

Mari Reunanen

SATAKUNNAN SUURIMPIEN TILITOIMISTOJEN AJATUKSIA
SÄHKÖISESTÄ TALOUSHALLINNOSTA

Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
2010

SATAKUNNAN SUURIMPIEN TILITOIMISTOJEN AJATUKSIA SÄHKÖISESTÄ TALOUSHALLINNOSTA

Reunanen, Mari
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Syyskuu 2010
Ohjaaja: Julenmaa, Marja-Liisa
Sivumäärä: 57
Liitteitä: 2

Asiasanat: sähköinen taloushallinto, ohjelmistot, tilitoimisto

Sähköinen taloushallinto leviää tilitoimistojen keskuudessa hitaasti, mutta varmasti. Sähköinen taloushallinto on yleistynyt tilitoimistojen ja niiden asiakkaiden keskuudessa selkeästi kaikkia ennusteita hitaammin, mutta viime vuosien aikana se on vihdoinkin alkanut leviää Satakuntaankin. Tutkimukseni tarkoituksena oli kartoittaa sähköisen taloushallinnon ja sen ohjelmistojen tilannetta Satakunnan suurimpien tilitoimistojen keskuudessa. Pääpaino tutkimuksessa oli ohjelmistojen kehityksellä: mikä niissä on toimivaa ja mitä pitäisi vielä parantaa? Tutkimustulosten tarkoituksena on antaa toimeksiantajalleni tietoa siitä, miten he voisivat kehittää omaa sähköisen taloushallinnon ohjelmistoaan.

Opinnäytetyö jakaantuu teoria-osaan ja empiiriseen osaan. Teoriaosassa esitellään sähköisen taloushallinnon historiaa, sähköistä taloushallintoa yleisesti sekä tämän hetken ohjelmistomarkkinoita. Tiedot on kerätty käyttäen erilaista kirjallisuutta, lehtiartikkeleita sekä Internet-julkaisuja. Empiirisessä osassa esitellään tutkimuksen tulokset. Tutkimus tehtiin käyttäen kvalitatiivista tutkimusmenetelmää haastattelemalla kymmentä eri Satakunnan alueen tilitoimistoa. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä koettiin parhaaksi tiedonkeruumenetelmäksi, koska tällä tavoin jokainen haastateltava sai vapaasti kertoa omista ajatuksistaan ja kokemuksistaan sähköisen taloushallinnon suhteen. Tutkimustuloksista saatiin näin enemmän irti.

Tulosten perusteella voidaan päätellä, että sähköinen taloushallinto on yleistymässä Satakunnan alueen tilitoimistoissa. Vain kahdella tilitoimistolla ei ollut omaa sähköistä taloushallinnon järjestelmää käytössään. Tutkimuksen avulla pystyttiin listaamaan niitä asioita, joihin ohjelmistoissa kannattaa panostaa ja joita pitää vielä erityisesti kehittää. Tässä ilmeni myös monia syitä, miksi sähköinen taloushallinto on hyvä asia tilitoimistoille ja miksi siihen kannattaisi siirtyä. Haastateltavat uskoivat vahvasti sähköiseen taloushallintoon ja siihen, että se tulee olemaan tärkeä osa tilitoimistojen tulevaisuutta.

THOUGHTS ABOUT THE ELECTRONIC ACCOUNTING OF THE BIGGEST ACCOUNTING COMPANIES IN THE AREA OF SATAKUNTA

Reunanen, Mari

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Economy

September 2010

Supervisor: Julleenmaa, Marja-Liisa

Number of pages: 57

Appendices: 2

Key words: electronic accounting, software, accounting company

Electronic accounting is spreading among the accounting companies slowly but surely. Electronic accounting has become common among the accounting companies and their customers clearly slower than it was assumed. During the last few years it has finally started to spread to Satakunta also. Purpose of my research was to map out the situation of the electronic accounting and its software among the biggest accounting companies in Satakunta. Primary stress of my research was the development of the software: what is working and what should be improved? Meaning of the results is to give some information for my mandator about how they could improve their own software of electronic accounting.

The thesis is divided into two parts: theory and empirical part. In theory part there is information of the history of electronic accounting, electronic accounting generally and the market of software at the moment. Information is collected by using different literature, articles and publications in the Internet. The results of the research are presented in the empirical part. The research was made by using qualitative research method and interviewing ten different accounting companies in Satakunta. Qualitative research method was chosen because using this method all the interviewees were able to tell free about their things and experiences of the electronic accounting. That was our way to have better results.

Based on the results it can be concluded that electronic accounting is becoming more common in the accounting companies of the area of Satakunta. Only two accounting companies did not have their own software of electronic accounting. Because of the research it was possible to list those things which are important in software and those things some really need improvement. In this research it was also found many reasons why electronic accounting is a good thing for the accounting company and why people should choose it. Interviewees believed strongly in electronic accounting. They also believed that electronic accounting will be an important part of the future of the accounting companies.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO JA SEN HISTORIAA	7
2.1	Sähköinen taloushallinto.....	7
2.2	Tietotekniikan taloushallintoon tuomat muutokset.....	8
2.3	Sähköisen taloushallinnon kehitys.....	8
2.4	Hidastavia tekijöitä	9
2.5	Edistäviä tekijöitä	11
2.6	Sähköisen taloushallinnon tuomia muutoksia tilitoimistoalaan.....	13
3	MITÄ SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO ON?.....	14
3.1	Verkkolasku	14
3.2	Sähköisen taloushallinnon määritelmä	15
3.3	Paperittomasta kirjanpidosta digitaaliseen taloushallintoon.....	16
3.4	Raportointikoodisto	17
4	MITÄ KAIKKEA VOIDAAN SÄHKÖISESTI HOITAA?.....	17
4.1	Myyntilaskut ja laskutus	17
4.2	Ostolaskut ja niiden kierrätysjärjestelmä.....	18
4.3	Maksuliikenne.....	20
4.4	Arkistointi	20
4.5	Palkanlaskenta sekä matka- ja kululaskut.....	21
4.6	Kirjanpito.....	21
4.7	Muita sähköisesti hoidettavia asioita	22
5	OHJELMISTOMARKKINAT	23
6	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN ETENEMINEN	24
6.1	Tutkimusmenetelmä.....	24
6.2	Tutkimusetiikka	26
6.3	Haastateltavien valinta.....	27
6.4	Haastattelut ja niiden analysointi	27
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	29
7.1	Sähköisen taloushallinnon tilanne haastateltavien keskuudessa.....	29
7.2	Perinteistä menetelmää käyttävät tilitoimistot.....	31
7.3	Sähköisen taloushallinnon kysyntä ja tarjonta.....	34
7.4	Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon	35
7.5	Sähköisen taloushallinnon ohjelmistot	37
7.5.1	Käytössä olevat sähköisen taloushallinnon ohjelmistot	37
7.5.2	Kehitettävää sähköisen taloushallinnon ohjelmistoissa	38
7.5.3	Mikä on tärkeää sähköisen taloushallinnon ohjelmistoissa?.....	40

7.5.4 Ohjelmistojen vaihtamis- tai uusimistarpeet	42
7.6 Sähköisen taloushallinnon ohjelmiston hankintatapa	43
7.7 Miten sähköinen taloushallinto muuttaa jokapäiväistä toimintaa?	45
7.8 Tilitoimiston ja asiakkaan välinen suhde sähköisen taloushallinnon myötä	45
7.9 Asiakkaiden suhtautuminen sähköiseen taloushallintoon.....	46
7.10 Mitä tilitoimiston tulee tarjota asiakkailleen?.....	48
7.11 Tilitoimistojen tulevaisuus.....	50
7.12 Sähköisen taloushallinnon uutuuksia.....	52
8 POHDINTA.....	53
LÄHTEET.....	56
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Sähköinen taloushallinto on mitä todennäköisimmin seuraava suuri murrostapahtuma taloushallinnossa. Niin tilitoimistot kuin heidän asiakkaansakin saavat sähköisestä taloushallinnosta isoa hyötyä, esim. tilitoimistolle rutiinitöiden selkeä nopeutuminen tai asiakasyritykselle taloudellisen tilanteen ajantasainen seuranta. Sähköisestä taloushallinnosta on puhuttu jo kauan, mutta sen leviäminen on kestänyt selkeästi kauemmin kuin mitä on ennustettu. Vielä nykyäänkin 2010-luvulla on erittäin suuria toimittajia, jotka eivät pysty toimittamaan sähköisiä laskuja. Tällaisia ovat esimerkiksi Myllyn Parhaat sekä Paulig.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa Satakunnan alueen suurimpien tilitoimistojen ajatuksia ja kokemuksia sähköisestä taloushallinnosta. Tutkimuksen tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon tietoa siitä, miten satakuntalaiset tilitoimistot kokevat sähköisen taloushallinnon – onko se toimiva ratkaisu, miten he parantaisivat sitä, milloin siihen kannattaa siirtyä jne.

Opinnäytetyöni toimeksiantajani toimii sähköisen taloushallinnon ohjelmistoratkaisuja tarjoava ja valmistava yritys. He ovat tuomassa markkinoille uuden ohjelmistovuokrauspalvelun. Tutkimukseni tarkoituksena onkin tarjota toimeksiantajalleni tietoa siitä, millaisia visioita ja ajatuksia tilitoimistoilla on sähköisestä taloushallinnosta ja sen ohjelmistoista sekä miten he näkevät sähköisen taloushallinnon ja tilitoimistojen tulevaisuuden. Näiden tietojen avulla toimeksiantajani pystyy kehittämään omaa ohjelmistoaan asiakkaiden toivomaan suuntaan. Tutkimus antaa toimeksiantajalleni myös suuntaa siitä, millä vauhdilla sähköinen taloushallinto on leviämässä Satakuntaan. Edellä mainittujen lisäksi toimeksiantajaani kiinnostaa myös se, miten satakuntalaiset tilitoimistot näkevät tulevaisuutensa: tuleeko heidän roolinsa muuttumaan?

Aihe on saatu Satakunnan ammattikorkeakoulun yhteistyökoordinaattorin kautta. Sähköinen taloushallinto on kiinnostanut minua jo pidemmän aikaa sen tarjoamien hyötyjen ja helppouden vuoksi. Lopullisesti mielenkiintoni heräsi vuoden 2009 kesätyöni aikana, jolloin sain tutustua erään ohjelmistotarjoajan ohjelmistoon ja sen

toimivuuteen. Kyseisessä työpaikassa sähköistä taloushallintoa ei kuitenkaan käytetty sanan ”oikeassa merkityksessä”, vaan paperia pyöriteltiin vielä paljon. Kun koulumme yhteistyökoordinaattori kertoi minulle mahdollisuudesta tehdä tällaista opinnäytetyötä, innostuin välittömästi. Aihe tuntui mielenkiintoiselta, ja keskustelut toimeksiantajan kanssa lähtivät heti käyntiin hyvissä merkeissä.

Toisessa luvussa esittelen hivenen aiheeni taustaa: miten olen kyseiseen aiheeseen päätenyt ja mitä ko. toimialalle tällä hetkellä kuuluu. Kolmannessa luvussa kerron taloushallintoa tietoteknisesti mullistaneista seikoista sekä siitä, miten sähköinen taloushallinto on lähtenyt täällä Suomessa leviämään. Tässä osiossa käsittelen myös sähköisen taloushallinnon leviämistä edistäviä ja hidastavia asioita. Neljännessä luvussa perehdytään paremmin siihen, mitä sähköinen taloushallinto oikeasti on: esittelen sähköisen laskutuksen ytimen, eli verkkolaskun, ja tämän jälkeen käsittelen hieman laajemmin sähköistä taloushallintoa kokonaisuutena. Luvun lopussa kerron sähköistä taloushallintoa seuraavasta askeleesta, digitaalisesta taloushallinnosta, muutaman sanan. Viides luku on omistettu kaikelle sille, mitä sähköisen taloushallinnon avulla voidaan hoitaa. Kuudennesta luvusta ilmenee, miten sähköinen taloushallinto on tällä hetkellä mahdollista hankkia käyttöönsä. Seitsemännessä luvussa kerron tutkimukseni etenemisestä sekä tutkimusmenetelmästäni. Tutkimustulokset on esitetty kahdessa viimeisessä luvussa.

2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO JA SEN HISTORIAA

2.1 Sähköinen taloushallinto

Sähköinen taloushallinto tarkoittaa sitä, että yritysten taloushallinto hoidetaan tehokkaasti sähköisiä työkaluja käyttäen. Sitä voidaan käyttää hyväksi esim. myyntilaskuissa, ostolaskujen kierrätyksessä sekä automatisoidussa kirjanpidossa. Sähköisen taloushallinnon myötä yrityksen taloushallintoa ja taloudellista tilannetta pystytään seuraamaan ajasta ja paikasta riippumatta. Parhaimmillan sähköinen taloushallinto nopeuttaa taloushallintoa sekä tehostaa yrityksen toimintoja. (ProCountor Internationalin [www-sivut](http://www-procountor.com) 2010.)

2.2 Tietotekniikan taloushallintoon tuomat muutokset

Tietokoneet yleistyvät Suomessa 1970-luvulla. Vuonna 1973 annettiin uusi kirjanpitolaki, joka ei kieltänyt kirjanpidon automatisointia. Laskutus siirtyi tietokoneille heti 1970-luvun alussa, kirjanpito vasta kirjanpitolain jälkeen. Näiden seurauksena taloushallinto pystyi tarjoamaan parempaa tietoa ja kustannukset laskivat. 1970-lukua voidaan siis pitää vuosilukuna, jolloin tietokoneet astuivat mukaan taloushallintoon jäädäkseen. (Mäkinen & Vuorio 2002, 70-73.)

1980-luvulla tulivat PC-koneet, jolloin yhä pienemmät yritykset pystyivät hankkimaan tietokoneen. Ne olivat edullisempia, joustavampia ja lisäksi ne oli standardoitu. Niihin tuotettiin myös edullisempia ja laadukkaita ohjelmia. PC:n lisäksi 1980-luvulla tulivat myös lähiverkot. Nämä asiat yhdessä mullistivat taloushallintoa suuresti. (Mäkinen & Vuorio 2002, 73-75.)

1990-luvulla tuli Windows helpottamaan PD-tietokoneiden käyttöä. Windowsin lisäksi markkinoille tuli Internet. Internetin kautta yritykset pystyivät viestimään keskenään ja sen avulla koneet saatiin samaan verkkoon. Tämän seurauksena kauppaa voitiin käydä tietoverkossa. Tällä vuosikymmenellä olivat myös ensimmäiset hankkeet sähköistyvään taloushallintoon liittyen. Niitä kutsuttiin EDI-hankkeiksi (Electronic Data Interchange), mutta ne epäonnistuivat pitkälti kalliin hintansa vuoksi. EDI:ssä tarkoituksena oli välittää esimerkiksi laskuja sähköisin keinoin, jolloin välitalennuksia ei enää tarvitsisi tehdä, tieto kulkisi nopeammin ja virheet vähenisivät. Vuonna 1997 annettiin uusi kirjanpitolaki, jossa sallittiin paperiton kirjanpito ja sähköiset viranomaisraportit (Mäkinen & Vuorio 2002, 77-79.)

2.3 Sähköisen taloushallinnon kehitys

2000-lukua voidaan pitää nettivallankumouksen aikakautena. Uusi kirjanpitolaki, laaja internetin käyttö sekä erittäin kehittynyt pankkitekniikka tarjosivat hyvän pohjan taloushallinnon uudistuksille. 1990-luvulla oli pyritty kehittämään ensimmäisiä sähköisen taloushallinnon järjestelmiä. Tietotekniikka kehittyi jatkuvaa

tahtia, ja näin 2000-luvulla ihmisillä oli hyvät mahdollisuudet lähteä kehittämään yhä toimivampia ratkaisuja kohti kustannustehokkuutta ja laadukasta johdon informaatiota. (Mäkinen & Vuorio 2002, 80.)

Sähköinen taloushallinto on yleistynyt Suomessa selkeästi odotettua hitaammin. 1990-luvun lopulla oletettiin sähköisen taloushallinnon olevan jo vuonna 2002-2003 sillä tasolla, jonka olemme saavuttaneet vasta nyt. (Lahti & Salminen 2008, 9.) Suuri vaikutus sähköisen taloushallinnon yleistymiseen on ihmisten asenteilla. Benita Gullkvistin tekemässä tutkimuksessa todettiin asenteiden kuitenkin olleen myönteiset jo vuonna 2002. Näin voidaankin olettaa, että kehitystä hidastavat muut asiat. (Katajamäki 2005, 15.) Pauli Vahtera korostaakin artikkelissaan Verkkolaskut käytännössä osa 1 (2002, 43-51) sähköisen taloushallinnon olevan suurin muutos, mitä taloushallinnossa on tapahtunut vuosien kuluessa. Näin ollen hitaaseen edistymiseen tuleekin suhtautua ymmärtäväisesti.

Vaikka sähköisen taloushallinnon edistyminen ei olekaan edistynyt Suomessa ennusteiden mukaista vauhtia, voidaan Suomea silti kutsua sähköisen taloushallinnon ykkösmaaksi. Maassamme on erittäin kehittynyt maksuliikenneinfrastrukturi ja yritystenkin välisessä verkkolaskutuksessa olemme selkeästi ”johdossa”. Kuluttajapuoli on kuitenkin vasta lähtökuopissaan. Asemastamme verkkolaskujen ykkösmaana huolimatta vuoden 2006 arvioiden mukaan yritystenkin välisistä laskuista sähköisiä oli vain 7-8 prosenttia. Kuluttajarintamalla tuo luku oli alle 3 prosenttia. Nämä luvut ovat kuitenkin todennäköisesti parantuneet ainakin hieman. (Lahti & Salminen 2008, 23-24.) Vuonna 2008 yli 90 prosenttia suomalaisista tilitoimistoista toimi yhä perinteistä menetelmää käyttäen (Lahti & Salminen 2008, 26).

