

# **Sähköisen taloushallinnon vaikutus asiakas- tyytyväisyyteen**

**Case: Tilitoimisto X Oy**

LAB-ammattikorkeakoulu

Tradenomi (AMK)

2022

Tiia Hännikäinen

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Hännikäinen, Tiia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 47 sivua, 4 liitettä	Valmistumisaika 2022
Työn nimi <b>Sähköisen taloushallinnon vaikutus asiakastyytyväisyyteen</b> Case: Tilitoimisto X Oy		
Tutkinto ja koulutusala Tradenomi (AMK)		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Tilitoimisto X Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli saada lisättyä asiakkaiden tietoisuutta sähköisen taloushallinnon mahdollisuuksista. Kehittämistehtävän tarkoituksena oli saada case yrityksen asiakkaita siirtymään sähköisen taloushallinnon palveluihi osana opinnäytetyön tutkimuksellista osuutta. Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä siirryttäessä sähköisen taloushallinnon palveluiden pariin. Lisäksi työssä selvitettiin, mikä päätöksen teossa on vaikuttava tekijä sekä millaisia hyötyjä sähköiseen ohjelmaan vaihtamisen yhteydessä havaitaan.</p> <p>Ensimmäinen teoriaosuus keskittyi käsittelemään taloushallinnon eri osa-alueita ja toisessa teoriaosuudessa syvennyttiin sähköiseen taloushallintoon ja Visma Netvisorin. Tutkimukseen hyödynnettiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista menetelmää kyselyn ja haastattelun tavoin. Tutkimusta täydennettiin vielä asiakkaan näkökulmaan perustavalla SWOT-analyysillä.</p> <p>Tutkimustuloksien mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä sähköiseen taloushallintoon siirtymän jälkeen. Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi myös hyödyt, joita asiakkaat saavat ja kokevat sähköistymisen myötä sekä, mikä vaikuttaa heidän päätökseensä taloushallinnon ratkaisuihin. Toimeksiannon toteutuksessa on kuvattu tehtävän suunnitelma ja toteutus sekä analysoitu sen onnistuminen. Kehittämisehdotuksena on jatkaa toimintaa opinnäytetyön mallin mukaisesti, jotta sähköinen taloushallinto tavoittaisi mahdollisimman monta asiakasta.</p>		
Asiasanat Taloushallinto, sähköinen taloushallinto, Visma Netvisor, kirjanpito, ostoreskontra, myyntireskontra, palkanlaskenta		

## Abstract

Author(s) Hännikäinen, Tiia	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2022
	Number of Pages 47 pages, 4 appendices	
Title of Publication <b>The impact of electronic financial management on customer satisfaction</b> Case: Tilitoimisto X Oy		
Degree, Field of Study  Bachelor of Business Administration		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) Tilitoimisto X Oy		
Abstract  <p>The aim of the thesis was to increase customers' awareness of the possibilities of electronic financial management. The purpose of the development task was to get the customers of the case company to switch to electronic financial management services as part of the research part of the thesis. The study investigated customer satisfaction when switching to electronic financial management services. In addition, it was found out what is the influencer of decision-making and what kind of benefits are perceived from switching to an electronic program.</p> <p>The first theory part focused on dealing with different areas of financial management, and the second theory part on electronic financial management and Visma Netvisor. The research used quantitative and qualitative methods, such as surveys and interviews. The research was supplemented from the customer's point of view with a SWOT analysis.</p> <p>According to the research results, customers are satisfied when they switch to electronic financial management. The results of the study also revealed the benefits customers received and experienced from electrification and what influences their decisions about financial management solutions. In the implementation of the assignment, the plan and implementation of the task have been described and its success analyzed. The development proposal is to continue operating according to the model of the thesis, so that the electronic financial administration would reach as many customers as possible.</p>		
Keywords Financial management, electronic financial management, Visma Netvisor, accounting, purchase ledger, sales ledger, payroll		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön lähtökohdat.....	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite, kehittämistehtävä ja rajaus .....	2
1.3	Tietoperusta ja kehittämismenetelmä .....	4
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	5
2	Taloushallinto .....	7
2.1	Kirjanpito ja tilinpäätös.....	7
2.2	Palkanlaskenta .....	9
2.3	Osto- ja myyntireskontra .....	10
3	Sähköinen taloushallinto .....	12
3.1	Asiakaslähtöisyys .....	12
3.2	Sähköisen taloushallinnon kehitys.....	13
3.3	Vastuullisuus.....	14
3.4	Visma Netvisor.....	15
3.4.1	Netvisor -ohjelmisto .....	16
3.4.2	Netvisor taloushallinto.....	17
3.5	SWOT – analyysi .....	20
4	Toiminnallisen opinnäytetyön toteutus .....	22
4.1	Tutkimuksessa käytettävät menetelmät.....	22
4.1.1	Teemahaastattelun suunnittelu.....	24
4.1.2	Asiakaskyselyn luominen.....	24
4.1.3	Tulosten analysointi .....	26
4.2	Tutkimustulokset.....	27
4.2.1	Teemahaastattelun tulokset.....	27
4.2.2	SWOT – analyysin tulokset.....	30
4.2.3	Asiakaskyselyn tulokset.....	31
4.3	Toimeksiannon toteutus.....	37
4.3.1	Asiakastapaamisten suunnittelu .....	37
4.3.2	Asiakastapaamisten toteutus .....	38
5	Johtopäätökset .....	39
5.1	Vastaukset tutkimuskysymyksiin .....	39
5.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi .....	40
5.3	Kehittämisehdotus .....	41
6	Yhteenveto .....	42

Lähteet..... 44

## Liitteet

Liite 1. Ohjelmistokumppanin haastattelukysymykset (sähköposti)

Liite 2. Asiakaskyselyn saateviesti (sähköposti)

Liite 3. Asiakaskysely

Liite 4. Ennakkoviesti

# 1 Johdanto

## 1.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Sähköistyminen on osa tulevaisuutta ja tulee yleistymään, jokaisen osa-alueen kohdalla vähitellen. Taloushallinnossa sähköistyminen on kehittynyt jo yli 10 vuoden ajan ja se jatkaa kehittymistään edelleen. Näihin muutoksiin on vaikuttanut monet tekijät, joista yksi suurimmista on ollut tietotekniikan kehitys. Kehitys on toisinaan nopeaa ja monet käyttäjät eivät välttämättä pysy samassa tahdissa. Tämä voi tuottaa monille epäilyksiä kehittyneiden ohjelmistojen ja sähköistymisen osalta. Teknologian avulla ohjelmistoja on kehitetty niin, että järjestelmät ohjelmoidaan tekemään työt itsenäisesti. Lisäksi taloushallinnon organisointia, toimenkuvia ja laskentatekniikoita voidaan kehittää entisestään. (Granlund & Malmi 2004, 13–14.) Kirjanpitäjän työnkuvassa on tapahtunut vuosien varrella kehitystä teknologian myötä. Työ ei ole enää tavallista manuaalista kirjausta paperilta tietokoneelle, vaan automaatio hoitaa tämän osuuden, jolloin kirjanpitäjän rooli on valvoa prosessia. Tämä on tärkeä osa kirjanpitäjän tulevaa työnkuvaa, jotta kirjaukset toteutuvat oikein ja saadaan tuotettua laadukasta materiaalia asiakkaalle. Kehityksen vuoksi monia työtehtäviä voidaan nopeuttaa ja kirjanpitäjälle jää enemmän aikaa asiakaspalveluun sekä itsensä kehittämiseen muutoksen myötä. (Kaarlejärvi.)

Megatrendinäkin tunnettu vastuullisuus on osa sähköistymistä. Nykypäivänä tavoitteena on minimoida turha paperin kuluttaminen säästämällä luonnonvaroja. Paperisesta aineistosta luovuttaessa arkistointi helpottuu ja sähköinen aineisto on aina kaikkien saatavilla. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa ajansäästön työtehtävissä ja ajansäästön myötä työstä saadaan kustannustehokkaampaa, joka tuottaa kasvua liiketoiminnalle. Sähköisessä taloushallinnossa kustannustehokkuus ja sen vaivattomuus ovat mielenkiintoa nostattava asia. Siirtymä vaihe tuottaa hieman lisätyötä yrittäjälle, ja siksi panostusta vaaditaan yrittäjältä ja tilitoimistolta tämän toteuttamiseen. (Visma Fivaldi.)

Siirryttäessä sähköiseen taloushallintoon asiakas säästää aikaa ja vaivaa aineiston keräämisen ja toimittamisen kanssa. Aineiston ollessa sähköisessä kirjanpito-ohjelmassa, näkee kirjanpitäjä kaiken reaaliajassa. Tämän myötä kirjanpito voidaan pitää ajan tasalla ja antaa tarkkojakin raportteja kesken kuukauden asiakkaalle. Sähköisessä kirjanpito-ohjelmassa ostolaskut saadaan tilattua suoraan toimittajalta järjestelmään, jossa asiakas tai kirjanpitäjä pystyvät laskut tarkistamaan ja maksamaan ajallaan. Sähköisen taloushallinnon myötä asiakas ja kirjanpitäjä pystyvät käsittelemään kirjanpidon tietoja samanaikaisesti järjestelmässä ja he voivat jakaa hoidettavat asiat keskenään. Asiakas pystyy itse hoitamaan osto-

ja myyntilaskujen käsittelyyn, ja muut kirjanpitoon liittyvät asiat jäävät kirjanpitäjälle (Visma Fivaldi.)

Opinnäytetyö toteutetaan case tapauksena Tilitoimisto X Oy:lle, joka on auktorisoitu tilitoimisto ja taloushallintoliiton jäsen. Tilitoimisto palvelee monen alan yrityksiä, monilla eri taloushallinnon osa-alueilla. Asiakkaita tilitoimistolla on eri yhtiömuodoista kuten osakeyhtiöitä, toiminimiä, säätiöitä, taloyhtiöitä ja kommandiittiyhtiöitä. Palvelut koostetaan yrityksen koon mukaan, sekä asiakkaan tarpeita ja toiveita kunnioittaen. Yritys tekee yhteistyötä Finagon ja Visman kanssa, ja heillä on käytössään Procountorin sekä Netvisorin sähköiset taloushallinnon ohjelmistot.

Yrityksen tarjoamia palveluita ovat kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut, sähköiset taloushallintopalvelut ja dokumenttien hallinta, jotka sisältävät kuukausittain tehtävän kirjanpidon ja raportoinnin asiakkaalle, vuosittain tehtävän tilinpäätöksen sekä veroilmoituksen. Kirjanpitoa tehdään niin manuaalisena kuin sähköisenä, joten asiakas voi valita itselleen sopivan toimintatavan. Laskutus- ja myyntireskontrapalveluissa sekä ostoreskontrapalveluissa voidaan laskutus sekä ostolaskujen tarkastus ja maksuun laitto hoitaa asiakkaan puolesta. Yritykset voivat ulkoistaa palkanlaskennan tilitoimistolle. Tilitoimisto hoitaa sovitut palkkahallintoon kuuluvat asiat, kuten palkkojen laskeminen ja maksu, palkkailmoitukset ja työnantajan erillisilmoitukset kuukausittain ja muut oheistyöt, joita palkanlaskentaan kuuluu. Palveluun kuuluu myös controllerpalvelu, joka on asiakkaan neuvontaa kirjanpitoon liittyvissä asioissa. Lisäksi löytyy verosuunnittelua ja yhtiöoikeudellisia palveluita.

Tarkastellessa muita tutkimuksia samasta aiheesta löytyi samankaltainen opinnäytetyö. Siltalan (2015) opinnäytetyössä käsitellään asiakasnäkökulma sähköisessä taloushallinnossa, Tilitoimisto X:ssä. Opinnäytetyössä tutkitaan asiakkaiden mielipidettä sähköisestä taloushallinnosta. Lisäksi työssä tutkittiin asiakkaiden valmiuksia ottaa sähköinen taloushallinto käyttöönsä, yrityksen laajentaessa sähköiseen taloushallintoon. (Siltala 2015.) Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus eroaa sillä, että tämä opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantona Case yritykselle, jolla on käytössään ollut jo sähköinen taloushallinto yhtenä palvelunaan. Päättökäytännönä on saada lisättyä asiakkaiden tietoisuutta sähköisestä taloushallinnosta ja saada asiakkaat ottamaan tämän käyttöönsä. Toimeksianton toteutukseen hyödynnetään opinnäytetyön tutkimusta, jonka avulla kerätään tietoperusta.

## 1.2 Opinnäytetyön tavoite, kehittämistehtävä ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä tilitoimisto X Oy:n asiakkaiden tietoisuutta sähköisen taloushallinnon eri mahdollisuuksista sekä samanaikaisesti tuoda lisäarvoa asiakkaille parantaen yrityksen asiakastytytyväisyyttä. Tirkkosen (2013) mukaan asiakasarvo on usein

asiakkaan hyödyn ja kustannusten erotus, joita he vertaavat saamaansa palveluun. Jokaisella asiakkaalla on oma näkemyksensä arvosta, ja usein arvon merkitys syntyy vasta ostettuun tai koettuun palvelun laadun. (Tirkkonen 2013.)

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on saada 30 asiakasta siirtymään sähköiseen taloushallintoon, jonka myötä tilitoimiston toimintaa pystytään tehostamaan sekä mahdollistetaan yhä useamman asiakkaan palvelu. Idea opinnäytetyöhön syntyi tilitoimisto X Oy:n laajentessaan liiketoimintaansa. Liiketoiminnan myötä tilitoimistolle tuli suuri määrä uusia asiakkaita, joilla on paperinen taloushallinto käytössään ja tähän pyrittiin saamaan muutosta.

Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa. Tutkimuksella tullaan selvittämään sähköisen taloushallinnon vaikutusta asiakastyytyvyyteen. Sähköisen kyselyn myötä pyritään saamaan vastaukset päätutkimuskysymykseen. Lisäksi tutkimukseen sisältyy ohjelmistokumppanin haastattelu, jonka avulla saadaan laajempaa näkökulmaa tutkimukseen. Haastattelulla pyritään keräämään kokemustietoa, mitä olisi mahdollista hyödyntää opinnäytetyössä. Tietoa pyritään hyödyntämään myös SWOT-analyysin luomisen tukena sekä antamaan vastauksia tutkimuskysymyksen alakysymyksiin. Tutkimuksella kerättävän tiedon myötä tutkimuskysymyksen pääkysymys ja alakysymykset muodostettiin seuraavasti.

- Mikä on asiakastyytyvyys siirryttäessä sähköiseen taloushallintoon?
  - Mikä vaikuttaa asiakkaan päätökseen siirtyä sähköiseen taloushallintoon?
  - Mikä on asiakkaan saama hyöty siirryessään sähköiseen taloushallintoon?

Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään sähköiseen taloushallintoon siirtymistä asiakkaan näkökulmasta. Kehittämistehtävä on erotettu kokonaisprojektista, johon lukeutuu ohjelmistojen valinnat ja siirto uuteen ohjelmaan asiakkaiden siirryessä sähköiseen taloushallintoon. Asiakkaat rajattiin opinnäytetyön toimeksiantoon pääsääntöisesti liiketoiminnan myötä tulleista asiakkaista. Yrityksen koko ja manuaalisen kirjanpidon ajankäyttö olivat vaikuttavia tekijöitä asiakkaiden valinnassa. Tutkimuksen asiakaskyselyn kohderyhmäksi valittiin asiakkaat, joilla on jo sähköinen taloushallinto käytössään. Taloushallinnon palvelut, joihin pyritään vaikuttamaan, ovat teoriassa käsiteltävät taloushallinnon osa-alueet. Kyseiset osa-alueet kattavat kirjanpidon, palkanlaskennan sekä osto- ja myyntireskontran. Työ on rajattu käsittelemään tilitoimistossa käytettävistä ohjelmistoista vain Visma Netvisor, joka toimii ohjelmistokumppanina tässä toimeksiannossa. Opinnäytetyön teoriaosuudessa avataan laajemmin Netvisor -ohjelmistoa ja sen ominaisuuksia.

### 1.3 Tietoperusta ja kehittämismenetelmä

Opinnäytetyö on toteutettu käyttäen toiminnallisen opinnäytetyön mallia. Toiminnallinen opinnäytetyö on tuotos työelämän tarpeisiin, jossa tiedonkeruu, aineiston analysointi ja itse kehitys tapahtuvat samanaikaisesti. (Salonen ym. 2017, 39.) Toiminnallisen osuuden lisäksi tietoa kerätään tutkimuksellisen mallin mukaan hyödyntäen haastattelua ja asiakaskyselyä. Opinnäytetyössä käytetään spiraalimallia. Spiraalimallissa on tunnistettava ja otettava huomioon inhimilliset, kulttuuriset ja sosiaaliset piirteet, sillä kehittämistyössä mukana on erilaisilta taustoiltaan tulevia asiakkaita. Ihmiset eivät ole kuin koneita, heitä ei voi käskää oppimaan, vaan jokainen täytyy tunnistaa yksilönä ja on osattava hyödyntää heiltä saama tieto parhaalla mahdollisella tavalla. Kuten aiempaan viitaten spiraalimallissa on sama toimintatapa, jossa kaikkea ei voi valmiiksi suunnitella, vaan se tarkentuu ja voi muuttua tutkimuksen edetessä. (Salonen 2013, 14.)

Opinnäytetyön tutkimuksen ensimmäisenä menetelmänä hyödynnetään kvalitatiivista tutkimusmuotoa, joka toteutetaan haastatteluna. Kvalitatiivinen tutkimusmuoto perustuu laadulliseen tutkimukseen, jonka kautta voidaan tehdä havaintoja saatujen tulosten perusteella. Kvalitatiiviselle tutkimusmuodolle tyypillistä on, että tiedonkeruu on kokonaisvaltaista ja tiedonkeruussa suositaan ihmisiä. Suositeltavia metodeja ovat erilaiset haastattelumuodot, jossa tutkittavat saavat äänen kuuluviin. (Hirsjärvi ym. 2013, 160–165.) Kvalitatiivinen tutkimusmuoto perustuu tutkimuskohteen ymmärtämiseen ja se on sopiva muoto, kun kyseessä on toiminnan kehittäminen. (Heikkilä 2014, 15.)

Kvalitatiiviseksi tutkimusmuodoksi muodostui teemahaastattelu. Haastattelulla halutaan kerätä tietoa asiakaskokemuksesta ja ohjelmisto-ominaisuuksista ohjelmistokumppanien näkökulmasta. Haastattelun myötä työhön saadaan eri näkemyksiä sähköisestä taloushallinnosta ja lisäksi saadaan kokemustietoa toimeksiannon toteutukseen. Haastattelu toteutetaan teemahaastatteluna sähköpostin välityksellä. Vastaajalla on vapaa tyyli vastata kysymyksiin ja esittää takaisin päin lisäkysymyksiä tarvittaessa. Teemahaastattelu valikoitui haastattelumuodoksi, sillä haastattelussa syvennyttään asiakaskokemukseen ja ohjelmisto-ominaisuuksiin sähköisessä taloushallinnossa.

Tutkimuksessa tullaan hyödyntämään myös sähköistä kyselytutkimusta, joka perustuvat kvantitatiiviseen tutkimusmuotoon. Tutkimuksen avulla halutaan selvittää asiakkaiden tyytyväisyys sähköiseen taloushallintoon, ja kuinka tämä on heidän kohdallaan toiminut. Muita kyselyllä selvitettäviä asioita ovat kuinka asiakkaat ovat kokeneet sähköisen taloushallinnon hyödyt ja onko mahdollisia kehityskohtia ilmennyt. Kyselyn vastauksia tullaan analysoimaan tutkimuksen toteutus osuudessa ja kerätty tieto tulee toimimaan tietoperustana opinnäytetyön toiminnallista osuutta varten. Hirsjärven ym. (2013) mukaan kvantitatiivisella

tutkimuksella on monia eri nimikkeitä kuten, hypoteettisdeduktiivinen, eksperimentaalinen ja positiivinen tutkimus. Keskeisintä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat, hypoteesien esittäminen, käsitteiden määrittely, aineiston keruun suunnitelma, tutkittavien henkilöiden valinta, muuttujien muodostaminen ja havaintojen sekä päätelmien teko. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kysely ja analysointi perustuu lukuihin, ja tällä haetaan määrällistä tietoa tutkimukseen. Asiakaskysely ei ole suora vastaus kysymyksiin, vaan kyselyn avulla saadaan kartoitusta aihepiirin syventämiseen. (Hirsjärvi ym. 2013, 139–141.)

