

Jenna Svenfelt

LASKUTUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN TOIMEKSIANTAJAYRITYSSESSÄ

Case: Oy Raisoft Ltd

LASKUTUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN TOIMEKSIANTAJAYRITYKSESSÄ

Case: Oy Raisoft Ltd

Jenna Svenfelt
Opinnäytetyö
Kevät 2016
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, Taloushallinto

Tekijä: Jenna Svenfelt

Opinnäytetyön nimi: Laskutusprosessin kehittäminen toimeksiantajayrityksessä

Työn ohjaaja: Erkki Raudaskoski

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Kevät 2016

Sivumäärä: 38

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutustua toimeksiantajayrityksen nykyiseen laskutusprosessiin ja laskutusprosessin kehittämisprojektiin. Toimeksiantajayritys toteutti syksyn 2015 aikana laskutusprosessin kehittämisprojektin, jonka tarkoituksena oli tehostaa laskutusprosessia automatisoimalla prosessin vaiheita ja toteuttamalla integraatio asiakkuudenhallintajärjestelmän ja kirjanpito-ohjelmiston välillä. Opinnäytetyön toimeksiantaja on kokkolalainen Oy Raisoft Ltd. Raisoft Oy on hoiva- ja terveydenalan asiantuntijayritys, joka tarjoaa asiakkailleen IT-sovelluksia ja IT-ohjelmistoja.

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee ensin liiketoimintaprosesseja yleisesti. Liiketoimintaprosessien osuudessa käydään läpi ydin- ja tukiprosessit, prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen sekä prosessien kehittäminen. Tietoperusta käsittelee lisäksi myyntilaskutusprosessia. Myyntilaskutusprosessi käydään systemaattisesti läpi laskun laatimisesta perintään saakka. Tietoperustassa esitetty tieto perustuu sekä kirjallisiin lähteisiin että aihetta käsitteleviin verkkolähteisiin. Opinnäytetyön empiirinen osa kuvaa aluksi Raisoft Oy:n nykyistä laskutusprosessia ja prosessin kehittämistarpeita. Empiirinen osuus käsittelee lisäksi laskutusprosessin kehittämisprojektia. Kehittämisprojektista kuvaillaan sen suunnittelua ja toteutusta. Lisäksi kuvaillaan kehitetty laskutusprosessi ja sen aikaansaamia tuloksia ja palautetta.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi toimeksiantajalle suunnattu manuaali. Manuaali on sisällöltään suurimmaksi osaksi identtinen opinnäytetyön raportin kanssa. Manuaaliin on koottu myös raportista erillistä tietoa toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Manuaali sisältää teoretietoa sähköisestä laskutusjärjestelmästä ja myyntilaskutusprosessista. Näiden lisäksi manuaaliin on sisällytetty toimeksiantajayrityksen laskutusprosessin kehittämistyön kuvailu. Manuaalin sisällöstä pyrittiin tekemään helppolukuinen ja tiivis, jotta sitä olisi mielenkiintoista lukea kaikkien toimeksiantajayrityksen työntekijöiden toimesta.

Asiasanat: Liiketoimintaprosessit, laskutus, automatisointi, integraatio, kehittämisprojekti

ABSTRACT

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

Author: Jenna Svenfelt

Title of thesis: Developing the Billing Process in Assigning Company

Supervisor: Erkki Raudaskoski

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2016 Number of pages: 38

This Bachelor's thesis examined the developing of the billing process in the assigning company. The company by which this subject was ordered is Raisoft Ltd. Raisoft Ltd produces applications and software for care planning, quality monitoring and resource managing in areas of elderly care, rehabilitation, and mental health. During the autumn of 2015 Raisoft Ltd carried out a developing project of its billing process. The purpose of this project was to increase the performance of the process by automating functions and integrating the customer relationship management software with the financial administration software. The aim of this study was to get familiar with the current billing process of the assigning company and describe the development of this process.

The theoretical background of this thesis consists of two parts. The first section is about business processes. This section covers the core and support processes, process identification and process development. The second part of the theoretical background is about sales invoicing process. This section describes the entire process from creating invoices to debt collection. The theoretical background of this thesis is based on literature and electronic references related to business processes and sales invoicing process. The empirical part of this thesis discusses the current processes of Raisoft Ltd and the developing project of the billing process. The study was carried out by using qualitative research methods such as interviews and observation.

The outcome of the study is a manual for the assigning company's use. The manual includes general information about e-invoicing and sales invoicing process. The development project of the billing process is included in the manual. The aim was to make the manual as compact and readable as possible. The manual is formed on the basis of the study presented in this thesis and according to the assigning company's wishes.

Keywords: Invoicing, business process, automation, integration, development project

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	LIIKETOIMINTAPROSESSIT	8
2.1	Ydinprosessi ja tukiprosessi	8
2.2	Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen	8
2.3	Prosessien kehittäminen	11
3	MYYNTELASKUTUSPROSESSI	14
3.1	Laskun laatiminen	14
3.2	Laskun lähetys	15
3.3	Laskujen arkistointi	16
3.4	Myyntireskontra	16
3.5	Perintä	16
4	RAISOFT OY:N NYKYISET PROSESSIT	18
4.1	Käytettävät järjestelmät	18
4.1.1	ValueFrame	18
4.1.2	Tikon	19
4.1.3	Asiakas- ja Lisenssirekisteri	19
4.2	Raisoft Oy:n myyntiprosessit ja laskutus	20
4.2.1	Ohjelmistojen myynti uusille asiakkaille	20
4.2.2	Ohjelmistojen myynti nykyisille asiakkaille	22
4.2.3	Lisenssien nosto	23
4.2.4	RAISOFT-ABC-koulutusten myynti	24
4.2.5	Asiantuntijaohjauksen myynti	25
4.3	Raisoft Oy:n laskutusprosessin kehittämistarpeet	26
5	RAISOFT OY:N LASKUTUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN	28
5.1	Kehittämiprojektin suunnittelu	28
5.2	Kehittämiprojektin työvaiheet ja testaus	29
5.3	Kehitetty laskutusprosessi	30
5.4	Tulokset ja palaute	32
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	33
	LÄHTEET	36

1 JOHDANTO

Organisaatioiden kehitysprojektien taustalla on yleensä tarve tehostaa ja kehittää toimintaa sekä tavoittaa digitaalisuuden ja automatisoinnin mahdollistamat tehokkuus- ja kustannussäästöhyödyt. Usein kehitys liittyy järjestelmä- tai organisaatiouudistukseen. Kehitys voi liittyä yksittäiseen prosessiin tai johonkin osa-alueeseen. Kehitys voi jopa kattaa koko prosessin. (Lahti & Salminen 2008, 183.) Tämän opinnäytetyön taustalla on toimeksiantajayrityksen pyrkimys kehittää laskutusprosessiaan ja tätä kautta saavuttaa tehokkaampaa toimintaa ja kustannussäästöjä. Toimeksiantajayritys on syksyn 2015 aikana toteuttamassa integraatiota kahden käyttämänsä järjestelmän välillä. Integraation myötä yrityksen myyntilaskutuksesta pyritään poistamaan ylimääräiset manuaaliset vaiheet ja automatisoimaan laskutusprosessin vaiheita. Tämä opinnäytetyö käsittelee laskutusprosessin kehittämisprojektia: laskutusprosessin nykytilannetta, kehittämisprojektin suunnittelua, toteutusta sekä kehittämisprojektin vaikutuksia yrityksen myyntilaskutukseen.

Opinnäytetyön toimeksiantajayritys on kokkolalainen Oy Raisoft Ltd. Yritys on perustettu vuonna 2000 ja toimipaikka sijaitsee Kokkolassa. Raisoft Oy on hoiva- ja terveydenalan asiantuntijayritys, joka tarjoaa asiakkailleen IT-sovelluksia ja IT-ohjelmistoja. Yritys suunnittelee ja valmistaa RAI-tietojärjestelmään pohjautuvia RAIsoft- ohjelmistoja, RAIsoft-ABC-koulutusta ja asiantuntijaohjausta. Ohjelmistot tuottavat mm. vanhustenhuollon ja mielenterveystyön tunnuslukuja ja tuloksia. Ohjelmistojen tueksi yritys tarjoaa erillisiä lisämoduuleja, joita ovat esimerkiksi RAIsoft Johtajamoduuli ja Laatumoduuli. (Oy Raisoft Ltd 2016, viitattu 27.1.2016)

Opinnäytetyön tavoitteena on esittää toimeksiantajayrityksen laskutusprosessin kehittämistyön eri vaiheet. Raportissa on tarkoitus kuvailla nykyistä laskutusprosessia ja sen kehittämistarpeita. Työssä kuvaillaan laskutusprosessin kehittämisen suunnittelua ja toteutusta. Lisäksi tarkoituksena on verrata nykyistä laskutusprosessia uudistettuun prosessiin. Työssä pyritään selvittämään, kuinka uudistettu laskutusprosessi eroaa vanhasta ja kuinka eri toimintojen automatisointi tehostaa laskutusprosessia. Tarkoituksena on selvittää, kuinka paljon hyötyä prosessin kehittämisestä ja automatisoinnista on toimeksiantajalle. Tavoitteena on lisäksi herättää toimeksiantajayrityksen keskuudessa keskustelua taloushallinnon toimintojen automatisoinnista ja mahdollisesti edesauttaa uusien automatisointiprojektien ideointia.

Toiminnallinen opinnäytetyö on kehittämistyö, joka tavoittelee käytännön toiminnan kehittämistä, ohjeistamista, järjestämistä tai järjeistämistä. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on yleensä toimeksiantaja. Opinnäytetyö on kaksiosainen kokonaisuus, joka sisältää toiminnallisen osuuden ja opinnäytetyöraportin. (VirtuaaliAMK 2016b, viitattu 16.2.2016) Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa tavoitteena on käytännön toiminnan kuvaileminen manuaalin muodossa. Opinnäytetyön raportin ohessa tekijä laatii erillisen manuaalin toimeksiantajan käyttöön. Manuaaliin sisällytetään materiaalia opinnäytetyön raportin pohjalta. Tämän lisäksi manuaali sisältää opinnäytetyön raportista erillistä tietoa. Manuaali toteutetaan tietoisu- tyypisenä vihkosena, jonka sisältö on helppolukuista ja palvelee toimeksiantajan toiveita.

Toiminnallisen opinnäytetyön teon tukena hyödynnetään laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimusmenetelminä käytetään toimeksiantajayrityksen työntekijöiden haastatteluja sekä havainnointia. Haastattelut ovat avoimia haastatteluja toimeksiantajan tiloissa. Avoimissa haastatteluissa keskustelua ei ole kytketty tarkkaan formaattiin, vaan keskustelu pyritään toteuttamaan mahdollisimman luontevasti ja avoimesti. Avoin haastattelu muistuttaa tavallista keskustelua, jossa edetään määritellyn aihepiirin sisällä vapaasti ja paljolti haastateltavan ehdoilla. (KvaliMOTV 2016, viitattu 16.2.2016) Havainnointi on aineistonkeruumenetelmä, jossa tutkittavasta ilmiöstä kootaan tietoa seuraamalla ja tekemällä havaintoja. Havainnot kohdistuvat toimintaan ja käyttäytymiseen ja havainnot voidaan dokumentoida esimerkiksi tekemällä muistiinpanoja. (Jyväskylän yliopisto 2015, viitattu 16.2.2016) Opinnäytetyön tekijä toteuttaa havainnointia haastatteluiden tukena, seuraamalla toimintaa toimeksiantajan tiloissa. Haastatteluiden ja havainnoinnin avulla tutustutaan nykyiseen laskutusprosessiin ja kartoitetaan kehittämiskohteita.

Opinnäytetyö voidaan jakaa tietoperustaan ja empiiriseen osaan. Tietoperustassa käsitellään ensin liiketoimintaprosesseja. Liiketoimintaprosessit sisältävät ydin- ja tukiprosessien kuvailun, prosessien tunnistaminen ja kuvailun teoriaa sekä prosessien kehittämisen näkökulmaa. Tietoperustassa käsitellään liiketoimintaprosessien lisäksi myyntilaskutusprosessia. Myyntilaskutusprosessi käydään systemaattisesti läpi laskujen laatimisesta perintään. Työn empiirinen osa on rajattu käsittelemään nykyistä laskutusprosessia ja laskutusprosessin kehittämistyötä. Laskutusprosessin muutoksen tuomat konkreettiset tulokset rajataan opinnäytetyöstä pois. Tulosten katsotaan olevan rajalliset, ottaen huomioon opinnäytetyön ajankohdan ja muutoksen toteuttamisen toimeksiantajayrityksessä.

