

SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON PALVELUT TILITOIMISTOSSA

Asiakaskysely tilitoimiston asiakkaille

Saija Kekäläinen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2014
Liiketalous

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous

SAIJA KEKÄLÄINEN:
Sähköisen taloushallinnon palvelut tilitoimistossa
Asiakaskysely tilitoimiston asiakkaille

Opinnäytetyö 37 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Toukokuu 2014

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää A-Tili Oy:n asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä sekä mahdollista kiinnostusta siirtyä käyttämään A-Tili Oy:n tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa keskityttiin selvittämään sähköisen taloushallinnon eri osa-alueiden toiminnot yleisesti sekä Netvisor-ohjelmiston kannalta. Lisäksi pohdittiin perinteisestä paperisesta taloushallinnosta sähköiseen taloushallintoon siirtymiseen liittyviä toimenpiteitä ja tästä saatavia hyötyjä sekä tilitoimiston että asiakkaan näkökulmasta.

Asiakaskysely toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena joulukuussa 2013. Kysely lähetettiin sähköisesti 293:lle ja paperiversiona 103:lle eli yhteensä 396:lle. Kaikkiaan vastauksia saatiin 51, jolloin vastausprosentti oli 12,9%.

Tulokset kertoivat asiakkaiden olevan pääsääntöisesti tyytyväisiä A-Tili Oy:n palveluihin. Vastaajien osalta kiinnostusta kuulemaan lisää sähköisen taloushallinnon palveluista oli jonkin verran, mutta siirtymisestä sähköisten palveluiden käyttäjäksi eivät vastaajat olleet juurikaan kiinnostuneita.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of business administration

SAIJA KEKÄLÄINEN:

Electronic Accounting Services in an Accounting Company
A Customer Survey for the Clients of the Accounting Company

Bachelor's thesis 37 pages, appendices 5 pages
May 2014

The aim of this thesis was to collect information on the level of customer satisfaction among the clients of A-Tili Oy. A specific objective of the thesis was to find out if the clients are interested in A-Tili Oy's electronic accounting services.

The theoretical section explores all the different aspects of financial administration, especially from the perspective of the Netvisor software. The section also investigates what benefits both the accounting company and the customer would get by starting to use electronic accounting services instead of the traditional accounting services, and what actions are required when transferring to electronic accounting.

A customer survey questionnaire was sent in December 2013 to 396 customers, of whom 51 replied. The data were analyzed using quantitative content analysis.

The majority of respondents were satisfied with the services of A-Tili Oy. The respondents stated that they would be somewhat interested to hear more about electronic accounting services, but not so interested as to actually start using the electronic accounting services in the near future.

Key words: electronic accounting, accounting company, customer survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Tutkimuksen tausta.....	5
1.2	Tutkimuksen tavoitteet	6
1.3	Tilitoimistot ja sähköisen taloushallinnon palvelut tänä päivänä	6
2	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO.....	7
2.1	Taloushallinnon osa-alueet	7
2.1.1	Myyntilaskut ja perintä	7
2.1.2	Ostolaskut.....	8
2.1.3	Maksuliikenne ja tiliotteet.....	8
2.1.4	Kuukausittainen kirjanpito	9
2.1.5	Palkanlaskenta.....	9
2.1.6	Varasto- ja tuotehallinta	10
2.1.7	Tunnusluvut ja budjetointi	10
2.1.8	Työajankirjaukset ja matkalaskut.....	11
2.1.9	CRM (asiakkuuksien hallinta).....	11
3	SÄHKÖISEEN TALOUSHALLINTOON SIIRTYMINEN	13
3.1	Tilitoimiston näkökulmasta	13
3.1.1	Siirtymiseen liittyvät toimenpiteet.....	13
3.1.2	Hyödyt tilitoimistolle ja kirjanpitäjälle	13
3.2	Tilitoimiston asiakkaan näkökulmasta.....	14
3.2.1	Siirtymiseen liittyvät toimenpiteet	14
3.2.2	Hyödyt tilitoimiston asiakkaalle	15
4	KYSELYTUTKIMUS TILITOIMISTON ASIAKKAILLE ASIAKASTYYTYVÄISYYDESTÄ SEKÄ KIINNOSTUKSESTA SIIRTYÄ KÄYTTÄMÄÄN TILITOIMISTON TARJOAMIA SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON PALVELUITA.....	17
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	17
4.2	Asiakaskyselyn laatiminen.....	17
4.3	Asiakaskyselyn tulokset.....	18
4.4	Johtopäätökset.....	27
5	YHTEENVETO	31
	LÄHTEET.....	32
	LIITTEET	33
	Liite 1. Sähköisen asiakaskyselyn saate	33
	Liite 2. Paperilla lähetetyn asiakaskyselyn saate.....	34
	Liite 3. Asiakaskysely	35

1 JOHDANTO

Sähköinen taloushallinto on vähitellen ottanut jalansijaa paperisen rinnalla myös tilitoimistoissa. Tästä syystä A-Tili Oy on halunnut selvittää asiakkaidensa kiinnostusta siirtymistä osittain tai kokonaan käyttämään heidän tarjoamiaan sähköisen taloushallinnon palveluita. Samalla on haluttu selvittää yleistä asiakastytyväisyyttä. Asiakaskyselyn pohjalta A-Tili Oy voi tarjota asiakkailleen sähköisen taloushallinnon palveluitaan kiinnostuksen mukaan sekä tehdä muutoksia asiakastytyväisyyden parantamiseksi.

Siirtyminen paperisesta sähköiseen taloushallintoon ei aina ole helppoa tai välttämättä edes kannattavaa, joten päätöksenteko vaatii harkintaa. Tässä käydään läpi tilitoimiston, tilitoimiston kirjanpitäjän/palkanlaskijan ja asiakkaan näkökulmista mitä toimenpiteitä tarvitaan ja mitä hyötyjä saadaan siirtymällä käyttämään sähköisen taloushallinnon palveluita. Sähköisen taloushallinnon ohjelmistona toimii pääasiallisesti Netvisor.

1.1 Tutkimuksen tausta

Opinnäytetyön toimeksiantajana on A-Tili Oy. A-Tili Oy on Tampereen Nekalassa sijaitseva vuonna 1979 perustettu tilitoimisto, joka koki omistajan vaihdoksen vuonna 2010. Tämän myötä liiketoiminta on kasvanut sekä asiakkaiden että työntekijöiden osalta. Tällä hetkellä A-Tili Oy työllistää 25 henkilöä ja asiakkaita on noin 650. A-Tili Oy:lla on nykyään toimipiste myös Valkeakoskella liikekeskus Koskikarassa. A-Tili Oy:lla on erityinen asiantuntemus taksi- ja kuljetusalalta. A-Tili Oy tarjoaa laajalajaisesti palveluita yrityksille joko itse tuotettuna tai kumppaniverkostonsa avulla. Näistä mainittakoon esimerkiksi talouspäällikköpalvelu, laki- ja perintäpalvelut sekä tilintarkastukset. (A-Tili Oy:n kotisivut.)

A-Tili Oy käyttää seuraavia sähköisen taloushallinnon ohjelmistoja. Visma Solutions Oy:n Netvisor, joka on Suomen johtava taloushallinnon ja yritysten liiketoimintaprosessit yhdistävä pilvipalvelu (Visma Solutions Oy:n kotisivut). Anders Manager Oy:n Anders Manager –laskutusohjelmaa, jonka avulla on mahdollista automatisoida yrityksen laskutus sekä perintä (Anders Manager Oy:n kotisivut). Lisäksi käytössä ovat eTasku, Aditro Oy:n Personec W, joka on Suomen suosituin suurten ja keskisuurten yritysten palkkahallinnon järjestelmä (Aditro Oy:n kotisivut) sekä Visma

Services Oy:n Econet, joka on talous- ja materiaalihallinnon toiminnanohjausjärjestelmä pk-yrityksille ja yhteisöille (Visma Services Oy:n kotisivut).

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

A-Tili Oy:n asiakkaille ei ollut aiemmin teetetty asiakaskyselyä, joten nyt haluttiin samalla kertaa selvittää kaksi yrityksen tarjoamien palveluiden ja toiminnan kehittämisen kannalta tärkeää asiaa. Yleinen asiakastyytyväisyys tilitoimiston palveluihin sekä kiinnostus siirtyä käyttämään tilitoimiston tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita. Näin A-Tili Oy pystyisi parantamaan asiakaspalvelussa mahdollisesti havaittavia ongelmakohtia sekä parantamaan asiakaspalveluaan asiakkaiden toivomalla tavalla. Lisäksi sähköisen taloushallinnon käyttäjien määrä kasvaa koko ajan, joten haluttiin selvittää oman nykyisen asiakaskunnan kiinnostusta siirtyä käyttämään osittain tai kokonaan tarjolla olevia sähköisen taloushallinnon palveluita.

1.3 Tilitoimistot ja sähköisen taloushallinnon palvelut tänä päivänä

Maailma muuttuu ja kehitystä tapahtuu, tämän tosiasian eteen ovat tulleet myös tilitoimistot. Sähköisen taloushallinnon palvelut ovat jo yleisesti tilitoimistojen tarjoamien palveluiden listalla. Ja näin tulee ollakin, mikäli haluaa säilyttää kilpailukykynsä markkinoilla. Enää ei juurikaan ole merkitystä sillä missä sijaitsee asiakasyritys ja missä tilitoimisto, koska kommunikointi ja kirjanpidon kannalta tarpeellisten papereiden käsittely voi tapahtua lähes täysin sähköisesti.

Suomi on sähköisen taloushallinnon kehityksessä ja yleistymisessä kärkimaita. Tämän ovat mahdollistaneet muun muassa lainsäädännön muutokset, laaja Internetin käyttö ja yhtenäiset pankkistandardit. Kehitys on kuitenkin ollut odotettua hitaampaa. Tähän ovat vaikuttaneet puute sopivista taloushallintojärjestelmistä, kyky omaksua uutta teknologiaa ja sitä kautta uusia toimintamalleja sekä sähköisyyden käytännön monimutkaisuus. (Lahti&Salminen 2008: 23-24.)

2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

”Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen.” (Lahti&Salminen 2008:14.) Tämä siis tarkoittaa erilaisen taloudellisen informaation tuottamista yrityksen ulkoisille ja sisäisille sidosryhmille kuten viranomaisille, asiakkaille ja omistajille. Sähköinen taloushallinto voidaan ymmärtää monella tavalla, mutta mitä se sitten todellisuudessa tarkoittaa. Lahti ja Salminen (2008:21) käyttävät termiä digitaalinen taloushallinto, joka eroaa sähköisestä taloushallinnosta siten, että digitaalisessa taloushallinnossa kaikki toiminnot tapahtuvat sähköisesti, mutta jos esimerkiksi yksikin paperinen ostolasku skannataan järjestelmään on kyse sähköisestä taloushallinnosta. ”Taloushallinnon sähköistämällä tarkoitetaan taloushallinnon tehostamista tietotekniikkaa ja sovelluksia, Internetiä, integrointia, itsepalvelua sekä erilaisia sähköisiä palveluja hyödyntämällä.” (Lahti&Salminen 2008:21.)