#### 1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne esitellään alla olevassa kuviossa 1. Opinnäytetyön johdanto kappaleessa käsitellään aiheen lähtökohtia ja pohjustetaan, miksi aihe on valittu sekä tavoitteita, joita työllä halutaan saavuttaa. Kehittämistehtävä ja opinnäytetyön rajaus kuvataan osana johdantoa, josta ilmenee tutkimuskysymykset. Lisäksi käydään läpi tietoperusta sekä hyödynnettävät kehittämismenetelmät. Teoriaosuus koostuu kahdesta pääkappaleesta, joista ensimmäinen käsittelee yleisesti taloushallinnon teoriaa ja seuraavassa syvennyttään sähköiseen taloushallintoon. Sähköisen taloushallinnon alakappaleissa käsitellään myös ohjelmistokumppani Netvisorin. Toiminnallisen opinnäytetyön toteutus sisältää koko tutkimuksen suunnittelun, toteutuksen ja analysoinnin. Viimeisenä käydään läpi myös toimeksiannon suunnittelu sekä toteutus sekä sen onnistuminen. Johtopäätökset kappale sisältää vastaukset tutkimuskysymyksiin, tulosten arvioinnin ja kehittämissuositukset. Yhteenvetokappale on tiivistelmä opinnäytetyön kokonaisuudesta, jossa tavoitteet ja tulokset tuodaan esiin.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

## 2 Taloushallinto

### 2.1 Kirjanpito ja tilinpäätös

Taloushallinnon tärkeimpänä tehtävä on tuottaa yritykselle täsmällistä tietoa taloudesta, jota yritys voi hyödyntää erilaisissa päätöksenteoissa. Taloushallintoon kuuluva kirjanpito on yritykselle lakisääteinen velvollisuus, jonka avulla yritykselle tuotetaan tilinpäätöksiä, osavuositarkastuksia ja tarkkoja raportteja kuvaamaan talouden tilannetta. Kirjanpitolaki ja -asetukset määrittävät perussäännökset kirjanpidolle ja tilinpäätökselle. Kirjanpidossa ja tilinpäätöksen sisällössä ja julkistamisessa on säännöksiä niin omasta kansalaisesta lainsäädännöstä kuin myös Euroopan yhteisöjen oikeudellisista direktiiveistä. Taloushallinnon raporteista tilinpäätös on tärkein. Se on määritelty pakolliseksi, mutta myös julkiseksi sekä määrämuotoiseksi. Tilinpäätöstä laatiessa on noudatettava tiettyjä säädöksiä menettelytavoista sekä periaatteista. (Kinnunen ym. 2006, 11–12.) Kirjanpitolain mukaan kirjanpitoaineistoa ja tilinpäätöksiä tulee säilyttää vähintään kuusi vuotta tilikauden päättymisestä. (Fredman 2020.) Tulevissa kappaleissa keskitytään kirjanpidon vaiheisiin, jota havainnollistaa kuvio 2 kirjanpidon vaiheista.

Kinnusen ym. (2006) mukaan kirjanpito on kirjanpitovelvollisen osapuolen taloustapahtumien kirjaamista muistiinmerkitsemisjärjestelmään ja yhteenveto taloudesta. Taloudellisia tapahtumia kutsutaan myös liiketapahtumiksi kirjanpidossa. Kirjanpitoon tehtävät kirjaukset tehdään kirjanpitolainsäädännön määrittämien periaatteiden mukaisesti ja nämä pohjautuvat käytäntöön, jota kutsutaan hyväksi kirjanpitolavaksi. Kirjanpitolautakunta voi antaa ohjeita liittyen hyvään kirjanpitolavaan ja myöntää poikkeuslupia yksittäisten säännösten noudattamisesta. Liiketapahtumien kirjaamiset ovat tarkkaan lainsäädännössä määriteltyjä. Liiketapahtumiin sisältyvät menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä oikaisu- ja siirtomerkinnot. Kirjanpidossa kutsutut menot ovat liiketoimintaan liittyviä hankintoja, joissa yritys ostaa tavaroita, palveluita, koneita tai rakennuksia. Tulot syntyvät, kun yritys luovuttaa suoritteiden myydyistä tavaroista tai palveluista. Kirjanpitoon kirjattavien tapahtumien liitteenä täytyy olla tosite, jossa näkyy tiedot mitä on ostettu tai myyty, sekä oikeat summat ja arvonlisämerkinnät. (Kinnunen ym. 2006, 12–13; Taloushallintoliitto c.)

Rahoitustapahtumat puolestaan syntyvät silloin, kun raha liikkuu yrityksen pankkitilillä esimerkiksi asiakkaan suorittaessa maksutapahtuma tai yrityksen maksaessa ostamansa tuotteet tai palvelu. Rahoitustapahtumia voi olla myös erilaiset suoritukset liittyen rahoitukseen, kuten osingot, korot, verot sekä yrityksen saamat oman ja vieraan pääoman sijoitukset ja palautukset, kuten lainan lyhennykset. Kirjanpidossa oikaisuita voidaan tehdä silloin, kun kirjanpitoa tehdään suoriteperusteisesti. Esimerkiksi, kun on kyseessä käteisalennukset tai

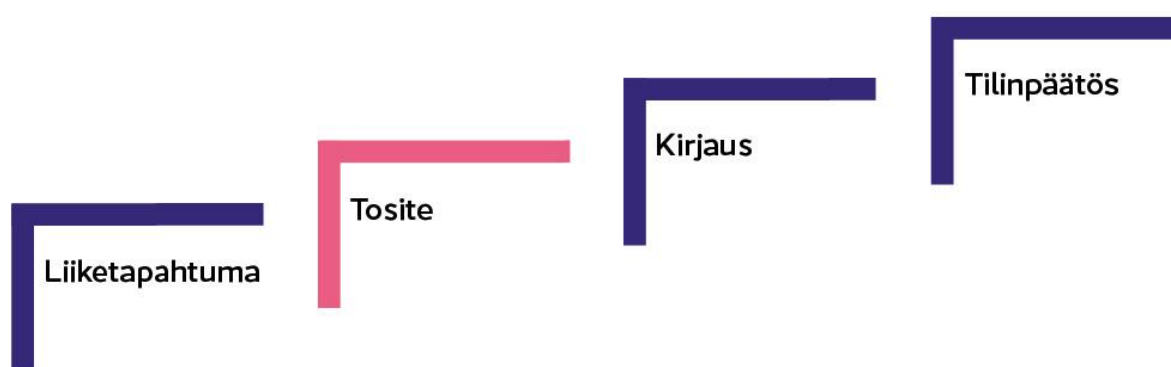
kurssierot, tällöin tulo muutetaan täsmäämään lopullisen myyntisumman kanssa. (Kinnunen ym. 2006, 13.)

Kirjanpitovelvollisuus ja tilinpäätöksen julkistaminen katsotaan aina yritysmuodon ja koon mukaan. Jokaisen yrityksen on kuitenkin suotavaa ja usein pakollista pitää kirjanpitoa. Suuremmilla yrityksillä kirjanpito ja tilinpäätös on vaativampaa kuin pienemmillä mikroyrityksillä. Vaatimukset on jaettu eri kokoluokkiin, kuten mikroyrityksiin, joissa yrityksen taseen loppusumma tulisi ylittämään yli 350 000 € tilikauden aikana tai kokonaisliikevaihto on 700 000 €. Mikroyrityksissä henkilöstä on vähemmän ja tilikauden aikana tulisi olla keskimäärin 10 henkilöä palveluksessa. Pienyrityksessä taseen loppusumma olisi yli 6 000 000 € tai liikevaihto jopa 12 000 000 € sekä henkilöstö määrä kasvaisi yli 50 henkilöön. Suuryrityksessä taseen summa kasvaisi jo yli 20 000 000 € ja liikevaihto yli 40 000 000 € sekä henkilöstä tulisi olla palveluksessa keskimäärin 250 tilikauden aikana. Edellä mainituista asioista kahden täytyy täytyä, jotta yrityksen kokoluokka voidaan määritellä tietyn kokoiseksi. Yrityksiä voi olla myös eri kokoluokkien väliltä silloin kun yhdistyy kahden eri kokoluokan vaatimukset. Lisäksi on toiminimiyrittäjiä, joiden kohdalla kirjanpitovelvollisuudessa on paljon helpotavia tekijöitä. Toiminimiyrittäjä, joka on mikroyrityksen kokoluokkaa voi jättää tilinpäätöksen tekemättä, mutta tilinpäätöstä vastaava veroilmoitus on laadittava. Tässä tapauksessa on mietittävä mikä koetaan tärkeäksi ja mitä helpotuksia kannattaa hyödyntää. (Taloushallintoliitto a.)

Kirjanpidon kirjaukset kirjataan tositteiden pohjalta, jotka kuvaavat liiketapahtuman sisällön. Kirjanpitäjä tarkastaa tositteiden sisällön, jossa tulee olla tarkkaan kirjattu seuraavat asiat. Laskun päivämäärä, laskunumero, myyjän arvonlisäverotunniste (Y-tunnus), myyjän tiedot, tavaroiden kappalemäärät ja yksikköhinnat. Lisäksi täytyy erotella veron peruste verokannoittain, verokanta ja suoritettava veron määrä sekä mahdollinen verottomuus tai käännetty verovelvollisuuden peruste. Muutos/ hyvityslaskuissa täytyy aina viitata aiempaan laskuun, jotta kohdistus on helpompaa. Kirjanpitoon kirjattavia tositteita voivat olla myyntilaskut, ostolaskut, palkanlaskennan tositteita ja maksuliikenteen tositteita kuten tiliotteet. (Taloushallintoliitto d.) Tositteiden kirjausten jälkeen verohallintoon luodaan arvonlisäveroilmoitus. Ilmoitus voidaan tehdä kuukausittain, neljännes vuosi ilmoituksella tai tilikauden päättyessä, yrityksen koko vaikuttaa myös tämän valintaa. Aikaa ilmoituksen tekemiseen on kuukausi ja 12 päivää, kyseisen kauden päättymisestä ja myöhästyneistä ilmoituksista Verohallinto perii myöhästymismaksun. Poikkeuksena on EU-myyntit, joissa yhteenvetoilmoitus tulee tehdä heti seuraavan kuukauden 20. päivää mennessä. (Taloushallintoliitto b.)

Tilinpäätös laaditaan yritykselle tilikauden päätyttyä. Tilinpäätös ja tuloveroilmoitus on oltava valmiina 4 kuukauden kuluttua tilikauden päättymisestä. (Finago.) Tilinpäätös kertoo

yrityksen tilikauden kehittymisen edelliseen tilikauteen ja vertailutiedot on esitettävä tilinpäätöksessä. Tilinpäätöksessä taseesta selviää yrityksen taloudellinen tilanne ja tuloslaskelmasta selviää, miten tulos on saatu tilikauden aikana. Taseen ja tuloslaskelman lisätietoja löytyy tilinpäätöksen liitetiedoista, jotta lukija ymmärtää paremmin lukemaansa. Liitetiedot ovat tarkoin määritelty kirjanpitoasetuksissa ja liitteiden laajuus riippuu yrityksen koosta. Liitetiedoista löytyy myös toimintakertomus, joka avaa tase- ja tuloslaskelmaa laajemmin. Tilinpäätöstä laatiessa on tarkistettava, että kaikki ostot ja myynnit on kirjattu oikealle kaudelle, jotta saadaan todenmukainen tulos tilikaudelta. Tilinpäätöksen valmistuttua se ja toimintakertomus ovat toimitettava yritykselle allekirjoitettavaksi. Valmiin tilinpäätöksen jälkeen voidaan pitää yhtiökokous, jossa hallitus tekee osingon jaon voittovaroista. (Kinnunen ym. 2006, 19; Taloushallintoliitto e.)



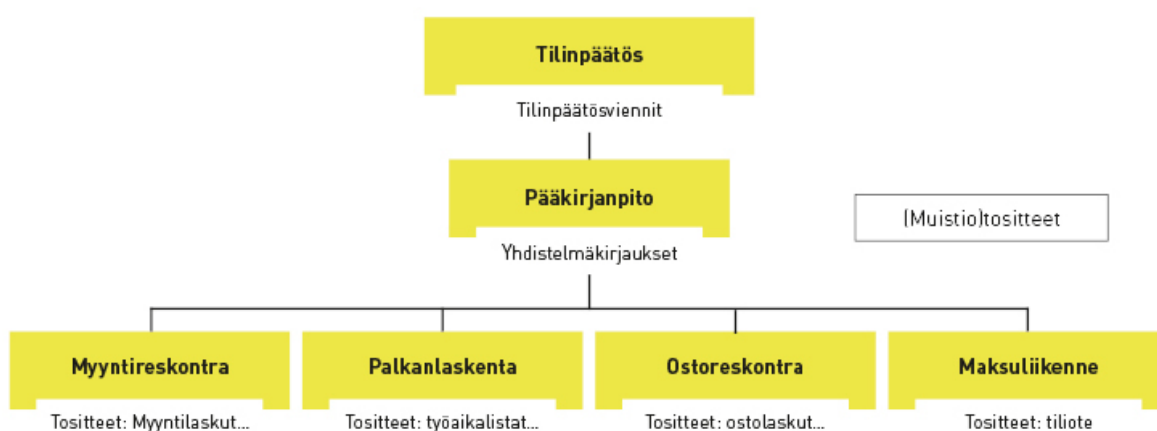
Kuvio 2. Kirjanpidon vaiheet (Taloushallintoliitto d)

## 2.2 Palkanlaskenta

Palkanlaskenta on osakirjanpitoa ja kirjanpitolain 2 § mukaan ”*kirjanpitoja ovat pääkirjanpito, jonka kirjauksista johdetaan tilinpäätös, sekä mahdolliset osakirjanpidot, joista viedään tiedot pääkirjanpitoon yhdistelmäkirjauksina.*” (kirjanpilolaki 1997/1336, 2 §) Näin palkkatiedot saadaan vietyä oikeille tileille pääkirjanpitoon. Kirjanpilolakia sovelletaan myös palkanlaskennassa. Se ei määritä palkanmaksua, mutta se antaa ohjeet oikeanlaiseen toimintaan palkkoja käsitellessä. Tositteita, joita palkanlaskennassa käsitellään, on paljon. Palkanlaskennan perusteena toimii työaikalistat, joihin on kirjattu tehdyt tunnit, mahdolliset lisät ja korvaukset sekä mahdolliset provisiolaskelmat. Ulosoton ilmoituksien mukaan lasketaan mahdolliset ulosottoon maksettavat summat, jotka vähennetään työntekijän palkasta. Ajäsenmaksut ovat yleisesti prosentuaalinen summa palkasta ja tämä riippuu liiton määrittämästä tyylistä. (Fredman 2020.)

Lomapalkkavelkalaskelmat saadaan, kun lasketaan kaikki pitämättömien lomien rahallinen arvo yhteen (Fredman 2020). Lomapalkkavelka lasketaan lomapäivien määrä kerrottuna laskennallisella päiväpalkalla (Honka.) Palkanlaskijalle on hyvä toimittaa

sairauslomatoistukset, jotta saadaan työntekijän sairausajantiedot tallennettua järjestelmään. Todistuksen avulla tiedetään myös maksettava sairausajanpalkka tai mahdollinen haettava korvaus sairaudesta. Sairausajanpalkan maksamiseen on omat määritelmät eri alojen työehtosopimuksissa. Kun palkat on kirjattu järjestelmään, saadaan yhtenäinen palkkalaskelma ulos ohjelmasta, joka toimitetaan työntekijälle ennen palkkapäivää. Tulorekisteri-ilmoituksia voidaan korjata 10 vuoden ajan ilmoituksen tekemisestä. Tästä syystä palkka-aineistoja on hyvä säilyttää sama aika, jotta kaikki tieto on tallessa mahdollisiin korjauksiin. (Fredman 2020.) Alla oleva kuvio 3 kuvaa palkanlaskentaa osana taloushallinnon kokonaisuutta.



Kuvio 3. Palkanlaskenta osana taloushallinnon kokonaisuutta (Fredman 2020)

Kuten kirjanpidossa tehdään verohallintoon veroilmoituksia, niin myös palkoista tehdään palkkailmoitukset tulorekisteriin viiden päivän sisään palkkojen maksuista. Päivärahat ja kilometrikorvaukset ovat verotonta tuloa, mutta näistä tulee myös tehdä ilmoitus jokaiselta kuukaudelta seuraavan kuukauden viidenteen päivään mennessä. (Taloushallintoliitto b.) Kuukausittain palkoista kuuluu tehdä työnantajan erillisilmoitus tulorekisteriin, joka määrittää maksettavan summan sairausvakuutusmaksulle ja siitä tehtävät vähennykset. Poikkeuksena on epäsäännöllisesti maksettavat palkat, jolloin ilmoitus tehdään vain kohdekuukausilta. (Tulorekisteri.)

### 2.3 Osto- ja myyntireskontra

Osto- ja myyntireskontra vastaavat kirjanpidossa laskutuksesta ja ovat tärkeä osa taloushallintoa ja liiketoimintaa. Myyntireskontra vastaa myyntilaskun tekemisestä ja lähettämisestä sekä varmistaa laskujen maksu suoritus. Myyntireskontrassa käyttäjä voi seurata

laskujen saatavien, erääntyvien ja maksettujen laskujen tiloja sekä käsitellä niitä. Seuran yhteydessä asiakkaita voi muistutella maksamattomista laskuista, jotta suoritukset tulevat ajallaan hoidettua. Laskujen myötä aineistoa kertyy myös kirjanpitoon, sillä laaditut laskut ovat osa yrityksen liikevaihtoa. Laskut kirjataan myynneiksi ja myyntisaamisiksi kirjanpidossa, kunnes suoritus näkyy maksetusta laskusta. Maksusuorituksen jälkeen lasku poistuu myyntireskontran avoimien näkymästä. Maksamattomista myyntilaskuista on hyvä lähettää asiakkaalle muistutuslasku noin viikko sen erääntymisen jälkeen ja siihen voidaan lisätä huomautuskuluja ja viivästyskorkoa sen aiheuttamasta lisätyöstä toimittajalle. Muistutuksen jälkeen laskut siirtyvät perintään. Yleisesti perintätoimistot ovat usein ulkoistettuja palveluita, joilta saatu kirje tehostaa asiakkaita maksamaan yleisesti laskut nopeammin. (Isolta a.)

Ostoreskontra vastaa ostolaskujen vastaanotosta, hyväksynnästä ja maksatuksesta. Ostoreskontra on luettelo ostolaskuista, jonka kautta voidaan kätevästi tarkastella erääntyviä ja avoimia laskuja. Erilaisten asetusten myötä ohjelmasta näkee erääntyvät laskut, jonka avulla vältetään maksujen väliin jäämistä tai muistutuslaskujen saamista. Ostolaskut ovat yrityksen menoja, jotka voivat olla esimerkiksi hankintoja, toimitilakuluja tai myytävän tavaran laskuja. Ostoreskontran kautta voidaan myös tarkastella historiaa ja katsoa ostettuja palveluita ja hankintoja menneiltä kuukausilta tai tilikausilta. Ostoreskontrassa laskut ovat ostovelkoja, jotka maksusuorituksen jälkeen kirjautuvat ostoiksi kirjanpitoon. Ostoreskontra voidaan hoitaa manuaalisena ja kirjata jokainen ostolasku erikseen järjestelmään ja maksaa sen kautta, jolloin tieto menee kirjanpitoon suoraan. Ostolaskut voidaan myös nykyään tilata toimittajalta suoraan sähköisenä järjestelmään, jolloin kirjanpito pysyy ajan tasalla laskujen tilanteesta ilman erillisiä kirjauksia. (Isolta b.)

### 3 Sähköinen taloushallinto

#### 3.1 Asiakslähtöisyys

Taloushallinto on kehittynyt viime vuosina yhä enemmän hyödyntämään sähköisiä ohjelmistoja. Tämän myötä kaikki sähköinen aineisto on suoraan saatavilla ohjelmassa, ja asiakkaat välttyvät paperisen aineiston toimittamiselta kirjanpitäjälle. Ostolaskut voidaan tilata toimittajilta suoraan sähköiseen kirjanpito-ohjelmaan toimitettavaksi. (Varjonen 2016.) Sähköinen taloushallinto nopeuttaa taloushallinnon eri rutiineja ja tämän myötä kirjanpito, osto- ja myyntilaskut sekä raportointi onnistuvat yhdessä sähköisessä ohjelmassa tehokkaasti. Sähköistymisen myötä virheiden riskit vähenevät. Mahdollisten virheiden sattuesssa sähköisenä olevasta materiaalista on helpompi tarkistaa ja selvittää mistä virheet voivat johtua. Vaikka sähköinen taloushallinto on nopeampaa ja kustannustehokkaampaa tilitoimistoyrittäjälle, täytyy hänen miettiä eri kokoisten asiakkaiden kohdalla, mikä ohjelmistokokonaisuus sopii heille. On myös selvitettävä, mikä on heille tehokain ja edullisin toimintatapa. Esimerkiksi pienen yrityksen kohdalla ohjelmistokulut voivat nostaa hintaa palvelulle niin paljon, että osasähköinen ohjelmistokokonaisuus voisi toimia heille paremmin. Tämän myötä tilitoimistoyrittäjän täytyy miettiä taloushallinnon ohjelmistojen väliltä, mikä olisi kullekin asiakkaalle toimivin ohjelma. (Varjonen 2016; Visma Fivaldi.)