2 LIKETOIMINTAPROSESSIT

Liiketoimintaprosessi on toisiinsa liittyvien toistuvien toimintojen ja niiden toteuttamiseen tarvittavien resurssien joukko. Näiden toimintojen ja resurssien avulla yrityksen syötteet muunnetaan tuotteiksi ja tuloksiksi. Syötteillä tarkoitetaan tietoa ja materiaalia, jotka jalostuvat prosessissa. Tuloksilla tarkoitetaan prosessin tuotteita ja palvelua sekä prosessilla aikaan saatavaa suorituskykyä. Liiketoimintaprosessin käsite koostuu siis toiminnasta, resursseista ja tuotoksesta, joka on prosessin lopputulos. Liiketoimintaprosessit alkavat asiakkaan tarpeesta ja päättyvät asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen. Liiketoimintaprosessit ovat sitä toimintaa, minkä vuoksi yritys tai yhteisö on olemassa ja millä yritys tekee tulosta. (Laamanen 2007, 19-20; VirtuaaliAMK 2016a, viitattu 11.1.2016)

2.1 Ydinprosessi ja tukiprosessi

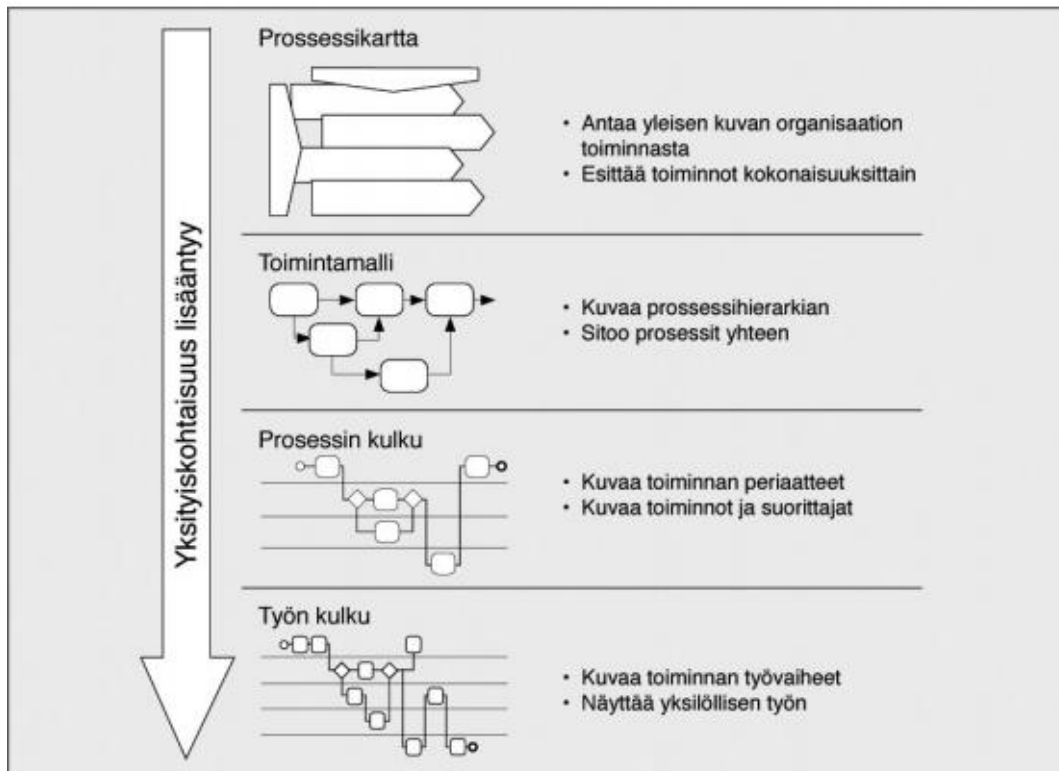
Liiketoimintaprosessit voidaan ryhmitellä prosessin merkityksen ja tarkoituksen mukaan ydinprosesseihin ja tukiprosesseihin. Ydinprosesseilla tarkoitetaan prosesseja, jotka lähtevät ja päättyvät asiakkaisiin tuottaen heille lisäarvoa. Ydinprosessit ovat keskeisiä organisaation perustehtävän kannalta, sillä ne ovat asiakkaan tilaaman palvelun tuottava toimintojen ketju. Organisaatiot eivät kykene toimimaan pelkästään ydinprosessien varassa. Ydinprosessien rinnalle tarvitaan tukiprosesseja, jotka luovat edellytyksiä tehokkaalle toiminnalle. Tukiprosessit ovat luonteeltaan sisäisiä prosesseja, jotka luovat edellytykset varsinaisten ydinprosessien toiminnalle. Tukiprosessit edistävät ydinprosessien sujuvuutta ja organisaation toimivuutta. (Laamanen 2007, 56-57; Työturvallisuuskeskus 2016, viitattu 11.1.2016)

2.2 Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen

Prosessien tunnistamisella tarkoitetaan prosessien rajaamista muista prosesseista. Tunnistaminen koostuu tavoitteiden, asiakkaiden, toimintojen ja suoritteiden määrittämisestä. Organisaation on tärkeä määrittää selvästi mihin prosessilla pyritään. Tämän jälkeen tulisi määritellä, mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy. Lisäksi prosesseille nimetään omistajat. Omistajien tehtävä on kehittää prosesseja ja ohjeistaa muutostarpeita yhteistyössä muiden osapuolten kanssa. Prosessin omistajat ovat vastuussa prosessien kehittämisestä, parantamisesta ja ylläpidosta. Prosessien

tunnistaminen edellyttää sitä, että organisaatiolla on selkeä käsitys sen päämääristä ja tavoitteista. Mikäli näistä ei ole yksimielisyyttä, on vaikea aloittaa keskustelua prosesseista, joilla päämäärät ja tavoitteet saavutetaan. (Virtanen & Wennberg 2005, 116, 119; JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016) Prosessien tunnistamisessa on hyvä lähteä liikkeelle määrittelemällä organisaation asiakkaat ja asiakkaiden tarpeet liittyen organisaation toimintaan. Tätä kautta edetään prosesseihin, joilla asiakkaiden tarpeisiin vastataan. Organisaation prosessien tunnistaminen alkaa siis ydinprosessien pohtimisella, sillä organisaatio rakennetaan ydinprosessien ympärille. Mikäli keskitytään vain yksittäisen työprosessin selkeyttämiseen, voidaan jättää laajemman kokonaisuuden miettiminen toissijaiseksi. Prosessien tunnistamisen jälkeen tulee prosessit nimetä. Prosessit ovat tekemistä, joten prosessin nimiksi tulisi valita tekemistä kuvaavia sanoja. Prosessin nimet ohjaavat prosessiin liittyvää ajattelutapaa. (Virtanen & Wennberg 2005, 119, 121)

Prosessien tunnistamisen jälkeen prosessit määritellään ja kuvataan. Määrittelyllä tarkoitetaan prosessien sisällön täsmentämistä. Prosessien keskeiset vaiheet ja niiden väliset yhteydet kuvataan. Lisäksi kuvataan kuhunkin prosessin vaiheeseen liittyvät vastuut ja prosessin kannalta kriittiset suorituskykytekijät. Kuvaukset toimivat apuvälineenä prosessien hallinnassa, arvioinnissa ja parantamisessa sekä henkilöstö-, materiaali-, tieto- ja taloushallinnossa. Organisaation johto ja luottamushenkilöt hyödyntävät prosessikuvauksia johtamisen, ohjauksen, päätöksenteon ja suunnittelun tukena. Prosesseja voidaan kuvata eri tasoissa. Vaikka prosessikuvauksia laaditaan eri tasoilla eri tarpeita varten, on tärkeää kuvata prosessit yhdenmukaisella tavalla. Usein yhteistyö ylittää organisaatio- ja toimialarajat, minkä vuoksi ei riitä, että prosessikuvaustapa ja kuvaamisen kieli on yhteistä vain organisaation sisällä. Prosessien eri kuvaustasoja havainnollistetaan kuviossa 1. (Virtanen & Wennberg 2005, 121-122; JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016)



Kuvio 1. Prosessien kuvaustasot. (JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016)

Prosesseja kuvattaessa tulee olla selvillä, minkä tason kuvausta laaditaan ja mitä käyttötarkoitusta varten kuvausta tehdään. Kuvauksen tulee sisältää prosessin kannalta tarpeellinen ja olennainen informaatio. Eri prosessikuvaustasoissa kuvausten yksityiskohtaisuudet vaihtelevat. Kuviossa 1. on prosessit jaettu neljään kuvaustasoon: prosessikarttaan, toimintamalliin (prosessitaso), prosessin kulkuun (toimintotaso) ja työn kulkuun. Tasojen väliset erot voivat olla pieniä ja eri tasojen välillä voi ilmetä päällekkäisyyksiä organisaatioiden koon, tehtävien monipuolisuuden ja kuvausten käyttötarkoituksen vuoksi. Mitä alemmas kuvaustasoilla siirrytään, sitä tarkempia ja yksityiskohtaisempia kuvaukset ovat. (JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016)

Prosessikuvausten ylin taso on prosessikartta, jossa kuvataan organisaation toiminta. Prosessikartassa esitetään organisaation toiminnot kokonaisuuksittain ja sen tehtävä on luoda kokonaiskuva organisaation toiminnasta. Prosessikartassa esitetään tärkeimmät ydin- ja tukiprosessit, pelkistetty organisaatio ja toimintaympäristö. Prosessien väliset liittymät ja riippuvuudet jätetään prosessikartassa kuvaamatta. Organisaation toiminta kuvataan prosessikarttaa tarkemmin toimintamallitasolla. Toimintamallissa on kuvattuna prosessihierarkia eli

prosessien jakautuminen osaprosesseiksi. Toimintamallitasolla määritellään prosessien omistajat, tavoitearvot ja mittarit. Toimintamallissa kuvataan prosessien välisiä riippuvuuksia ja vuorovaikutuksia sekä rajapintoja muuhun ympäristöön. Toimintamalli sitoo prosessit yhteen ja kuvaa prosessien kulun ja prosessien vaikuttavat tekijät. (JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016)

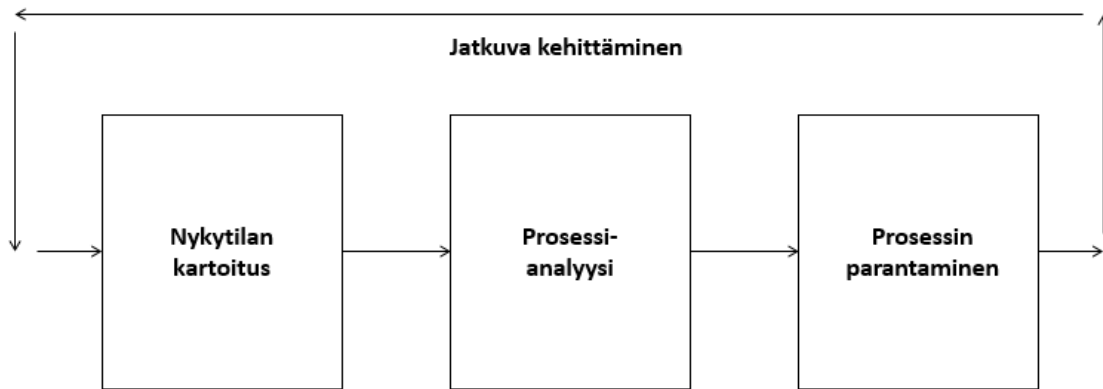
Prosessin kulku- tasolla on toiminta kuvattu tarkemmin kuin toimintamallitasolla. Kulkutasolla kuvataan toiminnan työvaiheet, toiminnot ja niistä vastaavat toimijat. Kuvauksen tarkkuuden mukaan prosessin kulku- tasolla tarkastellaan prosessin ja osaprosessin jakautumista toiminnoiksi, tehtäviksi, osatehtäviksi ja toimenpiteiksi. Osaprosessit, toiminnot, tehtävät ja syötteet tulee nimetä ja niiden tiedot, tarkoitus ja vuorovaikutus kuvataan. Prosessin tuottamat lopputulokset ja tuotokset kuvataan. Kuvaukseen sisältyy myös osaprosessin omistajien ja vastuiden kirjaaminen sekä tehtävien suorittajille määritellyt roolit. (JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016)

Työn kulku- tasolla on prosessin kulku kuvattu toimintatasoa tarkemmin. Työn kulku- tasolla kuvataan prosessien sisäiset ja ulkoiset riippuvuudet tietotyyppeinä ja nähdään, missä muodossa informaatio eri toimintojen välillä liikkuu. Tasolla kuvataan toiminnon, tehtävän, osatehtävän ja toimenpiteiden saamat syötteet ja tiedot sekä niiden tuottamat lopputulokset ja tuotokset. Työn kulku- tasoa käytetään esitettäessä tarkalla tasolla tehtävien väliset yhteydet, niiden sisältö ja suunta. Tasoa käytetään esimerkiksi prosessien kehittämisessä ja prosessikohtaisten työohjeiden laatimisessa. (JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016)

2.3 Prosessien kehittäminen

Prosessien kehittäminen liittyy organisaation suunnitteluun ja kehittämiseen ja sen pohjana ovat samat visiot, strategiat ja toimintaperiaatteet, jotka ohjaavat organisaation toimintaa. Johdon tehtävänä on antaa prosessien kehittämiselle selkeä toimeksianto ja tavoitteet sekä varata riittävät resurssit muutosten täytäntöönpano- ja käyttöönottovaiheeseen. (JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016) Prosessien kehittämisessä on kyse organisaation toimintamallin muuttamisesta. Muutokseen on kytketty organisaation ja tietojärjestelmien kehittäminen, joka johtaa muutoksiin toiminnassa. Liiketoimintaprosessien uudelleensuunnittelussa on tyypillistä, että suunnittelu kohdistuu yhtä aikaa organisaation eri osa-

alueisiin eli kulttuuriin, toimintoketjuihin, tietotekniikkaan, henkilöresursseihin, rakenteisiin sekä johtamiseen. (VirtuaaliAMK 2016c, viitattu 2.2.2016) Organisaation toiminnan kehittäminen tapahtuu kehittämällä prosesseja, joiden tuloksena syntyvät tuotteet, tuotteet ja palvelut. Prosessien kolmivaiheinen kehittämismalli esitetään kuviossa 2.



