



TEKNIIKAN KOULUTUSALA

Tuotantotalous

INSINÖÖRITYÖ

**TAX FREE -TOIMINNON SÄHKÖISTÄMINEN JA SEN VAIKUTUKSET
TUOTANTOPROSESSIIN**

**Työn tekijä: Jussi Rosenvall
Työn ohjaaja: Ansa Harju
Työn ohjaaja: Kari Luttinen**

Työ hyväksytty: 30.4.2009

**Ansa Harju
yliopettaja**



ALKULAUSE

Tämä insinööri työ tehtiin Global Refund-ACN Oy:lle. Haluan kiittää ACN:n toimitusjohtaja Kari Luttista työn aiheen antamisesta ja opastuksesta läpi työn kirjoittamisen. Lisäksi kiitän Metropolia Ammattikorkeakoulun yliopettaja Ansa Harjua neuvoista ja työn ohjaamisesta. Kiitos Maria Tulensalo, henkinen tukesi, kannustuksesi ja tekniset neuvosi ovat olleet korvaamattomia läpi koko työn.

Espoossa 29.4.2009

Jussi Rosenvall

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ

Työn tekijä: Jussi Rosenvall

Työn nimi: Tax free -toiminnon sähköistäminen ja sen vaikutukset tuotantoprosessiin

Päivämäärä: 29.4.2009

Sivumäärä: 45 s.

Koulutusohjelma: Tuotantotalous

Työn ohjaaja: TkT Ansa Harju, yliopettaja

Työn ohjaaja: Kari Luttinen, toimitusjohtaja Global Refund-ACN Oy

Tässä työssä esitellään Global Refundin nykyinen Suomen tax free -järjestelmä. Se perustuu paperisiin tax free -sekkeihin, joista yritys haluaa päästä eroon. Sähköisyys on määritelty työssä kaiken sen sähköisen tiedon käsittelyksi, jota säilytetään tietokannoissa ja jota johdetaan tietokantaohjelmiston välityksellä.

Sähköiset järjestelmät ja palvelut ovat olleet jo pitkään käytössä. Kuitenkin niihin vaihtaminen paperiin perustuvasta järjestelmästä ei ole aina helppoa ja yksinkertaista. Vaikka itse järjestelmä ja sitä kautta työ saataisiinkin toimimaan, voidaan kohdata asioita, joita ei ole aiemmin ymmärretty tai edes ajateltu.

Työssä käytetty SWOT-analyysi ohjaa tutkimaan kohdetta monesta eri näkökulmasta. Sen pohjalta huomataan, että sähköinen järjestelmä nopeuttaa, tehostaa ja helpottaa työtä. Lisäksi se tarjoaa mahdollisuuksia kehittää toimintaa uusilla sovelluksilla. Mitä suurempi hyöty halutaan muutoksesta käyttää hyväksi, sitä enemmän näitä mahdollisuuksia tulisi hyödyntää. Muutoksen myötä kohdataan kuitenkin myös uusia haasteita, joiden ehkäiseminen joko kokonaan tai osittain on yhtä tärkeää kuin mahdollisuuksien käyttäminen. Kun riskit on tunnistettu jo etukäteen, on niiden välttäminen helpompaa.

Työn tulosten pohjalta huomataan, että sähköisellä järjestelmällä on mahdollista nopeuttaa tiedonkulkua ja kokonaisprosessia, vähentää kustannuksia monin eri tavoin sekä säästää luontoa. Lisäksi se mahdollistaa pääsyn tietoihin ajasta ja paikasta riippumatta. Samalla se luo mahdollisuuden sähköiseen tai jopa automaattiseen tiedonsiirtoon eri sidosryhmien välillä, mikä nopeuttaa edelleen prosessia.

Avainsanat: Sähköinen tiedonkäsittely, SWOT-analyysi, tuotantoprosessi, tax free

Name: Jussi Rosenvall

Title: Electrification of Tax Free System and Its Effects on Production Process

Date: 29.4.2009

Number of pages: 45

Department: Industrial Management

Instructor: D.Sc. Ansa Harju, Principal Lecturer

Supervisor: Kari Luttinen, Vice President Global Refund-ACN Oy

This study explains how the current tax free system is working at Global Refund. The system is based on paper tax free cheques, from which the company wants to get rid of. In this study electric is defined to be all that usage of electric data stored in databases and controlled via database software.

Electric systems and services have already been used for a long time. However, the change to them from a paper based system is not always easy and simple. Although the electric system itself could be working, some new unexpected issues might come up.

SWOT-analysis which was used as a framework in the study helps to look at the topic from several different point of views. After the SWOT-analysis it is possible to notice that an electric system makes the process faster, more effective and easier. In addition it offers possibilities to develop the operation with new applications. The more benefit company wants from the change the more it should utilize these opportunities. However, change also implies new challenges. Blocking the occurring problems and threats entirely or at least partly is as important as taking benefit of the opportunities. By recognizing the risks already beforehand it is easier to avoid them.

Based on the results of this study, it is possible to notice that with an electric system there is a possibility to make the flow of the data and entire process faster. Electrification of the tax free System also reduces costs in many ways, saves nature and furthermore it enables the access to data regardless of time and place. At the same time it creates an opportunity for an electric or even automatic flow of data between stakeholders which can make the process even faster.

Keywords: Electric data processing, SWOT analysis, production process, tax free

SISÄLLYS

ALKULAUSE

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	1
2	TYÖN TAUSTA	3
2.1	Global Refund	3
2.2	Yrityksen toimintaidea	6
2.3	Toiminnan perusta	8
3	TYÖN TAVOITE	10
4	SÄHKÖINEN TIEDONKÄSITTELY	12
4.1	Sähköisyyden määritelmä	12
4.2	Sähköisyyden edut	12
4.3	Sähköistämisen edellytykset	14
5	NYKYINEN PROSESSI	16
5.1	Turisti ja kauppa	17
5.2	Turisti ja palautuspiste	20
5.3	Sekkien käsittely	22
6	SÄHKÖINEN TAX FREE -JÄRJESTELMÄ	24
7	TAX FREE -TOIMINNON SÄHKÖISTÄMISEN SWOT-ANALYYSI	28
7.1	SWOT-analyysi	28
7.2	Tax free -toiminnon sähköistämisen vahvuuksia	29
7.3	Tax free -toiminnon sähköistämisen heikkouksia	33
7.4	Tax free -toiminnon sähköistämisen mahdollisuuksia	35
7.5	Tax free -toiminnon sähköistämisen uhkia	37
7.6	First mover -tilanne	41
8	YHTEENVETO	43
	VIITELUETTELO	45

1 JOHDANTO

Tämä insinööri työ on tehty Global Refund-ACN Oy:n pyynnöstä selvittämään tax free -palvelun sähköistämistä ja sen vaikutuksia kokonaisprosessiin.

Työn tausta ja nykyisen prosessin kuvaus muodostavat lukijalle käsityksen Global Refundin pohjatiedoista. Näiden pohjalta sähköinen tax free -järjestelmä kuvaillaan sellaisena, miltä se tällä hetkellä näyttää. Sähköinen tiedonkäsittely -luku on työn teoriaosuus, ja siitä saatua tietoa sovelletaan myöhemmin SWOT-analyysiä käytettäessä. SWOT-analyysi valittiin työkaluksi sen monipuolisuuden takia. Se pakottaa ajattelemaan kohdetta monesta eri näkökulmasta, jotka auttavat myös toinen toisiaan havaitsemaan uusia asioita. Lisäksi SWOT-analyysi ei tyydy vain toteamaan tiettyjä faktoja, vaan se vaatii myös miettimään, mitä voisi olla tai mitä voitaisiin tehdä.

Sähköinen järjestelmä luo kokonaan uusia mahdollisuuksia vanhempaan paperiin perustuvaan järjestelmään verrattuna. Se helpottaa ja tehostaa jokapäiväistä työtä monella tavalla, mutta samalla ilmaantuu sellaisia tilanteita, joita ei ole ennen kohdattu. Muun muassa turvallisuusseikat, arkistointi ja sidosryhmien välinen yhteistyö joutuvat muutoksen eteen. Samalla kun ne tarjoavat monia mahdollisuuksia kehittää toimintaa, nousee esiin myös kysymyksiä ja haasteita. Tilanne on muutoksen tekijöille uusi, joten kaikki asiat eivät ole etukäteen selviä. Näitä haasteita ja mahdollisuuksia on tässä työssä sähköisestä tax free -järjestelmästä etsitty ja esitelty.

Tässä insinööri työssä sähköisyys-käsite on rinnastettu digitaalisuus-käsitteeseen. Usein sähköisyyden sanotaan olevan digitaalisuuden esiaste tai sitten määritteet erotellaan siten, että sähköinen prosessi tarkoittaa paperitonta prosessia, mutta digitaalisuus on numeroita ja bittejä. Näin ollen yleisessä kielessä sähköisyydellä ja digitaalisuudella on ero, sillä vaikka prosessi toimisi ilman paperia, ei se välttämättä vielä tarkoita, että prosessi toimisi numeraalisina arvoina ja esimerkiksi ilman skannattuja tiedostoja.

Työn toinen raja koskee käsiteltävää järjestelmää, joka on Global Refundin Suomen tax free -järjestelmä. Global Refundin toimintatavat eri maissa ovat hyvin samankaltaiset, mutta lakisäädöksistä johtuen joitakin

eroavaisuuksia ilmenee. Niitä ei ole työssä eritelty, vaan tavoitteena on ollut saada työ vastaamaan Suomen olosuhteita ja tarpeita, ja että myöhemmin työtä voidaan soveltaa mahdollisimman laajalle koko yrityksessä.

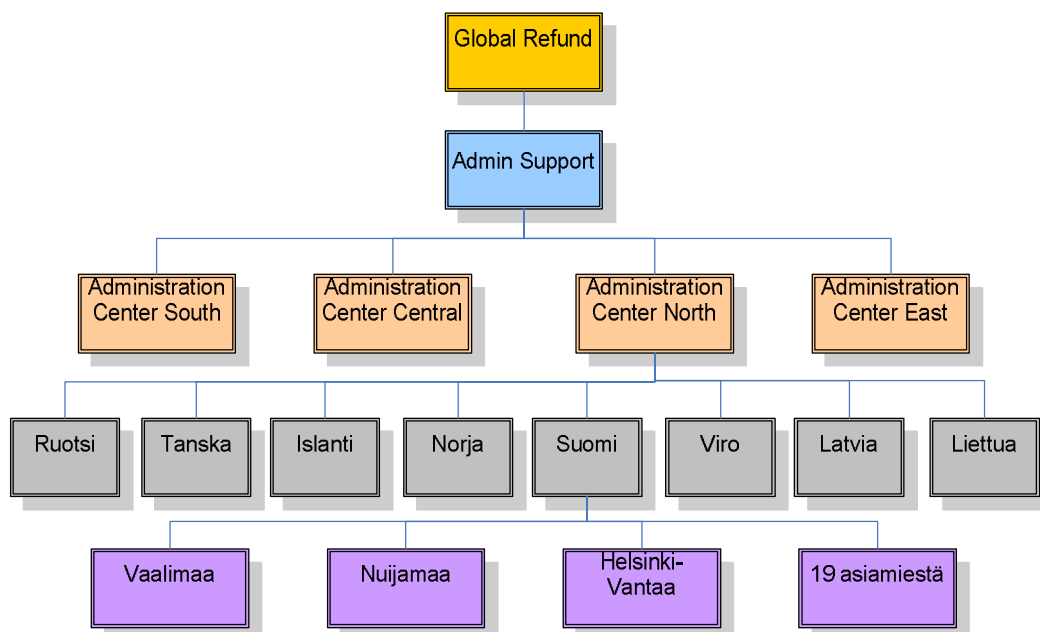
2 TYÖN TAUSTA

2.1 Global Refund

Global Refund (GR) toimii tax free -alalla. Se on johtava arvonlisäverovapaiden ostosten tarjoaja maailmassa. 20 vuoden kokemuksella ja 40 maan palveluilla se tarjoaa ostomahdollisuudet asiakkailleen Euroopassa, Aasiassa, Afrikassa sekä Etelä- ja Pohjois-Amerikassa. 200 palautustoimistoa ympäri maailmaa palvelee päivittäin yli 30 000 turistia, jotka voivat tehdä ostoksia yli 240 000 myymälässä. Arviolta 100 miljoonaa turistia on käyttänyt yrityksen palveluja vuosien 1980 ja 2005 välillä (Lindh 2005, 8; Global Refund 2009.)

Palveluita voivat käyttää matkailijat, jotka asuvat pysyvästi EU:n ja Norjan ulkopuolella. Myös EU:n tai Norjan kansalainen, joka on asunut yhtäjaksoisesti yli kuusi kuukautta edellä mainitun alueen ulkopuolella, rinnastetaan EU:n ulkopuoliseksi turistiksi ja on näin ollen oikeutettu vastaavaan palveluun.

Global Refund on funktionaalinen organisaatio, joka on jakanut toimintansa myynti-, markkinointi-, IT-, lakiasia-, talous- ja hallinto-osastoihin. Näistä kukin on jaettu eri tavoin alaosiin. Muun muassa myynnin toiminta tapahtuu maakohtaisesti, eli jokaisen maan myyntiosasto pitää huolen suhteista maansa kauppoihin. Hallinnollisella tasolla keskuksia on neljä: pohjoisen ACN (Administration Center North), Keski-Euroopan ACC, etelän ACS ja itäinen ACE. Helsingin Pasilassa on Pohjoismaiden hallinnollinen keskus, Global Refund-ACN Oy. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kaikki hallinnolliset asiat käsitellään Helsingissä yhtiöiden välisen sopimuksen mukaisesti. Selvimmin tämä näkyy siinä, että kaikkien alueen maiden lähettämien tax free -sekkien tarkistus tapahtuu Suomessa. Kuva 1 kertoo Global Refundin hallinto-osaston rakenteen.



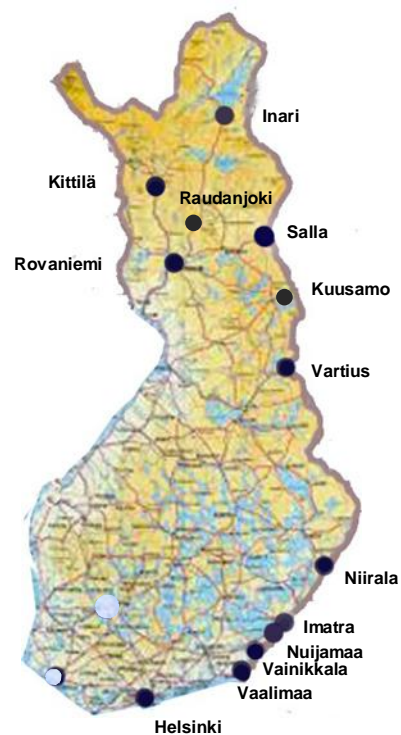
Kuva 1. Global Refundin hallinto-osaston organisaatiokaavio

Global Refund Administration Center North Oy perustettiin huhtikuussa 2005 hallinnoimaan Pohjois-Euroopan toimintaa. Silloin alueeseen kuuluivat Pohjoismaat (Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska ja Islanti) ja myöhemmin siihen lisättiin Baltian maat Latvia, Liettua ja Viro. Ennen tätä muutosta jokainen maa oli vastannut omasta toiminnastaan paikallishallinnolla ja muun muassa pitänyt yllä omaa turisteille tarkoitettua palvelua, jonka tehtävänä on pitää yhteyttä turisteihin, selvittää heihin liittyvät ongelmat ja tarjota turisteille yhteydenpitokanava yritykseen päin. Vuoden 2005 muutoksen jälkeen tämä kaikki on tapahtunut Helsingin kautta, joskin turistipalvelu on siirtynyt myöhemmin vielä Slovakian Bratislavaan.

