

SUOMEN PERINTÄTOIMISTO OY:N TUOTANTO-OHJELMAN KÄYTTÖÖNOTTO JA KEHITTÄMINEN

Elena Pitkänen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2010

Liiketalous





Tekijä(t) PITKÄNEN, Elena	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 3.05.2010
	Sivumäärä 51	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi SUOMEN PERINTÄTOIMISTO OY:N TUOTANTO-OHJELMAN KÄYTTÖÖNOTTO JA KEHITTÄMINEN		
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn ohjaaja HAKKARAINEN, Sinikka		
Toimeksiantaja Suomen Perintätoimisto Oy		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö on tehty Suomen Perintätoimisto Oy:lle. Ajatus opinnäytetyön kirjoittamisesta syntyi käytännön tarpeesta työharjoittelun aikana kyseisessä yrityksessä. Opinnäytetyöni koskee yrityksen oman tuotanto-ohjelman käyttöönottoa ja kehittämistä käytännön kokemusten perusteella. Opinnäytetyössä tutkitaan SPT:n oman henkilökunnan kehittämisen järjestelmän käyttöönottoa ja kehittämisprosessia käyttäjän näkökulmasta sekä esitellään perintätoiminnan perusteita, historiaa ja lakimääräyksiä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin toimintatutkimuksena. Varsinainen toimintatutkimus aloitettiin keväällä 2009 ja se jatkui kevääseen 2010. Käyttökokemusten pohjalta luotiin kehitysehdotuksia ohjelmiston parantamiseksi. Ohjelman kehittämisen seuraaminen ja parannusten käyttöönotto kuuluu oleellisesti opinnäytetyöhön. Työssä perehdytetään lukija myös perintätoiminnan rutiineihin ja esitetään perintäprosessi kaaviokuvien selvennettynä.</p> <p>Tutkimus oli tarpeen, koska yrityksen oli pystyttävä kehittämään helppokäyttöinen ja älykäs ohjelma, jonka avulla palvelukokonaisuus kehittyy kilpailukykyiseksi. Ulkopuolisen käyttäjän näkökannat ja kehitysehdotukset tarvittiin, jotta ohjelmasta saataisiin helppokäyttöinen työkalu perintätoimintaa varten.</p> <p>Tutkimuksen avulla tavoitellaan ennen kaikkea hyötyä ja käyttökelpoista tietoa Suomen Perintätoimistolle. Lopputuloksena syntyi uusi käyttökelpoinen tuotanto-ohjelma, joka täyttää organisaation toimintaprosessien vaatimukset. Yhtiön käytössä on nyt hyvä projektihallintatyökalu, johon voidaan liittää uusia ominaisuuksia ja jonka ohjelmistoa pystytään laajentamaan tarpeiden mukaan.</p>		
Avainsanat (asiasanat)		
Perintä, perintätoiminta, tuotanto-ohjelma		
Muut tiedot		



Author(s) PITKÄNEN, Elena	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 3.05.2010
	Pages 51	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until	Permission for web publication <input checked="" type="checkbox"/>
Title THE USE AND DEVELOPMENT OF THE PRODUCTION SYSTEM FOR SUOMEN PERINTÄTOIMISTO OY		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) HAKKARAINEN, Sinikka		
Assigned by Suomen Perintätoimisto Oy		
Abstract <p>This thesis was developed for Suomen Perintätoimisto Oy. The idea for the project was formulated during an internship in this company, and it examines the use of a production system created by the company's employees. The implementation and development of this system are studied from the point of view of the user. The principles, history and legal aspects of the collection services are discussed.</p> <p>The action research methodology was used in this assignment. The research was initiated in the spring of 2009 and continued until the spring of 2010. New ideas for improving the system were created based on the experiences of the users. Monitoring the development and use of the improved system was an integral part of this assignment. The reader is also introduced to the routines of collection activities and the collection process is demonstrated by diagrams.</p> <p>This project was necessary in researching the creation of an easy-to-use, intelligent program that increases the competitiveness of the company's services. The views and ideas of an outsider were beneficial for making the program an easy tool for collection activities.</p> <p>This research project aims at gathering useful information for Suomen Perintätoimisto. The end result was a new practical production system that meets the requirements of the organization. The company now has a solid system for its services that allows the addition of new features and expansion of its programs.</p>		
Keywords Collection, collection services, production system		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	3
1.1 Opinnäytetyön taustaa	3
1.2 Tutkimusongelma	4
1.3 Teoreettinen viitekehys	5
1.4 Aineisto ja menetelmät	5
2 TALOUSNÄKYMIEEN VAIKUTUS PERINNÄN KYSYNTÄÄN	6
3 PERINTÄ	8
3.1 Perinnän sisältö ja perintälaki	8
3.2 Perintäprosessi ja saatavatyyppit	10
3.3 Perintätoiminta	12
3.4 Vapaaehtoisen perinnän keinot	14
3.5 Oikeudellinen perintä	17
3.6 Ulosottoperintä ja jälkiperintä	18
4 TUOTANTO-OHJELMAT PALVELULIIKETOIMINNASSA	19
5 SUOMEN PERINTÄTOIMISTO OY:N PERINTÄPROSESSI	21
6 TOIMINTATUTKIMUS	22
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	26
7.1 Sykli 1, orientoiva ja perehdyttävä vaihe (maaliskuu - kesäkuu 2009)	26
7.2 Sykli 2, järjestelmän käyttöönotto ja kehitys (kesäkuu – elokuu 2009)	30
7.3 Sykli 3, arvioiva vaihe ja tiedon jalostuminen (elokuu - marraskuu 2009)	34
7.4 Sykli 4, parannetun ohjelman käyttö (helmikuu 2010)	35
7.5 Tutkimustulosten yhteenveto ja johtopäätökset	41
7.6 Pohdinta	47
LÄHTEET	49

LIITTEET

Liite 1. Havaintoja ohjelman kehitysaskelista (päiväkirja)	51
Liite 2. Perintäkirjevalikoima (helmikuu 2010)	54

KUVIOT

KUVIO 1. Perintäprosessi pähkinäkuoressa (Rikalainen & Uitto 2008, 185).....	10
KUVIO 2. Perintäprosessin kulku ennen uuden tuotanto-ohjelman käyttöönottoa ...	21
KUVIO 3. SPT:n tuotanto-ohjelman kehitysprosessi	24
KUVIO 4. Toimeksiannon ottaminen vanhan järjestelmän mukaan	29
KUVIO 5. Toimeksiannon ottaminen uudella järjestelmällä	33
KUVIO 6. Perintäprosessin kulku uuden järjestelmän mukaan.....	40
KUVIO 7. SPT:n palvelu- ja hallintakokonaisuus	43

TAULUKOT

TAULUKKO 1. SWOT – analyysi vanhasta järjestelmästä.....	26
TAULUKKO 2. Toisen syklin muokkaukset ja muutokset	31
TAULUKKO 3. SWOT – analyysi uudesta järjestelmästä	36
TAULUKKO 4. Kehittämisen lähtökohdat ja tulosten yhteenveto	41

”Kaikki se kehittämistyö, joka ei jalkaannu käytännön toiminnaksi paperilta, on turhaan heitettyä työtä ja tutkimusta...” (Kananen 2009, 8).

1 JOHDANTO

1.1 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

Aiheen opinnäytetyöhön sain Suomen Perintätoimisto Oy:ltä suorittaessani tässä yrityksessä opintoihini kuuluvaa työharjoittelua. Ajatus opinnäytetyön kirjoittamisesta syntyi käytännön tarpeesta. Opinnäytetyöni koskee yrityksen oman tuotanto-ohjelman käyttöönottoa ja kehittämistä käytännön kokemusten perusteella. Koska haluan välttää yrityksen nimen toistoa, käytän siitä opinnäytetyössä lyhennettä SPT eli Suomen Perintätoimisto Oy. Yritys tarjoaa maksutonta perintäpalvelua nuorten yrittäjien voimin. Heidän tavoitteensa on tehdä toiminnasta tuottavaa myös osakkeenomistajille.

SPT:n strategisen tahtotilan voi ilmaista lyhyesti – lisätä toimeksiantajia ja laajentaa palvelutarjontaa. Jos liiketoiminta kasvaa, niin yritys tarvitsee lisää työresursseja tai sen tulee etsiä muita ratkaisuja ongelmalle. Yrittäjät pyrkivät ratkaisemaan ongelman kehittämällä yritykselle oman tuotanto-ohjelman, mikä auttaa tehostamaan ajankäyttöä ja tehtävien hallintaa. Tarkoituksena on kehittää, ylläpitää ja varmistaa perinnän tiedonkäsittely sekä automatisoida käsittelyä ja arkistointia. Tuotanto-ohjelmisto on ohjelma, joka tuottaa itsessään valmiita tuotteita – tässä tapauksessa perintäkirjeitä. Tuotanto-ohjelman kehittämisajatuksesta muodostui Suomen Perintätoimiston Oy:n nykyinen toimintatapa, joka perustuu pitkälle kehitettyyn toiminnan tehostamiseen.

Tuotteen tavoitteena on perintätoimintaprosessin ja automatisoinnin lisääminen, jotta työvoimatarve vähenee huomattavasti. Ohjelmaan voidaan lisätä laitteita sen kehittyessä ja resurssien salliessa. Esimerkiksi tulevaisuudessa voidaan hankkia laite joka automaattisesti taittaa perintäkirjeen ja laittaa sen kuoreen. Tuotanto-ohjelma ohjelmoidaan tekemään työ automaattisesti. Perintäkäsittelyn on tarkoitus noudattaa sähköistä prosessia alusta loppuun.

1.2 TUTKIMUSONGELMA

Suomen Perintätoimiston palvelut eivät sisällä toimeksiantajalle vuosimaksuja, toimeksiantokuluja tai piilokustannuksia, kulut veloitetaan velalliselta. Koska kaikki perintätapaukset eivät tuota taloudellista tuottoa, vaan päinvastoin kuluja, pitää toiminta suunnitella niin, että saadaan mahdollisimman paljon asiakkaita ja tilauksia kustannusten pysyessä optimaalisina. Uuden ohjelman kehittämisen ja suunnittelun avulla voidaan päästä tähän tavoitteeseen. SPT:n perintätoimet valitaan tietyin osittain automatisoiduin kriteerein, jotta perinnässä onnistuttaisiin mahdollisimman hyvin. Hyvin suunniteltu ja automatisoitu perintätoimi minimoi kuluja ja aikaa sekä parantaa palvelun laatua ja antaa etua hankittaessa kilpailuasemia markkinoilla.

Järjestelmän kehittäminen ja käyttöönotto on vaativa toimenpide. Opinnäytetyössä tutkitaan SPT:n kehittämän järjestelmän käyttöönottoa ja järjestelmän kehittämisprosessia sen käyttäjän näkökulmasta sekä esitellään perintätoiminnan perusteita, historiaa ja lakimääräyksiä. Käyttökokemuksien pohjalta luodaan kehitysehdotuksia ohjelmiston parantamiseksi. Tutkiminen on tarpeellista, koska yrityksen on pystyttävä kehittämään helppokäyttöinen ja älykäs ohjelma, jonka avulla palvelukokonaisuus kehittyy kilpailukykyiseksi. Yrityksen työntekijöiden tehtävät helpottuvat ohjelman käyttöönoton ja kehitysvaiheiden jälkeen. Ohjelmiston avulla voidaan kohottaa palvelun laatua. Uuden järjestelmän kehittäminen on tarpeellinen myös yrityksen resurssi- ja asiakashallinnassa.

Opinnäytetyössä lähdetään etsimään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Miten tuotanto-ohjelmistoa kehitetään parhaiten tehostamaan perintätöitä?

Kuinka tuotanto-ohjelmiston avulla voidaan:

- Parantaa yrityksen toimintaa
- Kehittää kilpailukykyinen tuote
- Helpottaa ja nopeuttaa päivittäisiä rutiineja
- Selventää työn, asiakkaiden ja dokumenttien hallintaa.
- Vähentää virhetilanteiden mahdollisuutta

1.3 TEOREETTINEN VIIITEKEHYS

Teoreettisen viitekehyksen muodostavat: perintä, perintämenetelmät ja -prosessi, tuotanto-ohjelman kehittäminen ja työnkulun parantaminen.

Opinnäytetyön alussa käsitellään vapaaehtoista ja oikeudellista perintää. Tarkoituksena on kuvata perintäprosessia alusta loppuun. Myös perinnän säännöistä ja menetelytavoista kerrotaan perusteellisesti.

Laki saatavien perinnästä säätelee vapaaehtoista perintää. Lisäksi kuluttajavirasto on laatinut ohjeistuksen hyvästä perintätavasta, jota perintää ammattimaisesti harjoittavien tulisi noudattaa.

Lähteenä työssä on alan kirjallisuutta. Käytännön perustana ovat kuitenkin omat kokemukset harjoittelujaksolta perinnästä, jossa ohjaajana toimi SPT:n toimitusjohtaja Jarkko Jalonen.

1.4 AINEISTO JA MENETELMÄT

Aineistoa työhön olen kerännyt käyttäessäni ohjelmaa Suomen perintätoimistossa. Tutkimusaineisto muodostuu jokapäiväisistä havainnoista ja kokemuksista ohjelmaa käytettäessä. Lisämateriaalia hain alan kirjallisuudesta ja Internetistä.

Menetelmänä opinnäytetyössä käytetään toimintatutkimusta, millä pyritään ratkaisemaan perintäohjelman kehittämiseen ja käyttöön liittyvät ongelmat.

Toimintatutkimuksen eräs elementti on muutos, joka on pysyvä. Toimintatutkimus pitää näin sisällään myös lupauksen paremmasta. Toimintatutkimus on nähty myös demokraattisena toimintana, joka lähtee niistä, joita ongelma koskee, ja heidän voimastaan itse löytää ratkaisun ongelmaan. (Kananen 2009, 9.)

Tutkimuksen avulla tavoitellaan ennen kaikkea hyötyä ja käyttökelpoista tietoa Suomen Perintätoimistolle.

2 TALOUSNÄKYMIIEN VAIKUTUS PERINNÄN KYSYNTÄÄN

Maailmantalouden taantumun huipun väitetään olevan jo ohitettu ja myös Suomen elpyminen on alkamassa, mutta noususta tulee vaisu.

Suomessa kokonaistuotannon supistuminen jatkui 2.vuosineljänneksellä rajuna monista muista maista poiketen, joten BKT supistuu -6.0 % 2009. Taantuma on kestänyt jo 1½ vuotta, mutta käänne parempaan tapahtuu syksyn aikana, ja BKT kasvaa 1.3 % 2010. Inflaatio, joka jää 0.3 prosenttiin 2009, nousee ensi vuonna 1.5 prosenttiin. Vuosina 2003–08 toteutetut kilpailijamaita suuremmat palkankorotukset ovat rapauttaneet hintakilpailukykyä ja se rasittaa taloutemme kasvua vielä ennustejakson jälkeinkin. Työttömyysaste nousee Suomessa viime vuoden 6.4 prosentista 8.8 prosenttiin 2009 ja 10.2 prosenttiin 2010. Suomessa kokonaistuotanto saavuttaa 2008 kevään lakipisteen uudestaan ehkä vasta 2012.(Aktia Pankki 2009.)

