytössä. Tällä hetkellä vain yksi henkilö hallitsee ohjelman käytön perusteellisesti, mutta muiden käyttökokemus ja osaaminen ovat puutteellisia. Tämä saa yrityksen laskutusprosessin riskialttiiksi esimerkiksi työtapaturman tai muusta syystä johtuvan pitkäaikaisen poissaolon takia.

5.6 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Toimeksiantajan kannalta työ oli heille tärkeä. Sen avulla he pystyivät paremmin arvioimaan laskutuksen nykytilannetta sekä sen aiheuttamia kustannuksia. Opinnäytetyö on ajankohtainen, koska verkkolaskutus on ollut yrityksen käytössä reilu vuoden ajan. Jotta verkkolaskutusta ja laskutusprosessia voitaisiin yrityksessä kehittää, on niitä seurattava ja pystyttävä hahmottamaan mihin suuntaan kehitystä viedä. Työ on myös ajankohtainen siinä mielessä, että verkkolaskutus yleistyy pienien ja keskikokoisten yritysten joukossa.

Tutkimukseen valittiin haastateltavat henkilöt yrityksen sisältä, jotka työskentelevät yrityksen laskutusprosessin kanssa. Heistä kaikilla on kokemusta usean vuoden ajalta laskutuksesta sekä yrityksessä. Tällöin haastateltavien mielipiteet sekä vastaukset ovat todenmukaisia sekä yrityksen tilannetta vastaavia. Kysymyksiin vastaajien määrä oli pieni, koska kyseessä on pieni yritys ja loput yrityksen työntekijöistä eivät ole tekemisissä laskutusprosessin kanssa lainkaan. Luotettavuus tutkimukselle on melkoisen hyvä sillä tutkimuksessa esitetyt kysymykset ovat muotoiltu niin, että vastaajien oli helppo ymmärtää eikä niihin vastaaminen tuottanut ongelmia.

Myös opinnäytetyön reliabiliteetti on mielestäni hyvä, sillä aihe on rajattu tarkoin koskemaan vain osto -ja myyntilaskutusta verkkolaskutuksen osalta. Tilausten käsittely sekä kirjanpito on rajattu työstä pois.

6 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajayritykselle kuinka kannattava ratkaisu verkkolaskutukseen siirtyminen on ollut. Työn tutkimuskysymys oli: Mitä hyötyjä/haittoja verkkolaskutus on tuonut toimeksiantajalle sekä miten kannattava ja kustannustehokas ratkaisu se on? Opinnäytetyössä selvitettiin, mitä hyötyjä verkkolaskutus on yritykselle tuonut ja miten verkkolaskutuksen kustannukset eroavat paperilaskuun verrattuna.

Työ suoritettiin kvalitatiivisena tapaustutkimuksena, joka toteutettiin toimeksiantajayritykselle. Tutkimuksessa esiintyy myös kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä tutkittaessa kustannuslaskelmia. Tutkimukseen kerättiin aineistoa tekemällä avoimia kysymyksiä yrityksen työntekijöille. Myös tutkijan omia havaintoja hyödynnettiin tutkimuksessa.

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, teoriaosuudesta, tutkimusosuudesta sekä yhteenvedosta. Työn ensimmäisessä teoriaosuudessa lähdettiin liikkeelle tutustumalla ostolaskuihin sekä myyntilaskuihin. Toisessa teoriaosuudessa käytiin läpi verkkolaskutus yleisellä tasolla sekä tutustuttiin verkkolaskutuksen käyttöönoton edellytyksiin.

Ensimmäisessä tutkimusosuudessa tutustuttiin yritykseen, prosesseihin sekä taustoihin, joiden takia verkkolaskutus päätettiin ottaa yrityksessä käyttöön. Esiteltynä on myös laskujen kulku, jotta toisen tutkimusosuuden kustannuslaskelmat olisivat helpommin ymmärrettävissä.

