



eTasku käyttöopas yrityksille

Kreetta Koutokangas

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä Kreeta Koutokangas
Tutkinto Tradenomi
Opinnäytetyön nimi eTasku käyttöopas yrityksille
Sivu- ja liitesivumäärä 23 + 26
<p>Asiakaskokemuksen merkitys on kasvanut teknologian kehityksen ja muuttuvien liiketoimintatrendien myötä. Yritykset hyödyntävät yhä enemmän palveluita ja ohjelmistoja, jotka tehostavat hallinnollisia toimintoja. Prosessien optimoinnin ohella kehitystä vauhdittaa myös datan ja teknologian kasvava rooli. Yritykset kilpailuttavat palveluntarjoajia, ja yksi keskeisistä kilpailueduista on palveluiden käyttäjäystävällisyys, joka toimii merkittävänä erottuvuustekijänä markkinoilla.</p> <p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli luoda selkeä ja käytännönläheinen käyttöopas eTasku Solutions Oy:n mobiilisovelluksen ja verkkoportaalin käyttöön. Opas on suunnattu yrityksille, eli eTaskun loppuasiakkaille. Käyttöoppaan tarkoitus on tukea eTaskun käyttöön-otossa ja perustoimintojen hallinnassa. Työn tavoite on parantaa käyttäjäkokemusta, helpottaa palvelun käyttöönottoa ja vähentää asiakkaiden kohtaamia haasteita ohjelmaa käyttäessä. Opas on luotu käyttöönottovaihetta varten, joten ohjelman edistyneet ominaisuudet on rajattu oppaan ulkopuolelle.</p> <p>Työn tietoperusta pohjautuu lähteisiin, jotka käsittelevät digitaalista taloushallintoa, käyttäjäystävällisyyttä sekä asiakaskokemuksen merkitystä yritysten liiketoiminnassa. Kirjallisuuskatsaus antoi ymmärrystä taloushallinnon digitalisaation vaikutuksista yrityksen prosessien tehokkuuteen ja asiakaskokemusta edistävästä keinoista.</p> <p>Opas on suunniteltu ja toteutettu syksyllä 2024 havainnoimalla käytännön kokemuksia ja hyödyntämällä toimeksiantajan kanssa käytyjä konsultaatiohaastatteluja. Opinnäytetyön empiirisessä osassa käsiteltiin käyttöoppaan suunnittelu- ja toteutusprosessia yksityiskohtaisesti. Työn toteutusta havainnollistettiin esimerkkien avulla, joissa esiteltiin oppaan sisällön ja rakenteen kehityksessä tehtyjä ratkaisuja. Toiminnallisen osion lopputuloksena syntyi asiakaslähtöinen käyttöopas, joka sisältää johdannon, sisällysluettelon ja kuusi päälukua. Selkeä ja helppolukuinen opas keskittyy mobiilisovelluksen ja verkkopalvelun keskeisiin toimintoihin.</p> <p>Työn pohdintaosuudessa arvioitiin oppaan käytännön hyödyllisyyttä kohderyhmälle sekä sen kykyä tukea eTaskun tehokasta käyttöönottoa. Lisäksi tarkasteltiin prosessin aikana esiin nousseita kehitysideoita, jotka voivat toimia pohjana oppaan jatkokehitykselle. Teknologian kehitys muuttaa jatkuvasti toimintamalleja ja sen mahdollisuudet kasvavat tulevaisuudessa, jonka takia jatkuva asiakaslähtöinen tuotekehitys on välttämätöntä pitkäaikaisen menestyksen kannalta.</p>
Asiasanat asiakaskokemus, digitaalinen taloushallinto, käyttöopas, käyttäjäkokemus

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytteen tavoite ja rajaus	1
1.2	eTasku Solutions Oy	2
2	Digitaalinen taloushallinto ja käyttäjäystävällisyys	4
2.1	Digitaalinen transformaatio liiketoiminnassa	4
2.2	Käyttäjäkokemus ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu digitaalisessa ympäristössä	6
3	Asiakaskokemus B2B-markkinoilla	9
3.1	B2B-asiakaskokemuksen erityispiirteet	10
3.2	Digitaalinen asiakaskokemus	11
3.3	Käyttöohjeet asiakaskokemuksen tukena	13
4	Käyttöoppaan toteutus.....	15
4.1	Lähtötilanne ja suunnittelu	15
4.2	Oppaan toteuttamisen kuvaus	16
4.2.1	Prosessin suunnittelu	16
4.2.2	Sisällön ja kuvien toteuttaminen	17
4.2.3	Palautteen hyödyntäminen ja viimeistely	18
5	Pohdinta	21
5.1	Kehitysehdotukset ja jatkotoimenpiteet.....	21
5.2	Opinnäytetyöprosessi ja oman oppimisen arviointi	22
	Lähteet.....	24
	Liitteet	28
	Liite 1. eTasku käyttöopas yrityksille.....	28

1 Johdanto

Digitalisaatio on muuttanut yritysten toimintatapoja ja liiketoimintaprosesseja merkittävästi, ja samalla tehnyt taloushallinnosta entistä automaattisempaa ja tehokkaampaa. Nykyaikaiset ohjelmistot ja sovellukset ovat olennaisia työkaluja, joiden avulla yritykset voivat parantaa tiedon hallintaa, tehostaa prosessejaan ja säilyttää kilpailukykyänsä. Sähköisten ratkaisujen ansiosta aikaa vievät ja monimutkaiset tehtävät, kuten kuittien hallinta ja asiakirjojen toimittaminen, hoituvat nopeasti ja vaivattomasti.

Digitaalisten taloushallinnon työkalujen menestyksen avain on niiden käytettävyys. Yritykset tarvitsevat selkeitä ja helposti omaksuttavia oppaita, jotka auttavat sovellusten perustoimintojen hallinnassa. Ilman selkeää ja riittävää ohjeistusta loppukäyttäjän turhautuminen on todennäköisempää, mikä voi johtaa negatiiviseen käsitykseen ohjelmistosta ja sen ominaisuuksien jäämiseen vajaa-käytölle. On tärkeää, että taloushallinnon työkalujen käyttö on mahdollisimman vaivatonta ja käyttäjäystävällistä, sillä yritykset pyrkivät jatkuvasti parantamaan tehokkuutta ja vähentämään hallinnollisia kuluja. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa asiakaskokemusta, luomalla kattava ja käytännönläheinen käyttöopas, joka tukee yrityksiä eTaskun mobiilisovelluksen ja verkkoportaalin käyttöönotossa.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda käyttöopas eTasku Solutions Oy:n verkko- ja mobiilisovellusten käytöstä, joka on suunnattu yrityksille, eli eTaskun loppuasiakkaille. Opinnäytetyön idea syntyi työni kautta. Työskentelen eTaskulla myynnin asiantuntijana ja tuen uusia käyttäjiä käyttöönoton alkuvaiheessa. Opinnäytetyö vastaa eTaskun tarpeeseen kehittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelua kohtaan. Uudet käyttäjät ovat kohdanneet haasteita sovelluksen käyttöönotossa ja jo käyttävät asiakkaat tarvitsevat tukea palvelun tehokkaaseen hyödyntämiseen. Selkeä ja kattava opas auttaa käyttäjiä omaksumaan eTaskun toiminnot sujuvasti ja parantaa näin asiakaskokemusta sekä vähentää asiakaspalvelun kuormitusta.

Opinnäytetyön päätavoitteena on luoda selkeä, helppokäyttöinen ja kattava käyttöopas eTaskun keskeisistä toiminnoista, joka auttaa yritysasiakkaita palvelun käytön alkuvaiheessa. Opas keskittyy käyttöönoton kannalta merkittäviin toimintoihin, jotka tukevat mobiilisovelluksen ja verkkoportaalin hyödynnettävyyttä päivittäisessä käytössä. Opas on rajattu käsittelemään perustoimintoja ja ulkopuolelle on rajattu edistyneet toiminnot, jotka eivät ole välttämättömiä. Tarkoitus on auttaa asiakkaita omaksumaan palvelun perustoiminnot, jotta käyttöönotto on mahdollisimman sujuvaa. Perustoimintoihin perustuva opas parantaa käyttäjäkokemusta ja tehostaa palvelun käyttöä vähentämällä käyttäjien kohtaamia haasteita.

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa konkreettinen tuotos, joka palvelee käytännön tarpeita kohderyhmässä, kuten organisaatiossa tai sen asiakaskunnassa (Kostamo, Airaksinen & Viikka 2022, luku 1.1). Käyttöoppaan luomisessa keskitytään asiakasymmärryksen avulla luomaan informatiivinen opas. Oppaassa hyödynnetään käyttäjäkokemusta ja ymmärrystä käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta digitaalisessa ympäristössä. Opas on suunniteltu eTaskun yritysasiakkaille, jotka koostuvat pienistä ja keskisuurista yrityksistä. Asiakaspalautteiden, konsultaatiohaastattelujen ja toimeksiantajan palautteen analysointi ovat toimineet oppaan sisällön ja rakenteen kehityksen perustana ja niitä hyödyntämällä on varmistettu, että opas vastaa käyttäjien tarpeita.

Opinnäytetyön tavoitteet ovat ohjanneet oppaan luomista vaiheittain ja reflektiivisesti, kuten Kostamo ym. (2022) kuvaavat. Toimeksiantajan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet ovat ohjanneet kehitysprosessia. Tavoitteet ja palautteet yhdessä tietoperustan kanssa on mahdollistanut toimivan oppaan luomisen edistymisen. Opinnäytetyön tietoperustassa tarkastellaan käyttäjäystävällisyyttä, digitaalista transformaatiota sekä asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Tämän jälkeen esitellään käyttöoppaan suunnitteluprosessi ja sen tuottamisen eri vaiheet. Lopuksi liitteenä löytyy käyttöoppaan valmis versio.

1.2 eTasku Solutions Oy

eTasku Solutions Oy on vuonna 2012 perustettu tamperelainen ohjelmistoyritys, joka tarjoaa ohjelmiston kirjanpitoaineiston sekä muiden liiketoimintaan liittyvien asiakirjojen sähköiseen hallintaan ja toimitukseen. Yhtiön pääasiallinen toimiala on sovellukset ja ohjelmistot. Vuonna 2022 yhtiön liikevaihto oli 2,74 miljoonaa euroa, ja tilikauden tulos oli 0 euroa. Yhtiön liikevaihto kasvoi 21,1 % edelliseen kauteen verrattuna, ja liikevoittoprosentti oli 26,5 %. Vuonna 2022 yritys työllisti 20 työntekijää. (Finder 2024).

eTasku mahdollistaa yrityksille ja yrittäjille tehokkaan ja modernin tavan toimittaa asiakirjat suoraan tilitoimistoille tai säilyttää ne itsellään sähköisesti. eTasku on erityisesti suunniteltu helpottamaan arkipäivän taloushallintoa ja vähentämään paperityön määrää. eTasku Solutions Oy on osa Accountor-konsernia ja FMS liiketoimintaa (eTasku 2024a). Accountor Groupin Financial Management Software -liiketoiminnan visiona on tarjota markkinoiden parhaita digitaalisia ratkaisuja yritysten käyttöön. eTasku toimii tärkeänä osana tätä kokonaisuutta ja sen tuotteet tukevat yrityksiä hyödyntämään teknologian ja digitalisaation mahdollisuuksia tehokkaasti päivittäisessä toiminnassaan (Procountor 2024).

eTasku Solutions Oy tarjoaa yrityksille ja yrittäjille helppokäyttöisen sovelluksen, jonka avulla liiketoiminnan asiakirjat, kuten kuitit ja laskut, voidaan hallinnoida ja toimittaa sähköisesti suoraan tilitoimistoille. Sovelluksen tarkoitus on tehostaa organisaatioiden taloushallinnon prosesseja

digitaalisten toimintojen avulla, jolloin paperityön tarve vähenee. Sovelluksen toiminnot selkeyttävät organisaatioiden kirjanpitoa, joka oikein käytettynä vähentää niihin kuluvaan aikaa ja säästää näin myös resursseja. (eTasku 2024b.)

Palvelu on yhteensopiva eri tilitoimisto-ohjelmistojen, kuten Procountorin, kanssa mikä mahdollistaa sujuvan tiedonsiirron ilman manuaalista työtä. eTaskun toiminta perustuu käyttäjäystävällisyyteen ja automatisointiin. Sovellus tunnistaa asiakirjoista olennaiset tiedot, kuten summat ja päivämäärät, ja tallentaa ne järjestelmään, mistä ne ovat helposti käytettävissä myöhempää tarkastelua tai raportointia varten. (eTasku 2024b.)

Tämä opinnäytetyö tukee eTasku Solutionsin missiota helpottaa taloushallinnon prosesseja ja tehostaa sovelluksen hyödyntämistä yritysten arjessa. Toimeksiannon taustalla on tarve parantaa organisaatioiden käyttökokemusta ja helpottaa perustoimintojen päivittäistä käyttöä. Loppukäyttäjille suunnattua käyttöopasta ei ole luotu. Työ tarjoaa ratkaisun, joka vastaa eTaskun ja loppukäyttäjien kokemuksiin haasteisiin. Aiemmin tilitoimistoille luotu käyttöopas on todettu tuovan helpotusta palvelun käyttöön liittyvissä kysymyksissä.

2 Digitaalinen taloushallinto ja käyttäjäystävällisyys

Tässä luvussa perehdytään digitaalisen taloushallinnon kehitykseen, sen vaikutuksiin liiketoiminnalle sekä käyttäjäystävällisyyden merkitykseen nykyaikaisissa ratkaisuissa. Digitaalinen transformaatio on merkittävä tekijä yritysten taloushallinnon uudistamisessa ja sen avulla voidaan tehostaa prosesseja, parantaa kilpailukykyä sekä vastata entistä paremmin asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeisiin (Anttila, 2022). Samalla liiketoiminnan digitalisaatio edellyttää käyttäjäystävällisten palveluiden ja järjestelmien suunnittelua, jotka eivät vain tehosta toimintaa, vaan myös tarjoavat sujuvia ja intuitiivisia käyttökokemuksia. Käyttäjäystävällisyys on keskeinen osa digitaalisten ratkaisujen menestystä, sillä palveluiden helppokäyttöisyys ja käytettävyys vaikuttavat suoraan niiden tehokkuuteen ja käyttäjätyytyväisyyteen (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009).

2.1 Digitaalinen transformaatio liiketoiminnassa

Digitaalinen transformaatio on prosessi, jossa yritykset uudistavat liiketoimintamallejaan ja toimintatapojaan hyödyntämällä digitaalisia teknologioita (Hautala 2020). Tämä prosessi tarkoittaa digitaalisten teknologioiden hyödyntämistä organisaation toimintaprosessien uudistamiseksi tai täysin uusien palveluiden luomiseksi, jotka vastaavat paremmin nykyaikaisen liiketoiminnan ja asiakaskokemuksen tarpeita. Digitaalinen transformaatio ei ole vain teknologian lisäämistä yrityksen toimintaan, vaan se edellyttää kokonaisvaltaista ajattelua siitä, miten teknologiaa, työntekijöitä ja prosesseja käytetään uusien liiketoimintamallien ja tulovirtojen kehittämisessä (Pratt 2024).

Hautala (2020) korostaa, että pelkkä teknologian käyttöönotto ei riitä, ellei se tuo konkreettista lisäarvoa asiakkaille tai paranna yrityksen kilpailukykyä. Ennen digitaalisia muutoksia on tärkeää tarkastella yrityksen liiketoimintaympäristöä ja arvioida, miten digitaaliset ratkaisut voivat tehostaa organisaation kilpailukykyä. Muutoksen tarve määräytyy usein sidosryhmien, kilpailijoiden ja trendien perusteella. On oleellista ymmärtää yrityksen nykyinen asema ja toimintaympäristö ennen muutoksen toteuttamista. (Hautala 2020.)

Teknologisen kehityksen juuret ulottuvat 1940-luvulle, jolloin tietokoneiden kehitys alkoi, ja edelleen 1960-luvulle, jolloin internetin perusta luotiin. Internetin merkitys kasvoi kuitenkin merkittävästi vasta 1980- ja 1990-luvuilla, kun World Wide Web ja graafiset verkkoselaimet yleistyivät. Teknologinen kehitys loi pohjan digitaaliselle markkinoinnille, jonka kehitys voidaan jakaa kolmeen eri aikaan. (Kuva 1.) Ensimmäinen aalto alkoi 1990-luvun puolivälissä, jolloin graafisten internetse-lainten kehitys mahdollisti ensimmäisten verkkosivujen, verkkopankkien, hakukoneiden ja verkkokauppojen, kuten Amazonin ja eBayn, nousun. Tänä aikana termi "elektroninen markkinointi" viittasi juuri näiden uusien digipalvelujen markkinointiin ja myyntiin. Vaikka tämä oli digitaalisen markkinoinnin pioneerivaihe, siihen liittyi myös haasteita, kuten verkkokauppoihin kohdistuva

epävarmuus, joka johti korkeisiin ostoskorien hylkäysprosentteihin. (Lahtinen ym. 2022, 21.)



Kuva 1. Digitaalisuuden kehityspolku (mukaillen Lahtinen ym. 2022, 21).

Toinen aalto alkoi 2000-luvun puolivälissä sosiaalisen median nousulla, jolloin palvelut kuten Facebook, LinkedIn, YouTube ja Twitter tulivat markkinoille (Kuva 1.). Vaikka nämä palvelut keskittyivät alkuun ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ilman kaupallista sisältöä, ne loivat pohjan kehittyneemmille markkinointimalleille ja monikanavaisuudelle. Kolmas aalto alkoi 2010-luvun puolivälissä, jolloin internet siirtyi mobiilikäyttöön ja sosiaalisen median alustat muuttuivat merkittäviksi mainosalustoiksi. Tämä aikakausi korostaa sisältömarkkinointia ja "mobile first" -ajattelua, jossa verkkopalvelut suunnitellaan ensisijaisesti älypuhelimia varten. Samalla uusia teknologioita, kuten tekoälyä ja lisättyä todellisuutta, on alettu integroida markkinointiin ja arkipäiväisiin palveluihin. (Lahtinen ym. 2022, 21.)

Digitaalisen kehityksen myötä mobiiliystävällisten ratkaisujen merkitys on kasvanut myös yrityksille suunnatuissa palveluissa. eTasku on yrityksille suunnattu digitaalinen ohjelma paperittoman toimintamallin toteuttamiseen. Ohjelman avulla käyttäjät voivat helposti toimittaa kuitit kirjanpitoon, hallita matkalaskuja ja käsitellä yrityksen tärkeitä dokumentteja yhdestä järjestelmästä. eTasku tarjoaa sekä mobiilisovelluksen että verkkoportaalin, jotka on suunniteltu erikokoisten yritysten tarpeisiin ja tukevat nykyaikaista "mobile first" -ajattelua. Mobiilisovelluksen avulla käyttäjä voi helposti ottaa kuvia kuiteista, tehdä matkalaskuja ja lisätä muita tärkeitä dokumentteja suoraan järjestelmään. Dokumentit voidaan jakaa turvallisesti taloushallinnon tai tilitoimiston kanssa, mikä nopeuttaa ja helpottaa prosessia. Verkkoportaali puolestaan tarjoaa laajempia toimintoja, kuten hyväksyntäprosessin hallintaa, materiaalien käsittelyä ja käyttäjähallintaa. Lisäksi verkkoportaali mahdollistaa sen, että kirjanpitäjä voi siirtää käsitellyt tiedot suoraan käytössä olevaan kirjanpito-ohjelmistoon tai toiminnanohjausjärjestelmään (eTasku 2024a).

