

Från papper till elektronisk överföring av bokföringsmaterial

En handbok till Papper & Hus Ab Oy

Matilda Smedslund

Examensarbete för företagsekonomi (YH)-examen

Utbildningen inom företagsekonomi

Åbo 2025

EXAMENSARBETE

Författare: Matilda Smedslund

Utbildning och ort: Företagsekonomi, Åbo

Inriktning: Redovisning

Handledare: Timo Kerke

Titel: Från papper till elektronisk överföring av bokföringsmaterial

Datum: 3.5.2025

Sidantal: 44

Bilagor: 2

Abstrakt

Detta examensarbete behandlade processen från papper till elektronisk överföring av bokföringsmaterial hos uppdragsgivaren Papper & Hus Ab Oy. Studien fokuserade på att analysera och optimera digitaliseringsprocessen för att förbättra effektiviteten, säkerheten och användarvänligheten vid hantering av bokföringsmaterial.

Syftet var att identifiera framgångsfaktorer och utveckla en användarvänlig handbok för bokföringsbyrå Papper & Hus kunder, som ska effektivisera och underlätta processen för elektronisk materialöverföring. Frågeställningarna som besvarades inkluderar hur digitaliseringen kan påverka arbetsflöden, vilka hinder som kan uppstå vid implementering av elektroniska system samt hur en förbättrad process kan öka spårbarhet och säkerhet.

Undersökningen tillämpade en kombination av metoderna processkartläggning, kvalitativa intervjuer och benchmarking för att ge en helhetsbild av övergångsprocessen. Teoretiska ramverk kring digital transformation, hantering av bokföringsmaterial och affärssystem användes för att analysera insamlade data och identifiera utvecklingsområden.

Den empiriska delen analyserade nuvarande materialöverföringsprocessen med hjälp av teoretiska ramverk och benchmarking för att identifiera framgångsfaktorer. Resultatet ledde till en handbok som föreslår en optimerad överföringsprocess av elektronisk materialhantering som effektiviserar arbetsflödet, ökar säkerheten och minskar risker. Rekommendationer inkluderas för att framhäva fördelarna för både Papper & Hus och dess kunder.

Språk: svenska

Nyckelord: digital transformation, bokföringsmaterial, affärssystem, arbetsflöden

BACHELOR'S THESIS

Author: Matilda Smedslund

Degree Programme: Business Administration, Turku

Specialisation: Accounting

Supervisor: Timo Kerke

Title: From Paper to Electronic Transfer of Accounting Material

Date: 3.5.2025

Number of pages: 44

Appendices: 2

Abstract

This thesis addressed the transition from paper-based to electronic transfer of accounting material for a client, which is an accounting firm called Papper & Hus Ab Oy. This study focused on analyzing and optimizing the digitalization process to improve efficiency, security and usability when managing accounting documents.

The aim was to identify key success factors and develop a user friendly manual for the accounting firm Papper & Hus to streamline and facilitate the process of electronic material transfer. The questions answered included how digitalization can affect workflows, what obstacles may arise during the implementation of electronic systems and how an improved process can enhance traceability and security.

The investigation was based on a combination of qualitative interviews, benchmarking and process mapping to provide a comprehensive understanding of the transition. Theoretical frameworks on digital transformation, accounting material management and enterprise resource planning were applied to analyze the collected data and identify areas for development.

The empirical section analyzed the current material transfer process using theoretical models and benchmarking to identify key success factors. The outcome was a manual that presents an optimized electronic transfer process, aimed at increasing workflow efficiency, improving security and reducing risks. Recommendations are included to highlight the benefits for both Papper & Hus and its clients.

Language: Swedish

Key words: digital transformation, accounting material, enterprise resource planning, workflows

Begreppsordlista

Affärssystem – Mjukvarulösning som integrerar och hanterar olika affärsprocesser, såsom ekonomi, lagerhantering och kundrelationer.

Artificiell intelligens – Teknik som gör det möjligt för datorer att utföra uppgifter som kräver mänsklig intelligens, så som problemlösning och beslutsfattande.

Automation – Processen att använda teknik för att utföra uppgifter med minimal mänsklig inblandning.

Bokföring – Processen att systematiskt registrera och organisera ett företags ekonomiska transaktioner.

Digitalisering – Omvandla information, tjänster och processer till elektroniskt format.

Digital transformation – Processer för hur företag använder digital teknik för att förändra och effektivisera sina arbetsflöden och kundupplevelser.

GDPR – EU-förordning som reglerar hur personuppgifter får samlas in, lagras och behandlas för att stärka individers dataskydd och integritet.

Molntjänster – Innebär att data och program lagras och körs via internet i stället för på en lokal dator, vilket ger flexibel åtkomst och minskar behovet av egna IT-lösningar.

Redovisning – Samla in, registrera och rapportera ekonomisk information för att ge insikt i en verksamhets ekonomiska ställning.

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Problemformulering	1
1.2	Syfte och avgränsningar	2
1.3	Frågeställningar	3
1.4	Företagspresentation	3
2	Branschanalys	4
3	Teoretisk referensram	4
3.1	Grundläggande redovisningsprinciper	5
3.2	Digitalisering i företag	6
3.3	Digital transformation	7
3.3.1	Ökad lönsamhet med digitala lösningar	7
3.3.2	Utmaningar vid digitalisering	8
3.4	Branschspecifika krav	9
4	Affärssystem	11
4.1	Tekniska och säkerhetsmässiga krav	12
4.2	Mätbarhet och rapportering	15
5	Kartläggning av affärsprocesser	16
6	Hållbarhetsredovisning och hållbarhetsrapportering	20
6.1	SME-företag	20
6.1.1	Hållbarhet i hela värdekedjan	22
6.2	Hållbarhetsaspekter av digitalisering	22
7	Risker	24
7.1	Riskbedömning	25
7.2	Riskhantering	26
8	Metodik	28
8.1	Utvecklingsarbete	28
8.2	Processkartläggning	29
8.3	Intervju	29
8.4	Benchmarking	30
9	Resultat	30
9.1	Intervjusvar	31
9.1.1	Intervju med VD Björn Lindqvist	31
9.1.2	Benchmarkingintervju med Team Leader	32
10	Analys och slutsats	33
10.1	Analys av benchmarkingföretaget Azets	34

10.1.1	Lärdomar från Azets	34
10.2	Benchmarking av bokföringsbyråers nätsidor.....	35
10.3	Nulägesanalys av Papper & Hus	37
10.3.1	Interna processer.....	37
10.3.2	Kunders acceptans till digitalisering.....	37
10.4	Rekommendationer.....	38
10.4.1	Rekommendationer kopplat till det interna arbetet.....	40
10.4.2	Rekommendationer kopplat till handbokens uppbyggnad.....	40
11	Kritisk granskning.....	41
11.1	Etiska överväganden.....	43
12	Slutord	43
	Litteraturförteckning	45

Figurförteckning

Figur 1 - Processymboler enligt ISO 5807 (Zervicepoint.com, 2022)	18
Figur 2 - Exempel på användning av processymboler (Microsoft.com, u.d.).....	19
Figur 3 – Riskmatris (Europeiska unionens officiella tidning, 2019)	26

Bilagor

Bilaga 1	Intervjufrågor till Papper & Hus
Bilaga 2	Intervjufrågor till Azets

1 Inledning

Digitaliseringen har förändrat många branscher, inklusive redovisningsbranschen, där övergången från pappersbaserade metoder till digitala processer blir alltmer nödvändig. För små och medelstora bokföringsbyråer innebär digitaliseringen både möjligheter och utmaningar. En mer automatiserad hantering av bokföringsmaterial kan leda till ökad effektivitet, kostnadsbesparingar och bättre efterlevnad av lagstadgade krav. Samtidigt kan övergången vara komplex, särskilt för företag och kunder som är vana vid traditionella arbetssätt eftersom digitalisering kräver anpassningsförmåga.

Papper & Hus Ab Oy är uppdragsgivare till detta examensarbete. Företaget är en bokföringsbyrå som har som mål att inom 2026 digitalisera 80 % av deras kundbas. För att underlätta denna övergång behövs en tydlig och användarvänlig handbok som vägleder kunderna genom processen att digitalt överföra bokföringsmaterial. Handboken förväntas bidra till en effektivare implementering och öka kundernas acceptans av förändringen.

I examensarbetet kommer jag utgå från teori om digitalisering, materialhantering, affärssystem och processutveckling för att analysera den nuvarande materialöverföringsprocessen och påbörja arbetet med att utveckla en användarvänlig handbok. Identifiering av lönsamma materialöverföringsprocesser är avgörande för att kunna presentera rekommendationer och praktiska lösningar som underlättar övergången till digital hantering hos Papper & Hus. Slutprodukten kommer att vara en handbok som utformats för att effektivisera och underlätta processen för elektronisk materialöverföring.

1.1 Problemformulering

Trots den tekniska utvecklingen använder många bokföringsbyråer fortfarande pappersbaserade metoder för sin bokföring, vilket i sig kan vara resurskrävande och i vissa fall ineffektivt. Digitalisering är idag bland den vanligaste processen då företag i allt större utsträckning strävar efter att effektivisera sina processer, minska kostnader och möta krav på hållbarhet, detta genom att övergå till en digital verksamhet. Att underlätta övergången till elektronisk materialhantering bidrar både till ökad effektivitet och kan stärka företagets konkurrenskraft.

Papper & Hus är en bokföringsbyrå som vill underlätta för sina kunder att övergå till en digital och mer automatiserad process för att skicka bokföringsmaterial, såsom kvitton, inköps- och försäljningsfakturor. För att säkerställa att övergången blir framgångsrik för både kunden och Papper & Hus krävs en tydlig och användarvänlig handbok som vägleder kunderna genom förändringen. Huvudpunkten är hur en sådan process utformas så att den tillgodoser kundernas behov och samtidigt företagets mål om effektivitet och säkerhet.

1.2 Syfte och avgränsningar

Syftet med detta examensarbete är att utveckla en användarvänlig handbok som underlättar för Papper & Hus kunder i övergången från pappersbaserad materialöverföring till elektronisk materialöverföring, inklusive sparande och arkiverande av material. Därtill ställs fördelar och nackdelar mot varandra så att Papper & Hus ska kunna avgöra vad som är lönsammast för dem och för kunden. Detta innebär till viss del att jag behöver sätta in mig i Papper & Hus kundklientel. Eftersom Papper & Hus har som mål att ha 80 % av sin kundbas elektroniska inom 2026, återstår 20 % av kundbasen som inte omfattas av denna övergång. Jag behöver kartlägga dessa kunder för att få en tydligare bild av kundklientelet.

Målet är att skapa en process som är automatiserad, säker och anpassad efter både kundernas och bokföringsbyråns behov. Arbetet syftar även till att identifiera tekniska, säkerhetsmässiga och pedagogiska aspekter som kan vara avgörande för att implementeringen av den digitala processen ska vara så framgångsrik som möjligt för Papper & Hus och dess kunder.

Detta examensarbete avgränsas till små och medelstora företag där digitaliseringen bedöms vara ekonomiskt och praktiskt lönsam. Den geografiska avgränsningen för arbetet avser endast kunder och interna processer hos Papper & Hus, vilket utesluter jämförelser med andra byråer utanför den benchmarking som görs. Arbetet avgränsas till de system och verktyg som redan används eller som realistiskt kan implementeras hos Papper & Hus. Det vill säga att nyutveckling av programvara ligger utanför arbetets omfattning.

