

Jyrki Laaksonen

TIETOJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN PIENESSÄ
TILITOIMISTOSSA

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

Ylempi AMK

2013

TIETOJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN PIENESSÄ TILITOIMISTOSSA

Laaksonen, Jyrki
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma, ylempi AMK
Toukokuu 2013
Ohjaaja: Julenmaa, Marja-Liisa
Sivumäärä: 72
Liitteitä: 2

Asiasanat: tilitoimisto, tietojärjestelmä, sähköinen taloushallinto

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin pienen tilitoimiston tietojärjestelmäkokonaisuutta ja selvitettiin vaihtoehtoja sen kehittämiseksi. Asioita tarkasteltiin paitsi kohdeyrityksen myös työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmista.

Kohdeyrityksessä haluttiin selvittää vaihtoehtoja tietojärjestelmien kehittämiseksi, koska kartoitusta näiden osalta ei ollut tehty yli 10 vuoteen. Opinnäytetyössä perehdyttiin käytännössä kolmeen eri vaihtoehtoon. Vaihtoehtona oli säilyttää nykyinen ratkaisumalli, jossa taloushallinto-ohjelmistojen ohjelmistolisenssit omistetaan itse ja pääosa ohjelmistoista on asennettu kohdeyrityksen omille tietokoneille. Toisaalta vaihtoehtona oli pitäytyä saman palveluntarjoajan ohjelmistoissa, mutta niiden hankinta toteutetaan vuokraamalla. Kolmantena vaihtoehtona oli vaihtaa ohjelmistot kokonaan toisen palveluntarjoajan tuotteisiin.

Opinnäytetyön lähestymistapa oli konstrukttiivinen, vaikka piirteitä muistakin lähestymistavoista oli havaittavissa. Teoria- ja taustatietoja kerättiin kirjallisuudesta, taloushallintoalan julkaisuista ja -tutkimuksista sekä ajankohtaisesta mediasta. Käytännönläheistä tietoa taloushallinnon tietojärjestelmistä saatiin teemahaastattelujen avulla, joita tehtiin toisten tilitoimistojen edustajille. Kohdeyrityksen työntekijöiden mielipiteitä kartoitettiin puolestaan henkilökohtaisten haastattelujen avulla. Opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisten havaintojen ja ohjelmistotestauksen pohjalta kerättiin kokemuksia eri taloushallinto-ohjelmistojen ominaisuuksista.

Tietojärjestelmän kehittämisprojekti vie aikaa ja resursseja eikä siihen tule lähteä ilman perusteita. Tietotekninen kehittyminen on muovannut taloushallintoalaa, työvälineitä ja työskentelytapoja. Kehittämistyön pohjalta kohdeyritykselle muodostui kaksi vaihtoehtoista ratkaisumallia nykyaikaisen tietojärjestelmäkokonaisuuden toteuttamiseksi. Kohdeyritys tulee muodostamaan tietojärjestelmäratkaisunsa tämän kehittämissuunnitelman tulosten pohjalta. Lopputulokset ovat myös hyvin käyttökelpoisia muiden taloushallintoalan yritysten keskuudessa.

INFORMATION SYSTEM DEVELOPMENT IN SMALL ACCOUNTING COMPANY

Laaksonen, Jyrki

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence, Master`s Degree

May 2013

Supervisor: Julenmaa, Marja-Liisa

Number of pages: 72

Appendices: 2

Keywords: accounting company, information system, electronic accounting

The purpose of this thesis was to explore and clarify developing alternatives of information system in a small accounting company. Issues were also considered at the employees and customers perspectives.

The subject company of the thesis was urged to clarify alternatives of information systems because evaluations of these issues has not been made over 10 years. There were three optional alternatives that were explored. First of all the company could keep their current system where most of the software is installed in company`s own computers and the software licenses are also owned by the company. On the other hand the alternative was to hold onto the same software provider but the software acquisition is carried out by renting. The third option was to change the software entirely to different software providers products.

The thesis was mostly followed by constructive scientific approach even though features of other approaches are also observed. Information acquisition about theory was focused on literature, financial management publications and researches as well as information obtained from different media. Practical information of financial management information systems was gathered by theme interviews with other representatives of accounting companies as well as personal interviews with the subject company`s personnel. The properties of the software solutions were clarified by personal observation and software testing.

Development project of information system takes a lot of time and resources and should never perform without consideration. Development of information technology has shaped financial management business, its tools and practices. On the basis of the thesis two alternative solutions consisted to constitute a modern information system for the subject company. The company will constitute their information system solutions based on the thesis results. The results will also serve well other financial management companies.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KOHDEORGANISAATIO JA SEN TIETOJÄRJESTELMÄ.....	7
3	OPINNÄYTETYÖN TEHTÄVÄ, TAVOITTEET JA TOTEUTUS	9
3.1	Tutkimustehtävä, tavoitteet ja viitekehys	9
3.2	Lähestymistavat ja tutkimusmenetelmät	12
3.2.1	Lähestymistapa	12
3.2.2	Tutkimusmenetelmät ja tiedon hankinta	14
4	TIETOJÄRJESTELMÄT TALOUSHALLINTOALALLA	17
4.1	Yrityksen tietojärjestelmä.....	17
4.1.1	Tietojärjestelmät liiketoiminnan tukena	17
4.1.2	Viranomaisen ja sidosryhmien merkitys tilitoimiston tiedon käsittelyssä..	18
4.1.3	Tietoturvallisuus	19
4.2	Tietojärjestelmän kehittäminen projektina	20
4.3	Taloushallintoalan kehitys ja sen vaikutukset tilitoimistotyöhön.....	23
4.3.1	Taloushallintoalan kehitys	23
4.3.2	Tilitoimiston työkuiluuri ja toimintatavat nyt ja tulevaisuudessa	25
4.4	Taloushallinnon tietotekninen kehittyminen	27
4.5	Ohjelmiston vuokraus eli pilvipalvelu	32
4.6	Tilitoimiston asiakkaat	34
4.7	Tilitoimiston tietojärjestelmän kustannustehokkuus.....	38
5	VAIHTOEHTOISIA TIETOJÄRJESTELMÄRATKAISUJA	40
5.1	Perinteinen kirjanpito-ohjelmisto täydennettynä ostolaskujen kierrätyksellä	40
5.2	Pilvipalveluratkaisu.....	41
5.3	Oy Finnvalli Ab:n rakentama Fivaldi kokonaisratkaisu pilvipalveluna	42
6	TUTKIMUSTULOKSET JA VAIHTOEHTOJEN VERTAILU	44
6.1	Tilitoimistojen mielipiteitä tietojärjestelmäkehityksestä	44
6.2	Kohdeyrityksen työntekijät tietojärjestelmän kehittämisen tukena	48
6.3	Taloushallinto-ohjelmistojen käytettävyyssvertailu	52
6.4	Taloushallinto-ohjelmistojen kustannukset	58
6.5	Tietojärjestelmän kehittämisen vaikutuksia tilitoimiston asiakkaalle	61
7	KEHITTÄMISTYÖN LOPPUTULOKSET.....	63
7.1	Lopputulokset	63
7.2	Ehdotus kohdeyrityksen tietojärjestelmäratkaisuksi.....	64

8 ARVIOINTI JA LOPPUSANAT.....	67
8.1 Kehittämistyön tulosten luotettavuus ja käytettävyys.....	67
8.2 Loppusanat	68
LÄHTEET	70
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan tilitoimiston tärkeintä työkalua, kirjanpito-ohjelmistoa sekä siihen kiinteästi liittyviä muita sovelluksia, kuten palkanlaskentaa, laskutusta ja ostolaskujen kierrätystä. Opinnäytetyössä paneudutaan järjestelmän ylläpidon, päivitysten ja kustannusten kautta sen käytettävyyteen sekä siitä saatavan hyödyn maksimointiin. Lisäksi tarkastellaan, esiintyykö järjestelmissä päällekkäisyyksiä, joiden uudelleenjärjestelyillä päästäisiin lähemmäksi tavoitteita. Kehittämiskohteenä on Turussa toimiva pieni tilitoimisto, Heinoja Oy. Opinnäytetyön tekijä toimii kohdeyrityksessä asiakasvastuullisena kirjanpitäjänä sekä toimitusjohtajan sijaisena.

Tietotekniikka ja siihen liittyvät mahdollisuudet kehittyvät nopeaa vauhtia. Tänä päivänä tietotekniset välineet ovat erittäin tärkeä osa tilitoimistoliiketoimintaa. Järjestelmät ja yhteydet tulee olla kunnossa, jotta pystytään toimimaan tehokkaasti. Kohdeyrityksen tietojärjestelmäkokonaisuutta ei ole tarkasteltu yli 10 vuoteen, joten on aiheellista tutkia, pitäisikö niihin kenties tehdä muutoksi. Toisaalta käyttäjäkokemuksia käytössä olevista ohjelmista on hyvin saatavilla. Yrityksellä on omat palvelimet, varmuuskopiointiratkaisut ja paljon muuta tietojärjestelmätekniikkaa, jonka uusiminen tai korvaaminen jollain muulla ratkaisulla on tällä hetkellä ajankohtaista.

Atk-kulut muodostavat tilitoimistossa yhden suurimmista kulueristä, joten tästäkin näkökulmasta katsottuna ohjelmiston ja sen käytön tehostaminen uusia vaihtoehtoisia ratkaisumalleja tarkastellen on erittäin tärkeä ja ajankohtainen asia. Tietojärjestelmäratkaisuilla voidaan vaikuttaa myös tiedon taltioimiseen sekä pienentää siihen liittyviä riskejä. Nykypäivänä on tarjolla vaihtoehtoisia ratkaisuja, joita tutkimalla yritykselle, sen työntekijöille sekä asiakkaille pyritään samaan mahdollisimman tehokas ja käyttäjäystävällinen ratkaisu. Kohdeyrityksessä on ollut tähän liittyviä kehitysajatuksia jo pitkään, mutta ajankäyttö ja henkilöresurssit eivät ole riittäneet syvempään perehtymiseen.

Taloushallinto on järjestelmä, jolla yritys seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se pystyy raportoimaan toiminnastaan sidosryhmille (Lahti & Salminen 2008, 14).

Taloushallinnon käytäntöjen muuttumisen yksi keskeisimmistä tekijöistä on ollut tietotekniikan kehitys. Tietotekniikan vaikutus taloushallintoon on ollut osittain suora, mutta myös välillinen, mahdollistava. Tänä päivänä tilitoimistolla on tietoteknisen kehityksen ansiosta paljon enemmän mahdollisuuksia kehittää omia järjestelmiään kuin aikaisemmin. Tämä kehitys on tehnyt taloushallinnosta entistä vähemmän aika- ja paikkasidonnaista. (Granlund & Malmi 2003, 13-14.)

2 KOHDEORGANISAATIO JA SEN TIETOJÄRJESTELMÄ

Heinoja Oy työllistää omistaja-yrittäjän lisäksi viisi työntekijää. Yrittäjä toimii myös yrityksen toimitusjohtajana. Yritys on perustettu vuonna 1987 ja sen liikevaihto on tällä hetkellä yli 400.000 euroa. Asiakaskunta muodostuu noin 200 pienyrityksestä aina paikallisista asunto-osakeyhtiöistä kansainvälisten konsernien tytäryrityksiin asti. Pääasiassa asiakkaat koostuvat Turun ja sen ympäristökuntien yrityksistä. Palveluita on tarjolla laajasti kirjanpidosta verokonsultointiin sekä yhtiöoikeudellisiin toimenpiteisiin. Asiakkaita palvelee toimitusjohtajan lisäksi neljä kirjanpitäjää sekä yksi kirjanpitoharjoittelija. Toimisto on Taloushallintoliiton jäsen, joka osaltaan on merkkinä laadukkaasta ja luotettavasta palvelusta (Taloushallintoliitto 2012). Lisäksi yritys harjoittaa aktiivista yhteistoimintaa Turun Seudun Tilitoimistot ry:n kanssa, joka kerää yhteen Turun seudulla toimivat Taloushallintoliiton jäsenoimistot (Turun Seudun Tilitoimistot ry 2012).

Yrityksen visiona on olla kokonaisvaltaisen, reaaliaikaisen taloushallinnon asiantuntijapalveluiden tuottaja, joka vastaa myös kansainvälisiin sekä tietotekniikan haasteisiin ja jonka henkilökunnan osaaminen ylittää yleisen keskiarvon. Tärkeimmät teemat yrityksen toiminnassa ovat erinomainen asiantuntijuus omalla toimialalla sekä korkea asiakaspalvelun laatu. Kohdeyrityksen asiakkaat ovat hyvin uskollisia ja mitä ilmeisimmin myös tyytyväisiä. Vaihtuvuus on noin 2 %:n luokkaa vuodessa. Tyytyväisyyttä ei tosin ole erikseen mitattu, mutta suullinen palaute on ollut pääosin erittäin positiivista. Rakentava palaute otetaan aina vakavasti ja siihen reagoidaan heti.

Tällä hetkellä yritys omistaa itse kaikki atk-laitteensa sekä ohjelmistonsa tai ohjelmistolisenssit. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ohjelmistot on asennettu yrityksen omalle palvelimelle ja osittain myös työasemille. Tietotekniikan kehitys on hyvin nopeaa ja markkinoille tulee uusia vaihtoehtoja koko ajan. Tekninen uudistaminen on pakollista, mutta samalla haluttiin tarkastella ohjelmistokokonaisuutta ja siihen vaihtoehtoisia ratkaisuja. Työntekijöiden työasemia ei tässä tutkimuksessa erikseen käsitellä. Työasemia uusitaan yksittäin aina tarpeen vaatiessa.

Heinoja Oy:ssä kirjanpidon, palkanlaskennan ja laskutuksen osalta käytössä on Aditron Oy:n Tikon-ohjelmisto, jota käyttää iso osa Taloushallintoliiton jäsenoimistoista (Taloushallintoliitto 2012). Ostolaskujen kierrätykseen ja arkistointiin käytetään Heeros Systems Oy:n Circulaa. Opinnäytetyön tekijä on työskennellyt henkilökohtaisesti edellä mainituilla ohjelmistoilla kolme vuotta, joten jonkinlaista kokemusta niiden käytettävyydestä löytyy. Ohjelmistojen hallintaan ja ylläpitoon liittyvät asiat ovat tällä hetkellä jokapäiväisiä ja muodostavat oman tehtäväkenttensä toimiston töistä.

Aditron ja Heeros Systems:n ohjelmistojen tarjoamat sovellukset ja palvelut ovat kattavat, mutta toisaalta myös kalliita, etenkin pienelle toimistolle, joihin kohdeyrityskin lukeutuu. Tekniikka ja palvelut kehittyvät kovaa vauhtia, jolloin ohjelmistoja joudutaan myös päivittämään usein. Tämä vie paljon työaikaan toimiston henkilöstöltä. Lisäksi henkilökunta joutuu kouluttautumaan ylläpitoasioihin. Ongelmien ilmaantuessa joudutaan usein käyttämään ulkopuolista asiantuntijaa, joka veloittaa palveluistaan melko paljon. Riski oman järjestelmän kaatumisesta on olemassa joka päivä. Toki tähän on olemassa varmuuskopiot, mutta joskus nekin saattavat pettää. Asiakkaiden kirjanpilotietojen hukkaaminen on korvaamatonta, joten näitäkään asioita ei missään nimessä voi vähätellä.

Palvelimen, eli palvelintietokoneen, käyttöikä on tyypillisesti 3-5 vuotta (Suomen Datasafe Oy:n www-sivut 2012). Nykyinen palvelin on hankittu vuonna 2007, joten sen elinkaari alkaa olla loppuillaan. Muutamia korjaustoimenpiteitäkin on jo jouduttu suorittamaan. Uuden palvelimen hankintaan vaikuttaa olennaisesti tämän opinnäytetyön perusteella tehtävä ohjelmistovalinta.

Tietoteknisten uudistusten yhteydessä tulee pohdittavaksi työntekijöiden työskentelytavat. Ovatko nykyiset tavat tehokkaita ja mahdollisimman hyvin asiakasta palvelevia? Vai voidaan tietojärjestelmäkehityksen kautta tehostaa myös työn tekemisen tapoja? Millaiset voisivat olla käytännön mahdollisuudet etätöiden tekemiseen? Pääsääntöisesti kirjanpitäjät käsittelevät kirjanpitoaineistoa edelleen paperisessa muodossa ja kaikki työ tehdään työnantajan toimitiloissa.

Asiakkaat vaativat nykyaikaisia palveluja ja tietävät kirjanpitoon sekä laskutukseen liittyvät nykyaikaiset vaihtoehdot, mutta niitä ollaan huonoja toteuttamaan tai sitten ne ovat liian kalliita, etenkin mikropienten yritysten kohdalla. On arkipäivää, että kirjanpitäjä tallentaa asiakasyritysten taloushistoriaa tietokoneelle. Tässä vaiheessa tiedot ovat yleensä jo kuukauden vanhoja. Tänä päivänä pitää pyrkiä ajantasaisempaan talousinformaation tuottamiseen ja se vaatii muutosta niin tietojärjestelmän kuin sen käyttäjienkin osalta.

3 OPINNÄYTETYÖN TEHTÄVÄ, TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Kehittämistyötä, jota myös tämä opinnäytetyö edustaa, on perinteisesti lähestytty kahdesta eri intressistä. Osa kehittämishankkeista on selkeän käytännöllisiä, eikä niissä ole pyrittykään yleistettävään tai siirrettävään tietoon. Toisaalta kehittämishankkeiden tavoitteena on puhtaasti pelkkä tutkimuksellinen tiedontuotanto. (Toikko & Rantanen 2009, 29.) Kyseinen opinnäytetyö keskittyy käytännönläheisesti kohdeorganisaation toiminnan kehittämiseen.

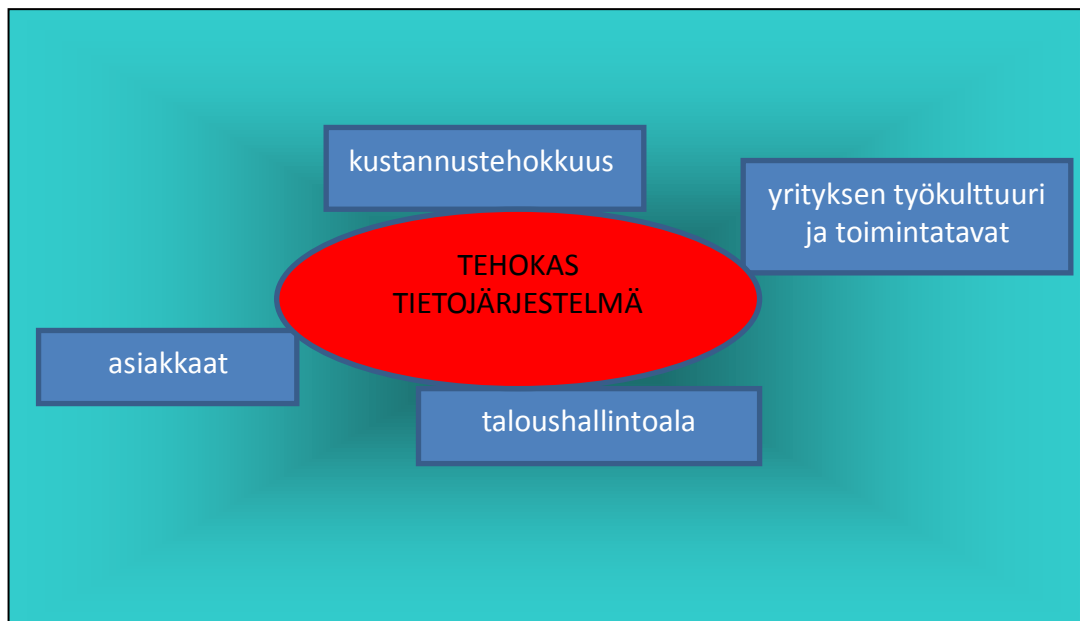
3.1 Tutkimustehtävä, tavoitteet ja viitekehys

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on selvittää vaihtoehtoisia ratkaisumalleja tilitoimiston tietojärjestelmäkokonaisuuden kehittämiseksi. Asioita tarkastellaan kohdeyrityksen, työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmista.

Tutkimustehtävän määrittely merkitsee tutkittavaan ilmiöön liittyvien keskeisten kysymysten tai ongelmien löytämistä ja niiden määrittämistä tutkittavaan muotoon. On hyvä pyrkiä löytämään yksi tai vain muutama keskeinen kysymys, joissa tosin voi olla tarkentavia alakysymyksiä. Kyseenalaistaminen ei aina ole helppoa. Joskus päädytään esittämään vain tutkimuksen tavoitteet eikä siitä ole vielä suoraa yhteyttä esimerkiksi tutkimusmenetelmän valintaan. (Anttila 2000, 429.)

Opinnäytetyössä tullaan selvittämään, millaisia eri vaihtoehtoja on toteuttaa juuri tähän toimistoon sopiva tiloimiston tietojärjestelmä. Ohjelmistoja ei itsetarkoituksellisesti haluta vaihtaa vaan tarkoitus on selvittää, kannattaako ohjelmistoja käyttää oman tekniikan ja palvelimen kanssa vai voisiko ohjelmistotoimittaja tarjota vaihtoehtoja, ehkä kevyempää ratkaisua. Lisäksi selvitetään, löytyykö markkinoilta varteenotettavia vaihtoehtoja ohjelmistotarjoajien kentässä, joiden palvelutarjoomaan ja sovellusratkaisuihin voitaisiin perehtyä tarkemmin ohjelmistotestauksen avulla. Testauksen avulla saadaan todellista käytännön kokemusta päätöksentekoa varten.

Kuviossa 1. havainnollistetaan kehittämistyön kokonaisuutta. Tietojärjestelmän käytännönläheinen kehittäminen vaatii tuekseen myös teoriataustaa. Näkökulmia kehittämistyöhön haetaan asiakkaiden palvelutarpeista ja heille avautuvista mahdollisuuksista sekä kohdeyrityksen työkuultuurista ja sen muutoksista tietojärjestelmäkehityksen mukana. Kustannustehokkuus näyttelee myös merkittävää roolia tietojärjestelmäkokonaisuudessa. Näiden lisäksi yhteiskunta asettaa haasteita järjestelmien ajantasaisuuteen ja kehittämiseen liittyen unohtamatta taloushallintoalan muuttumista ja kehittymistä.



Kuvio 1. Kehittämistyön viitekehys

Tietotekniikka ja siihen liitettävät asiat kehittyvät nopealla tahdilla. Kohdeyritys haluaa olla koko ajan kehityksessä mukana, mielellään etupäässä. Tietojärjestelmän tulee olla kustannustehokas, sillä varsinkin kohdeyrityksen kaltaisen pienen yrityksen atk-kulut nousevat nopeasti suhteessa isompiin toimistoihin. Tietotekniikan kustannukset ovat kohdeyrityksen yksi suurimmista kulueristä.

Kohdeyrityksen tietojärjestelmäkokonaisuuden uudelleenarviointi lähti liikkeelle alun perin palvelintietokoneen uusimistarpeesta. Samaan aikaan ilmeni tarve opinäytetyönaiheelle ja tästä rakentui todellinen kehittämistyö. Käytännössä tässä kehittämistyössä kartoitetaan kolme eri vaihtoehtoa kohdeyrityksen tietojärjestelmäratkaisuksi. On mahdollista, että kohdeyritys jatkaa toimintaansa samoilla ohjelmistoilla ja teknisillä ratkaisuilla kuin tähänkin asti. Toisaalta tutkitaan, voivatko nykyiset ohjelmistotoimittajat tarjota vaihtoehtoisia ratkaisumalleja tietojärjestelmän toteuttamiseksi. Kolmanneksi pureudutaan täysin ulkopuolisen ohjelmistotoimittajan vaihtoehtoihin.

Tietojärjestelmien kehittämishankkeiden taustalla on yleensä tarve yrityksen toiminnan kehittämiseksi tai uusien palvelujen luomiselle. Vanhojen toimintatapojen päälle rakennettu tietojärjestelmä estää uusien tapojen käyttöä eikä hyötyjä todennäköisesti

saavuteta halutussa mittakaavassa. Myös toimintatapoja on siis muutettava, mikäli kehittämisestä halutaan saada kaikki hyöty irti. (Stenberg 2006, 103.)

Tavoitteena on, että kehittämistyön tuloksena kohdeyritykselle löydetään tietojärjestelmäratkaisu, joka saa aikaan säästöjä atk-kuluissa, yksinkertaistaa tietojärjestelmätekniikka sekä minimoi henkilöstön työn kohdentumisen atk-asioihin. Lisäksi arvioidaan, voidaanko perinteistä toimiston työympäristöä kehittää ohjelmistoratkaisujen avulla. Nämä asiat osaltaan antavat työntekijöille enemmän aikaa keskittyä itse asiakastyöhön, jonka toivotaan vaikuttavan positiivisesti niin asiakastyytyväisyyteen kuin yrityksen tulokseenkin.

