

---

# UUDEN ASIAKKAAN HALTUUNOTTO TILITOIMISTOSSA

---

Juha Iivanainen

Opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulututkinto





Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Juha Iivanainen	
Työn nimi Uuden asiakkaan haltuunotto tilitoimistossa	
Päiväys 7.6.2012	Sivumäärä/Liitteet 37/6
Ohjaaja(t) Antti Iire	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Pretax Kuopio Oy	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitä kaikkea toimenpiteitä täytyy tehdä, kun uusi asiakas saapuu tilitoimistoon. Työ on tehty Pretax Kuopio Oy:lle, sen toimintojen perusteella.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on tehty haastattelujen, työkokemuksen, sekä sisäisten työohjeiden perusteella. Työtä varten olen haastatellut Pretax Kuopio Oy:n pääkäyttäjiä. Tarkoituksena oli kerätä tiedot asiakkaan haltuunotosta yksin kansiin, haastatteluiden ja työohjeiden perusteella, jotta muutkin, kuin pääkäyttäjät tietävät, mitä kaikkea tapahtuu asiakkaan saapuessa tilitoimistoon.</p> <p>Tähän opinnäytetyöhön on kerätty tiedot siitä, millaisia toimenpiteitä tulee tehdä ja kuka toimenpiteet tekee, uuden asiakkaan saapuessa tilitoimistoon. Toimenpiteet on kuvattu palveluittain, joista muodostuu kokonaisuus asiakkaan tarpeiden mukaan. Koska ala ja ohjelmistot muuttuvat jatkuvasti, osa tiedoista ja toiminnoista vanhenevat.</p> <p>Tätä opinnäytetyötä voidaan käyttää Pretax Kuopio Oy:n henkilökunnalle koulutustarkoituksiin, sekä tietopakettina eri palveluiden käynnistämisestä.</p>	
Avainsanat Perehdyttäminen, uusi asiakas, taloushallinto	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Juha Iivanainen			
Title of Thesis Managing a New Customership in an Accounting Firm			
Date	7.6.2012	Pages/Appendices	37/6
Supervisor(s) Antti Iire			
Project/Partners Pretax Kuopio Oy			
<p><b>Abstract</b></p> <p>The purpose of this thesis project is to find out what measures are to be taken when a new client starts as a customer in an accounting firm. This thesis has been carried out in co-operation with Pretax Kuopio Oy.</p> <p>This research is based by interviews, work experience and the internal instructions of Pretax Kuopio Oy. To reach the goals of the thesis, the IT main users of Pretax Kuopio Oy were interviewed. The purpose was to summarize all the information on the customership management process starting from the initial phase of introducing new clients to an accounting firm. Each staff member could, thus, also gain a better understanding of the phases involved in managing new clients.</p> <p>The activities are described service by service, which comprise an entity that meets the client's needs. The accounting industry as well as the programs it uses are experiencing a rapid phase of changes, which results in the fact that some of the information and activities presented in this thesis will become obsolete.</p> <p>This study can be used as an information package and for educational purposes in Pretax Kuopio Oy.</p>			
<p><b>Keywords</b> Orientation, new customer, financial administration</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	7
2	TALOUSHALLINTO TOIMIALANA JA PRETAX KUOPIO OY .....	8
2.1	Taloushallinto toimialana .....	8
2.2	Pretax Kuopio Oy .....	9
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	10
3.1	Perehdyttämiskonseptit .....	11
3.2	Perehdyttämisen vaiheet .....	16
4	TUTKIMUSPROSESSI.....	20
4.1	Teemahaastattelu.....	20
4.2	Tutkimuksen onnistuminen .....	21
5	ASIAKKAAN HALTUUNOTTO.....	23
5.1	Tikon Kirjanpito.....	23
5.1.1	Tikon KP.....	23
5.1.2	Aineiston siirrot.....	25
5.1.3	Tikon etäkäyttö .....	25
5.2	Veroilmoitus.....	26
5.2.1	E-Tilinpäätös .....	26
5.2.2	Katso .....	26
5.3	Myyntilaskutus.....	26
5.3.1	Tikon MT .....	27
5.3.2	Yrityksen perustaminen .....	27
5.3.3	Aineiston siirrot.....	28
5.3.4	Tikon etäkäyttö .....	28
5.4	Ostolaskujen kierto .....	29
5.4.1	eOffice.....	29
5.4.2	ProMicro .....	31
5.5	Matkalaskut .....	32
5.6	Maksuliikenne.....	32
5.6.1	Asiakkaan oma.....	32
5.6.2	Toimiston sopimukset.....	33
5.7	Raportointi .....	33
5.7.1	Vision .....	34
5.7.2	Rahaks .....	34
5.7.3	Tikon Raporttikehitin.....	34
5.7.4	Tikon Kohderakenteet .....	34
5.7.5	Talgraf .....	35
5.8	Palvelulaskutus (Pala) .....	35

6 POHDINTA..... 35

LIITTEET

Liite 1 Projektin Check-list

Liite 2 PretaxPro Micro Aloituslomake

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheen olen saanut työnantajaltani Pretax Kuopio Oy:ltä. Aiheen lähtökohtana oli, että saadaan toimistollemme toimiva työkalu uuden asiakkaan haltuun ottamiseen. Tähän asti tiedot tarvittavista toimenpiteistä ovat olleet useiden ihmisten takana ja on voinut käydä niin, että joitakin asioita on jäänyt tekemättä, koska toinen on ajatellut toisen tekevän sen ja toisin päin. Tavoitteena on siis kerätä tiedot uuden asiakkaan haltuun ottamisesta yksiin kansiin, josta ne ovat kaikkien työntekijöiden, sekä johdon käytettävissä.

Tässä opinnäytetyössä esitellään aluksi lyhyesti taloushallinnon toimialaa, sekä työn toimeksiantajaa Pretax Kuopio Oy:tä, jonka jälkeen tutustutaan perehdyttämisen teoriaan ja taustoihin. Tämän jälkeen käsitellään millaisilla menetelmillä tutkimus on toteutettu. Lopuksi käydään läpi palveluittain, mitä toimenpiteitä uuden asiakkaan saapuessa täytyy tehdä.

## 2 TALOUSHALLINTO TOIMIALANA JA PRETAX KUOPIO OY

Tässä luvussa tutustumme taloushallintoon toimialana, sekä opinnäytetyön toimeksiantajaan Pretax Kuopio Oy:öön. Koska työ liittyy enemmän taloushallintoalan toiseen pääryhmistä, eli tilitoimistoihin, toimiala esittelyssä paneudun enemmän tilitoimistojen faktoihin.

### 2.1 Taloushallinto toimialana

Taloushallintoala jaetaan kahteen pääryhmään, jotka ovat tilitoimistot ja tilintarkastustoimistot. Aikaisemmin taloushallinnon toimijat ovat keskittyneet vain lakisääteisten asioiden hoitamiseen, mutta nykypäivänä ala on monipuolistumassa, ja menossa entistä enemmän asiakaspalveluun ja asiakasyritysten neuvontapalveluiden tuottamiseen perinteisen kirjanpidon rinnalla. Taloushallinto on kasvava toimiala ja sen henkilöstömäärä on kasvanut vuosien 2002 ja 2007 välillä 20 prosenttia, joka tarkoittaa 2193 henkilöä. Suurin osa kasvusta on tapahtunut kirjanpidon- ja tilinpäätöspalveluiden saralla, joka on toimialan suurin alatoimiala. (Toimialaraportti, 2009)

Alueellisesti vähiten kasvua on 2000-luvulla ollut Satakunnassa, Pohjanmaalla ja Lapissa. Eniten kasvua taas on ollut Pohjois-Savossa, Uudellamaalla, Pirkanmaalla ja Keski-Suomessa. (Toimialaraportti, 2009)

Taloushallintoliiton Internet sivuilla kerrotaan, että Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2010 tilitoimistojen toimipaikkoja oli maassamme 5 222 ja alan liikevaihto oli 820 Me. Tilitoimistoalalla työskenteli kyseisenä vuonna 11 961 henkilöä. Toukokuussa 2012 alan tutkinnon KLT suorittaneita oli 2639, joista 76 % työskentelee tilitoimistoissa. Taloushallintoalalla työskentelevistä noin viidennes on suorittanut KLT tutkinnon. (Taloushallintoliitto, 2012)

Taloushallintoliiton mukaan tilitoimistojen toimipaikkojen koko vaihtelee 1-2 henkilön toimistoista, aina yli 50 henkilön toimistoihin. Taloushallintoliittoon kuuluu noin 800 tilitoimistoa. Näiden toimistojen keskimääräinen koko on 7,1 henkilöä, kun taas Taloushallintoliittoon kuulumattomien tilitoimistojen keskimääräinen koko on 1,6 henkilöä. Vuonna 2010 tilitoimistojen koko jakautui niin, että yli 9 henkilön toimistoja oli 19 %, 5 – 9 henkilön toimistoja oli 29 %, 3 – 4 henkilön toimistoja oli myös 29 % ja 1 – 2 henkilön toimistoja oli 23 %. (Taloushallintoliitto, 2012)

## 2.2 Pretax Kuopio Oy

Pretax Kuopio Oy:ssä työskentelee noin 40 talous- ja palkkahallinnon ammattilaista Suokatu 23:ssa. Yrityksen asiakaskunta koostuu yli 450 yrityksestä, toiminimistä keskisuuriin yrityksiin. Pretax Kuopio Oy:n tarjoamia palveluja ovat mm. yritysten neuvontapalvelut, yrityskaupat, ulkoistamisratkaisut ja taloushallinnon konsultointi. Yrityksen liikevaihto on noin 2,7 miljoonaa euroa.

Pretax Kuopio Oy kuuluu Pretax Yhtiöihin, joka on Pohjois-Euroopan suurin talous- ja palkkahallinnon palveluyritys. Pretax Yhtiöiden liikevaihto vuonna 2009 oli 101 miljoonaa euroa ja sen 15000 asiakasta palveli 1400 henkilöä.

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisestä puhuttaessa, yleensä mieleen tulee uuden työpaikan tehtäviin ja tiloihin tutustuminen. Tämä pitää paikkansa, mutta perehdyttämiselle voi olla tarvetta myös muissa tilanteissa. Esimerkiksi työtehtävien tai ohjelmiston muuttuminen voi luoda tarpeen perehdyttämiselle. Tässä luvussa käymme läpi perehdyttämisen historiaa ja erilaisia perehdyttämisen malleja.