Toinen tutkimusosuus keskittyi havaittuihin ongelmiin verkkolaskutuksessa sekä erityisesti kustannuslaskelmiin. Kustannuslaskelmissa tutustuttiin vuoden 2016 lukujen avulla ensin vaihtoehtoihin tilanteisiin ja sitten vertailtiin niitä toteutuneisiin tuloksiin. Viidennen luvun lopussa esiteltiin tutkimuksen tulokset sekä kehitysehdotukseni toimeksiantajalle. Työn empiirisessä osuudessa käytetty materiaali oli peräisin Yritys X:n kirjanpidosta saaduista laskujen määristä, yrityksen työntekijöiden haastatteluista sekä käytetyn työajan mittauksista.

Tutkimuksesta saadut tulokset osoittivat, että verkkolaskutukseen siirtyminen on ollut yrityksen kannalta kustannuksiltaan kannattavampi ratkaisu kuin paperilaskutuksessa pysyminen. Myös saatujen asiakaspalautteiden perusteella vaikuttaa siltä, että verkkolaskutukseen siirtyminen on ollut yrityksen kannalta järkevää. Verkkolaskutukseen siirtyminen ei ole kuitenkaan toteutettu yrityksessä tehokkaimmalla tavalla ja siitä saadut hyödyt eivät ole täten suurimmat mahdolliset.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. painos. Helsinki: Edita prima Oy

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. ProCountor International Oy. Saarijärven Offset Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Hämeenlinna: Karisto.

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Hämeenlinna: Kariston kirjapaino

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

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Helsinki: WSOYpro

Elektroniset lähteet

Lemonsoft Oy. 2017. Taloushallinto. (viitattu 06.05.2017) Saatavissa:

<http://lemonsoft.fi/ratkaisu/taloushallinto>

OpusCapita. 2017. Verkkolasku. (viitattu 15.04.2017) Saatavissa:

<https://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info>

Tieke. 2017a. Verkkolaskusanasto. (viitattu 08.02.2017) Saatavissa:

<https://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskusanasto>

Tieke. 2017b. Operaattorin valinta. (viitattu 03.05.2017) Saatavissa:

<https://www.tieke.fi/display/verkkolasku/5.+Operaattori?src=search>

Visma Software Oy. 2017. Visma Fivaldi. (viitattu 05.05.2017) Saatavissa:

<https://www.visma.fi/ohjelmistoratkaisut/visma-fivaldi/yritykselle/>

Haastattelut

Yrityksen edustaja A 2016. Työntekijä, taloushallinto. Yritys X. Haastattelut
1.11.2016 – 28.4.2017

Yrityksen edustaja B 2016. Työntekijä, laskutus. Yritys X. Haastattelut
1.11.2016 – 28.4.2017

Yrityksen edustaja C 2016. Työntekijä, laskutus. Yritys X. Haastattelut
1.11.2016 – 28.4.2017

Toimitusjohtaja 2016. Toimitusjohtaja. Yritys X. Haastattelut 1.11.2016 –
28.4.2017

LIITTEET

Liite 1.

Keskeisimmät kysymykset

- Työtehtäväsi?
- Miten osallistut laskutusprosessiin?
- Mikä on kantasi tai mielipiteesi verkkolaskutuksesta?
- Mistä yritykseen saapuu ostolaskuja? Missä muodossa laskut saapuvat?
- Keille yrityksen myyntilaskut menevät? Missä muodossa laskut lähtevät?
- Miten yrityksessä päädyttiin siirtymään verkkolaskutukseen?
- Mitkä olivat merkittävimmät syyt verkkolaskutukseen siirtymisen takana?
- Kuinka verkkolaskutuksen käyttöönotto on yrityksessä toteutettu?
- Miksi tähän toteutustapaan päädyttiin?
- Mitä mieltä olet verkkolaskutuksen toteutustavasta? Onko siinä parannettavaa?
- Onko yritys kohdannut ongelmia liittyen verkkolaskutukseen siihen siirtymisen jälkeen? Vai onko verkkolaskutus toiminut moitteitta?
- Uskotko, että yrityksessä siirrytään käyttämään vain verkkolaskutusta lähitulevaisuudessa?
- Onko verkkolaskutuksella saavutettu sille asetetut tavoitteet? Jos ei mitä mielestäsi ei ole saavutettu ja miksi?