2.4 Hidastavia tekijöitä

Sähköisen taloushallinnon leviämisen taustalta löytyy saavutettavista hyödyistä huolimatta useampiakin syitä. Pienimpänä hidasteena ei varmasti ole ollut se, että sähköisen taloushallinnon järjestelmän käyttöönotto vaatii tilitoimiston työntekijöiltä opettelua suurissakin määrin (Dahlberg 2004, 37). Lisäksi tilitoimistoissa tapahtuva

toimintamuutos olisi melko suuri: ennen tilitoimistoissa kirjattiin vain historiatietoja, sähköisen taloushallinnon tullessa työrytmi muuttuu päivittäiseksi ja toimintamalli ajantasaiseksi. Mitä enemmän tilitoimistolla on asiakkaita ja mitä suuremmin he ovat panostaneet asiakaskohtaiseen raportointiin, sitä suurempi on kynnys vaihtaa käytössä oleva järjestelmä sähköisen taloushallinnon järjestelmään. Monenhan järjestelmän rinnakkain käyttö on tuskin järkevää. (Hannus 2007, 26.) Uuteen järjestelmään liittyen on osattava miettiä myös sitä, miten uusi järjestelmä sulautuu yhteen tilitoimiston omien sekä asiakkaiden jo olemassa olevien järjestelmien kanssa, toteaa Benita Gullkvist (Katajamäki 2005, 16).

Sähköisen taloushallinnon leviämistä hidastaa varmasti myös se, että viranomaisraportointiin liittyy monia standardointia koskevia puutteita. Lisäksi standardeja hyödyntäviä tietojärjestelmiä oli 2000-luvun puolivälissä olemassa vielä varsin vähän. (Dahlberg 2004, 37.) Sähköiset tietojärjestelmät eroavat myös selkeästi perinteisen taloushallinnon ohjelmista. Näin ollen myös sähköisen käytännön monimutkaisuus voi vaikuttaa sähköistymisen leviämiseen. (Lahti & Salminen 2008, 24.) Jotta sähköinen taloushallinto pääsisi leviämään nopeammin, tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, että sähköiset järjestelmät ja niiden palvelut saataisiin helppokäyttöisiksi sekä tilitoimiston että sen asiakkaan silmin (Dahlberg 2004, 37).

Tärkeimpiä syitä sähköisen taloushallinnon leviämisen hitaudelle ovat todennäköisesti uudet kuluerät tilitoimistolle ja sen asiakkaille, verkkolaskujen yleisyys sekä asiakkaiden haluttomuus. Benita Gullkvist sanookin haastattelussaan, että tilitoimistojen asiakkaille ei ole vielä valmiuksia, riittävää tekniikkaa eikä halukkuutta siirtyä sähköisten tietojärjestelmien käyttöön (Katajamäki 2005, 16). Mikäli kysyntää ei ole, tilitoimistotkaan eivät välttämättä koe sähköistä taloushallintoa vielä ajankohtaiseksi.

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen aiheuttaa tilitoimistoille ja sen asiakkaille uusia kuluja, joita ei välttämättä osata verrata saavutettaviin kustannussäästöihin. Uusia kulueriä syntyy ohjelmiston hankinnasta, käyttöönotosta ja testauksesta. Lisäksi verkkolaskujen välityksestä pitää maksaa välityskulut operaattorille, jonka välityksellä laskut lähetetään. Näiden lisäksi kuluja saattaa synnyttää mahdollinen

ohjelmistokoulutus, mikäli työntekijöiden oppimisprosessia halutaan nopeuttaa. (Hannus 2007, 26.)

Suurin vaikutus sähköistymisen hitauteen on todennäköisesti sillä, että verkkolaskut eivät ole vielä yleistyneet. Moni tilitoimisto odottaa verkkolaskujen yleistyvän ennen kuin haluavat miettiä sähköisen taloushallinnon järjestelmän hankkimista. (Hannus 2007, 25.) Yllättävän harvalla isollakaan yrityksellä on vielä mahdollisuus lähettää verkkolaskuja.

2.5 Edistäviä tekijöitä

Sähköinen taloushallinto on ottanut isoja edistysaskeleita 2000-luvun puolivälissä. Sähköisen taloushallinnon ohjelmistojen markkinat ovat vihdoinkin syntyneet, ja ohjelmistojen laatu on aikaisempaa parempi (Dahlberg 2004, 37; Lahti & Salminen 2008, 24). Mitä enemmän ohjelmistoille saadaan erilaisia käyttäjiä, sitä nopeammin ohjelmistoja saadaan muokattua näiden erilaisia tarpeita varten. Isojen yritysten halu saada ostolaskunsa sähköisinä on lisännyt sähköisen taloushallinnon käyttäjiä – mikäli iso asiakas suostuu tekemään kauppaa vain verkkolaskuja lähettävien yritysten kanssa, monet yritykset siirtyvät verkkolaskutusta käyttämään, jotta eivät menetä ko. asiakasta. Asiakkaiden toiveet saattavat nopeuttaa yrityksen sähköiseen taloushallintoon siirtymistä erittäinkin paljon. Lisäksi sähköisen taloushallinnon leviämistä ja kehittymistä edistää Suomen pitkälle kehittynyt pankkijärjestelmä sekä viranomaistahon halut sähköistää viranomaisraportointi. (Dahlberg 2004, 36-37.)

Sähköinen taloushallinto tarjoaa yritykselle ja tilitoimistolle monia varsin erilaisia etuja. Paperilaskujen lähetys on ensinnäkin kallista ja aikaavievää verrattuna verkkolaskun lähetykseen. Paperilaskut pitää tulostaa, kuorittaa ja viedä itse postiin. Jokainen työvaihe maksaa yrittäjälle materiaalien lisäksi työntekijän palkan verran. Paperilaskua voidaan siis pitää melko kalliina ratkaisuna nykypäivänä. Verkkolaskun lähettäminen on edullisempaa ja vaatii vähemmän työaika. Tämä johtaa siihen, että verkkolaskuun siirtyminen pudottaa tilitoimistokuluja roimastikin. (Dahlberg 2004, 36; Hannus 2007, 25-26.)

Toisena etuna voidaan pitää prosessien nopeutumista: data on nopea siirtää myyjältä ostajalle, lasku on nopea käsitellä ja kierrättää hyväksyttävänä omassa taloushallinnon järjestelmässä, jolloin reskontrat pysyvät ajankohtaisena jatkuvasti. Automatisoinnin myötä kaikki toiminta siis nopeutuu, mikä taas parantaa toiminnan laatua, ja tekee toiminnasta joustavaa ja tehokasta. Tieto on myös saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta, ja se on helppoa varastoida. Näin ollen myös arkistointitilan tarve vähenee sähköisen taloushallinnon myötä. (Lahti & Salminen 2008, 24-25.)

Sähköistä taloushallintoa käyttävä yritys käsittelee laskut vain kerran, ja monet toiminnot saadaan ohjelmistoissa automatisoitua. Näin ollen virheiden todennäköisyys pienenee, kun laskuja ei käsitellä enää moneen kertaan eri vaiheissa. Sähköistä taloushallintoa voidaan pitää myös ekologisena ratkaisuna, koska turhaa paperia ei kuluteta: aikaisemmin laskujen tulostukseen, arkistointiin jne kulutettiin valtava määrä paperia, nykyään kaikki tieto löytyy tietokannasta sähköisessä muodossa, eikä paperia tarvitse kuluttaa. (Lahti & Salminen 2008, 24-25.) Sähköisen taloushallinnon koetaan myös lähentävän tilitoimiston ja asiakkaan välistä suhdetta (Hannus 2007, 26).

Etenkin reaaliaikaista raportointia voidaan pitää tärkeänä, kun mietitään, miksi yrityksen kannattaisi siirtyä käyttämään sähköistä taloushallintoa. Reaaliaikaiset tiedot yritykset tilanteesta ovat erittäin tärkeitä yrityksen johdolle päätöksenteon yhteydessä. Aikaisemmin yritys on käyttänyt päätöksenteon tukena vähintään kuukauden vanhoja raportteja. Sähköistä taloushallintoa käyttäessään yritys pääsee käsiksi yrityksen tämänhetkiseen taloustilanteeseen, ja pystyy reagoimaan muutoksiin nopeammin. (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008.)

Benita Gullkvist sanoo sähköisen taloushallinnon tarjoavan tilitoimistoille kasvun mahdollisuuden. Tämä perustuu kilpailukyvyn parantumiseen, prosessien tehostumiseen sekä katteen nousuun. Nämä tekijät yhdessä tarjoavat tilitoimistolle hyvät mahdollisuudet kasvuun. (Katajamäki 2005, 15.) Kasvun mahdollisuutta vahvistaa myös tehokkuuden parantuminen: sähköisen taloushallinnon avulla tehokkuutta voidaan parantaa jopa 30-50 prosenttia, kun samaa tietoa käsitellään vain kerran ja sitä säilytetään vain yhdessä paikassa (Lahti & Salminen 2008, 25).

Suurimpana vaikuttajana sähköisen taloushallinnon leviämiseen voidaan pitää sähköistä taloushallintoa jo käyttävien tilitoimistojen mielipiteitä ja kokemuksia. Tilitoimistot ovat enemmän tai vähemmän tekemisissä keskenään, joten hyvillä kokemuksilla on paljon merkitystä siihen, kuinka nopeasti perinteistä menetelmää käyttävät uskaltavat tutustua sähköiseen menetelmään. Hyvät kokemukset helppokäyttöisyydestä, hyödyllisyydestä ja luotettavuudesta antavat perinteistä menetelmää käyttäville rohkaisua ja tärkeää tietoa ohjelmistojen toimivuudesta. (Dahlberg 2004, 37.)

2.6 Sähköisen taloushallinnon tuomia muutoksia tilitoimistoalaan

Tilitoimistoalalla työskentelee tällä hetkellä noin 11000 henkilöä ja toimii noin 4000 yritystä. Nykyisestä yleisestä suuntauksesta poiketen tilitoimistoala tulee todennäköisesti lisäämään työntekijöidensä määrää seuraavan kahden vuoden aikana. Työntekijöiden määrän arvellaan lisääntyvän jopa 1000 uudella työntekijällä näiden kahden vuoden sisällä. Rekrytointitarpeen taustalla ovat ulkoistamisen lisääntyminen sekä alan ammattilaisten eläköityminen. (Suomen Taloushallintoliitto ry:n www-sivut 2010.)

Taloushallinnon sähköistyminen muuttaa tilitoimistojen liiketoiminta-alaa ja toimenkuvaa lähivuosina (Vallenius 2005, 45). Benita Gullkvist toteaa Tilisanomien haastattelussa tilitoimistojen manuaalisen työn vähentyvän selkeästi sähköisen taloushallinnon yleistyessä, jolloin yrittäjillä on hyvä tilaisuus miettiä uusia palveluita entisten lisäksi. Hänen mukaansa sähköistyminen tarjoaa kasvun mahdollisuuden, kun samat työtehtävät vaativat aikaisempaa vähemmän resursseja. Vanhempien palveluiden nopeampi käsittely sekä yksinkertaisemmat toimintaprosessit luovat hyvän mahdollisuuden uusien palveluiden tarjoamiselle, mikä taas vuorostaan helpottaa uusien asiakkaiden hankkimista. (Katajamäki 2005, 12-17.)

Sähköisen taloushallinnon levitessä on puhuttu myös tilitoimiston työntekijöiden roolin muutoksesta: taloushallinnon henkilöstön asema tulee muuttumaan toteavien tehtävien sijaan neuvonta- ja koulutustehtävien kautta aina päättävän johdon

jäseneksi asti (Granlund & Malmi 2004, 14). Taloushallinnon henkilöstön tulee omaksua uusia ominaisuuksia: sosiaaliset taidot, viestintä, oikea asenne ja soveltamisen harjoittelu ovat tärkeitä taitoja työn muuttuessa konsultoivammaksi (Vallenius 2005, 45).

3 MITÄ SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO ON?

3.1 Verkkolasku

Verkkolaskua voidaan pitää sähköisen taloushallinnon kulmakivenä. Verkkolasku on lasku, joka lähetetään ja vastaanotetaan sähköisessä muodossa. Se sisältää samat tiedot kuin paperinenkin lasku, mutta sen sisältämät tiedot ovat helposti taloushallinnon tietojärjestelmien käytettävissä. (Itella Information Oy:n www-sivut 2010.) Suomen ensimmäinen verkkolasku on lähetetty lokakuussa vuonna 1999 (Vahtera 2002, 43).

Verkkolaskujen lähetys ja vastaanotto tapahtuu verkkolaskupalveluita tarjoavien operaattorien ja pankkien välityksellä. Tämä edellyttää sopimusta yrityksen ja verkkolaskupalveluita tarjoavan tahon välillä. (Itella Information Oy:n www-sivut 2010.)

Verkkolaskut mahdollistavat automatisoidun kirjanpidon sekä reaaliaikaisen seurannan ja taloudenohjauksen. Verkkolasku tallennetaan järjestelmään vain kerran, jonka jälkeen sekä reskontra että kirjanpito ovat ajan tasalla. (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008.)

Yritysten välisessä sähköisessä laskutuksessa verkkolasku lähtee suoraan laskuttajan taloushallinnon järjestelmästä vastaanottajan sähköiseen järjestelmään. Järjestelmässä lasku voi siirtyä suoraan kierrätykseen, hyväksyttäväksi, maksatukseen ja tämän jälkeen kirjanpitoon. (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008.) Mikäli laskun vastaanottajan ei ole mahdollista vastaanottaa verkkolaskuja, voi lähettäjä tehdä laskusta verkkolaskun ja lähettää sen tulostuspalvelun kautta

vastaanottajalle. Tällä tavoin myyjän arkisto pysyy kokonaan sähköisenä ostajan vastaanotokyvyttömyydestä huolimatta. Mikäli taas myyjällä ei ole käytössään verkkolaskujen lähetyksmahdollisuutta, voi ostaja, eli laskun vastaanottaja, skannata laskun samaan taloushallinnon järjestelmään, jonka kautta yritys käsittelee sähköisetkin ostolaskut. Tämä tapahtuu purkamalla laskun pankkiviivakoodi automaattisesti. (Vahtera 2002, 51.) Verkkolaskuja voivat vastaanottaa niin isot kuin pienetkin yritykset sekä kuluttajat (Itella Information Oy:n www-sivut 2010).

3.2 Sähköisen taloushallinnon määritelmä

Verkkolasku tarvitsee siis rinnalleen sähköisen taloushallinnon ohjelmiston luodakseen tilitoimistoille ja asiakkaille suurimman mahdollisen hyödyn. Kokonaisuus on tärkein asia, kun pohditaan taloushallinnon sähköistämistä. Sähköistyminen pitää sisällään mm. laskujen sähköisen kierrätyksen ja hyväksymisen, sähköisen maksuliikenteen, tiliotteiden ja viitesirtojen sähköisen vastaanoton sekä viranomaisilmoitusten lähetyksen sähköisesti. Maksuliikenteen on oltava sidoksissa osto- ja myyntireskontraan niin, että maksetut laskut kuittaantuvat automaattisesti sekä myyntisaatavista että ostoveloista. Kun verkkolaskut ja taloushallinnon järjestelmä toimivat tällä tavoin yhdessä, voidaan puhua sähköisestä taloushallinnosta. (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008.) Sähköinen taloushallinto ei siis tarkoita tietotekniikan hyödyntämistä tai käyttöönottoa sinällään, sillä taloushallintoa on jo pitkään hoidettu tietokoneiden ja erilaisten tietojärjestelmien avulla (Dahlberg 2004, 35).

Sähköisen taloushallinnon tavoitteena on mahdollisimman yksinkertaiset prosessit, jossa tieto on kaikkien saatavilla ilman erityisiä toimenpiteitä. Sähköiseen taloushallintoon kuuluvat myös seuraavat oletukset:

1. Tiedon saattaminen sähköiseen muotoon mahdollisimman helpolla tavalla
2. Tiedon siirtäminen vaivattomasti tietojärjestelmästä tai toiminnosta toiseen sekä eri työpisteiden välillä
3. Tiedon käsittelyn yksinkertaistaminen ja turhien toimintojen poistaminen
4. Tiedon helppo saatavuus erilaisissa laitteissa sekä tietojärjestelmissä (Dahlberg 2004, 35-36.)

3.3 Paperittomasta kirjanpidosta digitaaliseen taloushallintoon

1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa puhuttiin paperittomasta kirjanpidosta. Paperiton kirjanpito eroaa oleellisesti sähköisestä taloushallinnosta. Paperiton kirjanpito pitää sisällään kirjanpidon lakisääteisten tositteiden esityksen sähköisessä muodossa. On tärkeä huomata, että kirjanpito pystytään tekemään paperittomaksi myös manuaalisessa taloushallintoprosessissa niin, että aineisto muutetaan jälkikäteen sähköiseen muotoon esimerkiksi skannaamalla. (Lahti & Salminen 2008, 22.)

Digitaalisella taloushallinnolla taas tarkoitetaan sitä, että taloushallinnon kaikki tietovirrat ja käsittelyvaiheet automatisoidaan ja käsitellään digitaalisessa muodossa. Digitaalinen taloushallinto on prosessi, joka pitää sisällään ihmisten tekemiset, töiden organisoinnin, tietojärjestelmät ja teknologiat sekä selkeät, yksinkertaiset toimintaketjut, joissa automatisoinnin avulla pyritään poistamaan turhat ja päällekkäiset vaiheet digitaalisessa muodossa olevan taloushallintomateriaalin käsittelystä. Digitaalista taloushallintoa voidaankin pitää seuraavana vaiheena sähköisestä taloushallinnosta. Sähköisen taloushallinnon digitaalisesta taloushallinnosta erottaa vain pieni ero: digitaalisessa taloushallinnossa kaikki materiaali käsitellään sähköisesti koko toimintoprosessin ajan, joten digitaalinen taloushallinto ei pidä sisällään sellaisia prosesseja, joihin kuuluu laskujen skannaus. Taloushallintoprosessi, jossa laskuja vielä skannataan, on siis osa sähköistä taloushallintoprosessia. (Lahti & Salminen 2008, 21-22.)

Salmi ja Lahtinen kuvaavat sähköisen taloushallinnon kehitystä Suomessa seuraavanlaisella kuvalla:



Kuva 1. Taloushallinnon muuttuminen paperittomasta kirjanpidosta digitaaliseen taloushallintoon.

3.4 Raportointikoodisto

Uusinta uutta sähköisessä taloushallinnossa on raportointikoodisto. Raportointikoodistoa on kehitetty osana Tekes-rahoitteista FIA-projektia (Fully Integrated Accounting), jonka tarkoituksena on kehittää ratkaisuja kirjanpidon prosessien automatisoimiseksi ja yritysten hallinnollisen taakan keventämiseksi. Raportointikoodin tarkoitus on säädellä sidosryhmille tehtävän raportoinnin perusrunkoa niin, että saataisiin luotua helppokäyttöinen ja ajan tasalla oleva koodisto, joka sisältää yrityksille pakolliset raportointivelvoitteet. Projektiin on pyritty saamaan mukaan mahdollisimman laaja sidosryhmäverkosto, jonka kaikki osallistujat ovat kertoneet omat tietotarpeensa. Projektiin ovat osallistuneet mm. verottaja ja Tilastokeskus. Raportointikoodisto tarjoaa yrityksille monia hyötyjä: raporttien laadintaan kuluva työmäärä vähenee, raportoinnin lisäarvo kasvaa ja lisäksi se auttaa opetuksessa ja nopeuttaa tiliöintejä. (Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun www-sivut 2010; Ahvenniemi 2009; Mäkinen 2009, 6; Poteri 2010, 1.)