Asiakslähtöisyys saa täysin uuden arvon automatisoinnin myötä. Kirjanpitäjän työmäärän vähentyessä voidaan keskittyä ammattitaidon ja osaamisen hyödyntämiseen sekä asiakaspalvelu tulee olemaan isompana osana kirjanpitäjän työn kuvaa. Sähköistymisen ja työmäärän vähentymisen myötä voidaan miettiä liiketoiminnan kehittämistä. Vaihtoehtoisesti halutaanko lisätä asiakkaiden määrää tai uudistaa palveluita. Konsultoinnin kautta voidaan yhteistyönä kehittää asiakkaan bisneksiä, jolloin asiakas saa kirjanpitäjän avulla kokonaisvaltaisen kuvan yrityksen taloudellisesta tilanteesta. Vähentyneen työmäärän jälkeen tilitoimiston on kehitettävä uutta asennetta hinnoitteluun. Kirjanpitäjän on myös kehitettävä asiakassuhdetta niin, että oma liiketoiminta kehittyy ohessa myös, jotta asiakkaalta saadaan laskutettua sama hinta jatkossa. Hinnoittelua uudistaessa on muistettava asiakkaan näkökulma, jotta asiakas ei säikähdä korotettua hinnoittelua. Hinnoittelu täytyy suunnitella ja osata perustella palvelun laadun kautta. Asiakkaan kanssa on hyvä käydä läpi heidän tarpeensa palveluille, jotta tilitoimisto voi näihin tarpeisiin lähteä vastaamaan ja kehittää omaa palvelua sen mukaan. (Varjonen 2016.)

Sähköinen taloushallinto helpottaa yrittäjän toimintaa monilla tavoin. Yrittäjä pystyy seuraamaan taloustietoja ohjelmasta reaaliajassa, mikä antaa tukea suurempien päätösten tekemisessä. (Visma Fivaldi.) Sähköisen taloushallinnon myötä yrittäjä pystyy hyödyntämään

kaikkea saamaansa tietoa johtamisen tukena, jolloin mutu -johtaminen kehittyy tiedolla johtamiseen. Yrityksen kokonaiskuva pysyy ajan tasalla ja suuremmissa yrityksissä, joissa on useampi toimipiste, tieto päivittyy jokaiselle. (Siivola 2015.) Helpotusta tuo myös sähköiset osto- ja myyntilaskut sekä kuittien suora skannaaminen ohjelmaan. Näin vältetään kadonneilta kuiteilta, kuukausittaisilta aineistojen yhteen kasaamiselta ja toimittamiselta kirjanpitäjälle. Kirjanpitäjälle ja yrittäjälle helpotusta tuo, kun työtä voidaan tehdä etänä missä ja milloin vain. Tämän mahdollistaa sähköiset tositteet, jotka ovat aina saatavilla, mahdollisia tarkastuksia varten. (Visma Fivaldi.)

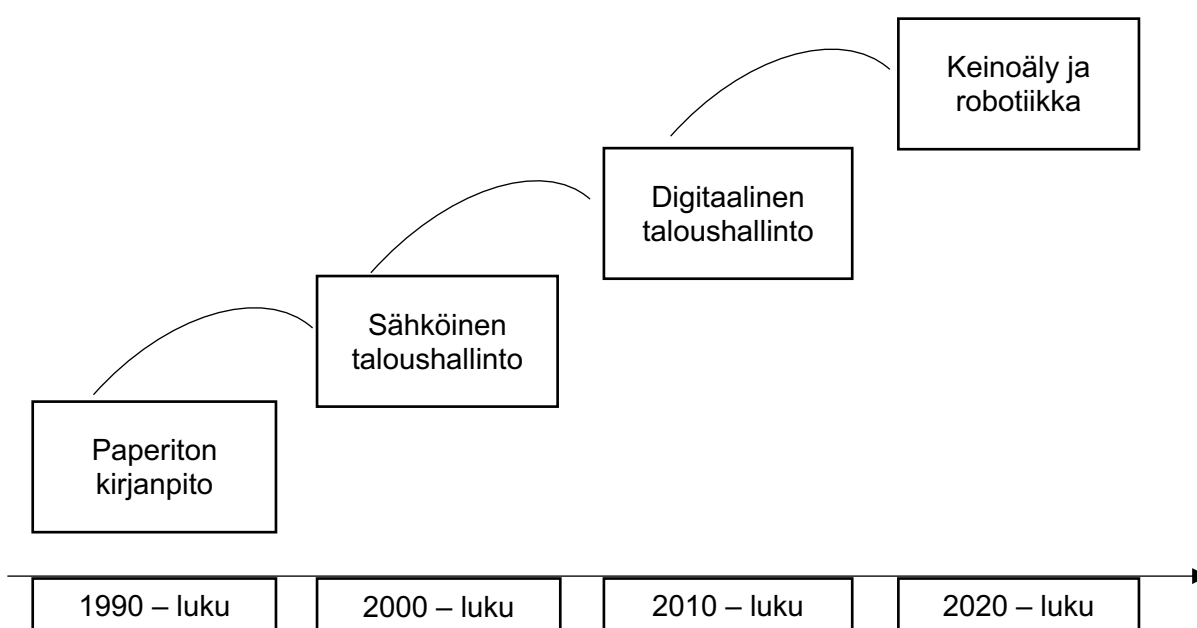
### 3.2 Sähköisen taloushallinnon kehitys

Sähköisen taloushallinnon nimike on vaihtunut vuosien kehityksen myötä. Tekstissä viitataan kuvioon 4 ja siinä esitettiin taloushallinnon kehityksen eri vaiheisiin. 1990 – luvulla sitä kutsuttiin paperittomaksi kirjanpidoksi, kun sähköisiin tositteisiin siirryttiin. Ajan myötä tositteita alettiin käsittelemään sähköisesti ja paperiset laskut skannattiin järjestelmään, mikä oli osa paperitonta kirjanpitoa. Sähköisten tositteiden myötä 2000 – luvun alussa alettiin siirtyä sanontaan sähköinen taloushallinto. Alkujaan sähköisestä taloushallinnosta puhuttiin osto- ja myyntilaskuja käsitellessä, mutta ohjelmistojen kehittyessä käsitystä voitiin laajentaa.

2010 – luvulla tuli digitaalinen taloushallinto, joka keskittyi enemmän tietovirtojen digitalisointiin. Tärkeää oli saada organisaatioiden ja järjestelmien välinen tietovirta toimimaan, jotta tärkeää dataa voitiin hyödyntää talousprosessien ja raportointien automatisoimisessa. Automaation kehittyessä alettiin keskittymään keinoälyyn ja robotiikkaan. Näitä on kehitetty 2020 – luvulta asti, jolloin ohjelmistot pystytään automatisoimaan transaktioiden sisältämää dataa hyödyntäen. Tämän myötä ohjelma voidaan automatisoida tekemään henkilöstön työtehtäviä, mikä nostaa kustannustehokkuutta yrityksessä. Strukturoidun datan avulla pystytään automatisoimaan raportointi yrityksen sisäisesti ja ulkoisesti. (Lahti & Salminen 2014, 27–28.)

Vuonna 2022 monet ohjelmistot ottivat kehitysaskelia kohti sähköisempää taloushallintoa. Taloushallinnon pilvipalvelut ovat suuressa suosiossa tänä päivänä ja suosio kasvaa entisestään. Pilvipalvelut tarjoavat yrityksille mahdollisuuden täysin paperittomaan toimintaan ja tiedon jakamisen eri organisaatioiden välille. Tämän myötä yrittäjällä ja kirjanpitäjällä on kaikki tieto mukana, olivat he missä tahansa. Ohjelmistoyhtiöt haluavat edistää tilitoimistoja ja tuoda sähköiset ohjelmistot heidän käyttöönsä, joten panostus kehityksessä on kasvanut entisestään. Ohjelmistojen kehittyessä ei kuitenkaan pidä unohtaa, että mikään ohjelma ei toimi itsestään. Taloushallinnon ammattilaisia tarvitaan tekoälyn ohjaajaksi, ratkomaan erinäiset ongelmat ja luomaan tarvittaessa automaatiot ohjelmistoon. (Visma Fivaldi.)

Sähköiseen taloushallintoon siirtymiseen sisältyy myös omat riskinsä. Riskit liittyvät valittuun teknologiaan ja ihmisiin, sillä ohjelmiston täytyy olla tietoturvallinen sekä kirjanpidon ja taloudenhallinnan viranomaismääräysten mukainen. Kirjanpitäjän ohjelmisto-osaaminen on myös tärkeässä roolissa ja kehityksen myötä on pystyttävä mukautumaan uusiin ohjelmiin. Kirjanpitäjien mielestä suurin riski liittyy muutosvaiheessa työn resursointiin ja ohjelmistokokemukseen. Riskit pystytään minimoimaan riittävällä valmistautumisella ja huolehtimalla riittävä tuki käyttöönottoprosessin ajalle. Tietoturvariskien minimoimiseksi taloushallinto-ohjelma kannattaa hankkia toimittajalta, jolla on näyttöjä ohjelmisto kehityksestä ja ylläpidosta. Pitkään toiminut ohjelmistoyhtiö tuntee myös viranomaismääräykset ja osaavat huolehtia tietoturvan ohessa digitaalisten aineistojen arkistoinnista oikealla tavalla. (Visma Fivaldi.)



Kuvio 4. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen 2014, 27)

### 3.3 Vastuullisuus

Kehityksen myötä taloushallinnon toiminta muuttuu yhä enemmän paperittomaksi. Paperittomalla taloushallinnolla toiminnasta saadaan vastuullisempaa, joka on nykypäivän megatrendeihin lukeutuva asia. Vastuullisuus on monille merkittävä asia ja yrityksen toiminnan ollessa yritys vastuullista toiminnan, että arvojen puolesta, on mahdollisuus menestykseen tulevaisuudessa yhä parempi. Vastuullisuus on osana asiakaskokemusta ja voi luoda asiakkaalle hyvän mielikuvan yrityksestä ja sen arvoista. Pahimmassa tapauksessa kokemus osoittautuu huonoksi, jolloin voi muodostua kuva vastuuttomasta toiminnasta. Huonot kokemukset on hyvä käsitellä asiakkaan kanssa. Tärkeää on selvittää mistä se syntyi ja miettiä halutaanko asiakkaan ongelma ratkaista aidosti. Vastuullisuus on osana tulevaisuuden

sähköistymistä paperin kulutuksen vähentyessä ja tehokkuuden noustessa. (Hämäläinen 2020.)

Digitaalisuuden myötä kohtaamiset voidaan hoitaa virtuaalisesti, mikä vaikuttaa suoraan ympäristöjalanjälkeen. Myös etätöiden tekemisen mahdollisuus nousee sähköisyyden ja pilvipalveluiden myötä. Nykyiset pilvipalvelut, robotiikka ja keinoäly ovat olleet tässä kehityksessä suuressa osassa. Tehokkuuden myötä myös taloudellinen vastuu paranee ja tämä on suorassa yhteydessä kilpailukyvyn nostamiseen. Silloin kun asiakkaan asiat hoituvat sujuvasti ja mahdolliset virheet saadaan korjattua nopeasti, syntyy luottamus ja kuva vastuullisesta toiminnasta. Yritysvastuullisuus on tärkeä osa liiketoimintaa ja yrittäjän kannattaakin tarkastella mitä eri sidosryhmät pitävät tärkeänä. (Rumpu 2020; Hämäläinen 2020.)

### 3.4 Visma Netvisor

Visma Netvisor on taloushallinnon ohjelmisto, joka on osa Pohjoismaista Visma-konsernia. Visma-konsernin pääkonttori sijaitsee Oslossa ja asiakkaita on yli 1,2 miljoonaa. 20 vuoden ohjelmistokokemuksella Visma on noussut EU:n alueella merkittävimpien ohjelmistoyhtiöiden joukkoon. Suomessa Visma palvelee 1700 asiantuntijan avuin yli 100 000 asiakasta. Palveluiden ja ohjelmistojen myötä liiketoimintaprosesseja voidaan yksinkertaistaa ja digitalisoida. Palveluihin lukeutuu erilaisia IT-ratkaisuja ja IT-konsultointia palvelumuotoilusta tekoälyratkaisuihin. Lisäksi palveluihin lukeutuu laskutus, perintä ja lakipalvelut. Ohjelmistoja on kehitetty erilaisiin taloushallinnon tarpeisiin, kuten kirjanpitoon kaikenkokoisille yrityksille, henkilöstöhallintoon ja toiminnanohjaukseen. (Visma b.) Visman tunnetuimpiin ohjelmistoihin lukeutuu monia taloushallinnon ohjelmia kuten Netvisor, joka toimii ohjelmistokumppanina opinnäytetyössä.

Visma edistää toimintatavoillaan hyvinvointia maailmassa ja toimivat aina arvoketjun ja kestävämpien liiketoimintatapojen mukaan. Visma toimii YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden mukaan, joka auttaa priorisoimaan toimet ja antaa toimintakehyksen vastuullisuustyölle. Konserni kokee tärkeäksi auttaa käyttäjää aikaa säästävillä ohjelmilla, investoimalla paikallisiin yhteisöihin, kunnioittamalla ihmisoikeuksia ja edistämällä ympäristön hyvinvointia. (Visma b.)

Visma pyrkii toiminnallaan kehittämään toimivia ratkaisuja käyttäjille. Kaikkeen ei ole mahdollista vaikuttaa, mutta he pyrkivät helpottamaan asioita. Pyrkimyksenä on lisätä yrittäjän aikaa toimivilla ohjelmistokokonaisuuksilla. Ohjelmistojen avulla moni asia hoituu nykyään automaattisesti ja kaikki tieto on samassa ohjelmassa, joten jokaista yksityiskohtaa ei tarvitse ulkoa muistaa. Teknologian kehitys ei ole huono asia, vaikka moni saattaisi kuvitella sen vähentävän työtehtävien myötä työpaikkoja. Näin ei ole vaan tarkoituksena on saada

rutiinit tehokkaammaksi, jotta aikaa jää tärkeämpiin asioihin. Vanhat ohjelmat eivät enää toimi niin tehokkaasti kuin uudet kehittyneemmät, joten aikaa kuluu pelkästään ohjelman kanssa taisteluun. Tarttuessa uusiin ohjelmiin ja halu kehittyä luo yrityksestä kilpailukykyisen ja houkuttelevan. (Visma a.)

### 3.4.1 Netvisor -ohjelmisto

Netvisor on 100 % sähköinen pilvipalvelu. Kyseessä on moderni ja jatkuvasti kehittyvä taloushallinto- ja palkanlaskentaohjelma. Ohjelmistossa kaikki tieto ja tekeminen on saman katon alla ja tämä tehostaa yrittäjän sekä kirjanpitäjän työtä. Netvisorilla on 6 valmista palvelupakettia suunniteltuna eri kokoisten yritysten tarpeisiin. Kaikkiin paketteihin sisältyy rajaton määrä käyttäjiä sekä mobiilisovellukset ilmaiseksi käyttöön. Myös pienemmille yrityksille on kehitelty Light-paketti, jonka myötä heillekin saadaan sähköisen taloushallinnon edut käyttöön. Netvisor tarjoaa paljon erilaisia ilmaisia kokeiluja ohjelmistolle, jonka avulla yrittäjät voivat kokeilla ohjelman ominaisuuksia ja todeta soveltuvatko ne heidän käyttöönsä. (Netvisor k.)

Oma Netvisor -palvelu kokoaa kaikki asiakastiedot yhteen näkymään ohjelmassa, mikä helpottaa ja nopeuttaa työtä, jopa 70 %. Näkymä näyttää ensimmäisenä aamulla työt asiakkaiden kohdalla ja antaa listan tärkeimmistä tehtävistä. Näkymä antaa pikalinkkejä, joten klikkauksen kautta pääsee suoraan paikkaan missä työ tapahtuu. Lisäksi saadaan dataa, joka auttaa seuraamaan Netvisorin eri ominaisuuksia ja auttaa niiden hyödyntämistä asiakastasolla. Muistiinpanoja voidaan asiakaskohtaisesti kirjata koko tilitoimistolle nähtäväksi muistilappu ominaisuuden avulla. (Netvisor i.)

Tekoälyn avulla Netvisor -ohjelmisto osaa vanhan aineiston pohjalta ehdottaa tiliöintejä, alv-tunnuksia ja laskentakohteita. Ehdotuksia korjatessa tekoäly oppii uutta tietoa. Netvisor voi määrittää erilaisia automaatio ohjeistuksia ohjelmalle. Ostolaskujen käsittely voidaan automatisoida tiettyjen toistuvien toimittajien kohdalla. Laskut voidaan hyväksyä, laittaa kiertoon ja tiliöidä ilman kirjanpitäjän käsittelyä. Myyntilaskut voidaan automaattisesti muodostaa ja lähettää tietyin aikaväleihin halutuille asiakkaille. Myyntilaskuille voidaan myös asettaa automaattinen muistutuslasku, jos maksusuoritusta ei näy. Lisäksi Netvisor on kehittänyt Flow automaatioalustan. Alustan avulla voi kasata kokonaisille yritysryhmille automaattisia prosesseja ja niissä voi yhdistää automaatioääntöjä ja tekoälyä. Halutessaan kaikki ostolaskut ja tiliotteet voi automatisoida tätä hyödyntäen. (Netvisor m.)

Netvisor-kumppanuuden myötä Netvisor tarjoaa tilitoimistolle kehittyneet ohjelmistot käyttöön. Tuntuvien jälleenmyyntipalkkioiden avulla pystytään kasvattamaan liikevaihtoa ja ohjelman jälleen laskutustyökalun avulla voidaan laskuttaa asiakkailta Netvisor-

ohjelmistomaksu. Tukena tilitoimistolle ovat Netvisorin ammattilaiset, jotka ovat tavoitettavissa chatissa, sähköpostilla tai puhelimitse. Lisäksi Netvisor tarjoaa valmiit markkinointimateriaalit ja myyntikummin, joka auttaa ohjelmiston myynnin kanssa. Henkilökunnalle pidetään kattava Netvisor-käyttökoulutus ja heidän on mahdollista sertifioitua Netvisor-osajaksi. (Netvisor d.)

### 3.4.2 Netvisor taloushallinto

Netvisorin toiminnallisuuden tavoite on taloushallinnon automaation kasvattaminen. Kehitys on kasvanut vuosien aikana paljon ja sen tuloksena kirjanpidon tositteista 97 % syntyy automaation avulla. Toiminnon kautta säästetään aikaa ja lisätään yrityksen tuottavuutta. Netvisor on kehittynyt niin, että kaikki tieto liikkuu ohjelmassa automaattisesti ja 100 % automaatio on mahdollista, kun kaikki prosessit saadaan kuntoon. Netvisorissa pankkiyhteydet toimivat kaikkiin suomalaisiin pankkeihin. Pankkiyhteyksien oltaessa sähköiset, nähdään yrityksen taloudellinen tilanne reaaliajassa ja saatavien sekä kulujen seuranta helpottuu. (Netvisor g.)

### **Kirjanpito- ja tilinpäätösohjelma**

Kirjanpito on kehitetty käyttäjää ajatellen ja automaation avulla kirjanpito muodostuu ajantasaisesti. Sähköinen kirjanpito-ohjelma muodostaa tositteet suoraan osto- ja myyntireskontrasta sekä palkanlaskennan tapahtumat kirjautuvat ilman manuaalista kirjausta kirjanpitoon. Suoritusten täsmäyttäminen, maksut ja tiliotteiden nouto suoraan pankista toimivat automaation avulla. Sähköisessä kirjanpito-ohjelmassa yhtäkään kuittia, laskua tai tiliotetta ei tarvitse manuaalisesti käsitellä. Mobiilisovelluksen avulla kuitit voidaan tuoda suoraan ohjelmaan valokuvana. Ohjelmassa on sama näkymä yrittäjällä ja kirjanpitäjällä, jolloin yrittäjä voi hoitaa haluamansa prosessit ja jättää loput tilitoimiston hoidettavaksi. Tieto on reaaliajassa nähtävissä ja tieto liikkuu tämän myötä kätevästi yrittäjän ja kirjanpitäjän välillä. Ongelmien ilmetessä tilanteet ovat korjattavissa, kun yrittäjä ja kirjanpitäjä voivat käydä asian yhdessä läpi samaa näkymää katsomalla. Tämän avulla ongelma kohdat löytyvät helposti ja ovat käsiteltävissä nopeasti. (Netvisor a.)