Handboken som framställs ska vara användarvänlig och praktisk, med steg-för-steginstruktioner, exempelvis flödesscheman och bilder. Detaljerade tekniska instruktioner eller avancerade brukssituationer utelämnas. Examensarbetet inkluderar inte genomförandet.

1.3 Frågeställningar

De tre frågeställningar som jag kommer att besvara i examensarbetet är följande:

1. Vilka specifika typer av bokföringsmaterial och arbetsflöden är redan digitaliserade, och vilka kvarstår att digitalisera inom Papper & Hus?
2. Vilka tekniska och säkerhetsrelaterade krav är avgörande för en säker och effektiv elektronisk materialöverföring av bokföringsdata?
3. Vilka användarvänliga metoder och format kan användas i handboken, för att säkerställa att kunderna enkelt kan implementera den nya processen från pappersbaserad materialöverföring till elektronisk materialhantering?

Jag kommer utgå ifrån dessa frågor i mitt examensarbete för att framställa och utveckla en handbok för övergången från pappersbaserad till elektronisk materialhantering. Frågornas svar grundar sig på teoretiska grunder och empiriska studier. Målet är att Papper & Hus och dess kunder ska kunna använda sig av handboken för att optimera sin övergångsprocess genom digitala hjälpmedel och effektiva arbetsflöden.

1.4 Företagspresentation

Detta examensarbete utgår ifrån uppdragsgivarens process för övergången från pappersbaserad överföring av bokföringsmaterial till elektronisk materialhantering. Uppdragsgivaren i fråga är Papper & Hus Ab Oy, vilket är en bokföringsbyrå beläget i Ekenäs, Raseborg. De erbjuder bokföringstjänster till företag och föreningar främst inom Västra Nyland, från Hangö till Ingå. Papper & Hus hanterar bokföring, löneräkning och rådgivning såsom skattefrågor för företag och föreningar av olika storlekar.

Företaget är ett aktiebolag som drivs av 14 bokföringsproffs och betjänar över 650 kunder, inklusive företag och föreningar av varierande storlek. Företaget har visat tillväxt i omsättning under de senaste åren. Under 2023 uppnådde det en omsättning på 1,07 miljoner euro, vilket motsvarar en ökning på 14,6 % jämfört med föregående år. Därmed hör Papper & Hus till klassen små företag. De strävar efter att underlätta sina kunders vardag genom personlig service och lokalkännedom, vilket möjliggör för kunderna att fokusera på sin egen kärnverksamhet och sitt boende. (Papper & Hus, u.d.)

2 Branschanalys

Bokföringsbyråer utgör en viktig del av affärs- och ekonomiområdet, där de spelar en central roll i att hantera ekonomiadministration och rapportering. De erbjuder en rad bokföringstjänster till företag och föreningar. Bokföring är en nödvändig funktion för samtliga företag och föreningar, eftersom alla dessa aktörer är bokföringsskyldiga (Bokföringslag 1997/1336, 1 kap. §1).

Branschen står inför flera tillväxtfaktorer. Efterfrågan på professionell redovisningskompetens förblir stark, särskilt med ökad globalisering som medför större komplexitet inom redovisning. Digitaliseringen och integrationen av molnbaserade system har förändrat hur redovisning utförs. Teknikutvecklingen inom redovisningsbranschen under de kommande 5–10 åren kommer att vara avgörande. Faktum är att användningen av artificiell intelligens blir alltmer integrerad i branschen. Både bokföringsbyråer och deras kunder förväntas i högre grad nyttja digitala plattformar för att effektivisera arbetet. (VismaSpcs, 2023, ss. 33-34)

Samtidigt står branschen inför utmaningar. Redovisningsbranschen är mycket konkurrensatt med många aktörer som erbjuder liknande tjänster, vilket i sig kan leda till priskrig och ökad press på resultat och effektivitet. Dessutom kan mindre byråer sakna resurser eller expertis för att effektivt integrera och utnyttja nya system och verktyg. (VismaSpcs, 2023, ss. 4, 17)

Trender inom bokföringsbranschen inkluderar att allt flera företag och organisationer väljer att outsourca sin redovisning och ekonomiadministration för att minska kostnader. Samtidigt efterfrågar kunder alltmer rådgivning för att förbättra sin ekonomiska prestanda och affärsstrategier. (Sandberg, 2024). Användningen av automatisering och artificiell intelligens inom redovisningsbranschen ökar också, vilket ger möjligheter till avancerad analys och prognos. Detta kan samtidigt ses som ett hot mot traditionella redovisningsroller. (VismaSpcs, 2023, s. 5)

3 Teoretisk referensram

Den teoretiska referensramen syftar till att ge läsaren en fördjupad teoretisk förståelse av ämnet. Här presenteras och förklaras centrala begrepp och teorier som är relevanta för

undersökningsområdet. Genom att klargöra detta underlättar det för läsaren att förstå och kunna tolka den empiriska delen av undersökningen. På så sätt fungerar referensramen som en brygga mellan den teoretiska och praktiska delen. Referensramen är uppbyggd genom en systematisk genomgång av digitaliseringens innebörd och utveckling inom redovisningsbranschen, med inriktning på bokföring, där regelverk och standarder, påverkan av digitalisering samt teknologiska innovationer presenteras.

I arbetet har artificiell intelligens (AI) enbart använts för att strukturera dispositionen och generera idéer. För detta ändamål har ChatGpt.com använts som ett stöd. Däremot har ingen faktagranskning, datainsamling eller annan informationshämtning skett med hjälp av AI. All övrig information har samlats in från pålitliga källor genom egen undersökning och kritisk granskning.

3.1 Grundläggande redovisningsprinciper

Redovisning är processen för att systematiskt samla in, registrera, sammanställa och rapportera ekonomisk information om en verksamhet. Redovisning ger en inblick i företagets ekonomiska ställning och resultat, vilket är viktigt för lagstadgade krav, beslutsfattande och externa intressenter. Därtill är bokföring en central del av redovisningen och innebär den löpande registreringen av företagets affärshändelser, såsom inkomster, utgifter, tillgångar och skulder. Medan bokföring syftar till att dokumentera transaktioner, omfattar redovisning även analys, tolkning och rapportering, exempelvis genom bokslut och årsredovisningar. (Grönlund, Tagesson, & Öhman, 2010, ss. 14-16)

Juridiska personer, såsom aktiebolag och andelslag, samt fysiska personer som bedriver näringsverksamhet är skyldiga att föra bokföring. Bokföringen ska ske på ett tillförlitligt och konsekvent sätt i enlighet med etablerade principer och praxis inom redovisning, vilket innebär att den bokföringsskyldige ska iaktta god bokföringssed. (Bokföringslag 1136/1997 kap. 1 §1, §3). Utöver det fastställs krav på räkenskapsperioder, bokslut och arkivering av bokföringsmaterial för att säkerställa att ekonomisk information är korrekt och tillgänglig vid behov (Bokföringslag 1226/1997 kap. 1 §4, kap. 2. §7-10, kap. 3).

När det gäller dokumenthantering tillåter lagen att bokföringsmaterial upprättas och förvaras i digitalt format. Med andra ord kan bokföringen baseras på digitala verifikationer

och förvaras digitalt. Detta innebär att företag och bokföringsbyråer kan använda digitala system och processer för att hantera sina ekonomiska dokument, vilket underlättar lagring, åtkomst och säkerhet. (Bokföringsnämndens allmänna anvisningar om bokföringsmetoder och bokföringsmaterial kap. 4, 2021). I kapitel 3.4 beskrivs den digitala dokumenthanteringen mer djupgående och detaljerat.

För detta examensarbete om elektronisk överföring av bokföringsmaterial är detta särskilt relevant, eftersom digital hantering av bokföringsmaterial kan leda till effektivare arbetsprocesser, minska risken för fel och underlätta informationsutbyte mellan bokföringsbyrån och deras kunder. Genom att implementera digitala lösningar kan bokföringsbyråer erbjuda snabbare och mer tillförlitliga tjänster, vilket är en betydande fördel i dagens digitala affärsmiljö. (Högstedt, 2024)

3.2 Digitalisering i företag

Digitalisering och nya teknologier blir avgörande för företagens utvecklingsmöjligheter, eftersom den effektiviserar processer, minskar kostnader, förbättrar beslutsfattande och uppföljning av nya krav. Genom att automatisera manuella processer kan företag öka produktiviteten och säkerställa högre noggrannhet i sin verksamhet. Hela näringslivet genomgår en digital transformation, där avancerade teknologier som artificiell intelligens (AI), molntjänster, affärssystem eller så kallade Enterprise Resource Planning (ERP), samt system för e-handel och kundhantering (CRM-system) spelar en central roll. Dessa teknologier möjliggör snabbare analyser, säkrare transaktioner och en mer anpassningsbar affärsverksamhet, vilket gör digitalisering till en nödvändighet för att förbli konkurrenskraftig. (Ek & Ek, 2020, ss. 37-39)

Både arbetsuppgifter och arbetsplatser förändras i och med digitaliseringen. Arbeten som utförs med hjälp av digitala teknologier ökar ständigt, vilket innebär att på de flesta företag krävs det digital kompetens från de anställda. Därtill förändrar utvecklingen och användningen av dessa teknologier de interna processerna, produktionen och kontakterna med samarbetspartners och kunder. Detta bidrar till att stora mängder data går att bearbeta på nya arbetssätt som möjliggör för företag att förstå sina kunder och den interna verksamheten ännu djupare. Det öppnar upp för nya sätt att styra verksamheten. (Ek & Ek, 2020, ss. 43-50)

3.3 Digital transformation

Då ett företag digitaliseras kallas det för digital transformation. Fenomenet är inget nytt, men det utvecklas ständigt. Från början låg fokus på kostnadsbesparingar och effektivisering, medan det idag alltmer behandlar strategisk verksamhetsutveckling och kundförståelse samt att nå ut till nya marknader med hjälp av digitala teknologier. Beroende på vilken typ av verksamhet som bedrivs behöver företaget välja vilken typ av digital transformation som behövs. Oftast delas transformationen in i tre områden, kundupplevelser, processer som styr verksamheten och affärsmodeller. Med tanke på Papper & Hus fokuserar examensarbetet på att transformera processer som styr verksamheten, i detta fall den elektroniska kundkontakten. (Ek & Ek, 2020, ss. 59-61)

För att övergå från pappersbaserade metoder till digitala processer bör ett företag inleda med att kartlägga sina nuvarande arbetsflöden och identifiera vilka dokument och processer som kan digitaliseras. Därefter bör de implementera de nya systemen som är anpassade efter företagets arbetsflöden, så som molnbaserade lösningar var filer kan lagras, delas och hanteras elektroniskt. Automatisering av datainmatning och integrering av digitala signaturer kan ytterligare effektivisera transformationen. Det är därtill viktigt att utbilda personalen och säkerställa att systemen följer säkerhets- och lagstadgade krav. Genom en stegvis implementering och kontinuerlig optimering kan företaget skapa en säker och hållbar digital miljö. För att säkerställa en bibehållen kundnöjdhet under transformationen bör företaget kommunicera förändringarna tydligt till sina kunder och erbjuda ett tryggt och interaktivt stöd under processen. (Ek & Ek, 2020, ss. 61-71)

3.3.1 Ökad lönsamhet med digitala lösningar

Företag i alla branscher använder sig i allt högre grad av teknologiska processer för att stärka sin lönsamhet och konkurrenskraft. Digitalisering av ett företag medför flera fördelar som att effektivisera verksamheten och förbättra tjänsteutbudet. En av de främsta fördelarna är ökad lönsamhet, då automatiserade processer minskar den manuella hanteringen av transaktioner, vilket sparar tid och minskar risken för fel. (Alvesson & Sveningsson, 2019, ss. 20-22). Dessutom förbättras säkerheten genom digital lagring, där känsliga data skyddas med till exempel kryptering och säkerhetskopiering, vilket minskar risken för förlust av viktiga dokument (Ek & Ek, 2020, ss. 35-36).