2.1 Taloushallinnon osa-alueet

Taloushallinto koostuu monista osa-alueista ja vaihtelee yrityksittäin mitä toimintoja kullakin on käytössä. Osa-alueet jakautuvat tuottamaan tietoa yrityksestä ulkopuolisille kuten viranomaisille ja sisäisesti esimerkiksi yrityksen johdolle. Lain vaatimukset asettavat omat vaatimuksensa eri osa-alueille. Osa eri osa-alueista on taas kehitetty helpottamaan yrityksen talouden hoitoa. Seuraavassa käsitellään näitä osa-alueita yksittäin, mitä osa-alue pitää sisällään ja miten osa-aluetta voidaan käsitellä Netvisorissa.

2.1.1 Myyntilaskut ja perintä

Laskutus on yrityksen toiminnan kannalta yksi tärkeimmistä asioista. Laskutuksen tulisi toimia sujuvasti ilman turhia viiveitä. Yrityksen kannattaa myös tarpeen mukaan panostaa perintätoimiinsa, jotta yritys saa saatavansa ja sitä kautta varat käyttöönsä. Yrityksen onkin mietittävä tarkkaan myyntilaskuissa käyttämiään maksuehtoja. Myyntilaskuprosessi voidaan Lahti ja Salmisen (2008:74) mukaan jakaa neljään osioon, joita ovat laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra, joka pitää sisällään myös perintätoimet.

Netvisorissa on helppo hallita myyntilaskuprosessia. Yritys pitää itse yllä omaa asiakas- ja tuoterekisteriä, jonka pohjalta myyntilaskun tekeminen on helppoa. Netvisorissa pysyy itse valitsemaan jonkin seuraavista vaihtoehdoista myyntilaskun toimitustavaksi asiakkaalle: verkkolaskuna, skannauspalvelun kautta tai itse tulostamalla ja postittamalla. Suoraan pankista tulevat suoritukset kohdistetaan automaattisesti myyntilaskuille ja kirjataan kirjanpitoon. Lisäksi omien tarpeiden mukaan yritys voi hakea tarvitsemiaan raportteja valitsemillaan hakuehdoilla, esimerkiksi seurata myyntisaamisten erääntymistä. (Netvisor-kotisivut.)

2.1.2 Ostolaskut

Ostolaskujen käsittelyprosessi on monissa yrityksissä eniten aikaa ja resursseja vievä osa-alue. Juuri tästä syystä tätä osa-aluetta on haluttu nopeuttaa ja automatisoida monissa yrityksissä. Ostolaskuprosessi koostuu monista vaiheista. Ensimmäiseksi tapahtuu tilaus ja toimitus, tämän jälkeen saapuu ostolasku, joka pitää asianomaisten tiliöidä, asiatarkastaa ja hyväksyä. Ostolaskun pitää vielä jollain tavalla siirtyä kirjanpitoon, maksatukseen ja lopulta arkistoon.

Netvisorissa on mahdollista siirtää kirjanpitoon ostolaskuja usealla eri tavalla. Ostolasku voidaan vastaanottaa suoraan sähköisesti järjestelmään. Paperilaskuja varten voidaan ilmoittaa postitusosoite skannauspalveluun, josta ostolaskut skannataan järjestelmään. Ostolaskun tiedot voidaan myös itse kirjata järjestelmään manuaalisesti ja arkistoida mappiin paperinen versio laskusta. Sähköpostiin tulleet ostolaskut on myös mahdollista liittää järjestelmään. (Netvisor-kotisivut.)

2.1.3 Maksuliikenne ja tiliotteet

Yrityksen talouden kannalta maksuliikenteen hallinta on tärkeää. Lahti ja Salmisen (2008:109) mukaan nimenomaan Suomessa määräävät maksuliikennestandardit ovat omiaan edistämään sähköistymistä, sillä ne auttavat automatisoimaan taloushallintoa ja vähentävät virheitä.

Netvisorissa tiliotteet tulevat suoraan pankista järjestelmään ja osa tapahtumista kirjautuu jo tässä vaiheessa automaattisesti kirjanpitoon. Tämä automatiikka on itse muokattavissa. Maksuliikenne hoituu helposti valitsemalla maksuun lähetettävät laskut hyväksytyjen laskujen listalta sekä valitsemalla pankkitilin, jolta laskut lähtevät maksuun. Netvisoriin on myös mahdollista syöttää manuaalisesti maksuja. (Netvisor-kotisivut.)

2.1.4 Kuukausittainen kirjanpito

Kuukausittainen kirjanpito on liitoksissa muihin yrityksen taloushallinnon osa-alueisiin. Se pitää sisällään myyntireskontran, ostoreskontran, palkanlaskennan, matkareskontran ja tiliotteiden kirjaukset. Tämän lisäksi on erilaisia muistiotositteita, joilla voidaan kirjata kirjanpitoon esimerkiksi kuukausittaisia jaksotuksia, varastonmuutos kirjauksia, oikaisuja ja korjauksia sekä arvonlisäveroon liittyviä kirjauksia.

Netvisorissa kirjanpidon tapahtumista suurin osa siirtyy automaattisesti muista taloushallinnon osa-alueista, jolloin pitää vain suorittaa tapahtumien tarkistus ja lisätä mahdolliset manuaalisesti kirjattavat tositteet. Näitä kirjauksia voi tehdä suoraan tiliotteelta tai lisäämällä uuden tositteen. Netvisoriin tehtäessä arvonlisäveroon liittyviä kirjauksia kirjautuu arvonlisäveron osuus omalle tilillensä, jolloin otettaessa raportteja kesken kuukauden ovat summat arvonlisäverottomia. Kun kaikki kuukauden kirjaukset ovat valmiina, tehdään arvonlisäveron tarkistus, kirjaus ja tosite. Arvonlisäverosta on mahdollista lähettää sähköisesti tiedot veroviranomaiselle sekä tehdä valmis tilisiirto maksutukseen. (Netvisor-kotisivut.)

2.1.5 Palkanlaskenta

Palkanlaskenta vaatii ammattitaitoa ja tietämystä sekä palkkalainsäädännöstä että eri aloilla noudatettavista työehtosopimuksista. Tämä on paljon tarkkuutta vaativa taloushallinnon osa-alue, sillä väärin laskettu palkka voi aiheuttaa ongelmia ja pahaa mieltä sekä työntekijälle että työnantajalle. Palkanlaskennan sähköistymisen myötä saattaa palkansaaja saada palkkalaskelmaansa esimerkiksi sähköpostiinsa tai päästä omilla tunnuksillaan tarkastelemaan palkkalaskelmaansa yrityksellä käytössä olevaan ohjelmiin.

Netvisorissa palkanlaskenta sujuu helposti, kunhan työntekijöiden perustiedot on syötetty järjestelmään. Palkkalaskelman muodostuminen voi tapahtua joko näihin syötettyihin perustietoihin tai työntekijän itsensä tekemiin tuntikirjauksiin. Palkkalaskelman lähetys voi tapahtua kuten myyntilaskuissakin eli Netvisorin lähetyspalvelun kautta, sähköisesti itse lähettämällä tai itse tulostamalla ja työntekijälle toimittamalla. Kirjanpitoon kirjatukset siirtyvät automaattisesti ja esimerkiksi TyEL kuukausi-ilmoitukset voi lähettää suoraan järjestelmästä vakuutusyhtiölle. Kuten kirjanpidosta myös palkanlaskennasta on mahdollista tehdä suoraan veroviranomaiselle ilmoitus sekä tilisiirto maksatusta varten. (Netvisor-kotisivut.)

2.1.6 Varasto- ja tuotehallinta

Varastokirjanpito on oleellista ja yrityksen talouden ajantasaisuuden kannalta tärkeää mikäli varastolla on suuri arvo. Riippuen yrityksen koosta kannattaa siis miettiä mikä on varaston arvon vaikutus yrityksen kirjanpidon kannalta. Olisiko järkevämpää kirjata varastonmuutos kuukausittain ennemmin kuin vain tilinpäätöksessä. Tällöin kuukausittainen kirjanpidon tulos vastaisi paremmin todellista tilannetta.

Netvisorissa varastonhallinta toimii yhdessä myynti- ja ostopuolen kanssa. Tarpeen mukaan saatavilla on erilaisia raportteja tilanteen seuraamiseksi. Laajennetussa tuotehallinnassa tuotetietoihin on mahdollista sisällyttää paljon erilaisia tietoja kuten EAN-koodit, tuotekuvat ja sijainti varastossa. (Netvisor-kotisivut.)

2.1.7 Tunnusluvut ja budjetointi

Tämä osa-alue on omiaan avustamaan yrityksen johtoa päätöksenteossa. Toisaalta erilaiset tunnusluvut voivat olla hyödyllisiä myös pienyritykselle. Tunnusluvut rakentuvat taloushallinnon eri osa-alueista ja kertovat yrityksen taloudellisesta tilanteesta. Budjetointi auttaa suunnittelemaan yrityksen tulevaisuutta.

2.1.8 Työajankirjaukset ja matkalaskut

Laki edellyttää, että työnantajalla pitää olla työaikakirjanpito kaikista työntekijän tekemistä tunneista sekä näistä maksetuista korvauksista. Tämä voi olla erillinen järjestelmä, excel-taulukko tai paperiversiot mapissa. Oleellista ei ole muoto, jossa vaadittavat asiakirjat ovat vaan, että ne löytyvät tarvittaessa. Tätä voidaan pitää yllä myös palkkakirjanpidon yhteydessä. (Työaikakirjanpito.)

Matkalasku syntyy, kun työntekijä matkustaa ja on siten oikeutettu saamaan verovapaita matkakustannusten korvauksia kuten päivärahaa. Työntekijälle korvataan myös hänen itse maksamansa matkakulu esimerkiksi taksimatka tai hotellimajoitus. Matkalaskuun tulee aina liittää alkuperäiset kuitit. Matkalaskut käsitellään kuten muutkin ostolaskut eli ne asiatarkastetaan ja hyväksytään ennen maksatusta.