Työn vaiheet tulevat nopeutumaan ja tehokkuus lisääntyy sähköistymisen myötä. Ohjelman tiliöidessä laskut vanhojen tietojen perusteella, jää kirjanpitäjälle aikaa muihin työtehtäviin. Ohjelmaan voidaan asettaa myös oletustilejä, joihin laskut tiliöidään automaattisesti. Tiliotteiden tapahtumat voidaan automatisoida luomalla tiliöintisääntöjä tiliotteiden taustalle. Ohjelman kautta voidaan tehdä suoraan veroilmoitukset verohallintoon. Veroilmoituksia tehdessä ohjelma tuo tiedon verohallinnolta mahdollisista virhetilanteista, tämän kautta vältytään ilmoituksen virheellisyydestä sekä tekemättä jäämiseltä. (Netvisor h.)

Tilinpäätöksen tekeminen on tehostunut automaation avulla. Tilikauden aikana hyvin tehty kirjanpito helpottaa tilinpäätöstä ja automaation avulla tilinpäätös saadaan muutaman painalluksen kautta ulos ohjelmasta. Tilinpäätös tiedot kerätään tilinpäätöstyökalun avulla suoraan tilikauden aikana tehdystä kirjanpidosta ja muodostetaan eri raportit. Tämän jälkeen tilinpäätös on muokattavissa vielä manuaalisesti yrityksen tarpeiden mukaan. Erilaiset työkalut kirjanpidossa, kuten jaksotus, saldoseuranta ja seurantakohteet nopeuttavat tulevaa tilinpäätöksen tekoa sekä tase-erittelyn laadintaa. Sähköistymisen myötä tilinpäätöksiä ei tarvitse enää tulostaa allekirjoituksia varten, vaan Netvisorilla on käytössä Visma Sign-palvelu. Palvelun kautta tilinpäätös lähetetään vastaanottajalle tarkistettavaksi ja allekirjoitettavaksi, jonka jälkeen se voidaan arkistoida 100 % sähköisesti tilikausiarkistoon. (Netvisor j.)

### **Palkanlaskentaohjelma**

Netvisorissa palkanlaskennan tietojen koostaminen on vaivatonta, joka vapauttaa henkilöresursseja ja tuo säästöjä yrittäjälle. Sähköisessä palkanlaskentaohjelmassa voi hyödyntää valmiita palkkamalleja kuukausi- ja tuntipalkkalistoihin sekä tehdä täysin uusia itselle sopivia palkkamalleja. Kaikki palkkamallit ovat muokattavissa ohjelmassa omiin palkkoihin sopiviksi. Ohjelmassa on kehitetty dashboard palkanlaskijalle, josta näkee seuraavan palkanmaksun tiedot, erilaiset huomioitavat poikkeukset ja velvoitteet. Dashboardin avulla palkanlaskijalla on selkeästi näkyvissä tärkeät asiat, jotta ne eivät jää huomioimatta. Dashboardin lisäksi palkanlaskija voi hyödyntää Oma Netvisor, joka kokoaa tärkeimmät huomiot nähtäväksi etusivulle. Automaatio helpottaa palkanlaskentaa huomattavasti, sen koottua pohjatiedot valmiiksi. Automaatio voi koota työaikakirjaukset, lisät ja ennakot palkanlaskijan tarkastettavaksi. (Netvisor e; Netvisor I.)

Palkanlaskennan taustatietojen päivittäminen on yksinkertaista ja keskituntiansio voidaan laskea siihen tarkoitettulla laskurilla. Keskituntiansio voidaan laskea toteuttaen eri laskenta ajanjaksoja. Automaation avulla palkanlaskennan tiedot kohdistuvat suoraan oikein kirjanpidon tileille, jonka jälkeen tietoja voidaan seurata suoraan järjestelmästä. Palkkojen tarkistus asiakkaalla voi olla aikaa vievää, kun laskelmia lähetellään puolin ja toisin, mutta Netvisorissa asiakas voi käydä suoraan tarkistamassa palkat, mikä säästää molempien osapuolien aikaa. Palkkatiedot menevät Netvisorista suoraan tulorekisteriin palkanmaksun yhteydessä. Toiminto tekee tulorekisteri-ilmoituksesta aikaa säästävää ja tehokasta. Ohjelmassa on lomalaskenta laskuri, joka käsittelee lomapalkat ja pitää lomakertymät ajan tasalla. Hyvin tehty raportointi tehostaa lomalaskennan tarkkuutta. Netvisorissa on myös oma palkanlaskentaohje yrittäjän palkanmaksuun. Tallennettujen tietojen pohjalta ohjelma muodostaa automaattisesti palkanmaksun tositteet ja tekee tulorekisteri-ilmoituksen palkanmaksun

yhteydessä. Palkanmaksu on nopeaa ja sen voi tehdä milloin ja missä vain muutaman painalluksen kautta. Yrittäjällä on vaikutus siihen, lisätäänkö sivukulut palkkaan vai vähennetäänkö ne palkasta. Valinnan tehtyä ohjelma hoitaa laskutoimitukset yrittäjän puolesta. (Netvisor e; Netvisor I.)

### **Laskutusohjelma**

Vuonna 2020 laskutusohjelman käyttö tuli ajankohtaiseksi. Netvisorilla asiakkaiden ei tarvinnut tähän reagoida, sillä asiaan oli varauduttu jo ajoissa kehityksien myötä. Kaiken kokiisiin hinnoittelupaketteihin kuuluu automaatio-ominaisuudet, joka skaalautuu myös yrityksen kasvun myötä. Kassavirtanäkymä on reaaliaikainen, joka näyttää yrityksen maksuvalmiuden. Helpotusta yrittäjälle tuo ohjelman muistutukset erääntyvistä maksuista, jolloin laskut eivät jää maksamatta. Sähköisen arkistoinnin myötä voidaan luopua laskumapeista ohjelman säilyttäessä kaikki laskut lain vaatiman ajan. Sähköisestä arkistosta kaikki on myös helpommin löydettävissä muutaman hakusanan kautta. Ohjelma muodostaa etusivulle erilaisista raporteista kaaviota, jonka avulla taloudellista tilannetta voidaan seurata. Myös saatavien seuranta on kätevää, kun laskut ovat sähköisesti lähetettynä ja ohjelmasta näkee suoraan kenen laskut ovat erääntymässä ja keneltä maksusuoritukset puuttuvat. Tutkimuksen mukaan sähköisten ostolaskujen käsittely on jopa 60 % edullisempaa kuin paperilaskujen. Verkkolaskujen lähettäminen on nopeampaa ja vaivattomampaa. Asiakkaan saadessa lasku nopeammin on maksuaika pidempi ja sovitussa eräpäivässä on helpompi pysyä. (Netvisor b.)

### **Osto- ja myyntireskontra**

Netvisorin avulla ostolaskut voidaan käsitellä täysin 100 % sähköisesti. Automaation avulla säästetään aikaa ja rahaa sekä se tuo turvaa virheellisten tietojen ja huijauslaskujen varalta. Sähköinen käsittely ohjaavat laskut suoraan oikealle asiatarkastajalle ja hyväksyjälle lisäksi laskun tiedot ovat esikäsiteltyjä käsittelijälle tullessa. Tämä nopeuttaa laskun tarkastusta ja laskut laitetaan maksuun vain yhdellä painalluksella. Automaatio myös ehdottaa valmiita tiliöintejä ja kohdistuksia laskuille ja näitä hyväksyessä tekoäly oppii oikeat tiliöinnit ja jatkossa ohjelma osaa kohdentaa laskuja suoraan. Jotta välttyään maksamattomilta laskuilta ja käsitellyiltä, ostoreskontran käyttäjä voi asettaa itselleen poissaolon ja osoittaa itselleen sijaisen, jolloin sijainen voi hoitaa laskujen tarkistuksen ja hyväksynnän loman aikana. (Netvisor f.)

Netvisorin myyntireskontra on yritykselle tärkeä työkalu, jossa voi hallita asiakas-, tuote- ja myyjätietoja. Sieltä näkyvät myös toimitusehdot ja tilaukset sekä myyntilaskujen muodostus tapahtuu myyntireskontrassa. Asiakaskortit ovat hyvä työkalu, mihin voi tallentaa asiakastiedot ja luoda sääntöjä koskien laskutusta. Myös tuotetietoja voi tallentaa tuotekortteihin,

jotka yhdistyvät suoraan varastohallinnan kanssa ja näin tiedot pysyvät tilauksien myötä ajan tasalla. Tietojen ollessa ajan tasalla pystyy automaation myötä ohjelma muodostamaan myyntilaskuja automaattisesti. Tarvittaessa laskulta voi muokata mahdolliset alennukset tai muita laskun tietoja. Säännöllisesti toistuvat laskut voidaan automatisoida suoraan oikealle ajankohdalle, jolloin laskutus on täysin vaivatonta. Mahdollisten virhetilanteiden tullessa voidaan luoda osa- tai kokohyvityslasku asiakkaalle. Kohdistuessa laskun alkuperäiselle osaa automaatio huolehtia kirjanpidon muutoksista. Laskut voi lähettää suoraan ohjelmasta sähköisenä, jolloin vältetään tulostus- sekä postikuluilta. Laskun voi lähettää verkkolaskuna tai mahdollisesti ohjelmasta suoraan suoraan vastaanottajan sähköpostiin. Laskun määrien ollessa suuria voidaan laskut luomisen jälkeen automaattisesti lähettää eteenpäin. Asiakkaan halutessa laskut edelleen paperisena voi laskun lähettää Netvisorin tulostuspalveluun, jossa huolehditaan laskun tulostuksesta ja postituksesta. Automaation myötä laskujen saatavien seuranta ja muistutuksien lähettäminen helpottuu. Ohjelmaan voidaan automatisoida laskujen muistutukset. Muistutuksille voidaan itse määrittellä säännöt, jonka perusteella muistutukset lähtevät oikeille asiakkuuksille. (Netvisor c.)

### 3.5 SWOT – analyysi

SWOT - analyysi on nelikenttäanalyysi, jota käytetään yritystoiminnan analysointimenetelmänä. Sitä käytetään selvittämään vahvuuksia ja heikkouksia, sekä mahdollisuuksia ja uhkia yrityksessä tai yritystoiminnan osa-alueesta. SWOT – analyysin nimi tulee englanninkielisistä sanoista strength = vahvuus, weakness = heikkous, opportunity = mahdollisuus ja threat = uhka. Nelikenttäanalyysissä analysoidaan valitun aiheen vahvuuksia ja heikkouksia nykytilanteessa ja uhkia ja mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Vahvuuksia voidaan hyödyntää ja heikkouksia lähdetään kehittämään tämän myötä. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2021.) Opinnäytetyön SWOT-analyysissä käsitellyt asiat kerätään teoriaosuudessa käsitellyistä aiheista sekä ohjelmistokumppanin kokemuksesta hyödyntäen. Analyysi tehdään asiakkaan näkökulmaan perehtymällä, jotta työhön saadaan tarkennusta sähköisen taloushallinnon eri puolista mahdollisin asiakkaan silmin. Kuvio 5 on SWOT-analyysin toteutus.

Analyysin avulla eri osa-alueita pystytään tarkastella ja analysoida joustavasti. Sähköinen verkkokysely on hyvä tapa kerätä aineistoa SWOT- analyysiin. Toimintatapoja analyysin luomiseen on useampi. Yksi tapa toimii niin, että jokainen arviointiin osallistuja luo oman SWOT- analyysin ja nämä tuodaan yhteen. Tai asioita tuodaan esiin keskustelun kautta, jolloin aikaa voi mennä enemmän, mutta tämä auttaa saamaan yhteisen lopputuloksen paremmin. Kaikkien osa-alueiden tunnistaminen on tärkeää, mutta analyysin kautta on mietittävä, kuinka näitä lähdetään hyödyntämään konkreettisesti. Täytyy osata kehittää toimintaa

vahvuuksia hyödyntäen ja lähteä selvittämään kuinka heikkouksia voidaan parantaa. (MCS 2020.)

Sisäinen näkökulma, jota analyysissä tarkastellaan, on yrityksen tai organisaation vahvuudet. Näitä voidaan lähteä kartoittamaan seuraavien kysymysten avulla. Missä olemme onnistuneet? Mitkä ovat tarkasteltavan asian hyviä puolia? Myös heikkoudet lukeutuvat yrityksen sisäisiin näkökulmiin ja heikkouksien kohdalla objektiivinen tulkinta on tärkeää tunnistettavista asioista. Seuraavien kysymysten avulla heikkouksia voidaan lähteä tunnistamaan. Missä meillä on ongelma? Mikä asia ei toimi hyvin? Tai mitä asioita pitää välttää tulevaisuudessa? Ulkoinen tarkastelu puolestaan käsittelee mahdollisuuksia ja uhkia. Mahdollisuuksien avulla liiketoimintaa voidaan kehittää tai mahdollisesti lisätä organisaation toiminnan vaikuttavuutta. Uhat käsittelevät tunnistettuja ongelmia tai asioita, joita pitää välttää. Uhkien tunnistamisessa on tärkeää tunnistaa suorat ja epäsuorat uhat, joita voi olla hankalampi hahmottaa. Jos uhat halutaan minimoida näitä, on tärkeä seurata aktiivisesti. (MCS 2020.)

## 4 Toiminnallisen opinnäytetyön toteutus

### 4.1 Tutkimuksessa käytettävät menetelmät

#### Teemahaastattelu

Opinnäytetyön kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä toteutetaan teemahaastattelua hyödyntäen ohjelmistokumppanille Netvisorilta. Haastateltavien määrässä päädyttiin vain yhteen haastateltavaan ja haastattelu toteutetaan sähköpostin välityksellä. Haastattelussa tullaan syventymään sähköiseen taloushallintoon ja haastattelulla pyritään keräämään hyödynnettävää tietoa opinnäytetyölle. Muotio (2022) mukaan haastattelun avulla saadaan kerättyä henkilökohtaisempaa tietoa ja siksi haastattelua pidetään hyvänä tiedonkeruumenetelmänä. Yleisesti haastattelut tehdään kasvokkain tai videoyhteyden kautta, mutta se voidaan toteuttaa lisäksi sähköpostitse tai puhelimitse. Ilman kontaktia pidettävä haastattelu voi helposti menettää kommunikatiivisuuden hyvät puolet. Sillä kasvokkain tehtävässä haastattelussa voi saada haastateltavasta enemmän irti eleitä, mielipiteitä ja jatkokysymyksiä. Sähköposti haastattelussa ei tätä kaikkea saa, mutta siinä voidaan vuoroviestintää silti toteuttaa. (Muotio 2022.)

Haastatteluun osallistuvat henkilöt ovat yleisesti kiinnostuneempia aiheesta ja ovat myöhemminkin tavoitettavissa mahdollisia jatkokysymyksiä varten. Haastattelua suunnitellessa on hyvä tarkkaan miettiä, mitä kysymyksillä haluaa saavuttaa. On myös tärkeää edetä hallitusti haastattelutilanteessa, jotta haastateltavalla on rento olo vastauksia antaessa. (Hirsjärvi ym. 2013, 205.) Haastattelu voi myös epäonnistua, jos haastattelun osapuolien aikatauluja ei saada kohtaamaan tai aiheesta oleva vähäinen tieto osapuolilla ei tuota tulosta. Lisäksi avoimiin kysymyksiin vastaaminen voi olla liian henkilökohtaista vastaajalle, ja tämän myötä hän voi antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia vain. Tämä johtaisi siihen, että vastaukset eivät ole tarpeeksi luotettavia käsittelemään aihetta. (Hirsjärvi ym. 2013, 206; Muotio 2022.)

Haastatteluita voidaan toteuttaa erilaisin tavoin. Strukturoitu haastattelu on hyvin suunniteltu lomakehaastattelu, kun kysymykset on tarkkaan suunniteltu valmiiksi. Haastattelu on nopeasti pidetty valmiin rungon takia. Syvähaastattelu toisin kutsuttu avoin haastattelu. Haastattelussa edetään tunteen mukaan esittäen avoimia kysymyksiä ja lisäkysymyksiä niiden herätessä. Teemahaastattelussa halutaan vastauksia tiettyihin aiheisiin ja kysymyksiin. Haastattelua suunnitellessa on tärkeää perehtyä aiheeseen hyvin, erityisesti teemahaastattelua suunnitellessa. Lisäksi haastateltavan valinta on tärkeä, jotta haastateltavan tietotaito on tarpeeksi riittävä haastatteluun. Tällä voidaan taata, että haastattelulla saadaan tarpeeksi kattavasti kerättyä tietoa. Kyseessä on lomake- ja avoimen haastattelun yhdistelmä,

jossa kysymykset on voitu valmiiksi suunnitella, mutta haastattelun runko on avoin vielä. (Hirsjärvi ym. 2013, 208–209; Muotio 2022.)

### **Sähköinen kyselylomake**

Opinnäytetyön kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä toteutetaan sähköisenä asiakaskyselynä. Kysely toteutetaan käyttäen Likert-asteikkoa, jolla voidaan mitata asiakkaiden tyytyväisyyttä. Asiakaskyselyn kohderyhmäksi valikoitui asiakkaat, joilla on sähköinen taloushallinto käytössään jo. Vastauksia analysoimalla voidaan saada hyödynnettävää tietoa toimeksiannon toteutusta varten. Hirsjärven ym. (2013) mukaan kyselytutkimus on hyvä tiedonkeruumenetelmä, kun halutaan saada laajalta joukolta vastauksia useampiin kysymyksiin. Sähköinen kysely on hyvä valinta, sillä silloin vastaaja voi tehdä kyselyn, milloin ja missä vain, eikä siihen vaadita kyselyn laatijan läsnäoloa. Tämän myötä kyselyn laatija säästää omaa aikaa ja vaivannäköä. Sähköpostilla lähetetty kysely voidaan lähettää vaikka kuinka suurelle joukolle vastaajia, jonka myötä mahdollistetaan yhä suurempi määrä vastauksia. Sähköinen kysely on aikaa säästävä mutta myös kustannustehokkaampi kuin paperinen lomakekysely. Aikataulut on helpompi suunnitella sekä monilta kustannuksilta säästyään, kun kysely on suoraan lähetetty vastaajan sähköpostiin. (Hirsjärvi ym. 2013, 195–196.)

Kyselytutkimuksesta löytyy myös heikkoutensa. Kyselyä laatiessa täytyy osata varmistaa sen kiinnostavuus kyselyn vastaanottajalle, sillä riskinä on niin sanottu kato, jos vastaaja ei koe aihetta tärkeäksi. Myös kyselyn kiinnostavuus vaikuttaa vastaajan luotettavuuteen, onko kysymyksiin vastattu huolellisesti ja rehellisesti. Suurelle joukolle kyselyä tehdessä on tärkeää, että aihe koskettaa heitä ja he kokevat sen tärkeäksi, sillä muuten vastausprosentti voi jäädä 30–40 % luokkaan. Kyselyn tekijän kannattaa olla aktiivinen seuratessaan vastauksien kertymistä ja muistutella vastaajia vielä kyselystä, näin voidaan saada vastausprosentti kasvamaan. (Hirsjärvi ym. 2013, 195–196.)

Ennen kyselyn lähettämistä on hyvä luoda saatekirje kyselyn vastaanottajille. Saatekirjeessä tuodaan ilmi kyselyn ajankohta ja aihe, jolloin kyselyn vastaanottaja on tietoinen kyselyn tarkoituksesta. saatekirjeessä vastaajaa kannattaa rohkaista kyselyn vastaamiseen ja tuoda ilmi kyselyn tärkeys myös vastaajalle. (Hirsjärvi ym. 2013, 204.) Kuten Vilka & Airaksisen (2004) mukaan tärkeää lomaketta luodessa on tärkeää suunnitella kysymykset tarkkaan käsittelemään aihetta. Kysely luodaan selkeällä kaavalla yksi kysymys kerrallaan ja tämän myötä vastaus vaihtoehdot on luotu selkeästi kuvaamaan kysymystä. (Vilka & Airaksinen 2004, 61; Hirsjärvi ym. 2013, 195.) Kysymykset täytyy luoda niin, että vastaaja ymmärtää tarkoituksen ja aihe on vastaajalle tuttu. Kyselyn luomiseen on hyvä käyttää

aikaa, sillä vastaukset eivät ole aina onnistuneita asiakkaan näkökulmasta ja saadaan toivotat vastaukset tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2013, 195–196.)

#### 4.1.1 Teemahaastattelun suunnittelu

Opinnäytetyön kvalitatiivisen osuuden haastattelu toteutetaan hyödyntäen teemahaastattelun ominaisuuksia. Haastattelussa käsitellään kahta pääaihetta, jotka tässä haastattelussa muodostuvat sähköisen taloushallinnon ympärille koskien asiakaskokemusta ja ohjelmist ominaisuuksia. Haastattelulla kerätty tieto tulee vastaamaan muun muassa yhteen tutkimuskysymyksen alakysymyksistä. Yleisesti teemahaastattelut toteutetaan haastateltavan kanssa kasvokkain avointa keskustelua käyden, mutta aikataulujen sovittamiseksi haastattelu tullaan toteuttamaan sähköpostin välityksellä. Kysymykset tullaan luomaan suoraan sähköpostipohjaan, johon haastateltava pystyy kohdistamaan vastauksensa jokaiseen kysymykseen. Kysymykset luodaan täydentämään teoriaosuudessa käsiteltyjä aiheita ja tukemaan SWOT- analyysia. Haastattelu toteutetaan kartoittamaan yhden haastateltavan näkemystä asiakaskokemuksista ja ohjelmisto-ominaisuuksista.