Kuvio 2. Prosessien kehittäminen. (Lecklin 2002, 150.)

Prosessien kehittäminen ei onnistu ilman nykytilanteen kartoitusta. Kartoituksen päätarkoituksia ovat prosessityön organisointi, prosessikuvausten ja – kaavioiden laatiminen sekä prosessin toimivuuden arviointi. Nykytilan kartoitus on tärkeä osa laatujärjestelmän rakentamista ja tarjoaa pohjatiedot kehitettävien prosessien valintaan. (Lecklin 2002, 149.) Prosessien kehittämiselle löytyy useita tavoitteita. Yleensä kehittämisellä tähdätään toiminnan tehostamiseen, toiminnan laadun ja tason parantamiseen, ongelmatilanteiden hallintaan sekä kustannussäästöjen aikaansaamiseen. Kehittämistyön laajuus vaihtelee laajoista kehittämishankkeista jatkuihin muutoksiin. Usein kehittäminen alkaa ongelmasta, johon etsitään ratkaisua. Kehittämishankkeiden muutoksissa on usein kyse jonkin prosessin osa-alueen parantamisesta. (JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016)

Nykytilan kartoitusta seuraa prosessianalyysin vaihe. Prosessianalyysiin sisältyvät prosessissa olevien ongelmien selvittäminen ja ratkaiseminen, työkalujen valinta, mittarien asettaminen ja kehittämisvaihtoehtojen arviointi. Prosessianalyysin pohjalta valitaan prosessin kehittämistapa. Kehittämistavat vaihtelevat lähtökohtatilanteesta riippuen hyvinkin paljon. Prosessiin voidaan tehdä pieniä muutoksia tai prosessi voidaan uudistaa kokonaan. Kehittäminen voi tarkoittaa asioiden uudenlaista keskittämistä, päällekkäisyyksien poistamista työvaiheista tai rinnakkaisvaiheiden lisäämistä läpimenoajan nopeuttamiseksi. Prosessien kehittäminen johtaa usein uusien työtiimien muodostamiseen tai uuteen tapaan organisoida prosessit. Ääritapauksissa prosessit voidaan jopa

lopettaa ja toiminnot ulkoistaa. Prosesseja voidaan myös laajentaa integroimalla siihen toimittajien ja asiakkaiden prosesseja. (Lecklin 2002, 150; JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016)

Prosessin parantamisen vaiheessa prosessi on analysoitu ja uusi prosessin toteutustapa valittu. Prosessin parantamisesta laaditaan parannussuunnitelma. Prosessin parannussuunnitelma sisältää parannustavoitteet, uuden prosessikuvauksen, mahdollisen pilottiprojektin toteutussuunnitelman, vastuut ja aikataulut, prosessin mittaus- ja seuranta vaatimukset sekä resurssitarpeet. Parannustavoitteet kuvaavat prosessien tavoitetilaa, eli mitä prosessissa halutaan parantaa ja miten onnistumista voidaan mitata ja valvoa. Uusi prosessikuvaus sisältää prosessin yleiskuvauksen, prosessikaavion ja johtamisjärjestelmän, jossa on kuvattu prosessin omistajan ja tiimin tehtävät ja vastuut. Mikäli uudistetun prosessin toteutus aloitetaan pilottiprojektilla, on parannussuunnitelman sisällettävä pilottiprojektin toteutussuunnitelma. Parannussuunnitelmassa on oltava jaettuna käyttöönoton vaiheet, vastuut ja aikataulut. Lisäksi parannussuunnitelmassa on oltava selkeästi määriteltynä prosessin avainmittarit ja kuinka niitä seurataan ja raportoidaan. Resurssitarpeissa arvioidaan prosessin kehittämisen taloudelliset vaikutukset, kustannukset, tuotot ja rahoitustarve. Prosessin parannussuunnitelman valmistumisen jälkeen, on prosessin omistajan ja johdon hyväksyttävä se. Laajemmat prosessimuutokset tulee varmistaa asiakkaiden ja toimittajien kanssa, jotta kehittämistyö ei aiheuta heille yhteensopimattomuutta tai muita ongelmia. (Lecklin 2002, 217-218)

Osana prosessien kehittämistyötä on prosessien jatkuva kehittäminen. Kun prosessi on saatu paranneltua, palataan lähtöruutuun. Prosesseja kehitetään tuotteiden tai palveluiden laadun parantamiseksi. Kun prosessien kehittämisen toimintoketju on käyty läpi, on tuotteiden tai palveluiden laatutaso noussut. Prosessien toimivuutta tulisi arvioida säännöllisesti. Näin voidaan tarpeen mukaan käynnistää pieniä tai suurempia uudistustöitä. Jatkuvan kehittämisen pohjaksi seurataan prosessimittareita sovitulla tavalla. Kehittämispaineita prosesseille tulee monesta suunnasta. Asiakkaiden toiveet ja vaatimukset muuttuvat, kilpailijat kehittävät toimintaansa, teknologia uudistuu ja organisaation oma toiminta elää ja muuttuu jatkuvasti. Kehittämisen tavoitteena tulisi aina olla se, että asiat voidaan tehdä paremmin. (Lecklin 2002, 150, 223-226; JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 2.2.2016)

3 MYYNTILASKUTUSPROSESSI

Laskutus on yritykselle kriittinen toiminto. Laskutusprosessin viiveet ja virheet voivat pahimmillaan johtaa yrityksen heikkoon likviditeettitilanteeseen. Laskutus näkyy yrityksen asiakkaille ja sidosryhmille ja on näin osa yritysimagoa ja asiakaspalvelua. Myyntilaskutusprosessi käynnistyy laskun laatimisesta ja päättyy, kun vastaanottajan maksusuoritus on kohdistettu myyntireskontraan ja kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa. (Lahti & Salminen 2008, 73.)

3.1 Laskun laatiminen

Ennen sähköisen myyntilaskun lähetystä, on laskut ensin laadittava joko tallentamalla laskutiedot manuaalisesti laskutusohjelmaan tai muodostamalla lasku järjestelmien sisältämän datan perusteella. Sähköisyys ja sen hyödyntäminen vaikuttavat merkittävästi laskun laatimiseen. Perinteisellä, paperisella tavalla, hoidettu laskujen laatiminen voi olla erittäin työlästä. Varsinkin laskutusvolyymien kasvaessa sähköisyyden merkitys korostuu. Laskujen tiedot saadaan automaattisesti tiedon alkulähteiltä laskulle ja näin vältetään saman tiedon käsittelyä useaan kertaan. (Lahti & Salminen 2008, 77–78)

Yrityksen liiketoiminta määrittää sen, minkälainen laskun laatimisprosessi yrityksessä on. Käteismyynti, Internetmyynti, tilausperusteinen myynti ja sopimusperusteinen myynti ovat esimerkkejä erityyppisistä myyntilaskutusprosesseista. Tärkeitä edellytyksiä digitaalisuuden mahdollistamalle tehokkuudelle ovat itsepalvelun hyödyntäminen ja tiedon ottaminen sen alkulähteiltä. Itsepalvelun hyödyntämisellä tarkoitetaan sitä, että laskutustieto ja tapahtumat syötetään laskutus- tai esijärjestelmiin liiketoiminnassa työntekijöiden, asiakkaiden tai kumppaneiden toimesta. Tiedon ottaminen alkulähteiltä tarkoittaa sitä, että otetaan data laskujärjestelmään automaattisesti toisista sovelluksista, moduuleista tai Excel- listalta, mikäli tieto on niissä valmiiksi olemassa. Erillislaskuprosessissa laskuttajalle toimitetaan tiedot laskutettavista tapahtumista ja laskuttaja tallentaa samat tiedot uudelleen järjestelmään. Ideaalitilanteessa henkilö, joka toimittaa tiedot laskutettavista tapahtumista, tallentaa laskun tai esitiedot suoraan laskutusjärjestelmään tai johonkin sen esijärjestelmään. Varsinainen lasku syntyy laskutusjärjestelmässä kaiken tarvittavan datansiirron jälkeen. Laskutuksessa vallitsee kaksi päälinjaa: joko laskut generoidaan esijärjestelmistä ja mahdollisesti lasku myös lähetetään

asiakkaalle sieltä tai perusdata siirretään päälaskutusjärjestelmään, jossa laskut generoidaan ja lähetetään. (Lahti & Salminen 2008, 78-79)

3.2 Laskun lähetys

Myyntilaskun toimitus vastaanottajalle voidaan toteuttaa eri kanavavaihtoehtojen avulla. Laajimmin käytössä olevia laskukanavia ovat EDI-laskut, verkkolaskut, e-kirje-laskut ja sähköpostilaskut. Pisimpään sähköinen laskutus on ollut käytössä EDI-laskuina. EDI toimii osana organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa. Yrityksen ovat kytkeytyneet toisiinsa ja hoitavat sanomaliikennettä keskenään sähköisesti. EDI-laskutus edellyttää usein suuria laskuvolyymeja ja on toiminnollisuudeltaan verkkolaskuja rajoittuneempi. EDI:n etuna on kuitenkin sen luotettavuus, sillä sanomaan saadaan luotettavasti sisällytettyä laskun rivitiedot. (Lahti & Salminen 2008, 84-85) EDI-lasku on tarkoitettu tilanteisiin, joissa laskuttajan tuottamaa laskuaineistoa joudutaan muokkaamaan tai täydentämään vastaanottajan tarpeiden mukaan. Tiedonsiirrossa on mahdollista tehdä räätälöintejä ja sanomavirrat voidaan integroida erilaisiin järjestelmiin helpommin. EDI-laskuissa ei välitetä laskun kuvaa vastaanottajalle. (OpusCapita 2013, viitattu 22.11.2015)

Suomessa toimii verkkolaskuoperaattoreiden markkina, jossa lähettäjä on kytkeytynyt johonkin markkinoilla toimivaan operaattoriin lähettääkseen verkkolaskuja. Laskuaineisto siirretään laskuttajan järjestelmästä operaattorille, joka välittää laskuaineiston eteenpäin. Operaattori välittää ja konvertoi verkkolaskuja sekä valvoo laskuliikennettä. Operaattorin tehtävä on toimittaa lasku vastaanottajalle joko vastaanottajan operaattorille tai laskujen tulostuspalveluun. Yritysten tulee ylläpitää asiakasrekisterissään tietoa siitä, mitä kanavaa pitkin lasku toimitetaan vastaanottajalle eli mikä on vastaanottajan sähköinen vastaanotto-osoite. Mikäli vastaanottaja ei vastaanota sähköisiä laskuja, välittää operaattori laskun normaalina paperilaskuna tulostuspalvelun kautta. (Lahti & Salminen 2008, 85–86) Verkkolaskut soveltuvat säännölliseen ja sopimusperusteiseen kulu-, tavara- tai hankintalaskutukseen. Verkkolaskuun sisältyy laskun kuva, joka sisältää tarvittavan tiedon laskun hyväksymistä varten ja täydentää laskudataa. Verkkolasku on vastaanottajasta tai vastaanottajan järjestelmästä riippumatta samanlainen ja aineiston tietosisältö on vakio. (OpusCapita 2013, viitattu 22.11.2015) Suomessa toimivia verkkolaskuoperaattoreita ovat mm. Basware, Enfo Zender, OpusCapita Group, Maventa, Tieto ja Sonera. Lisäksi pankit voivat toimia verkkolaskujen välittäjinä. (Tieke 2015b, viitattu 22.11.2015)

3.3 Laskujen arkistointi

Kirjanpitoaineiston säilyttäminen on lakisääteistä ja tositteiden säilytyksestä on säädetty kirjanpitolaissa. Yrittäjä on vastuussa kirjanpitoaineiston säilyttämisestä ja yrittäjän tehtävä on selvittää, kuinka yrityksen kirjanpitoaineisto tulee säilyttää. Tositeaineiston säilytysaika on 6 vuotta kuluneen tilikauden päättymisen jälkeen. (Manninen 2013, viitattu 23.11.2015) Myyntilaskujen sähköiseen arkistointiin on useita eri vaihtoehtoja, riippuen siitä, hoitaako yritys arkistoinnin itse vai antaa se arkistoinnin ulkopuolisen toimijan tehtäväksi. Esimerkiksi verkkolaskuoperaattorit tarjoavat myyntilaskujen arkistointipalvelua. Laskuaineisto ja laskuihin sisältyvä data ovat jo valmiiksi operaattoreiden palvelimilla, joten arkistointi on luonteva lisäpalvelu. (Lahti & Salminen 2008, 91.)