Netvisorissa työntekijät voivat itse kirjata tuntinsa suoraan järjestelmään ja kohdistaa nämä jo valmiiksi esimerkiksi projektille. Työtunnit hyväksytään ja siirretään sitten palkanlaskentaan. Myös matkalaskut voi työntekijä itse syöttää järjestelmään ja lisätä mahdolliset liitteet. Matkalaskut mahdollisine liitteineen kiertävät tarkastuksen ja hyväksynnän kautta maksatukseen, joka voidaan tehdä heti tai palkanmaksun yhteydessä. Sekä siis työtunnit että matkalaskujen kulut kirjautuvat palkanlaskennan kautta kirjanpitoon kuluiksi. (Netvisor-kotisivut.)

2.1.9 CRM (asiakkuuksien hallinta)

CRM eli Customer Relationship Management eli asiakkuuksien hallinta on tullut yhä tärkeämmäksi taloushallinnon osa-alueeksi, sillä asiakkaista on kova kilpailu. Keräämällä tietoa asiakkaista ja ylläpitämällä asiakasrekisteriä yritys voi palvella paremmin asiakkaitaan ja tunnistaa parhaimmat asiakkaansa. Tällöin tavallaan asiakas itse auttaa palvelemaan itseään paremmin.

Netvisorissa asianomaiset saavat tietoonsa ajantasaiset asiakaskohtaiset yhteystiedot ja kontaktihistorian sekä voivat seurata myyntiprosessia reaaliaikaisesti. Netvisorin avulla on mahdollista selvittää asiakaskannattavuuteen vaikuttavat tekijät helposti ja tarkasti.

Asiakkaita on myös mahdollista vertailla toisiinsa yksittäisen asiakkaan tarkkailun lisäksi. (Netvisor-kotisivut.)

3 SÄHKÖISEEN TALOUSHALLINTOON SIIRTYMINEN

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen voi tapahtua monella tapaa. Asiakas voi siirtyä käyttämään haluamiaan tai valitsemiaan palveluita, siirtää koko yrityksen taloushallinnon sähköiseen muotoon tai vähitellen osa-alue kerrallaan muuttaa yrityksensä taloushallinnon sähköiseksi. Riippuu paljon yrityksen toimialasta ja koosta mikä on hyödyllistä ja kannattavaa sekä siitä kuinka asiakas haluaa hoitaa yrityksensä taloushallinnon.

3.1 Tilitoimiston näkökulmasta

Tilitoimistot tarjoavat paljon erilaisia sähköisen taloushallinnon palveluita ja mikäli tahtoo pysyä kilpailukykyisenä palvelujen tarjoajana, olisi pystyttävä tarjoamaan asiakkaille vaihtoehtoja. Tilitoimiston on kuitenkin mietittävä myös omasta puolestaan millaisia palveluita heidän kannattaa tarjota, miettiä nykyistä asiakaskuntaansa, mitkä ovat mahdollisuudet kasvaa ja mihin suuntaan halutaan tulevaisuudessa kehittää toimintaa ja palveluita.

3.1.1 Siirtymiseen liittyvät toimenpiteet

Siirtymisprosessiin liittyvät toimenpiteet vaihtelevat riippuen siitä minkä kokoinen on siirtyvä yritys, kuinka laajasti siirrytään käyttämään palveluita ja onko kyseessä tilitoimistolle uusi asiakas vai tilitoimiston vanha asiakas. Uuden asiakkaan kohdalla tarvitaan vanhat kirjanpitoluonnokset, vanhan asiakkaan kohdalla nämä tarvittavat materiaalit yleensä löytyvät jo tilitoimistolta. Mikäli siirrytään käyttämään perinteisen paperisen kirjanpidon rinnalla vain esimerkiksi Anders Managerin laskutusohjelmaa, ei tilitoimiston tarvitse tehdä mitään. Mikäli siirretään yrityksen koko taloushallinto Netvisorin, voidaan alkusaldot syöttää käsin tai vaihtoehtoisesti noutaa tiedot excel -taulukosta suoraan järjestelmään.

3.1.2 Hyödyt tilitoimistolle ja kirjanpitäjälle

Sähköisesti saapuva aineisto on kirjanpitäjällä heti käytettävissä, jolloin työt jakaantuvat tasaisemmin. Kirjanpitoa on mahdollista tehdä viikoittain tai jopa päivittäin riippuen aineiston määrästä. Ei tarvitse odottaa asiakkaan toimittamaa aineistoa. Lisäksi aineisto on varmemmin kirjanpidossa. Esimerkiksi sähköinen ostolasku ei häviä läheskään niin helposti kuin perinteinen paperinen ostolasku. Koska aineisto on sähköisessä muodossa, voi kirjanpitäjä tehdä työnsä joustavammin. Etätöiden tekeminen mahdollistuu, koska kirjanpitäjä voi tehdä työnsä myös kotona.

Sähköinen taloushallinto vähentää niin sanottuja rutiinitöitä automatisoinnin kautta. Samoja tietoja ei tarvitse käsitellä kahdesti. Kun taloushallintojärjestelmät tekevät kirjanpitäjän puolesta automaattisesti toimintoja, voi kirjanpitäjä keskittyä asiakkaan neuvontaan ja opastamiseen. Tätä kautta kirjanpitäjien työnkuvat muuttuvat enemmän ja enemmän erilaisiksi asiantuntijatehtäviksi.

Sähköisessä muodossa olevaa aineistoa varten ei tarvita tilaa läheskään niin paljon kuin perinteisen paperisen kirjanpito aineiston säilyttämiseen. Vaikka pääasiallisesti aineiston säilyttää asiakas itse, säilytetään tilitoimistolla kuluvan sekä osittain edellisen tilikauden aineistoa. Mitä vähemmän asiakkaalla on paperisessa muodossa olevaa aineistoa, sitä vähemmän työntekijä tarvitsee työhuoneessaan tilaa mapeille. Tämä helpottaa etätöiden tekemistä, koska kirjanpitäjän olisi hankala kantaa painavia mappeja edestakaisin kodin ja työpaikan välillä.

3.2 Tilitoimiston asiakkaan näkökulmasta

Asiakkaalla on valinnanvaraa, sillä tarjolla on paljon vaihtoehtoja, mikäli nykyinen tilitoimisto ei tarjoa mieleisiä vaihtoehtoja sähköisen taloushallinnon osalta. Asiakkaan kannattaa rohkeasti kysyä tilitoimistostaan sähköisen taloushallinnon palveluista. Asiakkaan tulisi miettiä, mitkä asiat ovat oman yrityksen kohdalla tärkeimpiä ja kuinka haluaa hoitaa yrityksensä taloushallinnon järjestelyt.

3.2.1 Siirtymiseen liittyvät toimenpiteet

Yleensä tilitoimisto opastaa asiakasta siirtymisprosessissa. Mikäli asiakas on vaihtanut tilitoimistoa, tarvitaan edellisestä tilitoimistosta vanhat aineistot esimerkiksi alkusaldojen siirtoa varten. Mikäli asiakkuus vaihtuu perinteisestä paperisesta taloushallinnosta sähköiseen muotoon, löytyvät tarvittavat aineistot yleensä tilitoimistolta, jolloin asiakkaan ei tarvitse tästä huolehtia. Jos yritys on uusi ja kirjanpito hoidetaan alusta lähtien sähköisessä muodossa, ei alkusaldoja tietenkään ole. Tarvittavat sopimukset tehdään sähköisten talousjärjestelmien tarjoajien kanssa

3.2.2 Hyödyt tilitoimiston asiakkaalle

Asiakkaan ei tarvitse huolehtia aineiston toimittamisesta tilitoimistolle, kun materiaalit saapuvat sähköisesti tilitoimistolle. On myös mahdollista skannata kuitit itse järjestelmään, jolloin tilitoimistolle ei tarvitse välttämättä toimittaa mitään aineistoa paperisessa muodossa. Koska aineistot siirtyvät suoraan sähköisesti järjestelmään, kirjanpitäjän on mahdollista käsitellä aineistoa useammin kuin kerran kuussa ja jo kuukauden kuluessa. Tämän ansiosta on asiakkaan mahdollista saada ajantasaisempaa tietoa yrityksensä taloushallinnosta. Tietoa on myös saatavilla nopeammin kuin käsiteltäessä perinteistä paperista kirjanpidon aineistoa.

Sähköiseen taloushallinnonjärjestelmään on asiakkaan mahdollista kirjautua omilla tunnuksillaan, jolloin työnjakoa asiakkaan ja tilitoimiston välillä voidaan jakaa joustavammin. Esimerkiksi myyntilaskujen kohdalla asiakkaalla itsellään on yleensä paras tietämys. Voidaan sopia, että asiakas itse tiliöi myyntilaskut. Näin asiakas voi itse vaikuttaa kirjanpidon tekemiseen ja sitä kautta myös kirjanpidon kustannuksiin. Kuitenkin ammattitaitoinen kirjanpitäjä käy aineiston läpi, jotta virheitä ei tapahtuisi.

Kirjanpidon aineiston ollessa tallessa sähköisessä muodossa ei tarvita enää suuria tiloja arkistoitujen aineistojen säilyttämiseen. Samalla vanhasta aineistosta tiedon etsiminen helpottuu. Asiakas voi koska tahansa, kunhan on Internet-yhteys, kirjautua taloushallinnonjärjestelmään ja selata esimerkiksi ostolaskuja tai etsiä kaipaamaansa tietoa kirjanpidosta. Aineiston selaaminen ja sieltä tiedon etsiminen ei ole aikaan tai paikkaan sidottua. Asiakas voi vaikka keskellä yötä Internet-yhteydellä varustetulla puhelimellaan tarkistaa tekemänsä ostotilauksen tai lähettämänsä myyntilaskun.

Sähköinen taloushallinto on ympäristöystävällisempää kuin perinteinen paperinen taloushallinto. Tämä voi olla tärkeää asiakkaalle. Tämä vaikuttaa asiakkaan yrityskuvaan. Tilitoimiston asiakasyrityksen asiakkaille voi olla tärkeää, että heidän sidosryhmänsä toimii ekologisesti, ympäristömme tulevaisuutta ajatellen.

4 KYSELYTUTKIMUS TILITOIMISTON ASIAKKAILLE ASIAKASTYTYVÄISYYDESTÄ SEKÄ KIINNOSTUKSESTA SIIRTYÄ KÄYTTÄMÄÄN TILITOIMISTON TARJOAMIA SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON PALVELUITA

4.1 Tutkimusmenetelmä

Asiakaskysely toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, sillä vastaukset käsitellään pääsääntöisesti numeerisesti. Asiakaskysely lähetettiin tilitoimiston kaikille asiakkaille, koska tarkoituksena oli saada tietoa yleisesti asiakastytyvyydestä. Asiakaskysely toteutettiin sekä sähköisenä että paperisena versiona. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska haluttiin lähettää sähköisesti lomake, mutta kaikille ei ollut mahdollista toimittaa sähköistä versiota kyselylomakkeesta. Sähköinen ja paperinen versio olivat täysin samanlaiset lukuun ottamatta lähetys- ja vastaamistapaa. Kaikkiaan asiakaskyselyitä lähetettiin sähköisesti 293 kappaletta ja paperiversiona 103 kappaletta eli yhteensä 396 kappaletta. Vastauksia tuli sähköisesti 49 kappaletta ja paperiversiona 2 kappaletta eli yhteensä 51 kappaletta. Vastausprosentti oli 12,9 %. Näistä kaikki vastasivat ensimmäiseen osioon ja toiseen osioon vastasi 42 kappaletta eli 10,6 %. Ennen kuin asiakaskysely lähetettiin asiakkaille, se lähetettiin tiedoksi A-Tili Oy:n työntekijöille.