Ihmisten toimintaa ohjaavat sisäiset mallit, joita pyritään luomaan hyvällä perehdyttämisellä ja työhön opastuksella. Sisäisellä mallilla tarkoitetaan ihmisen luomaa toimintamallia, joka muodostuu kokemuksista ja ympäristöstä. Esimerkiksi matka töihin ja työpaikalta kotiin on sisäinen malli. Positiiviset kokemukset helpottavat luomaan sisäisiä malleja, jolloin perehdyttämisen työhön opastuksen onnistumisen merkitys kasvaa uusien työtapojen opettelussa. (Lepistö, I. 2004)

Aluksi perehdyttäminen on ollut vain työhön opastusta. Organisaatioon perehdyttämistä ei aiemmin pidetty niin tärkeänä, koska työympäristöt olivat yksinkertaisia ja työyhteisöt melko pieniä. Organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaistumisen myötä, myös perehdyttäminen on monipuolistunut. Pelkkä työhön opastaminen ei enää riitä, vaan tarvitaan monipuolisempaa perehdyttämistä organisaatioon ja työyhteisöön. Työntekijän tulee tietää, kuinka organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. Yksi yritysten yhteiskunnallisista vastuualueista on sosiaalinen vastuu, johon kuuluu henkilöstön hyvinvointi ja työssä jaksaminen. Perehdyttämisellä on suuri vaikutus siihen, kuinka uusi työntekijä sopeutuu ja tutustuu työyhteisöön. Hyvin hoidetulla perehdyttämisellä voidaan saada työntekijä jaksamaan paremmin työssään, ja näin turhat poissaolot vähentyvät. Myös se, kuinka vanha työntekijä perehdytetään uusiin työtehtäviin, voi vaikuttaa hänen työuransa pituuteen jopa vuosilla. Hyvin hoidettu perehdyttäminen, ja sitä kautta tyytyväinen henkilöstö, parantaa yrityksen ulospäin näkyvää yrityskuvaa ja imagoa työnantajana. (Kupias, P.;& Peltola, R. 2009)

Vaikka perehdyttäminen tuntuu käsitteenä hyvin yksinkertaiselta, on siihen tultu lainsäädännön, perinteiden, yhteiskuntavastuun ja järkevyyden periaatteiden kautta. Myös seuraavat määreet ovat Peltolan ja Kupiaksen mukaan ohjanneet perehdyttämistä: työnhallinnan edistäminen, sopeuttaminen työhön ja työyhteisöön, sitouttaminen, tuloksellisuus ja kannattavuus, työhyvinvointi, organisaation uudistaminen ja strategian toteuttaminen, työntekijän koko kapasiteetin hyödyntäminen, työntekijän sisäänajo, muutos ja kehittyminen, turvallisuus, sekä työtehtäviin oppiminen ja osaa-

misen jakaminen. Perehdyttämistä on käytetty myös johtamisen välineenä. Perehdyttämisen sisältö vaihtelee, ja tulee aina vaihtelemaan yritysten välillä, koska jokainen työpaikka ja työyhteisö on omanlaisensa. (Kupias, P. & Peltola, R. 2009)

Kupiasen ja Peltolan käsitys perehdyttämisestä on seuraava: *”Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuman työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan, sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota.”* (Kupias, P. & Peltola, R. 2009)

Kuten jo aiemmin mainittiin, ohjaa perehdyttämistä myös lait. Lakeja, jotka käsittelevät perehdyttämistä, ovat mm. työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta. Näissä paneudutaan varsinkin työnantajan vastuuseen perehdyttäjänä, sillä työn täytyy olla turvallista ja työnantajalla on vastuu työntekijöiden kouluttamisesta. Työlainsäädäntö on pakottavaa oikeutta, joten työntekijän oikeuksia heikentävät asiat, joita voidaan heikentää työehtosopimuksilla, ovat mainittu erikseen. Työsopimuslaissa on yleisvelvoite, joka velvoittaa työnantajan huolehtimaan, että *työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmää muuttettaessa tai kehitettäessä*. Näin ollen työnantaja on velvollinen antamaan myös vanhoille työntekijöilleen koulutusta, jos työn kuva tai työtehtävät muuttuvat työsuhteen aikana. (Kupias, P. & Peltola, R. 2009)

Työehtosopimuksissa palkkaan liittyvissä pykälissä mainitaan usein perehdyttäminen, sillä perehdyttäjä saa usein lisäpalkkion tekemästään perehdytyksestä. Myös uuteen tehtävään siirtyvä työntekijä saa usein uuden tehtävän vaativuustason palkkaa jo siirtymä-/ perehdyttämisaikana. (Kupias, P. & Peltola, R. 2009)

Työpaikoilla tulisi perehdyttäminen järjestää näkyväksi, jolloin työntekijät tietäisivät, millaista perehdytystä he saavat esimerkiksi, jos he vaihtavat työtehtäviä tai heille tulee uusia työmenetelmiä. (Kupias, P. & Peltola, R. 2009)

### 3.1 Perehdyttämiskonseptit

Kupias ja Peltola jakavat kirjassaan perehdyttämisen viiteen eri konseptiin, jotka ovat vierihoido-, malli-, laatu-, räätälöity- ja dialoginen perehdyttäminen. Näissä kaikissa

konsepteissa on jokaisella toimijalla oma roolinsa, joka saattaa erota eri konsepteissa toisistaan paljonkin. Seuraavassa on käyty kiteytetysti läpi, kuinka he kuvaavat eri konsepteja.

### Vierihoidoperehdyttäminen

Vierihoidoperehdyttäminen on yksilöllistä perehdyttämistä, joka soveltuu varsinkin pieniin ns. käsityöläisorganisaatioihin. Oppiminen tapahtuu hiljalleen työtä tekemällä, kokeneemman työntekijän opastuksella. Tässä konseptissa perehdyttäminen on kokonaan yhden henkilön varassa, joka voi olla perehdyttämislle, joko hyvä tai huono asia. Jos perehdyttäjä on motivoitunut ja tuntee työtehtävät, sekä organisaation hyvin, ja hänellä on aikaa perehdyttämislle, voi olla varmaa, että perehdyttäminen onnistuu hyvin. Jos sen sijaan perehdyttäjä ei ole motivoitunut tai hän on tehtävissään epävarma, voi se koitua perehdyttämisen kohtaloksi.

### Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttämisessä luodaan perehdyttämislle toimintamalleja ja mallisuunnitelmia avustamaan perehdyttäjiä. Yleensä henkilöstöosasto tuottaa näitä keskitetysti. Valmiit mallit ja ohjeistukset soveltuvat hyvin ns. yleisperehdyttämiseen, mutta työhön opastuksessa ne eivät välttämättä ole toimivia. Malliperehdyttämisessä onkin selkeä työn ja vastuun jako yleisperehdytyksen ja työhön opastuksen välillä. Työhön opastuksessa tulee esille samat lainalaisuudet, kuin vierihoidoperehdytyksessä, eli perehdyttäjän täytyy olla motivoitunut ja osaava, jotta perehdyttäminen onnistuu. Malliperehdyttämistä käytetään hieman suuremmissa organisaatioissa.

### Laatuperehdyttäminen

Laatuperehdyttämisen lähtökohtana on jatkuva laadun parantaminen perehdyttämisessä. Kun malliperehdyttämisessä vastuuta annettiin keskitetysti henkilöstöosastolle, niin laatuperehdyttämisessä vastuuta palautetaan takaisin työyksiköille ja tiimeille. Laatuperehdyttämisessä esimies on avainasemassa perehdyttämisen kehittämisessä ja organisoinnissa, mutta perehdyttäjänä voi olla esimiehen sijaan nimetty tiimin jäsen tai parhaimmillaan koko tiimi. Vastuu kokonaisperehdyttämisestä on kuitenkin oltava yhdellä henkilöllä, koska jos vastuu on tiimillä, niin silloin vastuuta ei ole kenelläkään. Perehdyttämisprosessin täytyy olla hyvin kuvattu ja sen etenemistä on seurattava tarkkaan, jotta sitä voidaan kehittää. Parhaimmillaan laatuperehdyttäminen sisältää vierihoido- ja malliperehdyttämistä.

## Räätälöity perehdyttäminen

Räätälöidyssä perehdyttämisessä perehdyttämisen osa-alueet moduloidaan ja niistä rakennetaan jokaiselle työntekijälle oma, sopiva kokonaisuus. Uuden työntekijän kanssa käydään keskusteluja, joissa tulokas on kuin asiakas, jonka tarpeita kartoitetaan. Keskusteluissa käydään läpi työntekijän tämänhetkinen osaaminen ja tarpeet. Keskustelun työntekijän kanssa käy perehdyttämisen koordinoija, joka voi olla esimerkiksi esimies. Hänen on tunnettava perehdyttämisen kenttä, palvelut ja osattava rakentaa yhdessä perehtyjän kanssa tälle sopiva perehdyttämiskokonaisuus. Jokaisella perehdyttämisen moduulilla on oma perehdyttäjä, joihin koordinoija on yhteydessä, kun kokonaisuus on suunniteltu. Räätälöidyssä perehdyttämisessä mennään jo kohti dialogista perehdyttämistä.

## Dialoginen perehdyttäminen

Dialogisessa perehdyttämisessä uusi työntekijä ei ole ainoa, joka oppii perehdyttämisen aikana, vaan organisaation on opittava myös uudelta työntekijältä. Perehdyttäminen elää ja muodostuu perehdyttämisen aikana työntekijän ja työyhteisön yhteistyössä. Suunnitelmat perehdyttämisestä laaditaan yhdessä uuden työntekijän kanssa, ja vastuu perehdyttämisestä kuuluu osittain myös uudelle työntekijälle. Vaikka dialogisessa perehdyttämisessä organisaation on opittava uudelta työntekijältä, on organisaatiossa kuitenkin sellaisia ns. pysyviä asioita, kuten yrityksen arvot, joista uuden työntekijän on hyvä tietää ja joihin hänen on myös sitouduttava. Dialogisuus on toimintatapa, jonka jokaisen organisaation jäsenen on osattava. Perehdyttämiseen ja perehtymiseen osallistuvat kaikki organisaation jäsenet ja organisaation verkostoissa toimivat, kuten asiakkaat.