3.2 Lähestymistavat ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö edustaa laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusta, jossa pyritään ymmärtämään kohteen ominaisuuksia, laatua ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti ja syvällisesti (Jyväskylän Yliopiston www-sivut 2012). Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkimuksen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla esittää jotain, mikä ei ole välittömästi havaittavissa. Tyypillisesti esiin nousee ihmisen omia kuvauksia koetusta todellisuudesta. (Vilka 2005, 97-98.) Opinnäytetyössä pyritään tuomaan ymmärrettävästi esille sellaisia asioita, joilla on vaikutusta kehittämistyön lopputulokseen. Jo olemassa olevan asiantiedon lisäksi tuodaan esille henkilökohtaisia tilitoimistoalan ammattilaisten mielipiteitä ja kokemuksia tutkittavista asioista. Tavoitteena on löytää ratkaisu, joka tyydyttää kaikkia osapuolia mahdollisimman hyvin, mutta ennen kaikkea sen tulee olla tilitoimiston näkökulmasta tehokas ratkaisu.

3.2.1 Lähestymistapa

Tutkimuksellisen lähestymistavan valinta on yksi laadullisen tutkimuksen tärkeimmistä kysymyksistä. Ennen tutkimuksellisen lähestymistavan valintaa on syytä pohdita, minkälaisen lähestymistavan mukaan kehittämistyötä aletaan suunnitella. Lähestymistavan valinta kehittämistyössä vastaa lähinnä tutkimusstrategian valintaa tieteellisessä tutkimuksessa. Lisäksi tulee muistaa, että yhdessä kehittämistyössä saattaa olla piirteitä useista eri lähestymistavoista. Päätöstä ei kannata tehdä liian mustaval-

koisesti, vaan valinnassa tulee käyttää luovuutta ja poimia kustakin lähestymistavasta ne piirteet, jotka sopivat omaan kehittämistyöhön. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 51.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellinen lähestymistapa on sekoitus useampaa vaihtoehtoa. Eniten se tulee seuraamaan konstruktivistista lähestymistapaa, jossa yhdistyy vahvasti teoreettinen perustelu ja käytännöstä kerättävä tieto. Kun kehittämistyön tarkoituksena on luoda jonkinlainen konkreettinen tuotos tai esimerkiksi suunnitelma, mittari tai malli, lähestymistavaksi sopii konstruktivinen tutkimus. Kyse on uudenkaltaisen todellisuuden rakentamisesta ennen kaikkea tutkimustiedon pohjalta. Konstruktivisessa tutkimuksessa pyritään hyvin käytännönläheiseen ongelmanratkaisuun. Tutkimuksen tavoitteena on saada käytännön ongelmaan uudenlainen ja teoreettisesti perusteltu ratkaisu, joka tuo liiketoimintaan sekä tiedeyhteisöön uutta tietoa. Tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan olemassa olevan teoreettisen tiedon lisäksi uutta empiiristä eli käytännöstä kerättävää tietoa. Parhaimmillaan tutkimustulokset palvelevat myös muita organisaatioita, kuin vain kohdeyritystä. Lähestymistavan asettamat vaatimukset tekevät sen käytöstä melko haasteellisen. (Ojasalo ym. 2009, 65.)

Yksinkertaisuudessaan konstruktivinen tutkimus on suunnittelua ja käsitteellistä mallintamista sekä mallien toteutusta ja testausta. Kohdeorganisaation johto tai muut edustajat ovat aktiivisesti mukana ratkaisujen laatimisessa. Konstruktivinen tutkimus korostaa tutkimuksen hyödyntäjien ja toteuttajan välistä vuorovaikutusta. Lähestymistapa vastaa esimerkiksi seuraaviin tutkimus- ja kehittämiskysymyksiin: Voidaanko yrityksemme tarjouslaskentaa tehostaa? Voidaanko organisaatiomme tietojärjestelmää muuttaa paremmin työyhteisöä palvelevaksi? Voidaankin sanoa, että konstruktivisella menetelmällä on niin sanottu pragmaattinen tai käytännöllinen totuus käsitys, jossa totta on se, mikä toimii. (Ojasalo ym. 2009, 65-67.)

Opinnäytetyö on luonteeltaan vertaileva tutkimus, jossa eri ratkaisumalleja peilataan toisiinsa. Vertailevalla tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusstrategiaa, jossa havainnoidaan valittujen tapauksien tai sosiaalisten yksiköiden välisiä yhtäläisyyksiä ja eroja. Vertailun kohteena voivat olla esimerkiksi erilaiset tapaukset, prosessit tai maantieteellisesti rajautuneet yksiköt, jotka on todettu jollain tapaa yhteismitallisiksi ja sen

vuoksi myös vertailukelpoisiksi. Vertaileva tutkimus voi perustua niin määrällisiin aineistoihin ja tilastollisiin analyysimenetelmiin kuin laadullisten aineistojen ja analyysimenetelmien käyttöön. (Jyväskylän Yliopiston www-sivut 2012.)

Tavoitteena on löytää kohdeyritykselle hyvin käytännönläheisiä ratkaisuvaihtoehtoja, joita voidaan myös testata. Parhaimmillaan tutkimustulokset palvelevat myös muita yrityksiä kohdeyrityksen ohella. Lopputulos tulee olemaan hyvin konkreettinen. Lähestymistapaa ei rajata liian tiukaksi, koska se saattaa vaarantaa parhaan lopputuloksen saavuttamisen. Lähestymistavat ovat osa tutkimusta ja elävät sen sisällä tutkimuksen kehittyessä.

3.2.2 Tutkimusmenetelmät ja tiedon hankinta

Laadullista tutkimusta voidaan luonnehtia prosessiksi. Kun laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruuväline on inhimillinen eli tutkija itse, voi aineistoon liittyvien tulkintojen ja näkökulmien katsoa kehittyvän tutkimusprosessin edetessä vähitellen. Lähelle tutkittavaa kohdetta vievien aineistonkeruumenetelmien avulla tutkittavaan asiaan liittyvä arvoitus avautuu vähitellen ja tutkimusmenetelmälliset ratkaisut täsmentyvät. Käytännössä tutkimuksen eri elementit liittyvät toisiinsa ja muotoutuvat pikku hiljaa tutkimuksen kuluessa. Samanaikaisesti tutkijan tietoisuudessa tapahtunutta kehittymistä pyritään hyödyntämään tutkimustehtävän jalostamisessa ja aineistonkeruussa. Tutkijan omat näkökulmat ja intressit vaikuttavat aineiston keruuseen ja kerääntyvän aineiston luonteeseen. (Aaltola & Valli 2010, 70-73.)

Vuorovaikutus työnantajan, kehittämishankkeen ohjaajan ja muun verkoston kanssa on tärkeää. Tutkimustietoa kerätään pääosin kahdella menetelmällä haastatteluilla sekä henkilökohtaisin havainnoin. Myös henkilökohtaiset keskustelut tulevat näyttelämään osaa tiedon hankinnassa. Käytännön kehittämistyön mukana kulkee koko ajan teoriapohja, joka tukee ja antaa näkemystä eri näkökulmista.

Merkittävä osa opinnäytetyötä on kirjallisuuteen perehtyminen ja teoriatiedon hankkiminen empiirisen aineiston lisäksi. Taloushallintoalanjulkaisuista ja -tutkimuksista saadaan hyvin tarkkaa tietoa taloushallintoalan tämän hetkisistä asioista sekä toisaal-

ta myös alan historiasta. Lisäksi mediasta on saatavilla ajankohtaista informaatiota etenkin tietoteknisistä uudistuksista niin taloushallintoalan osalta kuin yleisestikin.

Tilitoimiston tietojärjestelmää kehitettäessä tulee ottaa huomioon myös työntekijöiden mielipiteet ja mieltymykset, joilla saattaa olla suurikin merkitys kehittämistyön lopputuloksen kannalta. Kohdeyrityksen työntekijöiden mielipiteistä kerätään tietoa henkilökohtaisten haastattelujen avulla. Henkilökohtaisten haastatteluiden kohteena on kohdeyrityksen koko henkilöstö. Henkilökohtaisen haastattelun idea on yksinkertainen ja sen etu on ennen muuta joustavuus. Haastattelija voi toistaa kysymyksensä, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoja ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Haastattelun pohjalta tehtäviä tulkintoja on muistettava lähestyä kriittisesti. On harkittava tarkkaan, miten havainnot tulkitaan raportointivaiheessa ja miten se tuodaan esille. Jos haastateltavalla ei ole kokemusta kysytystä asiasta, ongelmaksi saattaa muodostua aineiston niukkuus. Siksi on tärkeä valita, ketä haastatellaan. Joskus ongelmaksi voi muodostua se, että haastateltava vastaa kysymyksiin niin kuin olettaa, että hänen halutaan vastaavan. Tämä heikentää tutkimuksen luotettavuutta oleellisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 74-77.)

Kohdeyrityksen työyhteisön lisäksi tietoa kerätään Turun seudulla toimivien tilitoimistojen edustajilta teemahaastattelujen avulla. Teemahaastattelu on vaativa tiedonkeruumuoto, jossa haastattelija tai tutkija on ennalta perehtynyt tutkittavaan aiheeseen syvällisesti. Teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole niinkään merkitystä vaan keskustelun luonne määrää luontevan järjestyksen. Haastateltavilla on aiempaa käsitystä kysyttävistä asioista ja näin ollen haastattelusta saatavat tulokset muodostuvat aidoista kokemuksista. Haastattelijan pitää pystyä pitämään keskustelu valitun teeman ympärillä. Jos keskustelu ajautuu pois aiheesta, on havaintojen analysointi haastavampaa ja kokonaiskuvan saaminen vaikeaa. Teemahaastatteluiden määrä on yleensä pieni ja siksi haastateltavien valintaan on syytä kiinnittää erityistä huomiota, jotta vertailukelpoisuus haastatteluiden välillä säilyy hyvänä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47; Tilastokeskuksen [www](http://www.tilastokeskus.fi)-sivut 2013.)

Teemahaastatteluihin valittiin viisi tilitoimistoa, joilla kaikilla on aiemmin tehtyjen tiedustelujen mukaan käytössä Aditron Tikon-ohjelmisto. Haastateltavien määrä pidetään tarkoituksella suppeana ja keskitytään ennen kaikkea syvällisten ja laadukkai-

den teemahaastattelujen tekemiseen. Ohjelmistojen yhtenäisyyden pohjalta saadaan vertailukelpoinen ja yhtenäinen haastattelumateriaali kehittämistyön tueksi. Haastatteluihin osallistuvat tilitoimistojen edustajat Uotila & Laine Oy:stä, Tili-Ringvall Oy:stä, Laskentatoimi Oy:stä, Kirjanpito toimisto Taina Niemelä Oy:stä ja Tiliteema Oy:stä. Haastatteluista tehdään muistiinpanoja paperille, joita voidaan tarpeen vaatiessa vielä myöhemmin täydentää, jos jokin asia on jäänyt epäselväksi. Pienen tilitoimiston näkökulma tietojärjestelmistä voi olla hyvin suppea ja kollegoiden mielipiteillä sekä näkemyksillä haetaan syvyyttä päätöksentekoa varten. Haastatteluiden lisäksi keskustellaan nykyisten taloushallinto-ohjelmistojen toimittajien Aditro Oy:n ja Heeros Systems Oy:n edustajien kanssa sekä Oy Finnvalli Ab:n ja Mediamaestro Oy:n edustajien kanssa vaihtoehtoisten ohjelmistojen tiimoilta.

Koska opinnäytetyön tekijä työskentelee kohdeyrityksessä, on henkilökohtainen osallistuva havainnointi erittäin suuressa roolissa empiiristä aineistoa kerätessä. Osallistuva havainnointi on tärkeä ja hyödyllinen tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmä, jonka käyttöä vierastetaan turhan usein. Tutkimuksellinen havainnointi ei ole vain satunnaista katselemista tai kuuntelemista vaan systemaattista tarkkailua. Havainnointi mahdollistaa pääsyn tapahtumien luonnollisiin ympäristöihin. Tutkijan on muistettava tallentaa havaintonsa muutenkin kuin vain omaan muistiinsa. Tämä voi tapahtua esimerkiksi videokameran, sanelukoneen tai muistiinpanojen tekemisen avulla. Pääasia, että havainnot rekisteröidään johonkin, ettei myöhemmin tarvitse arvailla, mitä aikaisemmin tapahtuikaan. (Ojasalo ym. 2009, 103-104.) Havainnoista pidetään päiväkirjaa, josta voidaan myöhemmin poimia merkitykselliset asiat kehittämistyön tueksi.

Henkilökohtaisilla havainnoilla kartutetaan tietoa kohdeyrityksen nykyisestä toiminnasta tietojärjestelmien parissa. Perehdytään Aditro Oy:n ja Heeros Systems Oy:n tarjoamiin muihin vaihtoehtoihin sekä testataan ulkopuolisen ohjelmistotoimittajan Oy Finnvalli Ab:n taloushallinto-ohjelmistoa. Lisäksi perehdytään ohjelmistotoimittajien kirjallisiin materiaaleihin. Testaamalla halutaan saada konkreettista tuntumaa, miten ohjelmisto tosiasiallisesti toimii ja millaisia eroja lähinnä käytettävyyden osalta siitä löytyy nykyiseen ohjelmistoon verrattuna. Nykyisen atk-kulurakenteen läpikäynti ja työajan painottuminen atk-hallintaan on myös osa tutkimusta.

4 TIETOJÄRJESTELMÄT TALOUSHALLINTOALALLA

Tietojärjestelmäteknikan kehitys vaikuttaa jo nyt, ja tulevaisuudessa vielä enemmän, koko taloushallintoalan työkuultuuriin ja työntekijöiden tapaan tehdä töitä. Jokapäiväinen työ painottuu entistä enemmän konsultointiin ja asiakkaiden ohjaukseen, kun taas aikaisemmin pääosa ajasta kului fyysisen kirjanpidon tekemiseen. Asiakkaiden palveluiden tarve muuttuu koko ajan. Miten yrityksen työkuultuuri muuttuu tietojärjestelmäkehityksen mukana ja seurauksena? Vai muuttuuko? Miten asiakkaille saadaan tuotettua havainnolliset ja selkeät raportit heidän yrityksensä tilanteesta järkevästi ja tehokkaasti, jotta ne olisivat mahdollisimman hyvin hyödynnettävissä?

4.1 Yrityksen tietojärjestelmä

Tietojärjestelmä on ihmisistä, toimintaohjeista sekä tietojenkäsittely- ja siirtolaitteista koostuva tietojenkäsittelyä suorittava kokonaisuus. Se pitää sisällään myös ohjelmistot, niiden tiedonhallintajärjestelmän tietokantoinen, tietokone- ja oheislaitteet, käyttöjärjestelmän sekä tietoliikenneverkon ja sen laitteet. Ohjelmistot ovat tietojärjestelmän sydän, johon käyttäjien toiminnot kulminoituvat. Ohjelmistokokonaisuuden käyttötarpeet määrittelevät pitkälti tietojärjestelmän arkkitehtuuriin. (Stenberg 2006, 88.) Tänä päivänä tietojärjestelmillä on merkittävästi yhteys jokaisen taloushallintoalan yrityksen liiketoimintaan.

4.1.1 Tietojärjestelmät liiketoiminnan tukena

Tietojärjestelmien luonteesta johtuen voidaan väittää, että niitä löytyy jokaisesta organisaatiosta. Erilaisilla ratkaisuilla pyritään tukemaan erityisesti yrityksen perusliiketoimintaa, auttamaan johtoa päätöksenteossa sekä saavuttamaan strategista kilpailuetua. Tietojärjestelmä koostuu ihmisistä, tietojenkäsittelylaitteista, tiedonsiirtolaitteista ja ohjelmistoista. Sen tarkoituksena on tietoa käsittelemällä tehostaa tai helpottaa jotakin toimintaa tai tehdä toiminta mahdolliseksi. Useimmat tietojärjestelmät ovat muodostuneet manuaalisista tietojenkäsittelykäytännöistä, jotka jossain vaiheessa teknologian kehittymisen myötä on voitu automatisoida. Koska kaikkea ei voi tai

ei ole järkevää automatisoida, koostuvat nykyaikaisetkin tietojärjestelmät usein sekä manuaalisista että automaattisista osista. (Pohjonen 2002, 5-10.)

Tietojärjestelmän näkökulmasta taloushallinto voidaan määritellä järjestelmäksi, joka koostuu komponenteista, jotka toimivat yhdessä saavuttaakseen tietyn lopputuloksen. Järjestelmän tuottama tulos voi tässä tapauksessa olla esimerkiksi myyntilasku tai kuukauden tuloslaskelmaraportti. (Lahti & Salminen 2008, 14.)

Tietotekniikka saattaa olla tulevaisuudessa yksi ratkaisevimmista menestymisen edellytyksistä kaikissa organisaatioissa. Siksi on välttämätöntä, että yritys ottaa tietotekniikan ja -järjestelmät mukaan hyödyntämään liiketoimintastrategiaa. Tietotekniisiin ratkaisuihin tulee perehtyä hyvin, mutta toisaalta on varottava sokeutumasta johonkin tiettyyn tekniikkaan. Hyvä IT-strategia tukee liiketoimintaa, eikä päinvastoin, että tietotekniikka ohjaisi liiketaloudellisia ratkaisuja. (Tiirikainen 2008, 15-22.)

4.1.2 Viranomaisten ja sidosryhmien merkitys tilitoimiston tiedon käsittelyssä

Teknologian kehittyminen nopealla tahdilla on mullistanut yhteiskuntaamme ja näin ollen myös sen käyttäytyminen on muuttunut ja kehittynyt. Yhteiskunnan kehitys ei voi olla vaikuttamatta tilitoimistojen ja niiden sidosryhmien toimintaan. Viranomaiset, muun muassa Verohallinto, vaatii sähköisille ilmoituksille tiettyä aineistomuotoa. Lisäksi esimerkiksi eläkevakuutusyhtiöihin ja vahinkovakuutusyhtiöihin toimitettavia tietoja pyritään lähettämään sähköisesti. Tietojärjestelmän tulee tuottaa oikean muotoinen aineisto suoraan järjestelmästä eteenpäin lähetettäväksi. Tämä on kriteeri, joka tulee olla kunnossa. Viranomaisraportointi on edelleen yksi tilitoimiston peruspalveluista, joita asiakkaille tarjotaan. Siksi sen sujuminen pitää olla jouhevaa ja mahdollisuuksien mukaan automatisoitua.

Verohallinto on viime aikoina terävöittänyt tietojärjestelmästrategiaansa. Se aikoo uudistaa tietojärjestelmänsä lähivuosien aikana. Keväällä 2012 Verohallinnossa käynnistyi mittava verotuksen tietojärjestelmien kokonaisuudistusten valmistelu. Tarkoituksena on ottaa käyttöön niin sanottu valmisohjelmisto, jota monet verohallinnot eri puolilla maailmaa käyttävät. Uusi ohjelmisto korvaa suurimman osan ny-

kyisistä tietojärjestelmistä. Tavoitteena on saada järjestelmän piiriin kaikki verolajit ja asiakkaat eli koko maksuliikenne. Muutos tulee olemaan suuri. Uuden järjestelmän käyttöönottoon siirrytään vaiheittain vuosien 2015-2017 aikana. Asiakkaille muutoksen ei pitäisi näkyä millään tavalla, vaan kysymys on Verohallinnon sisäisten asioiden virtaviivaistumisesta. Lisäksi tietojärjestelmän kehittämisellä pyritään kustannussäästöihin ja verotuksen reaaliaikaistamiseen. (Jokinen 2013, 14-19; Simola 2013, 22-24.)

4.1.3 Tietoturvallisuus

Tietojärjestelmäratkaisuja mietittäessä yksi hyvin huomionarvoisa asia on tietoturvan varmistaminen. Vuonna 2002 Harri Kotakoski (2002, 50-52) kirjoitti Tilisanomissa tietoturvan tärkeydestä. Nyt 10 vuotta myöhemmin haasteet tällä saralla ovat edelleen samoja. Tietoturvaa jaotellaan tiedon kolmen eri perusominaisuuden mukaan: Tiedon on oltava luottamuksellista eli vain niiden käytettävissä, jotka ovat sitä oikeutettuja käyttämään, tiedoin oikeus ja eheys eli järjestelmät ja tiedot ovat luotettavia, oikeita ja ajantasaisia sekä käytettävyyttä eli tieto on siihen oikeutettujen henkilöiden käytössä. Edellä lueteltuja ominaisuuksia ja tilitoimistojen palveluita ajatellen on helppo käsittää, että oikein toteutettu tietoturva on yksi menestyvän tilitoimiston toiminnan kulmakivistä. Tietoturva on kokonaisuus, jonka kehittämiseen tulee panostaa ja sitouttaa henkilöstöä, jossain tapauksissa myös ulkoisia sidosryhmiä.

Tietotekniikan kehitys on hurjaa ja esimerkiksi erilaiset etäyhteyksratkaisut ja -laitteet tuovat uusia ulottuvuuksia tiedon käsittelyyn ja siirtämiseen. Mitä enemmän erilaisia etäyhteyksiä on olemassa, sitä enemmän kasvaa myös tiedon kadottamisen ja menettämisen riski. Siksi varmuuskopioinnista tulee huolehtia riittävän usein sekä yhteyksien että tiedon suojaamisesta ulkopuolisilta. Virustorjunta, palomuurit ja riittävän vahvat salasanat ovat merkittäviä asioita tiedon suojaamisen kannalta. Tietojärjestelmän tulee olla sellainen, että käyttäjä joutuu tunnistautumaan joka kerta kirjautuessaan järjestelmään. Myös käyttäjien koulutuksesta tietoturva-asioissa tulee huolehtia. Jos ei tiedä, miten toimia, voi tahattomastikin aiheuttaa merkittävää vahinkoa yrityksen arkaluontoisten tietojen pääsyn johdosta väärin käsiin. (Kotakoski 2002, 50-52.)

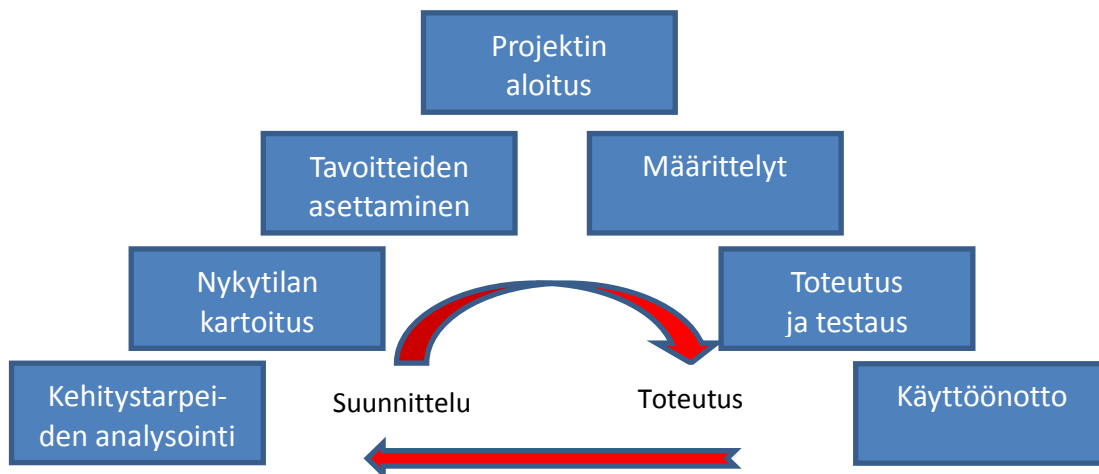
Tietoturvan merkitystä ei voi koskaan liikaa korostaa. Tiedon suojaaminen ulkopuolisilta on tärkein tilitoimiston tietoturvaan liittyvä asia. Toinen merkittävä riski liittyy tietojen varmuuskopiointiin, joka tulee myös olla asianmukaisesti hoidettu. Kolmantena voidaan mainita tilitoimiston tietojärjestelmien käyttäjien sisäiset oikeudet. Onko pääsy tiettyihin tietoihin joiltakin osin rajoitettu vai onko kaikilla pääsy yrityksen hallussa oleviin tietoihin? Tietoturvaan liittyvät vastuukysymykset on oltava yrityksen sisällä selkeästi kaikkien tiedossa, kenellä on vastuu huolehtia tietoturvariskien minimoinnista. Toki jokaiselta työntekijältä odotetaan asianmukaista ja huolellista käyttäytymistä asiakastietojen kanssa, joka osaltaan pienentää riskien toteutumismahdollisuutta. Jokaisessa yrityksessä on kuitenkin hyvä olla nimetty henkilö, joka tuntee tietoturvaan liittyvät riskit ja ottaa kokonaisvastuun tietoturvan ylläpitämisestä. Sama henkilö vastaa usein myös tietojärjestelmistä ja niiden ylläpidosta kokonaisuudessaan. Tämä on varmasti tietohallinnon näkökulmasta kokonaisuutena hyvä vaihtoehto.