Digitalisering möjliggör en förbättrad kundupplevelse särskilt genom elektronisk materialöverföring, då rapporter och ekonomiska analyser kan genereras snabbare och mer detaljerat, vilket ger kunderna bättre beslutsunderlag. Digitaliseringen bidrar också till ökad efterlevnad av regelverk, eftersom digitala system hjälper till att hålla sig uppdaterad med lagändringar och säkerställa att bokföringen sköts i enlighet med det. (Högstedt, 2024)

Elektronisk materialöverföring ger möjlighet till distansarbete både för kunden och bokföringsbyrån, eftersom bokföringsmaterialet kan skickas, granskas och behandlas digitalt utan fysiska möten. Det här gör i sin tur det enklare att samarbeta oavsett geografisk plats. (Arbetshälsoinstitutet, u.d.). Dessutom får kunden snabbare tillgång till sin ekonomiska information och kan enkelt följa sin bokföring i realtid via molnbaserade system, vilket ger bättre överblick och kontroll över företagets ekonomi (Högstedt, 2024).

Ur ett lönsamhetsperspektiv innebär digitaliseringen också att ett företag kan hantera större mängder kunder. Dessutom kan flera personer inom ett företag arbeta med samma arbetsuppgift, eftersom all information finns samlad på en och samma digitala plattform. Detta möjliggör även att ett företag inte längre är begränsat till en lokal kundbas utan kan erbjuda sina tjänster nationellt, vilket breddar marknader och skapar nya affärsmöjligheter. (Ek & Ek, 2020, s. 53) (Advania, 2020). Automatiserade processer såsom fakturahantering, minskar den manuella arbetsbördan och frigör tid för till exempel rådgivning och strategiskt arbete. Detta möjliggör en mer anpassningsbar arbetsmiljö, där arbetsuppgifterna kan delas upp mellan medarbetarna. Allt detta innebär även en kostnadsbesparing. (Bäck&Vilén, 2022)

Ur bokföringsbyråns och kundens synvinkel innebär den elektroniska övergången flera lönsamhetsaspekter. Genom att digitalisera materialöverföringen och bokföringsprocesserna skapas en mer kundvänlig upplevelse där kunder snabbare får service, bättre insikter i sin ekonomi samt en mer pålitlig hantering av sin bokföring. Samtidigt gynnas bokföringsbyrån genom ökad kapacitet, högre produktivitet och förbättrad lönsamhet. (Bäck&Vilén, 2022)

3.3.2 Utmaningar vid digitalisering

Vid digitalisering av en verksamhet finns det flera potentiella hot och utmaningar att beakta som kan påverka både verksamhetens effektivitet och kundrelationer. Ett av de största

hoten är tekniska problem. Trots att digitala lösningar erbjuder många affärsmöjligheter, kan tekniska fel och systemproblem skapa betydande störningar. Problem med säkerheten kan uppstå om systemet inte är tillräckligt skyddat mot till exempel dataintrång, vilket innebär att känslig kundinformation riskerar att utsättas. Detta kan skada företagets rykte och skapa förtroendebrist hos kunderna. (Tobiasson, 2018)

För att effektivt implementera och driva digitala system krävs en viss teknisk kunskap och utbildning. Då kan företaget uppleva svårigheter med att hitta medarbetare med tillräcklig kompetens. Kompetensbrist kan begränsa företagets förmåga att fullt ut dra nytta av digitaliseringens möjligheter. (Ek & Ek, 2020, ss. 102, 149, 162, 165)

Ett av de största hindren att beakta är kundernas motstånd mot förändring. Särskilt sådana kunder som är vana vid pappersbaserade processer kan vara tveksamma till att övergå till digital hantering av sin ekonomiska data. Orosmoment kan vara säkerheten, eller att kunderna upplever att de saknar teknisk kunskap som krävs för att hantera nya tekniska system. För dessa kunder kan förändring upplevas som en extra belastning snarare än en förbättring, vilket kan leda till motstånd eller till och med att de byter försäljare. För att hantera motståndet måste företaget kunna förmedla fördelarna med digitaliseringen och erbjuda support för att underlätta övergången. (Kunskapspartner, 2025)

Ur bokföringsbyråns synvinkel innebär övergången till elektronisk materialöverföring flera potentiella hot och utmaningar, bland annat tekniska problem, kompetensbrist och kundernas motstånd mot förändring (Tobiasson, 2018). För att framgångsrikt implementera digitalisering kan det krävas investeringar i teknik och utbildning, samt en tydlig kommunikation med kunderna för att säkerställa att de känner sig trygga med förändringen. (Kunskapspartner, 2025)

3.4 Branschspecifika krav

Digitalisering av bokföring och särskilt digital materialhantering påverkas av flera regelverk och standarder som säkerställer att ekonomisk information hanteras på ett lagligt och säkert sätt. Företag och bokföringsbyråer som övergår till digital materialöverföring måste säkerställa att deras processer uppfyller branschspecifika krav för att garantera korrekt bokföring, skydda känsliga data och möjliggöra en spårbar redovisning av ekonomisk

information. (Bokföringsnämndens allmänna anvisningar om bokföringsmetoder och bokföringsmaterial, kap. 4.2, 2021)

En av de viktigaste lagarna som reglerar bokföring i Finland är Bokföringslag 1336/1997. Det bokföringsmaterial som utgör bokslut, verksamhetsberättelser, bokföringar, kontoplaner samt förteckningar över bokföringar och material ska dokumenteras och bevaras i minst 10 år efter räkenskapsperiodens utgång. Därtill ska räkenskapsperiodens verifikationer och korrespondens om affärshändelser dokumenteras och bevaras i minst 6 år från räkenskapsperiodens utgång. (Bokföringslag 1336/1997, kap. 2 §10, 1997). Varje affärshändelse ska ha en daterad och numrerad verifikation, vilket innebär att även digitaliserade bokföringsunderlag måste vara autentiska, spårbara och oföränderliga. Detta ställer krav på att företag använder bokföringssystem som möjliggör en säker hantering av ekonomiska transaktioner och en arkiveringsmetod som uppfyller lagstadgade krav. (Bokföringslag 1336/1997, kap. 2 §5, §7, §9, 1997)

Vid digital övergång av bokföring är även hantering av personuppgifter en central fråga. Eftersom digitala bokföringssystem ofta innehåller känsliga uppgifter såsom kundinformation och löneunderlag måste dessa uppfylla höga krav på säkerhet och integritet. (Bokföringsnämndens allmänna anvisningar om bokföringsmetoder och bokföringsmaterial, kap. 4.2, 2021). GDPR är den allmänna dataskyddsförordningen som reglerar behandlingen av personuppgifter och tillämpas i alla EU-länder. GDPR kräver att personuppgifter endast får behandlas med rättslig grund och att företag implementerar tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda informationen från obehörig åtkomst eller dataläckor. Detta inkluderar användning av kryptering, behörighetskontroll och säkerhetskopior för att säkerställa att uppgifterna inte förloras eller manipuleras. (Dataombudsmannens Byrå, u.d.)

För att säkerställa att digital bokföring är säker och långsiktigt hållbar bör företag även följa internationella standarder såsom ISO 27001, som ger riktlinjer för informationssäkerhet. Standarden ställer krav på riskhantering, dataskydd och kontinuerliga säkerhetsåtgärder, vilket är avgörande för att skydda ekonomiska data från cyberattacker och obehörig åtkomst. (Svenska Institutet för Standarder, u.d.).

Utöver informationssäkerhet blir även krav på hållbarhetsrapportering allt viktigare i digitala processer. Genom att tillämpa den internationella standarden för

miljöledningssystem, ISO 14001, kan företag arbeta systematiskt med att minska sin miljöpåverkan och samtidigt möta krav på hållbarhetsrapportering. (DNV, u.d.). Hållbarhet sträcker sig även längre än miljömässiga faktorer. Den digitala omställningen bör även beakta social och ekonomisk hållbarhet. Det innebär att säkerställa rättvisa och inkluderande arbetsvillkor. Tillsammans bidrar detta till att företag inte bara skyddar sin digitala infrastruktur, utan också uppfyller framtidens krav på ekologisk, social och ekonomisk hållbarhet i hela värdekedjan. Detta är något som i allt högre grad efterfrågas i hållbarhetsrapporteringar enligt nationella och EU:s regelverk. (Wecircle.fi, 2024) (Patent och registerstyrelsen, 2024). Mer om detta i kapitel 5.

4 Affärssystem

Affärssystem är digitala verktyg som används för att hantera information om ett företags verksamhetsprocesser. Systemet integrerar olika affärsdelar såsom ekonomi, redovisning, lagerhantering, kundrelationer, produktion och rapportering i en gemensam plattform. I praktiken betyder integrationen av data att affärssystemet kopplar verksamhetens alla delar till en gemensam databas. Syftet med affärssystem är att skapa struktur och bättre överblick genom att automatisera och ordna arbetsflöden, vilket leder till bättre beslutsfattande och resursanvändning. (Ek & Ek, 2020, s. 124)

Ett affärssystem kännetecknas av att det är modulbaserat, vilket innebär att företag kan välja de funktioner som bäst passar deras behov. De mest grundläggande modulerna inkluderar ekonomistyrning, human resource, kundhantering, rapportering och analys. Affärssystem möjliggör också realtidsuppföljning, där data uppdateras kontinuerligt och ger en tydlig bild av verksamhetens status. Det här i sin tur gör att informationen blir tillgänglig för och möjlig att dela med alla inom företaget. Att implementera ett affärssystem kan medföra många fördelar, men det kan även innebära höga kostnader, tidskrävande processer och kräva anpassning till nya arbetsmetoder. (Ek & Ek, 2020, s. 124)

Ett av de vanliga begreppen inom affärssystem är ERP (Enterprise Resource Planning), vilket syftar till en heltäckande mjukvarulösning som integrerar och hanterar alla affärsprocesser i ett företag. ERP-system samlar information från olika avdelningar i en central databas, vilket undviker dubbelarbete och förbättrar informationsflödet mellan olika enheter.

Genom att använda ett ERP-system kan företag öka sin produktivitet, förbättra samarbetet mellan avdelningar och minska administrativa kostnader. (VismaSpcs, 2024)

Att implementera ett affärssystem kan medföra många fördelar, med det kan även innebära höga kostnader, tidskrävande processer och kräva anpassning till nya arbetsmetoder. Höga kostnader kan uppstå då omfattande anpassningar krävs för att möta företagets specifika behov, vilket medför ökade utgifter för utveckling, testning och underhåll. Förutom den tekniska installationen krävs tidskrävande kartläggningar av processer, detta gäller både förberedelser, realisering och drift. Därtill krävs det att medarbetarna accepterar och anpassar sig till nya arbetssätt och rutiner för att systemet ska användas effektivt, vilket både kan innebära kostnader och tid. (Ek & Ek, 2020, ss. 125, 135-136)

Bokföringssystem och affärssystem är inte alltid detsamma, de har olika syften och funktioner, även om de båda används för att hantera företagets verksamhet. Bokföringssystem är ofta mindre omfattande och fokuserar enbart på den ekonomiska delen av verksamheten, vilket gör dem lämpliga för mindre företag som enbart behöver det för redovisningssyften. Ett affärssystem är en mer omfattande lösning som integrerar flera olika affärsprocesser i ett och samma system. Ett bokföringssystem kan därav kallas som en del av ett affärssystem. (Pector.se, u.d.)

