


Yhteenveto Taloushallintoliiton käyttäjätutkimuksesta tilitoimistojen sähköisten ostolaskujen käsittelystä

Julkaistu 14.6.2011

Taloushallintoliiton Kesäpäivillä



Taloushallintoliiton käyttäjätutkimus tilitoimistojen sähköisten ostolaskujen käsittelystä

Taloushallintoliitto teetti Aalto-yliopistolla tutkimuksen, jonka aiheena oli sähköisten ostolaskujen käsittely ohjelmistoissa ja niiden käytettävyys.

Tutkimuksen rahoitti osin Real-time economy – tutkimusohjelma.

Menetelmänä käytettiin havainnointihaastattelua, tutkimukseen osallistui kolmetoista tilitoimistoa ja kuusi erilaista ohjelmistoratkaisua.

Tämän yhteenvedon koostamisessa on käytetty hyväksi Vuokko Mäkisen aiheesta esittelemiä havaintoja Taloushallintoliiton Kesäpäivillä kesäkuussa 2011



Tutkimuksen aiheet olivat

- A. Miksi sähköiset ostolaskut otettiin käyttöön ja miten siinä onnistuttiin.
- B. Sähköisten ostolaskujen käsittelyprosessi toimii
- C. Käyttäjien kokemukset sähköisten ostolaskujen hyödyistä ja haitoista ja
- D. Eri järjestelmistä saatavan taloushallinnon tiedon kartoitus ja ajantasaisen tiedon hyödynnettävyys



Käytettävyytutkimuksen tuloksia

A. Sähköisten ostolaskujen käyttöönotto Miksi?

- a) Imagosyyt, profiloituminen edistykselliseksi tilitoimistoksi
- b) Halu tarjota asiakkaille näiden toivomia ja tarvitsemia palveluja
- c) Siirtyminen manuaalisesta työstä asiantuntijapalveluihin
- d) Tehokkuuden ja tuottavuuden tavoittelu



Havaintoja: Sähköisten ostolaskujen käyttöönotto

a) Imagosyyt

- toive houkuttaa uusia asiakkaita, ei kovinkaan hyvin toteutunut – markkinointi ja markkinointiosaaminen puutteellista
- Panostus teknologiaan ei vaikuttanut asiakashankintaan

b) Palvelutarjonnan laajentaminen asiakkaille

- Asiakkaat saivat haluamaansa palvelua
- Palveli erityisesti isoja ja hajautetusti toimivia asiakkaita
- Kaikkien asiakkaitten pakottaminen mukaan verkkolaskuihin toimi



Havaintoja: Sähköisten ostolaskujen käyttöönotto

c) Asiantuntijapalveluihin siirtyminen

- Asiantuntijarooli korostui ja työnkuva muuttui, työ keskittyi tarkastamiseen ja osaamisen hyödyntämiseen
- Työ on mielekkäämpää kirjanpitäjille
- Asiakas on valmiimpi maksamaan asiantuntemuksesta kuin rutiinityöstä

d) Tehokkuuden tavoittelu


- Laskut käsitellään tasaisempuna virtana kirjanpitoon
- Virheet vähenivät
- Paperin käsittely ja säilöminen poistui
- Mahdollisesti etätöön
- Mahdollisesti nopeamman raportoinnin asiakkaille



Käytettävyystudkimuksen tulokset

B. Ostolaskujen käsittelyn kartoitus Mikä on ns. turhaa työtä ?

- a) Paperilaskujen skannaus
- b) Tiedonsiirrot moduulien/ohjelmistojen välillä
- c) Verkkolaskujen pyytäminen
- d) Vanhat toimintatavat
- e) "Ohjelmistojen ominaisuudet"



Huomioita: Paperilaskujen skannauksesta...

Paperilaskun skannaus koettiin suhteessa verkkolaskun vastaanottoon turhana työnä, mutta kuitenkin tehokkaampana kuin paperilaskun käsittely.

- Jos tilitoimistossa syöttäen suoraan järjestelmään:
 - Viivakoodin käyttö näytti nopeuttavan skannausprosessia
- Jos tilitoimistossa käyttäen tulkintaohjelmistoa:
 - Erillinen ohjelmisto aiheuttaa lisätiedonsiirron
 - Tulkkausohjelmisto on opetettava tulkitsemaan laskuja, mikä aiheuttaa ylimääräistä työtä
 - Ohjelma teki myös usein virheitä
 - Tulkkausohjelmistoista ei koettu saatavan hyötyjä



Huomioita tiedonsiirroista moduulien / ohjelmistojen välillä

- Järjestelmäkokonaisuus vaikuttaa oleellisesti tiedonsiirtojen määrään
- Ääripäät:
 - a) Täysin integroitu järjestelmä, vain hyvin harvoja tiedonsiirtoja, kaikki ohjelmisto-osat samassa "paketissa"
 - b) Täysin eri ohjelmistoista koottu järjestelmä; sisältää eri ohjelmistotuotteita, huomattavan paljon tiedonsiirtoja
- Tiedonsiirrot saattoivat olla myös erittäin monimutkaisiksi rakennettuja erilaisilla pakollisilla välivaiheilla.



