



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

MARIKA PAKARINEN

# **Prosessikäsikirja tilitoimistolle**

Case tilitoimisto X

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA  
2024

## TIIVISTELMÄ

Pakarinen, Marika: Prosessikäsikirja tilitoimistolle, case tilitoimisto X  
Opinnäytetyö, AMK  
Liiketalous  
Toukokuu 2024  
Sivumäärä: 40

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä suunniteltiin ja tehtiin toimeksiantajayritykselle prosessikäsikirjaan osat asiakashaltuunotto, asiakassuhteen aloitus sekä asiakassuhteen hallinta, jotta tilitoimisto voi tarjota asiakkailleen tasalaatuisen kokemuksen ja palvelun.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa käytettiin tiedonkeruumenetelminä havainnointia ja haastatteluja. Pääasiallinen tiedonkeruumenetelmä oli haastattelut tilitoimiston uusimmille asiakkaille. Havainnoinnin avulla selvitettiin yrityksen toimintatapoja sekä mahdollisia olemassa olevia prosesseja.

Työn teoriaosa muodostui asiakaskokemuksen ja kirjanpidon käsitteistä. Ensimmäisessä teoriaosassa käsiteltiin mistä asiakaskokemus koostuu ja miten luodaan hyvä asiakaskokemus sekä mitä asioita kuuluu asiakassuhteen aloitukseen ja hallintaan. Toisessa teoriaosassa käsiteltiin kirjanpitoa yleisesti, mitä on hyvä kirjanpito ja millainen taloushallinnon kehityskaari on ollut.

Projektin lopputulos, prosessikäsikirja tilitoimistolle on esitetty opinnäytetyön liitteissä.

Avainsanat: tilitoimisto, taloushallinto, prosessit, kirjanpito

## ABSTRACT

Pakarinen, Marika: Process manual for an accounting firm, case accounting firm X

Bachelor's thesis

Degree program in Business Administration

May 2024

Number of pages: 40

In this functional thesis, parts of the process manual were designed and created for the commissioning company, including client onboarding, initiation of the client relationship, and client relationship management, to ensure that the accounting firm can offer its clients a consistent experience and service.

The research was conducted as a qualitative study. Observation and interviews were used as data collection methods. The primary data collection method was interviews with the accounting firm's newest clients. Observation was used to investigate the company's operational methods and any existing processes.

The theoretical part of the work consisted of concepts related to customer experience and accounting. The first theoretical section discussed what constitutes a customer experience, how to create a good customer experience, and what elements are involved in starting and managing a client relationship. The second theoretical section dealt with accounting in general, what constitutes good accounting practices, and the development trajectory of financial management.

The project's final result, the process manual for the accounting firm, is presented in the appendices of the thesis.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	5
2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite .....	5
2.2 Aiheen rajaus .....	6
2.3 Teoreettinen viitekehys.....	7
2.4 Tutkimusmenetelmät .....	8
2.5 Tiedonkeruumenetelmät.....	9
3 ASIAKASKOKEMUS.....	10
3.1 Asiakkaan tunteminen .....	12
3.2 Tilitoimiston vaihto .....	14
3.3 Asiakassuhteen aloitus.....	15
3.4 Asiakassuhteen hallinta.....	16
4 KIRJANPITO .....	18
4.1 Hyvä kirjanpitotapa .....	19
4.2 Taloushallinnon kehitys .....	20
4.3 Sähköinen, digitaalinen ja älykäs taloushallinto.....	21
4.4 Digitalisaation ja älyn hyödyt .....	22
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	23
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	24
LÄHTEET .....	26
LIITE 1, PROSESSIKÄSIKIRJA.....	28
LIITE 2, KYSYMYKSET ASIAKKAALLE .....	40

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on laatia melko uudelle tilitoimistolle prosessikäsitteen kaksi osaa, asiakashaltuunotto sekä asiakassuhteen aloitus ja hallinta. Valitsin kyseisen aiheen, koska huomasin itse aloittaessani työskentelyn kyseisessä tilitoimistossa, että tällaisia ei ole vielä erikseen tehty ja itse olisin kaivannut jotakin apuvälinettä uutena kirjanpitäjänä. Tilitoimiston tavoitteena on erottua muista toimistoista asiakaspalvelulla, joten tasalaatuisen ja hyvän asiakaspalvelun takaamiseksi, kaikkien kirjanpitäjien tekemisen olisi hyvä olla tiettyjen raamien sisällä. Prosessikäsitteen avulla kaikkien tekeminen helpottuu ja siitä olisi hyötyä jo työsuhteessa oleville kirjanpitäjille, kuin uusillekin.

Tavoitteena on laatia ohjeet tilitoimiston asiakashaltuunottoon sekä asiakassuhteen aloitukseen ja hallintaan uudelle aloittavalle kirjanpitäjälle sekä tarjota laadukas ja tasalaatuinen kokemus asiakkaille tilitoimiston vaihdon yhteydessä. Lopputuloksen on tarkoitus hyödyttää lisäksi jo tilitoimistossa työskenteleviä kirjanpitäjiä.

## 2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS

### 2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Työstä hyötyy tilitoimisto, jossa työskentelen, muut siellä työskentelevät henkilöt, sekä mahdolliset uudet tulevaisuudessa palkattavat työntekijät.

Vaikka aihe yleisesti on varmasti paljon jo käsitelty, on se tärkeä, koska tässä kyseisessä tilitoimistossa ei ole vielä olemassa kyseisistä prosesseista kuvausta.

Opinnäytetyössä kehitetään prosessikäsikirjaa varten osiot asiakashaltuunotto, asiakassuhteen aloitus sekä asiakassuhteen hallinta.

Tavoitteena on laatia prosessikäsikirja, jota uusi aloittava kirjanpitäjä voi hyödyntää. Käsikirjan on tarkoitus auttaa tilitoimistoa toimimaan yhteneväisesti sekä auttaa kirjanpitäjiä tarjoamaan laadukas ja tasalaatuinen asiakaskokemus.

Tutkimuksen pääongelma:

Miten tehdä tilitoimistoa vaihtavan asiakkaan prosessista mahdollisimman asiakaslähtöinen.

Tutkimuksen muut ongelmat:

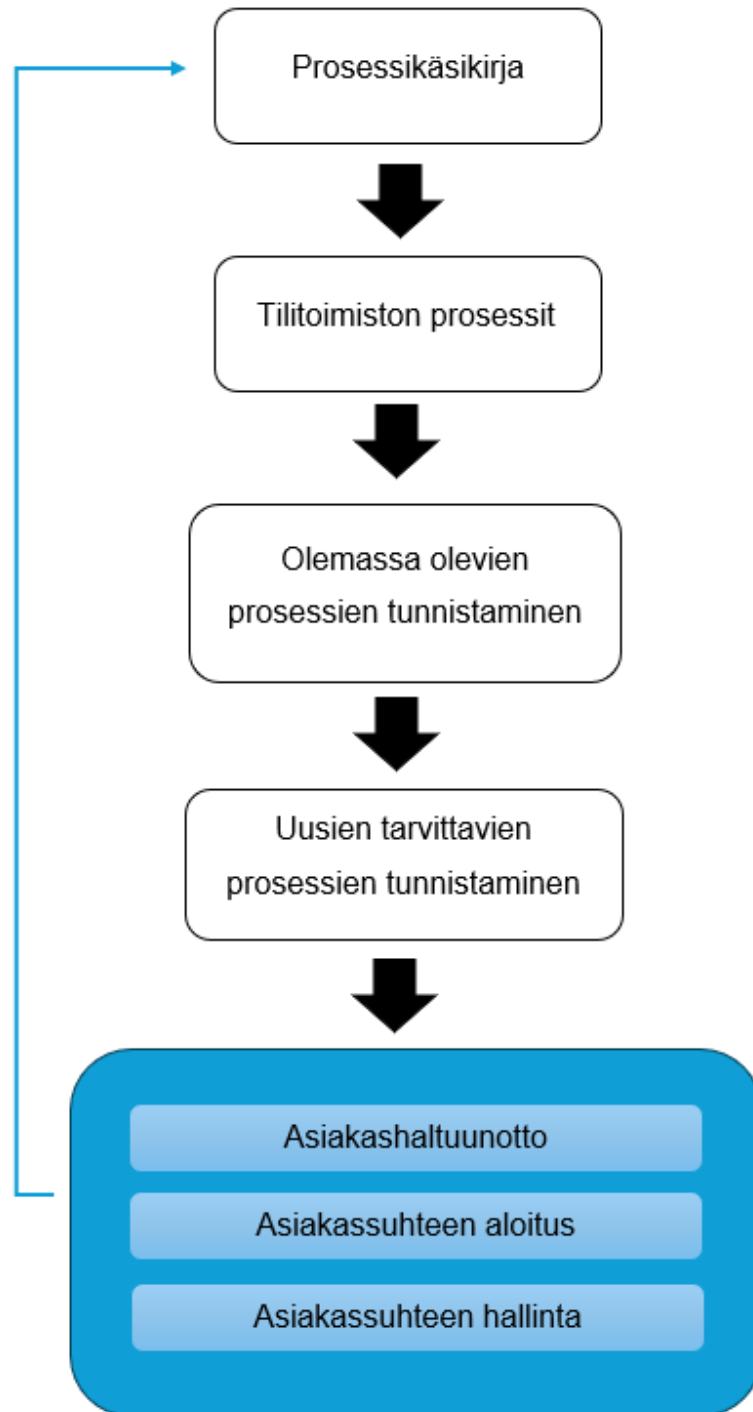
Onko olemassa olevia prosesseja.

