

Kurvinen Taina ja Mustonen Anne
**ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET TILITOIMISTON
SÄHKÖISISTÄ PALVELUISTA**



Liiketalous

Kevät 2016



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TIIVISTELMÄ

Tekijät: Kurvinen Taina & Mustonen Anne

Työn nimi: Asiakkaiden kokemukset tilitoimiston sähköisistä palveluista

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK), liiketalouden koulutusohjelma

Asiasanat: palvelun laatu, sähköisen palvelun laatu, sähköinen taloushallinto, digitaalinen asiakaskokemus

Tämä opinnäytetyö käsittelee sähköisten palveluiden kehittämistä tilitoimistossa. Opinnäytetyön toimeksiantaja on tilitoimisto, joka on tarjonnut sähköisiä palveluita vuodesta 2009 lähtien. Vuonna 2014 tilitoimisto otti käyttöönsä uuden sähköisen taloushallintojärjestelmän tavoitteenaan kehittää työskentelytapoja, tehostaa toimintaa ja saada lisää asiakkaita sähköisten palveluiden piiriin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa tilitoimiston asiakkaiden mielipiteitä ja käyttäjäkokemuksia sähköisistä palveluista sekä kerätä niihin liittyviä kehittämiskohteita. Saatuja tuloksia toimeksiantaja voi hyödyntää asiakastytyväisyyden parantamisessa ja sähköisten palveluiden markkinoinnissa uusille asiakkaille.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen muodostavat palvelun laatu, sähköisen palvelun laatu, sähköinen taloushallinto ja digitaalinen asiakaskokemus.

Mielipiteiden, käyttäjäkokemusten ja kehittämiskohteiden löytämiseksi tehtiin asiakaskysely. Se toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, ja siihen osallistuivat ne asiakkaat, joilla oli tilitoimiston sähköisistä palveluista laajin käyttökokemus.

Tutkimustulosten perusteella voi todeta, että sähköiset palvelut ovat tulleet tilitoimistoon jäädäkseen. Tilitoimiston sähköisiä palveluja käyttäneet asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä palveluihin, ja suosittelivat niitä muille asiakkaille, joten tilitoimiston kannattaa markkinoida niitä enemmän uusille asiakkaille. Tutkimus toi esille myös selkeitä kehittämiskohteita, joihin panostamalla tilitoimisto voi parantaa asiakastytyväisyyttä.

ABSTRACT

Authors: Kurvinen Taina & Mustonen Anne

Title of the Publication: Customers' Experiences of Electronic Services at an Accounting Office

Degree Title: Bachelor of Business Administration

Keywords: quality of service, quality of electronic service, electronic financial management, digital customer experience

This thesis presents the development of electronic services at an accounting agency. The thesis was commissioned by an accounting agency, which has provided electronic services since 2009. In 2014 it began using a new electronic financial management software with the aim of improving the methods, streamlining the operations and obtaining more users for electronic services.

The purpose of the thesis was to survey customer opinions and experiences of electronic services at the accounting agency as well as find areas of development. The accounting agency may utilize the results of the survey in improving customer satisfaction and in marketing its electronic services for new customers.

The theoretical framework of the thesis consists of quality of service, quality of electronic service, electronic financial management and digital customer experience.

A customer survey was conducted to find customer opinions and experiences, as well as areas for development. It was carried out as a qualitative study. Those customers who had the most extensive experience in the use of electronic services were interviewed.

Based on the research results, it can be concluded that the electronic services of the accounting agency are here to stay. The customers were mainly satisfied and recommended the electronic services to other customers. That is why the electronic services are worth better marketing for new customers. Some clear areas of development were found in the study. By focusing on the areas of development, the accounting agency can improve the customer satisfaction.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	2
2 PALVELUN OMINAISPIIRTEET JA LAATU.....	3
2.1 Sähköisen palvelun laatu	5
2.2 Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristö	8
3 DIGITAALISUUDEN KEHITYS.....	11
4 DIGITAALINEN ASIAKASKOKEMUS	14
4.1 Asiakaskokemuksen onnistuminen	14
4.2 Asiakaskokemuksen laadun arviointi.....	16
5 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	20
5.1 Sähköisen taloushallinnon hyödyt	21
5.2 Digitaalinen turvallisuus.....	23
6 TOIMEKSIANTAJAYRITYKSEN SÄHKÖISET PALVELUT.....	25
6.1 Tikon-ohjelmistokokonaisuus	25
6.2 NetTikon.....	27
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	32
7.1 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	33
7.2 Tutkimustulokset	34
8 POHDINTA.....	44
LÄHTEET	48
LIITE 1. Kyselylomake	

1 JOHDANTO

Digitalisaation kehitys on ollut 2000-luvulla nopeaa. Vuosituhannen vaihteesta lähtien sähköinen taloushallinto on pikku hiljaa korvannut tilitoimistojen perinteisiä työtapoja. Tekniikka kehittyy edelleen koko ajan, ja rutiinityöt siirtyvät sähköisten järjestelmien hoidettaviksi. On olemassa tutkimustuloksia siitä, että tulevaisuudessa monet ammatit, mukaan lukien kirjanpitäjän ammatti, voivat kadota kokonaan. Silti on epätodennäköistä, että tilitoimistojen työ nykyisestään vähenee, työn sisältö ja ammattinimikkeet voivat toki muuttua. Tilitoimistojen on hyvä pysyä mukana kehityksessä, koska sähköiset järjestelmät ovat nykyaikaa, ja ne ovat tulleet jäädäkseen. Pysymällä mukana muutoksessa, tilitoimistot viestivät asiakkailleen seuraavansa alan kehitystä.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on tilitoimisto, joka siirtyi reilu vuosi sitten käyttämään uutta sähköistä taloushallintojärjestelmää. Tilitoimisto otti käyttöön Tikon-ohjelmiston, ja sertifioitui samalla NetTikon-tilitoimistoksi. Tilitoimisto on tarjonnut sähköisiä palveluita jo vuodesta 2009 lähtien, mutta niiden käyttö on edelleen vähäistä – vain noin viidesosa asiakkaista käyttää sähköisiä palveluita. Taloushallinto-ohjelmiston muutoksen tavoitteena oli paitsi kehittää työskentelytapoja ja tehostaa omaa toimintaa, myös saada lisää asiakkaita sähköisten palvelujen piiriin.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa sähköisten palvelujen käyttäjäkokemuksia ja kerätä niihin liittyviä kehittämiskohteita. Opinnäytetyössä etsittiin vastauksia muun muassa kysymyksiin: ovatko sähköisiä palveluja käyttävät asiakkaat tyytyväisiä palveluihin, mitä hyötyä niistä on heille ollut ja miten palvelujen käytettävyyttä voisi heidän mielestään parantaa. Saatuja tuloksia toimeksiantaja voi myöhemmin hyödyntää asiakastyytyväisyyden parantamisessa ja sähköisten palvelujen markkinoinnissa uusille asiakkaille.

2 PALVELUN OMINAISPIIRTEET JA LAATU

*Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemukse-
na, mielihyvänä, ajan tai materian säästönä jne. (Rissanen 2005, 18).*

Palvelu voi sisältää konkreettisia tuotoksia, mutta pääasiassa se on aineeton tapahtumien ja mielikuvien summa. Se muodostuu osittain hallitsemattomista tapahtumista ja prosesseista enemmän tai vähemmän vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Asiakkaan näkökulmasta palvelut ovat merkitykseltään hyvin erilaisia. Palvelu on joskus huomaamatonta, usein se on välttämätöntä ja joissain tapauksissa ainutlaatuista ja ikimuistettavaa. (Kinnunen 2004, 7.)

Rope (2005, 213.) kritisoi tyypillisiä palvelutuotteen ominaispiirteitä. Hänen mukaansa myös palvelutuotteessa on paljon ainesosia, palvelua voi monin tavoin mitata, ja vaikka sitä ei voi varastoida, niin sen tukielementtejä voi. Hänen mukaansa palvelua voi myydä kuten tuotettakin; sitä voi helposti esitellä toimintakuvaus-
vauksia apuna käyttäen, ja se on täysin vakioitavissa. On kuitenkin muistettava, että palvelu on erilainen sen tuottajan ja käyttäjän näkökulmasta. Ropen mukaan yksi palvelun markkinoinnin onnistumisen edellytyksistä on se, että asioita tarkastellaan aina asiakkaan näkökulmasta ja esitellään siten kuin asiakas on niistä kiinnostunut.

Palvelusta syntyy asiakkaalle tietynlainen mielikuva esimerkiksi yrityksen mainonnan ja muiden kertoman perusteella sekä asiakkaan omien tarpeiden ja kokemusten pohjalta. Mielikuvia syntyy myös palveluja tuottavasta yrityksestä sekä sen henkilöstöstä ja toiminnasta. Syntyneet mielikuvat vaikuttavat ostopäätöksen tekemiseen varsinkin, jos on kyse kalliista ja erikoisosaamista vaativasta palvelusta. (Kinnunen 2004, 8 - 9.)

Lecklinin (2002, 18, 20.) mukaan laatu on asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Yksinkertaisimmillaan se on soveltuvuutta käyttötarkoitukseen (fitness for use). Bergström & Leppänen (2011, 241.) toteavat, että palvelun laatu on sitä, miten asiakkaat sen kokevat. Positiivinen palvelukokemus saa aikaan asiakastytyvää. Valvion (2010, 46.) mukaan laatu on hyvää, jos tuotteen, toiminnan tai palvelun laatu täyttää tai ylittää odotukset.

Yritys, joka haluaa panostaa laatuun, pyrkii toimimaan asiakassuuntautuneesti. Asiakkaan tarpeisiin tulee vastata nopeasti ja joustavasti muuttuvissa tilanteissa. Yritysjohdon tulee sitoutua laadun kehittämiseen, mikä pitää sisällään sekä toiminnan että henkilöstön kehittämisen. Johtamisen on oltava suunnitelmallista, tavoitteellista ja tosiasioihin perustuvaa. Lisäksi laatuyrityksen tulee korostaa toiminnassaan julkista vastuuta, jatkuvaa laadun parantamista ja hyvää yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa. (Lecklin 2002, 27 - 31.)

Palvelutuotteet myydään yleensä lupauksina ja sopimuksina, toisin kuin tavarat. Koska asiakas usein haluaa konkreettisia todistuksia palvelun laadusta, palvelu pyritään tekemään näkyvämmäksi liittämällä siihen jotain konkreettista, esimerkiksi esitteet ja palvelun hinta. Asiakas huomioi laatua arvioidessaan myös yrityksen toimitilat, henkilöstön ja työvälineet. (Bergström & Leppänen 2011, 198.)

Luottamus, kohteliaisuus ja hienotunteisuus ovat asiakassuhteissa keskeisiä tekijöitä. Luottamuksen herättämisessä tärkeässä osassa on työntekijöiden toiminta asiakaspalvelutilanteissa. On tärkeää, että asiat hoidetaan niin kuin on sovittu, ja asiakasta koskevat asiat säilytetään omana tietona. Asiakaspalvelutilanteessa asiakasta pyritään kohtelemaan luontevasti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa. Asiakkaan luottamuksen saaminen voi kestää kauan, mutta se voidaan menettää hetkessä. (Pitkänen 2006, 43 - 46.)

Palvelun tuottajan ja asiakkaan välillä tulisi olla toimiva vuorovaikutteinen viestintä, minkä pitäisi olla helppoa nykyisellä teknologialla. Yleinen ongelma on kuitenkin se, että asiakas ei mielestään saa riittävästi tietoa. Tiedon puutteesta aiheutuu asiakkaalle epävarmuutta, hermostumista ja turhaa työtä. Palvelun tuottajalle

siitä voi aiheutua huono maine, mutta myös turhia kuluja, mikäli joudutaan vastaamaan kyselyihin ja oikomaan väärinkäsityksiä. Asiakasta on syytä informoida nopeasti, jos huomataan, että annettuja lupauksia ei voida pitää. Mahdollisista ongelmista ennakkoon tiedottaminen lisää luottamusta, jälkeensä selittelyn vaikutus on päinvastainen. (Pitkänen 2006, 60 - 63.)

Asiakassuhteen kehittämisen perusedellytys on, että palveluyrityksen tarjoamat resurssit ja asiakkaan tarpeet kohtaavat. Lisäksi molempien osapuolten on koettava saavansa hyötyä suhteen kehittämisestä. Osapuolten tarpeiden ja resurssien täydentäessä toisiaan, asiakassuhteelle on hyvä perusta. Asiakkaalle on pysyttävä tarjoamaan sellaisia resursseja, jotka siltä puuttuvat, mutta joita se silti tuntee tarvitsevansa, esimerkiksi ajan säästäminen tai tietyn alan asiantuntemus. (Vuokko 1997, 119 - 120.)

2.1 Sähköisen palvelun laatu

Sähköisen palvelun laadulla tarkoitetaan muun muassa palvelun toimivuutta kaikissa käyttötilanteissa sekä sen kykyä palautua erilaisista virhetilanteista. Käyttäjille oleellisia asioita ovat esimerkiksi sisään- ja uloskirjautumisen toimivuus sekä sähköisten lomakkeiden täyttämisen ja lähettämisen helppous. Myös sähköisen palvelun informaation laatu on tärkeässä osassa. Tiedon tulisi olla täsmällistä ja ajantasaista, ja sitä tulisi olla saatavilla riittävästi, jotta sähköinen asiointi onnistuu vaivattomasti. (Horneman 2014, 43 - 45, 49.)

Fileniuksen (2015, 77.) mukaan sähköisen palvelun laatu on suoraan verrannollinen siihen, miten hyvin se suoriutuu sille annetusta tehtävästä palveluketjussa. Sähköisen palvelun tarjoama asiakaskokemus eli palvelun laatu on noussut tärkeäksi kilpailutekijäksi esimerkiksi taloushallinnon alalla, missä ne tilitoimistot, jotka ovat panostaneet sähköisiin ratkaisuihin, ovat vieneet asiakkaita perinteisiltä tilitoimistoilta.

Sähköisissä palveluissa käytettävyys ja saavutettavuus ovat merkittäviä laatutekijöitä. Käytettävyys on sitä, miten järjestelmä, palvelu, ohjelma tai laite soveltuu

tietylle kohderyhmälle suunniteltuun tarkoitukseen. ISO 9241-11 -standardi määrittelee käytettävyyden vaikuttavuudeksi, tehokkuudeksi ja tyytyväisyydeksi, jolla tietyt määritellyt käyttäjät saavuttavat määritellyt tavoitteet tietyssä käyttötilanteessa. Vaikuttavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka täydellisesti käyttäjä saavuttaa tavoitteensa, kun taas tehokkuus on tavoitteiden saavuttamista suhteutettuna käytettyihin resursseihin. Tyytyväisyydellä puolestaan tarkoitetaan käyttäjän tyytyväisyyttä järjestelmän tai päätelaitteen käyttöön, vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tulokseen. Saavutettavuus on sitä, kuinka helposti järjestelmä, palvelu, ohjelma tai laite on otettavissa käyttöön. Saavutettavuuteen liittyy esteettömyys, eli verkkopalvelun käytön tulee onnistua myös toimintarajoitteisilta käyttäjiltä, esimerkiksi heikkonäköisiltä tai huonokuuloisilta. Kokonaisvaltaista kokemusta, johon vaikuttavat käytettävyys, käyttöliittymä ja ulkoasu, kutsutaan käyttökokemukseksi. (JUHTA 2014, 6 - 7.)

