



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Myyntilaskujen maksuajat ja luottotappioiden ennaltaehkäisy Yritys X:ssä

Nieminen, Katariina

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Myyntilaskujen maksuajat ja luottotappioiden ennalta- ehkäisy Yritys X:ssä

Katariina Nieminen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Elokuu, 2017

Nieminen, Katariina

Myyntilaskujen maksuajat ja luottotappioiden ennaltaehkäisy Yritys X:ssä

Vuosi	2017	Sivumäärä	32
-------	------	-----------	----

Kannattava liiketoiminta ja yrityksen positiivinen tulos perustuvat myyntiin ja myyntisaamiin, jonka vuoksi on tärkeää tehdä myyntilaskutusprosessista tehokasta. Myyntilaskutusprosessi on yrityksen liiketoiminnan lisäksi myös iso osa yrityksen imagoa ja asiakaspalvelua.

Opinnäytetyön tavoitteena on käydä läpi myyntilaskutusprosessia ja selvittää toimeksiantajan eli Yritys X:än myyntilaskujen maksuaikoja ja kehittää ideoita, joiden avulla mahdollisia luottotappioita voidaan ennaltaehkäistä. Opinnäytetyöni esittelee myyntilaskutuksen teoriaa sekä käytäntöjä ja nykytilannetta.

Opinnäytetyössä saatiin selville, että myyntilaskujen maksuajat ovat keskimääräisesti myöhässä, vaikka yleisimmin maksuajat sijoittuvat eräpäivän tienoille. Työssä selvitettiin myös yrityksen myyntilaskutukseen liittyviä tunnuslukuja.

Työssä laadittiin kehitysideoita joiden mukaan yritys voi kehittää myyntilaskutusprosessia ja saisi saatavat nopeammin kassaan. Opinnäytetyössä saatiin selville, että tehostaakseen myyntilaskutusprosessia yrityksen kannattaisi selvittää uusien asiakkaiden luottotiedot ennen myyntitapahtumaa. Luotonvalvontaa tulisi myös tehostaa nopeammalla reagoinnilla viivästyneisiin maksuihin eli lähettämällä maksukehotuksia sekä muistutusmaksuja. Työssä pohdittiin myös tulevaisuuden mahdollisuuksia myyntilaskutusprosessin kehittämiseen.

Nieminen, Katariina

Payment terms of sales invoices and credit loss prevention in Company X

Year	2017	Pages	32
------	------	-------	----

Profitable business and the positive results of the company are based on sales and trade receivables, which makes it important to make the sales invoicing process as effective as possible. In addition to the company's business, the sales invoicing process is also a major part of the company's image and customer service.

The purpose of this thesis project was to go through the sales invoicing process and to examine the sales invoices of Company X, which commissioned the thesis project, and to develop ideas for preventing potential credit losses. This thesis project presents sales invoicing process in theory and in practice in its current situation in the case company.

In this project it was found that the payment times for sales invoices are on average overdue, although when using mode as an average distribution most often the payments are set near the due date. The Company's characteristics related to sales invoicing were also examined.

The priority of this thesis was to generate ideas on how to develop the company's sales invoicing process so that the receivables would accumulate more quickly in the company's cash pool. In this project it was found that to improve the sales invoicing process, the company should research new customer's credit history before the transaction. Credit monitoring should also be optimized with faster response to delayed payments by sending remind invoices and payment charges. The future possibilities for the development of the sales invoicing process were also discussed in the thesis.

Accounts receivable, Credit surveillance, Credit loss, Accounting software.

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Sähköinen taloushallinto	7
3	Laskentatoimi	8
3.1	Kassavirran hallinta.....	9
4	Tunnuslukuja.....	9
4.1	Käyttöpääoma	9
4.2	Myyntisaamisten kiertonopeus.....	10
4.3	Pääoman kiertonopeus	11
4.4	Vaihto-omaisuuden kiertoaika	11
5	Sähköinen laskutusprosessi	12
5.1	Laskun muotovaatimukset.....	13
5.2	Laskutustavat.....	13
5.2.1	Verkkolasku	13
5.2.2	Postitus	14
5.2.3	Sähköposti.....	14
5.2.4	Ei lähetetä	14
5.2.5	Hyvityslaskut.....	15
5.3	Vaihto- ja palautusoikeus.....	15
5.4	Maksuehdot	15
5.5	Maksumuistutus	16
5.5.1	Perintä.....	16
5.6	Myyntilaskujen arkistointi	17
5.7	Myyntilaskujen ikäjakauman seuranta.....	17
5.8	Myyntireskontran täsmäytys	17
5.9	Luottopolitiikka	18
6	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	18
6.1	Tutkimusongelmat- ja menetelmät	19
6.2	Tutkimuksen toteutus.....	19
6.3	Tutkimustulokset	20
6.4	Asiakasryhmien vertailu	21
7	Johtopäätökset	22
7.1	Tunnusluvut yritys X:ssä	23
7.1.1	Käyttöpääoma, Yritys X	24
7.1.2	Myyntisaamisten kiertonopeus, Yritys X	24
7.1.3	Pääoman kiertonopeus, Yritys X	24
7.1.4	Vaihto-omaisuuden kiertoaika, Yritys X	25
8	Kehittämisideat.....	25

8.1	Verkkokauppa	25
8.2	Luottotietojen tarkistus	26
8.3	Luotonvalvonnan tehostaminen	26
9	Tulevaisuus.....	28
	Lähteet	29
	Kuviot..	31
	Taulukot	32

1 Johdanto

Koska kannattava liiketoiminta ja yrityksen positiivinen tulos perustuvat myyntiin ja myyntisaamisiin on tärkeä tehdä myyntilaskutusprosessista tehokasta. Myyntilaskutusprosessi on osa yrityksen imagoa ja asiakaspalvelua. Mikäli laskutusprosessi ei toimi, se saattaa näkyä suoraan yrityksen maksuvalmiudessa sekä yrityksen imagossa ja asiakassuhteissa. (Lahti & Salminen 2014, 78).

Tämä opinnäytetyö käsittelee elintarvikkeita tuottavan Yritys X:n myyntilaskutusprosessia. Käyn läpi sähköistä taloushallintoa sekä myyntilaskutusprosessia ensin teoriassa ja sitten käytännössä. Toimeksiantajayrityksellä on ollut haasteita myyntilaskutusprosessissa ja erityisesti viivästyneissä maksuissa.

Tutkimusosiossa tarkastelen yrityksen myyntireskontraa ja vertaan myyntilaskujen maksuaikoja. Koska kehittäminen ja toimintojen uudistaminen ovat olennaista yrityksen menestymiselle ja imagolle, pohdin tarvittavia kehitystoimenpiteitä, jotta yritys saisi saatavat nopeammin kassansa. Päätavoitteenani on myös kehittää yrityksen toimintoja, jotta mahdollisilta luottotappioilta välttyttäisiin. Teen myös katsauksen myyntilaskutuksen mahdolliseen tulevaisuuteen.

2 Sähköinen taloushallinto

Sähköisellä ja digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan nykypäivänä samaa asiaa. Se tarkoittaa sitä, että yritys hoitaa kaikki taloushallintoon liittyvät velvoitteet sähköisen järjestelmän kautta. Tähän kuuluu siis muun muassa osto- ja myyntilaskutus, palkkahallinto sekä kirjanpito. (Lahti & Salminen 2014, 15-16).

Sähköisen taloushallinnon etuna on nopeuttaa koko kirjanpitoa, sillä työvaiheet vähenevät, kun sähköisen järjestelmän avulla esimerkiksi varastonhallinta päivittyy reaaliaikaisesti ja automaattisesti yrityksen tietoihin. Sähköinen toimintatapa myös tehostaa ja automatisoi taloushallinnon prosesseja ja sillä voidaan säästää sekä kustannuksissa että ajassa sillä varsinaisia paperipinkkoja ei tarvitse enää selailta ja säilyttää. Kun tiedot ovat kertaalleen syötetty järjestelmään oikein, ei esimerkiksi näppäily tai laskuvirheitä pitäisi päästä enää syntymään. (Lahti & Salminen 2014, 19, 32-33).

Sähköinen taloushallinto voidaan hoitaa joko pilvipalveluna tai paikalleen asennettuna ohjelmistona. Nykyään pilvipalvelut ovat erittäin suosittuja, sillä se mahdollistaa muun muassa

etätyön, eikä työnteko ole enää sidottua työpaikkaan tai tiettyyn tietokoneeseen ja laitteeseen. (Itewiki, Visma Software Oy, 2015).

Etätyö voi tehostaa työntekoa, sillä työmatkat jäävät pois ja työn voi toteuttaa missä vain, kunhan työntekijällä on käytössä tietokone sekä internetyhteys. Etätyössä työn voi siis tehdä siellä missä se on erityisesti työntekijän kannalta tehokkainta ja esimerkiksi työmatkakustannukset sekä ympäristön rasittaminen voi jäädä vähemmälle tehden etätyöstä myös ympäristöystävällisempää. (Lahti & Salminen 2014, 33-34). Etätyö on usein myös työntekijälle mieleistä ja parantaa yleistä työtyytyväisyyttä.

Sähköinen taloushallinto voi toki aiheuttaa yritykselle myös haasteita. Ensinnäkin käyttöönotto vaatii yritykseltä ja työntekijöiltä resursseja sekä perehtymistä ohjelmiston toimintaan. Pilvipalveluina toimivat ohjelmistot ovat aina riippuvaisia internetyhteydestä. Heikko yhteys tai sen kokonainen katkeaminen keskeyttävät työnteon täysin. (Itewiki, Visma Software Oy, 2015).