## 2.2 Aiheen rajaus

Työ on rajattu käsittelemään pelkästään kolmea jo aikaisemminkin mainittua prosessikäsikirjan osaa. Työssä ei käsitellä muita prosessikäsikirjan osia, vaan siihen on valikoitu ne, jotka liittyvät asiakastyytyvyyteen asiakassuhteen alkuvaiheessa. Nämä osat on valikoitu sen takia, että tilitoimisto haluaa erottua nimenomaan asiakaspalvelullaan muista. Ilman rajausta, työstä tulisi todella laaja. Työ on tarkoitus tehdä kirjanpitäjiä hyödyttäväksi ja aiheita käsitellään kirjanpidon ja kirjanpitäjän näkökulmasta.

## 2.3 Teoreettinen viitekehys

Tämän opinäytetyön teoreettinen viitekehys esitetään kuviossa 1.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

Viitekehyksessä, joka on esitetty kuviossa yksi, näkyy ylimmäisenä prosessikäsikirja, joka on tämän työn koko perusta ja jota halutaan tässä työssä lähteä kehittämään. Prosessikäsikirjan alapuolella seuraavana on tilitoimiston prosessit. Jotta voidaan lähteä tunnistamaan jo olemassa olevia prosesseja ja työstää uusia prosesseja, on tärkeää tiedostaa millaisia prosesseja tilitoimistossa voi olla. Tämän jälkeen tunnistetaan jo olemassa olevat prosessit, koska on tärkeää tiedostaa, onko jonkinlaisia prosesseja jo olemassa ja ovatko ne toimivia vai olisiko niitä tarpeellista lähteä muuttamaan. Kun mahdolliset olemassa olevat prosessit on tunnistettu, voidaan seuraavaksi lähteä suunnittelemaan tarvittavien uusien prosessien luomista ja tätä työtä varten rajata, mitkä aiheet valitaan prosessikäsikirjaa varten. Kun aiheet on valittu ja osat valituista prosesseista tehty, muodostuu näistä yksi osio tilitoimiston prosessikäsikirjalle.

## 2.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmien avulla on tarkoitus ratkaista tutkimusongelma. Jotta voidaan valita sopivin tutkimusmenetelmä, on ongelma tunnettava hyvin ja tulee pohtia millaista tutkimusta, tarvitaan kyseisen tutkimusongelman ratkaisemiseksi. (Kananen, 2015, s. 65.)

Tutkimusmenetelmiä on kahden tyyppisiä, kvalitatiivisia eli laadullisia ja kvantitatiivisia eli määrällisiä tutkimuksia. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on jonkin asian ymmärtäminen, kun taas määrällisessä tutkimuksessa on tavoitteena yleistää ja tilastoida tutkittavaa asiaa. Laadullisessa tutkimuksessa havainnoidaan ja haastatellaan ja haastattelukysymykset ovat avoimia. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimus perustuu tilastoihin ja kyselylomakkeisiin. Kysymykset eivät ole avoimia, vaan vastauksilta halutaan hakea tiettyä lukua tai vastausta, jotta tuloksia voidaan vertailla, tilastoida ja analysoida. Joissain tilanteissa on mahdollista käyttää useampia menetelmiä, jolloin puhutaan monistrategisesta tutkimuksesta. (Kananen, 2015, s. 65–66.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelman kannalta sopivin tutkimusmenetelmä on laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi on pyrittävä selvittämään työntekijöiden kokemus mahdollisista olemassa olevista prosesseista ja uusien prosessien tarpeellisuudesta sekä asiakkaiden kokemus tilitoimiston vaihdosta ja sen sujuvuudesta. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saataisiin määrällistä ja tilastollista tietoa, jolle ei tässä ole tarvetta, vaan halutaan syvällisempää tietoa kokemuksista.

## 2.5 Tiedonkeruumenetelmät

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineistoa on mahdollista kerätä monella eri tavalla. Jos tutkimusaineistoksi valitaan ihmisten kokemukset puhuttuna, on kyseessä haastattelu. Erilaisia haastattelumuotoja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Laadullisen tutkimusaineistoksi soveltuvat esimerkiksi päiväkirjat, kirjeet, dokumentit ja sanomalehdet ja ne on voitu julkaista joko paperiversiona tai verkossa. (Vilkka, 2021, kohta "tutkimushaastattelun muodot".)

Lomakehaastattelu, josta käytetään myös nimitystä strukturoitu haastattelu, on toimiva tapa aineiston keräämiseen silloin, kun tutkimusongelma ei ole kovin laaja. Jos asia on mahdollista purkaa kolmesta kuuteen kysymykseen haastattelulomakkeella, on lomakehaastattelu toimiva aineiston keräykseen. (Vilkka, 2021, kohta "tutkimushaastattelun muodot".)

Tässä tutkimuksessa käytettävät tiedonkeruumenetelmät ovat havainnointi ja haastattelu. Tutkimuksen tekijä työskentelee kohdeyrityksessä, joten havainnointi on hyvä ja väistämätön tapa kerätä tietoa. Olemassa olevien ohjeiden ja käytäntöjen olemassaolosta ja toimivuudesta sai kerättyä aineistoa yrityksen yhteisestä kaikille jaetusta verkkokansiossa, sekä havainnoimalla yhteisiä palavereita ja osakkaiden ja työntekijöiden työskentelytapoja.

Tutkimuksen haastattelut tehdään strukturoituna haastatteluna tilitoimiston asiakkaille. Haastatteluun valikoitui viimeisimpänä tilitoimiston asiakkaaksi tulleet yrittäjät. Tilitoimiston pienen koon vuoksi, juuri aloittaneita asiakkaita ei ole paljoa ja kolmella heistä oli aikaa vastata haastatteluun. Koska haastattelijan ja haastateltavien aikataulut olivat todella eriävät ja kaikille haastateltaville halutaan tarjota samanlaiset olosuhteet haastattelun vastaamiseen, suoritetaan haastattelu sähköpostilla. Näin myös haastateltavat saavat rauhassa miettiä vastauksiaan, eikä haastateltavan asema heidän kirjanpitäjänään vaikuta vastauksiin niin paljoa, kuin mahdollisesti videohaastattelu voisi tehdä, jos ei kehdata sanoa mahdollisia puutteita kasvotusten. Kasvotusten tehtävä haastattelu ei olisi ollut edes mahdollista, haastateltavien ollessa ympäri Suomea. Kaikille haastateltaville lähetään samat kysymykset kuin liitteessä 2. Kysymykset on muotoiltu avoimiksi, jotta vastauksissa jää tilaa haastateltavien omille ajatuksille ja mielipiteille.

Asiakkaille tarkoitetut haastattelut lähetettiin kolmelle viimeisimmäksi aloittaneelle asiakkaalle ja vastausta pyydettiin puolentoista viikon sisällä. Vain kahdelta asiakkaalta saatiin vastaukset takaisin, joten otanta jäi melko pieneksi.

### 3 ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemus on ollut olemassa yhtä kauan, kun ihmisten välillä on ollut vaihdantaan liittyvää taloudellista toimintaa. Kokemusperäisenä ilmiönä asiakaskokemus on aina ollut olemassa. Talouden eri aikakausilla korostuvat erilaiset asiat ja tekijät. Juuri nyt, monet organisaatiot nostavat kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen tärkeimpiin kilpailukeinoihin. (Saarijärvi, 2020, kohta: "Asiakaskokemus tuo konkretiaa asiakaslähtöisyyteen".)

Asiakaskokemuksesta on tullut väline tehdä asiakaslähtöisyydestä konkreettisempi ja toteuttaa sitä käytännössä. Yleisesti asiakaslähtöisyys on määritelty

organisaation kyvyksi ennakoida asiakkaan muuttuvia tarpeita, ottaa niistä oppia ja reagoida niihin, ja sitä kautta tehdä yliverstaista tuotteita ja palveluita, jotka luovat arvoa asiakkaalle. Asiakslähtöisyys ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaalle annetaan aina kaikki mitä hän haluaa. Asiakslähtöisyyden ei ole tarkoitus olla asiakkaan miellyttämistä, vaan asiakkaalle parhaan ratkaisun tarjoamista, liiketaloudelliset ja kilpailulliset realiteetit huomioiden. (Saarijärvi, 2020, kohta: ”Asiakaskokemus tuo konkretiaa asiakslähtöisyyteen.”)

Kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen voidaan sanoa koostuvan kolmesta isommasta kokonaisuudesta, joiden pohjalta syntyy asiakkaan todellinen ja pitkäaikainen tunnekokemus. Nämä ovat digitaalinen, fyysinen ja tiedostamaton kohtaaminen. (Ahvenainen, 2017, s. 34.)

Tunnistetuista näistä kokonaisuuksista on varmasti fyysinen kohtaaminen, eli kun asiakas ja yrityksen edustaja kohtaavat toisensa kasvotusten. Digitaalisella kohtaamisella tarkoitetaan digitaalisessa ympäristössä tai sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa asiakaskohtaamista. Siinä asiakas käy itsenäisen tiedonhaun ohella tutustumassa erilaisiin vaihtoehtoihin verkossa. Viimeinen osa-alue, eli tiedostamaton kohtaaminen on kokonaisuus, jossa aiemmat oletukset, näkemykset ja mielikuvat vaikuttavat brändikokemuksen syntyseen. Jokainen kokonaisvaltainen asiakaskokemus muodostuu näistä ulottuvuuksista, ja painoarvot näiden välillä vaihtelevat voimakkaastikin tuote- ja alakohtaisesti. (Ahvenainen, 2017, s. 34.)