Papper & Hus använder sig av det molnbaserade bokföringsprogrammet Visma Fivaldi. Det riktar sig främst till bokföringsbyråer och företag som vill hantera sin ekonomi digitalt, men saknar vissa bredare moduler och funktioner som ofta ingår i ERP-system. Visma Fivaldi är främst ett ekonomisystem men kan ha vissa affärssystemsfunktioner. Det innebär att systemet inte enbart hanterar bokföringen, utan även andra viktiga delar av företagets administration, såsom fakturering, löneräkning och rapportering. Med andra ord erbjuder Visma Fivaldi en helhetslösning för företagets ekonomiska och administrativa behov, vilket gör det mer omfattande än ett traditionellt bokföringsprogram. (Fivaldi.fi, u.d.)

4.1 Tekniska och säkerhetsmässiga krav

I takt med att bokföringsprocesser digitaliseras ställs allt högre krav på både tekniska lösningar, säkerhetsåtgärder för att skydda känslig information samt krav på rapportering. Implementeringen av effektiva system för digitala data och upprätthållandet av

säkerhetsstandarder är avgörande för att säkerställa integriteten och konfidensen hos känslig information. (Ek & Ek, 2020, ss. 80-81). Digital materialöverföring inom bokföring innebär avancerade teknologier för att effektivisera insamling, bearbetning och lagring av ekonomiska dokument. Molnbaserade tjänster har blivit alltmer populära, då de möjliggör säker lagring och åtkomst av data från olika platser, vilket underlättar samarbete och realtidsuppdateringar. Dessa tjänster erbjuder ofta expansionsmöjligheter och anpassningsförmåga, vilket är fördelaktigt för företag av olika storlekar. (Ek & Ek, 2020, ss. 124, 126-127)

En annan viktig teknik är Optical Character Recognition (OCR), som används för att konvertera inskannade pappersdokument till redigeringsbara och sökbara digitala format. OCR-teknik minskar behovet av manuellt dataregistreringsarbete och ökar noggrannhet i datahanteringen. Genom att integrera OCR med bokföringssystem kan företag automatisera processen för att extrahera information från fakturor och kvitton, vilket sparar tid och minskar risken för fel. De mest avancerade OCR-teknikerna använder artificiell intelligens för att snabbt och exakt extrahera information från fakturor. Genom att identifiera mönster i fakturans struktur kan de avgöra vilken kategori varje datapunkt hör till. Maskininlärning är en central del i avancerade AI-system och gör det därtill möjligt för programvaran att förbättra sin noggrannhet över tid. Genom att analysera stora mängder data lär den sig kontinuerligt och anpassar sig efter mönster, vilket gör att denna AI-teknik är särskilt kraftfull. (Affinda, 2023)

Genom att upprätta en bankförbindelse mellan företagets bank och bokföringsprogrammet möjliggörs en automatisk överföring av kontoutdrag. Detta innebär att transaktioner från bankkontot automatiskt importeras till bokföringsprogrammet, vilket underlättar och effektiviserar avstämningar och minskar risken för manuella fel. Visma Fivaldi, som Papper & Hus använder, erbjuder omfattande bankintegrationer som underlättar hanteringen av kontoutdrag och referensbetalningar. Därtill kan Visma Fivaldi matcha inkommande betalningar mot utestående fakturor baserat på referensnummer. Denna automatisering säkerställer att kundbetalningar snabbt och korrekt bokförs mot rätt faktura, vilket förbättrar kassaflödeshantering och ger tydligare överblick över företagets ekonomi. (Fivaldi.fi, 2025)

Förutom OCR-teknik, finns det även andra tekniker för digitala fakturor och dokument. E-fakturor har blivit en central del av den digitala utvecklingen inom ekonomihantering. Dessa e-fakturor hanteras helt elektroniskt, vilket innebär att fakturor kan skapas, skickas, tas emot och bokföras utan manuella moment. Genom att använda e-fakturor kan företag digitalisera faktureringsprocessen, minska risken för fel och spara både tid och resurser. (European Commission, u.d.)

I Finland är Finvoice en av de mest använda e-fakturaformaten och är utvecklad av Finlands Bankförening. Den är utformad för att skapa en enhetlig och säker metod för digital fakturering. Finvoice används därtill av företag och dess konsumenter, myndigheter och banker. Användning av Finvoice underlättar direkt integration med affärssystem, vilket minskar behovet av manuell datainmatning och därmed risken för fel. Dessutom stöds Finvoice av de flesta finländska banker och e-fakturerings tjänster, vilket gör det till en pålitlig och säker lösning för digital fakturering. (Finance Finland, 2025)

Därtill finns exempelvis Maventa, som också är en ledande aktör inom e-fakturering och ekonomistyrningsrapportering i Norden och Europa. Maventa erbjuder moderna lösningar för att skicka och ta emot elektroniska dokument, såsom fakturor och orderdokument, för B2B, B2C och B2G. Maventa har sammanställt och använder sig av en omfattande API-dokumentation. De är en fristående tjänst för elektronisk fakturering och dokumentutbyte då de inte är direkt kopplade till specifika banker. I stället integreras Maventa med olika programvaror, inklusive ekonomisystem och affärssystem, vilket möjliggör effektiv hantering av elektroniska fakturor och andra dokument. (Maventa.fi, u.d.)

För att ytterligare främja användningen av e-fakturor har det införts lagstiftning som kräver att företag erbjuder e-fakturering till sina kunder sedan 1 april 2020. Denna lagstiftning är i linje med EU:s e-fakturadirektiv och syftar till att standardisera och effektivisera faktureringsprocesser inom både privat och offentlig sektor. (Lag om elektronisk fakturering hos upphandlande enheter och näringsidkare 241/2019)

Därtill erbjuder elektronisk kvittohantering en rad tekniker som inte bara effektiviserar och förenklar hanteringen av kvitton, utan också bidrar till en mer hållbar och säker dokumenthantering. Förutom OCR-tekniken finns det flera applikationer som hjälper användare att ta emot, spara och organisera digitala kvitton. Moderna

kvittohanteringssystem kan integreras direkt med bokföringsprogram, vilket automatiserar processen från kvittomottagningen till bokföringen. (Fivaldi.fi, u.d.)

För att ytterligare förbättra effektiviteten används API-integrationer (Application Programming Interface) för att koppla samman olika system och möjliggöra automatiserad dataöverföring mellan dem. Genom API:er kan bokföringsprogram kommunicera direkt med andra affärssystem, såsom kundrelationshanteringssystem (CRM) eller lagerhanteringssystem, vilket säkerställer att all relevant information är synkroniserad och uppdaterad utan manuellt arbete. (Jeevserp.com, u.d.)

Med digitalisering av bokföringsmaterial blir informationssäkerhet en central fråga. För att uppfylla GDPR kraven är exempelvis kryptering en grundläggande teknik för att skydda data både under lagring och överföring. Genom att omvandla information till ett oläsligt format kan endast auktoriserade parter få åtkomst till det krypterade dokumentet. (Integritetsskyddsmyndigheten, 2023). Autentisering är en annan väsentlig komponent för att säkerställa att endast behöriga användare har tillgång till känslig information. Genom att implementera multifaktorautentisering (MFA) kan företag lägga till en ytterligare skyddsåtgärd, vilket minskar risken för obehörig åtkomst. (Integritetsskyddsmyndigheten, 2023)

4.2 Mätbarhet och rapportering

För att en verksamhet ska kunna följa upp och optimera sina processer är mätbarhet och rapportering avgörande. Genom att använda digitala verktyg och automatiserade system kan företag samla in, analysera och visualisera data i realtid, vilket skapar en bättre översikt över ekonomin och affärsutvecklingen. (Iveroth, Lindvall, & Magnusson, 2018, s. 112)

Mätbarhet handlar om att definiera och kvantifiera nyckeltal (KPI:er) som ger insikter om företagets ekonomiska läge och effektivitet, det vill säga framgångsfaktorer. Inom bokföring kan detta inkludera likviditet, kassaflöde, omsättning, kostnadsställen, kundfordringar och hållbarhetsrapportering. (Castanus, Högberg, & Johrén, 2017, ss. 11, 15, 47). Automatiserade system möjliggör en mer exakt och kontinuerlig uppföljning, vilket gör det lättare att identifiera avvikelser och fatta beslut (Ek & Ek, 2020, ss. 80, 82).

En central aspekt av mätbarheten för Papper & Hus är hur väl digitaliseringen av kundernas bokföringsmaterial genomförs och efterlevs. Genom att analysera andelen kunder som har övergått till digital hantering och hur effektivt de använder systemet, kan Papper & Hus identifiera behov av ytterligare stöd eller förbättringar. (Ek & Ek, 2020, ss. 80, 82)

Rapportering är även en viktig del av ekonomistyrningen och används både inom företaget och utåt för att ge en tydlig överblick av verksamheten. Digitala bokföringssystem genererar automatiska rapporter, såsom balansräkning, resultaträkning och momsrapporter, vilket sparar tid och minskar risken för manuella fel. Genom integration med analysverktyg kan företag skapa anpassade rapporter som ger insikter om specifika verksamhetsområden, exempelvis kundbeteenden eller hållbarhetsredovisningen. (Ek & Ek, 2020, s. 105). För att säkerställa att rapporteringen är tillförlitlig och efterlevs enligt redovisningsstandarder bör företag följa etablerade regelverk, som IFRS (International Financial Reporting Standards) (Suomen Tilintarkastajat, u.d.). Digitala lösningar bidrar till att uppfylla dessa krav genom att säkerställa att all data är spårbar, arkiverad och revisions säker (Suomen Tilintarkastajat, u.d.).

Hållbarhetsrapportering har blivit en viktig del av företagens ansvar och kan integreras i affärssystem för att förenkla och systematisera uppföljningen av hållbarhetsmål. Genom att använda affärssystem och OCR-teknik som stöd för hållbarhetsdata kan företag samla in, analysera och rapportera information om exempelvis energiförbrukning, sociala insatser och ekonomisk påverkan i hela värdekedjan. Systemet möjliggör automatisk datainsamling från olika delar av verksamheten, vilket ökar noggrannheten och minskar manuellt arbete. På så vis kan företag inte bara säkerställa att de följer regelverken, utan också använda hållbarhetsrapporteringen som ett strategiskt verktyg för att fatta mer hållbara och långsiktiga beslut. (KPMG, u.d.) (Exsitec.se, u.d.)

5 Kartläggning av affärsprocesser



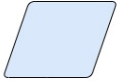
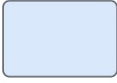
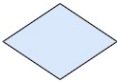
Att kartlägga och utveckla processer är avgörande för att förbättra effektiviteten och kvaliteten inom ett företag. Processkartläggning är en metod som används för att synliggöra och analysera arbetsflöden och hur olika aktiviteter samverkar för att skapa värde i ett företag. Genom att använda sig av visuella hjälpmedel som processkartor eller flödesscheman kan företag få en bättre förståelse för sina interna processer, identifiera

flaskhalsar, eliminera onödiga moment och optimera sina arbetsflöden. Metoden kan hjälpa företag att höja kvaliteten på sina produkter eller tjänster och göra verksamheten mer strukturerad. (Hallén, 2023)

Processutveckling innebär mer än att enbart dokumentera hur arbetet sker i nuläget. Det handlar även om analysera, ifrågasätta och förbättra processerna för att bättre stödja verksamhetens mål. Genom att fokusera på att skapa värde för kunden och förenkla arbetsmoment kan företag anpassa sina rutiner till dagens krav på snabbhet, anpassningsbarhet och digitalisering. Detta kan innebära att införa nya digitala verktyg, automatisera delar av processen eller helt omstrukturera arbetsflöden för att optimera resursanvändning och möta både företagets och kundernas förändrade behov. (Canea.se, u.d.)