Petcun, Sobolevschi-Davidin & Curean (2023) tutkimus käsittelee digitaalisten teknologioiden, kuten pilvipalvelujen, tekoälyn ja suurten tietomassojen analytiikan (big data) roolia yritysten

taloushallinnossa ja kestäväen kehityksen raportoinnissa. Tutkimuksessa havaittiin, että pilvipalvelut ja digitaaliset ratkaisut, kuten paperittomat taloushallinnon prosessit, ovat erityisen hyödyllisiä vähentämään inhimillisiä virheitä ja parantamaan prosessien tehokkuutta. Yritykset, jotka ovat siirtyneet paperittomiin ratkaisuihin, ovat saavuttaneet merkittäviä kustannussäästöjä, koska fyysisten asiakirjojen hallinta, säilytys ja käsittely on voitu jättää pois.

Digitaaliset teknologiat tarjoavat yrityksille joustavan tavan hallita tietoa ja ne tukevat päätöksentekoa reaaliaikaisen tiedon pohjalta. Lisäksi automatisointi vähentää toistuvia manuaalisia tehtäviä, mikä puolestaan vähentää inhimillisten virheiden riskiä ja nopeuttaa operatiivisia prosesseja. Digitalisaation myötä kirjanpitojärjestelmistä on tullut tarkempia ja helpommin integroitavia muihin yrityksen toimintoihin, mikä edistää myös kestäväen kehityksen tavoitteiden saavuttamista. Petcu ym. (2023) painottavat tutkimuksessaan, että pilvipohjainen kirjanpito parantaa tiedon saatavuutta ja turvallisuutta, mikä taas tekee liiketoimintaprosesseista läpinäkyvämpiä.

2.2 Käyttäjäkokemus ja käyttäjakeskeinen suunnittelu digitaalisessa ympäristössä

Hyvin suunniteltu verkkopalvelu syntyy käyttäjän tarpeiden ja odotusten ymmärtämisestä. Verkkopalvelun käyttökokemukseen vaikuttaa palvelun sisältö, toimintojen omaksuminen, ominaisuuksien löydettävyys, visuaalinen ilme sekä erityisesti sisällön merkityksellisyys käyttäjän näkökulmasta (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 23). Digitaalisen ympäristön suunnittelussa keskeisiä käsitteitä ovat käyttäjäkokemus (User Experience, UX), käyttäjakeskeinen suunnittelu (User-Centered Design, UCD) sekä käyttöliittymä (User Interface, UI). Tässä kappaleessa esitellään näitä keskeisiä käsitteitä ja niiden merkitystä erityisesti eTaskun tuotekehityksen näkökulmasta.

Käyttäjäkokemus (UX) viittaa käyttäjän kokemukseen tuotteesta tai palvelusta sen käytön aikana. UX ei rajoitu pelkästään käyttöliittymän visuaaliseen ilmeeseen, vaan se kattaa koko käyttökokemuksen tuotteen löytämisestä ja käytöstä aina asiakaspalveluun ja tuotteen käyttöön liittyviin tunteuksiin saakka. Kokemukseen vaikuttaa käyttäjän omat tavoitteet, aiemmat kokemukset ja odotukset. Positiivinen käyttäjäkokemus innostaa käyttäjiä palaamaan tuotteiden ja palveluiden pariin. (Saariluoma, Kujala, Kuuva, Kymäläinen, Leikas, Liikkanen, Oulasvirta 2010, 41-43). Digitaalisessa ympäristössä positiivinen käyttäjäkokemus syntyy, kun käyttäjän tarpeet ja toiveet huomioidaan kaikissa suunnittelun vaiheissa. Tämä edellyttää tuotteen helppokäyttöisyyttä, intuitiivisuutta ja miellyttävää käyttöä. UX-suunnittelu on ihmislähtöistä ja perustuu käyttäjätutkimukseen, testaamiseen ja käyttäjäpersoonien luomiseen (Lazarovich 2021).

Käyttöliittymä (UI) keskittyy digitaalisen palvelun visuaaliseen puoleen: miltä se näyttää ja kuinka helppoa sitä on käyttää. UI-suunnittelu käsittää käyttöliittymän näkyvät osat, kuten painikkeet, värimaailman, typografian ja elementtien asettelun. Hyvin suunniteltu käyttöliittymä tukee käyttäjän

sujuvaa navigointia palvelussa, mutta käyttöliittymän visuaalinen laatu ei yksin takaa hyvää käyttäjäkokemusta. UI:n ja UX:n erot ovat tärkeä ymmärtää: UI käsittelee palvelun visuaalisia ja toiminnallisia elementtejä, kun taas UX kattaa käyttäjän koko polun palvelun parissa. (Ahonen 2022).

Käyttäjakeskeinen suunnittelu (UCD) on prosessi, jossa suunnittelun keskiössä ovat käyttäjät ja heidän todelliset tarpeensa. Tämä iteratiivinen lähestymistapa kehittyy jatkuvasti käyttäjäpalautteen ja testitulosten perusteella (Moment Digital s.a.). Käyttäjähaastattelut ja käytettävyyshastattelut ovat keskeisiä työkaluja suunnittelussa, sillä ne auttavat ymmärtämään käyttäjien tarpeet ja käyttöympäristön. Näin voidaan kehittää ratkaisuja, jotka vastaavat käyttäjien odotuksiin ja parantavat heidän kokemustaan. (Niemi 2021.)

Goel ym. (2022) tarkastelevat tutkimuksessaan käyttäjakeskeisen suunnittelun (UCD) merkitystä UI-UX-suunnittelussa, erityisesti mobiilisovellusten prototyyppien kehittämisessä. He korostavat, että UCD:n avulla suunnitteluprosessi keskittyy käyttäjien tarpeisiin ja kokemuksiin, mikä parantaa sekä lopputuotteen käytettävyyttä että käyttäjätyytyväisyyttä (Goel, Tanwar & Sharma 2022). Moment Digital (s.a.) korostaa blogissaan, että käyttäjakeskeinen suunnittelu auttaa luomaan palveluita, jotka täyttävät käyttäjien tarpeet ja tarjoavat positiivisia käyttökokemuksia. Tämä voi toimia merkittävänä kilpailuetuna digitaalisessa ympäristössä.

eTaskun tuotekehityksessä käyttäjäkokemuksen ja käyttöliittymän suunnittelu perustuu käyttäjakeskeisen suunnittelun periaatteisiin. Palvelun käyttöliittymät on jaettu kolmeen eri käyttötapaukseen: mobiilisovellukseen, yritysasiakkaiden verkkoportaaliin ja kirjanpitäjien verkkoportaaliin. Tämä jaottelu mahdollistaa palvelun räätälöinnin vastaamaan eri käyttäjäryhmien tarpeita. Räätälöinti edistää käytettävyyttä ja käyttäjäkokemuksen laatua. (Kukko 19.11.2024.)

eTaskun tuotekehityksessä sovelletaan Agile-kehitysmenetelmän scrum-mallia, joka painottaa joustavaa ja iteratiivista kehitystyötä. Työskentely organisoidaan kahden viikon sprintteihin, joiden aikana priorisoidaan asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Näin varmistetaan, että palvelut vastaavat käyttäjien odotuksia ja tukevat liiketoiminnan tavoitteita (Kukko 19.11.2024).

Scrum on tunnettu viitekehys, jota käytetään projektien hallinnassa. Viitekehityksessä projektit pilkotaan hallittaviin osioihin, joita kutsutaan sprinteiksi. Sprintit kestävät yleensä yhdestä kolmeen viikkoa ja tarjoavat selkeän kuvan projektin etenemisestä. Tämä lähestymistapa tukee suunnittelua, ennustettavuutta ja mahdollistaa nopean reagoinnin muuttuviin tarpeisiin. Scrum ei ole menetelmänä tarkasti ohjattu vaan joustava kehys, joka edellyttää itseohjautuvaa ja tehokasta kommunikointia tiimeiltä. Jokaisen sprintin aikana toteutettavat tehtävät suunnitellaan etukäteen, mikä mahdollistaa selkeän etenemisen ja nopean reagoinnin (Bibik 2018, 3.).

Agile-menetelmien mukainen jatkuva kehittäminen ja palautteen hyödyntäminen tukevat eTaskun tavoitetta tarjota asiakkailleen laadukkaita ja käyttäjäystävällisiä palveluita. Tuotekehityksen lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet, toiveet ja ehdotukset, jotka ohjaavat kehitystyön suuntaa ja priorisoitavia asioita. Kehitystyössä otetaan myös huomioon laajemmat strategiset projektit, jatkuvan parantamisen periaatteet ja sisäisten sidosryhmien, kuten asiakaspalvelun ja myynnin, tarpeet. Tällainen kokonaisvaltainen lähestymistapa, joka yhdistää käyttäjäkeskeisen suunnittelun ja iteratiivisen kehityksen, varmistaa, että eTaskun palvelut vastaavat käyttäjien odotuksia, toimivat tehokkaasti ja tukevat liiketoiminnan tavoitteita, tarjoten samalla kilpailuedun digitaalisessa ympäristössä. (Kuukso 19.11.2024.)

3 Asiakaskokemus B2B-markkinoilla

Asiakaskokemus on yksi keskeisimmistä kilpailutekijöistä nykyajan yritysmaailmassa (Gerdt & Korkiakoski 2016, 16). Tarkasteltaessa asiakassuhteen kaikkia vaiheita ja vuorovaikutustilanteita, asiakaskokemuksen merkitys kilpailutekijänä sekä sen laajuus ja rooli yrityksen menestyksen mittarina korostuvat. Digitaalisessa maailmassa menestyminen edellyttää poikkeuksellisen asiakaskokemuksen tarjoamista kovan kilpailutilanteen takia. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 9–10.) Kokonaisvaltainen asiakaskokemus muodostuu siitä, miten asiakas kokee ja tulkitsee yrityksen toiminnan ja millaisia tunteita tämä toiminta herättää hänessä.

Asiakaskokemus on käsitteenä laaja, joka kattaa kaiken yrityksen ja asiakkaan väliset kosketuspisteet ja kokemukset asiakassuhteen ajalta. Asiakaskokemus pohjautuu yrityksen strategiaan, syvälliseen asiakasymmärrykseen sekä asiakaskokemuksen mittaamiseen ja suunnitteluun. (Kurvinen & Seppä 2016, 103.) Asiakkaat arvostavat vaivatonta ja suoraviivaista asiointi- ja ostokokemusta, johon kuuluu mahdollisuus asioida haluamissaan kanavissa omien mieltymystensä mukaan (Kurvinen & Seppä 2016, 105).

Asiakkaat suosivat palveluntarjoajia, jotka pystyvät tarjoamaan heille parhaan mahdollisen kokemuksen juuri oikeaan aikaan ja paikassa, jossa he sitä tarvitsevat. Digitalisaatio mahdollistaa yrityksille uusia tapoja luoda mieleenpainuvia tunnekokemuksia, jotka voivat vahvistaa yrityksen kilpailuasemaa pitkällä aikavälillä. On olennaista ymmärtää, että vaikka teknologia on tärkeässä roolissa, ihmisten panos on usein ratkaiseva asiakaskokemuksen laadun kannalta. Ihmiset ja teknologia yhdessä muovaavat kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen, joka yhdistää sekä perinteiset että digitaaliset elementit. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 10–11.)

Yrityksen tuloksellisuus ja menestys on riippuvaisena asiakaskokemuksesta. Positiivinen asiakaskokemus johtaa asiakasuskollisuuteen ja suosittelijoiden määrän kasvuun. Asiakaskokemuksella on näin ollen selkeä yhteys liiketaloudellisiin hyötyihin, kuten tuottojen kasvattamiseen ja säästöjen saavuttamiseen. Panostamalla laadukkaaseen asiakaskokemukseen yritykset voivat kasvattaa asiakkaidensa elinkaaren arvoa sekä pidentää tuotteidensa kilpailukykyä. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 46.)

Yrityksen tarjoama käyttöopas on olennainen osa asiakaskokemusta, sillä se voi merkittävästi parantaa asiakkaan kykyä käyttää tuotteita tai palveluita tehokkaasti. Hyvin suunniteltu ja helppokäyttöinen opas edistää asiakastyytyvää vähentämällä ongelmatilanteita ja lisäämällä asiakkaan luottamusta yritykseen. Käyttöopas tukee myös asiakaskeskeistä markkinointiviestintää tarjoamalla selkeää ja arvoa tuottavaa tietoa asiakkaille, mikä voi vahvistaa brändin ja asiakkaan välistä suhdetta (Tuuri 10.02.2024).

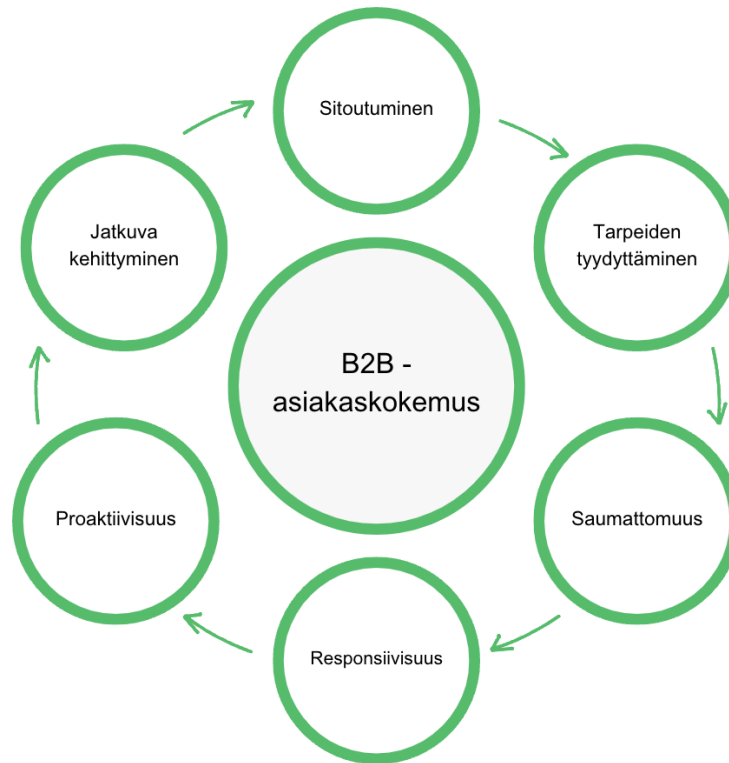
3.1 B2B-asiakaskokemuksen erityispiirteet

B2B-sektorilla asiakaskokemus on monimutkaisempi kuin kuluttajamarkkinoilla, koska useat eri roolit ja henkilöt vaikuttavat ostoprosessiin ja kokemukseen. Yritysten välisessä vuorovaikutuksessa korostuvat mitattavat hyödyt, kuten myynnin kasvattaminen, kustannusten vähentäminen, tuottavuuden parantaminen ja asiakastyytyvyyden kehittäminen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, Osa 2; B2B asiakaskokemuksen erityispiirteet.) Tutkimusten mukaan B2B-asiakkaat arvostavat laadukkaita kokemuksia, jotka perustuvat erityisesti asiakasyrityksen toiminnan syvälliseen ymmärtämiseen, annettujen lupauksen lunastamiseen sekä yhteisten saavutusten juhlistamiseen ja myönteisten tunnetilojen jakamiseen (Holma, Laasio, Ruusuvuori, Seppä & Tanner 2021, Osa 1 luku: Miksi asiakaskokemusta ei voi jättää huomiotta).

Saarijärvi ja Puustinen (2020) korostavat kirjassaan, kuinka yritysasiakkaiden asiakaskokemusta voi parantaa erilaisilla toimilla. Tärkeitä toimia ovat proaktiivinen ongelmanratkaisu ja halukkuus pitkäkestoiseen kumppanuuteen. Lisäksi joustavuus asiakkaan tarpeiden mukaan ja prosessien kehittäminen ovat keskeisiä. Näin varmistetaan, että asiakas saa maksimaalisen hyödyn hankkimistaan tuotteista tai palveluista. Tämä lähestymistapa vahvistaa asiakassuhteita ja edistää molemminpuolista luottamusta, mikä on asiakaskokemuksen kannalta keskeistä (Saarijärvi & Puustinen 2020, Osa 4.1, Yritysasiakas).

B2B-asiakaskokemuksen kehitys koostuu kuudesta keskeisestä elementistä (Kuva 2.). Elementit ovat sitoutuminen, tarpeiden tyydyttäminen, saumattomuus, responsiivisuus, proaktiivisuus ja jatkuva kehittyminen. Sitoutuminen tarkoittaa kokonaisvaltaista arvon luomista asiakkaalle kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Tarpeiden tyydyttäminen vaatii asiakastarpeiden ymmärtämistä ja niihin luotettavaa vastaamista. Saumattomuus ja helppous keskittyvät asiakasprosessien tehostamiseen, vähentäen asiakkaan kokemaa vaivaa. Responsiivisuus korostaa oikea-aikaista reagointia asiakkaan tarpeisiin, kun taas proaktiivisuus liittyy asiakastarpeiden ennakointiin sekä markkinoiden ja teknologian muutosten viestimiseen. Kehittyminen kuvaa yrityksen halua parantaa jatkuvasti

asiakaspalvelua kumppanuussuhteiden kautta (Saarijärvi & Puustinen 2020, Osa 2; B2B-asiakaskokemuksen erityispiirteet).



Kuva 2. B2B-asiakaskokemuksen elementit (mukaan Saarijärvi & Puustinen 2020)

3.2 Digitaalinen asiakaskokemus

Digitaalinen asiakaskokemus syntyy kaikista hetkistä, joissa asiakas kohtaa yrityksen digitaalisessa ympäristössä. Näitä ovat esimerkiksi verkkosivut, mobiilisovellukset, hakutulokset, sosiaalinen media, mainokset ja sähköpostiviestit (Unfair s.a.). Digitaalisen palvelun laatu ja asiakkaan kokemus riippuvat siitä, kuinka sujuvasti ja tehokkaasti palvelu täyttää asiakkaan tarpeet osana palveluketjua (Filenius 2015).