Kokonaisvaltainen asiakaskokemus on jotain, mitä kilpailijoiden on vaikeampi kopioida ja siksi asiakaskokemuksesta voikin muodostua tuotteita ja palveluita kestävämpi kilpailuedun lähde. On kuitenkin tärkeää muistaa, että asiakaskokemukseen keskittyminen ei vähennä tuotteiden ja palveluiden merkitystä. Asiakaskokemukseen panostamalla ja sitä kehittämällä voidaan varmistaa, että organisaation valmistamat tuotteet ja palvelut luovat asiakkaalle juuri sellaista arvoa, kun niiden on tarkoitettu luovan. (Saarijärvi, 2020, kohta: ”Asiakaskokemus ei vähennä tuotteiden ja palvelujen merkitystä”.)

Kuten Korhonen (2016) kohdassa ”Tuota relevanttia tietoa” kirjoitti: ” Asiakaskokemus tulisikin nähdä jatkuvana prosessina, jossa asiakkaalle suunnattava kommunikaatio määräytyy asiakaskohtaisen ostokäyttäytymisen mukaan.”

Prosessikäsikirjan teossa, ensimmäisiä asioita oli selvittää, miten nykyiset, hetki sitten tilitoimistossa aloittaneet asiakkaat kokivat tilitoimiston vaihtoprosessin. Tarkoitus oli selvittää, mikä heidän mielestään prosessissa oli onnistunutta ja mitä olisi mahdollisesti syytä parantaa. Näiden vastausten perusteella lähdin tekemään prosessikäsikirjan ensimmäisiä osioita. Tilitoimiston ei ole tarkoitus kilpailla halvimmilla hinnoilla, vaan asiakaspalvelulla ja asiakaskokemuksella, joten siihen halutaan panostaa.

Kyselyiden perusteella selvisi, että pääasiassa asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, miten vaihto heidän kohdallaan on sujunut. Koska kyseessä on pieni tilitoimisto, ei otanta kyselyissä ole kovin suuri. Yhteydenotto on tullut tarpeeksi nopeasti, eikä kirjanpitäjän perään ole erikseen tarvinnut kysellä. Isointa päävaivaa on asiakkaiden kohdalla tuottanut uuden järjestelmän opettelu. Tämä käydään aina aloituspalaverissa asiakkaan kanssa läpi, mutta siinä käsitellään paljon muitakin asioita, joten järjestelmän käyttöön liittyvät asiat selvästi unohdetaan helposti. Tämän pohjalta tuli ajatus tehdä käsikirjaan osio pääjärjestelmän, eli Fennoan, käytöstä lyhyet kirjalliset ohjeet asiakkaalle lähetettäväksi asiakaspalaverin jälkeen, johon on linkitetty vielä mukaan Fennoan tarjoamia ohjevideoita Youtubesta. Tällainen ohje oli tehty jo joskus aikaisemmin, joten käytin sitä pohjana ohjeistusta tehdessä. Ohje työn lopussa liitteessä 1.

### 3.1 Asiakkaan tunteminen

Digitalisaatio on kääntänyt yrittäjien ja kuluttajien voimasuhteet ympäri. Suurin osa tiedosta on avoimesti saatavilla verkosta, joten asiakkaiden ostoprosessi on itsenäistynyt ja sitä kautta vaikuttamismahdollisuudet henkilökohtaisen myyntityön kautta ovat vähentyneet. Asiakkailla on verkossa reaaliaikainen

kanava palautteiden antamista ja jakamista varten eri yrityksistä ja niiden palveluista. Kuluttajien välinen kauppa kasvaa jatkuvasti verkon mahdollistaessa sen, mutta myös arvomaailman muutosten vuoksi. Maantieteellisten rajojen merkitys vähenee ja hintakilpailu kiristyy. Tätä kutsutaan asiakkaan aikakaudeksi. (Korkiakoski, 2016, kohta ”Tunne asiakkaasi”.)

Menestyäkseen asiakkaan aikakaudella, yrityksillä on oltava hyvä kohderyhmätuntemus. Myöskään asiakkaiden karkea jako yritysasiakkaisiin ja kuluttajiin ei enää riitä monelle yritykselle tänä päivänä. Asiakkaiden roolitkaan eivät ole enää niin selviä, sama toimija saattaa olla niin ostaja kuin myyjäkin saman tuotteen elinkaareissa. Kun mietitään ratkaisuja, on hyvä tiedostaa, että asiakkaat arvostavat eri asioita. Siinä missä toiselle itsepalvelu on palvelumuodoista mieluisin vaihtoehto, toiselle se on vaihtoehtoista kaikista huonoin. Ylivoimaista asiakaskokemusta rakennettaessa, muutosprosessi ei saa olla liian hidasta ja yrityksen tulee olla kyvykäs muutokseen. Mitä lähempänä ollaan loppukuluttajaa, sitä nopeampaa digitalisaatio on. (Korkiakoski, 2016, kohta ”Digitalisaation vaikutukset asiakkaiden valtaan”; Hänti, 2021, kohta ”Tunnista asiakkaat asiakassyklistä”.)

Yrityksessä jokaisen tulisi olla vastuussa ylivoimaisen asiakaskokemuksen luomisesta. Joka ikinen kohtaaminen asiakkaan kanssa on asiakaspalvelua, vaikka se ei omaan työnkuvaan kuuluisikaan. Asiakas ei välitä, onko työntekijän titteli asiakaspalvelija, myyjä vai toimitusjohtaja. Jokainen rooli pitäisi suunnitella asiakkaan lähtökohdista. Asiakaskokemusta voidaan aidosti parantaa silloin, kun jokainen työntekijä tekee asiakastyötä. (Korkiakoski, 2016, kohta ”Älä ulkoista vastuuta palvelusta asiakaspalveluun”.)

Asiakkaat haluavat koko ajan entistä nopeampaa palvelua ja yrityksen tuli välttää tilannetta, jossa kyky reagoida asiakkaan tarpeisiin heikkenee suhteessa asiakkaan odotuksiin. Aikaisemmin yrityksillä oli enemmän aikaa asiakaspalvelutilanteiden selvittämiseen, nyt sisäisten prosessien ja kommunikaation odotetaan olevan huomattavasti tehokkaampaa. Ylivoimainen asiakaskokemus saadaan synnytettyä kulttuurissa, jossa jokainen kokee olevansa vastuussa asiakkaalle ja tämän vuoksi myös ottaa vastuun asiakkaan

palvelemisesta. (Korkiakoski, 2016, kohta ” Älä ulkoista vastuuta palvelusta asiakaspalveluun”.)

Prosessikäsi­kirjan teossa oli määriteltävä, asiakkaan arvo tilitoimistolle ja tietyn rajan ylittyessä, palveluun ja sen nopeuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Tämän arvon määrittelevät toimitusjohtaja ja myyjä yhdessä. Vaikka yhdellekään asiakkaalle ei haluta tarjota huonoa palvelua, halutaan enemmän arvoa tuottavista asiakkaista pitää erityisen hyvää huolta.

Kun uusi asiakassuhde otetaan haltuun, on tärkeää, että asiakkaalla on olo, että palvelu on nopeaa, asiantuntevaa ja häntä varten. Tätä varten on tärkeää, että asiakkaan tiedot siirtyvät myyjältä kirjanpitäjälle mahdollisimman pienellä viiveellä ja tarpeeksi kattavasti. Tämä takia tehtiin erillinen pohja prosessikäsi­kirjaan, johon on valmiiksi kirjattu tärkeimmät tiedot, mitkä kirjanpitäjä vähintään tarvitsee asiakkaasta, sekä sen lisäksi tilaa kirjata mahdollisia muita tietoja asiakkaasta, liitteessä 1.

Jotta asiakassuhde saadaan alkamaan asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman helposti ja vaivattomasti, on kirjanpitäjän valmistauduttava tapaamiseen uuden asiakkaan kanssa ja selvitettävä hieman asiakkaan taustoja. Prosessi­käsi­kirja varten mietittiin miten nopeasti ja millaisella aikavälillä asiakkaaseen olisi oltava yhteydessä, miten toimitaan, jos asiakasta ei saada soittamalla kiinni, minne tapaaminen asiakkaan kanssa sovitaan ja mistä kanavista voidaan etukäteen tutustua asiakkaaseen ja sen toimintaan, liitteessä 1.

### 3.2 Tilitoimiston vaihto

Jos asiakkaan tarve, tässä tapauksessa tilitoimiston vaihto, on ensimmäistä kertaa ajankohtainen, ei asiakkaalla ole välttämättä ajatusta, miten lähteä liikkeelle. Usein asiakkaat kuitenkin haluavat parantaa omaa tilannettaan jollain tavalla, esimerkiksi löytämällä ratkaisuja, jotka tarjoavat parempaa arvoa tai pienempää vaivaa tai kustannusta. (Hänti, 2021, kohta ”Kerää ja analysoi tietoa”.)