Maksuhäiriöiden lisääntymisestä Suomen Asiakastieto Oy tarkastelee artikkeleissa ”Vuosi 2009 toi yksityishenkilöille 645 000 uutta häiriömerkintää” ja ”Taantuma lisännyt yritysten ja yksityishenkilöiden maksuhäiriömerkintöjä huomattavasti” tietoja yksityis- sekä yritys-sektorilta:

Yksityishenkilöt saivat viime vuonna 645 000 uutta maksuhäiriömerkintää eli lähes 100 000 merkintää enemmän kuin edellisvuonna. Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteriin merkittyjen henkilöiden määrä kasvoi vuodessa 13 000:lla. (Vuosi 2009 toi yksityishenkilöille 645 000 uutta häiriömerkintää 2010.)

Uusien maksuhäiriöiden määrä on kasvanut tasaisesti koko 2000-luvun ajan lukuun ottamatta vuotta 2004, jolloin lähinnä ulosoton tietojärjestelmäongelmien takia yksityishenkilöiden saamien merkintöjen määrä pieneni. Vuonna 2009 uusia häiriömerkintöjä tallennettiin Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteriin peräti 645 000 kappaletta. Määrä oli lähes 100 000 kappaletta eli 18 prosenttia suurempi kuin vuonna 2008 ja yli kaksinkertainen verrattuna vuoteen 2000. (mt.)

Vuosi 2009 oli maksuhäiriötilastojenkin valossa suomalaisille yrityksille erittäin vaikea. Ongelmien syvyyttä kuvaa vireille pantujen konkurssien jyrkkä kasvu ja laajuutta se, että protestoitujen trattojen määrä kasvoi lähes 16 000 kappaleella eli kolmanneksella 62 000 kappaleeseen. (Taantuma lisännyt yritysten ja yksityishenkilöiden maksuhäiriömerkintöjä huomattavasti 2010.)

Uusia maksuhäiriömerkintöjä tuli 31 000 yritykselle kaikkiaan 109 000 kappaletta eli kullekin häiriötä saaneelle yritykselle keskimäärin 3,5 merkintää. Yritysten saamien maksuhäiriömerkintöjen määrä kasvoi edellisvuodesta 24 000 kappaleella eli 28 prosentilla. (mt.)

Aamulehden (2009) mukaan: Laman merkki tämäkin: perintätoimistot palkkaavat lisää henkilöstöä. Maksamatta jääneet kulutusluotot ja yritysten laskut työllistävät perintätoimistoja yhä enemmän, jolloin toimistot joutuvat palkkaamaan lisäväkeä.

Yrittäjä ja varatuomari Kari Tuomola (2009) totesi, että perinnän ulkoistaminen mahdollisimman suurelta osin ja aikaisessa vaiheessa on järkevää.

Perinnästä aiheutuu aina kuluja myös silloin, kun yritys perii saataviaan itse, sillä perinnän suorittamiseen sitoutuu mm. henkilöstö-, puhelin-, posti- ja lomakekustannuksia. Tehokas perintä vaatii ammattitaitoa, resursseja ja lainsäädännön tuntemusta. Käytännössä havaittu tosiasia on, että ammattimaisesti perintää harjoittavan toimenpiteet otetaan velallisen puolelta vakavammin kuin yrityksen itsensä esittämät maksuvaatimukset. Pääsääntöisesti perintätoimeksiannonsaaja hoitaa puolestasi perinnän alkaen maksuvaatimuksesta aina mahdolliseen oikeudenkäyntiin ja tuomion täytäntöönpanoon asti. Näin Sinulle jää enemmän aikaa keskittyä liiketoimintasi kehittämiseen, ydinosaamiseesi ja työsi tuloksista nauttimiseen. Lisäksi Sinulta säästyy selvää rahaa, sillä perintälain mukaan lähtökohtana on, että velallinen suorittaa kaikki perinnästä aiheutuvat kustannukset. Tehokas perintä kotiuttaa tehokkaasti myös viivästyskorot, jotka peritään automaattisesti ja maksupäivään asti.(Tuomola 2009.)

3 PERINTÄ

3.1 PERINNÄN SISÄLTÖ JA PERINTÄLAKI

Perintää ovat kaikki ne toimenpiteet, joihin ryhdytään eräpäivän jälkeen tavoitteena erääntyneen saatavan suoritus. (Pönkä & Willman 2004, 24.) Oikeustieteen kandidaatti Lindström (2005, 174–175.) neuvoo, että perinnän tulee olla asiallista ja määrätietoista. Liian vahvan tai loukkaavan sävyn käyttäminen voi kääntyä myös velkojaa itseään vastaan. Perinnän tarkoituksena on kotiuttaa saatavia, ei velkojan tunteiden purkaminen. Huumoria, kaavamaisuutta ja rutiininomaisuutta on myös vältettävä. Perintään käytetyt kustannukset on syytä suhteuttaa perittävään euromäärään.

Perintä jakaantuu vapaaehtoiseen perintään ja oikeudelliseen perintään.

Vapaaehtoisen perinnän muotoja ovat yleensä velalliselle lähetettävät perintäkirjeet, velallisen kanssa käytävät puhelinkeskustelut, maksusopimukset, vapaaehtoiset velkajärjestelyt sekä velallisen luona tapahtuvat kotikäynnit. Vapaaehtoisessa perinnässä pyritään saamaan vapaaehtoinen maksusuoritus ilman oikeudenkäyntimenettelyä. (Rikalainen & Uitto 2008, 188.)

Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat:

- kirjeperintä, kirje (maksumuistutus ja maksuvaatimus)
- puhelinperintä, puhelinneuvottelut maksuista
- maksusopimuksen laatiminen
- perintäkäynti, -tapaaminen, ja -neuvottelut. (Lindström 2005, 24.)

Oikeudellisen perinnän ensisijaisena tavoitteena on, että velallinen maksaa velan tai tekee maksusopimuksen velkojansa kanssa. Oikeudellisen perinnän toissijaisena tavoitteena on täytäntöönpanoperusteen eli oikeuden päätöksen hankkiminen. Oikeudellinen perintä käynnistetään useimmiten vasta, kun kaikki vapaaehtoisen perinnän keinot on käytetty. (Mts. 215.)

Oikeudellisen perinnän keinoja ovat:

- haastemenettely (suppea ja laaja haastehakemus)
- tilitys (osamaksukauppain mukainen tilitys- ja takaisinottohakemus)
- takavarikkomenettely(takavarikkohakemus)
- ulosotto (suppea ja laaja ulosmittaushakemus)
- konkurssiperintä (konkurssiuhkan käyttäminen ja konkurssihakemuksen laatiminen sekä konkurssivalvonta)
- rikosasiat (tutkintapyyntö ja asianomistajavaatimus). (Mts. 24.)

PERINTÄLAKI

Perintälaki (22.4.1999/513.) sääntelee saatavien perintää. ”...Perinnällä tarkoitetaan tässä laissa toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan eräänäntynyt velkojan saatava...” (Valtion säädöstietopankki, 1999).

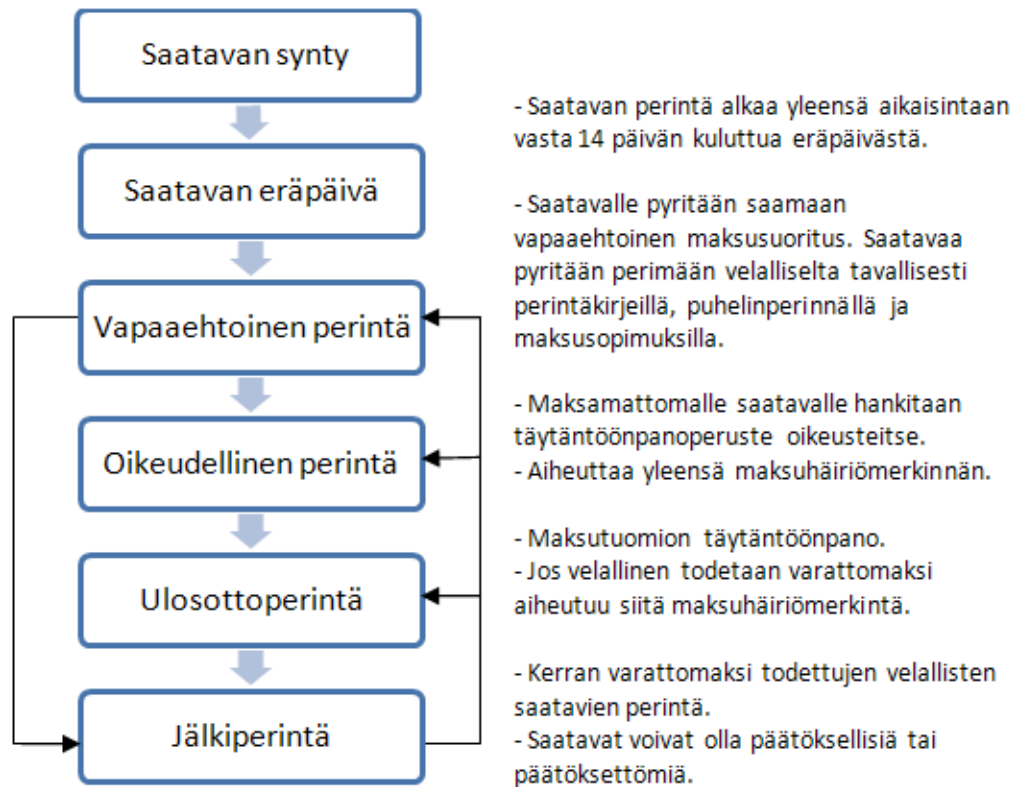
Perintäkulujen määrää, niihin liittyviä aikarajoja sekä velallisen tiedonsaantioikeutta koskeva lainmuutos (28/2005.) tuli voimaan 1.5.2005 alkaen. Sitä sovelletaan voimaantumisen jälkeen velalliselta perittäviin perintäkuluihin, vaikka velallisen vastuu perintäkuluista on ennen lainmuutoksen voimaantumista tehdyn sopimuksen mukaan ankarampi. (Kuluttajavirasto 2005, 11.)

Perintälaki ei koske oikeudellista perintää eikä ulosottoa. Lakia sovelletaan luonnollisten henkilöiden, yksityisten ja julkisten oikeushenkilöiden saatavien perintään. Osa perintälain säännöksistä koskee vain ammattimaista perintää.

Perintälaki on pakottava velallisen hyväksi. Velallista ei voi asettaa lain säännöksiin verrattuna huonompaan asemaan edes hänen suostumuksellaan. (Kuluttajavirasto 2005, 2). Perintälaisissa on omat tarkat säännökset kuluttajasaatavien perimisestä. Säännöksillä on haluttu suojata kuluttajavelallista velkojien aiheettomilta perintätöimiltä.

3.2 PERINTÄPROSESSI JA SAATAVATYYPIT

Seuraavassa kuviossa on kuvattu perintäprosessin eri vaiheet. Jotta perintä olisi tehokasta tulisi se aloittaa mahdollisimman nopeasti saatavan synnystä. Prosessissa on kuitenkin edettävä täysin lakien säättämien rajojen mukaisesti.



KUVIO 1. Perintäprosessi pähkinänkuoressa (Rikalainen & Uitto 2008, 185).

SAATAVATYYPIT

Pönkä & Willman (2004, 19) mukaan saatavia on kahta eri tyyppiä, yksityisoikeudelliset ja julkisoikeudelliset saatavat. Erottava tekijä näiden kahden saatavaryhmän välillä koskee niiden täytäntöönpanoa. Julkisoikeudelliset saatavat panee täytäntöön valtion ulosottoviranomainen ilman tuomiota ja päätöstä.

Periaatteessa kaikki saatavat ovat luonteeltaan yksityisoikeudellisia, ellei niistä ole säädetty toisin erityislainsäädännössä. Normaalisissa kaupankäynnissä, liikesuhteissa ja vaikkapa vuokrasuhteissa erääntyvät saatavat kuuluvat mainittuun ryhmään. Yksityisten yritysten omat saatavat ovat lähes poikkeuksetta luonteeltaan yksityisoikeudellisia.

Julkisoikeudelliset saatavat perustuvat pääsääntöisesti valtion, kuntien ja kuntayhtymien tuottamiin palveluihin. (Pönkä & Willman 2004, 19-20).

KULUTTAJASAATAVA

Perintälain 3 §:ssa määritellään kuluttajasaatava:

Kuluttajasaatavalla tarkoitetaan tässä laissa sellaista elinkeinonharjoittajan saatavaa, joka perustuu kulutushyödykkeen luovuttamiseen tai luoton myöntämiseen kuluttajalle. Tämän lain 5-7, 10 ja 12–14 §:n säännöksiä kuluttajasaatavasta on soveltuvin osin noudatettava perittäessä julkisoikeudellisen oikeushenkilön saatavaa tai julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvää saatavaa yksityishenkilöltä. (EV 302/1998.)

Kuluttajansuojalain mukaan kuluttaja on luonnollinen henkilö, joka on hankkinut kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun kuin ammattinsa harjoittamista varten. Elinkeinonharjoittaja taas on yritys, liike tai ammatinharjoittaja, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen pitää kaupan, myy tai tarjoaa vastiketta vastaan hankittavaksi kulutushyödykkeitä. Kulutushyödyke on tavara, palvelu tai etuus, jota markkinoidaan kuluttajille tai hankitaan yksityistalouteen. (Kuluttajavirasto 2005, 2.)

3.3 PERINTÄTOIMINTA

Perintätoiminnasta tuli luvanvarainen elinkeino vuonna 1999 annetulla lailla perintätoiminnan luvanvaraisuudesta (517/1999). Lain mukaan saatavien perintää toisen lukuun saa harjoittaa ainoastaan se, jolle on myönnetty toimilupa. Omat saatavansa velkoja voi periä ilman toimilupaa. Toimilupaa ei tarvita myöskään silloin, jos perintä on satunnaista ja sitä tehdään ilman markkinointia. Laissa luetellaan erikseen ne tilanteet, jolloin toimilupaa ei tarvita.

Perintätoimintaa harjoittavan tulee täyttää tietyt toiminnan harjoittamiselle asetetut lupakriteerit. Näitä ovat esimerkiksi luotettavuus ja vakavaraisuus. Toimilupa myönnetään enintään viideksi vuodeksi. Lupa- ja valvontaviranomaisena toimii keskitetysti Etelä-Suomen lääninhallitus.

Saatavien perintää säätelee laki saatavien perinnästä (513/1999). Laki kohdistuu velkojan, perimistä koskevan toimeksiannon saajan ja velallisen välisiin suhteisiin. Perintätoimien tarkoituksena on saada velallinen maksamaan erääntynyt velka vapaaehtoisesti, ilman ulosottoviranomaisen toimenpiteitä. Laissa on säännökset hyvän perintätavan noudattamisesta.

Kuluttajasaatavien perintämenettelyä valvoo kuluttaja-asiamies (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2008).

HYVÄ PERINTÄTAPA

Lain keskeinen sanoma on, että perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelytapaa. Hyvän perintätavan mukaan perinnässä ei velalliselle saa antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyömisestä, seurauksista, velalliselle ei saa aiheuttaa tarpeettomia kuluja eikä velallisen yksityisyyden suojaa saa vaarantaa. Perinnän on oltava asiallista ja tahdikasta, eikä loukkaavia tai häpäiseviä ilmaisuja saa käyttää. (Turunen 2001, 29.)