3 Laskentatoimi

Yrityksen suorittama laskentatoimi voidaan jakaa kahteen osaan: ulkoiseen ja sisäiseen laskentaan. Ulkoinen laskentatoimi eli karkeasti sanottuna kirjanpito sekä lakisääteinen raportointi eli tilinpäätös on tarkoin säädelty laissa ja sen tekeminen on yritykselle pakollista. Ulkoisessa laskentatoimessa keskitytään pääasiassa menneeseen, eli edelliseen tilikautteen tai Year-To-Dateen eli kalenterivuoden alusta nykyhetkeen. Sisäisessä laskentatoimessa pyritään ennustamaan ja vaikuttamaan tulevaisuuteen esimerkiksi budjetoimalla tai arvioimalla kulu- ja menojen määriä.

Sisäinen laskentatoimi on yritykselle vapaaehtoinen, mutta hyvinkin tärkeä työkalu jonka avulla voidaan seurata yrityksen budjettia, kustannuslaskentaa, tuloslaskentaa sekä esimerkiksi investointeja. (J. Halonen, 2013).

Koska sisäistä laskentaa käytetään jokaisella yrityksellä sen omien tarpeiden mukaisesti ei voida sanoa, mitkä ovat sisäisen laskennan kannalta tärkeimpiä tunnuslukuja ja työkaluja. Jotta yritys oikeasti hyötyisi sisäisestä laskentatoimesta, on sen tarkkailtava niitä pitkin tilikautta. Työpöydän kansioihin unohtuneet laskelmat eivät enää vuoden lopulla auta, vaan asi-oihin pitäisi reagoida etukäteen.

3.1 Kassavirran hallinta

Yrityksen on tärkeä panostaa kassavirran hallintaan. Se tarkoittaa käytännössä saapuvien ja lähtevien kassavirtojen välisien suhteiden tarkastelua kassavirtalaskelmilla. Erityisen tärkeä pointti on se, että paljonko rahaa kassasta lähtee ja minä hetkenä sekä se, että miten paljon rahaa kassaan tulee. Nämä ovat tärkeitä huomioida, kun pohditaan tulevia maksueriä ja ostolaskuja tai muita kulueriä kuten ALV:n tilitystä. (Pengon Oy, 2015).

Säännöllisesti tehdystä kassavirtalaskelmasta saa selkeän kuvan yrityksen kassavirran hallinnasta ja kannattavuudesta. Sen avulla voidaan suunnitella tulevaisuutta sekä hallita riskejä. Nämä keinot tukevat yrityksen kasvua.

Yrityksen tulee tarkastella pankkitilien saldoja, laskujen eräpäiviä, ulkomaanmaksuja sekä esimerkiksi palkanmaksuja. Kassavirtalaskelman avulla voidaan ennakoida, että riittävätkö rahat tulevaan vai onko tarve hakea lainaa tai muuta tulorahoitusta. Kassavirtaa voi vahvistaa tasaisilla tulo- ja menoerillä. Yrityksen on tärkeä valvoa saataviaan, jotta voidaan reagoida nopeasti mikäli asiakas ei ole maksanut laskuaan eräpäivään mennessä. (Pengon Oy, 2015).

4 Tunnuslukuja

Yrityksen myynti- ja maksutapahtumia voi seurata erilaisien tunnuslukujen avulla. Tarkastelemalla ja hyödyntämällä eri tunnuslukuja yritys voi tehdä tarvittavia toimenpiteitä, jotta saatavat saadaan nopeammin yrityksen tilille ja jotta esimerkiksi pääoman käyttötehokkuutta saataisiin parannettua. Tässä kappaleessa esittelen muutamia hyödyllisiä tunnuslukuja jotka sopivat sähköisen taloushallinnon käyttämiseen ja esimerkiksi laskutusprosessiin.

4.1 Käyttöpääoma

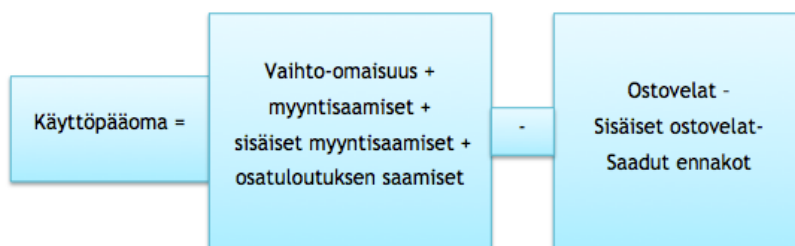
Käyttöpääomalla eli Net Working Capitalilla tarkoitetaan pääomaa, jolla rahoitetaan yrityksen päivittäisiä toimia ja jolla maksetaan yrityksen menoja, jotka on maksettu ennen kuin asiakkaalta on saatu rahat yrityksen kassaan. Näitä menoja ovat muun muassa henkilöstökulut, raaka-aineet sekä muut palvelun tai tuotteen tuottamiseen liittyvät menot. (Balance Consulting, 2015).

Käyttöpääoman avulla selviää paljonko yritys sijoittaa toimintaansa ja sen avulla voidaan tarkastella yrityksen tehokkuutta sekä taloudellista tasapainoa. Yrityksen olisikin hyvä ennakoida käyttöpääoman tarve, jotta se selviää mahdollisista yllättävistäkin menoeristä.

Käyttöpääoman määrää voidaan pienentää nopeuttamalla tuotteiden varaston kiertonopeutta, neuvottelemalla tai ohjaamalla asiakkaat nopeampiin maksusuorituksiin, alentamalla kiintei-

den kulujen määrää sekä pyytämällä toimittajilta tai neuvottelemalla yhteistyökumppaneilta pidempiä ostovelkojen maksuaikoja. (Lauri & Mölläri, 2007).

Käytännössä kuitenkin kasvava yritys tarvitsee aina enemmän käyttöpääomaa, sillä sen tulee sitoa sitä enemmän esimerkiksi puolivalmiisiin tuotteisiin ja raaka-aineisiin. Yrityksen on kuitenkin mahdollista saavuttaa jopa negatiivinen käyttöpääoma hyödyntämällä juurikin yllämainittuja keinoja. (Cursor Oy, 2015). Tunnusluvun tulisi olla ihannetapauksessa miinusmerkinen, jolloin yritys rahoittaa toimintaansa toisten yritysten rahalla.



Kuvio 1 Käyttöpääoman laskukaava

4.2 Myyntisaamisten kiertonopeus

Myyntisaamisilla tarkoitetaan esimerkiksi 14 päivän maksuajalla lähetettyjä myyntilaskuja joiden summa on merkitty kirjanpidossa myyntisaamisiin. Tämä raha ei ole siis vielä yrityksen käytettävissä, vaan odottaa asiakkaan maksusiirtoa yrityksen kassaan.

Myyntilaskutuksen ehdottomasti tärkein tunnusluku on myyntisaamisten kiertonopeus, sillä se kertoo ajan jolla yritys saa lähettämänsä myyntilaskun summan tilillensä. Tunnusluvulla voidaan tarkastella yrityksen antamia maksuaikoja sekä perinnän tehokkuutta. Pitkät maksuajat aiheuttavat yrityksen pääoman sitoutumisen yrityksen prosesseihin, joten nopeammin laskunsa maksavat asiakkaat parantaisivat yrityksen likviditeettiä eli maksuvalmiutta. Myyntisaamisten kiertonopeuden laskukaava on alla olevassa kuviossa. (Balance Consulting, 2015).

$$\text{Myyntisaamisten kiertonopeus (päivää)} = \frac{365 \times \text{myyntisaamiset}}{\text{liikevaihto (12kk)}}$$

Kuvio 2 Myyntisaamisten kiertonopeuden laskukaava

Käytännössä siis mitä nopeammin myyntisaatavat tulevat yrityksen kassaan, sitä tehokkaampi ja parempi yrityksen laskutusprosessi on. Yrityksen toimiala vaikuttaa hieman tavoitelukemiin, joten myyntisaamisten kiertonopeuteen kuitenkin voidaan määrittää tavoitelukemia.

On huomioitava, että myyntisaamisiin kuuluu myös esimerkiksi arvonlisävero sekä kuljetukset, joita ei lasketa liikevaihtoon. Tästä syystä yrityksen todellinen myyntisaamisten kiertonopeus on hieman alhaisempi kuin mitä tunnusluku kertoo. (Balance Consulting, 2015).

4.3 Pääoman kiertonopeus

Pääoman kiertonopeus kertoo, että kuinka kauan pääoma on sidottuna tuotantoon. Pieni arvo tunnusluvussa kertoo sen, että kiertonopeus on hidasta ja pääoma on pitkän aikaa sidottuna tuotantoon. Pääoman kiertonopeuden saa selville laskemalla yrityksen kokonaistuotot ja jakamalla sen kokonaispääomalla. Tunnusluvun arvo vaihtelee paljon toimialasta riippuen. (Balance Consulting, 2015).