Tilitoimiston vaihto ajoitetaan usein tilinpäätöskauden jälkeiseen aikaan. Vaihdon ei kuitenkaan tarvitse osua vuoden vaihteeseen tai tilikauden loppuun, vaan se on mahdollista toteuttaa koska tahansa. Hallitusti tilitoimiston vaihto saadaan toteutettua yleensä 1–2 kuukaudessa. Jos uudessa tilitoimistossa on eri järjestelmät ja ohjelmistot käytössä, tulee yrityksen talousdata siirtää uuteen järjestelmään ja uuden tilitoimiston perehdyttää yritys ohjelmiston käyttöön. (Accountor, 2023.)

Uudelle kirjanpitäjälle kaiken tiedon sisäistäminen kerralla voi olla haastavaa ja tilitoimiston vaihdon yhteydessä tulee paljon muistettavia asioita. Jotta kokemus vaihdosta saadaan asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ja vaivattomaksi, tulee kirjanpitäjän muistaa tehdä monia asioita. Tätä varten prosessikäsikirjaan tehtiin tilitoimiston pääjärjestelmän Fennoan asetuksista, jotka kirjanpitäjän on muistettava asettaa, omat ohjeet. Lisäksi prosessikäsikirjaan kirjattiin ohjeet, miten Fennoaan tehdään muistilappu yksittäisille asiakkuuksille, jonne voi kirjata tekemättä jääneitä tehtäviä, joita ei syystä tai toisesta ole voinut juuri sillä hetkellä tehdä.

### 3.3 Asiakassuhteen aloitus

Kaikki ammatit, joissa toimitaan jollain tavoin asiakkaan hyväksi, ovat palveluammatteja. Palvelutilanteeseen asiakkaan kanssa olisi aina hyvä valmistautua. Palvelutilanteeseen valmistautuminen alkaa jo paljon ennen itse tapaamista asiakkaan kanssa. Yksi tapa valmistautua, on pitää oma osaaminen ajan tasalla. On tärkeää olla perillä esimerkiksi oman alan uusista tuotteista tai palveluista, muuttuvasta lainsäädännöstä tai pinnalla olevista trendeistä. Tämän lisäksi olisi hyviä peruspilareita onnistuneeseen palvelutilanteeseen ovat kärsivällisyys, kyky yhteistyöhön sekä itsestään ja omasta jaksamisestaan huolehtiminen. (Hämäläinen, 2018, s. 66.)

Tilitoimiston vaihdon yhteydessä, aloituspalaveri asiakkaan kanssa on yleensä kirjanpitäjän ensimmäinen kontakti asiakkaaseen, jonka aikana

ensivaikutelma luodaan ja asiakassuhde aloitetaan. Aloituspalaveri voidaan hoitaa joko kasvotusten tai videotapaamisessa. Ensimmäisessä kohtaamisessa olisi hyvä kiinnittää huomiota omaan viestintään. Kielteisiä viestejä, kuten pois päin kääntynyttä asentoa tai muiden asioiden puuhastelua samalla olisi hyvä välttää. Myönteisiä viestejä olisi hyvä saada mukaan tapaamiseen. Näitä ovat hymy, eläytyminen keskusteluun ja kuuntelemiseen keskittyminen. Ulkoinen olemus, eli sanaton viestintä kertoo paljon. Sanatonta viestintää ovat eleet, ilmeet, kehon asento, äänensävy, puhenopeus ja puheen voimakkuus. Jos sanaton ja sanallinen viestintä ovat ristiriidassa, ihminen uskoo enemmän sanatonta viestintää, koska sillä on vaikeampi valehdella. (Hämäläinen, 2018, s. 76–77.)

Jotta asiakassuhteen aloitus olisi asiakkaalle mahdollisimman miellyttävä ja helppo, on kirjanpitäjän tehtävä siitä asiakkaalle sellainen kokemus. Kirjanpidon vaihtuessa tilitoimistosta toiseen, sekä yleensä myös järjestelmästä toiseen, on kyseessä usein prosessi, josta asiakas ei itse tiedä mitä kaikkea häneltä mahdollisesti vaaditaan. Prosessikäsitteiden osaan ”asiakastapaaminen”, liitteessä 1, on tämän takia erikseen kirjattu vielä, mitä materiaaleja kirjanpitäjän täytyy muistaa pyytää asiakkaalta. Tämän lisäksi luotiin sähköpostiviestipohja, jonka voi lähettää tapaamisen jälkeen, liitteessä 1. Kyseisessä viestissä kerrataan sovitut asiat, muistutetaan vielä tarvittavista materiaaleista, sekä pohjaan on laitettu erikseen vielä muistutus kirjanpitäjälle, liittää Fennoan käytöstä tehdyt ohjeet viestiin mukaan.

### 3.4 Asiakassuhteen hallinta

Kaikki yritykset tarjoavat kokemuksia, tasalaatuisella kokemuksella tarkoitetaan sitä, että siitä on onnistuttu poistamaan kaikkein huonoimmat kokemukset. Tämän jälkeen voidaan tavoitella kokemuksia jotka erottavat yrityksen kilpailijoistaan. Onnistuneessa asiakaskokemuksessa yhdistyy kolme vaikuttavaa elementtiä, tieto, teknologia ja tunneäly. Parhaimmillaan pystytään tuottamaan kokemus, joka johtaa suositukseen. Asiakaskokemus on kuitenkin

ennen kaikkea tunnetta, ei pelkästään teknistä onnistumista ja yksittäisiä kohtaamisia. Tyytyväiset asiakkaat kokevat, että yritys ja sen työntekijät ovat aidosti kiinnostuneita juuri heidän asiastaan ja haluavat, että juuri he saavat parasta mahdollista palvelua. (Korkiakoski, 2016, kohta "Asiakaskokemus osaksi liiketoimintaa"; Ahvenainen, 2017, s. 59.)

Lähtökohtaisesti mieluisinta asiakkaalle on vaivattomuus. Yleensä ihminen haluaa päästä vähemmällä vaivalla. Aika ja epävarmuus taas ovat merkittäviä negatiivisesti asiakkaaseen vaikuttavia asioita. Jos palvelu on hidasta, asiakas saattaa kokea, että hänen aikaansa tuhlataan tai sitä ei kunnioiteta. Jos taas asiakas on epävarma, voivat yritykse tarjoamat ratkaisut tuntua liian monimutkaisilta tai tuntuu että ne vaativat osaamista jota asiakkaalla ei ole. Yhdessä epävarmuus ja aika voivat muodostaa melkoisen turhautumisen asiakkaassa. (Hänti, 2021, kohta "Miksi asiakkaalla on ongelma".)

Asiakas ei erota työntekijää yrityksestä, hänelle työntekijä on yritys. Asiakkaan tuntemukset yrityksestä peilautuvat siihen, miten hyvin tai huonosti työntekijä on auttanut heitä vastaamaan tarpeisiin. Jokainen kohtaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä on hetki asiakkaan kokemusketjussa. Se miten hyvää työtä teet asiakkaille ja asiakkaiden kanssa, määrittelee miten menestyvä yritys tulee olemaan. (Zemke, 2003, s. 3-4.)

Viisi tärkeää tekijää asiakkaille ovat luotettavuus, varmuus, konkreettiset asiat, empatia ja reagointikyky. On melko todennäköistä, että melkein kaikki tekeminen asiakkaan kanssa voidaan laittaa yhteen näistä vaihtoehdoista. Luotettavuus on kykyä tehdä se, minkä on luvannut luotettavasti ja tarkasti. Varmuus on tieto mikä näkyy asiakkalle ja taito välittää luottamusta, pätevyyttä ja varmuutta. Konkreettiset asiat ovat esimerkiksi toimistotilat ja työntekijän habitus, miltä ne näyttävät asiakkaan silmiin. Empatia näkyy asiakkaalle henkilökohtaisena huomiona ja välittämisenä. Reagointikyky on halua auttaa asiakasta mahdollisimman pikaisesti. (Zemke, 2003, s. 9-10.)

Tilitoimiston tavoitteena on erottua muista tilitoimistoista henkilökohtaisella palvelulla. Sitä varten palvelun on oltava asiakkaalle personoitua, eli

kirjanpitäjä olisi hyvä muistaa yksityiskohtia asiakkaaseen liittyen, ilman että asiakkaan tarvitsee niistä aina erikseen sanoa. Tämä ei tietenkään ole mahdollista jokaisen asiakkaan kohdella silloin kun asiakkaita on paljon. Prosessikäsiin lisättiin kohta, joka ohjeistaa minne asiakkaasta voidaan lisätä tärkeitä, juuri kyseiseen asiakkaaseen liittyviä tietoja. Tämä helpottaa myös mahdollisissa sijaistustilanteissa. Sijaistava kirjanpitäjä pääsee helposti lukemaan pääkohdat asiakkaasta ja asiakkuuden hoito ei katkea, eikä sijaistus tuota asiakkaalle lisätyötä. Parhaassa tapauksessa, asiakas ei edes huomaa, että oma kirjanpitäjä on ollut poissa.

Jotta asiakassuhdetta saadaan pidettyä yllä ja vahvistettua, tilitoimistossa on jo aikaisemmin sovittu, että asiakkaille soitetaan kerran kuussa. Jotta kynnys soittaa asiakkaalle saataisiin mahdollisimman pieneksi, mietittiin ja kirjattiin ylös prosessikäsiin varten aiheita, joista asiakkaalle on hyvä soittaa, että puhelut eivät tunnu väkinäisiltä ja pakotetuilta, liitteessä 1. Aiheita puheluun ideoitiin työyhteisön yhteisessä WhatsApp ryhmässä.