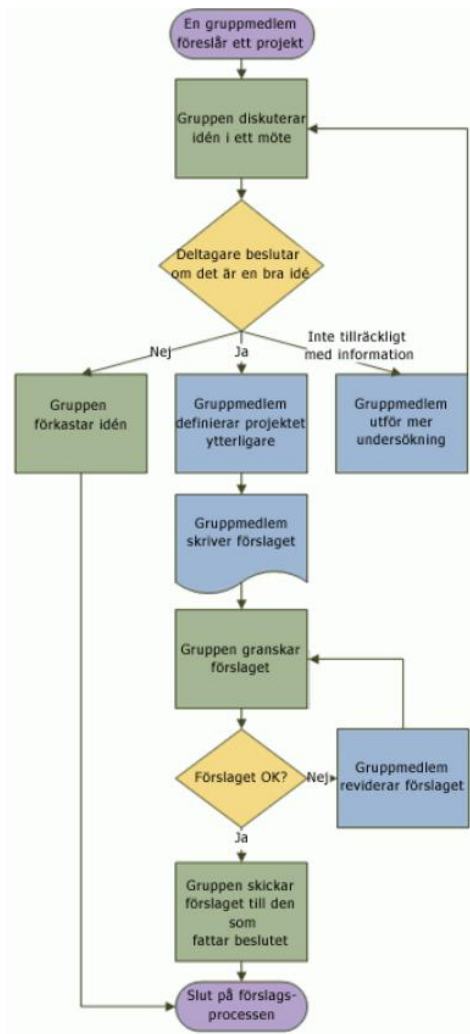
Ett kontinuerligt arbete med processutveckling leder ofta till ökad produktivitet, minskade kostnader och högre konkurrenskraft. Detta arbete skapar förutsättningar för företaget att vara mer beredd på förändringar i marknaden och säkerställer en långsiktig hållbar utveckling. Att involvera medarbetarna i detta arbete är avgörande, eftersom deras insikter och engagemang bidrar till att identifiera problemområden och utveckling av hållbara lösningar. (Kristen, 2021a)

Tekniskt sett skapas processkartor genom en uppsättning sammanlänkade linjer och standardiserade symboler som representerar olika steg och aktiviteter i arbetsflödet. Dessa symboler som bygger på ISO 5807-standarden, ger en enhetlig struktur som underlättar tolkning och analys. Följande symboler ingår i ISO 5807-standarden och används ofta i processkartor: (Svenska Institutet för Standarder, 1990)

Symboler	Namn	Betydelse
	Start/Slut	En oval symbol representerar start och slut
	Pilar	En linje eller pil används som en koppling mellan symboler
	Input/Output	Ett parallelogram representerar input och output
	Process	En rektangel representerar en process
	Beslut	En diamant indikerar på ett beslut

Figur 1 - Processymboler enligt ISO 5807 (Zervicepoint.com, 2022)

Figuren illustrerar de vanligaste symbolerna som används vid processkartläggning i enlighet med ISO 5807-standarden. Symbolerna inkluderar exempelvis ovaler för att markera start och slut, rektanglar för processer och diamanter för beslutspunkter. Genom att använda dessa symboler enhetligt blir det enklare att skapa tydliga och lättlästa flödesscheman, vilket underlättar kommunikationen av komplexa arbetsflöden. (Zervicepoint.com, 2022)



Figur 2 - Exempel på användning av processymboler (Microsoft.com, u.d.)

Figuren illustrerar ett konkret exempel på ett flödesschema som beskriver stegen i processen inom en grupp. Flödesschemat tydliggör hur olika aktiviteter och beslut är kopplade till varandra, vilket ger en tydlig bild över processens struktur. Genom att visualisera processen blir det lättare att identifiera utvecklingsområden och effektivera arbetsflödet. (Microsoft.com, u.d.)

I detta examensarbete används processkartläggning och processutveckling som centrala verktyg för att analysera och optimera övergången från pappersbaserad till elektronisk materialhantering hos Papper & Hus. Genom att visualisera nuvarande arbetsflöden och identifiera utvecklingsområden är det möjligt att skapa en mer strukturerad och användarvänlig handbok. Resultaten från kartläggningen ligger till grund för utformningen av handboken. Baserat på det kan handboken fungera som ett pedagogiskt stöd för Papper & Hus kunder och bidra till en effektiv övergång mot en mer digitaliserad och hållbar arbetsmodell. Att koppla processkartläggningen direkt till handbokens struktur säkerställer

att teorin kopplas till praktiska åtgärder, vilket gör innehållet mer användbart och meningsfullt både för företaget och dess kunder.

6 Hållbarhetsredovisning och hållbarhetsrapportering

Hållbarhetsredovisning och hållbarhetsrapportering är två begrepp som ofta används inom företags hållbarhetsarbete, men de har olika betydelse och funktioner. Hållbarhetsrapportering är en lagstadgad rapport, medan hållbarhetsredovisning är en frivillig rapport som företag kan välja att upprätta. (Malmström, 2022)

Den lagstadgade hållbarhetsrapporteringen är en del av verksamhetsberättelsen och bifogas till bokslutet. I Finland måste börsbolag, stora aktiebolag och andelslag upprätta en hållbarhetsrapport från och med räkenskapsperioden som börjar 2024. Hållbarhetsrapporten bygger på EU:s direktiv om hållbarhetsrapportering (CSRD) och kräver att stora företag redovisar sin förvaltning och hur deras verksamhet påverkar miljön och samhället. Detta regleras även i bokföringslagens sjunde kapitel. Syftet med hållbarhetsrapporteringen är att styra kapitalflöden mot hållbara investeringar och möta investerarens samt andra intressenters behov av omfattande information om företagen. Rapporten är därtill inte fritt formulerad, utan följer särskilda standarder som fastställs av Europeiska kommissionen, så att det möjliggör granskning av en hållbarhetsrevisor. (Patent och registerstyrelsen, 2024) (Bokföringslag 1336/1997, kap. 7, 1997)

Hållbarhetsredovisningen är däremot inte bunden av lagstadgade krav, vilket ger företagen frihet att utforma rapporten utifrån sina egna mål och intressenters förväntningar. Hållbarhetsredovisningen kan ha flera beteckningar, såsom miljöredovisning eller CSR-redovisning och kan fokusera på specifika områden som företaget anser vara viktiga. Eftersom det inte finns några fastställda regler för frivillig hållbarhetsredovisning är det upp till varje företag att bestämma omfattning i sin rapportering. (Malmström, 2022)

6.1 SME-företag

Små och medelstora företag utgör en betydande del av näringslivet. Deras totala inverkan på miljön och samhälle är därför av stor vikt. Genom att integrera hållbarhetsaspekter i sina affärsmodeller kan SME-företag inte bara bidra till en hållbar utveckling, utan även stärka sin egen konkurrenskraft. Hållbarhetsarbete kan till exempel leda till kostnadsbesparingar,

genom effektivare resursanvändning samt förbättra företagets varumärke och attraktivitet gentemot kunder och intressenter. (Företagarna.se, 2019)

Dessutom förväntades hållbarhetskrav från både myndigheter och intressenter öka gradvis från och med 2024, vilket gör det strategiskt viktigt för SME-företag att börja anpassa sig för att säkerställa lönsamhet och överlevnad. Verktyg som Nordic Sustainability Reporting Standards (NSRS) har utvecklats för att underlätta för SME-företag att implementera och rapportera sitt hållbarhetsarbete på ett strukturerat sätt. Genom att använda sådana verktyg kan SME-företag identifiera nya affärsmöjligheter, förbättra sin interna styrning och möta de växande krav från marknaden och samhället. (Wecircle.fi, 2024) (Steger, 2022)

I takt med att hållbarhetskrav från både marknaden och lagstiftningen ökar, blir förmågan att mäta och rapportera en konkurrensfördel. Företag som aktivt jobbar med mätbarhet och rapportering har en fördel i att anpassa sig till nya ramverk och kan lättare attrahera intressenter som alltmer fokuserar på miljömässiga, sociala och styrningsrelaterade investeringar. Därav är mätbarhet och rapportering inte bara verktyg för att säkerställa lagenlighet, utan även medel för att driva på kontinuerlig förbättring, stärka varumärket och säkerställa framgång inom hållbart företagande. (Företagarna.se, 2019) (Företagarna.se, u.d.)

ISO 14001 är en internationell standard som syftar till att hjälpa organisationer att förbättra sina processer och uppnå mål inom hållbarhet. Standarden är specifikt inriktad på miljöledning och ger en struktur för att hjälpa organisationer att förbättra sin miljöprestanda. Detta genom att minska negativa effekter på miljön, uppfylla lagstadgade krav och uppnå miljömål. Att implementera denna standard innebär att organisationer systematiskt kan hantera sina miljöaspekter och främja hållbarhet i sin verksamhet. Därtill är ISO 14001 en standard som kan tillämpas på alla sektorer, områden och verksamheter. (DNV, u.d.)

ISO 14001 genomgår för närvarande revideringar för att anpassas till förändrade marknadsförhållanden och teknologiska framsteg. Arbetet med att uppdatera denna standard påbörjades redan 2023, med förväntad publicering av den reviderade versionen under 2026. (DNV, 2025)

6.1.1 Hållbarhet i hela värdekedjan

Hållbarhetsrapportering enligt EU:s direktiv CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) ställer krav på att företag i hela EU redovisar hållbarhetsaspekter inte bara inom den egna verksamheten, utan även längs hela värdekedjan, både uppåt (leverantörer) och nedåt (kunder och distributörer). För finska företag innebär detta att de måste identifiera och rapportera väsentliga miljömässiga och sociala risker, möjligheter och påverkan som uppstår genom deras affärsrelationer och leverantörskedjor. (EY.com, 2024)

Företag ska tillämpa en så kallad dubbel väsentlighetsanalys. Detta innebär att de både ska bedöma hur deras verksamhet påverkar människor och miljö och hur hållbarhetsrelaterade faktorer kan påverka företagets finansiella ställning. Analysen omfattar hela värdekedjan och kräver att företag kartlägger och rapporterar om väsentliga hållbarhetsaspekter hos affärspartners, inklusive leverantörer och kunder. (EY.com, 2024)

För små och medelstora företag innebär CSRD främst en indirekt påverkan. De flesta SME företag omfattas inte direkt av rapporteringskraven. Däremot kan SME ändå behöva leverera hållbarhetsdata till större kunder som omfattas av CSRD, eftersom hela värdekedjan granskas. (Farbstein, 2025)

6.2 Hållbarhetsaspekter av digitalisering

Digitalisering av bokföringsprocesser har betydande hållbarhetsfördelar ur ett ekologiskt, ekonomiskt och socialt perspektiv. Genom att ersätta pappersbaserad hantering med digitala lösningar kan företag effektivisera sina arbetsflöden samtidigt som de bidrar till en mer hållbar utveckling. (Pohl, 2024) (Iveroth, Lindvall, & Magnusson, 2018, ss. 316-317)