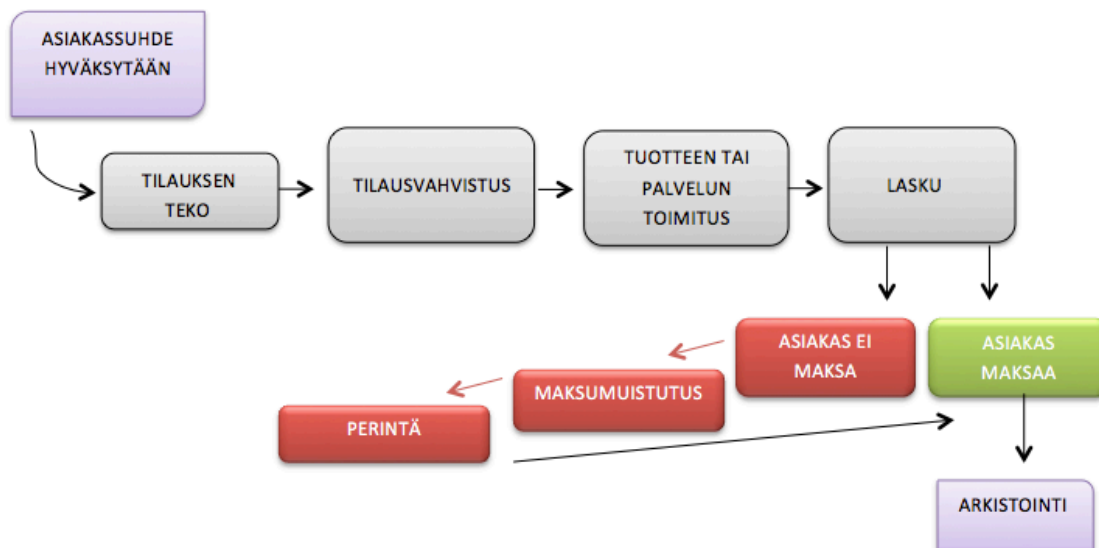
4.4 Vaihto-omaisuuden kiertoaika

Vaihto-omaisuuden kiertoaika kertoo kuinka monta päivää tuote viipyy yrityksen varastossa, eli se mittaa varastoinnin tehokkuutta. Tavoitteena on toki pitää kiertonopeus mahdollisimman pienenä, jotta pääoma ei sitoudu varastoon ja yritys saa nopeammin tuotteista saamiensa. Tavarankorjauksen varastossa voi aiheuttaa yritykselle monia riskejä ja kuluja. Tunnusluvulle sopivat viitearvot vaihtelevat toimialoittain. Heikko eli hidas kiertoaika voi kertoa siitä, että tuotteita tuotetaan liikaa tai liian usein kysyntään nähden. (Balance Consulting, 2015). Yrityksen on myös tärkeä pitää huoli siitä, että missä järjestyksessä tuotteet varastosta lähtevät. Erityisesti elintarvikkeissa tärkeintä olisi, että noudatetaan ”First in first out” -periaatetta jossa varastoon ensimmäisenä tuleva tuote myös lähtee eteenpäin ensimmäisenä, jotta tuotteet eivät vanhennu varastoon.

Vaihto-omaisuuden kiertoajan laskukaava on $(365 \times \text{vaihto-omaisuus}) / (\text{liikevaihto-myyntikate})$. Tulos ilmoitetaan päivissä. (Balance Consulting, 2015). Tavoitelukemia on hankala antaa, sillä kiertoaika riippuu hyvin paljon yrityksen toimialasta ja tuotteiden ominaisuuksista.

5 Sähköinen laskutusprosessi

Yritys X käyttää pilvipalveluna toimivaa taloushallinnon ohjelmisto Procountoria taloushallinnon prosesseihin. Tässä kappaleessa käsittelen sähköistä laskutusprosessia Procountor-ohjelmiston pohjalta.



Kuvio 3 Sähköinen laskutusprosessi

Laskutusprosessi (Kuvio 3) käynnistyy joko uuden asiakassuhteen hyväksymisestä tai jo vanhan asiakkaan tekemästä tilauksesta. Uuden asiakkaan kohdalla on suositeltavaa tarkastaa asiakkaan luottotiedot, joista voidaan päätellä, että kannattaako asiakkaalle myydä tuotteita laskulla vai ei. Tilaustapa on pääosin sähköinen tai suullinen. Nykypäivänä suositaan hyvin paljon sähköistä tilaustapaa eli esimerkiksi sähköpostitse tai muuten verkon välityksellä tehtävää tilausta. Näin tilaustapahtumasta jää heti dokumentti.

Kun asiakas on tehnyt tilauksen, yritys lähettää tilausvahvistuksen jossa käy ilmi asiakkaan tilaamat tuotteet tai palvelut sekä molempien osapuolien yhteystiedot. Tilausvahvistuksessa olisi hyvä käydä ilmi myös hinta, päiväys sekä toimitus- ja maksutapa sekä maksuehdot. Tässä vaiheessa asiakas voi vielä tarkistaa tietojen oikeellisuuden. Sekä tilausvahvistuksessa että laskussa tulisi käydä myös ilmi maksuehdot sekä yrityksen ja asiakkaan rekisteri- ja yhteystiedot.

Samalla kun tuote tai palvelu toimitetaan asiakkaalle, yritys lähettää laskun. Laskussa on yrityksen ja asiakkaan sopima maksuaika, joka vaihtelee asiakassuhteen tyyppin myötä seitsemäs-

tä vuorokaudesta 30:een vuorokauteen. Myyntilaskujärjestelmä pitää kirjaa siitä, onko lasku maksettu ajallaan vai ei. Mikäli asiakas ei maksa eräpäivään mennessä, hänelle lähetetään maksumuistutus. Mikäli asiakas ei maksumuistutuksesta huolimatta maksa laskuaan, saatetaan joutua perintätoimiin.

Kun asiakas maksaa laskunsa, siirtyy myyntilasku myyntilaskuarkistoon, jossa se on säilytettävä ainakin kuusi vuotta. Arkistointi on kirjanpitolain velvoittama toimenpide.

5.1 Laskun muotovaatimukset

Laskussa tulee käydä ilmi laskun numero, eräpäivä, tuotteen tai palvelun yksikköhinta, viite-numero sekä tilinumero jolle maksu tulee suorittaa. Laskussa on ilmoitettava myös tuotteet, niiden määrä sekä veron peruste verokannoittain. Verokannat vaihtelevat ja tällä hetkellä Suomessa arvonlisäverokantoja on kolme: 10, 14 ja 24%. Business-to-business kauppalaskussa tulee ilmoittaa myös molempien osapuolien Y-tunnukset. (Isolta Oy, 2016). Ulkomaankaupassa tuotteet myydään verottomina.

5.2 Laskutustavat

Procountor-ohjelmistossa on mahdollista valita neljä erilaista laskutuskanavaa, eli tapaa jolla lasku välitetään vastaanottajalle. Näitä laskutapoja ovat verkkolasku, posti, sähköposti tai laskun lähettämättömyys. Maksun saaja saa päättää, millä maksuehdolla haluaisi ottaa laskuja vastaan. Pääosin kuitenkin yritykset määräävät itse laskutuskanavansa.

5.2.1 Verkkolasku

Yleisimmin yrityksiensä välillä käytettävä laskutustapa on verkkolasku. Se tarkoittaa sähköistä laskua jonka laskutustiedot järjestelmä käsittelee automaattisesti ja lasku siirtyy suoraan vastaanottajan pankkiin, laskutus - tai taloushallintojärjestelmän ostoreskontraan jossa lasku lopulta hyväksytään ja maksetaan. Verkkolaskutiedosto on aina .xml -tiedostomuodossa, mutta sen saa näkymään reskontrassa myös paperilaskua muistuttavana näkymänä eli PDF-muodossa. Verkkolasku on edullisin tapa lähettää laskuja. Procountorissa perushinta verkkolaskulle on 0,50 euroa lähetykseltä. (Procountor, 2016).

Verkkolaskujen käyttö vaatii molemmilta osapuolilta sähköisen taloushallinto-ohjelmiston sekä verkkolaskutilin joltain välittäjäyritykseltä. Suomessa toimii 26 verkkolaskujen välittäjäyri-tystä jotka ovat kuin verkkolaskujen postitoimistoja. Nämä postitoimistot veloittavat tietyn summan kutakin lähetettyä ja vastaanotettua verkkolaskua kohden. Näistä välittäjäyrityksistä mainittakoon muutama eli Basware Oyj, Nordea, Maventa sekä Liaison Technologies Oy. (Tie-ke, 2016).

B2B-markkinoilla verkkolaskutus onkin aikaa säästävä ja virheitä minivoiva laskutusratkaisu. Automatisoitu verkkolaskutus ei sisällä lainkaan tiedon syöttämistä käsin tietokoneelle ja fyysistä laskua ei ole vaan kaikki on verkkomuodossa, jossa se on turvallista ja nopeaa siirtää yritykseltä toiselle. Verkkolasku on edullisempi ja ekologisempi vaihtoehto kuin paperilaskun lähettäminen. (Lindorff, 2014).

5.2.2 Postitus

Nykyään laskuja lähetetään enää harvoin postitse, sillä se on muihin lähetystapoihin verrattuna kallista ja suhteellisen hidasta. Perushinta paperilaskulle on 1,24 euroa/lähetys. Paperilasku vaatii paljon materiaalia sekä ajankäyttöä. Procountorilla laskut lähetetään sähköisesti yhteistyökumppanin eli Strålfors Information Logistics Oy:n tulostuspalveluun jossa lasku tulostetaan, laitetaan kirjekuoreen ja postitetaan Postin palveluilla. Postilasku on vastaanottajalla pääosin 1-3 vuorokauden kuluessa sen hyväksymisestä. (Procountor, 2016). Riskinä paperilaskuissa on, että lasku esimerkiksi katoaa postikuljetuksen matkassa ja tavoittaa vastaanottajan myöhässä, jos ollenkaan. Tällöin on kuitenkin varmasti mahdollista sopia laskun maksamisesta ilman lisäkuluja.