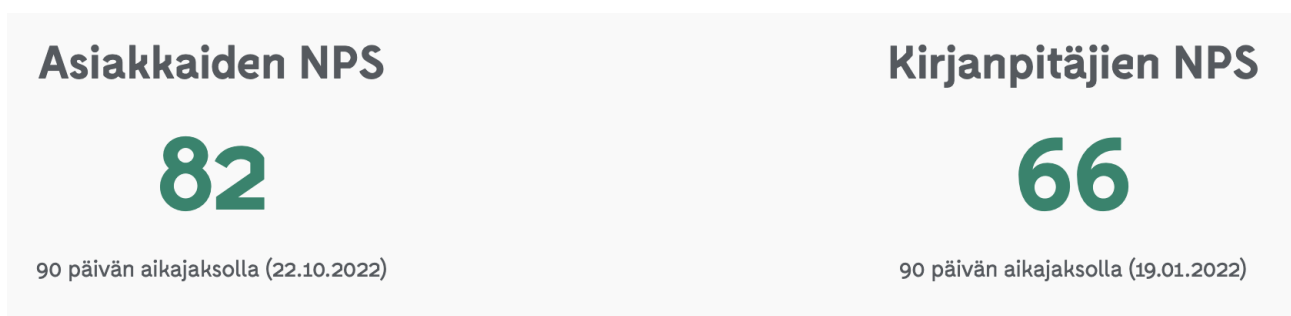
Digitaaliset verkkopalvelut ovat kiinteä osa yritysten ja asiakkaiden arkea tänä päivänä. Erilaisten verkkoalustojen ja järjestelmien toteutus ja integrointi vaikuttavat merkittävästi kokemukseen, mikä asiakkaille syntyy. (Löytänä & Korteso 2011, 97.) Verkkopalvelun helppo käytettävyys on yksi tärkeimmistä asiakkaan lojaaliuteen vaikuttavista tekijöistä; jos palvelun käyttö on vaikeaa, asiakasuskollisuus heikkenee. (Gerdt & Eskelinen 2018, 59) Täydellisesti toimivan verkkopalvelun toteuttaminen on haastavaa, ja digitaalisiin palveluihin liittyykin väistämättä ajoittaisia teknisiä ongelmilanteita, joissa järjestelmä ei suorita haluttua toimintoa. Asiakaskokemuksen näkökulmasta näiden

virhetilanteiden aiheuttamaa negatiivista tunnetilaa voidaan lieventää esimerkiksi selkeillä ja ymmärrettävillä virheilmoituksilla. (Filenius 2015.)

Palvelun kehittämisessä ja asiakaskokemuksen johtamisessa on tärkeää ottaa asiakkaat mukaan kehitystyöhön. Vaikka asiakkaat pystyvät usein kertomaan nykyisistä tarpeistaan, he eivät välttämättä osaa ilmaista, mitä he tulevaisuudessa tarvitsevat. Yritysten tulee käydä aktiivista vuoropuhelua asiakkaidensa kanssa ja kartoittaa heidän näkemyksiään eri keinoin, jotta voidaan muodostaa kokonaisvaltainen käsitys asiakkaiden tarpeista ja tuottaa heille sopivia palveluita. (Löytänä & Kortesus 2011.)

Asiakaskokemuksen johtamisen keskiössä on sen mittaaminen, mikä tarjoaa yrityksille arvokasta tietoa asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Yksi tunnetuimmista mittareista on Net Promoter Score (NPS), joka mittaa asiakkaiden halukkuutta suositella yrityksen palveluita. NPS perustuu kysymykseen: Kuinka todennäköisesti suosittelet yritystämme ystävällesi tai kollegallesi? Asiakkaat vastaavat asteikolla 0–10, ja heidän antamiensa arvosanojen perusteella lasketaan NPS-luku vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelevien prosenttiosuudesta. (Heikkinen 14.06.2024) NPS mallin hyöty on ehdottomasti sen yksinkertaisuus, sillä kysymys on helposti ymmärrettävä. NPS tarjoaa helpon ja konkreettisen tavan mitata suosittelevia ja myös verrata tuloksia toisten yritysten tuloksiin. (Roidu s.a.)

Net Promoter Score on keskeinen osa eTaskun asiakaskokemuksen mittausta, ja sitä seurataan Promoter-työkalun avulla. Tämä mahdollistaa reaaliaikaisen palautteen hyödyntämisen palvelujen kehittämisessä. Kuvasta 3 voidaan tarkastella eTaskun yritysasiakkaiden ja kirjanpitäjien tuloksia 90 päivän ajalta. Yritysasiakkaiden NPS-luku päivitettiin viimeksi eTaskun verkkosivuille 22.10.2022. (eTasku 2024e)



Kuva 3. Esimerkki eTaskun yritys- ja tilioimistoasiakkaiden NPS-luvusta vuodelta 2022 (eTasku 2024e)

3.3 Käyttöohjeet asiakaskokemuksen tukena

Käyttöoppaiden selkeä käytettävyys on keskeinen osa asiakaskokemusta, sillä helposti ymmärrettävät ja visuaalisesti miellyttävät ohjeet vähentävät asiakkaan tarvetta hakea apua muualta. Käyttöohjeiden tarkoituksena on ohjata asiakasta tuotteen tai palvelun käytössä. Ohjeiden käytettävyys vaikuttaa suoraan asiakkaan tyytyväisyyteen ja yrityksen asiakaspalvelun kuormitukseen. Hyvin laadittu käyttöopas tarjoaa selkeää ja hyödyllistä tietoa, mikä vähentää asiakkaan turhautumista ja lisää tyytyväisyyttä. Käyttöopas toimii keskeisenä markkinointiviestinnän välineenä, joka vaikuttaa asiakaskokemukseen. Hyvin suunniteltu käyttöopas ei ainoastaan opasta tuotteen tai palvelun käytössä, vaan myös vahvistaa asiakkaan sitoutumista yritykseen. (Martikainen, 2019.)

Oppaan yhtenäinen visuaalinen ilme vahvistaa brändin tunnistettavuutta ja luotettavuutta. Brändi-ilme on yrityksen visuaalinen identiteetti, johon kuuluvat logo, värimaailma, typografia ja muut graafiset elementit. Yhtenäinen ja tunnistettava ulkoasu erottaa yrityksen kilpailijoista ja vahvistaa brändiä (Tuuri 10.02.2024.).

Hyvä käyttöopas perustuu teknisen kirjoittamisen periaatteisiin. Periaatteita ovat looginen rakenne, selkeä kieli ja havainnollistavat visuaaliset elementit, jotka tekevät sisällöstä ymmärrettävää ja käytännöllistä. Näiden avulla varmistetaan, että käyttäjä löytää tarvitsemansa tiedon nopeasti ja osaa soveltaa sitä käytännössä. Käyttöoppaiden laadukas tekninen kirjoittaminen varmistaa, että oppaista tulee hyödyllisiä asiakirjoja, jotka toimivat tärkeänä linkkinä yrityksen ja asiakkaan välillä, vaikuttaen suoraan asiakaskokemukseen ja brändin luotettavuuteen (Giordano, C.; Laplante, 2012).

Tekninen kirjoittaminen on keskeinen osa käyttöohjeiden laadintaa, sillä sen avulla monimutkainen tieto voidaan viestiä selkeästi ja käyttäjäystävällisesti. Sen tarkoituksena on yksinkertaistaa monimutkaisia konsepteja ja tehdä tiedosta helposti omaksuttavaa, jotta käyttäjät voivat saavuttaa tavoitteensa vaivattomasti. Tekninen kirjoittaminen eroaa muista kirjoittamisen lajeista tarkkuuden ja tarkoituksen vuoksi: sen on välitettävä oikeaa tietoa oikealle kohderyhmälle mahdollisimman neutraalisti ja tiiviisti. Virheet käyttöohjeissa voivat johtaa vakaviin ongelmiin tuotteen käytössä, mikä heikentää käyttäjäkokemusta ja lisää asiakastuen tarvetta. (Laplante, 2012.)

Oikean kirjoitustyylin merkitys korostuu käyttöohjeissa. Käyttöohjeiden tulee olla laadittu selkeiksi, virheettömiksi ja helposti ymmärrettäviksi. Hyvin kirjoitetut ja yhtenäiset ohjeet parantavat käytettävyyttä ja heijastavat ammattimaisuutta. Ohjeissa tulisi suosia aktiivisia lauserakenteita ja selkeää puhuttelua, samalla kun sisältöä tulee tiivistää ja epäolennaiset tiedot karsia pois. Yksinkertaiset sanavalinnat, tiiviit lauseet sekä taulukoiden ja listojen käyttö tekevät ohjeista luettavia ja

tehokkaita. Selkeä ja ytimekäs ohjeistus myös vähentää käyttäjän kognitiivista kuormitusta ja tukee oppimista (Martikainen 2019, 12–13.).

Käyttöohjeet toimivat asiakaspalvelun laajenuksena, jotka parantavat asiakaskokemusta tarjoamalla asiakkaalle mahdollisuuden ratkaista ongelmia itsenäisesti ja oppia hyödyntämään tuotteen tai palvelun potentiaalia. Tämä vahvistaa yrityksen ja asiakkaan välistä luottamusta sekä vähentää asiakastuen kuormitusta. Käyttöoppaan kirjoitustyyli, kuten selkeä ja asiallinen ilmaisu sekä suora puhuttelu, edistää käytettävyyttä ja vahvistaa brändin viestiä. (Martikainen, 2019.)

4 Käyttöoppaan toteutus

Tässä luvussa käsitellään, miten käyttöopas toteutettiin eTaskun järjestelmän käyttäjille. Käyttöoppaan tarkoituksena on tarjota selkeää ja helposti saavutettavaa tukea käyttäjille, jotta he voivat hyödyntää ohjelman keskeisiä toimintoja tehokkaasti ja vaivattomasti. Käyttöoppaan selkeys ja saavutettavuus ovat keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat suoraan käyttäjien kykyyn hyödyntää ohjelmiston toimintoja tehokkaasti. Hyvin suunniteltu käyttöopas vähentää käyttäjien virheitä ja lisää heidän tyytyväisyyttään ohjelman käyttöön. Tämä korostaa käyttöoppaiden huolellisen suunnittelun ja toteutuksen merkitystä osana ohjelmiston kokonaisvaltaista käyttökokemusta. Käyttöoppaan rakenteen tulisi olla looginen ja sisältää selkeitä ohjeita, jotka tukevat käyttäjän oppimisprosessia. (Martikainen 2019.) Luvussa kuvataan lähtötilanne, suunnittelun vaiheet ja perustellaan valinnat. Tavoitteena on tehdä käyttöoppaasta käytännöllinen ja tiivis apuväline, joka helpottaa niin uusien käyttäjien aloitusta kuin kokeneempien käyttäjien arkea eTaskun käytössä.

4.1 Lähtötilanne ja suunnittelu

eTasku on laatinut käyttäjille käyttöohjeet, jotka ovat saatavilla Intercom-verkkoalustalta. Intercom on asiakaspalvelualusta, joka yhdistää chatin, sähköpostin ja muut viestintäkanavat yhteen käyttöliittymään (Intercom s.a.). Käyttäjät pääsevät olemassa oleviin käyttöohjeisiin suoraan verkkoportaalista, mobiilisovelluksesta sekä eTaskun nettisivuilta. Käyttöohjeet sisältävät ohjeistusta sekä loppukäyttäjille että kirjanpitäjille, ja niistä löytyy myös tietoa muun muassa eTaskun tarjoamasta yrityskortista (eTasku 2024c).

eTaskun verkkosivuilta löytyvästä materiaalipankista on saatavilla loppukäyttäjille suunnattuja ohjevideoita. Videoissa käsitellään muun muassa kuitenkin skannausta, matkalaskujen luomista ja dokumenttien lisäämistä (eTasku 2024d). Käyttöönoton alkuvaiheessa asiakkaat kontaktoidaan puhelimitse ja puheluiden aikana käydään läpi eTaskun keskeiset toiminnot. Puhelun aikana uudelle asiakkaalle annetaan vinkkejä ohjelman tehokkaaseen käyttöön ja opastetaan, kuinka asiakas voi tarvittaessa helposti ottaa yhteyttä asiakaspalveluun. Tavoitteena on varmistaa, että asiakas löytää tulevaisuudessa nopeasti apua ja kokemus ohjelman käytöstä olisi mahdollisimman sujuva. Lisäksi puhelussa suositellaan olemassa olevan tukiportaalin hyödyntämistä.

Myynti- ja asiakaspalvelutiimin käytännön kokemuksen sekä asiakkailta saatujen yhteydenottojen perusteella havaittiin, että nykyisten ohjeiden rinnalle tarvitaan selkeä ja helppokäyttöinen käyttöopas. Tällaisen oppaan avulla käyttäjät voivat löytää nopeasti apua ilman, että heidän täytyy etsiä ohjeita eri verkkolähteistä tai selvittää toimintojen tarkoituksia monimutkaisesti. Tämän tarpeen pohjalta syntyi ajatus tiivistetystä käyttöoppaasta (Liite 1), joka sisältää ohjelman olennaisimmat toiminnot.

4.2 Oppaan toteuttamisen kuvaus

Kuva 4. kuvaa käyttöoppaan luomisprosessia ja sen etenemistä vaiheittain. Olen jakanut prosessin viiteen vaiheeseen: aloitus, suunnittelu, toteutus, tarkistus ja julkaisu. Jokainen vaihe on kuvattu tarkemmin myöhemmissä luvun osioissa. Työskentelyprosessia sujuvoitti aikaisempi käyttökokeukseni ohjelman parissa, mikä nopeutti projektin kulkua, sillä en tarvinnut erillistä perehdytystä eTaskuun tai sen toimintoihin. Oppaan toteutusprosessi eteni johdonmukaisesti näiden viiden vaiheen kautta.



Kuva 4. Oppaan toteutusprosessi

4.2.1 Prosessin suunnittelu

Opinnäytetyöaiheen valinnan jälkeen, teoriaosuuden edetessä, aloitin käyttöoppaan suunnittelun. Suunnittelussa hahmottelin oppaan keskeiset osiot, jotka pohjautuvat eTaskun ominaisuuksiin ja asiakkaiden tarpeisiin. Päivittäisessä työssäni olen havainnut tiettyjen toimintojen korostuvan käyttäjille tärkeinä, joten nämä toiminnot muodostivat oppaan rakenteellisen perustan (katso kuva 5, alustava sisällysluettelo). Lisäksi konsultoin eTaskun asiakaspalvelua ja esihenkilöäni varmistakseni, että sisällysluettelo kattaa kaikki olennaiset aiheet. Asiakaspalvelun kautta saatiin ehdotuksia, jotka perustuivat yleisimpiin käyttäjien yhteydenottoaiheisiin heti palvelun käytön aloituksen jälkeen.

Suunnitteluvaiheessa jaoin käyttöoppaan viiteen päälukuun, jotka muodostavat oppaan rakenteellisen rungon ja kattavat ohjelman keskeiset ominaisuudet loogisessa järjestyksessä.

Ensimmäinen luku keskittyy eTaskun käytön yleisiin puoliin. Toinen luku käsittelee yritysasetuksia ja esittelee tarkemmin verkkoportaaliin sijaitsevat yritysasetusten hallintatoiminnot. Tämä osio opastaa käyttäjää määrittämään yrityksen asetukset ohjelman käytön alussa, jotta kaikki tarvittavat tiedot ovat ajan tasalla ja asetukset vastaavat yrityksen tarpeita. Kolmas pääluku keskittyy tositteiden lisäämiseen, esittelemällä kattavasti eri menetelmät tositteiden tallentamiseen ja lisäämiseen eTaskuun. Neljäs luku käsittelee matkalaskujen laatimista ja viidennessä pääluvussa käsitellään dokumenttiarkiston käyttöä, jonka avulla käyttäjä voi hyödyntää ja hallinnoida ohjelmaan tallennettuja dokumentteja tehokkaasti.

Sisällysluettelo	
1 ETASKUN KÄYTTÖ	4
1.1 Useamman yrityksen lisääminen eTaskuun	4
1.2 Viestintä kirjanpitäjän kanssa & tilintarkastus	5
2 YRITYSASETUKSET	6
2.1 Laskutustietojen päivitys	6
2.2 Tilitoimistoyhteyden lisääminen ja vaihtaminen	6
2.3 Käyttäjätunnusten luonti, hallinnointi ja roolit	7
2.4 Maksutavat	8
2.5 Luokitusten käyttö	9
2.6 Hyväksymiskierto	9
2.7 Pankkitiedot	10
3 KUITTIEN JA OSTOLASKUJEN LISÄÄMINEN ETASKUUN	11
3.1 Kuitin kuvaaminen mobiilisovelluksella	11
3.2 Tositteen jakaminen mobiilisovellukseen	12
3.3 Tositteen välittäminen sähköpostista eTaskuun	13
3.4 Tositteen lataaminen tietokoneelta eTaskuun	13
4 MATKALASKUJEN KOOSTAMINEN	14
4.1 Matkalaskun tekeminen eTaskulla	14
4.2 Reitin tallentaminen	16
4.3 Ulkomaan matkalaskun tekeminen eTaskulla	16
5 DOKUMENTTIARKISTO	17
5.1 Dokumenttien lisääminen eTaskuun	17
5.2 Dokumentin jakaminen mobiilisovellukseen	18
5.3 Dokumentin välittäminen sähköpostista eTaskuun	19

Kuva 5. Oppaan alustava sisällysluettelo

4.2.2 Sisällön ja kuvien toteuttaminen

Käyttöoppaan laatimisen aikana pidin sekä eTaskun mobiilisovelluksen että verkkoportaalin avoinna, jotta pystyin kirjaamaan ohjeet vaihe vaiheelta ja ottamaan kuvakaappauksia tarvittavista toiminnoista. Ohjeiden sisällön osalta hyödynsin olemassa olevia tukiportaalin käyttöohjeita, joita selkeytin ja tiivistin oppaaseen. Hyvin suunnitellut ja selkeät käyttöohjeet ovat asiakaskokemuksen

parantamisen kannalta kriittisiä, sillä ne vähentävät asiakkaan turhautumista ja lisäävät asiakastyytyväisyyttä tarjoamalla selkeää tietoa (Martikainen 2019, 12–13).

Muokkasin kuvia Canva-ohjelmalla, lisäen niihin punaisia ympyröitä, laatikoita ja nuolia, jotta lukijan katse kiinnittyisi nopeasti oikeisiin kohtiin ja ohjeiden seuraaminen olisi helpompaa. Näillä kuvilla on tarkoitus tukea tekstiä ja auttaa käyttäjää ymmärtämään kunkin toiminnon käyttöä. Näiden visuaalisten elementtien lisääminen tukee Martikaisen (2019) korostamaa tiedon saatavuuden periaatetta, jonka mukaan tieto tulee esittää helposti havaittavassa muodossa.

Visuaalisten apuvälineiden avulla käyttöohjeista tuli selkeämpiä ja käyttäjän oli helpompi löytää olennainen tieto nopeasti. Joidenkin toimintojen osalta esittelin vain perusohjeet ja lisäsin linkin eTaskun laajempiin käyttöohjeisiin (katso kuva 6). Linkkien lisääminen tarjoaa käyttäjälle helposti löydettävän ja selattavan reitin syvempään tietoon, mikä helpottaa käyttäjän tiedonhakuja ilman, että oppaan selkeys ja tiiviys kärsivät. Tämä lähestymistapa noudattaa Martikaisen (2019, 11) korostamaa tiedon saavutettavuuden periaatetta, jonka mukaan käyttöohjeiden tulee olla helposti selattavia, tieto tulee esittää havaittavassa muodossa, ja käyttäjää tulee ohjata tehokkaasti oikeaan paikkaan.