Haastattelun kysymyksiä lähdetään miettimään sen kautta, mitä toimeksiantoon hyödynnettävää tietoa ohjelmistokumppaneilta voitaisiin saada. Kysymykset suunnitellaan niin, että haastattelu tuottaa lisäarvoa opinnäytetyölle ja vastauksia voidaan hyödyntää toimeksiannon suunnittelussa. Haastattelun runko koostuu kysymyksistä syventyen asiakaskokemuksiin sekä ohjelmisto-ominaisuuksiin (Liite 1). Haastattelun ensimmäinen tema, joka sisältää 4 kysymystä kartoittaa asiakkaiden käyttökokemusta ja vastaanottavuutta sähköistä taloushallintoa kohtaan. Lisäksi haastattelun tarkoituksena on myös selvittää, mikä on yleisin peruste, että asiakkaat eivät ottaisi sähköistä taloushallintoa käyttöön. Kerätty tieto tulee toimimaan pohjana opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa, jossa pidetään asiakastapaamisia ohjelmiston tarjoamisen vuoksi. Tiedon kautta asiakkaille osataan kuvata tarkemmin sähköisen taloushallinnon ominaisuuksia ja miksi siihen olisi hyvä vaihtaa. Haastattelun loppupuolella tema pyörii ohjelmisto-ominaisuuksien ympärillä. Kysymykset 5–7 syventyvät selvittämään sähköisen taloushallinnon hyötyjä ja haittoja, sekä loppuasiakkaiden koulutusmahdollisuuksia. Vastauksilla kerättävän tiedon pohjalta tilitoimisto pystyy tekemään toimintasuunnitelmaa uusien asiakkaiden kohdalla.

#### 4.1.2 Asiakaskyselyn luominen

Opinnäytetyön tiedonkeruu tapahtuu sähköisen kyselylomakkeen kautta (Liite 3). Sähköinen kyselylomake valikoitui, sillä sen avulla saadaan tehokkaasti kerättyä tarpeellista tietoa asiakkailta ja vastausten myötä saadaan hyödynnettävää tietoa opinnäytetyön seuraaviin vaiheisiin. Vastaukset on helppo analysoida kirjallisena ja muodostaa diagrammeja

kuvaamaan asiakkaiden tyytyväisyydestä sähköiseen taloushallintoon. Sähköinen kyselylomake on myös molemmille osapuolille tehokas ja vaivaton valinta. Kyselyn pituus halutaan pitää vastaajan roolia mieltien lyhyenä, ja tämän vuoksi täytyy miettiä mitkä ovat tärkeimmät tiedot, joita tutkimuksen tuloksien kannalta tarvitaan. Asiakkaiden yritystietoja ei kyselyssä kysytä, jotta asiakkaiden anonymiteetti säilyy riittävän hyvin. Anonymiteetilla pyritään varmistamaan mahdollisimman monen rehellinen vastaus kyselyyn.

Asiakaskysely tullaan luomaan sähköisenä asiakastyytyväisyyskyselynä. Kysely luodaan käyttäen Google Forms -työkalua. Tämän avulla kysely tulee olemaan helposti toteutettavissa ja kyselyn tuloksista tulee muodostumaan valmiita diagrammeja helpottamaan analysointia. Kyselyn teeman pystyy muokkaamaan ohjelmassa tilitoimiston väreihin ja logoon sopivaksi. Tämä luo luotettavan ja ammattimaisemman kuvan kyselyn vastaanottajille. Kyselyn kysymykset pohjautuvat sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon ja tämän vaikutukset yritystoimintaa. Kyselyllä pyritään mittaamaan sähköisen taloushallinnon vaikutuksia asiakastyytyväisyyteen. Kyselyn kohderyhmäksi valitaan asiakkaat, joilla on osa- tai täys-sähköinen taloushallinto käytössään. Kysymyksiä lähdetään suunnittelemaan sen pohjalta, mitä tyytyväisyyteen vaikuttavia asioita halutaan mitata. Asiakaskyselyn avulla pyritään saamaan vastaus tutkimuskysymyksen pääkysymykseen asiakkaiden tyytyväisyydestä. Kahdella ensimmäisellä kysymyksellä kartoitetaan asiakkaan taustatietoja monivalinta kysymyksiä hyödyntäen. Kysymyksillä selvitetään, kauanko yrityksellä on ollut sähköinen taloushallinto käytössä ja mitä ohjelmaa he käyttävät. Tätä taustatietoa voidaan hyödyntää kyselyn muita kysymyksiä analysoidessa.

Kyselyn pääkysymykset toteutetaan likert-asteikkoa hyödyntäen. Likert-asteikko kysymyksestä 5 kappaletta kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä. Lisäksi neljän likert-asteikko kysymyksen loppuun lisätään avoimia kysymyksiä, joilla asiakkaat voivat täydentää antamaansa vastausta. Vainikaisen mukaan likert-asteikko on luokitteluasteikko, jolla saadaan kerättyä tietoa välimatka-asteikkoa hyödyntäen. Välimatka-asteikkoa hyödyntäen kyselyssä saadaan mitattua asiakkaiden mielipiteitä. Välimatka-asteikko luodaan yleisesti 5 tasoiseksi, ja niin tehtiin myös tässä kyselyssä. (Vainikainen.) Asiakkaille halutaan antaa mahdollisuus laajempaan näkökulmaa kyselyyn vastatessaan.

Kysely lähetetään kohderyhmälle sähköpostiviestillä yrityksen sähköpostia hyödyntäen, jotta sähköpostiosoite olisi vastaanottajille tuttu entuudestaan. Sähköpostiosoitteen ollessa vastaajille tuttu ja turvallinen, varmistetaan vastaajien vastaamishalukkuutta kyselyyn. Jotta asiakkaiden huomio saadaan kiinnittymään kyselyyn, on sähköpostissa saateviesti kyselyyn (Liite 2). Saateviesti on kuvaus kyselystä, jossa avataan sen tarkoitus, miksi tämä tehdään ja mihin perustuen. Siinä tullaan kertomaan kyselyn ajankäytöstä, jotta vastaajat

voivat varata sopivan ajan vastaamiseen. Saateviestissä halutaan painottaa vastaanottajalle myös tutkimuksen tärkeyttä, jolla varmistetaan mahdollisimman monen vastaaminen ja tutkimuksen onnistuminen.

#### 4.1.3 Tulosten analysointi

Hirsjärvi ym. (2013) korostavat, että tutkimuksen tulosten analysointi, tulkinta ja johtopäätökset ovat tutkimuksen tärkeimpiä vaiheita. Vaiheet ovat ne, joihin tutkimuksen alussa on tähdätty ja analyysivaiheessa vastaukset tutkimusongelmiin selviää. Toisaalta tutkimuksen aikana voi käydä myös niin, että analyysivaiheessa selviää, kuinka ongelmat olisi pitänyt asetella. (Hirsjärvi ym. 2013, 221.) Analysointia voidaan toteuttaa monin tavoin ja pääperiaate muodostuu sen mukaan, mikä analyysitapa tuo vastauksen tutkimusongelmaan (Hirsjärvi ym. 2013, 224).

Tutkimuksen ensimmäinen hyödynnettävä menetelmä oli kvalitatiivinen sähköpostihaastattelu. Haastattelun vastauksilla pyritään havainnollistamaan ohjelmistokumppanin näkökulmaa. Tarkoituksena ei ole luoda laajoja johtopäätöksiä, vaan havainnoinnilla halutaan nostaa esiin tärkeimmäksi koetut asiat. Tuloksilla pyritään saamaan vastaus tutkimuskysymyksen alakysymykseen, mikä on vaikuttava tekijä asiakkaan ottaessa sähköinen taloushallinto käyttöön. Vastauksia pyritään hyödyntämään osana opinnäytetyön SWOT- analyysia ja lisäksi saada hyödyllistä tietoa asiakkaiden lähestymiseen. Haastateltavia on tässä tapauksessa vain yksi, joten vastauksien näkökulmat perustuvat yhden haastateltavan näkökulmaa.

Ennen litterointia on tärkeää tietää millä tavoin saatua aineistoa aiotaan analysoida. Litterointia toteutetaan laadullisen aineiston käsittelyyn. Litterointia tehdään kielenkäyttöön liittyvänä analysointina ja tämä on useimmiten käytettävä menetelmä. Koko laadullista aineistoa ei tarvitse litteroida, vaan siitä voidaan poimia tärkeimmät teema-alueet, joihin syvennytään tarkemmin. (Hirsjärvi ym. 2013, 222.) Haastattelu tullaan analysoimaan hyödyntäen litterointia. Yleisesti litterointi toteutetaan kasvokkain tehdyn haastattelun analysoinnin osana, haastattelun puhtaaksi kirjoittamisena. Tässä tutkimuksessa litterointia hyödynnetään, kun haastattelu analysoidaan omin sanoin nostaten esiin tutkimukselle oleelliset asiat. Haastattelun vastauksista esiin nostetaan suorin sitaatein muutama vastaus analysoinnin tueksi.

Tutkimuksen toisena menetelmänä toimi kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, jolla pyritään saamaan vastaus päätutkimuskysymykseen. Asiakaskyselyn tuloksia analysoimalla halutaan selvittää, mikä on yleinen asiakastytyvyisyys asiakkailla, joilla on sähköinen taloushallinto käytössä. Kysely luotiin hyödyntäen kyselytyökalua, joka luo hyödynnettävät

diagrammit suoraan likert-asteikko vastauksista. Likert-asteikkoa mitataan asteikolla 1–5. Vastausvaihtoehdot eivät ole suoraan samaa tai eri mieltä, vaan vastaukset on muotoiltu kysymyksiin sopiviksi vaihtoehdoiksi. Diagrammeista ilmenee suoraan vastausten prosentuaalinen jakauma, ja näitä hyödynnetään kyselyn analysoinnissa. Kyselyn taustatietokysymykset käsitellään johdatteluvassa kappaleessa, jossa käsitellään kyselyn onnistumista ja vastaaja määriä. Jotta kyselystä saadaan nostettua esiin tärkeimmät asiat, tullaan vain pääkysymysten vastaukset analysoimaan diagrammeja hyödyntäen. Kyselyn avoimia kysymyksiä tullaan analysoimaan osana pääkysymysten vastauksia. Avoimet kysymykset ovat tätekysymyksiä pääkysymyksiin ja siksi näitä ei tulla analysoimaan omana osana. Avoimien kysymysten vastauksia tullaan esittämään sitaateissa, joista ilmenee asiakkaiden antamat mielipiteet kysymyksiin. Likert-kysymysten ja avointen kysymysten vastauksia analysoidessa yhdessä saadaan kokonaiskuva asiakastytyvyydestä.

## 4.2 Tutkimustulokset

Teemahaastattelu, SWOT- analyysi ja asiakaskysely analysoidaan osana tutkimusta. Tutkimustuloksista esiin nostettiin toimeksiannolle oleelliset asiat ja näitä analysoidiin kuvien ja tekstin muodossa. Teemahaastattelu toteutettiin ensimmäisenä menetelmänä, jotta haastattelulla kerättyä tietoa pystyttiin hyödyntämään SWOT- analyysin tekemiseen. Asiakaskysely luotiin viimeisenä ja kysymykset mietittiin jo kerätyn tiedon perusteella. Kyselyllä haluttiin selvittää oleelliset tyytyväisyyden vaikuttavat tekijät.

### 4.2.1 Teemahaastattelun tulokset

Haastattelu toteutettiin sähköpostihaastatteluna hyödyntäen teemahaastattelun ominaisuuksia. Haastattelun aiheet liittyivät sähköiseen taloushallintoon. Haastattelussa syvennettiin kartoittamaan Netvisor asiakkaiden kokemuksia sähköisestä taloushallinnosta ja lisäksi haluttiin selvittää ohjelmistokumppanin näkemystä ohjelmisto-ominaisuuksista. Haastattelun runko muodostui näistä kahdesta pääaiheesta, joihin haastattelussa syvennettiin. Haastattelun runko löytyy kokonaisuudessaan liitteestä 1. Haastattelusta kerätty tieto tukee teoriaosuudessa käsiteltäviä aiheita sekä antaa tukea SWOT- analyysin luomiseen. Haastattelun keskeisimmät aiheet pyörivät asiakaskokemuksen ympärillä, jotta saatiin kerättyä tietoa toimeksiannon toteutuksen eduksi. Haastattelusta saatu tieto oli monipuolista ja haastateltava oli osannut kuvata vastauksissaan eri näkökulmia.

Haastattelun ensimmäinen teema syventyi käsittelemään aihetta asiakasnäkökulmasta. Ensimmäisen kysymyksen vastauksesta esiin nousi asiakkaiden yleinen tyytyväisyys sähköiseen taloushallintoon vaihdon jälkeen. Tyytyväisyyden lisäksi joukkoon mahtuu myös pettyneitä osapuolia. Asiakkaiden yleiseen tyytyväisyyteen vaikuttava tekijä oli tilitoimiston

antama käyttökoulutus ohjelmasta. Lisäksi monet asiakkaat eivät ole tietoisia mahdollisista palveluista, joita heillä voisi olla käytössään. On siis tärkeää säännöllisesti tarkastella asiakkaiden tarpeita ja tehdä heille esittelyitä ohjelmasta. Tähän tilitoimistot voivat hyödyntää Netvisorin tarjoamaa kummimyyjää. Näitä työkaluja hyödyntämällä asiakas on tyytyväisempi palveluihin. Seuraavan kysymyksen aiheena käsiteltiin asiakkaiden vastaanottavuutta sähköisten palveluiden tarjontaa. Vastauksessa esiin nousi kaksi näkökulmaa ja siitä ilmenee, että on tärkeää miettiä, kuinka asiakasta tullaan asian tiimoilta lähestymään. Kuten ensimmäisen kysymyksen vastauksessa tuotiin esiin vaikutus ohjelmisto-ominaisuuksien esittelystä asiakkaalle. Vastauksesta saadun tiedon perusteella voidaan suunnitella sopivat lähestymistavat ja hyödyntää kummimyyjän apua asiakkaita lähestyessä. Alla esimerkkinä vastaus edellä mainittuun kysymykseen.

*- Jos tilitoimistolta kysytään niin monesti eivät :) Jos asiakkaalta kysytään haluavatko he muuttaa toimintatapoja valtaosa sanoo etteivät halua. Silti meille tulee viikottain eteen tapauksia, jossa meidän tilitoimistokumppani on juuri kertonut ettei kukaan asiakas ole ollut kiinnostunut Netvisorista, mutta kun suoramyymintimme on ollut suoraan asiakkaaseen yhteydessä ja esitellyt ohjelman onkin asiakas halunnut ottaa palvelun käyttöön. Tähän kysymykseen vaikuttaa siis se miten asia tuodaan esille. Jos loppuasiakkaalle näytetään toinen vaihtoehtoa toimia, ovat asiakkaat olleet kiinnostuneita, mutta jos kysytään haluaako asiakas sähköistä palveluita saadaan vastaukseksi monesti ei.*

Haastattelulla haluttiin kartoittaa millä perusteilla asiakkaat eivät ota sähköisen taloushallinnon palveluita käyttöön. Suuri vaikuttava tekijä tähän oli tilitoimiston toiminta. Asiakkaille on tärkeää selkeä hinnoittelu ja yhteneväinen toimintatapa, kun kyseessä on uudistukset. Haastattelulla kerättiin tietoa myös asiakkaiden ohjelmistotaidoista. Tällä haluttiin johdatella siihen voisiko taidoilla olla merkitystä päätöksen tekoon siirtyä sähköisen taloushallinnon palveluihin. Vastauksesta esiin nousi ihmisten yksilöllisyys ja se, että toiset oppivat toiset eivät. Johtopäätöksenä tästä voi tehdä sen, ettei heikot ohjelmistotaidot omaava asiakas vaihtaisi palveluun, jota ei osaisi käyttää.

Haastattelun toisena teemana käsiteltiin ohjelmisto-ominaisuuksia. Teeman ensimmäisessä kysymyksessä käsiteltiin asiakkaiden kouluttamista ohjelmiston käyttöönoton kanssa. Vastaukseen oli viitteitä jo ensimmäisen kysymyksen vastauksessa, jossa puhuttiin tärkeystä asiakkaiden kouluttamisen kohdalla. Tilitoimisto saa koulutuksen Netvisorilta ja tämän jälkeen tilitoimiston henkilöstö osaa kouluttaa asiakkaitaan. Tarvittaessa tilitoimistot voivat kuitenkin ohjata asiakkaat tilaamaan koulutuksen suoraan Vismalta. Tämä voi kuitenkin olla asiakastytyväisyyteen vaikuttava tekijä, joten tyytyväisen asiakkaan pitääkseen,

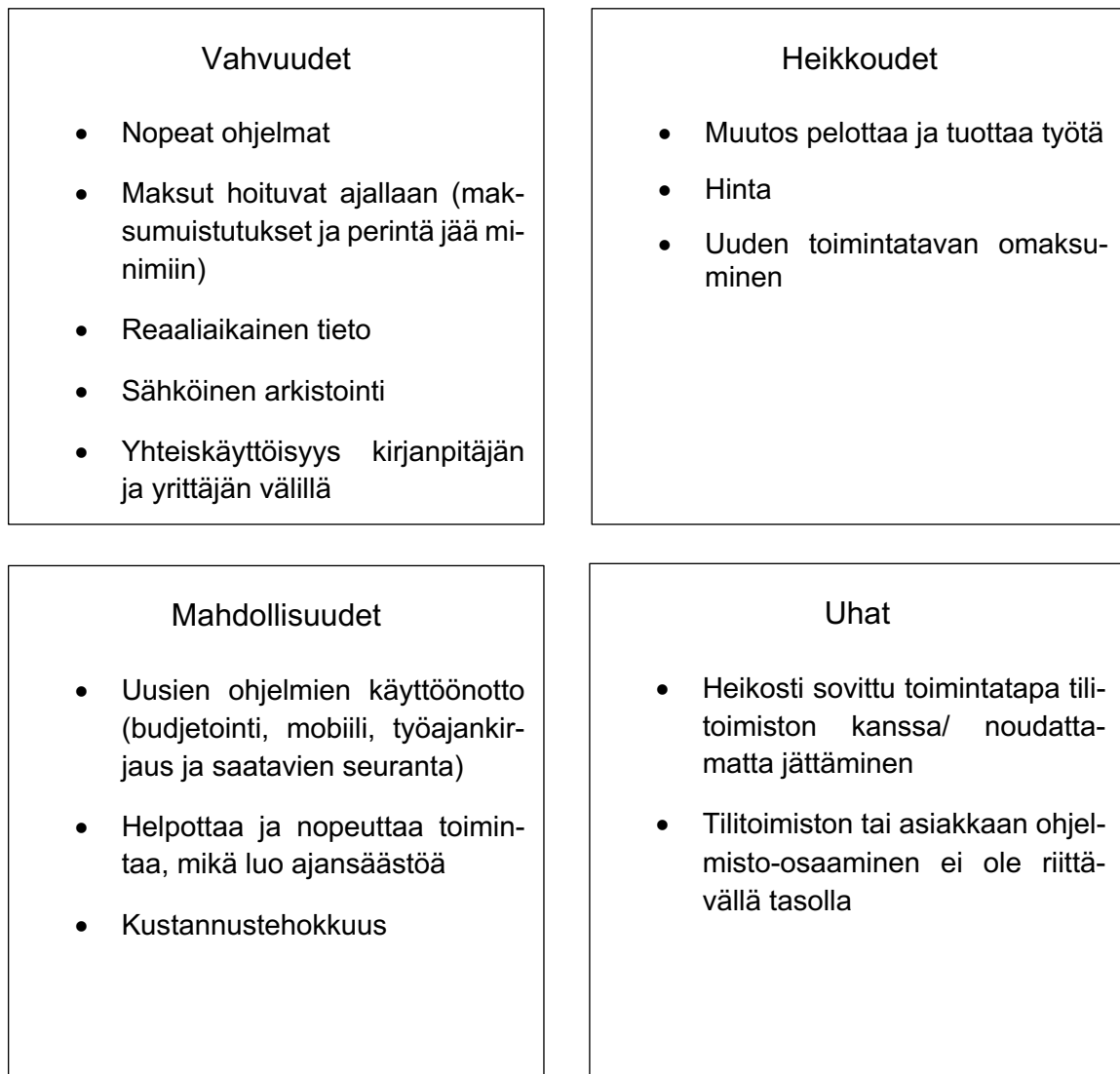
tilitoimiston kannattaa hoitaa koulutukset itse. Ohjelmiston hyviä ja huonoja puolia kartoitettaessa saatiin vastaus ohjelmistopuolen näkökulmaan, joka kuuluu seuraavasti.