## Sopeuttavaa vai vuorovaikutteista perehdyttämistä?

Perehdyttäminen voi opettaa työntekijää uuteen työpaikkaan tai uuteen työtehtävään, mutta mitä yritys ja perehdyttäjä voi oppia perehdytyksen aikana? Jos halutaan, että perehdytettävä ja organisaatio kehittyvät perehdytyksen aikana, on sille usein tehtävä tilaa ja annettava mahdollisuus. Uusi työntekijä tuo uutta näkökulmaa vanhoihin työrutiineihin ja saattaa kyseenalaistaa vanhoja toimintamalleja. (Kupias, P. & Peltola, R. 2009)

Tämä on mielestäni hyvä asia ja jopa suotavaa. Organisaatiossa olisikin mielestäni hyvä kierrättää työtehtäviä, jolloin työnteko voisi kehittyä ja joitakin epäkohtia voitai-

siin korjata. Joitakin asioita tehdään, koska niin on aina ennenkin tehty, miksi kukaan ei kyseenalaista näitä rutiininomaisia työmenetelmiä? Ehkä niitä voisi kehittää ja saada siten työ helpommaksi ja tuottavammaksi.

Taulukossa 1 Kupias ja Peltola kuvaavat lyhyesti eri toimijoiden roolit eri perehdyttämiskonsepteissa.

Taulukko 1. Eri toimijoiden roolit perehdyttämiskonsepteissa. (Kupias, P. & Peltola, R. 2009)

	Vierihoido- perehdyt- täminen	Malli- perehdyttämi- nen	Laatu- perehdyttäminen	Räätälöity perehdyttäminen	Dialoginen perehdyttäminen
<b>Esimies</b>	Toimii mentorina	Työnjohdollinen esimiesrooli	Koordinoi perehdyttämisen prosessin kehittämistä tiimityön kautta.	Sovittaa yhteen tulokkaan osaamisen ja perehdyttämisen moduulit ja kytkee siihen tarvittavan verkoston (tai delegoi sen nimetylle perehdyttäjälle).	Luo edellytyksiä dialogille ja kehittää työyhteisön dialogiosaamista. Osallistuu dialogiin.
<b>Perehtyjä</b>	Hiljaisen tiedon siirtämisen kohteena	Sopeutuvan perehdyttämisen kohteena	Oppii prosessit ja jatkuvan laadun parantamisen.	Osallistuu perehdyttämissuunnitelman laatimiseen.	Osallistuu aktiivisesti dialogiin. Tuo omaa osaamistaan aktiivisesti työyhteisön hyödynnettäväksi.
<b>Henkilöstö- ammattilainen</b>	Ei aktiivista roolia	Hoitaa yleisperehdyttämisen. Tuottaa yhteistä materiaalia ja ohjeita. Rooli tärkeä koordinoijana ja suunnittelijana.	Tuottaa tarvittavaa yhteistä materiaalia ja tukea tiimille ja työyksiköille.	Kehittää perehdyttämisen moduuleja ja antaa tukea työyksikölle.	Luo edellytyksiä dialogille koko organisaatiossa ja nostaa sitä esille.
<b>Työyhteisö / kollegat</b>	Joku kollegoista voi toimia mentorina	Kollegat osallistuvat työnopastukseen selkeän työnjaon mukaisesti.	Tiimi keskeisessä asemassa perehdyttämisen laadun kehittäjänä ja toteuttajana.	Kollegat osallistuvat sovittujen osalueiden perehdyttämiseen.	Koko työyhteisö osallistuu dialogiin ja on halukas kehittämään ja kehittymään.
<b>Nimetty perehdyttäjä</b>	Ei yleensä käytetä, mahdollisesti mentorin roolissa	Varmistaa sovittunlaisen työnopastuksen ja perehdyttämisen yhdenmukaisuuden.	Voi olla tiimissä esimiehen apuna.	Kuten esimies, paitsi ei työnjohdollaista roolia.	Osallistuu dialogiin ja tuo oppimiseen liittyviä asioita esille ja tukee dialogisuuden kehittymistä.

### 3.2 Perehdyttämisen vaiheet

Kupiaksen ja Peltolan mukaan perehdyttämisen vaiheita voidaan kuvata seuraavina prosesseina.

Taulukko 2. Perehdyttämisen vaiheet (Kupias, P.;& Peltola R. 2009)

Ennen rekrytointia
Rekrytointivaihe
Ennen töihin tuloa
Vastaanotto
Ensimmäinen päivä
Ensimmäinen viikko
Ensimmäinen kuukausi
Koeajan päätyttyä
(Työsuhteen aikana)
Työsuhteen päättyminen

#### Ennen rekrytointia

Ennen rekrytointia on mietittävä millaiseen tehtävään uutta työntekijää haetaan. Onko tehtävä jo valmiina vai haetaanko uutta osaajaa täydentämään organisaation osamista. Tässä vaiheessa määräytyy perehdyttämisen painopiste.

#### Rekrytointivaihe

Rekrytointivaiheessa organisaatio saa tietoa hakijoiden osaamisesta, ajatuksista ja potentiaalista, joita voidaan käyttää hyväksi jatkoperehdyttämisen suunnittelussa. Myös hakija saa tässä vaiheessa paljon informaatiota työtehtävästä, organisaatiosta, sen arvoista ja käytännöistä, joihin hän voi ottaa kantaa perehdyttämistä suunniteltaessa.

#### Ennen töihin tuloa

Kun uusi työntekijä on valittu, on helpompi alkaa suunnittelemaan perehdyttämistä. Tässä vaiheessa työntekijästä on käytössä jo rekrytointivaiheessa saatu informaatio ja tiedetään myös työntekijän tuleva toimenkuva, jonka mukaan perehdyttämistä aloitetaan suunnitella. Jos työntekijällä on selkeä toimenkuva, johon hän tulee, on perehdyttämisen painopiste sopeuttavassa perehdyttämisessä. Jos uuden työntekijän tarkoitus on tuoda organisaatioon uutta osaamista, perehdyttäminen painottuu dialogisen perehdyttämisen puolelle. Molemmissa tapauksissa uusi työntekijä pitää kuitenkin tutustuttaa työyhteisöön ja työympäristöön. Perehdyttämistä koordinoivan henki-

lön olisi hyvä olla yhteydessä uuteen työntekijään ennen hänen töihin tulemistä, ja sopia hänen kanssaan ensimmäisen päivän kulusta, kuten minne hän tulee ja milloin, ja kuka häntä on siellä vastassa.

#### Vastaanotto

Kuten tiedämme, ensivaikutelmalla on suuri merkitys asenteisiimme ja mielikuviimme. Tämä pätee myös työsuhteen alussa, kun uusi työntekijä saapuu uuteen työpaikkaan. Jos vastaanotto on lämmin ja miellyttävä, on uuteen totuttelu paljon helpompaa, kuin jos vastaanotto olisi kylmä tai välinpitämätön. Mielestäni on hyvä, jos uusi työntekijä otetaan koko työyhteisön kanssa vastaan, esimerkiksi tervetuliaiskahvien merkeissä. Näin kaikki näkisivät uuden työntekijän, eikä tarvitsisi ihmetellä myöhemmin, että kukahan tämä tyyppi mahtaa olla, kun täällä kuljeskelee. Uudelle työntekijälle ei varmastikaan jää kaikkien kasvot mieleen, mutta hän saa kuitenkin kuvan siitä, millaista väkeä työyhteisössä on.

#### Ensimmäinen päivä

Ensimmäisenä päivänä uudelle työntekijälle esitellään työpaikkaa ja lähimpiä työkavereita, työtehtäviäkin on hyvä käydä jossain määrin läpi, mutta on otettava huomioon, ettei tulokkaalle tule liikaa informaatiota kerralla. Avainten ja kulkulupien hankkiminen kannattaa hoitaa jo ennen uuden työntekijän tuloa, kuten kaikki muukin, mikä on mahdollista hoitaa ennen ensimmäistä päivää.

#### Ensimmäinen viikko

Ensimmäisellä viikolla uuden työntekijän tulisi päästä aloittamaan omien töiden tekeminen. Jos näin ei tapahdu, johtuen perehdyttämisestä, on perehdyttämissuunnitelma liian tiivis. Täytyy huomioida, kuinka paljon uusi työntekijä pystyy omaksumaan informaatiota yhdellä kertaa. Ensimmäisellä viikolla perehdyttämisessä kannattaa keskittyä enemmän kokonaisuuden hahmottamiseen, kuin pieniin yksityiskohtiin. Tärkeämpää on, että uusi työntekijä tietää mistä löytää tarvittaessa apua, kuin se, että yritettäisiin opettaa kerralla kaikki pienimmätkin asiat. Ensimmäisen viikon lopulla esimiehen ja uuden työntekijän olisi hyvä käydä läpi työtehtävät ja kuinka ensimmäisen viikon perehdyttäminen on sujunut. Keskustelussa on hyvä kartoittaa, mitä asioita uusi työntekijä on jo oppinut ja mihin pitäisi vielä perehtyä tarkemmin.

## Ensimmäinen kuukausi

Ensimmäisen kuukauden aikana uuden työntekijän tulisi jo päästä tekemään kunnolla töitään ja hänellä tulisi olla jo selkeä kuva organisaation toimintatavoista. Tässäkin vaiheessa on hyvä käydä keskustelua esimiehen / perehdyttäjän ja uuden työntekijän välillä. Näissä keskusteluissa uudella työntekijällä pitää olla mahdollisuus kertoa omat mielipiteensä ja näkemyksensä työtehtävistä ja työmenetelmistä. Perehdyttämisen painopiste siirtyy hiljalleen organisaatiolta työntekijälle ja voi muuttua dialogisemmaksi.

## Koeajan päätyttyä

Kun koeaika on päättynyt, pitäisi uudella työntekijällä olla valmiudet oma-aloitteeseen työhön, ja hänen tulee tietää mistä saa tarvittaessa tietoa ja apua. Myös työyhteisö on tullut tutuksi ja uudesta työntekijästä on tullut osa sitä. Koeajan päätyminen ei välttämättä tarkoita perehdyttämisen päättymistä. Työntekijän kanssa on hyvä käydä asioita läpi ja tarkastella onko vielä jotain, missä hän tarvitsisi opastusta. Myös perehdyttämisprosessia on hyvä käydä läpi uuden työntekijän kanssa. Onko perehdyttäminen onnistunut hänen näkökulmastaan ja olisiko jotain pitänyt tehdä toisin.