4 MITÄ KAIKKEA VOIDAAN SÄHKÖISESTI HOITAA?

4.1 Myyntilaskut ja laskutus

Laskutusprosessi on yritysten tärkeimpiä toimintoja. Laskutusprosessin viivästymiset ja virheet voivat aiheuttaa yritykselle mm. likviditeettiongelmiä. Laskutusta voidaan pitää myös tärkeänä osana yrityksen imagoa, sillä se näkyy yrityksen asiakkaille. (Lahti & Salminen 2008, 73.)

Myyntilaskuprosessi jakaantuu neljään vaiheeseen (laskun laatiminen, lähetys, arkistointi ja myyntireskontra), ja se voi olla täysin sähköinen vain silloin kun vastaanottajakin pystyy vastaanottamaan verkkolaskuja. Laskujen lähettäjälle laskun sähköinen, automaattinen ja tehokas laatimismisprosessi saattaa kuitenkin usein olla

huomattavastikin tärkeämpää kuin se, miten vastaanottaja laskun vastaanottaa. (Lahti & Salminen 2008, 73-74.)

Laskun laatimisvaiheessa on olennaista, että tieto saataisiin mahdollisimman automaattisesti sen alkulähteiltä laskulle. Tärkeää olisi pyrkiä myös siihen, että samaa tietoa ei käsiteltäisi useaan kertaan. (Lahti & Salminen 2008, 78.) Näitä noudattamalla voidaan maksimoida sähköistämisen tuomaa hyötyä. Yrityksen liiketoiminta määrää sen, miten laatimisprosessi kannattaa ko. yrityksessä järjestää (Lahti & Salminen 2008, 73).

Myyntilaskujen lähetys vastaanottajille tapahtuu joko pankkien tai erilaisten operaattorien kautta (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008). Suomessa käytettäviä operaattoreita ovat mm. Basware, Itella sekä TietoEnator. Operaattorin tehtävänä on siis välittää lasku vastaanottajalle. Mikäli vastaanottaja vastaanottaa verkkolaskuja, operaattori toimittaa laskun vastaanottajan operaattorille. Mikäli ei, lasku lähetetään tulostuspalveluun ja asiakas saa laskunsa paperisessa muodossa. Yrityksen tulee siis ylläpitää asiakasrekisterissään tietoja siitä, miten laskut kullekin asiakkaalle toimitetaan. (Lahti & Salminen 2008, 85-86.) Kuluttajille sähköiset myyntilaskut voidaan lähettää finvoice-verkkolaskuina, jolloin ne toimitetaan suoraan asiakkaan verkkopankkiin (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008).

Myyntireskontran avulla pidetään rekisteriä lähetetyistä myyntilaskuista ja niiden tilasta. Sähköistä laskutusjärjestelmää käytettäessä järjestelmä muodostaa laskuista merkinnän myyntireskontraan ja tekee pääkirjanpidon kirjaukset. Viitenumeroiden avulla tapahtumat voidaan automaattisesti kohdistaa myyntireskontraan. Tapahtumaa joudutaan käsittelemään manuaalisesti vain silloin kuin viitteessä on jokin virhe tai maksettu summa poikkeaa siitä, mitä ollaan laskutettu. (Lahti & Salminen 2008, 89-90.)

4.2 Ostolaskut ja niiden kierrätysjärjestelmä

Ostolaskujen internetpohjainen kierrätys-, hyväksyntä-, maksatus- ja arkistointipalvelu voisi olla luonnollinen tapa aloittaa tilitoimiston palveluiden

sähköistöminen (Hannus 2007, 26). Ostolaskujen käsittelyyn manuaalisesti sisältyy monia ongelmakohtia. Näitä ovat mm. laskun hidas kierto, laskujen häviäminen sekä manuaaliset työvaiheet. Sähköisessä ostolaskuprosessissa järjestelmään saapuu verkkolasku tai paperinen lasku skannataan järjestelmään. Tämän jälkeen laskuun tehdään vaadittavat tiliöinnit, jonka jälkeen se lähetetään asiasta vastaaville henkilöille tarkastukseen. Kun tarkastaja on hyväksynyt laskun, ostoreskontra päivittyy ja lasku voi siirtyä maksatukseen. (Lahti & Salminen 2008, 49-51.)

Tällä hetkellä suurin osa sähköisesti käsiteltävistä laskuista skannataan sähköisen taloushallinnon järjestelmiin. Skannauksen voi hoitaa sopimuksen mukaan joko asiakasyritys tai tilitoimisto. Yhtenä vaihtoehtona voidaan pitää myös skannauspalveluita, jolloin ulkopuolinen skannaa laskut järjestelmiin. Skannattujen laskujen tiedot pitää tallentaa sähköisen taloushallinnon järjestelmiin joko manuaalisesti tai erilaisia tulkkausohjelmistoja käyttäen. Tulkkausohjelmistot kykenevät ”lukemaan” laskuja, etsimään numeroita, kirjaimia ja erikoismerkkejä laskusta. Tulkkausohjelma voidaan opettaa etsimään oikeita tietoja oikeista kohdista kunkin laskuttajan kohdalla. Verkkolaskun suhteen sähköisen taloushallinnon järjestelmä mahdollistaa sisäänluvun automatisoinnin, eikä manuaalista tallennustyötä tarvita kuin poikkeustilanteissa. (Hannus 2007, 26; Lahti & Salminen 2008, 56-57; Mäkinen & Vuorio 2002, 118.)

Järjestelmät voidaan opettaa tiliöimään kunkin laskuttajan laskut automaattisesti. Tiliöinnit tulee kuitenkin aina tarkistaa, sillä toisinaan tulee laskuja, jolloin tarjottu tiliöinti ei olekaan oikea. Tiliöinti jääkin todennäköisesti manuaalisesti tehtäväksi tietokoneavusteiseksi toiminnoksi tulevaisuudessakin. (Mäkinen & Vuorio 2002, 123-126.)

Kun laskut on hyväksytty sähköisessä järjestelmässä, niitä ei tarvitse enää hyväksyttää ennen maksatusta. Ostoreskontrasta on helppo poimia avoimena olevista laskuista isompi erä kerrallaan ja lähettää maksatukseen. (Mäkinen & Vuorio 2002, 70.)

4.3 Maksuliikenne

Yrityksen ulospäin meneviin rahavirtoihin kuuluvat osto-, matka- ja kululaskujen maksu, palkkojen maksu sekä verojen ja muiden veroluonteisten erien maksu (Lahti & Salminen 2008, 111).

Ostolaskut maksetaan yleensä ostoreskontraa hyväksi käyttäen. Avoimena olevista laskuista muodostetaan maksuerä. Maksatusohjelmiin voidaan muodostaa säännöt, jonka mukaan laskut jakaantuvat menemään eri tileiltä. Ostoreskontra voi myös automaattisesti jakaa kotimaiset ja ulkomaiset maksut omiksi erikseen. Matkalaskut voidaan maksaa joko matkahallinnan järjestelmästä, ostoreskontrasta tai palkanlaskennan ohjelmiston kautta. Palkkojen maksu taas menee yleensä palkka-aineiston mukaan automaattisesti. Manuaalisesti rahaliikenneohjelmaan syötettäviä eriä ovat mm. verot ja muut sen kaltaiset erät, joita ovat esim. työnantajasuoritukset. (Lahti & Salminen 2008, 111-113.)

Myyntireskontraan tulevat suoritukset pystytään monesti automatisoimaan käyttämällä viitteitä. Pankin luoman saapuneista viitemaksuista muodostetun viitesuorituserän avulla voidaan myyntireskontrasta automaattisesti kuitata saadut maksusuoritukset avoimista laskuista. Vain ne suoritukset, joista viite puuttuu tai se on virheellinen tai joiden summa on väärä, joudutaan käsittelemään manuaalisesti. (Lahti & Salminen 2008, 114.)

4.4 Arkistointi

Sekä lähetetyt myyntilaskut että saadut ostolaskut pitää säilyttää, sillä ne ovat kirjanpidon tositteita. Myyntilaskut tallentuvat sähköisiin järjestelmiin silloin, kun ne tehdään ja ostolaskut silloin, kun ne tulevat lähettäjältä järjestelmään. Sähköisessä arkistoinnissa kirjanpitoaineisto ei tarvitse jakaa tositteisiin ja kirjanpitokirjoihin, vaan nämä kaikki näkyvät vain tapahtumina, joista voidaan muodostuu tarvittavia kokonaisuuksia. Tietokantahakuna pystytään muodostamaan erilaisia kokonaisuuksia (esim. päiväkirja) halutulta ajanjaksolta. (Mäkinen & Vuorio 2002, 93, 109-110 ja 130.)

Sähköinen arkistointi luo säästöjä, koska paperia ja säilytystilaa ei enää tarvita. Tiedot säilyvät tietokannassa vaaditun arkistointiajan verran. Myös tilintarkastajien ja verotarkastajien työ helpottuu sähköisen arkistoinnin myötä: mappien selaaminen jää pois ja tarkastajan tarvitsemat tiedot löytyvät päätteeltä nopeasti monipuolisten hakumahdollisuuksien avulla. Sähköinen arkistointi on kehittänyt myös kirjanpidon jäljitettävyyttä: nykypäivän ohjelmistoissa voi siirtyä tilinpäätöksestä tapahtumien ja tilien kautta yksittäisellekin laskulle ilman manuaalista mappien selailua. Sähköinen arkisto tuo myös tiettyä varmuutta ostolaskupuolelle: vanhoja ostolaskuja tarvitaan usein ja ne on helppo ottaa pois mapista. Toisinaan ne unohdetaan palauttaa. Sähköisestä arkistosta tiedot löytyvät nopeammin, mutta niitä ei voi sieltä poistaa, jolloin tosineineistöä ei katoa. (Granlund & Malmi 2003, 53; Mäkinen & Vuorio 2002, 94, 110 ja 130.)

On hyvä huomata, että sähköisiin arkistoihin on mahdollista arkistoida muutakin kuin vain kirjanpitoaineisto: arkistoon voi tallentaa päivä- ja pääkirjat, tilinpäätösdokumentit sekä kaikenlaisia muita taloushallinnon dokumentteja (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008).

4.5 Palkanlaskenta sekä matka- ja kululaskut

Palkanlaskenta sekä matka- ja kululaskujen käsittely voidaan myös hoitaa sähköisessä järjestelmässä. Henkilö voi itse laatia matka- tai/ja kululaskunsa sähköiseen järjestelmään, josta se siirtyy hyväksymiskiertoonsa ja tämän jälkeen maksatukseen. Tämä vähentää moninkertaista tietojen tallentamista ja käsittelytyötä. Kun palkat lasketaan sähköisesti, työntekijä voi itse käydä internetissä katsomassa omat palkkatietonsa. Myös vuosi-ilmoitukset voidaan lähettää sähköisesti niin verottajalle kuin palkansaajillekin. (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008.)

4.6 Kirjanpito

Automatisoidun kirjanpidon kirjaukset muodostuvat pääosin osakirjanpitojen tapahtumista. Näitä osakirjanpitoja ovat mm. osto- ja myyntireskontra,

käyttöomaisuusreskontra sekä palkkakirjanpito. Sähköisen järjestelmän osakirjanpidot siirtyvät automaattisesti kirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2008, 127; Mäkinen & Vuorio 2002, 143.)

Kirjausselite sekä sen mukainen tiliotetapahtuman automaattinen tiliöinti ovat erittäin tärkeitä asioita, kun automatisoidaan maksuliikennettä ja kirjanpitoa (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008). Tito-tiliöinnin (tito = tiliote tositteena) avulla tiliote saapuu automaattisesti elektronisena yrityksen rahaliikennejärjestelmään. Järjestelmä tunnistaa automaattisesti tapahtumatietojen perusteella käytettävän tiliöintimallin tai sitten tiliöintimalli valitaan manuaalisesti. Tapahtumien tiliöinnin jälkeen tiedot siirtyvät rahaliikennejärjestelmästä kirjanpitoon. Tämän avulla pankkitilin saldo on aina oikein kirjanpidossa. (Lahti & Salminen 2008, 115.)

Automatisoitu kirjanpito vähentää kirjanpidossa olevia virheitä ja nopeuttaa sen valmistumista. Automatisoitu kirjanpito mahdollistaa myös sen, että kirjanpito on aina ajan tasalla ja tutkittavissa. Myös tilinpäätösten teko nopeutuu ja tapahtuu selkeästi vaivattomammin automatisoidun kirjanpidon myötä. (Lahti & Salminen 2008, 127; Suomen Yrittäjien www-sivut 2008.)

4.7 Muita sähköisesti hoidettavia asioita

Yritykset voivat lähettää sähköisesti myös erilaisia viranomaisilmoituksia. Tällaisia ovat mm. alv- ja tas-ilmoitukset, palkkojen vuosi-ilmoitukset, veroilmoitukset jne. Parhaassa tapauksessa ilmoitukset on kytketty yrityksen taloushallintoon ja niistä muodostuu automaattisesti sekä merkintä kirjanpitoon että lasku niissä tilanteissa, jolloin ilmoitus aiheuttaa yritykselle maksuvelvollisuuden (esim. alv-ilmoitukset). (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008.)

Internet-pohjaisten palveluiden lisääntyessä on mahdollista sähköistää yhä useampia toimintoja. Tällä hetkellä on mahdollista mm. maksaa verot sähköisesti, ja lähettää tarjouksia, tilauksia ja lähetteitä sähköisiä kanavia pitkin. Myös perintä voidaan nykyään toteuttaa sähköisin keinoin. (Suomen Yrittäjien www-sivut 2008.)

5 OHJELMISTOMARKKINAT

Ohjelmistoja voidaan nykyään hankkia useammalla eri tavalla. Valintaan vaikuttavia asioita ovat mm. ohjelmiston hinta, sen teknologia ja käytettävyys. Ohjelmistoja voidaan hankkia ostamalla järjestelmän lisenssi itselle tai vuokrata ne ja käyttää leasingrahoitusjärjestelyä. Ohjelmistot voidaan myös asentaa itselle, omalla vastuulla olevaan IT-ympäristöön tai ulkoistaa ohjelmistot ja laitteet joko kokonaan tai tietyiltä osin. (Lahti & Salminen 2008, 40.)

Keskisuuret ja suuret yritykset, kuten tilitoimistotkin, ulkoistavat usein IT-toimintonsa. Usein he omistavat kuitenkin itse sovelluslisenssinsä ja toisinaan myös laitteensa. Tällaista ratkaisua kutsutaan käyttöpalveluksi. Tällöin palveluntarjoaja pitää huolen laitteiden toiminnasta, ylläpidosta ja valvonnasta. Palveluntarjoajalle kuuluu myös tietoturvan hoito sekä varmistukset sopimuksessa määritellyn laajuuden mukaan. (Lahti & Salminen 2008, 41.) Käyttöpalveluita Suomessa tarjoavat mm. Innofactor, TDC Partners sekä Mansoft Tietotekniikka Oy (Innofactorin [www-sivut 2010](#); Mansoft Tietotekniikka Oy:n [www-sivut 2010](#); TDC Partnersin [www-sivut](#)).

Sovellusvuokraus, eli ASP (Application Service Provision) on lisääntynyt viimeisten vuosien aikana yrityksissä reilusti (Lagus 2006, 52). ASP:stä voidaan käyttää myös termiä SaaS (Software as a Service), joka tarkoittaa muuten samaa kuin ASP, mutta ohjelmistovalmistajan oma jakelu ja sovellusvuokraus ovat [www](#)-teknologiaan perustuvasta sovelluksesta. Useiden tutkimusten mukaan pienet ja keskisuuret yritykset hankkivat sovelluksensa pääasiassa tätä kautta. Ne tulevat lisääntymään myös suuryrityksissä. ASP:tä käytettäessä asiakas käyttää sovelluksia yleisesti Internetin kautta ja maksaa palvelusta vuokraa. Palveluntarjoajan vastuulla on sovellusten toiminta, päivitykset ja kehitys. ASP:n hinnoittelu on yleensä selkeää ja ennustettavaa. Hinnoittelu perustuu yleisesti esim. käytettävien sovellusten lukumäärään, käyttäjämäärään tai tapahtumavolyymiin. ASP-toimintamalli eroaa käyttöpalveluista olennaisin osin siinä suhteessa, että palveluntarjoaja tarjoaa samaa sovellusta suurelle asiakasjoukolle, jolloin se voi saavuttaa merkittäviäkin mittakaavaetuja. (Lahti & Salminen 2008, 42-43.) Sovellusvuokrauksena palveluaan

tarjoavat mm. Heeros, Festum Oy sekä ProCountor International Oy (Festum Oy:n www-sivut; Heeros Systems Oy:n www-sivut 2010; ProCountor International Oy:n www-sivut 2010).

Sähköisen taloushallinnon kenttään on syntynyt kokonainen verkostotalous. Näissä laajemmissa liiketoimintapalveluissa yhdistetään toimijoita tai komponentteja ASP-järjestelmistä sekä keskitetyistä tietokannoista. Näitä laajempia kokonaisuuksia kutsutaan liiketoimintapalveluiksi ja niistä käytetään lyhennettä BSP (Business Service Provisioning). Tässä mallissa palveluntarjoaja tarjoaa palveluna kokonaisia prosesseja, ja vastaa prosessin ja sovelluksen toimivuudesta sekä palvelun kehittämisestä. (Lahti & Salminen 2008, 44-45.)