Pasilan ACN:ssa työskentelee noin 30 henkilöä. Työntekijöiden määrä on ollut kasvussa jatkuvasti kasvaneen myynnin ja sitä kautta kasvaneen työmäärän johdosta. Kesäisin, kun loma- ja alan sesonkiaika pitenevät sekä myyntiluvut nousevat, yrityksellä on noin kymmenen kesätyöntekijää.

Suomessa Global Refundilla on omat palautuspisteet kolmessa suurimmassa paikassa eli Helsinki-Vantaan lentokentällä, Nuijamaalla sekä Vaalimaalla. Näissä toimipisteissä sekkejä lunastavat yrityksen omat työntekijät, joita Helsinki-Vantaalla on kahdeksan ja Nuijamaalla sekä Vaalimaalla molemmissa yhdeksän. Lisäksi Suomessa on 19 asiamiestä, jotka tekevät samaa työtä kuin yllä mainitut oman työnsä lisäksi. Suurimmassa osassa paikoista sekkejä lunastetaan niin vähän, ettei Global

Refundille ole järkevää pitää niissä omia työntekijöitä, vaan asiamiesten kanssa on tehty sopimukset tax free -palvelusta. Riippuen joko lunastamiensa tax free -sekkien lukumäärästä (kappalekohtainen maksu) tai palautusten rahamäärän suuruudesta (prosentuaalinen maksu) he saavat korvauksen työstään. Nämä asiamiehet tekevät tax free -palvelua oman työnsä ohessa eli GR:n asiamiehinä toimivat muun muassa rahanvaihtoyritykset Travelex ja Forex, mutta mukana on myös esimerkiksi Nesteen huoltoasema Imatralla ja kahvila Rajakontti Kuhmon Vartiuksessa. Alla oleva Suomen kartta kertoo Global Refundin toimipisteet ja asiamiehet (kuva 2).



Kuva 2. Global Refundin palautuspisteet Suomessa [Luttinen 2008]

Kuten kuvasta 2 näkyy, GR vaikuttaa Suomessa 13 paikkakunnalla. Lisäksi esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentokentällä yrityksellä on sekä oma toimipiste että kolme asiamiestä lentokentän kaikissa Travelexin pisteissä. Kuvasta 2 nähdään myös venäläisturistien merkitys: Suomen itärajalta on monta rajanylityspaikkaa Venäjälle suuntaaville turisteille. Tämä korostuu entisestään kaakossa, jonne Suomen ja Pietarin välinen liikenne kohdistuu.

Edellä mainittujen lisäksi GR:lla on Suomessa vielä Global Refund Finland Oy, joka on itsenäinen yhtiö Suomen myyntiä varten. Suomen myyntitiimi ei siis kuulu ACN:n alaisuuteen, vaan se toimii omana itsenäisenä

yksikkönään, aivan kuten muidenkin ACN:n maiden myyntiosastot. Se sijaitsee Helsingin Valimossa, jossa on kahdeksan työntekijää.

Alf Näslund perusti Global Refundin 1980 Ruotsissa. Alussa se toimi Sweden Tax-free Shopping (STS) -nimisenä perheyriksenä. Ensimmäinen palautus maksettiin elokuun neljäntenä päivänä vuonna 1980 saksalaiselle turistille Trelleborgin lautalla. Viisi vuotta myöhemmin toiminta laajeni naapurimaihin Suomeen ja Norjaan, ja tästä eteenpäin uusia Euroopan maita tuli mukaan toimintaan tasaisesti. Vuoden 1987 lopulla perustettiin European Tax-free Shopping Group (ETS) ja seuraavan vuoden alussa se listattiin Ruotsin pörssiin. 1990-luvun puolessavälissä tulivat mukaan toimintaan Yhdysvallat, Japani, Kanada ja Singapore. 1998 yritys vaihtoi nimensä Europe tax-free Shopping -nimestä Global Refundiin. 2000-luvun alun tulokkaita ovat muun muassa Viro, Liettua ja Latvia. (Lindh 2005, 6 - 8.)

2.2 Yrityksen toimintaidea

Yritys tarjoaa EU:n ja Norjan ulkopuolisille asukkaille mahdollisuuden saada maksetun arvonlisäveron takaisin. Jokaisessa EU-maassa ja yleistyvässä määrin myös muualla joudutaan maksamaan käytännössä kaikista ostetuista tuotteista ja palveluista arvonlisäveroa. Arvonlisävero on kulutusvero, mikä tarkoittaa sitä, että veroa maksetaan tavaran kuluttamisesta ja että sen maksaja on tuotteen lopullinen käyttäjä. Arvonlisäverojärjestelmä on yleisin kulutusverojärjestelmä maailmassa. Sen suuruus vaihtelee kyseisen maan lakisäädösten mukaan. Esimerkiksi Suomessa kulutustavaroiden arvonlisäveroprosentti on 22 ja ruokatarvikkeiden 17. Tämän osuuden joutuu jokainen asiakas maksamaan normaalihinnan lisäksi ostaessaan tuotteen. Koska arvonlisävero on kulutusvero, tarkoittaa se kansainvälisessä kaupassa verotulojen päätymistä siihen valtioon, jossa lopullinen kulutus tapahtuu, eikä siihen, jossa tavarat tai palvelut on tuotettu tai ostettu. Näin ollen asiakkaan ollessa EU:n ja Norjan ulkopuolelta, on hänellä mahdollisuus saada EU:n sisällä maksettu arvonlisävero takaisin niin halutessaan. (Äärilä – Nyrhinen 1999, 24 - 25.)

GR ei maksa turisteille koko arvonlisävero-osuutta takaisin, vaan pitää osan tästä rahamäärästä itsellään ja rahoittaa sillä toimintansa. Arvonlisäveron ja palautuksen erotus on Global Refundin ainoa tulonlähde. Palautukset maksetaan taulukoiden mukaan, eli kullekin veroprosentille on olemassa

oma taulukko, joka kertoo, mitä mistäkin ostossummasta tulee turistille palauttaa. Taulukko 1 kertoo Suomessa maksettavien palautusten suuruuden 22 %:n verokannalle.

Taulukko 1. Global Refundin Suomen palautustaulukon alku- ja loppuosa 22 %:n verokannalle [mukaillen yrityksen sisäisiä ohjeita vuodelta 2009]

alaraja	yläraja	palautus- summa	alaraja	yläraja	palautus- summa
40	50	4	1001	1010	129
51	60	6	1011	1020	130
61	70	7	1021	1030	132
71	80	8	1031	1040	133
81	90	9	1041	1050	134
91	100	11	1051	1060	136
101	110	12	1061	1070	137
111	120	13	1071	1080	138
121	130	14	1081	1090	140
131	140	16	1091	1100	141
141	150	17	1101	1110	143
151	160	18	1111	1120	144
161	170	19	1121	1130	145
171	180	20	1131	1140	147
181	190	21	1141	1150	148
191	200	23	1151	1160	150
201	210	24	1161	1170	151
211	220	25	1171	1180	152
221	230	27	1181	3500	14 %
231	240	28	3501	5000	15 %
241	250	29	5001	+	16 %

Taulukossa näytetään vain ostossummien 40 - 250 €:n palautukset sekä 1001 €:sta eteenpäin maksettavien palautusten suuruudet. Kuten taulukosta nähdään, ei palautussummille lasketa prosentuaalista palautussummaa ostossummasta, vaan se katsotaan erikseen tehdystä taulukosta. Taulukko on tehty kuitenkin prosentuaalisen suhteen mukaan, mutta esimerkiksi Suomessa Global Refund ei maksa senttejä, vaan käyttää taulukon mukaisesti tasasummia. Minimioستossumma, jolla Suomessa saa arvonlisäveropalautuksen, on 40 €. Taulukon ensimmäinen rivi kertoo, että 40 - 50 €:n ostoksella saa 4 €:n palautuksen. Tällöin palautusprosentiksi tulee 10 - 12,5. Taulukko jatkuu samalla tavalla kertoen palautukset aina 1 180 €:n ostossummaan ja 152 €:n palautukseen saakka. Tällä rivillä skaala on siis 1 171 - 1 180 €, joista saadaan palautusprosentiksi 7,7 - 7,8. Tästä eteenpäin Global Refund maksaa palautukset prosentuaalisesti, eli palautussumma on ostossumma kerrottuna 14 %:lla, mikäli ostos on alle

3 500 €, 15 %:lla, jos ostokset maksavat 3 501 - 5 000 € ja 16 %:lla yli 5 001 €:n ostoksista. (Yrityksen sisäiset ohjeet 2009.)

Tämä taulukko on hyvä tietää yleisesti, mutta ennen kaikkea se on oleellinen osa, jotta ymmärtäisi sen, että Global Refundille on merkitystä, ostaako turisti taulukon antaman kohdan alarajan vai ylärajan suuruisella summalla. Turisti saa joka tapauksessa 4 €, jos hän ostaa 40:llä tai 50 €:lla, mutta GR saa enemmän tuottoa isommasta ostoksesta.

Koska arvonlisävero on välillinen vero, Global Refund maksaa palautuksen ensin turistille, minkä jälkeen GR saa koko arvonlisävero-osuuden takaisin myymälältä, joka on näin ollen se suora taho, jolta GR saa tulonsa. Toki kauppa saa vähentää arvonlisäveron edelleen valtiolta, jotta se ei jäisi tappiolle, ja siten valtio maksaa myymälän kautta arvonlisäveron Global Refundille, koska maastavienti on arvonlisäverotonta. (Äärilä – Nyrhinen 1999, 25.)

2.3 Toiminnan perusta

Suomessa arvonlisäveroa edelsi liikevaihtovero. Liikevaihtovero oli käytössä aina vuodesta 1941, jolloin se kehitettiin vahvistamaan valtion taloutta heikkojen aikojen takia. Arvonlisävero korvasi monimutkaisemman liikevaihtoveron vuonna 1994. Muutos oli myös osa prosessia, jossa Suomi liittyi Euroopan Unioniin, sillä arvonlisäveron avulla verotusta yhtenäistettiin unionin maissa, ja järjestelmän hyväksyminen oli yhtenä edellytyksenä jäsenyydelle. Suurin ero näillä kahdella on siinä, että liikevaihtoveroa maksetaan nimensä mukaan aina silloin, kun tuote vaihtaa omistajaa tai vaihtoehtoisesti tuotetaan palvelu, kun taas arvonlisävero maksetaan vain kertaalleen. Tässä työssä puhutaan arvonlisäverosta ainoastaan tuotteen näkökulmasta, koska Global Refundin tarjoamat tax free -mahdollisuudet eivät koske palveluita, sillä EU kieltää niiden tax free -kaupan. (Äärilä – Nyrhinen 1999, 21 - 23.)

Arvonlisävero otettiin ensimmäisenä käyttöön Ranskassa 1950, ja yleiseksi verojärjestelmäksi Euroopan yhteisön alueella se tuli 1967. Vuonna 2005 se oli käytössä 130 maassa. Arvonlisäveron määrä vaihtelee Singaporen 5 %:sta Ruotsin 25 %:iin. Yleisesti prosentti on 15 - 25 väliltä siten, että kulutustavaroista maksetaan enemmän kuin esimerkiksi ruoasta, lääkkeistä tai kirjoista. Euroopan Unioni on määrännyt minimiprosentiksi 15, joskin

joitakin tilapäisiä poikkeuksia tästä on olemassa. Ylärajaa arvonlisäverolle EU ei ole määritellyt. 10.3.2009 Unionin jäsenmaiden valtiovarainministerit sopivat, että valtio saa halutessaan laskea hintoja siten, että se alentaa yhtä tai kahta arvonlisäverokantaa, mutta vain tiettyihin tuotteisiin tai palveluihin, joiden tulee olla ennalta sovitulla listalla (Euroopan unionin neuvosto 2009). Suomessa elintarvikkeiden arvonlisävero laskee syksyllä 2009 17 %:sta 12 %:iin, ja myös ravintolapalveluiden verotus saattaa laskea. (Lindh 2005, 10; Arvonlisäverolaki 1993.)

Arvonlisävero yhdistetään muihin valtiolle maksettaviin veroihin, ja näistä saatuja varoja käytetään valtion budjettiin, ja sitä kautta esimerkiksi valtion virkamiesten palkkoihin ja tiettyjen peruspalvelujen tuottamiseen. Koska veroista saadut tulot käytetään näin ollen maan kansalaisten hyvinvoinnin turvaamiseen, on arvonlisäveropalautuksen maksaminen turisteille siten perusteltua.

Euroopan unioni (Euroopan talousyhteisö EEC tuohon aikaan) vahvisti lain arvonlisäveropalautuksille vuonna 1970. Sen mahdollistavia palveluita tarjosi vain muutama myymälä suhteellisen haastavan kokonaisprosessin takia. Myöhemmin jäsenmaat saivat itse määrittää tarkemmat arvonlisäveropalautuksiin liittyvät lakinsa, lukuun ottamatta tavaroiden ostoa ja niiden maastavientiä välistä maksimiaikaa. EU:n ulkopuoliset maat saavat itse määrittää arvonlisäveropalautuskäytäntönsä. Tästä johtuen turistin ei välttämättä ole mahdollista saada palautusta, vaikka maassa, jossa hän vieraillee, maksettaisiinkin arvonlisäveroa. Esimerkiksi poliittiset syyt tai maan taloudellisen rakenteen heikkous voivat olla syy siihen, että palautuksia ei makseta. Mikäli valtion talous ei ole kunnossa tai myymäläketju ei ole toimiva, ei ole välttämättä järkeä tai edes mahdollista ylläpitää palautusjärjestelmää. Myös itse toiminta, kuten mikä tahansa muukin järjestelmä, vaatii rahaa ja muita panostuksia. Myös maat, joissa turismi ei ole tarpeeksi suurta, saattavat pitää arvonlisäveron itsellään. Vuonna 2005 45 maata tarjosi turisteilleen mahdollisuuden palautukseen. Kuten yllä mainittiin, arvonlisäveroa maksetaan 130 maassa, joten noin joka kolmas arvonlisäveroa käyttävä maa mahdollistaa palautuksen saamisen. (Lindh 2005, 10 - 11.)