*- Visman näkökulmasta haluamme tuoda tilitoimistoille ja tilitoimistojen loppuasiak-  
kaille tarjolle markkinoiden parhaimman taloushallinnon softan.*

Haastattelussa ei esiin noussut huonoja puolia sähköistymiseen liittyen, mutta näitä käsitellään SWOT- analyysissä sekä teoriaosuudessa tarkemmin. Tärkeä asia, jota haastattelulla haluttiin selvittää, oli sähköisen taloushallinnon loppuhinta asiakkaalle. Tämä on myös SWOT- analyysissä merkitty heikkouksiin, sillä asiakkaat näkevät ohjelmistokulujen nousun sähköisestä taloushallinnosta puhuttaessa. Hinnalla on myös kääntöpuoli ja asiakkaan loppuhintaa vaikuttaakin se, kuinka tilitoimisto tulee hinnoittelemaan palvelut sähköisen taloushallinnon omaaville asiakkaille. Tämän tiedon myötä tilitoimisto pystyy tekemään selkeän suunnitelman sähköistä taloushallintoa tarjoaville asiakkaille, niin palvelumuodon kuin hinnan suhteen. Asiakkaille on tärkeää tuoda esiin ohjelman käyttöominaisuudet ja kuinka se tulisi heitä hyödyttämään liiketoiminnassa.

Haastattelun perusteella voidaan todeta, että tilitoimiston toiminnalla on suuri vaikutus asiakkaan päätökseen ottaa sähköinen taloushallinto käyttöön. Asiakkaat tarvitsevat tilitoimistolta selkeyttä ja varmuutta, jotta kokevat uuden palvelukokonaisuuden toimivaksi. Lisäksi esiin nousi tapa, jolla asiakkaita lähestytään uuden asian tiimoilta. Tämä huomio on tärkeä tilitoimistolle uudistuksia tehdessä, jotta viestintä asiakkaita kohtaan toteutuisi jatkossa eritavalla. Opinnäytetyön toimeksiannon toteutuksessa asiakkaisiin ollaan yhteydessä niin Netvisorin puolelta kuin tilitoimistonkin. Haastattelusta saadun tiedon kautta osataan asiakkaita lähestyä ohjelman tarjoamisen myötä oikein.

#### 4.2.2 SWOT – analyysin tulokset



Kuvio 5. SWOT – analyysi

Kuviossa 5 esitellään sähköisen taloushallinnon vahvuuksia ja heikkouksia sekä mahdollisuuksia ja uhkia asiakkaan näkökulmaan perustuen. Jokaista osiota analysoidaan hieman omana kappaleenaan ja esiin nostetaan tärkeimmäksi koetut asiat. Heikkouksia ja uhkia avataan tekstissä niin, että jokaiselle kohdalle pyritään saamaan perustelu, kuinka näihin asioihin voidaan vaikuttaa.

Vahvuuksissa esiin nostettiin asiat, jotka koettiin hyödyntävän asiakkaita heidän siirtyessä sähköiseen taloushallintoon. Kuten teoriaosuudessa esiintyvä reaaliaikainen tieto, nousi esiin myös sähköisen taloushallinnon vahvuuksissa. Kehittyneitä ohjelmia käyttäessä asiakas ja kirjanpitäjä ovat ajan tasalla kirjanpidon osalta, kun molemmat osapuolet näkevät tiedot reaaliajassa. Reaaliaikaista tietoa hyödyntämällä yritys pystyy tekemään erinäisiä

päätöksiä kesken kuukauden. Lisäksi osto- ja myyntilaskujen käsittely samassa ohjelmassa lisää maksujen ajantasaiset suoritukset ja seuranta on helpompaa. Kun laskut hoidetaan samassa ohjelmassa, hoituu arkistointi myös sähköisenä, jolloin säästetään paperia ja tilaa mappiarkistoinnin vähentyessä.

Mahdollisuuksia lähdettiin miettimään sen kautta, mitä asiakas saa ottaessaan sähköisen taloushallinnon käyttöönsä. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa kustannustehokkaamman yritystoiminnan. Kun monet rutiinit saadaan automatisoitua, tulee toiminnasta helpompaa ja aikaa säästyy muihin työtehtäviin. Tämä luo yritykselle mahdollisuuksia kehittyä entisestään ja panostaa yritykselle tärkeämpiin asioihin. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa erilaisia ohjelmia, joiden avulla pystytään seuraamaan erilaisia lukuja sekä budjettia reaaliajassa. Lisäksi saadaan käyttöön mobiilisovellus, jonka kautta kuittien kuvat voidaan lähettää suoraan kirjanpitäjälle tai tehdä tarvittavat kululaskut. Lisäksi työntekijät voivat hoitaa työaikakirjaukset suoraan palkanlaskentaa sovellusta hyödyntäen.

Heikkouksiin nostettiin asioita, jotka koettiin olevan eniten asiakkaita mietityttäneitä asioita sähköisessä taloushallinnossa. Muutoksien tekeminen on yritystoiminnalle iso päätös. Monet voivat kokea toiminnan jo hyväksi ja eivät halua muuttaa toimintatapojaan tietämättä selkeitä hyötyjä muutokselle. Lisäksi uusien toimintatapojen omaksuminen vie aikaa, joka vaikuttaa päätökseen ottaa sähköinen ohjelma käyttöön. Tällöin asiakkaille on hyvä tuoda ilmi ohjelman ominaisuudet ja hyödyt, jotka voivat vaikuttaa myönteiseen päätökseen. Heikkoutena esiin nousee myös hinta, joka tulee olemaan suurempi ohjelmistokulujen myötä. Sähköisen ohjelman hinta on kalliimpi, mutta tämä mahdollistaa kirjanpitokulujen vähenevän kirjanpitäjän työn nopeutuessa. Lisäksi yrittäjän aikaa säästyy taloushallinnon rutiineilta ja säästynyt aika voidaan hyödyntää muihin yritystoiminnan asioihin.

Uhkia alettiin miettimään sen kautta, mikä asia vaikuttaisi suoraan siihen, että ohjelmisto olisi haastava ottaa käyttöön. Suurimpana uhkana esiin nousee heikot ohjelmistotaidot. Heikot ohjelmistotaidot omaava asiakas ei ole ensimmäisten joukossa siirtymässä sähköiseen taloushallintoon. Tähän asiaan kirjanpitäjän on hyvä reagoida ja tarjota kattavia koulutuksia asiakkaalle. Ohjelmaa esitellessä ja koulutusta pitäessä on hyvä tuoda esille myös ohjelman hyödyt ja sopia mikä rooli asiakkaalla on taloushallinnon hoidossa. Tämän kautta asiakkaalle voidaan opettaa vain oleelliset asiat, jolloin asiakas on luottavaisempi ohjelman käyttöönoton kanssa.

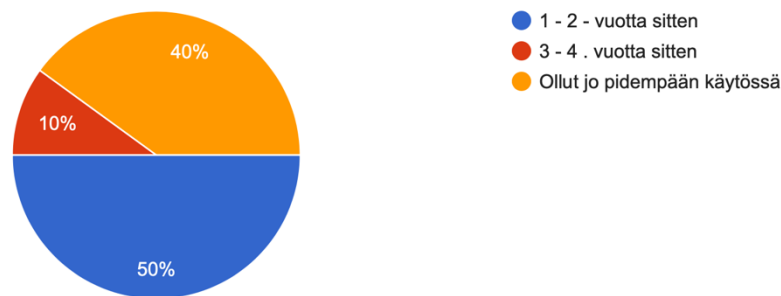
#### 4.2.3 Asiakaskyselyn tulokset

Saatekirje ja asiakaskyselyn linkki lähetettiin tilitoimiston sähköistä taloushallintoa käyttäville asiakkaille, eli 30 asiakkaalle. Kyselyn vastausaika oli viikko, jonka aikana kyselyyn

vastasi 10 asiakasta. Kysely oli onnistunut, sillä vastausmäärien myötä vastausprosentiksi muodostui 33,33 %. 7:llä kyselyyn vastanneista oli käytössä Finagon Procountor ohjelma ja 3:lla vastanneista Visma Netvisor. Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto jakautunut vuodesta yli 4 vuoteen (Kuvio 6). Vastaajista 5 ottanut sähköisen taloushallinnon käyttöön viimeisen 2 vuoden sisään, josta voidaan päätellä, että sähköistyminen on yleistynyt.

Milloin olette siirtäneet taloushallinnon sähköiseksi?

10 vastausta



Kuvio 6. sähköiseen taloushallintoon siirtyminen

Ensimmäinen pääkysymys mittasi vastaajien tyytyväisyyttä otettuaan sähköisen taloushallinnon palvelut käyttöön. Kuvio 7 havainnollistaa tyytyväisyyttä prosentuaalisena diagrammina. Vastauksista nousee esiin selkeä tyytyväisyys, sillä vastaajista 7 olivat täysin tyytyväisiä päätökseen ja 3 vastaajista olivat osittain samaa mieltä. Vastauksia oli täydentämässä avoimet kysymykset tyytyväisyydestä ja mahdollisista parannuksista. Avoimista vastauksista esiin nousi taloushallinnon selkeys, vaivattomuus ja sen helppous. Ohessa muutama esimerkki asiakaskyselyn avoimien kysymyksien vastauksista.

*Nopeaan laskujen maksamiseen ja myyntilaskujen tekemiseen*

*Laskujen tekemisen helppous, kuittien dokumentointi. uskottavuus asiakkaisiin päin yksinyrittäjänä.*

*Taloushallinto on selkää, ajantasaista ja helppolukuista.*

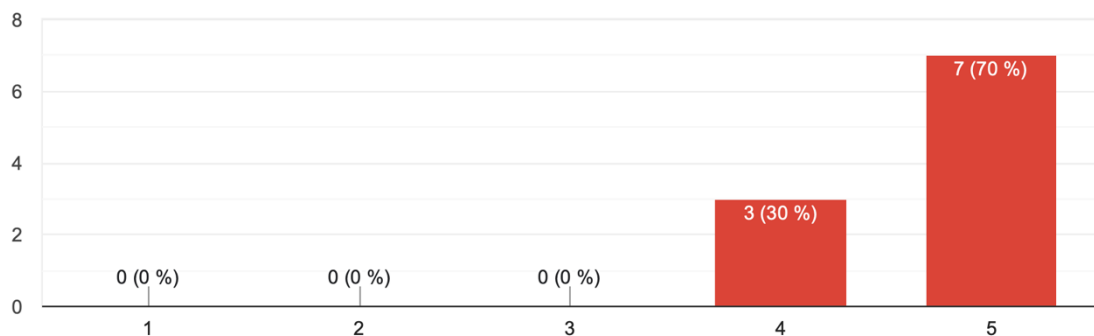
*ohjelman terminologia ei ei-talousihmiselle oikein avaudu ja toimintoja suoritetaan pienistä alavetovalikoista, ruksataan maksettavia yksi kerrallaan jne. käytettävyyden kouluarvosana 6.*

*Esimerkiksi maksumuistutusten ja viivästyskulujen lähettäminen pitäisi olla "yhden napin" -toiminto, ja mielellään samassa näkymässä myöhästyneen laskun kanssa*

Asiakkaiden tyytyväisyyden lisäksi avoimella kysymyksellä haluttiin selvittää mitä asioita parantamalla asiakkaat olisivat vielä tyytyväisempiä. Vastauksista esiin nousi paljon ohjelmistoon liittyviä ongelmia tai kehitysehdotuksia. Avoimien kysymyksien vastauksista voidaan päätellä, että ohjelman terminologia on haastavaa ei taloushallinto ihmiselle, mikä vaikuttaa ohjelman käyttöön ja sen myötä tyytyväisyyteen. Lisäksi ohjelmassa koettiin ongelmatilanteita tai niin sanottuja bugeja, jolloin vastaajat eivät osanneet tilannetta ratkoa ilman kirjanpitäjän apua. Vastausten kautta asiaa voidaan perehtyä tilitoimistossa paremmin ja pyrkiä tarjoamaan käyttökoulutusta lisää asiakkaille, jotka kokevat ohjelmassa haasteita. Nämä asiat korjaamalla tulee tyytyväisyys lisääntymään, niin sähköistä taloushallintoa kuin tilitoimistoa kohtaan.

#### Oletteko tyytyväinen siirtymisestä sähköiseen taloushallintoon?

10 vastausta



Kuvio 7. Tyytyväisyys sähköisen taloushallinnon palveluihin

Seuraavana pääkysymyksenä oli selvittää, minkälaisia vaikutuksia sähköisellä taloushallinnolla on ollut yritystoimintaan kirjanpidollisissa asioissa. Kuvioista 8 voidaan todeta, että vastauksien perusteella vaikutus on ollut positiivinen, sillä vastaajista 7 olivat täysin tätä mieltä. Avoimien kysymyksien vastauksista esiin nousi erilaisia hyötyjä, joita vastaajat ovat kokeneet vaihdettuaan taloushallinnon sähköiseksi. Esimerkiksi kuittien käsittely nousi esiin useamman vastaajan kohdalla. Vastaajien mielestä kuittien käsittely on helpottunut huomattavasti, kun kuitit eivät enää pyöri pöytälaatikoissa odottamassa kirjanpitäjälle toimittamista. Toinen useammin esiin noussut asia oli nopeammin hoidettava taloushallinto, jonka myötä vastaajilla jää aikaa muuhun yritystoimintaan. Ohessa muutama esimerkki asiakaskyselyn avoimien kysymyksien vastauksista.

*Kuitteja ei pyöri missään pöytälaatikoissa ja laskut tulevat suoraan kirjanpitäjälle.*

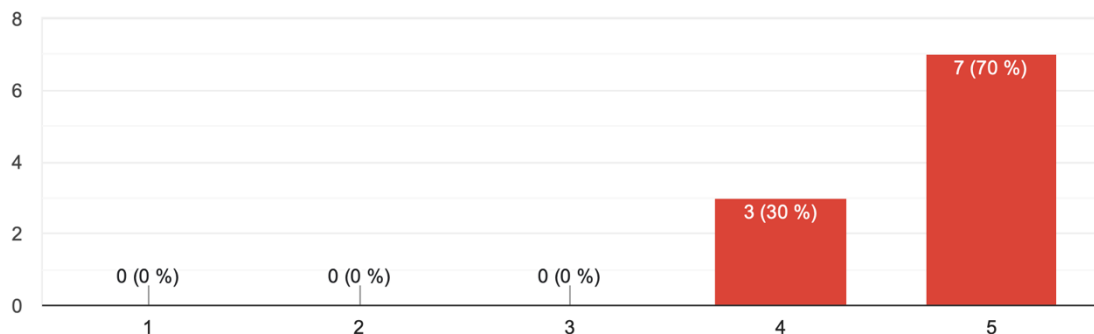
*Kuittien käsittely, tilinpäätösten valmistelu ja vahvistaminen.*

*Yhteistoiminta kirjanpitäjän kanssa helppoa kun molemmilla on ajantasainen tieto.*

Vastauksien myötä voidaan todeta, että sähköinen taloushallinto on tuonut helpotusta vastaajille ja he kokevat sen hyödyllisenä yritystoiminnalle. Ajansäästö linkittyy asiakastytyväisyyteen sähköisessä taloushallinnossa, sillä vastaajat pääsevät tämän myötä hoitamaan itselleen tärkeämmäksi koettuja asioita. Lisäksi paperittomuuden helppous kirjanpidon hoitamisessa nostaa tyytyväisyyttä ylöspäin.

Onko sähköinen taloushallinto helpottanut yrityksen toimintaa kirjanpidon osalta?

10 vastausta



Kuvio 8. Sähköisen taloushallinnon vaikutus kirjanpitoon

Asiakaskyselyllä haluttiin selvittää sähköisen taloushallinnon vaikutusta yrityksen taloushallinnon kuluihin. Kuvion 9 vastauksista ilmenee selkeää hajontaa hintojen muutoksesta sähköistymisen myötä. Hajonnasta voidaan huomata, että kyseessä on yksilöön vaikuttava kysymys ja näin ollen esimerkiksi yrityksen koko tai toimiala voivat vaikuttaa vastaukseen. Avoimien kysymysten vastausten myötä saadaan näkökulmaa eri asteikoilla annettuihin vastauksiin. Ohessa muutama esimerkki asiakaskyselyn avoimien kysymysten vastauksista.

*Toki taloushallinnon sähköistäminen tuo suoria kuluja, mutta samalla ajansäästö on huomattavaa. Säästyneen ajan voi hyödyntää tuottavaan toimintaa, joka kattaa sähköisen taloushallinnon kulut moninkertaisesti.*

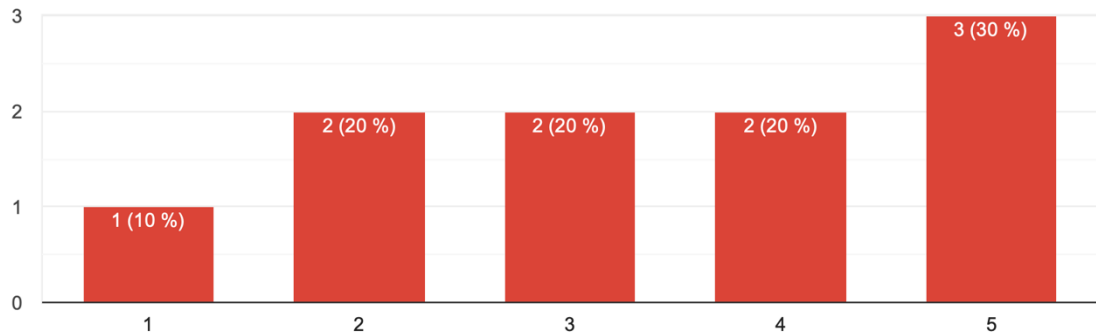
*Kaikki taloushallinnon kulut on selkeästi korkeammat*

Avoimien kysymysten vastauksista voidaan huomata myös hajonta hinnan suhteen. Vastauksista esiin nousi sähköisen taloushallinnon liian kallis hinta. Osa vastaajista olivat osanneet kääntää asian kuitenkin positiiviseksi huomioiden ajansäästön sekä palvelukokonaisuuden toimivuuden verrattaessa hintaan. Tästä voidaan todeta, että moni näkee vain kallistuneet kulut, mutta eivät osaa verrata tätä esimerkiksi ajansäästöön taloushallinnon

hoitamisessa. Vastauksien myötä tietoa pystytään hyödyntämään ja nostamaan hinnan merkitys esille asiakastapaamisissa. Tätä pystytään perustelemaan ja suhteuttamaan kirjanpidonkulojen pienenemisen kanssa.

#### Vaikuttko sähköistyminen taloushallinnon kuluihin positiivisesti tai negatiivisesti

10 vastausta

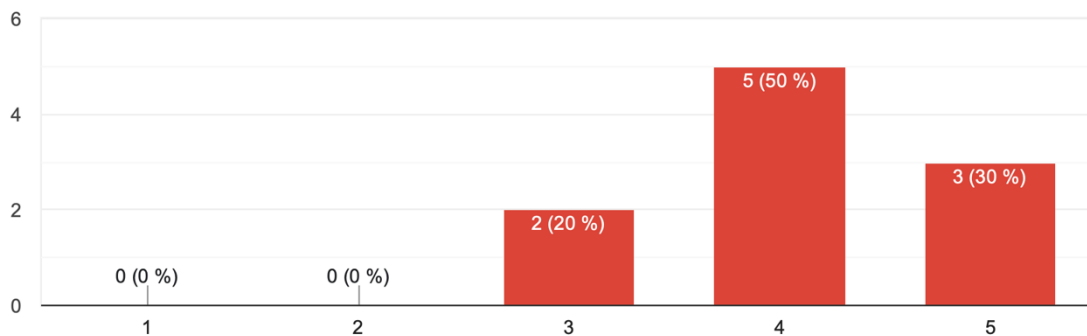


Kuvio 9. Sähköisen taloushallinnon kulujen muutos

Yksi asiakaskyselyllä selvitettävä asia oli kuinka asiakkaat ovat kokeneet siirron sähköiseen taloushallintoon. Tällä haluttiin selvittää, menikö siirto sujuvasti heidän mielestään vai oliko matkassa erilaisia haasteita. Tämä tieto auttaa saamaan näkökulmaa siihen, miten asiakkaat kokevat siirron ja tietoa voidaan hyödyntää tuleviin siirtovaiheisiin. Vastauksia havainnollistetaan kuviossa 10. Vastauksista voidaan huomata pientä hajontaa siirron sujuvuuden kanssa. Tähän vaikuttavana tekijänä voidaan pitää yrityksen resursseja siirto vaiheen avustamiseen sekä kirjanpitäjän roolia siirrossa. Avoimien kysymyksien vastauksia tuli vain yksi ja se oli positiivinen vastaus, jossa vastaaja kertoi siirron menneen sujuvasti kirjanpitäjän hoitaessa tämän. Näiden vastauksien myötä voidaan todeta, että asiakkaiden siirtyessä sähköiseen taloushallintoon kirjanpitäjän on hyvä ottaa vastuu siirrosta ja tukea asiakasta hänen roolissaan siirron aikana. Kun siirto suoritetaan täysin kirjanpitäjän puolelta tai yhteistyönä asiakkaan kanssa, vähenee työmäärä asiakkaalta siirron suhteen ja tämän myötä asiakas on tyytyväisempi loppuratkaisuunsa siirtymisestä. Yhdessä siirtoa tehdessä voi kirjanpitäjä opastaa samalla asiakasta ohjelman käytön suhteen, jotta asiakas saa miellyttävän palvelukokonaisuuden ja suosittelisi mahdollisesti sähköistä taloushallintoa ja tämän helppokäyttöisyyttä muille ihmisille myös.