6 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN ETENEMINEN

6.1 Tutkimusmenetelmä

Kyseessä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Kohdetta pyritään tutkimaan niin kokonaisvaltaisesti kuin mahdollista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan arvot ja aikaisempi tieto vaikuttavat tutkimukseen. Näin ollen tulokseksi voidaankin saada vain ehdollisia selityksiä aikaan ja paikkaan rajoittuen. Voidaan sanoa, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on ennemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo etukäteen olemassa olevia väittämiä tai ilmiöitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Tutkimusmenetelmäksi valitsin haastattelun, sillä yhdessä toimeksiantajan kanssa koimme, että sillä tavoin saamme parhaiten koottua toimeksiantajalle hyödyllistä tietoa. Haastattelu tarjoaa enemmän mahdollisuutta tulkintaan kuin esimerkiksi kyselylomake. Haastattelutilanteessa on myös helppo esittää tarkentavia kysymyksiä, mikäli vastaukset jäävät puutteellisiksi tai haastateltava ei ymmärrä, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Näin vältetään väärinkäsityksiltä eikä tutkimusaineistoon tule sellaista materiaalia, jota ei pystytä tutkimuksessa hyödyntämään. Toisena

vaihtoehtona pidettiin aluksi kyselylomaketta. Kyselylomakkeen avulla olisin pystynyt käsittelemään enemmän vastauksia samassa ajassa, koska tällä tavoin kerätty aineisto olisi ollut myös nopea käsitellä ja analysoida tietokoneen avulla. Haastattelu vei kuitenkin voiton, sillä toimeksiantajan kanssa tulimme siihen tulokseen, että kyselylomakkeen avulla kerätty tieto jää helposti varsin pintapuoliseksi enkä voi olla varma siitä, kuinka vakavasti vastaajat ottavat tutkimuksen. Lisäksi mahdollisten väärinymmärrysten riski olisi ollut selkeästi suurempi.

Haastatteluja on kolmenlaisia: strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu (Hirsjärvi ym. 2009, 208-209). Strukturoitu haastattelu oli mielestäni liian kaavamainen: haastattelun vapaus ja tilanteen tulkinta olisivat poissuljettuja, mikäli käytettäisiin strukturoitua haastattelua. Avoimen haastattelun käyttäminen olisi vienyt liikaa aikaa ja se olisi ollut myös melko haasteellinen toteuttaa, sillä avoimessa haastattelussa ei ole valmista runkoa ja tilanteen ohjaaminen olisi kuulunut minulle. Teemahaastattelu kuulosti näistä vaihtoehdoista selkeästi parhaimmalta. Teemahaastattelu on avoimen ja strukturoidun haastattelun välimuoto: aihealueet ovat tiedossa, mutta haastattelulla ei ole tiettyä etenemisjärjestystä ja se antaa hivenen tilaa ”tilanteen kuuntelulle” (Hirsjärvi ym. 2009, 208-209).

Tässä tutkimuksessa teemahaastattelut toteutetaan puolistrukturoidussa muodossa, koska haastateltavia on paljon. Puolistrukturoitua haastattelua kannattaa käyttää tilanteissa, joissa halutaan tietoa juuri tietyistä asioista, eikä ole tarpeellista antaa haastateltavalle suuria vapauksia haastattelutilanteessa. Puolistrukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa jokaiselle haastateltavalle esitetään suunnilleen samat kysymykset tietyssä järjestyksessä. Haastattelun teemat on mietitty valmiiksi, mutta lisäksi haastatteluun kuuluu tarkkoja kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Omassa tutkimuksessani haastatteluita oli kaksi: toinen oli suunnattu niille tilitoimistoille, jotka jo käyttivät sähköistä taloushallintoa, ja toinen oli perinteistä menetelmää käyttäville tilitoimistoille suunniteltu. Molemmat haastattelurungot löytyvät liitteistä, sähköistä taloushallintoa käyttävien tilitoimistojen haastattelupohja on esiteltyä liitteessä 1 ja perinteistä menetelmää käyttävien liitteessä 2.

Molemmissa haastattelurungoissa teemoina ovat tausta, ohjelmistot, siirtyminen sähköiseen taloushallintoon, mielipiteet ja tulevaisuus. Perinteistä menetelmää käyttävien haastattelurungossa on lisäksi kysymys asiakkaiden kiinnostukseen liittyen.

6.2 Tutkimusetiikka

Tutkimusetiikan peruslähtökohtina ovat arvot sekä hyvä tieteellinen käytäntö. Näitä molempia tulee noudattaa tutkimusta tehtäessä. (Vaasan yliopisto 2010.) Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu esimerkiksi:

1. rehellisyyden, yleisen huolellisuuden ja tarkkuuden noudattaminen tutkimustyötä tehdessä, tuloksia tallennettaessa ja esitettäessä sekä tutkimusta ja tuloksia arvioitaessa
2. kriteerit täyttävien ja eettisesti kestävien tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien käyttäminen sekä avoimuuden noudattaminen
3. muiden tutkijoiden työn ja saavutusten huomioonottaminen ja kunnioitus omassa työssä
4. tutkimustulosten omistajuuden ja aineiston säilytyksen määrittely ja kirjaus ennen tutkimuksen aloittamista
5. tutkimuksen suorittamisen kannalta merkityksellisten sidonnaisuuksien ilmoittaminen tutkimukseen osallistuville sekä tutkimuksen tuloksia raportoidessa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002, 3).

Tässä tutkimuksessa suurimpia eettisiä kysymyksiä herätti haastatteluiden ja toimeksiantajan julkisuus. Toimeksiantajani halusi, että heitä ei mainita tutkimusraportissa eikä haastatteluiden yhteydessä, jotta se ei vaikuttaisi tutkimustuloksiin. Näin ollen koimme ohjaajani kanssa parhaaksi, että sekä haastateltavat että tietysti myös haastattelut pidetään salaisina – koimme, että tällä tavalla tutkimuksesta saadaan eettistä ja hyvää tietoa tutkimuksen pysyessä samalla reiluna kaikille osapuolille.

6.3 Haastateltavien valinta

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään usein sanan ”otos” sijaan termiä harkinnanvarainen näyte, sillä tällaisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään ilmiötä paremmin, saamaan tietoa tietystä asiasta tai etsimään uusia teoreettisia näkökulmia sen sijaan, että pyrittäisiin saavuttamaan tilastollisia yleistyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2004, 58-59). Näin ollen haastateltavia ei siis kannata valita sattumanvaraisesti, vaan tutkimukseen tulee valita tilitoimistoja/henkilöitä, joilta voidaan saada hyvää aineistoa tutkimukseen liittyen.

Toimeksiantajani on valinnut alustavasti satakuntalaisten tilitoimistojen keskuudesta parikymmentä suurinta tilitoimistoa, joihin sattumanvaraisesti otan yhteyttä. Toimeksiantajani kanssa sovimme hyväksi otoskooksi kymmenen tilitoimistoa ja edellä mainittujen yhteydenottojen perusteella valitsen haastateltavat. Otokseen on valittu suurimmat tilitoimistot siksi, että suurimmalla osalla niistä on jo jokin ostolaskujärjestelmä käytössään ja heidän on todennäköisesti ollut pakko miettiä tulevaisuuttaan sähköiseen taloushallintoon siirtymisen suhteen.

6.4 Haastattelut ja niiden analysointi

Haastattelut toteutettiin ajalla 12.5.-16.6.2010. Satakuntalaiset tilitoimistot ottivat tutkimuksen vastaan kiitettävästi, ja haastateltavia oli yllättävänkin helppo saada mukaan. Otin yhteyttä yhteentoista tilitoimistoon, ja vain yhdeltä sain kieltävän vastauksen. Tiedot haastateltavista, tallennustavasta sekä kestosta on esiteltyinä taulukossa 1.

Taulukko 1. Haastattelut.

Pvm ja kloaika	Haastateltava	Tallennustapa	Kesto
Ke 12.5. klo 15	Toimitusjohtaja	Äänitys	35 minuuttia
Ti 18.5. klo 10	Asiakkuusjohtaja	Äänitys	45 minuuttia
Ti 18.5. klo 15	Toimitusjohtaja	Äänitys	35 minuuttia
Ke 19.5. klo 15	Toimitusjohtaja	Äänitys	60 minuuttia
To 20.5. klo 14.30	Toimitusjohtaja	Äänitys	55 minuuttia
Pe 21.5. klo 9	Toimistopäällikkö	Muistiinpanot	75 minuuttia
Pe 4.6. klo 8.30	Toimitusjohtaja	Äänitys	60 minuuttia
Ke 9.6. klo 15	Toimitusjohtaja		
	Toimiston esimies	Äänitys	35 minuuttia
Pe 11.6. klo 9.30	Toimitusjohtaja	Muistiinpanot	75 minuuttia
Ke 16.6. klo 16	Toimitusjohtaja	Äänitys	130 minuuttia

Haastattelemani tilitoimistot olivat siis Satakunnan alueen suurimpia tilitoimistoja. Tilitoimistojen asiakkaiden lukumäärä vaihteli 150 asiakkaasta noin 500 asiakkaaseen. Suurin osa tilitoimistoista oli jo kauan alalla toimineita, mutta löytyi joukosta muutama, joka oli vasta muutaman vuoden toiminut. Haastateltavat olivat neljältä eri paikkakunnalta ympäri Satakuntaa.

Aloitin siis haastatteluiden teon toukokuun puolen välin paikkeilla. Haastattelut sujuivat kaikki hyvin, ja kaikista kymmenestä haastattelusta sain haastateltavilta uutta tietoa tutkimukseeni. Haastattelut kehittyivät tutkimuksen aikana: omat tietoni asiasta lisääntyivät haastattelu haastattelulta, jolloin osasin kysyä myös haastateltavilta parempia tarkentavia kysymyksiä.

Haastatteluista kertyi käsiteltävää materiaalia todella hyvin, yhteensä 605 minuuttia. Aloitin haastatteluiden käsittelyn litteroimalla jokaisen haastattelun erikseen. Jokaiseen haastatteluun aikaa kului vähintään puolitoista kertainen määrä aikaa kuin mitä haastattelu todellisuudessaan kesti. Litteroinnin jälkeen tulostin kaikki haastattelut paperille ja lähdin käsittelemään niitä yksi kerrallaan: kokosin aina yhdestä haastattelusta kerrallaan kaikki yhden otsikon alle sopivat asiat värityksellä

samaan osioon kuuluvat asiat samalla värillä. Näitä osioita tuli tässä vaiheessa hieman yli kymmenen kappaletta.

Kun kaikki haastattelut oli läpikäyty tällä tavalla, kävin kaikki haastattelut läpi ja kokosin niistä samoihin väreihin kuuluvat asiat yhteen. Tässä vaiheessa hahmotin mieleeni kyseisen osion järjestystä sekä mahdollisia otsikoita. Kun kyseisen osion järjestys oli mieleeni selkeytynyt, lähdin väritysteni ja muistiinpanojeni avulla kirjoittamaan tutkimustuloksista yksi osio kerrallaan. Vasta kun kaikki osiot oli käyty läpi ja kirjoitettu, aloin miettiä kokonaisuutta: luin kappaleita ja mietin sopivaa järjestystä. Askel kerrallaan sain mielestäni luotua valmiiksi kootuista osioista yhtenäisen kokonaisuuden, joka etenee johdonmukaisesti.

Haastatteluiden käsittely oli työlästä ja aikaavievää, koska käsiteltävää materiaalia oli paljon. Tutkimustulosten yhteenkoonti oli kuitenkin antoisaa työtä, kun sai huomata, kuinka paljon yhteisiä mielipiteitä ja ajatuksia erilaisilla tilitoimistoilla sähköisestä taloushallinnosta oli. Mukavaa vivahdetta toivat myös täysin muiden mielipiteistä eriävät kommentit. Uskon ja toivon opinnäytetyöni tarjoavan hyvää ja käyttökelpoista tietoa niin toimeksiantajalleni kuin haastateltavillekin.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Sähköisen taloushallinnon tilanne haastateltavien keskuudessa

Haastatteluiden myötä sain käytettäviini tietoja yhdentoista eri tilitoimiston sähköisen taloushallinnon tilanteesta erään haastateltavan vastatessa kysymyksiin kahden tilitoimiston puolesta. Tilitoimistoista yhdeksän käytti sähköistä taloushallintoa, kahdella tilitoimistolla oli pelkästään perinteinen menetelmä käytössään.

Sähköisen taloushallinnon käyttöaste asiakkaiden keskuudessa vaihteli jonkin verran, mutta yleisesti tilitoimistoissa harmiteltiin vielä sitä, että valitettavan harva on siihen vielä siirtynyt. Neljän tilitoimiston sähköisen taloushallinnon käyttöaste oli

asiakkaiden määrässä mitattuna alle 10 %. Liikevaihdollisesti nämä sähköistä taloushallintoa käyttävät asiakkaat ovat kuitenkin tärkeimpiä. Tämä prosenttiaste sisälsi ne asiakkaat, jotka käyttävät kokonaisuudessaan sähköistä taloushallintoa. Kolmella tilitoimistolla käyttöaste oli yli hieman kymmenen prosenttia (11-15 %) sellaisten asiakkaiden suhteen, jotka käyttivät kokonaisuudessaan sähköistä taloushallintoa. Näiden lisäksi tilitoimistoilla oli jonkin verran niitä asiakkaita, joilla oli käytössään jonkinlainen osaratkaisu, esim. myyntilaskutus toimi sähköisen järjestelmän kautta, mutta ostolaskutus hoidettiin vielä perinteisin keinoin. Yhdessä tilitoimistossa käyttöaste oli noin 40 % kaikista asiakkaista. Tämä prosentti käsitti kuitenkin ne tilitoimistot, joilla oli sähköisen taloushallinnon järjestelmä käytössään ja mahdollisuus tätä kautta sähköistää koko taloushallintonsa. Suurimmalla osalla tästä luvusta oli kuitenkin vielä käytössään jonkinlainen osaratkaisu. Tutkimukseen osallistui näiden lisäksi myös yksi tilitoimisto, joka toimi täysin sähköisesti. Luvuista voidaankin päätellä, että tilitoimistojen asiakkaat eivät vielä ole täysin vakuuttuneita sähköisen taloushallinnon tuomista hyödyistä. Yhdessä tilitoimistossa tosin todettiin, että asiakkaat siirtyisivät todennäköisesti nopeammin sähköiseen taloushallintoon, mikäli tilitoimistolla olisi enemmän aikaa sitä markkinoida.

Lähes jokaisessa haastattelussa kävi ilmi, että skannausta tarvitaan vielä paljon. Markkinoilla on paljon isojakin toimittajia, jotka eivät vielä toimita sähköisiä laskuja. Skannauksen suhteen oli tehty erilaisia ratkaisuita: useammissa tilitoimistoissa skannaus hoidettiin itse, kaksi haastateltavaa oli ulkoistanut sen. Yksi haastateltava oli jokin aika sitten kartoittanut skannauspalveluiden hintoja ja joutunut toteamaan niiden olevan vielä melko korkeita. Yhdessä tilitoimistossa skannaus oli hoidettu niin, että asiakas skannasi ostolaskut ja lähetti ne sähköpostitse tilitoimistolle.

Sähköisestä taloushallintoa käyttävillä osto- ja myyntireskontra hoidettiin sähköisesti. Tämän kautta tiedot menivät luonnollisesti sähköiseen kirjanpitoon. Lisäksi suurimmalla osalla oli käytössään sähköinen arkisto. Eräässä tilitoimistossa kerrottiin, että he laittavat kaiken, mikä heidän täytyy säilyttää, sähköiseen muotoon, mikäli se on mahdollista. Pääasiassa sähköistä taloushallintoa käyttävät tilitoimistot lähettivät viranomaisilmoitukset sähköisinä, mikäli se oli tilitoimiston hoidettavana. Yksi haastateltavista kuitenkin kertoi, että löytyy vielä suuria määriä tilitoimistoja,

jotka eivät tee edes viranomaisilmoituksia sähköisesti, vaikka heillä olisi käytössään ohjelmisto, jonka avulla se on erittäin helppoa. Haastateltavat pyrkivät pääosin lähettämään kuukausiraportit ja alv-laput asiakkailleen sähköisesti, mikäli asiakkaalla ei vielä ollut sähköistä arkistoa käytössään. Palkkahallinnon ja tiliotteiden noudon sähköinen käyttöaste tuntui olevan parhaimmillaan: Palkkahallinto hoidettiin jo pitkälti sähköisesti, arkistot ja palkanauhat ovat olleet jo kauan sähköisessä muodossa, jolloin asiakkaat ja työntekijät ovat löytäneet tiedot Internetistä salasanan takaa. Tiliotteet taas saatiin sähköisessä muodossa monelta sellaiseltakin asiakkaalta, joka ei muuten vielä sähköistä taloushallintoa käytä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että suurin osa sähköistä taloushallintoa käyttävistä yrityksistä on isoja yrityksiä, joille ajantasaiset tiedot yrityksen tilanteesta ovat tärkeitä. Sähköisen taloushallinnon koettiin olevanärkevin yrityksille, joiden liikevaihto on isompi, työntekijöitä on enemmän ja silloin, kun ostolaskujen määrät lähtevät kasvuun. Yleisesti ottaen pienet asiakkaat eivät sähköistä taloushallintoa käyttäneet, tosin yhdellä tilitoimistolla oli asiakkaanaan muutamakin yhden työntekijän yritys, joilla oli sähköisen taloushallinnon järjestelmä käytössään. Yksi haastateltavistani olikin sitä mieltä, että sähköistyminen ei sinällään ole itseisarvo, kaikkien asiakkaiden suhteen sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ei ole vieläärkevää. Uuden asiakkaan kohdalla tulee aina erikseen miettiä asiakkaan kanssa, kumpi olisi parempi menetelmä toimia. Tällä hetkellä molemmille menetelmille löytyvät vielä omat asiakaskuntansa.

7.2 Perinteistä menetelmää käyttävät tilitoimistot

Toinen perinteistä menetelmää käyttävistä tilitoimistoista oli jo siirtymässä sähköiseen taloushallintoon jokin aika sitten. Toimitusjohtaja muutti kuitenkin mielensä viime hetkellä, koska eräs heidän työntekijöistään kertoi, että oli ohjelmistojen parissa työskennellessään kohdannut ongelmia mm. ostolaskupuolella. Myös myyntilaskupuolella oli vielä joitain puutteita. Näiden lisäksi tilitoimiston kilpailija hankki käyttöönsä sähköisen taloushallinnon ohjelmiston samoihin aikoihin, ja toimitusjohtaja halusi nähdä, miten sähköisen taloushallinnon

käyttöönotto lähtee heillä toimimaan. Toimitusjohtaja myönsi myös, että perinteinen menetelmä on itsellekin tuttu ja turvallinen tapa toimia.