3.4 Myyntireskontra

Laskutusjärjestelmät muodostavat laskuista myyntireskontratapahtuman sekä pääkirjanpidon kirjaukset. Myyntireskontran tehtävä on ylläpitää myyntilaskurekisteriä ja tietoa myyntilaskujen tilasta. Myyntireskontran työvaiheet voidaan jakaa suoritusten kohdistamiseen ja avointen saamisten seuraamiseen ja mahdollisiin perintätoimenpiteisiin. Suoritusten kohdistaminen tapahtuu viitenumerojärjestelmän avulla. Kun asiakas maksaa laskunsa oikealla viitteellä, kohdistuu tapahtuma automaattisesti myyntireskontraan. Mikäli viitenumero on virheellinen tai maksettu summa poikkeaa laskusaatavasta, joudutaan tapahtuma käsittelemään manuaalisesti. Vaihtoehtona kohdistuksen automatisoinnille on tunnistaa maksettu lasku laskunumeron tai maksajan nimen perusteella. Oikealla summalla tullut suoritus voidaan kohdistaa automaattisesti suoritukseksi oikeaa saamista kohtaan. (Lahti & Salminen 2008, 89-90)

3.5 Perintä

Mikäli asiakas ei maksa laskujaan ajallaan, joudutaan ryhtymään perintätoimenpiteisiin maksun saamiseksi. Ensimmäinen perintätoimenpide on maksukehotuksen lähettäminen asiakkaalle. Maksukehotukset voidaan useimmissa järjestelmissä automatisoida, jolloin voidaan määritellä muistutuksen viive, muistutusmaksun määrä ja huomautusteksti. Useimmiten lähetetään kaksi maksukehotusta ennen laskun siirtoa perintään. Käytännöt vaihtelevat yrityksittäin, toimialoittain ja mahdollisesti myös asiakkaittain. Mikäli asiakas ei muistutuksista huolimatta tee suoritusta laskulle,

siirrytään prosessissa perintävaiheeseen. Yritysten on mahdollista hyödyntää oikeudellisessa perinnässä tähän erikoistuneita palveluntarjoajia. Aineisto siirretään automaattisesti myyntireskontrasta palveluntarjoajan järjestelmään ja perinnän hoitaminen siirtyy palveluntarjoajalle. (Lahti & Salminen 2008, 90-91)

4 RAISOFT OY:N NYKYISET PROSESSIT

Raisoft Oy:ssä on olemassa kaksi erityyppistä myyntiprosessia, joihin liittyy laskutusta: ohjelmistojen myynti ja lisenssien nosto sekä yrityksen järjestämän koulutuksen ja asiantuntijaohjauksen myynti. Ohjelmistojen myyntiprosessit jaetaan ohjelmistojen myyntiin uusille ja nykyisille asiakkaille. Jokaiseen myyntiprosessiin liittyy omat laskutustoimenpiteensä. Yrityksen laskutuksessa toimii tällä hetkellä kaksi taloussuunnittelijaa, joista toisen vastuulla ovat ohjelmistojen ja lisenssien laskuttaminen ja toisen koulutusten ja asiantuntijaohjauksen laskuttaminen. (Kankkonen, haastattelu 4.12.2015)

4.1 Käytettävät järjestelmät

Oy Raisoft Ltd:n myynti- ja laskutusprosesseissa on käytössä yhteensä neljä eri järjestelmää: asiakkuudenhallintajärjestelmä ValueFrame, kirjanpito-ohjelma Tikon sekä yrityksen omat Asiakas- ja Lisenssirekisteri. Jokaisella käytettävällä järjestelmällä on oma tarkoituksensa laskutusprosessissa. (Kankkonen, haastattelu 4.12.2015)

4.1.1 ValueFrame

ValueFrame tarjoaa työkalut toiminnanohjaukseen, projektin- ja asiakkuudenhallintaan. ValueFrame on suomalainen järjestelmä, joka sisältää kaikki toiminnollisuudet myynnin työkaluista ja työajanseurannasta projektinhallintatoimintoihin sekä laskutukseen ja johdon raportteihin. Järjestelmän avulla voidaan säästää työntekijöiden aikaa ja helpottaa johdon päätöksentekoa. ValueFrame- tuotteet sopivat kaikenkokoisten asiantuntijapalveluyritysten tarpeisiin. Järjestelmää on mahdollista käyttää internet-selaimella, millä tahansa koneella tai mobiililaitteella. ValueFrame CRM on asiakkuudenhallinnan ja myynninohjauksen työkalu. Järjestelmä soveltuu sekä myyntiorganisaation johtamiseen että yksittäisen myyjän päivittäiseksi työvälineeksi. Selainpohjainen CRM- järjestelmä tarjoaa kaikki asiakkuudenhallinnan ja asiakassuhteiden johtamisen työkalut. ValueFrame CRM tukee myyntiprosessia sen kaikissa vaiheissa soittojen ja tarjousten kautta kauppaan ja asiakassuhteen hoitoon. Asiakashallinta käsittää asiakkaiden ja kontaktien perustiedot, tapahtumahistorian, dokumentit, tarjoukset ja luokitukset. Kun kaikki data on koottuna yhteen, jää aikaa uusasiakashankintaan ja asiakassuhteiden hoitoon. CRM-

järjestelmässä myyjä voi luoda tarjoukset asiakkaille sekä seurata aktiviteettien toteutusta ja tilaa. Kattavat aktiviteettiraportit ovat apuna myyntityön johtamisessa ja suunnittelussa. ValueFrame CRM:n toimintoihin kuuluvat mm. asiakasrekisteri, kontaktirekisteri, myynnin aktiviteettiseuranta, tarjousseuranta, ryhmäkalenteri ja joukkoviestintä (sähköpostit ja tekstiviestit). (ValueFrame 2015a, viitattu 9.12.2015)

4.1.2 Tikon

Tikon Ohjelmistot tarjoavat ratkaisun pk-yritysten, liittojen, yhdistysten ja säätiöiden talous- ja palkkahallintoon sekä tilitoimistojen tuotantovälineeksi. Tikon on toimialariippumaton tuoteperhe, joka kattaa talous-, materiaali- ja palkkahallinnon keskenään integroidut perusprosessit. Tikon tarjoaa sähköisen taloushallinnon toimintoja varten työvälineet, joilla on tarvittavat erikoisominaisuudet. Tikon Ohjelmistot soveltuvat erilaisille ja erikokoisille organisaatioille ja ovat monipuolisesti integroitavissa eri liittymärajausten avulla. (Tikon Oy 2015b, viitattu 9.12.2015) Tikon tilausten käsittely-/laskutusohjelmisto on osa Tikonin kokonaisjärjestelmää. Ohjelmiston kautta talousohjauksen ja materiaalihallinnon prosessit yhdistyvät kokonaisuudeksi ja myyntitilausten tiedot siirtyvät Tikonin varastokirjanpitoon, laskutukseen, myyntireskontraan, kirjanpitoon ja arkistoon. Ohjelmistoa on mahdollista käyttää myyntitilausten käsittelyyn ja myyntilaskujen tekemiseen. Tikonin laskutuksella hoituvat jatkuva laskutus, yhdistelylaskutus, massalaskutus, e-laskutus, suoramaksulaskutus, rahoitusyhtiölaskutus, keskusliikelaskutus ja ulkomaanlaskutus. (Tikon Oy 2015a, viitattu 9.12.2015)

4.1.3 Asiakas- ja Lisenssirekisteri

Raisoft Oy:ssä käytettävät Asiakas- ja Lisenssirekisteri ovat yrityksen omia tuotteita, jotka on räätälöity yrityksen omaa käyttöä varten. Asiakasrekisteri on rekisterijärjestelmä, joka soveltuu sekä asiakas- että tuoterekisteritarkoituksiin. Asiakasrekisterissä ylläpidetään mm. asiakkaiden yhteyshenkilöiden yhteystietoja, asiakkaiden tuotelistoja, lisenssimääriä ja muita asiakkaiden tärkeitä laskutustietoja. Asiakasrekisteri toimii yrityksessä ensisijaisesti taloushallinnon työkaluna. Lisenssirekisteri on Raisoft Oy:n järjestelmä, jota käytetään asiakkaiden lisenssien luomiseen. Asiakkaiden lisenssit luodaan Lisenssirekisterissä, minkä jälkeen asiakkaat voivat asentaa lisenssit käyttöönsä. Lisenssirekisteri sisältää asiakkaiden lisenssimäärät sekä määrien mahdolliset

muutokset tai lisäykset. Lisenssirekisteri on toiminut työkaluna Raisoft Oy:n asiakaspalvelu- ja kehitystiimeillä. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)

4.2 Raisoft Oy:n myyntiprosessit ja laskutus

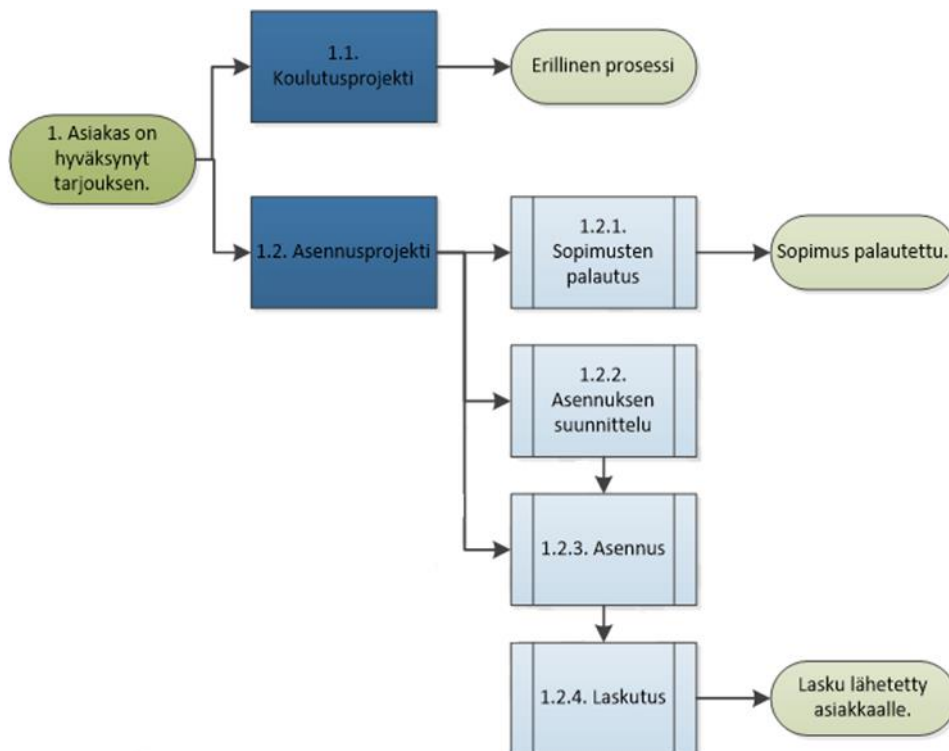
Ohjelmistojen myyntiprosesseja on Raisoft Oy:llä yhteensä kolme: uusien asiakkaiden myyntiprosessi, nykyisten asiakkaiden myyntiprosessi ja lisenssin nostoprosessi. Näiden lisäksi Raisoft Oy:n myyntiprosesseihin lukeutuvat koulutusten sekä asiantuntijaohjauksen myyntiprosessit. Suurin osa asiakkaiden laskutuksesta tapahtuu alkuvuodesta, jolloin laskutetaan lisenssien vuosimaksut. Uusilta asiakkailta voidaan laskuttaa vuosimaksu myös kesken vuoden. Mikäli asiakas tilaa uuden tuotteen tai internetpalvelun kesken vuoden, laskutetaan uudet tilaukset kyseisenä ajankohtana. Yrityksen isoilla asiakkailta voi olla osamaksusopimuksia. Isoihin asiakkaisiin lukeutuu esimerkiksi terveydenhoito-organisaatioita, joilla on useita lisenssejä. Osamaksusopimusten kautta asiakkaiden suuret vuosimaksut on jaettu osiin, jolloin ne eivät liikaa rasita asiakkaiden alkuvuoden taloustilannetta. (Bäck, haastattelu 4.1.2015)

4.2.1 Ohjelmistojen myynti uusille asiakkaille

Ohjelmistojen myyntiprosessi uusille asiakkaille alkaa, kun asiakas hyväksyy myyntitarjouksen. Hyväksynnän jälkeen alkaa ohjelmiston käyttöönotto. Asiakkuuspäällikkö lähettää asiakkaalle käyttöönoton ohjeet sähköpostitse. Lisäksi hän luo koulutusprojektin ja asennusprojektin ValueFrame:ssa. Asiakkuuspäällikkö seuraa näiden luotujen projektien etenemistä ja valvoo projekteja, kunnes ne on kuitattu valmiiksi. Tämän jälkeen vastuu prosessista siirtyy taloussuunnittelijalle. Projektipäällikkö on antanut taloussuunnittelijalle tehtäväksi huolehtia sopimusten palautuksesta ja sopimusten kirjaamisesta Asiakasrekisteriin. Mikäli asiakas ei ole palauttanut sopimuksia ajoissa, tulee taloussuunnittelijan olla yhteydessä tähän ja pyytää asiakasta palauttamaan sopimukset. Taloussuunnittelija lisää saapuneet sopimukset Asiakasrekisteriin ja kuittaa tämän jälkeen tehtävän valmiiksi ValueFrame:ssa. (Kankkonen, sähköpostiviesti 12.1.2016)