Hyvään perintätapaan kuuluu myös se, että maksuvaatimus on yksilöity sekä perusteeltaan että määrältään ja että maksuohjeet ovat selkeät (Rikalainen & Uitto 2008, 200).

Kun perintätoimiin ryhdytään, velkojan on varmistuttava, että perintätoimille on olemassa peruste ja että perinnässä velalliselle ei koidu kohtuuttomia seuraamuksia. Velallinen vastaa maksuviivästyksestään, mutta seurausten pitää olla suhteessa viivästyksen laatuun. Velkoja ei voi saada ylimääräistä hyötyä velallisen viivästyksestä. (Kuluttajavirasto 2005, 3.)

Perintälaissa ei ole määritelty, kuinka pitkä maksuaika velalliselle tulisi varata erilaisissa perintäkirjeissä. Kuluttajavelalliselle on varattava kohtuullinen, vähintään kymmenen päivän aika maksun suorittamista tai huomautusten esittämistä varten. (Rikalainen & Uitto 2008, 200.)

Hyvän perintätavan mukaisesti velkojan tulee lähettää velalliselle vähintään yksi maksumuistutus ennen kuin velkoja siirtää toimeksiannon perinnän asiamiehelle (HE 199/1996).

Saatavien perinnässä ei saa vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa. Yksityisyyden suojaa loukkaavaksi katsotaan esimerkiksi uhkaus ilmoittaa saatavan maksamatta jäämisestä velallisen omaisille, naapureille tai työnantajalle. Perintäkirjettä ei myöskään saa lähettää kuoressa, josta käy näkyvästi ilmi, että kyseessä on saatavan periminen. Tämä ei estä kuitenkaan perintätoimistoja käyttämästä kuoria, jossa mainitaan lähettäjä kontakti- ja palautustietoineen. (Lindström 2005, 181.) Velkojien ja toimeksisaajien tulee noudattaa hyvää perintätapaa.

PERINTÄKULUT

Velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuvat kohtuulliset kulut riippumatta siitä, periikö saatavaa velkoja itse vai toimeksisaaja velkojan lukuun. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon saatavan suuruus, suoritettu työmäärä, perintätehtävän tarkoituksenmukainen suoritustapa ja muut seikat. (Rikalainen & Uitto 2008, 209.)

Ammattimaista perintätoimintaa harjoittavan perintätoimiston perintäkuluvaatimusten määriin vaikuttavat sekä toimiston kiinteät kustannukset että työhön perustuvat kulut (Lindström 2005, 186).

3.4 VAPAAEHTOISEN PERINNÄN KEINOT

Rikalainen & Uitto (2008, 188 - 197) mukaan: Perinnän tekniikoiksi kutsutaan niitä perintätapoja, joilla velkoja pyrkii toteuttamaan saamisoikeutensa. Perintätekniiikan valintaan vaikuttavat samat tekijät kuin perintätaktiikan valintaan. Näille tarkoitetaan velalliselle lähetettävää maksumuistutusta tai maksuvaatimusta, velallisen kanssa yhdessä tehtyä vapaaehtoista maksusopimusta, puhelinperintää, velallisen luona tehtävää kotikäyntiä ja vapaaehtoisia velkasovintoja. Kaikkien näiden toimenpiteiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt saatava.

PERINTÄKIRJE

Perintäkirje on tyypillisin perinnän käynnistäjä. Perintäkirjeen tekstin on oltava määrätietoinen, asiallinen ja riittävän ytimekäs. Liiallinen selittäminen ja epäoleellisten tietojen kertominen johtavat helposti huomion pois itse asiasta, perinnästä. Selkeä viittaaminen saatavan perusteeseen on aina tarpeen. Saatavan perustettahan tarvitaan vielä mahdollisessa oikeudellisessa perinnässä. Kirjeessä tulee olla myös selostus velkojan seuraavista toimenpiteistä, jollei saatavaa perintäkirjeellä makseta. (Lindström 2005, 200–201.)

Perintäkirjeessä käytettävien tehosteiden ja uhkien on oltava todellisia ja lainsäädäntöön perustuvia. Oikeudellisiin toimenpiteisiin ryhtyminen, siitä aiheutuvat kustannukset ja epäedullinen maksuhäiriömerkintä ovat tulevaisuudenkuvia, joita velallinen pyrkii välttämään. Esitetyt uhat ja seuraamukset, kunhan ne ovat lakiin ja hyviin tapoihin perustuvia, täytyy myös suorituksen puuttuessa toteuttaa. Toteuttamatta jätetyt seuraamukset voivat heikentää olennaisesti velkojan uskottavuutta, mikäli sa-

malta velalliselta tai tämän läheiseltä joudutaan myös vastaisuudessa perimään saatavia. (Mts. 201.)

Lindströmin (2005, 201) mukaan kirjeperintä on edullinen tapa kotiuttaa saatavia. Se ei sido runsaasti henkilöstökustannuksia ja sitä voidaan käyttää tehokkaasti kappalemääräisesti lukuisten, mutta euromääräisesti pienehköjen saatavien osalta. Perintäkirje tehoaa kaikista tuloksellisimmin velallisiin, jotka eivät ole aiemmin olleet maksuvaikeuksissa.

Perintäkirjeessä voidaan vaatia velallista maksamaan perinnästä aiheutuneet kulut. Tämä perustuu velallisen maksuviivästyksen aiheuttamiin toimenpiteisiin ja niistä syntyneisiin kustannuksiin. Perinnässä ei saa aiheuttaa velalliselle tarpeettomia kustannuksia. Perintälain kohtuullisuusvaatimusta ei saa kiertää menettelyillä, joilla keinoitekoisesti nostetaan perintäkulujen määrää. (Kuluttajavirasto 2005, 10.)

Lain saatavien perinnästä (513/1999) 5 § mukaan kuluttajasaatavan ammattimaisessa perinnässä maksuvaatimuksessa eli perintäkirjeessä on mainittava ainakin:

1. velkojan nimi ja osoite;
2. saatavan peruste;
3. eriteltyinä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut;
4. vaadittu kokonaissumma;
5. kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava;
6. velallisen mahdollisuus esittää huomautuksia saatavan määrästä ja perusteesta sekä tieto siitä, missä ajassa huomautukset on esitettävä;
7. kenelle huomautukset on esitettävä. (Hietala, Järvensivu, Kaivanto & Kyläkallio 2006, 558.)

Pönkä ja Willman (2005,93) toteaa, että perimiskirjeen tulee olla ilmiänsultaan mahdollisimman neutraali. Jos kirjekuoresta käy ulkopuolisillekin selville kyseessä olevan perintäasian, loukataan velallisen yksityisyyden suoja ja rikotaan perintälakia. Perintäkirje voi kuitenkin olla varustettu perintätoimiston tunnuksella.

FAKSI

Faksi on yksi tapa perintäkirjeen toimittamiselle. Sen etuina voidaan pitää nopeutta ja poikkeuksellisuuteen perustuvaa huomioarvoa.

PUHELIN

Puhelinperintää suoritettaessa pyritään saamaan aikaan lisätehoa henkilökohtaisella vaikuttamisella velalliseen. Puhelinperinnän keskeisin viesti on maksamatta jäänyt saatava ja sen nopean maksun välttämättömyys. Kustannuksiltaan puhelinperintä on olennaisesti kirjeperintää kalliimpaa.

SÄHKE

Sähke herättää velallisen, se luetaan varmasti. Sähkeen tekstin sisältö on yleensä lyhyt ja ytimekäs.

SÄHKÖPOSTI

Sähköposti on yleistynyt viestintämuoto yritysten välillä. Perinnässä sähköpostia voidaan käyttää haluttaessa lähettää nopea, omaperäinen ja huomiota herättävä viesti. Nykyään lähes kaikki yhtiöt ja henkilöt ovat tavoitettavissa sähköpostin kautta. Ongelmana on kuitenkin saada kuittaus viestin perille menosta.

HENKILÖKOHTAINEN PERINTÄ

Henkilökohtainen perintä toteutetaan käymällä velallisen luona. Perintäkäynnit velallisen luona eivät ole Suomessa kovinkaan yleisiä. Henkilökohtainen perintä on tehokas, mutta myös runsaasti voimavaroja vaativa ja kallis perintämuoto.

TRATTA

Tratan maksamisesta kieltäytymistä ei saa selvittää julkisella toimituksella (tratan maksamatta jättämisen vuoksi otetulla julkisella protestilla). Kuluttajasaatavan perimiseksi ei saa käyttää trattaa. (§ 7, 22.4.1999/513.)

Tratta on tehokas yrityssaatavien perintään tarkoitettu vapaaehtoinen perintäkeino. Oikeudellisesti se on velkojan velalliseen kohdistama yksipuolinen maksuvaatimus. Tratan teho perustuu maksuhäiriön julkisuuden uhkaan. Yleensä julkisuusuhka parantaa yritysvelallisen maksuhalukkuutta. Sen käyttö ei saa muodostua tavaksi, johon velalliset tottuvat. Tratta ei ole oikeudellisen perinnän väline, vaan velkojan on jatkettava maksamatta jääneen tratan perintää haastemenettelyllä.

3.5 OIKEUDELLINEN PERINTÄ

Oikeudellisen perinnän ensisijaisena tavoitteena on, että velallinen maksaa velan tai tekee maksusopimuksen velkojansa kanssa. Oikeudellisen perinnän toissijaisena tavoitteena on täytäntöönpanoperusteen eli oikeuden päätöksen hankkiminen. (Lindström 2005, 215.)

Perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittava ei saa vaatia kuluttajasaatavasta maksua tuomioistuimessa, ennen kuin 5 §:ssa tarkoitettu maksuvaatimus on annettu tai lähetetty ja siinä mainitut saatavan maksamiselle ja huomautusten esittämiselle asetetut määräajat ovat päättyneet. Maksua saa kuitenkin vaatia, jos tuomioistuinkäsittelyn siirtyminen saattaa aiheuttaa velkojalle oikeudenmenetyksen tai jos käsittelyn aloittamiseen viivytyksettä on muu painava syy. (§ 6, 22.4.1999/513.)

Oikeudellinen perintä käynnistetään vasta silloin, kun kaikki vapaaehtoisen perinnän keinot on käytetty. Mitä nopeammin perintä aloitetaan, sitä varmemmin velkojan saatava turvataan. Velallisen vakavat maksuhäiriöt vaikeuttavat oikeudellisen perinnän onnistumista. Ennen oikeuteen menoa on syytä tarkistaa velallisen taloudellinen tilanne ja maksuhäiriöhistoria.

Oikeudellinen perintä aiheuttaa yleensä huomattaviakin lisäkustannuksia ja hankaluuksia molemmille velkasuhteen osapuolille, mutta luonnollisesti vastaajan (velalli-

nen) näkökulmasta tilanne on kaikkein vaikein. Tämän vuoksi on tärkeää, että hänellä on ollut mahdollisuus suorittaa saatava vapaaehtoisesti tai tyydyttää velkoja muulla tavoin. (Pönkä & Willman 2004, 66.)

3.6 ULOSOTTOPERINTÄ JA JÄLKIPERINTÄ

ULOSOTTOPERINTÄ

Ulosottoperinnässä velkoja toimittaa täytäntöönpanoperusteen ulosottoon ja ulosottoviranomainen alkaa periä saatavaa. Saatavan perimiseksi ulosottoviranomainen ulosmittaa velallisen nimissä olevaa omaisuutta tai velalliselle tulevan toistuvaistulon, esimerkiksi palkan tai eläkkeen. (Rikalainen & Uitto 2008, 189.)

Ulosottotoimen yleinen valvonta, johto ja ohjaus kuuluvat oikeusministeriölle. Ulosottoperuste on voimassa määräajan, 15 tai 20 vuotta. Velallisen kanssa voi myös tehdä maksusuunnitelman.

JÄLKIPERINTÄ

Rikalainen & Uitto (2008,189) mukaan: jälkiperinnällä tarkoitetaan perintää, joka tapahtuu sen jälkeen, kun velkoja on tehnyt päätöksen perinnän lopettamisesta toistaiseksi. Perintää ei siis ole lopetettu lopullisesti, vaan saatavan perintä on jäänyt odottamaan esimerkiksi velallisen maksukyvyn parantumista, velallisen paluuta takaisin tai velallisen olinpaikan löytymistä. Jälkiperintä on hyvin tärkeä osa saatavien perintää, jolla pystytään tulouttamaan velkojille luottotappioksi kirjattuja saatavia.

4 TUOTANTO-OHJELMAT PALVELULIIKETOIMINNASSA

Tavanomainen tapa vastata taloudellisen kilpailun haasteisiin on parantaa tuottavuutta innovaatiotoiminnalla ja lisätä sitä kautta talouden kasvua (Hautamäki 2008, 18).

Toimitusvarmuus, tehokkuus ja laatu ovat ratkaisevia kilpailutekijöitä päivittäisessä liiketoiminnassa. Kilpailu on luonut yrityksille tarpeen lisätä toiminnan hallittavuutta ja läpinäkyvyyttä. Tuotannonsuunnittelu on tyypillisesti hyvin työlästä ja hidasta. Järjestelmät harvoin tarjoavat skenaario- ja simulointimahdollisuutta ja niiden analysointi ja raportointinäytöt ovat vajavaiset. Helppokäyttöinen tuotannonsuunnittelujärjestelmä auttaa tuotannon suunnittelussa, lyhentää läpimenoaikoja, parantaa toimitustarkkuutta sekä vähentää keskeneräisen tuotannon määrää. Käytännössä tämä on johtanut taulukkolaskentaohjelmien epäviralliseen käyttöön tuotannonsuunnittelussa. Taulukkolaskentaohjelmistojen ominaisuudet eivät ole riittävät jokapäiväiseen operatiiviseen käyttöön, jossa tiedon jaettavuus, suunnittelun laatu ja nopeus sekä monikäyttäjäympäristö ovat edellytyksiä. (Delfoi Oy 2010)

Tuottavuus riippuu siitä, mitä teknologioita organisaatiot löytävät, ottavat käyttöönsä ja kuinka tehokkaasti niitä käytetään (Yliherva 2006, 15).

Tuotanto-ohjelmisto on ohjelmisto tekniikka, jonka avulla yritykset voivat suorittaa tehtäviä kuten: laskutus, palkat, kirjanpidon raportit, taseet ja tuloslaskelmat käyttäen automaattista järjestelmää. Nykyään lähes kaikki yritykset, pienet, keskisuuret ja suuret yritykset käyttävät jonkinlaista kirjanpito-ohjelmistoa hoitamaan liiketoimintaa. Ohjelmistot sisältävät myös asiakkuuden hallintaa, joka mahdollistaa tarkemman ja nopeamman seurannan. Suuria ja keskisuuria yrityksiä ohjelmisto auttaa perehtymään asiakkaan tietokantoihin. Kun asiakastiedot keskitetään samaan tietokantaan, jossa ne ovat koko yrityksen saatavilla asiakaspalvelun henkilöstö voi nopeasti etsiä ja analysoida tapauksia ja tilanteita. Suurille yrityksille, on räätälöityjä ohjelmia, joissa on enemmän toimintoja. Lisäksi kirjanpito-ohjelmistot ja asiakkuuden hallinnan järjestelmät tarjoavat parempaa toimintavarmuutta, parempaa myynnihallintaa, kirjanpitoa ja tilauskontrollia.