Vaikka edellä mainitulla tilitoimistolla ei itsellään ole sähköisen taloushallinnon ohjelmaa käytössä, heillä on yksi iso asiakas, joka hoitaa asiansa sähköisesti. Tällä asiakkaalla onkin oikeudet syöttää tiedot tilitoimiston tiedostoihin. Haastateltavan mukaan sähköinen taloushallinto on ajatuksena erittäin hyvä, mutta vain isoille asiakkaille, jotka jo laskuttavat ja saavat laskunsa sähköisessä muodossa. Heillä onkin nyt tarkoituksena odottaa, että sähköisten laskujen määrä markkinoilla kasvaa. Vaikka sähköisen taloushallinnon tilanne ei vielä kannusta sähköiseen siirtymään, on tilannetta kuitenkin seurattava koko ajan aktiivisesti. Mikäli sähköisen taloushallinnon kysyntä yhtäkkiä lisääntyisi, heidän pitäisi heti olla valmiita harkitsemaan sähköiseen taloushallintoon siirtymistä, jotta kilpailijat eivät saisi etulyöntiasemaa. Haastateltava sanoi, että myös silloin, kun iso asiakas vaatii sähköiseen taloushallintoon siirtymistä, tilitoimistolla on oltava valmiudet siihen.

Haastateltavan mukaan heille palkataan uusi työntekijä, kun he jonain päivänä sähköiseen taloushallintoon siirtyvät. Tämä perehtyy ohjelmistoon, kiertää asiakaskuntaa läpi ja opettaa käyttämään järjestelmää, toimii asiakkaiden tukihenkilönä, sillä omat resurssit eivät riitä asiakkaan opettamiseen. Haastateltava kertoi, että mikäli tilitoimisto aloittaisi nyt toimintansa, he siirtyisivät suoraan käyttämään sähköistä taloushallintoa, sillä se on helppoa aloittavalle tilitoimistolle.

Toinen tilitoimisto, jolla ei ole omaa sähköistä taloushallinnon järjestelmää, palvelee asiakkaitaan asiakkaiden itse valitsemilla ohjelmistoilla. Asiakkaat hankkivat siis ohjelmiston itselleen, ja myöntävät tilitoimistolle käyttöoikeudet. Haastateltavan mukaan useamman ohjelmiston pitäminen on hyvä vaihtoehto heille ja laajentaa asiakaspalvelua. Heillä on mietitty, että kuinka monen ohjelmiston kanssa toimimiseen resurssit riittävät. Tällä hetkellä kuitenkin asiakkaat ovat valinneet melko mukavasti samoja ohjelmistoja ja luonnollisesti ohjelmistoista löytyy jonkin verran samoja piirteitäkin. Heidän tarkoituksenaan on tulevaisuudessakin toimia tällä periaatteella, sillä pääasiassa heidän asiakkaansa ovat vielä kiinnostuneita perinteisestä menetelmästä.

Syitä sille, että nämä tilitoimistot eivät ole vielä siirtyneet sähköiseen taloushallintoon, oli useampia. Yhtenä syynä molemmat haastateltavat mainitsivat kustannukset. Kyseessä olisi uusi kuluerä sekä tilitoimistolle että asiakkaalle. ”Jokainen tapahtuma maksaa”-hinnoitteluperiaate mietitytti erityisesti: ovatko pienet asiakkaat, jotka muutenkin pitävät kirjanpitoa kalliina, valmiita maksamaan? Toinen haastateltavista piti skannausta yhtenä suurimmista syistä. Hänen mukaansa tilitoimisto ei halua hoitaa skannausta omalla kustannuksellaan, vaan se tulisi joko ulkoistaa tai sitten asiakkaan pitäisi hoitaa skannaus. Pieniä asiakkaita, joille laskut tulevat vielä paperisessa muodossa, on valtava määrä, jolloin skannaus aiheuttaisi liikaa ylimääräistä työtä. Toisen haastateltavan mukaan taas yksi suurimmista syistä perinteisen menetelmän käyttämiselle on yhteen tiettyyn ohjelmistoon sitoutuminen: asiakkaan valitseman ohjelmiston käyttäminen on hyvää asiakaspalvelua.

Myös asiakkailta oli vaikutusta siihen, että sähköistä taloushallintoa ei olla vielä otettu käyttöön. Toinen haastateltavista perusteli asiaa sillä, että vanhojen asiakkaiden opettaminen uusille tavoille olisi liian työlästä tässä vaiheessa. Hän oli sitä mieltä, että jokaisen asiakkaan luo olisi laitettava yksi henkilö opettamaan asiakkaita heidän asiakaskuntansa ikärakenteen ja kankeuden vuoksi. Myös asiakkaiden haluttomuudella oli vaikutusta asiaan. Jotta sähköinen taloushallinto toimii niin kuin sen pitäisi, asiakkaankin pitää toimia aktiivisesti: asiakkaan on muistettava käydä hyväksymässä laskut, hoidettava mahdollisesti laskutus, skannaus ja ostolaskujen kierrätys jne. Mikäli asiakas ei ole kiinnostunut näitä hoitamaan, sähköinen taloushallinto ei toimi kuten sen pitäisi.

Toinen haastateltavista mainitsi syyksi myös työntekijätilanteen ristiriitaisuuden. Periaatteessahan sähköisen taloushallinnon pitäisi vähentää hänen mukaansa työntekijöiden määrää, mutta jos siihen nyt siirryttäisiin, niin silloin heidän pitäisi investoida uuteen työntekijään. Tämän lisäksi haastateltava mainitsi, ettei halua enää kiusata pian eläkkeelle siirtyviä työntekijöitään ottamalla sähköisen taloushallinnon käyttöön.

Haastateltavia mietitytti sähköisessä taloushallinnossa mm. laskujen tunnistusohjelma, mahdolliset karhulaskut ja verojen taipuminen. Myös se, miten skannausasia hoidetaan missäkin, kiinnosti. Molemmat haastateltavat olivat

halukkaita keskustelemaan sähköisen taloushallinnon käytöstä jonkun sellaisen kanssa, joka oikeasti työskentelee sähköistä taloushallinnon järjestelmää käyttäen. Myös ohjelmistotalojen luotettavuus ole asia, josta toinen haastateltava haluaisi kuulla joko muilta tilitoimistoilta tai asiakkailtaan. Molemmat totesivat, että liitossakin on varmasti hyvää tietoa saatavilla asian tiimoilta.

7.3 Sähköisen taloushallinnon kysyntä ja tarjonta

Haastatteluissa kävi ilmi, että tilitoimistojen asiakkaat eivät vielä ole kovinkaan kiinnostuneita sähköisestä taloushallinnosta. Tilitoimistot kertoivat kuitenkin itse myyvänsä sähköistä taloushallintoa aktiivisesti asiakkailleen. Moni kertoi, että he ovat järjestäneet esim. erilaisia asiakastilaisuuksia, jossa ovat esitelleet käytössä olevaa ohjelmistoaan ja sähköistä taloushallintoa yleisesti. Toisinaan myös ohjelmistotoimittajat ovat osallistuneet näihin tilaisuuksiin ja markkinoineet sähköistä taloushallintoa yhdessä kulloisenkin tilitoimiston kanssa. Muutama haastateltava mainitsi, että sähköinen taloushallinto on selkeästi helpompi myydä uudelle asiakkaalle, etenkin jos tarjoaa sitä ensisijaisena vaihtoehtona. Tällöin asiakkaat yleensä päätyvätkin valitsemaan sen. Eräs haastateltavista totesi, että he pyrkivät tarjoamaan sähköistä taloushallintoa (ja maksatusta) etenkin niille asiakkaille, joilla on tapana hukata laskujaan. Haastatteluista päätellen voisi yleisesti ottaen sanoa, että sähköistä taloushallintoa käyttävät pitävät menetelmää erittäin hyvänä ja toivovatkin suuresti, että yhä useampi asiakas päätyisi sitä käyttämään.

Kuten jo edelläkin mainitsin, asiakkaat eivät juurikaan ole kiinnostuneita sähköisestä taloushallinnosta eivätkä näe sen tuovan suuria hyötyjä. Yksi haastateltavista arvioi, että noin 10 % heidän perinteistä menetelmää käyttävistä asiakkaistaan on kysellyt sähköisestä taloushallinnosta edes vähän. Pääasiassa tilitoimistojen asiakkaat ovat kyselleet ostolaskujen kierrätysjärjestelmää ja etenkin sähköistä myyntilaskutusta. Oli yllättävää kuulla, että asiakkaita kiinnostaa sähköistää myyntireskontran puoli, mutta ostolaskujen puolella kehityksessä mukana oleminen ei vielä kiinnosta.

Sähköisen myyntilaskutuksen puoli kuitenkin lisääntyy vähitellen. Haastateltavat näkivät tällä olevan useampiakin syitä: SEPA on lisännyt kysyntää

myyntilaskutuksen puolella ja sähköisten myyntilaskujen julkisuus ja esim. valtion kieltäytyminen paperisista laskuista vaikuttaa. Erityisesti silloin asiakkaat heräävät kyselemään sähköisestä myyntilaskutuksesta, kun oma tärkeä asiakas kieltäytyy vastaanottamaan paperisia laskuja. Eräs haastateltavistani kertoikin, että he pyrkivät markkinoimaan omaa sähköistä taloushallintoaan niin, että asiakasyritykset ymmärtäisivät kääntä heidän, eikä pankin puoleen silloin, kun tällainen tilanne tulee eteen. Ostolaskujen puolella kysyntää lisää vähän se, kun joku toimittaja alkaa laskuttamaan extraa paperisen laskun lähettämistä.

Vaikka kysyntä pääosin kohdistuu myynti- ja ostoreskontran hoitoon, etenkin isommat asiakkaat kyselevät toisinaan laajempiakin kokonaisuuksia. Muutamilta tilitoimistoilta oli kysely varastohallintaan liittyvää ohjelmistoa, jotkut rakennusyrietykset olivat kysyneet tilitoimistostaan projektinhallinnallista kokonaisuutta. Pääasiassa tällaiset kokonaisuudet hoidetaan asiakkaiden omilla ohjelmistoilla, sillä ne on usein räätälöity tiettyä toimialaa varten, mutta tilitoimistot kokivat tärkeäksi, että heidän käytössään oleva ohjelmisto taipuisi myös näihin tarpeisiin tarvittaessa. Jonkin verran asiakkailta oli käytössä tilausten hallintaan ja huoltomoduuleihin liittyviä toimintoja. Näiden lisäksi jotkut asiakkaat ovat kyselleet tilitoimistoltaan tuntikirjauksen mahdollisuutta. He olivat myös tiedustelleet tilitoimistoltaan mahdollisuutta, että saisiko sähköisen taloushallinnon ohjelmistoon siirrettyä tietoa suoraan kulunvalvontajärjestelmästä.

7.4 Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon

Haastateltavat olivat kaikki tyytyväisiä siihen, miten yhteistyö ohjelmistotoimittajan kanssa sujui silloin, kun sähköiseen taloushallintoon siirryttiin. Ohjelmistotoimittajat olivat useassa tapauksessa pitäneet yhdestä kolmeen päivään kestäneen koulutuksen tilitoimiston työntekijöille ennen sähköiseen taloushallintoon siirtymistä. Eräessä tilitoimistossa oli tehty niin, että kun ohjelmistoa oli käytetty jo jonkin aikaa, ohjelmistotoimittaja tarjosi uuden, erilaisen ”koulutuksen”: he ottivat tilitoimiston koneen haltuun ja näyttivät sen kautta, miten heränneet ongelmakohdat hoidetaan. Monet kiittelivät ohjelmistotoimittajansa tukea ja yhteistyökykyä vielä siirtymisen jälkeenkin. Ohjelmistotoimittajat tukevat tilitoimistoja mm. asiakashankinnoissa

sähköisen taloushallinnon suhteen sekä järjestävät erilaisia lisäkoulutuksia. Eräs haastateltavistani kuitenkin totesi, että ohjelmistotalon kyky palvella asiakkaitaan mitataan vasta sitten, kun asiakasmäärä kasvaa.

Lähes kaikki haastateltavat kuitenkin myönsivät, että sähköiseen taloushallintoon siirtyminen oli resursseja vaativa prosessi. Yksi tilitoimisto aloitti sähköiseen taloushallintoon siirtymisen niin, että he siirsivät omat laskunsa ensin ohjelmaan ja harjoittelivat tätä kautta. Toisella tilitoimistolla taas oli yksi iso yritys pilottiyrityksenä, ja tilitoimisto opetteli ohjelmiston saloja tätä kautta. Yksi haastateltavista taas kertoi, että ohjelmisto ei ollut vielä valmis, kun he alkoivat sitä käyttää. Ohjelmistoa onkin kehitetty yhdessä ohjelmistotoimittajan ja muiden tilitoimistojen kanssa. Kaikki totesivat projektin vaativan paljon opettelua ja koulutusta, muutama tilitoimistoihin oli palkattu uusi työntekijä sähköisen taloushallinnon vuoksi. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen on kallis projekti ja vaatii haastateltavien mukaan paljon tukea tilitoimiston esimiehiltä sekä ohjelmistotoimittajalta.

Tilitoimistojen työntekijät taas suhtautuivat sähköiseen taloushallintoon melko vaihtelevasti. Hieman yli puolet haastateltavista kertoi, että heillä kaikki ottivat sähköisen taloushallinnon ja uuden ohjelmiston vastaan hyvillä mielin, kun taas toiset mainitsivat, että etenkin vanhemmilla työntekijöillä oli ollut pieniä sopeutumisvaikeuksia. Suuria ongelmia kenelläkään ei kuitenkaan ole ollut. Jotkut haastateltavista olivat vahvasti sitä mieltä, että nuoret suhtautuivat sähköiseen taloushallintoon selkeästi ennakkoluulottomammin ja omaksuivat uudet ohjelmistot ja toimintatavat nopeammin. Yhdessä tilitoimistossa vanhin työntekijä ei enää edes halunnut opetella uutta ohjelmistoa ja toisessa oli siirrytty esim. sähköiseen arkistoon pienin askelin kompromissejä tehden. Myös tilitoimiston uudet työtehtävät, kuten neuvonta ja tiivis yhteydenpito asiakkaan kanssa saattavat olla outoja vanhoille työntekijöille, jotka ovat tottuneet tekemään vain rutiinityön. Perinteistä menetelmää käyttävistä tilitoimistoista toinen kertoi, ettei haluaisi kiusata pian eläkkeelle siirtyviä työntekijöitään toimintamuutoksilla, ja toinen taas totesi, että heistä vain muutama epäili, haluaako enää opetella uutta ohjelmistoa. Sähköisen taloushallinnon ohjelmistojen helppoudesta kertoo hiukan kuitenkin se, että eräs haastateltavistani

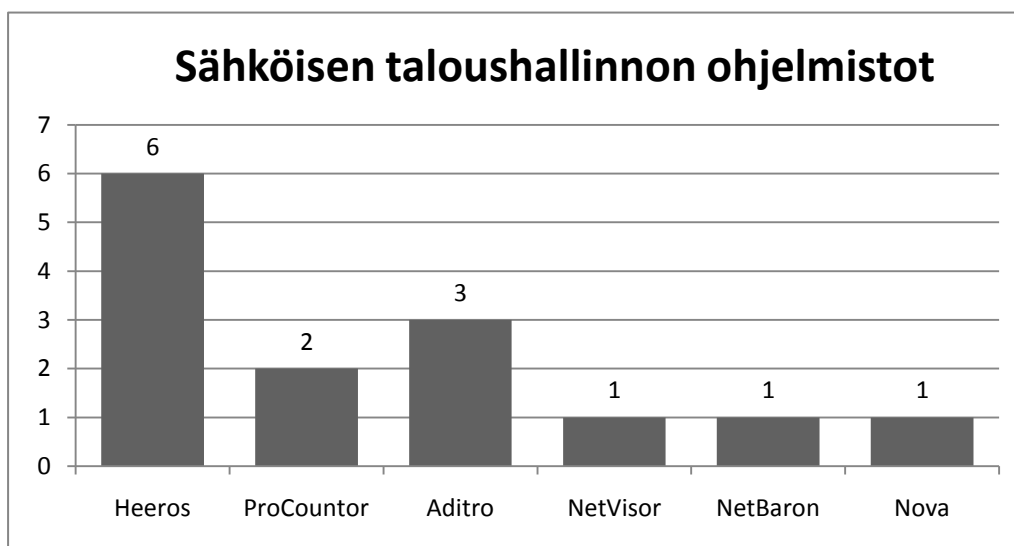
kertoi, että opittuaan uuden ohjelmiston käytön, työntekijät eivät olisi enää lainkaan perinteistä menetelmää käyttäneetkään.

Kovin monet asiakkaat taas eivät haastatteluiden mukaan ole syttyneet sähköiseen taloushallintoon. Osa asiakkaista ei juuri ole ottanut kantaa sähköiseen taloushallintoon, kun taas osa on ollut hivenen vastahakoisia. Osa asiakkaista oli kiinnostunut välittömästi sähköisestä taloushallinnosta, kun taas toisia se ei kiinnosta lainkaan. Keskustelua se kuitenkin on herättänyt asiakkaan ja tilitoimiston välillä: Tilitoimiston asiakas on oman alansa asiantuntija. Sähköinen taloushallinto taas on yrittäjälle täysin uusi ja vieras asia, joten helposti siihen siirtyminen jännittää ja mietityttää. Monet tilitoimistot uskoivat kuitenkin asiakkaiden nihkeistä mielipiteistä huolimatta, että hiljaa hyvä tulee asiakkaidenkin suhteen.

7.5 Sähköisen taloushallinnon ohjelmistot

7.5.1 Käytössä olevat sähköisen taloushallinnon ohjelmistot

Haastateltavilla tilitoimistoilla oli käytössään useampia erilaisia sähköisen taloushallinnon ohjelmistoja. Toiset hajauttivat käyttönsä kahteen eri ohjelmistoon, toiset luottivat yhteen. Yhden toimittajan toimittama ohjelmisto nousi kuitenkin selkeästi yli muiden: Heeros oli käytössä erittäin monella tilitoimistolla (6/14).



Kuva 2. Sähköisen taloushallinnon ohjelmistot.

Kuten kuvasta 2 huomaa, Heeroksen suosio oli melko korkea. Heeros oli rinnakkain käytössä kaikkien muiden ohjelmistojen paitsi NetVisorin kanssa. Yksi tilitoimisto oli kokenut hyväksi ratkaisuksi ottaa käyttöön NetVisorin ja Aditron ohjelmistot.

Myös toinen vielä perinteistä menetelmää käyttävien tilitoimistojen haastateltavista kertoi ottavansa käyttöön Heeroksen ohjelmiston, kun heidän tilitoimistonsa ottaa sähköisen taloushallinnon käyttöönsä.