! Lisätietoja ja kuvalliset ohjeet yhteyden aktivoinnista löytyvät käyttöohjeistamme: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/articles/9881864-isoltan-myyntilaskut-automaattisesti-etaskuun>

Kuva 6. Esimerkki oppaaseen lisäystä linkistä eTaskun käyttöohjeisiin

Valitsin käyttöoppaan työstöohjelmaksi Microsoft Wordin, joka mahdollistaa loogisen rakenteen sekä kuvien ja tekstin joustavan yhdistämisen. Word-muodossa oppaan ylläpito oli helppoa, ja sen pystyi myös muuntaa lopuksi PDF-muotoon, jolloin se on kätevästi jaettavissa asiakkaille. Lisäksi Word-tiedostosta oli helppo kerätä palautetta esihenkilöltä, sillä hän pystyi antamaan kommenttinsa kätevästi Wordin kommentointitoiminnon avulla.

4.2.3 Palautteen hyödyntäminen ja viimeistely

Työskentelin oppaan parissa itsenäisesti, mutta tarvittaessa käännyin ensisijaisesti esihenkilöni puoleen saadakseni tukea ja ohjeistusta. Suunnitteluvaiheessa pidimme esihenkilöni kanssa kokouksen, jossa tarkastelimme oppaan alustavaa sisältörakennetta ja runkoa. Valmiin version valmistuttua lähetin sen esihenkilölleni tarkistettavaksi ja sain häneltä rakentavaa palautetta, jonka pohjalta tein tarvittavat muutokset. Pyysin erityisesti neuvoja tiettyihin tekstiosioihin sekä suosituksia sisältöalueista, jotka kannattaisi sisällyttää oppaaseen.

Oppaan rakenteen selkeyttämiseksi laajensimme alkuperäistä sisällysluetteloa lisäämällä alukuja, jotka helpottavat tarvittavan tiedon löytämistä. Esimerkiksi lukuun 3.4 lisäsimme alaluvun *Uusien sähköpostiosoitteiden lisääminen*. Tämä lisäys perustui ennakkointiin mahdollisista asiakkaan jatkokysymyksistä. Kun asiakas on oppinut, miten tositteet voidaan lähettää eTaskuun suoraan sähköpostista, seuraava kysymys saattaa liittyä useamman sähköpostiosoitteen käyttöön. Näin ollen sisällytimme oppaaseen ohjeet myös tähän tilanteeseen.

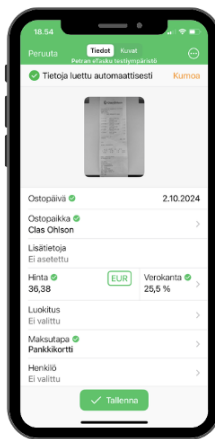
Palautteen perusteella tein visuaalisia muutoksia: siirsin tekstit kuvien yläpuolelta niiden alapuolelle (katso kuva 7). Tämän lisäksi lisäsin kappale- ja sivujakoja, jotta lukija voi ensin tarkastella kuvaa ja sen jälkeen lukea siihen liittyvän tekstin. Tämä ratkaisu vähentää käyttäjän kognitiivista kuormitusta ja tekee oppaasta helposti omaksuttavan, mikä puolestaan parantaa asiakaskokemusta (Martikainen 2019, 12–13). Esihenkilöni palautteen perusteella korjasin myös sanavalintani verkkoportaalista. Kyseisestä järjestelmästä käytetään toisinaan nimitystä web-sovellus, mutta yhtenäistin terminologian ja päätin käyttää koko oppaan läpi nimitystä "verkkoportaali", jotta teksti säilyisi johdonmukaisena.



1. Avaa eTaskun sovellus ja paina "+ Uusi tosite"



2. Ota kuva kuitista tai lisää se puhelimen galleriasta. Varmista, että kaikki tiedot ovat selkeästi näkyvissä ja lisää tarvittaessa uusia sivuja samaa tositetta koskien "+" -painikkeesta. Paina "Hyväksy"



3. Tarkista OCR:n (automaattinen kuvantunnistus) lukemat tiedot ja tee tarvittaessa muutoksia tai lisäyksiä. Lopuksi paina "Tallenna".

Kuva 7. Tekstin sijoittaminen kuvan alapuolelle lukukokemuksen selkeyttämiseksi

Oppaan viimeistelyvaiheessa pyysin asiakaspalvelutiimiltä palautetta hyödyntäen sisällysluetteloa keskustelun pohjana. Tiimin palautteen mukaan alun luvut, erityisesti kohdat 1.2 ja 1.3, eli tilintarkastus ja usean yrityksen tuki, eivät ole välttämättömiä oppaan alkuosassa. Heidän näkemyksensä mukaan uuden käyttäjän ensisijainen tarve kohdistuu osioihin, joissa käsitellään tositteiden, matkalaskujen ja dokumenttien lisäämistä (luvut 3–5) sekä yritysasetusten määrittämistä (luku 2).

Tilintarkastusta koskevat ohjeet ovat harvoin tarpeellisia eTaskun käytön alkuvaiheessa, sekä usean yrityksen tuen tarpeellisuus voi ilmetä vasta myöhemmässä käyttövaiheessa. Näiden huomioiden pohjalta, ja esihenkilöni hyväksynnällä, päätin jättää nämä kaksi alkuosan lukua pois oppaasta, sillä ne eivät olleet uuden käyttäjän näkökulmasta olennaisia. Tämä valinta noudattaa yksinkertaisuuden periaatetta, joka korostaa tarpeettoman tiedon karsimista, jotta käyttäjät voivat keskittyä olennaiseen (Martikainen 2019, 11).

Lisäksi asiakaspalvelutiimi ehdotti uuden luvun lisäämistä oppaaseen otsikolla "Muita vinkkejä palvelun käyttöön". Vaikka tätä osiota ei ollut mukana alkuperäisessä suunnitelmassa, totesimme esihenkilöni kanssa sen olevan hyödyllinen lisä. Uusi luku tarjoaa käyttäjille entistä kattavampia mahdollisuuksia palvelun hyödyntämiseen. Saamieni kommenttien pohjalta toteutin muutoksia sisältöön ja lisäsin uuden pääluvun (katso kuva 8).

6	Muita vinkkejä palvelun käyttöön
6.1	Kortti a+
6.2	ReceiptHero - eKuitit eTaskuun
6.3	Isoltan myyntilaskut automaattisesti eTaskuun
6.4	Kortti- ja tilitapahtumat maksutta eTaskuun.....
6.5	Yhteenveto.....

Kuva 8. Palautteen perusteella tehty lisäys oppaaseen

Brändi-ilmeen tarkoitus on tehdä yrityksestä helposti tunnistettava (Furia s.a.). Näin ollen opas on suunniteltu eTaskun brändi-ilmettä noudattaen, hyödyntäen yrityksen värimaailmaa ja logoa. Käyttöoppaan ylä- ja alatunnisteissa näkyy eTaskun logo ja verkkosivuston osoite, mikä luo asiakkaille yhtenäisen ja ammattimaisen kuvan yrityksestä, samalla vahvistaen yrityksen brändiä ja helpottaen sen tunnistettavuutta. Tämä johdonmukaisuus visuaalisessa ilmeessä, kuten logon ja värimaailman toistuvuus, lisää asiakkaiden luottamusta ja vahvistaa yrityksen ammattimaista imagoa. (Tuuri 10.02.2024) Ohjeiden ulkoasu, joka noudattaa brändi-ilmettä, myös viestii yrityksen arvoista ja laadusta, mikä edelleen vahvistaa brändin uskottavuutta asiakkaiden silmissä (Koistinen & Linna 2022).

5 Pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda kattava ja käytännönläheinen käyttöopas, joka tukee yrityksiä eTaskun käyttöönoton alkuvaiheessa. Tavoitteena oli vähentää uuden käyttäjän kohtaamia haasteita ja parantaa kokonaisasiakaskokemusta tarjoamalla selkeä ja tiivis opas, jonka avulla eTaskun käyttöönottoprosessi on mahdollisimman sujuva. Lisäksi tavoiteltiin asiakaspalvelun kuormituksen vähentämistä tarjoamalla johdonmukainen opas, joka on helposti omaksuttavissa.

Käyttöopas opastaa asiakkaita niin perustoiminnoissa kuin tärkeissä käyttöönoton vaiheissa, tarjoten itsenäisesti käytettävissä olevan tukimateriaalin. Lopputuloksena syntynyt opas tehostaa eTaskun hyödyntämistä yrityksissä ja tukee käyttäjiä palvelun alkuvaiheessa, jolloin suurin osa käyttöön liittyvistä haasteista ilmenee. Tässä luvussa tarkastelen työn keskeisiä tuloksia, saavutettuja tavoitteita sekä prosessin aikana syntyneitä oivalluksia ja kehitysideoita.

5.1 Kehitysehdotukset ja jatkotoimenpiteet

Käyttöoppaan sisällössä keskityttiin sovelluksen käytön kannalta tärkeimpiin toimintoihin. Tällä rajauksella pyrittiin pitämään oppaan sivumäärä kohtuullisena, jotta käyttäjä voi omaksua ohjeistukset tehokkaasti ilman, että uuden tiedon määrä tuntuu liialliselta tai kuormittavalta. Lisäksi asiakkaille on tarjolla eTaskun verkkoportaalissa olemassa olevat ohjeet yksittäisiin toimintoihin, mikä täydentää käyttöoppaan antamaa kokonaiskuvaa.

Oppaan suunnittelussa kiinnitettiin erityistä huomiota ohjeiden selkeyteen ja visuaaliseen hahmotettavuuteen. Tavoitteena oli tarjota vaiheittainen, kuvilla tuettu ohjeistus, jonka avulla käyttäjä ymmärtää helposti jokaisen toiminnon eri vaiheet. Ohjeistus on toteutettu kohderyhmän tarpeet ja ohjelman käyttötavat huomioiden, mikä tekee oppaasta mahdollisimman hyödyllisen eTaskun käyttäjille. Käyttöopas julkaistaan jatkossa eTaskun verkkopalvelussa, josta asiakkaat voivat ladata sen verkkolinkin kautta. Lisäksi opas liitetään tilausvahvistuksen liitteisiin, jolloin asiakkaat saavat sen käyttöönsä jo käyttöönottovaiheessa.

Oppaan ajantasaisuus on tärkeää ja sitä tulisi päivittää aina, kun sovelluksen toiminnot tai ohjeet muuttuvat. Näin voidaan varmistaa, että käyttäjät saavat oikeaa ja luotettavaa tietoa, mikä on olennaista hyvän asiakaskokemuksen kannalta. Koska opas keskittyy perustoimintoihin, sen päivittäminen ei kuitenkaan odotettavasti vaadi jatkuvaa huomiota.

Yksi kehitysideoista olisi käyttäjäpalautteen kerääminen kohderyhmän edustajilta. Palautteen avulla oppaan sisältöä voidaan parantaa ja sen käytettävyys ja selkeys voidaan varmistaa entisestään. Toistaiseksi opasta ei ole vielä testattu konkreettisesti asiakaskäytössä, joten emme ole saaneet palautetta sen käytettävyydestä. Palautekysely asiakkaiden keskuudessa tarjoaisi arvokasta

tietoa, jonka avulla opasta voitaisiin kehittää edelleen. Lisäksi oppaan kääntäminen englanniksi ja ruotsiksi voisi olla hyödyllistä, koska eTaskulla on runsaasti ei-suomea puhuvia asiakkaita. Näin opas olisi saavutettavissa tasapuolisesti kaikille asiakkaille kielellisestä taustasta riippumatta.

Koska käyttäjäpalautteen kerääminen ei ollut mahdollista, keräsin toimeksiantajalta palautetta valmiista käyttöoppaasta ja sen hyödynnettävyydestä. Toimeksiantajan palaute on muodostettu myynnin esihenkilön, asiakaspalvelun sekä tuotekehityksen esihenkilön näkemyksistä. Toimeksiantajan palaute korosti oppaan merkitystä asiakkaiden itsepalvelumahdollisuuksien parantamisessa ja asiakaspalvelulle tulevien kysymysten vähentämisessä, erityisesti palvelun käyttöönotto-vaiheessa. Oppaan avulla voidaan selkeyttää tuotteen ominaisuuksia ja ratkaista ongelmia, joissa asiakkaat eivät aina tiedä käytettävissä olevista asetuksista. Esimerkiksi oppaassa esitelty "Yritysasetukset"-valikko auttaa varmistamaan, että asiakkaat voivat hyödyntää tuotteen ominaisuudet täysimääräisesti heti alusta alkaen.

Toimeksiantaja esitti oppaaseen liittyen muutamia jatkokehitysideoita, kuten sähköisen version toteuttamisen, jossa käyttäjät voisivat valita ja ladata juuri tarvitsemansa osiot, mikä mahdollistaisi oppaan räätälöinnin käyttäjän tarpeisiin. Lisäksi painotettiin versiohallinnan merkitystä, jotta opasta voitaisiin seurata ja ylläpitää sen päivityksiä koskevien tietojen avulla, sekä kieliversioiden tärkeyttä, jotta oppaan saavutettavuus eri käyttäjäryhmille voidaan varmistaa. Oppaan nähtiin tukevan myös myynnin ja asiakaspalvelun työtä, sillä se tarjoaa välineitä asiakasviestinnän automatisointiin ja helpottaa uusien asiakkaiden perehdytystä sekä tuotetason muutosten tukemista. Toimeksiantajan palaute vahvisti, että käyttöopas tarjoaa merkittävää hyötyä eri toimintojen tueksi ja edistää asiakkaiden onnistumista palvelun käytössä. Tämä luo vahvan pohjan oppaan jatkokehitykselle ja käytön laajentamiselle yrityksen prosesseissa.

5.2 Opinnäytetyöprosessi ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi aiheen valinnalla, jossa päädyin tekemään toiminnallisen työn. Tämän työn päätuotoksena syntyi käyttöopas eTaskun loppukäyttäjille. Aihe valikoitui luontevasti oman työni kautta, jossa aloitin marraskuussa 2023. Käyttöoppaan tarkoituksena on tuottaa asiakkaille lisäarvoa eTaskun verkkopalvelun käytössä sekä edistää loppuasiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun.

Prosessin aikana hyödynsin työssä karttunutta kokemustani sekä osittain eTaskun jo olemassa olevia verkkosivuston ohjeita yksittäisistä toiminnoista, jotta oppaasta saatiin selkeä ja yhtenäinen muiden ohjeistusten kanssa. Aiheen valinnan jälkeen pohdin tarkemmin teoriaosuuden rakennetta ja sitä, kuinka tärkeä rooli selkeällä käyttöoppaalla on asiakkaille. Näin ollen opas rakennetaan

käyttäjätavalliseksi, selkeäksi ja tiiviiksi kokonaisuudeksi, joka tukee asiakkaita sekä käyttöönotto- vaiheessa että jatkuvassa palvelun hyödyntämisessä.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää eTaskun asiakasrajapinnassa, esimerkiksi asiakaskoulutuksissa ja tukimateriaaleina. Tämän työn tuloksena syntyvä opas palvelee laajasti eTaskun asiakas- kuntaa ja voi toimia mallina myös muille ohjelmistoyrityksille käyttäjätavallisten ohjeistusten luomisessa. Aloitin opinnäytetyön teoriaosuuden kirjoittamisella ja siirryin teoriaosuuden edetessä käyttöoppaan laatimiseen. Prosessi eteni aiheen valinnan jälkeen produktin toteutukseen, jonka lopputuloksena valmistui 26-sivuinen käyttöopas, ja sen jälkeen viimeistelin opinnäytetyön teoria- osuuden.

Työskentelin opinnäytetyön parissa iltaisin kokopäivätyöni ohella, mutta pidin huolta, etten tehnyt työtä väkisin, etenkin silloin, kun työpäivän jälkeen olo oli väsynyt. Näin toimimalla varmistin, että jaksamiseni säilyi ja työn laatu pysyi korkeana. Koska eTasku oli tuttu työkalu työni kautta, käyttö- oppaan kehittäminen tuntui sujuvalta ja luontevalta.

Työn luotettavuuden varmistamisessa pyrin etsimään monipuolisia ja mahdollisimman uusia läh- teitä. Pätevyys ja merkityksellisyys vahvistuivat työn aikana, sillä opas perustuu todellisiin käyttäjä- tarpeisiin. Toistettavuus varmistettiin dokumentoimalla kaikki käyttöoppaan suunnitteluun ja tes- taukseen liittyvät vaiheet. Näin työn tulokset ovat sovellettavissa myös vastaavissa käyttöönotto- ja ohjeistustilanteissa.

Prosessi eteni suurimmaksi osaksi ilman merkittäviä haasteita, ja onnistuin työskentelemään joh- donmukaisesti viikoittain. Yritin pitää työrytmin tasaisena, työskennellen noin tunnin tai pari kerral- laan, mutta samalla kuuntelin omaa jaksamistani ja pidin tarvittaessa taukoja. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessin koin erittäin mielenkiintoiseksi ja opettavaiseksi. Olen tyytyväinen, että pys- tyin tarjoamaan toimeksiantajalle osaamistani vastaavan laadukkaan käyttöoppaan, joka palvelee eTaskun loppukäyttäjää tulevaisuudessa. Uskon oppaan tuovan merkittävää hyötyä eTaskun asiak- kaille ja tukevan työntekijöitä myynnin edistämässä.

Lähteet

Ahonen, Veera 2022. UI ja UX – mitä eroa niillä on? Luettavissa: <https://identio.fi/blogi/ui-ja-ux-mita-eroa-niilla-on/>. Viitattu 19.9.2024.

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017, Viiden tähden asiakaskokemus: tee asiakkaistasi fanneja, 1. painos edn, Kauppakamari, Helsinki.

Anttila, J. 2022. Digitalisaation merkitys taloushallinnossa. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto, laskentatoimen ja tilintarkastuksen maisteriohjelma. Luettavissa: https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/14064/UniVaasa_2022_Anttila_Jannika.pdf?sequence=2. Luettu: 7.11.2024.

Bibik, Ilya. 2018. How to kill the Scrum monster: quick start to agile Scrum methodology and the scrum master role. Apress. New York City.

eTasku 2024a. eTasku. Luettavissa: <https://www.etasku.fi/>. Luettu 15.9.2024.

eTasku 2024b. Yrityksille. Luettavissa: <https://www.etasku.fi/yritykset/>. Luettu 20.9.2024.

eTasku 2024c. eTaskun käyttöohjeet loppukäyttäjille. Luettavissa: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/collections/1583451-etaskun-kayttoohjeet-loppukayttajalle>. Luettu 1.10.2024.

eTasku 2024d. Materiaalipankki. Luettavissa: <https://www.etasku.fi/materiaalipankki/>. Luettu 1.10.2024.

eTasku 2024e. Referenssit. Luettavissa: <https://www.etasku.fi/referenssit/>. Luettu 7.11.2024.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Docento. Jyväskylä. E-kirja.