4.2 Asiakaskyselyn laatiminen

Asiakaskyselyssä oli yhteensä 12 kysymystä, joista viimeinen oli vapaaehtoinen, sillä tähän kirjoitettiin halutessa yhteystiedot. Tämän lisäksi oli kahdeksan suljettua kysymystä, joista neljä sisälsi useampia vastattavia kohtia. Asiakaskyselyssä oli myös kolme avointa kysymystä. Näillä haluttiin tarkentaa asiakkaan mielipidettä ja toivomuksia. Asiakaskysely jaettiin kahteen osaan. Ensimmäisessä osiossa kysyttiin yleisesti asiakastytyvyydestä ja toisessa osiossa kiinnostuksesta sähköisiä taloushallinnon palveluja kohtaan. Toiseen osioon ei tarvinnut vastata niiden, joilla oli jo käytössään A-Tili Oy:n tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita.

4.3 Asiakaskyselyn tulokset

Kysymyksessä numero yksi pyydettiin asiakasta arvioimaan käyttämiään tilitoimiston palveluita asteikolla, jossa vaihtoehdot olivat erinomainen, hyvä, tyydyttävä, välttävä ja en osaa sanoa/ei käytössä. Palveluiksi valittiin asiakaspalvelu, kirjanpito, palkanlaskenta, vero yms. neuvonta, opastus yritysasioissa ja tilinpäätös(neuvottelu). Kysymyksellä haluttiin selvittää yleisesti asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamiin peruspalveluihin.

Asiakaspalvelu. Vastaajista 25,5 % piti asiakaspalvelun tasoa erinomaisena. Yli puolet (52,9 %) vastaajista piti asiakaspalvelua hyvänä. Vastaajista 15,7 % valitsi vaihtoehdon tyydyttävä ja 3,9 % vaihtoehdon välttävä. Vaihtoehtoa en osaa sanoa/ei käytössä ei valinnut kukaan vastaajista.

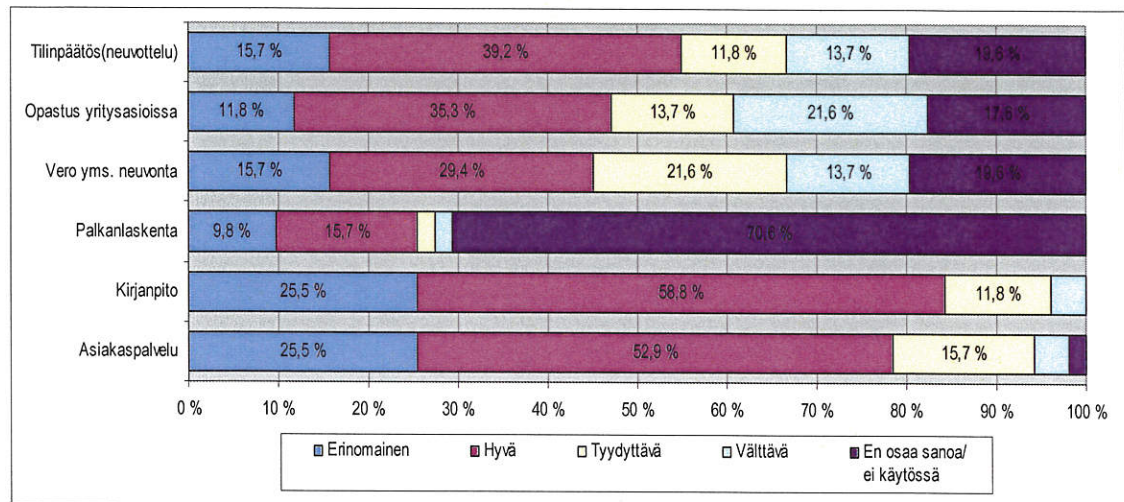
Kirjanpito. Vastaajista 25,5 %:n mielestä kirjanpito oli erinomaista. Yli puolet (58,8 %) vastaajista piti kirjanpitoa hyvänä. Vaihtoehdon tyydyttävä valitsi vastaajista 11,8 % ja vaihtoehdon välttävä valitsi 3,9 % vastaajista. Vaihtoehtoa en osaa sanoa/ei käytössä ei valinnut kukaan vastaajista.

Palkanlaskenta. Vastaajista vaihtoehdon erinomainen valitsi 9,8 % ja vaihtoehdon hyvä 15,7 %. Vaihtoehdot tyydyttävä ja välttävä valitsi molemmat 2,2 % vastaajista. Eniten valittiin vaihtoehtoa en osaa sanoa/ei käytössä, tämän valitsi 70,6 % vastaajista. Tämä selittyy sillä, ettei suurimmalla osalla vastaajista ole ilmeisesti tarvetta A-Tili Oy:n tarjoamille palkanlaskennan palveluille.

Vero yms. neuvonta. Tämän palvelun osalta vastaajat valitsivat melko tasaisesti kaikkia vaihtoehtoja. Vastaajista 15,7 % valitsi vaihtoehdon erinomainen ja 29,4 % vaihtoehdon hyvä. Vaihtoehdon tyydyttävä valitsi 21,6 % vastaajista ja vaihtoehdon välttävä 13,7 %. Vaihtoehdon en osaa sanoa/ei käytössä valitsi 19,6 % vastaajista.

Opastus yritysasioissa. Vastaajista 11,8 % oli sitä mieltä, että opastus yritysasioissa on erinomaista. 35,3 % vastaajista piti opastusta yritysasioissa hyvänä. Vaihtoehdon tyydyttävä valitsi 13,7 % vastaajista ja vaihtoehdon välttävä 21,6 % vastaajista. Vastaajista 17,6 % valitsi vaihtoehdon en osaa sanoa/ei käytössä.

Tilinpäätös (neuvottelu). Vastaajista 15,7 % piti tilinpäätösneuvottelun tasoa erinomaisena ja 39,2 % hyvänä. Vaihtoehtoja tyydyttävä (11,8 %) ja välttävä (13,7 %) valittiin melko tasaisesti. Vastaajista 19,6 % valitsi vaihtoehdon en osaa sanoa/ei käytössä.



KUVIO 1. Tyytyväisyys A-Tili Oy:n tarjoamiin palveluihin (n=51)

Kysymyksellä numero kaksi haluttiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä liittyen A-Tili Oy:n tarjoamiin palveluihin. Näitä olivat palveluiden nopeus, palveluiden laatu, henkilökunnan tavoitettavuus, kirjanpitäjän/palkanlaskijan palvelualttius, kirjanpitäjän/palkanlaskijan toimintatavat, tiedonsaanti tarvittaessa ja tiedottaminen. Tässäkin kysymyksessä käytettiin samaa asteikkoa kuin kysymyksessä numero yksi eli erinomainen, hyvä, tyydyttävä, välttävä ja en osaa sanoa/ei käytössä.

Palveluiden nopeus. Vastaajista 27,5 % valitsi vaihtoehdon erinomainen ja 58,8 % vaihtoehdon hyvä. Vaihtoehdon tyydyttävä valitsi 11,8 % vastaajista ja vaihtoehdon välttävä 2,0 %. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa en osaa sanoa/ei käytössä.

Palveluiden laatu. Palveluiden laatu oli vastaajista 19,6 %:n mielestä erinomaista. Vaihtoehdon hyvä valitsi 62,7 % vastaajista. Palveluiden laatu oli 17,6 %:n mielestä tyydyttävää. Vaihtoehtoja välttävä ja en osaa sanoa/ei käytössä ei valinnut kukaan vastaajista.

Henkilökunnan tavoitettavuus. Vastaajista 37,3 %:n mielestä henkilökunta oli erinomaisesti tavoitettavissa. Vastaajista 49,0 % oli sitä mieltä, että henkilökunta oli hyvin

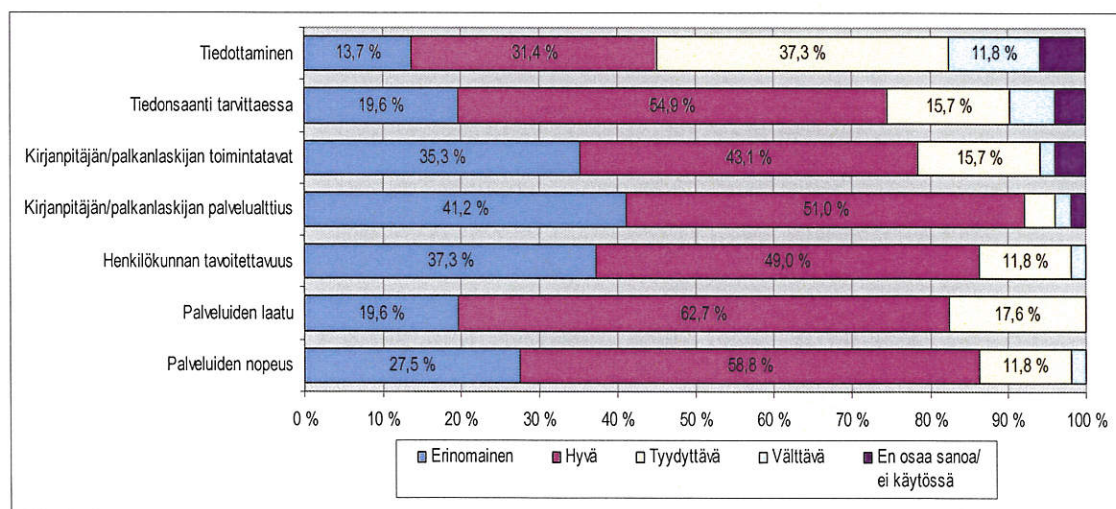
tavoitettavissa. Vaihtoehdon tyydyttävä valitsi vastaajista 11,8 % ja vaihtoehdon välttävä valitsi 2,0 % vastaajista. Vaihtoehtoa en osaa sanoa/ei käytössä ei valinnut kukaan vastaajista

Kirjanpitäjän/palkanlaskijan palvelualltius. Vastaajista 41,2 % valitsi vaihtoehdon erinomainen ja 51,0 % vaihtoehdon hyvä. Eli yli 90 % vastaajista oli sitä mieltä, että palvelualltius oli vähintäänkin hyvää. Vaihtoehdon tyydyttävä valitsi 3,9 % vastaajista. Vaihtoehdot välttävä ja en osaa sanoa/ei käytössä valitsi molemmat 2,0 % vastaajista

Kirjanpitäjän/palkanlaskijan toimintatavat. Toimintatavat olivat 35,3 %:n mielestä erinomaiset ja 43,1 %:n mielestä hyvät. Tyydyttäväksi toimintatavat arvioi 15,7 % vastaajista ja välttäviksi 2,0 % vastaajista. Vaihtoehdon en osaa sanoa/ei käytössä valitsi 3,9 % vastaajista.