Joustavilla tuotantoratkaisuilla pyritään tyydyttämään asiakastarpeet nopeasti ja kustannustehokkaasti. Merkittäviä teknologioita joustavuuden parantamiseksi ovat ohjelmassa edustaneet esimerkiksi modulaaristen tuotteiden uudet kokoonpanomenetelmät ja -tekniikat, tehdasta-

son tai valmistuksen toimintaprosessien simuloinnit, ohjaustavat ja uuden tieto- ja viestintäteknologian ja joustavan automaation hyödyntäminen(Tekes 2010, 14)

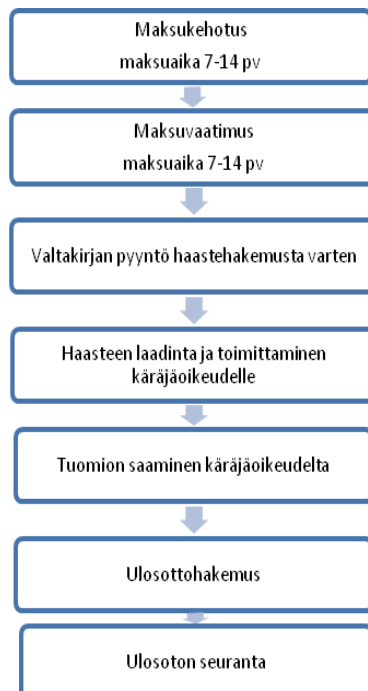
Tuotanto-ohjelmistot mahdollistavat reaaliaikaisen seurannan. Tieto on helposti saatavilla ja automaattinen asiakirjojen tuotanto voidaan tehdä erittäin tarkasti ja hämmästyttävällä nopeudella. Twin Systems Oy toteaa:

Toimivat asiakassuhteet ovat yrityksen toiminnalle välttämättömyys. Usein monen eri ihmisen on oltava ajan tasalla siitä, mitä asiakkaan kanssa on sovittu ja milloin häneen on oltu yhteydessä. Asiakkaat arvostavat toimivaa palvelua.(TwinClient 2010)

Vielä löytyy paljon pieniä yrityksiä, joilla on edelleen käytössä pelkästään manuaalinen käsittelyprosessi. Tämä johtuu todennäköisesti ajan puutteesta, pääomasijoituksista, työntekijöistä tai riittämättömistä IT-resursseista. Toimiva tuotanto-ohjelmistojärjestelmä auttaa säilyttämään nykyiset asiakkaat, lisää asiakastyytyvyyttä ja yritysten voittoja.

5 SUOMEN PERINTÄTOIMISTO OY:N PERINTÄPROSESSI

Seuraavissa kuviossa olen kuvannut perintäprosessia Suomen Perintätoimistossa vanhalla menetelmällä, prosessi etenee täysin lakien säättämien rajojen mukaisesti. Kuvioista ilmenee eri askeleet, joita käydään läpi perintäprosessin aikana. Onnistunut perintä voi ratketa jo muutamassa päivässä ensimmäisen perintäkirjeen lähettämisen jälkeen. Huonossa tapauksessa perintä saattaa venyä jopa muutamaan kuukauteen. Tämän vuoksi tapauksen automaattinen seuranta ja päivittäminen on ensiarvoisen tärkeää. Vanhalla järjestelmällä toiminta oli monimutkaista ja puutteellista.



KUVIO 2. Perintäprosessin kulku ennen uuden tuotanto-ohjelman käyttöönottoa

Tutkimuksen aikana, toimintatapojen kehittyessä huomioidaan myös muuttuuko perintäprosessin kulku ja miten se muuttuu. Toiminnan organisointia varten täytyy huomioida tuleeko lisää uusia vaiheita. Jos prosessiin tulee muutoksia, täytyy se kuvata uudelleen. Tällöin myös uudet askeleet huomioidaan uuteen kaavioon.

6 TOIMINTATUTKIMUS

Varsinaista pääongelmaa lopputyössäni lähestyin toimintatutkimuksen kannalta. Pysyttelemällä ongelman parissa voidaan helposti vanhoja toimintamalleja läpikäymällä löytää pieniä parannuksia ja muutoksia. Perinteisellä ajattelutavalla ratkaisua haetaan nykyisestä, olemassa olevasta, ja katsotaan ikään kuin omaa organisaatiota ja sen toimintamalleja tarkastellen ja miettien. Täten saavutetaan asteittaisia parannuksia.

Toimintatutkimus ei ole pelkästään tutkijoiden työtä, sillä siinä on aina mukana myös ihmisiä käytännön työelämästä. Toimintatutkimusta voi toteuttaa jokainen työntekijä suorittavalta tasolta aina johtotehtävissä toimiviin saakka. Toimintatutkimus nähdään ammatillisen oppimisen ja kehittymisen prosessina. Se liittyy oleellisesti käytännön työelämään ja siellä oleviin käytännön ongelmiin, niiden tiedostamiseen ja poistamiseen. Toimintatutkimusta voidaan harjoittaa myös täysin tieteellisenä aktina tiedeyhteisön kehittämisessä ja tiedeyhteisön taholta. (Kananen 2009, 9.)

Toimintatutkimus on luonteeltaan prosessimaista, sillä toisiaan seuraavien syklien avulla yrityksen toimintaa kehitetään jatkuvasti (Mts. 11).

Toimintatutkimuksen syklin vaihteita ovat:

- suunnittelu
- toteutus
- seuranta.

SPT:ssä tutkittavaa tuotanto-ohjelmaa käytti kolme henkilöä, joten ohjelmaa tutkittiin kolmesta eri näkökulmasta, tällöin pystyimme lähestymään sitä kolmelta eri näkökannalta ja saimme ongelmienratkaisuun laajuutta. Yhteistyö on oleellinen elementti toimintatutkimuksessa. Ilman sitä kehitysehdotukset eivät koskaan materialisoidu käytäntöön. Työharjoittelussani SPT:ssä sain n. 500 h kokemusta perinnän perusteista ja perintäprosessin kulusta. Joka päivä perustehtäviini kuului perintäkirjeiden laadinta, joten minulle hahmottui hyvä näkemys miksi uutta tuotanto-ohjelmaa tarvitaan ja mitä erikoistarpeita sen tulisi sisältää. Panokseni oli hieman kuin ulkopuolisen konsultin, koska en varsinaisesti kuulunut organisaatioon, niin pys-

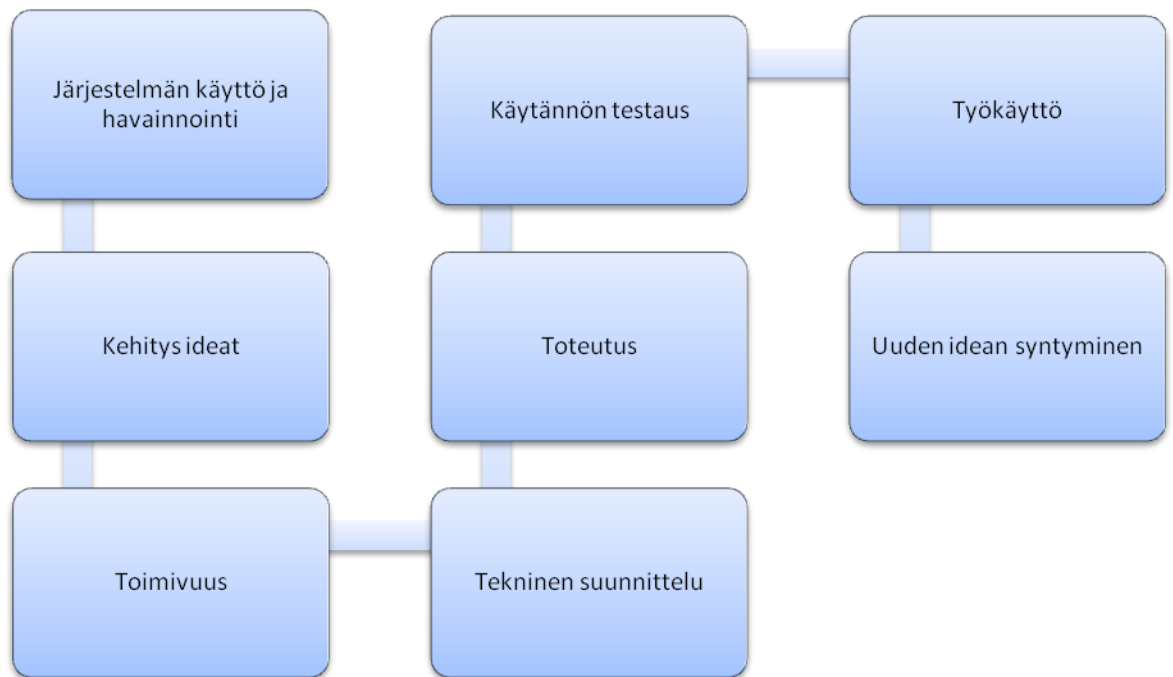
tyin näkemään asiat ulkopuolisen silmin. Käyttäjänä arvostan ohjelman käytännöllisyyttä, helppokäyttöisyyttä ja toimintavarmuutta. Sen pitää välttää rutiiniluonteisia virheitä ja niiden mahdollisuutta. Koska tuotanto-ohjelman suunnittelijat olivat myös sen käyttäjiä, saattoi heiltä jäädä huomaamatta käytännöllisyyteen vaikuttavia pikkuasioita.

Suunnittelijalle järjestelmä on usein itsestäänselvyys, eikä hän voi ymmärtää käyttäjätasolla eteen tulevia ongelmia. Ohjelmasta saattaa muodostua liian vaikea ja moniportainen, joka olettaa käyttäjän tuntevan tapauksen ja muistavan sen vaiheet ilman opastusta. Ohjelman luominen oli pitkä-aikainen prosessi, joka vaati paljon tunteja ja kehitys ehdotuksia, ennen kuin niiden avulla pystyttiin käyttämään, tehostamaan ja hyödyntämään ohjelmaa. Kehitystyötä helpotti perintäprosessin rungon sama peruskaava jokaisessa tapauksessa. Tällöin pystyttiin keskittymään ohjelman hienosäätöön jo aikaisessa vaiheessa. Koska kehittäjiä oli kolme henkilöä, keskustelut kehitysvaiheista ja ongelmista käytiin läpi yhteispalavereissa. Yhteisymmärryksen löytäminen ei ole aina ongelmatonta, mihin mekin törmäsimme ohjelman kehitysvaiheissa. Yhteistyössä erilaiset ihmiset ja heidän tavoitteensa sekä kehitysajatukset eivät aina osu samoihin raameihin, myös arvovaltakysymykset jarruttavat toisinaan esitysten läpimenoa.

Meillä kehitystyöroolit muodostuivat toisaalta työtehtävien ja niiden vaatimusten mukaan, toisaalta työpaikan ihmisten välisten suhteiden ja vuorovaikutuksen perusteella. Keskustelu oli kuitenkin hyvin avointa, mutta ideoiden käyttöönotto vaatii kuitenkin aikaa. Tavoitteenamme oli ohjelman jatkuva parantaminen. Tutkimuksessa tarkastelen tuotanto-ohjelman jatkuvan parantamisen edellytyksiä, kohteita ja kokemuksia. Seuraan myös tuotanto-ohjelman kehittymistä eri ajanjaksojen jälkeen. Ensimmäisessä vaiheessa lähdetään liikkeelle perusohjelmasta ja siihen suunnitelluista välittömistä muutosajatuksista. Seuraavassa vaiheessa olen kirjannut kehitystä päiväkirjamuodossa ja viimeisessä puolen vuoden jälkeen harjoittelusta.

Raportoin toiminnan kulusta, tavoitteiden saavuttamisesta ja havaituista seurauksista. Tutkin missä määrin asetetut välitavoitteet saavutettiin. Jotta arviointiin kyettäisiin, on tiedettävä mitä toiminnan tulokset ovat. Tämä asettaa eräitä vaatimuksia tilanteen seuraamiselle. Tietoja on hankittava jatkuvasti ja systemaattisesti. Haen

myös vastauksia kysymyksiin, saavutettiinko asetetut päämäärät, yllettiinkö niihin tavoitteisiin kehityksessä joihin pyrittiin, missä määrin saatiin tuloksia tai ajaututtiin seurauksiin, joihin ei pyritty ja jotka lisäävät mahdollisesti jopa virhemahdollisuuksia. Toimintatutkimusprosessin arvioiminen siitä näkökulmasta, missä suhteessa tehdyt toiminnot ovat saavutettuihin tuloksiin, kuuluu oleellisena osana raportointiini. Arvioidaan siis tehtyjen toimintojen tehokkuutta ja sitä, millä tavoin tätä tehokkuutta voitaisiin parantaa ja lisätä.



KUVIO 3. SPT:n tuotanto-ohjelman kehitysprosessi

TUOTANTO-OHJELMAN KEHITYSKRITEERIT

SPT tarvitsee järjestelmän, joka on helppo oppia ja käyttää. Lähtökohdat ovat asiakaslähtöisyys ja käytettävyys. Se on tämän vuoksi tärkeä osa tuotekehitystä ja siksi se pitää huomioida suunnittelussa. Helppokäyttöinen perintäjärjestelmä nopeuttaa ja tehostaa perintätyötä. Se tarjoaa kokonaisvaltaisen ratkaisun perinnän hoitamiseen ja sen avulla voi hallita kaikkia perintään liittyviä päivittäisiä toimintoja. Järjestelmän avulla saa lisäksi jatkuvaa tietoa perintäprosessin eri vaiheista. Järjestelmän avulla voi luoda täydellisen elektronisen arkiston, joka sisältää kaiken tarpeellisen dokumentaation. Myös lainsäädäntöön sekä hyvään perintätapaan liittyvät säännökset on otettu huomioon järjestelmän toiminnassa. Suunnittelumenetelmien ja käytettävyyden arvioinnin avulla toteutettavasta tuotteesta pyritään saamaan toimiva kokonaisuus, jotta tuote tarjoaisi mahdollisimman suuren hyödyn loppukäyttäjälle eli perintätöimistölle. Jokaisen tuotekehityksessä mukana olevan tulisi tietää jotain myös käytettävyydestä ja sen huomioonottamisen tärkeydestä tuotekehitysprojektin eri vaiheissa.