Finder. 2024. Luettavissa: <https://www.finder.fi/Sovellukset+ja+ohjelmistot/eTasku+Solutions+Oy/Tampere/yhteystiedot/2704231>. Luettu 15.9.2024.

Furia. s.a. 08.08.2024. Brändi-ilme. Luettavissa: <https://www.furia.fi/brandi/brandi-ilme/> Luettu: 6.11.2024.

Giordano, C. What is Technical Writing? TechWhirl. Luettavissa: <https://techwhirl.com/what-is-technical-writing/>. Luettu: 30.11.2024.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Alma Talent. Helsinki. E-kirja.

- Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Talentum. Helsinki. E-kirja.
- Goel, G., Tanwar, P., & Sharma, S. 2022. UI-UX Design Using User Centred Design (UCD) Method. IEEE. Coimbatore, India. Luettavissa: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9740997>. Luettu: 23.9.2024.
- Hautala, V. 09.10.2020. Kohti digitaalisuutta. Luettavissa: <https://www.nooga.fi/kohti-digitaalisuutta-digitaalinen-transformaatio/>. Luettu 18.9.2024.
- Heikkinen, S. 14.6.2024. Miten pk-yritykset voivat kehittää liiketoimintaansa Net Promoter Scoren avulla? LAB Pro. Luettavissa: <https://www.labopen.fi/lab-pro/miten-pk-yritykset-voivat-kehittaa-liiketoimintaansa-net-promoter-scoren-avulla/>. Luettu 16.11.2024.
- Holma, L., Laasio, K., Ruusuvuori, M., Seppä, S. & Tanner, R. 2021. Menestys syntyy asiakaskokemuksesta. B2B johtajan opas. Alma Talent. Helsinki. E-kirja.
- Intercom. s.a 2024. Luettavissa: <https://www.intercom.com/> Luettu: 18.11.2024.
- Kurvinen, J. & Seppä, M. 2016. B2B-markkinoinnin & myynnin pelikirja: yritysjohdon opas myyntiin ja markkinointiin. 2. painos. Kauppakamari. Helsinki.
- Kuukso, A. 19.11.2024. Business Development Manager. eTasku. Sähköposti.
- Koistinen, M. & Linna, E. 2022. Mitä visuaalinen ilme kertoo brändistä? Luettavissa: <https://blogit.lab.fi/labfocus/mita-visuaalinen-ilme-kertoo-brandista-brandi-ilmeen-rakentaminen-hiukka-hyva-projektille/>. Luettu 6.11.2024.
- Korkiakoski, K., & Karhinen, R. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Alma Talent. Helsinki. E-kirja.
- Lahtinen, N., Pulkka, K., Karjaluoto, H., Mero, J. & Mäkelä, T. 2022. Digimarkkinointi. Alma Talent. Helsinki. E-kirja.
- Laplante, P. A. (2012). Technical Writing: A Practical Guide for Engineers and Scientists. CRC Press.
- Lazarovich, M-N. 30.09.2021. UX vs. UI Design: What's the Difference? Luettavissa: <https://elementor.com/blog/ux-vs-ui/>. Luettu: 19.9.2024.
- Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki. E-kirja.

- Martikainen, H. 2019. Käyttöohjeiden käytettävyys: Suunnitteluperiaatteiden kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevien järjestelmien käyttöohjeita varten. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksen maisteriohjelma. Luettavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117021/MartikainenHeidi.pdf?sequence=2>. Luettu 6.11.2024.
- Moment Digital. s.a.. Digitaalisen palvelun käyttäjakeskeinen suunnittelu on iso valttikortti. Luettavissa: <https://www.momentdigital.fi/ratkaisevalla-hetkella/digitaalisen-palvelun-kyttjakeskeinen-suunnittelu-on-iso-valttikortti>. Luettu: 23.09.2024.
- Unfair. s.a. Mitä on digitaalinen asiakaskokemus? Unfair Hub. Luettavissa: <https://unfair.fi/blogi/mita-on-digitaalinen-asiakaskokemus/>. Luettu: 23.09.2024.
- Niemelä, H. 31.5.2021. Käyttäjakeskeinen suunnittelu. Luettavissa: <https://lehti.seamk.fi/alykkaat-ja-energiatehokkaat-jarjestelmat/kayttajakeskeinen-suunnittelu/>. Luettu: 23.9.24.
- Pratt, M-K. 11.10.2024. What is digital transformation? Ongoing reinvention. Luettavissa: <https://www.cio.com/article/230425/what-is-digital-transformation-a-necessary-disruption.html>. Luettu: 18.10.2024.
- Petcu, M. A., Sobolevschi-David, M.-I., & Curea, S. C. 2024. Integrating Digital Technologies in Sustainability Accounting and Reporting: Perceptions of Professional Cloud Computing Users. Luettavissa: <https://www.mdpi.com/2079-9292/13/14/2684>. Luettu: 18.9.2024.
- Procountor 2024a. Yritys. Luettavissa: <https://procountor.fi/yritys/>. Luettu 14.9.2024.
- Roidu. s.a. NPS-luku ja sen vahvuudet ja heikkoudet. Roidu-blogi. Luettavissa: <https://roidu.com/blogi/nps-luku/>. Luettu: 16.11.2024.
- Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? 4.panos. Docendo Jyväskylä. E-kirja.
- Saariluoma, P., Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen, T., Leikas, J., Liikkanen, L-A., Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia: hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Helsinki: Teknologainfo Teknova.
- Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Tietosanomaa. Helsinki.
- Tuuri, N. 10.02.2024. Visuaalisen ilmeen merkitys brändäyksessä. Luettavissa: <https://bstr.fi/blogi/visuaalisen-ilmeen-merkitys/>. Luettu 6.11.2024.

WDS. 14.09.2023. Miksi visuaalisen ilmeen suunnittelu on tärkeää? Luettavissa:

<https://wds.fi/blogi/miksi-visuaalisen-ilmeen-suunnittelu-on-tarkeaa/>. Luettu: 6.11.2024.


Liitteet

Liite 1. eTasku käyttöopas yrityksille

eTasku

KÄYTTÖOPAS

**SIIRRÄ YRITYKSESI PAPERITTOMAAN
AIKAKAUTEEN**



Jo yli 20 000 yritystä
toimittaa aineistonsa
kirjanpitoon eTaskulla.

Tervehdys!

Hienoa, että otit eTaskun käyttöösi yrityksesi arjen helpottamiseksi.

eTasku on suunniteltu tekemään kuittien ja muiden taloushallinnon aineistojen hallinnasta vaivatonta ja sujuvaa. Sen avulla voit toimittaa tarvittavat dokumentit nopeasti ja helposti – missä ja milloin tahansa.

Tämä käyttöopas on koottu opastamaan sinua eTaskun eri toiminnallisuuksien käytössä. Opas sisältää selkeät ohjeet, joiden avulla opit, mitä aineistoa voit toimittaa eTaskun kautta ja miten toimitus etenee vaihe vaiheelta. Tavoitteena on, että saat kaiken hyödyn irti eTaskusta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Lisätukea ja vinkkejä löydät myös verkkoportaalin käyttöohjeista.

Jos sinulla on kysymyksiä, ongelmia tai kehitysehdotuksia, otamme niitä mielellämme vastaan ja autamme sinua.

Tervetuloa eTaskun käyttäjäksi!

Ystävällisin terveisin,

eTaskun tiimi



Sisällysluettelo

1 eTaskun käyttö	3
1.1 Käyttöönotto	3
1.2 Viestintä kirjanpitäjän kanssa	3
2 Yrityasetukset	4
2.1 Laskutustietojen päivitys	4
2.2 Tilitoimistoyhteyden lisääminen ja vaihtaminen	4
2.3 Käyttäjätunnusten luonti, hallinnointi ja roolit	5
2.4 Maksutavat	7
2.5 Luokitusten käyttö	8
2.6 Hyväksymiskierto	8
2.7 Pankkitiedot	9
3 Kuittien ja ostolaskujen lisääminen eTaskuun	10
3.1 Kuitin kuvaaminen mobiilisovelluksella	10
3.2 Tositteen lataaminen tietokoneelta eTaskuun	11
3.3 Tositteen jakaminen mobiilisovellukseen	11
3.4 Tositteen välittäminen sähköpostista eTaskuun	12
3.4.1 Uusien sähköpostiosoitteiden lisääminen	13
4 Matkalaskujen koostaminen	14
4.1 Matkalaskun tekeminen eTaskulla	14
4.1.1 Matkalaskun tekeminen mobiilisovelluksella	14
4.1.2 Matkalaskun tekeminen verkkoportaalissa	16
4.2 Reitit tallentaminen	17
4.3 Ulkomaan matkalaskun tekeminen eTaskulla	18
5 Dokumenttiarkisto	20
5.1 Dokumenttien lisääminen eTaskuun	20
5.2 Dokumentin jakaminen mobiilisovellukseen	21
5.3 Dokumentin välittäminen sähköpostista eTaskuun	22
6 Muita vinkkejä palvelun käyttöön	23
6.1 Kortti a+	23
6.2 ReceiptHero - eKuitit eTaskuun	23
6.3 Isoltan myyntilaskut automaattisesti eTaskuun	24
6.4 Kortti- ja tilitapahtumat maksutta eTaskuun	25
6.5 Yhteenveto	25

1 eTaskun käyttö

eTasku mahdollistaa yrityksille tehokkaan ja modernin tavan toimittaa kirjanpitoon liittyvät asiakirjat suoraan tilitoimistoille tai säilyttää ne yrityksellesi. eTaskun avulla voit sähköisesti tallentaa ja arkistoida kuitit, laskut, matkalaskut sekä muut liiketoiminnan kannalta tärkeät dokumentit turvallisesti yhteen paikkaan. eTaskussa tiedot varmuuskopioidaan automaattisesti, ja aineisto säilyy kirjanpitolain edellyttämän ajan, vaikka lopettaisit palvelun käytön. Tämä varmistaa, että kaikki tärkeät tiedot ovat aina helposti saatavilla ja turvassa.

1.1 Käyttöönotto

Rekisteröityessäsi eTaskuun saat sähköpostiisi viestin, josta pääset asettamaan salasanan ja vahvistamaan käyttäjätunnuksesi palveluun. eTaskuun kirjautuminen tapahtuu jatkossa sähköpostiosoitteesi ja asettamasi salasanan avulla.

90 % aineistosta lisätään eTaskuun mobiilisovelluksemme kautta. Saat ladattua sovelluksen puhelimesi sovelluskaupasta maksutta nimellä "**eTasku**". Mikäli sinulla on käytössäsi iPhone, voit ladata sovelluksen käyttöön App Storen kautta. Jos sinulla taas on käytössäsi Android, saat ladattua sovelluksen käyttöön Google Playn kautta.

Mobiilisovelluksen lisäksi voit käyttää verkkoportaalia aineiston lisäämiseen ja myöhemmin myös sen tarkasteluun. Pääset kirjautumaan verkkoportaaliin täältä: <https://etasku.fi/login/>

1.2 Viestintä kirjanpitäjän kanssa



Viestin lähettäminen kirjanpitäjälle

Voit lähettää tositteeseen liittyvän viestin tai vastata kirjanpitäjälle takaisin tarkentaviin kysymyksiin helposti suoraan eTaskusta. Voit tehdä tämän joko mobiilisovelluksen kautta tai eTaskun verkkoportaalissa.

Viestin lähettäminen onnistuu suoraan kyseisen **tositteen kautta** – avaa siis haluamasi tosite eTasku-sovelluksesta ja valitse "**Viestit**". Kirjoita viesti painamalla kirjoituskenttää, ja näin saat helposti lähetettyä tarvittavat lisätiedot tositteesta.

2 Yritysasetukset

Seuraavissa kappaleissa esitellään muutamia **Yritysasetukset** -valikon alta löytyviä välilehtiä ja niiden toiminnallisuuksia. Pääset Yritysasetuksiin kirjautumalla eTaskun verkkoportaaliin (etasku.fi/login) ja valitsemalla **Valikko (oikea yläkulma)** → **Yritysasetukset**.

2.1 Laskutustietojen päivitys

Yrityksen pääkäyttäjänä voit päivittää laskutustiedot, muuttaa laskutustapaa eTaskun verkkoportaalin kautta tai ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme sähköpostitse.

Muistathan tarkistaa yrityksen laskutus- ja käyttäjätiedot ennen seuraavan tilausjakson alkua, jotta varmistat, että lasku saapuu perille oikeilla tiedoilla.

Yrityksen tiedot

Yritys: Petros eTasku testiyhtiö Oy
Y-tunnus: 2487226-8
Katuosoite: Aaltonkatu 11 D
Postinumero: 00100
Kaupunki: Tampere
Maa: Finland

Laskutustiedot

Tilaukset: 1kk
Laskutuspaikka: Sähköposti
Laskutusosoite: petros@etasku.fi
Laskutuslaatu: Laskutuslaatu on kulloinkin voimassa.
TALLENNA PALAUTA

Tilaukset

Suor. tilausjakso päättyy 12.10.2019. Tilauksen irtaaminen 30 päivän sisällä tilausjakson alkuajasta 11.09.19
Yrityskäsitte on käytössä vasta yrityksen tilauksen irtaamisen jälkeen eTaskun asiakaspalvelusta.

Tilaukset: 1kk	Veroton	ALV 25,5%	Yhteensä
Laskutettavat tilaukset: 2	33,80 €	501 €	24,83 €
Tuote: eTasku Pro 9,90 €			
Laskutettava summa:			

Kirjaudu verkkoportaaliin → Valikko (oikea yläkulma) → Yritysasetukset → Yrityksen tiedot → Päivitä tiedot → Tallenna.

2.2 Tilitoimistoyhteyden lisääminen ja vaihtaminen

Tilitoimistoyhteyden lisääminen eTaskuun on suositeltavaa, sillä se mahdollistaa yrityksesi aineiston reaaliaikaisen näkyvyyden kirjanpitäjällesi aineiston käsittelyä varten, tehostaen kummankin osapuolen työtä. Yrityksen pääkäyttäjä voi lisätä tilitoimistoyhteyden eTaskun verkkoportaalissa seuraavasti:

1. Kirjaudu sisään eTaskun verkkoportaaliin tietokoneella
2. Avaa valikko oikeasta yläkulmasta ja valitse "Yrityasetukset"
3. Valitse "Yrityksen tiedot" -välilehti
4. Lisää kirjanpitäjäsi tiedot kohdassa "Kirjanpito yhteys" ja vahvista valitsemalla "ASETA KIRJANPITÄJÄ"

Tilitoimiston vaihto:

Mikäli yrityksesi tilitoimisto vaihtuu, voit ilmoittaa uuden tilitoimiston tiedot asiakaspalveluumme.

Huomaathan, että tilitoimistoyhteys voidaan päivittää uudelle tilitoimistolle siinä kohtaa, kun edellinen tilitoimisto on ehtinyt tekemään kaiken tarvittavan eTaskun päässä. Kun yhteys päivitetään, niin edellinen tilitoimisto ei pääse enää näkemään mitään yrityksen tietoja palvelussamme, vaan kaikki tiedot siirtyvät uuden tilitoimiston nähtäville.

2.3 Käyttäjätunnusten luonti, hallinnointi ja roolit

Verkkoportaalin yritysasetuksien "Käyttäjät"-välilehdellä voit lisätä uusia käyttäjiä, arkistoida tunnuksia tai palauttaa arkistoituja tunnuksia takaisin käyttöön. Jos luot käyttäjätunnuksen vain dokumenttien lukua varten, aktivoi "Ainoastaan dokumenttikäyttöön" -painike vihreäksi.

Uuden käyttäjän lisääminen:

Käyttäjät

Lisää käyttäjä

Etunimi: Sukunimi: Sähköpostiosoite:

Ainoastaan dokumenttikäyttö: i

Uudet käyttäjät kirjautuvat automaattisesti käyttäjälistaukseen kun he ovat vahvistaneet tunnukset ja asettaneet salasanan. Huomaathan, että eTaskun hinnoittelu perustuu käyttäjätunnuksien määrään. Uuden käyttäjän laskutus käynnistyy automaattisesti.

1. Siirry Käyttäjät-välilehdelle
2. Syötä uuden käyttäjän **etu- ja sukunimi** sekä **sähköpostiosoite**
3. Paina **"LISÄÄ KÄYTTÄJÄ"**

Käyttäjän lisäämisen jälkeen uusi käyttäjä ilmestyy yrityksenne käyttäjälistaukseen. Uusi käyttäjä saa sähköpostiviestin, joka sisältää linkin käyttäjätunnuksen aktivointiin ja salasanan asettamiseen. Salasanan asettamisen jälkeen uusi käyttäjä voi ladata eTasku-mobiilisovelluksen puhelimensa sovelluskaupasta käyttöönsä, kirjautua sisään ja aloittaa käytön. Uuden käyttäjän laskutus käynnistyy automaattisesti.

Kun käyttäjätunnus arkistoidaan, käyttäjä menettää pääsyn palveluun eikä voi enää kirjautua sisään. Kaikki käyttäjän järjestelmään lisäämät tiedot ja aineistot säilyvät kuitenkin vähintään kirjanpitolain edellyttämän ajan. Arkistoidut käyttäjät eivät myöskään sisälly seuraavaan laskuun, kun tilausjakso uusiutuu. Yrityksen valitsema tilausjakso kattaa kaikki siihen kuuluvat käyttäjätunnukset, joten jos tunnus arkistoidaan kesken tilauskauden, käyttäjälle jo maksettuja maksuja ei hyvitetä.






Käyttäjien roolit:

Yrityksen pääkäyttäjät voivat myöntää uusille käyttäjille admin-oikeudet, jolloin he voivat tarkastella yrityksen kaikkien käyttäjien tositteita ja matkalaskuja sekä muokata yritysasetuksia **verkkoportaalissa**. Ilman admin-oikeuksia käyttäjä näkee ja hallinnoi vain omia tietojaan. Mobiilisovelluksessa kaikki käyttäjät näkevät aina vain omat tietonsa.

2.4 Maksutavat

Admin -käyttäjä voi luoda oletusmaksutapojen lisäksi yritys- tai käyttäjäkohtaisia maksutapoja, jotka ovat valittavissa aineiston lisäyksen yhteydessä.

Suosittellemme asettamaan esimerkiksi luotto- ja pankkikortteille myös kortin neljä viimeistä numeroa, jotta eTasku voi poimia ne tositteen kuvasta ja asettaa oikean maksutavan tositteelle automaattisesti.