3 TYÖN TAVOITE

Tämän insinööriyön tavoite on nykyisen prosessin mahdollisimman tarkka kuvaaminen ja sen sähköistämisen analysointi. Tarkoituksena on myös tutkia sähköistämisen vaikutuksia tuotantoprosessin kannalta. Työssä analysoidaan vahvuuksia ja heikkouksia sähköisen ja perinteisen paperisen menetelmän väliltä. Lisäksi tarkastellaan erilaisia seikkoja, joita täytyy huomioida, mikäli sähköinen prosessi otetaan käyttöön. Erityisesti keskitytään prosessointitiimin näkökulmaan eli siihen vaiheeseen, jossa sekit on lähetetty Helsinkiin uudelleen tarkistettaviksi. Sen lisäksi painotetaan tätä prosessivaihetta edeltävää ja seuraavaa kohtaa, ns. input- ja output-näkökulmaa.

Global Refundin tarkoituksena on pilotoida kehitettävää järjestelmää muutaman myymälän kanssa elokuusta 2009 alkaen. Mikäli kokeilu havaitaan kannattavaksi, se otetaan asteittain käyttöön koko Global Refundin toiminnassa, eli pilottia ja sen antamia tuloksia ei ole tarkoitettu ainoastaan Suomeen tai Pasilasta johdetulle Pohjois-Euroopan hallintokeskukselle.

GR käsittelee paljon paperipohjaista tietoa, koska esimerkiksi kaikki tax free -sekit ovat paperisia. Järjestelmä on vanhanaikainen millä mittapuulla tahansa mitattuna. Yritys haluaakin elää ajan mukana, ja näkee sähköisyyden osana nykypäivää ja ennen kaikkea tulevaisuutta. Prosessin sähköistäminen on tunnistettu tämän ajan luonnolliseksi tavoitteeksi. Projektin päätarkoituksena on lisätä kokonaisprosessin tehokkuutta.

Global Refundin tarkoituksena on olla myös tienraivaaja siinä mielessä, että se haluaa itse markkinajohtajana mahdollistaa muutoksen ja tarjota palvelun ensimmäisenä alallaan, eikä muuttaa omia toimintatapojaan pakonomaisena reaktiona muiden teoista johtuen. Vahvan imagonsa takia GR ei myöskään halua, että joku kilpailijoista kehittäisi sähköisen tax free -järjestelmän ennen heitä, jolloin yritys joutuisi tekemään valinnan nopean muutoksen ja vanhanaikaisemman järjestelmän väliltä. Lisäksi Global Refund on ottanut huomioon, että uudesta toiminnosta tulee ainakin osittain julkinen, eli kilpailijoilla on mahdollisuus joko kopioida tai kehittää tehtyä järjestelmää. Tästä johtuen lopputuloksen täytyy olla niin hyvä, ettei GR menetä jo saavutettua välimatkaa kilpailijoihinsa nähden.

Kaikki nämä seikat tukevat sitä, että taustatyö on tehtävä kunnolla ennen järjestelmän julkaisemista, ja tämä insinöörityö ja sen antamat tulokset ovat tärkeä osa toiminnon kehittämistä.

4 SÄHKÖINEN TIEDONKÄSITTELY

4.1 Sähköisyyden määritelmä

Sähköisyydellä (tai digitaalisuudella) tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevan tiedon käsittelyä, siirtämistä, varastointia sekä esittämistä, eli yleisesti kaikkea sitä, mitä sähköiselle tiedolle voidaan tehdä. Tavallisesti tietoa säilytetään erilaisissa tietokannoissa. Tiedon rakenne määritellään tietokantaohjelmistoilla, joista yleisimpiä ovat MSSQL, Oracle ja Access. (Lahti – Salminen 2008, 17.)

Sähköistä tietoa käsitellään joillakin ohjelmistokielillä tehdyillä sovelluksilla tai ohjelmistoilla, jotka ovat niin ikään itsekin sähköisessä muodossa. Sähköinen tieto voi kulkea tietoverkoissa joko langattomasti kuten matkapuhelimessa ja WLAN-verkossa tai perinteisemmässä muodossa langallisesti. (Lahti – Salminen 2008, 17 - 18.)

Sähköisillä toiminnoilla on tarkoitus nopeuttaa, tehostaa ja automatisoida osia prosessista tai koko prosessi. Tavoitteena on myös karsia paperinkäyttö mahdollisimman vähäiseksi. Harvoin kuitenkaan päästään täysin automatisoituun ja paperittomaan lopputulokseen, koska prosessin jokin osa saattaa vaatia paperisen tuotoksen tai jokin sidosryhmistä voi olla käyttämättä sähköistä järjestelmää, jolloin esimerkiksi vaaditaan paperisia laskuja. (Lahti – Salminen 2008, 19.)

4.2 Sähköisyyden edut

Sähköinen asiointi on usein helpompaa ja joustavampaa kuin paperinen työskentely. Oikein käytettynä se vähentää virheiden todennäköisyyttä, koska manuaalista työtä on vähemmän, ja näin nostaa työn laatua ja lisää tehokkuutta. Suuntaa antavana voidaan pitää sitä, että ne organisaatiot, jotka ovat siirtyneet kokonaan sähköiseen taloushallintoon, ovat parantaneet yleensä 30 - 50 prosentilla tehokkuuttaan taloushallinnossa. Myös työvoiman tarve vähenee, jolloin voidaan joko säästää palkkakustannuksissa tai työntekijöitä voidaan sijoittaa uudelleen toisiin tehtäviin. Lisäksi monelle yritykselle on tärkeää varsinkin nykyään, että tietoihin päästään käsiksi ajasta ja paikasta riippumatta. Globaalit yritykset ja joustavat työajat sekä etätyöt tarkoittavat usein sitä, että fyysisesti työpaikalla oleviin asioihin ei ole

pääsyä. Sähköiset arkistot ja tietokannat mahdollistavat niiden käytön missä ja milloin tahansa, mikäli yritys niin haluaa. Yrityksen sisäisen toiminnan lisäksi myös yritysten välinen yhteistyö helpottuu sähköisiä tositteita käytettäessä. (Lahti – Salminen 2008, 18, 27 - 28.)

Sähköistä tietoa on nopeampi ja tehokkaampi käsitellä, siirtää, esittää, varastoida ja etsiä. Sen eduksi lasketaan myös varastointitilan poisjääminen, mikä säästää huomattavasti rahaa varsinkin suurkaupunkien keskusta-alueilla, ja se, ettei papereita tarvitse lähettää. Yrityksille on yhä tärkeämpää ottaa huomioon ympäristöystävällisyys. Tämä johtuu kahdesta näkökulmasta: sekä yrityksen oikeasta halusta kantaa vastuuta tekemisistään, että ekologisemmasta imagosta, jonka yritys kulttuurillaan ja teoillaan saa asiakkaiden silmissä. Sähköinen toiminta säästää luontoa monin eri tavoin, näistä yleisimmät ovat paperien liikuttamiseen tarvittavan energian ja paperinkulutuksen vähentäminen sekä sähkön ja lämmön kulutusmäärän laskeminen esimerkiksi tulostimien ja arkistointitilan tarpeen vähenemisen takia. Suomessa lähetetään arviolta 400 miljoonaa myyntilaskua vuosittain, niistä paperisia on edelleen 350 - 380 miljoonaa. Laskujen paperitarvetta nostavat muun muassa kirjekuoret ja monisivuiset laskut. Arviolta miljardi A4-kokoista paperiarkkia tarvitaan tämän kaiken suorittamiseen. Kokonaispaino tälle on noin viisi miljoonaa kiloa, ja sen tuloksena syntyy noin 14 300 tonnia CO₂-päästöjä koko paperin elinkaaren aikana. Suhteutettuna tämä tarkoittaa noin 3 500 omakotitalon keskimääräisiä päästöjä vuodessa. Laskuista on jätetty pois muun muassa kuljetustarpeet sekä sähkön ja lämmön kulutus, joten todellinen säästöpotentiaali on jopa moninkertainen. (Lahti – Salminen 2008, 29.)

Myös tietoturva paranee sähköisen prosessin myötä, edellyttäen että sitä osataan kontrolloida oikein. Tarvittaessa erilaisia oikeuksia voidaan tehdä työntekijäkohtaisesti, jolloin jokainen pääsee vain niihin tietoihin, joita hän tarvitsee. Tässä on kaksi hyvää puolta: Ensinnäkään kukaan ei pääse tarkoituksella sellaisiin tietoihin käsiksi, joihin hänen ei ole tarkoituskaan päästä. Toiseksi myös todennäköisyys sille, että työntekijä pääsisi vahingossa näkemään tai, mikä vielä pahempaa, muokkaamaan sellaisia tietoja, jotka eivät hänelle kuulu, laskee. Sähköisten palveluiden turvallisuuden takaaminen on aivan eri asia kuin paperisen arkiston pitäminen. Koska sähköisen tietokannan etuihin lasketaan tiedon käsittelyn

helppous, pätee se sama myös vilpillisiin toimintoihin: myös muun muassa laitton tietojen kopiointi on helpompaa sähköisestä datasta kuin paperisesta. Avainkysymys on siis se, että tietoihin ei saa päästää ulkopuolisia käsiksi. Tärkeitä asioita ovat siten muun muassa kulunvalvonta ja tallenteiden tilan ja toimivuuden seuraaminen sekä se, että niitä tiedostoja, joita käytetään jälkeempään vain tarkasteluun, ei päästä enää muuttamaan tallentamisen jälkeen. (Helsingin yliopiston kirjasto.)

4.3 Sähköistämisen edellytykset

Sähköistämisen edellytyksenä on parhaimmassakin tapauksessa jonkinlaiset investoinnit. Suurimman osan niistä muodostavat laite- ja ohjelmistoinvestoinnit, jotka kertahankinnoilla muodostavat hetkellisesti ison kuluerän, mutta jatkossa niitä ei tarvitse ainakaan yhtä merkittävässä määrin hankkia lisää. Toinen osa investoinnista voi olla työntekijöiden koulutus, mikäli käyttöön otetaan jokin kokonaan uusi järjestelmä. Jatkossa riittää tietojen ja taitojen sekä laitteiden päivittäminen, tosin huoltotoimenpiteet ja laajennukset tai sovellukset ovat todennäköisiä. Teknisten sovellusten (esimerkiksi tietokoneet ja tietojen tallennuspaikka) tulee olla kapasiteetiltaan niin suuria, että ne toimivat kasvavankin rasiituksen alla. Siksi on tärkeää osata arvioida tulevaisuuden tarpeita ja niiden suuruusluokkaa. On halvempaa ja helpompaa rakentaa heti aluksi kattavampi järjestelmä, kuin uusia sitä muutaman vuoden jälkeen.

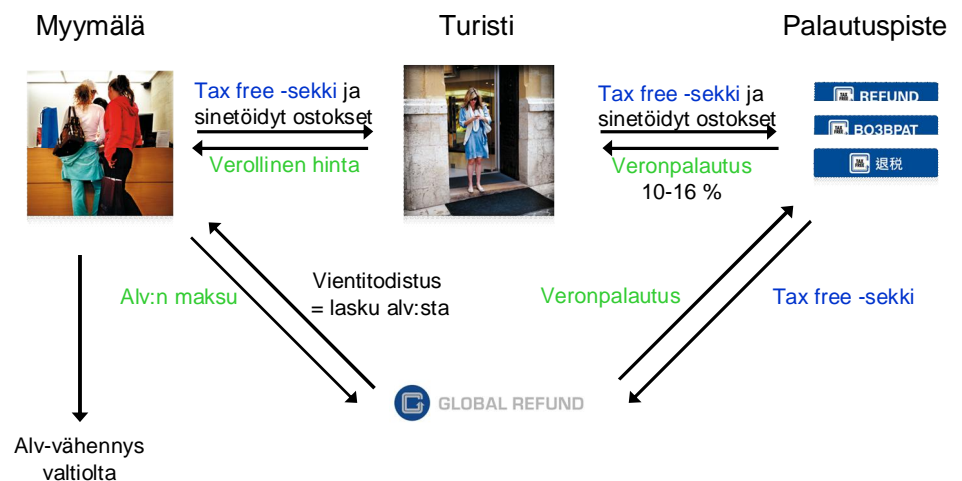
Tietojen tallennuspaikaksi on ainakin muutama vaihtoehto, näistä yleisimmät ovat yrityksen sisäinen verkkoasema sekä CD- ja DVD-levyt. Näissä on huomattava käsitteellinen ero, sillä verkkoasemalle voidaan luoda käyttäjäkohtaisia pääsyoikeuksia ja sen säilyttämiseen ei tarvita fyysistä tilaa, kun taas levyt ovat fyysisesti olemassa, joten niille tarvitaan paikka jossa niitä pidetään, ja niihin pääsee käsiksi ainoastaan olemalla samassa tilassa niiden kanssa. Jokainen käyttäjä voi siis rakentaa sellaisen järjestelmän, jonka itse katsoo parhaaksi. (Lahti – Salminen 2008, 30, 168.)

Vielä tässä vaiheessa, kun sidosryhmät eivät todennäköisesti ole täysin sähköisiä prosesseiltaan, on skanneri oleellinen hankinta. Sen avulla yritys voi muuttaa esimerkiksi muiden lähettämät paperiset laskut sähköiseen muotoon, käsitellä ne ja arkistoida. Tämä on oleellinen osa, sillä vaikka Suomessa vuoden 2006 aikana yrityksiä välisistä laskuista vain 7 - 8

prosenttia oli sähköisiä, ainakin 25 prosenttia vastaanotetuista laskuista käsiteltiin sähköisesti. Jo yritysten välisten sähköisten laskujen määrän on arvioitu kasvavan yli 10 prosentin, joten todennäköisesti myös skannattavien laskujen osuus kasvaa. (Lahti – Salminen 2008, 24.)