Prosessin seuraavat vaiheet ovat asennuksen suunnittelu ja itse asennus. Näistä vaiheista vastaavat yrityksen ohjelmistopalvelut. Asennuksen suunnitteluvaiheessa ohjelmistopalvelut tarkistavat asiakkaan sopimuksesta, kuinka ohjelmisto on sovittu asennettavaksi asiakkaalle. Ohjelmisto voidaan asentaa pilvipalveluna tai asiakkaan omalle palvelimelle. Asennuksen

suunnittelun lisäksi ohjelmistopalvelut suunnittelevat myös muita käyttöönottoon liittyviä yksityiskohtia. Kun kaikki suunnitteluvaiheet ovat valmiit, kuitataan tehtävä valmiiksi ValueFrame:ssa. Ohjelmiston asennusvaihe alkaa, kun projektipäällikkö on saanut tiedon ValueFrame:ssa sopimusten palautuksesta ja antaa tehtäväksi asentaa ohjelmiston asiakkaalle. Asennus suoritetaan aiemmassa vaiheessa tehdyn asennussuunnitelman mukaisesti. Kun asennus on valmis, luodaan ValueFrame:een asiakkaalle laskutustehtävä. Ohjelmistojen myyntiprosessia uusille asiakkaille havainnollistetaan kuviossa 3 (Kankkonen, sähköpostiviesti 12.1.2016)



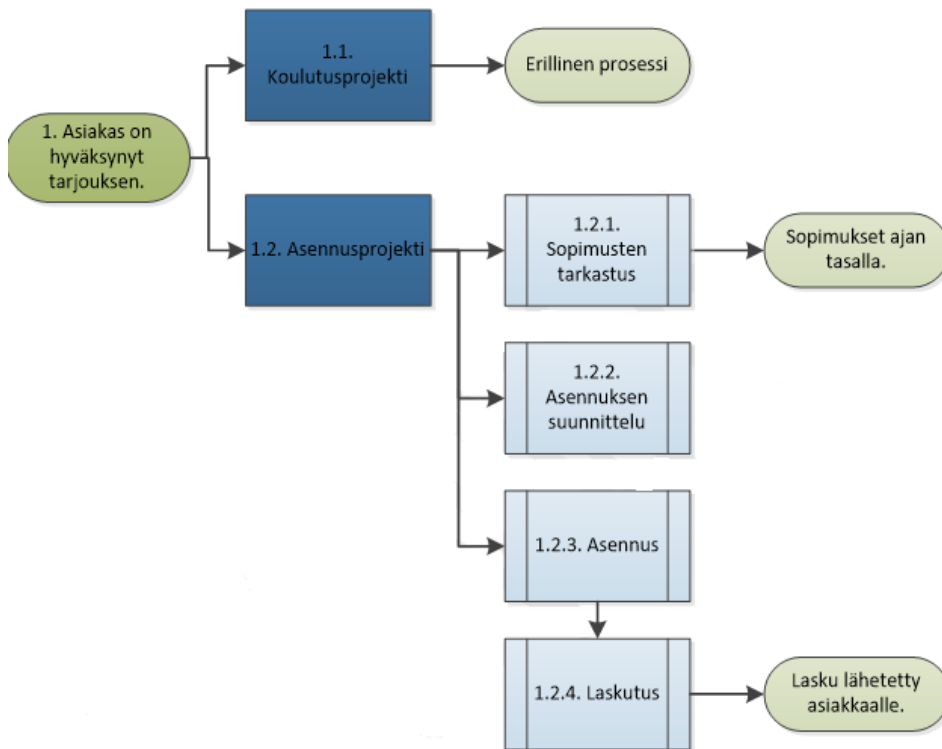
Kuvio 3. Ohjelmistojen myyntiprosessi – uudet asiakkaat (Kankkonen, sähköpostiviesti 12.1.2016)

Laskituksen vastuuhenkilönä toimii taloussuunnittelija. Taloussuunnittelija tarkistaa asiakkaan tarjouksesta ohjelmistoluettelon, josta käy ilmi mitä asiakkaalle on asennettu ja montako lisenssiä he ovat ostaneet. Taloussuunnittelija kirjaa asiakkaan laskutustiedot Asiakasrekisteriin ja laskuttaa asiakasta sovittujen hintojen mukaan. Asiakasrekisteristä taloussuunnittelija tulostaa sopimukset paperisena omaan mappiinsa. Laskutettujen ja laskuttamattomien asiakkaiden sopimukset on arkistoitu omiin mappeihin, mikä helpottaa taloudenhoitajaa pysymään ajan tasalla laskutuksessa. Laskun luonti tapahtuu manuaalisesti Tikon taloushallintojärjestelmässä. Laskulle tarvittavat tiedot etsitään ja siirretään manuaalisesti laskulle ValueFrame:sta sekä Asiakasrekisteristä. Kun lasku on luotu Tikon:iin, siirtyy se seuraavaksi ns. laskuhotelliin, josta se aikanaan lähetetään asiakkaalle. Kuukausittaisista laskujen ajoista välitetään raportit kirjanpitoon myyntireskontraan. Lähetetyt

laskut tulostetaan paperisina ja arkistoidaan mappeihin. Kun asiakas on tehnyt suorituksen laskulle, saa taloudenhoitaja raportin suoritetuista laskuista. Maksuja taloudenhoitaja seuraa saatavalistalla ja suoritettu lasku merkitään listaan maksetuksi. Yrityksen kirjanpito tekee erikseen kohdistuksen myyntireskontraan. Perintätoimenpiteisiin ajautuminen on Raisoft Oy:n asiakkailta erittäin harvinaista. (Bäck, haastattelu 4.1.2015).

4.2.2 Ohjelmistojen myynti nykyisille asiakkaille

Kun Raisoft Oy myy nykyisille asiakkailleen uusia ohjelmistoja, on myyntiprosessi suurimmilta osin samanlainen, kuin uusille asiakkaille myytäessä. Eroa näiden kahden myyntiprosessin välillä on sopimusasioissa ja laskutuksessa. Taloussuunnittelija saa projektipäälliköltä tehtäväksi tarkistaa, ovatko asiakkaan sopimukset ja tiedot ajan tasalla Asiakasrekisterissä. Jos asiakkaan tiedot ovat Asiakasrekisterissä oikein, kuittaa taloussuunnittelija sopimusten tarkastuksen valmiiksi ValueFrame:ssa. Mikäli sopimukset ja tiedot edellyttävät päivittämistä, lähettää taloussuunnittelija asiakkaalle uuden sopimusehdotuksen. Kun asiakas palauttaa sopimuksen, päivittää taloussuunnittelija asiakkaan sopimukset ja tiedot Asiakasrekisteriin. Tämän jälkeen taloussuunnittelija kuittaa tehtävän valmiiksi ValueFrame:ssa. Asennuksen suunnitteluvaiheen ja itse asennuksen jälkeen luodaan laskutustehtävä ValueFrame:en. Taloussuunnittelija päivittää asiakkaan ohjelmistoluetteloja ja kirjaa laskutustiedot Asiakasrekisteriin. Asiakasta laskutetaan uuden ohjelmistoluettelon mukaisesti ja uusi ohjelmistoluettelo laitetaan laskun mukana liitteenä asiakkaalle. Taloussuunnittelija kuittaa laskutustehtävän valmiiksi ValueFrame:ssa, kun lasku on lähetetty asiakkaalle. Nykyisten asiakkaiden myyntiprosessia havainnollistetaan kuviossa 4. (Kankkonen, sähköpostiviesti 12.1.2016)

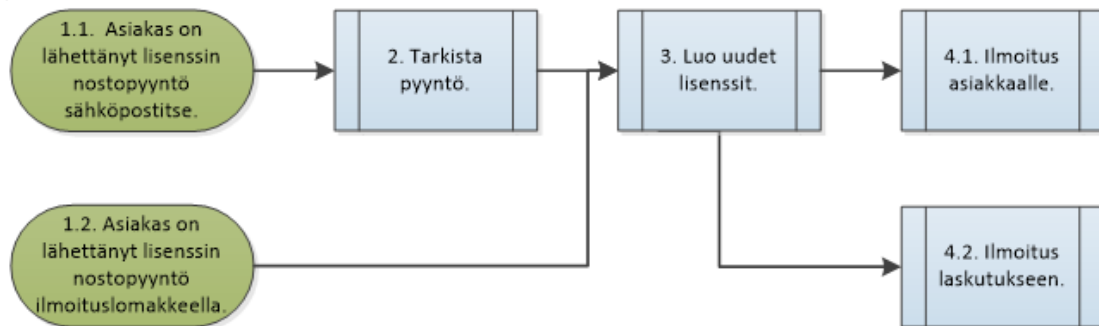


Kuvio 4. Ohjelmistojen myyntiprosessi – nykyiset asiakkaat (Kankkonen, sähköpostiviesti 12.1.2016)

4.2.3 Lisenssien nosto

Asiakkaat voivat halutessaan nostaa ostamiensa ohjelmistojen lisenssien määrää. Asiakas lähettää lisenssin nostopyynnön joko sähköpostitse tai erillisellä ilmoituslomakkeella. Asiakas voi olla sähköpostitse yhteydessä esimerkiksi Raisoft Oy:n asiakkuustiimiin. Ilmoituslomakkeiden vastaanottaja on taloussuunnittelija. Taloussuunnittelijan tulee tarkistaa, että asiakkaan lisenssitiedot ovat ajan tasalla Asiakasrekisterissä. Lisenssin nostopyynnön vastaanottaja lähettää nostopyynnön eteenpäin ohjelmistopalveluihin. Ohjelmistopalvelut tarkistavat, että nostopyynnön lähettäjällä on oikeus nostaa lisenssiä. Mikäli lähettäjältä puuttuvat oikeudet lisenssien nostoon, tulee ohjelmistopalveluiden olla yhteydessä asiakkaan kontaktihenkilöön ja pyytää vahvistus nostopyyntöön. Asiakkaan lisenssien nostopyynnön varmistuttua, luovat ohjelmistopalvelut asiakkaalle uudet lisenssit käyttöön. Samalla lisenssien nostosta luodaan tapahtuma ValueFrame:en. Lisenssien nostosta lähetetään ilmoitus asiakkaan IT-kontaktihenkilölle ja pääkontaktihenkilölle. Lisäksi lisenssien nostosta ilmoitetaan laskutukseen. Taloussuunnittelija laskuttaa asiakasta uuden lisenssimäärän mukaan ja jos tarpeellista, päivittää tiedot

Asiakasrekisteriin. Lisenssien nostoprosessia havainnollistetaan kuviossa 5. (Kankkonen, sähköpostiviesti 12.1.2016)



Kuvio 5. Lisenssien nostoprosessi (Kankkonen, sähköpostiviesti 12.1.2016)