Kehittäminen perustuu rinnakkaisiin ja perättäisiin parantamisen prosesseihin. Tässä tapauksessa kehitys oli suurelta osin itseohjautuvaa, missä korostetaan monitaitoisuutta ja henkilöstön aktiivisuutta päivittäisessä toiminnassa ja kehittämisessä. Keskusteluja käydään ja tietoa analysoidaan, mutta pikemminkin spontaanisti kuin järjestelmällisesti. Parantamisen prosessi muodostuu seuraavista vaiheista:

1. kehitettävien asioiden valinta toimintaa tutkimalla
2. kehitettävien asioiden käsittely (analysointi, ratkaisuvaihtoehdot, vaihtoehtojen arviointi)
3. päätös ehdotuksen toteuttamisesta
4. toteuttamisen organisointi ja toimeenpano
5. vaikutusten seuranta
6. ratkaisujen ja toimintatapojen hyväksyntä ja lopullinen käyttöönotto.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

7.1 SYKLI 1, ORIENTOIVA JA PEREHDYTTÄVÄ VAIHE (MAALISKUU - KESÄKUU 2009)

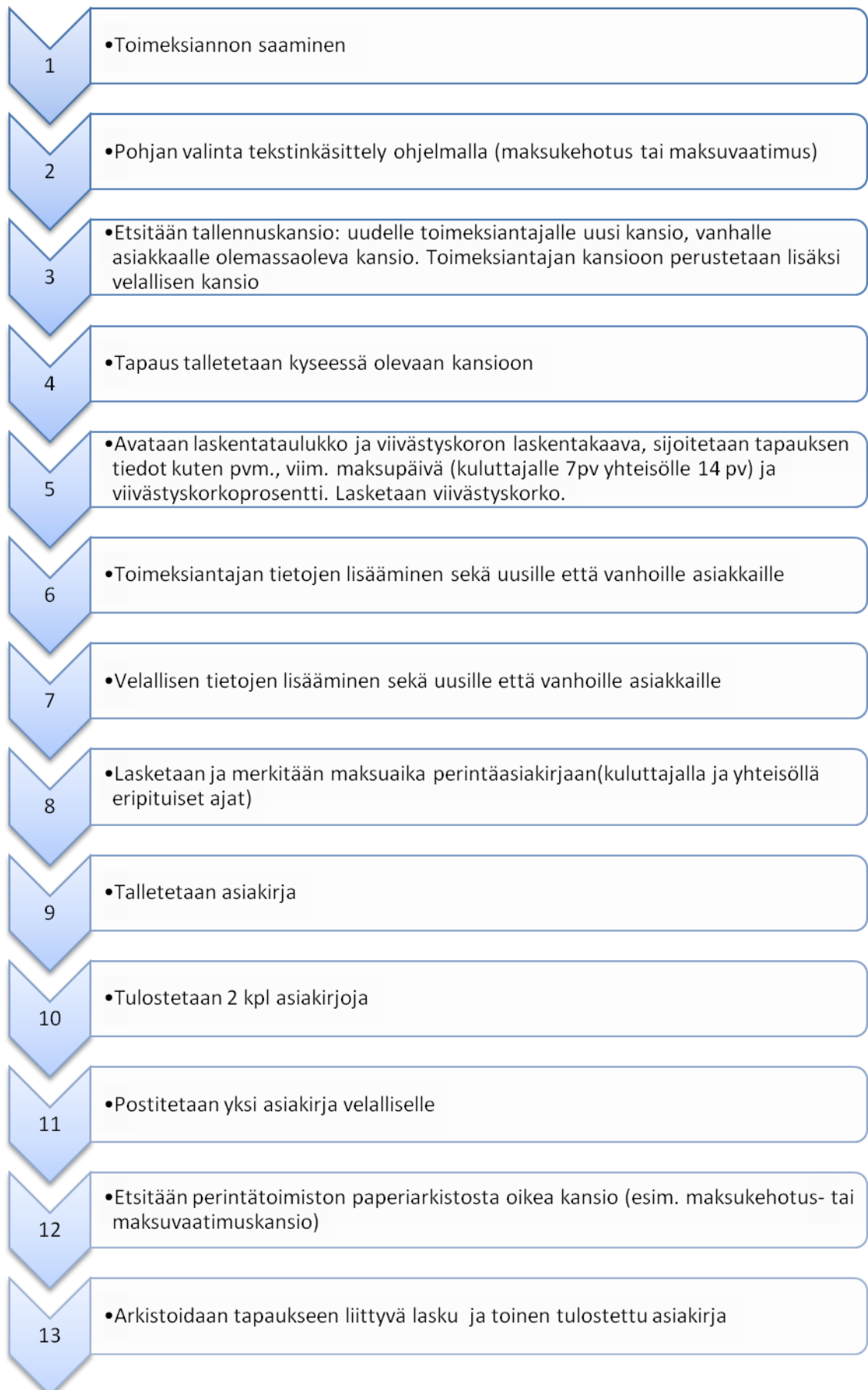
Ensimmäisen syklin tavoitteena oli perehtyä yritykseen ja sen harjoittamaan perintätoimintaan. Ensimmäiseksi jäsenen organisaation strategian, vision ja tavoitteet, joita ovat toimivan tuotanto-ohjelman kehittäminen, käyttöönotto ja testaaminen. Tämän syklin aikana on laadittu taulukko (ks. taulukko 1), SWOT-analyysi vanhasta järjestelmästä, jonka avulla on helpompi ymmärtää kehityssuuntaukset.

TAULUKKO 1. SWOT – analyysi vanhasta järjestelmästä

VAHVUUDET	MAHDOLLISUUDET
<p>Henkiset resurssit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyvä alan osaaminen • Asiakaspalvelutaidot • Motivaatio <p>Asiakashallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laaja asiakaskunta 	<p>Henkiset resurssit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknistä osaamista • Muutoskyky ja muutosvalmius • Innovatiivisuus • Luovat taidot • Halu parantaa kannattavuutta <p>Asiakashallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nopea palaute <p>Markkinan nykyinen tilanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maksamatta jääneiden laskujen määrä kasvussa <p>Tietojen hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiedon jako <p>Palvelujen ja tuotteiden hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laadun valvonnan tehostaminen <p>Markkinointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tehostaminen

HEIKKOUEDET	UHKAT
<p>Taloushallinto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kannattavuus • Tilastointi ja sen hyödyntäminen hankalaa ja hidasta • Raportointi heikkoa <p>Palvelujen ja tuotteiden hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vähäinen kapasiteetti • Rutiiniossa on mahdollisuus tehdä virheitä • Ulosottohakemuksen ja haastehakemuksen tekeminen vaati paljon aikaa • Maksuohjelman laatiminen manuaalista <p>Tietojen hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tapahtumien tilastointi puutteellista • Aina on muistettava onko velallinen yksityinen tai yhteisö • Organisaation tietoverkko puutteellinen • Tiedon haku monimutkaista • Tiedon ylläpito on hankalaa • Osoiteselvitys on hankala ja hidas <p>Dokumenttien hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laaja paperinen arkistointi • Asiakirjan tallentamisvirheet 	<p>Markkinoiden nykyinen tilanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kilpailijat panostavat palveluun • Uusien perintätoimistojen määrä kasvussa <p>Asiakashallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Virheen tekeminen voi karkottaa asiakkaan • Maineen menetys • Asiakasturvallisuus <p>Dokumenttien hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tulostettavien arkistojen määrä on iso

Seuraavassa kuviossa (ks. kuvio 4) esitän toimeksiannon saamisen kaavion pelkistetyinä. Siitä käy ilmi eri vaiheet, joita joudutaan suorittamaan ja dokumentoimaan toimeksiannon saamisessa, jotta kaikki yksityiskohdat tulisivat oikein kirjatuiksi ja arkistoiduiksi. Työskentelyssä täytyy olla hyvin tarkka, koska perintäasiakirjan tulee olla täysin virheetön. Asiakirjapohjassa olevat valmiit tiedot pitää muuttaa kulloisenkin tapauksen mukaiseksi ja oikeelliseksi. Jos tallentamisessa pääsee tapahtumaan virhe, saatetaan kadottaa jo aikaisemmin arkistoituja tietoja tai tapauksen uudelleen löytäminen vaikeutuu. Aikaa kuluu myös joka kerta tarkastettaessa onko kaikki tiedot: päivämäärä, yritystiedot, velallisen tiedot, summa, viivästyskorko muutettu asiakirjassa oikein. Viivästyskoron laskeminen on hankalaa johtuen siitä että se lasketaan täysin erilliseen kaavakepohjaan, johon pitää jälleen muistaa merkitä oikeat päivämäärät, asiakkaan viivästyskoron prosentti ja laskun suuruus. Sen jälkeen lisätään laskettu summa varsinaiseen perintäasiakirjaan. Asiakirjan valmistuttua se tallennetaan ja siitä tulostetaan 2 kpl perintäkirjeitä. Tapaukseen liittyvä lasku ja perintäkirje vielä yhdistetään ja arkistoidaan paperikansioon.



KUVIO 4. Toimeksiannon ottaminen vanhan järjestelmän mukaan

SYKLIN 1 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ensimmäisen syklin johtopäätöksenä huomataan, miten tarkkaa ja huolellisuutta vaativaa perintätoimintaa kokonaisuudessaan on. Pienikin virhe merkitsee yleensä asiakkaan menettämistä. Arkistointi ja tietojen hyödyntäminen on hankalaa ja monimutkaista sekä turhan paljon aikaa kuluttavaa. Päätelmänä voidaan todeta yrityksen tarvitsevan kehittyntä tuotanto-ohjelmaa, joka on räätälöity sen tarpeisiin.

Koska tarjolla olleet ohjelmat eivät käyneet yhteen yrityksen tarpeiden kanssa ja lisenssimaksut olisivat olleet liian kalliit, päättää yritys suunnitella ohjelman itse. Eniten käytetyt perintäkirjeet ovat: maksukehotus ja maksuvaatimus. Luonnollisesti siis lähdettiin tuotanto-ohjelmassa liikkeelle näistä kahdesta kirjetyypistä.

7.2 SYKLI 2, JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO JA KEHITYS (KESÄKUU – ELOKUU 2009)

Seuraavaan sykliin olen kirjoittanut päiväkirjamaisesti havaintoja ohjelman kehityskaskelista. Havainnoin miten parannusehdotukset tai uudet ideat konkretisoituvat käyttöön. Päiväkirja, jossa on havaintoja ohjelman kehityskaskelista ja korjausehdotuksista sekä aikatauluista, on lisätty työhön liitteenä, liite 1.

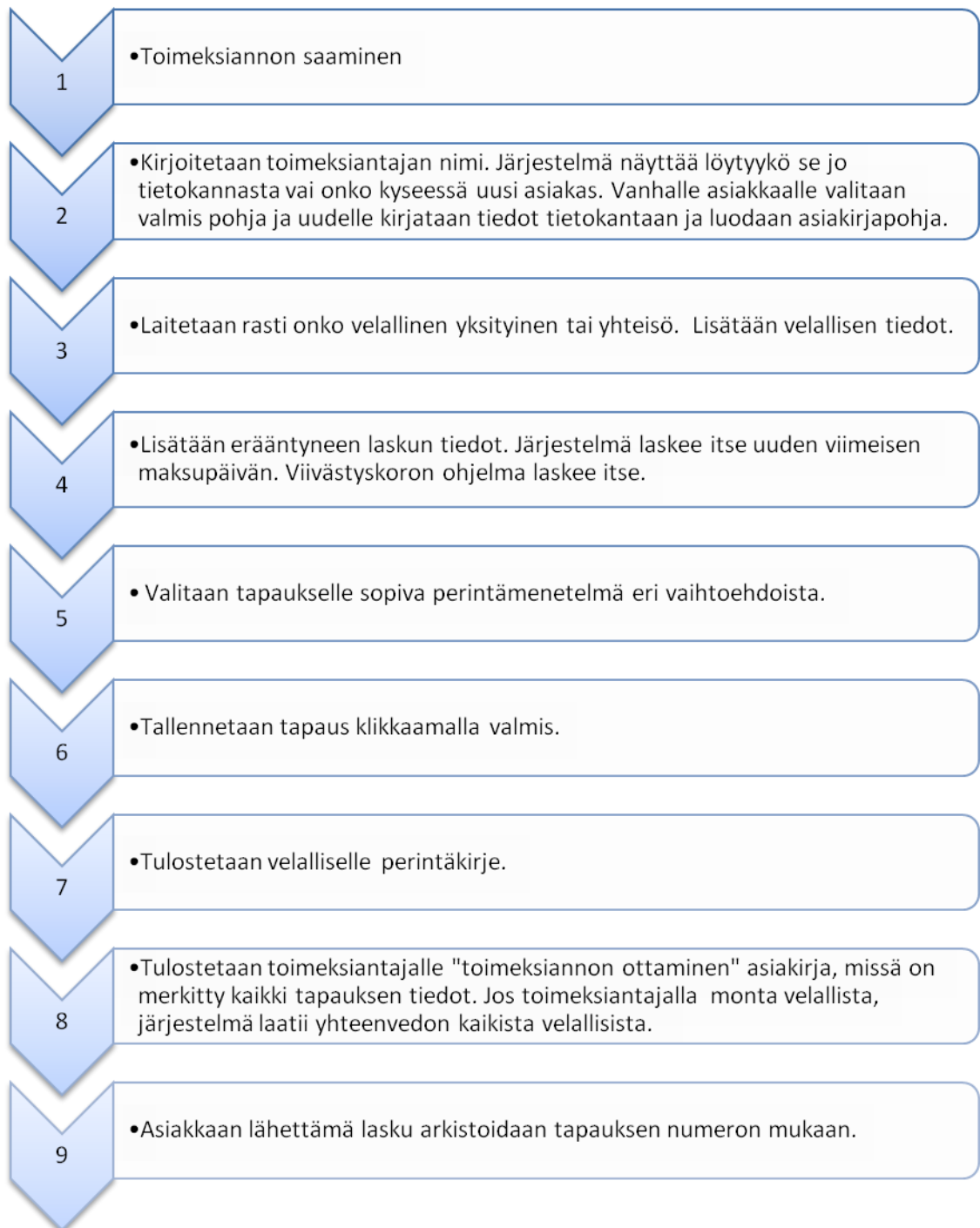
Seuraavassa taulukossa (ks. taulukko 2.) on luetteloitu kehitysalueita ja muokattuja tai muutoksenalaisia osioita ohjelmaa kehitettäessä.

TAULUKKO 2. Toisen syklin muokkaukset ja muutokset

KEHITYSALUE	MUOKKAUKSET JA MUUTOKSET
Kirjeet	Maksuohjelma Valtakirja Valtakirjan pyyntö Info-liite Toimeksiantajalle kirje perinnän aloittamisesta
Työkalut	Kalenteri Päivämäärä Tilinumero Informatiivinen kenttä Viivästyskorko Suosikki
Funktiot	Postitus ja toimistokulujen lisääminen Tilitys Seurantaraportointi Raportointi Linkitys Hakutoiminnot Rationaalinen tulostus Mittarit
Ulkonäkö	Päivämääräkenttä Toimeksiantajan kenttä Seuranta näkymä Sukunimi, nimi, kadun nimi Tiedon sijoituskentät

Seuraavassa kuviossa (ks. kuvio 5) esitetään toimeksiannon käsittely uudella järjestelmällä. Siitä käy myös ilmi vaiheet joita joudutaan suorittamaan ja dokumentoimaan toimeksiannon saamisessa. Järjestelmä antaa jokaiselle tapaukselle oman arkistointinumeron, jonka avulla on helppo seurata perintätapauksen edistymistä tai tarkistaa tietoja, esim. velallinen voi soittaa ja kysyä jotain tapaukseen liittyviä tietoja, tällöin virkailija kykenee muutamassa sekunnissa avaamaan kyseisen tapauksen arkistonumeron ansiosta. Kun toimeksianto saadaan, niin ensiksi tarkistetaan onko toimeksiantaja uusi tai vanha asiakas. Jos kyseessä on vanha asiakas haetaan tiedot asiakasluettelosta ja tarkistetaan onko tapahtunut muutoksia tiedoissa. Jos asiakas on uusi, lisätään kaikki tiedot. Uutta tässä järjestelmässä on se että lisätään asiakkaan pankkitilitiedot. Järjestelmä tarkistaa ovatko tilitiedot oikeat ja onko tili olemassa oleva. Velallisen suoritettua maksun perintätoimiston tilille on se ohjelman avulla helppo siirtää toimeksiantajan tilille. Hyödyllinen ominaisuus ohjelmassa on yritys- ja yhteisötietojärjestelmä linkki, jolla pystyy tarkistamaan ja lisäämään asiakkaan tai velallisen puuttuvat tiedot. Uuden järjestelmän etuja on myös puutteellisen perintätapauksen arkistointimahdollisuus, jolloin järjestelmä jää odottamaan myöhemmin saatavia tarkennuksia.