Maksutavat i	
Yrityksen luottokortti	✖
Yrityksen pankkikortti	✖
Käteinen	✖
Kulukorvaus (oma raha)  Kulukorvaus	✖
Tilisiirto	✖
Petra kortti a+  Petra Laisi  1234	✖
Petran Eurocard  Petra Laisi  4568	✖
+ Uusi maksutapa	

2.5 Luokitusten käyttö

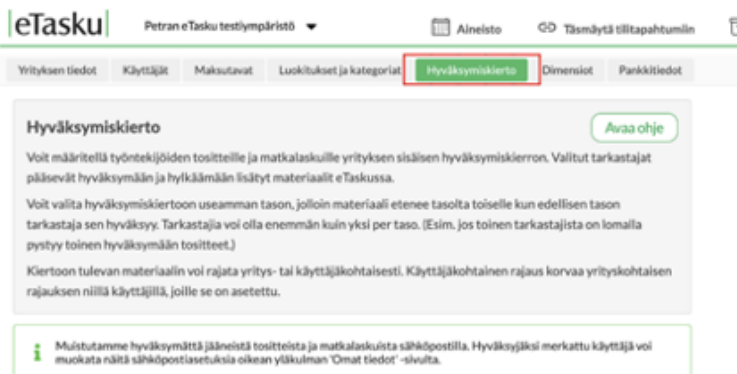
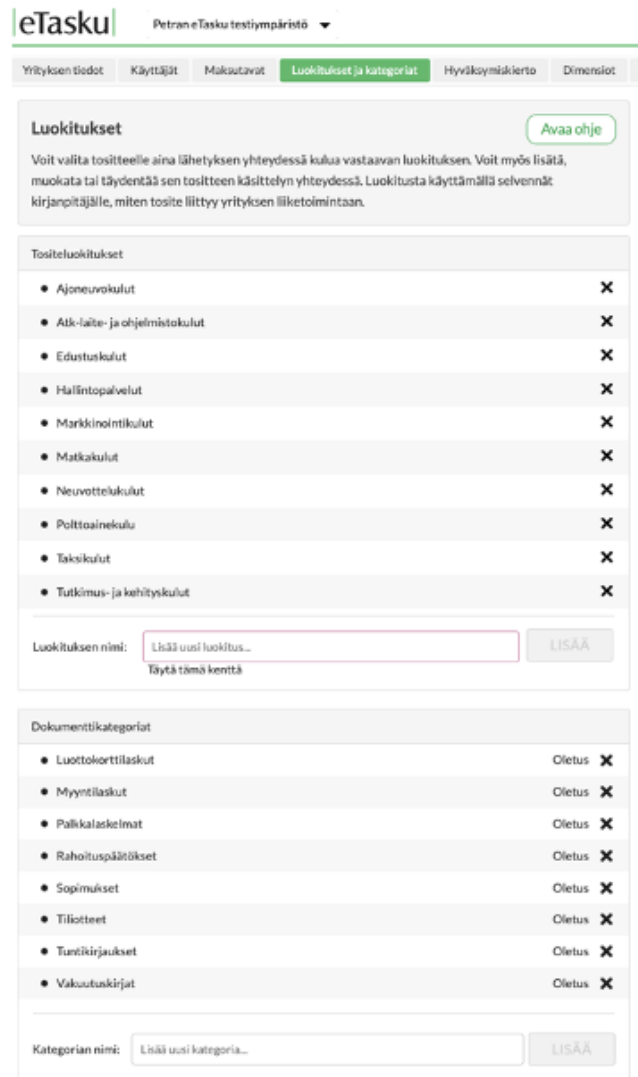
Tositte kannattaa aina luokitella lisäyksen yhteydessä, jotta kulun tarkoitus tulee selväksi. Tämä helpottaa merkittävästi kirjanpitäjäsä työtä. Käyttäjät voivat lisätä eTaskuun luokituksia manuaalisesti sekä mobiilisovelluksessa että verkkoportaaliissa, jolloin kulut voidaan tehokkaasti erotella ja hallita taloushallinnossa.

Yrityksen **admin**-käyttäjät voivat lisätä uusia luokituksia verkkoportaaliissa *Yritysasetus*-välilehdellä. Luokitukset tulevat automaattisesti käyttöön kaikille yrityksen käyttäjille. Käyttäjät voivat lisätä uusia luokituksia myös mobiilisovelluksessa uuden tositteen lisäämisen yhteydessä **+Lisää uusi luokitus** -painikkeen kautta. Olemassa olevia luokituksia voi poistaa, mutta niitä ei voi muokata.

Vinkki: Suosittelemme, että yrityksen pääkäyttäjä luo luokitukset käyttöön tarvittaessa joko itse tai yhdessä kirjanpitäjän kanssa yrityksen toistuvien kulujen mukaan ja mahdollisimman selkeästi/kuvaavasti, joita kaikki käyttäjät vakiona hyödyntää.

2.6 Hyväksymiskierto

Voit asettaa eTaskuun useampi portaisen hyväksymiskierron aineistolle.

1. Valitse oikeasta ylälaidasta *"Yritysasetus > Hyväksymiskierto"*

2. Hyväksymiskiertoon siirtyä oletuksena kaikki materiaali. Voit kuitenkin rajata sen koskemaan myös pelkästään kulukorvauksia tai matkalaskuja

Rajasehityskymäläkeron tulorekisteri

Kukunmaksut Vain Ei

Matkalaskut

Kätki materiaali manes klerien

TALLENNA PERUUTA ALKUTILAAN

Hvlyskymäkeri Näytä klytjälkhtainen njaas

Aasta takavasti Työväkää Rajas 1. tarkasta[0] 2. tarkasta[0]

Uudet tositet Kreetta Koutokangas

Uudet tositet Petra Laisi

TALLENNA PERUUTA ALKUTILAAN

2.7 Pankkitiedot

Verkkoportaalin **Pankkitiedot**-välilehdellä hallitset eTaskuun käyttäjille määriteltyjä pankkitietoja, joita tarvitaan SEPA-maksuaineistojen ja tulorekisteri-ilmoitusten luomiseen. Kun luot matkalaskuja tai tositteita ja lisäät omalla rahalla maksettuja tositteita ja valitset näille maksutavaksi kulukorvaus, voi kirjanpitäjäsi hoitaa maksatuksen suoraan eTaskusta ladattavalla SEPA-aineistolla. Tämä aineisto sisältää kaikki tarvittavat maksutiedot, ja sen voi siirtää suoraan verkkopankkiin tai maksatusjärjestelmään. Jotta SEPA-aineisto voidaan muodostaa, sinun tulee syöttää yrityksesi ja käyttäjäsi pankkitiedot **Pankkitiedot**-välilehdelle.

Yrityksen tiedot Käyttäjät Maksutavat Luokitukset ja kategoriat Hyväksymiskiertä Dimensiot **Pankkitiedot**

Pankkitiedot

Asiakkaiden luomat matkalaskut ja tositet, joiden maksutavaksi on valittu kulukorvaus, voi viedä maksatukseen myös eTaskusta ladattavalla SEPA-aineistolla. Aineiston voi viedä suoraan asiakkaan verkkopankkiin tai maksatusjärjestelmään.

SEPA-aineiston muodostamista varten tulee eTaskuun syöttää yrityksen ja käyttäjien pankkitiedot.

i Bank party ID on pankilta saatava maksatustunniste SEPA-maksuja varten. Kaikki maksuviennit elvät välttämättä tarvitse BIC-koodia tai bank party ID:tä.

Yrityksen (maksajan) pankkitiedot

IBAN BIC Bank party ID (pankkiä varten)

TALLENNA PERUUTA

Käyttäjien pankkitiedot ja vientitunnukset

i Jos ilmoitat eTaskusta palkka-aineistoa tulorekisteriin, syöttäkää myös henkilötunniste.

Kreetta Koutokangas IBAN BIC Henkilötunniste

Petra Laisi IBAN BIC Henkilötunniste

TALLENNA PERUUTA

Lisäksi kirjanpitäjäsi voi tehdä tulorekisteri-ilmoituksen suoraan eTaskusta samalla, kun laadit matkalaskun.

3 Kuittien ja ostolaskujen lisääminen eTaskuun

eTaskuun voit lisätä kuitteja ja ostolaskuja useilla eri tavoilla. Esittelemme, kuinka voit kuvata esim. kuitin suoraan sovelluksessa, jakaa tositteen muista sovelluksista, välittää sähköpostitse tai lisätä tietokoneeltasi eTaskuun.

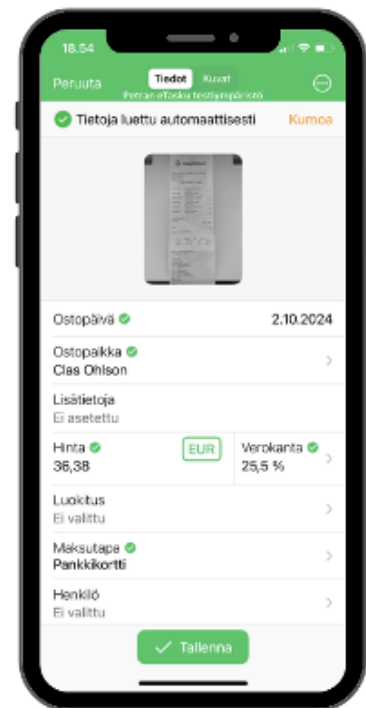
3.1 Kuitin kuvaaminen mobiilisovelluksella



1. Avaa eTaskun sovellus ja paina **"+ Uusi tosite"**



2. Ota kuva kuitista tai lisää se puhelimen galleriasta. Varmista, että kaikki tiedot ovat selkeästi näkyvissä ja lisää tarvittaessa uusia sivuja samaa tositetta koskien "+" -painikkeesta. Paina **"Hyväksy"**

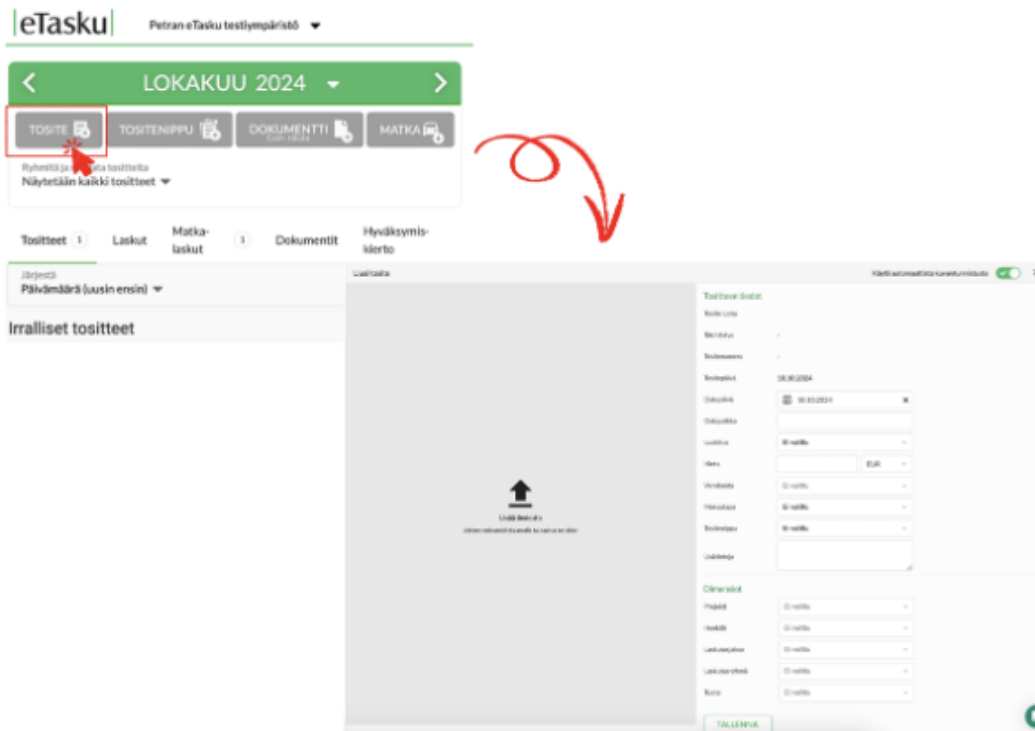


3. Tarkista OCR:n (automaattinen kuvantunnistus) lukemat tiedot ja tee tarvittaessa muutoksia tai lisäyksiä. Lopuksi paina **"Tallenna"**.

Tosite tallentuu automaattisesti eTaskuun ja on heti kirjanpitäjän käytettävissä.

3.2 Tositteen lataaminen tietokoneelta eTaskuun

1. Kirjaudu sisään eTaskun verkkoportaaliin (www.etasku.fi/login)
2. Näkymään aukeaa kuluvan kuukauden kohdalle. Voitte tarkastella jo lisättyä aineistoa tai lisätä uutta materiaalia kuukaudelle
3. Lisää uusi tosite harmaan **TOSITE**-napin kautta. Voit lisätä tiedoston sekä täyttää tositteelle liittyviä tietoja. Tiedoston voit syöttää joko kuvana tai PDF-muodossa

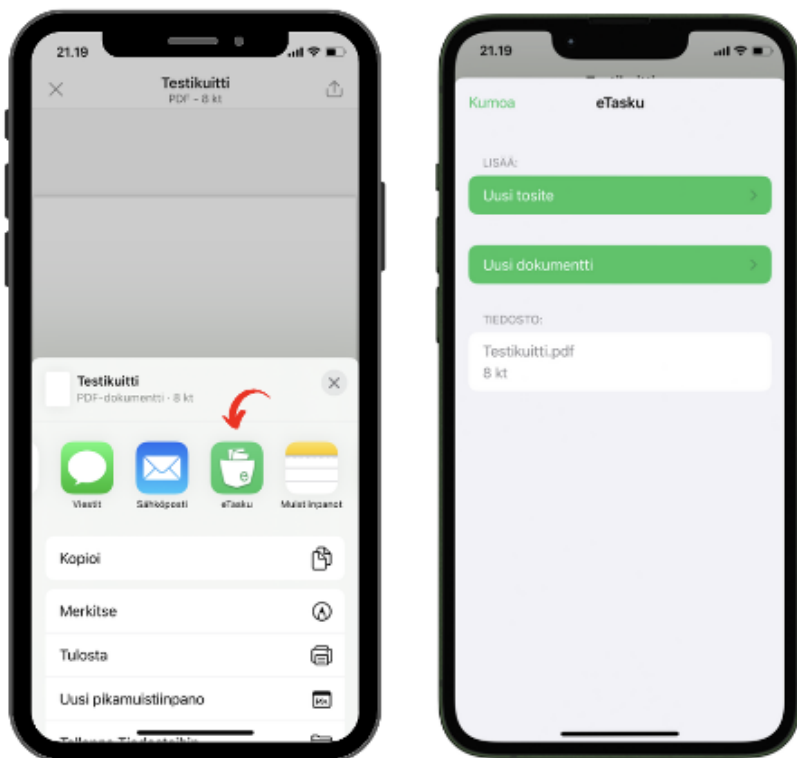


4. Kun tosite on tallennettu, ilmestyy se kuukausilistaukseen ja välittyy automaattisesti myös kirjanpitäjänne nähtäville

3.3 Tositteen jakaminen mobiilisovellukseen

Jos saat sähköpostitse laskun tai kuitin, voit jakaa sen suoraan puhelimestasi eTaskun mobiilisovellukseen. Tositteen voi myös jakaa mobiilisovellukseen puhelimen tiedostoista tai kuvagalleriasta.

1. Avaa lasku tai kuitti puhelimesi (esim. sähköpostin liitteenä tai puhelimesi tiedostossa oleva tosite)
2. Paina puhelimen **JAA**-painiketta (puhelimesta riippuen painike voi olla eri nimellä)
3. Valitse eTaskun sovellus
4. Valitse **"Uusi tosite"**
5. Täytä tositteen tiedot
6. Paina **"Tallenna"**



Sovellus lähettää tositetta hetken aikaa eteenpäin, jonka jälkeen se on tallennettu eTaskuun ja on heti kirjanpitäjän nähtävillä.

3.4 Tositteen välittäminen sähköpostista eTaskuun

Kun saat laskun tai kuitin sähköpostitse joko tekstimuodossa tai liitetiedostona, voit välittää sähköpostiviestin eteenpäin osoitteeseen oma@etasku.fi. eTasku tunnistaa lähettäjän sähköpostiosoitteen perusteella, että kyseinen tosite kuuluu juuri sinulle ja lisää tositteen eTasku-tilillesi kuluvan päivän kohdalle. Jos tosite on liitetiedostona, tuotetut tiedostomuodot ovat **PDF** ja **jpg**.

Jotta eTasku osaa ohjata sähköpostilla lähettämäsi kuitin juuri sinun käyttäjätilesi alle, tulee sinun lähettää kuitit **samasta sähköpostista, jolla olet eTaskuun rekisteröitynyt**.

1. Välitä sähköposti eteenpäin
2. Lähetä kuitti osoitteeseen oma@etasku.fi
3. Saat sähköpostiisi kuittauksen onnistuneesta lisäyksestä
4. Tosite on eTaskussa

Tosite siirtyy samaisella päivämäärällä (kun välitys tapahtuu) eTaskuun. Voit muokata tositteen tietoja normaaliin tapaan mobiilisovelluksen ja verkkoportaalin kautta.

3.4.1 Uusien sähköpostiosoitteiden lisääminen

1. Kirjautu sisään eTaskun verkkoportaaliin
2. Klikkaa oikeasta yläkulmasta "Omat tiedot"
3. Valitse "oma@etasku.fi"


Omat tiedot	Pankkitiedot	Oma@etasku.fi	Maksutavat	Muistutusasetukset
-------------	--------------	----------------------	------------	--------------------


Oma@etasku.fi

Alla näkyvään listaukseen on mahdollista liittää sähköpostiosoitteita, jonka kautta voit välittää sähköpostitse saamianne tositteita eTaskuun. Tositteiden lisääminen onnistuu välittämällä saamanne sähköposti (jossa tosite esim. liitteenä) osoitteeseen oma@etasku.fi. Lähetyksen jälkeen saatte sähköpostiinne vielä vahvistuksen kun tosite on lisätty onnistuneesti käyttäjätunnuksenne alaisuuteen.

Oma@etasku.fi-listalle ei tule lisätä uusia käyttäjiä yrityksessänne. Uusien käyttäjien lisääminen on mahdollista "Yritysasetus"-valikon takaa.

Listatut osoitteet linkitetään alkuperäiseen käyttäjätunnuksenne ja välitetyt tositteet ohjautuvat automaattisesti sen alaisuuteen. Uuden osoitteen lisäämisen jälkeen saatte vielä kyseiseen osoitteeseen vahvistusviestin joka on hyväksymisen jälkeen valmis käyttöönne.

Sähköposti	Yritys	Tila
<input type="text" value="esimerkki@etasku.com"/>	<input type="text" value="Petran eTasku testiympäristö"/>	Käytössä
<input type="text" value="testi@testi.com"/>	<input type="text" value="Petran eTasku testiympäristö"/>	



TALLENNA

4. Syötä haluamasi sähköpostiosoitteet ja klikkaa "Tallenna"

Jos käytössäsi on usean yrityksen tuki, niin määrittele eri sähköpostiosoitteet per yhtiö, josta välität aineistoa eTaskuun

5. Saat tämän jälkeen sähköpostiisi linkin uuden osoitteen vahvistamiseksi

Nyt syöttämäsi osoitteet on liitetty sinun käyttäjätiliisi ja voit lähettää näistä osoitteista kuitteja osoitteeseen oma@etasku.fi ja eTasku osaa ohjata nämä kuitit käyttäjätilillesi.