### Siirryttäessä sähköisiin palveluihin, kuinka siirto sujui mielestänne?

10 vastausta

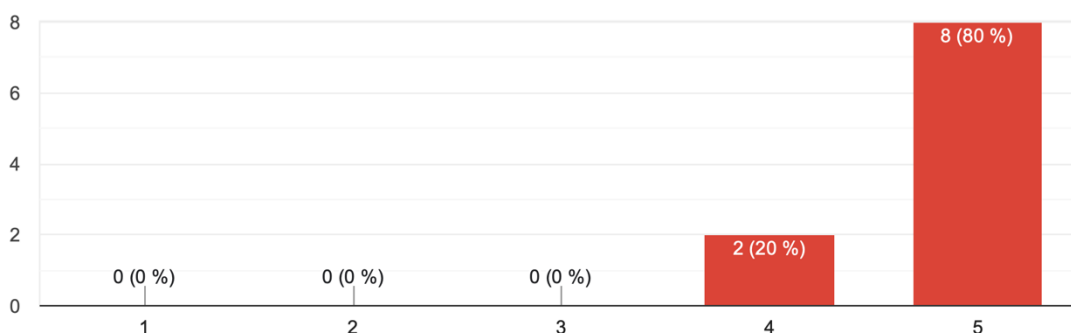


Kuvio 10. Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen sujuvuus

Asiakaskyselyyn lopuksi haluttiin selvittää, suosittelisivatko vastaajat sähköistä taloushallintoa muille ja kuvion 11 vastauksista voidaan huomata, että suurin osa suosittelisivat täysin sähköistä taloushallintoa. Vastaajista 8 olivat täysin sitä mieltä, että suosittelisivat sähköistä taloushallintoa ja tämä kertoo täysin aiempien kysymysten mittaamasta tyytyväisyydestä sähköiseen taloushallintoon. Aiemmissa kysymyksissä käsitellyt asiat ovat varmasti suuresti vaikuttavia asioita suositteluun. Tämän vuoksi päätöksen tehtyä siirtymisestä sähköiseen taloushallintoon, on hyvä muistaa asiakkaan auttaminen ja tuoda hyötyjä esille, joista olisi asiakkaalle apua ohjelman käytön kanssa. Kun asiakkaalla on kokonaisvaltainen näkökulma ohjelmasta ja sen ominaisuuksista on hänen helpompi tuoda asiat ilmi myös muille.

### Kuinka todennäköisesti suosittelisit sähköistä taloushallintoa muille?

10 vastausta



Kuvio 11. Sähköisen taloushallinnon suosittelu

### 4.3 Toimeksiannon toteutus

Toimeksiannon kokonaisuutta lähdetään työstämään yhdessä Netvisor ohjelmistokumppaneiden ja tilitoimisto X Oy:n esihenkilön kanssa. Tarkoituksena on saada keskitettyä taloushallinnon hoitaminen Netvisor -ohjelmistoon asiakkaiden tarpeiden mukaan. Toimeksiannon suunnittelu aloitetaan yhteisellä palaverilla. Palaverissa tullaan käymään läpi yleisesti toimeksiannon ja asiakastapaamisten toteutusta, mistä lähdetään liikkeelle ja mikä rooli kenelläkin tässä on. Palaverin jälkeen aloitetaan tekemään taustakartoitusta opinnäytetyön tutkimuksella sähköisestä taloushallinnosta. Tällä halutaan selvittää mitä voidaan tehdä paremmin, jotta asiakkaat siirtyisivät sähköisen taloushallinnon palveluihin.

#### 4.3.1 Asiakastapaamisten suunnittelu

Asiakastapaamisia varten lähdetään luomaan asiakaslista asiakkaista, joille voisimme sähköistä taloushallintoa tarjota. Asiakaslistaa luodessa on tärkeää tutkia asiakkaiden ohjelmisto taustoja, liiketoiminnan tilannetta ja kuinka paljon asiakkaiden manuaalinen kirjanpito kuluttaa aikaa. Nämä tiedot tulevat auttamaan rajaamaan listan suurimpiin asiakkaisiin, jotka pyrimme saamaan sähköistymään. Asiakaslista jaetaan kolmeen ryhmään, joista ensimmäinen lista pohjautuu asiakkaisiin, joille sähköistä ohjelmaa voitaisiin herkemmin tarjota. Listan asiakkailta on mahdollisesti reskontra eri ohjelmassa tai kiinnostusta löytyy sähköiseen taloushallintoon valmiiksi. Asiakaslistat luotua, laitetaan tiedot yhteiselle google alustalle, josta Netvisorin kummimyyjät saavat asiakkaiden tiedot. Tämän jälkeen kummimyyjät ovat asiakkaisiin yhteydessä kartoittaakseen asiakkaiden ohjelmisto tilanteita ja sopivat mahdollisista ohjelmien esittelytapaamisista. Yhteydenottojen jälkeen he tulevat päivittämään tietoja asiakkaista google alustalle, jotta tieto kulkee tilitoimiston suuntaan myös.

Seuraava asiakaslista muodostetaan asiakkaista, joille tullaan lähettämään ennakkoviesti kyseisiä yhteydenottoja koskien. Yhteydenottoja halutaan pohjustaa ennakkoviestillä, jossa on tietoa ohjelmistomuutoksista (Liite 4). Ennakkoviesti lähetetään asiakkaille, jotta he osaavat valmistautua tuleviin yhteydenottoihin ja saavat aikaa ajatella sähköistä taloushallintoa. Netvisor tarjosi tähän viestipohjia, joita pystyttiin hyödyntämään ennakkoviestin tekemiseen ja tällä varmistettiin kaiken tärkeän tiedon tulevan viestissä ilmi asiakkaille. Ennakkoviestin lähetettyä kummimyyjät ovat kyseisiin asiakkaisiin yhteydessä.

Osana opinnäytetyötä lähetetään yhdelle ryhmälle asiakkaista kutsu asiakastilaisuuteen, joka toteutetaan jatkotyönä opinnäytetyölle. Joten viimeinen asiakaslista koostetaan asiakkaista, jotka kutsutaan toimistolle henkilökohtaisempaan asiakastilaisuuteen. Tapahtumassa tullaan käsittelemään sähköistä taloushallintoa ja pyritään luomaan asiakkaille

kokonaisvaltainen kuva sähköisen taloushallinnon hyödyistä ja ohjelmistokokonaisuudesta. Kyseiselle asiakasryhmälle lähetetään kutsu kuukautta aiemmin. Kutsu sisältää tiedon tapahtumasta, sen ajankohdasta ja sisällöstä. Kutsu on tehty hyödyntäen Canva työkalua, jossa kutsupohjan saa toteutettua haluamallaan teemalla. Tämä oli hyödyllinen työkalu, jotta kutsu saatiin yhteneväiseksi tilitoimiston logon ja värien kanssa. Asiakastilaisuus tullaan toteuttamaan tilitoimiston toimistotiloissa ja tilaisuudessa mukana ovat muutama kirjanpitäjä sekä Netvisorin ohjelmistokumppanit tulevat esittelemään ohjelman sisältöä. Asiakkaat, joita tilaisuuteen kutsuttiin ovat liiketoiminnan myötä tulleita uusia asiakkaita, ja osana tilaisuuden ohjelmaa he pääsevät tutustumaan toimistotiloihin sekä henkilökuntaan.

#### 4.3.2 Asiakastapaamisten toteutus

Asiakastapaamiset toteutetaan yhdessä Netvisorin kummimyyjän ja asiakkaan kanssa. Kun asiakaslistat oli saatu kasattua ja laitettu Netvisorin kummimyyjille alkoi itse asiakkaiden ohjelmisto tilanteiden kartoittaminen. Kummimyyjän oltua yhteydessä asiakkaisiin koskien ohjelmiston tilanteita pidettiin yhteispalaveri kiinnostuneiden asiakkaiden kanssa. Palaverissa esiteltiin ohjelmakokonaisuutta asiakkaan tarpeiden mukaisesti hänelle. Näin hän näki ohjelman ja sen toiminnot ennen lopullista päätöstä ottaa kyseinen ohjelma käyttöön. Tapaamiset toteutettiin etänä hyödyntäen googlen videopuhelu toimintoa. Videon välityksellä jokainen osallistuja näki ohjelman toiminnot ja pystyttiin käymään avointa keskustelua tapaamisen aikana. Tapaamisessa käytiin läpi, mikä on asiakkaan rooli käyttäessään ohjelmaa ja mitkä toiminnot jäävät kirjanpitäjän hoidettavaksi. Asiakkaat, joiden kanssa palaveria ehdittiin pitämään, olivat kiinnostuneita vaihtamaan sähköiseen taloushallintoon, ottaen käyttöönsä Netvisor -ohjelmiston. Tapaamisten jälkeen asiakkaille tehtiin tarjous ohjelma kokonaisuudesta heidän tarpeiden mukaisesti ja siirto ohjelmien välillä voi alkaa tämän jälkeen.

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli saada 30 asiakasta siirtymään sähköiseen taloushallintoon. Tavoitteeseen ei päästy opinnäytetyön tavoitteiden osalta, sillä toteutuneita siirtoja tapahtui vain muutama. Tähän vaikuttavana tekijänä oli suuresti aikataulu, joka tuli vastaan toimeksiannon toteutuksessa. Lisäksi asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet antoivat oman osansa toimeksiannon onnistumiselle, sillä joukossa oli paljon asiakkaita, joita ei sähköistyminen miltään osin kiinnostanut. Opinnäytetyön alussa käsiteltiin aihetta asiakkaiden yksilöllisyydestä ja tässä se voidaan todeta, että vaikka kuinka perustelee ja tuo hyötyjä ilmi eivät kaikki silti tahdo toimintatapojaan muuttaa. Toimeksianto oli kuitenkin kannattava, sillä asiakkaiden tietoisuuteen saatiin tilitoimiston kehitys sähköisen taloushallinnon suuntaan ja toimintaa jatkamalla voidaan yhä useampi asiakas saada sähköistymään.

## 5 Johtopäätökset

### 5.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tutkimuskysymyksillä haluttiin selvittää sähköisen taloushallinnon vaikutuksia asiakasyrityksiin ja lisäksi saada hyödynnettävää tietoa opinnäytetyön toiminnalliseen osuuteen. Vastaukset tutkimuskysymyksiin muodostui ohjelmistokumppanin haastattelusta, SWOT-analyysistä ja asiakaskyselystä. Kerätyn tiedon avulla asiakkaita osataan viestiä oikein ja heille pystytään antamaan konkreettista näyttöä tehdyn asiakaskyselyn avulla tyytyväisyydestä sähköiseen taloushallintoon.

Tutkimuskysymyksen pääkysymykseen johdattelevina alakysymyksinä oli selvittää, mikä on asiakkaiden saama hyöty siirtyessään sähköisen taloushallinnon palveluihin sekä, mikä on päätökseen vaikuttava tekijä. SWOT-analyysissä käsiteltiin sähköistymisen mahdollisuuksia ja vahvuuksia asiakkaan näkökulmaan perustuen. Analyysillä kerätyn tiedon kautta saatiin muodostettua kuva asiakkaiden saamista hyödyistä. Esiin nousi samoja aiheita kuin asiakaskyselyn avoimien kysymyksien vastauksista, kuten paperittomuus, yhteistyö yrittäjän ja kirjanpitäjän välillä sekä tehokkuus/kustannustehokkuus. Nämä asiat nousivat esiin asiakaskyselyssä ja SWOT-analyysissä asiakkaita hyödyttävinä asiana.

Toiseen alakysymykseen saatiin vastaus haastattelulla kerätyn tiedon kautta. Haastattelun vastauksia analysoimalla esiin nousi tilitoimiston merkittävä rooli asiakkaiden tehdessä päätöksiä sähköisestä taloushallinnosta. Asiakkaat tarvitset varmuutta ja selkeyttä uudistuksien tapahtuessa ja on tärkeää, että tilitoimisto viestii selkeästi toiminnasta sekä luo luotettavan kuvan uudistuksista. Uudistaessaan omaa toimintaansa asiakkaat haluavat tietää sen hyödyt ja merkityksen yritystoiminnalle, saadakseen varmuutta päätöksen tekoon.

Tutkimuskysymyksen pääkysymyksenä oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyys siirryttäessä sähköiseen taloushallintoon. Asiakaskyselyllä kerätyn tiedon perusteella voidaan tulla johtopäätökseen, siitä että yleinen asiakastyytyväisyys on hyvä vastaajien siirryttäessä sähköisen taloushallinnon palveluihin. Suurimpana vaikuttavana tekijänä esiin nousi niin ostokuin myyntilaskujen käsittelyn helppous sekä vaivattomuus taloushallinnon hoitamiseen. Tieto on tärkeää opinnäytetyön kannalta, mutta myös tärkeää tietoa itse tilitoimistolle. He näkevät tulosten avulla asiakkaiden tyytyväisyyden ja pystyvät kehityskohtiin panostamaan jatkossa. Vaikka vastauksista ilmenneet kehityskohdat eivät niin koskeneet itse tilitoimiston toimintaa vaan enemmänkin ohjelmaa, voi tilitoimisto vaikuttaa näihin asioihin panostamalla asiakkaan auttamiseen tai lisäkoulutukseen ohjelman suhteen.

## 5.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimusta tehdessä pyritään lopputulemaan ilman virheiden syntymistä, mutta silti vaihtelevuutta voi syntyä tulosten luotettavuudessa. Tästä johtuen pyritään kaikissa tutkimuksissa tekemään arviointia luotettavuudesta ja tähän voidaan käyttää erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimuksen arviointiin voidaan hyödyntää reliabiliteettia ja validiteettia. (Hirsjärvi ym. 2013, 231.) Tutkimuksessa hyödynnettävinä menetelminä toimi kvantitatiivinen menetelmä asiakaskyselynä ja kvalitatiivinen menetelmä teemahaastatteluna. Opinnäytetyön tutkimuskysymysten myötä kyseiset menetelmät valikoituivat tutkimukseen hyödynnettäviksi.

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Toistettavuuden toteutukseen ei ole vain yhtä tapaa, vaan tämä voidaan todeta useammalla tavalla. Esimerkiksi useampi arvioija päätyy samanlaiseen tulokseen tai useammin tehty tutkimus päätyy samaan tulokseen, voidaan todeta mittaustulosten toistettavuus. (Hirsjärvi ym. 2013, 231.) Tutkimuksen teemahaastattelua suunnitellessa oli tärkeää, että aiheeseen oli perehdytty hyvin ja tähän taustatietona toimi hyvin opinnäytetyön teoriaosuus. Teoriaosuuden myötä haastattelun kysymykset oli helppo luoda niin, että niillä saataisiin vastaus tutkimuskysymyksiin. Vastauksista ilmeni vastaajan oma näkökulma aiheeseen ja jos haastattelu toistettaisiin uudelleen, olisi todennäköistä, että vastaukset pysyisivät samana vielä pitkään. Luotettavuus voidaan todeta haastattelulla kerätyn tiedon avulla sillä, että vastauksista ilmeni paljon asioita, joita teoriaosuudessaakin oli jo käsitelty. Vielä parempaan lopputulokseen olisi kuitenkin voinut vaikuttaa useamman henkilön haastattelu, jotta näkökulmaa olisi saatu laajemmin. Asiakaskyselyn kysymyksiä lähdettiin luomaan niin, että ne vastaisivat tutkimuskysymyksen pääkysymykseen. Vastauksista ilmeni selkeä samankaltaisuus, joka oli merkki tyytyväisyydestä tässä tutkimuksessa. Jos kysely toistettaisiin samoille asiakkaille, vastaukset pysyisivät mitä luultavammin samoina. Vaikuttavana tekijänä voisi kuitenkin olla vastaajan sen hetkinen tunnetila tai ohjelman käyttökokemus, sillä kyseessä on tyytyväisyyskysely. Jos ohjelman kanssa olisi juuri tapahtunut jokin ongelma, voisi se vaikuttaa suoraan tutkimustulokseen, vaikka yleinen tyytyväisyys olisikin hyvä tätä kohtaan.

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata tutkittavaa aihetta. Nämä eivät todellisuudessa aina vastaa tutkijan ajatuksia aiheesta, jota kuvittelee tutkivansa. Esimerkiksi kyselylomakkeen kautta kerätty tieto voi vaihdella, jos vastaajat ovat käsittäneet kysymyksen eri tavalla kuin tutkija. Tämä voi aiheuttaa tuloksissa virheitä, ja jos tutkija käsittelee kerätyt tiedot alkuperäisen ajatuksen mukaan, tuloksia ei voida pitää pätevinä tai tosina. (Hirsjärvi ym. 2013, 231–232.) Tutkimuksen validiteetti voidaan todeta hyväksi, sillä asiakaskyselyn kysymykset oli muotoiltu vastaajalle ymmärrettäväksi, mikä näkyi myös vastauksissa. Kyselyssä oli tukena avoimia kysymyksiä, joiden vastaukset

vahvistavat tätä. Haastattelun kysymykset pyrittiin luomaan suoraan niin, että olivat haastateltavalle selkeät ja tämä nopeutti vastauksien saamista aikataulun ollessa tiukka. Teemahaastattelu oli selkeä muoto kyseiselle haastattelulle sen syventyessä tiettyyn aiheeseen ja saatavan tiedon hyödynnettävyys oli hyvä. Haastattelulla kerätty tieto tuki SWOT-analyysin luomista sekä auttoi vastaamaan tutkimuskysymyksiin, joten validiteetin näkökulmasta tutkimus on onnistunut.

Tutkimuksen hyödynnettävyys on ilmennyt tutkimuksen toteutuksen aikana, ja tämä tulee olemaan osana kehittämis ehdotusta, että tilitoimisto jatkaa opinnäytetyön mallin mukaisesti toimintaansa. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan tutkimuksen kokonaisuus todeta luotettavaksi ja hyödynnettäväksi.

### 5.3 Kehittämis ehdotus

Opinnäytetyön kehittämis ehdotuksena on toiminnan jatkaminen opinnäytetyön mallin mukaisesti. Toimeksiannon toteutuksessa ei toteutunut kuin muutaman tapaaminen ja asiakkaan siirtyminen sähköiseen taloushallintoon. Tästä syystä tapaamisten pitämistä olisi hyvä jatkaa opinnäytetyön valmistumisen jälkeen ja asiakkaiden viestintään voidaan hyödyntää opinnäytetyössä kerättyjä tietoja. Asiakkaiden oikeanlaisella viestinnällä varmistetaan asiakkaiden tyytyväisyys palvelun tarjontaan ja asiakkaat kokevat palvelun yksilölliseksi, kun heidän tarpeisiinsa on perehdytty kunnolla. Lisäksi tilitoimiston on hyvä tehdä toimintatavat ja hinnoittelu selkeäksi asiakkaille. Liiketoiminnan kasvun myötä on tärkeää varmistaa yhteneväinen toimintatapa toimistoiden välillä, jotta asiakkaiden näkemys yrityksen toiminnasta on selkeä. Selkeyttäminen lisää asiakkaiden luottamusta uudistuksien myötä ja varmempia tarttumaan itse uudistuksiin myös. Kun asiakkaille saadaan tuotua selkeästi ilmi hyödyt uudistuksista ja he pääsevät kokemaan sen itse, lisääntyy asiakastyytyväisyys entisestään.