## 4 KIRJANPITO

Kirjanpidon päätarkoituksena on tuloksen selvittäminen yritystoiminnassa. Etenkin omistajat ovat kiinnostuneita yrityksen tuottamasta jakokelpoisesta voitosta. Kirjanpidon perusteella tehdään myös Verohallinnon ja muiden viranomaisten vaatimat ilmoitukset, joten kirjanpidon avulla saatu tulos vaikuttaa myös esimerkiksi maksettavan veron määrään. (Tomperi, 2023b, kohta "kirjanpidon tarkoitus.")

Kirjanpitolaki säättää, kenellä kaikilla on velvoite kirjanpidon pitämiseen. Oikeudellisen muodon perusteella kirjanpitovelvollisia ovat kaikki osakeyhtiöt, osuuskunnat, avoimet yhtiöt, kommandiittiyhtiöt, säätiöt ja yhdistykset, riippumatta siitä, millaista toimintaa ne harjoittavat. Nämä kirjanpitovelvolliset on myös vaadittu pitämään kaksinkertaista kirjanpitoa. Myös luonnolliset henkilöt

ovat kirjanpitovelvollisia harjoittamastaan liike- ja ammattitoiminnasta. (Tomperi, 2023b, kohta "kirjanpitovelvollisuus.")

Kirjanpitolaki määrää kirjanpitovelvollisille erilaisia tehtäviä. Keskeisimpiä niistä ovat merkintöjen tekeminen liiketapahtumista tilikaudella, oikean ja riittävän kuvan antavan tilinpäätöksen laatiminen, eräissä tapauksissa tilinpäätökseen liitettävän toimintakertomuksen laatiminen, tilinpäätöksen ja mahdollisen toimintakertomuksen rekisteröinti ja julkaisu sekä kirjanpitoaineisto säilyttäminen laissa säädetyllä tavalla. (Leppiniemi, 2000, kohta "kirjanpitovelvollisen tehtävät".)

#### 4.1 Hyvä kirjanpilotapa

Kirjanpito-laissa 1336/1997 luvussa 1 pykälässä 3 säädetään, että kirjanpitovelvollisen on noudatettava hyvää kirjanpilotapaa.

Nimensä mukaisesti, hyvä kirjanpilotapa on menettelytapa, jota yleisesti noudatetaan. Se sisältää periaatteessa sen, mitä katsotaan kuuluvan kirjanpidon hyvin hoitamiseen. Säännökset sen noudattamisesta on sijoitettu kirjanpitolain ensimmäiseen lukuun. Hyvä kirjanpilotapa ei ikinä ole ristiriidassa lainsäädännön kanssa. Lainsäädännön noudattamista voidaan pitää hyvän kirjanpilotavan ensisijaisena kriteerinä ja mittarina. Kirjanpitolautakunta on valittu hyvän kirjanpilotavan tulkitsijaksi ja sille on annettu kirjanpito-laissa oikeus esittää tulkintoja hyvän kirjanpilotavan sisällöstä sekä viranomaisien ja kirjanpitovelvollisten hakemuksista. Tämän takia kirjanpitolautakunnan kannanottoja olisi hyvä seurata ja noudattaa. (Leppiniemi, 2000, kohta "hyvä kirjanpilotapa"; Tomperi, 2023a, kohta "hyvä kirjanpilotapa".)

On katsottu, että hyvä kirjanpilotapa vaatii, että kirjanpidossa noudatetaan lainsäädäntöä ja sitä vastaavia määräyksiä, mutta myös kirjanpidon yleisiä periaatteita. Näihin periaatteisiin katsotaan kuuluvan kaikki kirjanpitoa koskevat säännöt, käytännöt ja menettelytavat, jotka kuluva ajankohtana, kullakin alueella on yleisesti hyväksytty. Jos kysymyksestä ei ole olemassa

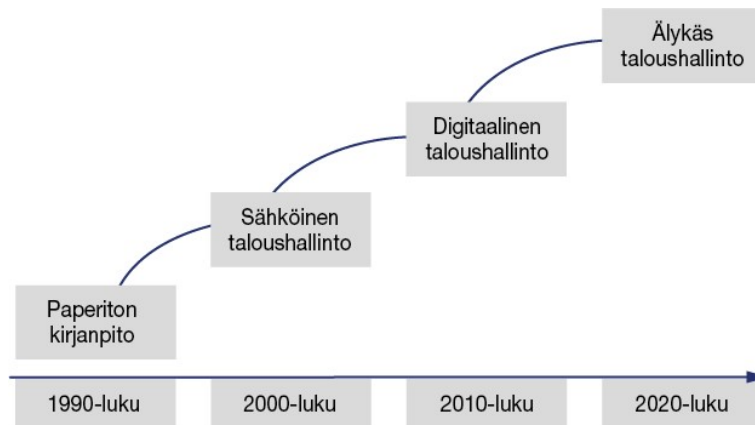
lainsäädäntöä, tai kirjanpitolautakunnan ohjetta tai suositusta, tällöin kirjanpidon yleiset periaatteet muodostavat ratkaisuperustan. Osa periaatteista onkin sisällytetty kirjanpilakiin säännöksiin. (Tomperi, 2023a kohta ”hyvä kirjanpilotapa.”)

Näitä eri periaatteita ovat olennaisuus, jatkuvuuden periaate, johdonmukaisuuden periaate, sisältöpainotteisuus, varovaisuuden periaate, tasejatkuvuuden periaate, suoriteperusteisuus, erillisarvostuksen periaate sekä nettottamiskielto. Lisäksi kirjanpitokäytäntöön vaikuttavat seuraavat tilinpäätöskäytännössä esitetyt periaatteet: realisointiperiaate, meno tulon kohdalle -periaate, luotettavuus ja täydellisyys. (Tomperi, 2023a, kohta ”kirjanpidon yleiset periaatteet.”)

Jotta asiakkaan kirjanpito tulee tehtyä oikein, on kirjanpitäjän osattava työnsä, mutta muistettava noudattaa myös hyvää kirjanpilotapaa. Yleisen havainnoinnin perusteella, tämä on tällä hetkellä kunnossa tilitoimistossa, mutta lisättiin tästä kuitenkin muistutus prosessikäsikirjaan, uusia, mahdollisesti vasta alalla aloittaneita kirjanpitäjiä varten. Tarkoitus kuitenkin on, että käsikirjaa voidaan käyttää hyödyksi uutta työntekijää perehdyttäessä.

#### 4.2 Taloushallinnon kehitys

Kirjanpito ja taloushallinto ovat 1990-luvulta alkaen siirtyneet ensin paperittoomaan kirjanpitoon, siitä sähköiseen taloushallintoon ja vielä digitaalisen taloushallinnon jälkeen, älykkääseen taloushallintoon. (Kaarlejärvi, 2018, s. 11.)



Kuvio 2. Taloushallinnon digitalisoituminen: kehitys paperittomasta kirjanpidosta älykkääseen taloushallintoon (Kaarlejärvi, 2018, s. 14)

Vaikka digitaalinenkin kirjanpito on paperitonta, ei se silti ole sama asia kuin ”paperiton kirjanpito”, josta on puhuttu jo 1990-luvun lopussa. Paperittomassa kirjanpidossa lakisääteiset tositteen vain esitetään sähköisessä muodossa. Paperiton tila voidaan saavuttaa myös tehottomassa ja manuaalisessa taloushallinnon prosessissa. (Kaarlejärvi, 2018, s. 16.)

#### 4.3 Sähköinen, digitaalinen ja älykäs taloushallinto

Sähköistä taloushallintoa voidaan pitää digitaalisen taloushallinnon esias-teenä. Jotta digitaalisuus olisi täydellisessä muodossaan, tulee kaikki aineisto käsitellä sähköisesti, koko sen arvoketjussa. Jos taas toimittaja lähettää vastaanottajalle paperilaskun, joka skannaa sen järjestelmäänsä, ei täydellinen digitaalisuus toteudu. Tällöin puhutaan sähköisestä taloushallinnosta. (Kaarlejärvi, 2018, s. 14–16.)

Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki taloushallinnon ja kirjanpidon materiaalit käsitellään sähköisessä muodossa ja tositteet ovat konekielisiä. Transaktioiden prosessointi ja raportointi on automatisoitu ja tieto eri osapuolien ja järjestelmien välillä siirretään sähköisesti. Yrityksen sisällä sekä eri sovellusten välillä tieto käsitellään sähköisessä muodossa ja arkistointi on sähköisessä muodossa. Myös tietoon päästään käsiksi sähköisesti. (Kaarlejärvi, 2018, s. 14–16.)

Jos verrataan digitaalista taloushallintoa älykkääseen taloushallintoon, niin älykkäässä taloushallinnossa hyödynnetään älykkään automaation välineitä, joilla luodaan esimerkiksi automaattiosäätöjä, käsitellään poikkeuksia, ei-rakenteellista dataa ja analyyseja sekä muodostetaan ennusteita ja toimenpide ehdotuksia. Älykkään taloushallinnon avulla voidaan myös uudistaa töiden organisointi, kun ihmiset voivat keskittyä paremmin ihmisälyä vaativiin tehtäviin. (Kaarlejärvi, 2018, s. 14–16.)

#### 4.4 Digitalisaation ja älyn hyödyt

Paperisiin ja manuaalisiin prosesseihin verrattuna, älykäs taloushallinto tarjoaa suuria etuja. Yksi digitalisaation huomattavampia etuja ovat sen tehokkuus ja nopeus, siinä samalla erilaisten resurssien tarve vähenee. Digitaalisen taloushallinnon avulla voidaan parantaa toiminnan laatua ja läpinäkyvyyttä sekä vähentää virheiden määrää. Digitalisoidulla taloushallinnolla on saavutettu myös parempi kustannustehokkuus. (Kaarlejärvi, 2018, s. 21–23.)