Saavutettavuus on yksi digitaalisen asiakaskokemuksen merkittävimmistä haasteista. Siihen vaikuttavat tietoliikenteen toimivuus sekä käytössä olevat päätelaitteet ja palvelut. Tietoliikenneongelmia ei koskaan voi täysin eliminoida, mutta verkkopalvelut voi tarjota sellaisesta teknisestä ympäristöstä, missä katkeamattomasta tietoliikenteestä on huolehdittu ammattimaisesti. Lisäksi jo tuotekehityksessä tulisi huomioida hitaamman verkon kautta asioivat asiakkaat. Asiakkaat käyttävät palveluita yhä enemmän älypuhelimella mobiiliverkon kautta, jolloin palvelun toimivuus on usein kiinni asiakkaan omasta liittymäsopimuksesta, datapaketista, puhelinmallista ja operaattorin verkon kattavuudesta. Useat verkkopalvelut on alun perin suunniteltu käytettäväksi työasemalta, joten niiden käyttö älypuhelimella voi olla kömpelöä ja hidasta. Digitaalisia palveluita kehitetään koko ajan mobiilikäyttäjien näkökulmasta, esimerkiksi toteutetaan koko verkkopalvelu responsiivisena ratkaisuna, jolloin sivusto mukautuu automaattisesti oikeaan kokoon käytettävän päätelaitteen resoluution mukaisesti. Verkkopalvelun rinnalle voidaan myös toteuttaa erillinen mobiilioptimoitu sivusto tai sovellus mobiililaitteille. (Filenius 2015, 80 - 82.)

Saavutettavuudessa korostuu eri viestintä- ja kommunikointimahdollisuuksien toimivuus asiakkaan tarpeisiin. Helposti löytyvät yhteystiedot, toimivat varahenki-

löjärjestelmät, yhteiskäyttöiset järjestelmät sekä mobiiliteknologia mahdollistavat paremman saavutettavuuden. (Iivonen 2013.)

Helppous, nopeus ja laatu ovat asioita, joita asiakkaat sähköisiltä palveluilta odottavat. Asioiden halutaan tapahtuvan välittömästi, kun niille on tarve. Palvelujen odotetaan olevan saatavilla jokaisena päivänä kellon ympäri eri päätelaitteilla. Lisäksi ostamisen ja palvelujen käytön tulee olla sujuvaa ja vaivatonta. Mikäli palvelujen käytettävyydessä on ongelmia, laatu ei vastaa odotuksia, asiakaspalvelu ei toimi tai verkkopalvelu ei vastaa, asiakas vaihtaa nopeasti palvelun tarjoajaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 54.)

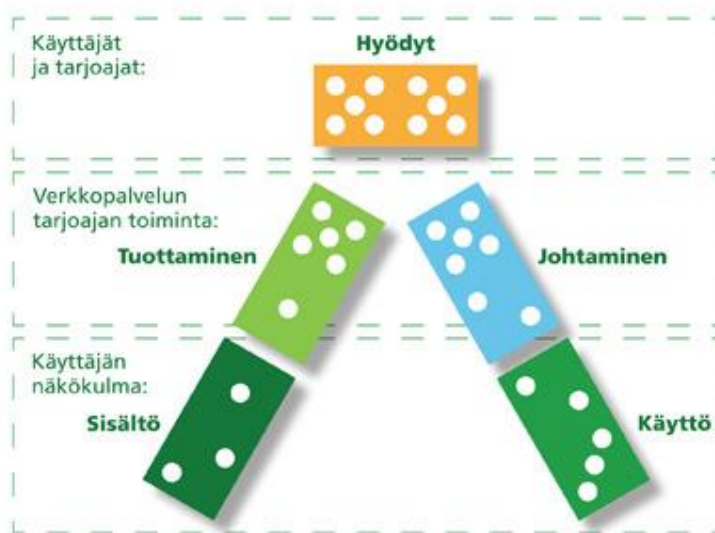
Lindenin (2015, 121, 133.) mukaan ohjelmistojen käytettävyyteen ja muokattavuuteen kannattaa kiinnittää huomiota. Hankintahetkellä edullinen ohjelmisto voi käydä kalliiksi, jos sitä täytyy muokata ja kehittää jälkikäteen. Myös käyttöaste jää pieneksi, jos käytettävyys, käyttökokemus ja toiminnot ovat puutteellisia.

Sähköinen asiointijärjestelmä on hyvin toteutettu, jos monimutkainen taustaprosessi jää käyttäjältä kokonaan huomaamatta, ja varsinainen asia hoituu mahdollisimman helposti ja nopeasti. Parhaimmillaan itsepalvelu muuttaa palvelun asiakaskeskeiseksi. Itsepalvelu voi myös säästää kustannuksia, nopeuttaa palvelua, parantaa palvelun saatavuutta ja myös tarjota palvelun seurantamahdollisuuden. (Martikainen 2010.)

Fileniuksen (2015, 88, 120.) mukaan laadukkaan asiakaslähtöisen verkkopalvelun suunnittelu on erittäin haasteellista. Siinä nousee tärkeään asemaan olennaisuuden periaate eli verkkopalvelussa tarvitaan vain ne asiat, joiden avulla asiakas onnistuu tavoitteessaan. Kaikki muu on turhaa. Asiakkaan valintaprosessiin ja päätöksentekoon vaikuttaa kriittisesti se, onko kaikki tarvittava tieto saatavilla ymmärrettävässä muodossa. Lisäksi muiden käyttäjien suosituksilla on vaikutusta asiaan.

2.2 Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristö

Valtiovarainministeriö on vuodesta 2004 lähtien ylläpitänyt *Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristöä* avuksi julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen, arviointiin ja laadun parantamiseen. Laatukriteeristön ohjeistuksia voi julkisten verkkopalvelujen lisäksi hyödyntää myös muiden verkkopalvelujen laadun varmistamisessa. Kriteeristössä tarkastellaan verkkopalvelujen käyttöä ja sisältöä käyttäjien näkökulmasta. Lisäksi siinä kiinnitetään huomiota palvelun tarjoajien toimintaan sekä käyttäjien ja palvelun tarjoajien saamiin hyötyihin. Verkkopalveluiden laatukokonaisuuden muodostavat käyttö, sisältö, johtaminen ja tuottaminen sekä kaikkien edellä mainittujen osa-alueiden tarjoamat hyödyt. (Valtiovarainministeriö 2015a.)



Kuva 1. Verkkopalvelujen tarkastelun eri näkökulmat

Verkkopalvelun käytön laatuun liittyviä asioita ovat saatavuus, käytön helppous ja sujuvuus sekä rakenteen ja visuaalisen ilmeen tarkoituksenmukaisuus. Käyttämisen tulisi mahdollisimman hyvin vastata käyttäjien tarpeita ja odotuksia. Tarvittavan verkkopalvelun tulisi löytyä helposti, ja sen tulisi olla käytettävissä vuorokauden eri aikoina erilaisilla päätelaitteilla. Verkkopalvelun käytön tulisi tuntua turvalliselta ja luotettavalta sekä olla helppoa, nopeaa, tehokasta ja ohjeistettua.

Ulkoasun tulisi olla selkeä ja ymmärrettävä, jotta käyttäjän olisi helppo löytää itselleen tärkeä sisältö ja liikkua sivustolla edestakaisin. Mikäli verkkopalveluun sisältyy maksuprosessi, niin sen tulisi olla selkeästi erillään. Lisäksi päivitys- ja huoltotyöt tulisi ajoittaa siten, että ne häiritsisivät käyttäjiä mahdollisimman vähän. (Valtiovarainministeriö 2015b.)

Verkkopalvelun sisällön laatua voidaan tarkastella tietosisällön ja vuorovaikutteisuuden näkökulmista. Sisällön laatuun liittyviä asioita ovat luotettavuus, ajankoh-taisuus, olennaisuus, kattavuus, ymmärrettävyys ja rakenteen selkeys. Verkkopalvelun käyttäjän tulisi nähdä, mistä lähteestä sivustolla oleva tieto on peräisin, jotta hän voisi helposti erottaa toisistaan virallisen tiedon ja epävirallisen aineis-ton. Tiedon tulisi olla ajantasaista ja luotettavaa. Sivustolta tulisi aina löytyä tieto viimeisimmästä päivitysajankohdasta. (Valtiovarainministeriö 2015c.)

Verkkopalvelun johtamisen laatuun kuuluvat palvelun strateginen suunnittelu se-kä palvelutuotannon organisointi ja seuranta. Verkkopalvelun tulisi tukea organi-saation strategiaa sekä verkkopalvelulle laadittuja toiminnallisia tavoitteita ja laa-tutavoitteita. Tavoitteille tulisi määritellä selkeät mittarit, joilla tavoitteiden toteu-tumista seurataan. (Valtiovarainministeriö 2015d.)

Verkkopalvelujen tuottamisen laatua voidaan tarkastella palvelun rakentamisen, käyttäjäkeskeisyyden, sisällöntuotannon hallinnan sekä toimivuuden ja turvalli-suuden näkökulmista. Käyttäjäryhmien tarpeet sekä erilaiset käyttötilanteet ja -tavat tulisi selvittää, ja ottaa käyttäjät mukaan verkkopalvelun kehittämiseen. Verkkopalvelulle tulisi laatia saavutettavuus- ja käytettävyystavoitteet, jotka tulisi varmistaa, jotta mahdolliset ongelmakohdat huomattaisiin heti. Käytettävyysta-voitteena voisi esimerkiksi olla palvelun yksinkertaisuus tai tehokkuus. Saavutet-tavuustavoitteissa tulisi ottaa huomioon tekniseen ympäristöön liittyvät tarpeet ja mahdollisuudet, esimerkiksi käyttäjille tyypilliset päätelaitteet. Saavutettavuudes-sa tulisi huomioida myös erityisryhmät, esimerkiksi ikääntyneet, maahanmuutta-jat ja näkörajoitteiset. Verkkopalvelujen ylläpidon ja kehittämisen tulisi pysyä hal-littuna. Tärkeää on myös, että tietoliikenne ja palveluympäristö olisivat hyvin tur-vattuja. Tähän liittyy muun muassa käyttöoikeusperiaatteiden määrittely sekä

käyttäjätunnusten ja salasanojen hallinta. Verkkopalvelujen tuottamisen laatuun liittyy myös integroitavuus muihin järjestelmiin. (Valtiovarainministeriö 2015e.)

Verkkopalvelusta tulisi olla hyötyä sekä käyttäjille että palvelun tuottajille. Verkkopalvelun organisaatiolle tarjoamia hyötyjä ovat vaikuttavuuden ja avoimuuden lisääntyminen. Tieto toiminnasta ja tavoitteista välittyy verkkopalvelun kautta nopeasti ja kattavasti. Lisäksi verkkopalvelun hyötynä ovat kustannussäästöt, joita syntyy organisaation prosessien tehostuessa. Verkkopalvelu lisää asiakkaiden omatoimisuutta ja siten sitouttaa heidät entistä tiiviimmin organisaatioon. Verkkopalvelun avulla on myös mahdollista tavoittaa uusia käyttäjäryhmiä, mikäli palvelu tunnetaan hyvin. Käyttäjien kuva palvelun tarjoajasta voi parantua hyvän verkkopalvelun avulla. Käyttäjän näkökulmasta suurin hyöty on se, että hän saa verkkopalvelun avulla hoidettua asiansa nopeasti ja helposti haluamaansa aikaan. Käyttäjällä tulisi olla myös mahdollisuus vaikuttaa verkkopalveluun antamalla siitä palautetta. Tärkeintä on, että käyttäjä saataisiin tuntemaan, että hänen tarpeensa ja tavoitteensa täyttyvät verkkopalvelun avulla. Myönteiset asiakaskokemukset saavat käyttäjän palaamaan verkkopalveluun yhä uudestaan. (Valtiovarainministeriö 2015f.)

3 DIGITAALISUUDEN KEHITYS

Digitaalisuus on tiedon käsittelyä, siirtämistä, varastointia ja esittämistä sähköisessä muodossa. Tietokantaohjelmistoilla määritellään tiedon rakenne, ja tieto pakataan erilaisiin tietokantoihin. Tietoa voidaan käsitellä ja siirtää ohjelmistoilla tai sovelluksilla langattomasti tai langallisesti. (Lahti & Salminen 2008, 17 - 18.)

Digitalisaatio-termiä on alettu käyttää vasta viime vuosina, vaikka digitalisoitumisesta on puhuttu jo 1990-luvulta alkaen. Teknologian nopea kehittyminen ja hintojen laskeminen ovat mahdollistaneet digitalisoitumisen. Vuosituhannen vaihteessa puhuttiin e-busineksesta ja ”uudesta taloudesta”, joka mullistaisi kaiken. Jo silloin visioitiin ja kokeiltiin muun muassa mobiili-internetiä ja verkkokauppaa. Lähes kaikki silloin visioidut asiat ovat toteutuneet, tosin oletettua hitaammin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22, 27.)

Digitalisaation kehityksessä voidaan erottaa kolme sukupolvea. Ensimmäinen sukupolvi sai alkunsa 1990-luvulla, kun uudet kanavat - kotisivut, verkkokauppa ja verkkomarkkinointi, kehitettiin. 2000-luvun alkupuolelta lähtien digitaalisuus, verkkokauppa, mobiili-internet ja muut tekijät ovat alkaneet itse muuttaa markkinoiden toimintalogiikoita. Toisen sukupolven myötä on otettu käyttöön käsite digitalisaatio. Digitalisaation kolmas sukupolvi alkaa nostaa päätään. Sille tyypillistä näyttäisi olevan automaatio, robotiikka ja älyn lisääntyminen laitteissa. Pilvipalvelut, 4G-yhteydet ja kosketusnäytölliset älypuhelimet ovat tällä hetkellä ajankohtaisia asioita. Tulevaisuudessa meillä on mahdollisesti esineiden internet (Internet of Things) ja palveluja, jotka osaavat vastata luonnollisella kielellä esitettyihin kysymyksiin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 28 - 31.)

Digitalisaation peruuttamaton nopea eteneminen (murros) on aiheuttanut sen, että monella alalla vanhat totut toimintamallit ja käytännöt on täytynyt korvata kokonaan uusilla. Puhutaan disruptiosta eli jonkinlaisesta häiriötilanteesta tai uhasta, joka voi vaarantaa elintärkeitä toimintoja. Digitalisaation murros näkyy sekä asiakaskäyttäytymisessä että teknologiassa ja markkinoissa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 51 - 52.)

Asiakaskäyttäytymisen murrosta kuvaa hyvin se, että ostaminen, tiedonhaku, palvelujen kuluttaminen, kokemusten jakaminen, mielipiteiden vaihtaminen ja jopa ihmissuhteiden rakentaminen tapahtuu eri tavalla kuin aikaisemmin. Asiakas voi entistä helpommin valita missä, milloin ja miten hän haluaa asioida. Asiakaskäyttäytymisen muuttuessa yritysten tulee nopeasti oppia asiakkaiden tavoille, koska sen myötä niille avautuu uudenlaisia tapoja tuottaa arvoa asiakkaille. On myös huomattava, että murros vaikuttaa siihen, mistä asiakkaat ovat valmiita maksamaan ja kuinka paljon. (Ilmarinen & Koskela 2015, 53, 58.)