4.2 Tietojärjestelmän kehittäminen projektina

Yrityksen tietohallinnon johtaminen on nyt tärkeämpää kuin koskaan. Makrotaloudesta kumpuavat muutokset vaikuttavat liiketoiminnan rakenteisiin merkittävästi. Jos tietohallintoon ja -järjestelmiin ei kiinnitetä riittävästi huomiota, yritykset vaarantavat omia toimintamahdollisuuksiaan jämähtämällä vanhoihin rakenteisiin. Sekavat ohjausmallit, huonosti valmistellut hankinnat, tietojärjestelmäkokonaisuuden pirstaloituneisuus ja tiedon huono hallinta ovat seurausta heikosta tietohallintokokonaisuudesta. Tulevaisuudessa on etsittävä aktiivisesti keinoja, joilla tietotekniikkaa voidaan hyödyntää mahdollisimman laajasti ja tehokkaasti. On mietittävä voidaanko pääomia kohdistaa muualle kuin omiin IT-laitteisiin ja miten uusien laitteiden ja ohjelmien käyttäjiä valmennetaan. (Nykänen 2012, 20.)

Taloushallinnon tietojärjestelmäprojektien (Kuvio 2) taustalla on yleensä tarve kehittää ja tehostaa taloushallintoa sekä päästä käsiksi sähköisyyden ja automatisoinnin mahdollistamiin tehokkuus- ja kustannushyötyihin. Usein kehittämistarve liittyy laajempaan järjestelmä- tai organisaatiouudistukseen. Joskus aloite tulee taloushallin-

nosta vastaavilta, mutta yhä useammin myös yrityksen ylimmältä johdolta liittyen strategisten tavoitteiden saavuttamiseen. Tietojärjestelmien kehittäminen tulee nähdä paljon laajemmin kuin vain prosessien sähköistämisenä ja järjestelmien uusimisena. Oikein toteutettuna se muuttaa yrityksen toimintatapoja ja mahdollisesti koko taloushallinnon organisointia. Kehityshankkeeseen kannattaakin yhdistää töiden organisoinnin suunnittelua ja miettiä, miten kehitys vaikuttaa päivittäiseen työhön. (Lahti & Salminen 2008, 183-184.)



Kuvio 2. Taloushallinnon kehitysprojektin vaiheet (Lahti & Salminen 2008, 184)

Varsinaista kehitysprojektia ennen tehdään kehitystarpeiden analysointi ja hankkeen arviointi. Tavoitteena on selvittää taustalla olevat tarpeet ja edellytykset projektin toteuttamiselle. Olennainen osa suunnittelua on projektin kannattavuuden, hyötyjen ja riskien arviointi. Lisäksi tulee arvioida eri toteutusvaihtoehtoja. Keskeinen osa projektia on nykytilan arviointi riittävän yksityiskohtaisesti. Taloushallinnossa prosessitehokkuuden lisäksi myös laadulliset tekijät ovat keskeisessä asemassa arvioitaessa nykytilaa. Taloushallinnolta edellytetään nopeutta, virheettömyyttä, luotavuutta ja laatua, joten myös näitä asioita on hyvä sisällyttää analyysiin. Tietoa nykytilasta voidaan kerätä tutustumalla ja seuraamalla työn kulkua sekä haastatteleamalla eri henkilöitä. Järjestelmiä tarkasteltaessa on olennaista ottaa huomioon myös rajapinnat muihin järjestelmiin ja prosesseihin. Olennainen osa nykytilan kartoitusta on kustannustason ja tehokkuuden selvittäminen. (Lahti & Salminen 2008, 185-186.)

Nykytilan analysoinnin jälkeen voidaan aloittaa tavoitetilan tarkempi suunnittelu. On tärkeä tietää sähköistämisen tarjoamat mahdollisuudet omalle yritykselle ja arvioida

eri vaihtoehtojen hyödyt ja riskit. On tärkeää huomata, ettei turhia prosesseja tai järjestelmiä kannata kehittää vaan niistä tulee ennemminkin päästä eroon. Lisäksi voidaan miettiä työtapojen ja työn rytmityksen muuttumista. Suunnitteluvaiheessa voi olla mukana myös uusien tietojärjestelmien kartoitusta ja kilpailutusta. Tämä on kriittinen ja tärkeä osa kehitysprojektia, johon hyvin tehty nykytilan analyysi antaa hyvän pohjan. Varsinkin pienten ja keskisuurten yritysten tulee selvittää myös pilvipalveluna tarjottavat ratkaisuvaihtoehdot, koska itse tuotettuna tietojärjestelmäkokoaisuus voi muodostua tarpeettoman raskaaksi. Kun tavoitetilasuunnitelma on valmis, voidaan siirtyä varsinaiseen toteutusvaiheeseen. (Lahti & Salminen 2008, 186-188.)

Tekninen toteutusvaihe pitää sisällään sovellusten perustamista tai asentamista kohdeyritykselle. Testauksessa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, mutta paras lopputulos saavutetaan, jos järjestelmillä voidaan ensin simuloida todellisia tilanteita. Esimerkiksi verkkolaskutuksen käyttöönotossa, joka on vaatinut jo runsaasti testausta, on hyvä ajaa läpi vielä todellista laskuaineistoa. Kun taloushallinnon uusi sähköinen ympäristö on testattu ja valmis, voidaan siirtyä varsinaiseen tuotantokäyttöön. Nyt kuvaan astuvat käyttäjien koulutus ja mahdolliset viimeiset muutokset. Koulutuksessa ja alkuvaiheen käytössä on olennaista kiinnittää huomiota uusien menetelmien ja työtapojen oppimiseen. Projektin päättämiseen liittyy aina muodollinen päätös ja projektin arviointi alkuperäisiin tavoitteisiin nähden. Lisäksi on olennaista kerätä projektin aikana kertynyt oppi ja kokemukset seuraavia projekteja tai jatkokehitystä varten. Usein toteutusvaiheen aikana saatetaan huomata uusia kehittämiskohteita, mutta niitä ei pystytä toteuttamaan kyseisen projektin puitteissa. (Lahti & Salminen 2008, 188-191.)

Koska projekti tähtää myös toiminnan kehittämiseen ja prosessien muuttamiseen, on olennaista arvioida muutakin kuin vain järjestelmien toimivuutta. Suurimmat hyödyt syntyvät turhien työvaiheiden karsimisesta ja työn sujuvuuden parantumisesta. Kehitysprojekti on onnistunut, jos se todella muuttaa toimintaa ja ihmiset kokevat uudet menetelmät toimiviksi. (Lahti & Salminen 2008, 188-191.) Tietojärjestelmän kehittämisen haasteena on saada kaikki osapuolet osallistumaan proaktiivisesti liiketoiminnan keskeisimpien sovellusten kehittämiseen (Stenberg 2006, 57).

Sähköisen taloushallinnon kehittämiseen kuuluu työvaiheiden jatkuva kyseenalaistaminen ja uusien ratkaisujen etsiminen. Markkinoilla tarjolla olevat ratkaisut kehittyvät nopeasti ja tarjontaa tulee seurata aktiivisesti. (Lahti & Salminen 2008, 191-192.)

4.3 Taloushallintoalan kehitys ja sen vaikutukset tilitoimistotyöhön

Tilitoimistojen perustehtävät keskittyvät laskentatoimeen ja verotukseen liittyvät tehtäviin, mutta monesti ne tarjoavat palveluitaan hyvinkin laajasti. Muun muassa kirjanpito, tilinpäätöksen laadinta, palkanlaskenta, erilaiset reskontrat, laskutuspalvelut ja maksuliikenteen hoito löytyvät yhä useammasta pienemmästäkin toimistosta. Lisäksi harjoitetaan veroneuvontaa ja taloushallinnon konsultointia mm. yritysjärjestelyihin liittyen. Painopistettä on koko ajan siirretty verottajaa varten tehdyistä laskeleista enemmän johdon laskentatoimen kehittämiseen. Samalla monet taloushallintoalan yritykset ovat ryhtyneet tarjoamaan erilaisia talouspäällikkö- ja konsultointipaketteja asiakkailleen. Keskeisin muutossuunta on neuvonta- ja analysointipalvelujen merkityksen kasvu lakisääteisten tehtävien rinnalla. Sen lisäksi yrityksille tarjotaan jopa juridista konsultointia ja veroneuvontaa. (Metsä-Tokila 2012, 31-32.)

4.3.1 Taloushallintoalan kehitys

Taloushallintoalan palvelut ovat aiemmin kehittyneet hitaasti ja toiminta on ollut vain osin ammatillistunutta. Toimintaa on aina ohjannut vahvasti julkisen hallinnon ohjeistus. 1990-luvun jälkipuoliskolta lähtien taloushallinto on ollut hyvin voimakkaan muutoksen kohteena. Keskeisimpiä muutostekijöitä ovat olleet pääomamarkkinoiden aktivoituminen, kansainvälistyminen ja tietotekniikan kehitys, joiden seurauksena ala ammattimaistuu, keskittyy sekä kytkeytyy tiiviisti muihin liike-elämän palvelualoihin. Kehityksen hitaudesta ja ammatillistumisen keskeneräisyydestä johtuvat haasteet ovat erityisen suuria taloushallintoalalla. Osa tilitoimistoyrittäjistä on vailla alan koulutusta ja alalla on paljon yksin yrittäjiä. Lisäksi henkilöstörakenne ja henkilöstön saanti ovat ongelmallisia ja tilitoimistoyrittäjien keski-ikä melko korkea. Tilitoimistojen asiakasyritysten laskentatoimen kehittymättömyys myös hidastaa tilitoimistoalan rakennemuutosta. Monille pienille asiakasyrityksille ajatus kirjanpidon

käytöstä johtamisen apuvälineenä on täysin vieras. Ne pitävät kirjanpitoa pakkona, joka on lain mukaan hoidettava. Puutteet tietotekniikan hyväksikäytössä ja tietoteknisessä osaamisessa ovat pienten asiakasyritysten ongelmia, jotka hidastavat kirjanpidon automatisointia ja työn luonteen muuttumista neuvontapainotteiseksi. (Metsä-Tokila 2012, 36.)

Laskentaosaamisen ohella tilitoimistoalalla vaaditaan jatkossa myös taitoja, jotka merkitsevät muutosta aiempaan osaamiseen ja koulutukseen. Yhä merkittävämpään asemaan ovat nousemassa asiakasvalmiudet, sosiaaliset taidot, myyntitaidot ja konsultointitaidot. Pidemmällä aikavälillä osassa yrityksistä myös kansainvälistymiseen liittyvä osaaminen on tärkeää. Osaamisen kehittäminen tilitoimistoalalla edellyttää sekä peruskoulutuksen monipuolistamista että alan yritysten tukemista niiden omissa sisäisissä henkilöstökoulutuksissa. Myös tietotekniikkavalmiuksien kehittämiseen ja ylläpitoon järjestetään yrityksissä laajaa henkilöstökoulutusta. Tilitoimistojen johtajien mukaan yleisin kehittämiskohde on kyselyn mukaan henkilöstön osaaminen. Myös verkostomainen toimintamalli sekä tuotantomenetelmien ja tietotekniikan koulutus todettiin erityisinä koulutus- ja kehittämistarpeina. (Metsä-Tokila 2012, 38.)

Taloushallintoalalla on viime vuosina lähtenyt käyntiin rakennemuutos, joka merkitsee joidenkin aikaisempien toimintojen häviämistä, mutta toisaalta se tuo mukanaan uusia työtehtäviä. Paperittomaan taloushallintoon siirtyminen on keskeinen tilitoimistojen toimintaan vaikuttava muutos seuraavien vuosien aikana. Myönteinen asia paperittomuudessa on esimerkiksi laskujen hyväksymiskierrätyksen huomattava nopeutuminen. Muutosta hidastaa kuitenkin se, ettei ohjelmistojen standardointi ole riittävällä tasolla. Kaikki pienet asiakasyritykset eivät aktiivisesti hyödynnä tietotekniikan tuomia mahdollisuuksia. Toisaalta painetta nopeampaan kehitykseen synnyttää suurempien yritysten siirtyminen paperittomaan kirjanpitoon, jolloin ne eivät halua paperilaskuja enää ollenkaan. Tässä kehityksessä esimerkiksi kunnat ja valtio ovat edelläkävijöitä. (Metsä-Tokila 2012, 40.)

Tietotekniikan kehityksen myötä taloushallintoalan ja ohjelmistoalan välille syntyy uusia siteitä. Laskutus, kirjanpito, tilinpäätös, raportoinnit ja palkanmaksut hoidetaan yhä useammin sähköisesti. Yleistymässä on koko ajan myös sähköisten arkistointipalvelujen tarjoaminen, mikä tarkoittaa sitä, että tilitoimisto tai joku muu taho säilyt-

tää asiakkaiden puolesta laskut ja muut tositteet koneellisessa muodossa ja tarjoaa niihin liittyviä hakuohjelmistoja. (Metsä-Tokila 2012, 40.)

Tietotekniikan kehityksen myötä kirjanpito on entistä vähäisemmässä määrin erillinen ja manuaalinen toimenpide. Se syntyy automaattisesti muiden toimintojen yhteydessä. Laskelmia ja raportteja voidaan tehdä milloin vain ja missä vain. Taloushallinnon tietojärjestelmiä voidaan tarjota asiakkaille Internetin kautta vuokrauspalveluna, mikäli asiakasyritys haluaa itse hoitaa kirjanpidon. Asiantuntemuksen korkean laadun vuoksi asiakkaat turvautuvat kuitenkin usein ulkopuoliseen tilitoimistoon, joka käyttää hyväkseen uusia tietojärjestelmiä ja yhä useammin tarjoaa asiakkailleen varsinaisen kirjanpidon ohella erilaisia palvelupaketteja Internetin välityksellä. Nämä palvelupaketit voivat sisältää mm. sähköistä arkistointia, raportteja asiakkaan taloudellisesta tilanteesta ja lainsäädännön muutosten seurantaan. Tulevaisuudessa myös taloushallinnon raportoinnilta vaaditaan reaaliaikaisuutta. Aina on oltava pääsy omaan järjestelmään, liikkuvatpa ihmiset missä tahansa. (Metsä-Tokila 2012, 40.)

Tietotekninen kehitys on yksi suurimmista taloushallinnon käytäntöjä muovanneista tekijöistä viime vuosina. Lisäksi kansainvälistyminen, tuotantoteknologian kehitys ja konsultointitoiminnan voimakas kasvu vaikuttavat oleellisesti tilitoimistokulttuuriin. Monesti tuntuu, että kehitys on niin huimaa, etteivät ihmiset aina pysy tahdissa mukana. Ihmisen ja organisaatiot kehittyvät yleensä pienemmin askelin. Tämä on yksi syy siihen, miksi uuden teknologian käyttöönotto tuottaa usein myös pettymyksiä. (Granlund & Malmi 2003, 13.)

4.3.2 Tilitoimiston työkuulttuuri ja toimintatavat nyt ja tulevaisuudessa

Tietojärjestelmien kehittämisellä ja taloushallinnon prosessien sähköistymisellä on vaikutusta myös kohdeyrityksen työntekijöiden toimintatapoihin. Tällä hetkellä perinteinen asiakas toimii siten, että hän toimittaa kuukausittain edellisen kuun kirjanpitomateriaalin, pankkitilien tiliotteet, myynti- ja ostolaskutositteet sekä muut mahdolliset tositteet tilitoimistoon. Toiset tuovat paperinsa siististi mapissa aikajärjestyksessä. Toisten paperit saattavat olla muovikassissa tai kenkälaatikossa aivan sekaisin. Tässä tapauksessa kohdeyrityksen kirjanpitäjä ensin järjestää tositteet mappiin aika-

järjestykseen. Sitten tositteet tiliöidään eli niihin merkitään, mille kirjanpidon tilille kulu tai tuotto kuuluu. Tämän jälkeen tositteet numeroidaan ja tallennetaan, viedään, kirjanpito-ohjelmistoon. Yleisimmin yritykset ovat arvonlisäverovelvollisia ja ohjelmisto laskee maksettavaksi tulevan, tai palautukseen oikeuttavan, arvonlisäveron määrän sekä muodostaa halutut raportit kirjanpitovientien perusteella. Tämä kaikki voidaan halutessa toteuttaa sähköisesti, joka useimmiten vähentää manuaalisen työn määrää ja vapauttaa aikaa muihin työtehtäviin.

Sähköistyvä taloushallinto ja uuden tietoyhteiskunnan elämäntapa vaikuttavat tili-toimistotyöhön myös muilla tavoilla kuin määrällisesti. Työelämään on uusien työtehtävien, työtapojen ja tekniikoiden myötä luotu erinäisiä joustoja, kuten etätyö ja liukuva työaika. Kehitystrendin seurauksena on työelämään muodostunut eräänlainen harmaa alue, joka on sumentanut rajoja työn ja vapaa-ajan välillä, koska töitä voi entistä useammin tehdä myös kotona tai jossain muualla kuin varsinaisella työpaikalla. Vaikka työtä tehdään edelleen suurelta osin työnantajan tiloissa normaalityöajalla, yhä useamman on vaikea vetää selvää raajaa sen välille, mikä on työtä ja mikä taas ei. Menestyminen nykypäivän työelämässä edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja, itsenäistä ongelmanratkaisukykyä ja hyvää tietotekniikan hallintaa. Visio uudesta työmaailmasta, jossa ikävät ja likaiset työt on siirretty koneille ja ihminen on vapaa toteuttamaan mielikuvitustaan, on tietoyhteiskuntakeskustelun suurimpia myyttejä. Tietoteknisesti verkottuneessa maailmassa tärkeintä ei pitäisi olla se, missä fyysisessä paikassa ja mihin kellonaikaan työ tehdään, vaan se, että työ on ajoissa valmis ja riittävän laadukkaasti tehty. Valitettavasti käytännössä tämä toteutuu harvoin. Vaikka teknologia tarjoaa periaatteellisen mahdollisuuden työskennellä missä ja milloin vain, ei se tarkoita sitä, että ihminen välttämättä toimisi näin. (Kasvio, Inkinen & Liikanen 2005, 155-156; 163; 166.)

Työmarkkinarakenteen muutoksesta johtuen kotona ja toimistohotelleissakin tehtävä etätyö voi tulevaisuudessa olla houkuttelevaa. Etätyön yleistyminen asettaa paineita myös ammatti- ja korkeakoulutukselle. Työvoiman ja koulutuksen todellista tarvetta, sen laatua ja määrää tulevaisuudessa, on hyvin vaikea arvioida. (Kasvio, Inkinen & Liikanen 2005, 77-81.)

Teknologian kehittyminen on pitkällä aikavälillä vaikuttanut myönteisesti taloushallintoalan työn sisältöön. Työ on muuttunut itsenäisemmäksi ja monipuolisemmaksi, mutta muutoksilla on myös haittapuolensa. Näyttöpäätetyön yleistyminen on tuonut mukanaan fyysisiä ongelmia, kuten hartia- ja niskaseudun vaivat sekä toisille myös kiusallisen ”hiirikäden”. Kiire, ylityöt ja tulospaineet ovat monesti enemmän sääntö kuin poikkeus. Teknologian kehittymisen myötä työn henkinen raskaus, stressi ja työuupumus ovat nousseet fyysisiä työturvallisuusriskejä isommaksi ongelmaksi. (Kasvio, Inkinen & Liikanen 2005, 159-160.)

Teknologia mahdollistaa uuden tavan tehdä töitä myös tilitoimistossa. Kun ennen asiakkaalle lähetettävät raportit tulostettiin paperille ja lähetettiin postissa, niin nyt ne toimitetaan valtaosin asiakkaalle sähköpostilla. Sama koskee viranomaisraportointia. Ilmoitukset lähetetään sähköisesti perinteisten paperilomakkeiden sijaan. Nykytekniikka mahdollistaa raporttien lähetyksen ja lukemisen missä ja milloin vaan, kunhan käytössä on Internetyhteydellä varustettu tietokone tai puhelin. Suurin vaikuttaja tilitoimiston työtapojen muutokseen on tietotekniikan kehitys. Suurin hidaste muutokselle on puolestaan henkilöstön korkea keski-ikä, sillä yleisesti ottaen iäkkäämmät henkilöt ovat varovaisempia käyttämään uutta teknologiaa kuin nuoremmat kollegat.

4.4 Taloushallinnon tietotekninen kehittyminen

Nopeasti kehittyvä informaatioteknologia nostaa talouden tuottavuuden uudelle tasolle. Kaikki yksinkertaiset, koodattavat, mallinnettavat ja moduloitavat tehtävät voidaan siirtää koneille. (Viitaniemi 2007, 131.) Sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien käsittelyvaiheiden ja tietovirtojen automatisointia sekä tiedon käsittelyä sähköisessä muodossa. Perimmäisenä tarkoituksena on, että kaikki kirjanpidon prosessit toimivat mahdollisimman automaattisesti ilman paperia. (Lahti & Salminen 2008, 19.)

Vuonna 2010 Taloushallintoliiton työryhmissä päätettiin toteuttaa tutkimus erilaisista taloushallinto-ohjelmistoista, koska eri ohjelmien vertailu on koettu tilitoimistoissa hankalaksi. Tutkimus sisälsi myös suuntaa antavaa hintavertailua. Tarkempi hinta

määräytyy aina asiakaskohtaisesti tarpeiden ja laajuuden mukaan. Tutkimukseen osallistui kahdeksan ohjelmistotoimittajaa. Kaikki vastanneet vakuuttivat, että tositteiden ja tapahtumien arkistointi hoidetaan kirjanpitolain vaatimusten mukaan.

Yhteenvedona edellä mainitusta tutkimuksesta voidaan todeta, että hintahaarukka on todella laaja. Halvimman ja kalleimman hintaero on parhaimmillaan moninkertainen. Myös palvelutasoissa on eroja, joka osaltaan vaikuttaa hinnoitteluun. Liitettäviä lisäominaisuuksia on vaihtelevasti ja sopivuudet muiden ohjelmistojen kanssa pääosin hyvät. Käyttötarkoitus ja ohjelmiston laajuus ovat määrääviä tekijöitä hinnan muodostumisen suhteen. Ohjelmistojen vertailu tämän tutkimuksen jälkeenkin on haastavaa. Huomattavaa on myös se, että tutkimuksessa ei ollut mukana muun muassa Tikonia eikä Fivaldia, jotka ovat kuitenkin mittavia tekijöitä näillä markkinoilla. (Taloushallintoliitto 2010.)

Sähköinen ostolaskujen kierrätys on yksi osa tilitoimiston tietojärjestelmäkokonaisuutta. Taloushallintoliitto teetti aiheesta tutkimuksen, jonka tulokset esiteltiin ensimmäisenä Taloushallintoliiton Kesäpäivillä kesäkuussa 2011. Tutkimukseen osallistui 13 tilitoimistoa ympäri Suomea. Tutkimuksesta ilmeni, että syitä sähköisen ostolaskujärjestelmän käyttöönottoon ovat mm. edistyksellisen imagon luominen tai ylläpitäminen, halu tarjota asiakkaille näiden tarvitsemia ja toivomia palveluja, siirtyminen manuaalisesta työstä enemmän asiantuntijuuteen sekä tuottavuuden tehokkuuden lisääminen. Suhteessa verkkolaskun vastaanottoon paperilaskun skannaus sähköiseen muotoon koettiin turhana työnä, mutta kuitenkin tehokkaampana kuin paperilaskun käsittely. Jos laskunkierrätysjärjestelmä ei ole integroitu muiden, kuten kirjanpitojärjestelmä, järjestelmien yhteyteen, joudutaan tekemään tiedon siirtoja eri järjestelmien välillä. Tämän todettiin aiheuttavan lisätyötä sekä jossakin tapauksissa yhteensopivuusongelmia.

Suurimmat hyödyt koettiin virheiden vähentymisenä, kierrätysprosessin nopeutumisenä, postituksen ja paperin vähenemisenä sekä mahdollisuutena keskittää työaika asiantuntijatyöhön. Negatiivisina asioina esiin nousivat korkeat kustannukset tilitoimistolle, verkkolaskukuvan huono ulkoasu, puutteelliset virheilmoitukset sekä asiakkaiden muutosvastarinta. Vastaajilta tulleet kehitysehdotukset pitivät sisällään mm. sen, että järjestelmän tulee suorittaa automaattisesti mahdollisimman paljon toiminto-

ja. Lisäksi kustannuksia pitää saada alemmas ja paperilaskuista pitää päästä kokonaan eroon. Käyttöönoton vaivattomuus on toivottavaa ja verkkolaskuoperaattoreiden ja oman järjestelmän rajapinnat ja yhteydet tulee olla yhteensopivia. (Taloushallintoliitto 2011a.)