Digitaalisuus on tuonut mukanaan myös riippumattomuuden ajasta ja paikasta. Sen ansiosta esimerkiksi ostolaskut voi käsitellä missä ja milloin tahansa. Kun tositteet ja muu aineisto ovat digitaalisessa muodossa, on ne nopea siirtää, varastoida ja päästä niihin käsiksi. Käytännössä ainoa keino selvittää nykypäivän suuremmista kontrolli- ja vastuuvaatimuksista, on digitalisuus ja automaatio. Niiden avulla pystytään kontrolloimaan jonkin yksikön taloushallintoa reaaliaikaisesti, vaikka se olisi maailman toisella puolella. Digitalisuuden ansiosta myös läpinäkyvyys ja toiminnan ohjattavuus paranee. Tekoäly helpottaa ja nopeuttaa esimerkiksi ohjelmistojen käyttöä ja sen avulla ammattilaisten työaika vapautuu lisäarvon tuottamiseen asiakkaille. (Kaarlejärvi, 2018, 21–23.)

Kohti Unelmia tilitoimisto on täysin sähköinen tilitoimisto. Kaikki asiakkaat toimittavat materiaalit sähköisesti, eikä niitä oteta vastaan muussa muodossa. Pääjärjestelmänä on Fennoa ja on tärkeää, että myös asiakkaat osaavat

käyttää järjestelmää ja hyötyvät sen kaikista eri ominaisuuksista. Tätä varten tehtiin erikseen ohjeet, liitteessä 1, jotka kirjanpitäjä käy läpi aloituspalaverissa asiakkaan kanssa, mutta jotka hän voi vielä erikseen toimittaa asiakkaalleen kirjallisesti, jotta asiakas voi palata näihin myöhemmin itseksensä. Ohjeet pidettiin mahdollisimman yksinkertaisena, koska Fennoassa itsessään on todella hyvät ja kattavat ohjeet, joten tarkoitus on, että haastavampien kysymysten kohdalla ohjataan asiakas lukemaan niitä tai kääntymään kirjanpitäjän puoleen.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Prosessikäsikirjan toteutus alkoi selvittämällä ja havainnoimalla, onko yrityksessä jo olemassa olevia prosesseja. Koska kyseessä on melko uusi tilitoimisto, mutta osakkailla on jo paljon aikaisempaa kokemusta kirjanpidosta ja tilitoimiston pyörittämisestä itsenäisesti, tietotaitoa yrityksessä oli valmiiksi todella paljon. Joitakin ohjeistuksia oli kirjoitettu asiakkaille lähetettäväksi, ja näitä pääsinkin hyödyntämään prosessikäsikirjan osia tehdessä. Kuitenkin suurin osa yrityksessä oleva tieto, on hiljaista tietoa.

Jo ennen kuin olimme sopineet käsikirjan tekemisestä yritykselle, olin kirjannut itselleni toimintaohjeita muistiin. Niiden pohjalta idea prosessikäsikirjasta syntyi ja sen hahmottelu oli helppoa aloittaa. Kun olin saanut mietittyä mitä erilaisia osioita jokaisen kokonaisuuden alle tarvitaan ja jutellut asioista myös muiden työyhteisön jäsenten kanssa, oli pohjia jokaiselle osiolle helppoa lähteä työstämään.

Yhdeksi ongelmaksi käsikirjan teossa muodostui oma tietotekniikan osaaminen ja aikaa linkkien tekemiseen käsikirjan sisällä työkirjalta toiselle kului enemmän kuin olin ajatellut. Myös käsikirjan eri osioiden hiomiseen ja siistimiseen kului odotettua enemmän aikaa, vaikka pohjien luominen oli suht nopeaa ja helppoa. Huomasin, että osa ideoistani ei ollutkaan toimivia ja käsikirjaa

kasatessa keksin, että tämmöinen ja tämmöinenkin voisi olla hyvä. Eli haasteita toi myös prosessikäsikirjan rajaus. Vaikka kaikki ideat olisivatkin hyviä, on osa osattava jättää mahdollisesti myöhemmin tehtäväksi ja lisättäväksi käsikirjaan.

Käsikirjan osaan, johon listattiin aiheideoita, joista voi soittaa asiakkaalle, hyödynsin työyhteisön yhteistä WhatsApp ryhmää, jossa pyysin kaikilta muutamia aiheideoita ja sen pohjalta syntyi kyseinen osio.

Jotta prosessikäsikirja saadaan tilitoimistolla kaikkien käyttöön, laitetaan se yhteiseen kaikille jaettuun drive-kansioon. Prosessikäsikirjan etusivulle tehdään linkin jokaiseen prosessikäsikirjan osaan erikseen, jota klikkaamalla osio aukeaa erillisenä tiedostona ja se on helppo ottaa siitä omaan käyttöön ja muokkaukseen tarpeen mukaan.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten tehdä tilitoimistoa vaihtavan asiakkaan prosessista mahdollisimman asiakaslähtöinen sekä onko toimeksiantajayrityksellä jo olemassa olevia prosesseja ja tämän tiedon pohjalta luoda prosessikäsikirjaan halutut osat. Työn tavoitteena oli asetettujen tutkimusongelmien ratkaiseminen sekä saada tehtyä kolme osiota yritykselle prosessikäsikirjaan. Tutkimusongelmat saatiin ratkaistua ja osat prosessikäsikirjalle tehtyä. Prosessikäsikirjasta saadaan helpotusta

Jatkotutkimuskohteita työlle olisi monia. Työtä voisi laajentaa prosessikäsikirjan eri osiin ja eritellä sieltä muita isompia kokonaisuuksia, kuten myynti ja markkinointi tai laskutus. Työtä voisi myös laajentaa pidemmälle asiakassuhteen näkökulmasta ja lähteä tekemään prosessia asiakassuhteen alkuun jo myyntitilanteesta lähtien tai aivan asiakassuhteen loppuun, eli siihen kun yhteistyö tilitoimiston ja asiakkaan välillä päättyy.

Työn tekeminen oli antoisaa ja opettavaista, mutta samaan aikaan myös raskasta. Otin tietoisesti riskin, kun ajoitin lähes koko työn tekemisen tilinpäätöskaudelle. Alkuun motivaatio oli korkealla ja työn tekeminen eteni hyvin, mutta mitä lähemmäs työn valmistumista päästiin, oma stressi kasvoi ja motivaatio laski. Loppua kohden sain otettua kuitenkin loppurutistuksen ja mielestäni sain aikaiseksi hyvät ja käyttökelpoiset prosessikäsikirjan osat toimeksiantajayritykselle. Työtä tehdessä oli mukava huomata, että itsekin oppi samalla hieman lisää, miten tilitoimistossa käyttämämme pääjärjestelmä toimii ja sainkin pieniä helpotuksia sitä kautta oman työni tekemiseen. Prosessikäsikirjan kokoaminen sai minut ajattelemaan omia työskentelytapojani ja tekemään niissä pieniä muutoksia, jotka toivon mukaan helpottavat sekä omaa, että asiakkaidenikin tekemistä.

## LÄHTEET

Accountor. (23.5.2023). Tilitoimiston vaihtaminen – Näin välttyt turhilta riskeiltä. Haettu 1.4.2024 osoitteesta <https://www.accountor.com/fi/finland/artikla/tilitoimiston-vaihtaminen#aika>

Ahvenainen, P., Gylling, J., & Leino, S. (2017). Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakkaistasi faneja (1. painos.). Kauppakamari.

Hämäläinen, M., & Patjas, L. (2018). Palvelun taitajaksi. Sanoma Pro.

Hänti, S. (2021). Asiakkaista ansaintaan: Asiakaskeskeinen liiketoimintamalli. Alma Talent.

Kaarlejärvi, S., & Salminen, T. (2018). Älykäs taloushallinto: Automaation aika. Alma.

Kananen, J. (2015). Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kirjapitolaki 1336/1997. Haettu 4.4.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Korkiakoski, K., & Gerdt, B. (2016). Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalu-pakki. Talentum Pro.

Leppiniemi, J., Leppiniemi, R., & Kaisanlahti, T. (2000). Oikeat ja riittävät kirjaukset. WSOYpro.

Saarijärvi, H., & Puustinen, P. (2020). Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Docendo.

Tomperi, S. (2023a). Kehittyvä kirjanpito-taito. (19., uudistettu painos.). Edita.

Tomperi, S. (2023b). Käytännön kirjanpito (31., uudistettu painos.). Edita.

Vilka, H. (2021). Tutki ja kehitä (5., päivitetty painos.). PS-kustannus.

Zemke, R. (2003). Delivering knock your socks off service (3rd ed.). AMACOM ; McGraw-Hill.