Teknologian murros on mahdollistanut digitalisaation kehittymisen. Mikroirujen prosessoritiheyden kasvaminen näkyy hinnan alenemisen ja suorituskyvyn kasvun lisäksi myös alhaisempana sähkön kulutuksena sekä elektroniikan pakkaamisena entistä pienempään tilaan. Mikroirujen hinnan alenemisen myötä monet uudet sovellusalueet ovat tulleet kannattaviksi. Lisäksi muistin hinnan aleneminen mahdollistaa tehokkaan isojen tietomäärien taltioinnin ja käsittelyn. Teknologian hankkiminen ei enää tänä päivänä ole ongelma. Voi kuitenkin olla, että ei ymmärretä mihin kaikkeen teknologiaa voisi käyttää. (Ilmarinen & Koskela 2015, 60 - 64.)

Ilmarisen ja Koskelan (2015, 60 - 61.) mukaan tiedonsiirto ja tietoliikenne ovat digitaalisten palveluiden selkäranka. Kasvanut yhteysnopeus ja kapasiteetti ovat mahdollistaneet käyttömäärien moninkertaistumisen sekä erilaiset video- ja suoratoistopalvelut. Langattoman tiedonsiirron kehitys on ollut erityisen nopeaa. Tällä hetkellä puhutaan 5G:stä, joka kasvattaa edelleen langattoman tiedonsiirron yhteysnopeutta.

Yksi suurimmista muutoksista tietotekniikan alueella on ollut uudenlaisten teknologiapalvelujen ja palveluliiketoiminnan syntyminen. Teknologia on tullut kaiken kokoisten yritysten saataville, sen käyttöönotto on helpompaa ja nopeampaa eikä vaadi erityistä teknistä osaamista. Pilvipalveluissa ja XaaS-palveluissa (anything as a service tai everything as a service) palveluntarjoaja veloittaa ainoastaan palvelun käytöstä, jolloin laitteita ja ohjelmistoja ei tarvitse ostaa omaksi. Pilvipalvelujen käytön etuja ovatkin laite- ja ohjelmistokulujen pieneneminen, pal-

velujen ajanmukaisuus ja skaalautuvuus tarpeiden muuttuessa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 63 - 64.)

Markkinoiden murroksella tarkoitetaan kilpailuympäristön muuttumista digitalisaation myötä. Yritykset ovat joutuneet kohtaamaan globaalin kilpailun asiakkaiden löydettyä ulkomaiset verkkokaupat. Lisäksi joillakin aloilla perinteiset toimijat ovat joutuneet vaikeuksiin, kun kotimaiset kilpailijat ovat siirtyneet tekemään kauppaa verkossa. Kilpailu, mutta myös markkinat ovat muuttuneet globaaleiksi. Omia markkinoita ja asiakaskuntaa voi laajentaa globaalisti. Eri maiden lainsäädännön erot voivat kuitenkin hankaloittaa toimintaa, koska aina ei ole selvää, minkä maan lainsäädännön mukaan toimitaan. Euroopan Unioni on luomassa ”digitaalisia sisämarkkinoita”, jotta digitaalisen kaupankäynnin esteet EU-maiden välillä saataisiin poistettua. (Ilmarinen & Koskela 2015, 66 - 69.)

Koska digitaalisuus mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman tiedon käsittelyn sekä itsepalveluperiaatteen toteutumisen, se on yritykselle hyvä toiminnan uudistamisen väline. Sen avulla voi vauhdittaa kasvua, karsia kuluja, parantaa toiminnan tehokkuutta ja laatua sekä tarjota parempaa asiakaskokemusta alhaisemmilla kustannuksilla. Automaatio, itsepalvelu sekä paperin tulostamisen, käsittelyn ja postittamisen väheneminen tehostavat toimintaa, minkä myötä syntyy kustannussäästöä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 31 - 32.)

Digitaalisuus mahdollistaa tehokkaan palvelun jakelun ja nopean yhteydenpidon asiakkaan kanssa. Sähköisen palvelun lisääntyminen on huomattavasti nopeuttanut palveluprosessia, mikä on asiakastyytyväisyyden kannalta oleellinen asia, samoin kuin palvelun hyvä toimivuus. Yhteydenpidon nopeutuminen voi kuitenkin olla yritykselle haasteellista, mikäli jokainen asiakas odottaa lähes välitöntä yhteydenottoa. Kaikki palvelut eivät myöskään sovi sähköisesti tuotettaviksi vaan ne on parempi tuottaa perinteisellä tavalla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Joissakin tapauksissa sähköinen palvelu voi heikentää palvelun laatumielikuvaa. (Valvio 2010, 22 - 24.)

4 DIGITAALINEN ASIAKASKOKEMUS

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan sähköisen välineen, esimerkiksi Internetin tai sähköpostin, avulla tapahtuvaa asiointia ja digitaalisen tiedon käsittelyä. Yritysten toiminnassa sähköisestä asioinnista puhutaan muun muassa termeillä sähköinen liiketoiminta, sähköiset palvelut, digitaaliset palvelut, e-liiketoiminta tai e-kauppa. (Lahti & Salminen 2008, 18.)

Digitaalisessa ajassa eläminen vaatii asiakkailta uusia taitoja ja valmiuksia. Osaaminen, tottumukset sekä yleinen suhtautuminen digitalisaatioon ja uusiin palveluihin jakaa asiakkaita. Jako ei ole täysin ikäsidonnainen, mutta vahva korrelaatio on olemassa (Ilmarinen & Koskela 2015, 57).

Asiakkaat voidaan jakaa diginatiiveihin, digi-immigrantteihin ja digiresistentteihin. Diginatiiveilla tarkoitetaan yleensä vuoden 1980 jälkeen syntyneitä, joiden elämässä digitaalisuus on ollut lähes aina läsnä. Suomessa heitä on yli 1,8 miljoonaa, ja heistä noin puolet on yli 15-vuotiaita. Diginatiiveja kuvaa hyvin se, että he eivät ”mene nettiin” vaan he ovat siellä koko ajan kaikilla päätelaitteilla kaikissa tilanteissa. He omaksuvat nopeasti uusia käyttötapoja ja ottavat käyttöön uusia palveluja sitä mukaa, kun niitä tulee. Digi-immigranteilla digitaaliset palvelut täydentävät perinteisiä palveluja. He ovat opetelleet tietokoneen käytön aikuisiällä, eivätkä omaksu tai halua omaksua nopeasti uudenlaisia digitaalisia käyttötapoja. Digiresistenteiksi kutsutaan niitä, jotka ovat jääneet tai jättäytyneet digitalisaation ulkopuolelle omasta halustaan, osaamattomuudestaan tai jostain muusta syystä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 57 - 58.)

4.1 Asiakaskokemuksen onnistuminen

Digitaalisella asiakaskokemuksella tarkoitetaan sitä, että käyttäjä suorittaa haluamansa operaation tai osan siitä päätelaitteella, johon palvelu on tuotettu digitaalisesti. Onnistuneessa digitaalisessa asiakaskokemuksessa asiakkaan tarve

on ymmärretty oikein, prosessit tukevat tarpeen toteuttamista, järjestelmät tukevat prosesseja ja verkkopalvelun käytettävyys on hyvä. (Filenius 2015, 30.)

Asiakaskokemus on aina yksilöllinen ja tilannekohtainen. Asiakkaan henkilökohtainen osaaminen, asenne, hintatietoisuus ja sen hetkinen tilanne vaikuttavat ostopäätökseen. Asiakaskokemuksen tulisi olla yhtä hyvä niin palvelutiskillä kuin verkkopalvelussakin. Verkkopalvelussa kokemus on tasalaatuinen. Siitä huolimatta sellaisen verkkopalvelukokemuksen kehittäminen, joka täyttäisi asiakkaan tarpeet ja vielä jättäisi jälkeensä positiivisen mielikuvan, on vaikeaa. Digitaalisissa palveluissa myös korostuu asiakkaan oman osaamisen merkitys, koska ne edellyttävät yleensä jonkin verran teknistä osaamista. (Filenius 2015, 25 - 26.)

Onnistuneen digitaalisen asiakaskokemuksen merkki on asiakkaiden palaaminen verkkopalveluun useammin. Positiiviset kokemukset lisäävät asiakasuskollisuutta, ja tyytyväiset asiakkaat suosittelevat palvelua muillekin. Uusien asiakkaiden hankkiminen on helpompaa ja edullisempää varsinkin, jos suosittelu tapahtuu sosiaalisessa mediassa. Tyytyväiset asiakkaat eivät myöskään kuormita asiakaspalvelua. Ongelmatilanteissa asiakaspalvelu kuormittuu ja ruuhkautuu, mikä johtaa entistä pahempaan tyytymättömyyteen. Ongelmanratkaisu voi käydä kalliiksi, koska se vie resursseja. Myös asiakkaiden takaisin houkuttelu maksaa. On tutkittu, että huonon asiakaskokemuksen jälkeen tarvitaan jopa 12 positiivista kokemusta, jotta luottamus palautuu ennalleen. (Filenius 2015, 34 - 35.)

Jos asiakastyytyväisyyttä ja -kokemusta tarkastellaan kilpailuetuna, niin asiakkaalle useimmiten riittää, että palvelu on sujuvaa, vaivatonta ja tasalaatuista. Useiden asiantuntijoiden mukaan onnistunut asiakaskokemus edellyttää, että asiakkaan odotukset ylittyvät joka kerta. Toisaalta tämä johtaa siihen, että asiakkaiden odotukset kasvavat jokaisen hyvän kokemuksen seurauksena. Asiakaskokemuksen kehittämisessä riittää usein, että asetutaan asiakkaan asemaan ja tunnistetaan ja viedään loppuun ne yksityiskohdat, jotka vaikuttavat asiakaskokemuksen onnistumiseen. (Filenius 2015, 36, 41.)

Asiakaskokemus on jo mahdollista monitoroida tallentamalla käyttäjän toimenpiteet verkkosivulla, jolloin asiakasistunto voidaan myöhemmin katsoa videolta

asiakkaan silmin. Asiakaspalvelussa voidaan myös käyttää hyväksi asiakkaan näkymää reaaliajassa, jolloin asiakasta voidaan nopeasti auttaa eteenpäin prosessissa. Asiakaskokemusta monitoroimalla voidaan nopeasti tunnistaa asiointiin esteitä, niiden syitä ja vaikutusta yrityksen myyntiin. (Filenius 2015, 172.)

Onnistuneessa asiakaskokemuksessa hyvä asiakaspalvelu menee jopa asiantuntijuuden edelle. Tilitoimistoilla tulee olla riittävä asiantuntemus ja sähköisten työvälineiden hallinta, jotta ne pystyvät auttamaan asiakasta liiketoimintalähtöisesti oikeiden palvelujen valinnassa. Lisäksi palvelutyön perusasioiden tulee olla kunnossa, koska taloushallinnon sähköistyminen on entisestään lisännyt asiakaspalvelun merkitystä. Asiakkaat käyvät tilitoimistossa harvemmin, mikä tekee kohtaamisista asiakkaille merkityksellisempiä. Asiakkaan tulisikin aina tuntea olevansa odotettu ja tervetullut sekä tuntea saavansa luottamuksellista ja henkilökohtaista palvelua. (Kortelainen 2014.)

4.2 Asiakaskokemuksen laadun arviointi

Digitaalisen asiakaskokemuksen mittaamisen pyrkimyksenä on tunnistaa palveluiden nykytila, kehittämiskohteet ja asiointiin esteet. Lisäksi tavoitteena on osoittaa kehitys aikaisempaan tilanteeseen, tehdä vertausta kilpailijoihin sekä auttaa yrityksen johtoa päätöksenteossa. (Filenius 2015, 122.)

Asiakkaiden mielipiteen palveluista saa parhaiten kysymällä sitä heiltä. Joskus palautetta tulee pyytämättä, jolloin se yleensä on reklamaation muodossa. Jos halutaan tehdä asiakaspalautekysely, niin avoimet kysymykset antavat usein arvokkaampaa tietoa kuin strukturoidut. Tosin tulosten analysointi on silloin työläämpää. Avoimet kysymykset antavat asiakkaille mahdollisuuden kuvailla asiakaskokemusta tarkasti omin sanoin. (Filenius 2015, 134.)

Net Promoter Score (NPS) on yleisesti käytetty mittausmenetelmä digitaalisen asiakaskokemuksen yhteydessä. Siinä asiakkaita pyydetään vastaamaan asteikolla 1 - 10, kuinka halukkaita he ovat suosittelemaan tuotetta tai palvelua muille asiakkaille. Menetelmällä verrataan vahvoja suosittelijoita niihin, jotka ei-

vät ole halukkaita suosittelemaan. Pitkäjänteisellä mittauksella voidaan nähdä trendi, miten asiakaskokemus kehittyy. NPS:llä voidaan myös tutkia asiakkaiden näkemyksiä kilpailevista palveluista ja verrata omaa menestystä niihin. NPS-mittaristoa on hyödynnetty laajasti kaikilla toimialoilla, vaikka siinäkin on omat heikkoutensa. Prosessi voi toimia joiltain osin erinomaisesti, mutta se voi saada asiakkaalta negatiivisen loppuarvion, mikäli asiakaskokemus heikkenee prosessin loppuvaiheessa. Asiakkailta ei myöskään saada NPS:llä suoria kehityskohteita, vaan ne perustuvat omiin arvioihin. Lisäksi monet asiakkaat ovat pidättyväisiä antamaan korkeimpia arvosanoja, mikä osaltaan vaikuttaa tulosten tulkintaan. Toinen paljon käytetty, NPS-menetelmän kaltainen mittaristo, on Customer Effort Score (CES). (Filenius 2015, 124 - 125.)

Yritykset vastaanottavat odottamatonta suoraa asiakaspalautetta lähes päivittäin. Jokaisen asiakkaan kohtaamisessa paljastuu reaktioita ja tunteita yrityksen palveluita kohtaan. Usein tällaista palautetta ei kuitenkaan hyödynnetä. Yleensä vasta reklamaatioihin suhtaudutaan vakavasti, ja niiden hoitamiseen kuluu suurin osa asiakaspalveluresursseista. Joskus asiakkaiden ongelmien ratkominen on salapoliisityötä. Asiakas ei välttämättä osaa kertoa riittävän tarkasti kohtaamastaan ongelmatilanteesta palvelun tarjoajalle. Jos palvelun tarjoaja ei ymmärrä ongelmaa kunnolla, niin hänen on vaikea selittää sitä IT-tuelle. Tällaisten tilanteiden varalle on kehitetty järjestelmiä, jotka nauhoittavat asiakkaan istunnon, joten se on mahdollista toistaa jälkikäteen videona. (Filenius 2015, 134 - 137.)

Sähköisten palvelujen käytettävyyttä voidaan testata laboratorio-olosuhteissa, joissa testihenkilöt suorittavat haluttuja toimenpiteitä. Testauksessa voidaan käyttää myös haamuostajia, jotka testaavat ostokokemusta asiakkaan tavoin sovitun mallin mukaisesti. Ongelmana näissä testitilanteissa on se, että ne eivät ole aitoja asiakaskokemuksia vaan ohjattuja testejä. Aidossa tilanteessa asiakas voi tulla verkkopalveluun ensimmäistä kertaa, eikä kukaan voi ennalta arvata, mitkä hänen odotuksensa ovat. (Filenius 2015, 138 - 139.)