4.2.4 RAIsoft-ABC-koulutusten myynti

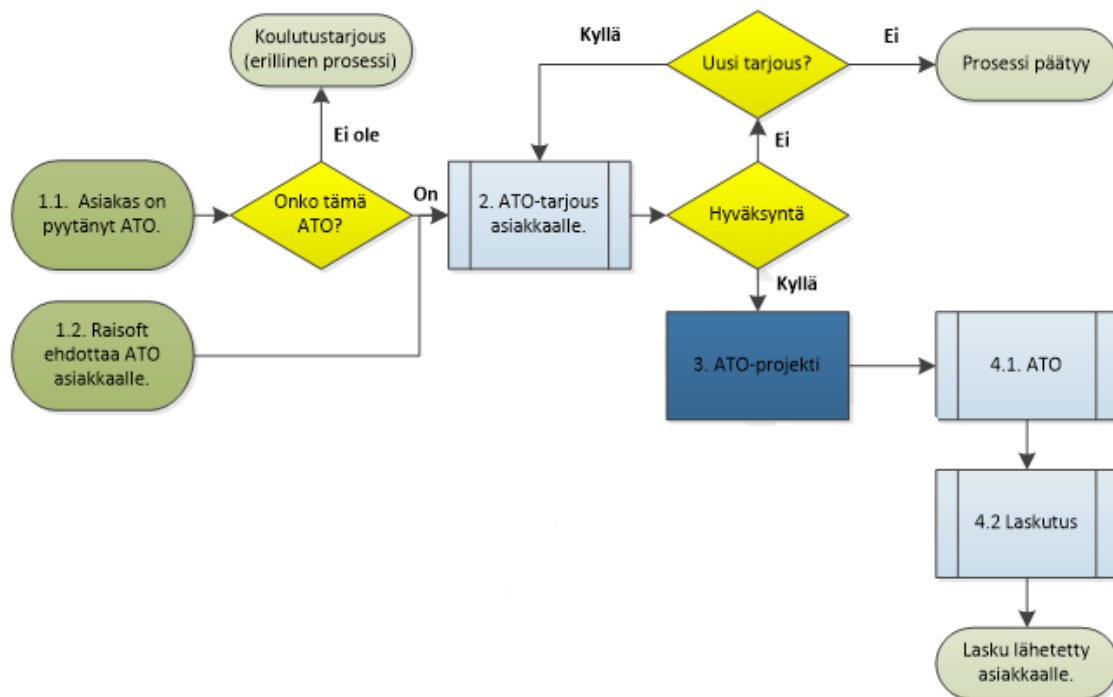
Raisoft Oy:n järjestämien koulutusten myyntiprosessi alkaa siitä, kun koulutuspäällikkö koordinoi koulutuksen jollekin yrityksen kouluttajista. Koulutusten sisältämää valmistelutyötä pyritään yrityksessä minimoimaan, jotta se ei veisi liikaa työntekijöiden aikaa ja koulutukset saataisiin pidettyä mahdollisimman pian tilauksen saavuttua. Seuraava vaihe myyntiprosessissa on itse koulutuksen järjestäminen ja pito. Jokaisesta Raisoft Oy:n pitämästä koulutuksesta laaditaan kouluttajan toimesta osallistujalista. Osallistujalistasta käy ilmi, mikä koulutus on ollut kyseessä, milloin koulutus on pidetty ja kuka on koulutuksen tilaaja. Jokainen koulutukseen osallistunut kuuntelija kirjoittaa nimensä osallistujalistaan. Kouluttaja toimittaa osallistujalistan koulutuksen laskuttamisesta vastaavalle taloudenhoitajalle. (Hassel, haastattelu 4.12.2015)

Koulutusten laskutusprosessi alkaa siitä, kun taloudenhoitaja etsii koulutuksen tarjousnumeron ValueFrame:sta. Taloudenhoitaja tarkistaa onko koulutus mahdollisesti laskutettu jo aikaisemmin. Jos asiakas on tilannut useita koulutuksia muutaman kuukauden aikavälille, voidaan kaikki koulutukset laskuttaa kerralla, kun viimeinen koulutus on pidetty. Tämä helpottaa taloudenhoitajan työmäärää ja laskumassa pysyy kohtalaisena. Asiakkaan lasku luodaan Tikon:issa ja laskun liitteeksi laitetaan koulutusten osallistujalistat. Näin asiakas voi tarkistaa, että koulutus on laskutettu oikein ja oikealla osallistujamäärällä. Kun lasku on luotu, siirtyy se ns. laskuhotelliin, josta se siirtyy eteenpäin asiakkaalle. Lähetetyt laskut tulostetaan ja arkistoidaan omiin mappeihinsa. Kun koulutuksen laskutus on hoidettu, kuitataan laskutustehtävä valmiiksi ValueFrame:ssa. Kun asiakas on tehnyt suorituksen laskulle, saa taloudenhoitaja raportin suoritetuista laskuista. Maksuja

taloudenhoitaja seuraa saatavalistalla ja suoritettu lasku merkitään listaan maksetuksi. Yrityksen kirjanpito tekee erikseen kohdistuksen myyntireskontraan. Perintätoimenpiteisiin ajautuminen on Raisoft Oy:n asiakkailta erittäin harvinaista. (Hassel, haastattelu 4.12.2015)

4.2.5 Asiantuntijaohjauksen myynti

Raisoft Oy tarjoaa asiakkailleen koulutuksien lisäksi asiantuntijaohjausta. Asiantuntijaohjaus (ATO) on asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöityä ohjausta RAI-järjestelmän käyttöön. Asiantuntijaohjauksen myyntiprosessi havainnollistetaan kuviossa 6.



Kuvio 6. Asiantuntijaohjauksen myyntiprosessi (Kankkonen, sähköpostiviesti 12.1.2016)

Prosessi lähtee liikkeelle siitä, kun asiakas joko itse pyytää asiantuntijaohjausta tai Raisoft Oy ehdottaa ohjausta asiakkaalle. Mikäli asiakas on itse pyytänyt ohjausta, tulee kouluttajan tai myyntipäällikön ensin selvittää onko kyseessä asiantuntijaohjaus vai koulutus. Mikäli asiakkaan pyyntö vastaa enemmän koulutusta kuin asiantuntijaohjausta, lähetetään tälle koulustarjous ja aloitetaan erillinen koulutusprosessi. Jos pyyntö taas vastaa asiantuntijaohjausta, valmistellaan ja ValueFrame:ssa asiakkaalle ATO-tarjous. Tarjous lähetetään tämän jälkeen asiakkaalle, joka hyväksyy tai ei hyväksy tarjousta. Mikäli asiakas ei hyväksy ATO-tarjousta, arvioi kouluttaja/myyntipäällikkö kannattaako asiakkaalle lähettää uutta tarjousta. Mikäli uuden

tarjouksen lähettäminen katsotaan kannattamattomaksi, prosessi päättyy. Kun asiakas hyväksyy ATO-tarjouksen, voi itse ATO-prosessi alkaa. Kouluttaja/myyntipäällikkö luo ATO-projektin ja tehtävät ValueFrame:ssa. Projektin luoja valvoo projektin etenemistä, kunnes kaikki tehtävät on suoritettu. Kun kaikki käytännön järjestelyt ATO-projektin toteuttamiselle on tehty, voi kouluttaja/myyntipäällikkö pitää sovitun asiantuntijaohjauksen asiakkaan kanssa. Asiantuntijaohjauksen pitäjä kuittaa tehtävän suoritetuksi ValueFrame:ssa ohjauksen päätyttyä. Ohjaajan tulee lisäksi luoda laskutustehtävä ValueFrame:en taloussuunnittelijalle. Taloussuunnittelijalle ilmoitetaan pidetyt tunnit, matka-aika sekä mahdolliset matkakustannukset. Prosessin viimeinen vaihe on laskutus, jonka taloussuunnittelija hoitaa. Asiakasta laskutetaan sovitulla hinnoilla. Laskun luonti tapahtuu Tikon:issa, josta se siirtyy ns. laskuhotelliin ja sieltä eteenpäin loppuasiakkaalle. (Hassel, haastattelu 4.12.2015; Kankkonen, sähköpostiviesti 12.1.2016)

4.3 Raisoft Oy:n laskutusprosessin kehittämistarpeet

Laamasen (2007, 209-211) mukaan prosessien kehittämistä voidaan lähestyä kahdesta näkökulmasta, joista toinen on teknisenä kehittämisenä järjestelmien kautta. Prosessien kehittämisen lähestymistapana voidaan käyttää ongelmanratkaisua. Ongelmanratkaisulle olennaista on organisaation toimintaa tai suorituskykyä häiritsevän ongelman tunnistaminen, jolloin kehitystyön lähtökohtana on tämän ongelman poistaminen. Tällöin koko prosessia ei kyseenalaisteta, vaan kyse on pienehköistä parannuksista. Raisoft Oy:n laskutusprosessien kehittämistyössä on kyse tällaisesta ongelmanratkaisusta, jossa prosessien pienehköllä hienosäädöllä pyritään ratkaisemaan mm. ajankäyttöön ja inhimillisiin virheisiin liittyviä ongelmia.

Suurimmat kehittämistarpeet nykyisessä laskutusprosessissa ovat ajankäytössä ja ajankäytön tehokkuuden parantamisessa. Tietojen siirto eri järjestelmien välillä tapahtuu usein manuaalisesti, mikä saattaa viedä runsaasti työntekijöiden työaika. Integrointi luo kustannussäästöjä, sillä tietojärjestelmään syötettyä tietoa ei tarvitse syöttää uudelleen manuaalisesti muihin tietokantoihin. Tietokantojen integrointi tehostaa yrityksen toimintaa, sillä tieto voi kulkea automaattisesti tilausvaiheesta aina kirjanpitoon asti ilman ihmistyötä. (Tieke 2015a, viitattu 28.11.2015) Raisoft Oy:ssä todettiin tehokkuuden paranevan joko rekrytoimalla lisää työntekijöitä taloudenhoitoon tai automatisoimalla joitain laskutusprosessien vaiheita. Yrityksellä ei toistaiseksi ole suunnitelmissa rekrytoida lisää taloussuunnittelijoita. Kasvavan asiakasmäärän myötä lisääntyvän laskuttamisen

tulee myös jatkossa kyetä hoitamaan kahden työntekijän voimavaroilla. Kahden työntekijän työmäärän radikaalisen nousun katsotaan yrityksessä olevan ongelma. Liian suuri työmäärä vaikuttaa osaltaan virheiden määrään ja työtehtävien hoitamisen viivästymiseen. Mikäli aikaa saataisiin säästettyä ja taloussuunnittelijoiden työmäärää kontrolloitua prosessien vaiheiden automatisoinnin avulla, jäisi taloussuunnittelijoille enemmän aikaa muihin työtehtäviin. Laskutusprosessin läpivieminen on edeltävinä vuosina suuren työmäärän vuoksi venynyt liian pitkäksi. Taloussuunnittelijoilla ei ole jäänyt aikaa esimerkiksi prosessien kehitystyöhön, koska perustyötehtävät ovat vieneet suurimman osan työajasta. (Kankkonen, haastattelu 4.1.2015)

Laskutusprosessiin on kytköksissä useita eri henkilöitä ja järjestelmiä. Organisaation prosessissa, jossa tietoa siirretään usein manuaalisesti järjestelmästä toiseen, inhimillisten virheiden riski kasvaa. Kun järjestelmät ja liittymät hoitavat suuren osan työvaiheista, jotka on perinteisesti tallennettu manuaalisesti, vähenevät inhimilliset tallennus- ja laskuvirheet olennaisesti. (Lahti & Salminen 2008, 27-28) Tallennus- ja laskuvirheiden lisäksi Raisoft Oy:n laskutusprosessiin liittyviä riskejä ovat myös esimerkiksi virheellisen informaation syöttö järjestelmiin tai tärkeän informaation poisjäänti prosessista. Inhimillisten virheiden suuri määrä ei Raisoft Oy:ssä ole toistaiseksi ongelma. Kuitenkin yrityksen asiakasmäärän ja myynnin jatkuvasti kasvaessa, kasvaa myös inhimillisten virheiden riski. Automatisoinnin avulla halutaan laskea virheiden esiintymisen todennäköisyyttä ja riskiä. (Kankkonen, haastattelu 4.1.2015) Integraatiot järjestelmien välillä vähentävät saman tiedon syöttämistä ja käsittelyä useaan kertaan, vähentävät virheiden määrää sekä nopeuttavat ja parantavat tiedon kulkua. Parhaimmassa tapauksessa integroidut tietojärjestelmät kattavat kaikki yrityksen toiminnot ja suuri osa kirjanpidon kirjauksista saadaan integraation kautta. (Lahti & Salminen 2008, 38-39)

5 RAISOFT OY:N LASKUTUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Raisoft Oy toteutti syksyn 2015 aikana laskutusprosessin kehittämisprojektin, jonka tarkoituksena oli tehostaa nykyisen prosessin vaiheita ja helpottaa yrityksen taloussuunnittelijoiden työtaakkaa. Tavoitteena kehitysprojektissa oli pienehköjen parannuksien avulla löytää enemmän tehokkuutta nykyisen prosessin sisältä. Kehitystyön päätavoitteena oli saada siirrettyä Raisoft Oy:n myyntilaskutus kokonaisuudessaan ValueFrame:en. Käytännössä tämä tarkoitti taloushallinto-ohjelma Tikon:in integroimista asiakkuudenhallintajärjestelmä ValueFramen kanssa. Tavoitteena oli myös, että yritys voisi kokonaan luopua Asiakas- ja Lisenssirekisterin käytöstä. Näin laskutusprosessista poistuisi välivaiheita ja prosessi voitaisiin viedä läpi yhden järjestelmän kautta. Kehittämisprojekti toteutettiin yhteistyössä ValueFrame:n asiantuntijan kanssa. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)

5.1 Kehittämisprojektin suunnittelu

Laskutusprosessin kehittämisen suunnittelu aloitettiin prosessin nykytilanteen kartoituksella. Kartoitus toteutettiin Raisoft Oy:n sisäisen tiimin voimin. Nykytilanteen kartoituksen avulla arvioitiin nykyisen laskutusprosessin toimivuutta ja tehokkuutta. Prosessin kehittämisen tavoitteeksi asetettiin nykyisen laskutusprosessin tehokkuuden parantaminen ja ylimääräisten manuaalisten työvaiheiden poistaminen prosessista. Tavoitteeksi asetettiin kustannus- ja resurssisäästöjen aikaansaaminen laskutusprosessin pienten parannusten avulla. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)