En av de mest betydande miljöfördelarna är den minskade pappersförbrukningen. Traditionell hantering av bokföringsmaterial kräver omfattande utskrifter, fysiska arkiv och transporter av dokument, vilket leder till en hög resursförbrukning och direkt negativ påverkan på miljön. Därav genom att övergå till digital materialöverföring kan företag drastiskt minska sitt behov av papper och fysiska arkivutrymmen. Digital lagring i molnbaserade tjänster möjliggör en säker och långsiktig arkivering av bokföringsmaterial, utan att belasta miljön, samtidigt som det förenklar åtkomsten till information. (HQW Stockholm, 2024) (Iveroth, Lindvall, & Magnusson, 2018, ss. 323, 330)

Därtill innebär digitalisering även kostnadsbesparingar och ökad lönsamhet. Genom att automatisera bokföringsprocesser minskar behovet av manuellt arbete. Företag kan även spara in kostnader för papper och arkivförvaring. Effektivare processer leder till snabbare fakturahantering, färre fel och bättre ekonomisk översikt, vilket i sin tur kan stärka företagets konkurrenskraft. (Pohl, 2024) (Iveroth, Lindvall, & Magnusson, 2018, ss. 322, 330)

Ett automatiserat och digitalt arbetsflöde kan effektivt läsa information från fakturor och annat bokföringsmaterial genom OCR teknik, maskininlärning och artificiell intelligens. Dessa system extraherar data, såsom leverantör, kostnadsställen, mängder och koldioxidpåverkan, vilket möjliggör att uppgifterna direkt kan användas som underlag i hållbarhetsrapportering. På så sätt kan företaget spåra och rapportera exempelvis inköpsens miljöpåverkan, energiförbrukning eller leveranskedjans hållbarhet. Detta även i enlighet med standarder som CSRD eller ISO 14001. Det skapar både ökad spårbarhet och förenklar efterlevnad av lagstadgade krav i hela värdekedjan. Detta innebär ett ytterligare argument för en mer digitaliserad vardag för Papper & Hus kunder. (FAR, u.d.) (Finansinspektionen, 2024)

Digitaliseringens sociala aspekter handlar om att skapa en inkluderande och tillgänglig arbetsmiljö. Genom att anpassa digitala lösningar till olika användargrupper kan företag säkerställa att även de med begränsad teknisk kompetens kan ta del av och hantera digital överföring av bokföringsmaterial på ett enkelt sätt. En användarvänlig handbok, utbildningar och tydliga instruktioner är viktiga verktyg för att underlätta övergången till digitala system. (HQW Stockholm, 2024) (Iveroth, Lindvall, & Magnusson, 2018, ss. 319-320)

Genom att digitalisera bokföringsprocesser kan företag uppnå både ekologiska, ekonomiska och sociala hållbarhetsmål. Minskad pappersförbrukning, ökad kostnadseffektivitet och en mer tillgänglig arbetsmiljö är några av de viktigaste fördelarna. Digitalisering är därmed en viktig del av en mer hållbar och effektiv framtid. (Iveroth, Lindvall, & Magnusson, 2018, ss. 330, 332)

7 Risker

Mängder av händelser kan ha både gynnsamma och ogynnsamma effekter på ett företags strategier, aktiviteter och initiativ. Företagande går därmed att jämföra med risktagande, därav gäller det att förhålla sig till risker med välplanerade förberedelser och skyddsåtgärder. Risker kan vara både interna och externa, de påverkar organisationer på olika sätt. Risker kretsar kring hur de värderas, att se risken som en möjlighet eller att se risken som en osäkerhet. Allt beror på hur de behandlas och prioriteras utifrån förhållanden, inställningar och preferenser. En risk går att mäta i sannolikhet och ter sig olika i form av variation av utfall. Detta betyder att risker går att koppla ihop med digitalisering av processer och med hjälp av god riskbedömning och riskhantering kan företaget avgöra vilka risker som är värda att ta och inte. (Arwinge, Olve, & Magnusson, 2017, ss. 9-11, 33)

Affärsmodellerna har förändrats på ett dramatiskt sätt de senaste 15 åren och därmed förändras risknivåerna i samma takt. Det är heller inte endast företagen som påverkas av förändringen utan även samarbetspartners och kunder, vilket bidrar till en ny sårbarhet och nya möjligheter. När affärsmodeller utvecklas återspeglas det i system, processer och organisationslösningar, både internt och externt i organisationen. Tack vare dagens teknologi finns möjligheten för högkvalitativa processer, dock kan de vara så pass komplexa att de medför utmaningar. (Arwinge, Olve, & Magnusson, 2017, ss. 12-13)

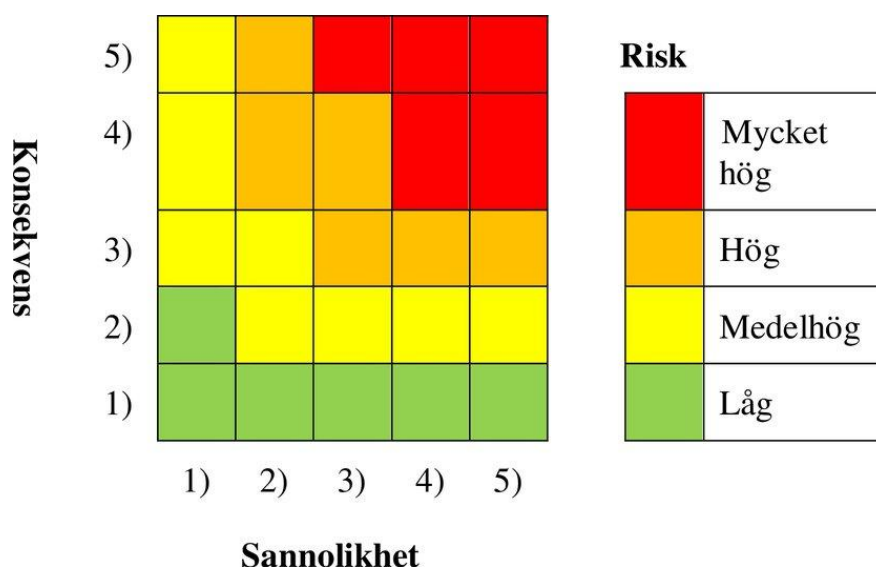
Det finns många olika typer av risker, i enlighet med risker kopplade till digitalisering av processer är de mest relevanta riskerna operativa risker, strategiska risker och finansiella risker. Vilket innebär att de även måste behandlas olika. Operativa risker är risker som uppstår i den dagliga verksamheten på grund av interna processer, system, människor eller externa händelser. Dessa får ökad betydelse till följd av affärsmodellens utveckling. Strategiska risker är att en organisation misslyckas med att uppnå sina mål och affärsstrategier på grund av förändringar i marknaden, konkurrens, teknologi eller interna beslut. Även detta blir alltmer väsentligt. Finansiella risker är sådant som påverkar ett företags ekonomi, lönsamhet och stabilitet på grund av förändringar i marknader, valutor, räntor eller andra ekonomiska faktorer. (Arwinge, Olve, & Magnusson, 2017, ss. 13, 122-123)

7.1 Riskbedömning

Vid övergången från pappersbaserad till digital materialöverföring är det viktigt att genomföra en riskbedömning för att identifiera potentiella risker som kan påverka både säkerheten och effektiviteten i den nya processen. Genom en noggrann riskanalys kan Papper & Hus säkerställa att den digitala övergången sker på ett säkert, lagligt och effektivt sätt. Riskbedömning är en systematisk process där sannolikheten för att en risk inträffar samt dess konsekvenser utvärderas, i syfte att bedöma om risken ligger inom eller utanför gränsen för önskat risktagande. (Arwinge, Olve, & Magnusson, 2017, s. 91)

Riskbedömningen delas in i tre delar, vilka är identifiering, analys och värdering av risker. För att förstå vilka risker som kan uppstå krävs en kartläggning av potentiella problemområden. När riskerna har identifierats, analyseras deras sannolikhet och konsekvenser. Genom att använda riskmatriser kan de rangordnas utifrån hur allvarliga de är och hur sannolikt det är att de inträffar, anpassat efter företagets verksamhet och resurser. Efter analysen, bedöms vilka av de identifierade riskerna som är allvarliga nog att behöva åtgärdas omedelbart och vilka som kan hanteras senare. (Arwinge, Olve, & Magnusson, 2017, ss. 93, 96, 97-98)

En riskmatris är ett verktyg för att få en djupare förståelse av verksamhetens risker. Att visuellt illustrera sambandet mellan sannolikhet och konsekvens ger matrisen en tydlig överblick över riskernas allvarlighetsgrad. Förutom att enbart spekulera kring potentiella konsekvenser, hjälper matrisen till att identifiera och prioritera de mest kritiska riskerna, vilket möjliggör en mer strategisk riskbedömning. I riskmatrisen representerar Y-axeln konsekvens och X-axeln sannolikhet. Det är vanligt att använda en skala på 1 till 5, där 1 indikerar den lägsta nivån och 5 den högsta. (Kristen, 2022b)



Figur 3 – Riskmatris (Europeiska unionens officiella tidning, 2019)

Digitalisering innebär stora möjligheter för företag, men det medför också risker kopplade till IT-säkerhet och informationshantering. Informationssäkerhet och säkerhetstänkande är därför avgörande faktorer för att digitalisering ska kunna ske på ett tryggt sätt. Bristande IT-säkerhet kan leda till allvarliga risker och konsekvenser, såsom dataintrång, förlust av säkerhetsbelagd information, ekonomiska förluster och skadat förtroende från kunder och andra intressenter. Förutom risker kopplade till IT-säkerhet, medför även implementeringen av nya processer eller projekt alltid vissa risker. (Kans, 2019, ss. 144-145)

7.2 Riskhantering

Till skillnad från riskbedömning, som handlar om att identifiera och analysera risker, handlar riskhantering om att ta fram strategier och åtgärder för att hantera dem på ett systematiskt sätt. Det vill säga implementera åtgärder för att minska eller eliminera riskerna, beroende på sannolikheten och konsekvensen. Riskhantering är därtill en kontinuerlig process där risker måste övervakas och åtgärder justeras vid behov. Detta är särskilt viktigt vid digitalisering av bokföring, där tekniska fel, datasäkerhet och användarmotstånd kan påverka övergången till digital materialöverföring. (Arwinge, Olve, & Magnusson, 2017, ss. 100-101)

ISO 31000 är en global standard som ger riktlinjer för hur organisationer kan hantera och bedöma risker på ett effektivt sätt. Standarden betonar att riskhantering ska vara en integrerad del av verksamheten. Standarden baserar sig på fem principer, vilka är undvika,

reducera, dela, acceptera och exploatera. Undvika innebär att eliminera en risk genom att exempelvis avstå från en aktivitet helt. Reducera handlar om att minska sannolikheten eller konsekvenserna av en risk, exempelvis genom förbättrade säkerhetsrutiner. Dela innebär att överföra risken till en annan part, såsom genom försäkringar. Acceptera används när en risk bedöms vara låg eller kostnaderna för att eliminera den överstiger fördelarna. Exploatera innebär att använda en risk till sin fördel, exempelvis genom att identifiera möjligheter i en osäker situation. Genom riskhanteringen kan företag anpassa sina strategier för att utveckla företaget. (Arwinge, Olve, & Magnusson, 2017, ss. 100-101) (Kans, 2019, s. 149)