Velallisen tietojen lisääminen aloitetaan valitsemalla yksityinen tai yhteisö vaihtoehto ja sen jälkeen lisätään tiedot. Ohjelma laskee itsenäisesti tapauksen maksuajan, kuluttajalla se on 14 pv ja yhteisöllä 7 pv. Järjestelmä laskee myös tapaukselle viivästyskoron. Uudella järjestelmällä tarvitsee vain valita oikea perintämenetelmä, syöttää tarpeelliset tiedot ja tallentaa tapaus. Sen jälkeen tulostetaan velalliselle perintäkirje. Ohjelman ansiosta myös perintäkirje on muuttanut yleisilmettään vanhaan kirjeeseen nähden. Ohjelma tulostaa yksityisvelalliselle informatiivisen ja hyödyllisen sivun, missä kerrotaan, mitkä ovat heidän velvollisuutensa ja oikeutensa ja miten tulee jatkossa toimia. Uutta on myös se, että ohjelma laatii toimeksiantajalle perintän aloittamisesta kirjeen, missä on merkitty tapauksen kaikki tiedot, kuten velallisen tiedot, saamisen summa, viivästyskorko, viivästyskoron suuruus sekä viimeinen maksupäivä. Jos toimeksiantajalla on monta velallista, järjestelmä laatii yhteenvedon kaikista velallisista, näin säästetään postitus- ja tulostus kuluissa.



KUVIO 5. Toimeksiannon ottaminen uudella järjestelmällä

SYKLIN 2 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ohjelman avulla on saatu aikaiseksi paljon kehitystä asioiden käsittelyssä. Kahden kuukauden käytön jälkeen tuntuu ohjelman kokonaisuus toimivalta ja oikein valitulta ja kehityksen tulee jatkaa samaa linjaa. Ohjelmaa aloitettaessa käyttämään oli valmiita perintäkirjetyyppejä vain kaksi kappaletta. Tämän syklin aikana kirjemäärä nousi seitsemään ja tulossa oli edelleen lisää. Ohjelmaa käytettäessä on selvinnyt minkälaisia lisäosia ja työkaluja kaivataan tulevaisuudessa. Tietojen käsittely on monipuolistunut ja asiakashallinta parantunut ohjelmaa käytettäessä. Tapauksen käsittelyajat ovat lyhentyneet ja virhealttius on saatu hallintaan. Arkistointi ja dokumentointi on helpottunut.

7.3 SYKLI 3, ARVIOIVA VAIHE JA TIEDON JALOSTUMINEN (ELOKUU - MARRASKUU 2009)

Kolmannessa syklissä arvioin ja tutkin tehtyä työtä ja kehitystä SPT:lla. Perehdyn vielä paremmin perintäkirjallisuuteen ja edellisten syklien tulokseen. Tässä vaiheessa täytyy organisoida ideoita ja havaintoja tehokkaasti ja yrittää niiden avulla vielä parantaa yrityksen toimintaa, helpottaa ja nopeuttaa päivittäisiä rutiineja sekä vähentää virheiden mahdollisuutta. SPT:n tuotanto-ohjelman ollessa vielä kehitysvaiheessa pystyy sitä vielä helpommin ohjaamaan ja muokkaamaan, kuin siinä tapauksessa, jos se olisi jo täysin valmis.

Muutostarpeet ja kehitysehdotukset:

- Trattaa käyttämällä voi tehostaa perintätoimintaa. Yrityksellä on kaikki mahdollisuudet ottaa käyttöön tämä menetelmä. Trattaa voidaan käyttää vain yrityssaatavien perintään. Perintälaki kieltää nimenomaisesti tratan käytön kulltajasaatavien perintään.
- Laajentaa perintäkirje valikoimaa.
- Haastehakemuksen laatiminen muutetaan osittain automaattiseksi.
- Lisätä työkalu käräjäoikeus ja ulosotto osoitteiden etsintään, jotta saadaan kirjepostin osoite oikeaksi heti kirjelmää laadittaessa.

- SPT:n sivuilla on palautuskuoritilaus, jonka toimeksiantaja täyttää itse, monet kuitenkin kirjoittavat kaikki tietonsa pienellä kirjaimella, joten ne myös tulostuvat kirjeeseen pienellä kuten esim. osoitetiedot. Olisi hyvä, jos ohjelma muuttaisi itse ensimmäisen kirjaimen isoksi, niin palautuskuoren postitus olisi virallisemmän näköinen. SPT:n tuote on perintäkirje ja sen täytyy olla virallisen näköinen.
- Toimintamittarin asettaminen tukee yrityksen taloudellista seuraamista.
- Asiakkaan osittainen itsepalvelu: SPT:n kotisivuilla rekisteröity asiakas voisi itse aloittaa perintätoimet Suomen Perintätoimiston avulla. Kenttien mihin toimeksiantajat tulevaisuudessa syöttävät tietoja täytyy olla hyvin yksinkertaisia ja selkeitä. Ehdotan, että tähän voisi käyttää järjestelmän ensimmäistä versiota kuitenkin muokattuna, joka sisältäisi vain kaksi kirjetyyppi vaihtoehtoa; maksuvaatimus ja maksukehotus. Selkeät ohjeet ovat välttämättömät asiakkaiden saamiseksi.
- Markkinointia varten tarvitaan myös oma työkalu.
- Sähköpostin käyttöä lisäämällä voidaan säästää tulostus ja postituskuluissa. Sopimus toimeksiantajan kanssa sähköpostin käytöstä virallisena yhteydenpitomuotona. Asiakas voisi saada sähköpostin kautta esim. tilausvahvistuksen, valtakirjapyyntöä, tuloslaskelman jne. Vuodessa se säästäisi yritykselle huomattavia summia.
- Velallisen osoiteselvitystä on kehitettävä.

7.4 SYKLI 4, PARANNETUN OHJELMAN KÄYTTÖ (HELMIKUU 2010)

Seuraavassa syklissä arvioin yrityksen muokattua tuotanto-ohjelmaa käytössä. Perheiden käytännössä tapahtuneisiin muutoksiin ohjelmassa. Käyttöön on tullut uusia kansioita, työkaluja, toimintoja ja mittareita. Tapauksien seuranta on helpottunut ja niiden haku sujuu nopeammin. Tietojen käsittely ja linkitykset ovat saatavilla näkyvämmiin. Perintäkirjevalikoimassa on tällä hetkellä 25 kirjettä (ks. liite 2). Taulukossa (ks. taulukko 3.) olen laatinut SWOT-analyysin uudesta järjestelmästä.

TAULUKKO 3. SWOT – analyysi uudesta järjestelmästä

VAHVUUDET	MAHDOLLISUUDET
<p>Ohjelma räätälöity SPT:n tarpeiden ja vaatimusten mukaan</p> <p>Henkiset resurssit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Joustavuus • Hyvä alan osaaminen • Asiakaspalvelutaidot • Tekninen osaaminen • Luovat taidot <p>Asiakashallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiheät asiakaskontaktit • Toimeksiantojen hallinta • Asiakkaan saama suuri arvo • Kattavat asiakasrekisterit <p>Tietojen hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajantasainen tieto saatavilla • Tilastointi • Asiakasturvallisuus • Mahdollistaa hierarkian (tasojen) käytön <p>Palvelujen ja tuotteiden hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nopea ja operatiivinen asiakaspalvelu • Toiminnan laatu hyvällä tasolla • Virheiden minimoiminen • Ulosottohakemuksen ja haaste- 	<p>Kehittämismahdollisuudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohjelman tulevaisuuden kehityssuunta itse päätettävissä • Kirjeen kuoritusjärjestelmä • Perintäkirjeen kielen valinta • Sähköinen haastehakemus • Ulosoton sähköinen hakeminen <p>Henkiset resurssit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tekninen osaaminen • Muutoskyky ja muutosvalmius • Innovatiivisuus • Luovat taidot • Halu parantaa kannattavuutta • Onnistuminen perintäalalla <p>Asiakashallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nopea palaute • Asiakkaiden määrä kasvaa <p>Organisaation kehityspotentiaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstökehityksen tehokkuus <p>Tietojen hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiedon jako • Tilastointien hyödyntäminen • Dokumentaatio voidaan tarvittaessa linkittää

<p>hakemuksen laadinta automati- soituu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tehokas laadun valvonta • Tapausten kokonaiskäsittelyaika pieni • Palveluprosessin laatu <p>Dokumenttien hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selkeästi rakennetut kansiot • Virheiden minimoiminen • Arkistointi <p>Tuotannonselkeys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tehokkuuden lisääntyminen • Ohjeet <p>Taloushallinto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kustannuksien ja ajan säästö • Järjestelmästä ei tarvitse maksaa lisenssimaksua <p>Työkalut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osoiteselvitys • Tapauksesta voidaan tehdä henki- lökohtaiset toimintasuunnitelmat ja kommentit • Tekstien ja puheluiden arkistointi • Prosessityökalut helppokäyttöisiä 	<p>Nykyinen markkinatilanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maksamatta jääneiden laskujen määrä kasvussa <p>Palvelujen ja tuotteiden hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laadun valvonnan tehostaminen • Vapaakirje • Lisää kirjeiden kieliä <p>Dokumenttien hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaikkien dokumenttien digitaali- nen arkistointi • Sähköpostin käyttö virallisem- maksi <p>Työkalut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Päivämääräkentän muokkaus • Asiakkaan osittainen itsepalvelu, Extranet • Prosessintyökalun visuaalinen ke- vennys • Uusien työkalujen lisäysmahdolli- suus • Viivästyskorko työkalun mahdolli- suuksien laajentaminen <p>Markkinointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Myynnin tehostaminen
--	---

HEIKKOUEDET	UHKAT
<p>Palvelujen ja tuotteiden hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Epäselvät tapaukset vaativat aikaa <p>Työkalut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Päivämäärän pp.kk.vvvv lisääminen vieläkin hankalaa, koska pitää aloittaa kuukaudesta, on vaara että voi unohtaa vaihtaa oikean vuoden. 	<p>Markkinoiden nykyinen tilanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kilpailijat panostavat palveluun • Uusien perintätoimistojen määrä kasvaa <p>Ulkoinen tekijä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sähkökatko <p>Tuotannonselkeys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohjelmiston tulevaisuus ja kehitys <p>Dokumenttien hallinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tallennus vain sähköisenä • Tiedon säilyminen vain tietokoneella

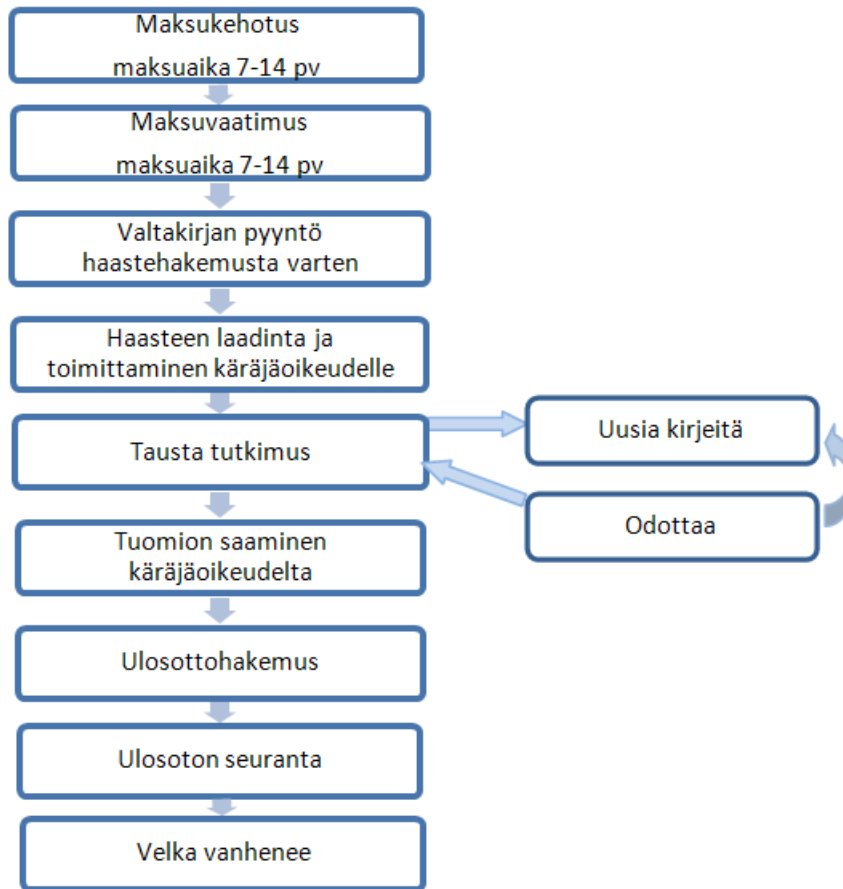
Kehitysehdotukset ja mahdollisuudet:

- Sähköinen haastehakemus. Oikeuslaitos suosittelee (2009) sähköistä haastehakemusta lähinnä niille, jotka tekevät paljon haastehakemuksia, kuten ammattimaisille perintätoimistoille. Sähköinen haastehakemus tulee kysymykseen yleensä yksinkertaisissa ja riidattomissa eli summaarisissa velkomusasioissa.
- Ulosoton sähköinen hakeminen. Oikeuslaitoksen (2010) mukaan ulosoton sähköinen hakeminen soveltuu parhaiten hakijalle, jolla on paljon ulosottohakemuksia. Valtakunnanvoudinvirasto voi myöntää ulosoton hakijalle tietojärjestelmähakijan luvan. Tällöin hakija voi lähettää ulosottohakemuksen sähköisesti ulosoton tietojärjestelmään. Tuomiota tai muuta ulosottooperustetta koskevat tiedot voidaan lähettää sähköisenä viestinä, jos se sallitaan asianomaisessa luvassa. Yksityisoikeudellisissa asioissa ulosottohakemukseen on

kuitenkin tarvittaessa liitettävä paperimuotoisina asiakirjoina juokseva velkakirja ja valtakirja.

- Perintäkirjeen kielen valinta. Euroopan integraation sekä globalisaation myötä Suomessa toimii paljon ulkomaalaisia yrityksiä ja työntekijöitä, joilta myös jää laskuja maksamatta. Koska Suomen Perintätoimiston perintäkirje on vain suomeksi, olisi hyvä jos tulevaisuudessa kirjeet voitaisiin kääntää englanniksi, ruotsiksi tai venäjäksi.
- Kuoritusjärjestelmä. Perintäkirjeen taittaminen ja kuorittaminen käsin on hankalaa ja vie paljon aikaa. Kuoritusjärjestelmän avulla työstä suoriudutaan joutuisasti, jolloin voidaan keskittyä paremmin yrityksen tuottaviin töihin.