Nykytilan kartoitusta seurasi prosessianalyysin vaihe, jossa selvitettiin laskutusprosessin pääongelmat ja ratkaisuvaihtoehdot ongelmiin. Analyysivaiheessa todettiin nykyisen laskutusprosessin olevan ajankäytön ja tehokkuuden kannalta tarpeettoman hidas ja monimutkainen. Tässä vaiheessa päätettiin myös, että yritys pyrki kehittämisprojektin avulla luopumaan Asiakas- ja Lisenssirekisterin käytöstä kokonaan. Analyysin pohjalta päädyttiin harkitsemaan muutamia ratkaisuvaihtoehtoja prosessin kehittämistyön toteuttamiseen. Vaihtoehtoista parhaimmaksi todettiin prosessin kehittäminen asiakkuudenhallintajärjestelmä ValueFramen kautta. ValueFrame on Raisoft Oy:ssä laajasti yrityksen työntekijöiden käytössä. Laskutusprosessin kehittäminen ValueFrame:ssa oli paras vaihtoehto projektin aikataulun ja

tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Toinen harkittu vaihtoehto oli kehittäminen yrityksen oman Asiakasrekisterin kautta. Vaihtoehto todettiin kuitenkin vähemmän kannattavaksi. Projekti olisi tällöin sisältänyt monia työvaiheita ja projektin läpivieminen olisi vienyt liian paljon aikaa. Kun laskutusprosessin kehittämismenetelmä oli päätetty, aloitettiin Raisoft Oy:ssä workshop yhteistyössä ValueFramen asiantuntijan kanssa. Workshopissa käsiteltiin kehittämisprojektin toteuttamiseen liittyviä käytännön asioita, kuten integraation toimintoja ja Raisoft Oy:n prosessien toimivuutta. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)

5.2 Kehittämisprojektin työvaiheet ja testaus

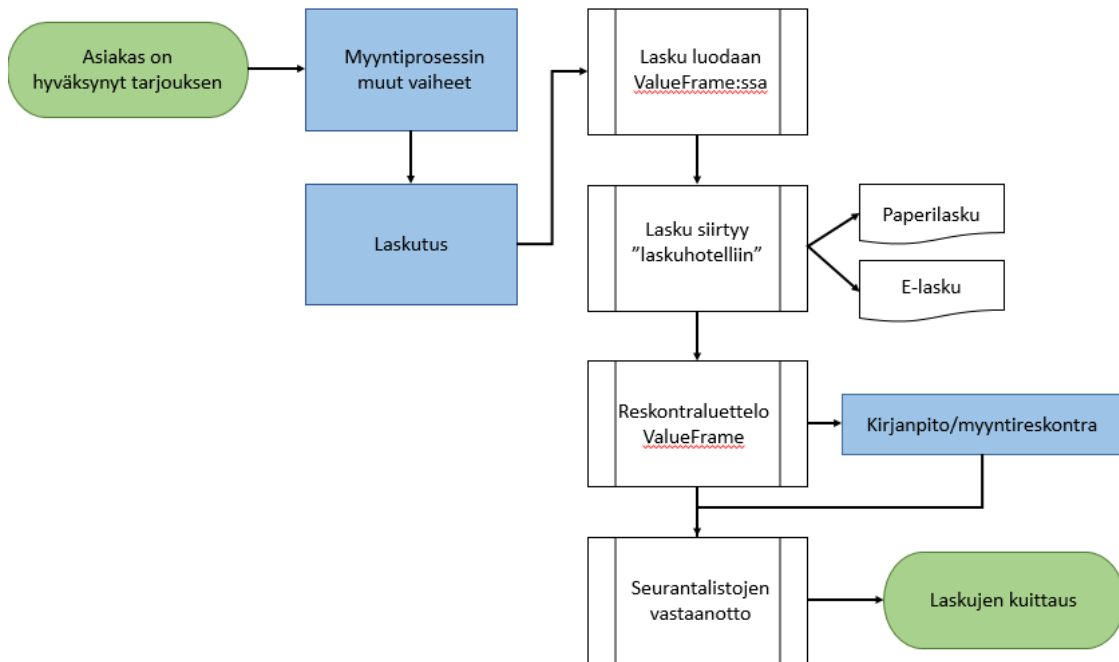
Kehittämistyön toteutuksessa suurin haaste oli Raisoft Oy:n sopimuslaskujen siirto ja hoitaminen ValueFrame:ssa. ValueFrame:ssa on mahdollista muodostaa laskuja vain käyttämällä tuoterekisteriä. Tämä tuoterekisteritoiminto ei ollut yhteensopiva Raisoft Oy:n hinnastomallin kanssa. Raisoft Oy:n hinnasto on rakennettu matriisimuodossa, eikä erillisiä tuoterivejä ollut olemassa. Raisoft Oyn matriisihinnasto sisältää 7 eri hintaluokkaa ja kaiken kaikkiaan 25 lisenssiryhmää. Koko Raisoft Oy:n hinnasto jouduttiin päivittämään ValueFrameen sopivaksi lisäämällä suuri määrä tuoterivejä ValueFrame:en täysin manuaalisesti. Tämä aiheutti kehittämisprojektille suuren määrän lisätyötä ja vei projektista aikaa. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)

Hinnaston päivittämisen jälkeen, tuli varmistaa, että jokaisen asiakkaan asiakastiedot ovat identtiset ValueFrame:ssa ja taloushallinto-ohjelmisto Tikon:issa. Tämä tarkistustyö toteutettiin täysin manuaalisesti. Vaikka manuaalinen tarkistaminen vei aikaa, oli tarkistaminen välttämätöntä järjestelmien integraation toimivuuden ja laskuvirheiden minimoinnin kannalta. Kun asiakastietojen tarkistustyö saatiin loppuun, ajettiin asiakkaiden laskutustiedot Tikon:ista ValueFrame:en. Tämän jälkeen luotiin ValueFrame:ssa lisenssinhallintaprojektit jokaiselle asiakkaalle. Lisenssinhallintaprojektien alle luotiin erilliset osaprojektit, joissa asiakkaiden sopimuslaskutus oli mahdollista luoda. Kaikki sopimuslaskut perustettiin asiakkaille ValueFrame:en. Tämän jälkeen Raisoft Oy:n kontrolleri, taloussuunnittelija ja asiakasvastaavat yhteistyössä tarkistivat manuaalisesti jokaisen asiakkaan kohdalla, että tiedot oli ajettu järjestelmään oikein. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)

Kehitetylle laskutusprosessille ei toteutettu virallista testausta. Epävirallinen prosessin testaus toteutettiin aloittamalla laskutus ValueFrame:ssa yrityksen pienillä asiakkailla. Raisoft Oy:n pienien asiakkaiden laskutus ei useimmissa tapauksissa sisällä monimutkaisia ominaisuuksia, kuten yksityiskohtaisia kustannuspaikkavaatimuksia. Pienien asiakkaiden kohdalla laskutusprosessin manuaalinen tarkistaminen on helpompaa ja uudistetun prosessin testaaminen tehokkaampaa. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)

5.3 Kehitetty laskutusprosessi

Raisoft Oy:n kehittämisprojektin tuloksena syntyi uudistettu laskutusprosessi. Uudistettu laskutusprosessi alkaa, kun kaikki yrityksen myyntiprosessien vaiheet on ensin käyty läpi. Raisoft Oy:n myyntilaskut luodaan ValueFrame:ssa. Aikaisemmin, ennen laskutusprosessin kehittämistyötä, myyntilaskujen luominen tapahtui kokonaisuudessaan Tikon:issa. Myyntilaskulle saadaan laskutettavan asiakkaan laskutustiedot automaattisesti. Lisäksi asiakkaiden sopimuksiin sisältyvät tuoterivit siirtyvät automaattisesti laskuille. Laskun luonnin jälkeen laskut siirtyvät laskuhotelliin, josta ne lähetetään laskutettaville asiakkaille joko paperisina tai sähköisinä laskuina. Luoduista myyntilaskuista muodostuu ValueFrame:en reskontraluettelo, jossa on eriteltynä kaikki luodut laskut. Reskontraluettelo lähetetään yrityksen kirjanpitoon, jossa myyntilaskut siirtyvät myyntireskontraan. Asiakkaiden maksujen seuranta ei ole muuttunut aikaisemmasta laskutusprosessista. Myyntilaskuille tulleet suoritukset täsmäytetään edelleen kirjanpidon myyntireskontrassa. Kirjanpito toimittaa Raisoft Oy:n taloussuunnittelijoille seurantalistaa suorituksista, jolloin myyntilaskut voidaan kuitata suoritetuiksi myös yrityksen sisällä. Kehitetty laskutusprosessi havainnollistetaan kuviossa 7. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)



Kuvio 7. Kehitetty laskutusprosessi. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)

Laskutusprosessin kehittämisprojektin ansiosta on Raisoft Oy:ssä luovuttu yrityksen Asiakasrekisterin käytöstä. Asiakasrekisteri on toistaiseksi olemassa, mutta sen päivittäminen on lopetettu kokonaan. Kaikki toimet, joihin taloussuunnittelijat tarvitsivat Asiakasrekisteriä, voidaan uudistetun laskutusprosessin myötä hoitaa ValueFrame:ssa. Kehittämisprojektilla pyrittiin Asiakasrekisteristä luopumisen lisäksi luopumaan myös yrityksen Lisenssirekisteristä. Lisenssirekisteri on kuitenkin vielä Raisoft Oy:n käytössä. Lisenssirekisteriä tarvitaan työkaluna asiakkaiden lisenssien luontiin, sillä teknisesti ei lisenssien luominen ole mahdollista muissa järjestelmissä. Mikäli lisenssejä ei luoda Lisenssirekisterissä, eivät asiakkaiden Raisoft ohjelmistot toimi oikein. Kuitenkin asiakkaiden hiljalleen siirtyessä ohjelmistojen RAIssoft.net- versioon, tulee Lisenssirekisteri todennäköisesti poistumaan käytöstä parin vuoden sisällä. Lisenssinhallintaperiaate on RAIssoft.net-versiossa sama kuin vanhassa ohjelmistoversiossa. Asiakkaalle ei RAIssoft.net-versiossa tarvitse lähettää erillistä lisenssiä vuosittain ja lisenssirajoitus on avoimempi. RAIssoft.net-versio on yrityksen asiakkaille vaivattomampi ja asiakasystävällisempi versio ohjelmistosta. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)

5.4 Tulokset ja palaute

Kankkosen (haastattelu 12.2.2016) mukaan laskutusprosessin kehittämisprojekti on toteutunut odotuksia paremmin. Projekti on kokonaisuudessaan kuitenkin koettu melko pitkäksi. Projektin lopputulokset ovat olleet suurimmilta osin positiivisia. Raisoft Oy on helmikuun 2016 puoleenväliin mennessä, eli noin kuukauden ajalta, laskuttanut asiakkaitaan noin 50 % enemmän kuin edeltävänä vuonna kahden kuukauden aikana. Myyntilaskutuksessa on tunnistettu ainoastaan yksi puhtaasti integraatiosta johtunut laskuvirhe. Uudistetussa laskutusprosessissa virheitä ja ongelmia on ilmennyt vähän eikä niiden merkitys ole koko laskutusprosessiin nähden ollut suuri. Raisoft Oy:n tavoitteena on saada sopimuslaskutus valmiiksi maaliskuun 2016 aikana. Edellisenä vuonna sopimuslaskujen laatiminen oli kesken vielä elokuussa.

Uudistettu laskutusprosessi on saanut positiivista palautetta sekä Raisoft Oy:n taloussuunnittelijoilta että asiakkuustiimistä. Integraation myötä yrityksen asiakas- ja lisenssitiedot ovat siirtyneet ValueFrame:en kaikkien työntekijöiden nähtäville. Välikädet eri järjestelmien ja tietojen välillä ovat poistuneet, mikä osaltaan parantaa Raisoft Oy:n asiakaspalvelua. Kouluttajat ja asiakkuustiimin jäsenet voivat asiakkaan pyynnöstä tarkistaa laskutus- ja asiakastietoja nopeasti reaaliajassa. Ennen kehittämisprojektin toteutusta, tuli kyseisiä tietoja pyytää erikseen niihin oikeutetuilta taloussuunnittelijoilta. Laskutustietojen näkyessä kaikille ValueFrame:ssa, on realististen ennusteiden laatiminen yrityksessä helpottunut. Esimerkiksi liikevaihdon ennustaminen on realistisempaa, kun nähdään millaisilla summilla myyntilaskuja on kyseiselle vuodelle luotu. ValueFrame:ssa on mahdollista myös eritellä liikevaihdon ennusteita myyntiluokittain, kuten koulutus- ja ohjelmistokohtaisesti. (Kankkonen, haastattelu 12.2.2016)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä toimeksiantajayrityksen nykyiseen laskutusprosessiin ja kuvailla laskutusprosessin kehittämiprojektia. Tavoitteena oli kuvailla nykyistä laskutusprosessia, prosessin kehittämistarpeita ja kehittämiprojektin eri vaiheita. Opinnäytetyön raportin lisäksi laadittiin erillinen manuaali toimeksiantajan käyttöön. Tutkimuksen toteuttaminen oli toimeksiantajayritykselle tarpeellinen, sillä sen toteuttaminen yrityksen sisällä ei olisi ollut mahdollista ajallisten resurssien puutteiden vuoksi.