Järjestelmien suorituskykyä ja teknistä toimivuutta voidaan mitata erilaisilla APM-ratkaisuilla (Application Performance Management/Monitoring). APM-ratkaisujen avulla voidaan esimerkiksi tutkia, mistä järjestelmän osasta johtuvat asiakasko-

kemusta huonontavat hitaat latausajat tai todentaa luvatus palvelutason toteutuminen. APM-ratkaisuja pyritään kehittämään siten, että niillä voisi paremmin mitata asiakaskokemusta. (Filenius 2015, 140 - 141.)

Erilaisilla web-analytiikkajärjestelmillä, kuten Google Analyticsillä, voidaan kerätä tietoa verkkopalvelujen kävijämääristä ja käyttäjien navigoinnista verkkopalvelussa. Web-analytiikan avulla asiantuntija voi myös tunnistaa yksittäisen verkkopalvelun heikot kohdat. Ongelmakohtien löytymisen jälkeen asiantuntija voi opastaa yritystä verkkopalvelun kehittämisessä. Tätä palvelumallia kutsutaan konversio-optimoinniksi. Konversio sisältyy käsitteenä kaikkiin asiointi- ja ostoprosessin vaiheisiin. Asiakas voi missä tahansa prosessin vaiheessa jonkin tapahtuman seurauksena luovuttaa ja poistua palvelusta. Konversio-optimoinnin avulla vaiheita pyritään kehittämään siten, että asiakas suorittaisi prosessin loppuun. (Filenius 2015, 127, 130.)

Joskus asiointi- ja ostoprosessien ongelmia on vaikea paikallistaa. Silloin voidaan käyttää apuna A/B-testausta. Siinä tarkastellaan verkkosivua elementti kerrallaan. Voidaan esimerkiksi testata, toimiiko jokin painike paremmin erimuotoisena. Osalle käyttäjistä voidaan näyttää erilaista painiketta kuin muille, ja lopuksi tutkitaan, kumpi vaihtoehto sai eniten klikkauksia. Tuloksesta voidaan päätellä, kumpi painike on kohderyhmässä toimivampi. A/B-testaus on yksinkertaista ja nopeaa, mutta tulosten anti on hieman puutteellinen. Se ei kerro, kuinka hyvä jokin vaihtoehto on tai miten sitä voisi vielä kehittää. (Filenius 2015, 130 - 131.)

Fileniuksen (2015, 131 - 132.) mukaan kuumakartta-analyysit (Heatmap) kertovat yksityiskohtaisemmin käyttäjien toiminnasta verkkosivuilla. Kuumakartta kertoo, missä kyseisen sivun kohdissa käyttäjät klikkaavat. Sen perusteella voi päätellä, mistä käyttäjät olettavat pääsevänsä prosessissa eteenpäin tai saavansa lisätietoa. Kuumakartta paljastaa myös sivuston ei-kiinnostavat tai huomaamattomat kohdat. Joissakin kuumakartta-järjestelmissä hiiren liikkeet voi tallentaa verkkosivulla. Tallennuksia analysoimalla voi nähdä, miten helposti käyttäjät löytävät sivun eri elementit.

Edellä mainittuja asiakaskokemuksen mittausmenetelmiä kannattaa hyödyntää monipuolisesti ja pitkäjänteisesti. On erittäin tärkeää havaita, mitä digitaalisessa palvelussa tapahtuu, ja tiedostaa, mikä toimii, ja mikä taas ei. Tulee myös ymmärtää, mikä on ongelman syy ja taloudellinen vaikutus. Ongelman tunnistamisen jälkeen, se tulee kyetä ratkaisemaan niin, että asiakkaan näkökulmasta asiainnin este poistuu, jolloin kokemus saadaan käännettyä positiiviseksi. (Filenius 2015, 142 - 143.)

5 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Taloushallinto on järjestelmä, jonka avulla yritys voi seurata taloudellisia tapahtumiaan ja raportoida toiminnastaan eri sidosryhmille. Se voidaan nähdä myös järjestelmänä, jossa ihmiset, olemassa oleva tieto, laitteistot ja ohjelmistot toimivat yhdessä saavuttaakseen tietyn tuloksen. Taloushallinto on jaettu perinteisesti sisäiseen eli johdon laskentatoimeen ja ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen, tosin vuosituhannen vaihteen jälkeen ne ovat sulautuneet tiiviimmin toisiinsa. Sisäinen laskentatoimi antaa tietoa yrityksen sisäisiin tarpeisiin, lähinnä johdolle, ulkoisen laskentatoimen huolehtiessa yrityksen ulkopuolisten sidosryhmien tiedon tarpeista. Kokonaisuudessaan taloushallinto käsittää pääkirjanpidon, ostolasku-, myyntilasku-, matka- ja kululaskuprosessit, maksuliikenteen ja kassanhallinnan, käyttöomaisuuskirjanpidon, raportoinnin, arkistoinnin ja kontrollit. (Lahti & Salminen 2008, 14 - 16.)

Sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan sitä, että kaikki kirjanpidon ja sen osaprosessien tapahtumat käsitellään ja ne syntyvät mahdollisimman automaattisesti ja ilman paperia. Kirjanpitomateriaali, tietovirrat ja prosessivaiheet hoidetaan sähköisesti yritys- ja sidosryhmien kanssa. (Lahti & Salminen 2008,19.)

Helannon, Kaisaniemen, Koskisen, Kuntolan ja Siivolan (2013, 14.) mukaan yksinkertaisempi määritelmä sähköiselle taloushallinnolle on nykyaikaisten ohjelmistojen ja automaatiota hyödyntävien prosessien käyttö taloushallinnon hoitamisessa.

Sähköisestä taloushallinnosta käytetään myös termejä digitaalinen ja automaattinen taloushallinto. Aikaisemmin käytössä oli myös termi paperiton kirjanpito. Sähköisen taloushallinnon voi määritellä ja ymmärtää monella eri tavalla riippuen määrittelijästä ja asiayhteydestä. Puhekielessä sillä tarkoitetaan usein vain verkkolaskutusta ja laskujen sähköistä käsittelyä. Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan yleensä konekielisiä tiliotteita sekä sähköisiä osto- ja myyntilaskuja. Käytännössä digitaalinen taloushallinto on täysin automatisoitua tiedon käsittelyä

digitaalisessa muodossa. Siinä kaikki materiaali käsitellään sähköisessä muodossa, tositteet ovat konekielisiä, tieto siirtyy ja se arkistoidaan sähköisesti sekä toistuvat rutiinivaiheet on automatisoitu. Mikäli tiedon siirtyminen ei ole täysin sähköistä, esimerkiksi saapuva paperilasku skannataan sähköiseen muotoon, puhutaan sähköisestä taloushallinnosta, mikä on digitaalisen taloushallinnon esiaste. (Lahti & Salminen 2008, 9, 19 - 22.)

Taloushallintoliitto uudisti tilitoimistopalveluihin käytettävien yleisten sopimusehtojen (KL2004) palveluerittelyt. Osasyitä uudistukseen olivat sähköisen taloushallinnon eteneminen ja laajentuminen sekä asiakaslähtöisen ja tuotteistetun palveluajattelun yleistyminen. Palvelutuoteajattelussa tilitoimiston palvelut voidaan jakaa kolmeen tasoon: ydinpalvelut, syvennetyt ulkoisen laskennan palvelut ja laajennetut sisäisen laskennan ja raportoinnin palvelut. Ydinpalveluiksi luetaan kuuluviksi kirjanpito, arvonlisäveron kausiveroilmoitusten tekeminen sekä tilinpäätöksen ja tuloveroilmoituksen laatiminen. Ulkoisen laskennan palveluita on esimerkiksi palkanlaskenta, maksatus, myyntien ja ostolaskujen käsittely. Laajennettuja sisäisen laskennan palveluita ovat esimerkiksi asiakaskohtainen räätälöity juokseva raportointi, johdon laskentatoimen alaan kuuluva budjetointi sekä verojen optimointi ja yhtiöoikeudellinen neuvonta. Taloushallintoliiton ohje tilitoimistoille on, että kaikki asiakkaalle tuotettavat raportit tulisi laatia rakenteeltaan siten, että ne vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita. (Tilisanomat 2014.)

5.1 Sähköisen taloushallinnon hyödyt

Sähköisten palveluiden hyödyt voidaan jakaa taloudellisiin hyötyihin, asiakkaiden ja sidosryhmien saamiin hyötyihin, toiminnan ja prosessien tehostumisen hyötyihin sekä osaamisen ja henkilöstön näkökulmasta saavutettaviin hyötyihin. Taloudellista hyötyä ovat kustannussäästöt ja tuottavuuden lisääntyminen. Asiakkaat ja sidosryhmät saavat hyötyä muun muassa palvelutason parantumisesta, palvelun helppoudesta, joustavuudesta ja saatavuudesta. Toiminnan ja prosessien tehostumisen hyötyjä ovat esimerkiksi käsittelyaikojen lyhentymisen ja mak-

suliikenteen nopeutuminen. Osaamisen ja henkilöstön näkökulmasta hyötyjä ovat esimerkiksi parempi työtyytyväisyys ja organisaation kehittyminen. (Innopark Programmes Oy 2013, 18.)

Sähköisen taloushallinnon suurimpia etuja ovat sen tehokkuus, nopeus, joustavuus ja helppous. Se myös vähentää virheitä sekä resurssien ja arkistointitilan tarvetta sekä parantaa useimmissa tapauksissa toiminnan laatua. Myös ekologisuus on tärkeä hyöty. (Lahti & Salminen 2008, 27.)

Sähköisen taloushallinnon hyötynä on ennen kaikkea rutiinitehtävien väheneminen, jolloin aikaa jää enemmän asiakaspalveluun ja neuvontaan. Lisäksi se mahdollistaa asioiden hoitamisen kauempaakin, koska se ei vaadi fyysistä asiointia tilitoimistossa. (Mäkinen & Vuorio 2002, 14 - 16.)

Helannon ym. (2013, 12 - 15.) mukaan sähköisen taloushallinnon hyötyjä ovat päällekkäisten työvaiheiden poistuminen, ajankäytön tehostuminen, kustannustehokkuuden lisääntyminen, raporttien ja reskontran ajantasaisuus, työajan säästyminen sekä viranomaisilmoitusten ja tilintarkastustyön helpottuminen. Sähköinen taloushallinto nopeuttaa ja parantaa raportointia, koska myyntilaskut, tiliotteet, osto-, matka- ja kululaskut voidaan kirjata kirjanpitoon sitä mukaa, kun ne tulevat taloushallinnon järjestelmään. Sisäisen laskennan projekti- ja kustannuspaikkaseuranta paranee, ja liiketoiminnan tulosta voidaan tarkastella kesken kuukauden. Rutiinien automatisointi ja käytössä olevien ohjelmistojen hyvä hallinta mahdollistavat tehokkaan ja kokonaisvaltaisen asiakaspalvelun.

Sähköisen taloushallinnon etuja ovat nopeus, joustavuus ja järjestelmällisyys. Sitä voidaan myös pitää turvallisempänä kuin perinteistä taloushallintoa, koska tieto on paremmin suojattuna palvelimella. (Launonen 2007.)

5.2 Digitaalinen turvallisuus

Digitaalisella turvallisuudella eli kyberturvallisuudella (cyber security) tarkoitetaan palvelujen, tietojärjestelmien, tietojen ja tietoliikenteen turvallisuutta. Se on esimerkiksi prosessien ja ihmisten toiminnan turvallisuutta sekä palvelinlaitteistojen fyysistä turvallisuutta. Turvallisuus on toiminnan perusedellytys. Se koskettaa kaikkia sähköisten palvelujen käyttäjiä ja tarjoajia. Turvallisuuden ylläpitäminen vaatii hyvää yhteistyötä toimittajien, alihankkijoiden, kumppanien, palveluntarjoajien sekä asiakkaiden ja käyttäjien kesken. Turvallisuuskysymykset tulisi huomioida jo ennakkoon uusien tuotteiden, palveluiden ja toimintamallien kehittämisessä. Erityisiä vaatimuksia turvallisuusasioiden hoitamiselle asettavat esimerkiksi asiakas- ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä sääntely sekä korttimaksamisen PCI DSS -standardi (Payment Card Industry Data Security Standard). (Ilmarinen & Koskela 2015, 224, 227.)

Tietoturvallisuus on tietojen, palvelujen, järjestelmien ja tietoliikenteen suojaamista ja varmistamista. Tavoitteena on tietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja käytettävyyden turvaaminen. Mahdollisia tietoturvahyönteitä ovat esimerkiksi laite- ja ohjelmistoviat, luonnontapahtumien aiheuttamat vahingot tai tahalliset tietoturvaan kohdistetut vahingonteot. Riskejä hallitaan teknisillä, hallinnollisilla ja muilla toimenpiteillä niin normaali- kuin poikkeustilanteissa. (Valtiovarainministeriö 2007, 13.)

Verkkopalvelujen tietoturvaluuteen liittyvät olennaisesti palveluun tunnistautuminen, käyttöoikeuksien ja käyttäjätunnusten hallinta sekä henkilötietojen käsittely ja suojaaminen. Tietojen luotettavuuden ja eheyden turvaaminen, lokitiedostojen hallinta, riskienhallinta sekä virusten torjunta tulee myös ottaa huomioon. Lisäksi tulee varmistaa tietoliikenteen ja palvelimen toiminta sekä poikkeus- ja kriisitilanteiden hallinta. (JUHTA 2014, 35.)

Sähköisiä palveluja ja niiden tuottamista koskevat tärkeimmät lait ja säädökset ovat laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa, sähköisen viestinnän tietosuojalaki, laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoi-

tuksista sekä laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta. (Innopark Programmes Oy 2013, 19.)

Tietoturvallisuudesta vain pieni osa hoidetaan tietojärjestelmien ja teknologian avulla. Suurin osa tietoturvallisuudesta liittyy henkilön käyttäytymiseen ja käytäntöihin, joissa tietoturvasta ja tietosuojasta tulee huolehtia asiallisesti ja tarpeiden mukaisesti. (Innopark Programmes Oy 2013, 19).

Avoimen Internetin, palvelujen liiketoimintakriittisyyden sekä tietojärjestelmien ja ohjelmistojen monimutkaisuuden takia myös rikollisuus on saanut uusia muotoja. Kyberrikollisuus ja nettipetokset ovat usein kansainvälistä toimintaa, jolla pyritään taloudelliseen hyötyyn. Ammattimaiset rikolliset ovat rahan lisäksi kiinnostuneita esimerkiksi yrityssalaisuuksista, käyttäjä- ja asiakastiedoista tai luottokorttinumeroista. Ammattimaista kyberrikollisuutta on esimerkiksi pankkien asiakkaisiin kohdistuva tietojen kalastelu. Ammattimaisten rikosten rinnalla tapahtuu myös ilkivaltaa, joka voi olla omien rajojen kokeilua, julkisuuden ja maineen hankkimista tai pelkästään häiriköintiä ja vandalismia. Ilkivallan tekijät voivat esimerkiksi murtautua viranomaisten järjestelmiin, muuttaa verkkopalvelujen ja verkkosivujen sisältöjä tai ruuhkauttaa yrityksen digitaaliset palvelut ns. palvelunestohyökkäyksellä. Joskus ilkivaltaan liittyy myös kiristystä ja taloudellisen hyödyn tavoittelua, mikä voi täyttää rikoksen tuntomerkit. Uudenlaisen rikollisen toiminnan mahdollistaa myös digitaalinen identiteetti, joka jokaisella käyttäjällä on verkossa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 224 - 226.)