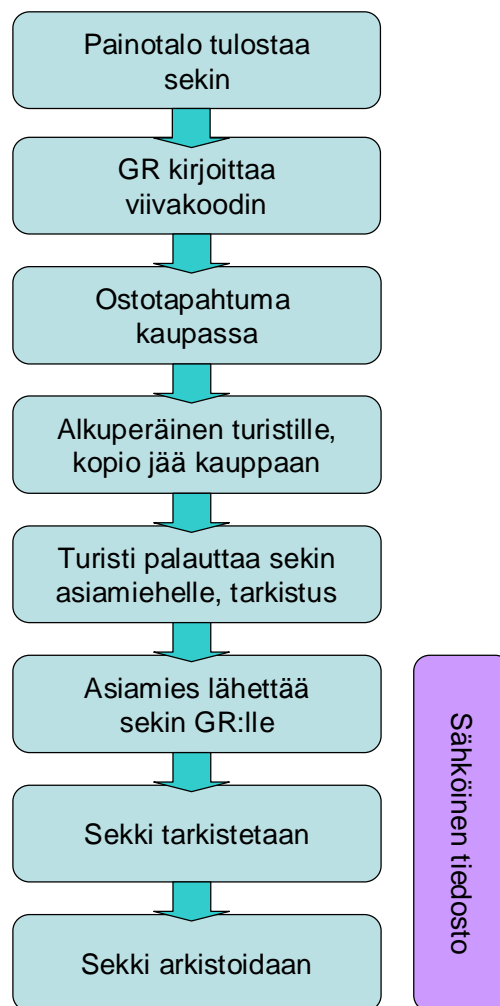
5 NYKYINEN PROSESSI

Tällä hetkellä Global Refundin prosessi koostuu yhteistyöstä myymälöiden, turistien, asiamiesten ja valtion kanssa. Jokainen näistä osapuolista on kokonaisuuden kannalta välttämätön, sillä myymälän tulee myydä tuote turistille, joka voi ostotapahtuman jälkeen palauttaa ja lunastaa ostotapahtumasta saadun tax free -sekin asi mieheltä. Asiamiehen tehtävä on maksaa palautus turistille ja lähettää sekki edelleen GR:lle, joka varmistaa kaiken tapahtuneen laillisesti sekä muiden sääntöjen mukaisesti. Tämän jälkeen Global Refund saa laskuttaa arvonlisäveron kaupalta, joka täydentää kokonaisuuden vähentämällä veron valtiota. Kokonaisprosessi ja eri toimijoiden väliset suhteet on havainnollistettu kuvassa 3.



Kuva 3. Nykyisen tax free -järjestelmän prosessikaavio ja eri sidosryhmien väliset suhteet [Luttinen 2008]

Kuva 3 käydään tässä luvussa yksityiskohtaisesti läpi. Lisäksi kuvassa 4 havainnollistetaan tax free -sekin prosessikaavio. Sekillä on kahdeksan tärkeää vaihetta, jossa se joko vaihtaa omistajaa tai paikkaa niin, että sillä on konkreettista merkitystä. Tähän kaavioon palataan vielä myöhemmin tässä työssä, kun perehdytään sähköiseen järjestelmään.



Kuva 4. Tax free -sekin kiertokulkukaavio

Yllä olevan kaavion eri vaiheet käydään läpi alla olevassa tarkemmassa kuvauksessa.

5.1 Turisti ja kauppa

Jokaisen maan myyntiosasto tekee sopimukset niiden kauppojen kanssa, jotka halutaan mukaan tax free -yhteistyöhön. Nämä myymälät tunnistaa usein jo ulko-ovessa tai ikkunassa olevasta tax free -tunnuksesta (kuva 5). Kun sopimus on saatu aikaiseksi, tulostetaan kaupalle sekini ja näin tax free -palvelu voidaan aloittaa.



Kuva 5. Global Refundin palveluita käyttävän myymälän tunnistaa tästä merkistä (France Guide)

Turistin halutessa käyttää tax free -palvelua, hänen tulee ilmaista se, näyttää passinsa liikkeessä ja täyttää yhdessä myyjän kanssa tax free -sekki. Koska arvonlisävero on välillinen vero, lopullinen tuotteen ostaja eli kuluttaja ei maksa veroa valtiolle, vaan myymälälle, joka puolestaan tilittää veron valtiolle. Tämän takia turisti maksaa koko summan veroineen kaupalle ja ei näin ollen varsinaisesti saa ostaa tuotetta halvemmallalla hinnalla, vaan saa arvonlisäveropalautuksen myöhemmin. Mukaansa asiakas saa sekin sekä sinetöidyt ostokset, joita ei saa ottaa käyttöön EU:n tai Norjan alueella. Kaupalle jää sen oma kopio sekistä.


Myymälöiden tulee maksaa tax free -järjestelmän liittymis- ja vuosimaksu sekä ostaa tax free -sekit. Sopimusten pohjalta myymälöillä on oikeus käyttää GR:n tavaramerkkiä ja sen mainoksia. Global Refund tarjoaa myös laitteita, muita oheistuotteita sekä mainoskampanjoita myymälöille vastineeksi heidän palveluistaan. Myymälöiden suurin etu on kuitenkin ennen kaikkea kasvava myynti, koska palvelua käyttämällä on turistilla mahdollisuus saada osa ostohinnasta takaisin.

Kun Global Refund myöhemmin maksaa palautuksen turistille, saa GR laskuttaa myymälältä arvonlisäveron. Tämän jälkeen myymälä kirjaa myynnin arvonlisäverottomaksi vientimyynniksi ja vähentää vero-osuuden valtiolle lähettämästään arvonlisäverotilityksestä. Näin myymälä saa saman summan kuin kotimaisenkin kuluttajan ostoksista. Varsinaisesta tax free -kaupasta myymälä ei voi jäädä millään tavalla tappiolle, sillä vaikka turisti ei koskaan palauttaisi tax free -sekkiään Global Refundille (mikä johtaisi siihen, että GR laskuttaisi myymälältä arvonlisäveron ja myymälä vähentäisi edelleen valtiolta), on myymälä jo saanut turistilta tuotteen kokonaishinnan

veroineen. Tällaisessa tapauksessa prosessi olisi siis verrattavissa suomalaisen kuluttajan ostokseen. Niinpä myynti on alv- myyntiä niin kauan, kunnes GR laskuttaa eli kauppa saa todisteen vientimyynnistä. Ainoastaan siinä tapauksessa, että myymälän myynti ei kasva tax free -sopimuksen myötä liittymis- ja vuosimaksun verran, voi järjestelmä olla sille tappiollinen.

Sekin yksityiskohdat

Kuvassa 6 esitellään nykyinen sekki siinä vaiheessa, kun kaikki tarvittavat kohdat on täytetty. Oikealla ylhäällä on sekkinumero, joka koostuu maakoodista, myymälän numerosta ja sekkinumerosta. Tämän alapuolella ovat ostossumma ja palautussumma. Oikealta alhaalta löytyvät kaupan nimi ja osoitetiedot sekä kauppakohtainen tunnusnumero, ja sekin alareunassa ostotapahtuman päivämäärä ja myyjän allekirjoitus. Keskellä alhaalla on turistin passinumero ja vasemmalla alhaalla hänen nimensä ja osoitetietonsa sekä korostetusti kotimaa. Vasemmalla keskellä on vielä palautussumma kirjaimin, tämän yläpuolella pakettien lukumäärä (tullia varten, jotta tiedetään, kuinka monta pakettia turistin tulee esittää) ja ylempänä oleva teksti kertoo, mitä on ostettu (merkitystä erityisesti silloin, kun mietitään, millä verokannalla ostokset on tehty ja mitä niistä näin ollen pitää asiakkaalle maksaa).

Global Refund Cheque		MAA MYYMÄÄ SEKKI	
ARVONLISÄVERON PALAUTUS/REFUND OF VALUE ADDED TAX/Возврат налога на добавочную стоимость		24 012345 06126404	
MAASTA VIETÄVÄT TAVARAT/DESCRIPTION OF GOODS/Вывозимые из страны товары			
		Vaatteita	
Pakettien lukumäärä/No. of packages/Число упаковок		2	Ostossumma sis. alv. EUR-----89,50
PALAUTUS/REFUND VALUE/Сумма возврата			
Kirjaimin/In letters		yhdeksän-----	EUR-----9,00
ASIAKAS TÄYTTÄÄ/CUSTOMER/Заполнить покупателю		MYYNTIPAIKKA/RETAILER/торговое предприятие	
Name/Ф.и.о. Natalia Ivanova		TESTIKAUPPA OY AB	
Home address/Домашний адрес Ul.Gorgava, kv. 5, d.7		TESTITIE 1	
St Petersburg 199999		99999 TESTIKYLÄ 12345	
Myyjä käyttää/Maa/Country/Страна VENAJA		Myyjä käyttää/Passport No./Номер паспорта 45N562480	Päiväys/Date 28.10.2008
		Myyjän allekirjoitus/Signature Susanna Porevuo	

Kuva 6. Tältä näyttää nykyinen sekki valmiina, kun kaikki kohdat ovat täytettyinä [Luttinen 2008]

Global Refundilla on toki erilaisia tax free -sekkejä, mutta täytettäviltä ominaisuuksiltaan ja tarvittavilta tiedoiltaan ne ovat samanlaisia. Sekkien ulkoasu ja materiaali vaihtelevat, ja osa niistä tulostetaan vasta kaupassa.

5.2 Turisti ja palautuspiste

Turistin jatkaessa matkaansa EU:n ja Norjan sisällä pitää hänen kuljettaa tax free -sekkiä ja käyttämättömiä tavaroita mukanaan niin kauan, kunnes poistuu tältä alueelta, tarvittaessa siis useamman maan kautta. EU:n alueella tavarat pitää kuitenkin viedä maasta tax free -sekin kirjoituskuukauden ja kolmen lisäkuukauden aikana, joten tätä pitempää aikaa ei voida käyttää ostosten jälkeen. Viimeisestä EU-maasta tai Norjasta poistuttaessa turisti esittää kaikki tax free -sekinsä ja niihin kuuluvat käyttämättömät ostokset, jotta maastavienti voidaan todistaa. Tämä tapahtuu joko tullissa tai viimeistään Global Refundin toimipisteessä. GR:n piste on tullin turvatarkastuksen sisäpuolella, jotta voidaan olla varmoja siitä, että tavarat todella viedään pois maasta. Mikäli tavarat on näytetty ja tax free -sekki leimattu jo ennen toimipistettä, tulee sekki ja passi näyttää

palautuksen saamiseksi. Turisti saa valita palautuksensa joko käteisenä tai luottokortille.

Tähän päättyy turistin velvollisuudet, mutta palautuspisteen työntekijöiden tulee syöttää sekki tietokantaan. Yksi tilitys eli kaikki samana päivänä samaan palautuspisteeseen jätetyt sekkit laitetaan päivän lopussa samaan pussiin, joka lähetetään Pasilaan tarkistettavaksi. Mukaan laitetaan myös tietokannasta tulostetut raportit, joista ilmenee tärkeimpinä asioina tax free -sekkien kokonaismäärä, palautuksien yhteenlaskettu summa sekä kaikki oleellinen tieto niistä sekeistä, jotka on lunastettu kyseisenä päivänä. Samat tiedot lähtevät myös automaattisena toimintona sähköisessä muodossa yrityksen verkkoasemalle.

Suomen itärajalta on useita rajanylityspaikkoja, joissa ei ole Global Refundin toimipistettä eikä tullia, mutta niissä voi silti saada palautuksen ostoksista. Näissä toiminta tapahtuu samalla periaatteella, eli turistin on tuotava tax free -sekki sekä käyttämättömät tavarat rajanylityspaikkaan, jolloin hän saa sekkiin leiman, jättää sen toimipisteeseen ja saa arvonlisäveropalautuksensa. Global Refundin asiamiehillä on oikeus todistaa omalla leimallaan maastavienti, se riittää muun muassa suomalaisiin sekkeihin, mutta joidenkin maiden sekkit vaativat tullin leiman, ja silloin turistin tulee käyttää joko sellaista rajanylityspaikkaa, jossa on tullin leima (esimerkiksi Vaalimaa ja Nuijamaa), tai hankkia leima myöhemmin (usein konsulaatit ja suurlähetystöt voivat myös leimata tax free-sekkejä) ja palata jollekin rajanylityspaikoista. Näin turisti voi saada rahansa myös myöhemmin.

Kuten aiemmin kerrottiin, on Global Refundilla omat työntekijät Vaalimaalla, Nuijamaalla ja Helsinki-Vantaan lentokentällä. Muut ovat asiamiehiä, jotka saavat korvauksen työstään. Korvaus on suhteutettu suoritettuun työhön, eli mitä vilkkaampi tax free -liikenne asiamiehellä on, sitä enemmän GR sille maksaa. Asiamiehen sopimus eroaa periaatteellisella tasolla kaupasta, sillä asiamies voi oman virheensä takia jäädä tappiolle. Jos se maksaa esimerkiksi turistille liikaa, ei Global Refund ole velvoitettu maksamaan samaa summaa, vaan alkuperäisen ostossumman edellyttävän palautuksen. Muun muassa leiman tai ostoskuitin puuttuminen tax free -sekeistä voi johtaa koko sekin hylkäämiseen, jolloin asiamiehen tappioksi jää koko maksettu palautussumma, jos se on lunastettu käteisellä, eikä asiamies saa kyseisestä sekistä palkkiotakaan.

5.3 Sekkien käsittely

Kun sekkit tulevat Helsinkiin, tarkistaa prosessointitiimi sekkit toimipisteiden ja asiamiesten jäljiltä uudelleen ja varmistaa, että tiedot täsmäävät postitse lähetettyjen ja sähköisten tietojen kanssa. Tarkistettavat asiat riippuvat kunkin maan lainsäädännöstä. Kaikista tax free -sekeistä tarkistetaan kuitenkin ostos- ja palautussummat, leima ja asiakkaan perustiedot. Muita yleisiä tarkastuksen kohteita ovat esimerkiksi myymälän kuitti, asiakkaan passinumero, tullin mahdolliset (negatiiviset) merkinnät tai verokannan suuruus. Tätä sekkien käsittely- ja tarkistustyötä kutsutaan prosessoinniksi.

Suomalaiset tax free -sekkit tulee leimata sekin kirjoituskuukauden ja kolmen seuraavan kuukauden sisällä. Sekki on voimassa viisi kuukautta, jonka jälkeen sitä ei voi enää lunastaa rahaksi. Alaraja arvonlisäverovapaaseen ostokseen on 40 € verokantaa kohden, eli summan tulee täytyä pelkästään toisen verokannan ostoksilla. Esimerkiksi kahdella 20 €n ostoksella, joista toinen on 22 % ja toinen 17 %, turisti ei ole oikeutettu palautukseen.

Riippuen toimipisteen tai asiamiehen työn laadusta sekkit tarkistetaan sille määrättyä tarkkuutta noudattaen. Suurin osa tax free -sekeistä käydään yksitellen läpi tulostetun listan kanssa. Tarvittaessa tehdään korjauksia, mutta jos esimerkiksi turistille on maksettu liian paljon käteisellä, ei tälle voida tehdä enää juuri mitään.

Tilityksiä tarkistetaan useita päivässä, jopa kymmeniä työntekijää kohden. Tax free -sekkien lukumäärä vaihtelee pienimpien asiamiesten muutamasta aina loppukesän sesongin tuhansiin. Suomella, Ruotsilla, Tanskalla ja Norjalla on oma viikonpäivä, jolloin ne laskutetaan. Islannin laskutus on kaksi kertaa kuukaudessa ja Baltian mailla kerran kuukaudessa. Tilitykset voidaan prosessoida koska tahansa etukäteen, mutta jokaisen maan sekkit pyritään saamaan valmiiksi aina sen maan laskutuspäivään mennessä. Kuukauden viimeisellä viikolla on loppulaskutus, jota varten kaikki tilitykset on tarkistettava, jotta talousosasto voi verrata budjettiaan toteutuneeseen tulokseen.