Huomioita tiedonsiirroista moduulien / ohjelmistojen välillä

Esimerkkejä erilaisista tiedonsiirroista:

- Skannatut laskut tulkintaohjelmistosta kierrätysjärjestelmään
- Verkkolaskut pankkiohjelmasta kierrätysjärjestelmään
- Hyväksytyt laskut kierrätysjärjestelmästä ostoreskontraan
- Laskujen siirto ostoreskontrasta kirjanpitoon
- Maksut ostoreskontrasta maksatusohjelmistoon
- Maksut maksatusohjelmistosta pankkiin
- Siirrot arkistoon
- Lisäksi taustalla:
 - Toimittajarekisterisiirrot
 - Tilikarttojen siirrot kirjanpidosta muihin järjestelmiin
 -



Huomioita: Verkkolaskujen pyytäminen

- Toimittajien saaminen lähettämään verkkolaskuja koettiin usein työlääksi ja hankalaksi

Huomioita: Totutut työtavat

- Osa turhasta työstä liittyi myös enemmän totuttuihin työkäytäntöihin (esimerkiksi laskujen mapittaminen) kuin ohjelmiston ominaisuuksiin.



”Ohjelmistojen ominaisuudet”

Yksittäisiä esimerkkejä esiin tulleista ohjelmien ominaisuuksista, joihin tutkittavat toivoivat parannuksia:

- Siirtotiedostoja nimetään uudelleen, jotta seuraava ohjelma ”osaa” lukea tiedoston
- Hyväksytyjen laskujen tiliöintien muuttaminen poistaa kaikki kustannuspaikkatiedot
- Hyväksyjä ei voi antaa oletustietona, joka laskulle määritellään erikseen
- Oletustiliöintien teko/muuttaminen hankalaa
- Tiedon siirtyminen ohjelmasta toiseen voi kestää useita tunteja ja keskeyttää laskujen käsittelyprosessin
- Hyväksymisjärjestelmässä pitää valita ensin toimittaja ja sen jälkeen lasku, ei pääse suoraan käsittelemään hyväksyttäviä laskuja
- Laskun kuva pitää aina avata erikseen
- Tilikartta näyttää kaikki tilit luettelona ilman mitään esivalintaa



Käytettävyystudkimuksen tulokset

C. Käyttäjien toteamat hyödyt ja haitat

- | | |
|---|--|
| + virheiden vähentyminen | - kustannukset |
| + työn joustavuus lisääntynyt | - Verkkolaskukuvan huono ulkoasu, tietojen rajallisuus |
| + kierrätysprosessin nopeutuminen | - Puutteelliset virheilmoitukset välityspalveluissa |
| + ei postitusta ja tositteiden säilytystä | - vain osa laskuista sähköisessä muodossa |
| + mahdollisuus keskittyä asiantuntijatyöhön | - asiakkaiden muutosvastarinta |



Käytettävyystudkimuksen tulokset

D. Tiedon ajantasaisuus – Asiakkaiden tiedonsaanti

- Tiedon ajantasaisuus ja saatavuus riippuu käytettävästä järjestelmästä ja tilitoimiston päivittäisestä työn organisoinnista
- Joissakin järjestelmissä oli hyvin hankalaa hakea tallennettu lasku ja laskun kuva, suoraa hakua yli järjestelmien ei ollut
- Ajantasainen tieto hyödyttää asiakkaita
 - Käytännön ”kassavirta”, tiliotteet, saatavien valvonta
 - Mahdollistaa ajantasaisen projektiseurannan ja toteutumien hyödyntämisen tarjouksissa



Taloushallintoliitto

Tilitoimistoilta tulleita kehitysehdotuksia

- Järjestelmien tulisi suorittaa automaattisesti mahdollisimman paljon toiminnoista
- Oletustiliöintien luominen ja vaihtaminen tulisi olla helppoa ja nopeaa sekä tilin etsimistä nopeuttavia toiminnallisuuksia tulisi olla.
- Kustannusten tulee olla matalampia ja niissä tulee olla riittävästi maksuaikaa. Tilitoimistot kaipaavat apua oman hinnoittelumallin luomiseen.
- Paperisista laskuista tulisi päästä eroon
- Käyttöönottojen vaivattomuuteen tulee panostaa resursseja
- E-laskuoperaattorien ja pankkien käytäntöjen tulisi olla yhteensopivia ja nopeampia.

15



Taloushallintoliitto

Tutkimuksessa mukana olleita ohjelmistoja ei julkaista.

Tiedustelut:

TALOUHALLINTOLIITTO / Tutkimukset:

sirpa.airola@taloushallintoliitto.fi

eeva.lyytinen@taloushallintoliitto.fi

16