5.2.3 Sähköposti

Erityisesti yksityisasiakkaille tai yrityksille joilla ei ole verkkolaskutusosoitetta lähetetään usein sähköpostilaskuja. Lasku menee sähköpostitse saatetekstin kanssa PDF-muotoisena liitetiedostona. Asiakas voi maksaa laskun verkkopankissaan nopeimmin kopioimalla laskussa olevan virtuaalisen viivakoodin jolloin laskun tiedot siirtyvät automaattisesti verkkopankin järjestelmään ja lasku on nopea laittaa maksuun, ilman että tulee virheitä esimerkiksi tili- tai viitenumeroissa.

Sähköpostitse lähetettävä lasku vaatii sekä lähettäjältä, että vastaanottajalta sähköpostiosoitteen. Riskinä sähköpostitse lähetettävissä laskuissa on viestin siirtyminen automaattisesti roskapostikansioon josta vastaanottaja ei sitä välttämättä huomaa poimia, tai jos hän ei seuraa tiliään aktiivisesti. Joissain taloushallinnon ohjelmistoissa tähän on keksitty ratkaisuksi asiakkaalle tekstiviestillä lähetettävä muistutuskirje sähköpostiin lähetetystä laskusta. Yhden sähköpostilaskun perushinta Procountorissa on 0,70 euroa eli varsinkin yksityisasiakkaalle lähetettynä melko edullinen vaihtoehto. (Procountor, 2016).

5.2.4 Ei lähetetä

On mahdollista jättää koko lasku lähettämättä. Tällöin asiakas on saattanut maksaa tilauksensa esimerkiksi käteisellä, mutta laskun tekemisellä varmistetaan, että tuotteet lähtevät yrityksen saldoilta. Joskus laskun voi ojentaa myös henkilökohtaisesti asiakkaalle, jolloin sitä ei

tarvitse postitse tai sähköisesti lähettää lainkaan vaan laskun tulostaminen taloushallinnon ohjelmistossa riittää.

5.2.5 Hyvityslaskut

Joskus asiakkaalle lähetetty lasku onkin aiheeton tai virheellinen. Se voi sisältää esimerkiksi väärän tuotteen tai loppusumman eli hyvityslasku sisältää hinnankorjauksen. Tällaisessa tapauksessa asiakkaalle voidaan lähettää hyvityslasku.

Mikäli asiakas ei ole vielä maksanut alkuperäistä laskuaan, niin hyvityslaskun pääasiallinen tarkoitus on osoittaa molemmille osapuolille, että lähetetty lasku oli aiheeton. Tarpeen tullen asiakkaalle voidaan lähettää uusi lasku korjatuin tiedoin.

Mikäli asiakas on jo maksanut laskun, hyvityslasku lähtee ikään kuin tiedotteena josta selviää, että yritys palauttaa maksun tai osan siitä asiakkaan tilille.

5.3 Vaihto- ja palautusoikeus

Mikäli yritys on myöntänyt myymillensä tuotteilleen vaihto- ja palautusoikeuden, on asiakkaan mahdollista vaihtaa tai palauttaa tuote yrityksen määrittämien aikarajojen sisällä. Ehdot ovat pääasiassa noin 14-30 vuorokauden välillä. Usein vaihdon tai palautuksen ehtona on ehjä ja käyttämätön tuote.

Etämyynnissä, eli esimerkiksi verkkokaupassa tehdyssä ostossa kuluttajalla on kuitenkin lakisääteinen 14 vuorokauden kaupan peruutusoikeus. Tämä oikeus ei kuitenkaan välttämättä koske esimerkiksi hygieniatuotteita tai mittatilauksena valmistettuja tavaroita. Mikäli tuote osoittautuu virheelliseksi, on asiakkaalla kuitenkin oikeus palauttaa tuote tai vaihtaa se vastaavaan. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2014).

5.4 Maksuehdot

Maksuehdolla tarkoitetaan määräaika, jonka aikana lasku tulisi maksaa. Kuluttaja-asiamies ohjeistaa käyttämään yksityisasiakkaille 14 vuorokauden maksuehtoa. Laki määrää kaupallisten sopimuksien enimmäispituudeksi poikkeustapauksessa 60 päivää, mutta pääasiallisesti 30 päivää. (Suomen Perintätoimisto Oy, 2016).

Mikäli yrityksen lähettämää maksua ei ole vielä maksettu eräpäivään mennessä, niin maksu- muistutuksessa tai perintäkirjeessä voi maksuehtona olla myös maksuehtona ”HETI”. Tällöin myöhässä olevalle maksulle ei tarvitse enää lain mukaan antaa maksuaikaa. (Suomen Perintätoimisto Oy, 2016).

Laskussa on mainittu usein huomautusaika, joka on yleisesti kahdeksan päivää. Tämän kahdeksan päivän aikana maksun saajan tulisi tarkistaa lasku ja esittämään mahdolliset korjaustoiveensa virheellisestä laskusta.

5.5 Maksumuistutus

Sähköisen taloushallintaohjelmiston kautta on helppo seurata myyntireskontraa ja reagoida eräpäivänsä ylittäneisiin myyntisaamisiin. Tällöin asiakkaalle voidaan lähettää maksumuistutus piankin laskun ylittäessä eräpäivän. Maksumuistutuksen lähettää joko velkoja eli yritys itse tai perintätoimisto. (iKassa, 2016).

Maksumuistutukseen ei aina liitetä niin sanottua muistutusmaksua tai viivästyskorkoa, vaan muistutus lähetetään ennen varsinaisten perintätoimien aloittamista. Toisilla yrityksillä saattaa olla maksumuistutusmaksu joka voi olla korkeintaan viisi euroa. Tällaisen maksumuistutuksen saa lähettää aikaisintaan 14 päivää varsinaisen eräpäivän jälkeen. (iKassa, 2016).

Maksumuistutuksen yhteydessä on tärkeä lähettää kopio laskusta josta käy ilmi selkeästi tarvittavat tiedot, kuten yrityksen tiedot, laskun kokonaissumma sekä maksuehdot. Laskussa tulisi käydä myös ilmi viivästyskoron määrä. Viivästyskorolla tarkoitetaan eräpäivän ylittäneen laskun korkomäärää jonka velallisen tulisi maksaa viivästyneestä maksusta. Viivästyskoron suuruus määräytyy korkolain mukaisesti puolen vuoden välein ja se on yksityisasiakkaalle 7 prosenttia ja yritysasiakkaalle 8 prosenttia. (Suomen Perintätoimisto Oy, 2016).

5.5.1 Perintä

Joskus maksumuistutuksista huolimatta asiakas ei maksa laskuaan. Perinnän avulla asiakas yritetään saada maksamaan laskunsa. Tässä vaiheessa on vielä mahdollista neuvotella maksusuunnitelma laskun maksamiseksi.

Perintätoimet voidaan ulkoistaa toimintaluvan saaneelle perintätoimistolle tai velkoja voi hoitaa perinnän itse. (Suomen Perintätoimisto Oy, 2016).

Ensisijaisesti pyritään vapaaehtoiseen perimiseen, jolloin selvitetään velallisen maksuhaluus ja maksukyky. Mikäli se ei tuota tulosta voi asia edetä oikeudelliseen perintään eli ryhdytään oikeustoimiin ja käräjäoikeuteen. Velalliselle näistä aiheutuu maksuhäiriömerkintä joka voi vaikuttaa henkilön luoton- tai työpaikansaantiin. Oikeustoimista aiheutuu myös lisäkustannuksia joista vastaa velallinen. (Suomen perintätoimisto Oy, 2016). Olisikin tärkeä tarkistaa asiakkaan luottotiedot ennen kuin hänelle myönnetään velatonta maksuaikaa ostoksiinsa. Vaikka luottotietojen tarkistaminen maksaakin aina jonkin verran on se pieni summa, että sillä voidaan parhaassa tapauksessa välttää isot luottotappiot.

5.6 Myyntilaskujen arkistointi

Kirjanpitolaki velvoittaa yritystä säilyttämään kirjanpitoaineiston tietyn ajan. Tällaisia arkistoitavia eli säilytettäviä aineistoja ovat muun muassa tositeet, tasekirjat, pääkirjat ja muut kirjanpitoon kuuluvien tapahtumien tositteet. (Manninen, 2013).

Myyntilaskut kuuluvat tositeaineistoon jota on arkistoitava 6 vuotta kuluvan vuoden lisäksi. Aineisto tulee arkistoida joko paperisena tai sähköisesti. (Manninen, 2013). Luonnollisesti digitaalista taloushallintoa käyttävä yritys arkistoi tositteet pääosin sähköiseen muotoon eli esimerkiksi Procountoriin. Käytännössä myyntilaskut eivät katoa järjestelmästä koskaan joka takaa sen, että yrityksen on tulevaisuudessa helppo tutkia kunkin asiakkaan tilaushistoriaa ja -käyttäytymistä. Pilvipalvelussa tositteet ovat myös lähes aina saatavilla, siellä missä työntekijä niitä sattuu tarvitsemaan.

5.7 Myyntilaskujen ikäjakauman seuranta

Kuten taulukosta käy ilmi, voi taloushallinnon ohjelmistossa seurata jatkuvasti kassan ja reskontran tilannetta eli esimerkiksi myyntilaskujen ikäjakaumaa. Taulukko ilmoittaa myyntisaamisten yhteismäärän, sekä erittelee jo erääntyneitä sekä erääntyviä myyntilaskuja. Ihannetilanteessa yrityksellä ei saisi missään nimessä olla yli 30 päivää sitten erääntyneitä myyntilaskuja ja tilanne kertookin lepsusta reagoimisesta maksujen perintään.