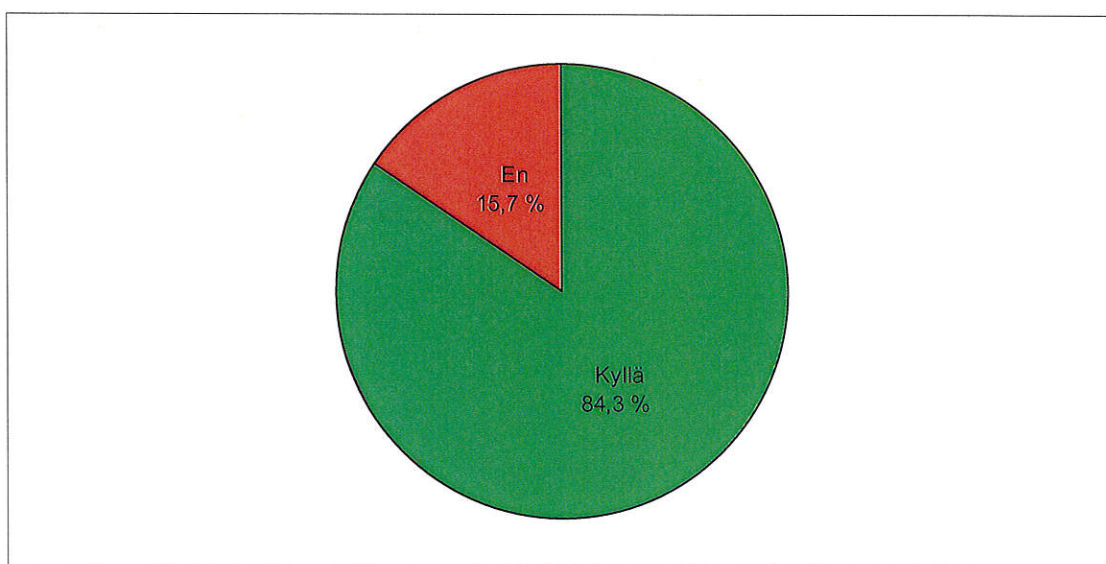
Tiedonsaanti tarvittaessa. Tietoa tarvittaessa koki saavansa erinomaisesti 19,6 % vastaajista ja hyvin 54,9 % vastaajista. 15,7 %:n mielestä tiedonsaanti tarvittaessa oli tyydyttävää ja 5,9 %:n mielestä välttävää. Vaihtoehdon en osaa sanoa/ei käytössä valitsi 3,9 % vastaajista

Tiedottaminen. Tiedottaminen oli 13,7 %:n mielestä erinomaista ja 31,4 %:n mielestä hyvää. 37,3 % vastaajista piti tiedottamista tyydyttävänä ja 11,8 % välttävänä. Vastaajista 5,9 % valitsi vaihtoehdon en osaa sanoa/ei käytössä.



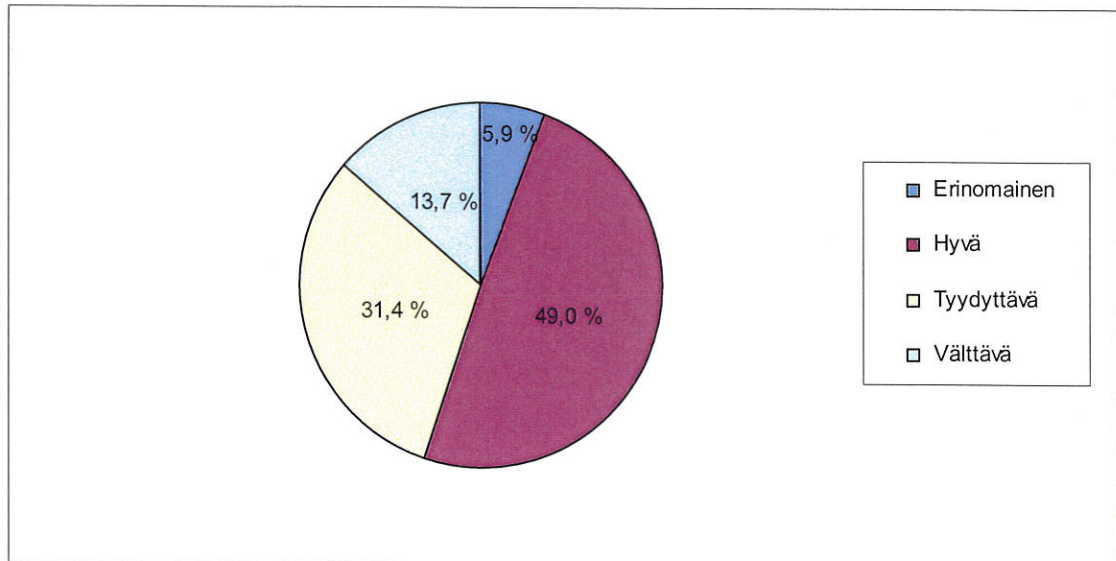
KUVIO 2. Tyytyväisyys A-Tili Oy:n tarjoamiin palveluihin liittyviin asioihin (n=51).

Kysymykset numero kolme ja neljä liittyivät toisiinsa. Ensin kysyttiin suosittelisiko asiakas A-Tili Oy:n palveluita ja tähän 84,3 % vastasi kyllä ja loput 15,7 % ei. Kysymys numero neljä oli avoin ja tässä haluttiin saada asiakkaalta perusteluja sille suosittelisiko vai eikö hän A-Tili Oy:n palveluita. Kommentteja oli yhteensä 23 kappaletta. Pääasiallisesti palaute oli positiivista. Kommenteissa keuhuttiin työntekijöitä, asioiden toimivuutta ja pidettiin yleisesti tilitoimistoa hyvänä. Negatiiviset kommentit viittasivat opastuksen ja tiedon saantiin sekä palveluiden hintaan. Tarkempaa listaa vastauksista ei tässä julkaista.



KUVIO 3. Suosittelisiko asiakas A-Tili Oy:n palveluita (n=51).

Kysymyksessä numero viisi kysyttiin millaisena asiakkaat kokevat palveluiden hinta/laatusuhteen. Vastaukset jakautuivat seuraavasti: Erinomainen 5,9 %, hyvä 49,0 %, tyydyttävä 31,4 % ja välttävä 13,7 %. Pääasiallisesti asiakkaat ovat siis tyytyväisiä hinta/laatusuhteeseen.



KUVIO 4. A-Tili Oy:n asiakkaiden tyytyväisyys hinta/laatusuhteeseen (n=51).

Kysymys numero kuusi oli avoin kysymys, jossa tiedusteltiin asiakkaiden toiveita ja/tai kehitysideoita asiakaspalvelun parantamiseksi. Tällä haluttiin antaa asiakkaille mahdollisuus nimettömästi kertoa ehdotuksiaan, jotta asiakaspalvelua voitaisiin kehittää enemmän heidän toiveitaan vastaavaksi. Kommentteja tähän kohtaan tuli yhteensä yhdeksän. Kehitysehdotukset painottuivat neuvonnan ja opastuksen lisäämiseen. Tarkempaa listaa vastauksista ei tässä julkaista.

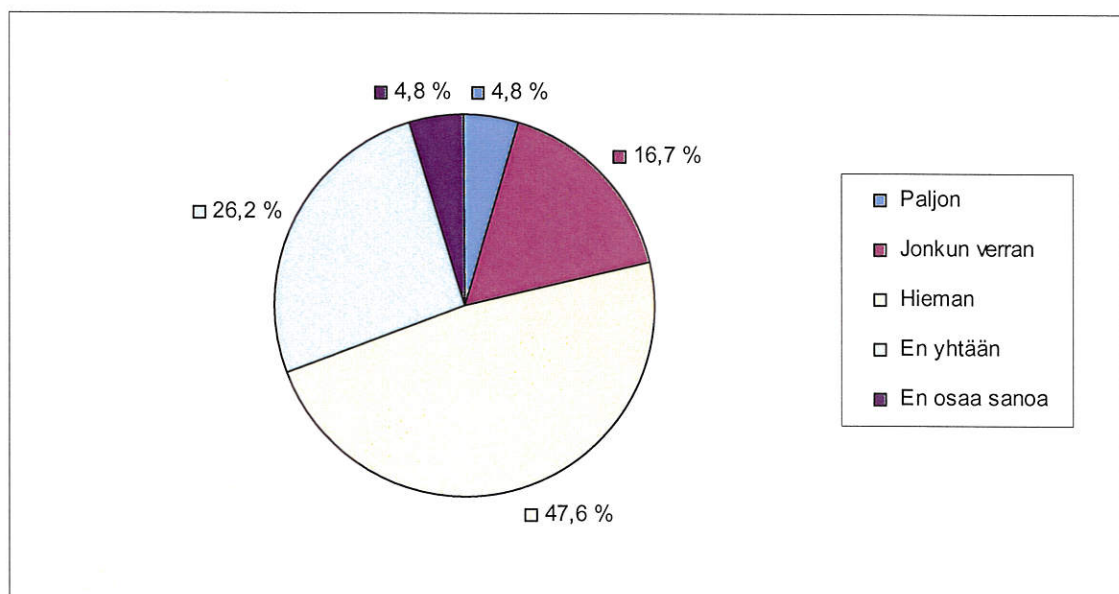
Kysymyksessä numero seitsemän asiakasta pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä asiaa vaihtoehtoista liittyen yrityksensä taloushallinnon hoitoon. Vaihtoehdot olivat ajan- tasainen kirjanpito, kirjanpidon kokonaiskustannukset, tilitoimiston yhteyshenkilön pysyvyys, tilitoimiston palveluiden joustavuus, vuosittainen tilinpäätösneuvottelu, mahdollisuus vaikuttaa itse kirjanpidon tekemiseen, samalla työkalulla (taloushallinto-ohjelmisto) kaikki toiminnot (esim. reskontrat, maksuliikenne, kuukausittainen kirjanpito ja raportointi) ja oman työn helpottuminen (esim. aineiston sähköinen toimittaminen tilitoimistolle). Näistä erottui selkeästi kolme suosituinta vaihtoehtoa, jotka olivat ajan- tasainen kirjanpito (39kpl), tilitoimiston yhteyshenkilön pysyvyys (34kpl) ja kirjanpidon kokonaiskustannukset (29kpl). Muita vaihtoehtoja valittiin selkeästi vähemmän, mutta tasaisesti. Tilitoimiston palveluiden joustavuus (16kpl), oman työn helpottuminen (esim. aineiston sähköinen toimittaminen tilitoimistolle) (12kpl), vuosittainen tilinpäätösneuvottelu (8kpl), samalla työkalulla (taloushallinto-ohjelmisto) kaikki toiminnot

(esim. reskontrat, maksuliikenne, kuukausittainen kirjanpito ja raportointi) (8kpl) ja mahdollisuus vaikuttaa itse kirjanpidon tekemiseen (7kpl).