För att minimera hotbilder och stärka IT-säkerheten, samt säkerställa en framgångsrik implementering av en ny process måste företag arbeta med säkerhetshöjande åtgärder på tre nivåer. Dessa är fysiska, tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder. Fysiska säkerhetsåtgärder syftar till att skydda den fysiska miljön där information hanteras. Detta inkluderar säker förvaring av enheter och begränsad åtkomst till platser där känsliga data behandlas. (Kans, 2019, ss. 164-165)

Tekniska säkerhetsåtgärder fokuserar på skydd av system och nätverk genom olika tekniska lösningar. Kryptering av data, stark autentisering och regelbundna säkerhetsuppdateringar är centrala metoder för att stärka informationssäkerheten. Ett annat tekniskt skydd är säkerhetskopiering, där data regelbundet sparas på externa servrar eller i molntjänster för att säkerställa att viktig information kan återkallas vid tekniska fel. (Kans, 2019, ss. 166-167)

Organisatoriska säkerhetsåtgärder handlar om att säkerställa att medarbetare och användare har rätt kunskap och riktlinjer för att hantera IT-säkerhet och nya processer på ett ansvarsfullt sätt. Utbildning och medvetenhet är en av de viktigaste faktorerna för att minska riskerna kopplade till mänskliga misstag. Genom att implementera en tydlig säkerhetspolicy och riktlinjer kan företag minska risken för att anställda omedvetet utsätter system och information för hot. Regelbundna säkerhetsbedömningar kontrollerar att säkerhetsrutinerna är uppdaterade och anpassade till den aktuella hotbilden. (Kans, 2019, ss. 150, 168-170)

För företag som Papper & Hus, som hanterar känslig ekonomisk information och samtidigt implementerar en ny process åt sina kunder, är det avgörande att säkerhet och

riskhantering är en integrerad del i den digitala övergången. Genom att implementera en kombination av fysiska, tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder kan verksamheten skydda sina system och kundernas data från obehörig åtkomst och potentiella säkerhetshot. Ett strukturerat säkerhetsarbete säkerställer inte bara efterlevnad av lagstadgade krav, som GDPR, utan stärker också kundernas förtroende för företagets digitala tjänster och processer. (Kans, 2019, ss. 152, 155, 164)

8 Metodik

I detta kapitel behandlas val av metoder som använts i examensarbetet. Valet av metodik baseras på vad som bäst lämpar sig för Papper & Hus utvecklingsarbete. Centrala metoder i forskningsprocessen är intervjuer, benchmarking och processkartläggning, det vill säga en kvalitativ forskningsmetod (Bryman & Bell, 2017, s. 59).

Inom företagsekonomisk forskning klassificeras olika metoder eller tillvägagångsätt förenklat till två sidor, kvantitativ och kvalitativ. Den kvantitativa forskningsmetoden fokuserar på mätbara data och betonar kvantifierbara, statistiska och vanligtvis generaliserbara resultat. Medan den kvalitativa forskningsmetoden vanligtvis lägger fokus på innehållet i respondentens uttalanden och inte kvantifiering. Forskningen betonar mer tolkning av respondentens svar, främst genom analys av intervjuer och observationer. Forskaren strävar efter att hitta en röd tråd i materialet och dra slutsatser baserade på en helhetsförståelse. Syftet är beskriva sammanhang och utveckla teoretiska insikter utifrån forskningsresultaten. (Bryman & Bell, 2017, s. 58)

8.1 Utvecklingsarbete

Ett utvecklingsarbete syftar till att åstadkomma förändring genom att använda redan existerande kunskap. Vid utvecklingsarbeten fungerar tidigare forskning som grund för fortsatt utveckling. Produktion av kunskap kan dock också vara en del av utvecklingsarbetet. Den kunskap som redan finns kan behöva utvecklas vid specifika arbeten genom nya metoder, lösningar och förslag. (Patel & Davidsson, 2019, ss. 12-14).

Examensarbetet kan anses vara ett utvecklingsarbete för att utveckla en process för elektronisk materialöverföring, eftersom det utnyttjar befintlig forskning och metoder för att skapa nya insikter och lösningar till Papper & Hus. En viktig del av den inledande

utvecklingsarbetsprocessen är att kartlägga vilka förändringar och förbättringar som strävas till att uppnå. Genom att använda tidigare forskning och litteratur som stöd och tillämpa metoder syftar arbetet till att utveckla eller bidra med nya perspektiv och kan leda till förbättringar. (Bryman & Bell, 2017, ss. 116-117)

8.2 Processkartläggning

Att använda processkartläggning som metod kan ge en djupare förståelse för de arbetsflöden och processer som studeras. Genom att skapa visuella kartor av processer kan det underlätta identifieringen av problem, var de finns och varför de finns. Metoden genomförs vanligtvis med workshops och möten var olika intressenter samlas för att diskutera och dokumentera varje steg i en process. Ett segment i verksamheten väljs ut där kartläggningen ska genomföras. Resultatet blir en processkarta som visar relationerna mellan aktiviteter och aktörer, vilket underlättar analys och vidare utveckling. Genom att använda processkartläggning som metod bidrar det till att få en tydlig överblick över hur processer i ett företag fungerar. Det här hjälper till att kunna fatta välgrundade beslut och slutsatser samt rekommendationer. (Hallén, 2023)

Processkartläggning kommer att tillämpas vid ett tillfälle i examensarbetet. Vid en nulägesanalys av Papper & Hus kundklientel och bokföringssystemets egenskaper används processkartläggning, för att bilda sig en uppfattning om deras nuvarande arbetsflöden. Baserat på nulägesanalys, teori och benchmarking presenteras resultatet som ett förslag till en handbok som Papper & Hus kan använda sig av vid övergången till elektroniska processer för kundhantering och materialhantering.

8.3 Intervju

Intervju är metoden som används i examensarbetet för att samla in fördjupad information om nuvarande arbetsflöden, benchmarking samt de utmaningar som finns vid digitalisering. Intervjuer möjliggör en djupare förståelse för både praktiska aspekter och respondenternas åsikter samt upplevelser. (Bryman & Bell, 2017, ss. 452-453)

Intervjuerna genomförs i en semistrukturerad form, vilket innebär att de följer en uppsättning förutbestämda frågor, men lämnar utrymme för följdfrågor, öppna svar och diskussion. Detta gör det möjligt att anpassa intervjun enligt respondenternas svar och kan

fånga upp specifika aspekter som annars inte skulle ha framkommit. Genom att kombinera intervjuvären med andra metoder såsom processkartläggning, skapas en mer heltäckande bild som främjar resultatet och slutsatser. (Patel & Davidsson, 2019, ss. 104-105). Urvalet av respondenter baserar sig på ett strategiskt urval, vilket innebär att respondenterna väljs baserat på deras relevans och kunskap inom det undersökta området. (Gunnarsson, 2020)

Intervjuerna genomfördes med nyckelpersoner inom Papper & Hus och benchmarkingen genomfördes med företaget Azets Insight Oy. Strukturen och frågorna varierar utgående från om det gällde nulägesanalys eller benchmarking. Respondenterna är i ledande positioner och de har mest kontroll över de interna processerna. Dessa är Papper & Hus VD Björn Lindqvist och Elisa Vahtokari från Azets, Elisa är Team Leader och Financial Controller.

8.4 Benchmarking

Benchmarking är en metod där företag jämför sina processer, tjänster eller produkter med andra företag som presterar bra, vanligtvis inom samma bransch. Syftet är att identifiera områden för förbättring genom att lära sig av andras framgångsrika metoder och implementera liknande strategier i den egna verksamheten. Genom att tillämpa benchmarking kan företag kontinuerligt övervaka och förbättra sina prestationer. (Bokio.se, u.d.)

Intervju användes huvudsakligen som metod till benchmarkingen. Företaget som ingår i benchmarkingen är regionbyrån Azets Insights Oy, mer specifikt kontoret som ligger i Raseborg. Azets är en internationell koncern som erbjuder tjänster och rådgivning inom ekonomi, lön och HR. Azets är redan pappersfria och har genomgått den elektroniska övergången med sina kunder, som Papper & Hus strävar till att genomgå. För att komplettera benchmarkingen genomfördes en analys och jämförelse av olika bokföringsbyråers nätsidor gällande deras digitala processer. Syftet är att kartlägga framgångsfaktorer och utvecklingsområden.

9 Resultat

I detta kapitel presenteras de huvudsakliga resultaten från genomförda intervjuer, benchmarking och processkartläggning, vilka utgör grunden för analys och slutsats av materialöverföringsprocessen hos Papper & Hus. Genom intervjuer med nyckelpersoner

inom Papper & Hus och Azets, har en kartläggning av befintliga arbetsflöden tagit fram styrkor och utmaningar i den digitala övergången. Slutsatsen av studien ger en konkret grund för utformningen av den handbok som ska underlätta övergången till digital materialöverföring och en pappersfri verksamhet.

9.1 Intervjusvar

Intervjuerna genomfördes via Teams och bandades in. Efter intervjun transkriberades materialet, varefter bandningen raderades. Resultaten baserar sig huvudsakligen på intervjuerna, som gav en fördjupad insikt i nuvarande arbetsflöden och hur en övergång till pappersfri verksamhet kunde se ut. Processkartläggningen och intervjuerna bidrog till att stärka undersökningens tillförlitlighet och skapa förtroende. Till först intervjuade jag Papper & Hus VD Björn Lindqvist för att kartlägga nuvarande materialöverföringsprocesser och kundklientel, samt identifiera syftet med elektronisk materialöverföring. Därefter intervjuade jag Elisa Vahtokari, en Team Leader och Financial Controller från bokföringsbyrån Azets, som redan är en pappersfri verksamhet, detta i ett benchmarkingsyfte. Intervjun gick ut på att kartlägga lärdomar och utmaningar som uppstod när Azets genomförde övergången från pappersbaserad materialöverföring till elektronisk materialhantering, för att sedan kunna tillämpa detta i handboken till Papper & Hus.

Båda intervjuernas längd var ca 30 minuter och det material som bidrog med värdefull information till undersökningen inkluderades i sammanfattningen. Intervjuernas frågestomme såg relativt olika ut eftersom ena intervjun var i ett benchmarkingsyfte. Benchmarkingintervjuns frågor var utformade för att kunna tillämpas tillsammans med intervjun hos Papper & Hus. Under intervjun ställdes även tilläggsfrågor. Intervjufrågorna finns som bilaga 1 och 2.

9.1.1 Intervju med VD Björn Lindqvist

Intervjun genomfördes med Papper & Hus VD Björn Lindqvist, som gav samtycke till att använda namn och titel i examensarbetet. I denna intervju kartlades nuvarande materialhanteringsprocesser, utmaningar och fördelar med digitalisering, kundsegment och inverkan på anställda. Papper & Hus använder bokföringsprogrammet Visma Fivaldi, vilket möjliggör en helt digital hantering av bokföringsmaterial, inklusive fakturering,

inköpsreskontra och kvittohantering. De har sedan år 2020 övergått till ett digitalt arkiv där all bokföring, fakturor, kvitton och protokoll lagras elektroniskt. Därtill påpekar Björn att elektronisk materialöverföring inte är det samma som att skicka PDF-filer via e-post, utan att allt material ska integreras direkt i bokföringsprogrammet.