Seuraavissa kuviossa (ks. kuvio 6.) olen kuvannut perintäprosessia Suomen Perintätoimistossa uudella menetelmällä, prosessi etenee täysin lakien säätämien rajojen mukaisesti. Uusia määriteltyjä vaiheita ovat ”tausta tutkimus” ja ”velka vanhenee”. ”Tausta tutkimus” vaihe tarkistaa velallisen maksukyvyyn. Jos hänellä on maksuhäiriöitä ja hänet on todettu tällä hetkellä maksukyvyttömäksi, niin järjestelmä sijoittaa tämän henkilön odotus tilaan. Myöhemmin ohjelma muistuttaa säännöllisesti maksukyvyyn tarkastamisesta, jotta tiedetään kannattaako perintää jatkaa. ”Velka vanhenee” tarkoittaa että tapaus on käsitelty eikä perintää voida enää suorittaa. Perintälaissa on säädetty ajat, jotka ilmoittavat koska velka on vanhentunut



KUVIO 6. Perintäprosessin kulku uuden järjestelmän mukaan

7.5 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Seuraavassa taulukossa (ks. taulukko 4.) on esitelty SPT:n lähtökohdat tuotanto-ohjelman suunnittelua aloitettaessa sekä ohjelman tuoma lisäarvo ja liiketaloudellinen hyöty.

TAULUKKO 4. Kehittämisen lähtökohdat ja tulosten yhteenveto

<p>SPT:n lähtökohdat tuotanto-ohjelman suunnittelua aloitettaessa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tekninen osaava henkilökunta • Muutosvalmius • Innovatiivisuus • Luovat taidot • Halu parantaa kannattavuutta • Selvät tavoitteet • manuaalinen perintäprosessi • Asiakaslähtöinen organisaatio • Asiakaspalveluosaamisen kehittymisen • Tehokas perintä lähellä asiakasta • Asiakkaiden määrä kasvussa • Näytönpaikka
<p>Tuotanto-ohjelman onnistumisen tuoma lisäarvo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelu nopeutuu • Päätöksenteko nopeutuu • Asiakkaat huomaavat palvelun parantumisen • Perintä muuttuu vielä tehokkaammaksi • perinnän helppo seurattavuus • Automaattisten kirjeiden valikoima kattava • Tuotekehitysresurssit paranevat • Tuottavuus paranee

	<ul style="list-style-type: none"> • Tuotantoprosessihallinta on tehokas • Ajan ja resurssien säästö
Liiketaloudellinen tulos	<ul style="list-style-type: none"> • Uudistunut palvelu tuo paremman katteen • Asiakaslähtöinen maine kasvaa ja tuo uusia asiakkaita • Liikevaihto kasvussa • Resurssien säästö

Tämä tutkimus rakentui perintätoiminnan ympärille. Ensimmäisenä ovat tutkinnan alla perintäkäsitteet, perintään liittyvä lainsäädäntö ja perintäprosessit. Tutustuttessani lukijan ensin perintätoiminnan strategiaan ja lainalaisuuksiin, siirryn sen jälkeen varsinaiseen lopputyöni aiheeseen, joka on Suomen perintätoimiston kehittämä tuotanto-ohjelma. Se on perinnän automatisoimiseksi ja työvaiheiden lyhentämiseksi suunniteltu ohjelma, jonka kehitysaskelaita seuraan n.10 kuukauden ajan v.2009-2010 aikana. Tutkimuksen tarkoituksena opinnäytetyössä lähdetään etsimään vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Miten tuotanto-ohjelmistoa kehitetään parhaiten tehostamaan perintätyötä? Kykeneekö yritys tuotanto-ohjelmiston avulla parantamaan toimintaansa kehittämällä sen käytössä olevaa järjestelmää?

Koska markkinoilla ei ole asiakastarvetta vastaavaa ohjelmistotuotetta tai tarvittavaa ratkaisua palveluna, tai niiden hinta on liian iso SPT:n resursseihin päätettiin ohjelmaa kehittää itse. Yhtiön omistajien omatessa tarvittavan tietotaidon ohjelman suunnittelun toteuttamiseksi, ei kehittämistyölle ollut varsinaisia esteitä. Lopputuloksena on uusi tuotanto-ohjelma, joka täyttää organisaation toimintaprosessien vaatimukset. Yhtiön käytössä on nyt hyvä projektihallintatyöväline, johon voidaan liittää uusia ominaisuuksia tai ohjelmistoa pystytään laajentamaan tarpeiden mukaan.

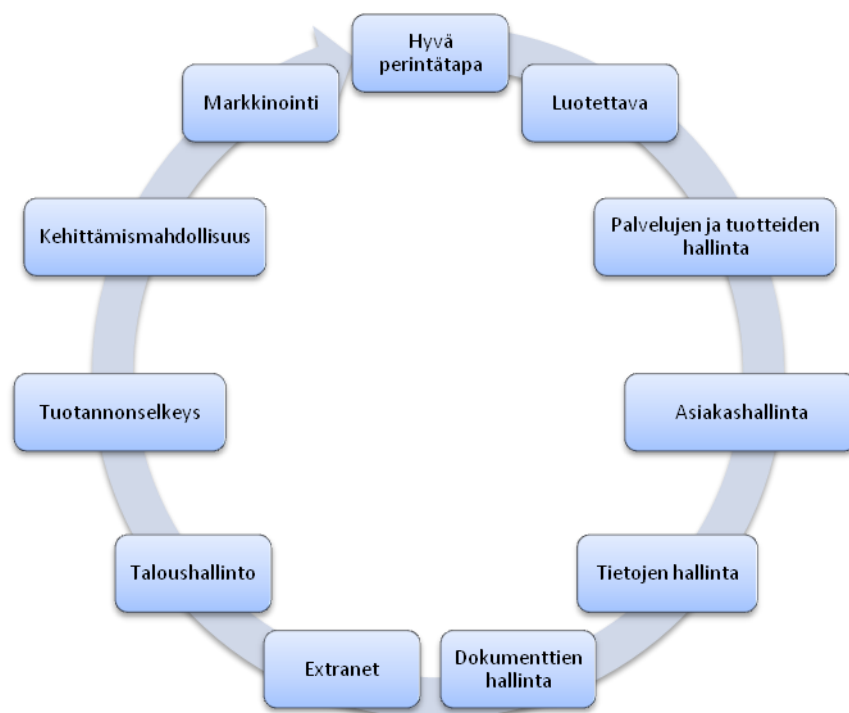
Perintäkäsitteisiin tutustutaan alan kirjallisuudesta haetuilla tiedoilla. Saatavilla oli runsaasti perinnästä ja sen historiasta kertovaa kirjallisuutta. Työssäni käytin useaa eri kirjaa, joista hain tiedot perintätoiminnan ydinkohdista. Löytämäni informaation

määrä tuntui kasvavan sitä mukaa kun tutkimus eteni, joten useasti jouduin palaamaan takaisin selkeyttäkseni ja jäsennelläkseni työn kuvaa.

Perintään liittyvästä lainsäädännöstä otin tutkimukseen sen keskeisen sanoman. Eri lähteistä ammentamissani tiedoissa käy ilmi, että lain tarkoitus on suojella velallista kaikelta tarpeettomalta ja jopa haitallisilta seuraamuksilta. Kaikkea epäasiallista toimintaa tulee ehdottomasti välttää perintää suoritettaessa.

Perintäprosessia tutkittaessa huomattiin siinä olevan lukuisia vaiheita, siten että joskus perintä onnistuu helposti velallisen maksaessa saatavan vapaaehtoisesti, kun taas toisinaan läpikäydään kaikki asteet oikeudenkäynteineen. Tapauskohtaisesti siis työmäärä saattaa olla perintätoimistolle moninkertainen riippuen velallisen käyttäytymisestä ja yhteistyöhalukkuudesta. Perintäprosessi etenee hieman eri tavalla luonnollisen henkilön ja juridisen henkilön ollessa kyseessä. Perinnän rationaalisella organisoinnilla voidaan vaikuttaa perinnän tehokkuuteen merkittävästi.

Alla olevassa kuviossa 7 selkeytetään SPT:n uuden tuotanto-ohjelmiston tuomia mahdollisuuksia. Jokainen osa tuotantojärjestelmästä tukee kokonaisuutta.



KUVIO 7. SPT:n palvelu- ja hallintakokonaisuus

HYVÄ PERINTÄTAPA

Hyvä perintätapa on erilainen kuluttajiin ja elinkeinonharjoittajiin kohdistuvassa perinnässä. Perinnässä ei saisi antaa väärää tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista, aiheuttaa velalliselle tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa eikä vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa. Järjestelmä noudattaa kaikkia lainsäädännön määräyksiä, niin maksuajoissa kuin viivästyskorkojen laskemisissa.

LUOTETTAVA

Järjestelmä on luotettava ja turvallinen. Ohjelmiston perusrakenne valvoo tietoturvan toteutumista. Järjestelmässä on paljon tietoja, jotka eivät missään tapauksessa leviä ulkopuolisten tietoon.

PALVELUJEN JA TUOTTEIDEN HALLINTA

Tämän päivän Suomen Perintätoimisto Oy:n voimavara on osaaminen, jossa teknologiaa hyväksi käyttäen on mahdollista rakentaa ja luoda uusia mekanismeja sekä arvoja. Kovassa kilpailussa yrityksen organisaation ja sen työkalujen täytyy olla tehokkaita. Toimivan järjestelmän kehittäminen ja käyttöönotto lisää mahdollisuuksia palvella asiakkaita yhä joustavammin ja nopeammin. Yritys haluaa tehdä asioita paremmin ja yhteys asiakkaaseen saadaan muodostetuksi tehokkaammin.

ASIAKASHALLINTA

Asiakastietojen sekä yhteystietojen kerääminen sähköiseen tietokantaan on helpottunut uuden tuotanto-ohjelman avulla. Myös velallista koskevat tiedot löytyvät nopeasti. Järjestelmässä näkyy toimeksiantojen hallintaan liittyvät perustoiminnot; asiakkaat, toimeksiannot, tehtävät, tilitykset, sopimukset, dokumentit sekä raportit. Tehokas asiakashallinta parantaa yrityksen toimintaa, kokonaislaatua ja kilpailukykyä.

TIETOJEN HALLINTA

SPT:n tuotanto-ohjelmalla voi luoda, hankkia, varastoida, soveltaa, jakaa tietoja ja käyttää niitä vielä uudelleen. Helppo tietojen haku, jossa hakukriteerejä on useita nopeuttaa tapauksen käsittelyä. Uudella järjestelmällä toimeksiantajien ja velallisten

palvelu sujuu nopeasti ja vaivattomasti, esimerkiksi kun soittaja haluaa tarkistaa joi-takin tietoja, perintätoimiston työntekijä pystyy muutamassa sekunnissa tarkista-maan asian ja antamaan perusteellisen selvityksen. Toimeksiantajan tai velallisen kansioihin voidaan liittää kommentteja esim. sähköpostit tai puhelinkeskustelut, si-ten kaikki tilanteet tulevat tallennetuiksi. Tietojen hallinnan avulla yrityksen perin-nästä syntyy erittäin tehokas kokonaispaketti.

DOKUMENTTIEN HALLINTA

Järjestelmästä tuli helppokäyttöinen, se koostuu selkeästi rakennetuista kansioista, siirtyminen kansioista toiseen on yksinkertaista. Mahdollisuus pitää auki useita kansi-oita yhtäaikaisesti, auttaa käsittelijää ja säästää aikaa. Pikahaut ja hierarkkinen ra-kenne auttavat löytämään oikeat dokumentit nopeasti. Dokumenttien käsittely ja katselu onnistuu tarvittaessa etäyhteyksistä sijainnista riippumatta. Monipuoliset suojausasetukset pienentävät inhimillisen virheen riskiä. Dokumenttien arkistointijär-jestelmä on yksinkertainen ja turvallinen. Tiedot ovat varmassa tallessa tietokannas-sa. Tietokannan varmuuskopiointin ansiosta tietoja ei katoa. Rutiiniluontoisten do-kumenttien kirjoittamiseen ennen kulunut aika säästyy uuden järjestelmän avulla ja virheet pystytään minimoimaan.

EXTRANET

Extranet on strategisesti erittäin tärkeä yrityksen toiminnalle. Se saattaa olla jopa tärkein yksittäinen tekijä tulevaisuutta ajatellessa. Extranet on SPT:n ja toimeksianta-jan sidos, jota voivat hyödyntää molemmat osapuolet. Toimeksiantaja säästää aikaa perinnän aloittamisessa ja perintätoimisto tapauksen käsittelyssä. SPT:ssa Extranet oli kehitysvaiheessa, ja tulee kohta käyttöön. On tärkeää, että palvelun ulkoasusta ja sisällöstä tule selkeä ja helppokäyttöinen.

TALOUSHALLINTA

Järjestelmällä on mahdollista käsitellä kaikki yrityksen tiedot, joita tarvitaan kirjanpi-toon, raportointiin, budjetointiin ja ennusteisiin. Yrityksen saatavientilitykset johde-taan toimeksiantajalle heti rahojen saamisen jälkeen. Nopea palvelu tuo arvostusta ja uskollisia asiakkaita. laskentajärjestelmät antavat kuukausittain tiedot toteutuneista kustannuksista, saatavista ja jäljellä olevasta rahamäärästä.

TUOTANNONSELKEYS

Suomen Perintätoimiston organisaatiossa on selkeästi määritellyt prosessit. Prosessit on määritelty asiakkaiden tarpeista ja perinnän läpimenoista. SPT:n henkilöstö on yrityksen tärkein resurssi, missä työn jako keskittyi jokaisen parhaaseen osaamiseen. Kun lähtökohtana oli tuotannon tehostaminen, kohdistui kehittäminen tuotanto-ohjelmaan, sen käyttöönottoon, toimintamalleihin, osaamiseen ja resurssien hallintaan. Kehittämiskohteina oli järjestelmän käytettävyys, palvelun ja tuotteen laatu, joustavuus ja resurssien säästäminen. Valmiista tuotanto-ohjelmasta tuli hyvä ja tehokas väline perintätoiminnan rutiinien hoitamiseen. Perintäkirjeiden ulkoasu ja valikoima parani koko ajan ohjelman jalostuessa. Digitaalisen arkistoinnin ja tietojen varastoinnin avulla yritys säästää rahaa, kun ei tarvitse tulostaa jokaisen tapauksen kaikkia asiakirjoja arkistoon. Perintävaiheiden automatisoiminen säästää aikaa sekä turvaa omalta osaltaan yrityksen kannattavuutta ja taloudellista tulosta.

KEHITTÄMISMAHDOLLISUUS

Ohjelma on räätälöity SPT:n tarpeiden ja vaatimusten mukaiseksi. Lisäarvoa antaa se että ohjelma on oma kehittämä, joten sitä voidaan joustavasti räätälöidä kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Internet ja Extranet tarjoavat tänä päivänä ja tulevaisuudessa lähes rajattomia mahdollisuuksia. Uusiin trendeihin ja lakimuutoksiin pystytään reagoimaan nopeasti ohjelman muokattavuuden ansiosta.