Kassan ja reskontran seuranta				
Hae tiedot				
	Yhteensä	Alle 7 pv	7-30 pv	Yli 30 pv
Erääntyneet myynnit	584,10	0,00	60,00	524,10
Erääntyvät myynnit	69 944,59	25 159,22	44 111,81	673,56
Erääntyneet ostot	-748,96	0,00	0,00	-748,96
Erääntyvät ostot	45 400,35	14 305,63	15 978,23	15 116,49

Taulukko 1 Myyntilaskujen ikäjakauma

5.8 Myyntireskontran täsmäytys

Kuukauden päättyessä myyntireskontrasta tulee listata kaikki avoimet tai epäselvät laskut. Listauksen loppusummaa verrataan kirjanpidon myyntisaamisten summaan ja virheet etsitään ja korjataan eli täsmäytetään. Tällaisia virheitä voi olla esimerkiksi tekemättömiä kirjauksia tai tapahtumia.

Myös varaston arvoraportin tulisi täsmätä pääkirjaan, jotta varaston todellinen arvo käy ilmi sekä voidaan laskea varaston muutos kuukausittain.

5.9 Luottopolitiikka

Jokaisella yrityksellä tulisi olla dokumentoitu luottopolitiikka, eli toimintamalli jonka pohjalta yritys voi ennaltaehkäistä turhia luottoriskejä sekä nopeuttaa myyntisaamisten kiertonopeutta. Luottopolitiikka on aina yrityskohtainen riippuen muun muassa toimialasta sekä asiakaskunnasta.

Raportista tulisi käydä ilmi yrityksen perustiedot ja nykytila sekä kehittämistarpeet ja tavoitteet. Raportissa käsitellään tarjous-, tilaus- ja sopimusmenettely sekä luotonvalvonta. (Visma, 2016). Yritys voi ostaa luottopolitiikkaraportin ulkoiselta toimijalta, joka perehtyy aina tapauskohtaisesti asiakasyrityksen ongelmiin ja toimintatarpeisiin.

6 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Yritys X:n lähettämien myyntilaskujen maksuaikoja. Maksuaikojen seurannalla voidaan pohtia toimenpiteitä jolla yritys saisi saatavat nopeammin kassaan. Tavoitteena olisikin myös nopeuttaa myyntilaskutusprosessia ja vähentää laskutukseen käytettävää työaikaa esimerkiksi sillä, ettei asiakkaita tarvitsisi muistuttaa maksamattomista laskuista. Yritykseltä tuli toimeksianto juurikin luottotappioiden ennaltaehkäisyyn, sillä heillä on ilmennyt jonkin verran hankaluuksia myyntilaskutuksessa.

Opinnäytetyön pohjana pidän työelämässä olevien käytäntöjen kehittämistä, muuttamista tai uusien tapojen omaksumista. Tavoitteena on edistää yrityksessä käytettäviä työmenetelmiä ja käytäntöjä eli tässä tapauksessa nopeuttaa myyntilaskutusprosessia. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9).

Käytän opinnäytetyöni pohjana tapaustutkimusta, jonka avulla tutkin yrityksen maksuaikoja sekä tarpeen tullen pyrin muovaamaan yrityksen käytäntöjä edistääkseni ja kehittääkseni yrityksen toimintoja.

Tutkimuksen avulla siis pyritään muutokseen, vaikka on kuitenkin tärkeä muistaa, että aiotut muutokset eivät välttämättä vielä hetkeen tai välittömästi onnistuisikaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Pyrin vaikuttamaan yrityksen tulevaisuuden laskutuskäytäntöihin.

6.1 Tutkimusongelmat- ja menetelmät

Valitessani tutkimusaihetta minun piti pohtia mitä oikeasti haluan tutkimuksen avulla saada selville. Tutkimus eli myyntilaskujen maksuaikojen tutkiminen on valmiiksi melko rajattu tutkimusalue, mutta tutkimusongelman asettamisen jälkeen saan täsmällisemmän vastauksen hakemiini kysymyksiin. Ensinnäkin haluan selvittää, että maksavatko asiakkaat laskunsa ajoissa vai ei.

- Maksavatko asiakkaat laskunsa ajoissa? Miten voidaan nopeuttaa myyntilaskutusprosessia ja vähentää laskutukseen käytettävää työaikaa esimerkiksi sillä, ettei asiakkaita tarvitsisi muistuttaa maksamattomista laskuista.
- Miten yritys saisi saatavat nopeammin kassaan?
- Millä keinoilla yritys voi ennaltaehkäistä luottotappioiden syntymistä?

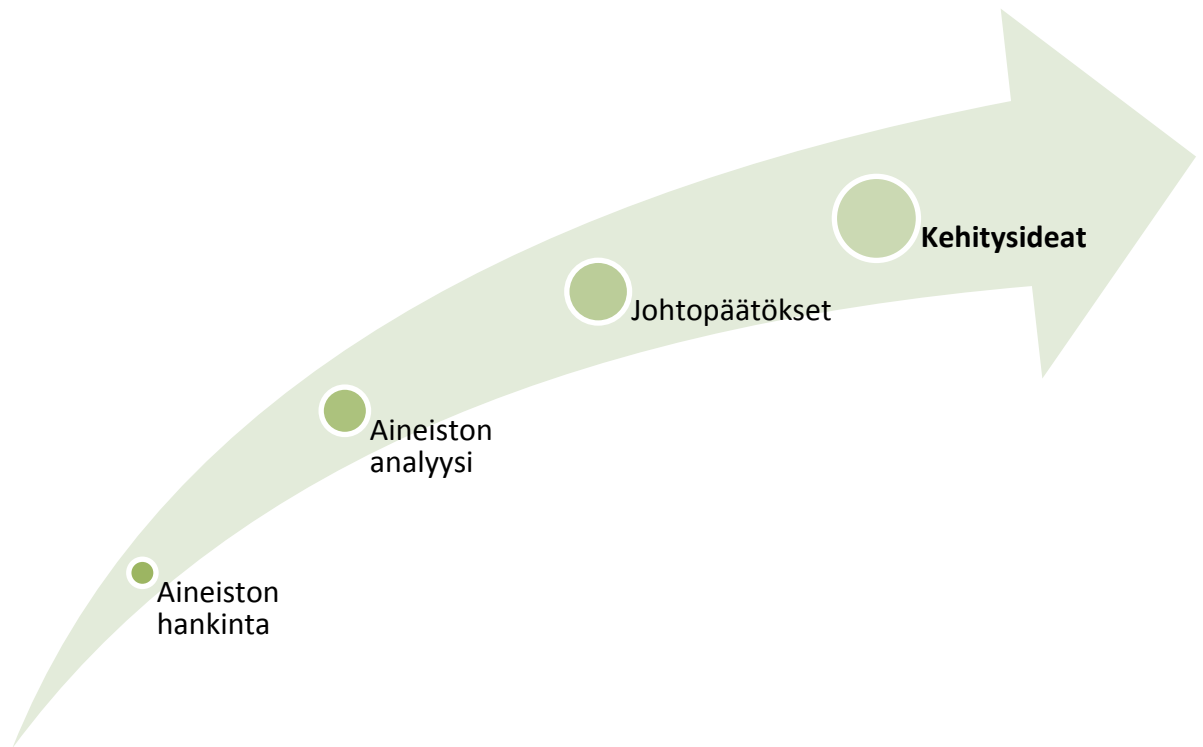
Tutkimusongelmat saattavat muovautua tutkimuksen edetessä, mutta tärkeää on, että voi aina palata tarkastamaan tutkimuskysymykset, jotta tutkimus ei ajaudu raiteiltaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006).

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan menetelmiä sekä tapoja, joilla hankitaan tutkimukseen liittyvää aineistoa. Nämä analyysi- ja hankintametodit jaotellaan kvalitatiivisiin eli laadullisiin sekä kvantitatiivisiin eli määrällisiin menetelmiin. Tutkimukseni on kvalitatiivinen, sillä se pohjautuu raporttien analysointiin eli laatuun ja pyrin pohtimaan syy ja seuraussuhteita tutkittavaan ilmiöön perustuen.

6.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin pääosin keräämällä dataa yrityksen käyttämästä taloushallinnon ohjelmistosta Procountorista. Koska yrityksellä on hyvin erityyppisiä asiakasryhmiä, niin koin tärkeäksi vertailla eri asiakasryhmien välisiä laskujen maksuaikoja toisiinsa. Analysoin keräämäni aineiston todenmukaisuutta sekä tulosta ja pohdin niiden kannalta tarvittavia kehittämideoita.

Kuviossa 4 näkyy hyvin tutkimuksen eteneminen joka tosiaan alkaa aineiston hankinnasta ja jatkuu aineiston analysoimiseen eli tutkimiseen. Aineiston pohjalta tehdään johtopäätöksiä ja päätelmiä, joiden kautta voin pohtia sopivia kehittämissideoita ja tapoja joilla myyntilaskutusprosessia voidaan edistää.



Kuvio 4 Tutkimuksen eteneminen

6.3 Tutkimustulokset

Ensimmäiseksi etsin sopivan raporttimuodon josta Procountor keräsi yhteen kaikki yrityksen lähettämät myyntilaskut ohjelmiston käyttöönotosta lähtien. Myyntilaskuja kertyi 505 kappaletta noin puolentoista vuoden ajalta. Laskin Excelin avulla sen, milloin kukin lasku on maksettu.