Toiminnallisen opinnäytetyön tutkimusmenetelminä käytettiin haastatteluja ja havainnointia. Sekä haastattelut että havainnointi toteutettiin toimeksiantajan tiloissa. Haastattelut olivat muodoltaan keskustelunomaisia, strukturoimattomia haastatteluja. Tekijän toteuttama havainnointi tapahtui passiivisena havainnointina taloussuunnittelijoiden työtä seuraten. Tekijä laati haastatteluista ja havainnoinnistaan muistiinpanoja, joiden perusteella rakensi opinnäytetyön empiirisen osuuden. Haastatteluiden ja havainnoinnin tukena käytettiin lisäksi toimeksiantajan ja tekijän välisiä sähköpostiviestejä.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi sekä opinnäytetyön raportti että erillinen toimeksiantajan manuaali. Raportti on jaettu teoriaosuuteen ja empiiriseen osaan. Raportin teoriaosuus sisältää tietoa liiketoimintaprosesseista ja myyntilaskutusprosessista. Raportin empiirisessä osassa kuvaillaan toimeksiantaja Raisoft Oy:n nykyisiä myynti- ja laskutusprosesseja sekä laskutusprosessin kehittämistyötä. Manuaali on sisällöltään suurimmaksi osaksi identtinen opinnäytetyön raportin kanssa. Manuaali sisältää myyntilaskutusprosessin sekä toimeksiantajan laskutusprosessin kehittämistyön kuvailun. Manuaaliin on näiden lisäksi toimeksiantajan toiveiden mukaan sisällytetty oma kappaleensa sähköisestä laskutusjärjestelmästä. Manuaali on koottu palvelemaan toimeksiantajayrityksen tarpeita. Sisällöstä pyrittiin tekemään mielenkiintoinen ja mahdollisimman tiivis, jotta manuaali olisi ymmärrettävä ja helppolukuinen kaikille toimeksiantajayrityksen työntekijöille. Sekä raportista että manuaalista rajattiin pois laskutusprosessin kehittämisen tuloksena syntyneet rahalliset ja ajalliset säästöt. Kehittämiprojekti toteutettiin toimeksiantajayrityksessä opinnäytetyön työstämisen kanssa samaan aikaan. Lyhyen aikavälin vuoksi katsottiin laskutusprosessin kehittämisen realististen tulosten löytäminen haasteelliseksi. Realististen ajallisten ja rahallisten tulosten analysointi voitaisiin toteuttaa Raisoft Oy:ssä jatkotutkimustehtävänä.

Raisoft Oy:n laskutusprosessin kehittämässä oli kyse yrityksen tukiprosessin tehostamisesta. Tukiprosessien kehittäminen ja tehostaminen on yritykselle tärkeää, sillä tukiprosessit vaikuttavat myös ydinprosessien toimivuuteen. Kehittämiprojektia edeltävä laskutusprosessi oli monivaiheinen ja sisälsi paljon manuaalista työtä. Prosessin vaiheiden automatisoinnin avulla saatiin poistettua manuaalisia työvaiheita ja laskutusprosessia yksinkertaistettiin. Näin ollen myös taloudenhoitajien laskutuksesta aiheutuva työmäärä on vähentynyt ja aikaa jää enemmän myös muiden työtehtävien hoitamiseen. Kehittämiprojektin tavoitteena oli luopua yrityksen Asiakasrekisterin ja Lisenssirekisterin käytöstä kokonaan. Asiakasrekisterin kohdalla luopuminen onnistui. Lisenssirekisteri pidetään kuitenkin teknisten vaatimusten vuoksi vielä toistaiseksi käytössä.

Prosessien omistajat kantavat vastuun prosessien kehittämisestä, parantamisesta ja ylläpidosta. Raisoft Oy:n laskutusprosessin omistajia ovat yrityksen kontrolleri ja taloussuunnittelijat. Prosessin kehittämiselle oli omistajien toimesta määritelty selkeät tavoitteet. Lisäksi kehittämistyölle oli varattu riittävä määrä resursseja täytäntöönpano- ja käyttöönottovaiheessa. Kehittämiprojektissa kohdatuista haasteista huolimatta, prosessin kehittämistyö valmistui suunnitellussa aikataulussa. Vuoden 2016 laskuttaminen on aloitettu uudella, parannellulla prosessilla ja helmikuuhun 2016 mennessä laskuja on saatu valmiiksi lähes puolet enemmän kuin edeltävänä vuonna.

Raisoft Oy:n laskutusprosessia on tehostettu ja automatisoitu, minkä katsotaan vaikuttavan vähentävästi inhimillisten laskuvirheiden esiintymiseen. Laskutusprosessia edeltävät myyntiprosessit pysyvät yrityksessä kuitenkin toistaiseksi muuttumattomina. Suuri osa myyntiprosessien vaiheista tarjouksen hyväksymisestä asennuksen valmistumiseen saakka vaikuttaa edelleen laskutukseen. Myyntiprosessin eri vaiheet sisältävät manuaalista työtä, jossa informaation eteenpäin välittäminen on täysin työntekijöiden vastuulla. Inhimillisten virheiden mahdollisuus on siis myyntiprosesseissa vielä vahvasti olemassa. Tarkkuutta on vaalittava kaikissa myyntivaiheissa, jotta oikeat tiedot siirtyvät lopulta laskuille. Taloussuunnittelijoiden on pystyttävä luottamaan annettujen tietojen oikeellisuuteen, jotta laskuvirheet saadaan vältettyä. Mahdolliset viiveet ja virheet yrityksen laskutuksessa vaikuttavat negatiivisesti yritysimagoon ja voivat pahimmillaan aiheuttaa jopa likviditeettiongelmia. Jatkokehityksenä voitaisiin tutkia Raisoft Oy:n myyntiprosessien vaiheiden automatisointimahdollisuuksia, jotta manuaalisen työn määrää ja inhimillisten virheiden mahdollisuutta saataisiin vähennettyä.

Prosessien kehittämistä tulisi ajatella jatkuvana ympyränä. Prosessien toimivuutta on arvioitava jatkuvasti, jotta pidetään yllä mahdollisimman tehokasta toimintaa. Raisoft Oy:ssä prosessien tunnistaminen ja arviointi ovat hyvällä tasolla. Prosessien keskeiset vaiheet, niiden väliset yhteydet sekä työntekijöiden vastuualueet tunnistetaan yrityksen sisällä hyvin. Prosessien jatkuva kehittäminen katsotaan yrityksessä kustannustehokkaana vaihtoehtona lisätyövoiman rekrytoinnille. Prosessien kehittämisen tuoma tehokkuus nähdään Raisoft Oy:ssä kilpailukeinona jatkuvasti kasvavalla IT-alalla.

Opinnäytetyötä aloitettiin työstämään syksyllä 2015 ja tavoitteena oli saada työ valmiiksi helmikuuhun 2016 mennessä. Aikataulussa pysyttiin hyvin, eikä sen suhteen ole ilmennyt ongelmia. Opinnäytetyö oli vaativa prosessi, jossa sain oppia paljon projektityöskentelystä ja aikataulutuksen tärkeydestä. Haasteita työn empiirisen osuuden toteuttamiselle loi toimeksiantajan sijainti. Toimeksiantajan toimitilat sijaitsevat Kokkolassa ja minun oli mahdollista tehdä vain muutama vierailu Raisoft Oy:n tiloissa paikan päällä. Koen kuitenkin, että sain vierailuideni aikana koottua kattavat muistiinpanot työn empiirisen osuuden työstämistä varten. Lisäksi sähköpostikeskustelut toimeksiantajan kanssa auttoivat informaationvaihdossa. Kohtasin jonkin verran haasteita myös työn teoriaosuuden laatimisessa. Laadukkaiden lähteiden löytäminen tietoperustaan osoittautui haastavaksi. Myyntilaskutusprosessista löytyi verrattain runsaasti tietoa, mutta tiedon ajantasaisuutta tuli pohtia tarkkaan. Liiketoimintaprosesseista löytyi tietoa hajanaisesti ja eri näkökulmista, mikä teki tiedon kokoamisesta haastavaa. Kohtasin haasteita myös raportin jäsentelyssä ja toimeksiantajan manuaalin sisällön kokoamisessa. Tavoitteena oli koota manuaalista helppolukuinen ja mielenkiintoinen tietopaketti, joten sen sisältöä tuli pohtia tarkkaan.

Laskutusprosessin kehittämisen tutkiminen Raisoft Oy:ssä oli mielenkiintoista. Opiskelu- ja työtaustani puolesta myyntilaskutusprosessi oli minulle ennestään tuttu. Liiketoimintaprosessien ja prosessikehittämisen aihealueet olivat taas minulle ennalta melko tuntemattomia. Opinnäytetyö onnistui mielestäni kokonaisuudessaan hyvin. Työ vastasi alussa asetettuja sisällöllisiä tavoitteita ja toi hyödyllistä tietoa toimeksiantajayritykselle. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellyt aiheet olivat hyödyllisiä työn empiirisen osuuden toteuttamisen kannalta ja toivat työhön johdonmukaisuutta. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui ongelmitta. Toimeksiantajayrityksen yhteistyökykyisyys ja mielenkiinto työtäni kohtaan kannusti huolelliseen työhön. Koen, että toimeksiantaja on tyytyväinen aikaansaamaani opinnäytetyön raporttiin ja manuaaliin. Sain oppia opinnäytetyön työstämisen kautta monia uusia asioita, joista on varmasti hyötyä jatkoa ajatellen.

LÄHTEET

Bäck, M. 2015. Taloussuunnittelija, Oy Raisoft Ltd. Haastattelu 4.12.2015.

Hassel, C. 2015. Taloussuunnittelija, Oy Raisoft Ltd. Haastattelu 4.12.2015.

JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2012. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Viitattu 2.2.2016, <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf>.

Jyväskylän yliopisto. 2015. Havainnointi eli observointi. Viitattu 16.2.2016, <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelma/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>.

Kankkonen, N. 2015. Kontrolleri, Oy Raisoft Ltd. Haastattelu 4.12.2015.

Kankkonen, N. 2015. Kontrolleri, Oy Raisoft Ltd. Haastattelu 12.2.2015.

Kankkonen, N. 2015. Raisoft prosessikuvaukset. Kontrolleri, Oy Raisoft Ltd. Sähköpostiviesti 12.1.2016.

KvaliMOTV. 2016. Avoin haastattelu. Viitattu 16.2.2016, http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_1.html.

Laamanen, K. 2007. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy

Manninen, M. 2013. Tärkeitä asioita kirjanpidon säilyttämiseen liittyen. Tilitoimiston Blogi – Auria Yrityslaskenta. Viitattu 23.11.2015, <http://blogi.auriayrityslaskenta.fi/bid/189455/T%C3%A4rkeit%C3%A4-asioita-kirjanpidon-s%C3%A4ilytt%C3%A4miseen-liittyen>.

OpusCapita. 2013. Verkkolaskutuksen ja EDI-laskutuksen erot. Viitattu 22.11.2015, <https://www.verkkolasku.info/c/ec/vlinfo/info?infopage=5>.

Oy Raisoft Ltd. 2016. Tuotteet. Viitattu 27.1.2016, <http://www.raisoft.com/fi/tuotteet/>.

Tieke. 2015a. Tietovirtojen integrointi. Viitattu 28.11.2015, <http://www.tieke.fi/display/julkaisut/Tietovirtojen+integrointi>.

Tieke. 2015b. Verkkolaskuosoiteisto. Viitattu 22.11.2015, <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskuosoiteisto>.

Tikon Oy. 2015a. Laskutus. Viitattu 9.12.2015, <http://www.tikon.fi/tikon-tuotteet/laskutus>.

Tikon Oy. 2015b. Miksi Tikon? Viitattu 9.12.2015, <http://www.tikon.fi/miksi-tikon>.

Työturvallisuuskeskus. 2016. Sujuvat prosessit. Viitattu 11.1.2016, http://www.tuottavuustyoy.fi/menestyva_tyopaikka/sujuvat_prosessit.

ValueFrame. 2015a. Asiakkuudenhallintajärjestelmä. Viitattu 9.12.2015, http://www.valueframe.fi/tuotteet/asiakkuudenhallinta_crm/.

ValueFrame. 2015b. Tuotteet. Viitattu 9.12.2015, <http://www.valueframe.fi/tuotteet/>.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita Prima Oy

VirtuaaliAMK. 2016a. Liiketoimintaprosessit, ydinprosessit ja tukiprosessit. Viitattu 11.1.2016, <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0303012/1106227851022/1106577077518/1107020071174/1149232283787.html>.

VirtuaaliAMK. 2016b. Monimuotoinen/toiminnallinen opinnäytetyö. Viitattu 16.2.2016, <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

VirtuaaliAMK. 2016c. Prosessien kehittämisen vaiheet. Viitattu 2.2.2016. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0303012/1106227851022/1106577077518/1107020129145/1149533442477.html>