Tietyn ohjelmiston valintaan oli haastatteluiden mukaan useampia erilaisia syitä. Eräs haastateltavista oli kuullut Heeroksesta Taloushallintoliiton koulutuksessa. Kyseessä oli uusi, mutta vahvasti kasvava toimija alalla, ja muilla tilitoimistoilla oli hyviä kokemuksia ko. ohjelmistosta. Lisäksi Heeroksen hinta oli selkeästi halvempi kuin esimerkiksi Aditron vastaavien ohjelmien hinta. Toisesta tilitoimistosta taas kerrottiin, että heillä oli päädytty Aditron toimittaman ohjelmiston hankintaan siksi, että ko. ohjelmistotalolla oli ollut sähköinen tuloveroilmoitus käytössä jo kauan. Heille Heeros oli valikoitunut Aditron kumppaniksi ihan sattumalta. Yhdelle haastateltavalle tärkeää oli se, että Heeroksen myyjä oli ollut aktiivisin kertomaan ohjelmistosta. Lisäksi Heeros toimi hyvin yhteen heidän käyttämänsä Aditron kirjanpito-ohjelman kanssa.

Kaikki haastateltavani olivat siirtyneet sähköiseen taloushallintoon 2000-luvun aikana. Pisimpään käytössä ollut sähköisen taloushallinnon ohjelmisto oli otettu käyttöön seitsemän vuotta sitten. Lähes puolet haastateltavista taas oli ottanut jonkin sähköisen taloushallinnon ohjelmiston käyttöönsä 3 vuotta sitten. Ohjelmistojen käytössäolo-aika oli keskiarvoltaan hieman yli neljä vuotta.

7.5.2 Kehitettävää sähköisen taloushallinnon ohjelmistoissa

Moni haastateltava totesi, että ohjelmistoissa löytyy aina jotain parannettavaa. Etenkin alkuvaiheessa ohjelmistoissa on paljon erilaisia lapsoksia. Yksi haastateltava huomauttikin, että ei koskaan kannattaisi olla ohjelmiston ensimmäinen käyttäjä.

Eräs haastateltava kertoi minulle ohjelmistojen elinkaaresta, jonka mukaan ohjelmistot eivät koskaan ole valmiita. Tähän elinkaareen kuului kolme vaihetta:

1) Voimakas kehitysvaihe

- Voimakkaan kehitysvaiheen aikana ohjelmisto kehittyy huimaa tahtia, tarvittavia muutoksia tehdään koko ajan ja ohjelmistoa muokataan käyttäjien tekemien kehitysehdotusten mukaan.

2) Ylläpitovaihe

- Ylläpitovaiheessa ohjelmisto pystyy kattamaan käyttäjiensä perustarpeet. Tässä vaiheessa ohjelmisto ei juurikaan kehity muutamia pieniä muutoksia lukuunottamatta. Toiset ohjelmistot pysyvät ylläpitovaiheessa kauemmin, toisilla ohjelmistoilla se voi olla lyhytkin.

3) Ohjelmiston ”kuolema”

- Ohjelmiston elinkaaren viimeisessä vaiheessa tekniikka on edennyt ohjelmistoon nähden huimasti, jolloin ohjelmistosta on kehitettävä kokonaan uusi versio ja vanha versio jää pois ohjelmistotalon tarjonnasta.

Neljä haastateltavaa totesi ohjelmistojen toimivan vielä etenkin kuormituksen alla erittäinkin hitaasti. Tätä esiintyy haastateltavien mukaan etenkin silloin kun käsitellään suurta määrää tietoa ja asiakkaat ovat isoja. Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että joidenkin näyttöjen ulkonäköä voisi miettiä tarkemmin ja että käytettävyyttä voi aina kehittää yhä paremmaksi. Yksi haastateltava mainitsi myös, että ohjelmistojen väliset linkitykset ovat tärkeitä: esimerkiksi Passelia käyttää erittäin moni pienyrittäjä. Toimintaa helpottaisi suuresti, jos ohjelmistot toimisivat keskenään paremmin yhteen.

Yleisesti haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että liitteiden lisääminen laskuihin oli vielä vaiheessa sähköisissä ohjelmistoissa. Vain Heeroksen mainittiin hallitsevan tämän. Yksi haastateltavistani joutui lähettämään mm. osan omista laskuistaan manuaalisesti, koska heidän ohjelmistonsa kautta lähetettäviin laskuihin ei pystynyt liittämään minkäänlaisia liitteitä. Haastateltavien mukaan tämä olisi melko tärkeä ominaisuus, sillä joidenkin laskujen mukana pitää lähettää esim. toimituslistoja, tuntilistoja jne.

Haastateltavat mainitsivat jotain seikkoja myös omista ohjelmistoistaan. Mm. Aditron ostolaskujen kierrätysjärjestelmä on vielä kuulemma varsin kankea. Haastateltava huomautti kuitenkin, että tähän on tulossa parannusta vielä syksyn aikana. Sähköisen taloushallinnon kautta toimivat palkkahallinnon toiminnot olivat useammassakin ohjelmistossa vielä ihan alkuvaiheessa, jos sitä oli tarjolla ollenkaan. Eräs haastateltava sanoikin palkkahallinnon olevan erittäin vaativa laji, jossa informatiivinen puoli on tärkeä. Hän pohti esim. kertyneiden ja pidettyjen lomapäivien päivittymistä ohjelmistoon. Toinen haastateltava kertoi varastohallinta-toimintojen olevan monessa ohjelmistossa vielä ”lapsenkengissä”. Kyseinen haastateltava piti tärkeänä, että ohjelmiston kautta esim. varastohallintakin on mahdollista saada, sillä ohjelmistojen on taivuttava asiakkaiden varsin erilaisiin tarpeisiin.

Haastateltavat toivoivat sähköisen taloushallinnon ohjelmistoihin myös joitain uusia toimintoja. Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että olisi erittäin hienoa, mikäli ohjelmiston kautta pystyttäisiin lähettämään raportit suoraan verottajalle. Toinen haastateltava taas toivoi, että jonain päivänä kehitettäisiin jokin yleisesti pätevä keino sähköiselle allekirjoitukselle.

Oikeastaan kaikki haastattelemani tilitoimistot kiittelivät omia ohjelmistotalojaan siitä, että heidän kehitysehdotuksensa otetaan hyvin huomioon, kun ohjelmistojen päivityksiä mietitään. Jokaisen päivityksen myötä ohjelmistot kehittyvät yhä paremmiksi ja taipuvat yhä paremmin sekä tilitoimistojen että heidän asiakkaidensa tarpeisiin.

7.5.3 Mikä on tärkeää sähköisen taloushallinnon ohjelmistoissa?

Haastateltavat löysivät ohjelmistoistaan monia seikkoja, jotka ovat kiitoksen arvoisia. Kiitosta saivat mm. ohjelmistojen selkeys, erittäin helppo viranomaisraportointi sekä Tito-tiliointi. Eräs haastateltavista kehui oman ohjelmistotoimittajansa HelpDeskiä erinomaiseksi: heillä on mahdollisuus HelpDeskistä päästä käsiksi asiakkaan tietokoneeseen, jolloin he pystyvät helposti opastamaan asiakasta näyttämällä esimerkkiä tai paikantamaan mahdollisen vian.

Myös ohjelmistojen myötä tuleva ajantasaisuus oli monen haastateltavan mielestä erittäin hyvä asia. Muutamat huomasivat mainita järjestelmien olevan myös helppoja käyttää: jos on osannut tehdä laskut esim. Excelillä tai Passelilla, oppii varmasti tekemään ne myös heidän käytössään olevilla sähköisen taloushallinnon järjestelmillä. Tätä kautta myös sähköiseen taloushallintoon siirtyminen on helpompaa asiakkaille.

Muutamat haastateltavat mainitsivat ohjelmistonsa hyväksi puoleksi sen, että tuloksesta/taseesta pääsee etenemään erilaisia polkuja pitkin jopa yksittäisen tositteen tasolle. Tämä on varsin kätevää etenkin silloin, kun pitää etsiä jotain tiettyä asiaa: ei tarvitse selata valtavia määriä mappeja. Yksi mainituimmista parhaista puolista oli ohjelmistojen hyvin toimiva automaattisuus. Haastateltavat olivat erityisen tyytyväisiä siihen, miten pankkiin tapahtuva liikenne on automatisoitu juuri niin pitkälle kuin mahdollista: maksetut viitesuoritukset kuittaantuvat automaattisesti yön aikana myyntisaatavista, samoin maksetut ostolaskut ostoveloista. Tällöin reskontra on jatkuvasti ajan tasalla ilman turhaa ylimääräistä kuittailua.

Viisi haastateltavista mainitsi sähköisen arkiston erittäin hyväksi, ellei jopa tärkeimmäksi asiaksi sähköisissä taloushallinnon ohjelmistoissa. Muutama haastatelluista kertoi, että he tallentavat tositteiden lisäksi sähköiseen arkistoon kaiken, mikä on mahdollista päiväkirjoja, pääkirjoja, veroilmoitusten ja tilinpäätösten kopioita ja pöytäkirjoja myöten. Eräs haastateltava kertoi, että he laittavat kaiken, mikä suinkaan on mahdollista, sähköiseen muotoon. Hän kertoi heidän skannaavan allekirjoitussivutkin järjestelmään. Heillä on tietty levyasema koneella, josta sähköisen taloushallinnon ohjelmisto käy hakemassa tasaisin väliajoin automaattisesti ne asiakirjat sähköiseen arkistoon, joita siellä ei vielä ole. Tämä muutos oli vielä melko tuore, ja haastateltava kiittelikin sitä melko paljon. Sähköisessä arkistossa oli haastateltavien mielestä hyvää se, että kaikki yritystä koskeva tieto löytyy samasta paikasta. Monet kehuivat myös erityisesti Heeroksen arkisto hakua: hakusanat toimivat kiitettävästi ja tiedot löytyvät arkistosta erittäin nopeasti. Erityistä sähköisessä arkistossa on se, että sen voi ottaa käyttöön sellainenkin asiakas, joka ei muuten vielä käytä sähköistä taloushallintoa. Arkistossa ei ole kokorajoituksia ja se on kohtuuhintainen perinteistä menetelmääkin käyttäville.

Moni tilitoimisto ilmaisikin, että pyrkii saamaan tämän käyttöön mahdollisimman monelle asiakkaalle, jotta päästäisiin eroon sähköpostilla ilmoittamisesta.

Haastatteluisa kävi ilmi myös joidenkin ohjelmistojen vähän harvinaisempia, mutta erittäin hyviä puolia. Heeros on tehnyt omille internet-sivuilleen pilottiversioita omista ohjelmistoistaan, jolloin kuka tahansa pääsee sinne niitä kokeilemaan. Heeroksen kautta on myös mahdollista lähettää minkä tahansa järjestelmän avulla tehtyjä laskuja: ensin tallennetaan Heeroksen valvontaohjelma omalle koneelle, sitten lähetetään tehty lasku tämän kautta ja näin lasku löytyy Heeroksesta. Eräs haastateltava kertoi minulle käytössä olevan ohjelmistonsa Intranetistä: tämän kautta tilitoimiston työntekijä pystyy keskustelemaan asiakkaan kanssa online-periaatteella, mikäli asiakas sattuu olemaan päätteen vieressä samaan aikaan.

Haastateltavat kertoivat myös asioista, jotka ovat hyvin tärkeitä ohjelmistoa valitessa. Ensinnäkin on varsin tärkeää, että sähköisen taloushallinnon ohjelmisto toimii hyvin yhteen niiden ohjelmistojen kanssa, jotka tilitoimistolla on ollut käytössä jo pidempään. Virheet vähenevät ja työ nopeutuu, kun linkitykset eri ohjelmistojen välillä ovat kunnossa. Eräs haastateltava taas kertoi tutustuneensa eri ohjelmistoista tuleviin raportteihin, ja kertoi niissä olevan suuriakin eroja. Raportointi on erittäin tärkeä osa taloushallintoa, näin ollen myös sitä, millaisia raportteja ohjelmisto muodostaa, voidaan pitää erittäin tärkeänä asiana. Näiden lisäksi usea haastateltava mainitsi, että ohjelman tulee olla kattava ja monipuolinen – sen pitää taipua erilaisten asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin ja tarjota mahdollisimman paljon erilaisia toimintamahdollisuuksia pystyäkseen tyydyttämään tilitoimiston varsin laajan asiakaskunnan. Lopuksi haastateltavat totesivat, että ohjelmiston ja ohjelmistotalon yrityskuva ja luotettavuus on ehdottomasti yksi tärkeimpiä asioita sähköisen taloushallinnon valinnassa. Vain tätä kautta tilitoimisto voi luottaa siihen, että yhteistyö toimintakumppanin kanssa on vakaalla pohjalla.

7.5.4 Ohjelmistojen vaihtamis- tai uusimistarpeet

Yksikään haastateltavista ei kokenut heillä olevan tarvetta tai aikomusta vaihtaa tai uusia käytössä olevia ohjelmistojaan. Eräs haastateltavista perusteli vanhassa

järjestelmässä pysymistä myös sillä, että tietojen siirtäminen ohjelmistosta toiseen olisi valtava työ ja veisi liian paljon resursseja. Haastateltavat kertoivat jatkuvasti parannusideoita ohjelmistotoimittajilleen ja uskoivat näin ohjelmistoissa mahdollisesti olevien puutteiden parantuvan. Suurin osa kertoi kuitenkin pitävänsä koko ajan silmällä, mitä markkinoille on tulossa huolimatta siitä, että olivat kaikin puolin tyytyväisiä käytössä oleviin sähköisen taloushallinnon järjestelmiinsä.

7.6 Sähköisen taloushallinnon ohjelmiston hankintatapa

Riippuu täysin tilitoimistosta ja tilitoimiston toimintatavoista, mikä on paras keino hankkia sähköisen taloushallinnon ohjelmisto käyttöönsä. Haastateltavista yksi sanoi, että valintaan vaikuttavat tilitoimiston henkilökunta ja sen tietotekninen taso, asiakkaiden tarpeet sekä se, miten paljon on valmis panostamaan ohjelmistoon.

Seitsemän haastateltavista tilitoimistoista oli hankkinut sähköisen taloushallinnon ohjelmistonsa oman lisenssin kautta. Haastateltavista yksi kertoi, että heillä on Heeroksen Identia kokonaan omalla koneella, muista ohjelmistoista on asennettu vain jokin tietty tulkintaosa. Tilitoimisto myöntää asiakkaille ja heidän työntekijöilleen oikeudet ohjelmistoihin: kuka saa tehdä ja nähdä mitäkin. Asiakkaan on siis oltava tilitoimiston asiakas käyttääkseen tiettyä ohjelmistoa heidän kauttaan. Näissä tapauksissa ohjelmistotoimittaja laskuttaa tilitoimistoa ja tilitoimisto asiakasta. Yhtenä oman lisenssin hankkimisen huonona puolena pidettiin sitä, että ylläpitomaksut ovat melko kalliita – näin ollen ohjelmisto maksetaan ensin kertaalleen, sitten toistamiseen jne. Toki haastateltavat huomauttivat, että tässä vaiheessa ohjelmiston tulisi luonnollisesti jo tuottaakin jotain. Eräs haastateltavista mainitsi tämän hankintatavan heikoksi puoleksi sen, että tilitoimisto on ohjelmistotoimittajan ja asiakkaan välillä: tilitoimisto joutuu vastaamaan ohjelmistotoimittajan tuottamasta palvelusta. Juuri tällaisten seikkojen vuoksi onkin erittäin tärkeätä harkita tarkkaan, minkä ohjelmistotoimittajan kumppanikseen valitsee.

Ainoastaan yhdellä tilitoimistolla oli haastatteluiden mukaan käytössään täysin oma ohjelmisto. Oman ohjelmiston käytön huonoja puolia on se, että raha tulee olla

ostohetkellä – ohjelmisto on investointi tilitoimistolle. Lisäksi tilitoimiston tulee itse vastata kaikista ohjelmiston päivityksistä. Erityisen hankalia voivat olla linkitykset toisiin ohjelmistoihin: onko ohjelmistotoimittajilla intressejä tehdä siltoja ohjelmistojen välillä, kun tilitoimiston oma ohjelmisto on heidän kilpailijansa? Haastateltava oli kuitenkin tyytyväinen heidän hankintatapaansa. Heillä oli erikseen palkattuna järjestelmäasiantuntija, joka vastasi kaikista päivityksistä. Haastateltava ei kannattanut lainkaan vuokraus- ja leasingmenetelmiä, sillä niiden kohdalla ei hänen mukaansa voida laskea selkeää kuluja, kun taas investointi tuottaa itsensä jossain vaiheessa takaisin. Tämän jälkeen se alkaa tuottaa voittoa. Ylläpitosisojmusten avulla heidän ohjelmistonsa ei jää kehityksestä jälkeen.

Sovellusvuokraus on vielä melko uusi keino hankkia sähköinen taloushallinnon ohjelmisto. Sovellusvuokrausta pidettiin yleisesti erittäin hyvänä keinona hankkia ohjelmisto, mutta vasta yhden haastateltavan tilitoimiston ohjelmisto oli hankittu tällä tavalla. Sovellusvuokrausta keuhuttiin mm. siitä, että se ei vaadi minkäänlaisia asennuksia, sitä voi käyttää missä vain, tiedot tallentuvat tilitoimiston ja yrityksen omille tunnuksille sekä siitä, että tätä kautta hankittaessa ei tarvitse tehdä minkäänlaisia investointeja edes servereiden suhteen. Sovellusvuokrauksen hinnoitteluvaihtoehdot jakoivat kuitenkin haastateltavien mielipiteitä. Sovellusvuokrauksesta voidaan veloittaa esim. käyttäjien lukumäärän tai käytön mukaan. Toiset pitivät tätä hyvänä, kun ei tarvitse maksaa kuin käytöstä, toiset taas pitivät sitä kalliina vaihtoehtona etenkin pienille yrityksille. Yksi haastateltavista totesi myös sen, että sopimukset kolmen eri osapuolen välillä eivät aina ole kannattavia tilitoimiston kannalta. Jos sopimuksen ohjelmiston käytöstä tekevät asiakas ja ohjelmistotoimittaja, ja asiakas ja tilitoimisto tekevät sopimuksen vain tilitoimistopalvelusta, asiakkaan on erittäin helppo siirtyä toisen tilitoimiston asiakkaaksi, koska tilitoimistolla ei tällaisissa tapauksissa ole oikeutta palvelimella oleviin tietoihin.