## LIITE 1, PROSESSIKÄSIKIRJA

### ASIAKASHALTUUNOTTO

Kun asiakas tulee tilitoimiston asiakkaaksi

1. Määritellään asiakkaan arvo (Timo & Johannes)
2. Tarvittavien tietojen siirtyminen Johannes – kirjanpitäjä, linkki
3. Yhteydenotto asiakkaaseen riittävän nopeasti
  - ensimmäinen soitto viimeistään seuraavana arkipäivänä tietojen saapumisesta
  - jos ei vastaa, viestiä perään mistä tavoiteltu ja tieto, että soiteaan uudelleen ajankohtana X.
4. Tapaamisen sopiminen asiakkaan kanssa
  - tarjotaan aina ensisijaisesti tapaamista kasvotusten, jos asiakas on lähiseudulla
  - vaihtoehtoisesti Teams

### ASIAKASSUHTEEN ALOITUS

1. Tutustu asiakkaaseen ennen tapaamista
  - Virre – kaupparekisteriote <https://virre.prh.fi/novus/home?execution=e2s1>
  - asiakkaan nettisivut
2. Pohja tapaamista varten, linkki
3. Fennoan asetukset, linkki
4. Fennoan ohjeet asiakkaalle, linkki

### ASIAKASSUHTEEN HALLINTA

1. Noudatetaan aina hyvää kirjanpitolapaa
2. Tehdään muistiinpanot asiakkaasta Innoxiiin, linkki ohjeisiin
3. Muistilapun teko Fennoa
4. Juoksevan kirjanpidon muistilista Fennoa, linkki
5. Juoksevan kirjanpidon muistilista Procountor, linkki

6. Soitto asiakkaalle vähintään 1x kuukaudessa
  - ideoita, mistä aiheesta puhelu, linkki

## ALOITUSTAPAAMINEN UUDEN ASIAKKAAN KANSSA

Käydään läpi toimeksiantosopimus ja yhteiset toimintatavat sopimuksen mukaisessa järjestyksessä.

Pyydä, että asiakaskin ottaa sopimuksen eteensä.

- Sopimus
  - käydään läpi tärkeimmät asiat sopimuksesta eli
  - irtisanomisaika 2 kk
  - materiaalin toimittamisen määräajat
    - kk-kirjanpidon materiaali seuraavan kuun 15. pvä
    - palkkatiedot vähintään 5 pankkipäivää ennen palkkapäivää
    - tilinpäätökseen tarvittava materiaali viim. 30 päivää tilikauden päättymisestä
  - henkilötietojen käsittelystä on kirjallinen ohjeistus, kuten GDPR vaatii
  - noudatetaan alan yleisiä sopimusehtoja, jotka on toimitettu asiakkaalle
  
- Rahanpesulaki / asiakkaan tunteminen
  - Pakollinen. Kerrotaan, että:  
 ”Rahanpesulain velvoittamana Asiakkaan tuntemistietoja ja muita henkilötietoja voidaan käyttää rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen, paljastamiseen ja selvittämiseen sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen ja sen rikoksen, jolla rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen kohteena oleva omaisuus tai rikoshyöty on saatu, tutkintaan saattamista varten. Tietoja säilytetään lain mukaisesti (444/2017) koko sopimusajan sekä viisi vuotta sen päättymisestä.”
  
- Hinnasto
  - käydään pääpiirteittäin läpi hinnoittelu: perusmaksu, tosite/tuntihinta, erikseen laskutettavat työt
  
- Suomi.fi valtuudet
  - kerrotaan, että valtuutuspyyntö on tehty ja lähetetään sähköpostiin ohje sen hyväksymiseksi
  
- Asiakkaan toimintaan tutustuminen ja toimintatavat
  - asiakkaan toimiala
  - tilikausi ja verokausi
  - onko ulkomaan ALV-ilmoituksia, miten hoidetaan, jos sellaisia on?
  - milloin meidän vastuumme alkaa
  - sovitaan yksi yhteyshenkilö asiakkaan puolelta
  - kirjanpidon sykli: kuukausi/neljännesvuosi/harvemmin?
  - millaisessa tilassa kirjanpito on nyt?

- pyydä toimittamaan edellinen tilinpäätös ja kirjanpidon raportit (pää- ja päiväkirja), **myös tase-erittely** siihen saakka, kunnes siirtyy meille
- Myynnit
  - kenelle myydään ja mitä?
  - onko laskutusta? Missä ohjelmassa laskutus tehdään? Jos asiakas siirtyy Fennoaan, käydään läpi, miten Fennoassa laskutetaan
  - Onko verkkokauppaa? Millaiset raportit kirjanpitoon toimitetaan?
  - Onko kassajärjestelmä? Millaiset raportit kirjanpitoon toimitetaan?
  - Onko käteiskassaa? Muistuta velvoitteesta pitää päivittäistä kassakirjaa
  - Eri maksutavat, joilla rahaa tulee sisään?
  - Onko läpikulkueriä, esim. sopimusyrittäjien varoja yrityksen tilillä?
- Ostot sekä matka- ja kululaskut
  - Jos sähköinen taloushallinto, käydään läpi, miten ostolaskut saadaan verkkolaskuiksi Fennoaan
  - Kuittien toimittaminen Fennoan mobiililla (tai eTaskuun tms.)
  - Käydään läpi, miten asiakas toimittaa tositteet ajalta ennen, kuin verkkolaskutus toimii (Ostot > uusi kuitti Fennoaan tai Fennoan asiakirjat ja tositteiden nimeäminen)
  - Kulukorvauslaskujen tekeminen Fennoassa tai esim. excelillä, jos sähköistä taloushallintoa ei ole käytössä (huom. Tmi merkitsee vain erikseen, jos on maksanut kuluja henk. koht. tililtä)
  - Käydään läpi ostolaskujen käsittely Fennoassa (Ostot > uusi lasku). Ei enää verkkopankin kautta, jos sähköinen taloushallinto
- Palkat
  - Jos asiakas laskee palkat itse, niin painota, että kaikki siihen liittyvä on täysin asiakkaan vastuulla – palkat on laskettava Fennoassa tai Procountorissa (muuten erikseen veloitettavaa työtä siirtää tietoja kirjanpitoon)
  - YEL vai TyeL palkkoja?
  - noudatettava TES – asiakkaan vastuulla tulkita työehtosopimusta ja valvoa mahdollisia palkankorotuksia
  - Sovi palkkapäivä(t)
  - Muistuta, että tiedot on toimitettava vähintään 5 pankkipäivää ennen palkkapäivää meille
  - Työsopimukset kirjallisena, verokortit saadaan (Fennoaan) noudettua suoraan rajapinnan kautta
  - Tulorekisteri-ilmoitukset menevät automaattisesti (meidän vastuulla)

- Maksuliikenne
  - o asiakkaan vastuulla hyväksyä laskut maksuun ja/tai muuttaa eräpäivää
  - o muistutetaan, ettei laskuja voi jättää hyväksymättä vaikka niitä ei maksettaisi ajallaan
  - o voidaan sopia, että me laitamme maksuun verot ja palkat
  
- Kirjanpito ja raportointi (nämä asiat käsiteltiin jo aikaisemmin)
  - o todetaan, että työnjakotaulukon mukaisesti molemmat vastaavat omalta osaltaan, että hommat hoituvat ajallaan
  - o jos jotain uutta tulee, mitä listassa ei ole mainittu, se on asiakkaan vastuulla

**Lisää vielä asiakkaan tiedot markkinointilistalle:**

Linkki yhteiseen dokumenttiin

**Ja lopuksi aina muistutus, että tyhmiä kysymyksiä ei ole! Aina kannattaa ennakoivasti keskustella meidän kanssamme kaikenlaisista uusista tilanteista, jotka liittyvät taloushallintoon. On aina helpompaa ja halvempaa miettiä etukäteen, kuin lähteä korjailemaan jälkeinpäin, jos jotain menee pieleen.**

## FENNOA uusi yritys

- Valitse asiakas alusvetovalikosta
- Avaa tilikausi (kirjanpidon työkalut, tilikaudet → luo uusi tilikausi)
- Fennoa → käyttäjät
  - luo uusi käyttäjä
  - asiakkaan sähköposti
  - käyttöoikeudet: peruskäyttäjä
  - työtehtävät: omistaja
  - tallenna → asiakkaalle lähtee rekisteröitymispyyntö

## Fennoa → asetukset

- Yrityksen tiedot
  - varmista että tiedot tulleet, saat ajantasaiset tiedot painamalla YTJ-nappia → tallenna
- Yrityksen logo
  - pyydä asiakkaalta logo ja lataa se Fennoaan, jos asiakas haluaa sen myyntilaskuille
- Myyntiasetukset
  - Laskun ulkoasu: Tuote on pakollinen → kyllä (helpottaa asiakkaan tilastointia, kun tuotteet ovat käytössä)
  - täytä asiakkaan yhteystiedot, jotka halutaan laskuille näkyviin
- Kirjanpidon perustiedot
  - syötä Oy:n osakkaiden tiedot ja omistussuhteet (tiedot menevät suoraan veroilmoitukselle tai on helppo tarkistaa täältä)
  - käy lisäämässä veroviitenumero omaverosta, kun asiakas on hyväksynyt suomi.fi valtuudet (verojen maksaminen → oma-aloitteiset verot)
  - aseta oikea verokausi
- Ostoasetukset
  - Oletustili → "(ei asetettu)"
  - kirjanpito: ostokuitit hyväksytään tallennettaessa → kyllä
  - maksut: maksut hyväksytään automaattisesti → kysy tämä asiakkaalta
  - ostolaskujen hyväksyntä: laitettava yksi oletushyväksyjä → jos asiakas ei ole vielä hyväksynyt rekisteröitymispyyntöä, laita itsesi ja muokkaa myöhemmin
  - Mobiili: vaadi selite kuitille → kyllä