## Työsuhteen päätyminen

Työsuhteen päätyminen voi olla organisaation tiedossa jo hyvissä ajoin tai se voi tulla aivan yllättäen. Molemmissa tapauksissa työnantajan tulisi käydä lähtevän työntekijän kanssa lähtöhaastattelu. Haastattelussa lähtevä työntekijä kertoo, millaisia kokemuksia hänellä on organisaatiosta ja olisiko hänellä jotakin kehittämisideoita. Työnantajan tulisi kuunnella tarkkaan näitä asioita ja näyttää myös lähtevälle työntekijälle, että hänen mielipiteensä ovat organisaatiolle tärkeitä. Näin työntekijälle jää parempi mieli lähtiessään ja organisaatio saattaa saada oivallisia ideoita toimintansa kehittämiseen.

Jos työntekijän lähtö on tiedossa jo hyvissä ajoin, kannattaa vanhan työntekijän antaa kouluttaa hänen seuraajansa, sillä hänellä on varmasti paljon hiljaista tietoa, jota tehtävässä tarvitaan. Tämän tiedon kerääminen uudelleen veisi muuten uudelta tekijältä paljon aikaa ja työ ei olisi silloin niin tuottavaa.

Pretax Yhtiöillä on käytössä perehdyttäjille oma perehdytysuunnitelma, jossa on käyty perehdyttämisen eri vaiheita läpi. Tämä taulukko on tarkoitettu esimiesten muistilistaksi, kun toimistoon on tulossa uusi työntekijä. Taulukon vaiheet alkavat jo

ennen, kuin uusi työntekijä on aloittanut työnsä. Taulukkoon merkitään jokaiseen kohtaan, kuka asian perehdyttää ja milloin. Mielestäni taulukko on hyvä muistilista perehdyttäjälle tai perehdyttäjille, koska varsinkin jos perehdyttäjiä on useita, voi käydä niin, että molemmat luulevat toisen tekevän tietyn asian ja sitten se jää kokonaan tekemättä.

Tässä luvussa olemme tutustuneet perehdyttämiseen ja sen teoriaan. Vaikka tässä luvussa olemme käyneet perehdyttämistä läpi työnantajan ja työntekijän välillä, pätevät samat lainalaisuudet myös asiakassuhteessa. Uutta asiakasta täytyy perehdyttää toimiston tapoihin ja toimiston on perehdyttävä uuden asiakkaan toimintaan ja toimintamalleihin. Seuraavassa luvussa käymme läpi mitä toimenpiteitä uuden asiakkaan saapuessa tilitoimistoon tulee tehdä.

## 4 TUTKIMUSPROSESSI

Tämä tutkimus on laadultaan kvalitatiivinen ja se on suurimmaksi osaksi tehty haastattelujen perusteella. Tutkimusta varten olen haastatellut Pretax Kuopio Oy:n pääkäyttäjiä, jotka vastaavat yrityksen tietojärjestelmistä ja niiden ylläpidosta. Teema-haastatteluissa kävimme läpi kohta kohdalta, mitä asioita pitää tehdä ja kuka nämä asiat tekee, uuden asiakkaan saapuessa tilitoimistoon. Runkona näille teemahaastatteluille, ja koko tutkimukselle olen käyttänyt eräänlaista check-list-pohjaa (LIITE 1). Tässä pohjassa on käyty läpi toiminnot eri palvelujen mukaan. Näistä palveluista asiakas pystyy valitsemaan itselleen sopivimman tai niistä voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeisiin sopiva kokonaisuus.

### 4.1 Teemahaastattelu

Henkilöitä valitaan yleensä haastateltaviksi siksi, että he edustavat jotakin ryhmää, esimerkiksi miehiä tai naisia, suomalaisia tai norjalaisia, esikouluikäisiä, eläkeläisiä tai nuorisoa. Tutkimuksen luonne määrää tällaiset ryhmittymät. Kun tutkimusta aletaan toteuttaa, tulee ongelmaksi miten saada yhteys näiden ryhmien edustajiin. Joissakin tapauksissa heidän osoitteen voi saada Väestörekisterikeskuksesta ja heihin voidaan ottaa yhteyttä joko kirjeitse tai puhelimitse. (Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001)

Tässä tutkimuksessa haastateltavien rajaaminen pääkäyttäjiin oli luontevaa ja tutkimuksen mukaista. Myös yhteydenotto haastateltaviin oli helposti toteutettu, koska työskentelemme samassa toimistossa.

Haastattelu merkitsee yleensä sitä, että haastattelija saapuu haastateltavan kotiin. Haastattelun ajankohdasta on tavallisesti sovittu ennalta. Haastattelija ei saisi tulla ennen sovittua aikaa, mutta hän ei saisi myöskään myöhästyä kohtuuttomasti. Haastattelusta sovittaessa on hyvä antaa viitteellinen saapumisaika. Ellei tästä ajasta voi pitää kiinni, haastateltavalle täytyy soittaa ja ilmoittaa myöhästymisestä. (Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001)

Tämän tutkimuksen haastattelut sovittiin muutamaa päivää ennen haastattelua. Haastatteluihin varattiin neuvotteluhuone, jossa saimme rauhassa keskittyä haastattelun tekemiseen. Aikataulut pystyimme sopimaan hyvin, koska etenimme niin lyhyellä aikajänteellä.

Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu haastattelun tallentaminen. Vain tällä tavoin saadaan haastattelu sujumaan nopeasti ja ilman katkoja. Kun pyritään saamaan mahdollisimman luonteva ja vapautunut keskustelu, olisi haastattelijan pystyttävä toimimaan ilman kynää ja paperia. Teema-alueetkin olisi hyvä osata ulkoa, jotta paperien selaamiseen kuluisi mahdollisimman vähän aikaa. Kun keskustelu nauhoitetaan, saadaan kommunikaatiotapahtumasta säilytettyä olennaisia seikkoja. Vaikka haastateltavat jännittävätkin aluksi nauhuriin, he usein unohtavat sen olemassaolon. Vaikka haastattelija pyrki kirjoittamaan sanatarkasti vastaajan puheita, menetetään monia tärkeitä haastatteluun sisältyviä vivahteita, kuten äänenkäyttö, tauot, ja johdatelut, jotka nauhoituksissa säilyvät. Ennen haastattelua on syytä kirjoittaa kasetteihin tapausnumero ja haastateltavan nimi. Ellei tämä ole mahdollista, nimi on puhuttava tallenteeseen. (Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001)

Tutkimukseni luonteen takia en halunnut tallentaa haastatteluja nauhuriin, koska sillä hyödyllä, jonka nauhoittaminen tuo, ei olisi ollut tämän työn lopputulokselle mitään merkitystä. Esimerkiksi äänenpainatuksilla ei ole tämän tutkimuksen kannalta merkitystä. Haastattelujen tallentamiseen käytin muistiinpanoja, joiden pohjalta purin haastattelut tähän työhön. Tätä työtä helpotti se, että haastateltavat olivat vielä käytettävissä haastattelujen jälkeenkin. Näin ollen pystyin vielä pyytämään tarkennuksia jälkikäteen, jos jokin asia oli jäänyt epäselväksi.

#### 4.2 Tutkimuksen onnistuminen

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli, että tieto uuden asiakkaan haltuunoton tarvittavista toimenpiteistä on usean ihmisen takana, eikä kovinkaan monella työntekijällä ole selkeää kuvaa siitä mitä kaikkea täytyy tehdä, ennen kuin asiakkaan ns. normaali palvelu saadaan toimimaan.

Mielestäni uuden asiakkaan haltuun ottamisessa on tärkeää asiakkaan tarpeiden löytäminen. Kun tarpeet on kartoitettu, voidaan asiakkaalle tarjota niitä sovelluksia, joilla voidaan tyydyttää asiakkaan tarpeet. Palvelun tarpeen kartoittamisessa ja palvelun käynnistämisessä voi soveltaa dialogisen perehdyttämisen mallia, jossa asiakas ja palvelun tuottaja oppivat toisistaan prosessin aikana. Kuten teoriaosiossa jo mainittiin voi dialoginen perehdyttäminen sisältää myös muita perehdyttämisen malleja, kuten vierihoitoperehdyttämistä. Tätä tarvitaan varsinkin, jos asiakas itse alkaa käyttää uutta ohjelmaa, kuten esimerkiksi sähköistä laskujen kierrätystä.

Tutkimusprosessin runkona olen käyttänyt muistilistaa, jossa on mainittu eri palvelujen alle otsikkotasolla, mitä tulee tehdä. Listan otsikot olivat kuitenkin niin yleisellä tasolla, ettei niistä selvinnyt, mitä ne tarkoittavat. Pääkäyttäjien kanssa käytyjen teemahaastattelujen, Aditron ohjeiden, sekä oman osaamisen pohjalta sain mielestäni avattua otsikkotasoa sen verran, että lukijalle tulee selkeämpi kuva siitä kaikesta, mitä täytyy tehdä uuden asiakkaan tullessa taloon.

Mielestäni tutkimus on luotettava, sillä tiedot on kerätty niiltä ihmisiltä ja niistä ohjeista, joiden varassa kaikki toimenpiteet tehdään. Tietenkin on otettava huomioon, että ala ja ohjelmistot kehittyvät päivittäin ja se saattaa aiheuttaa muutoksia tässä työssä saatuihin tuloksiin.

Seuraavassa luvussa käydään läpi, mitä kaikkea siis täytyy tehdä, kun uusi asiakas saapuu tilitoimistoon.

## 5 ASIAKKAAN HALTUUNOTTO

Tässä luvussa käymme läpi niitä toimintoja, joita täytyy tehdä uuden asiakkaan saapuessa tilitoimistoon. Toiminnot on käyty läpi eri palvelujen mukaan. Asiakas siis pystyy valitsemaan itselleen sopivan palvelun tai näistä palveluista voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeet täyttävä kokonaisuus.

### 5.1 Tikon Kirjanpito

Tikon-kirjanpito on kirjanpito-ohjelma, jolla tehdään peruskirjanpitoa. Sillä saadaan tuotettua myös erilaisia raportteja asiakkaalle.