Tilitoimistojen siirtyessä sähköiseen maailmaan, muuttuu varsinainen kirjanpityö prosessin hallinnoinniksi. Enää ei kirjata pelkästään historiaa. Pelkistetysti koko prosessi pitää sisällään kirjanpidon, osto- ja myyntilaskujen käsittelyn, matka- ja kululaskutuksen, maksuliikenteen, palkkahallinnon ja raportoinnin, kaikki sähköisessä muodossa. Yhteen laskuun käytetyn työn määrä voi pudota yli 80 prosenttia. Euroopan komission raportin mukaan EU:ssa säästyisi vuosittain noin 200 miljardia euroa, jos kaikki laskut olisivat sähköisiä. Accountor Oy:n toimitusjohtaja Asko Schrey uskoo, että Suomessa on tällä hetkellä maailman kehittyneimmät sähköisen taloushallinnon markkinat. (Herrala 2012, 4-5.) Myös älykkäiden mobiililaitteiden yleistymisen tuo markkinoille koko ajan uusia sovelluksia, jotka helpottavat rutiinien hoitamista helposti ja nopeasti. Esimerkkinä matkalaskujen tekeminen matkapuhelimen avulla, jossa hyödynnetään mm. mobiililaitteen kameraa ja värinäähälytyksiä. Matkalasku saadaan reaaliajassa tallennettua myös taloushallinnon järjestelmään sähköisessä muodossa. (Öhrnberg 2012, 10-11.)

Taloushallintoliitto teki vuonna 2011 myös toisen tutkimuksen, jossa keskityttiin tilitoimistojen käyttämiin verkkolaskuvälineisiin ja -kokemuksiin. Tutkimukseen otti osaa eri puolilta Suomea yhteensä 320 tilitoimistoalalla toimivaa henkilöä, jotka käyttävät työssään verkkolaskuvälineitä. Verkkolaskuohjelmiston pilotoinnin ja käyttöönoton jälkeen ei juurikaan esiintynyt ongelmia itse ohjelmistojen käytössä. Suurimmalla osalla ongelmia ei ollut ollenkaan tai niitä oli hyvin vähän. Ylimääräistä työaikaa ongelmien ratkomiseen jouduttiin käyttämään keskimäärin muutama tunti. Suurin kiitos sujuvasta aloituksesta kuuluu ennen kaikkea ohjelmistotoimittajille, jotka hoitivat asennukset, käyttöönnotot ja perehdytykset ilmeisen hyvin.

Edellä mainitusta tutkimuksesta ilmeni että, ohjelmistot itsessään toimivat siis melko hyvin. Enemmän negatiivista palautetta annettiin eri ohjelmistojen rajapintojen toimimattomuudesta sekä eri verkkolaskuoperaattoreiden yhteistyön kankeudesta. Tämä aiheuttaa sen, etteivät laskut kulje välttämättä edes perille asti tai ne kulkeutuvat vir-

heellisesti tai niiden sisältö muuttuu matkan varrella. Verkkolaskuosoiteisto löytyy Tieken www-sivuilta, mutta sen ajantasaisuus on kyseenalainen. Verkkolaskuosoiteiston logiikka on myös moninainen ja välillä ongelmallinen päätellä, jos ei tarkkaa osoitetta ole tiedossa. Uuden asiakkaan mukaan ottaminen on aina raskas ja aikaa vievä prosessi. Näin ollen myös palvelun hinnoittelussa tulee ottaa huomioon se, paljonko aikaa todellisuudessa kuluu alkukäynnistykseen ja asiakkaan perehdyttämiseen.

Samaisesta tutkimuksesta selvisi, että valtaosa yli 10 hengen toimistoista käytti joko Tikonin tai Heeroksen ohjelmistoa verkkolaskujen luomiseen ja lähettämiseen. Pienempien toimistojen kohdalla jakauma on paljon laajempi, mutta sielläkin kärkipaikkaa hallitsi Tikon. (Talouhallintoliitto 2011b.)

Vuonna 2012 Suomen Talouhallintoliitto kysyi tilitoimistoiden mielipiteitä heidän käyttämistään ohjelmistoista. Kyselyyn vastasi 561 tilitoimistoa, jotka arvioivat yhteensä 13 ohjelmiston käytettävyyttä. Kyselyn perusteella voidaan todeta, että käyttäjien tyytyväisyydessä on suurta hajontaa eri ohjelmistojen kesken eivätkä työkalut aina vastaa tilitoimistojen tarpeita.

Taloushallinnon sähköistyessä tilitoimistojen rooli painottuu enemmän konsultoivaan asiakaspalveluun. Asiakkaiden erilaisia tarpeita vastaavat räätälöidyt raportit ovat nykyaikaisten ja laadukkaiden tilitoimistojen ydinpalvelua. Kysely kuitenkin osoitti, että monissa ohjelmissa raporttien muokkaaminen on käyttäjien mielestä vaikeaa ja heikoimmat arvosanat annettiin juuri tästä aiheesta. Tänä päivänä ei riitä, että tilitoimiston tuottama ulkoinen viranomaisraportointi on moitteetonta. Tilitoimiston taloushallinto-ohjelmistojen raportteja täytyy pystyä hyödyntämään asiakasyrityksen liiketoiminnan kehittämisessä ja hallinnassa. Tästä syystä ohjelmistojen tuottamien raporttien räätälöintimahdollisuus on tärkeä ominaisuus.

Ohjelmiston vaihtaminen on tilitoimistolle suuri, työläs ja riskialtis operaatio, johon yli puolet vastaajista ei kuitenkaan ollut puutteista huolimatta valmis. Tästä huolimatta noin 40 prosenttia tilitoimistoista harkitsee ohjelmiston vaihtamista lähiaikoina. (Talouhallintoliitto 2012.)

Todellista lisäarvoa tuottavan tilitoimiston palvelusisältö ei voi perustua pelkkään lakisääteisen velvoitteen täyttämiseen. Yksi keskeisimmistä taloushallinnon tehtävistä on tuottaa riittävää ja ajantasaista tietoa toiminnan johtamiseen. Vaikka sähköisestä taloushallinnosta ja paperittomasta toimistosta on puhuttu jo toista vuosikymmentä, ovat ulkoistetun taloushallinnon palveluiden tuotannossa kuitenkin perinteiset toimintamallit yhä edelleen voimissaan. Suurin osa tilitoimiston asiakkaista asioi tilitoimiston kanssa etupäässä joko sähköpostilla tai puhelimitse. Toki puhelimella on oma paikkansa, mutta ensisijaisena kommunikointivälineenä se on riskialtis tapa mahdollisissa riitatilanteissa. Tilitoimiston ja asiakkaan välisellä toimintatavalla on selvä yhteys asiakkaan kokemukseen tilitoimiston tuottaman tiedon ajantasaisuudesta ja riittävyydestä. Sähköisten toimintamallien kehittäminen hyödyttää loppujen lopuksi sekä tilitoimistoa että asiakasta. (ValueFrame Oy:n www-sivut 2012.)

Harvoja vahvoja väitteitä, joita tulevasta kehityksestä voidaan esittää, on se, että suunta on kohti älykkäämpää ja monipuolisempaa tekniikkaa. Ovatko eri toimijat pohtineet sitä, miten kehittymässä olevat tekniikat vaikuttavat ihmisten toiminta- ja työtapoihin sekä yhteiskunnan rakenteisiin? Millaisia investointeja ja osaamista uusi tekniikka vaatii? Kuka päättää uuden tekniikan hankinnasta ja kuka sitä hallinnoi? Entä mitä riskejä uusi tekniikka saattaa tuoda tullessaan? (Viukari 2010, 83.)

Kuten jo aiemmin tässä opinnäytetyössä on tullut ilmi, tietotekniikka ja sen ympärille rakentuvat palvelut kehittyvät hurjaa vauhtia. Monilla taloushallinto-ohjelmistoratkaisuja tarjoavilla yrityksillä on nykyään valikoimissaan pilvipalveluna toteutettu palvelukokonaisuus, joka tarkoittaa ohjelmiston sopimusperusteista vuokraamista Internetin välityksellä. Koska ohjelmiston vuokraus pilvipalveluna yleistyy koko ajan, on sitä syytä tarkastella hieman lähemmin.

4.5 Ohjelmiston vuokraus eli pilvipalvelu

Viime vuosina ohjelmistojen hankkiminen vuokraamalla on kasvattanut suosiotaan ja kasvu näyttää jatkuvan edelleen. Ohjelmisto- tai sovellusvuokrauksesta puhutaan usein nimellä pilvipalvelu. Erona ohjelmistojen käyttöoikeuden hankkimiseen ovat lähinnä maksukäytännöt ja omistajuustapa. Yksinkertaisuudessaan pilvipalvelun idea on se, että ohjelmistot ja palvelut sijaitsevat fyysisesti palveluntarjoajan palvelimella ja asiakas käyttää niitä Internetyhteyden avulla. (Stenberg 2006, 111.) Pilvipalvelut ovat tulleet hyvin vahvasti kuvaan tilitoimistojen tietojärjestelmäratkaisuissa. On ennemminkin poikkeus kuin harvinaisuus, jos ohjelmistotoimittajalla ei ole tarjota edes osittaista pilvipalveluratkaisua.

Pilvipalvelua käsitteenä ei ole helppo kuvata ymmärrettävästi. Vakiintunutta, selkeää ja lyhyttä määritelmää ei palvelulle toistaiseksi ole onnistuttu luomaan. Kyseessä ei varsinaisesti ole täysin uusi asia. 1990-luvulla esimerkiksi taloushallinnon järjestelmiä myytiin ASP-palveluna, mistä sittemmin siirryttiin myymään SaaS-palvelua. Tänä päivänä myydään pilvipalvelua. Yhteistä näille kaikille palvelumuodoille on se, että palveluntarjoaja hoitaa palvelinten ja ohjelmistojen ylläpidon ja päivitykset sekä tarjoaa pääsyn järjestelmään tietoverkon kautta. Aiemmin palvelujen käyttö edellytti erikseen toteutettavaa linjayhteyttä. Nykyään yhteydet toimivat valtaosin Internetse-laimen kautta ja mahdollistavat näin pääsyn miltä tahansa tietokoneelta, jossa vain on Internetyhteys. (Fredman 2010, 45.)

Nykyajan taloushallintojärjestelmät mahdollistavat toimintamallin, jossa asiakas itse hoitaa kirjanpidon perustransaktiot. Asiakas laatii myyntilaskut, jotka tiliöityvät automaattisesti ja lähtevät verkkolaskuina eteenpäin. Asiakas hoitaa saatavien seurannan ja laskujen maksatuksen. Järjestelmät tuottavat joka tapahtuman jälkeen asiakkaalle reaaliaikaisia raportteja, joita he voivat tarkastella milloin vain. Tässä mallissa tilitoimiston roolina on toimia asiantuntijana muun muassa tilinpäätöksen ja verotuksen saralla. Pilvipalvelun puitteissa myös tilintarkastajalle voidaan järjestää pääsy elektroniseen arkistoon tai taloushallinnon järjestelmään, jolloin hän voi tehdä tilintarkastuksen etäyhteydellä omalta tietokoneeltaan. (Fredman 2010, 45-47.)

Kun yritys harkitsee siirtymistä pilvipalveluratkaisuun, kannattaa sen määrittää selkeästi omat tarpeensa. Ollaanko ostamassa ulkoistettua palvelua vai järjestelmää vai näiden kahden yhdistelmää? Taloushallinto-ohjelmistoja tarjoavat yritykset markkinoivat monesti ohjelmistoratkaisujaan myös tilitoimistojen omille asiakkaille tilitoimistojen välityksellä. Esimerkkinä palvelu, jossa tilitoimistot tarjoavat taloushallintopalveluiden ohessa laskutus-, reskontra- tai palkanlaskentamoduleita asiakasyrityksen käyttöön etäpalveluna. Välttämättä aina ei kaikkia palveluja löydy samalta palveluntarjoajalta tai ne eivät ole sopivia tiettyyn tarkoitukseen. Tänä päivänä on kuitenkin hyvät integraatiomahdollisuudet eri ohjelmistojen välillä ja yhteensopivuusongelmat yleensä ratkaistavissa. (Fredman 2010, 45-47.)

Vuokratuista ohjelmistoista maksetaan yleensä käytön mukaan kuukausimaksua esimerkiksi käyttäjien lukumäärän mukaan tai käytetyn tallennustilan mukaan. Tämä mahdollistaa sen, että maksetaan vain siitä, mitä käytetään. Pilvipalvelut tuovat tietotekniikan palvelut aivan eri kustannustasolle kuin aikaisemmat puhtaasti yrityskohdattaiset ratkaisut. Paljon palvelintilaa vaativia ohjelmistoja ei tarvitse enää itse hankkia. Suurien alkuinvestointien sijaan maksetaan kuukausivuokraa ja parhaassa tapauksessa palvelun saa käyttöönsä muutamassa minuutissa, mikä on iso muutos aikaisempiin toimintamalleihin verrattuna. Suorien käyttökustannussäästöjen lisäksi pilvipalveluiden avulla voidaan säästää mm. sähköä, koska yrityksen laitekannan ei tarvitse olla niin massiivinen kuin ennen. Ohjelmiston sijaitessa palveluntarjoajan palvelimilla niitä voidaan päivittää jatkuvasti ja pääsääntöisesti palveluntarjoaja hoitaa kaikki päivitykset. Käytössä on aina uusin ohjelmaversio. (Ojala & Pöysti 2012, 37-38.)

Pilvipalveluihin liittyvistä riskeistä merkittävin on tietoturva. On tärkeä varmistaa, miten palveluntarjoaja takaa sen, etteivät ulkopuoliset pääse käsiksi yrityksen omiin tietoihin. Monesti isot palveluntarjoajat pystyvät tuottamaan paremman tietoturvan, kuin mitä esimerkiksi pieni tilitoimisto voi itse hankkia. Toinen riski on tietojen saatavuus poikkeustilanteissa. Mitä tiedoille tapahtuu, jos pilvipalvelun tarjoajan toiminta loppuu tai se myydään? Tai jos yritys haluaa irtisanoa palvelun käyttösopimuksen? Myös tietojen siirtäminen toiseen ohjelmistoon saattaa olla haasteellista. Kolmantena esiin nousee erilaiset verkko- ja yhteysongelmat. Miten toimitaan silloin, kun yhteydet syystä tai toisesta ovat poikki eikä pääsyä palveluntarjoajan palvelimille ole? (Ojala & Pöysti 2012, 40-41.)

Kirjanpitovelvollinen vastaa aina kirjanpitoaineiston luettavuudesta myös poikkeustilanteissa, esimerkiksi palveluntarjoajan tai kirjanpitovelvollisen toiminnan päättyessä. On syytä varmistaa, että palvelun sopimusehdoissa elektronisesti arkistoidun kirjanpitoaineiston luettavuus on taattu myös järjestelmän tai sopimuksen käyttöoikeuden päättymisen jälkeen. Varminta on, että kirjanpitoaineisto tuotetaan tiedostoon pää- ja päiväkirjamuotoon sekä laskut ja muut tositteet arkistoidaan muuttumattomassa muodossa esimerkiksi XML- tai kuvatiedostoksi. Eräillä palveluntarjoajilla on ilmennyt ongelmia tai haluttomuutta luovuttaa asiakkaalle lakisääteistä kirjanpitoaineistoa palveluiden lopetustilanteessa. Onneksi tämä on vain satunnaista. (Fredman 2010, 45-47.)

Kirjanpitoaineiston säilytyspaikka tulee varmistaa huolella. Suomen lainsäädäntö sallii kirjanpitoaineiston säilyttämisen tilikauden aikana ulkomailla, mutta viimeistään tilinpäätöstä laatiessa aineisto on tuotava Suomeen (Kirjanpitolaki 1336/1997, 2 luku 9 §). Käytännössä tarvittavat tiedot voidaan siirtää tiedostona Suomessa sijaitsevalle palvelinkoneelle. Palkanlaskenta-aineiston osalta on Suomessa huomioitava, että henkilötietolain mukaan henkilötietoja ei lähtökohtaisesti voi siirtää Euroopan ulkopuolelle. Nämä seikat kannattaa varmistaa jo ennen teknisiä ja kaupallisia kysymyksiä. (Fredman 2010, 45-47.)

Useammassa maassa toimivan yrityksen on hyvä varmistaa paikalliset säännökset mm. asiakas- ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa. Yrityksen tulee myös selvittää, kuka itse asiassa omistaa palveluntarjoajan palvelimilla olevat tiedot ja mitä se voi niillä tehdä. Sopimusehdoista tulee ilmetä tähän liittyvät seikat ja ne on syytä lukea tarkasti. Palveluntarjoaja saattaa myös muuttaa käyttöehtoja palvelun kehityksessä, joten käyttöehtoja tulee tarkastella säännöllisesti. (Ojala & Pöysti 2012, 40-41.)

4.6 Tilitoimiston asiakkaat

Asiakkaat ovat yrityksen keskeinen resurssi. Ilman asiakkaita yritys ei käytännössä voi toimia. (Mäntyneva 2003, 9.) Asiakkuus on kahden osapuolen yhteistyötä. Molemmat osapuolet haluavat hyötyä asiakkuudesta ja vahvat asiakkuudet ovat kilpailu-

kyvyn yksi tärkeimmistä asioista. Ei riitä, että ollaan lähellä asiakasta vaan tavoitteena on olla yhdessä asiakkaan kanssa. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 18-21.)

Jotta kohdeyritys voi tarjota asiakkailleen yhä enemmän lisäarvoa konsultatiivisella työllä, on mekaanisen kirjanpito työn vähennyttävä. Tämä puolestaan edellyttää, että toimintatavat yrityksen sisällä muuttuvat. Toimintatapojen muutokseen tarvitaan myös asiakkaiden käyttäytymisen muutosta. Asiakkaita pitää määrätietoisesti ohjata sähköisten taloushallintopalveluiden käyttämiseen.

Mikroyrityksissä, jotka työllistävät alle 10 henkilöä ja joiden liikevaihto tai taseen loppusumma on alle kaksi miljoonaa euroa (Tilastokeskuksen www-sivut 2012), ei yleensä ole erikseen henkilöä, joka on keskittynyt talousasioihin. Niinpä he ovat ulkoistaneet nämä tehtävät tilitoimistolle. Voidaankin todeta, että parhaimmillaan kirjanpitäjä on kuin asiakasyrityksen talouspäällikkö, joka seuraa ja raportoi yrityksen taloudellista tilaa säännöllisesti sekä ehdottaa tarvittavia toimenpiteitä.

Taloushallintoliiton tekemä toimialastandardi ohjeistaa tilitoimistoja tuottamaan asiakkailleen entistä laadukkaampaa palvelua sekä viranomaisille laadukasta raportointia. Asiakasnäkökulman korostuminen on yksi merkittävä asia standardia noudatettaessa. (Taloushallintoliiton www-sivut 2012.)

Asiakkuuden korostaminen merkitsee asioiden tarkastelemista asiakasnäkökulmasta. Yrityksen tulee löytää ratkaisu siihen, miten personoitu palvelu ja tuotteiden mukauttaminen kyetään käytännössä toteuttamaan asiakastarvetta vastaaviksi ilman lisäkustannuksia. (Mäntyneva 2003, 10-12.) Asiakastuntemusta ei saavuteta vain kuuntelemalla asiakasta vaan pitää aidosti ymmärtää asiakkaan arvontuotantoa. Kilpailukykyinen yritys suhtautuu asiakkaisiinsa proaktiivisesti ja pyrkii aina olemaan askeleen edellä asiakastaan. (Storbacka ym. 1999, 15-16.) Asiakkuuksien syventämisen ja kehittämisen yhteydessä pyritään lisäämään yrityksen osuutta asiakkaan ostoksista ja näin lisäämään asiakaskannattavuutta (Mäntyneva 2003, 21).

Asiakkaan kokema arvo muodostuu hänelle käyttämänsä palvelujen myötä. Arvo voidaan itse asiassa määritellä vasta, kun asiakas käyttää palveluja ja pystyy itse ko-

kemaan niistä saamansa hyödyt. Koska arvovalinnoissa on kyse inhimillisestä toiminnasta, vaikuttaa siihen järkevän harkinnan lisäksi tunnepitoiset tekijät. Toinen kokee tärkeänä palvelun helpon saatavuuden, toinen taas arvostaa hyvää asiakaspalvelua ja asiantuntemusta. (Ylikoski & Järvinen 2011, 26-27.) Kustannukset asiakkaan näkökulmasta pitävät sisällään paljon muutakin kuin vain jonkin palvelun konkreettisen euromääräisen hinnan. Tällaisia ovat esimerkiksi: aika ja vaiva, jonka asiakas joutuu näkemään palvelujen saavuttamiseksi, palautteenanto sekä yhteystietojen ja muiden tärkeiden asioiden informointi. Kaikkia kustannuksia ei välttämättä tiedosteta, mutta alitajuisesti ne vaikuttavat arvon kokemiseen ja päätösten tekemiseen. Asiakkaalla on mahdollisuus päättää itse tietyistä kustannuksista, jos hän hoitaa joi-tain asioita itse eikä anna niitä palvelun tarjoajan hoidettavaksi. Kustannukset eivät silti katoa minnekään, ne eivät vain näy rahan muodossa vaan konkretisoituvat asiakkaan oman ajankäytön myötä. (Ylikoski & Järvinen 2011, 28-29.)

Kohdeyrityksen tuottama arvo asiakkaalle perustuu ennen muuta luotettavaan ja asiantuntevaan palveluun. Asiakkaan pitää tuntea, että häntä arvostetaan ja että hänen asiat hoidetaan sovitusti ja ajallaan. Virheisiin ja unohduksiin ei juurikaan ole varaa. Monesti virheet aiheuttavat asiakkaalle taloudellisia kustannuksia. Tämä puolestaan tarkoittaa sitä, että tilitoimiston tulee korvata asiakkaalle aiheutuneet ylimääräiset kulut. Asiakas ei yleensä vaadi korvausta tilitoimistolta ja useimmiten he ymmärtävät, että tilitoimistossakin työskentelee ihmisiä, mutta asiakastyytyväisyyden takaa-miseksi on hyvä hoitaa asiat pyytämättä.

Kun tilitoimisto tuntee asiakkaansa, on sen helpompi tarjota asiakkaalle palveluja, jotka helpottavat sekä asiakkaan että tilitoimiston toimintaa. Asiakasta pitää johdatella haluttuun suuntaan. Kun asiakkaan toimintaa ja eleitä tulkitaan oikein ja tarjotaan oikeita palveluja, palvelun hinta ei välttämättä ole asiakkaalle kynnyskysymys. Tämä on yksi merkki asiakastyytyväisyydestä. Uuden asiakkaan kohdalla joudutaan aina neuvottelemaan hinnasta, koska se on oikeastaan ainut kosketuspinta ennen varsinaisen asiakassuhteen alkua.

Asiakas pitää saada ymmärtämään, että sähköinen taloushallinto ei välttämättä alenna hänen kirjanpito palveluistaan maksamaa hintaa. Monesti kokonaishinta saattaa jopa nousta. Lisäarvo asiakkaalle piilee siinä, että myös asiakkaan manuaalinen työ

vähentyy oleellisesti, kun hänen ei tarvitse avata kirjekuoria tai postittaa laskuja omille asiakkailleen. On myös asiakkaita, jotka ajattelevat yksinomaan niin, että sähköisen taloushallinnon avulla tilitoimistot pyrkivät vain tekemään parempaa tulosta pienemmällä työllä. Tämä on osittain tottakin, mutta täytyy kuitenkin muistaa, että mitä modernimmat ja laajemmat tietojärjestelmät tilitoimistolla on sitä enemmän myös tilitoimisto joutuu niistä maksamaan. Manuaalisen työn määrä tilitoimistossa vähenee tai ainakin työn luonne muuttuu. Vaikka järjestelmä on miten automatisoitu tahansa, se ei tarkoita aina sitä, että se osaa toimia oikein. Tähänastisten kokemusten pohjalta voidaan todeta, että järjestelmä vaatii hyvin tarkkaa seuranta. Virheellisyydet voidaan useimmissa tapauksissa korjata jälkikäteen, mutta silloin menetetään iso osa tavoitellusta hyödystä. Asioiden uudelleen tekeminen syö paljon työaikaa ja heikentää tehokkuutta niin tilitoimiston kuin asiakkaankin näkökulmasta.