TAULUKKO 1. Asiakkaan mielestä tärkeimmät asiat liittyen yrityksen taloushallinnon hoitoon (n=51).

1. (39kpl)	Ajantasainen kirjanpito
2. (34kpl)	Tilitoimiston yhteyshenkilön pysyvyys
3. (29kpl)	Kirjanpidon kokonaiskustannukset
4. (16kpl)	Tilitoimiston palveluiden joustavuus
5. (12kpl)	Oman työn helpottuminen (esim. aineiston sähköinen toimittaminen tilitoimistolle)
6. (8kpl)	Vuosittainen tilinpäätösneuvottelu
6. (8kpl)	Samalla työkalulla (taloushallinto-ohjelmisto) kaikki toiminnot (esim. reskontrat, maksuliikenne, kuukausittainen kirjanpito ja raportointi)
8. (7kpl)	Mahdollisuus vaikuttaa itse kirjanpidon tekemiseen

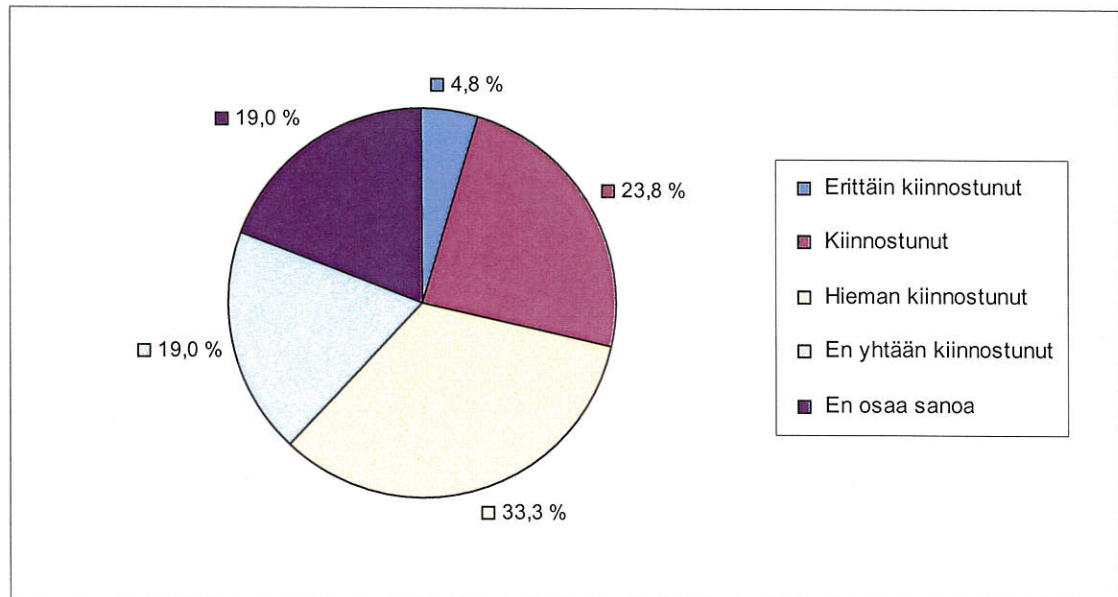
Kysymyksessä numero kahdeksan kysyttiin asiakkailta kuinka paljon he tällä hetkellä tietävät sähköisestä taloushallinnosta. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti 4,8 % tiesi paljon, 16,7 % jonkun verran, 47,6 % hieman ja 26,2 % ei yhtään. Vaihtoehdon en osaa sanoa valitsi 4,8 % vastaajista. Tällä haluttiin selvittää asiakkaiden tietoisuutta sähköisestä taloushallinnosta.



KUVIO 5. Asiakkaiden tietämys sähköisestä taloushallinnosta (n=42).

Kysymyksellä numero yhdeksän haluttiin selvittää asiakkaiden kiinnostusta kuulla lisää A-Tili Oy:n tarjoamista sähköisen taloushallinnon palveluista. Vastaajista 4,8 % oli erit-

täin kiinnostuneita, 23,8 % oli kiinnostuneita, 33,3 % oli hieman kiinnostuneita ja 19,0 % ei ollut yhtään kiinnostuneita. Vaihtoehdon en osaa sanoa valitsi 19,0 % vastaajista.



KUVIO 6. Asiakkaiden kiinnostus kuulla lisää sähköisen taloushallinnon palveluista (n=42).

Kysymyksessä numero kymmenen haluttiin tarkentaa A-Tili Oy:n tarjoamien sähköisen taloushallinnon palveluiden osalta asiakkaiden kiinnostusta siirtyä käyttämään niitä. Sähköisiä taloushallinnon palveluita ovat myyntilaskutus verkkolaskumahdollisuudella, myyntireskontra, ostolaskujen vastaanotto ja kierrätys, ostoreskontra, automaattinen perintäpalvelu, tiliotteet sähköisesti suoraan pankista tilitoimistolle, maksuliikenne, käteiskuittien käsittely sekä toimitus tilitoimistolle matkapuhelimella, kirjanpito/kuukausittainen raportointi, palkanlaskenta, varasto- ja tuotehallinta, tunnusluvut ja budjetointi, työajan kirjaukset ja matkalaskut sekä CRM (asiakkuuksien hallinta). Vaihtoehdot olivat erittäin kiinnostunut, kiinnostunut, hieman kiinnostunut, en yhtään kiinnostunut ja en osaa sanoa. Kaikkien palveluiden osalta eniten valittiin vaihtoehtoa en osaa sanoa (39,2 % - 51,0 %). Huolimatta siitä oliko vastaajalla jo käytössä A-Tili Oy:n tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita kaikki (51kpl) vastaajaa vastasivat tähän kysymykseen.

Myyntilaskutus verkkolaskumahdollisuudella. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 2,0 %, kiinnostunut 11,8 %, hieman kiinnostunut 13,7 %, en yhtään kiinnostunut 29,4 % ja en osaa sanoa 43,1 %.

Myyntireskontra. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 0,0 %, kiinnostunut 7,8 %, hieman kiinnostunut 17,6 %, en yhtään kiinnostunut 29,4 % ja en osaa sanoa 45,1 %.

Ostolaskujen vastaanotto ja kierrätys. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 3,9 %, kiinnostunut 7,8 %, hieman kiinnostunut 11,8 %, en yhtään kiinnostunut 31,4 % ja en osaa sanoa 45,1 %.

Ostoreskontra. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 0,0 %, kiinnostunut 7,8 %, hieman kiinnostunut 15,7 %, en yhtään kiinnostunut 31,4 % ja en osaa sanoa 45,1 %.

Automaattinen perintäpalvelu. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 2,0 %, kiinnostunut 7,8 %, hieman kiinnostunut 7,8 %, en yhtään kiinnostunut 39,2 % ja en osaa sanoa 43,1 %.

Tiliotteet sähköisesti suoraan pankista tilitoimistolle. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 9,8 %, kiinnostunut 15,7 %, hieman kiinnostunut 9,8 %, en yhtään kiinnostunut 23,5 % ja en osaa sanoa 41,2 %.

Maksuliikenne. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 3,9 %, kiinnostunut 13,7 %, hieman kiinnostunut 7,8 %, en yhtään kiinnostunut 29,4 % ja en osaa sanoa 45,1 %.

Käteiskuittien käsittely sekä toimitus tilitoimistolle matkapuhelimella. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 0,0 %, kiinnostunut 9,8 %, hieman kiinnostunut 13,7 %, en yhtään kiinnostunut 35,3 % ja en osaa sanoa 41,2 %.

Kirjanpito/kuukausittainen raportointi. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 7,8 %, kiinnostunut 25,5 %, hieman kiinnostunut 11,8 %, en yhtään kiinnostunut 15,7 % ja en osaa sanoa 39,2 %.

Palkanlaskenta. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 2,0 %, kiinnostunut 7,8 %, hieman kiinnostunut 9,8 %, en yhtään kiinnostunut 33,3 % ja en osaa sanoa 47,1 %.

Varasto- ja tuotehallinta. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 0,0 %, kiinnostunut 3,9 %, hieman kiinnostunut 3,9 %, en yhtään kiinnostunut 41,2 % ja en osaa sanoa 51,0 %.

Tunnusluvut ja budjetointi. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 2,0 %, kiinnostunut 7,8 %, hieman kiinnostunut 13,7 %, en yhtään kiinnostunut 31,4 % ja en osaa sanoa 45,1 %.

Työajan kirjaukset ja matkalaskut. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 3,9 %, kiinnostunut 5,9 %, hieman kiinnostunut 3,9 %, en yhtään kiinnostunut 41,2 % ja en osaa sanoa 45,1 %.

CRM (asiakkuuksien hallinta). Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: erittäin kiinnostunut 0,0 %, kiinnostunut 2,0 %, hieman kiinnostunut 9,8 %, en yhtään kiinnostunut 39,2 % ja en osaa sanoa 49,0 %.

TAULUKKO 2. Asiakkaiden kiinnostus siirtyä käyttämään A-Tili Oy:n tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita (n=51).