#### 5.1.1 Tikon KP

##### Yrityksen perustaminen

Uutta asiakasta perustettaessa Tikoniin, mikään muu yritys ei saa olla avattuna. Perustaminen tapahtuu valitsemalla Yritys-valikosta Uusi yritys. (Kirjanpito-ohje Aditro)

##### Valitse asiakasnumero

Asiakasnumero voi olla enintään neljä numeroa pitkä. Asiakasnumero hyväksytään painamalla Ok-painiketta. Kun asiakasnumero on syötetty, täydennetään asiakkaan perustiedot Yritys-tauluun. Täytettäviä tauluja on mahdollisesti kolme: Yhteiset (pakollinen kaikille), Kirjanpito (kirjanpito-ohjelmaa koskevat), sekä Reskontra (jos käytössä on laaja reskontra). (Kirjanpito-ohje, Aditro)

Uutta asiakasnumeroa annettaessa, täytyy tarkastaa, ettei palkanlaskennassa ja kirjanpidossa ole käytössä kyseistä asiakasnumeroa, koska esimerkiksi kirjanpidon puolella vapaana oleva numero voi olla jo käytössä palkanlaskennan puolella. Tästä syystä uudet asiakasnumerot antavat pääkäyttäjät, koska he pystyvät tarkastamaan molempien puolien asiakasnumerot. (Koponen 25.4.2012)

##### Kopioi taulut

Yritykselle voidaan kopioida malliyritykseltä erilaisia pohjia. Yleisin näistä on Pretax tositelajit. Myös vyörytyksiä ja vyörytysvakioita voidaan kopioida malliyritykseltä. Taulujen kopioinnista vastaavat pääkäyttäjät. (Koponen 25.4.2012)

## Projektit

Jos yritys käyttää projekteja, tulee ne perustaa yrityskohtaisesti. Jos jollakin toisella yrityksellä on kuitenkin vastaavat projektit, voidaan ne kopioida pohjaksi. Kopiointi tapahtuu yritys suljettuna, toiminnolla Yritys- kopioi taulu. (Kirjanpito-ohje Aditro)

Projektit voidaan lukea ohjelmaan myös Excel-tilukosta. Projekteja käytetään osana kohdelaskentaa. (Koponen 25.4.2012)

## Kustannuspaikat

Kustannuspaikkoja koskee sama, kuin projekteja. (Koponen 25.4.2012)

## Edellisen ja nykyisen tilikauden luominen

Yrityksen perustietojen antamisen jälkeen, ohjelma pyytää ilmoittamaan asiakkaan tilikauden alku- ja loppupäivämäärään, kotivaluutan, sekä kauden pituuden. (Kirjanpito-ohje Aditro)

## Pankkitilit

Pankkitilit perustetaan Pankkitilit-tiluun. Pääkäyttäjät tekevät asiakkaan kanssa sopimuksen pankkiin. Sopimuksessa annetaan toimistolle valtuutukset sähköisten tiliotteiden noutamisesta, viitesuoritusten noudosta, sekä maksatukseen liittyvistä asioista. (Koponen 25.4.2012)

## Annettu Tikon oikeudet

Merkitse tähän kohtaan onko Tikon oikeudet annettu kirjanpitäjälle.

## Tilikartan valinta

Asiakkaalle voidaan valita ohjelmassa valmiina oleva pohja, tai voidaan kopioida valmis tilikartta joltakin toiselta yritykseltä. Useimmiten tilikarttana käytetään Liikekirjurin tai Kiinteistökirjurin tilikarttaa.

## Tilikartan ilmoittaminen palkkaosastolle

Palkanlaskijalle täytyy ilmoittaa, mikä tilikartta asiakkaalle on valittu, jotta hän osaa tehdä palkkakirjaukset oikeille tileille.

### 5.1.2 Aineiston siirrot

Aineiston siirroista vastaavat pääkäyttäjät. Aineistoa voidaan siirtää Tikoniin esimerkiksi Excel-taulukoista. Pretax toimittaa asiakkaalle mallin missä muodossa excel-tiedoston tulee olla. (Koponen 25.4.2012)

#### Tilien sisäänluku

Tilitiedot voidaan lukea Tikoniin Excel-taulukosta. (Koponen 25.4.2012)

#### Kustannuspaikkojen, Projektien sisäänluku

Kustannuspaikat ja projektit voidaan lukea Tikoniin Excel-taulukosta. (Koponen 25.4.2012)

#### Saldojen sisäänluku

Saldot voidaan lukea Tikoniin Excel-taulukosta. (Koponen 25.4.2012)

#### Budjetin sisäänluku

Budjetit voidaan lukea Tikoniin Excel-taulukosta. (Koponen 25.4.2012)

#### Muuntoajo

Muuntoajolla voidaan muuttaa jonkin tietyn tilin tapahtumat uudelle tilinumerolle. Esimerkiksi, jos asiakkaan edellisessä tilitoimistossa on käytetty eri tilinumeroita, mitä Pretaxilla käytetään, voidaan vanhat tilioinnit muuttaa muuntoajolla vastaamaan uusia tilinumeroita. (Koponen 25.4.2012)

### 5.1.3 Tikon etäkäyttö

Jos asiakas haluaa, voidaan hänelle antaa Tikoniin etäkäyttöoikeudet. Pääkäyttäjät tekevät tarvittavat sopimukset ja tunnukset. (Koponen 25.4.2012)

#### Tee Aditro sopimus

Jotta asiakas saa Tikonin etäkäyttö oikeuden on pääkäyttäjien ensimmäisenä tehtävä sopimus etäkäytöstä Aditron kanssa. (Koponen 25.4.2012)

#### Luo OmaPretax tunnukset

Kun Aditron kanssa on tehty sopimus, pääkäyttäjät luovat asiakkaalle OmaPretax tunnuksen. Tunnus on ilmoitettava Helsinkiin Servicedesk:iin, jossa tehdään tarvittavat kytkennät järjestelmään. (Koponen 25.4.2012)

Luo Tikon tunnukset

Asiakkaalle luodaan omat käyttäjätunnukset Tikoniin, jotka rajataan ko. asiakkaalle. (Koponen 25.4.2012)

## 5.2 Veroilmoitus

Jos asiakas haluaa, että veroilmoitukset lähetetään Pretaxin toimesta, täytyy asiakas perustaa E-Tilinpäätös-ohjelmaan, josta käytetään lyhennystä Etp. Tällä ohjelmalla voidaan lähettää veroilmoitukset sähköisessä muodossa.

### 5.2.1 E-Tilinpäätös

Yrityksen perustaminen E-Tilinpäätökseen

Yrityksen perustamisen ohjelmaan tekevät pääkäyttäjät tai tiimiesimiehet. (Koponen 25.4.2012)

### 5.2.2 Katso

Asiakkaalla oma Katso

Pääkäyttäjät ja asiakas hankkivat asiakkaalle oman Katso-pääkäyttäjätunnuksen. (Koponen 25.4.2012)

Toimistolle valtuutus

Asiakas antaa toimistolle vero-valtuutukset (kaikki roolit), joka sisältää mm. veroilmoituksen, arvonlisäveron, työnantajasuoritukset ja verotilin. Kun valtuutus on saatu, tekevät pääkäyttäjät kohdennuksen kirjanpitäjälle. (Koponen 25.4.2012)

## 5.3 Myyntilaskutus

Jos asiakas haluaa, voi hän tehdä myyntilaskutuksensa Tikonin myyntilaskutusohjelmalla.

### 5.3.1 Tikon MT

#### Itellasopimus

Pääkäyttäjät tekevät asiakkaalle Itellasopimuksen.

#### Verkkolaskutusosoite

Itellasopimuksessa tulee asiakkaalle oma verkkolaskutusosoite.

Itella palaute sähköposti, systemsiltä ([itellapalaute.ASIAKAS@pretax.net](mailto:itellapalaute.ASIAKAS@pretax.net))

Pääkäyttäjät määrittävät, mihin sähköpostiosoitteeseen laskuista tuleva palaute tulee. Palautteessa näkyy, kuinka monta laskua on lähetetty, ja onko lähetys onnistunut vai onko laskuissa ollut virheitä.

### 5.3.2 Yrityksen perustaminen

Jotta asiakas pystyy tekemään myyntilaskuja ohjelmalla, täytyy asiakas perustaa ohjelmaan. Yrityksen perustamisesta vastaavat pääkäyttäjät.

#### Valitse asiakasnumero

Asiakkaalle annetaan oma asiakasnumero, samalla tavalla, kuin kirjanpidon ohjeissa kerrottiin. Jos asiakkaalla on käytössä asiakasnumero Tikon-kirjanpidossa ja Tikon-palkanlaskennassa, käytetään luonnollisesti samaa asiakasnumeroa myös myyntilaskutuksen puolella.

#### Laskun logo

Asiakas voi toimittaa pääkäyttäjille yrityksen logon, jota käytetään laskuissa. Näin laskuista saadaan persoonallisemman näköisiä.

#### Paperilasku

Ohjelmalla voidaan tehdä ja lähettää sekä perinteisiä paperilaskuja, että verkkolaskuja.

#### Verkkolasku

Jos asiakas haluaa, että ohjelmalla tehdään aitoja verkkolaskuja, täytyy ohjelmaan lisätä lähettäjän verkkolasku-ID. Verkkolasku-ID:n toiminta täytyy testata ja Itella Consolelle on lähetettävä ilmoitus lisäyksestä. (Koponen 25.4.2012)

#### FTP-siirtoasetukset

Itellan sopimuksessa tulevat käyttäjätunnus ja salasana, joilla aktivoidaan FTP-siirtoasetukset. (Koponen 25.4.2012)

### 5.3.3 Aineiston siirrot

#### Tuotteiden sisäänluku

Asiakkaan myytävät tuotteet voidaan syöttää ohjelmaan käsin tai jos asiakkaalla on olemassa tuotteista lista Excel-tiedostona, voidaan se lukea siitä ohjelmaan. (Koponen 25.4.2012)

#### Asiakkaiden sisäänluku

Jos asiakas on aloittanut vasta toimintansa, eikä hänellä ole valmista asiakaskuntaa, voidaan asiakkaiden tiedot syöttää ohjelmaan sitä mukaa, kun asiakkaita saadaan. Mutta jos toiminta on jo jatkunut aikaisemmin, kannattaa asiakkaista tehdä Excel-tiedosto, josta asiakkaat saadaan luettua ohjelmaan helpoiten. (Koponen 25.4.2012)

### 5.3.4 Tikon etäkäyttö

Jos asiakas haluaa esimerkiksi tehdä itse myyntilaskut, hän tarvitsee silloin oikeudet Tikonin etäkäyttöön.