Kohdeyrityksen hinnoittelu perustuu pääosin kustannusperusteiseen hinnoitteluun. Tässä on haasteena kokonaiskustannuksien määrän selvittäminen, jotta saadaan selville kaikki palveluprosessista aiheutuvat kustannukset. Mitä monimutkaisempi prosessi on ja mitä enemmän siihen osallistuu henkilöitä, sen vaikeampi on palvelun hinnoittelu. Työntekijöistä aiheutuvien kustannusten lisäksi merkittäviä ovat IT-järjestelmistä sekä toimitiloista aiheutuvat kulut. Kustannusperusteisen hinnoittelun ajatellaan olevan asiakkaalle oikeudenmukainen, kun hän maksaa vain käyttämistään palveluista. Asiakkaan saattaa kuitenkin olla vaikea ymmärtää, mistä kaikesta kustannukset muodostuvat. (Ylikoski & Järvinen 2011, 115-116.)

Suurimman osan palveluntuotannosta asiakkaalle syntyvän arvon muodostavat tilitoimistossa työskentelevät ihmiset. Sama lähtökohta pätee myös asiakkailta perittäviin hintoihin. Pääosa hinnasta muodostuu tehdystä asiantuntijatyöstä. On kuitenkin huomattava, että kohdeyrityksessä noin 25 % asiakashinnasta perustuu tilitoimiston atk-kuluihin. Toki atk-kuluveloituksetkin pitävät sisällään toimistolle jäävän katteen, mutta se ei ole tilitoimiston ydinliiketoimintaa vaan pääosin omien kulujen edelleen veloitusta. Ilman toimivaa ja asianmukaista tietojärjestelmää, ei asiakkaille pystytä tarjoamaan sellaista informaatiota, jota he vaativat ja jota kohdeyritys haluaa ilman vaatimuksiakin tarjota. Korkealaatuiset raportit ja niiden oikea käyttö viestii asiakkaille ja muille sidosryhmille tilitoimiston tasosta ja halusta tuottaa korkealuokkaisia palveluja.

4.7 Tilitoimiston tietojärjestelmän kustannustehokkuus

Tilitoimiston tietojärjestelmistään maksama hinta tulee olla sillä tasolla, että se kattaa kaikki toimiston tarvitsemat aiheeseen liittyvät asiat. On tärkeää, että hankinnat mitoitetaan juuri kohdeyrityksen tarpeita silmällä pitäen. Kaikki epäolennainen ja turha pitää pystyä karsimaan pois. Muutoin kustannustehokkuus kärsii ja voidaankin ajatella, että palveluista ja tuotteista maksetaan tällöin ylihintaa.

Palkkakustannusten jälkeen atk-kulut ovat merkittävä osa kohdeyrityksen kulurakennetta. Luonnollisesti kaikki kulut pitää pystyä veloittamaan asiakkailta, tavalla tai toisella, jotta liiketoiminta on kannattavaa. On huomion arvoista pohtia, miten tietojärjestelmiin kohdistuvat kulut hinnoitellaan asiakkaille niin, että se on selkeää ja järkevää.

Yritysten hinnoittelussa ja kustannuslaskennassa on viime vuosien aikana tapahtunut huomattavia muutoksia uusien menetelmien ja tietotekniikan kehittymisen myötä. Kehityssuunta on ollut luonnollinen, sillä myös yritykset ja toimintaympäristöt ovat olennaisesti muuttuneet. (Laitinen 2007, 11-12.) On tärkeää, että tuotteen kustannukset ja tuotteesta saatava hyöty ovat keskenään johdonmukaisia. Tuotetta ostettaessa punnitaan tuotteesta mahdollisesti saatavaa hyötyä suhteessa toisiin vastaaviin tuotteisiin ja sen rahamäärän hyötyyn, jonka ostaja joutuu tuotteesta maksamaan. (Laitinen 2007, 101-103.)

Tietotekniikan hyödyntäminen liiketoiminnassa tulee perustua määriteltyihin hyötyihin, joiden tulee kattaa siitä aiheutuvat kustannukset. Tietotekniikan hyödyntämistä voidaan tutkia ajallisina kehitysvaiheina lähtien sisäisestä ja laajentuen ulkoisen arvoketjun kehittämiseen. Tavoitteelliset hyödyt voidaan jakaa kustannus- ja potentiaalihyötyihin. Kustannushyödyt ovat yleensä selkeämmin havaittavissa ja määriteltävissä sekä laskettavissa rahassa. Tällaisia hyötyjä voivat olla esimerkiksi työn tehottomuus, työajan säästö, fyysisen tilantarpeen vähentyminen, tuottavuuden parantuminen, virheiden vähentyminen, pääomasäästöt ja asiakaspalvelun parantuminen. Potentiaaliset hyödyt eivät välttämättä ole sellaisenaan muutettavissa rahaksi vaan toteutuvat usein välillisesti ajan kuluessa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi tiedon ja palvelun laatu sekä asiakasuskollisuus. (Ylikoski & Järvinen 2011, 115-116.)

Sähköinen taloushallinto tarjoaa kiistatta etuja perinteisiin paperisiin ja manuaalisiin prosesseihin verrattuna. Työn tekemisen nopeus ja tehokkuus paranee. Samalla se on joustavaa ja parantaa useimmiten toiminnan laatua ja vähentää virheitä. Sähköisellä taloushallinnolla voidaan saavuttaa jopa 50 prosentin parannus tehokkuudessa. Kun parantunut tehokkuus muutetaan kustannussäästöiksi, ilmenevät ne muun muassa työvoimatarpeen, arkistotilan ja postituksen tarpeen vähentymisenä. Aika- ja paikkasidonaisuus on yhä löyhempää. Sähköisessä muodossa oleviin tositteisiin pääsee käsiksi vaivattomasti omalta tietokoneelta eikä vanhoja arkistomappeja tarvitse selata. (Lahti & Salminen 2008, 27-29.)

Nopeammat prosessit näkyvät laajalti. Nykyaikaisessa järjestelmässä voidaan raportoida reaaliaikaisesti päivätasolla. Asiakkaalle voidaan antaa pääsy tilitoimiston kirjanpitojärjestelmään, jossa asiakas voi tehdä esimerkiksi myyntilaskut tai tarkastella tositteita. Kun tilitoimisto ja asiakas ovat kiinni samassa järjestelmässä, ei erillisiä tiedonsiirtoja tarvita, papereista puhumattakaan. Tämä vähentää oleellisesti myös virhemahdollisuuksia, kun tiedot tallentuvat automaattisesti. Jotta edellä mainitut asiat toimivat tehokkaasti ja oikein, on kiinnitettävä huomiota siihen, että järjestelmä on ajan tasalla ja että taustatiedot ovat oikein asetettu. Sähköinen taloushallinto on myös ekologisempi vaihtoehto kuin perinteinen paperinen taloushallinto. Ihmisten liikkumistarve vähenee, paperia kuluu pienempiä määriä ja sähkön kulutus pienenee, kun tulosteita ja kopioita ei juurikaan tarvita. (Lahti & Salminen 2008, 27-29.)

Paljolti ollaan menossa siihen suuntaan, että palvelut on hinnoiteltu esimerkiksi kuukausiveloitusperusteisesti. Näin asiakas tietää, mitä palvelu tulee hänelle maksamaan, jos mitään erikoista ei tapahdu. Toisin sanoen niin sanottua tapahtumakohtaista hinnoittelua tapaa nykyään harvemmin, mutta sitäkin esiintyy. Kausihinnoittelu on huomattavasti selkeämpi, mutta ei välttämättä edullisempi, varsinkaan jos tapahtumia on vähän. Asiakkaalle syntyvä arvo piilee maksettavan hinnan ennustettavuudessa eli tuo turvallisuuden tunnetta, kun hinta on tiedossa etukäteen. Tästä ollaan valmiita maksamaan jopa hieman enemmän.

5 VAIHTOEHTOISIA TIETOJÄRJESTELMÄRATKAISUJA

Tämän kehittämistyön tutkimustehtävää lähestytään kolmen eri ratkaisuvaihtoehdon kautta. Vaihtoehtona on säilyttää Aditro Oy:n perinteinen Tikon-ohjelmisto täydennettynä Heeros Systems Oy:n ostolaskujen kierrätyksellä, jossa ohjelmistolisenssit omistetaan itse ja pääosa ohjelmistoista on asennettu yrityksen omille tietokoneille. Toisaalta voidaan pitäytyä Tikonin ohjelmistossa, mutta niiden hankinta toteutetaan niin sanottuna pilvipalveluratkaisuna, jossa ohjelmistot sijaitsevat fyysisesti palveluntarjoajan palvelimilla ja kohdeyritys vuokraa tarvitsemansa ohjelmistot palveluntarjoajalta. Kolmantena vaihtoehtona on vaihtaa ohjelmistot toisen palveluntarjoajan, Oy Finnvalli Ab:n, pilvipalveluratkaisuun.

5.1 Perinteinen kirjanpito-ohjelmisto täydennettynä ostolaskujen kierrätyksellä

Kohdeyrityksessä kirjanpidon, palkanlaskennan ja laskutuksen osalta käytössä on Aditron Tikon-ohjelmisto. Ostolaskujen kierrätykseen ja arkistointiin käytetään Heeros Systems:n ratkaisua. Heeros Systems on uudempi haastaja alalla, mutta on saanut jalansijaa etenkin ostolaskujen kierrätyspalvelun saralla. Ohjelmistojen hallintaan ja ylläpitoon liittyvä asiat ovat tällä hetkellä jokapäiväisiä ja muodostavat oman tehtäväkenttensä toimiston töistä. On todettava, että Heeros Systems on viime vuosina pyrkinyt järjestelmällisesti siirtämään palvelujaan web-pohjaisiin ratkaisuihin. Tällä hetkellä suurin osa heidän palveluistaan alkaa jo olla Internetin välityksellä käytettäviä sovelluksia. Kohdeyrityksen ohjelmistokokonaisuus muodostuu tällä hetkellä siis lisenssipohjaisen pääjärjestelmästä sekä pääosin pilvipalveluna hankitusta rinnakkaisjärjestelmästä ostolaskujen kierrätysten osalta.

Tässä kehittämistyössä ei päästy vertailemaan eri ostolaskujen kierrätysjärjestelmiä. Käytännön kokemuksia on saatavilla vain Heeros Systems:n järjestelmästä. Ostolaskujen kierrätys on kuitenkin yksi osa kohdeyrityksen tarjoamia palveluja ja näin ollen sen tulee olla myös osa kehittämistyön kokonaiskuvaa. Myös vertailussa Heeros Systems tullaan esittämään kiinteästi Tikonin kumppanina. Tikonilla on myös tarjolla oma ostolaskujen kierrätysjärjestelmä. Kohdeyritys selvitti jo vuosia aiemmin Tikonin tarjoaman ostolaskujen kierrätyspalvelun sisällön ja hinnan. Nämä eivät kui-

tenkaan silloin vastanneet odotuksia ja tällöin kumppaniksi vakiintui Heeros Systems Oy.

Tällä hetkellä käytössä olevien ohjelmistojen tarjoamat sovellukset ja palvelut ovat kattavat, mutta toisaalta myös kalliita, etenkin pienelle toimistolle, johon kohdeyrityskin lukeutuu. Tekniikka ja palvelut kehittyvät kovaa vauhtia, jolloin ohjelmistoja joudutaan myös päivittämään usein. Tikonin osalta kaikki päivitykset joudutaan tekemään itse tai maksullisen asiantuntijan toimesta. Tämä vie suhteessa paljon työaikaa toimiston henkilöstöltä ja toisaalta aiheuttaa lisäkustannuksia. Lisäksi henkilökunta joutuu kouluttautumaan ylläpitoasioissa. Ongelmien ilmaantuessa joudutaan usein käyttämään ulkopuolista asiantuntijaa, joka veloittaa palveluistaan melko paljon. Riski oman järjestelmän kaatumisesta on olemassa joka päivä. Toki tähän on olemassa varmuuskopiot, mutta joskus nekin saattavat pettää. Kohdeyrityksen tulee hoitaa varmuuskopiointi itse tai ostaa se ulkopuoliselta tarjoajalta. Heeros Systems:n osalta ylläpito ja päivitykset ovat jakautuneet niin, että osa asioista hoidetaan kohdeyrityksen ja osa taas palveluntarjoajan toimesta riippuen siitä, onko jokin tietty sovellus asennettu fyysisesti kohdeyrityksen omille tietokoneille vai käytetäänkö sovellusta Internetin välityksellä palveluntarjoajan omilta palvelimilta.

Järjestelmävertailuja tehtäessä tulee lisäksi ottaa huomioon, että tällä hetkellä käytössä on erillinen Opus Capitan pankkiyhteysohjelma, jolla hoidetaan asiakkaiden laskujen ja palkkojen maksua sekä tiliotteiden ja viitesierrojen nouvoja. Vaihtoehtoisia ratkaisumalleja tarkasteltaessa tulee esiin palveluntarjoajien halu sisällyttää palvelukokonaisuuteen myös heidän oma pankkiyhteysohjelmansa. Jotta vertailu on tasapuolista, tulee myös pankkiyhteysohjelmasta muodostuvat kulut ottaa huomioon.

5.2 Pilvipalveluratkaisu

Tikonilta löytyy vaihtoehtoisia tapoja toteuttaa tilitoimiston tietojärjestelmäratkaisuja. Vaihtoehtoja myös kehitetään koko ajan ja asiakkaiden tarpeita huomioidaan koko ajan paremmin. On huomionarvoista todeta, että pilvipalveluna hankittava Tikon-ratkaisu ei käytettävyyden osalta eroa mitenkään perinteiseen lisenssipohjaiseen ratkaisuun verrattuna muuten kuin, että tässä ratkaisussa myös etäkäyttö on mahdollista,

kunhan käytössä on Internetyhteys. Käyttöliittymä näyttää käyttäjän tietokoneen näytöllä täysin samalta kuin perinteisessä ratkaisussa. Erot syntyvät ennen kaikkea hallinnointi- ja ylläpitoasioissa. Tikon tarjoaa myös omaa ostolaskujenkierrätysjärjestelmää, joka on osa pilvipalveluna toteutettavaa Tikon-ratkaisua ja se otetaan huomioon tehtävässä ohjelmistoverailussa. Lisäksi kokonaisuus pitää sisällään pankkiyhteysohjelman.

Tikon pilvipalveluratkaisussa ohjelmistojen päivitys ja ylläpito on keskitetty palveluntarjoajalle, joka tekee tarvittavia toimia etukäteen ilmoitetun aikataulun mukaan. Pilvipalveluratkaisun kautta myös tilitoimistojen asiakkaat voivat suoraan käyttää esimerkiksi laskutussovellusta, eivätkä näin ollen tarvitse erillistä laskutusohjelmistoa. Toisaalta asiakas voi tallentaa ostolaskut suoraan Tikonin järjestelmään. (Rantanen henkilökohtainen tiedonanto 3.10.2012.) Ostolaskujen kierrätyksessä asiakas luonnollisesti pääsee halutessaan käsiksi samoihin tietoihin tilitoimiston kanssa omalta tietokoneeltaan.

5.3 Oy Finnvalli Ab:n rakentama Fivaldi kokonaisratkaisu pilvipalveluna

Nykyisen järjestelmätoimittajan rinnalle vertailuun valittiin yksi ulkopuolinen toimittaja, joka valikoitui Oy Finnvalli Ab:n Fivaldi-ratkaisuksi. Yksi Suomen suurimmista tilitoimistokokonaisuuksista, Rantalainen-Yhtiöt Oy, joka aiemmin toimi Tikon-järjestelmällä, vaihtoi taloushallintojärjestelmänsä Fivaldiin ja samalla he aloittivat Finnvallin kanssa yhteistyön liittyen taloushallinnon tietojärjestelmien kehittämiseen. Rantalainen-Yhtiöt halusi lähteä kehittämään järjestelmää, jolla oli jo hyvä pohja taloushallinnon järjestelmänä. Hinnoitteluperiaate sekä hinnoittelu yleensä ovat Fivaldin vahvuuksia. Toisekseen Rantalainen-Yhtiöt ei halua olla riippuvainen täysin ulkopuolisen ohjelmistotalon palveluista. Nyt he pääsevät itse vaikuttamaan järjestelmän kehitykseen, joka on ilman muuta myös kilpailuetu. Asiakkaiden siirto vanhasta järjestelmästä uuteen ei tapahdu kerralla vaan pikemminkin pikku hiljaa. Aikaa muutokselle on annettu pari vuotta. Näin käyttäjätkin tottuvat vähitellen käyttämään uutta järjestelmää vanhan tutun rinnalla. (Rantalainen henkilökohtainen tiedonanto 14.11.2012; Rantalainen-Yhtiöt Oy:n www-sivut 2012.)

Tämän kehittämistyön puitteissa Fivaldistä haluttiin saada myös konkreettista tuntumaa, miten ohjelmisto tosiasiallisesti toimii ja millaisia eroja lähinnä käytettävyyden osalta siitä löytyy Tikoniin verrattuna. Fivaldia päästiin testaamaan kolmen kuukauden ajan kirjanpidon ja palkanlaskennan osalta todellisissa olosuhteissa eli ohjelmistolla tehtiin aidon asiakkaan kirjanpitoa sekä suoritettiin palkanlaskentaa. Valitettavasti ostolaskujen kierrätystä ei päästy testaamaan, koska se olisi vaatinut näissä olosuhteissa suhteettoman paljon teknisiä muutoksia ja Finnvalli olisi myös joutunut erikseen laskuttamaan kohdeyritystä tästä palvelusta. Kolme kuukauden testausjakso kirjanpidon ja palkanlaskennan osalta saatiin toteutettua kuitenkin kohtuullisin kustannuksin.

Toukokuussa 2012 tapasin Finnvallin edustajan Jukka Parviaisen. Hän piti parin tunnin kattavan esityksen Fivaldin tarjoamasta kokonaisratkaisusta, joka pitää sisällään kirjanpidon, palkanlaskennan, ostolaskujen kierrätyksen, laskutuksen, reskontrat ja pankkiyhteysohjelman. Lisäksi kokonaisuuteen kuuluu muita pienempiä palveluja, joilla ei ole niin suurta painoarvoa ohjelmistovalinnan kannalta. Monien toimintojen liittäminen samaan ohjelmistoon näytti ja kuulosti erittäin hyvältä. Tällä ratkaisulla poistettaisiin usean eri ohjelmiston rinnakkaiskäyttö ja tietojen siirto ohjelmistojen välillä. Myös yhteensopivuusongelmilta vältytään. (Parviainen henkilökohtainen tiedonanto 29.5.2012.) Toisaalta jäi mietityttämään, onko kaikkien toimintojen liittäminen saman palveluntarjoajan alle liian riskialtista. Mitä jos palveluntarjoaja ei pystykään hoitamaan velvoitteitaan? Miten käy meidän, ja tietysti myös muiden asiakkaiden, korvaamattomien tietojen kanssa?

Ennen varsinaista testausta sovellusneuvoja Simo Laitinen Finnvallista piti päivän kestäväen koulutuksen Fivaldin ohjelmistosta. Koulutus keskittyi ennen muuta ohjelmiston käyttöönottoon, perusasetuksiin sekä kirjanpidon ja palkanlaskennan soveluksiin. Sovelluksia kokeiltiin heti oikean asiakkaan materiaaleilla, joten tilaisuudesta muodostui hyvin käytännönläheinen. Samalla saatiin omat tunnukset Fivaldin ohjelmistoon, joilla pystyin operoimaan ohjelmistossa kolmen kuukauden testijakson ajan. Kyseessä ei siis ollut mikään demoversio vaan aidosti käytössä oleva ohjelmisto, jolla pystyi operoimaan samalla tavalla kuin Tikonilla. Fivaldilla voi työskennellä missä tahansa, kunhan saatavilla on Internetyhteys eli kyseessä on pilvipalvelutekniikalla toteutettava ratkaisu. Ohjelmisto on täysin selainpohjainen eikä kiinteitä

asennuksia tarvita. Päivitykset ja ylläpito hoidetaan Finnvallin toimesta heidän etukäteen ilmoittamana ajankohtana.

6 TUTKIMUSTULOKSET JA VAIHTOEHTOJEN VERTAILU

Tikonin kahden eri vaihtoehdon, perinteisen lisenssipohjaisen ratkaisun ja pilvipalveluna toteutettavan ohjelmiston vuokrauksen, kohdalla näkemyksiä muodostetaan omien kokemusten lisäksi kohdeyrityksen henkilöstölle tehtyjen henkilökohtaisten haastattelujen sekä viiden saman alan yrityksen edustajille tehtyjen teemahaastattelujen pohjalta. Kolmannen vaihtoehdon tarkastelu rajoittuu henkilökohtaisesti suoritettuun ohjelmistotestaukseen sekä palveluntarjoajalta saatuihin selvityksiin. Käytännön vertailu kohdistuu ennen kaikkea kirjanpidon ja palkanlaskennansovelluksiin, jotka ovat tilitoimiston tärkeimmät palvelukokonaisuudet.

6.1 Tilitoimistojen mielipiteitä tietojärjestelmäkehityksestä

Kehittämistyöhön haluttiin mukaan myös muiden samalla alalla toimivien tilitoimistojen mielipiteitä. Kohteiksi valittiin Turun seudulta viisi tilitoimistoa, joiden edustajille teetettiin teemahaastattelut (Liite 1) heidän ajatuksistaan tilitoimiston tietojärjestelmän kehittämisestä. Haastatteluihin koottiin neljä teemaa: Taloushallinto-ohjelmisto ja sen kehittäminen tilitoimistossa; sähköisten palvelujen tarve, tarjonta ja arvo asiakkaalle; tietotekniikan kehittymisen vaikutus työntekijöihin ja tilitoimistotyöhön sekä mielipiteitä ohjelmiston hankkimisesta pilvipalveluna. Teemahaastatteluihin osallistuivat Jussi Uotila Tili-Ringvall Oy:stä, Mervi Laine Uotila & Laine Oy:stä, Irja Hirsinummi Laskentatieto Oy:stä, Eija Kujala ja Maija Euranto Tiliteema Oy:stä sekä Taina Niemelä Kirjanpito- ja Tilitoimisto Taina Niemelä Oy:stä. Aikaisemmin tehtyjen tiedustelujen mukaan kaikilla teemahaastatteluun osallistuneilla on käytössään Tikon-ohjelmisto. Ohjelmistojen yhtenäisyyden pohjalta saadaan vertailukelpoinen ja yhtenäinen haastattelumateriaali kehittämistyön tueksi. Haastattelujen pohjalta saadut vastaukset ja mielipiteet kulkevat keskenään hyvin samassa linjassa, jo-

ten voidaan todeta, että näkemys tilitoimistojen keskuudessa on yhtenevä. Seuraavassa esitellään haastatteluissa esille tulleita näkemyksiä ja mielipiteitä.

Tietojärjestelmiä tulee kehittää, mutta se ei aina ole kovinkaan yksinkertaista. Tietojärjestelmän kehitysprojektit vaativat aikaa ja rahaa eikä niihin sen takia ryhdytä kovin kevyin perustein. Jokaisessa haastatteluun osallistuneessa tilitoimistossa Tikon tai sen edeltäjä on ollut käytössä jo lähes 20 vuotta. Kokemus Tikonin käytöstä on siis erittäin vahva. Ohjelmistona se koettiin monipuoliseksi ja toimintavarmaksi. Toisaalta ohjelmistosta maksettava hinta on korkea. Monipuolisuus toi mukanaan tietynlaisen kankeuden ja paikoin myös hitauden. Taina Niemelä Kirjanpitoimisto Taina Niemelä Oy:stä totesi osuvasti: ”Tikon on monipuolinen ja luotettava, kallis ja kankea”. Edellä mainituista negatiivisista syistä on ohjelmiston vaihtoa harkittu vakavasti, mutta varteenotettavaa korvaajaa ei ainakaan vielä ole tullut esiin. On kuitenkin selvää, että tietotekniikan kehityksestä pitää ottaa kaikki hyöty irti. Olisi ammattitaidontonta jättää mahdollinen hyöty käyttämättä. Myös asiakkaat arvostavat sitä, että tilitoimisto kehittää järjestelmiään aktiivisesti. Se antaa asiantuntevamman ja kiinnostavamman kuvan tilitoimistosta. Asiakkailta saadaan osaltaan myös tärkeää palautetta oman toiminnan ja omien järjestelmien kehittämiseksi.

Aditro Oy, joka tuottaa Tikon-ohjelmiston, on iso ohjelmistotalo, joka ei välttämättä aidosti huomio yksittäisten käyttäjien tai käyttäjäryitysten kehittämisehdotuksia. Tunnelma on sellainen, että käyttäjien tulee koota mielipiteitensä yhteen suuremmalla joukolla, jos niitä halutaan saada palveluntarjoajan kuuluville. Ohjelmiston kehittämistyö on yleisesti hidasta ja myyntihenkilöstön asiantuntemus pitäisi olla paremmalla tasolla. Kuitenkin ohjelmiston tukipalveluihin ollaan suhteellisen tyytyväisiä ja ongelmatilanteissa saadaan apua.