Digitalisaation mukanaan tuomiin uudenlaisiin uhkiin on hyvä varautua, mutta niiden täydellinen eliminointi on tuskin mahdollista. Varautumiseen vaikuttavat liiketoiminnan luonne sekä uhkien laatu ja merkitys liiketoiminnan kannalta. Turvallisuusriskit kannattaa kartoittaa ja arvioida säännöllisesti sekä tehdä varautumissuunnitelma erilaisten turvallisuusriskien toteutumisen varalta. Verkkorikollisuuden kohteeksi joutuminen on aina kolhu yksittäisen yrityksen maineelle ja luotettavuudelle, vaikka taloudellista menetystä ei aiheutuisikaan. Mainetappiot voivat olla merkittävästi välittömiä taloudellisia tappioita suuremmat. (Ilmarinen & Koskela 2015, 224 - 226.)

6 TOIMEKSIANTAJAYRITYKSEN SÄHKÖISET PALVELUT

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimiva tilitoimisto otti viime vuonna käyttöön Tikon-taloushallinto-ohjelmiston, ja sertifioitui samalla NetTikon-tilitoimistoksi. Tikon-ohjelmistoon tilitoimisto päätyi osittain tilintarkastajan suosituksesta, mutta myös sen takia, että Tikon Oy on ollut luotettava taloushallinnon toimija Suomessa jo vuosikymmenten ajan.

6.1 Tikon-ohjelmistokokonaisuus

Tikon-ohjelmistot ovat käytössä yli tuhannessa suomalaisessa organisaatiossa, ja tilitoimistot hoitavat sen avulla lähes sadantuhannen suomalaisen organisaation taloutta. Tikon Oy tarjoaa käytännöllisen, tehokkaan ja selkeän vaihtoehdon talous- ja palkkahallinnon hoitamiseen. Vaikka ohjelmisto on toimialariippumaton, niin siinä on erityisesti huomioitu tilitoimistojen tarpeet. Tikon on talousohjauksen tuotantoväline ja NetTikon kattaa yrityksen sähköiset työkalut. NetTikonin tapahtumat päivittyvät suoraan pääjärjestelmään Tikoniin. Tikon ja NetTikon muodostavat yhdessä kattavan tilitoimistoja palvelevan Tikon-ohjelmiston, joka mukautuu erilaisiin tarpeisiin ja on käyttöön otettavissa vaiheittain tai moduuli kerrallaan. (Tikon Oy 2015.)



Kuva 2. Tikon-ohjelmistokokonaisuus (Tikon Oy 2015.)

NetTikon-jäsenyyden myöntämiselle on omat kriteerinsä. Ensimmäkin tilitoimistolla tulee olla valmius ja halu tarjota uusia palveluja asiakkailleen. Toiseksi täytyy suorittaa NetTikon-koulutus ja sitoutua ylläpitämään tietotaitoa jatkossakin. Lisäksi omien asiakkaiden tukemiseen tulee olla resursseja. Sertifiointista tehdään NetTikon-tilitoimiston yhteistyösopimus. Sertifioituminen jakaa sovitusti tehtäviä tilitoimiston ja asiakkaiden välillä, jolloin asiakkaat integroituvat osaksi taloushallinnon prosesseja ja tilitoimiston palveluja. Päällekkäisen työn tarve ja virheet vähenevät, kun taas tuottavuus ja tiedon laatu paranevat, minkä seurauksena asiakkaiden kokema palvelun laatu paranee. Sertifiointin hyödyiksi mainitaan myös asiakasuskollisuuden kasvaminen, asiakaspalvelun tehostuminen ja uusasiakashankinnan helpottuminen. (Tikon Oy 2015.)

NetTikon-tilitoimistot saavat NetTikon-jälleenmyyntioikeuden, NetTikonin myynti- ja markkinointituen sekä asiantuntijat ja materiaalit käyttöönsä tilitoimiston omiin tilaisuuksiin. Lisäksi ne saavat tukipalvelun sertifioiduille yhteyshenkilöille sekä pysyvän näkyvyyden NetTikon-markkinointikanavissa. Tikonin etuja ovat teknisesti yksinkertainen käyttöönotto, tehokas tiedonkulku ja raportointi, verkkolaskujen vastaanottaminen ja lähettäminen, sähköiset ilmoitukset eri sidosryhmille (esimerkiksi verohallinto) sekä sähköinen arkistointi. Tikonin avulla tilitoimisto voi varmistaa palvelu- ja muuntautumiskykynsä ja sitä kautta pitkäaikaiset asiakassuhteet muuttuvissa tilanteissa. (Tikon Oy 2015.)

Tikon Ohjelmistot on tuoteperhe, joka sisältää kaiken tarvittavan sähköiseen talous- ja palkkahallintoon. Tilitoimistot voivat ottaa tuotteita käyttöön omien tarpeidensa mukaan pilvipalveluna. Tuoteperheen ydin ja tiedonkeruuväline on taloushallinnon ammattilaisille laadittu kirjanpito. Tärkeänä osiona tuoteperhettä ovat ostolaskujen käsittely ja ostoreskontra, jotka mahdollistavat integroidun ostolaskuprosessin. Toisena tärkeänä osiona on myyntireskontra, joka on integroitu kiinteäksi osaksi kirjanpitoa, arkistoa ja laskutusta. Laskutusohjelmisto on kiinteä osa Tikonin kokonaisjärjestelmää. Sen avulla talousohjauksen ja materiaalihallinnon prosessit yhdistyvät yhdeksi kokonaisuudeksi. Tuoteperheen tarjontaan

kuuluvat myös pankkipalvelut, verkkolaskut ja -palkat, varaston valvonta, palkanlaskenta, kulu- ja matkalaskujen käsittely, arkistointi ja raportointi. Raportoinnin rinnalle voi ottaa myös erillisen analysointiosion liiketoiminnan suunnittelua, seuranta ja ohjausta varten. Lisäksi järjestelmä sisältää eTilinpäätös- ja Linkki-sovellukset, jotka mahdollistavat sähköisten ilmoitusten tekemisen eri sidosryhmille. (Tikon Oy 2015.)

6.2 NetTikon

Selainpohjaisten NetTikon-välineiden avulla asiakas voi itsenäisesti hoitaa laskutusta, hyväksyä ostolaskuja, tehdä kuluveloituksia ja matkalaskuja, tarkistaa ja hyväksyä palkkoja, tehdä ja hyväksyä työaikakirjauksia sekä seurata yrityksen raportteja ajantasaisesti. Modernit sähköiset työvälineet mahdollistavat yrityksen asioiden hoitamisen ajasta ja paikasta riippumatta, myös kannettavalla tietokoneella ja tabletilla. Sovelluksen käyttö vaatii Microsoft Silverlight -selainlaajennuksen, joka toimii tableteissa, joihin on asennettu Microsoft Windows käyttöjärjestelmä esim. WIN7, WIN7PRO, WIN8, WIN8PRO, WIN8.1 tai WIN8.1PRO. (Tikon Oy 2015.)

NetTikon OSTOLASKU

Ostolaskuosiossa verkkolaskut sekä skannatut ja tulkitut paperilaskut vastaanotetaan, kierrätetään, hyväksytään ja maksetaan nopeasti. Laskujen tiedot liitteineen siirtyvät ostoreskontraan, kirjanpitoon ja arkistoon välittömästi, joten tieto on heti hyödynnettävissä esimerkiksi raportoinnissa. Ostolaskujen käsittely on integroitu pankkipalveluohjelman kanssa, mikä lisää ostolaskuprosessin tehokkuutta, automaatiota ja integroitumista. (Tikon Oy 2015.)



Kuva 3. Ostolaskujen käsittely ja ostoreskontra (Tikon Oy 2015.)

NetTikon MYYNTILASKU

Myyntilaskuosiossa hoidetaan laskujen syöttäminen, tulostaminen ja laskutuksen perustietojen ylläpitäminen milloin ja missä tahansa. Laskut lähtevät verkkolas-kuoperaattorin kautta sähköisesti asiakkaalle. Kaikki tiedot siirtyvät reaaliajassa myyntireskontraan ja kirjanpitoon, joten kirjanpito ja saatavat ovat aina ajan ta-salla. (Tikon Oy 2015.)

NetTikon RAPORTTI

Raporttisovellukseen sisältyvät kattavat ja helposti muokattavat vakio- ja mallira-portit. Kirjanpito-, myynti- ja ostoreskontratapahtumia on helppo selata, ja raport-tien jakelua voi myös automatisoida ketjutuksella ja ajastuksella. Lisäksi raportti-sovellukseen voi liittää analyyttisen raportoinnin työkalun. (Tikon Oy 2015.)

NetTikon TOSITE

Tositesovellus luo helpon yhteyden tilitoimiston ja asiakkaan väliseen kanssa-käymiseen. Se mahdollistaa muistiotositteiden kierrätyksen ja liitteiden lisäyksen. Tilitoimisto voi sovelluksen avulla kätevästi tarkistuttaa ja hakea tarvittavat hy-

väksymismerkinnot tositteisiin ja samanaikaisesti arkistoida tositteet liitteineen. Asiakas voi itse tallentaa hallussaan olevat tositateineistot ja mahdolliset liitteet odottamaan noutoa kirjanpitoon ja arkistoon. (Tikon Oy 2015.)

NetTikon PALKKA

Palkkasovelluksessa palkanmaksuaineistot tarkistetaan ja hyväksytään. Aineiston hyväksyjä saa sähköpostiviestin palkanlaskijalta, kun palkanmaksuaineisto on valmis. NetTikon-käyttöliittymän kautta aineistoa voi tarkistaa, kommentoida ja hyväksyä. Hyväksymismerkinnot arkistoituvat yhdessä palkka-aineiston kanssa Tikon-arkistoon. (Tikon Oy 2015.)

NetTikon MATKALASKU

Matkalaskuosiossa tapahtuu kulutilitysten tekeminen ja hyväksyntä, koti- ja ulkomaan matkojen päivärahalaskenta sekä kilometrikorvausten laskenta. Matkalaskusovelluksen avulla henkilöstö voi itse tehdä matka- ja kulutilityksen missä ja milloin tahansa, jolloin tiedot ovat automaattisesti järjestelmässä valmiina hyväksyttäviksi. (Tikon Oy 2015.)



Kuva 4. Kulu- ja matkalaskujen käsittely (Tikon Oy 2015.)

NetTikon PANKKI

Pankkisovelluksen avulla saadaan suora yhteys pankkiin samasta järjestelmästä, jossa hoidetaan muitakin hallinnollisia tehtäviä. Pankkisovellus mahdollistaa tilin saldon hakemisen pankista sekä yksittäisen maksun tekemisen, lähettämisen ja maksun etenemisen seurannan Suomessa toimivien pankkien Web Service -kanavien kautta. Pankkipalvelut on integroitu kiinteäksi kokonaisuudeksi Tikon ostolaskujen kanssa, mikä mahdollistaa mm. SEPA-maksujen automaattisen lähetyksen pankkiin. (Tikon Oy 2015.)



Kuva 5. Pankkipalvelut (Tikon Oy 2015.)

NetTikon AIKA

NetTikon AIKA on työaikasovellus, jonka avulla työntekijät voivat itse tallentaa työaikatapahtumansa esimiehen hyväksyttäväksi. Hyväksytyt työaikatapahtumat siirtyvät tilitoimiston Tikon-palkanlaskentaan. (Tikon Oy 2015.)



Kuva 6. Asiakkaan ja tilitoimiston yhteinen kokonaisjärjestelmä etäkäytön avulla (Tikon Oy 2015.)

Etäkäytön avulla asiakas voi keskittyä paremmin omaan liiketoimintaansa, kun ohjelmistojen talous- ja palkkahallinnon ylläpito hoidetaan keskitetysti joko tilitoimistossa tai Tikon Pilvipalvelussa. Etäkäytöllä toiminnan laatu paranee, koska tieto on reaaliajassa sekä asiakkaan että tilitoimiston käytettävissä. (Tikon Oy 2015.)

Tilitoimiston asiakkaista noin viidesosalla on tällä hetkellä käytössään jokin sähköinen palvelu. NetTikon-sovelluksista käytössä ovat pankki-, myynti- ja ostolasku-, tosite- ja raportointisovellukset. Yleisin käytössä oleva sähköinen palvelu on pankkisovellus, joka mahdollistaa konekielisen tiliotteen saamisen suoraan kirjanpitoon. Muutamalla asiakkaalla on käytössään kaikki edellä mainitut osiot.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen toimeksiantajana oli tilitoimisto, joka halusi kartoittaa niiden asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia, jotka jo käyttivät tilitoimiston sähköisiä palveluja. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda esille sähköisiin palveluihin liittyviä mielipiteitä ja käyttäjäkokemuksia sekä havaita niihin liittyviä kehittämiskohteita. Tavoitteena oli, että tilitoimisto voisi tutkimuksen jälkeen käyttää saatuja tuloksia apuna asiakastytyväisyyden parantamisessa ja sähköisten palvelujen markkinoinnissa uusille asiakkaille.

Tutkimuksen toteutuksessa päädyttiin kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimustapaan, koska haluttiin saada sähköisten palveluiden käyttöönottoon, käytettävyyteen ja luotettavuuteen liittyviä kehittämisajatuksia. Lisäksi haluttiin saada selville erityisesti ne sähköisiin palveluihin liittyvät seikat, jotka aiheuttivat asiakkaissa tyytymättömyyttä. Tutkimus toteutettiin yksilöhaastatteluina, jotta saatiin jokaisen haastateltavan omat mielipiteet ja kokemukset esille ilman, että jonkun toisen mielipiteet olisivat niihin vaikuttaneet. Yksilöhaastattelut voitiin myös toteuttaa joustavasti asiakkaiden omien aikataulujen mukaan.

Kyselylomake laadittiin siten, että pakollisten taustatietojen lisäksi se sisälsi pelkästään avoimia kysymyksiä, jotta saatiin kerättyä mahdollisimman paljon asiakkaiden mielipiteitä ja kehittämis ehdotuksia. Avoimet kysymykset mahdollistivat lisäkysymysten tekemisen ja tarkentavien vastauksien saamisen haastattelun aikana. Haastatteluissa käytetty kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä.

Tilitoimiston asiakkaista monella oli käytössä pankkisovellus, mutta ei muita sähköisiä palveluita. Heidät rajattiin pois tutkimuksesta, koska heidän käyttäjäkokemuksensa oli pientä verrattuna palveluita laajemmin käytäviin asiakkaisiin. Pankkisovellus ja konekielinen tiliote oli useissa tapauksissa otettu käyttöön tilitoimiston työtä helpottamaan, joten ne eivät välttämättä olleet vaatineet asiakkaalta minkäänlaista sähköistä asiointia. Kyselyyn valittiin sellaisia asiakasyrityksiä, joilla oli käytössään pankkisovellus sekä lisäksi vähintään myynti- tai ostolaskutus. Edellä mainitut kriteerit täyttäviä asiakasyrityksiä löytyi seitsemän, joista

kolmessa sähköisiä palveluja käytti säännöllisesti useampi henkilö. Kolmesta yrityksestä haastateltiin kahta käyttäjää. Lopullinen haastateltavien joukko muodostui siis kymmenestä sähköisiä palveluja käyttävästä asiakkaasta.