Laskutus

Tässä vaiheessa kaikkien kyseisen maan sekkien tulee olla prosessoitu. Näin ollen prosessointi on myymälöiden laskutuksen esivaihe, tilanne, jossa

valmistellaan laskutus eli se, mistä Global Refund saa tulonsa. Tarkastusten jälkeen asiamiehille maksetaan komissiot niiden lähettämien, ja prosessoinnin tarpeen vaatiessa korjaamien, tositteiden mukaisesti, ja samassa vaiheessa lähtee myös myymälöille lasku. Näin GR saa myymälöiltä koko arvonlisäveron ja tässä vaiheessa Global Refundilla on ensimmäistä kertaa taloudellisesti positiivinen tulos. Kun vielä kauppa jättää maksamatta valtiolle arvonlisäveron, on kokonaisprosessi näin maksujen osalta sulkeutunut. Valtio on siis se osapuoli, joka jää tax free -liiketoiminnassa tappiolle arvonlisävero-osuuden verran, kun sitä verrataan kotimaisen kuluttajan ostokseen.

Arkistointi

Helsingissä sekit arkistoidaan maittain tietokannan antamalla järjestysnumerolla. Tämä tehdään sekä sen takia, että laki määrää sekeille useamman vuoden arkistoinnin (suomalaisille sekeille kuluva ja kuusi seuraavaa vuotta) kirjanpitoa ja tilintarkastusta varten, kuin myös siksi, että yksittäinen tilitys tai tax free -sekki on tarpeen vaatiessa mahdollista löytää (Arvonlisäverolaki 1993). Esimerkiksi myymälät ja tilintarkastajat saattavat tarvita yksittäisiä tax free -sekkejä myöhemmin, ja tämän lisäksi yritys tekee omaa satunnaista turvatarkastusta, jota varten sekit tulee olla helposti saatavilla. Koska sekit prosessoidaan mahdollisimman nopeasti, vaikkakin tarkasti, saattaa myöhemmin selvitä joitain yksittäisiä tapauksia, joissa tarvitaan alkuperäistä sekkiä todentamaan jotakin seikkaa.

Asiamiehen tekemässä tilityksessä tulee olla kaikki tax free -sekit siinä samassa järjestyksessä, jossa ne ovat tietokannassakin. Tämä helpottaa yksittäisen sekin etsimistä, koska isoimmissa tilityksissä on tuhansia sekkejä. Arkistoidut tilitykset löytyvät siis järjestysnumerolla sen maan arkistosta, jonka maan kauppa on kyseessä. Tilitykset laitetaan numerojärjestyksessä pahvilaatikoihin, joihin kirjoitetaan, mitkä tilitykset se sisältää. Toimistolla on oma huoneenkokoinen varasto uusimmille tax free -sekeille, jossa niitä säilytetään muutamia viikkoja. Samassa talossa on olemassa kellarivarasto, johon sekit viedään toimiston varaston täyttyessä pitemmäksi aikaa säilöön. Pasilassa säilytetään kaikkien Pohjoismaiden tax free -sekkejä noin puoli vuotta, minkä jälkeen ne lähetetään pääsääntöisesti kunkin maan keskusvarastoihin. Suomalaiset sekit säilytetään Pasilassa lainmääräämään ajan, kunnes ne lähetetään tuhottavaksi.

6 SÄHKÖINEN TAX FREE -JÄRJESTELMÄ

Sähköisen tax free -järjestelmän perusta on turistien rekisteröityminen ja sitä kautta muodostuva Global Refundin asiakasrekisteri. Kaikilta sähköistä toimintoa käyttäviltä turisteilta vaaditaan rekisteröityminen joko etukäteen, myymälässä tai jälkikäteen, joka tosin astuu voimaan vasta seuraavaa tax free -ostosta tehdessä. Etukäteisrekisteröinti tapahtuu internet-pohjaisella lomakkeella, jossa kysytään turistin perustiedot kuten nimi, osoite, passinumero ja luottokortin numero, mikäli palautus halutaan suoraan luottokortille. Toimittamalla nämä tiedot ja maksamalla viiden euron liittymismaksun pystyy turisti rekisteröitymään järjestelmään. Lisäksi hän saa GR:n jäsenkortin. Global Refund aloittaa sähköisen palvelun mainostamisen ja asiakasrekisterin muodostamisen jo ennen palvelun aloittamista, koska turistien liittyminen ja heidän tietojensa saaminen rekisteriin vie aikaa.

Rekisteröityminen on mahdollista tehdä myös myymälässä olevalla rekisteröintipäätteellä. Silloin turisti rekisteröityy passinumeroilla, joka pitää joka tapauksessa olla aina mukana tax free -ostoksia tehdessä, ja saa jäsenkortin vasta myöhemmin.

Myymälässä tax free -ostoksia tehdessään turisti antaa kortin myyjälle ostosten yhteydessä, ja myyjä vetää kortin lukijan läpi, jotta tietokanta osaa yhdistää ostajan ja tuotteen. Normaalin ostoskuitin lisäksi asiakas saa pienen muistutuskuitin tax free -ostoksista, jotta palautuksen hakeminen ei unohtuisi. Transaktiosta lähtee ilmoitus tietokantaan, ja se on välittömästi käytössä kaikissa Global Refundin toimipisteissä. Mikäli turisti ei ole rekisteröitynyt etukäteen eikä halua tehdä sitä kaupassakaan, tapahtuu tax free -ostos aivan kuten nykyäänkin, eli turisti saa paperisen tax free -sekin. Samalla häntä kuitenkin kehoitetaan rekisteröitymään ennen seuraavaa tax free -ostosta, jotta jo seuraavalla kerralla tapahtuma voisi kulkea sähköisesti.

Turistin tulee edelleen varmentaa tavaroiden maastavienti tullin tai Global Refundin toimipisteen kautta. Sähköisessä toiminnossa tietokantaan merkataan, että tavarat on näytetty ja että kaikki on muutenkin kunnossa, jotta tiedetään, että palautuksen voi maksaa. Näin tietokanta saa "sähköisen leiman" eli vahvistuksen maastaviennistä.

Täysin uutena asiana nykyiseen prosessiin verrattuna tulee pääte, joka sijaitsee sekä rajanylityspaikoilla että lentokentillä turisteja varten, kuin myös palautuspisteessä. Sen tarkoituksena on mahdollistaa turistin oma asiointi. Turisti vetää asiakaskortin kortinlukijasta läpi ja sen luettuaan kone tarjoaa näytölleen kaikki ostokset, joita kortilla on tehty. Niistä turisti valitsee ne, jotka halutaan viedä pois maasta tällä kertaa ja näyttää ostettujen tuotteiden viivakoodit lukijalle. Kone käsittelee tiedon, ja jos ostokset löytyvät tietokannasta sekä kaikki turistin tiedot ovat kunnossa ja vienninvahvistusmerkintä löytyy, näyttää kone vihreän valomerkin hyväksymisen merkiksi. Jos turisti haluaa palautuksen luottokortille, kone suorittaa transaktion välittömästi, mutta jos turisti haluaa käteispalautuksen, tulee hänen mennä vielä Global Refundin toimipisteelle. Turistin annettua jäsenkorttinsa GR:n työntekijät vetävät sen kortinlukijasta läpi ja näkevät tietokannasta kaiken olevan kunnossa, ja voivat maksaa palautuksen.

Mikäli ostoksia ei löydy tietokannasta tai turistin tiedoissa on jotain korjattavaa, antaa kone punaisen valomerkin, jolloin turistin on mentävä Global Refundin toimipisteeseen selvittämään asia ja hakemaan palautuksensa. Joka tapauksessa turistin velvollisuudet loppuvat tähän vaiheeseen.

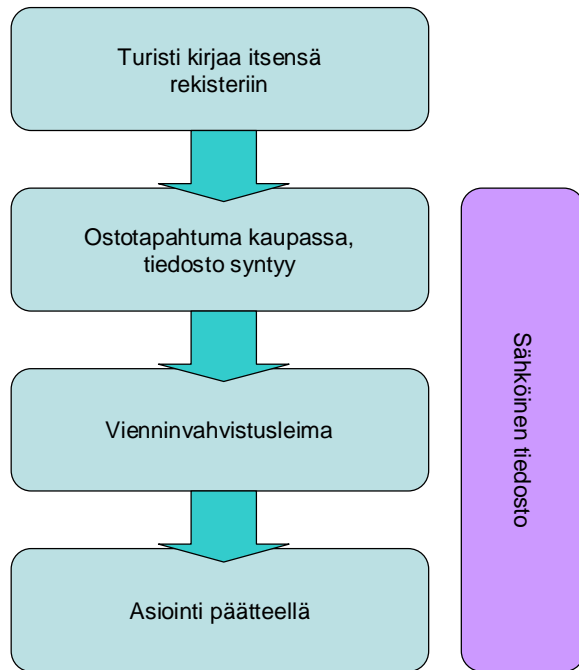
Kun pääte on todentanut maastaviennin ja hyväksynyt transaktion, lähtee siitä automaattinen tieto Global Refundin tietokantaan. Näin olisi mahdollista lähettää myymälään lasku huomattavasti nopeammin kuin nyt, mutta tällä hetkellä suunnitelma on pitäytyä samassa laskutusaikataulussa, joka nyt on käytössä. Tämä tarkoittaa siis edelleen pääsääntöisesti yksi maa päivässä -tahtia. Samalla kuitenkin luodaan pohja nopeammalle laskutusrytmille, koska nykyiseen järjestelmään verrattuna tax free -sekkejä ei tarvitse enää tarkistaa jälkikäteen. Eräänlainen nopeutettu versio on jo käytössä osassa GR:n omista pisteistä: ns. Early Invoicing tarkoittaa sitä, että jo tax free -sekin lunastamista seuraavana päivänä on mahdollista lähettää myymälään lasku. Tämä kuitenkin riippuu siitä, mikä viikonpäivä on kyseessä ja koska kyseisen maan myymälät laskutetaan. Näiden toimipisteiden sekkejä ei tarkisteta yhtä tarkasti kuin normaalin järjestelmän mukana tulevia sekkejä, joten toimintaidea on sähköisen järjestelmän kaltainen.

Kun myymälälle on lähtenyt lasku, on kokonaisprosessi saatu päätökseen GR:n osalta. Tapahtuman eli nykyisen tax free -sekin tiedot jäävät arkistoon,

josta ne löytyvät omalla ”sekinumerolla”, jonka tietokanta on myymälässä muodostanut. Myös asiakkaan nimellä ja tunnusnumerolla voidaan etsiä tapahtumia tietokannasta. Kuten nykyisellä menetelmällä myös sähköisellä muodostetaan edelleen puntteja siten, että yhdessä toimipisteessä yhden päivän aikana lunastetut ”tax free -sekit” muodostavat puntin. Näin ollen myös arkistointi pysyy samanlaisena siinä suhteessa, että asiamiehen ja päivämäärän mukaan voidaan etsiä yksittäisiä tapahtumia. Ainoastaan hakuvaihtoehdot monipuolistuvat ja helpottuvat.

Kuten huomataan, ei perinteistä prosessointityötä enää tarvita lainkaan. Koska myymälöille lähtee lasku automaattisesti turistin asioidessa joko päätteellä itsenäisesti tai GR:n toimipisteessä, ei sitä kannata enää tarkistaa. Järjestelmä tarkistaa itse, että kaupan tiedot, ostos- ja palautussumma sekä asiakkaan tiedot ovat oikein. Mikäli näin ei ole, joutuu turisti menemään punaisen valon ohjauksesta Global Refundin palautuspisteeseen, jossa asia selvitetään. Tämä tarkoittaa siis sitä, että prosessointityö siirtyy soveltaen palautuspisteisiin.

Kuva 7 havainnollistaa tiedoston eli sähköisen sekin kiertokulun. Se on verrattavissa nykyisen järjestelmän kuvauksesta löytyvään kaavioon nykyisen sekin kiertokulusta. Näiden kahden eroja käydään läpi SWOT-analysissä.



Kuva 7. Sähköisen "sekin" kiertokulkukaavio

7 TAX FREE -TOIMINNON SÄHKÖISTÄMISEN SWOT-ANALYYSI

7.1 SWOT-analyysi

SWOT-analyysi on saanut nimensä neljästä alkukirjaimesta, joista S (strenghts) tarkoittaa vahvuuksia, W (weaknesses) heikkouksia, O (opportunities) mahdollisuuksia ja T (threats) uhkia. Näiden neljän otsikon muodostaman nelikentän avulla pystytään määrittämään kohteen ominaisuuksia ja sitä kautta voidaan vastata kysymykseen ”minkälainen joku on?”. Vastakohtapareina toimivat vahvuudet ja heikkoudet sekä mahdollisuudet ja uhat. Vahvuudet ja heikkoudet auttavat ymmärtämään asian selkeitä hyviä ja huonoja puolia. Ne kertovat, mitä muutoksen takia tapahtuu ja mihin muutos vaikuttaa. Mahdollisuudet ja uhkat rajaavat niitä asioita, joita muutoksen myötä on mahdollista tapahtua. Uhkatekijät eivät ole niin kriittisiä kuin heikkoudet, sillä ne ovat vasta mahdollisesti tulossa, ja analyysin jälkeen ne on mahdollista estää. Mahdollisuudet taas kertovat niistä seikoista, joista on mahdollista ottaa vielä lisähyöty. Tässä työssä tarkastellaan uuden järjestelmän käyttöönottoa, mutta tiedostaen, että sitä aletaan joka tapauksessa käyttää. Näin painotus ei kohdistu kysymykseen siitä, kannattaako järjestelmä ottaa käyttöön vai ei, vaan näkökulmaan huomioitavista seikoista. SWOT-analyysiä tehdessä on syytä katsoa kohdetta mahdollisuuksien mukaan myös ulkopuolelta. Lisäksi on hyvä verrata kohdetta muihin samankaltaisiin tai samalla alalla oleviin kohteisiin. Tämä on hyvä tapa ainakin silloin, kun halutaan erottua muista tai tehdä jotakin uutta. (Haverila ym. 2005, 47, 57–58; Mindtools.)