## Pankki → pankkitilit

- luo uusi pankkitili
- kun luotu, pääset tekemään valtuutuslomakkeen
  - valitse pankkitili, jolle haluat valtuutuksen tehdä
  - toiminnot → lataa valtuutuslomake
  - valtuutuslomakkeen teko vaihtelee pankin mukaan
    - joko sähköisesti pankin sivuilla TAI
    - asiakkaalle lähetettävä PDF

## SUOMI.FI

- Valtuudet (Hanna + asiakas tekee), ohjeet asiakkaalle:
  - kirjautu henk.koht. tunnuksilla
  - valtuudet → asioi yrityksen puolesta
  - 5 pyyntöä
    - verotietojen ilmoittaminen + katselu
    - palkkatietojen ilmoittaminen + katselu
  - tehdään 25 vuodeksi pyyntö → asiakas voi milloin vain poistaa oikeudet

## VERKKOLASKUTUKSEN ASETTAMINEN (meidän laskut asiakkaalle)

- Siirry pois asiakkaan tiedoista ja mene Kohti Unelmia alle
  - asiakkaat → asiakkaat → "Etsi"
  - Valitse asiakas → "muokkaa"
  - Hae "TIEKE" napista asiakkaan verkkolaskutusosoite, varmista että lähetystavaksi vaihtuu verkkolasku → "Tallenna"

Alla ohjeita yleisimpiin Fennoan toimintoihin. Muistathan hyödyntää myös Fennoan omia ohjeita, valitsemalla yläpalkista "Ohje".

- Ohje avaa koko Fennoan kattavan ohjeen
- Sivun ohje avaa auki olevalle sivulle kohdennetun ohjeen

Hyviä ohjevideoita löytyy Fennoan omalta Youtube kanavalta:

<https://www.youtube.com/@fennoa9024/videos>

**Ostot** → Uusi lasku: käytä tätä toimintoa, jos haluat luoda Fennoaan ostolaskun, jonka laitat Fennoan kautta maksuun.

Vie liite sille tarkoitettuun kenttään, odota, että ohjelma lataa siitä tiedot ja täytä puuttuvat (toimittajan nimi, summa, viite/viesti ja eräpäivä on pakolliset).

Tämän jälkeen pääset hyväksymään laskun maksuun.

**Ostot** → Uusi kuitti: käytä tätä toimintoa, jos olet jo maksanut jonkun laskun/ostoksen ja haluat vain tallentaa tosittteen Fennoaan. Tämä toimii myös mobiilisovelluksessa helposti.

Ohjelma lukee tositteelta tarvittavat tiedot.

**Pankki** → Uusi maksu: käytä tätä, jos haluat tehdä viitesiirron Fennoasta. Muistathan aina tallettaa laskusta PDF- tai JPG-version liitteeksi!

Nyt voit alkaa tekemään ja lähettämään myös **myyntilaskuja** Fennoasta.

Kun luot yritysasiakkaita (suoraan myyntilaskulla), kirjoita ensin sille tarkoitettuun kenttään asiakkaan y-tunnus ja klikkaa sitten nappia "YTJ". Ohjelma hakee asiakkaan tiedot rekisteristä. Klikkaa sitten vielä nappia "TIEKE" ja ohjelma hakee asiakkaan mahdollisen verkkolaskuosoitteen, jonka voit valita käyttöön avautuvasta pikkuikkunasta.

Luo haluamasi tuotteet samalla, kun teet laskuja kohdasta "+uusi tuote"

## Suomi.fi-valtuuspyynnön hyväksyminen

1. Kirjaudu Suomi.fi-verkkopalveluun. Voit tunnistautua henkilökohtaisella verkkopankkitunnuksella tai mobiilivarmenteella.  
<https://www.suomi.fi/valtuudet-tunnistaudu/>
2. Valitse ylävalikosta "Valtuudet"
3. Kun asioit edustamasi yrityksen puolesta, valitse "Asioi yrityksen puolesta"
4. Näet listan yrityksistä, joiden puolesta voit myöntää valtuuksia. Klikkaa ensin "Valitse" halutun yrityksen kohdalla ja sen jälkeen "Vahvista ja jatka asiointipalveluun"
5. Näet sinulle lähetetyt valtuuspyynnöt välilehdellä "Valtuuspyynnöt". Uusien pyyntöjen määrä näkyy numerolla. Klikkaa tilitoimistosi nimeä.  
**HUOM! Jos tässä kohdassa et näe yritystäsi tai et näe sille lähetettyjä valtuutuspyyntöjä, katso alta ohje "Suomi.fi edustamisvaltuus" ja toimi ensin sen mukaisesti**
6. Vahvista pyynnöt

## Suomi.fi edustamisvaltuus

**HUOM!** Tämä ohje ei koske tilitoimiston valtuutuspyynnön hyväksymistä vaan yrityksesi sisäisiä edustamisvaltuuksia.

1. Kirjaudu suomi.fi-palveluun henkilökohtaisilla pankkitunnuksillasi, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla osoitteessa  
<https://www.suomi.fi/etusivu>
2. Valitse ylävalikosta "Valtuudet" ja "Asioi yrityksen puolesta" ja valitse oikea yritys
3. Valitse "Anna valtuus"
4. Valitse "Edustajan valtuutusoikeus"
5. Kirjoita oma nimesi ja HETU:si kenttiin ja paina "Lisää" ja "Seuraava"
6. Laita rasti ruuttuun "Valitse kaikki". Mikäli olet antamassa edustamisvaltuutusta työntekijällesi, määrittele yksityiskohtaisesti mitä kaikkia valtuuksia haluat hänen pystyvän hoitamaan.
7. Valitse voimassaoloaika, paina "Seuraava" ja klikkaa "Vahvista".

Nyt sinulla on oikeus hallinnoida valtuuksia yrityksesi puolesta.

Asiakas:

Yhteystiedot:

Aloitus:

Ohjelmisto

Fennoa

Sähköinen

Procountor

Tallennus

Alv-ilmoitus

1x/kk

kvartaali

vuosi

Kirjanpidon teko

1x/kk

kvartaali

vuosi

Laskutusväli

1x/kk

kvartaali

vuosi

Hinnoittelu

Tosite

Tuntihinta

Muuta

--

### Ideoita puheluun asiakkaan kanssa

- Ilmoitukset tehty ja raportti lähetetty sähköpostiin, onko herännyt mieltään kysymyksiä?
- Huomasin, että muutamia tositteita puuttuu kuukauden X kirjanpidosta, laitoin listan sulle sähköpostilla.
- Johannes pitää webinaarin aiheesta XX ajankohtana XY, oletko huomannut? Voin pistää linkin sähköpostilla.
- Mietin, että kun sulla on toi pankin luottokortti, josta maksat XX € / kk -meillä on kumppanina Qred joka olisi maksuton jos vaan maksat maksut ajallaan, haluaisitko kuulla lisää? → Varsinkin sellaisille, jotka maksaa ajallaan luottokorttilaskunsa ja kassassa rahaa
  - Säästäisit rahaa joka vuosi parisataa euroa + maksutapaetuna saa cashbackia eli säästöä sieltäkin hiukan. Laitan linkin sulle tästä.
- Ajattelin soittaa ihan vaan kysyäkseni, että onko jotain ajatuksia, miten tilitoimistona voitaisiin palvella paremmin?
- Työnantajafirmoille - ootko muuten kilpailuttanut noita TyElejä? Haluatko, että kilpailutan ne sun puolesta voit saada isojakin säästöjä parhaassa tapauksessa, ei maksa mitään.
- HYVILLE TYYPEILLE: Tunnetko ketään yrittäjää, joka ois tuskaillut kirjanpidon kanssa? Mulle mahtuisi vielä muutama asiakas työpöydälle ja ois kiva saada hyviä tyypejä niin aattelin kysyä sulta.
- Lähialueen firmoille: tuutko lounaalle joku päivä meidän tilitoimiston porukan kanssa? Oon seuraavan kerran toimistolla xx.xx tulisitko silloin?
- Joku päivä isoimmille asiakkaille: Mikä olis sun mielestä paras lahja saada yhteistyökumppanilta jouluna?

Sähköpostipohja

Hei xx,

Kiitos tämän päiväisestä palaverista. Tässä vielä muistutuksena materiaalit mitä tarvitaan järjestelmän vaihtoa varten edelliseltä tilitoimistolta:

x Päivä- ja pääkirja

x Tase-erittelyt

x Tilinpäätös 202X

Lisäksi kertauksena sopimamme asiat X ja Y. Korjaathan jos olen laittanut tähän jotain virheellistä tietoa tai unohdin jonkun tapaamisessa sovitun asian.

Laitoin mukaan liitteeksi ohjeet Fennoan käytöstä. Muistathan, että voit aina kääntyä myös minun puoleeni, jos tarvitset ohjelmiston kanssa apua.

**Liitä ohjeet ”Fennoa asiakkaille”**

## LIITE 2, KYSYMYKSET ASIAKKAALLE

Kysymyksiä juuri aloittaneelle asiakkaalle

Kirjanpidon aloitus (ei myyntitapahtuma)

1. Oliko aloitus tehty sinulle sujuvaksi?
2. Mikä onnistui erityisen hyvin?
3. Oliko jotain mikä ei onnistunut?
4. Onko jotain, mitä jäit kaipaamaan tai mikä olisi tehnyt aloituksesta vielä sujuvampaa?
5. Ottiko kirjanpitäjä tarpeeksi nopeasti yhteyttä sopimuksen teon jälkeen?