Asiakastilaisuus, jonka suunnittelu oli osa opinnäytetyön toteutusta, pyritään toteuttamaan myös jatkotyönä tutkimukselle. Tilaisuudessa asiakkaille olisi tarkoitus esitellä ohjelmistokumppanien kanssa Netvisor -ohjelmistoa. Lisäksi asiakkaat pääsevät tutustumaan tiitoimistoon ja henkilöstöön. Tilaisuudessa voidaan esitellä opinnäytetyön tutkimuksella kerättyjä tuloksia. Tuloksista voidaan tuoda ilmi tyytyväisyys sähköistä taloushallintoa kohtaa ja hyötyjä, joita opinnäytetyön avulla on muodostunut. Tilaisuuden jälkeen asiakkaille voidaan tehdä jatkokysely tilaisuutta koskien, jonka kautta kartoitetaan siirtymistä sähköiseen taloushallintoon.

## 6 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa hyödynnettävää tietoa sähköisestä taloushallinnosta. Tavoitteena oli lisätä tilitoimisto X Oy:n asiakkaiden tietoisuutta sähköisen taloushallinnon eri mahdollisuuksista. Tätä lähdettiin työstämään kehittämistehtävän kautta, jonka tavoitteena oli saada asiakkaat siirtymään sähköiseen taloushallintoon. Tutkimuksen ensimmäinen tavoite oli selvittää sähköisen taloushallinnon vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Lisäksi tutkimuksella haluttiin tuottaa laadukasta ja hyödynnettävää tietoa työn toimeksiannon osuuteen. Opinnäytetyön ensimmäinen teoriaosuus koostui taloushallinnon palveluista, joihin toimeksiannolla pyrittiin vaikuttamaan. Toisessa teoriaosuudessa syvennyttiin sähköisen taloushallinnon käsittelyyn ja ohjelmiston esittelyyn. Opinnäytetyön teoriaosuus toimi tutkimuksen tietoperustana ja teoriaa hyödynnettiin haastattelun ja SWOT-analyysin luomiseen. Tutkimuksen tiedonkeruussa hyödynnettiin kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jotka toteutettiin teemahaastatteluna ja asiakaskyselynä. Tutkimuksella kerätty tieto analysoitiin asiakkaan näkökulmaan perehtyen, jotta tieto oli hyödynnettävissä toimeksiannon toteutukseen.

Tutkimuskysymykset ja niihin saadut vastaukset olivat avainasemassa toimeksiannon toteutumisen kannalta. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset tutkimusmenetelmiä hyödyntäen. Päättökysymykseen saatiin vastaus asiakaskyselyn avulla. Alakysymyksiin vastaukset syntyivät teemahaastattelun, SWOT-analyysin sekä teorian avulla. Haastattelun analysoinnilla esiin haluttiin nostaa toimeksiannolle tärkeimmät asiat. Haastattelun avulla pystyttiin tekemään havaintoja tilitoimiston vaikutuksesta asiakkaiden tekemiin päätöksiin taloushallinnossa. Tilitoimiston selkeyttäessä toimintatapansa kokevat asiakkaat varmemmaksi tehdä uudistuksia omaan toimintaansa. Asiakaskyselyn analysoinnin tukena oli kyselyn kvalitatiivinen osuus täydentämässä vastauksia. Huomioita pystyttiin tekemään laajemmin kvalitatiivisia vastauksia analysoimalla. Esiin nousi sähköisen taloushallinnon tuoma helpotus kirjanpidollisiin rutiineihin ja ohjelmiston käyttöön liittyvät heikkoudet ja vahvuudet. Lisäksi saatiin asiakkaiden näkökulmaa sähköisen taloushallinnon hintoihin, osa vastaajista koki kallistuneen hinnan negatiivisena, kun taas toiset olivat osanneet suhteuttaa hinnan ajankäyttöön, jonka kokivat positiivisena. Vaikka vastauksissa oli hieman hajontaa, oli hienoa huomata selkeä tyytyväisyys sähköiseen taloushallintoon. SWOT-analyysi luotiin selkeyttämään hyviä ja huonoja puolia kuvion avulla. Analyysistä esiin nousi asiakkaiden saamat hyödyt sähköiseen taloushallintoon siirtyessä. Pääasialliset hyödyt ovat reaaliaikainen tieto, kaikkien asioiden hoitaminen samassa ohjelmassa kirjanpitäjän kanssa sekä kustannustehokkuus.

Opinnäytetyön toimeksiannon tavoitteeseen ei täysin päästy, sillä 30 asiakkaan sijasta saatiin vain muutamia asiakkaita ottamaan sähköinen taloushallinto käyttöön. Asiakkaiden määrä jäi vähäiseksi aikataulullisista syistä, mutta tuloksilla pystyttiin toteamaan tutkimuksen vaikutus toimeksiannon lopputulokseen. Havaintoja pystyttiin tekemään paljon asiakkaiden käyttäytymisestä ja vaikutuksista sähköiseen taloushallintoon. Olettamuksena oli, että useampi asiakas olisi kiinnostunut ajatuksesta siirtyä sähköiseksi mutta toisin kävi. Perustelut kuultua voitiin todeta jokaisen olevan yksilö ja jokainen tekee oman kokemuksen ja tuntemansa perusteella, vaikka ohjelmistokokonaisuus olisi kuinka hyvä. Tämän vuoksi toimintaa on hyvä jatkaa ja tunnustella asiakkaiden ajatuksia myöhemmällä ajankohdalla uudestaan.

## Lähteet

Finago. Tilinpäätös – Mikä se on ja milloin se pitää laatia ja miksi? Viitattu 17.9.2022. Saatavissa <https://finago.com/blogi/tilinpaatos/>

Fredman, J. 2020. Mitä kirjanpitolaki sanoo palkanlaskijalle? Tilisanomat. Viitattu 2.10.2022. Saatavissa <https://tilisanomat.fi/palkka-ja-henkilostohallinto/mita-kirjanpitolaki-sanoo-palkanlaskijalle>

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

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. E-kirja. Helsinki: Edita Publishing Oy. Saatavissa [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991632203906254&context=L&vid=358FIN\\_LUT:LAB&lang=fi&search\\_scope=LAB\\_CAMPUS\\_CDI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,heikkilä%20tarja&offset=10](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991632203906254&context=L&vid=358FIN_LUT:LAB&lang=fi&search_scope=LAB_CAMPUS_CDI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,heikkilä%20tarja&offset=10)

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Honka, A. Lomapalkkavelka. Palkkaus. Viitattu 2.10.2022. Saatavissa <https://help.palkkaus.fi/hc/fi/articles/360005294277-Lomapalkkavelka>

Hämäläinen, A-M. 2020. Vastuullisuus asiakaskokemuksen näkökulmasta. CXPA. Blogi. Viitattu 7.10.2022. Saatavissa <https://cxpa.fi/blog/vastuullisuus-asiakaskokemuksen-nakokulmasta/>

Isolta. a. Mikä ihmeen myyntireskontra? Viitattu 3.10.2022. Saatavissa <https://www.isolta.fi/myyntireskontra/>

Isolta. b. Ostolaskut, ostolaskujen käsittely ja ostoreskontra sähköisesti. Viitattu 3.10.2022. Saatavissa <https://www.isolta.fi/ostoreskontra/>

Kaarlejärvi, S. Kirjanpitäjän muuttuva työ. Ite wiki. Viitattu 8.9.2022. Saatavissa <https://www.itewiki.fi/p/kirjanpitajan-muuttuva-tyo>

Kinnunen, J., Laitinen, E., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kirjanpitolaki. 1336/1997. Viitattu 25.10.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

MCS. 2020. SWOT– analyysi tukee strategiaa. Viitattu 13.10.2022. Saatavissa <https://mcs.fi/swot-analyysi-tukee-strategiaa/>

Muotio, L. 2022. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä. Muotoilu.info. Viitattu 19.9.2022. Saatavissa <http://www.muotoilu.info/index.php/tutkiva-muotoilu/menetelmat/teemahaastattelu-tutkimusmenetelmana/>

Netvisor. a. Kirjanpito. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tuote/kirjanpito-ohjelma/>

Netvisor. b. Laskutusohjelma. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tuote/laskutusohjelma/>

Netvisor. c. Myyntilaskutus. Viitattu 9.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tuote/laskutusohjelma/myyntilaskutus/>

Netvisor. d. Netvisor-kumppanuus. Viitattu 7.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tilitoimistoille/kumppanuus/>

Netvisor. e. Oma-Netvisor. Viitattu 7.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/oma/>

Netvisor. f. Ostolaskutus. Viitattu 9.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tuote/laskutusohjelma/ostolaskutus/>

Netvisor. g. Palkanlaskenta. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tuote/palkanlaskentaohjelma/>

Netvisor. h. sähköisellä kirjanpidolla teet työstäsi mielekkäämpää. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tuote/kirjanpito-ohjelma/kirjanpito/>

Netvisor. i. Taloushallinto. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tuote/taloushallinto-ohjelma/>

Netvisor. j. Tilinpäätös. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tuote/kirjanpito-ohjelma/tilinpaatos/>

Netvisor. k. Tilitoimistolle. Viitattu 7.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tilitoimistoille/?verkkoesittely=1>

Netvisor. l. Yrittäjän palkka Viitattu 9.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tuote/palkanlaskentaohjelma/yrittajapalkka/>

Netvisor. m. Älykäs automaatio. Viitattu 7.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/tilitoimistoille/automaatio/>

- Rumpu, A. 2020. Kestävällä kehityksellä arvoa yritykselle, asiakkaille ja yhteiskunnalle. Netvisor. Blogi. Viitattu 5.10.2022. Saatavissa <https://netvisor.fi/blog/kestava-kehitys-luo-arvoa/>
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Tampere: Juvenes Print. Viitattu 9.9.2022. Saatavissa <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Tampere: Juvenes Print. Viitattu 9.9.2022. Saatavissa <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Siivola, M. 2015. Sähköistymisen suurin hyöty ei ole automatisaatio. Tietoakseli. Blogi. Viitattu 7.10.2022. Saatavissa <https://www.tietoakseli.fi/blogi/liiketoiminnan-kehittaminen/sahkoistymisen-suurin-hyoty-ei-ole-automatisaatio/>
- Siltala, L. 2015. Asiakasnäkökulma sähköisestä taloushallinnosta Tilitoimisto X:ssä. Laurea ammattikorkeakoulu. Viitattu 13.9.2022. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101691/Siltala\\_Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101691/Siltala_Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suomen Riskienhallintayhdistys. 2021. Nelikenttäanalyysi – SWOT Viitattu 8.9.2022. Saatavissa <https://pk-rh.fi/tools/swot.html>
- Taloushallintoliitto. a. Kirjanpitovelvollisuus. Viitattu 16.9.2022. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/kirjanpidon-abc/kirjanpitovelvollisuus/>
- Taloushallintoliitto. b. Kirjaus. Viitattu 16.9.2022. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/kirjanpidon-abc/kirjaus/>
- Taloushallintoliitto. c. Mitä on kirjanpito ja miksi sitä pidetään? Viitattu 16.9.2022. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/kirjanpidon-abc/mita-on-kirjanpito-ja-miksi-sita-pidetaan/>
- Taloushallintoliitto. d. Tositteet kirjanpidon pohjana. Viitattu 16.9.2022. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/kirjanpidon-abc/tositteet-kirjanpidon-pohjana/>
- Taloushallintoliitto, e. Tilinpäätös. Viitattu 17.9.2022. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/kirjanpidon-abc/tilinpaatos/>
- Tirkkonen, T. 2013. Asiakasarvo ja arvolutaus. Terhotirkkonen.com. Viitattu 1.9.2022. Saatavissa <https://terhotirkkonen.com/2013/10/16/asiakasarvo-ja-arvolutaus/>

Tulorekisteri. Työnantajan erillisilmoitus (TULOR6103). Viitattu 2.10.2022. Saatavissa <https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/palkkatiedot/tyonantajan-erillisilmoitus-tulorekisterissa/>

Vainikainen, J. Likert-asteikko kyselyssä. Zeff.fi. Viitattu 29.10.2022. Saatavissa <https://www.zef.fi/fi/blogi/likert-asteikko>

Varjonen, M. 2016. Asiakslähtöisyyttä taloushallintoon. Flashnode. Blogi. Viitattu 5.10.2022. Saatavissa <https://blog.flashnode.com/fi/asiakslahtoisyytta-tilitoimistoon>

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Visma. a. Huomisen teknologia. Viitattu 7.10.2022. Saatavissa <https://www.visma.fi/tietoa-vismasta/huomisen-teknologiaa/>

Visma. b. Ohjelmistoyhtiö Visma. Viitattu 7.10.2022. Saatavissa <https://www.visma.fi/tietoa-vismasta/>

Visma Fivaldi. 2022. Sähköinen taloushallinto Viitattu 1.9.2022. Saatavissa <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/sahkoinen-taloushallinto/#hyodyt>

Liite 1. Ohjelmistokumppanin haastattelukysymykset (sähköposti)

**Minkälaista palautetta asiakasyrityksiltä on tullut Netvisorin käytöstä?**

**Ovatko asiakkaat yleisesti vastaanottavaisia palveluiden myyntiin tai sähköistymiseen?**

**Kuinka asiakkaat ovat perustellut, jos eivät halua sähköisiä palveluita käyttöönsä?**

**Onko asiakkaat kokenut ohjelmiston haastavaksi käyttää?**

- **Oppivatko nopeasti?**

**Saako asiakasyritys Netvisorilta ohjelmistokoulutusta vai hoitaako tilitoimisto tämän?**

**Mitä hyviä ja huonoja puolia teidän näkökulmastanne sähköistymisessä voi olla?**

**Kuinka paljon ohjelmistokulut keskimäärin nousevat sähköistymisen myötä?**

## Liite 2. Asiakaskyselyn saateviesti (sähköposti)

Hei,

Teen opinnäytetyötä Tilitoimisto X Oy:lle asiakkaiden siirtymisestä sähköiseen taloushallintoon. Liitteenä löytyy kyselytutkimus, jonka tulosten perusteella pystytään kartoittamaan asiakkaiden yleistä tyytyväisyyttä sähköiseen taloushallintoon. Haluamme myös selvittää kuinka sähköiset palvelut ovat toimineet kohderyhmällä. Kyselyn tulosten perusteella voidaan arvioida asiakkaiden kokemuksia ohjelmiston käytöstä ja tehdä mahdollisia kehitysehdotuksia ohjelmistokumppaneille. Kyselyn vastaaminen vie aikaa noin 5–10 minuuttia. Kyselyyn voi tehdä kerran ja vastaukset tallentuvat heti lomakkeen lähettämisen jälkeen.

Kyselyyn pääset alla olevasta linkistä

*Linkki*

Saatte tämän viestin, sillä teillä on käytössä joko osa- tai täyssähköiset palvelut taloushallinnossa. Olette tämän pohjalta valikoitunut tutkimuksen kohderyhmäksi. Vastauksia tulaa käsittelemään osana opinnäytetyötä sanallisesti ja erilaisia diagrammeja hyödyntäen. Opinnäytetyö julkaistaan sen valmistuttua, mutta vastaukset tulevat työssä näkymään täysin anonymisti, joten vastaaminen on täysin turvallista. Kysely on lähetetty kohderyhmälle 30.10.2022 ja kysely on auki 6.11. asti. Jokainen vastaus on tärkeä tutkimuksen onnistumisen kannalta ja olen kiitollinen, jos jokaiselta löytyisi pieni hetki kyselyn vastaamiseen.

Lyhyesti opinnäytetyöstäni

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa asiakkaiden siirtymistä sähköisen taloushallinnon palveluihin. Opinnäytetyö sisältää tutkimuksellisen osuuden, johon tämä kysely pohjautuu. Lisäksi työhön kuuluu toiminnallinen osuus asiakkaiden palveluiden kartoittamisesta ja mahdollisesta siirtymisestä sähköisen taloushallinnon palveluihin. Työssä käsitellään sähköisen taloushallinnon palveluita asiakkaiden näkökulmasta ja tällä kyselyllä kerätty tieto antaa työlle asiakaskokemuksen sähköisestä taloushallinnosta. Toiminnalla halutaan lisätä asiakkaiden tietoisuutta sähköisen taloushallinnon ominaisuuksista ja kartoittaa uusien asiakkaiden valmiuksia ottaa palveluita käyttöön.

Ystävällisin terveisin

Tiia Hännikäinen

## Asiakastyytyväisyyskysely

Kyselyssä selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä taloushallinnon sähköisten palveluiden käyttöön oton jälkeen. Kyselyllä halutaan kartoittaa yleistä toimivuutta ja käyttöönoton prosessia

Kyselyssä on \* merkitty pakolliset kysymykset kyselyn kannalta, mutta vapaat kommentti kentät ovat vapaaehtoisia.

Kyselyn vastaukset tallentuvat täysin anonymisti, joten vastaaminen on täysin luottamuksellista  
Kyselyn vastausaika päättyy 6.11.2022

### \*Pakollinen

1. Milloin olette siirtäneet taloushallinnon sähköiseksi? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- 1 - 2 - vuotta sitten  
 3 - 4 . vuotta sitten  
 Ollut jo pidempään käytössä

2. Mikä ohjelmisto yrityksellä on käytössä? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Visma Netvisor  
 Finago Procounor

3. Oletteko tyytyväinen siirtymisestä sähköiseen taloushallintoon? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

	1	2	3	4	5	
En ole tyytyväinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen tyytyväinen

**4. Mihin olette olleet erityisen tyytyväinen?**

---

---

---

---

---

**5. Mitä asioita parantaisitte, jotta olisitte tyytyväisempi?**

---

---

---

---

---

**6. Onko sähköinen taloushallinto helpottanut yrityksen toimintaa kirjanpidon osalta? \***

*Merkitse vain yksi solkio.*

	1	2	3	4	5	
Ei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kyllä

**7. Mitkä asiat ovat helpottuneet?**

---

---

---

---

---

## 8. Vaikuttiko sähköistyminen taloushallinnon kuluihin positiivisesti tai negatiivisesti \*

Merkitse vain yksi solkio.

	1	2	3	4	5	
Negatiivisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Positiivisesti

## 9. Vapaa kommentti kulujen muutoksesta

---

---

---

---

---

## 10. Siirryttäessä sähköisiin palveluihin, kuinka siirto sujui mielestänne? \*

Merkitse vain yksi solkio.

	1	2	3	4	5	
Ei sujunut ongelmitta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sujui helposti ja nopeasti

## 11. Vapaa kommentti siirtymävaiheesta

---

---

---

---

---

## 12. Kuinka todennäköisesti suosittelisit sähköistä taloushallintoa muille? \*

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
En suosittelisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Suosittelisin kyllä

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms

## Liite 4. Ennakkoviesti asiakkaille



### TILITOIMISTO X OY

Hei,

Olemme laajentaneet toimintaamme ja erikoistuneet automatisoidun taloushallinnon palveluihin Netvisor-ohjelmistolla. Se tarkoittaa yksinkertaisesti myyntilaskujen laatimisen ja lähettämisen, ostolaskujen käsittelyn ja maksamisen, kirjanpidon ja viranomaisilmoitusten sekä raportoinnin hoitamista sähköisesti ja vaivattomasti Netvisorissa.

Netvisorista löytyy myös laaja kattaus muita toiminnallisuuksia, kuten esimerkiksi varaston tai budjetoinnin työkalut, unohtamatta laajaa kirjoa valmiita integraatioita muihin ohjelmistoihin, kuten esim. kassaratkaisuihin tai verkkokauppoihin. Luonnollisesti palvelu on skaalautuva eli mukautuu juuri sinun yrityksesi tarpeisiin.

Näin toimimalla vähennämme manuaalisen tallennustyön osuutta ja haluamme keskittyä paremmin asiakkaan liiketoiminnan ymmärtämiseen ja kehittämiseen hyödyntäen Netvisorin ajantasaista raportointia, vaikkapa kassavirtaennusteen muodossa.

Osana muutosta haemme kaikkien asiakkaiden pankkiaineistot sähköisenä

Huomioithan, jotta Netvisor saadaan välittämään pankkiaineistoja automatisoidusti Netvisorin ja pankkien välillä tarvitaan maksuliikennesopimus. Pankkiyhteyssopimus tulee toimittaa täytettynä omaan pankkikonttoriin. Ohjeet ja sopimukset löydät sähköisesti [täältä](#)

Yrittäjän etuja siirtyessään sähköiseen toimintamalliin:

- Ei erillistä sopimusta Netvisorin kanssa, tilitoimisto avaa palvelun Netvisor-kantaan
- Pilvipalvelu, pelkkä selainyhteys riittää
- Työnjaon joustava mukautuminen asiakkaan tarpeiden muuttuessa
- Helppo ja nopea käyttöönotto
- [Mobiilikäytön](#) ja kuittien skannauksen käytön osalta muodostuva ajansäästö

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen:

1. Netvisor kumppanit ottavat teihin yhteyttä
2. Sovitaan aikataulu tapaamiselle
3. Tapaaminen ohjelmiston ominaisuuksista
4. Siirtyminen järjestelmään ja koulutus
5. Käytön aikainen jatkuva tuki ja neuvonta

Teihin tullaan olemaan yhteydessä loppuvuoden 2022 aikana.