Perinteistä menetelmää käyttävät tilitoimistot olivat melko vahvasti sitä mieltä, että valitsevat sovellusvuokrauksen hankintatavakseen, kun päätyvät hankkimaan sähköisen taloushallinnon käyttöönsä. Toinen heistä kertoi valitsevan sovellusvuokrauksen siksi, koska se on lähellä heidän nykyistä toimintatapaansa.

7.7 Miten sähköinen taloushallinto muuttaa jokapäiväistä toimintaa?

Kun asiakas siirtyy sähköiseen taloushallintoon, hänen oma työmääränsä voi joko lisääntyä tai vähentyä. Haastatteluissa kävi ilmi, että tilitoimistot tekevät sähköisen taloushallinnon suhteen melko erilaisiakin ratkaisuita: toiset siirtävät kaiken toiminnan (laskutuksen, ostoreskontran, skannauksen jne) asiakkaan harteille, toiset taas haluavat, että kaikki kirjanpidollinen toiminta maksatusta myöden siirtyisi tilitoimistolle. Ensimmäisessä tapauksessa asiakkaalle siirtyy iso osa vastuuta ja heillä täytyy olla joku päivittäin tekemässä osan kirjanpidosta. Toisessa tapauksessa taas asiakkaan tekemiset saattavat vähentyä, mutta tuolloin heille saattaa tulla uusia kuluja.

Tilitoimistotyöntekijöiden työ taas muuttuu haastateltavien mukaan asiakkaan tekemän työn tarkasteluksi, tapahtumien jalostamiseksi ja järjestelmän ehdottamien tiliöintien korjaamiseksi. Kirjanpitäjien vastuulle jäävät myös erilaisten muutosten tekemiset, esim. jaksotukset oikeille tilinpäätöskausille. Kirjanpitäjien työ muuttuu sähköisen taloushallinnon myötä kontrolloijaksi.

Muutamit haastateltavat kertoivat, että kirjanpitäjien työpäivä on pirstaloitunut sähköisen taloushallinnon myötä. Ennen tehtiin pidempi aika yhtä asiakasta kerrallaan, nyt tehdään vain pieni hetki yhden asiakkaan asioita ja sitten siirrytään seuraavaan asiakkaaseen. Kun tähän lisätään vielä se, että kirjanpitäjien tulisi nyt osata katsoa asioita asiakkaan näkökulmasta, voin haastatteluiden perusteella todeta työn muuttuneen henkisesti raskaammaksi. Eräs haastateltavista painottikin, että on tärkeää pitää huolta siitä, että toimiston henki pysyy hyvänä, jotta työntekijät jaksavat paremmin.

7.8 Tilitoimiston ja asiakkaan välinen suhde sähköisen taloushallinnon myötä

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että sähköinen taloushallinto on ehdottomasti parantanut asiakkaan ja tilitoimiston välistä suhdetta. Yhteistyö on lähes jokapäiväistä ja suhde asiakkaaseen on tätä myötä läheisempi. Tämä johtuu useista syistä: Asiakkaan kiinnostus on lisääntynyt, kun hän tietää, että yrityksen tilanteesta

on mahdollista saada päivittyntä tietoa päivittäin. Alkuvaiheessa yhteydenpito lisääntyy tietysti siitä syystä, kun asiakas tarvitsee ohjeistusta ja neuvontaa ohjelmiston suhteen. Lisäksi saman järjestelmän käyttäminen ja hinnoittelun muutos vaikuttavat yhteydenpidon vilkastumiseen. Ainoastaan yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että yhteydenpito olisi vähentynyt sähköisen taloushallinnon käyttöönoton myötä.

Sähköisen taloushallinnon myötä kirjanpitäjällä on enemmän aikaa keskittyä asiakkaan asioihin, jolloin tuntemus ja ymmärrys asiakkaan liiketoiminnasta parantuu huomattavasti. Myös työnjohtajat ovat olleet enemmän yhteyksissä tilitoimistoon, jolloin ymmärrys siitä, mitä kukakin tekee, paranee. Kun keskinäinen tuntemus paranee, asiakkaat haluavat enemmän neuvontaa ja konsultointia, uudet palvelut astuvat siis mukaan asiakkaan ja tilitoimiston väliseen suhteeseen. Kirjanpitäjästä kasvaakin vähitellen luottohenkilö, jolta voi kysyä apua kaikissa asioissa.

Sähköinen taloushallinto on myös tehnyt tilitoimiston työntekijöiden työstä mielekkäämpää, kun he saavat materiaalit käsiinsä ajoissa tasaisin väliajoin. Palveleminen koetaan miellyttävämmäksi, kun asiakas koetaan viisaammaksi, kun tämä on ”ymmärtänyt” valita sähköisen taloushallinnon käyttöönsä. Tilitoimistojen työntekijät kokevat haastatteluiden perusteella työnsä myös arvokkaammaksi, kun siitä on oikeasti hyötyä asiakkaalle. Sähköisen taloushallinnon myötä myös asiakastyytyväisyys on yleisesti kasvanut.

7.9 Asiakkaiden suhtautuminen sähköiseen taloushallintoon

Haastatteluiden mukaan ne asiakkaat, jotka ovat siirtyneet sähköiseen taloushallintoon, ovat olleet tyytyväisiä ratkaisuunsa. Asiakkaat ovatkin sanoneet, että sähköisessä taloushallinnossa on paljon enemmän hyvää kuin huonoa. Yksi haastateltavani kertoi, että hänen asiakkaansa oli sähköiseen taloushallintoon siirryttyään todennut, että perinteinen taloushallinto pitäisi kieltää lailla.

Haastatteluista saamani tiedon mukaan asiakkaat ovat eniten kiitelleet sähköisessä taloushallinnossa sitä, että se on nopeaa, tiedot ovat jatkuvasti ajan tasalla, kuukauden aikanakin voi jo käydä katsomassa, miltä tilanne yrityksen tuloksen suhteen näyttää ja nopeammin valmistuvaa kirjanpitoa. Nopeuden myötä kirjanpitäjillä on myös enemmän aikaa keskittyä asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen. Tällöin tilitoimisto pystyy tarjoamaan asiakkaille uusia palveluita, neuvontaa, konsultointia, johdon laskentatoimea ja juuri kyseiselle asiakkaalle sopivia vinkkejä. Sähköisen taloushallinnon myötä asiakas saa enemmän irti taloushallinnostaan, ja hän saa samalla hinnalla enemmän palveluita. Eräs haastateltavista sanoikin, että sähköinen taloushallinto luo sen, mitä asiakkaalle pystytään tarjoamaan.

Erityisesti kiitosta on saanut myös sähköinen arkisto. Kuukausiraportit ja muut tiedot, kuten asiakas- ja myyntikohtaiset raportit, ovat helposti saatavilla. Asiakkaat arvostavat myös sitä, että tietoja ei tarvitse etsiä mapista, vaan ne löytyvät monen vuoden takaakin koneelta, ja niitä pääsee katsomaan missä vain. Näin paljon matkustavat ja eri toimipisteissä työskentelevätkin pääsevät käsiksi heille tärkeään tietoon. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, kun tieto on saatavilla koko ajan, eikä heidän tarvitse olla kirjanpitäjän lähettämien raporttien varassa.

Muita asioita, joista asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, ovat olleet paperin poistuminen, työmäärän vähentyminen silloin kun ostolaskuja on valtavasti, luonnon säästäminen ja laskun hyväksymiskierron nopeutuminen. Näiden lisäksi asiakkaan taloushallinto löytyy samasta paikasta ja asiakkaan itse tekemä työ saadaan hyödynnettyä. Yksi sähköisen taloushallinnon hyvistä puolista on se, että se motivoi myös tilitoimiston työntekijää, koska heidän tekemästään työstä on oikeasti hyötyä asiakkaalle.

Lukuisista hyödyistä huolimatta kaikki asiakkaat eivät ole kiinnostuneita sähköistämään taloushallintoaan. Haastatteluiden perusteella tähän on monia syitä. Osa asiakkaista vetoaa kustannuksiin: kyseessä olisi uusi kuluerä, ja etenkin pienet yritykset pitävät ohjelmakustannusta liian isona. Toisaalta eräs haastateltava sanoi, että osa pienistä asiakkaista ajattelee, että sähköinen taloushallinto olisi edullisempaa kuin perinteinen menetelmä. Tällöin he yllättyvät, kun kuulevatkin asian olevan

toisinpäin etenkin alkuvaiheessa. Muita syitä ovat esim. sähköisten laskujen vastaanottajien vähyys, yrittäjien ikääntyminen sekä taloushallinnon ulkoistaminen. Uusilla yrityksillä taas on yrityksen perustamisvaiheessa niin paljon kaikkea muutakin, että he eivät tämän vuoksi halua ottaa sähköistä taloushallintoa käyttöönsä. Yksi isoimmista syistä tuntui olevan se, että asiakkaat eivät tajua sähköisen taloushallinnon olevan niin helppoa kuin mitä se on. Monet asiakkaat pitävät sitä kuulemma selkeästi vaikeampana eivätkä ymmärrä, että laskun tekemiseen ei vaikuta se, onko lasku sähköinen vai paperinen.

7.10 Mitä tilitoimiston tulee tarjota asiakkailleen?

Moni haastatelluista tilitoimistoista oli ehdottomasti sillä kannalla, että sähköinen taloushallinto on ehdottomasti tarjottava asiakkaille. Haastateltavat mainitsivat tärkeiksi tarjottaviksi asioiksi mm. sähköisen myyntilaskutuksen, ostolaskujen kierrätysjärjestelmän, sähköiset arkistot, pankkiyhteydet sekä hieman harvinaisempana tuntikirjauksen. Myynti- ja ostoreskontraa pidettiin sähköisen arkiston kanssa miniminä, joka vähintään on pystyttävä asiakkaalle tarjoamaan. Haastateltavat totesivat myös, että sähköiset kausiveroilmoitukset ja veroilmoitukset kuuluvat olennaiseen osaan palvelua, kuten sekin, että kuukausiraportit lähetetään asiakkaalle sähköpostitse, mikäli asiakkaalla ei vielä ole käytössään sähköistä arkistoa. Osa haastateltavista piti tärkeänä, että sähköisissä järjestelmissä kaiken toiminnan tulisi integroitua yhteen. Lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että on tärkeää, että tilitoimisto pystyy tarjoamaan asiakkaalleen sähköisen taloushallinnon järjestelmän, joka on helppokäyttöinen ja kohtuuhintainen. Yksi tilitoimisto olikin saanut ison asiakkaan siitä syystä, kun ko. asiakkaan aikaisempi tilitoimisto ei pystynyt tarjoamaan heille sähköisen taloushallinnon järjestelmää. Perinteistä menetelmää käyttävät tilitoimistotkin myönsivät, että kaikilla tulee koko ajan olla jonkinlainen keino toimia, mikäli tärkeä asiakas tulee ja haluaa saada käyttöönsä sähköisen taloushallinnon järjestelmän.

Asiakkaat olivat kyselleet muutamilta tilitoimistoilta käyttöönsä myös laajempia kokonaisuuksia. Puheissa olivat varastohallinnan ohjelmistot, projektinhallinnalliset kokonaisuudet, työajan seuranta sekä budjetointi. Varastohallinnon ohjelmistot

jakoivat tilitoimistojen mielipiteitä jonkin verrankin: toisten haastateltavien mielestä varastohallinnan ohjelmistot eivät kuulu tilitoimistoille, koska ohjelmistot ovat spesifioituja ja varsin toimialakohtaisia, eikä kiinnostuneita asiakkaitakaan juuri ole. Muutamilla tilitoimistoilla taas tarjontaan kuului varastohallinnan ohjelmisto, jolloin asiakas kirjaisi tiedot järjestelmään. Tämän avulla tilitoimisto pystyisi laskemaan esimerkiksi varaston arvon joka kuukausi, mikäli asiakas toivoisi näin. Yksi haastattemistani tilitoimistoista taas oli varautunut hankkimaan laajan projektinhallinnan ohjelmiston, mikäli joku heidän tärkeistä asiakkaistaan sellaista sattuisi toivomaan. Suurin osa haastateltavista taas koki, että tämän tyylliset ohjelmistot ja palvelut eivät kuulu tilitoimistojen tarjontakenttään. Budjettia tehtiin osassa tilitoimistoja, ja tämä palvelu tuntuikin olevan lisääntymässä koko ajan. Myös tuntiseurannan tarjonta jakoi mielipiteet: toisien mielestä se kuului ehdottomasti asiakkaan hoidettavaksi, kun taas jotkut haastateltavista kokivat sen erittäin tärkeäksi asiaksi palkkahallinnon kannalta. Yksi haastateltavista kertoi, että Heeroksella onkin suunnitteilla tällainen tuntikirjaus-menetelmä.

Yleisesti ottaen haastateltavien kanta tähän kysymykseen oli kuitenkin se, että pelkkä tilinpäätös ei enää riitä nykypäivän asiakkaille, vaan tilitoimistojen rooli tulee yhä enemmän ja enemmän olemaan hoito- ja tukiyksikkö, jonka tulee tarjota kaikenlaiset asiakkaiden toivomat palvelut. Yksi haastateltavistani sanoikin, että joitain palveluita vain yksinkertaisesti pitää olla ihan sen varalta, jos joku sattuu niitä kysymään. Hän oli sitä mieltäkin, että tilitoimiston tulee pitää joitain jopa täysin kannattamattomia palveluita, koska ne vain pitää pystyä tarjoamaan. Monet olivat sitä mieltä, että tilitoimistoilla tulee olla erilaisia palvelukokonaisuuksia, joita voidaan tarjota erilaisille asiakkaille näiden omien tarpeiden mukaan. Palvelut on pystyttävä räätälöimään kullekin sopivaksi. Oikeastaan yhtä mieltä haastateltavat olivat kuitenkin siitä, että päätöksen teko ei tilitoimistolle kuulu edes niinkään päivittäisissä asioissa kuin laskujen maksu. Eräs haastateltavistani totesikin, että tilitoimistojen roolina on hoitaa operatiiviset tehtävät ja tuottaa oikeaa tietoa asiakkaalleen päätöksen tekoa varten, mutta ei olla itse tekemässä ko. päätöstä.

7.11 Tilitoimistojen tulevaisuus

Haastateltavat olivat kaikki sitä mieltä, että tilitoimistojen rooli on ollut murroksessa jo pidemmän aikaa ja että se tulee koko ajan muuttumaan enemmän ja enemmän. Rutiinitöiden sähköistäminen nopeuttaa niiden tekemistä, jolloin vapautuu aikaa ja resursseja vaatimaan neuvonta- ja konsultointipalveluun, jota asiakkaat yhä enenevässä määrin tarvitsevat ja haluavat. Sähköisen taloushallinnon myötä tilitoimistoilla on mahdollisuus tarjota myös muita uusia palveluita. Muutamat tilitoimistot olivat jo suunnitelleetkin uusia palveluitaan, joita aletaan tarjota, kun sähköinen taloushallinto vielä hieman enemmän yleistyy. Näiden joukossa oli mm. eri alojen tutkintaa, oman henkilökunnan vuokraustoimintaa, parempaa raportointia kuukausittain jne.

Pääosa haastateltavista oli sitä mieltä, että sähköinen taloushallinto on tulevaisuuden juttu tällä toimialalla. Sen myötä työ on mielekkäämpää työntekijöille ja asiakaspalvelu paranee. Samalla hinnalla tulee tulevaisuudessa saamaan selkeästi enemmän palveluita. Haastatteluissa kävi ilmi, että monet uskovat sähköisen taloushallinnon yleistyvän huomattavasti, kun yrittäjäsukupolvi vaihtuu nuorempaan.

Useampi haastateltavista otti tulevaisuuden osalta puheeksi myös henkilökuntapulan. Sähköistymisellä ei voida paikata tätä kokonaan. Yhä enemmän tullaan tarvitsemaan tilinpäätöstaitoisia kirjanpitäjiä, ja etenkin pääkaupunkiseudulla on jo pulaa hyvistä työntekijöistä. Tämä vaikuttaa mm. sillä tavoin, että pääkaupunkiseudun tilitoimistot eivät voi ottaa vastaan kaikkia asiakkaaksi toivovia yrityksiä, koska heillä ei ole resursseja hoitaa näitä. Yksi haastateltavistani olikin sitä mieltä, että tilitoimistojen tulisi kehittää jonkinlainen yhteistyöprojekti koulujen kanssa, jotta alan opiskelijat näkisivät, millaista tilitoimistossa työskenteleminen oikeasti on.

Seitsemän haastateltavaa oli myös sitä mieltä, että tilitoimistot tulevat keskittymään ketjuihin ja palveluntarjoajien määrä vähenee tilitoimistojen koon kasvaessa. Varsin moni oli sitä mieltä, että pienet, yksin tai kaksin toimivat tilitoimistot eivät pysty pysymään kilpailussa mukana, sillä heidän resurssinsa eivät yksinkertaisesti riitä hoitamaan sekä itse työtä että pitämään koko ajan silmällä sitä, mitä markkinoilla tapahtuu. Näin tehdessään nämä tilitoimistoyrittäjän valitettavan usein kuluttavat

itsensä loppuun. Yksi haastateltavistani oli sitä mieltä, että tilitoimistot tulevat jakaantumaan tulevaisuudessa tilitoimistoihin, jotka tekevät kaiken sähköisesti, sekä niihin tilitoimistoihin, jotka käyttävät ainoastaan perinteistä menetelmää. Hän olikin sitä mieltä, että asiakkaat tulevat varmasti lähivuosina vaihtamaan tilitoimistoja jonkin verran tilitoimiston palveluvalikoiman mukaan. Hän uskoi kuitenkin vahvasti siihen, että kummallekin toimintatavalle tulee riittämään asiakkaita vielä kauan. Sama haastateltava väläytti ajatuksen myös erilaisten tilitoimistojen yhteistyöstä: valtavan määrän pelkästään rutiinistöä tekevä tilitoimisto sitoutuisi yhteistyöhön sellaisen tilitoimiston kanssa, jossa työskentelee erittäin hyvin kirjanpitoon, verotukseen jne perehtyneitä ihmisiä. Näillä tilitoimistoilla olisi yhteiset asiakkaat, joiden rutiinikirjanpito tapahtuisi toisessa paikassa ja neuvonta- ja konsultointipalvelu toisessa paikassa eri ihmisen kanssa. Tämän lisäksi haastateltava mainitsi, että tulevaisuudessa tulee olemaan yhä enemmän tilitoimistoja, jotka keskittyvät vain palkanlaskentaan.