Tässä tilanteessa SWOT-analyysin käyttö on erittäin tärkeä osa Global Refundin uuden palvelun kehittämistä. Koska GR ensimmäisenä alallaan sähköistää palvelun, on järkevää miettiä kaikkia niitä seikkoja, jotka saattavat muuttua muutoksen mukana. Jos uhkia pystytään estämään, heikkouksia parantamaan, mahdollisuuksia käyttämään ja vahvuuksia kehittämään, on se varmasti taloudellisesti kannattavaa, vaikka järjestelmän kehittäminen kestäisikin vähän kauemmin tai jos sen parantamiseksi joudutaan tekemään lisätöitä. Toisaalta sähköiset palvelut eivät ole mikään uusia asia kokonaisvaltaisesti, joten myös muista sähköisistä toiminnoista kannattaa oppia yli toimialojen. Yleisiä virheitä tai yllättäviä ongelmia ja etuja saattaa olla mahdollista löytää muista sähköistämisprosesseista. Näin vältytään ikäviltä yllätyksiltä ja toisaalta voidaan ottaa huomioon sellaisia

asioita, joita ei muuten olisi etukäteen edes ajateltu. Kuvassa 8 on SWOT-analyysi Global Refundin tax free -palvelun sähköistämisestä.

<h1>SWOT</h1>	
<p><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fyysiset arkistot tiedostoiksi • Sähköinen kulku, luottokortti • Nopeampi toiminta myymälälle • Nopeampi kokonaisprosessi • Turisti pystyy itse asioimaan 	<p><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Venäläisten luottokorttikulttuuri
<p><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sähköinen laskutus <ul style="list-style-type: none"> – Välitön laskutus • Vähemmän työvoimaa • Asiakastietokanta • Teknologian ja prosessin yhdistäminen 	<p><u>Uhkat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakas ei muista palautustaan • Asiakas ei osaa toimia oikein • Turvallisuusriskit • Turvakopiot • Lait <ul style="list-style-type: none"> – Verottaja • Yhteistyö tullin kanssa

Kuva 8. Tax free -toiminnon sähköistämisen SWOT-analyysi

7.2 Tax free -toiminnon sähköistämisen vahvuuksia

Sekkien valmistus

Sähköisellä tax free -sekillä voidaan jättää kokonaan tämä työvaihe väliin, kun paperille tulostettavia sekkejä ei tarvitse enää tulostaa. Tästä säästetyn ajan voi käyttää johonkin muuhun toimintaan ja lisäksi se säästää paperia sekä rahaa. Paperikulutuksen vähentäminen säästää myös luontoa. Sekkien tulostuslaitteita ei tarvitse myöskään enää toimittaa kauppoihin, sekkejä ei tarvitse tulostaa, jolloin vältetään virheellisiltä tai epäselviltä merkinnöiltä, jotka saattavat aiheuttaa ongelmia prosessin myöhemmässä vaiheessa. Nykyisissä tax free -sekeissä on valmis pohja, johon myymälä tulostaa tietoja ostotapahtumasta. Jos esimerkiksi jokin näistä tulostuksista menee tax free -seksissä jo valmiiksi olevan tekstin päälle, saattaa tiedon lukeminen olla hankalaa, jopa mahdotonta. Sähköisen lomakkeen täyttämisen ei tällaista ongelmaa ole.

Arkistointi

Nyt käytävissä oleva arkistointimalli perustuu paperin arkistointiin. Kaikki sekut sekä riippuen eri maiden säädöksistä myös kauppojen kuitit on arkistoitu pahvilaatikoihin. Tarvittavan varastointiajan pituus riippuu aina kyseisen maan laista. Arkistot vievät paljon tilaa, ja niistä joudutaan maksamaan vuokraa, joka varsinkin suurien kaupunkien keskustoissa on kallista. Lisäksi arkiston ylläpito vie työntekijöiltä aikaa, ja sesonkiaikoina arkistointiin on palkattu jopa uusi työntekijä. Pahvilaatikoihin kirjoitetaan arkistointinumero, maa ja vuosi, jotta olisi myöhemmin mahdollista löytää esimerkiksi yksittäinen tax free -sekti. Tämäkään ei kuitenkaan ole kovin tehokasta, koska ensin pitää löytää oikea maa, sitten vuosi tai arkistointinumero. Kun oikea laatikko on löydetty, on vielä edessä oikean sekin etsiminen yhteen pakatun tilityksen keskeltä, jossa voi enimmillään olla yli 3 000 tax free -sektiä. Sekkien tulisi olla järjestyksessä, jolloin niiden järjestämiseen on mennyt aikaa prosessin aiemmissa vaiheissa, mutta jos ne eivät ole järjestyksessä nyt, menee aikaa sekin etsimiseen.

Sähköisellä järjestelmällä voidaan jättää kokonaan myös tämä työvaihe väliin. Sähköisellä arkistoinnilla on tarkoitus päästä eroon kaikesta fyysisestä paperista. Näin ollen säästyisi rahaa sekä vuokran että paperinkäytön poistuessa ja lisäksi vapautuisi paljon työaikaa muihin tehtäviin, kun sekkejä ei tarvitsisi enää järjestää arkistoitavaan muotoon, pakata ja kuljettaa varastoon sekä järjestellä niitä siellä oikeaan järjestykseen. Myös tax free -sekkejä etsiessä ei tarvitsisi poistua omalta työpisteeltään, vaan sekin löytäisi omista tiedostoista paikasta tai ajasta riippumatta.

Myymälä ja rekisteröinti

Tällä hetkellä turisti täyttää käsin yhdessä myyjän kanssa tax free -sekin ostosta tehdessään tai vaihtoehtoisesti isoimmissa myymälöissä tai ostoskeskuksissa se tapahtuu infopisteissä. Joskus ihmiset kirjoittavat hyvin epäselvällä käsialalla tietojaan, mikä vaikeuttaa sekkiä myöhempää tutkimista. Tietokoneella käytettävä tietokanta poistaa tämän ongelman. Lisäksi sekin täyttö vie myyjän aikaa, ja toisaalta on mahdollista, että varsinkin ruuhka-aikoina muut asiakkaat joutuvat odottamaan vuoroaan. Toisaalta se on ymmärrettävää, mutta se ei ole hyväksi sille mielikuvalle, joka asiakkaalle muodostuu yrityksestä ja sen tarjoamista palveluista.

Sähköisessä palvelussa myyjälle riittää normaalien kassapalveluiden lisäksi napinpainallus tax free -palvelun merkiksi ja asiakaskortin vetäminen kortinlukijasta. Näin tiedot siirtyvät automaattisesti Global Refundin tietokantaan ja normaalin kassakuitin lisäksi tulostuu pieni muistutus palautuksen hakemisesta.

Vaikka turisti rekisteröityisi vasta myymälässä eli hänellä ei olisi jäsenkorttia, voi myyjä lukea passinumeron viivakoodinlukijalla tai näppäillä sen itse passista.

Etukäteisrekisteröinnissä turistin tulisi kirjata itsensä esimerkiksi yrityksen internet-sivuilla olevaan tietokantaan, jolloin hänellä olisi kaupassa valmis jäsenkortti. Tämä palvelisi erityisesti niiden turistien kanssa, jotka tietävät etukäteen ostavansa jotakin. Esimerkiksi Suomen itärajalla on paljon venäläisiä, jotka käyvät viikoittain tekemässä tax free -ostoksia Suomen puolella.

Asiakkaan halutessa rekisteröityä kaupassa esimerkiksi heräteostosten takia, on tälle oma palvelu, rekisteröintipääte, kaupassa. Näin turisti ei vie myyjän aikaa ja myyjä pystyy palvelemaan muita asiakkaita. Jos turisti kuitenkin tarvitsee apua rekisteröinnissä, on myyjä paikalla auttamassa.

Näin rekisteröitymisellä säästyy kauppojen myyjiltä aikaa, jota he voivat käyttää muiden asiakkaiden palvelemiseen. Lisäksi rekisteröityminen auttaa kieliongelmissa, koska enää ei tarvitse kommunikoida turistin ja myyjän välillä, vaan jokainen turisti voi saada palvelun omalla kielellään. Tämä voi olla mieluista ainakin venäläisille turisteille, jotka ovat todella merkittäviä Suomen tax free -myynnin kannalta, ja sitä kautta tärkeitä ACN:lle.

Myymälöiden pitäisi uusia osa laitteistaan ja kouluttaa henkilökuntaa, mutta säästetyllä ajalla ja sen tuomalla imagonousulla nämä enemmän kertaluontoiset kustannukset varmasti kannattaisivat. Voidaan myös olettaa, että Global Refund ainakin osallistuisi muutoksesta aiheutuviin kuluihin - ellei kustantaisi jopa kokonaan menoja.

Ruotsalainen huonekalumyymäläketju Ikea aloitti Espoon toimipisteessään vuoden 2008 lopulla uuden kokeilun, jossa asiakkaita eivät palvele kassatyöntekijät vaan asiakkaat itse. Asiakkailla on käytössä käsiskanneri ja maksukortinlukija, joilla he voivat maksaa ostoksensa. Mikäli asiakas haluaa

maksaa käteisellä tai muusta syystä haluaa kassalla myyjän palvelevan, on Ikeassa myös perinteisiä kassoja. Tällä menetelmällä jonot vähenevät, koska kassapäätteitä on nyt enemmän ja henkilökunta on mahdollista sijoittaa asiakaspalveluun ja muihin tarvittaviin tehtäviin. He muun muassa antavat pikakassalla opastusta sitä tarvitseville. Idea on lähtöisin Ikean kotimaasta Ruotsista, josta se on leviämässä nyt Suomeen, Norjaan ja Tanskaan. Pohjana levikille ovat tutkimukset, joiden mukaan pikakassaa käyttäneistä 99 % aikoi käyttää sitä uudelleen ja 93 % heistä piti sitä selkeästi perinteistä kassaa nopeampana tapana suorittaa ostokset. Nämä tutkimukset tukevat myös ajatusta Global Refundin omista rekisteröintipäätteistä, mutta ehkä jopa kassapäätteistä, jotka olisi mahdollista sijoittaa kauppaan. Tosin järjestelmää ei sellaisenaan pystytä ottamaan käyttöön Suomessa, koska ostokset tulee sinetöidä. Turisti voisi tehdä sen toki itsekin, mutta riski siitä, että hän unohtaa tai ei osaa toimenpidettä, on melko suuri. Esimerkiksi Saksaan tämä käytäntö kuitenkin kävisi, koska maan laki ei vaadi ostosten sinetöintiä. (Kaupan Maailma 2008.)

Nopeampi kokonaisprosessi

Myyvälässä säästetty aika tuli ilmi jo yllä, mutta yritykselle suurempi potentiaali liittyy kokonaisprosessin merkittävään nopeutumiseen. Kun turisti on tuonut tavaransa GR:n toimipisteeseen tai tulliin näytettäväksi ja tax free -tapahtuma hyväksytty päätteeltä, lähtee sähköinen tieto samalla napinpainalluksella eteenpäin. Myymälän laskun on mahdollista lähteä huomattavasti nopeammin. Nyt kestää päivän loppuun ennen kuin sekut saadaan yhdistetyksi tilitykseksi, sen jälkeen ne laitetaan postiin, jossa siinäkin menee oma aikansa, erityisesti ulkomailta lähetettäessä. Tällä hetkellä kullakin Pohjoismaalla, Islantia lukuun ottamatta, on oma viikonpäivä, jolloin sen maan sekut laskutetaan. Niinpä joillakin sekeillä saattaa mennä viikko pelkästään Pasilan toimistolla. Uudella järjestelmällä jää koko prosessointivaihe pois, eli sekkejä ei lähetetä eikä tarkisteta ja arkistoida ollenkaan, joten se säästää sekä aikaa että rahaa. Koska esimerkiksi Suomen laskutuspäivä on maanantai, ehtisivät ainakin sunnuntaina lunastetut palautukset vielä mukaan.

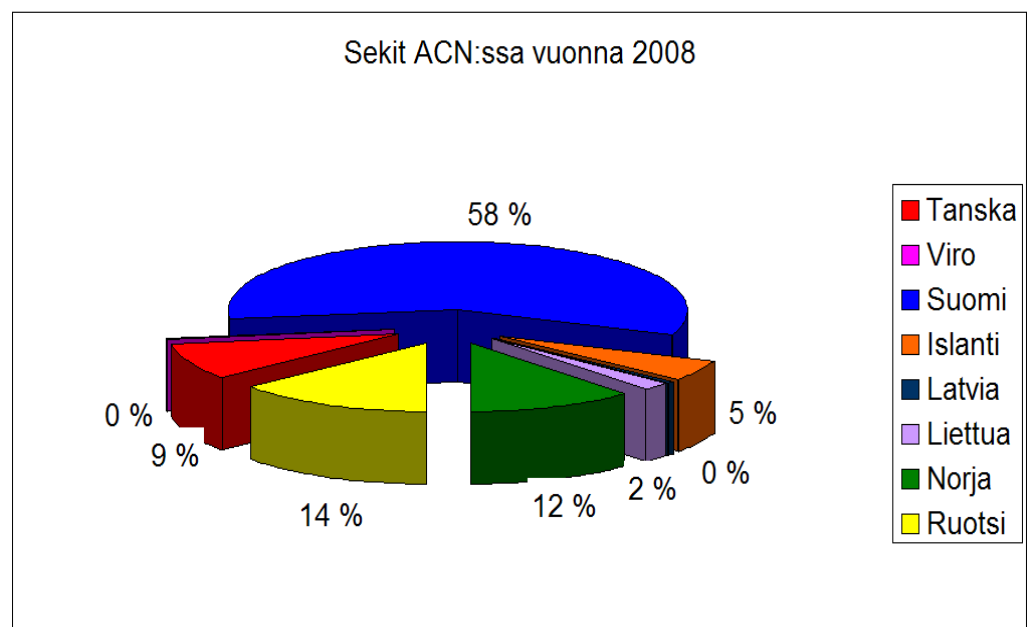
Nykyisen ja sähköisen järjestelmien "tax free -sekin" prosessikaaviot esiteltiin aiemmin. Nykyinen koostui kahdeksasta kohdasta, ja sitoi

mukaansa painotalon, GR:n myynnin, myymälän, turistin, palautuspisteen, postin, GR:n prosessointitiimin sekä arkistoinnin. Sähköisen järjestelmä tarvitsee ainoastaan turistin rekisteröinnin, myymälän ja palautuspisteen. Jo prosessiin osallistuvien osapuolien määrän väheneminen nopeuttaa ja tehostaa toimintaa, koska sekaannuksien ja virheiden teoreettinen määrä pienenee. Sen lisäksi sähköinen tieto kulkee tietysti nopeammin kuin esimerkiksi fyysinen posti.

7.3 Tax free -toiminnon sähköistämisen heikkouksia

Venäläisten luottokorttikulttuuri

Suurimmaksi heikkoudeksi kuvaillun sähköisen toiminnon kannalta voidaan pitää Suomelle ja sitä kautta koko Global Refund-ACN:lle elintärkeitä venäläisiä (kuva 9). Läheisen sijainnin takia venäläisiä käy viikoittain Suomessa ostoksilla ja suuren ostopotentiaalin takia myös heidän harjoittamansa perinteinen turismi tuo paljon rahaa Suomeen. Vuonna 2008 Suomessa kirjoitettiin yli puolet koko ACN:n sekeistä ja 92 prosenttia Suomen tax free -myynnistä kohdistuu venäläisille asiakkaille (Global Refund Newsletter, 3).