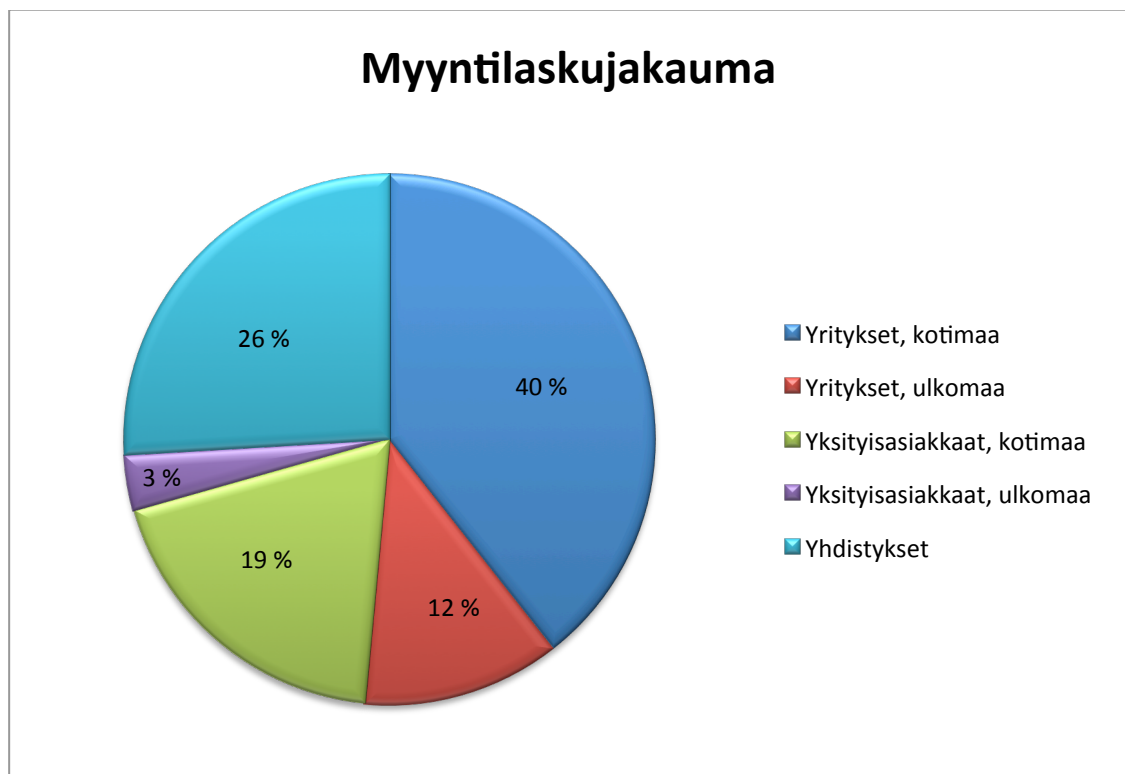
Keskiarvo myyntilaskujen maksuajoiksi tuli -10,96 päivää, eli keskimääräisesti asiakkaat maksavat laskunsa lähes 11 vuorokautta eräpäivän jälkeen. Koska maksujakauma on melko laaja ja muutamien laskujen erittäin pitkäksi venähtäneet maksuajat vääristävät keskiarvoa, koin tärkeäksi mitata maksuaikoja myös muilla keskiarvomittareilla kuten moodi - ja mediaaniluvuilla. Näiden mittareiden avulla saadaan hieman todenmukaisempi arvio yleisimmistä maksuajoista.

Mediaaniluvulla tarkoitetaan lukujoukon tyypillisintä lukemaa. Kaikkien myyntilaskujen mediaaniksi tuli -1 päivä. Moodilla tarkoitetaan lukujoukon yleisimmin esiintyvää lukemaa, joka oli 0. (KvantiMOTV, 2003). Moodin ja mediaanin mukaan myyntilaskujen tilanne ei ole laisinkaan niin huolestuttava, kuin mitä keskiarvo antoi ymmärtää. Yleisesti ottaen asiakkaat maksavat laskunsa pääosin eräpäivänä.

6.4 Asiakasryhmien vertailu

Yrityksen asiakaskunta koostuu sekä kotimaisista että ulkomaalaisista yritysasiakkaista, yksityisasiakkaista sekä erinäisistä yhdistys- ja yhteistyökumppaneista. Eri asiakasryhmillä on oma hinnasto, jonka mukaan asiakkaita laskutetaan.

Kaaviosta käy ilmi, että 40 % yrityksen laskuista on lähetetty toisille kotimaisille yrityksille. 26 % laskuista lähti yhdistyksille ja järjestöille, 19 % kotimaisille yksityisasiakkaille, 12 % ulkomaalaisille yritysasiakkaille eli jälleenmyyjille sekä 3 % ulkomaalaisille yksityisasiakkaille.



Kaavio 1 Myyntilaskujen asiakasjakauma

Vertaillessani eri asiakasryhmien maksuaikoja (Taulukko 2), huomasin että maksuerot ovat hyvin pieniä. Keskiarvolta ulkomaalaiset yritysasiakkaat maksavat laskunsa hitaimmin, mutta kuten jo mainittu niin keskiarvolukemaan ei kannata painottaa arviota liikaa. Tärkeämpi ovat mediaani ja moodi. Ulkomaalaisten yritysasiakkaiden kohdalla vaikuttaa varmasti vähäinen myyntilaskujen lähetysmäärä ja pari asiakasta jotka ovat jättäneet laskunsa kokonaan maksamatta, mutta niitä ei ole viety perintään.

Kotimaiset yritysasiakkaat maksoivat laskunsa selkeästi muita asiakasryhmiä hitaammin moodin ja mediaanin laskutapoja käytettäessä. Laskut lähetetään yrityksille pääasiassa verkko-

laskuina joiden pitäisi tavoittaa yritys nopeasti. Yrityksillä voi kuitenkin olla hidas laskujen käsittely- ja hyväksymisprosessi joka aiheuttaa maksuviiveitä.

Asiakasryhmä	Keskiarvo (pv)	Mediaani (pv)	Moodi (pv)
Yritykset, kotimaa	-11,10	-3	-3
Yritykset, ulkomaa	-9,26	0	0
Yksityisasiakkaat, kotimaa	-2,02	1	-1
Yksityisasiakkaat, ulkomaa	-22,53	-2	1
Yhdistykset (kotimaa)	-16,69	1	-1

Taulukko 2 Asiakasryhmävertailu

Hyvin negatiiviselta näyttävän keskiarvon voi selittää muutamat saamatta jääneet maksut tai joiden maksupäivä on kirjattu myöhemmin esimerkiksi taloushallinnon järjestelmän vaihtumisen myötä. Osassa myöhässä olleista maksuista on saattanut olla myös epäselvyyksiä asiakkaan kanssa, jolloin laskua ei ole maksettu ajallaan.

7 Johtopäätökset

Nykyään erityisesti yksityisasiakkaat käyttävät laskussa olevaa viivakoodia tai virtuaaliviivakoodia, jolloin eräpäivä kirjautuu automaattisesti maksupäiväksi, vaikka asiakas olisi laittanut laskun maksutukseen heti laskun saatuaan. Myös yrityksiä käyttävissä verkkolaskutusoperaattoreissa tai taloushallinnon ohjelmistoissa merkkavat pääsääntöisesti eräpäivän maksupäiväksi. Näiden syiden takia laskuja harvoin maksetaan ennen eräpäivää. Yrityksillä tuntuu olevan myös melko hidas ostolaskujen käsittelyaika, eli jatkossa näitäkin asiakkaita tulisi nopeasti huomauttaa myöhästyneistä maksuista.

Joskus asiakas ottaa yhteyttä pyytääkseen laskulleen lisää maksuaikaa. Tällöin eräpäivä on jousein ylittynyt. Yrityksellä on ollut tapana joustaa maksuajoissa, mutta laskutusjärjestelmässä olevaa laskua ei ole välttämättä päivitetty vaan asiakkaan kanssa on sovittu jokin tietty eräpäivä ilman, että hänelle on lähetetty uusi lasku. Näissä tilanteissa maksu saattaa tulla useita viikkoja myöhässä, sillä laskutusjärjestelmä ei ole tietoinen asiakkaan kanssa sovitusta uudesta maksuajasta. Tällaiset tapahtumat saattavat myös vaikuttaa kirjautuneisiin maksuaikaviiveisiin.

Tutkimustuloksissa pitää myös ottaa huomioon, että rahan siirto eri pankkien välillä saattaa kestää jopa pari vuorokautta jonka vuoksi maksu saattaa kirjautua myöhästyneeksi, vaikka se olisi maksettu eräpäivänä. Uskonkin, että pääosin eräpäivän jälkeen maksettujen laskujen määrä voi selittyä osaksi näistä pankkien välisistä siirtoviiveistä erityisesti ulkomaanmaksujen kohdalla. Kokemuksen mukaan ulkomaalaisilla asiakkaalla saattaa olla jo valuuttaerojen vuoksi ongelmia maksaa laskunsa ajallaan.

Mediassakin on jo pitkään pohdittu sitä, että koska pankkien väliset rahasiirrot nopeutuisivat. Ylen Kuningaskuluttaja-artikkelin mukaan vuonna 2017 aletaan testikäyttämään ohjelmistoa jonka avulla rahan pitäisi siirtyä reaaliajassa eri pankkien välillä. Tämä ohjelmisto otettaisiin käyttöön jo vuonna 2018. Mikäli tämä järjestelmä osoittautuu toimivaksi niin se voisi tuoda hieman realistisemmän keskiarvon maksuaikaseurannassa. (Vuorinen, 2016). Yritys X voisikin uusaa maksuaikatutkimuksen viimeistään vuonna 2019 ja tarkastaa onko maksuajoissa tapahtunut muutoksia.