MARKKINOINTI

Markkinoinnissa oma tuotanto-ohjelma on positiivisen leiman yritykselle antava vahvuus. Sen hyödyntäminen ja perusteellisuus toiminnassa ovatkin sitten jo omistajien vastuulla. Extranet on osa yrityksen markkinointia. Facebook ja Twitter ovat esimerkkejä tulevaisuuden mahdollisuuksista.

7.6 POHDINTA

Vihdoin tutkimus on valmis! Tässä vaiheessa haluan antaa suuret kiitokset ohjaajilleni, tuesta ja neuvoista: toimeksiantajalle Suomen Perintätoimisto Oy:lle, työnohjaaja Sinikka Hakkaraiselle ja opettaja Lea Tapanaiselle.

Opiskelu aikana kirjoitin monta erilaista työtä ja esseitä, uskoin että lopputyö syntyy nopeasti ja kevyesti, vaan käytännössä työn syntymiseen meni paljon aikaa. Opinnäytetyöni osoitti, että kehitystyö eri vaiheissa on haaste sekä teoriatasolla että käytännön toiminnassa. Minulla oli vahva halu testata tuotanto-ohjelmaa uudestaan loppuvaiheessa ja se onnistuikin helmikuussa 2010 (sykli 4). Testaus oli jännittävä kokemus, kävin läpi perusteellisesti kaikki mahdolliset tuotanto-ohjelman toiminnot ja samalla tein havaintoja miten omat kehitysideani oli otettu vastaan ja toteutettu käytännössä

Opinnäytetyössäni oli tarkoitus selkeästi esitellä perintätoimiston perintäprosessi, sen kulku ja mitä perintäprosessin aikana tapahtuu. Aloittaessani tekemään opinnäytetyötä, olin ollut 3-kuukautta työssä Suomen Perintätoimistossa. Olin jo ehtinyt tutustua perintäprosessin kulkuun, perinnän sääntöihin ja perintätoimiston työhön, mutta lukemalla perintäkirjallisuutta täydensin perintätietoja. Perintä ja perintätoimiston työ avautui minulle hyvin opinnäytetyötä tehdessä. Tutkittuani perintää monesta eri näkökulmasta olen tullut siihen tulokseen, että haluan itse opiskella Venäjän perintätoimintaa, jos vaikka sieltä löytyisi minulle työllistämismahdollisuus.

Yritystoiminta ei varsinaisesti kuulu opinnäytetyön piiriin, haluan kuitenkin kertoa siitä hieman. Suomen Perintätoimisto Oy:n yrittäjät ottivat hyvän idean käyttöön: perinnän kysyntä kasvaa ja yhteydenotto palautuskuoren kautta on vaivatonta ja nopea. Palautuskuoret on loistava keino vertailussa kilpailijoihin nähden. Yrityksen nimi ”Suomen Perintätoimisto Oy” on myös hyvin valittu. Nimi antaa asiakkaille virallisen kuvan yrityksestä ja luo uskottavan pohjan asiakassuhteelle. SPT antoi minulle esimerkkiä ja virikkeitä, miten yritystoiminta saadaan pyörimään.

Pidän tärkeänä sitä, että pääsin Suomen Perintätoimistoon silloin kun perintätoimisto vasta aloitti toimintaansa. Ehdin seurata kuinka yrittäjät organisoivat omaa toimintaansa. Itse olin mukana, kun yritys määritteli omat arvot, toimintamallit, tavoitteet

ja strategian. Alkuun he aloittivat toimintaa käyttämällä apuvälineenä perus atk-ohjelmia, jotka ovat käytössä jokaisella tietokoneenkäyttäjällä. Toiminnan alkaessa kasvaa muodostui myös samalla käsitys siitä millaisen tuotanto-ohjelman yritys tarvitsee. Pääosa energiasta suunnattiin siis tuotanto-ohjelman kehitystyöhön. Tuotanto-ohjelman idea perustuu yrityksen kykyyn toimia kilpailijoita tehokkaammin ja joustavammin. Mennessäni vielä viikoksi SPT:n helmikuussa tänä vuonna oli heillä käytössä laadukas järjestelmä, jonka avulla työskentely toimistossa oli muuttunut paljon helpommaksi ja mukavammaksi. Entisten ja nykyisten palveluiden ja perintäkirjeen välinen ero oli selvä.

Oikein opettavaista minulle oli hahmottaa yrityksen työprosessit, jotka minä esittelen opinnäytteessä kuvailemalla prosessikuvioita. Arvioin sen kulkua, laatua, varmuutta ja tuottavuutta. Minulle on kehittynyt prosessiajattelutaito, jonka avulla pystyn paremmin tunnistamaan tekijät, jotka vaikuttavat yrityksen lopputulokseen.

Huomioin, että hyvin suunniteltu tuotanto-ohjelma antaa työntekijälle varmuutta, työn iloa ja ammatillisuutta.

Työskennellessäni muistan aina, miten Suomen Perintätoimiston toimitusjohtaja Jarkko Jalonen sanoi: ”kaikki mitä kone voi tehdä, täytyy myös tehdä koneella!”. Uskon, että jonkin ajan päästä yrityksessä on kirjeenkuoritus laite, joka auttaa työtä huomattavasti. Vaikka se kuulostaisi kuinka hauskalta, uskon että tulevaisuudessa voidaan ohjelmoida perintätyöntekijä robotti, joka lukee standartisoidut laskut ja aloittaa itse perinnän. Kysymys on vain ajasta.

LÄHTEET

Aktia Pankki Oyj. Lehti- ja pörssitiedotteet, Lehdistötiedote Aktian Taloudellinen katsaus 3/2009, 22.9.2009. Viitattu 20.9.2009. <http://porssi.arvopaperi.fi>, arvopaperi, pörssi, pörssi tänään.

Defloi Oy. 2010. Viitattu 23.3.2010. <http://www.delfoi.com>, tuotteet, Delfoi Planner.

EV 302/1998, ASIAKIRJA EV 302/1998. Eduskunta. Viitattu 3.10.09. <http://www.parlement.fi>, valtiopäiväasikirjat, asiakirjat.

Hautamäki, A. 2008. Kestävä innovointi Innovaatiopolitiikka uusien haasteiden edessä. Sitra. Helsinki: Edita Prima Oy

HE 199/1996, Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. Valtion säädöstietopankki. Viitattu 3.10.09. <http://www.finlex.fi>, hallituksen esitykset.

Hietala, H., Järvensivu, P., Kaivanto, K. & Kyläkallio K. 2006. Yrityksen asiakirja ja sopimusopas. Helsinki: Talentum Media Oy.

Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. 2005. Kuluttajavirasto. Viitattu 27.9.2009. <http://www.kuluttajavirasto.fi>, yritykselle, perintä, hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä.

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylä: Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513. Valtion säädöstietopankki. Viitattu 14.9.09. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

Laman merkki tämäkin: perintätoimistot palkkaavat lisää. Aamulehti 17.6.2009. Viitattu 20.9.2009. <http://www.kauppalehti.fi>, uutiset, etusivun uutiset, arkisto.

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 2. uud. p. Helsinki: Talentum Media Oy.

Oikeuslaitos. 2009. Sähköinen haastehakemus. Viitattu 20.3.2010. <http://www.oikeus.fi>, tuomioistuimet, käräjäoikeudet, riita-asiat, sähköinen haastehakemus

Oikeuslaitos. 2010. Ulosoton sähköinen hakeminen. Viitattu 20.3.2010. <http://www.oikeus.fi>, ulosotto, velkojana ulosotossa, ulosoton hakeminen, ulosoton sähköinen hakeminen

Perintätoiminta. 2008. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 10.9.2009. <http://www.tem.fi>, kuluttajat ja markkinat, ohjesääntöiset elinkeinot, perintä

Pönkä, P. & Willman, P. 2004. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Gummerus Kirjapaino Oy: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

SISU 2010 – Uusi tuotantoajattelu. Loppuraportti. 2010. TEKES. Viitattu 20.4.2010. <https://www.tekes.fi>, julkaisujen uutiskirjeet, julkaisut.

Suomen Perintätoimisto Oy. 2008. Viitattu 5.10.09. <http://www.suomenpt.fi>.

Taantuma lisännyt yritysten ja yksityishenkilöiden maksuhäiriömerkintöjä huomattavasti. 2009. Suomen Asiakastieto Oy. 6.7.2009. Viitattu 15.7.2009 <http://www.asiakastieto.fi>, ajankohtaista, arkisto.

Tuomola, K.2009. Erääntyneitä saatavia? Säkylän yrittäjät. Viitattu 10.9.2009. <http://www3.yrittajat.fi>, hyödyllistä tietoa, perintä- ja sopimusasiat kuntoon, erääntyneitä saatavia.

Tuottavuus riippuu siitä, mitä teknologioita organisaatiot löytävät, ottavat käyttöönsä ja kuinka tehokkaasti niitä käytetään. 2006. Sitra. Helsinki: Edita Prima Oy

Turunen, J. 2001. Tehokas perintä. Jyväskylä: Jorma Turunen ja kustantaja.

Twin Systems Oy. 2010. Viitattu 20.4.2010. <http://www.twin.fi>, tuotteet, twinclient.

Vuosi 2009 toi yksityishenkilöille 645 000 uutta häiriömerkintää. 2010. Suomen Asiakastieto Oy. 14.1.2010. Viitattu 3.2.2010. <http://www.asiakastieto.fi>, ajankohtaista, arkisto.

31 000 yritystä sai maksuhäiriömerkintöjä viime vuonna. 2010. Suomen Asiakastieto Oy. 11.1.2010. Viitattu 3.2.2010. <http://www.asiakastieto.fi>, ajankohtaista, arkisto.

Liite 1. Havainnot ohjelman kehitysaskelista (päiväkirja)

2.6.09 Ohjelman päivämääräkentässä oli alun perin ensin kuukausi ja sitten pvm, mikä saattoi aiheuttaa virhemahdollisuuden. Yleinen merkintätapa päivämäärälle on pp+kk+vv.

2.6.09 Päivämääräkenttä uudistettiin kaavaan pp+kk+vv

3.6.09 Päivämääräkenttä ei hyväksynyt suoraan lukua 31, koska alkuperäinen ohjelma vaati ensin kirjoittamaan kuukauden.

3.6.09 "31:n" päivän ongelma korjattiin ohjelmistomuutoksella.

4.6.09 Maksuvaatimuksessa ja maksukehotuksessa yritysikkunaan ei saatu mahtumaan pitkää yrityksen nimeä. Seurauksena epämääräinen yritys nimi, joka tulostetessa ei ollut oikein.

4.6.09 Oikeudellisen perinnän aloittamiseen vaadittava toimeksiantajalta saatu valtakirja, jonka saimme postitse. Kaikki saamamme valtakirjat sijoitettiin paperiarkistoon, mutta ohjelmassa ei ollut paikkaa missä olisi kuitattu valtakirjan saapuneen perintätoimistoon.

5.6.09 Korjattiin yrityksen nimen pituus ja rivitys.

8.6.09 Ohjelmaan lisättiin toiminto, jolla kyetään samalla kun kirjataan toimeksiantajan tiedot lisäämään myös sen tilinnumero. Tilinumeron taltiointiin linkitettiin myös tarkistus siitä, että tilinnumero on oikeasti olemassa.

11.6.09 Kun tilinnumero lisättiin tietoihin viimeisenä, ohjelma sulki sen jälkeen toimeksiantajan tiedot osion, ennekuin käyttäjä pystyi varmistamaan: oliko numero oikein tallennettu.

12.6.09 Korjaustoimenpiteenä sijoitettiin toimeksiantajan tiedot yläkenttään, jossa ne olivat kokoajan näkyvissä ja tarkastettavissa.

15.5.09 Maksuohjelman ohjelmointi

15.6.09 Kaikkien tapausten yhteenvetotaulukosta voi seurata, mikä perintävaihe mil-läkin tapauksella on menossa. Sen hyötynä on tieto aloitetaanko seuraava vaihe pe-rinnässä.

16.6.09 Käyttöön otettiin tapauskohtainen informatiivinen kenttä, johon sijoitettiin tapaukseen liittyvät sähköpostit, puhelinkeskustelut, ym. Samaan kenttään päätettiin sijoittaa tieto valtakirjan ja yritysrekisteriotteen vastaanottamisesta.

17.6.09 Postitus ja toimistokulujen lisääminen tapahtuu automaattisesti aina kun aloitetaan uuden tapauksen tietojen käsittely. Toiminto lisättiin jotta käsittely hel-pottuisi.

17.6.09 Sukunimi, nimi, kadun nimi ohjelmoitiin alkavaksi aina isolla kirjaimella

17.6.09 Tietojen sijoituskenttien leveyksiä muutettiin enemmän tarkoituksen mu-kaan sopiviksi. Osaa pienennettiin ja osaa levennettiin.

17.6.09 Todettiin, että ohjelmassa tulee olla mahdollisuus nähdä raportti saatavien yhteismäärästä

22.6.09 Lisättiin ohjelmaan saatavien yhteismäärän raportointi.

23.6. Suunniteltiin seurantaraportointia, josta näkee niin valmiit kuin keskeneräiset tapaukset

29.6.09 Lisättiin linkki Yritys- ja yhteisötietojärjestelmään (YTJ), josta saadaan tietoa yrityksistä, joilla on Y-tunnus.

1.7.09 Hakutoiminnon ohjelmointi velallisen ja toimeksiantajan tietojen etsimisen helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi.

10.7.09 Muutoksia viivästyskoron prosenttikenttään.

13.7.09 Lisättiin ohjelmaan suosikkipainike, jonka avulla käsittelijä voi seurata hel-pommin tiettyä tapausta ja saa sen tarvittaessa esiin suosikkinapista nopeasti.

15.7.09 Ohjelma lisää velallisen nimen valmiiksi valtakirjaan, koska samalla toimek-siantajalla saattaa olla useita velallisia, joita kuitenkin kaikkia ei haluta haastaa oikeu-teen.

17.7.09 Kun toimeksiantajalla on monta velallista tulostuu yhteenvetoilmoitus perinnän aloittamisesta yhdelle paperille.

20.7.09 Yksityisvelalliselle ohjelma tulostaa info-liitteen, jossa toimintaohjeita jatkoon.

22.7.09 Ehdotin ohjelmaan mahdollisuutta raportointiin esim. montako tapausta valmiina, montako odottaa tällä hetkellä valtakirjaa, moniko on maksukehotus- tai maksuvaatimusvaiheessa, oikeudellisessa perinnässä tai ulosotossa.

Liite 2. Perintäkirjevalikoima (helmikuu 2010)

1. Maksukehotus
2. Maksuvaatimus
3. Valakirjapyyntö
4. Maksuohjelman maksuerä
5. Maksuohjelman raukeaminen
6. Maksuvaatimus 2
7. Maksuvaatimus 3
8. Maksukehotus, kulut
9. Maksuvaatimus, kulut
10. Maksunpalautus
11. Tuottotilitys
12. Tilityslaskelma
13. Valtakirjapyyntö
14. Tilausvahvistus
15. Perintätapausraportti
16. Peruutus
17. Haastehakemus
18. Haastehakemuksen peruutus
19. Haastehakemus (manuaalinen)
20. Ulosottohakemus
21. Konkurssivalvontakirje
22. Ilmoitus konkurssista
23. Velkasaneerauksen saldoilmoitus
24. Ilmoitus saneerauksesta
25. Saldolaskelma