#### Tee Aditro sopimus

Jotta asiakas saa Tikonin etäkäyttö oikeuden on pääkäyttäjien ensimmäisenä tehtävä sopimus etäkäytöstä Aditron kanssa. (Koponen 25.4.2012)

#### Luo OmaPretax tunnukset

Kun Aditron kanssa on tehty sopimus, pääkäyttäjät luovat asiakkaalle OmaPretax tunnuksen. Tunnus on ilmoitettava Helsinkiin Servicedesk:iin, jossa tehdään tarvittavat kytkennät järjestelmään. (Koponen 25.4.2012)

#### Luo Tikon tunnukset

Asiakkaalle luodaan omat käyttäjätunnukset Tikoniin, jotka rajataan ko. asiakkaalle. (Koponen 25.4.2012)

#### Asiakkaan kouluttaminen

Kun asiakkaalle on annettu omat etäkäyttöoikeudet, täytyy hänelle antaa koulutusta myyntilaskutus-ohjelman käytöstä. Asiakkaan kouluttamisesta vastaavat pääkäyttäjät sekä kirjanpitäjä. (Koponen 25.4.2012)

## 5.4 Ostolaskujen kierto

### Laskunkierto

Ostolaskuja voidaan kierrättää sähköisessä muodossa kahdessa eri ohjelmassa. Näistä eOffice soveltuu paremmin suuremmille yrityksille, kun taas ProMicro on sopivampi pienemmille yrityksille.

#### 5.4.1 eOffice

##### Itella-sopimus

Pääkäyttäjät tekevät Itella-sopimuksen asiakkaalle. (Koponen 25.4.2012)

##### Verkkolaskuosoite, PL

Itella-sopimuksessa asiakas saa oman verkkolaskuosoitteen ka PL-osoitteen. (Koponen 25.4.2012)

##### Kytkeä toimiston kopio tiliin

Verkkolaskutunnustenhaku-lomake pohjassa määritellään, että laskut tulevat myös toimiston Ostolaskut kopiotilille, josta ne noudetaan automaattisesti aamuisin eOfficeen. Eoffice kohdentaa laskut tunnistetietojen perusteella oikealle asiakkaalle. (Koponen 25.4.2012)

##### Toimittajakirje

Toimittajakirjeellä ilmoitetaan toimittajille uusi laskutusosoite. Pääkäyttäjät täyttävät yrityksen tiedot valmiille toimittajakirje pohjalle. On tärkeää, että toimittajakirje lähetetään toimittajille mahdollisimman pian, että laskujen kierto saadaan toimimaan. Toimittajakirjeiden lähettäminen on yleensä asiakkaan vastuulla, mutta ne voidaan lähettää myös Pretaxilta. Tällöin asiakkaan tulee toimittaa lista toimittajista, joille kirje lähetetään. (Koponen 25.4.2012)

##### Yrityksen perustaminen

Pääkäyttäjät vastaavat yrityksen perustamisesta eOfficeen. (Koponen 25.4.2012)

##### Organisaatorakenne

Organisaatorakenteeseen syötetään yrityksen nimi, Tikon numero, Y- ja OVT-tunnukset, sekä pankkitili, jolta veloitukset tehdään.

### Tositelajit

Valitse yrityksellä käytössä olevat tositelajit. Ulkomaalaisille laskuille voidaan valita oma tositelaji.

### Tiliöinnin rakenne (kustannuspaikat, projektit, tilit)

Pääkäyttäjät perustavat yritykselle tarvittavat kustannuspaikat ja projektit. Jos yrityksellä on käytössä yleinen tilikarttapohja, ei omia tilejä pystytä perustamaan.

### Toimittajaluettelo

Jos asiakkaalla on jo valmiiksi lista toimittajista, joilta laskuja tulee, voidaan toimittajien tiedot tallentaa jo valmiiksi ohjelmaan. Näin ohjelma tunnistaa toimittajan, kun siltä tulee ensimmäinen lasku, eikä reskontranhoitajan tarvitse aluksi tallentaa jokaisen laskun kohdalla toimittajan tietoja.

Jos asiakkaalla on käytössä myös Tikonin myyntilaskutus, täytyy toimittajaluettelon toimittajanumeroinnin olla eri sarjaa toistensa kanssa. (Koponen 25.4.2012)

### Tiliöintisäännöt

Tiliöintisääntöihin syötetään ostovelkatili tai –tilit, joita kirjanpidossa käytetään.

### Oma tilikartta

Jos asiakkaalla on käytössä yleinen tilikartta, ei sille voida perustaa omia tilejä. Omaan tilikarttaan sen sijaan voidaan asiakkaalle perustaa omia tilejä, joita ei perustilikartalta löydy. Jos asiakkaalla on Tikon kirjanpidossa käytössä oma tilikartta, voidaan se siirtää eOfficeen siirtotiedostolla. (Koponen 25.4.2012)

### eOffice käyttäjät (käsittelijä, sijaiset, resk, advice)

Yritykselle määritellään käyttäjät, jotka tarkastavat ja hyväksyvät laskuja. Jos joku käyttäjistä on esimerkiksi lomalla, voidaan hänelle määrittää sijainen poissaolon ajaksi. Tällöin reskontranhoitajan ei tarvitse muistaa jokaista poissaoloa tai lomaa, varsinkin jos yrityksellä on useita laskujen tarkastajia / hyväksyjiä.

Kun käyttäjiä lisätään, liitetään ne organisaatorakenteeseen ja hänelle määritellään oikeudet arkistohaussa. (Koponen 25.4.2012) Oikeuksia voidaan rajata niin, että tietyillä käyttäjillä on oikeudet nähdä vain hänelle tarkastettavaksi tulevat laskut tai hänellä voi olla oikeudet nähdä kaikki organisaation laskut.

### Maksatuksen ohjaustiedot

Maksatuksen ohjaustiedoissa määritellään miten, missä muodossa ja minne laskujen tiedot siirtyvät, kun ne siirretään eOfficesta Tikon kirjanpitoon. Näistä määryksistä vastaavat pääkäyttäjät. (Koponen 25.4.2012)

#### Asiakkaan kouluttaminen

Ohjelman käytön opettaminen asiakkaalle kuuluu niin pääkäyttäjille, kirjanpitäjälle, kuin reskontranhoitajallekin.

#### 5.4.2 ProMicro

ProMicro soveltuu paremmin pienempien yritysten käyttöön. Ohjelmalla voidaan käsitellä ostolaskuja, tehdä myyntilaskuja, sekä hoitaa kirjanpitoa.

#### ProMicro starttilomake Solutionsille

Pääkäyttäjät täyttävät yritykselle starttilomakkeen (LIITE 2), joka toimitetaan Solutionsille. Starttilomakkeelle syötetään asiakkaan perustiedot, kenelle annetaan käyttöoikeudet sekä asiakkaan, että Pretaxin puolella, mitä ohjelmaosioita asiakas ottaa käyttöön, määritellään mitä tositelajeja asiakas käyttää, sekä niiden numerointi. Määritellään mahdolliset seurantakohteet, millaista tilikarttaa asiakas käyttää, mahdolliset automaattiset vastatilit, kuten ostovelka-tili, määritellään pankkitilit ja niiden kirjanpito-tilit, ja laskutuksen perustiedot, jos asiakas tekee ohjelmalla myyntilaskuja. (Miettinen 3.5.2012)

#### Luo OmaPretax tunnukset

Pääkäyttäjät luovat asiakkaalle OmaPretax tunnukset yrityksen perustamisen yhteydessä. Asiakas ei kuitenkaan tarvitse OmaPretax tunnuksia, jos hänellä on käytössään vain ProMicro. (Miettinen 3.5.2012)

#### Pankkisopimukset (asiakkaan WS)

Kun asiakas on päättänyt ottaa käyttöön ProMicron, kannattaa ensimmäisenä tehdä asiakkaalle WEBSERVICE-sopimus. Pääkäyttäjä täyttää lomakkeen, jonka asiakas allekirjoittaa. Kun lomake on allekirjoitettu, toimittaa pääkäyttäjä sen pankkiin. Tämä kannattaa tehdä ensimmäisenä, koska sopimuksen käsittely pankissa vie noin 2 viikkoa. (Miettinen 3.5.2012)

#### ProMicron verkkolaskutunnus, osto ja / tai myynti

Jos asiakas ottaa käyttöön myynti tai ostolaskujen käsittelyn ProMicrolla, täytyy hänelle tilata myös verkkolaskutunnus. Pääkäyttäjät tilaavat verkkolaskutunnuksen Itel-

lalta. Tämäkin tunnus kannattaa tilata heti aluksi, koska Itellan toimitusaika on myös noin 2 viikkoa. (Miettinen 3.5.2012)

#### Asiakkaan kouluttaminen

Pääkäyttäjät ja kirjanpitäjä kouluttavat asiakasta, jotta hän saa tarvittavat tiedot käyttäekseen ohjelmaa. Kun asiakas on aloittanut käyttämään ohjelmaa, on hyvä seurata, mitä asiakas ohjelmassa tekee, ja neuvoa häntä tarvittaessa. Tässä vaiheessa kirjanpitäjän rooli asiakkaan kouluttajana kasvaa. (Miettinen 3.5.2012)

### 5.5 Matkalaskut

#### M2

M2-matkalaskuohjelma on tarkoitettu suuremmille yrityksille. Jos asiakas ottaa M2:n käyttöönsä, täytyy lähettää pyyntö yrityksen perustamisesta ohjelmaan sähköpostilla [accountor.support@pretax.net](mailto:accountor.support@pretax.net). Sieltä syötetään ohjelmaan yrityksen oletusasetukset ja perustetaan yritys. Muiden perustietojen, kuten henkilöt, organisaatorakenteet ja käyttöäioikeudet voi syöttää pääkäyttäjä. (Miettinen 3.5.2012)

### 5.6 Maksuliikenne

#### Basware

Basware on monipuolinen maksuliikenne ohjelma, jolla pystytään hoitamaan muuta-kin, kuin pelkkää maksuliikennettä. Ohjelmalla noudetaan konekieliset tiliotteet ja viitesuoritusaineistot. Sillä voidaan lähettää Itellaan ipost –aineistot, sekä lähettää ja noutaa verkkolaskuja eri operaattoreilta. Baswarella voidaan myös noutaa pörssi- ja valuuttakurssit. (Miettinen 3.5.2012)

#### 5.6.1 Asiakkaan oma

Jos asiakas haluaa hoitaa maksuliikenteensä itse, täytyy tehdä seuraavat toimenpiteet.