Haastateltavat olivat keskenään melko samoilla linjoilla siitä, miten tilitoimiston tulee toimia ja mihin niiden kannattaa panostaa, jotta ne pysyvät mukana kilpailussa. Lähes poikkeuksetta tilitoimistot mainitsivat ensimmäisenä sen, että pitää koko ajan taukoamatta seurata mitä markkinoilla tapahtuu: uudet lait ja asetukset, uudet ohjelmistotoimittajat ja erilaiset ohjelmistovaihtoehdot, alan muut muutokset jne. Joku haastateltavista sanoikin, että ilman tätä ei yksinkertaisesti ole mitään mahdollisuutta pysyä kehityksen tahdissa mukana. Koulutus koettiin tähän yleensä hyväksi ratkaisuksi: koulutuksissa kerrotaan kaikesta uudesta, mitä markkinoille on tulossa. Koulutukset pitävät tiedon ja taidon ajan tasalla, ja tilitoimisto on riittävän ajoissa valmis toimimaan muutosten mukaisesti. Uusiin asioihin on oltava valmis eikä paikalleen saa pysähtyä hetkeksikään. Ehdottoman tärkeää on, että tilitoimiston henkilökunnan osaaminen on korkeaa tasoa ja jokaisella alalla on oma erityisosaajansa. Yhtenä tärkeänä asiana tilitoimistot mainitsivat myös sähköisen taloushallinnon ohjelmiston ajantasaisuuden. Ohjelmiston on oltava helppo käyttää ja sen tulee olla toimialan muutoksissa mukana. Tämä tarkoittaa myös sitä, että ohjelmistotalojen on kuunneltava ja tehtävä yhteistyötä tilitoimistojen kanssa, jotta ohjelmistot saadaan pidettyä hyvässä kunnossa koko ajan. Tilitoimiston työntekijöiden on osattava käyttää ohjelmistoa ja neuvoa asiakkaita sen käytössä. Osa haastateltavista mainitsi myös, että asiakassuhteen hyvä hoitaminen on

ehdotonta kilpailussa mukana pysymiseen. Ilman tätä asiakkaat siirtyvät helposti sellaisten tilitoimistojen palveltaviksi, joissa asiakaspalvelu toimii.

Tilitoimiston henkilökunnan oman jaksamisen kannalta myös verkostoituminen on erittäin tärkeää, jotta pysyy mukana toimialan hektisessä tahdissa. Keskustelu saman alan ihmisten kanssa auttaa jaksamaan ja opettaa paljon uutta. Asiakkaiden kantilta asioiden katsominen on henkisesti raskasta työntekijöille, ja näin ollen samassa työssä olevien vertaistuki on erittäin tärkeää. Eräs haastateltavistani harmittelikin, että liian moni pelkää puhua samalla alalla toimivien kanssa, jotta ei vain paljasta mitään siitä, miten omalla tilitoimistolla menee. Hän mainitsikin, että olisi erittäin tärkeä keskustella oman alan ihmisten kanssa vaikkapa sitten Taloushallintoliiton tilaisuuksissa, mikäli ei koe omalta paikkakunnaltaan löytyvän sopivaa keskustelukumppania.

7.12 Sähköisen taloushallinnon uutuuksia

Eräs haastateltavistani ounasteli sähköisen taloushallinnon ”uutuustuotteiden” lisäävän sähköisen taloushallinnon käyttöä. Hän uskoi, että etenkin melko pian markkinoille tulevan raportointikoodiston mukana tilitoimistot ja asiakasyritykset innostuvat sähköisestä taloushallinnosta helpottaakseen omaa sidosryhmäraportointiaan. Syksyllä alkaa todennäköisesti myös palkkahallinnosta vastaavanlainen projekti Enemmän tietoa raportointikoodistosta löytyy kappaleesta 5.8.

Haastateltava kertoi minulle myös, että markkinoille on tulossa keino helpottamaan pienten yritysten sähköiseen taloushallintoon siirtymistä. Tämä keino olisi käytettävissä silloin, kun yritys käyttää pankkia laskutusoperaattorinaan. Kun asiakas lähettäisi laskun pankin kautta, pankin tiedostoihin jäisi kuva lähetetystä myyntilaskusta. Kun vastaanottaja maksaisi laskun, maksusuoritus linkkaisi laskun kuvan maksusuoritukseen. Samalla tavalla kävisi ostolaskujen puolella. Tällä tavoin pientenkin yritysten tosineisto saataisiin sähköiseen muotoon: tosineisto löytyisi samalla, kun otetaan sähköisiä tiliotteita. Tässä kuitenkin ongelmana on se, että tällä hetkellä ALV:n kirjaaminen maksuperusteisesti on laitonta. Tähän on haettu

lakimuutosta niille yrityksille, joiden liikevaihto on maks. 500 000 €. Haastateltava kuitenkin epäili, että lakiehdotus tuskin menee läpi noin isosta liikevaihdosta. Tällaisen ratkaisun avulla saataisiin kuitenkin kaiken pienimmätkin yritykset edes hieman helpommin siirtymään sähköiseen taloushallintoon.

8 POHDINTA

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että kirjallisuuden ajatukset sähköisen taloushallinnon lisääntymisestä pitävät pitkälti paikkansa: sähköinen taloushallinto on haastatteluiden perusteella levinnyt Satakuntaankin mukavasti, koska vain kaksi yhdestätoista haastattelemani tilitoimistosta käytti enää perinteistä menetelmää. Mutta kuten kirjallisuudessakin on todettu, edistyminen etenee hitaasti. Tämä voitiin todeta myös tutkimuksessani haastateltavien kertoessa, että vain keskimäärin kymmenen prosenttia heidän asiakkaistaan käyttää ja on kiinnostunut sähköisestä taloushallinnosta. Asiakkaiden nihkeyden lisäksi sähköisen taloushallinnon leviämistä joihinkin tilitoimistoihin vaikeuttaa myös työntekijöiden nihkeä asenne, kuten Dahlbergkin on todennut Tilisanomien artikkelissaan. Haastatteluissa ilmeni, että joissain tilitoimistoissa ainakaan vanhemmat työntekijät eivät ole innoissaan opettelemassa uusien ohjelmistojen ja toimintotapojen.

Luvussa 2.6. esittelin kirjallisuuden ajatuksia siitä, miten sähköinen taloushallinto muuttaa tilitoimistotyöntekijöiden työtä. Haastattelut toivat ilmi täysin samoja asioita: työntekijöiden rooli muuttuu kontrolloivammaksi ja manuaalinen työ vähenee. Muutamit haastateltavat olivat myös miettineet valmiiksi uusia palveluita, joita voidaan ottaa vanhempien työtehtävien rinnalle, kun sähköinen taloushallinto yleisty. Etenkin tilitoimistojen tulevaisuuden suhteen haastateltavilla tuntui olevan hyvin samanlaisia ajatuksia kuin mitä kirjallisuudessa on kirjoitettu. Moni mainitsi jo edelläkin olevat asiat, joita on esiteltyä myös kirjallisuudessakin. Lisäksi luvussa 2.6. kerrottiin siitä, että ala tulee työllistämään lisää henkilöitä parin seuraavan vuoden aikana huomattavastikin. Muutama haastateltava otti myös tämän asian esille, mutta eri näkökantilta: muutama mainitsi henkilökuntapulan, sen, että alalla ei

ole riittävästi päteviä työnhakijoita etenkin pääkaupunkiseudulla. Tutkimustulokset yhtyivät kirjallisuuteen myös siinä suhteessa, että molemmissa uskottiin vakaasti siihen, että sähköinen taloushallinto on tulevaisuuden juttu, siihen kannattaa panostaa ja siirtyä.

Tutkimuskysymykseni on esiteltyä heti opinnäytetyöni alussa, johdanto-osiossa. Uskon tutkimukseni tarjoavan erittäin hyvää ja tärkeää tietoa toimeksiantajalleni sähköisen taloushallinnon tilanteesta Satakunnassa. Haastatteluista sain myös varsin monia ideoita siitä, miten sähköisen taloushallinnon ohjelmistoja vielä voidaan parantaa: toimeksiantajani saa tutkimukseni myötä monen monta asiaa, joiden toteuttamista voivat mieltä omassa ohjelmistossaan. Tämän lisäksi tutkimuksestani ilmenee asioita, jotka vaativat vielä selkeää kehitystä sähköisen taloushallinnon ohjelmistoissa. Haastattelut olivat melko laajoja, ja näin ollen koen, että tietojen joukosta löytyy varsin paljon hyödyllistä tietoa toimeksiantajalleni.

Mielestäni tutkimustani voidaan pitää myös luotettavana, koska haastattelut on tehty kasvokkain, enkä koe, että haastateltavillani olisi ollut mitään syytä vastata muuta kuin mitä oikeasti ajattelevat. Haastattelut on myös käsitelty tarkkaan ja huolellisesti, jolloin huolimattomuusvirheiltä käsittelyvaiheessa ollaan voitu välttyä. Itse pidän tutkimustani luotettavana ja sen tuloksia käyttökelpoisena, mutta yleistettävyydessä tulee toki olla huolellinen. Kyse on kuitenkin vain kymmenestä suurimmasta tilitoimistosta Satakunnan alueella, jolloin tutkimustulosta ei voida pitää täysin vallitsevana koko Satakunnassa. Tulee ottaa huomioon, että alueella on erittäin suuri määrä erikokoisia tilitoimistoja, jotka saattavat ajatella asioista hyvinkin eri tavalla. Lisäksi yleistettävyyttä ajatellessa tulee ajatella sitä, että jokaisesta tilitoimistosta on haastateltu vain yhtä tai kahta henkilöä, jolloin kyseessä on aina yhden ihmisen subjektiivinen näkemys. Nämä asiat kun ottaa huomioon, voidaan tutkimustuloksia mielestäni pitää luotettavina ja niitä voidaan käyttää erilaisten päätösten yhtenä tausta-aineistona.

Tutkimukseni on vain yksi näkökanta sähköisen taloushallinnon ja sen ohjelmistojen tilanteesta Satakunnassa. Mielestäni asiaa voisi tutkia tulevaisuudessa esimerkiksi pienimpien tilitoimistojen silmin: tulokset voisivat olla hyvinkin erilaisia verrattuna tähän tutkimukseen. Sähköisen taloushallinnon käyttöön ottaneet tilitoimistot

lienevät varsin pitkälti vielä isoja tilitoimistoja, mutta myös pienet tilitoimistot ovat varmasti joutuneet jo miettimään omaa kantaansa asiaa. Uskoisin, että yhden tai kahden työntekijän tilitoimistojen ajatukset saattavat erota omista tutkimustuloksistani hyvin paljonkin. Tämäkin tieto olisi varmasti hyödyllistä ohjelmistotoimittajille jne, sillä muutaman vuoden päästä nämä pienet tilitoimistot tulevat olemaan potentiaalisia asiakkaita heille, kun sähköinen taloushallinto on selkeästi yleistynyt.

LÄHTEET

Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu. 2010. Raportointikoodisto – vuosisadan juttu! Viitattu 17.8.2010. http://www.hse.fi/EN/research/t/p_7/RTE/fia/reports/

Ahvenniemi, J. 2009. Raportointikoodisto – todellista hallinnollisen taakan keventämistä. Tilisanomat. Viitattu 17.8.2010. <http://www.tilisanomat.fi/lehti/article.php?catid=10&v=2009>

Dahlberg, T. 2004. Taloushallinnon sähköistyminen muuttaa alaa. Tilisanomat 3, 35-37.

Festum Oy. Sovellusvuokraus. Viitattu 18.8.2010. http://festum.staart-net.fi/fi/ohjelmistot/sahkoiset_ostolaskut/asp.html

Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hannus, T. 2007. Pyörtääkö sähköinen taloushallinto? Tilisanomat 1, 25-27.

Heeros Systems Oy. 2010. Viitattu 18.8.2010. <http://www.heeros.com/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Innofactor Oy. 2010. Käyttöpalvelut. Viitattu 18.8.2010. http://www.innofactor.com/tuoteet_ja_palvelut/kayttopalvelut

Itella Information Oy. Viitattu 18.5.2010. <https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info>

Katajamäki, M. 2005. Tuore tohtori Benita Gullkvist: Sähköinen taloushallinto luo uusia mahdollisuuksia. Tilisanomat 3, 12-17.

Lagus, A. 2006. Taloushallinto siirtyy verkko aikaan. Tietokone 11/2006, 52. Viitattu 18.8.2010. http://www.tietokone.fi/lehti/tietokone_11_2006/taloushallinto_siirtyy_verkko aikaan_1637

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva: WS Bookwell Oy.

Mansoft Tietotekniikka Oy. 2010. Käyttöpalvelut. Viitattu 18.8.2010. <http://www.mansoft.fi/kayttopalvelut>

Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mäkinen, V. 2009. Raportointikoodisto. Tiede. Viitattu 17.8.2010. http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/38709/file/MakinenVuokkoFIAraportointikoodistov.pdf

Poteri, J. 2010. Raportointikoodisto – vuosisadan juttu! Real-Time Economy Community. Viitattu 17.8.2010. <http://www.hse.fi/NR/rdonlyres/22595690-218B-4430-BFFD-E9F6C2955EE9/0/Raportointikoodisto.pdf>

Procountor International Oy. 2008. Sähköinen taloushallinto. Suomen Yrittäjät. Viitattu 18.5.2010. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/#verkkolasku>

Procountor International Oy. 2010. Viitattu 18.8.2010. http://www.procountor.com/faq_saas.asp

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 22.2.2010. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Suomen Taloushallintoliitto ry. 2010. Tilitoimistoala rekrytoi 1000 uutta työntekijää kahden vuoden kuluessa. Viitattu 22.3.2010. <http://www.taloushallintoliitto.fi/?x1745=464547>

TDC Partners. Viitattu 18.8.2010. <http://www.partners.fi/default.asp?viewID=281>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Viitattu 17.5.2010. <http://www.tenk.fi/JulkaisutjaOhjeet/htkfi.pdf>

Vaasan yliopisto. 2010. Tutkimusetiikka. Viitattu 17.5.2010. <http://www.uwasa.fi/tutkimuspalvelut/tutkimusetiikka/>

Vahtera, P. 2002. Verkkolaskut käytännössä osa 1. Tilisanomat 5, 43-51.

Vallenius, I. 2005. Verkkolaskujen vaikutus tilitoimiston arkeen. Tilisanomat 2, 43-45.

Lopullinen haastattelupohja A

Yleistä

Käytetäänkö tilitoimistossanne sähköistä taloushallintoa? Millä tavoin?

Käytättekö perinteistä ja sähköistä menetelmää rinnakkain? Missä suhteessa (prosenttiosuus)?

Mitä sähköisen taloushallinnon järjestelmiä käytätte?

Tarjoatteko sähköisiä järjestelmiä myös asiakkaiden käyttöön (jos kyllä, niin mitä?)

Ohjelmisto

Onko sähköinen järjestelmänne hankittu sovellusvuokrauksena vai onko käytössänne oma ohjelmisto?

1. Jos oma ohjelmisto:

1.1. Toimiiko ohjelmisto hyvin, mitä parantaisitte, mikä on erityisen hyvää?

1.2. Käytettävyys tosi hyvä?

1.3. Onko ylläpito helppoa? Oma ihminen hoitamassa sitä?

2. Mikäli palveluna:

2.1. Toimiiko ohjelmisto hyvin, mitä parantaisitte, mikä on erityisen hyvää?

2.2. Mikä hankintatavassa on hyvää / huonoa?

Oletteko harkinneet ohjelmiston vaihtamista tai uusimista?

1. Miksi ja millä aikataululla?

Kohdistuuko sähköiseen taloushallintoon paljon kysyntää? Minkälaisia palvelukokonaisuuksia asiakkaat kyselevät – perusasioita vai laajempia kokonaisuuksia?

Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon

Miten yhteistyö ohjelmistotoimittajien kanssa sujui, kun siirryitte käyttämään sähköisen taloushallinnon järjestelmiä?

Oliko siirtymisvaiheessa muita ongelmia esim. asiakkaiden tai työntekijöiden suhteen?

Koetteko, että tilitoimisto-asiakas-suhteenne on muuttunut?

Mitä asiakkaanne arvostavat eniten, miten sähköinen taloushallinto on vaikuttanut omaan toimintaanne?

Mielipiteitä

Minkälaisia sähköisiä palveluita tilitoimiston tulee teidän mielestänne tarjota asiakkaalle?

Minkälaiset tehtävät taas eivät ehdottomasti kuulu?

Tulevaisuus

Miten näette tilitoimistojen tulevaisuuden – tuleeko tilitoimistojen rooli mielestänne muuttumaan?

Miten tilitoimistojen tulee toimia, mihin niiden kannattaa panostaa, jotta se tulee pysymään mukana kilpailussa ja pystyy vastaamaan sähköistymisen mukanaan tuomiin haasteisiin?

Lopullinen haastattelupohja B

Taustaa

Käytetäänkö yrityksessänne sähköistä taloushallintoa? Millä tavoin?

Mitä sähköisen taloushallinnon järjestelmiä käytätte tällä hetkellä?

Tarjoatteko sähköisiä taloushallinnon järjestelmiä asiakkaille? Miksi ette?

Kuinka tuttu sähköinen taloushallinto on teille? Minkälaista tietoa kaipaisitte ja miltä taholta?

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen

Oletteko miettineet siirtyvänne sähköisen taloushallinnon käyttöön? Millä aikataululla?

Mitkä ovat suurimmat haasteet/hidasteet sähköiseen taloushallintoon siirtymiselle?

Ohjelmisto

Mikäli päättäisitte siirtyä sähköiseen taloushallintoon, hankkisitteko oman ohjelmiston vai käyttäisittekö sovellusvuokrausta?

Oletteko jo keskustelleet ohjelmistotoimittajien kanssa? Miten yhteistyö on lähtenyt käyntiin?

Minkälaisia ominaisuuksia pidätte tärkeinä sähköisen taloushallinnon ohjelmassa?

Asiakas

Ovatko asiakkaanne olleet kiinnostuneita sähköisestä taloushallinnosta? Minkälaisia palveluita he ovat kyselleet (ostolaskukäsittely, laskutus, reskontrat, raportit)?

Mielipiteitä

Minkälaisia sähköisiä taloushallinnon palveluita tilitoimiston tulee mielestänne tarjota?

Tulevaisuus

Miten näette tilitoimiston roolin tulevaisuudessa?

Miten tilitoimiston tulee mielestänne toimia ja panostaa, jotta se pysyy mukana kilpailussa ja pystyy vastaamaan sähköisen taloushallinnon haasteisiin?