Asiakaskysely sähköisten palveluiden käyttäjäkokemuksista toteutettiin 8. - 25.9.2015 välisenä aikana. Asiakkaille soitettiin etukäteen ja kysyttiin, haluaisivatko he osallistua kyselyyn. Kukaan ei kieltäytynyt. Kyselylomake lähetettiin etukäteen tutustuttavaksi, minkä jälkeen varsinaiset haastattelut tehtiin kasvotusten tilitoimistossa. Kolme haastattelua tehtiin haastateltavien toiveesta puhelimen välityksellä. Haastattelut tehtiin muilta suljetussa tilassa, jossa olivat läsnä haastateltava ja kaksi haastattelijaa. Haastattelijat tekivät kysymyksiä vuorotellen, ja molemmat tekivät tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Toinen haastattelihoista nauhoitti haastattelut ja toinen kirjasi vastaukset vihkoon. Puhelinhaastatteluissa toimittiin samoin. Kaikki haastattelut kirjoitettiin nauhoituksen perusteella puhtaaksi. Haastatteluteemasta täysin poikkeavia asioita ei kirjoitettu puhtaaksi.

Litteroinnin jälkeen kaikkien haastateltavien vastaukset kysymyksiin yhdistettiin. Luokittelu tapahtui siten, että samantyyppiset vastaukset poimittiin omiin ryhmiinsä, ja ryhmät otsikoitiin aiheiden mukaan. Kaikki ne asiat, jotka tulivat haastatteluissa esille vain yhden kerran, kirjattiin omaan ryhmäänsä. Mikäli joidenkin ryhmien kommentit kuvastivat samaa asiaa, ryhmät yhdistettiin. Esimerkiksi kysymykseen ”Mihin asioihin olet tyytyväinen sähköisissä palveluissa?” saatiin paljon kommentteja vaivattomuudesta, helppoudesta ja nopeudesta. Ensin vastaukset kerättiin omien otsikoiden ”Vaivattomuus”, ”Helppous” ja ”Nopeus” alle, mutta lopuksi vastaukset yhdistettiin omaksi ryhmäkseen ”Käytettävyys”. Lopuksi ryhmät vielä järjestettiin siten, että eniten kommentoitu aihe oli ensimmäisenä ja yksittäiset vastaukset viimeisenä jokaisen kysymyksen alla. Sen jälkeen tuloksia oli helppo ruveta kokoamaan.

7.1 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

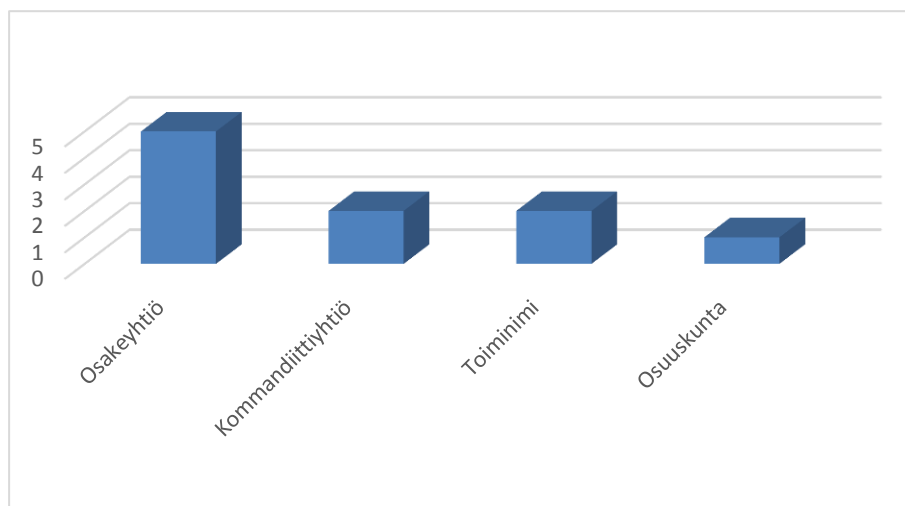
Tutkimus on validi, kun se on oikein ja pätevästi tehty. Siinä on kuultu tutkimuksen kannalta oikeita ihmisiä, kysytyt oikeat kysymykset sekä analysoitu ja tulkittu

aineisto oikein. Luotettavuuden eli reliabiliteetin varmistaa aineiston riittävyys. (Inspirans Oy 2014.)

Tehtyä tutkimusta voidaan pitää luotettavana, koska kyselyn aineisto oli riittävän laaja, ja teoria perustui tuoreisiin ja luotettaviin lähteisiin. Kysymysten asettelu mietittiin siten, että saatiin vastauksia tutkimusongelmaan. Kyselyyn osallistui kymmenen henkilöä, joilla oli tilitoimiston sähköisistä palveluista eniten käyttökokemusta. Jos haastateltava joukko olisi ollut isompi, olisi ehkä saatu enemmän mielipiteitä, mutta ei enempää käyttäjäkokemuksia. Haastattelut tehtiin nimettöminä, ja haastateltaville kerrottiin, etteivät yksittäisen vastaajan taustatiedot tai mielipiteet käy ilmi tuloksista. Tuloksiin kirjattiin myös suoria lainauksia haastateltavien vastauksista. Ne on kursivoitu, ja kyseiset lainaukset on voitu ottaa kenen tahansa haastateltavan vastauksista.

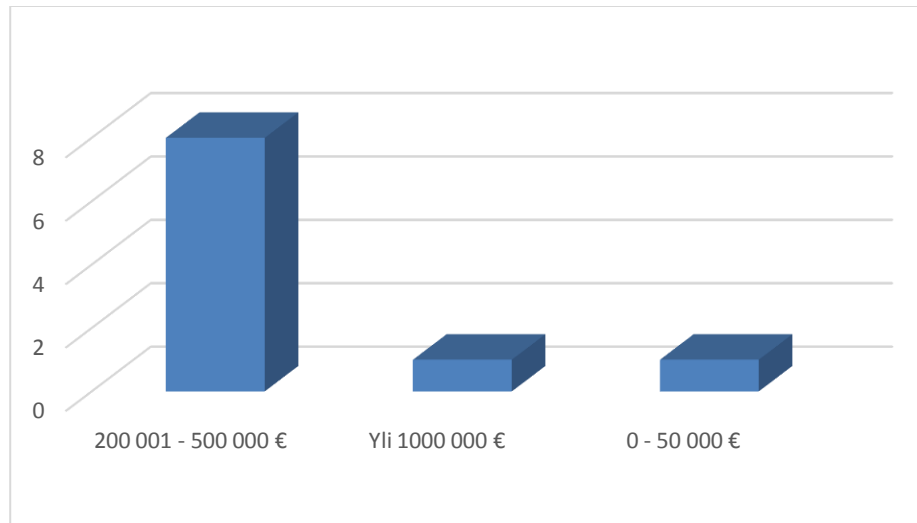
7.2 Tutkimustulokset

Tutkimuksen avulla saatiin monipuolisesti esille haastateltavien erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia sähköisistä palveluista.



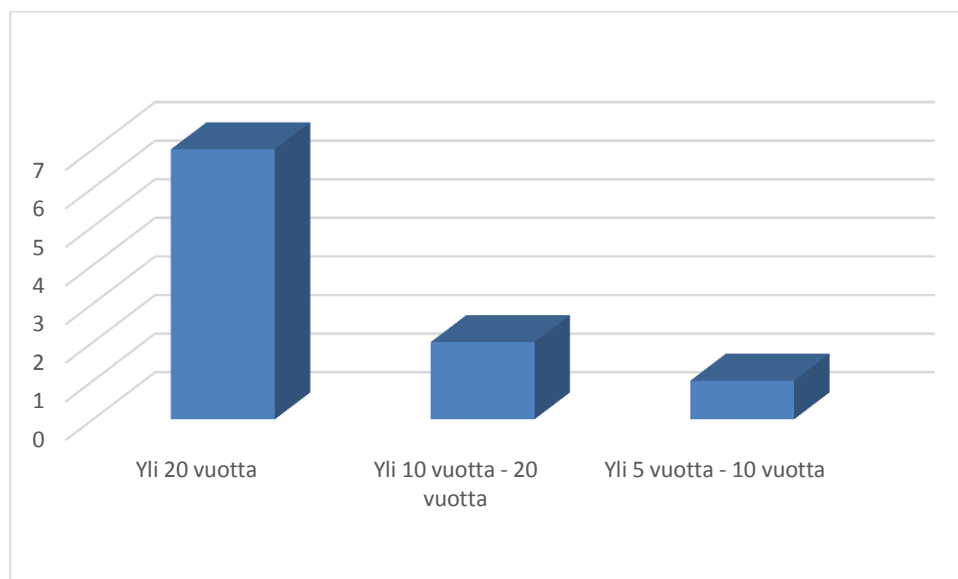
Kuva 7. Vastaajien jakautuminen yritysmuodon mukaan

Haastatelluista asiakkaista puolet (5) edusti osakeyhtiöitä. Kommandiittiyhtiötä ja toiminimiä oli edustettuna kaksi ja osuuskuntia yksi.



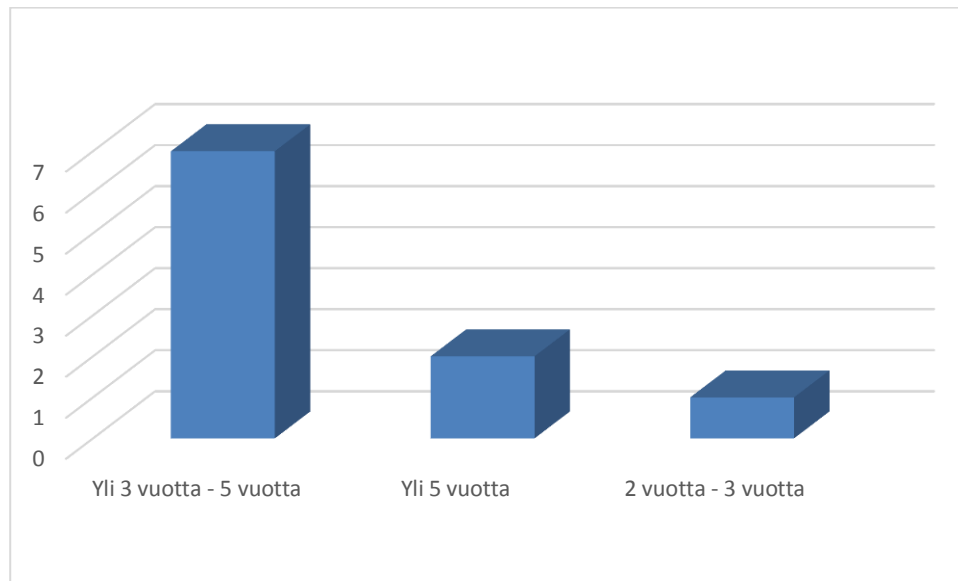
Kuva 8. Edustettuina olleiden yritysten liikevaihto

Suurin osa (8) edustettuina olleista yrityksistä sijoittui vuosittaiselta liikevaihdoltaan luokkaan 200 001 - 500 000 €. Yli miljoonan euron liikevaihto oli yhdellä yrityksistä ja yhdellä liikevaihto oli alle 50 000 €.



Kuva 9. Asiakkuuden kesto

Vastaajista noin kaksi kolmasosaa (7) oli ollut tilitoimiston asiakkaana yli 20 vuotta. Vastaajista kahdella asiakkuus oli jatkunut yli 10 vuotta ja yhdellä yli 5 vuotta.



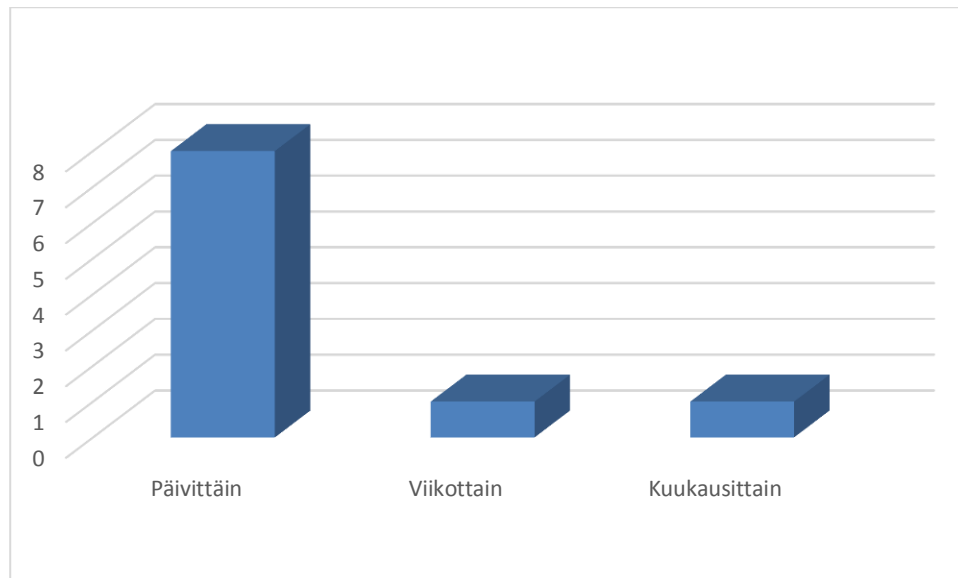
Kuva 10. Sähköisten palvelujen käyttökokemus vuosina

Vastaajista noin kaksi kolmasosaa (7) oli käyttänyt sähköisiä palveluja 3 - 5 vuoden ajan, kahdella vastaajalla oli niistä yli 5 vuoden kokemus ja yhdellä kokemusta oli kertynyt 2 - 3 vuoden ajan.

VAS- TAAJA	KONEKIELI- NEN TILIOTE	PANKKI	OSTO- LASKUTUS	MYYN- TI- LASKUTUS	PALKAN- LASKENTA	RAPOR- TOINTI
1	X	X	X	X	X	X
2	X	X	X			
3	X	X	X	X	X	X
4	X	X	X	X	X	
5	X	X	X	X		
6	X	X	X	X	X	
7	X	X		X		
8	X	X	X		X	
9	X	X	X	X		
10	X	X	X	X		

Kuva 11. Käytössä olevat sähköiset sovellukset

Kaikilla kymmenellä vastaajalla oli käytössään pankkisovellus ja konekielinen tiiliote. Vastaajista yhdeksän käytti ostolaskutusta, kahdeksan myyntilaskutusta, viisi palkanlaskentaa ja kaksi raportointia.



Kuva 12. Sähköisten palveluiden käytön tiheys

Kahdeksalla vastaajalla sähköiset palvelut olivat päivittäin käytössä. Yksi vastaaja käytti sähköisiä palveluja viikoittain ja yksi kuukausittain.

Tyytyväisyys sähköisiin palveluihin

Kysyttäessä ”Mihin asioihin olet tyytyväinen sähköisissä palveluissa?”, kaikki vastaajat osasivat nimetä tyytyväisyyttä herättäviä asioita. Eniten tyytyväisyyttä herättivät sähköisten palvelujen käytettävyyteen liittyvät asiat. Seitsemän vastaajaa mainitsi nopeuden, kuusi helppouden tai vaivattomuuden ja kaksi kätevyyden. Puolet vastaajista oli tyytyväisiä sähköiseen arkistointiin, jonka myötä laskujen säilyttäminen ja vanhojen laskujen löytäminen olivat helpottuneet. Neljä vastaajaa oli tyytyväisiä paperin määrän vähenemiseen, esimerkiksi mappien määrä ja postitus olivat huomattavasti vähentyneet. Turhien työvaiheiden ja päällekkäisten työtehtävien vähenemisen tyytyväisyyttä herättävänä asiana mainitsi kolme

vastaajaa. Yksi vastaaja oli tyytyväinen siihen, että laskujen viitenumeroita ja tili-numeroita ei tarvinnut enää itse syöttää, vaan ohjelma luki ne suoraan järjestelmään. Yksi vastaaja oli tyytyväinen virheiden vähentymiseen laskutuksessa. Lisäksi yksi vastaaja mainitsi olevansa tyytyväinen laskujen maksumenettelyyn sekä kätevään laskujen hyväksymiseen.