#### Pankkisopimukset

Pääkäyttäjä täyttää pankkisopimukset, jonka asiakas allekirjoittaa. Allekirjoittamisen jälkeen pääkäyttäjä toimittaa sopimukset pankkiin. Sopimuksessa asiakkaalle tulee oma WS-tunnus, sekä määritellään, että toimistolle tulee sähköiset viitteet ja titot. (Miettinen 3.5.2012)

Pyyntö Systemsiltä asiakkuuden perustamiseksi Systemistä saadaan asiakkuuden pääkäyttäjä-salasana, jonka jälkeen pääkäyttäjä perustaa käyttäjätunnukset ja annetaan asiakkaalle oikeudet maksuliikenteeseen ja omat tunnukset. (Miettinen 3.5.2012)

#### Syötä WS

Pääkäyttäjä syöttää ohjelmaan pankista saadut WEBSERVICE-tunnukset, joilla haetaan PKI-varmenteet. (Miettinen 3.5.2012)

#### Perusta tilit

Ohjelmaan täytyy perustaa pankkitili ja täyttää siihen liittyvät asetukset. Tässä vaiheessa määritellään myös polutukset tilioitteille ja viitteille, eli määritellään mistä ne tulevat ja minne ne menevät. Pääkäyttäjät vastaavat näistä toimenpiteistä. (Miettinen 3.5.2012)

#### Asiakkaan kouluttaminen

Pääkäyttäjät antavat asiakkaalle tarvittavan koulutuksen ohjelman käytöstä. (Miettinen 3.5.2012)

### 5.6.2 Toimiston sopimukset

Jos asiakas on ulkoistanut maksuliikenteensä.

#### Pankkisopimukset

Asiakas allekirjoittaa valtakirjan, jolla hän antaa toimistolle oikeudet hänen maksuliikenteen hoitamiseen. Sopimuksessa määritetään, että toimistolle tulee viitteet, titot, sekä maksatus. (Miettinen 3.5.2012)

Pääkäyttäjät lisäävät yrityksen ohjelmaan, sekä perustavat tilit. Kun yritys on perustettu, annetaan toimistokäyttäjille oikeudet maksuliikenteen hoitamiseen. (Miettinen 3.5.2012)

### 5.7 Raportointi

#### Raportointitarpeen selvittäminen

Ensimmäisenä täytyy selvittää millaisia raportteja asiakas haluaa. Kun on tiedossa millaisia raportteja asiakas tarvitsee ja haluaa, voidaan valitqa tähän tarpeeseen sopivin raportointi-ohjelma. Alla on eritelty muutama eri raportointi-ohjelma, joita voi-

daan asiakkaalle tarjota. Kaikkiin muihin alla mainittuihin ohjelmiin, paitsi Talgrafiin, on mahdollista saada asiakkaalle etäkäyttöoikeudet. (Miettinen 3.5.2012)

#### 5.7.1 Vision

Visionilla on mahdollista tehdä eniten erilaista laskettamista ja se on ehkä monipuolisin tässä mainituista raportointi-ohjelmista. Asiakkaalla on myös mahdollisuus saada Visioniin etäkäyttöoikeudet. Asiakkaan on kuitenkin ensin suoritettava ohjelmistokurssi, ennen kuin hän saa etäkäyttöoikeuden. (Miettinen 3.5.2012)

#### 5.7.2 Rahaks

Rahaks:lla voidaan tuottaa raportteja, joissa vertaillaan asiakkaan oman toiminnan lukuja muihin saman toimialan yritysten keskimääräisiin lukuihin. Varsinkin huolto-asetat ja apteekit käyttävät Rahaks-raportointia. (Miettinen 3.5.2012)

#### Oikeuksien antaminen

Pääkäyttäjät antavat asiakkaalle OmaPretax- tunnuksset, joilla asiakas pystyy kirjautumaan ohjelmaan. (Miettinen 3.5.2012)

#### Yrityksen perustaminen

Yrityksen perustamisesta vastaavat kirjanpitäjä ja pääkäyttäjät. Ohjelmaan syötetään yrityksen perustiedot, kustannuspaikat, tilikausi ja tilikartta, jota yritys käyttää. (Miettinen 3.5.2012)

#### Historian luonti

Ohjelmaan syötetään yrityksen edeltävien tilikausien lukuja. Luvut voidaan viedä ohjelmaan, joko käsin tai avaavan taseen kautta. (Miettinen 3.5.2012)

#### 5.7.3 Tikon Raporttikehitin

Tikon raporttikehittimellä voidaan muokata Tikon kirjanpidosta saatavia raportteja. (Miettinen 3.5.2012)

#### 5.7.4 Tikon Kohderakenteet

Tikon Kohderakenteilla tarkoitetaan sisäistä laskentaa. Yritykselle voidaan määrittää esimerkiksi kustannuspaikkoja ja projekteja, joita voidaan seurata. (Miettinen 3.5.2012)

#### 5.7.5 Talgraf

Talgrafilla saadaan tuotettua monipuolista tiivistettyä raportointia. Ohjelmalla saadaan tuotettua erilaisia graafisia ja numerollisia raportteja. Myös ennusteiden tuottaminen on mahdollista. (Miettinen 3.5.2012)

#### 5.8 Palvelulaskutus (Pala)

Palvelulaskutukseen merkitään mitä palveluja asiakkaalle on suoritettu ja kuinka paljon. Asiakkaan laskuttaminen tapahtuu myös palvelulaskutuksen kautta.

Yrityksen perustaminen Palaan

Pääkäyttäjät perustavat yrityksen Palaan. (Miettinen 3.5.2012)

OVT- / laskutusosoite ilmoitettu palkkaosastolle

Jos asiakkaan palkat lasketaan jossain toisessa toimistossa, pitää sinne ilmoittaa asiakkaan OVT- tai laskutusosoite. Pääkäyttäjät vastaavat ilmoittamisesta. (Miettinen 3.5.2012)

Perustamiskustannukset laskutettu

Ja viimeisenä se kaikkein tärkein, eli muistetaan laskuttaa asiakasta hänelle tehdystä työstä. (Miettinen 3.5.2012)

## 6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää mitä kaikkea tapahtuu ja kuka sen tekee kun uusi asiakas tulee toimistoon. Työn alussa tarkastelin perehdyttämistä, sillä se kulkee prosessien rinnalla, kun uutta asiakasta ollaan ottamassa haltuun. Tutkimusprosessin runkona olen käyttänyt Excel-tiedostoa, jossa oli kuvattu prosessit vain otsikkotasolla. Selvitin mitä prosessit sisältävä tekemällä teemahaastatteluja pääkäyttäjillemme, sekä tutustumalla työohjeisiin.

Perehdyttämällä ja uuden asiakkaan haltuun ottamisella on mielestäni selkeä yhteys. Uutta asiakasta voisi ajatella uutena työntekijänä, joka täytyy perehdyttää talon toimintatapoihin ja tarvittaessa opettaa käyttämään uusia ohjelmistoja. Tässä opinnäytetyössä mainittuja perehdyttämisen malleja on mielestäni hyvä käyttää miettiessä uuden asiakkaan haltuun ottamista.

Mielestäni opinnäytetyöstäni on apua kaikille toimistossamme työskenteleville. Sillä kaikilla ei välttämättä ole selkeää kuvaa siitä, mitä kaikkea täytyy tehdä, ennen kuin ns. normaalia asiakastyötä voidaan alkaa tekemään. Myös pääkäyttäjille työstä on hyötyä, sillä siinä on kuvattu ne asiat, joita he pääasiallisesti tekevät uuden asiakkaan kanssa. Itselleni on tullut selkeämpi kuva siitä kaikesta, mitä pääkäyttäjät tekevät uuden asiakkaan tullessa toimistoomme. Myös eri ohjelmat ja niiden toiminta on selkeytynyt, niihin tutustuessani.

Koska ala kehittyy jatkuvasti ja nopealla tahdilla, muuttuvat myös toimintamallit ja ohjelmistot. Siksi myös osa tässä opinnäytetyössä mainituista toimintatavoista on saattanut muuttua erilaisten päivitysten myötä.

## LÄHTEET

Hirsjärvi, S.;& Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu, Yliopistopaino, Helsinki.

Kirjanpito-ohje Aditro

Kupias, P.; & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Koponen, Anne 2012. Pääkäyttäjä. Kuopio 25.4.2012. Haastattelu.

Miettinen, Vesa 2012. Pääkäyttäjä. Kuopio 3.5.2012. Haastattelu.

Taloushallintoliitto – Tilitoimistofaktaa

Verkkodokumentti. Luettu 3.6.2012.