Taloushallinto-ohjelmistoa kehitettäessä tai vaihdettaessa tietoa vaihtoehtoista haettaisiin ennen kaikkea kollegoilta ja niiltä, joilla on käytössä jokin vaihtoehtoinen ohjelmisto. Lisäksi haluttaisiin saada vaihtoehtoinen ohjelmisto omaan aitoon testikäyttöön. Ilman testiä kukaan ei vaihtaisi ohjelmistoa toiseen.

On ilmiselvää, että tänä päivänä valveutuneen tilitoimiston tulee tarjota asiakkailleen sähköisiä taloushallintopalveluja vaihtoehtona perinteisille palveluille. Kaikki haas-

tatteluun osallistuneet kertoivat tarjoavansa sähköisiä palveluja asiakkailleen tai ainakin mahdollisuus tarjontaan on olemassa. Tekninen valmius ja osaaminen ovat sillä tasolla, että palveluja voidaan tarjota asiakkaille ammattitaitoisesti. Asiakkaiden tarve ja kysyntä sähköisille palveluille kasvaa koko ajan ja samalla tietoisuus niiden tuomista hyödyistä. Suurimmiksi hyödyiksi nousivat esiin kustannussäästöt, ajankäytön tehostuminen, vaivattomuus ja mahdollisuus hoitaa asioita missä vain omalla tietokoneella, kunhan saatavilla on Internet-yhteys.

Haastatteluissa nousi esille, että kustannukset saattavat muodostua myös haasteeksi sähköisiä palveluja ajatellen. Pienen yrityksen, jonka kirjanpitomateriaali on niukka, sähköisten palvelujen kustannukset voivat muodostua suhteettoman suuriksi palvelusta saatavan hyötyyn nähden. Tällöin ei ole järkevää ottaa sähköisiä palveluja käyttöön. Tili-Ringvall Oy:n Jussi Uotilan mielipide oli selkeä: ”Jossain tapauksissa kustannusrakenne muodostuu kohtuuttomaksi ja sähköisyyden hyödyt eivät ainakaan ole kustannussäästöissä”. Suurempien yritysten kohdalla hyödyt ovat kiistattomat. Asiakasyritysten edustajien tulee olla tottuneita tietokoneen käyttäjiä, sillä muutoin palvelusta ei saada irti niitä hyötyjä, joita sillä tavoitellaan. Aikaa saattaa kulua jopa enemmän sähköisen palveluiden käytössä kuin aiemmin perinteisten menetelmien kanssa. Joskus asiakaan saattaa olla pakko ottaa sähköiset palvelut käyttöönsä. Esimerkiksi jos asiakas laskuttaa suuryhtiöitä, jotka vaativat sähköisiä laskuja tai suuryhtiöt laskuttavat asiakasta vain sähköisesti. Tällaisiakin tilanteita on esiintynyt. Sähköisten palvelujen tarjoamisessa tulee olla maltillinen ja keskustella niistä asiakaan kanssa rauhassa. Kyseessä on useimmille asiakkaille uusi asia, joka vaatii pohdiskelua ja asiaan tutustumista. Asiakas on se, joka loppuen lopuksi tekee päätöksen palveluiden käyttämisestä.

Tietotekniikan kehittyminen muuttaa, halusi sitä tai ei, työskentelyä tilitoimistossa. Haastateltavien mukaan manuaalinen työ vähentyy ja tiedonsiirrot eri järjestelmien välillä lisääntyvät. Tieto kulkeutuu monesti valmiimpana tilitoimistoon kuin ennen. Rutiinit automatisoituvat ja toisaalta ne muuttuvat erilaisiksi. Tietoa ei tarvitse käsitellä tai muokata samalla tapaa kuin ennen vaan sitä pitää ennemminkin osata soveltaa ja sijoittaa oikeaan paikkaan. Tarkastamisen ja tarkkailun määrä lisääntyy koko ajan. Tämä lisää tarvetta talouden asiantuntijuudelle sekä tietotekniselle osaamiselle. Lisäksi työ on hektisempää ja asioihin pitää reagoida entistä nopeammin. Välillä

saattaa olla vaikea huomata, milloin jollakin on liikaa töitä tai liian vähän aikaa tehdä työ kunnolla.

Suurin osa haastateltavista totesi, että muutokset työtavoissa ovat näkyvissä jo nyt ja samoin jonkin asteinen vastustus uusia toimintatapoja kohtaan. Vastarinta korostuu etenkin kokeneempien kirjanpitäjien osalta, joka sinänsä on aivan luonnollista. Pitkään tietyn kaavan mukaan toiminutta henkilöä on vaikea saada tottumaan uusiin tapoihin. Myös tietotekniikan asettamat vaatimukset ovat omiaan lisäämään kokeneempien vastarintaa, jos tietotekniikka koetaan haasteelliseksi. Vastarintailmiötä esiintyy siitä huolimatta, vaikka ohjelmistoja ei sinänsä ole muutettu mihinkään. Ohjelmistojen ominaisuudet ja teknisen kehityksen aiheuttamat muutokset ovat riittäviä horjuttamaan tuttuja ja turvallisia työrutiineja. Samalla prosessit muuttuvat ihan itsestään. Nuorempien työntekijöiden joukossa vastaavat ongelmat ovat harvinaisempia.

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että tietotekniikan kehittyminen asettaa haasteita myös tilitoimiston ja sen työntekijöiden johtamiselle. Työntekijät on tavalla tai toisella saatava omaksumaan uudet tavat toimia. Aikaa pitää käyttää myös ohjelmistojen ja laitteiden kouluttamiseen ja tukeen työntekijöille. Tilitoimiston johdon tehdessä päätöksiä eri ohjelmistovalinnoista, on syytä pitää mielessä henkilökunnan mahdollinen suhtautuminen uuteen ohjelmistoon sekä omat kykynsä tukea työntekijöitään muutostilanteessa. Oikeilla ohjelmistovalinnoilla pystytään vaikuttamaan päivittäisen työn sujuvuuteen. Muutos voi viedä paljonkin aikaa, jos tietojärjestelmiä kehitetään ja muutetaan laajemmin. Työprosesseja pitää miettiä uudelleen samoin kuin töiden jakamista eri henkilöiden kesken. Ennen kirjanpitäjän päätyö koostui tositteiden järjestelystä, tiliöinnistä ja tallennuksesta. Jatkossa se tulee olemaan enemmän laskujen skannausta, kierrättämistä ja tarkistamista. Uudenlaiset valmiudet tehdä tilitoimistotyötä tulee ottaa huomioon jo työntekijää rekrytoitaessa. Tekniikan kehittyminen toisaalta auttaa yrityksen johtoa seuraamaan työntekijöiden tehokkuutta. Järjestelmistä on saatavana varsin kattavia raportteja tehdyistä töistä ja niihin käytetystä ajasta.

Kaikilla vastaajilla Tikon on käytössä pilvipalveluna. Kokemukset ohjelmiston vuokrauksesta pilvipalveluna ovat pääosin positiivisia. Ennen kaikkea kiitosta saa ohjel-

miston vaivaton ylläpito. Ylläpitoon kuluu aikaa vuodessa keskimäärin yhdestä kahdeksan päivää, joka koetaan todella pieneksi määräksi. Päivitykset hoidetaan Tikonin toimesta heidän ennalta ilmoittamana aikana. Päivitysten ajankohta on poikkeuksetta iltaisin tai viikonloppuisin ja näin ollen häiritsee ohjelmiston käyttöä tilitoimistossa hyvin vähän. Kukaan vastaajista ei ole harkinnut palaamista takaisin perinteiseen lissenssipohjaiseen Tikon-ohjelmistoon.

Huolestuttava asia, joka ilmeni pilvipalveluja käyttävien tilitoimistojen keskuudessa oli se, miten heikosti he olivat perehtyneet palveluntarjoajan huolehtimaan tietoturvaan ja tietojen varmuuskopiointiin. Palvelun ehdoissa todetaan, että palveluntarjoaja huolehtii tietoturvasta ja varmuuskopioinnista. Tilitoimistot luottavat palveluntarjoajan sopimukseen ja uskovat näiden asioiden olevan asianmukaisesti hoidettu. Ei ole epäilystä, etteikö palvelun tarjoaja olisi hoitanut asioita sopimuksen mukaisesti, mutta nämä asiat ovat silti huomionarvoisia tietojen koskemattomuuden ja säilyvyyden kannalta.

6.2 Kohdeyrityksen työntekijät tietojärjestelmän kehittämisen tukena

Tilitoimiston tietojärjestelmää kehitettäessä tulee ottaa huomioon myös työntekijöiden mielipiteet ja mieltymykset sekä samalla arvioida työskentelytapoja. Jokapäiväisestä työn tekemisestä tulee ennen pitkää enemmän tai vähemmän rutiinin omaista. Kun työvälineet ja työtavat on omaksuttu ja sisäistetty, on näihin kohdistuva muutos tai muutospainetta aina keskustelua herättävä asia. Tutuista ja turvallisista työkaluista ja -tavoista luopuminen ei välttämättä ole helppoa, mutta pääosin aina kuitenkin mahdollista. Kohdeyrityksen henkilöstölle tehtiin henkilökohtaiset haastattelut (Liite 2), jossa kysyttiin mielipiteitä taloushallintoalan yleisestä kehityksestä, tietotekniikan kehityksestä ja sen vaikutuksesta omaan työhön sekä mielipiteitä käytössä olevasta taloushallinto-ohjelmistosta ja toisaalta sen mahdollisesta uusimisesta. Haastatteluihin osallistui viisi henkilöä.

Kohdeyrityksen työntekijät kokevat taloushallintoalan kehityksen hyvin samalla tavalla kuin aikaisemmin tässä kehittämistyössä on tullut ilmi muun muassa teoriatiendon ja teemahaastattelujen saralla. Raportoinnin määrä on kasvanut huomattavasti ja

perinteinen tallennustyö sekä alv-maksulappujen tuottaminen ovat vain välttämätön osa kirjanpitäjän työtä. Pääpaino on siirtynyt asiakkaan asioiden kokonaisvaltaiseen hoitamiseen ja huolehtimiseen niin verotuksen kuin koko liiketoiminnan kannattavuuden osalta. Lisäksi pienyritysten kohdalla hoidetaan paljon myös yrittäjien henkilökohtaisia veroasioita. Asiakasyritykset ulkoistavat koko ajan enemmän talousasioita tilitoimistolle ja asiakokonaisuudet ovat suurentuneet. Kysyntää taloushallintopalveluille on nyt ja myös tulevaisuudessa. Taloushallintopalveluiden ulkoistaminen vapauttaa asiakasyrityksen aikaa heidän oman ydinliiketoiminnan hoitamiseen.

Haastatteluissa ilmeni, että raportointi asiakkaille on nopeutunut todella paljon ja asioiden hoito on siirtynyt puhelimesta ja postiliikenteestä enemmän sähköpostiin. Raportointikanavat viranomaisten suuntaan sekä erilaisten asiakirjojen laadinta ovat siirtyneet hyvin pitkälti sähköiseen muotoon. Kirjoituskone on vaihtunut tietokoneeseen ja postiliikenne siirtynyt sähköisiin tiedonsiirtokanaviin. Suurin osa tiedosta on sähköisessä muodossa tietokoneilla, kun se on aikaisemmin ollut pelkästään paperilla. Sähköpostin ja Internetin käytöstä on tullut osa jokapäiväistä työtä tai toisin sanoen ne ovat työvälineitä.

Myös yhteiskunta muovaa taloushallintoalaa. Erinäiset lakimuutokset esimerkiksi verotuksen ja yritysoikeuden saralla haastavat taloushallintoalan toimijat pysymään ajan tasalla. Tilitoimiston vastuu asiakkaan talouden hoitamisesta on lisääntynyt ja tarve asioiden dokumentoinnille kasvanut.

Työntekijät kokevat, että tietotekniikan kehityksessä ja muutoksessa on tärkeä pysyä mukana, koska ne lisäävät työn tehokkuutta. Suurin osa muutoksista on hyviä ja nopeuttaa sekä helpottaa työskentelyä. Tietotekniikan kehittyminen johtaa tulevaisuudessa siihen, että työntekijän atk-aidot ja kyky muuttaa työtappoja nousevat merkittävämpään rooliin. Perinteinen tallennustyö vähenee, mutta toisaalta Verohallinnon ja muiden instanssien raportointivaatimusten kasvaessa erilaisten raporttien tarve kasvaa. Taloushallinnon reaaliaikaisuus paranee ja asiakasraportointi nopeutuu. Sähköiset tositteet saadaan suoraan kirjanpito-ohjelmistoon eikä niitä tarvitse enää erikseen manuaalisesti tallentaa. Tietoliikenneyhteyksien parantuessa mahdollinen etäkäyttö helpottuu ja verkon välityksellä työskenneltäessä työntekopaikan merkitys pienenee. Enää ei tarvitse olla työpöydän vieressä vaan esimerkiksi laskujen hyväk-

synnän voi suorittaa sähköisesti missä vain. Laskut ja asiakirjat arkistoidaan sähköiseen arkistoon eikä papereita tarvitse säilyttää mapeissa. Tarvittaessa laskut ja asiakirjat voidaan tulostaa arkistosta paperille tai niitä voidaan tarkastella tietokoneen näytöltä.

Tekniikan kehittyessä ihmiskontaktit vähenevät. Työ muuttuu koko ajan enemmän asioiden tarkastamiseksi ja konkreettinen peruskirjanpito jää vähemmälle. Yksi kirjanpitäjä pystyy hoitamaan aikaisempaa enemmän asiakkaita tai aikaisempaa suurempia asiakkaita. Työ muuttuu hektisemmäksi ja vaatii tekijöiltä aikaisempaa enemmän stressinsietokykyä. Tulevaisuuden tilitoimistossa ei pärjää enää pelkällä tiedolla vaan pitää sekä tietää että osata käyttää tieto nopeasti hyväksi. Tämä on suuntaus, johon viimeisten vuosien aikana on jo mentykin.

Tietotekniikan kehitys nähdään myös asiakkaiden etuna. Konkreettisin hyöty on paperityön väheneminen. Asioiden hoito helpottuu, jos laskut kiertävät ja raportit ovat saatavilla verkossa eikä paperityötä tarvitse tehdä niin laajasti kuin ennen. Asioita voidaan hoitaa esimerkiksi matkalla, kotona tai missä vain kunhan käytössä on Internet-yhteys. Asiakkaalla on pääsy sähköiseen arkistoon, josta hän voi tarpeen tullen poimia tarvittavia tietoja, kuten hinta- tai toimitustietoja. Hyödyt korostuvat ennen kaikkea suuremman kokoluokan yrityksissä, joissa tiedon määrä on suuri ja laskuja on paljon. Tämä edellyttää kuitenkin, että sähköiset palvelut pystytään tarjoamaan kustannustehokkaaseen hintaan.

Haastateltavat kertoivat, että kohdeyrityksen asiakaskunnasta suurin osa on pienen kokoluokan toimijoita, joille asioiden sähköinen hoitaminen ei ole kovinkaan tehokasta, jos tositteita ei ole paljon. Kustannukset saattavat nousta kohtuuttomiksi verrattuna palvelusta saatavaan hyötyyn. Aikaa kuluu enemmän laskujen kierrättämiseen järjestelmässä kuin käsiteltäessä tositteet paperisena vanhan tavan mukaan. Haittana saattaa myös olla, että todellisuus hämärtyy, eikä osata hahmottaa rahojen riittävyyttä.

Tietotekniikan kehittyminen ja sähköistyminen sekä siitä aiheutuva muutos koetaan kohdeyrityksen työntekijöiden näkökulmasta pääosin positiivisena. Heinoja Oy:n kirjanpitäjä Leena Degerholm totesi muun muassa: ”Pidän siitä, kun näen asiakkaan

laskut suoraan tietokoneelta”. Muutos ei kuitenkaan aina ole itsestään selvää vaan haasteitakin esiintyy. Osa asiakaskunnasta on niin tottunut vanhoihin tapoihin, etteivät mistään hinnasta halua siirtyä sähköisiin palveluihin. Tällaisia asiakkaita on erittäin vaikea saada muuttamaan toimintatapojaan. Toisaalta myös kirjanpitäjissä voi olla uudistuksiin negatiivisesti suhtautuvia. Tuleva yrittäjä- ja kirjanpitäjäpolvi lienee halukkaampi käyttämään sähköisiä palveluja, koska ovat tottuneempia käyttämään tietotekniikkaa myös muutoin, kuin vain työssään. Lisäksi palvelujen tuoma lisäkustannus vie yrityksiltä muutoshaluja, koska sähköisten palvelujen hyötyjä ei välttämättä osata suhteuttaa sen tuomiin kustannuksiin. Negatiiviset ennakoasenteet sekä tiedon puute tuovat omalta osaltaan haasteita sähköisten palveluiden käyttöönotolle.

Kohdeyrityksen työntekijät ovat varsin tyytyväisiä tämän hetkisen kirjanpito-ohjelmiston käytettävyyteen. Toisaalta käyttäjillä ei juurikaan ole kokemusta muiden taloushallinto-ohjelmistojen käytöstä. Hyvinä puolina Tikon-ohjelmistossa pidetään sen tuttuutta ja tunnettavuutta. Tikon on osoittautunut käytössä monipuoliseksi, helpokäyttöiseksi sekä käyttövarmaksi. Hyvinä puolina mainittiin vielä erikseen hyvät mahdollisuudet tuoda tietoa Tikoniin muista ohjelmistoista sekä raporttien laaja muokkaamismahdollisuus. Myös monipuoliset mahdollisuudet lähettää tietoja sähköisesti sai kiitosta.

Ehkä juuri monipuolisuutensa takia Tikon koetaan myös hieman kankeana ohjelmistona, jonka kehitys on ollut hidasta. Vaikka erilaiset muokkaamismahdollisuudet ovat laajat, itse muokkaustoimenpiteiden tekeminen on hankalaa. Raporttien ja kirjanpitoasetusten muokkaaminen on osin vaikeaa ja epäloogista. Tietojen tuonti toisista ohjelmistoista koettiin hyvänä ominaisuutena, mutta toimenpiteenä se on monesti työläs ja vaatii useita osatoimenpiteitä. Tietojen vienti Tikonista toisiin ohjelmistoihin ei saanut suurta kiitosta. Tikonin yhteensopivuus esimerkiksi Microsoft Office-ohjelmien kanssa on huono ja se koettiin erittäin suurena epäkohtana. Pitkien käyttökokemuksien myötä esille tuli myös muita pienempiä kehityskohteita, joita palveluntarjoaja pyrkii koko ajan kehittämään.

Mahdolliseen uuden taloushallinto-ohjelmiston kokeiluun tai vaihtamiseen suhtauduttiin kaksijakoisesti. Positiivisena koettiin, että kokeilu tuo työntekijälle itselleenkin hieman lisähaastetta ja väriä työpäivään sekä uutta innostusta työn tekemiseen.

Epäilemättä mahdollisen uuden ohjelmiston sisäänajossa on omat alkuhankaluutensa, mutta tällä hetkellä markkinoilla olevat ohjelmistot ovat helposti ymmärrettäviä ja käytön oppii nopeasti. Aluksi työn tekeminen varmasti hidastuisi ja ohjelmiston vaihdon ajankohta kannattaisi harkita tarkkaan.

Muutokseen liittyy aina ylimääräistä ja stressaavaa työtä. Mikäli ohjelmisto vaihdetaan kokonaan toiseen, tulee vaihtoon olla hyvät perusteet ja ilman kokeilua ei ohjelmistoa pidä missään tapauksessa vaihtaa. Tärkeää on ensin saada tuntumaa uuteen vaihtoehtoon ja vasta sitten tehdään päätökset vaihtamisen suhteen. Tämän hetkisen ohjelmiston toimivuuteen ollaan tyytyväisiä eikä vaihtamista pidetä kovinkaan mielekkäänä vaihtona työn tekemisen näkökulmasta. Uuden ohjelmiston tulisi tarjota jotain selkeää hyötyä. Toisaalta, kun kokemuksia muista ohjelmistoista ei juurikaan ole, on kannanotto asiaan melko vaikeaa. Jokaisessa ohjelmistossa on omat hyvät ja huonot ominaisuutensa, ja työn lopputulos riippuu enemmänkin kirjanpitäjän ammattitaidosta kuin käytössä olevasta ohjelmistosta.

6.3 Taloushallinto-ohjelmistojen käytettävyyssvertailu

Käytettävyyssvertailu tehtiin henkilökohtaisesti ja vertailussa havainnointiin eri ohjelmistojen ominaisuuksia nimenomaan niiden käytettävyyden kannalta. Havainnot kirjattiin päiväkirjaan ja seuraavassa esitellään vertailussa esiin nousseita asioita.

Käytettävyyttä arvioitaessa lähdetään liikkeelle uuden asiakkaan perustamisesta järjestelmään. Fivaldissa uuden asiakkaan perustamistoimet ovat yksinkertaiset, kunhan tietää, mistä aloittaa ja tekee toimet oikeassa järjestyksessä. Yrityksen perustietojen tallentamisen jälkeen tulee tallentaa yritykselle tilikartta. Jos tämä vaihe unohtuu, pitää yritys perustaa uudelleen alusta asti ja saman työn joutuu tekemään kahteen kertaan. Tikonissa tällaista ongelmaa ei ole vaan järjestelmä ilmoittaa, jos jokin vaihe tai tieto jää täyttämättä ja täydennys tehdään heti ennen kuin siirrytään eteenpäin. Tilikarttaa voi Tikonissa vaihtaa milloin tahansa toisin kuin Fivaldissa. Lisäksi sekä Tikonissa että Fivaldissa tulee tallentaa yritykselle tosittelajit ja avata uusi tilikausi. Tämän jälkeen pääsee työstämään itse kirjanpitoa. Suhteellisen pienellä vaivalla pääsee molemmissa kiinni todelliseen työhön. Yhden yrityksen perustamiseen kuuluu ai-

kaa noin 15-20 minuuttia. Ilman ohjeita, pelkän päättelyn avulla, asiakkaan perustaminen olisi ollut hyvin vaikeaa. Perustamislogiikka ja -järjestys ovat erilaisia ja vaativat järjestelmän osaamista.

Vertailussa tuli esille, että kuukausittaisen kirjanpidon tositteiden manuaalinen tallentaminen toimii sekä Fivaldissa että Tikonissa hyvin samalla tavalla eikä tallentamisen osalta ole havaittavissa suuria eroavaisuuksia. Se on selkeää ja vaivatonta. Fivaldin toimintalogiikka eroaa jonkin verran Tikonista, mutta kun sen oivaltaa, on tekeminen sulavaa. Mainittava ero muodostuu tilikartan arvonlisäverollisten tilien osalta. Tikonissa on omat tilinsä jokaiselle eri verokannalle esimerkiksi ostojen tiliryhmässä. Fivaldissa puolestaan kaikki arvonlisäverokannat ovat saman kirjanpidon tilin alla ja tallentajan tulee tallennustilanteessa syöttää käsin oikea verokanta. Tämä ominaisuus saattaa aiheuttaa virheitä tallennustilanteessa ja arvonlisäveron määrää laskettaessa.

Kun kuukauden kirjanpito on tehty ja tapahtumat tallennettu järjestelmään, tekee Tikon erilliselle tositteelle alv-kirjauksen, jolloin arvonlisäverollisista summista vähennetään arvonlisävero ja näin kirjanpidontilien saldot muodostuvat oikean määräiseksi eli kirjanpidon tileille jää veroton summa ja arvonlisäverovelka tai -saaminen siirtyy taseen tilille. Tämä tarkoittaa kirjausmielessä sitä, että jokaisesta verollisesta tilistä, jolla on ollut kyseisenä kuukautena tapahtumia, tulee yksi alv-kirjaus, joka oikaisee tilien saldot oikein. Fivaldissa puolestaan jokaisen arvonlisäverollisen kirjaustapahtuman yhteyteen kirjaantuu myös alv-kirjaus, joka oikaisee kyseessä olevan tapahtuman summan heti nettomääräiseksi. Tästä johtuen kirjanpidon vientien määrä kasvaa. Debet-kredit -viennin lisäksi tulee vielä verovienti eli kahden tapahtuman sijaan tulee kolme.