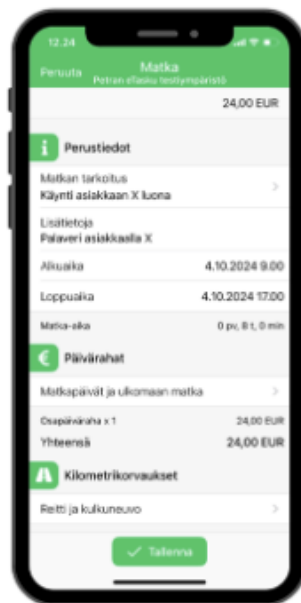
4 Matkalaskujen koostaminen

Matkalaskun voi tehdä eTaskussa joko mobiilisovelluksella tai verkkoportaalissa. Molemmat vaihtoehdot tarjoavat sinulle helpon ja nopean tavan luoda matkalaskuja, riippuen siitä, kumpi alusta on sinulle kätevämpi. eTasku laskee automaattisesti kilometrikorvaukset ja päivärahat. Voit myös liittää matkan aikana syntyneet kulukorvattavat kuitit suoraan matkalaskulle. Valmiit matkalaskut ovat heti esihenkilön hyväksyttävänä ja kirjanpitäjän saatavilla. Seuraavissa alaluvuissa esitellään yksityiskohtaiset ohjeet, kuinka matkalaskun luominen onnistuu kummassakin järjestelmässä.

Matkalasku ominaisuus sisältyy eTasku Pro -tuotteeseen.

4.1 Matkalaskun tekeminen eTaskulla

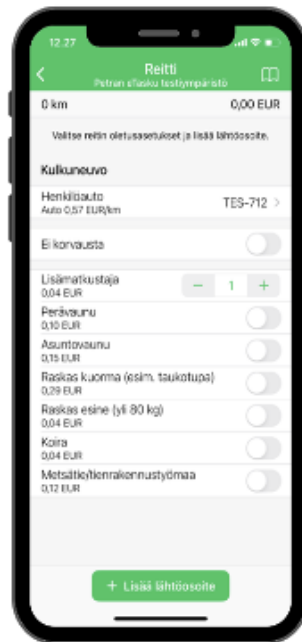
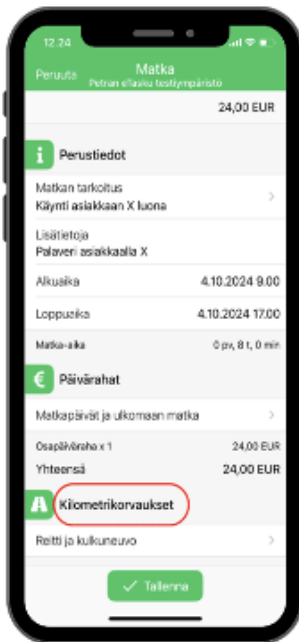
4.1.1 Matkalaskun tekeminen mobiilisovelluksella



1. Avaa eTaskun mobiilisovellus
2. Valitse sovelluksen alareunasta kohta "Matkat"
3. Lisää uusi matka painamalla + **UUSI MATKA** -painiketta
4. Täytä matkalaskun tiedot kohta kohdalta:
 - Matkan tarkoitus (*esim. käynti asiakkaan x luona*)
 - Lisätietoja / Kommentti (*esim. palaveri asiakkaalla x tai muu tarvittava lisätieto*)
 - Matkan alku- ja loppuaika

- Päivärahat. Mikäli matkalle asetettu matka-aika täyttää päivärahojen edellytykset, sovellus laskee matkalaskulle automaattisesti päivärahat. Jos sinulle ei kuulu maksaa päivärahoja, toimi seuraavasti:
 1. Klikkaa "Päivärahat" alla näkyvää riviä "Matkapäivät ja ulkomaan matka"
 2. Klikkaa muodostuneen päivärahan/-rahojen summakenttää
 3. Klikkaa kohta "Ei päivärahaa" aktiiviseksi (vihreäksi)
 4. Tallenna
 5. Palaa täyttämään loput matkalaskun tiedot klikkaamalla vasemman ylänurkan *nuoli*-ikonia

Kilometrikorvaukset; Reitti ja kulkuneuvo.



1. Klikkaa kohtaa "Reitti ja kulkuneuvo"
2. Valitse haluamasi kulkuneuvo tai lisää tarvittaessa uusi kulkuneuvo alareunan vihreästä painikkeesta
3. Aseta tarvittaessa ylimääräisiä korvausperusteita (esim. lisämatkustaja)
4. Klikkaa kohtaa "Lisää lähtöosoite"
5. Kirjoita osoite hakukenttään ja valitse oikea osoite kohdan alapuolelta (tällöin reittipisteiden etäisyys lasketaan automaattisesti googlen avulla)
6. Tallenna osoite
7. Lisää seuraava osoite alareunan vihreästä napista
8. Lisää paluu lähtöosoitteeseen
9. Tallenna osoite

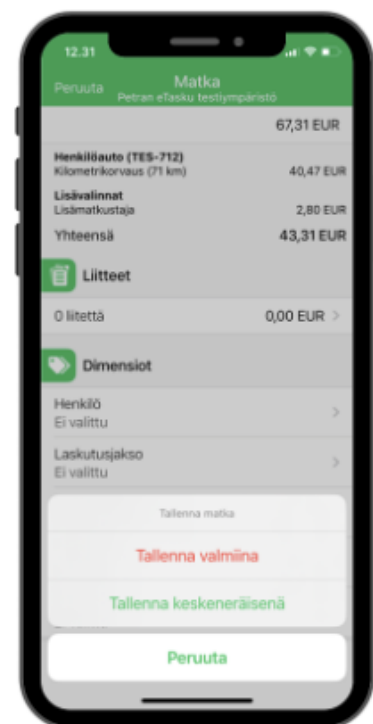
10. Lisättyäsi kaikki reittipisteet, palaa vasemmassa yläkulmassa olevan nuolen avulla takaisin matkalaskun tietoihin

Huom! Mikäli muodostunut kilometrimäärä poikkeaa todellisuudessa ajetusta matkasta, voit muokata reittipisteiden välisen kilometrimäärän klikkaamalla muodostunutta kilometrimäärää.

Liitteet. Lisää tarvittaessa liitteet, eli matkaan liittyvät kulukorvattavat tositteet, matkalaskulle. Kulukorvattavaksi tositteeksi lasketaan vain sellaiset kulut, jotka ovat maksettu omalla rahalla ja joista tulee saada korvaus takaisin (*esim. omalla kortilla maksettu hotellilasku*). Voit valita matkalaskulle liitteeksi eTaskuun jo lisätyn tositteen tai lisätä kokonaan uuden tositteen "Liitteet" -kohdan takaa.

5. Tallenna. Tallenna matkalasku **valmiina** tai **keskeneräisenä**

1. Jos tallennat matkalaskun **valmiina**, se näkyy heti kirjanpitäjälle ja et pääse enää myöhemmin muokkaamaan matkalaskua.
2. Jos tallennat matkalaskun **keskeneräisenä**, matkalasku näkyy vain sinulle ja pääset muokkaamaan sitä myös myöhemmin.



4.1.2 Matkalaskun tekeminen verkkoportalissa

eTasku Petras eTasku testiympäristö Aineisto Täsmäytetty tilapahtumien Dokumenttiarkisto

LOKAKUU 2024

TOSITE TOSITENIPPU DOKUMENTTI **MATKA**

Ryhmitä ja suodata matkalaskuja
Näytetään kaikki matkalaskut

Uuden matkalaskun luominen

Yrityksen admin-käyttäjänä voit tehdä matkalaskuja itsellesi sekä toisten käyttäjien puolesta.

Valitse käyttäjä, jolle matkalasku luodaan:
Kreeta Koutokangas

LUO MATKALASKU

Tositteet 1 Laskut Matkalaskut 1 Dokumentit Hyväksymiskierro

Iljämä Päivämäärä (uusin ensin) Yhteenvetot

1. Kirjaudu sisään verkkoportaaliin

2. Lisää uusi matka painamalla "MATKA" -painiketta

3. Valitse käyttäjä, jolle matkalasku luodaan

4. Täytä matkan tiedot (ohjeet tietojen täyttämiseen oppaan luvussa 4.1.1.)

5. Paina lopuksi "TALLENNA". Voit tallentaa matkalaskun valmiina tai keskeneräisenä

Perustiedot Matkalaskupohja

Matkan tarkoitus

Lähtöaika
12.10.2024 16:49

Paluu aika

Lisätietoja

Pääväraukset ja aterialorvaukset

Aseta matkan lähtö- ja paluu aika päivärahojen sekä aterialorvaukseen laskeaksesi.

Lisää ulkomaankohde

0 päivää 0,00 €

Reitti ja kilometrikorvaukset Hallitse kulkuneuvo

Kulkuneuvo

Uusi reittipiste

0,00 km 0,00 €

Dimensiot

Projekti Henkilö

Laskutusajanko Laskutusryhmä

Tuote

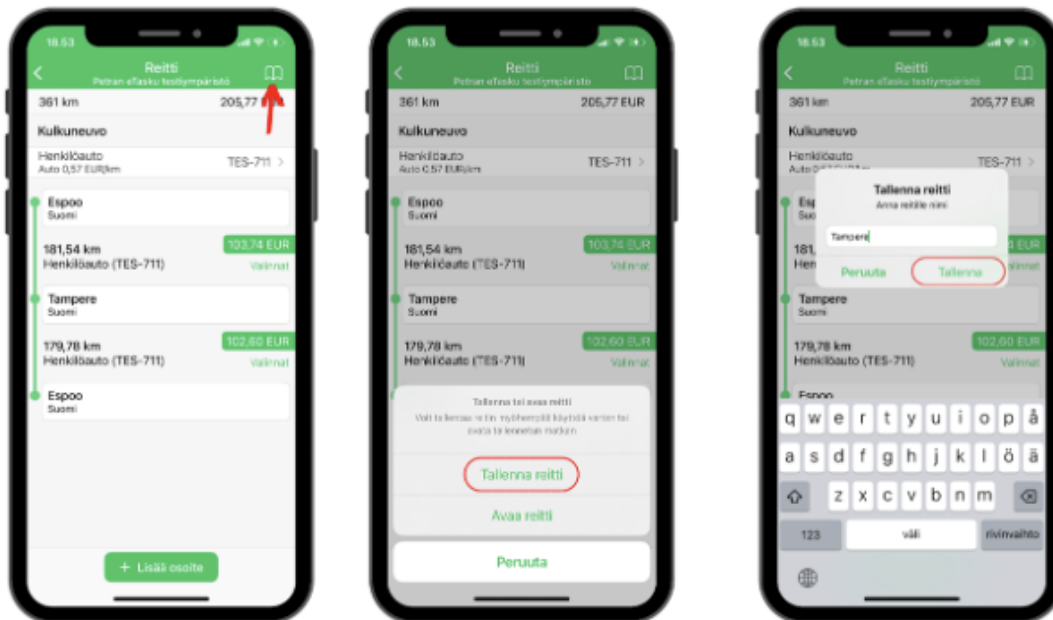
Litteet

Valitse litteet

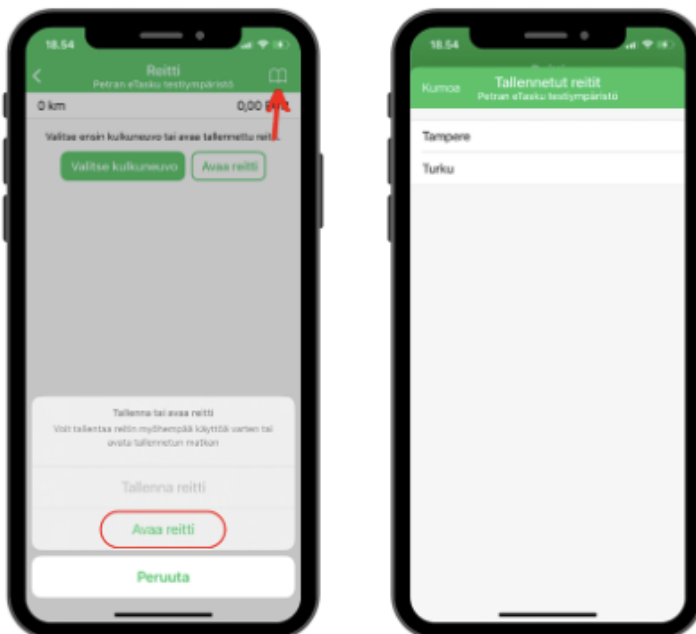
TALLENNA

4.2 Reitin tallentaminen

Jos matkalaskuilla toistuu usein sama reitti, voit tallentaa sen eTaskuun nopeuttaaksesi matkalaskujen tekoa.



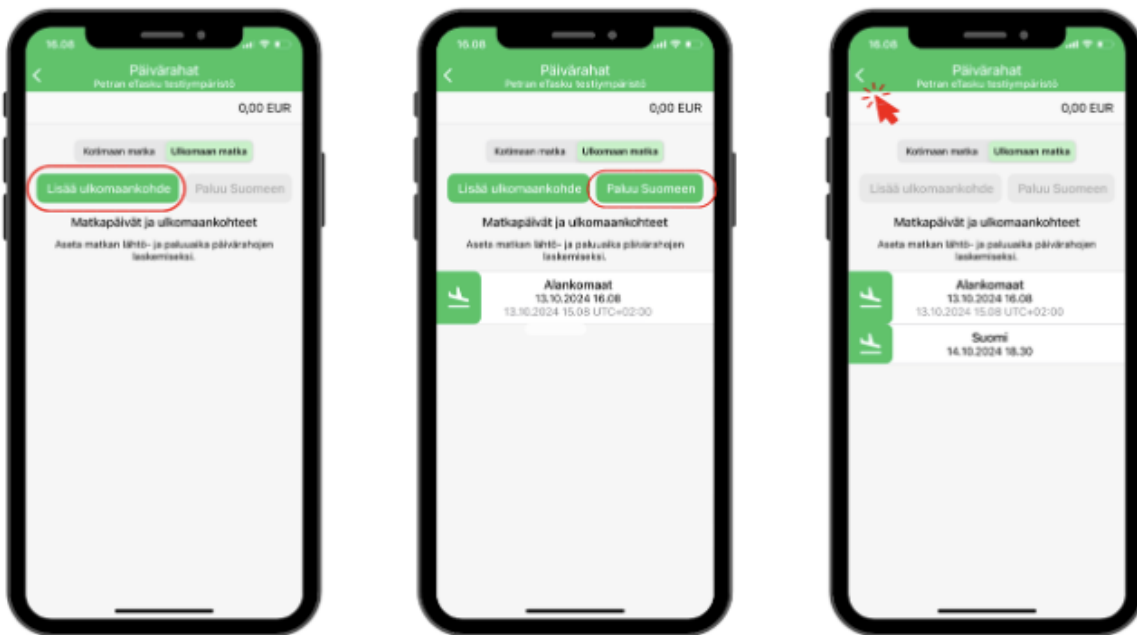
1. Klikkaa kohtaa "Reitti ja kulkuneuvo"
2. Klikkaa kohtaa "Lisää lähtöosoite"
3. Lisää reitin osoitteet
4. Tallentaaksesi reitin tulevia matkoja varten klikkaa oikeasta yläkulmasta.
5. **Tallenna** ja nimeä reitti



Tallennetut reitit löytyvät klikkaamalla oikean yläkulman valikkoa.

4.3 Ulkomaan matkalaskun tekeminen eTaskulla

1. Avaa eTaskun mobiilisovellus
2. Valitse sovelluksen alareunasta kohta ”Matkat”
3. Lisää uusi matka painamalla + **UUSI MATKA** -painiketta
4. Täytä matkalaskun tiedot kohta kohdalta
 - 1) Matkan tarkoitus (esim. käynti asiakkaan x luona)
 - 2) Lisätietoja / Kommentti (esim. palaveri asiakkaalla x tai muu tarvittava lisätieto)
 - 3) Matkan alku- ja loppuaika. Aseta matkalle ensin alkuaika (päivämäärä ja kellonaika) ja vasta tämän jälkeen loppuaika



•**Päivärahat.** Mikäli matkalle asetettu matka-aika täyttää päivärahojen edellytykset, sovellus laskee matkalaskulle automaattisesti päivärahat. Lisää ulkomaan kohde/kohteet seuraavaa reittiä pitkin:

1. Klikkaa ”Päivärahat” alla näkyvää riviä ”Matkapäivät ja ulkomaan matka”
2. Valitse ”**Ulkomaan matka**”
3. Klikkaa ”Lisää ulkomaankohde” ja valitse kohde
4. Lisää saapumisaika eli päivämäärä ja aika, jolloin olet saapunut maahan. Aikavyöhykettä voi tarvittaessa vaihtaa. Vahvista muutokset painamalla ”Tallenna”
5. Klikkaa painiketta ”Paluu Suomeen” ja valitse aika, jolloin esim. lentosi on palannut Suomeen. Vahvista muutokset painamalla ”Tallenna”
6. Palaa täyttämään loput matkalaskun tiedot klikkaamalla vasemman ylänurkan nuolikon

HUOM! Jos sinulle **ei** kuulu maksaa päivärahoja tai olet oikeutettu päivärahaan vain osalta matkapäivistä, toimi seuraavasti:

1. Klikkaa "*Päiväraha*" alla näkyvää riviä "*Matkapäivät ja ulkomaan matka*"
2. Klikkaa muodostuneen päivärahan/-rahojen summakenttää
3. Klikkaa kohta "*Ei päivärahaa*" aktiiviseksi (vihreäksi)
4. Jos olet saanut matkapäivinä ilmaisia aterioita, merkitse ateriat
5. Tallenna
6. Palataksesi täyttämään loput matkalaskun tiedot, klikkaa vasemman ylänurkan nuolikon

5 Dokumenttiarkisto

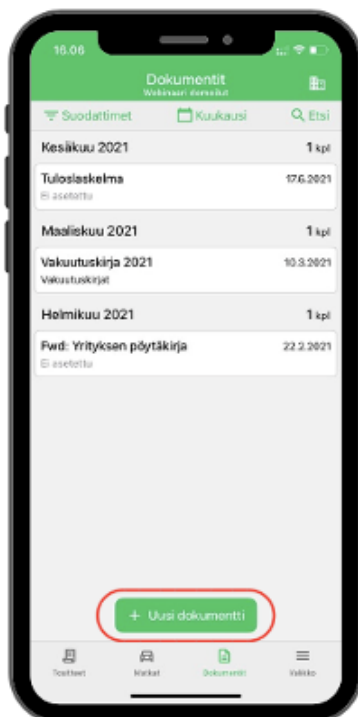
eTaskun dokumenttiarkistoon voit tallentaa monenlaista yrityksen materiaalia, kuten myyntilaskuja, tilioitteita, sopimuksia, palkkalaskelmia ja vakuutuskirjoja. Kaikki lisätty aineisto tallentuu dokumenttiarkistoon, josta kirjanpitäjä voi käsitellä ne helposti.