	Erittäin kiinnostunut	Kiinnostunut	Hieman kiinnostunut	En yhtään kiinnostunut	En osaa sanoa
Myyntilaskutus verkkolaskumahdollisuudella	2,0 %	11,8 %	13,7 %	29,4 %	43,1 %
Myyntireskontra	0,0 %	7,8 %	17,6 %	29,4 %	45,1 %
Ostolaskujen vastaanotto ja kierrätys	3,9 %	7,8 %	11,8 %	31,4 %	45,1 %
Ostoreskontra	0,0 %	7,8 %	15,7 %	31,4 %	45,1 %
Automaattinen perintäpalvelu	2,0 %	7,8 %	7,8 %	39,2 %	43,1 %
Tiliotteet sähköisesti suoraan pankista tilitoimistolle	9,8 %	15,7 %	9,8 %	23,5 %	41,2 %
Maksuliikenne	3,9 %	13,7 %	7,8 %	29,4 %	45,1 %
Käteiskuittien käsittely sekä toimitus tilitoimistolle matkapuhelimella	0,0 %	9,8 %	13,7 %	35,3 %	41,2 %
Kirjanpito/Kuukausittainen raportointi	7,8 %	25,5 %	11,8 %	15,7 %	39,2 %
Palkanlaskenta	2,0 %	7,8 %	9,8 %	33,3 %	47,1 %
Varasto- ja tuotehallinta	0,0 %	3,9 %	3,9 %	41,2 %	51,0 %
Tunnusluvut ja budjetointi	2,0 %	7,8 %	13,7 %	31,4 %	45,1 %
Työajan kirjaukset ja matkalaskut	3,9 %	5,9 %	3,9 %	41,2 %	45,1 %
CRM (asiakkuuksien hallinta)	0,0 %	2,0 %	9,8 %	39,2 %	49,0 %

Kysymyksessä numero yksitoista annettiin asiakkaille mahdollisuus vapaasti kysyä sähköiseen taloushallintoon liittyen. Tähän kohtaan tuli vain muutamia kysymyksiä, jotka liittyivät sähköisen taloushallinnon kustannuksiin sekä käyttöönottoon liittyvään koulutukseen ja opastukseen. Tarkempaa listaa kysymyksistä ei tässä julkaista.

Viimeinen kysymys numero kaksitoista oli vapaaehtoinen, tähän asiakas sai halutessaan lisätä yhteystietonsa. Yhteystiedot piti laittaa, mikäli halusi osallistua arvontaan tai halusi, että häneen ollaan yhteydessä sähköisen taloushallinnon palveluiden osalta.

4.4 Johtopäätökset

Asiakaskyselyllä haluttiin selvittää yleisesti asiakkaiden tyytyväisyyttä sekä kuinka moni haluaisi mahdollisesti siirtyä käyttämään A-Tili Oy:n tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita. Asiakaskyselyitä lähetettiin 396 kappaletta ja vastauksia saatiin 51 kappaletta jolloin vastausprosentiksi muodostui 12,9 %. Tämä oli ensimmäinen asiakaskysely, joka tehtiin A-Tili Oy:n asiakkaille omistajan vaihdoksen jälkeen. Vastausmäärä jäi melko vähäiseksi, joten tutkimustuloksia ei voi yleistää kovin laajasti. Syynä tähän saattoi olla monia. Kyselylomakkeen vaativuus, asiakas ei käytä tilitoimistolle antamaansa sähköpostiosoitetta, asiakas on unohtanut vastata tai asiakas ei halua vastata minkäänlaisiin asiakaskyselyihin.

Mikäli asiakaskysely aiotaan toteuttaa myöhemmin uudestaan, kannattaisi miettiä seuraavia asioita toteutukseen liittyen. Olisiko parempi lähettää kaikille asiakkaille paperiversio asiakaskyselystä. Jos asiakaskysely toteutetaan sähköisessä muodossa, olisiko mahdollista järjestää esimerkiksi tilitoimiston aulatilaa tietokone asiakkaiden vastaa- mista varten. Näin tilitoimistolla käyvät asiakkaat voisivat samalla vastata kyselyyn. Tämä ei tietenkään toimi kaikkien asiakkaiden kohdalla, sillä osa asiakkaista saattaa käydä vain kerran vuodessa tilitoimistolla.

A-Tili Oy:n tarjoamien palveluiden suhteen vastaajat olivat tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun sekä kirjanpitoon. Palkanlaskennan osalta suurin osa vastaajista (70,6 %) valitsi kohdan en osaa sanoa/ei käytössä. Tämä osoittaa, että suurimmalla osalla vastaajista ei ole tarvetta palkanlaskennan palveluille. Neuvontaan, opastukseen yritysasioissa

sekä tilinpäätösneuvotteluun oltiin pääasiallisesti tyytyväisiä, mutta näissä olisi eniten parannettavaa vastaajien mielestä. Juurikin palveluiden sähköistämisellä jäisi kirjanpitäjälle enemmän aikaa asiakkaan opastamiseen ja neuvontaan, kun rutiinomaiset tehtävät tapahtuisivat automaattisesti.

Palveluihin liittyviin asioihin oltiin erittäin tyytyväisiä. Palveluiden nopeus ja laatu, henkilökunnan tavoitettavuus, kirjanpitäjän/palkanlaskijan palvelualttius ja toimintatavat sekä tiedonsaanti tarvittaessa hoidettiin suurimman osan vastaajista mielestä erinomaisesti tai hyvin. Tämä kertoo asiakkaiden tyytyväisyydestä saamaansa palveluun. Vastaajien mielestä ainoastaan tiedottamista pitäisi parantaa. Tiedottamisen lisääminen vaatii kuitenkin harkintaa. Pitäisi onnistua antamaan oikeaan, aikaan oikeaa tietoa, oikealle asiakkaalle. Asiakas saattaa turhautua, mikäli saa jatkuvasti itselleen tarpeetonta tietoa. Harkintaa tulee käyttää myös sen suhteen, miten tieto toimitetaan asiakkaalle. Toiselle tiedotteen postittaminen on paras tapa, kun taas toiselle sähköposti on paras tapa, kolmas taas saattaa haluta keskustella henkilökohtaisesti kirjanpitäjän kanssa.

Koska suurin osa vastaajista (84,3 %) suosittelisi A-Tili Oy:n palveluita, voidaan sanoa vastaajien olevan tyytyväisiä tilitoimistoonsa. Tähän liittyneet kommentit vahvistivat tämän johtopäätöksen. Tilitoimistoa kommentoitiin rennoksi ja toimivaksi sekä kirjanpitäjiä kehuksi. Parannettavaa olisi nimenomaan opastamisen ja neuvonnan osalta.

Kysyttäessä palveluiden hinta/laatusuhdetta yli puolet vastaajista piti sitä vähintään hyvänä ja kolmasosa tyydyttävänä. Sekä yritysmaailmassa että yksityiselämässä kulut ovat asia, jotka halutaan aina pienemmiksi, vaikka oltaisiinkin valmiita maksamaan enemmän suhteessa siihen mitä rahoilla saadaan.

Vastaajien parannusehdotukset liittyivät lähinnä opastukseen ja neuvontaan. Elämme nopeasti muuttuvassa maailmassa ja heikossa taloudellisessa tilanteessa, jolloin vielä korostuu asiakkaiden tiedon tarve ja halu, jotta he voisivat parantaa liiketoimintaansa.

Kysyttäessä tärkeimpiä asioita vaihtoehtoista liittyen yrityksen taloushallinnon hoitoon nousi kolmen kärki selkeästi esille. Tämä oli ajantasainen kirjanpito, kirjanpidon kustannukset ja tilitoimiston yhteyshenkilön pysyvyys. Tämä kertoo vastaajien tarpeesta saada tietoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta nyt eikä kuukauden päästä. Sähköinen taloushallinto on yksi keino saada asiakkaalle ajantasaista tietoa yrityksen taloushallin-

nosta. Erityisesti yleisesti epävakaa taloudellinen tilanne korostaa yritysten tarvetta laskea tarkemmin kuluja. Tärkeänä asiana valittu yhteyshenkilön pysyvyys kertoo vastaajien halusta työskennellä saman henkilön kanssa. Onhan helpompaa tehdä yhteistyötä saman henkilön kanssa, joka tuntee yrityksen historian. Kuitenkin tänä päivänä asiakkaille on tärkeää nimenomaan asiakassuhde, joka muodostuu oman kirjanpitäjän kanssa.

Asiakaskyselyyn vastanneiden osalta tietoa sähköisestä taloushallinnosta ei asiakkailta ollut juurikaan. Kiinnostusta kuulemaan lisää sähköisen taloushallinnon palveluista oli jonkin verran. Vastaajista 23,8 % oli kiinnostunut ja 33,3 % hieman kiinnostunut kuulemaan lisää sähköisen taloushallinnon palveluista. Tämä osoittaa ainakin vastaajien osalta, että asiakkaat olisivat kiinnostuneita kuulemaan lisää sähköisen taloushallinnon palveluista vaikka eivät vielä olisi valmiita tai halukkaita siirtyä käyttämään kyseisiä palveluita. Mikäli asiakas ei itse kysele sähköisen taloushallinnon palveluista, voisi esimerkiksi kirjanpitäjä tiedustella asiakkaan halukkuudesta kuulla lisää niistä.

Kysymyksellä numero kymmenen haluttiin tarkentaa eri osa-alueiden osalta asiakkaiden kiinnostusta sähköisiä palveluita kohtaan. Jokaisen kohdan osalta valittiin eniten vaihtoehtoa en osaa sanoa. Kirjanpito/kuukausittainen raportointi oli ainoa kohta, johon valittiin toiseksi eniten vaihtoehtoa kiinnostunut. Muiden kohtien osalta vaihtoehtoa en yhtään kiinnostunut valittiin toiseksi eniten. Tämä kertoo ainakin vastaajien osalta, ettei kiinnostusta siirtyä käyttämään sähköisen taloushallinnon palveluita juurikaan ole. Poikkeuksena olivat itse kirjanpito ja kuukausittainen raportointi. Vastaajien kysymykset liittyen sähköiseen taloushallintoon koskivat kustannuksia ja käytön vaatimaa opastusta.

Vähäiseen kiinnostukseen siirtymistä kohtaan saattoi johtua asiakkaiden epätietoisuudesta eli asiakkaat eivät ehkä ymmärrä mitä tarkoittaa sähköinen taloushallinto. Toisaalta asiakkaat eivät ehkä halua muuttaa jo toimivia toimintatapoja ja miettivät miten asiat hoidettaisiin uudella tavalla. Asiakas saattaa epäillä omaa osaamistaan ja siitä syystä ei halua lähteä kokeilemaan uutta tapaa toimia. Kuten on jo aiemmin todettu, ei sähköisen taloushallinnon palveluiden käyttö ole kannattavaa jokaisen asiakkaan kohdalla.

Asiakaskyselyn vastausten perusteella A-Tili Oy:n asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, mutta parannettavaa olisi tiedottamisen ja neuvonnan osalta. Tähän on vaikeaa antaa yhtä parannusehdotusta, sillä jokainen asiakas kokee asian omalla tavallaan.

Yrityksen asioista voi aina keskustella kirjanpitäjää tavattaessa. Voisi esimerkiksi sopia, että tilinpäätösneuvottelun lisäksi pidettäisiin toinenkin neuvottelu kesken tilikauden. Näin voitaisiin tehdä vielä muutoksia tilikauden aikana ja asiakas saisi sekä opastusta että neuvontaa oman liiketoimintansa kannalta. Yleisistä lakimuutoksista sekä muista yleisistä asioista on jo tapana lähettää asiakkaille tiedote.