Tapahtumamäärien kasvu on sitä merkittävämpää mitä enemmän verollisia vientejä kuukauteen sisältyy. Kirjanpitäjän työn tekemiseen tällä asialla ei ole merkitystä, mutta jos asiakasta laskutetaan esimerkiksi kirjanpidon tapahtumamäärien perusteella tai muulla tapahtumaperusteisella hinnoittelulla, on todennäköistä, että Fivaldilla tehty kirjanpito maksaa enemmän. Ongelmaksi asia muodostuu varsinkin silloin, kun verollisia tapahtumia on paljon. Toisaalta, jos kirjanpitoa halutaan tehdä ja raportoida vaikkapa kerran viikossa, kirjanpidon tilien tiedot ovat automaattisesti oikein Fival-

dissa. Tikonissa pitää tehdä erillinen alv-kirjaus aina, kun halutaan paikkaansa pitävä raportti. Tässä mielessä Fivaldin tekniikka on ajankohtaisempi. On pakko todeta, että Tikonin vanhahtavuus loistaa Fivaldissa poissaolollaan.

Pääosin kuukausittain Verohallinnolle lähetettävät kausiveroilmoitukset arvonlisäveron ja työnantajasuoritusten osalta on Fivaldissa toteutettu loistavan yksinkertaisesti. Kun asiakkaan kuukauden kirjanpito on tehty, saadaan kausiveroilmoitus lähtemään sähköisesti Verohallinnolle kahdella hiiren napautuksella. Vertailussa huomattiin, että samalla saadaan tulostettua tai tallennettua asiakkaalle maksulappu verojen maksamista varten. Ratkaisu toimii myös massalähetyksenä, johon voi valita niin monen yrityksen tiedot kuin on tarvetta ja lähettää kaikki samanaikaisesti. Tikonissakin massalähetykset toimii hyvin, se on vain hieman työläämpää. Tikonissa kaikkien yritysten ilmoitettavat tiedot on ensin kerättävä yhteen, josta sitten muodostuu yksi tiedosto, joka lähetetään Verohallinnolle. Lopputulos on sama kuin Fivaldissa, mutta aikaa kuluu enemmän ja logiikka on vaikeammin pääteltävissä. Teknisestä näkökulmasta katsottuna Fivaldi lähettää jokaisen asiakkaan aineiston omana tiedostonaan, kun taas Tikon paketoi kaikki yhteen tiedostoon. Tällä ei sinänsä ole merkitystä ohjelman käyttäjää ajatellen. Asiakkaalle muodostuva verojen maksulappu on Fivaldissa hieman erikoisen näköinen verrattuna Tikonin perinteiseen tilisiirtolomakkeeseen. Tiedot kyllä löytyvät Fivaldinkin lomakkeesta aivan oikein, mutta ulkoasu on muodostettu eri tavalla. Tämä vaatii tottumista, mutta loppuen lopuksi se on vain visuaalinen seikka.

Jokaisen tilikauden päätteeksi tehtävä tilinpäätös on pääosin aina manuaalista työtä, joka vaatii myös asiantuntijuutta. Siksi tilinpäätöksen laadinta automaattisesti on oikeastaan mahdotonta. Joitain tilinpäätöskirjauksia voidaan automatisoida, mutta se on melko vähäistä ainakin pienyritysten kohdalla. Fivaldissa, kuten myös Tikonissa, tilinpäätöskirjausten tekeminen ei juurikaan eroa normaaleista kirjauksista teknisessä mielessä. Yksi Fivaldin positiivisista ominaisuuksista, joka vertailussa havaittiin, on se, että tilikauden voittoa ei tarvitse erikseen kirjata eikä siirtää tilikauden tasetilien saldoja seuraavan tilikauden alkupäivälle. Ohjelmisto tekee nämä toimet automaattisesti. Tikonissa nämä tulee tehdä manuaalisesti.

Ohjelmiston testausta tehtäessä todettiin, että suurin aika Fivaldilla tilinpäätöstä tehtäessä kului tasekirjan sivujen muokkaamiseen halutun näköiseksi. Tasekirjaa voi muokata jo itse ohjelmistossa, mutta sen saa myös esimerkiksi Word-muotoon, jossa tiedostoa voi edelleen muokata. Muokatun tasekirjan pystyy tallentamaan ja käyttämään seuraavina tilikausina. Tasekirjan voi myös kopioida toisille yrityksille. Tikonin tasekirjatoiminto toimii saman kaavan mukaan. Fivaldissa raportit ja tulosteet, kuten tuloslaskelma ja tase, ovat mielestäni visuaalisesti selkeästi kehittymättömämpiä kuin Tikonissa. Muun muassa viivat lukujen ja tiliryhmien jälkeen ovat vaihtelevasti eripituisia ja viivat toisinaan myös katkeavat keskeltä. Myös sarakkeiden asetuksissa on epäloogisuutta ja jotkin samassa sarakkeessa olevat luvut alkavat eri kohdista. Tämä on huolestuttavaa, sillä kirjanpidon raportit ovat näkyvin osa yrityksen taloudellisista tiedoista ja koskettavat monia muitakin kuin vain tilitoimistoa tai asiakasyrityksen johtoa.

Tilinpäätöksen liitetiedot ovat Fivaldissa kattavat ja helposti muokattavissa tarpeen mukaan. Oletuksena liitetiedoista löytyy kaikki sille asetetut vaatimukset ja asiakas kohtaista muokkausta joutuu tekemään ainakin kerran. Jos tuloslaskelman ja taseen viivat ovat välillä puutteellisia, tase-erittelyistä niitä ei löydy ollenkaan. Tämä on hyvin erikoista, sillä viivojen tulisi esiintyä tase-erittelyissä aivan saman kaavan mukaan kuin tuloslaskelmassa ja taseessakin. Tämä on vain visuaalinen seikka, mutta herättää silti ihmetystä. Kaiken kaikkiaan Tikonin raportit ovat selkeämpiä ja visuaalisesti kauniimpia. Jos perinteiset raportit eivät tyydytä, Tikonissa pystyy muokkaamaan raportteja omien tarpeiden mukaan hyvin laajasti. Toisaalta muokkaaminen on kankeaa ja vaikeaa. Fivaldissa raporttien muokkaamismahdollisuutta ei ole. Fivaldissa uskotaan, että kaikki löytävät tarvitsemansa raportit valittavana olevien joukosta. Tätä rohkenee epäillä, sillä raporttivalikoima on Tikoniin verrattuna suppea.

Vertailun antoi hyvän näkemyksen siitä, että verolomakkeiden täyttö on Fivaldissa helppoa. Joitain pieniä yksittäisiä eroja Tikoniin luonnollisesti löytyy. Tietojen sisäänluku kirjanpidosta verolomakkeille onnistui moitteetta ja kaikki luvut olivat oikeilla paikoillaan. Perustiedot osakkaiden ja pankkitietojen osalta pitää ensimmäisellä kerralla syöttää manuaalisesti, mutta näin on kaikissa järjestelmissä, koska järjestelmä ei voi poimia näitä mistään tietolähteestä. Tikonin verolomakkeiden ulkoasu on lähes täysin yhtenevä paperisten verolomakkeiden kanssa. Fivaldin lomakkeissa

kaikki tiedot ovat allekkain eli yhdellä rivillä on aina yksi tieto. Luettavuus on Fivaldissa hyvä, kunhan ensin oivaltaa sen logiikan. Toisaalta tämä aiheuttaa sen, että tulostettu lomake on tuplasti pidempi kuin tavanomainen verolomake. Seikkana se ei kuitenkaan mielestäni ole merkitsevä, mutta kuitenkin perinteisemmän näköisen verolomakkeen täyttäminen on selkeämpää ja nopeampaa.

Vertailun loppupuolella ilmeni, että useamman asiakkaan veroilmoituksen lähettäminen massana samaan aikaan ei Fivaldissa onnistu. Ominaisuus on kyllä tulossa osaksi palvelua mahdollisesti jo kevään 2014 aikana. Tikonissa tämä on mahdollista ja se on todettu erittäin hyväksi ominaisuudeksi. Aikaa ja vaivaa säästyy, kun jokaisen ilmoituksen takia ei tarvitse erikseen tunnistautua sähköisessä lähetyspalvelussa. Fivaldi vaatii kirjautumisen esimerkiksi tunnistus.fi sivustolle ja siellä lataamaan veroilmoitustiedoston sekä liitteet palveluun, joka edelleenlähettää ne Verohallinnolle. Tikonissa tiedostojen lähetys tapahtuu suoraan sovelluksesta, vaikka toki tunnistautuminen pitää myös tehdä.

Palkanlaskennasta muodostuvien kirjanpitolietojen siirto kirjanpitoon tapahtuu Fivaldissa automaattisesti, kun palkkakausi suljetaan. Manuaalisia siirtoja ei tarvitse tehdä. Tikonissa palkanlaskennasta tulevat kirjanpitoliedot pitää noutaa erikseen hakutoiminnolla. Tämä on epäkohta, joka tulisi korjata hyvin nopealla aikataululla. Saman ohjelmiston sisällä olevien sovellusten tulee toimia tehokkaammin yhdessä. Palkanlaskennan perustiedot pitävät sisällään myös palkkalajeihin liittyviä ohjaustietoja, jotka määrittelevät palkkalajien kirjanpidon tilit. Jotkin ohjaustietojen kohdat antavat Fivaldissa vain muutaman tilivaihtoehdon eikä tilejä pääse itse lisäämään. Tähän kaivataan parannusta. Kun perustiedot on syötetty oikein, on peruspalkkojen laskenta hyvin jouhevaa.

Fivaldin osalta huomattiin, että ohjelma laskee palkat hyvin omatoimisesti ja palkanlaskijan rooli on enemmänkin summien tarkastamista. Palkanlaskentasovelluksen valikot ovat kauttaaltaan selkeitä ja tiedoille on helppo löytää oikeat lokerot. Taustalta löytyy myös mm. keskituntiansio-, lomaoikeus- ja lomapalkkalaskentaa, mitä hyvästä palkanlaskentaohjelmistosta tuleekin löytyä. Tikonista löytyy vielä laajemmat mahdollisuudet erilaisille laskentaperusteille. Pienyritysten tarpeisiin Fivaldi soveltuu erittäin hyvin. Tikonissa on mahdollisuuksia, joita ei välttämättä edes tilitoimis-

tossa tarvita. Vertailun pohjalta ilmeni, että Tikon on selkeästi raskaampi ja monipuolisempi järjestelmä, mutta toisaalta myös kankeampi. Esimerkiksi yksittäisten palkanlaskentatilanteiden muokkaus on yksinkertaisempaa ja nopeampaa Fivaldissa sekä myös loogisesti selkeämpää.

Vuosittain tarkistettavien lakisääteisten maksujen pidätysprosenttien päivitykset kuuluvat Fivaldin palveluntarjontaan, Tikonissa ne tulee päivittää itse. Tähän ryhmään kuuluvat mm. työeläke-, työttömyysvakuutus- ja sosiaaliturvamaksut. Käyttäjän ei itse tarvitse muuttaa lukuja vuoden vaihteessa vaan Fivaldi tekee päivitykset niin, että tuoreimmat luvut ovat aina käytettävissä. Käyttäjän täytyy kuitenkin itse huolehtia siitä, että esimerkiksi kilometrikorvaukset, päivärahat sekä muut korvaukset ja luontoisetuudet ovat ajan tasalla. Fivaldi ei voi, eikä myöskään Tikon, ylläpitää näitä tietoja, koska luvut vaihtelevat toimialoittain tai summista on erikseen sovittu paikallisesti yrityksissä.

Kirjanpito-ohjelmistoon noudetaan ajoittain tietoja sähköisesti muista järjestelmistä, jotka toimivat itse kirjanpitojärjestelmästä erillään. Esimerkiksi myynti- ja ostoreskontra, palkanlaskenta tai pankkitilien tapahtumat tiedot muodostuvat jostakin toisesta järjestelmästä. Tikonin yksi vahvuus on sen laajat rajapinnat. Tämä tarkoittaa sitä, että järjestelmä pystyy tunnistamaan ja tulkitsemaan erittäin laajasti erimuotoista aineistoa ja muuntamaan sen oman järjestelmän vaatimaan muotoon. Näin ollen niin sanotut osakirjanpidot on helposti luettavissa Tikonin järjestelmään. Kokonaisuutena Fivaldin ohjelmisto on tämän päivän vaatimusten tasolla ja toimii Microsoftin ohjelmistojen logiikan tasolla. Myös ulkoasu näyttää siltä, miltä tänä päivänä pitääkin. Tietyt puutteet kuitenkin asettavat kysymyksiä ohjelmiston tehokasta käyttöä ajatellen. Tikonissa ei niinkään ole keskitytty ohjelmiston näyttävyyteen visuaalisesti vaan pääpaino on teknisesti hyvin suoritetuissa toiminnoissa. Seuraavassa taulukossa 1 on havainnollistettu testausten ja käyttökokemusten pohjalta ohjelmistojen hyviä ja huonoja puolia.

Taulukko 1. Taloushallinto-ohjelmistojen käytettävyys

TIKON PERINTEINEN	TIKON PILVIPALVELU	FIVALDI
+ Raporttien ulkonäkö	+ Raporttien ulkonäkö	+ Ulkoasu
+ Veroilmoitus	+ Veroilmoitus	+ Kausiveroilmoitus
+ Monipuolisuus	+ Monipuolisuus	+ Etäkäyttö
+ Hyvät rajapinnat	+ Hyvät rajapinnat	+ Ohjelmistokokonaisuus
	+ Etäkäyttö	
- Etäkäyttö	- Raporttien muokkaus	- Raportit
- Päivitykset	- Kankeus	- Veroilmoitus
- Raporttien muokkaus	- Tiedon siirrot	
- Tiedon siirrot		
- Kankeus		

6.4 Taloushallinto-ohjelmistojen kustannukset

Käytettävyyden ohella tilitoimiston tietojärjestelmävalintoihin vaikuttaa olennaisesti niistä aiheutuvat kustannukset. Eritoten hinta, joka taloushallinto-ohjelmistosta maksetaan palveluntarjoajalle, mutta myös muut tietojärjestelmiin liittyvät kustannukset, kuten päivityksistä, huolloista ja ylläpidosta aiheutuvat kustannukset. Tilitoimiston tietojärjestelmistään maksama hinta tulee olla sillä tasolla, että se kattaa kaikki toimiston tarvitsemat aiheeseen liittyvät asiat. Hankinnat tulee mitoittaa juuri kohdeyrityksen tarpeita silmällä pitäen. Kaikki epäolennainen ja turha tulee karsia pois. Muutoin kustannustehokkuus kärsii ja voidaankin ajatella, että palveluista ja tuotteista maksetaan tällöin ylihintaa.

Palkkakustannusten jälkeen atk-kulut ovat merkittävä osa kohdeyrityksen kuluja. On huomion arvoista pohtia, miten tietojärjestelmiin kohdistuvat kulut hinnoitellaan asiakkaille niin, että se on selkeää ja järkevää. Tähän vaikuttaa myös palveluntarjoajien hinnoittelupolitiikka ja hinnoittelun läpinäkyvyys. Nykyään ollaan menossa siihen suuntaan, että palvelut on hinnoiteltu monesti kuukausiveloitusperusteisesti. Näin asiakas tietää, mitä palvelu tulee hänelle maksamaan, jos mitään erikoista ei tapahdu. Toisin sanoen niin sanottua tapahtumakohtaista hinnoittelua tapaa nykyään harvemmin, mutta sitäkin esiintyy. Kausihinnoittelu on huomattavasti selkeämpi, mutta ei välttämättä edullisempi, varsinkaan jos tapahtumia on vähän. Asiakkaalle syntyvä arvo piilee maksettavan hinnan ennustettavuudessa eli tuo turvallisuuden tunnetta, kun hinta on tiedossa etukäteen.

Kustannusten vertailu absoluuttisesti on yleensä konkreettisin vertailukohde, jota tietojärjestelmien kehitysprojekteissa voidaan vertailla. Tämän hetkiset kustannukset ovat tiedossa ja vaihtoehtoisen tietojärjestelmäratkaisun kulurakenne hyvin ennustettavissa. Tässä kehittämistyössä toteutettu taloushallinto-ohjelmistojen kustannusvertailu on suhteellisen helppo toteuttaa, koska vaihtoehtoisten ratkaisujen kustannukset on hinnoiteltu kuukausiperusteisesti. Taulukossa 2 on esitetty kaikkien kolmen eri vaihtoehdon kustannustiedot rinnakkain.

Taulukko 2. Taloushallinto-ohjelmistojen kustannukset kuukaudessa. (Heinoja Oy 2012, Aditro Oy 2012, Oy Finnvalli Ab 2012.)

	TIKON PERINTEINEN/ HEEROS	TIKON PILVIPALVELU	FIVALDI
Kirjanpito, palkanlaskenta, laskutus, reskontrat	665,10	1 356,00	640,00
Ostolaskujen kierrätys	383,80	105,00	sis. edelliseen
Pankkiyhteysohjelma	340,10	53,00	sis. edelliseen
Ylläpito/päivitykset	458,10	90,00	90,00
Yhteensä/kk	1 847,10	1 604,00	730,00

Nykyisin käytössä olevien ohjelmistojen osalta kustannustiedot on saatu kohdeyrityksen kirjanpitoliedoista. Tikon pilvipalvelun ja Fivadin hintatiedot ovat peräisin palveluntarjoajilta saaduista tarjouksista. Ylläpito- ja päivityskustannukset on Tikon pilvipalvelun ja Fivadin osalta arvioitu teemahaastattelujen perusteella saatujen tietojen pohjalta. Hinnat eivät sisällä arvonlisäveroa.

Taulukosta 2 ilmenee hyvin pelkistetyksi ohjelmistokokonaisuuksien kustannuserot ja se, miten kustannukset ovat jakautuneet missäkin vaihtoehdossa. Nykyjärjestelmä on kokonaiskustannuksiltaan hintavin, joka johtuu suurista ja raskaista ohjelmistokokonaisuuksista. Fivaldi loistaa edukseen edullisen hinnan ansiosta, johon sisältyy kaikki tarvittavat palvelut. Hinta on jopa niin alhainen, että se saattaa kyseenalaistaa tuotteen laadun. Hinta ei tietenkään ole ainut laadun mittari, mutta yhteyksiä siihen voi olla.

Kohdeyrityksen tietojärjestelmän kehitysprojektissa tulee arvioitavaksi myös uuden palvelintietokoneen hankinta. Ohjelmistoratkaisut määrittelevät suurelta osin sen, miten tehokas palvelin tarvitaan. Jos pääosa ohjelmistoista asennetaan jatkossakin omalle palvelimelle, tarvitaan uusi vähintään yhtä tehokas palvelin kuin nykyinen. Todennäköisesti tarvitaan jopa tehokkaampi, koska tiedon määrä lisääntyy koko ajan asiakasmäärän kasvaessa. Jos taas päädytään pilvipalveluratkaisuun, tai osittain tähän ratkaisuun, tarvetta näin tehokkaalle palvelimelle ei ole vaan tällöin voidaan toimia kevyemmällä ratkaisulla. Uuden palvelimen hankinta on yritykselle rahallisesti iso investointi ja siksi ratkaisu halutaan miettiä tarkkaan.

Pilvipalveluvaihtoehto antaa kohdeyritykselle lisäaikaa uuden palvelimen hankintaan. Isoworks Oy:n Juha Pulliaisen mukaan yritys voi toimia edelleen vanhan palvelinkoneen kanssa, mikäli pääosa ohjelmistoista siirretään pilvipalveluun. Päivityksiä vanhaan palvelimeen joudutaan tekemään, mutta kustannukset ovat murto-osa siitä, mitä uusi palvelinkokonaisuus tulee yritykselle maksamaan. Kohdeyrityksen pysyessä nykyisessä tietojärjestelmäratkaisussaan, uuden palvelimen kokonaishankintakustannukset asennuksineen tulevat olemaan noin 7.200,00 euroa. (Pulliainen henkilökohtainen tiedonanto 17.1.2013.) Tämä on ehdottomasti otettava huomioon ohjelmistovalintaa tehtäessä.

6.5 Tietojärjestelmän kehittämisen vaikutuksia tilitoimiston asiakkaalle

Tilitoimiston tuottama arvo asiakkaalle perustuu ennen muuta luotettavaan ja asiantuntevaan palveluun. Asiakkaan pitää tuntea, että häntä arvostetaan ja että hänen asiat hoidetaan sovitusti ja ajallaan. Tietojärjestelmää kehitettäessä ei tule unohtaa sitä, kenelle työtä todellisuudessa tehdään. Vaikka tietojärjestelmät ja niihin liittyvät ohjelmistot ovat valtaosin tilitoimiston sisäisiä työvälineitä, yhä useammin myös asiakas on yksi järjestelmän käyttäjästä. Ei siis ole yhdentekevää, millaisilla työvälineillä tilitoimistossa työskennellään.

Aikaisemmin asiakkailla ei ollut muuta kosketuspintaa tilitoimiston ohjelmistoihin kuin kerran kuukaudessa saatavat tuloslaskelma- ja taseraportit. Asiakkaalle oli riittävää, kunhan luvuista sai selvän ja että ne olivat oikein. Tänä päivänä asiakkailla on mahdollisuus päästä samaan järjestelmään tilitoimiston kanssa, josta asiakas pystyy seuraamaan omaa taloudellista tilaansa. Merkittävin asia kohdistuu kuitenkin asiakkaan ostolaskujen sähköiseen kierrättämiseen, joka tuo asiakkaan kiinteäksi osaksi taloushallintoprosessia. Toinen iso mahdollisuus asiakkaalle on myyntilaskujen tekeminen tilitoimiston järjestelmässä, josta lähetetyt myyntilaskut saadaan suoraan kirjanpitoon eikä asiakkaan tarvitse erikseen toimittaa myyntilaskujaan tilitoimistoon.

Tietotekniikan kehityksen seurauksena sähköisten taloushallintopalveluiden osuus lisääntyy koko ajan. Sähköinen taloushallinto on tämän päivän juttu. Vaikka asiakkailla on ollut mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluja, on niiden käyttö vielä melko vähäistä. Syitä on monia, mutta päällimmäisenä nousevat esiin tiedon puute sekä tietyn asteinen varovaisuus uutta teknologiaa kohtaan. Myös palveluiden kustannukset ja jossakin tapauksissa vaivalloisuus saattavat olla esteenä sille, että sähköisiä palveluja karsastetaan. On hyvin pitkälle tilitoimiston vastuulla, kertoa ja valaista asiakkaalle sähköisiin palveluihin liittyviä asioita. Kun tilitoimisto tuntee asiakkaansa, on sen helpompi tarjota asiakkaalle palveluja, jotka helpottavat sekä asiakkaan että tilitoimiston toimintaa. Asiakasta pitää johdatella haluttuun suuntaan. Kun asiakkaan toimintaa ja eleitä tulkitaan oikein ja tarjotaan oikeita palveluja, palvelun hinta ei välttämättä ole asiakkaalle kynnyskysymys. Tämä on yksi merkki asiakastyytyvyydestä.

Sähköisten taloushallintopalvelujen konkreettisin hyöty asiakkaalle on paperityön väheneminen. Asioiden hoito helpottuu, kun laskut kiertävät ja raportit ovat saatavilla verkossa eikä paperityötä tarvitse tehdä niin laajasti kuin ennen. Asioita voidaan hoitaa esimerkiksi matkalla, kotona tai missä vain kunhan käytössä on Internetyhteys. Asiakkaalla on pääsy sähköiseen arkistoon, josta hän voi tarpeen tullen poimia tarvittavia tietoja, kuten hinta- tai toimitustietoja.

Tilitoimistojen asiakaskunnassa on paljon mikroyrityksiä, joille asioiden sähköinen hoitaminen ei välttämättä ole kovinkaan tehokasta varsinkin, jos tositteita ei ole paljon. Kustannukset nousevat helposti kohtuuttomiksi verrattuna palvelusta saatavaan hyötyyn. Tällaisessa tilanteessa on sekä asiakkaan että tilitoimiston etu pitäytyä vanhassa toimintamallissa.

Taloushallintoalalla ihmiset tuottavat suurimman arvon niin liiketoiminnalle kuin asiakkaillekin. Tietojärjestelmät ovat kuitenkin myös iso osa kokonaisuutta. Ilman toimivaa ja asianmukaista tietojärjestelmää, ei asiakkaille pystytä tarjoamaan sellaista informaatiota, jota he vaativat. Korkealaatuiset raportit ja niiden oikea käyttö viestii asiakkaille ja muille sidosryhmille tilitoimiston tasosta ja halusta tuottaa korkealuokkaisia palveluja. Raportteja pitää pystyä muokkaamaan asiakastarpeita vastaaviksi. Tänä päivänä verkon välityksellä käytettävien ohjelmistojen käyttöliittymien taso ja itse käytettävyys ovat avainasemassa asiakasnäkökulmasta mietittynä. Asiakas turhautuu helposti, jos ohjelmisto ei toimi oikein tai se on kohtuuttoman hidas-toiminen. Tämä aiheuttaa aina myös lisätyötä tilitoimistossa, kun asiaa joudutaan selvittämään.