Arkiston avulla kirjanpitoaineisto pysyy järjestyksessä, ja se on aina tarvittaessa saatavilla. Uutta dokumenttia lisätessäsi voit määritellä sen näkyvyyden myös muille henkilöille.

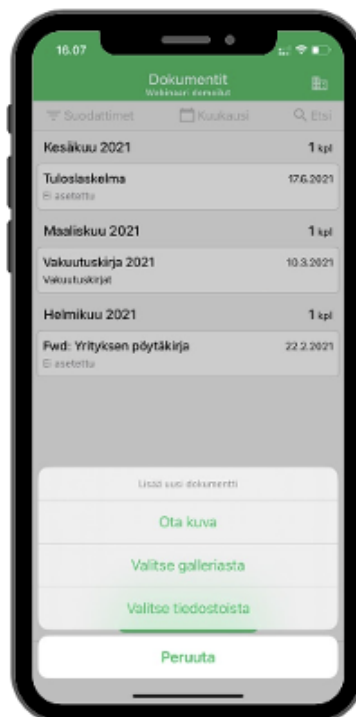
5.1 Dokumenttien lisääminen eTaskuun

Voit lisätä dokumentteja mobiilisovelluksella tai verkkosovelluksella. Myös kirjanpitäjäsi voi lisätä asiakirjoja, kuten palkkalaskelmia, näkyville.

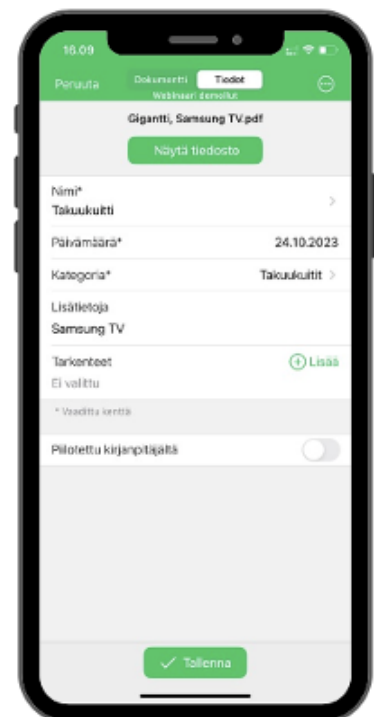
Mobiilisovellus:



1. Valitse alavalikosta Dokumentit ja paina **+ UUSI DOKUMENTTI**.



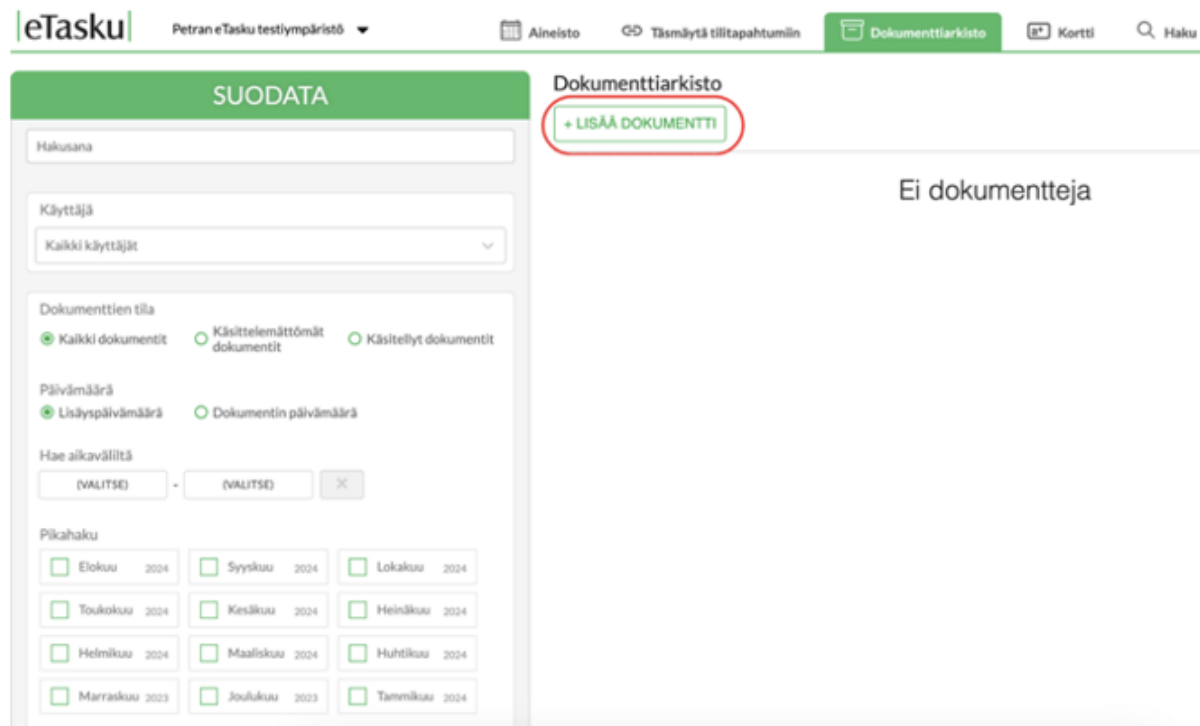
2. Lisää dokumentti kuvaamalla, valitsemalla tiedosto gallerian tai laitteen tiedostojen kautta.



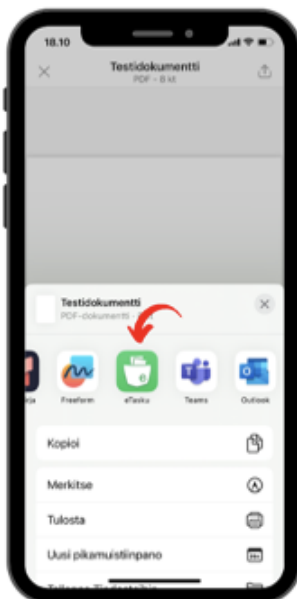
3. Nimeä dokumentti, lisää päivämäärä, kategoria ja tarkenne. Valitse, näkykö dokumentti kirjanpitäjällesi. Lopuksi paina **"Tallenna"**.

Web-sovellus:

Kirjaudu sisään eTaskun verkkoliittymään (www.etasku.fi/login) ja valitse ylhäältä *Dokumenttiarkisto*. Web käyttöliittymän dokumenttiarkisto tukee kaikkia tiedostomuotoja.



5.2 Dokumentin jakaminen mobiilisovellukseen



Voit jakaa puhelimesi dokumentit helposti eTaskun mobiilisovellukseen käyttämällä puhelimen *Jaa*-toimintoa. Tämä onnistuu sähköpostiliitteistä, tiedostoista tai kuvagalleriasta.

1. Avaa dokumentti puhelimesi (esim. sähköpostin liitteenä tai puhelimesi tiedostossa oleva dokumentti)
2. Paina puhelimen **JAA**-painiketta (puhelimesta riippuen painike voi olla eri nimellä)
3. Valitse eTaskun sovellus
4. Valitse **"Uusi dokumentti"**
5. Täytä dokumentin tiedot (vähintään nimi ja kategoria)
6. Paina **"Tallenna"**

5.3 Dokumentin välittäminen sähköpostista eTaskuun

Jotta eTasku osaa ohjata sähköpostilla lähettämäsi dokumentit juuri sinun käyttäjätilesi alle, tulee sinun lähettää dokumentit **samasta sähköpostista, jolla olet eTaskuun rekisteröitynyt.**

1. Välitä sähköposti eteenpäin liitteineen
2. Lähetä sähköposti osoitteeseen **dokumentit@etasku.fi**
3. Saat sähköpostiisi kuittauksen onnistuneesta lisäyksestä
4. Dokumentti on eTaskussa.

Dokumentti siirtyy samaisella päivämäärällä (kun välitys tapahtuu) eTaskuun. Voit muokata dokumentin tietoja normaaliin tapaan. Kirjaudu eTaskuun ja tarkista, että kaikki tiedot ovat oikein, kuten dokumentin nimi ja kategoria.

6 Muita vinkkejä palvelun käyttöön

6.1 Kortti a+

eTaskun kortti a+ on yrityksille suunnattu maksukortti, joka tekee kulujen hallinnasta entistä helpompaa ja tehokkaampaa. Kortti toimii tiiviisti yhdessä eTaskun mobiilisovelluksen kanssa, jonka avulla seuraat kortin käyttöä reaaliajassa, kuvaat kuitit suoraan ostotapahtumiin ja saat muistutuksia puuttuvista tositteista. Kortti a+ on saatavilla kaikkiin eTaskun maksullisiin tilauksiin, eikä siitä veloiteta erillisiä vuosimaksuja.

- eTaskun asiakkaille **maksuton**
- Valitse korttityypiksi luotto, prepaid tai molemmat!
- Kuvaat kuitit suoraan ostotapahtumille
- Muistutukset puuttuvista kuiteista viikoittain
- Seuraa korttien kulutusta mobiilissa reaaliajassa



Kortin tilaaminen alkaa eTaskun verkkoportaalista, jossa yrityksen admin- tai nimenkirjoitusosoikeuden omaava käyttäjä voi tehdä tilauksen. Verkkoportaalin yläpalkista löytyy "**Kortti**"-välilehti, josta pääset tilaamaan kortin. Tilauksen yhteydessä sinut ohjataan kumppanimme Mynt AB käyttöliittymään, jossa aloitetaan KYC (Know Your Customer) - prosessi. Saatavilla on sekä luotto- että prepaid-kortteja, ja voit valita molemmat yrityksesi tarpeiden mukaan.

! Ohjeet kortti a+ käyttöönottoon sekä itse käyttöön, löydät käyttöohjeistamme: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/collections/4045099-kortti-a>

6.2 ReceiptHero - eKuitit eTaskuun

ReceiptHero-yhteistyön avulla saat eKuitit automaattisesti eTaskuun. Aloita luomalla tunnukset ReceiptHeroon ja rekisteröimällä maksukortti, jolla yrityksen ostot tehdään. Aktivoi ReceiptHero-yhteys eTaskusta, ja sen jälkeen eKuitit siirtyvät ReceiptHeroon liittyneiden käyttöpaikkojen maksupäätteiltä automaattisesti eTaskuun käsiteltäviksi ja kirjanpitäjän nähtäville.



Tunnusten luominen

1. Avaa eTasku-mobiilisovellus
2. Siirry oikeasta alakulmasta löytyvään Valikkoon
3. Valitse sivuvalikosta "ReceiptHero"
4. Luo tunnukset ReceiptHeroon ja rekisteröi maksukortti
5. Salli eTaskulle pääsy korttitapahtumiin

Kun ReceiptHero on aktivoitu, sähköiset kuitit välittyvät automaattisesti eTaskuun maksutapahtuman jälkeen. Palvelu on maksuton kaikille eTasku-käyttäjille.

6.3 Isoltan myyntilaskut automaattisesti eTaskuun

Voit aktivoida Isoltan laskutusohjelman ja eTaskun välisen yhteyden, jolloin Isoltan laskutusohjelmassa luodut myyntilaskut siirtyvät automaattisesti eTaskuun. Yhteys Isoltan ja eTaskun välillä on maksuton, jonka saat aktivoitua helposti käyttöön Isoltan laskutusohjelmasta.

Yhteyden luominen Isoltassa

1. Kirjautu Isoltaan
2. Mene asetuksiin ja aloita eTasku-yhteyden muodostaminen
3. Syötä eTaskun käyttäjätunnuksesi ja anna käyttöluvat käyttäjätietojen ja aineiston osalta
4. Valitse tämän jälkeen yritys tai mikäli sinulla on vain yksi yritys, niin eTasku ehdottaa yritystäsi valittavaksi automaattisesti
5. Hyväksymisen jälkeen sinut ohjataan takaisin Isoltaan

Isoltalla tehdyt myyntilaskut siirtyvät tämän jälkeen automaattisesti eTaskuun. Yhteyden muodostamisen jälkeen sinulla on mahdollisuus siirtää vanhempia laskuja takautuvasti eTaskuun. Ennen siirtoa, kannattaa sopia yhdessä kirjanpitäjän kanssa yhteinen aloituspäivä laskujen käsittelyn aloittamisesta eTaskussa.

! Lisätietoja ja kuvalliset ohjeet yhteyden aktivoinnista löytyvät käyttöohjeistamme: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/articles/9881864-isoltan-myyntilaskut-automattisesti-etaskuun>

6.4 Kortti- ja tilitapahtumat maksutta eTaskuun

EU Parlamentin PSD2 direktiivin myötä eTaskuun on mahdollista noutaa kortti- ja tilitiedot maksutta. Direktiivi velvoittaa, että pankkien on asiakkaan suostumuksella tarjottava ulkopuolisille palveluntarjoajille pääsy asiakkaan tilitietoihin ja maksudataan avoimia rajapintoja pitkin. Ominaisuuden avulla yrityksen luottokortti- ja tilitapahtumat voidaan noutaa automaattisesti eTaskuun kirjanpitoa varten.

Ominaisuus on eTaskun asiakkaille **maksuton** ja täsmäytys ominaisuuden pääset aktivoimaan käyttöön yrityksellesi eTaskun mobiilisovelluksesta ja/tai verkkoportaalista. Pankkiyhteyden luomiseksi tunnistaudut pankkitunnuksillasi, ja mikäli käytät yritystiliä, varmista pankistasi, että sinulla on riittävät käyttöoikeudet yhteyden luomiseen. PSD2-direktiivin mukaisesti pankkiyhteyden voimassaoloaika voi olla 1 tunnista 3 kuukauteen, ja saat erillisen muistutuksen, kun voimassaoloaika on päättymässä. Yhteyttä luodessasi voit hakea tapahtumat esimerkiksi kuluvalta kuukaudelta tai haluamaltasi ajanjaksolta. Kun yhteys on luotu, tiedot päivittyvät automaattisesti eTaskuun neljä kertaa päivässä.

Aktivoimalla tämän ominaisuuden voit siirtää kortti- ja tilitapahtumat suoraan eTaskuun ilman erillisiä maksuja. Tämä säästää aikaa ja vaivaa, sillä manuaalinen tietojen syöttäminen vähenee, ja saat kaikki taloustiedot automaattisesti yhteen paikkaan. Näin voit keskittyä liiketoimintaasi ja tehostaa kirjanpitoa.

! Lisätietoja ja kuvalliset ohjeet ominaisuuden aktivointiin sekä hyödyntämiseen löydät käyttöohjeistamme: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/articles/6652884-kortti-ja-tilitapahtumat-maksutta-etaskuun>

6.5 Yhteenveto

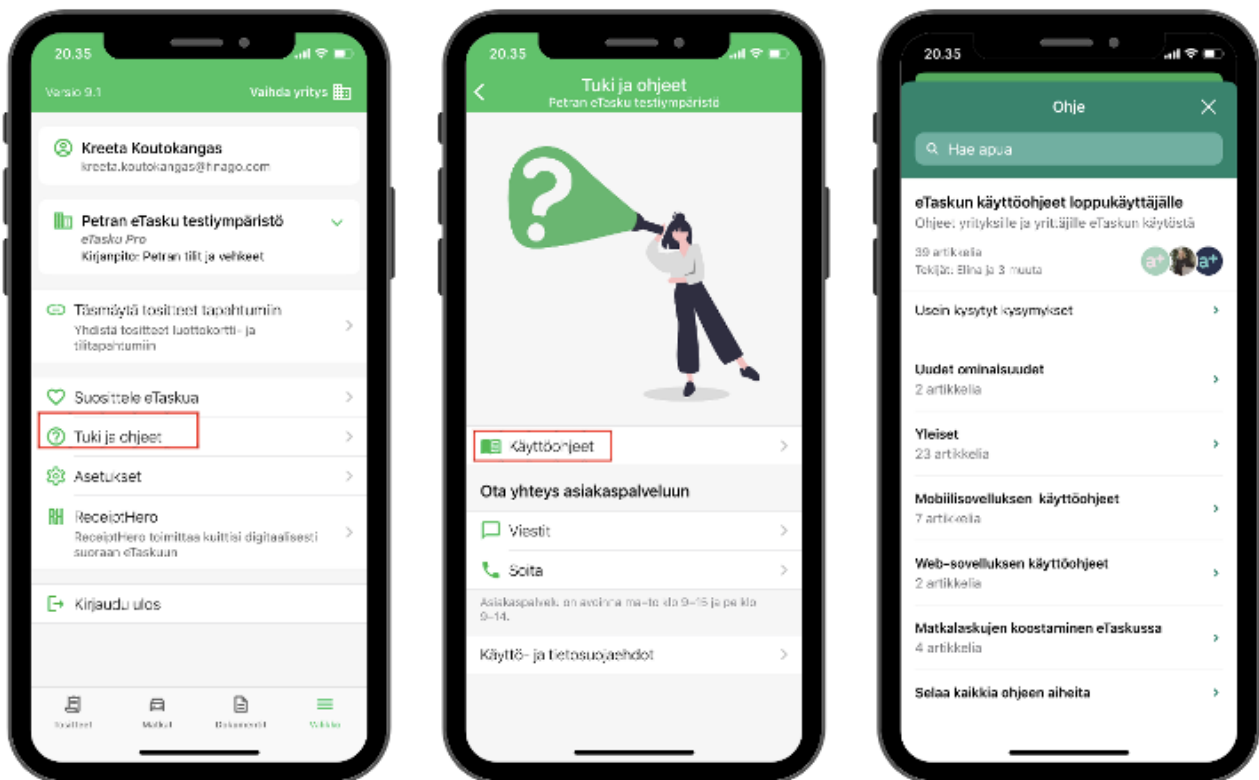
eTaskussa voit helposti koostaa ja ladata PDF- ja CSV-yhteenvetoja tositteista ja matkalaskuista sekä ladata ZIP-tiedoston. Tämä tehostaa taloushallintoa ja helpottaa raportointia. Voit valita yhteenvedon sisällön joko koko kuukauden tositteista tai vain tietyistä valituista aineistoista, kuten luottokortilla maksetuista kuiteista. Lisäksi voit hyödyntää suodattimia tarkentamaan ladattavan yhteenvedon sisältöä.

! Lisätietoja ja kuvalliset ohjeet yhteenvedon teosta löydät täältä: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/articles/5140638-yhteenveto>

Mikäli sinulle heräsi vielä kysyttävää eTaskun käyttöön liittyen, olethan rohkeasti yhteydessä asiakaspalveluumme.

Voit olla yhteydessä asiakaspalveluumme lähettämällä sähköpostia osoitteeseen **asiakaspalvelu@etasku.fi** tai soittamalla numeroon **02 480 841 76**. Asiakaspalveluun voi ottaa yhteyttä myös suoraan mobiilisovelluksen tai verkkoportaalin kautta.

Lisää apua palvelun käyttöön löydät eTaskun tukiportaalista. Tukiportaaliin pääset myös suoraan mobiilisovelluksesta, kohdasta **Valikko > Tuki ja ohjeet > Käyttöohjeet**.



Linkki käyttöohjeisiin: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/>