7.1 Tunnusluvut yritys X:ssä

Laskin yrityksen viimeisimmän tilinpäätöksen perusteella laskutukseen liittyviä tunnuslukuja, joiden avulla voidaan seurata käyttöpääomaa, myyntisaamisten kiertonopeutta sekä vaihtomaisuuden kiertoaika. Tunnusluvut kertovat esimerkiksi sen, että kenen rahalla yritystoiminta pyörii. Tiedot ovat viimeisimmän tilinpäätöksen yhteydestä syksyltä 2016. Lukuihin voivat vaikuttaa tuotekehitykseen ja uusiin lanseerattaviin tuotteisiin liittyneet raaka-ainehankinnat juuri kyseisenä ajankohtana jolloin ne eivät vielä tuottaneet yritykselle myyntejä, mutta niihin oltiin sidottu paljon pääomaa.

7.1.1 Käyttöpääoma, Yritys X

Yrityksen käyttöpääoma jää reilusti positiiviseksi (283 174,91€), sillä myyntisaamiset ovat ostovelkoihin nähden liian suuret. Kyseessä on kuitenkin kasvava yritys joka tarvitsee aina enemmän käyttöpääomaa, sillä sen tulee sitoa rahaa puolivalmiisiin tuotteisiin sekä raaka-aineisiin. (Tilinpäätös 2016).

Yritys voisi mahdollisuuksien mukaan neuvotella ostolaskuille pidempiä maksuehtoja tai nopeuttaa varaston kiertoa nopeutta, jotta vaihto-omaisuus saataisiin laskemaan. Myyntisaamisten perintää tulisi myös tehostaa, jotta raha ei viivytelisi asiakkaan pankkitilillä, vaan yrityksen kassassa.

Vaihto-omaisuus +	179 921,10
Myyntisaamiset +	177 799,6
Ostovelat -	74 545,79
	<hr/>
	283 174,91

Taulukko 3 Käyttöpääoma

7.1.2 Myyntisaamisten kiertoa nopeus, Yritys X

Myyntisaamisten kiertoa nopeuteen lasketaan 365 kertaa myyntisaamiset (177 799,60) jaettuna liikevaihdolla (1 189 675,50). Tulokseksi tuli 55 päivää. Tunnusluvun perusteella yrityksen maksuaika on jopa 55 päivää, vaikka laskujen maksuehto on enimmillään 30 päivää. Jotta myyntisaamisten kiertoa nopeutta saadaan nopeutettua, yrityksen tulisi tehostaa luotonvalvontaa. (Tilinpäätös 2016).

Myyntisaamisiin kuuluu kuitenkin myös arvonlisävero sekä kuljetukset, joita ei lasketa liikevaihtoon. Tästä syystä myyntisaamisten kiertoa nopeus on hieman alhaisempi kuin mitä tunnusluvun lukema 55 päivää kertoo. Toimialalla vallitsee usein 30 vuorokauden maksuaikapoliittika.

7.1.3 Pääoman kiertoa nopeus, Yritys X

Yrityksen pääoman kiertoa nopeus on 1,79 eli se ehtii kierrättää taseeseen sitoutuneita pääomia lähemmäs kaksi kertaa vuodessa. Yrityksen pääoma on siis sidottu tuotantoon melko lyhyeksi ajaksi. Hyvä tuottavuus kertoo yrityksen tehokkaasta pääomien käytöstä.

7.1.4 Vaihto-omaisuuden kiertoaika, Yritys X

Vaihto-omaisuuden kiertoaika mittaa varastoinnin tehokkuutta. Yrityksessä X tulokseksi saatiin 161 päivää. Varasto sisältää raaka-aineita ja keskeneräisiä tuotteita jonka vuoksi vaihto-omaisuuden kiertoaika vaikuttaa pitkältä. Koska kyseessä olevat tuotteet eivät vanhene ihan hetkessä, on toimitusvalmiuden takaamiseksi varastossa kuitenkin pidettävä aina tietty määrä tuotteita.

Osa raaka-aineista tulee ulkomailta ja niissä saattaa olla useamman viikon pituiset toimitusajat. Näitäkin tuotteita on siis pidettävä varastossa. Muutoin saatetaan ajautua tilanteeseen, jolloin asiakkaalle myydään ”ei oota”. Koska yrityksen toiminta perustuu keskeisesti laatuun ovat myös tuotteisiin käytettävät raaka-aineet markkinoiden laadukkaimpia eli näin ollen myös arvokkaimpia.

8 Kehittämissideat

Vaikka yritys saakin myyntilaskujen saatavat kassaan pääosin eräpäivän tuntumassa, on kuitenkin järkevää pyrkiä nopeuttamaan myyntilaskutusprosessia, jotta saatavat tulisi kassaan jopa ennen eräpäiväänsä. Ilmainen tapa varmistella sitä, että asiakas ei unohda avoimia laskujaan tai väitää ettei ole niitä saanutkaan on antaa laskusta kaksi kappaletta, joista toinen menee laskutusjärjestelmän kautta sähköisesti tai kirjepostitse ja lisäksi tulostetun paperiversion antaminen tuotteiden yhteydessä.

8.1 Verkkokauppa

Ehkä helpoin tapa varsinkin b-to-c kaupassa olisi siirtyä käytäntöön jossa tuote ei lähde ennen kuin asiakas on sen ja kaikki aikaisemmatkin laskunsa maksanut. Tavarantoimitus vasta maksun jälkeen varmasti nopeuttaa asiakkaan maksuhalukkuutta, jotta hän saisi tuotteet nopeammin käyttöönsä.

Tällainen on melko helppo toteuttaa esimerkiksi verkkokauppapohjaisessa järjestelmässä, joka yrityksellä on jo käytössä tietyn asiakasryhmän kanssa. Verkkokaupassa asiakas voi maksaa tuotteensa heti verkkopankissa tai käyttäen esimerkiksi laskutuspalvelu Klarnaa, jolloin luottotappion ja petoksen riski siirtyy myyjän sijasta kolmannelle osapuolelle. Klarna maksaa yritykselle saatavan tilille nopeasti ja asiakas maksaa laskun eräpäivänsä mukaan Klarnalle. Klarna perii yrityksellä palvelustaan toki korvauksen.

Verkkokauppapohjainen ratkaisu sopisi erityisesti kimpptilauksia tekeville yhdistyksille tai muille yksityisasiakkaille, mutta ei välttämättä niinkään yritysasiakkaille. Verkkokaupassa on mahdollista lajitella eri asiakasryhmiä, jolloin niiden hinnoittelu on helppoa. Kun kaikki yksi-

tyis- tai yhdistysasiakkaat tekisivät tilauksensa verkkokaupassa, olisi yrityksen toiminta paljon selkeämpää ja myyntilaskutukseen ja maksujen seurantaan kulutettava työaika vähenisi sekä virheiden määrä minimoituisi, sillä yrityksen tekemät työvaiheet vähenisivät.

8.2 Luottotietojen tarkistus

Yleinen tapa vähentää luottotappioiden riskiä olisi tarkastaa jokaisen uuden asiakkaan luottotiedot ennen myyntiä, tai varsinkin ennen kuin tavara luovutetaan asiakkaalle. Yritys voisi odottaa tavarantoimituksessa niin kauan kunnes lasku on asiakkaan puolelta maksettu.

Kotimaisten asiakkaiden luottotietojen tarkistus on helppoa eikä kovin kallistakaan. Uusien asiakkaiden luottotiedot kannattaisi tarkistaa. Suomen Perintätoimisto Oy:ssä yksityishenkilön luottotietojen tarkistus on alkaen 2,90 euroa ja yritysten 3,90 euroa + alv. Vaikka luottotietojen tarkistus ei takaa, että asiakas maksaa laskunsa on silti suurempi todennäköisyys, että asiakas jolla ei ole ennestään merkintöjä luottotiedoissa maksaisi myös viimeisimmän laskun ajallaan. (Suomen Perintätoimisto Oy, 2016).

Yritysassiakkailta voi myös tarkistaa luottoluokituksen erityisen järjestelmän avulla joka analysoi yrityksen toimintaa, taustaa ja taloutta. Järjestelmä arvioi yrityksen luottokelpoisuutta sekä kykyä selviytyä maksuista. Luottoluokituksen tarkistus on maksutonta. (Bisnode 2016). Koska yritys ei saa juurikaan uusia yritysasiakkaita, olisi harvakseltaan tulevien uusien yritysasiakkaiden luottotietojen tarkistus hyvin vaivaton prosessi.

Kirjallinen luottopolitiikka voisi antaa yritykselle työkaluja luottotappioiden ehkäisemiseen sekä myyntisaamisten nopeuttamiseen. Raportin pohjalta yrityksellä olisi selvät sävelet joiden avulla myyntilaskujen saaminen olisi ripeää ja tehokasta. Näin jokaisen yksittäisen asiakkaan maksamattomien laskujen setvimiseen kulutettava aika pienenee, kun työntekijät voivat toimia tarkan ohjeistuksen mukaan.

8.3 Luotonvalvonnan tehostaminen

Koska tutkimuksesta kävi ilmi, että tiettyjen asiakkaiden tai asiakasryhmien maksuajat ovat viiveellisiä, minun tuli pohtia miten luottotappioita voitaisiin ehkäistä. Yritys voisi reagoida nopeammin eräpäivänsä ylittäneisiin eli viivästyneisiin myyntilaskuihin. Taloushallinnon järjestelmästä voi seurata reaaliaikaista myyntilaskujakaumaa jonka avulla reagointi on nopeaa. Yrityksen kannattaisi kehittää dokumentoitu luottopolitiikka, eli toimintamalli jonka pohjalta yritys voi ennaltaehkäistä turhia luottoriskejä sekä nopeuttaa myyntisaamisten kiertonopeutta.