Kuva 9. Global Refund-ACN Oy:n maakohtainen jako tax free -sekkien lukumäärään suhteutettuna vuonna 2008 [mukaillen yrityksen sisäisiä tilastoja]

Suurin osa venäläisistä haluaa palautuksensa käteisellä, vaikka heillä olisikin luottokortti (taulukko 2).

Taulukko 2. Luottokortti- ja käteispalautusten jakauma Global Refundin Suomen toimipisteissä ja koko ACN Oy:n alueella [mukailen yrityksen sisäisiä tilastoja vuodelta 2009]

Luottokortti- ja käteispalautukset ACN:n alueella 2008/2009				
	Luottokortti	Käteinen	Yhteensä	Luottokortti- palautusten % -osuus
Vaalimaa	422	285 999	335 008	0,150
Nuijamaa	285	469 216	469 501	0,060
Helsinki-Vantaa	10 052	38 720	48 772	20,610
ACN ilman Suomea	125 510	754 293	879 803	14,266
Luottokortti- ja käteispalautukset ACN:n alueella 2007/2008				
	Luottokortti	Käteinen	Yhteensä	Luottokortti- palautusten % -osuus
Helsinki-Vantaa	4 742	42 045	46 787	10,140
ACN ilman Suomea	103 985	667 616	771 601	13,477

Taulukossa on Suomen toimipisteiden suomalaisten sekkiä lukumäärät, jotta ne antaisivat mahdollisimman tarkan kuvan nimenomaan Suomen tilanteesta. Kuten taulukosta nähdään, on Suomen itärajan luottokorttipalautusten lukumäärä todella pieni verrattuna käteispalautuksiin. Verrattavina lukuina taulukossa ovat myös Helsinki-Vantaan lentokentän ja koko ACN:n alueen luottokorttipalautusten osuus ilman Suomessa maksettuja palautuksia. Helsinki-Vantaalla venäläisten osuus ei ole lähellekään niin suuri, kuin mitä se on Vaalimaalla ja Nuijamaalla, ja samalla nousee myös luottokorttipalautusten lukumäärä. Luottokortin tai muun sähköisen palvelun käyttö heikentää ennustuksissa venäläisten ostohalukkuutta, mutta toisaalta on huomattava, miten koko muu maailma pikku hiljaa omaksuu erilaisten sähköisten palveluiden käytön, joten samaa voidaan odottaa tapahtuvan myös Venäjällä. Esimerkiksi Helsinki-Vantaalla luottokorttipalautusten osuus kasvoi vuoden 2007 10,1 %:sta seuraavan vuoden 20,6 %:iin. ACN:n alueella kasvu ei ollut yhtä isoa, 13,5 %:sta 14,3 %:iin. Sähköisen palvelun markkinointiin on siis panostettava niin, että se houkuttelee edelleen venäläisiä jatkamaan matkailua ja ostosten tekemistä Suomessa.

7.4 Tax free -toiminnon sähköistämisen mahdollisuuksia

Sähköinen laskutus

Sähköinen kokonaisprosessi luo pohjan myös sähköiselle laskutukselle. Silloin säästyy lisää aikaa ja paperia, lisäksi tietojen ja laskujen etsiminen helpottuisi. Sähköinen laskutus on kaiken kaikkiaan tehokkaampaa ja nopeampaa kuin paperinen laskutus. Sen merkitys kuitenkin pienenee, jos vastaanottaja ei pysty käsittelemään laskuaan sähköisesti. Jos lasku saadaan nopeasti liikkeelle ja maksuun, parantaa se myös yritysten imagoa, esimerkiksi yhteistyökumppaneiden valinnoissa tämä saattaa olla olennainen kriteeri.

Täytyy muistaa, että prosessi ei pääty siihen, kun myymälöille lähetetään lasku, vaan se arkistoidaan kuten muutkin tositteet. Niinpä niihin tulee päästä vielä jälkeinpäin käsiksi, ja niitä tulee olla helppo käsitellä. Arkistoinnin tulee siis olla myös sähköisesti toimiva, jotta laskutuksesta saataisiin mahdollisimman paljon hyötyä irti. Laskun tulostaminen ja mapittaminen sähköisen lähettämisen jälkeen ei ole tehokasta. Laskujen sähköinen arkisto luo samalla mittavan tietokannan asiakkaista, sitä on helpompi ja tehokkaampi käyttää hyödyksi kuin mapitettuja paperisia laskuja.

Välitön laskutus

SWOT-analyysin vahvuuksissa on mainittu nopeampi kokonaisprosessi. Sitä olisi nykyisen laskutus järjestelmän pohjalta mahdollista nopeuttaa vielä lisää, jos maakohtaisia laskutuspäiviä tai -hetkiä olisi useammin, kuin kerran viikossa. Se vaatisi muutoksia Global Refundin toimintaan ja laitteistoihin, mutta ajatuksena esimerkiksi kaksi laskutusta viikossa jokaista maata kohden nopeuttaisi jo puolella sähköistä mallia. Tämän pohjalta voisi olla mahdollista myös luoda välittömän laskutuksen menetelmä. Tämä tarkoittaisi sitä, että kun toimipisteessä tax free -sekki on syötetty tietokantaan, saisi turisti palautuksen ja kauppaakin saisi laskun heti niin halutessaan. Jatkuva laskujen saaminen voisi olla rasite varsinkin isoille myymälöille, mutta heille voisi lähettää laskun kerran päivässä, viikossa tai kuukaudessa myymäläkohtaisen sopimuksen mukaisesti. Ja jos lasku tulee myymälälle sähköisenä tiedostona, voisi olettaa, että useampi lasku ei muodostu enää ongelmaksi, kuten se saattaisi paperisilla laskuilla tehdä.

Asiakastietokanta

Lisäksi tällainen asiakasrekisteri tarjoaa myyntiosastolle todella mainion mahdollisuuden kehittää omaa markkinointiaan. Kun jo nyt tiedetään varsinkin venäläisiä turisteja, jotka tekevät ostosmatkoja Suomeen jopa ihan ruokakauppoihin, voi tällaista myyntiä varmasti yrittää tehostaa. Erilaiset mainokset varsinkin suurista alennusmyynneistä voisivat houkutella enemmän ja useammin turisteja Suomeen. Sähköpostilla pystyy melko vaivattomasti mainostamaan, ja puhelinyhtiöt lähettävät tekstiviestin aina, kun operaattori vaihtuu valtion rajaa ylittäessä. Tätäkin voisi mahdollisesti käyttää esitellyn rekisterin pohjalta. Turistin saama tekstiviesti voisi kertoa hänen äidinkielellään ajankohtaisista tarjouksista tai muusta markkinoinnista, jolloin turisti tietäisi paremmin, mitä on tarjolla ja voisi innostua, vaikka ei välttämättä olisi tullutkaan ostosmatkalle.

Tällä hetkellä vastaavaa kattavaa rekisteriä ei ole olemassa. Yrityksen tietokannasta näkee luottokorttipalautuksia käyttäneiden turistien nimet, mutta koska käteispalautuksia lunastaneiden turistien nimitietoja ei nykyisessä prosessissa enää myöhemmin tarvita, ei niitä kirjoiteta ylös. Koska suurin osa turisteista haluaa palautuksen käteisellä, veisi se paljon aikaa, eikä menetetty aika vastaa siitä saavutettavaa hyötyä.

Teknologian ja prosessin yhdistämisen muut mahdollisuudet

Aiheen tutkimista voidaan jatkaa jollakin menettelymallilla, kuten Enterprise Architecturella (EA). Sen avulla toimintaa voitaisiin tehostaa edelleen ja mahdollisesti jopa standardisoida. EA koostuu neljästä alaluokasta: liiketoiminta-, informaatio-, teknologia- ja järjestelmäarkkitehtuurista. Tämä työ on keskittynyt prosessiajatteluun, ja se ei ota huomioon muita näkökulmia, kuten esimerkiksi ulkonäköä eli käyttöliittymää tai järjestelmän rakennetta.

Muita vaihtoehtoja voisivat olla ITIL (Information Technology Infrastructure Library) eli IT-palveluiden hallintaan ja tuottamiseen keskittyvä malli tai SOA (Service Oriented Architecture) eli palvelukeskeinen arkkitehtuuri. Nämä kuitenkin vaativat Global Refundilta selkeiden tavoitteiden asettamista ja järjestelmän valitsemista

7.5 Tax free -toiminnon sähköistämisen uhkia

Palautuksen muistaminen

Palautuksen muistaminen saattaa kuulostaa asiaan perehtymättömälle turhalta epäilykseltä, mutta Global Refund ei tee tuottoa ennen, kun se saa lähettää myymälälle laskun, ja jos turisti ei palauta tax free -sekkiiään, ei laskun lähettäminen ole mahdollista. Lisäksi maakohtaisista säädöksistä riippuen on mahdollista, että tax free -sekki on voimassa vain kuukausia, jolloin pelkkä sekin väliaikainen unohtuminen tai katoaminen riittää siihen, että sekä yritys että turisti eivät saa rahojaan. Suomalainen tax free -sekki on voimassa viisi kuukautta, ja se on leimattava ostokuukauden ja kolmen seuraavan kuukauden sisällä sekin kirjoitushetkestä, joten jos sitä ei välittömästi muista, voi koko asia helposti unohtua. Vaikka turisti ei avaisikaan tavaroita saavuttuaan kotimaahansa, voi tullin leiman hankkiminen olla todella työlästä varsinkin vähemmän matkustaville henkilöille, jolloin he saattavat jättää palauttamatta sekin.

Tähän mennessä asiakkaalle on jäänyt tax free -kaupanteosta muistutuksena tax free -sekki. Näin ollen palautuksen hakemista on ollut muistuttamassa jokin tosite, mutta mikäli tax free -sekkiä ei enää tulosteta, ei turistille jäisi mitään fyysistä muistutusta. Toki kauppa tulostaa normaalin kuitin kuten aiemminkin, joten se voisi muistuttaa turistia. Tällä hetkellä parhaalta vaihtoehdolta näyttää se, että kuittiin lisätään jonkinlainen tax free -ostoksista muistuttava osio tai siitä irrallinen muistutus. Joistakin myymälöistä on saanut jo vuosia kuitteja, joissa on erilaisia viestejä lopussa. Tarjouksista, alennuksista ja muista tapahtumista muistutetaan usein kuiteissa, ja lisäksi esimerkiksi Helsingin Sports Academy -ravintola tulostaa ostajan nimen kuittiin asiakaskorttia käytettäessä. Tällainen muutos ei ole teknisesti kovin iso, mutta voisi toimia muistutuksena turistille herättäessään huomiota joko ostohetkellä ja/tai myöhemmin. Tämä toimii vain niille turisteille, jotka ovat jo tietokannassa ja joilla on asiakaskortti. Sinänsä heitä ei tarvitse yhtä paljon muistuttaa kuin kortittomia, koska oletettavasti he ovat tietoisia järjestelmästä ja mahdollisesti jopa tottuneita tax free -palveluiden käyttäjiä, joten huomio tulisikin keskittää niihin asiakkaisiin, joilla ei asiakaskorttia vielä ole. Toki muistuttaja voisi olla mikä tahansa erillinen lappu, jonka saa joko kassalta tai isommissa kaupoissa infopisteestä tai

asiakaspalvelusta. Lisäksi välittömästi sinetöidyt ostokset muistuttavat asiakasta käytetystä palvelusta.

Ratkaisu palautuksen muistamiseen voisi olla myös asiakastietokannasta löytyvät yhteystiedot. Järjestelmä voisi automaattisesti lähettää joko teksti- tai sähköpostiviestin turistille, joka ei määrättyyn aikaan mennessä ole hakenut palautustaan. Lisäksi Global Refundilla on muutenkin mahdollisuus seurata turistien aktiivisuutta tietokannan pohjalta, sekä muistuttaa ja neuvoa heitä niissä asioissa, joita sitä kautta huomataan.

Asiakas ei osaa toimia oikein

Mikäli asiakas ei osaa täyttää esimerkiksi internet-pohjaista rekisteröitymislomaketta, ei hän siten saa palautusta ollenkaan. On kuitenkin huomattava, että iso osa nykyään käytettävistä lomakkeista täytetään internetissä, ja sen mahdollistamat palvelut ovat laajat muun muassa kommunikointiongelmia ehkäisevineen kielivalintoineen. Näin ollen voidaan olettaa, että tästä ei synny ongelmaa yksittäisiä tapauksia lukuun ottamatta. Lisäksi GR voi tarjota myös perinteisiä paperisia lomakkeita rekisteröitymistä varten, jolloin joku työntekijöistä syöttää turistin tiedot tietokantaan ja lähettää jäsenkortin postissa aivan kuten internetissä rekisteröityneillekin.

Lisäksi kuten "tax free -palvelun sähköistämisen" alakohdassa "vahvuudet" on mainittu, rekisteröinnin ei tarvitse välttämättä tapahtua etukäteen, jolloin se ei ole tavallaan kerrasta ja paikasta riippuvainen toiminto, vaan apua voisi kysyä joko yritykseltä itseltään tai esimerkiksi myymälässä päätettäessä.

Palvelun turvaaminen

Sekkejä ei ole ollut helppoa väärentää tähän mennessä, mutta muita huijauksia, kuten väärennettyjä leimoja, on huomattu ajoittain. Uuden systeemin alkaessa ei tietenkään tiedetä, kuinka helppoa sitä on käyttää tahallisesti väärin. Uudessa prosessissa tulee varmistaa, etteivät ulkopuoliset pääse muokkaamaan tietoja, tekemään uusia sekkejä tekaistuille ostoksille tai muuten käyttämään palvelua väärin.

Koska koko tilanne on täysin uusi yhtiölle, on ongelmakohtia vaikea ennustaa. Samoja vaikeuksia on kuitenkin mahdollisesti kohdattu muissa

sähköistämisprosesseissa, joten niitä tutkimalla löytyy todennäköisesti yleisiä uhkia. Jonkun ulkopuolisen, sähköistämisprosesseihin perehtyneen ammattilaisen, apu maksaisi todennäköisesti rahansa takaisin. Tätä tukee myös se, ettei kukaan muukaan tax free -alalla käytä sähköistä prosessia, jolloin mahdollisia ongelmia ei saada kilpailijoidenkaan kautta selville.

Myös myymälöiden omat turvallisuusmääräykset tulee ottaa huomioon. Tämä tarkoittaa ensisijaisesti sitä, että laitteiden väärinkäyttö täytyy pystyä estämään. Tosin jo nykyisin kassat lukitaan, ja sinänsä sähköinen järjestelmä ei tuo mitään ratkaisevaa uutta myymälöiden toimintaan.