”Vaivattomuus on mun mielestä se ensimmäinen asia. Se (laskutus) on helppoa. Tarkistaminenkin on tosi helppoa. Manuaalisesti se on paljon työläämpää. Arkistointi se on tosi kätevää. Ei tarvi niitä mappeja niin paljon kuin aikaisemmin. On siis pystytty niitä purkamaan.”

Sähköisten palvelujen käyttöönotto

Kysymykseen ”Millä tavalla sähköisten palvelujen käyttöönottamista voisi helpottaa?”, saatiin vastaukseksi paljon ohjeistukseen ja opastukseen liittyvää pohdintaa. Neljä vastaajaa mainitsi, että olisi itse tarvinnut sähköisten palveluiden käyttöönottovaiheessa enemmän selkeää ohjeistusta ja opastusta joko tilitoimiston yhteyshenkilöltä tai ohjelman tukipalvelusta. Kolmen vastaajan mielestä käyttöönotto oli ollut helppoa ja ongelmaton. Vastauksissa nousi esiin myös tilitoimiston rooli kullekin yritykselle sopivien sovellusten tarjoamisessa. Kaksi vastaajaa totesi, että tilitoimisto voisi aktiivisemmin kertoa yrittäjille niistä sovelluksista, joista olisi heille eniten hyötyä.

”Alkuvaiheessa olisi voinut olla jotain opastusta. Minä lähin vain itse sitä opiskelemaan.”

”Ainakin se ohjeistus, että enämpi sitä. Kun se (ohjelma) on uus niin opetetaan sitä.”

”Pienyrittäjä ei itse jouda hakemaan tietoa, siinä olisi se tilitoimiston rooli tuoda mahdollisuuksia esille, ja niitä positiivisia asioita, mitä yrittäjä voisi saavuttaa.”

Sähköisten palvelujen käytettävyys

Kysymykseen ”Millaisena koet sähköisten palvelujen käytettävyyden?”, seitsemän haastateltavaa vastasi, että käyttö oli helppoa, ja viiden vastaajan mielestä se oli nopeaa. Puolet vastaajista piti hyvänä asiana sitä, että sähköisten palvelujen käyttö on ajasta ja paikasta riippumatonta. Lisäksi neljä vastaajaa mainitsi ohjeistuksen olevan hyvä.

”Kyllä se on helppo ja opastusta on kyllä tullu ihan hyvin.”

”Paljon on semmoisia asioita mitä voi hoitaa riippumatta ajasta ja paikasta.”

”Ohjeistus on yleensä selkeä.”

Sähköisten palvelujen käytettävyyden edistäminen

Kysymykseen ”Miten sähköisten palveluiden käytettävyyttä voisi edistää?”, saatiin ohjeistukseen ja opastukseen sekä itse ohjelmaan liittyviä vastauksia. Lisäksi toivottiin enemmän tietoa ohjelmiston tarjoamista mahdollisuuksista. Kolmelta vastaajalta ei saatu ehdotuksia käytettävyyden edistämiseen.

Kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että käytettävyyttä voisi edistää kehittämällä käytössä olevia ohjelmia. Yksi vastaaja ehdotti yhteistyötä käyttäjien kanssa jo ohjelmien tekovaiheessa, jotta ohjelmasta räätälöityisi mahdollisimman toimiva versio asiakkaille. Kaksi vastaajaa toivoi saavansa parempaa ohjeistusta ja tukea palvelujen käyttöön. Kaksi vastaajaa toivoi saavansa enemmän tietoa ohjelman tarjoamista mahdollisuuksista, jotta niistä voisi saada nykyistä enemmän hyötyä yritystoiminnan pyörittämisessä.

”Yhteistyö jo ohjelman tekovaiheessa. Katsotaan asiaa joka kantilta, myös asiakkaan mielipide.”

”Ettei tarvi lukea jotain tuuman paksuista kirjaa tai sitten semmoinen ohjeistus että tekeminen ois helppoa. Joskus jokin yksinkertainen asia on monimutkaisesti sanottu. Joutuu pohtimaan ja miettimään mitä tällä on oikeasti tarkoitettu. Silloin on se tuki hyvä olla olemassa.”

”Tietoa lisää eri mahdollisuuksista. Niitä positiivisia asioita tuoda esille mitä sillä on saavutettavissa.”

Sähköisten palvelujen luotettavuus

Kysymykseen ”Millaisena koet sähköisten palveluiden luotettavuuden?” saatiin hyvin samantapaisia vastauksia. Kaikki vastaajat sanoivat luottavansa nykyiseen tietoturvaan. Yksi vastaajista totesi, että luottamus säilyy, niin kauan kuin mitään ei tapahdu. Kolme vastaajaa puhui tietoturvariskeistä, mutta piti niitä omalla kohdalla melko epätodennäköisinä. Yhdelläkään vastaajista ei ollut kokemuksia, joiden seurauksena luotettavuus sähköisiin palveluihin olisi horjunut.

”Minä vain luotan, kun minulle sanotaan, että voi luottaa. Kun on tunnukset ja huolehdit tunnuksista, niin asia on hoidossa.”

”Siinä on tietenkin se rooli, että kumpikin (tilitoimisto ja asiakas) hoitaa oman kenttensä, että vuotoja ei pääse tapahtumaan.”

”Tietoturva-asioista ei ole tullut meille tietoa, joten tilitoimiston tietoturvasta ei ole käsitystä. Uskon ja toivon, että asiat ovat kunnossa.”

Sähköisten palveluiden luotettavuuden edistäminen

Neljä vastaajaa ei osannut vastata kysymykseen ”Millä tavalla sähköisten palvelujen luotettavuutta voisi edistää?”. Mitään uusia keinoja luotettavuuden edistämiseksi ei tullut esiin. Kaksi vastaajaa totesi tietoturvan ajan tasalla pitämisen riittävän luottamuksen säilymiseksi.

”En tiää onko siinä muuta kuin että pysyy tämä tietoturva mikä tällä hetkellä on. Ei kait siinä sen kummempaa. Mää luotan tilitoimistoon ja henkilökuntaanhan täytyy luottaa, että jos ei henkilökuntaan luota niin silloin saat olla epävarma aina.”

Sähköisten palvelujen tarjoamat hyödyt

Kysymykseen ”Millä tavalla olet hyötynyt sähköisistä tilitoimistopalveluista?” saatiin pitkiäkin vastauksia. Kahdeksan vastaajaa totesi isoina hyötyinä työajan säästön ja turhan työn vähenemisen. Yksi vastaaja totesi myyntilaskutuksen siirtämisen tilitoimistolle tuoneen paljon ajansäästöä. Kaksi käyttäjää mainitsi kustannussäästön. Lisäksi hyötyinä mainittiin tilan säästö, nopeus, helppous, kätevyys ja paperittomuus. Laskujen postitus, laskujen tietojen syöttö käsin ja tilitoimistoon papereiden vienti olivat vähentyneet huomattavasti. Sähköinen arkistointi oli tuonut monelle helpotusta varsinkin laskutuksen hoitamiseen, kun vanhoja laskuja voi helposti hakea ja tarkastella koneelta. Samalla arkistomateriaalin ja tilan tarve oli vähentynyt. Yksi käyttäjä koki suurena hyötynä sen, että kaiken voi tehdä samassa järjestelmässä.

”Se on sillain nopea, että asiat pystytään hoitamaan jo sanotaan viikoiksi eteenpäin, kun ostolaskut tulee ajallaan sinne ja ne hyväksyy, niin pystyy olemaan huoletta, että ne lähtee sieltä kans.”

”Ajansäästöhän se on. Saa tehtyä yhdessä paikassa eikä ole paperisotkua. Arkistointi helpottaa.”

”Vapauttaa yrittäjää lomalle ja muihin töihin.”

Tyytymättömyyttä aiheuttaneet asiat

Kysymykseen ”Mihin asioihin et ole tyytyväinen sähköisissä palveluissa?” saatiin hyvin erilaisia vastauksia. Vastaajissa jonkin verran tyytymättömyyttä herättivät

ohjelman muutosten ja päivitysten jälkeiset tilanteet, joissa ei oman riittämättömän osaamisen ja tiedon puutteen takia osata toimia oikein. Selkeän ohjeistuksen puuttuessa näiden tilanteiden selvittely vie aikaa. Jonkin verran tyytymättömyyttä aiheutti myös virheiden korjaamisen hitaus. Tilitoimiston työntekijä ei ollut osannut auttaa heti ensimmäisen yhteydenoton aikana, sillä neuvoa oli pitänyt kysyä ensin ohjelmiston tarjoajalta.

Seitsemän käyttäjää oli kohdannut satunnaisia ongelmia palveluiden käytössä, esimerkiksi laskujen perille tulossa heti palvelun käyttöönottovaiheen jälkeen. Laskuja oli joskus kadonnut, eivätkä sähköposti-ilmoitukset saapuneista laskuista olleet aina tulleet perille. Joihinkin ohjelman ominaisuuksiin ei oltu tyytyväisiä, esimerkiksi laskujen euromäärien hakeminen todettiin hitaaksi. Myös laskun tarkastaminen koettiin tietokoneen näkymässä hankalaksi. Myyntilaskua tehdessä loppusumma näkyi verottomana ja vasta esikatselussa verollisena, mistä oli aiheutunut ongelmia ja ylimääräistä työtä. Useampi käyttäjä mainitsi lisäosa SilverLightin asennuksen kanssa olleen ajoittain ongelmia. Kolme käyttäjää ei ollut tähän mennessä kohdannut sähköisissä palveluissa vielä minkäänlaisia ongelmia.

”Laskujen hakeminen hidasta, euromäärien hakeminen hidasta.”

”No tuosta opastuksesta oli justiin puhetta. Enämpi sais tietää näistä asioista.”

”Ei ole semmoisia asioita mihin en olisi tyytyväinen. Yleensä ne on minun omia ymmärtämisvaikeuksia. Laitteisto ja ohjelmistovaatimukset on ihan selkeitä, kun ne sanotaan. Päivitysten jälkeiset tilanteetkin on, että pitää miettiä vähän itsellä, että miten se nyt olikaan. Ei ole sattunut vastaan vielä, että olisin ihan tyytymätön.”

Sähköisten palveluiden suosittelu muille asiakkaille

Vastaukset kysymykseen ”Suositteletko muille sähköisiä palveluita, miksi?” olivat kaikilla hyvin samankaltaisia. Kaikki vastaajat suosittelivat sähköisiä palveluita muille asiakkaille ja kaiken kokoisille yrityksille. Palveluita suositeltiin lähinnä

nopeuden, helppouden sekä ajasta ja paikasta riippumattomuuden takia. Yksi käyttäjä kertoi itse aikoinaan siirtyneensä sähköisten palvelujen käyttäjäksi toisen yrittäjän suosituksesta. Toinen käyttäjä puolestaan sanoi, että olisi ottanut sähköiset palvelut jo aikaisemmin käyttöön, jos joku olisi niitä hänelle suositellut tai tilitoimisto aktiivisemmin esitellyt. Lähes kaikki käyttäjät, joilla ei vielä ollut raportointisovellusta käytössään, olivat kiinnostuneita ottamaan sen käyttöön. Kaksi käyttäjää aikoi ottaa uusia palveluja käyttöön sitä mukaa, kun niitä tulee saataville.

”Miksi tehdä niitä asioita mikä ei varsinaisesti tuota yrittäjälle, että ne voi ulkoistaa.”

”Kyllä minä suosittelen. Varsinkin kun on paljon tavarantoimittajia ja laskuja tulee paljon. Se on vaivatonta ja helpottaa. On nykyaikainen.”

”Ehdottomasti. Itse maksanut laskuja käsin 35 vuoden ajan, niin on iso helpotus. Kaikki sähköinen helpottaa elämää.”

”Ilman muuta suosittelen. Kätevä ja näppärä ja asioita helpottava.”

Asiakkaan ja tilitoimiston yhteistyön kehittäminen

Lopuksi kysyttiin ehdotuksia asiakkaan ja tilitoimiston yhteistyön kehittämiseksi. Yhteistyöhön oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, tosin yhteydenpitoa toivottiin hieman nykyistä enemmän. Yhteydenpidon parantamiseksi ehdotettiin muun muassa säännöllistä raportointia asiakkaalle tämän yrityksen tilanteesta ja tuloksen kehittymisestä. Lisäksi ehdotettiin, että tilitoimisto ilmoittaisi selkeästi ja hyvissä ajoin asiakasta koskevista muutoksista, poikkeustilanteista ja maksuista. Sähköpostikäytäntöön toivottiin muutosta, jotta viestit menisivät suoraan henkilölle, joka hoitaa asiakkaan asioita. Lisäksi joillekin asiakkaille oli hieman epäselvää, mikä on tilitoimiston työnjako. Yksi vastaaja toivoi, että yrittäjälle annettaisiin enemmän tietoa niistä sähköisten palvelujen eduista ja mahdollisuuksista, joista voisi olla hyötyä juuri hänen liiketoiminnalleen. Useampi vastaaja toivoi myös, että uusien lisäosien käyttöä voisi opetella tilitoimistossa yhdessä työntekijän kanssa.

8 POHDINTA

Tilitoimiston sähköisen taloushallintojärjestelmän vaihto on ollut haastava prosessi, eikä tilitoimisto ole vielä täysin pystynyt hyödyntämään kaikkia uuden ohjelmiston tarjoamia mahdollisuuksia. Uuden järjestelmän opettelu ja tietojen siirtäminen vanhasta järjestelmästä uuteen ovat vieneet huomattavasti henkilökunnan resursseja. Ne asiakkaat, jotka käyttivät sähköisiä palveluita entisellä ohjelmistolla, täytyi luonnollisesti perehdyttää myös uuden ohjelmiston käyttöön mahdollisimman nopeasti.

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, ovatko asiakkaat tyytyväisiä tilitoimiston nykyisiin sähköisiin palveluihin, miten he ovat niistä hyötäneet, ja onko heillä niihin liittyviä kehittämisehdotuksia. Tavoitteena oli, että tilitoimisto voi käyttää saatuja tuloksia asiakastytyväisyyden parantamiseen ja sähköisten palvelujen markkinointiin muille asiakkaille. Tutkimuksessa haastateltiin niitä asiakkaita, joilla oli laajin käyttökokemus tilitoimiston sähköisistä palveluista. Tutkimuksen avulla saatiin kerättyä runsaasti sähköisiin palveluihin liittyviä mielipiteitä ja käyttäjäkokemuksia. Tutkimuksen aikana nousi esiin myös joitakin kehittämiskohteita.