Koska asiakaskunta on pääosin samaa ja kyseessä on monesti samat asiakkaat jotka maksavat laskut myöhässä voisi viivästyneistä maksuista kerätä nopeammin muistutusmaksuja sekä viivästyskorkokuluja. Korot ja muistutusmaksut vaikuttavat usein asiakkaan tulevien laskujen maksuaikoihin positiivisesti, eli jatkossa he mahdollisesti maksaisivat laskunsa heti sen saatuaan. Omapöytäkokemuksesta voinkin näin todeta. Osa asiakkaista saattaa kokea maksumuistutuksen saamisen jopa hieman häpeälliseksi, jonka vuoksi he ovat seuraavan laskun kanssa erityisen tarkkana.

Koska laki ei varsinaisesti velvoita antamaan asiakkaalle 14 vuorokauden maksuaikaa joka on vaan suositus, niin esimerkiksi 7 vuorokauden maksuajat yritysasiakkaiden laskuihin voisivat nopeuttaa saamisen tuloa yrityksen tilille. Ulkomaankaupassa ja postitse lähetettävissä laskuissa tämä ei välttämättä ole mahdollista hitaiden postitusaikojen takia, mutta sähköisessä ja fyysisessä laskutuksessa tämä voisi onnistua. Maksuaikoja lyhentämällä yritys voisi saada saatavat nopeammin kassaan.

Mikäli tavarat lähetetään postitse ennen laskun maksua, on tärkeää pitää lähetys ja rahtikirjat tallessa ja pitää huolta, että niissä on lähettäjän, kuljetuspalvelun sekä vastaanottajan kuittaukset, jotta taataan se, ettei tavara ole matkalla ”kadonnut”. Tällöin tavaran vastaanottaja voi käyttää tilannetta hyväkseen ja jättää laskun maksamatta, kun tavaran luovutuksesta ei ole selkeää dokumenttia. Hyvä yhteistyö ja yhteydenpito kuljetusfirmojen kanssa on siis myös laskutuksen ja luottotappioita silmällä pitäen erityisen tärkeää. Laskussa on myös hyvä mainita, että tuote on myyjän niin kauan kunnes kaappasumma on maksettu.

9 Tulevaisuus

Yritys voisi tulevaisudessa pitää maksuaikoja silmällä ja uusia maksuaikaseurannan esimerkiksi sitten, jos pankkien välinen pikasiirtojärjestelmä on käytössä ja toimii. Järjestelmän avulla saataisiin todenmukaisempi kuva siitä, milloin asiakkaat maksavat laskunsa. Ongelmallisten asiakkaiden kanssa yritys voisi ryhtyä käteis- tai ennakkomaksukäytäntöön jolloin asiakas ei saa tuotteita ennen maksua.

Nykyään kun monet työtehtävät koneistuvat, on myös robotiikka tulevaisuuden suuri mahdollisuus jolloin ihminen ja tekoäly voivat toimia yhteistyössä. Robotti tarjoaa myös henkilöstölle mahdollisuuksia uusiin työskentelytapoihin. Robotti toimii ikään kuin virtuaalisena assistenttina joka hoitaa rutiininomaiset tehtävät kuten myyntilaskutuksen ja siihen liittyvät mahdolliset jatkotoimenpiteet virka-ajan ulkopuolella. Robotti vähentää suurten tietomäärien rutiininomaista tarkastusta sekä vertailua. Automatisaatio tehostaa yrityksen taloushallintoa ja tekee siitä lähes virheetöntä. Työntekijöiden tehtäväksi jää virhelistojen tarkistus ja mahdollisten virheiden korjaaminen. Aivan täysin ei siis työntekijää voida kuitenkaan korvata. (Palkeet, 2017).

Lähteet

Painetut lähteet

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

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Yritys X:n tilinpäätös 2015-2016. Viitattu 6.5.2017.

Sähköiset lähteet

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 6.2.2017 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html ja http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_1.html

Auria Yrityslaskenta. Mira Manninen. 2013. Tärkeitä asioita kirjanpidon säilyttämiseen liittyen. Viitattu 15.2.2017. <http://blogi.auriayrityslaskenta.fi/bid/189455/T-rkeit-asioita-kirjanpidon-s-ilytt-miseen-liittyen>

Balance Consulting, Alma Talent Oy. 2015. Käyttöpääoma. Viitattu 1.2.2017. <http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/kayttopaaoma>

Balance Consulting, Alma Talent Oy. 2015. Myyntisaamisten kiertoaika. Viitattu 1.2.2017. http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/myyntisaamisten_kiertoaika

Balance Consulting, Alma Talent Oy. 2015. Pääoman kiertonopeus. Viitattu 1.2.2017. http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/paaoman_kiertonopeus

Balance Consulting, Alma Talent Oy. 2015. Vaihto-omaisuuden kiertoaika. Viitattu 1.2.2017. http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/vaihto_omaisuuden_kiertoaika

Bisnode Finland Oy, Luottoluokitukset. 2016. Viitattu 8.3.2017. <https://www.bisnode.com/suomi/juuri-nyt/yleista-tietoa/aaa-rating-malli-ja-luokat/>

iKassa Oy, Maksumuistutus. Viitattu 5.2.2017. <http://www.ikassa.fi/maksumuistutus>

Itewiki, Visma Software Oy. 2015. Sähköinen taloushallinto. Viitattu 1.2.2017. <https://www.itewiki.fi/opas/taloushallinto/>

Isolta Oy, 2016. Yleiset laskumerkinnät. Viitattu 10.3.2016. https://tuki.liiketoimintasovellus.fi/mita_merkintoja_laskulle_vaaditaan/152/

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Kaupan peruminen. Viitattu 5.2.2017. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/kaupan-peruminen/>

KvantiMOTV. 2003. Menetelmätietovaranto. Keskiluvut. Viitattu 24.2.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/keskiluvut/keskiluvut.html>

Lindorff Oy. Otavamedia Oy 2014. Maksamisen muutos. Viitattu 1.10.2016. <http://profit.lindorff.fi/verkkolaskutuksella-jopa-80-prosentin-saastot/>

Palkeet Oy. Eija Mikkonen. Matkalla kohti robotiikkaa. 2017. Viitattu 10.6.2017. <http://www.palkeet.fi/blogi/matkalla-kohti-robotiikkaa-vai-virtuaalitodellisuutta.html>

Pengon Oy. 2015. Kassavirran hallinta ja ennustaminen. Viitattu 2.2.2017.
<http://blogi.pengon.fi/kassavirran-hallinta-ja-ennustaminen>

Procountor Oy. 2016. Verkkolaskut yrityksille. Viitattu 1.10.2016.
<http://www.procountor.com/ohjelmisto/procountor-taloushallinto/ominaisuudet/verkkolasku/>

Procountor Oy. 2016. Laskukanavat. Viitattu 1.10.2016.
<http://support.procountor.com/fi/myynnit/laskukanava.html>

Suomen Perintätoimisto Oy. 2016. Maksuehto. Viitattu 5.2.2017.
<https://www.suomenpt.fi/maksuehto/>

Suomen Perintätoimisto Oy. 2016. Perintä. Viitattu 5.2.2017.
<https://www.suomenpt.fi/perinta/#Mita%20on%20perinta?>

Tieke Verkkolaskuosoitteisto. 2016. Verkkolaskuosoitteisto. Viitattu 1.10.2016.
<https://verkkolasku.tieke.fi/>

Valtiokonttori, Juha Halonen. 2013. Mitä on sisäinen laskenta? Viitattu 1.2.2017.
[http://www.valtiokonttori.fi/fi/Fl/Virastoille_ ja_laitoksille/Kiekun_kayttoonotto_valtionhallinnossa/Mita_on_sisainen_laskenta\(47704\)](http://www.valtiokonttori.fi/fi/Fl/Virastoille_ ja_laitoksille/Kiekun_kayttoonotto_valtionhallinnossa/Mita_on_sisainen_laskenta(47704))

VirtuaaliAMK, Jukka Lauri & Jorma Mölläri. 2007. Käyttöpääoma. Viitattu 2.2.2017.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0503020/1182338337908/1183703022850/1183703325453/1183705091166.html>

Visma Duetto Oy. Luottopolitiikka. 2016. Viitattu 10.6.2017.
<https://www.vismaduetto.fi/palvelut/neuvonta-ja-koulutus/luottopolitiikka/>

Yle Kuningaskuluttaja. Terhi Vuorinen. 2016. Viitattu 6.2.2017.
<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2016/03/15/milloin-pankit-saavat-rahatsiirtymaan-reaaliajassa>

Yritystulkki, Cursor Oy. 2015. Käyttöpääoma. Viitattu 1.2.2017.
<http://www.yritystulkki.fi/fi/alue/cursor/toimiva-yrittaja/rahoitus/kayttopaaoma/>

Kuviot

Kuvio 1 Käyttöpääoman laskukaava	10
Kuvio 2 Myyntisaamisten kiertonopeuden laskukaava	10
Kuvio 3 Sähköinen laskutusprosessi.....	12
Kuvio 4 Tutkimuksen eteneminen	20

Taulukot

Taulukko 1 Myyntilaskujen ikäjakauma	17
Taulukko 2 Asiakasryhmävertailu	22
Taulukko 3 Käyttöpääoma	24