Myös turistin luottokorttitietojen tulee säilyä turvassa uudessa tietokannassa, ja rekisteröityjen asiakkaiden tietoihin ei saa päästä käsiksi myymälässä. Joskin on huomautettava, että nykyisessä prosessissa luottokortin numero kulkee paperilla postin välityksellä, joten periaatteessa sen löytäminen väärinkäyttöä varten on nyt helpompaa kuin tietokantapohjaisessa ratkaisussa.

Turvakopiot

Nykyisessä toimintamuodossa ovat sekut tulleet toimistolle, joten tiettyjä asioita on ollut mahdollista tarkistaa niistä katsomalla. Fyysiset sekut ovat toimineet eräänlaisena varmuuskopiona, sillä jos jokin tietokannassa pettää, voi sekut katsoa vielä uudelleen niiden saavuttua. Uuden prosessin toimintamallissa tätä mahdollisuutta ei enää ole, ja näin yksi varmistuskeino jää pois. Niinpä tietokannan on syytä varmuuskopioida tietonsa jonnekin, sillä järjestelmän kaatuessa kaikki siihen tallennetut tiedot voitaisiin menettää. Esimerkiksi jo myymälöiden ja Global Refundin erilliset tietokannat kaksinkertaistaisivat tositteiden määrän, ja näistä toisen kaatuessa tiedot olisivat vielä saatavilla. Tällöin toimintatapa olisi idealtaan sama kuin nykyisessä prosessissa, kun myymälälle jää oma kopio sekistä.

Lakiasiat ja yhteistyökumppanit

Vaikka yritys saisikin kokonaisprosessin toimimaan haluamallaan tavalla, täytyy toiminnalle saada hyväksyntä myös sidosryhmiltä. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat myymälät, tullit ja asiamiehet. Näistä kaupat ja asiamiehet ovat isossa roolissa, mutta kuitenkin ne hyötyvät suoranaisesti Global Refundin toiminnasta. Kaupat kasvattavat myyntiään, kun turistit

tietävät saavansa osan ostoshinnastaan takaisin. Asiamiehet saavat joko tax free -sekkien kappalemäärän mukaisen tai palautusten rahamäärästä prosentuaalisen korvauksen työstään. Voidaan myös olettaa, ettei heidän (mahdollinen) myyntinsä ainakaan pienene asiakasmäärän kasvun takia.

Tulli sen sijaan toimii itsenäisesti ja ilman "tulospakkoa". Toki se pyrkii tarjoamaan niin hyvää ja nopeaa toimintaa kuin mahdollista, mutta mikäli esimerkiksi turisteja on yksinkertaisesti niin paljon, että heidän tarkistamisensa vie enemmän aikaa kuin normaalisti, ei sille voi mitään.

Isoin kysymys tullin kanssa on viennin vahvistaminen. Nykyisessä toimintamuodossa tavarat näytetään tullille, ja mikäli kaikki on kunnossa, saa turisti tax free -seksiinsä leiman. Jos fyysistä sekkiä ei ole, ei sitä tarvitse perinteisellä tavalla leimatakaan, mutta silti sähköiseen sekkiinkin pitäisi saada varmennus viennistä. Mikäli tax free -sekki olisi sähköisesti täytettävä lomake, ei vahvistuksen pitäisi sen puolesta olla ongelma: samalla tavalla kun turistin nimelle on oma paikkansa, voisi lomakkeessa olla myös oma kohta tullin merkinnöille.

Tulli on jo alustavasti hyväksynyt toimintaidean. Sen pitää todennäköisesti uusia joitain laitteitaan, tai jos lomake on internet-pohjainen, ainakin saada tietokoneet käyttöönsä tarkistuspaikan välittömään yhteyteen. Tämän lisäksi tullin työ muuttuu ainakin siltä osin, että kun aikaisemmin heille on riittänyt tavaroiden tarkistus sekä niiden, tax free -sekin ja turistin tunnistaminen ja leiman lyönti, tulee heidän uutta mallia käytettäessä ainakin etsiä oikea tax free -sekki tietokannasta, jotta he tietävät, mikä sekki heidän on leimattava. Joka tapauksessa tullin on hyväksyttävä muutos.

Lisäksi on ensisijaisen tärkeää muistaa katsoa kaikkia muutoksia lainsäädännöllisestä näkökulmasta. Laki on siitä erilainen kuin yllämainitut, että siltä ei kysytä mielipidettä tai pyydetä sitä taipumaan johonkin muutokseen, vaan se määrittää kaiken toiminnon raamit. Tämä on siis huomioitava jo heti alussa uutta prosessia kehitettäessä.

Myös verottajan mielipide on otettava huomioon. Tällä hetkellä tilanne on se, että he hyväksyvät uuden sähköisen palvelun sillä ehdolla, että heillä on oikeus päästä suoraan käsiksi tietokantaan ja tutkia verotuksellisia asioita. Global Refund suhtautuu positiivisesti tähän yhteistyöhön, joten näyttää siltä, että verottajan kanssa on jo päästy yhteisymmärrykseen.

7.6 First mover -tilanne

Mikäli Global Refund siirtyy sähköiseen toimintaan, tekee se tax free -maailmassa jotakin uutta. Sinänsä 2000-luvulla jo moni asia on sähköisessä muodossa ja siinä mielessä yhtiö on jopa jäljessä aikaansa, mutta ala kokonaisuudessaan ei ole vielä sähköistynyt, koska kilpailijatkaan eivät ole tätä vielä tehneet. Jos yhtiö toteuttaa palvelun ensimmäisenä alallaan, kohtaa se klassisen ”first mover vastaan second mover” -tilanteen. Tällä tarkoitetaan sitä, että uusi markkina-alue tai uusi tuote on aina hankalampi sille, joka sen ensimmäisenä tekee, verrattuna niihin, jotka tekevät oman muutoksensa vasta myöhemmin ja mahdollisesti ensimmäisen yrittäjän menestyksen ja virheiden pohjalta. Toisaalta first mover -yhtiöllä on se etu, että kilpailijoilla ei ole mahdollisuutta tarjota vastaavia palveluita, joten jos asiakkaat saadaan kiinnostumaan tuotteesta, on todennäköistä, että he siirtyvät kilpailijoilta first mover -yhtiölle. Jos tuote on niin ylivertainen, että sitä ei voi verrata muihin, tai ainut laatuaan markkinoilla, on asiakkaiden tietysti pakko käyttää kyseisen yhtiön tuotetta.

Ensimmäisenä markkinoille tuleminen ei välttämättä ole aina hyvä asia, varsinkin, jos sitä ei osata käyttää oikein. Mikäli asiakkaat eivät omaksu tuotetta, ei uudesta ideasta ole hyötyä. Asiakkaiden menetys kilpailijoille tai heidän luottamuksensa menettäminen saattavat koitua raskaaksi pitkällä aikavälillä. Lisäksi asiakkaiden takaisinsaaminen voi vaatia suuriakin ponnistuksia.

Toinen suuri ongelma liittyy itse tuotteeseen. Jos tuote ei olekaan syystä tai toisesta niin hyvä, kuin kuviteltiin, se voi antaa etua kilpailijoille. Ongelma piilee siinä, että tie on ensimmäisen tuotteen jälkeen ikään kuin raivattu auki muille alalla työskenteleville. Yleensä menetelmiä ei pystytä pitämään niin salassa, etteivät kilpailijat niitä havaitsisi. Ja joskus jopa laki määrää asiat julkisiksi, jolloin kilpailijat ovat valmiita kopioimaan tuotteen tai kehittämään siitä vielä paremman. Tämä on tärkeää erityisesti siinä tapauksessa, että uusi tuote on ollut vain hieman parempi kuin edeltäjä, jolloin esimerkiksi toisena markkinoille tullut on ehtinyt analysoimaan tuotteen heikkoudet ja syyn, miksi asiakkaat eivät ole siihen mieltyneet. Näiden pohjalta he pystyvät paljon nopeammin kehittämään uuden ja paremman tuotteen, kuin mihin heillä olisi mahdollisuuksia ilman ensimmäisenä markkinoille tulleen antamaa esimerkkiä.

Toinen oleellisesti tuotteen kehittämiseen liittyvä seikka ovat byrokraattiset ja lakisääteiset asiat. Niissä saattaa mennä pitempään, vaikka itse tuote olisikin jo valmis. Kun ensimmäinen yhtiö on uhrannut aikaa ja rahaa sekä selvittänyt, miten kaikki toimii, on muiden helppoa ja halvempaa astua vasta tässä vaiheessa mukaan kuvioihin.

First mover -asetelma liittyy oleellisesti Global Refundin omaan motiiviin kehittää sähköistä tax free -palvelua. Kuten Työn tavoite -luvussa kerrottiin, haluaa GR tehdä muutoksen, kun se siihen vielä itsenäisesti pystyy, eikä odottaa toisten muutoksia. Markkinoiden johtajana se haluaa kuitenkin tarjota sellaisen palvelun, joka todella toimii ja jota kopioimalla eivät kilpailijat saa eroa kiinni.

8 YHTEENVETO

Tässä insinööriyössä tutkittiin Global Refund-ACN Oy:n tax free -järjestelmän sähköistämistä ja sen vaikutuksia kokonaisprosessiin.

Työn tausta ja Nykyinen prosessi -luvut antavat käsityksen siitä, mitä Global Refund tekee. Sähköinen tiedonkäsittely -luku esittää uuden järjestelmän etuja ja vaatimuksia, ja Sähköinen tax free -järjestelmä -luku kuvaa uutta toimintoa sellaisena kuin se tällä hetkellä on nähtävissä. SWOT-analyysin pohjalta on tutkittu järjestelmää eri näkökulmista.

Koska nykyinen paperisiin tax free -sekkeihin perustuva järjestelmä on vanhanaikainen, haluaa Global Refund tehostaa ja päivittää sitä sähköistämisen avulla. GR on aloittanut sähköisen järjestelmän luomisen ja aloittaa pilottijakson elokuussa 2009, mutta sähköistämisen vaikutuksia ei ole vielä isossa mittakaavassa tutkittu. Vaikutuksia käsiteltiin SWOT-analyysin pohjalta, jolloin oli mahdollista löytää sähköisen järjestelmän vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhkat. Näihin oikein reagoimalla on Global Refundilla mahdollisuus kehittää uudesta järjestelmästäan entistä tehokkaampi, nopeampi ja toimivampi sekä edelleen kasvattaa markkinajohtajan statustaan.

Työssä havaittiin, että alussa kohdattavista kertaluonteisista investoinneista huolimatta sähköinen järjestelmä säästää rahaa niin paperin, arkistotilan kuin työtarpeen vähenemisen takia. Lisäksi positiivisia asioita ovat prosessin nopeutuminen sekä kokonaisuudessaan että myymälässä, luontoystävällisempi järjestelmä paperitarpeen vähenemisen johdosta ja turistien rekisteröinneistä syntyvä asiakasrekisteri. Sähköistä tietoa myös on nopeampi, tehokkaampi ja helpompi käsitellä, virheiden todennäköisyys pienenee ja lisäksi se lisää joustavuutta, koska se ei ole paikkaan tai aikaan sidottu. Näiden lisäksi sähköinen järjestelmä luo mahdollisuuden kehittää myymälöiden laskutusta sähköiseksi ja nopeammaksi, lopulta ehkä jopa välittömäksi ja automaattiseksi.

Suurin uhka on se, että suurimman asiakaskunnan muodostavat venäläiset eivät käytä sähköisiä järjestelmiä, mikä näkyy Global Refundilla selkeimmin venäläisten pienellä luottokorttipalautusten määrällä. Tämän lisäksi uhkiksi

voidaan laskea asiakkaan menettelytavat, eli osaako ja muistaako turisti käyttää palvelua.

Sähköisten tiedostojen turvallisuus on taattava niin, että niihin ei pääse käsiksi GR:n ulkopuolelta, ja toisaalta myös turvakopiot ovat välttämättömät. Koska on kyse koko tax free -järjestelmästä, on myös varmistuttava, että kaikki sidosryhmät ovat mukana muutoksessa myymälöitä, asiamiehiä, tullia ja verottajaa myöten. Näiden lisäksi laki luo omat raaminsa koko järjestelmälle.

Tässä työssä on käsitelty ainoastaan yhtä liiketoiminnan osuutta, eli prosessiajattelua. Jatkotutkimisen arvoisia aiheita ovat esimerkiksi muiden liiketoiminta-, informaatio-, teknologia- ja järjestelmäarkkitehtuurin osa-alueet sekä myöhemmin myös muiden esiteltyjen mahdollisuuksien realistinen kartoitus.

VIITELUETTELO

Arvonlisäverolaki (1501/1993).

Euroopan unionin neuvosto. Alv-alennuksista syntyi sopu [verkkodokumentti]. 2009 [viitattu 25.3.2009]. Saatavilla: <http://www.consilium.europa.eu/showFocus.aspx?id=1&focusId=357&lang=fi>

France Guide. Discover the pleasures of Tax Free Shopping with Global Refund. [verkkodokumentti]. [viitattu 18.4.2009]. Saatavilla: <http://sg.franceguide.com/What-to-do/Top-French-Cities/Discover-the-pleasures-of-the-Tax-Free-Shopping-with-Global-Refund.html?nodeID=120&EditID=204134>

Global Refund. Corporate. [verkkodokumentti]. [viitattu 26.2.2009]. Saatavilla: <http://www.globalrefund.com/default.asp?viewSiteId=5>

Global Refund Newsletter, February 2009.

Haverila, Matti — Uusi-Rauva, Erkki — Kouri, Ilkka — Miettinen, Asko 2005. *Teollisuustalous*. Infacs Oy.

Helsingin yliopiston kirjasto. Tietoturva. [verkkodokumentti]. [viitattu 5.4.2009]. Saatavilla: <http://www.lib.helsinki.fi/elektra/raportti/11.html>

Kaupan Maailma. Ikea lanseerasi Suomen ensimmäiset itsepalvelukassat. [verkkodokumentti]. [viitattu 3.3.2009]. Saatavilla: <http://km.bbm.fi/Default.aspx?tabid=3407>

Lahti, Sanna — Salminen, Tero 2008. *Kohti digitaalista taloushallintoa — sähköiset talouden prosessit käytännössä*. WS Bookwell Oy.

Lindh, L 2005. *The Global Story - 25 Years of Tax-Free Shopping*. Lars Lindh and Global Refund Holdings AB.

Luttinen, Kari. Viikkopalaveri 27.11.2008. PowerPoint-esitys.

Mindtools, SWOT analysis - Discover New Opportunities, Manage and Eliminate Threats - Management Training from Mind Tools. [verkkodokumentti]. [viitattu 24.3.2009]. Saatavilla: http://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm#business

Yrityksen sisäiset ohjeet ja tilastot. [Global Refundin intranet]. 2009.

Äärilä, L — Nyrhinen, R 1999. *Arvonlisäverotus käytännössä*. WSOY.