Kokonaisuutena tietotekniikan ja sähköisten taloushallintopalveluiden kehitys on myönteinen asia niin tilitoimistoille kuin sen asiakkaillekin. Sähköiset palvelut ovat palvelumuotona vielä nuoria ja kehittyvät ajan kuluessa. Tilitoimiston tulee tarjota sähköisiä palveluja aktiivisesti asiakkaalle, mutta toisaalta olla kärsivällinen, koska asia saattaa olla asiakkaalle uusi ja tuntematon.

7 KEHITTÄMISTYÖN LOPPUTULOKSET

Tässä kehittämistyössä selvitettiin vaihtoehtoisia ratkaisumalleja pienen tilitoimiston tietojärjestelmäkokonaisuuden kehittämiseksi. Asioita tarkasteltiin myös asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmista. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia eri vaihtoehtoja on tiettyjen raamien puitteissa toteuttaa kohdeyritykselle sopiva tilitoimiston tietojärjestelmä.

Vaihtoehtona oli säilyttää nykyinen ratkaisumalli, jossa Tikonin ohjelmistolisenssit omistetaan itse ja pääosa ohjelmistoista on asennettu yrityksen omille tietokoneille. Tikonin kumppanina ostolaskujen kierrätyksen osalta toimi Heeros Systems:n Circula. Toisaalta oli mahdollista hankkia koko ohjelmistokokonaisuus Tikonilta, mutta niiden hankinta toteutetaan niin sanottuna pilvipalveluratkaisuna, jossa ohjelmistot sijaitsevat fyysisesti palveluntarjoajan palvelimilla ja kohdeyritys vuokraa tarvitsemansa ohjelmistot palveluntarjoajalta. Kolmantena vaihtoehtona oli vaihtaa ohjelmistot kokonaan Finnvallin tarjoamaan Fivaldin kokonaisratkaisuun.

7.1 Lopputulokset

Kehittämistyön toteuttamiseksi hankitun aineiston perusteella on ilmiselvää, että tietotekninen kehitys niin taloushallintoalalla kuin yleisestikin kehittyy hurjaa vauhtia. Tietotekniikan kehityksellä on ollut suuri vaikutus taloushallintoalaan ja samalla tilitoimistotyöhön. Jotta tietojärjestelmien kehityksestä saada irti täysi hyöty, myös toimintatavat työn tekemisessä pitää muuttua. Tämä on erittäin tärkeää, sillä tietotekniikan tarjoamien mahdollisuuksien kokonaistehokkuutta ei muuten saada maksimoitua.

Nykyaikaisessa järjestelmässä voidaan raportoida reaaliaikaisesti päivätasolla. Asiakkaalle voidaan antaa pääsy tilitoimiston kirjanpitojärjestelmään, jossa asiakas voi tehdä esimerkiksi myyntilaskut, käsitellä ostolaskut tai tarkastella tositteita. Kun tilitoimisto ja asiakas ovat kiinni samassa järjestelmässä, ei erillisiä tiedonsiirtoja tarvita, papereista puhumattakaan. Tämä vähentää oleellisesti myös virhemahdollisuuksia, kun tiedot tallentuvat automaattisesti. Jotta edellä mainitut asiat toimivat tehok-

kaasti ja oikein, on kiinnitettävä huomiota siihen, että järjestelmä on ajan tasalla ja että taustatiedot ovat oikein asetettu.

Sähköinen taloushallinto on myös ekologisempi vaihtoehto kuin perinteinen paperinen taloushallinto. Ihmisten liikkumistarve vähenee, paperia kuluu pienempiä määriä ja sähkön kulutus pienenee, kun tulosteita ja kopioita ei juurikaan tarvita. Todellinen mullistus taloushallintoalalla tullaan todennäköisesti näkemään, kun nyt opiskeluvaiheessa olevat nuoret siirtyvät työelämään. Heille sähköiset palvelut ovat arkipäivää eikä muita vaihtoehtoja edes harkita.

7.2 Ehdotus kohdeyrityksen tietojärjestelmäratkaisuksi

Ehdotus kohdeyrityksen tietojärjestelmäratkaisuksi tämän kehittämistyön pohjalta on kaksijakoinen riippuen siitä, mitkä asiat ovat kaikkein merkityksellisimpiä. Tikon on kohdeyritykselle entuudestaan tuttu, mutta toisaalta myös hintava. Fivaldi on kustannuksiltaan erittäin edullinen, mutta onko kynnyks taloushallinto-ohjelmiston vaihtaminen uuteen liian suuri. Tutkimustulosten pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että valinnan on pohjauduttava pilvipalveluratkaisuun.

Tämän hetkinen käytössä oleva tietojärjestelmäratkaisu ei mielestäni ole kohdeyritykselle tällä hetkellä järkevä. Kustannukset ovat selkeästi korkeimmat vertailujoukossa. Lisäksi tietojärjestelmätekniikan uusiminen ainakin oman palvelinkoneen uusinnan puitteissa on ajankohtaista, jos pysytään nykyisessä ratkaisussa. Tämä osaltaan nostaa kustannuksia hetkellisesti, mutta oleellisesti. Myös ylläpito ja päivitykset ovat työläitä ja aikaa vieviä sekä vaativat henkilöstön jatkuvaa kouluttautumista. Etäasiakkuuksien liittäminen Tikonin järjestelmään on huono, eivätkä asiakkaat näin ollen pääse kiinni omiin taloustietoihinsa. Tänä päivänä tilitoimiston pitää pystyä tarjoamaan asiakkaalleen etäkäyttömahdollisuus. Heeros Systems:n kumppanuus tässä Tikon-ratkaisussa on toimiva ja asiakasystävällinen, mutta nostaa kokonaisuuden kustannuksia merkittävästi, kuten myös erillinen pankkiohjelma. Erillisten järjestelmien yhteensopivuus on todettu toimivaksi, mutta tiedonsiirtoja joudutaan tekemään todella paljon. Ajankäytöllisesti tämä ei ole järkevää ja riski tietojen katoamisesta tai joutumisesta väärään paikkaan on aina olemassa.

Tikon-kokonaisratkaisu pilvipalveluna täyttää kaikki tämän päivän taloushallinto-ohjelmistolle vaadittavat kriteerit. Tikon on kohdeyritykselle entuudestaan tuttu, joka on merkittävä tekijä valintaa suoritettaessa. Päivittäinen ohjelmiston käyttö ei eroa mitenkään Tikonin lisenssipohjaisesta versiosta. Ohjelmiston vuokraus palveluntarjoajalta on kevyempi vaihtoehto, eikä tällä erää vaadi suuria tietoteknisiä investointeja. Ylläpidon ja päivitysten keskittyminen palveluntarjoajalle vapauttaa kohdeyrityksen henkilöstön työaika muihin tehtäviin. Henkilöstön ei myöskään tarvitse koulutautua erikseen ylläpitoasioissa vaan perustietämys ohjelmiston toiminnasta riittää. Tämä tietämys on jo olemassa eikä vaadi kouluttautumista.

Asiakas pääsee kirjautumaan omilla tunnuksillaan järjestelmään ja tekemään muun muassa myyntilaskut sekä käsittelemään ostolaskuja verkon välityksellä. Asiakas pystyy myös tarkastelemaan omia talouslukujaan sekä selaamaan arkistoituja laskuja. Vaikka Tikon on välillä kankea ja vanhahtava, on se kuitenkin hyvin monipuolinen ja luotettava järjestelmä. Kuukausikustannus Tikon-pilvipalveluratkaisussa on kuitenkin melko korkea. Lisäksi palveluntarjoajan kyky kuunnella asiakkaitaan ja nopeus kehittää ohjelmistoa on hieman kyseenalaista. Tikon koetaan vanhahtavaksi ja samalla heräävät epäilykset sen kilpailukyvystä tulevaisuudessa.

Finnvallin Fivaldi on uudempi tulokas taloushallinto-ohjelmistomarkkinoilla, mutta lunastaa paikkansa hyvin. Rantalainen-Yhtiöiden päätös vaihtaa Tikon Fivaldiin osoittaa, että Finnvalli on tehnyt paljon asioita oikein. He ovat pystyneet luomaan tehokkaan, visuaalisesti kauniin ja aidosti hyvin toimivan pilvipalveluratkaisun. Perinteistä lisenssipohjaista ratkaisua Fivaldilla ei ole tarjota. Kyseessä on tilitoimiston kokonaisratkaisu, joka sisältää kaikki yleisimmin tarvittavat sovellukset. Kokonaisratkaisu automaattisiirtoineen palvelee työn tekemisen tehokkuutta ja taloushallinnon reaaliaikaisuutta. Käytettävyys on helppoa ja loogista. Koska kyseessä on vielä nuori ohjelmisto, esiin nousee joissakin kohdissa tietty kehittymättömyys tai keskeneräisyys. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että palveluntarjoaja ottaa hyvin palautetta vastaan ja haluaa kehittää epäkohtia käyttäjien mielipiteiden pohjalta. Epäkohtien korjaaminen saattaa kestää pitkäänkin, koska on kyse uudehkosta ohjelmistosta, jonka kaikkia puutteita tai virheitä ei vielä ole tullut esiin.

Kustannuksiltaan Fivaldi on hyvin edullinen. Jopa niin edullinen, että se kyseenalaistaa ohjelmiston laatua. Hintaa ei yksinomaan voida pitää laadun mittarina, mutta epäilemättä se herättää mielikuvia. Nuori ohjelmisto, jota kehitetään kovaa vauhtia, herättää mietteitä siitä, pystyykö Finnvalli todella pitämään hintatason edullisella tasolla myös tulevaisuudessa. Edullinen hinta varmasti edesauttaa ohjelmiston myyntiä, mutta asiakasmäärän kasvaessa ja kehitystyön edetessä tarvitaan myös lisää henkilökuntaa palvelemaan tilitoimistoja ja muita asiakkaita. Tämä tarkoittaa eittämättä myös Finnvallin tuotantokustannusten nousua ja kustannusten siirtämistä heidän asiakkaidensa ohjelmistoista, muun muassa tilitoimistojen, maksettaviin hintoihin. Fivaldissa ei sinänsä voida sanoa olevan mitään vikaa vaan se soveltuu hyvin tilitoimiston taloushallinto-ohjelmistoksi ja sopii myös kohdeyrityksen tarpeisiin. Jos hinta on merkittävä tekijä eikä siirtyminen uuteen ohjelmistoon liiemmin pelota, Fivaldi on tähän oiva ratkaisu. Taulukossa 3 on havainnollistettu edellä esitettyjen vaihtoehtojen hyvät ja huonot puolet, jotka on hyvä huomioida valintaa tehdessä.

Taulukko 3. Vaihtoehtoiset tietojärjestelmäratkaisut

TIKON PILVIPALVELU	FIVALDI
+ Tuttu ohjelmisto	+ Edullinen
+ Ei mittavia investointeja	+ Ei mittavia investointeja
+ Monipuolinen ja luotettava	+ Ohjelmistokokonaisuus
+ Selkeä raportointi	
- Hintava	- Keskeneräisyys
- Kankea	- Raportointi
- Hidas kehitystyö	- Kynnys vaihtaa ohjelmistoa

Kuten tämän luvun alussa todettiin, ehdotus kohdeyrityksen tietojärjestelmäratkaisuksi on kaksijakoinen. Molemmat vaihtoehdot on toteutettu pilvipalvelutekniikalla. Päädytään kumpaan ratkaisuun tahansa, tulee järjestelmien tietoturvaan ja varmuuskopiointiin kiinnittää huomiota. Tikon on entuudestaan tuttu, monipuolinen ja varma

vaihtoehto. Jos hinta ei ole merkitsevä tekijä, ratkaisu on ehdottomasti Tikonpilvipalvelu. Jos hinta puolestaan on yksi ratkaisutekijöistä ohjelmistovalintaa tehtäessä eikä siirtyminen uuteen ohjelmistoon ole kynnykskysymys, Fivaldi on tällöin oikea vaihtoehto.

8 ARVIOINTI JA LOPPUSANAT

Kuten Taloushallintoliiton tutkimuksistakin ilmeni, on taloushallinnon tietojärjestelmien vertailu erittäin vaikeaa. Markkinoilla on lukuisia taloushallinnon ohjelmistoja tuottavia yrityksiä. Vaikka tässä kehittämistyössä tarkasteltiin vain kolmea eri vaihtoehtoa osana tilitoimiston tietojärjestelmäkokonaisuutta, niin uskallan yleistää, etteivät loppupäätelmät olisi juurikaan olleet erilaisia. Erot tämän päivän taloushallinto-ohjelmistojen kesken ovat hyvin pieniä ja valinnat tehdään sen mukaan, mitkä asiat tai ominaisuudet ovat kellekin kaikkein merkityksellisimpiä.

8.1 Kehittämistyön tulosten luotettavuus ja käytettävyys

Kehittämistyön aikana eri lähteistä hankitut aineistot täydensivät hyvin toisiaan. Taustateoriaa ja käytännöstä kerättävää tietoa hankittiin riittävän laajasti, jotta niiden perusteella voitiin tehdä luotettavia ratkaisuja. Käytännön tutkimustulokset ja teoria olivat hyvin yhteneviä. Nämä muodostivat selkeän ja yleistettävän näkökulman taloushallintoalan tietojärjestelmien kehityksestä sekä antoivat uskottavan kuvan tämän hetken taloushallinto-ohjelmistojen tilanteesta.

Tämän kehittämistyön käytettävyys tilitoimistoalan keskuudessa ympäri Suomen on hyvä ja soveltuu suoraan monien toimistojen käyttöön. Tilitoimiston koolla ei sinänsä ole merkitystä, mutta mitä pienempi toimisto on kyseessä sitä merkityksellisemmäksi muodostuvat tietojärjestelmistä aiheutuvat kustannukset. Tietojärjestelmäkaritoituksen tekeminen ja vaihtoehtoisten ratkaisujen tarkastelu on raskas prosessi. Tämän vuoksi siihen ei tilitoimistoissa kovin herkästi ryhdytä. Tarvetta tällaiselle kehit-

tämistyölle olisi laajemminkin, kuten Taloushallintoliiton tutkimuksista ja tilitoimistoille suunnattujen teemahaastatteluiden perusteella ilmeni.

8.2 Loppusanat

Lopuksi voidaan todeta, että kehittämistyön teettäminen ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä on erinomainen vaihtoehto yritykselle käytännönläheisen ja ajankohtaisen aiheen tutkimiseen. Kehittämistyö pystytään suunnittelemaan juuri kohdeyrityksen lähtökohdista ja voidaan toteuttaa hyvin pienin kustannuksin. Opinnäytetyön tekeminen aidosti käytännönläheisestä aiheesta on ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittajalle mitä parhain tapa oppia tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja antaa eväitä hallita työelämässä tapahtuvia kehittämistoimia myös jatkossa.

Tietojärjestelmän kehittämisprojekti on aikaa ja resursseja vievä projekti eikä siihen tule lähteä liian heppoisin perustein. Tietojärjestelmäkartoitus olisi syytä tehdä jokaisessa taloushallintoalanyrityksessä vähintään viiden vuoden välein. Ei välttämättä näin laajamittaista, mutta jonkin asteinen kuitenkin. Vielä parempi on, jos tilannetta seurataan esimerkiksi kahden tai kolmen vuoden välein. Näin pysytään nopeasti kehittyvän teknologian mukana ja saadaan tehokkaimmat ratkaisut nopeasti käyttöön. Ohjelmistotarjoajien myyntihenkilöstö pitää omalta osaltaan aktiivisesti huolen siitä, että tilitoimistoilla on aina vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia hankkia uusimpia ratkaisuja.

Opinnäytetyö onnistui kehittämistyönä hyvin ja saavutti sille asetetut tavoitteet niin kohdeyrityksen kuin opinnäytetyöntekijänkin mielestä. Lopputuloksiin ja kohdeyritykselle esitettyihin vaihtoehtoihin tietojärjestelmäratkaisujen osalta oltiin tyytyväisiä. Kohdeyritys tulee muodostamaan tulevat tietojärjestelmäratkaisunsa tämän kehittämistyön tulosten pohjalta. Kumpi tahansa vaihtoehtoista valitaankin, on varmaa, että uusilla ratkaisuilla saadaan tehostettua kohdeyrityksen toimintaa. Uusin teknisiin ratkaisuihin siirtyminen ja uusien toimintatapojen omaksuminen ottaa toki oman aikansa. Muutosten tekemisen ajankohta tulee ajoittaa niin, että sen vaikutukset päivittäiseen työn tekemiseen ovat mahdollisimman vähäiset. Jatkossa sisäisiä muutoksia

suurempi haaste on vanhojen asiakkaiden sopeuttaminen heille uusiin toimintamalleihin. Asiakkaisiin suuntautuvan sopeutustyön tulee alkaa heti, jotta tietojärjestelmäkehityksestä saadaan kaikki mahdollinen hyöty irti.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Aditro Oy. 2012. Tarjous – Personec Tikon SaaS-palveluna 6.10.2012. Helsinki: Aditro Oy.
- Aditro Oy:n www-sivut. 2012. Viitattu 4.1.2012. <http://www.aditro.fi/>
- Anttila, P. 2000. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Jyväskylä: Gummerus.
- Fredman, J. 2010. Pilvi, ohjelmistopalvelujen tuorein mantra. Tilisanomat 4/2010. Helsinki: Taloushallintoliiton Julkaisut Oy.
- Granlund, M. & Malmi, T. 2003. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämässä. Helsinki: WSOY.
- Heeros Systems Oy: www-sivut. 2012. Viitattu 10.1.2012. <http://www.heeros.com/>
- Heinoja Oy. 2012. Tilinpäätöstiedot 1.11.2011-31.10.2012. Turku: Heinoja Oy.
- Herrala, O. 2012. Paperiton taloushallinto alkaa olla jo pieni pakko. Kauppalehti 19.9.2012. Helsinki: Kauppalehti Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Helsingin Yliopisto.
- Jokinen, J. 2013. Järjestelmä uusiksi. Tilisanomat 1/2013. Helsinki: Taloushallintoliiton Julkaisut Oy.
- Jyväskylän Yliopiston www-sivut. 2012. Viitattu 15.11.2012. <https://koppa.jyu.fi>
- Kasvio, A., Inkinen, T. & Liikala, H. 2005. Tietoyhteiskunta, myytit ja todellisuus. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Kirjanpitolaki. 1997. L 30.12.1997/1336 muutoksineen.
- Kotakoski, H. 2002. Tietotekniikka tilitoimistoissa. Tilisanomat 1/2002. Helsinki: Suomen Tilitoimistojen Palvelu Oy.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Helsinki: WSOY.
- Laitinen, E. 2007. Kilpailukykyä hinnoittelulla. Vaasa: Talentum.
- Metsä-Tokila, T. 2012. Toimialaraportti, taloushallinnon palvelut 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 12.11.2012. <http://www.temtoimialapalvelu.fi/index.phtml?s=58>
- Mäntyneva, M. 2003. Asiakkuudenhallinta. Vantaa: WSOY.

- Nykänen, J. 2012. Nyt on korkea aika ryhtyä johtamaan tietohallintoa. Kauppalehti 15.10.2012. Helsinki: Kauppalehti Oy.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Otala, L. & Pöysti, K. 2012. Kilpailukyky 2.0 – Kilpailuhyppy yhteisöllisillä toimintatavoilla. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.
- Oy Finnvalli Ab. 2012. Tarjous - Fivaldi taloushallinnon kokonaisjärjestelmä tilitoimistolle 14.9.2012. Helsinki: Oy Finnvalli Ab.
- Parviainen, J. 2012. Toimitusjohtaja, Oy Finnvalli Ab. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 29.5.2012.
- Pohjonen, R. 2002. Tietojärjestelmien kehittäminen. Jyväskylä: Docendo.
- Pulliainen, J. 2013. Asiantuntija. Isoworks Oy. Turku. Henkilökohtainen tiedonanto 17.1.2013.
- Rantalainen, A. 2012. Konsernin johtaja, Rantalainen-Yhtiöt Oy. Hyvinkää. Henkilökohtainen tiedonanto 14.11.2012.
- Rantalainen-Yhtiöt Oy:n www-sivut. 2012. Viitattu 15.11.2012.
<http://www.rantalainen.fi/>
- Rantanen H. 2012. Myyntipäällikkö. Aditro Oy. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 3.10.2012.
- Simola, U. 2013. Verottaja pyrkii reaaliaikaan. Taloustaito 1/2013. Helsinki: Verotieto Oy.
- Stenberg, M. 2006. Tieto – Tietojohdamisen arkkitehtuurit. Keuruu: Otava.
- Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY.
- Suomen Datasafe Oy:n www-sivut. 2012. Viitattu 12.11.2012.
<http://www.datasafe.fi/2012/04/>
- Taloushallintoliiton www-sivut. 2012. Viitattu 16.12.2012.
<http://www.taloushallintoliitto.fi/>
- Taloushallintoliitto 2010. Taloushallinnon ohjelmistojen vertailu 2010 26.10.2010 Helsinki: Taloushallintoliitto.
- Taloushallintoliitto. 2011a. Taloushallintoliiton käyttäjätutkimus tilitoimistojen sähköisten ostolaskujen käsittelystä 14.6.2011. Helsinki: Taloushallintoliitto.
- Taloushallintoliitto. 2011b. Tilitoimistojen käyttämät verkkolaskutuksen välineet ja kokemukset – tutkimusraportti 24.1.2011. Helsinki: Taloushallintoliitto.

Taloushallintoliitto. 2012. TAL-IT2012 Tilitoimistojen ohjelmistot 12.12.2012. Helsinki: Taloushallintoliitto.

Tiirikainen, V. 2008. Johtaja: ole IT-strategi. Helsinki: Talentum.

Tilastokeskuksen www-sivut. 2012. Viitattu 16.12.2012.
<http://www.stat.fi/meta/kas/mikroyritys.html>

Tilastokeskuksen www-sivut. 2013. Viitattu 13.1.2013.
<http://www.stat.fi/virsta/keruu/04/03/>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuomi J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Turun Seudun Tilitoimistot ry:n www-sivut. 2012. Viitattu 16.12.2012.
<http://www.turunseuduntilitoimistot.fi/>

ValueFrame Oy:n www-sivut. Viitattu 13.11.2012.
<http://www.valueframe.com/blog/4/213/>

Viitaniemi, V. 2007. Tervetuloa 2010-luvulle. Helsinki: Books on Demand.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Viukari, L. 2010. Tieto- ja viestintätekniikkavälitteisen palvelun kehittämisen kolme diskurssia. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto. Studies in computing 123.

Ylikoski, T. & Järvinen, R. 2011. Asiakkaan kokema arvo kilpailutekijänä finanssialalla. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Öhrnberg, P. 2012 Älypuhelin helpottaa matkalaskurumbaa. Kauppalehti 15.10.2012. Helsinki: Kauppalehti Oy.

TEEMAHAASTATTELU

TILITOIMISTON TIETOJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMISEEN JA
TALOUSHALLINTO-OHJELMISTON VALINTAAN VAIKUTTAVIA ASIOITA

Paikka:

Aika:

Haastattelija: Jyrki Laaksonen

Haastateltava:

Taloushallinto-ohjelmisto ja sen kehittäminen tilitoimistossa

Taloushallinto-ohjelmiston hankkiminen pilvipalveluna

Tietotekniikan kehittymisen vaikutus työntekijöihin ja tilitoimistotyöhön

Sähköisten palvelujen tarve, tarjonta ja arvo asiakkaalle

HENKILÖKOHTAINEN HAASTATTELU

TILITOIMISTON TIETOJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMISEEN JA
TALOUSHALLINTO-OHJELMISTON VALINTAAN VAIKUTTAVIA ASIOITA

Paikka:

Aika:

Haastattelija: Jyrki Laaksonen

Haastateltava:

Mitä hyviä ja huonoja puolia on tällä hetkellä käytössä olevissa ohjelmistoissa?

Haluaisitko kokeilla uutta ohjelmistoa tai vaihtaa kokonaan uuteen ohjelmistoon?

**Miten suhtaudut siihen, jos nykyinen ohjelmisto jää pois ja tilalle tulee uusi?
Miten vaihdos vaikuttaa työn tekemiseen?**

Miten tietotekniikan ja tietoliikenneyhteyksien kehittyminen vaikuttavat tilitoimistossa työskentelyyn ja miten suhtaudut siihen?

Miten taloushallintoala on mielestäsi kehittynyt sinä aikana, kun olet työskennellyt alalla?

Mitä hyötyä tai haittaa sähköisistä (ostolaskujen kierrätys, e-laskut, tms.) taloushallintopalveluista on asiakkaalle?

Sähköiset palvelut lisääntyvät koko ajan. Mitkä asiat hidastavat tätä muutosta tai ovat sille esteenä?