<http://www.taloushallintoliitto.fi/media/tilitoimistofaktaa2/>

Toimialaraportti [viitattu 13.3.2011].  
[http://www.tem.fi/files/24829/Taloushallinto2009\\_web.pdf](http://www.tem.fi/files/24829/Taloushallinto2009_web.pdf)

Saatavissa:

Yrityksen nimi:	Suurensuuri Yritys Oy Ab		
Osoite:			
Tikon ja Pala numero:	1234	121234	Y-tunnus: 123456-9
Edellinen Tilikausi:	1.1.2009	31.12.2009	
Nykyinen Tilikausi:	1.1.2010	31.12.2010	Liikevaihto <input type="text"/> Tuhatta euroa / vuosi

Asiakkaan yhteyshenkilöt: (allekirjoitusosoikeus 1\*)

1*)	Rooli	Nimi	Email	Puhelin
	Rooli	Nimi	Email	Puhelin
	Rooli	Nimi	Email	Puhelin

Kirjanpitäjä	Nimi		
Palvelujohtaja/Tiiminvetäjä	Nimi		
Palkanlaskija	Nimi	Email	Vastuuhenkilö Deadline

Kyllä  Kirjanpito

Tikon KP

<input type="checkbox"/>	-	Yrityksen perustaminen		
	-	Valitse asiakasnumero		
<input type="checkbox"/>	-	Kopioi taulut		
	-	R4 kopioinnit (Rahaks)		
<input type="checkbox"/>	-	Pretax Tositelajit		
	-	Vyörytykset		
<input type="checkbox"/>	-	Vyörytysvakiot		
	-	Projektit		
<input type="checkbox"/>	-	Kustannuspaikat		
	-	Edellisen ja nykyisen tilikauden luominen		
<input type="checkbox"/>	-	Pankkitilit		
	-	Annettu Tikon oikeudet		
<input type="checkbox"/>	-	Tilikartan valinta	numero <input type="text"/>	
	-	Tilikartan ilmoittaminen palkkaosastolle		
<input type="checkbox"/>	-	Aineiston siirrot		
	-	Tilien sisäänluku		
<input type="checkbox"/>	-	Kustannuspaikkojen, Projektien sisäänluku		
	-	Saldojen sisäänluku		
<input type="checkbox"/>	-	Budjetin sisäänluku		
	-	Muuntoajo		
<input type="checkbox"/>	-	Tikon etäkäyttö		
	-	Tee Aditro sopimus		
	-	Luo OmaPretax tunnukset		
	-	Luo tikon tunnukset		
<input type="checkbox"/>	-	Kaikki tehty		

Kyllä  Veroilmoitus

Etp

<input type="checkbox"/>	-	Yrityksen perustaminen		
--------------------------	---	------------------------	--	--

Katso

<input type="checkbox"/>	-	Asiakkaalla oma Katso		
<input type="checkbox"/>	-	Toimistolle valtuutus		
<input type="checkbox"/>	-	Kaikki tehty		

Kyllä  Myyntilaskutus

Tikon MT

<input type="checkbox"/>	-	Itellasopimus		
--------------------------	---	---------------	--	--

Yrityksen nimi:		Suurensuuri Yritys Oy Ab			
Osoite:					
Tikon j	Pala numero:	1234	121234	Y-tunnus:	123456-9
<input type="checkbox"/>	-	Verkkolaskuosoite			
<input type="checkbox"/>	-	itella palaute sähköposti, systemislta (itellapalaute.ASIAKAS@pretax.net)			
<input type="checkbox"/>		Yrityksen perustaminen			
<input type="checkbox"/>	-	Valitse asiakasnumero			
<input type="checkbox"/>	-	Laskun logo			
<input type="checkbox"/>	-	Paperilasku			
<input type="checkbox"/>	-	Verkkolasku			
<input type="checkbox"/>	-	FTP-siirtoasetukset			
<input type="checkbox"/>		Aineiston siirrot			
<input type="checkbox"/>	-	Tuotteiden sisäänluku			
<input type="checkbox"/>	-	Asiakkaiden sisäänluku			
<input type="checkbox"/>		Tikon etäkäyttö			
<input type="checkbox"/>	-	Tee Aditro sopimus			
<input type="checkbox"/>	-	Luo OmaPretax tunnukset			
<input type="checkbox"/>	-	Luo tikon tunnukset			
<input type="checkbox"/>	-	Asiakkaan kouluttaminen			
<input type="checkbox"/>		Kaikki tehty			
Myyntilaskutus					

<input type="checkbox"/>	Kyllä	Ostolaskujen kierto			
Laskunkierto					
eOffice					
<input type="checkbox"/>		itella sopimus			
<input type="checkbox"/>	-	Verkkolaskuosoite,PL			
<input type="checkbox"/>	-	KytKentä toimiston kopio tiliin			
<input type="checkbox"/>	-	Toimittaja kirje			
<input type="checkbox"/>		Yrityksen perustaminen			
<input type="checkbox"/>	-	Organisaatirakenne (Yrityksen asetukset)			
<input type="checkbox"/>	-	Tositelajit			
<input type="checkbox"/>	-	Tiliöinnin rakenne (Kustannuspaikat, projektit, tilit)			
<input type="checkbox"/>	-	Toimittajaluettelo			
<input type="checkbox"/>	-	Tiliöintisisäonnöt			
<input type="checkbox"/>	-	Oma tilikartta			
<input type="checkbox"/>	-	eOffice käyttäjät (käsittelijät, sijaiset, resk, advice)			
<input type="checkbox"/>	-	Maksatuksen ohjaustiedot			
<input type="checkbox"/>	-	Asiakkaan kouluttaminen			
<input type="checkbox"/>		ProMicro			
<input type="checkbox"/>	-	ProMicro starttilomake systemsille			
<input type="checkbox"/>	-	Luo omapretax tunnukset			
<input type="checkbox"/>	-	Pankkisopimukset (asiakkaan patu)			
<input type="checkbox"/>	-	ProMicron verkkolaskutunnus, osto ja/tai myynti			
<input type="checkbox"/>	-	Asiakkaan kouluttaminen			
<input type="checkbox"/>		Kaikki tehty			
Ostolaskujen kierto					

<input type="checkbox"/>	Kyllä	Matkalaskut			
M2					
<input type="checkbox"/>	-				

Yrityksen nimi:	Suurensuuri Yritys Oy Ab			
Osoite:				
Tikon ja Pala numero:	1234	121234	Y-tunnus:	123456-9
<input type="checkbox"/>	-		Pyyntö Accountor.support@pretax.net yrityksen perustamiseksi	
<input type="checkbox"/>			Perustietojen syöttäminen	
<input type="checkbox"/>	-		Henkilöt	
<input type="checkbox"/>	-		Organisaatorakenteet	
<input type="checkbox"/>	-		Oikeudet	
<input type="checkbox"/>	-		Oletusasetukset	
<input type="checkbox"/>	-		+++ ?	
<input type="checkbox"/>			Kaikki tehty	
Matkalaskut				

Kyllä		Maksuliikenne		
		Basware		
<input type="checkbox"/>		Asiakkaan oma		
<input type="checkbox"/>	-	Pankkisopimukset (asiakkaan PATU)		
<input type="checkbox"/>	-	Pankkisopimukset (toimistolle viitteet, titot)		
<input type="checkbox"/>	-	Pyyntö Systemsiltä asiakkuuden perustamiseksi		
<input type="checkbox"/>	-	Anna oikeuksia		
<input type="checkbox"/>	-	Syötä PATU		
<input type="checkbox"/>	-	Perusta tilit		
<input type="checkbox"/>	-	asiakkaan kouluttaminen		
<input type="checkbox"/>		Toimiston sopimukseen		
<input type="checkbox"/>	-	Pankkisopimukset (toimistolle viitteet, titot, maksatus, yms)		
<input type="checkbox"/>	-	lisätään yritys		
<input type="checkbox"/>	-	Perusta tilit		
<input type="checkbox"/>	-	Anna oikeuksia		
<input type="checkbox"/>		Kaikki tehty		
Maksuliikenne				

Kyllä		Raportointi		
		Raportointitarpeen selvittäminen		
<input type="checkbox"/>	-	Vision		
<input type="checkbox"/>	-	Vision etäkäyttö		
<input type="checkbox"/>		Rahaks		
<input type="checkbox"/>	-	oikeuksien antaminen		
<input type="checkbox"/>	-	yrityksen perustaminen (yritys, kpa, tilikausi, tilikartta)		
<input type="checkbox"/>	-	historian tuonti		
<input type="checkbox"/>	-	Tikon Raporttikehitin		
<input type="checkbox"/>	-	Tikon Kohderakenteet		
<input type="checkbox"/>	-	Talgraf		
<input type="checkbox"/>		Kaikki tehty		
Raportointi				

Kyllä		Pala		
<input type="checkbox"/>	-	Yrityksen perustaminen PALAan		
<input type="checkbox"/>	-	Tekniikka veloitus, ilmoitus Teemulle(?)		
<input type="checkbox"/>	-	OVT / laskutusosoite ilmoitettu palkkaosastolle		
<input type="checkbox"/>	-	Perustamiskust. laskutettu	summa	
<input type="checkbox"/>		Kaikki tehty		
Pala				



**KÄYTETTÄVÄT OHJELMAOSIOT**

Asiakaskäyttäjät:	0	0	0
Maksut ja laskutus, arkisto	x	-	-
Verkkolaskujen hyväksyminen	x	-	-
Arkisto, maksuliikenne	x	-	-
Kassanhallinta	-	-	-
Ulkomaan maksut	-	-	-
Arkisto, avoin	-	-	-

**TOSITELAJIT JA NUMEROINTI**

Käytetään ensisijaisesti Pretaxin oletustositelajeja.

Anna tositenumeron aloitusnumero, jos tositelaji ennestään käytössä Tikonissa

Tapahtuma	Tositelaji	Tositteiden numerointi alkaa	
Kassamaksut	1	1	
Ostovelat	93	1	
Ostovelat, ulkomaiset	94	1	ProMicro vaatii oman tositelajin
Myyntisaatavat	91	1	

**MAHDOLLISET SEURANTAKOhteET**

Kohteen nimi	Lyhenne	Käytössä	Seurantakohteen pituus/merkkien määrä
Kustannuspaikka	kp		
Projekti	proj		

Rasti ruutuun jos otetaan käyttöön, merkkien määrä Tikon rajoitus max.. 6  
Jos halutaan muita seurantakohteita, ole yhteydessä tukilistaan: promicro@pretax.net.

**TILIKARTTA - Microssa tarvittavat tilit**

Kirjanpitotili	Käytetään	
Pretax_laaja	X	Tikon perustililikartta
Pretax_suppea		Rajoitettu määrä tilejä
Pretax_kiinteistö		Kiinteistökirjurin mukainen
Oma		Tiedot annettava välilehdellä Omat tilit

**AUTOMAATTISET VASTATILIT**

Sovelluksessa käytetään Pretaxin oletustilejä. MUISTA muuttaa jos yrityksessä käyttää eri tilejä.

Kirjanpidon vastatilit	Kp-tili
Ostovelkatili	2873
Myyntisaamistili	1703
Oletusmyyntitili	3000
Oletustili suorituseroille	--

**PANKKITILIT JA NIIDEN KIRJANPITOTILIT**

Jos ollut Tito käytössä ennen ProMicron käyttöönnottoa, tarkista numerointi huolella

Pankkiryhmä	Tilinumero	Kp-tili	Tositelaji	Tositteiden numerointi alkaa
esim. Nordea	200520-306131	1910	10	1
esim. Sampo	800020-306132	1980	80	1