Sähköisen taloushallinnon palveluita kohtaan ei ainakaan asiakaskyselyn vastaajilla ollut suurta kiinnostusta, mutta toisaalta sähköisen taloushallinnon tuomia etuja arvoistettiin. Sähköisen taloushallinnon palveluista voisi koota lyhyen ja ytimekkään tiedotteen, jonka voisi jakaa asiakkaille. Tiedotteessa voitaisiin esitellä sähköisen taloushallinnon ohjelmistot, jotka ovat käytössä sekä kertoa taloushallinnon eri osa-alueiden eduista, joita saadaan siirtymällä käyttämään sähköisen taloushallinnon palveluita. Tiedotteessa olisi hyvä olla konkreettisia esimerkkejä, mutta kuitenkin tiedote ei saisi olla kuin kaksipuolinen A4-kokoinen arkki. Toinen tapa markkinoida sähköisen taloushallinnon palveluita voisi olla suoraan asiakkaalle vaihtoehtoista kertominen. Ja mahdollisesti näyttää asiakkaalle itselleen konkreettisesti kuinka sähköisen taloushallinnon toiminnot toimivat. Tärkeintä, joka tapauksessa olisi madaltaa asiakkaan kynnystä, kysyä sähköisen taloushallinnon palveluista

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteina oli käsitellä sähköisen taloushallinnon osa-prosesseja sekä sähköiseen taloushallintoon siirtymistä ja siitä saatavia hyötyjä sekä tilitoimiston että tilitoimiston asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi haluttiin selvittää A-Tili Oy:n asiakkaiden asiakastytyväisyyttä sekä heidän kiinnostustaan siirtyä käyttämään A-Tili Oy:n tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita.

Teoriaosuudessa käsiteltiin taloushallinnon eri osa-alueita, mitä toimintoja niihin liittyy ja kuinka osa-alueiden toiminnot hoidetaan Netvisor-ohjelmistossa. Lisäksi pohdittiin perinteisestä paperisesta taloushallinnosta sähköiseen taloushallintoon siirtymisestä aiheutuvia toimenpiteitä sekä saavutettavia hyötyjä.

Tutkimuksen empiirisessä osuudessa pohdittiin asiakaskyselystä saatuja vastauksia. Ensimmäisen osion asiakastytyväisyyteen liittyneet kysymykset kertoivat asiakkaiden olevan pääasiallisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun. Parannuksia toivottiin lähinnä neuvonnan ja opastuksen osalta. Toisessa osiossa keskityttiin sähköisen taloushallinnon palveluihin, joita A-Tili Oy tarjoaa asiakkailleen. Asiakaskyselyyn vastanneiden osalta kiinnostusta siirtyä käyttämään sähköisen taloushallinnon palveluita ei juuri ollut.

LÄHTEET

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYPro.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannus-osakeyhtiö Tammi.

Netvisor-kotisivut. Luettu 1.4.2014. <http://www.netvisor.fi/>

Aditro Oy:n kotisivut. Luettu 21.4.2014.
<http://www.aditro.fi/ohjelmistoratkaisut/henkilostohallinto/tuotteet/aditro-personec-w>

Anders Manager Oy:n kotisivut. Luettu 1.4.2014. <https://www.andersmanager.fi/>

Asiakkuudenhallinta ja sen merkitys. Lauri Kaskela, TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry, 23.6.2005. Luettu 1.4.2014.
<http://www.tieke.fi/display/ashal/Asiakkuudenhallinta+ja+sen+merkitys>

A-Tili Oy:n kotisivut. Luettu 1.4.2014. <http://tilitoimisto-tampere.fi/>

Netvisor-kotisivut. Luettu 1.4.2014. <http://www.netvisor.fi/>

Sähköinen taloushallinto. Yrittäjät. Luettu 1.4.2014. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/>

Työaikakirjanpito. Työsuojaohjelmahallinto. Luettu 1.4.2014.
<http://www.tyosuojaohjelu.fi/fi/tyoaikakirjanpito>

Visma Services Oy:n kotisivut. Luettu 21.4.2014.
<http://www.visma.fi/Ohjelmistoratkaisut/Ohjelmistot/Visma-Econet/Esittely/>

LIIKTEET

Liite 1. Sähköisen asiakaskyselyn saate

Hyvä kyselyyn vastaaja,

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija sekä A-Tili Oy:n kirjanpitäjä (tällä hetkellä äitiyslomalla). Teen opinnäytetyötä A-Tili Oy:lle liittyen asiakastytyväisyyteen ja sähköiseen taloushallintoon. Tällä kyselyllä selvitetään siis sekä asiakastytyväisyyttä että mahdollista kiinnostusta siirtyä käyttämään A-Tili Oy:n tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita.

Toivoisin, että vastaisitte oheiseen kyselylomakkeeseen 6.1.2014 mennessä.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan kaksi kappaletta VIP-lippuja Ilveksen liigaotteluun. Muistathan kirjoittaa yrityksen nimen kyselylomakkeelle, mikäli haluat osallistua arvontaan. Arvonta suoritetaan tammikuussa 2014 ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Mikäli ilmenee kysyttävää, voitte olla yhteydessä suoraan minuun sähköpostilla (saija.kekalainen@cs.tamk.fi) tai jättää vastauspyynnön A-Tili Oy:n vaihteeseen 03-3488 800.

Ystävällisin terveisin

Saija Kekäläinen

Liite 2. Paperilla lähetetyn asiakaskyselyn saate

Hyvä kyselyyn vastaaja,

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija sekä A-Tili Oy:n kirjanpitäjä (tällä hetkellä äitiyslomalla). Teen opinnäytetyötä A-Tili Oy:lle liittyen asiakastytyväisyyteen ja sähköiseen taloushallintoon. Tällä kyselyllä selvitetään siis sekä asiakastytyväisyyttä että mahdollista kiinnostusta siirtyä käyttämään A-Tili Oy:n tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita.

Toivoisin, että vastaisitte oheiseen kyselylomakkeeseen 6.1.2014 mennessä. Kyselylomakkeen voitte palauttaa A-Tili Oy:n toimistolle vastauksille varattuun laatikkoon tai postittamalla osoitteeseen: A-Tili Oy/Asiakaskysely, Kuokkamaantie 4, 33800 Tampere.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan kaksi kappaletta VIP-lippuja Ilveksen liigaotteluun. Muistattehan kirjoittaa yrityksen nimen kyselylomakkeelle, mikäli haluatte osallistua arvontaan. Arvonta suoritetaan tammikuussa 2014 ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Mikäli ilmenee kysyttävää, voitte olla yhteydessä suoraan minuun sähköpostilla (saija.kekalainen@cs.tamk.fi) tai jättää vastauspyynnön A-Tili Oy:n vaihteeseen 03-3488 800.

Ystävällisin terveisin

Saija Kekäläinen

Liite 3. Asiakaskysely

Asiakaskysely - A-Tili Oy

1 (3)

Asiakastyytyväisyys

1. Miten arvioisitte seuraavia A-Tili Oy:n tarjoamia palveluita

	Erinomainen	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	En osaa sanoa/ ei käytössä
Asiakaspalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjanpito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkanlaskenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vero yms. Neuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opastus yritysasioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilinpäätös(neuvottelu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Miten arvioisitte seuraavia A-Tili Oy:n tarjoamiin palveluihin liittyviä asioita

	Erinomainen	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	En osaa sanoa/ ei käytössä
Palveluiden nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjanpitäjän/palkanlaskijan palveluaituus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjanpitäjän/palkanlaskijan toimintatava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonsaanti tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Suosittelettko A-Tili Oy:n palveluita?

 Kyllä En

4. Miksi suosittelettko tai ette suosittele A-Tili Oy:n palveluita?

5. Millaisena koette palveluiden hinta/laatusuhteen

 Erinomainen Hyvä Tyydyttävä Välttävä En osaa sanoa

6. Toiveita ja/tai kehitysideoita saamanne asiakaspalvelun parantamiseksi?

7. Valitkaa seuraavista kolme teille tärkeimmistä asioista liittyen yrityksenne taloushallinnon hoitoon

- Ajantasainen kirjanpito
 Kirjanpidon kokonaiskustannukset
 Tilitoimiston yhteyshenkilön pysyvyys
 Tilitoimiston palveluiden joustavuus
 Vuosittainen tilinpäätösneuvottelu
 Mahdollisuus vaikuttaa itse kirjanpidon tekemiseen
 Samalla työkalulla (taloushallinto-ohjelmisto) kaikki toiminnot (esim. reskontrat, maksuliikenne, kuukausittainen kirjanpito ja raportointi)
 Oman työn helpottuminen (esim. aineiston sähköinen toimittaminen tilitoimistolle)

Mikäli yrityksellänne on jo käytössä A-Tili Oy:n tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita, voitte siirtyä suoraan kohtaan 12.

Sähköinen taloushallinto

8. Kuinka paljon tiedätte tällä hetkellä sähköisestä taloushallinnosta?

- Paljon
 Jonkun verran
 Hieman
 En yhtään
 En osaa sanoa

9. Olisitteko kiinnostuneita kuulemaan lisää A-Tili Oy:n tarjoamista sähköisen taloushallinnon palveluista?

- Erittäin kiinnostunut
 Kiinnostunut
 Hieman kiinnostunut
 En yhtään kiinnostunut
 En osaa sanoa

10. Olisitteko kiinnostuneita siirtymään käyttämään seuraavia A-Tili Oy:n tarjoamia sähköisen taloushallinnon palveluita

	Erittäin kiinnostunut	Kiinnostunut	Hieman kiinnostunut	En yhtään kiinnostunut	En osaa sanoa
Myyntilaskutus verkkolaskumahdollisuud	0	0	0	0	0
Myyntireskontra	0	0	0	0	0
Ostolaskujen vastaanotto ja kierrätys	0	0	0	0	0
Ostoreskontra	0	0	0	0	0
Automaattinen perintäpalvelu	0	0	0	0	0
Tiliotteet sähköisesti suoraan pankista tilitoimistolle	0	0	0	0	0
Maksuliikenne	0	0	0	0	0
Käteiskuittien käsittely sekä toimitus tilitoimistolle matkapuhelimella	0	0	0	0	0
Kirjanpito/Kuukausittainen raportointi	0	0	0	0	0
Palkanlaskenta	0	0	0	0	0
Varasto- ja tuotehallinta	0	0	0	0	0
Tunnusluvut ja budjetointi	0	0	0	0	0
Työajan kirjaukset ja matkalaskut	0	0	0	0	0
CRM (asiakkuuksien hallinta)	0	0	0	0	0

11. Kysymyksiä liittyen sähköiseen taloushallintoon?

12. Mikäli haluatte osallistua arvontaan, kirjoittakaa tähän yrityksenne ja yhteystietonne

Kiitos vastauksestasi!