Monet asiakkaista olivat hyvin innostuneita sähköisten palvelujen lisääntyneestä käytöstä, ja puhuivat mielellään aiheesta. Sähköisiä palveluita eniten käyttävät asiakkaat olivat tilitoimiston pitkäaikaisia asiakkaita. Osa oli ollut asiakkaana toimiston perustamisesta lähtien. Sähköisten palvelujen kokeilu oli aikoinaan haluttu aloittaa tuttujen asiakkaiden kanssa. Tänä päivänä on todennäköistä, että uusi asiakas haluaa heti ryhtyä käyttämään sähköisiä palveluita. Myös sukupolvien ero on selvästi nähtävissä. Kun nuoret jatkavat vanhempiensa yritystoimintaa, he haluavat ensimmäisenä vaihtaa perinteiset palvelut sähköisiksi.

Tilitoimiston asiakkaista sähköisiä palveluita käyttävät eniten osakeyhtiöt, mikä johtune siitä, että niille sähköisten palveluiden tarjoama hyöty on suurempi kuin pienemmille yrityksille. Suuret yritykset työllistävät usein enemmän työntekijöitä ja niillä on enemmän asiakkaita, jolloin esimerkiksi sähköinen palkanlaskenta sekä osto- ja myyntilaskujen käsittely on iso helpotus perinteiseen käytäntöön ver-

rattuna. Pienellä yrityksellä ei välttämättä ole tarvetta siirtyä sähköisiin palveluihin toiminnan helpottamiseksi, lisäksi se voi olla kustannuskysymys.

Lähes kaikki kyselyyn vastanneet kuuluivat niin sanottuihin digi-immigrantteihin eli heidän oli täytynyt opetella tietokoneen käyttö aikuisiällä. Moni heistä oli alkukankeuden jälkeen innostunut sähköisistä palveluista niin, että olivat halukkaita hankkimaan niitä vielä lisää. Lisäksi usealla heistä oli kokemusta jo monen eri sähköisen järjestelmän käytöstä. Kyselyyn vastanneista löytyi myös sellaisia yrittäjiä, jotka olivat joutuneet pienestä vastahakoisuudesta huolimatta ottamaan sähköisiä palveluja käyttöönsä, jotta yritystoiminnan pyörittäminen muuttuvassa yhteiskunnassa ylipäänsä olisi mahdollista. Heikin olivat ilman suurempia vaikeuksia oppineet käsittelemään esimerkiksi sähköisiä ostolaskuja ja pankkisovellusta.

Käyttäjien eritasoinen tietotekniikkaosaaminen näkyi palveluiden käytettävyyttä ja ongelmatilanteita koskevissa vastauksissa. Tottuneemmat käyttäjät pystyivät tarkemmin kuvailemaan kohdalle osuneita ongelmatilanteita, ja heille palveluiden käyttöönotto oli ollut erityisen helppoa. He olivat myös erittäin tyytyväisiä sähköisten palveluiden kehitykseen, ja toivoivat sen jatkuvan. Tottuneet käyttäjät ottavat mielellään uusia sähköisen palvelun sovelluksia käyttöön sitä mukaa, kun niitä tulee tarjolle.

Tutkimuksessa nousi esiin muutamia kehityskohteita, tärkeimpänä tilitoimiston henkilöstön ja asiakkaiden osaamisen kehittäminen. Toinen tärkeä kehityskohde on asiakkaan ja tilitoimiston yhteistyön parantaminen. Kolmanneksi kehityskohdeeksi nousi yhteistyön kehittäminen ohjelmiston tarjoajan kanssa.

Kehityskohde 1. Osaamisen kehittäminen

Tilitoimiston työntekijät voisivat vielä syventää osaamistaan uuden järjestelmän osalta, jotta he pystyisivät paremmin auttamaan asiakkaita käyttöönottovaiheessa ja ongelmatilanteissa. Yksi työntekijä voisi perehtyä palveluihin laajemmin. Tältä henkilöltä voisi siirtää joitain päivittäisiä kirjanpitoitöitä pois, jotta hänelle jäi-

si aikaa järjestelmään perehtymiselle. Hänelle voisi myös delegoida esimerkiksi sähköisten palveluiden perustamisen uusille asiakkaille ja asiakkaiden neuvonnan ongelmatilanteissa. Tämä henkilö voisi hiljaisempana aikana perehdyttää tilitoimiston muita työntekijöitä sekä käydä asiakkaiden kanssa läpi prosessivaiheita kaikessa rauhassa. Ne asiakkaat, joille sähköiset palvelut ovat entuudestaan tuntemattomia, tarvitsevat enemmän neuvontaa alkuvaiheessa. Myös kirjalliseen ohjeistukseen, jonka avulla asiakas selviytyisi yleisimmistä eteen tulevista ongelmista, kannattaisi panostaa.

Kehityskohde 2. Asiakkaan ja tilitoimiston yhteistyön parantaminen

Asiakkaiden ja tilitoimiston yhteydenpitoa voisi lisätä, jotta asiakkaiden tarpeet tulisi paremmin huomioitua. Yhteydenpito voisi olla esimerkiksi säännöllistä raportointia asiakkaalle kuukausittain. Kaikki eivät halua eivätkä tarvitse samoja asioita, joten asiakkaalta voisi kysyä, onko nykyinen yhteydenpito riittävää, tai millaista he haluaisivat sen olevan. Osa asiakkaista haluaisi, että tilitoimisto suosittelee heille uusia palveluja, jos ne tarjoavat heidän yritykselleen etuja tai mahdollisuuksia. Kirjanpitäjien kannattaisi pitää tämä mielessä ja esitellä aktiivisesti palvelutarjontaa. Asiakasta koskevista muutoksista, poikkeustilanteista ja mak-suista voisi ilmoittaa hyvissä ajoin, jotta asiakas ehtisi niihin paremmin varautua. Erilaista sähköpostikäytäntöä voisi myös harkita, sillä osa asiakkaista kokee tilitoimiston yhteisen sähköpostin epämiellyttävänä ja epävarmana viestimiskanavana.

Kehityskohde 3. Yhteistyön kehittäminen ohjelmiston tarjoajan kanssa

Ohjelmiston tarjoaja voisi antaa selkeitä asiakkaille jaettavia ohjeistuksia ohjelman muutosten ja päivitysten jälkeisiin tilanteisiin. Käyttäjille voisi myös antaa enemmän tietoa laitteistovaatimuksista ja esimerkiksi siitä, onko ohjelmiston käyttöön tarjolla erillistä mobiilisovellusta. Osa käyttäjistä oli yrittänyt käyttää palveluja älypuhelimella, ja epäonnistuttuaan siinä, piti ohjelmaa huonona. Osto- ja myyntilaskutusosioita voisi kehittää yhteistyössä tilitoimiston ja asiakkaiden

kanssa, jolloin loppukäyttäjien tarpeet tulisivat paremmin esille. Ohjelmistosuunnittelussa ja testauksessa voisi myös olla mukana asiakaspalvelijoita, joilla on tiedossaan yleisimmät asiakkaiden kohtaamat ongelmat.

Tutkimuksessa esiin tulleet kehityskohteet vahvistavat sen, että uuden sähköisen taloushallinto-ohjelmiston käyttö ei vielä tapahdu rutiinomaisesti, eikä kaikkia sen ominaisuuksia osata vielä kunnolla hyödyntää. Edellä esitettyjen kehityskohteiden huomioiminen voisi tuoda tilanteeseen parannusta. Tutkimuksen perusteella voi todeta, että asiakkaiden kokemukset tilitoimiston sähköisistä palveluista ovat pääosin positiivisia, ja asiakkaat haluavat yhä enemmän käyttää sähköisiä palveluita, koska ne ovat nykyaikaa. Asiakkaat kokevat myös hyötyneensä sähköisistä palveluista siinä määrin, että suosittelevat niitä lämpimästi muillekin. Edellä mainitut asiat vahvistavat sen, että sähköisiä palveluja kannattaa ehdottomasti markkinoida nykyistä laajemmalle asiakaskunnalle. Tutkimustuloksia voi hyvin hyödyntää asiakastyytyvyyden parantamisessa ja esimerkiksi uusien asiakkaiden hankinnassa.

Opinnäytetyöprosessi oli mielenkiintoinen ja opettavainen. Molemmilla opinnäytetyön tekijöillä on nyt aikaisempaa parempi tietämys sähköisestä taloushallinnosta sekä Tikon-ohjelmistokokonaisuudesta, mitä voi suoraan hyödyntää omassa työssä. Asioihin tutustuminen asiakkaiden näkökulmasta oli myös valaiseva kokemus. Opinnäytetyön tekeminen eteni suunnitellusti, tosin lähdeaineiston hankinnassa oli omat haasteensa. Saatuja tutkimustuloksia voi mielestämme pitää luotettavina, koska tutkimuksessa haastateltiin tutkimuksen kannalta oikeat ihmiset, kysyttiin oikeat kysymykset sekä analysoitiin ja tulkittiin aineisto asianmukaisesti.

LÄHTEET

Alhola 2010. Tilisanomien verkkojulkaisu.

Bergström S. & Leppänen, A. 2011. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Filenius M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.

Grönroos C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY.

Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola, Siivola. 2013. Taloushallinto.Nyt. Procountor International Oy.

Horneman, K. 2014. Sähköinen hallinto ja sen toteutuminen kuntalaisten näkökulmasta: Case Oulun kaupungin OmaAsiointi-palvelu.

<http://herkules.oulu.fi/thesis/nbnfioulu-201406091702.pdf> Luettu 6.1.2016.

livonen, R. 2013. <http://www.rantalainen.fi/palvelun-laatu-tilitoimistossa/>. Luettu 2.1.2016.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Innopark Programmes Oy 2013

<http://www.slideshare.net/VIDICOhanke/shkisten-palvelujen-kehittminen-toimintamalli-ja-ksikirja>. Luettu 10.11.2015.

Inspirans Oy 2014.

http://www.inspirans.fi/kvalitatiivinen-tutkimus/_Kvalitatiivisen_tutkimuksen_luotettavuus. Luettu 15.12.2015.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2014. JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen.

<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs190>. Luettu 18.1.2016.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: Dark Oy.

Kortelainen 2014. Aidoista kohtaamisista positiivisesti yllättäviä palvelukokemuksia. <http://www.talousverkko.fi/blog/aidoista-kohtaamisista-positiivisesti-yllattavia-palvelukokemuksia/>. Luettu 8.11.2015.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköinen talouden prosessit käytännössä. Juva: Wsoypro.

Launonen, P. 2007. Tilisanomien artikkeli. Sähköinen lasku tuo uutta älyä tilitoimistoon. <http://www.tilisanomat.fi/lehti/printview.php?catid=14&artid=303>. Luettu 9.11.2015.

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

Linden, J. 2015 (2. painos). Tiedonhallinta & yrityksen menestys. Netera Consulting. Juvenes Print.

Martikainen, V. 2010. Itsepalvelu parantaa laatua. Digital Media Finland, blogi. <http://www.digitalmedia.fi/itsepalvelu-parantaa-laatua/>. Luettu 8.1.2016.

Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Helsinki: Kauppakaari.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Juva: WS Bookwell Oy.

Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Fram.

Rope, T. 2005. Suuri markkinointikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Selin. E., Selin.J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Hansaprint Oy.

Tikon Oy 2015. <http://www.tikon.fi>

Tilisanomat 2014. <http://tilisanomat.fi/artikkeli/taloushallinnon-palvelun-sis%C3%A4ll%C3%B6st%C3%A4-sopiminen>. Luettu 13.12.2015.

Valtiovarainministeriö 2007. Tietoturvallisuudella tuloksia. Yleisohje tietoturvallisuuden johtamiseen ja hallintaan.

https://www.vahtiohje.fi/c/document_library/get_file?uuid=8c85fe8f-aa4c-4e67-9236-2fee696498a9&groupId=10128&groupId=10229. Luettu 18.1.2016.

Valtiovarainministeriö 2015a.

http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/01_tauastati-etoa/02_laaturiteeristo/01_rakenne_ja_nakokulma_lyhyesti/index.html. Luettu 8.1.2016.

Valtiovarainministeriö 2015b.

http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/02_kriteerit/1_kaytto/index.html. Luettu 8.1.2016.

Valtiovarainministeriö 2015c.

http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/02_kriteerit/2_sisalto/2_02_sisalto_on_luotettavaa/index.html. Luettu 8.1.2016.

Valtiovarainministeriö 2015d.

http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/02_kriteerit/3_johtaminen/3_01_verkkopalvelu_tukee_strategiaa/index.html. Luettu 8.1.2016.

Valtiovarainministeriö 2015e.

http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/02_kriteerit/4_tuottaminen/index.html. Luettu 8.1.2016.

Valtiovarainministeriö 2015f.

http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/02_kriteerit/5_hyodyt/index.html. Luettu 8.1.2016.

Valvio, T. ja Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita Ab.

LIITE 1. KYSELYLOMAKE

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

1. Yhtiömuoto

	Osakeyhtiö
	Kommandiittiyhtiö
	Avoin yhtiö
	Toiminimi
	Osuuskunta

2. Liikevaihto

	0 - 50 000 €
	50 001 - 200 000 €
	200 001€ - 500 000 €
	500 001€ - 1000 000 €
	yli 1000 000 €

3. Kuinka kauan yritys on ollut tilitoimiston asiakas?

	Alle vuoden
	Vuosi - 3 vuotta
	Yli 3 vuotta - 5 vuotta
	Yli 5 vuotta - 10 vuotta
	Yli 10 vuotta - 20 vuotta
	Yli 20 vuotta

4. Kuinka kauan sähköisiä palveluja on ollut käytössä?

	Alle vuoden
	Vuosi - 2 vuotta
	Yli 2 vuotta - 3 vuotta
	Yli 3 - 5 vuotta
	Yli 5 vuotta

5. Mitä sähköisiä palveluita on käytössä?

	Konekielinen tiliote
	Myyntilaskutus
	Ostolaskutus
	Raportointi
	Pankki
	Palkanlaskenta

6. Kuinka usein sähköisiä palveluita käytetään?

	Päivittäin
	Viikoittain
	Kuukausittain
	Harvemmin

VASTAAJAN KOKEMUKSET JA MIELIPITEET

7. Mihin asioihin olet tyytyväinen sähköisissä palveluissa?
(Esim. sähköinen arkistointi, vaivattomuus, nopeus)

8. Millä tavalla sähköisten palveluiden käyttöön ottamista voisi helpottaa?
(Esim. lisäohjeistus)

9. Millaisena koet sähköisten palvelujen käytettävyyden? (Esim. helppous, nopeus, ohjeistus, riippumattomuus ajasta ja paikasta)

10. Millä tavalla sähköisten palveluiden käytettävyyttä voisi edistää?

11. Millaisena koet sähköisten palvelujen luotettavuuden? (Esim. tietoturva, yksityisyydensuoja, pankkisalaisuus)

12. Millä tavalla sähköisten palveluiden luotettavuutta voisi edistää?

13. Millä tavalla olet hyötynyt sähköisistä tilitoimistopalveluista? (Esim. työajan säästö, turhan työn väheneminen)

14. Mihin asioihin et ole tyytyväinen sähköisissä palveluissa? (Esim. opastus, käyttöohjeet, laitteisto- ja ohjelmistovaatimukset, päivitysten jälkeiset tilanteet)

15. Suositteletko muille asiakkaille sähköisiä palveluita, miksi?

16. Millä tavalla tilitoimiston ja asiakkaan yhteistyötä voisi jatkossa kehittää?

Kiitos vastauksistasi!