Den största utmaningen som Papper & Hus upplever kring övergången är kundernas acceptans av digitala processer. Många kunder är ovana vid digitala verktyg och ser det som en kostnad snarare än en tidsbesparande investering. Papper & Hus menar att för kunderna innebär digitalisering att all ekonomisk information samlas i ett system, vilket förenklar administrationen och ger en bättre översikt över ekonomin i realtid. Björn betonar att det handlar om att få kunderna att inse dessa fördelar. För Papper & Hus leder digitaliseringen till ökad lönsamhet och effektivitet, då bokförare kan hantera fler kunder på kortare tid. Dessutom öppnar det upp möjligheter till att expandera geografiskt.

Målet är att 80% av kunderna ska vara helt digitala, men vissa kundsegment bedöms inte vara lönsamma att inkludera i denna process. Mindre föreningar och kunder med mycket få transaktioner prioriteras inte i digitaliseringsarbetet, men erbjuds fortsatt service i pappersformat. Personalen har generellt goda kunskaper i digitala system, men vissa bokförare är mindre bekväma med att introducera kunder till nya arbetssätt, betonar Björn.

9.1.2 Benchmarkingintervju med Team Leader

Benchmarking intervjun genomfördes med Elisa Vahtokari, Financial Controller och Team Leader på Azets i Ekenäs, som gav samtycke till att använda namn och titel i examensarbetet. Intervjun gav en inblick i hur Azets hanterade övergången från pappersbaserad till elektronisk materialhantering, både ur ett kundperspektiv och personalperspektiv. Azets i Ekenäs använder sig av bokföringsprogrammen Visma Business och Netvisor, vilket för dem möjliggör en automatiserad och effektiv hantering av bokföringsmaterial.

En av de största fördelarna som Elisa upplever med en pappersfri verksamhet är ökad effektivitet, säkerhet och mindre manuellt arbete. Automatisering av enklare uppgifter frigör tid för konsultation och mer kvalificerat arbete, så som skatterådgivning och affärsutveckling. Elisa betonar även att digitalisering möjliggör användning av AI och

maskininlärning, vilket skapar effektivare processer och minskar risken för fel. Utmaningar som Elisa upplever kring en övergång till elektronisk materialhantering inkluderar motstånd från vissa kunder som fortfarande föredrar pappersbaserade metoder. För att hantera detta erbjuder Azets en hybridlösning där kunder som väljer att fortsätta skicka in pappersdokument får betala en högre avgift på grund av det manuella arbete som krävs.

För att hjälpa kunder att anpassa sig till den digitala förändringen erbjuder Azets introduktions-sessioner via Teams, instruktionsvideor och personligt stöd från bokförarna. Bokförarna kommunicerar med sina kunder via e-post, telefonsamtal och videochattar, där flera personer kan delta samtidigt, vilket Elisa betonar har varit en effektiv metod för utbildning och support.

Därtill berättar Elisa att digitalisering har förändrat bokförarnas roll från att enbart hantera bokföring till att även fungera som IT-konsulter och affärsrådgivare. Kunder vänder sig ofta till sina bokförare för stöd i frågor som skatter, företagsutveckling och administrativa processer, vilket gör att arbetet blir mer konsultinriktat.

Elisa gav som råd till andra bokföringsbyråer som går igenom denna förändring att övergången tar tid och motstånd kan förekomma, men att det på lång sikt är värt det. IT-stöd är avgörande, både för kunden och internt inom bokföringsbyrån, för att hantera tekniska problem och säkerställa en effektiv digitalisering.

10 Analys och slutsats

I detta kapitel analyseras resultaten från intervjuerna och processkartläggningen. Därtill görs en jämförelse och analys på olika bokföringsbyråers digitala processer, genom deras nätsidor. Detta i syfte att tillämpa styrkor, svagheter, möjligheter och utmaningar i Papper & Hus digitaliseringsprocess. Genom att koppla samman empirin med relevant teori undersöks de faktorer som övergången till en pappersfri materialhantering kräver, inklusive tekniska, organisatoriska och kundrelaterade aspekter. Fokus ligger på att utvärdera hur väl företagets nuvarande strategier stödjer digitaliseringen och vilka förbättringsåtgärder som kan implementeras för att underlätta övergångsprocessen. Avslutningsvis presenteras slutsatser och rekommendationer för hur Papper & Hus kan optimera sin digitala materialöverföringsprocess som sedan sammanställs i handboken.

10.1 Analys av benchmarkingföretaget Azets

Övergången till en pappersfri verksamhet hos Azets visar både framgångsfaktorer och vissa utmaningar som kan vara relevanta för Papper & Hus i deras digitaliseringsprocess. De bokföringsprogram som Azets använder har möjliggjort automatisering av flera bokföringsprocesser, vilket har lett till en mer effektiv, säker och flexibel hantering av bokföringsmaterial.

En av de största fördelarna med digitaliseringen är att den främjar automatisering och minskar manuellt arbete. Elisa berättar att AI och maskininlärning har integrerats i processerna, vilket minskar risken för fel och ökar kvaliteten i arbetet. Digitaliseringen möjliggör även bättre tillgänglighet, då information kan delas i realtid mellan medarbetare och kunder, vilket bidrar till en mer konsultinriktad verksamhet. En viktig insikt från intervjun är att motstånd från kunder är en av de största utmaningarna vid övergången till elektronisk materialhantering. Kunder som är vana vid traditionell pappershantering kan uppleva den digitala omställningen som svår eller onödig. För att hantera detta har Azets valt att införa en hybridlösning där pappersbaserade kunder får betala en högre avgift på grund av manuellt arbete, vilket skapar ett ekonomiskt incitament till att bli en digitaliserad kund. Detta framkommer även i den teoretiska referensramen samt att det betonas i handboken, för att uppmuntra kunderna till elektronisk materialhantering.

En annan central förändring efter den digitala övergången är hur bokförarnas arbetsuppgifter har utvecklats. Tidigare var deras främsta uppgift att registrera och hantera bokföringen, men nu har rollen blivit mer konsultativ och IT-inriktad. Bokförarna fungerar allt oftare som rådgivare i frågor om affärsutveckling, skatter och systemanvändning, vilket ställer högre krav på deras kompetens inom både ekonomi och digitala verktyg, detta kan bland annat användas som argument för elektronisk materialhantering.

Azets har hanterat kundernas osäkerhet genom utbildning och systemsupport, såsom introduktionsmöten, instruktionsvideon och personlig vägledning. Dessa åtgärder har varit avgörande för att säkerställa en framgångsrik övergång till elektronisk materialhantering.

10.1.1 Lärdomar från Azets

Benchmarkingen visar att en lyckad digitalisering kräver mer än bara tekniska lösningar, det handlar även om kund Anpassning, utbildning och förändringsledning. Genom att skapa

tydliga incitament för kunder, erbjuda utbildning och säkerställa IT-stöd kan övergången till en pappersfri verksamhet ske framgångsrikt.

För Papper & Hus innebär detta att:

1. En hybridlösning kan införas, kunder som fortfarande föredrar pappershantering kan erbjudas en manuell tjänst som indirekt innebär ett dyrare pris, samtidigt som digitala lösningar uppmuntras.
2. Bokförarnas roll kan förändras till en mer konsultativ roll inom digitala lösningar.
3. Därtill är kundstöd och vägledning avgörande, det vill säga instruktionsmaterial och personlig support kan spela en stor roll i hur väl kunderna anpassar sig till den nya digitala processen.

Genom att ta lärdom av Azets erfarenheter kan Papper & Hus planera en mer strukturerad övergång till elektronisk materialhantering. Där både Papper & Hus och deras kunder ser fördelarna med digitalisering, vilket synliggörs i handbokens utformning.

10.2 Benchmarking av bokföringsbyråers nätsidor

Jag har därtill valt att göra en jämförelse och analys av de digitala processerna hos tre framstående finska bokföringsbyråer, på basen av vad de kommunicerar genom sina nätsidor. De bokföringsbyråer jag har valt är Azets Insight Oy, Rantalainen Oy och Bäck&Vilén Ab. Detta ger en insikt i hur företagen har anpassat sig till digitaliseringens krav inom redovisning och specifikt bokföring. Syftet med jämförelsen är att komplettera och fördjupa benchmarkingen.

Azets erbjuder omfattande ekonomitjänster med fokus på digitalisering och automatisering, de är en pappersfri bokföringsbyrå. De använder moderna, webbaserade bokföringsprogram som möjliggör realtidsuppdateringar och automatisering av ekonomiska processer. Azets använder sig av digitala lösningar för att göra sina kunders ekonomiska processer mer lättskötta och för att säkerställa att den finansiella informationen alltid är uppdaterad. De förmedlar även till sina kunder om datasäkerheten och de tids- och kostnadsbesparingar som uppkommer vid en pappersfri bokföringsbyrå som Azets. (Azets.fi, u.d.) (Azets.fi, u.d.)

Även Rantalainen är en auktoriserad bokföringsbyrå som betonar vikten av elektronisk materialhantering, med särskilt fokus på flexibilitet och kund Anpassning. De använder sig av olika program som Procountor, Netvisor, Lemonsoft och Fivaldi för att anpassa sig efter kundernas specifika behov. Rantalainen förmedlar också fördelarna med elektronisk ekonomiförvaltning, såsom datasäkerhet, realtidsuppdateringar, hur bokföringsmaterial kan behandlas på distans och tidsbesparingar. Samt att de betonar vikten av säkra och spårbara processer. De har en hel flik på sin nätsida var de behandlar digital ekonomiförvaltning. På den fliken räknar de upp fördelar och olika programvaror. Utöver det beskriver de hur en övergång till digital ekonomiförvaltning ser ut och inkluderar vanliga frågor samt svar gällande elektronisk materialhantering. (Rantalainen.fi, u.d.) (Rantalainen.fi, u.d.)

Bäck&Vilén erbjuder också moderna bokföringstjänster med betoning på digitalisering och kund Anpassning. De arbetar aktivt med att erbjuda pappersfri bokföring, vilket innebär att allt hanteras digitalt. De använder sig av molnbaserade lösningar, som möjliggör realtidsuppdateringar, oavsett plats, för sina kunder. Samt att de erbjuder automatiserade tjänster som elektronisk fakturahantering och integrerade rapporteringsverktyg. Så som Azets och Rantalainen förmedlar också Bäck&Vilén fördelarna med elektronisk ekonomiförvaltning. De räknar upp bland annat spårbarhet, tids- och kostnadsbesparingar, datasäkerhet och minskad risk för fel. (Bäck&Vilén, u.d.)

Alla tre bokföringsbyråer lyfter fram liknande syften och fördelar, såsom tidsbesparing, kostnadseffektivitet, datasäkerhet och tillgång till ekonomisk information i realtid. Dock skiljer de sig något i hur utförligt de kommunicerar dessa processer. Rantalainen utmärker sig genom att ha en särskild sektion på sin hemsida dedikerad till digital ekonomiförvaltning, vilket visar på en mer pedagogisk kommunikationsstrategi gentemot sina kunder, som Papper & Hus kunde använda sig av. Azets och Bäck&Vilén lyfter också fram sina pappersfria lösningar och betonar nyttan för kunden, men med något mer generell information. Det framgår att elektronisk materialhantering inte längre endast är en konkurrensfördel, utan även en förväntad standard av både kunder och regelverk.

10.3 Nulägesanalys av Papper & Hus

Papper & Hus har genomfört digitala förändringar i sin bokföringsprocess, men trots detta återstår flera utmaningar. Genom att analysera resultaten från intervjun och processkartläggningen kan både framgångsfaktorer och hinder identifieras. Analysen baseras på tre centrala områden, vilka är tekniska aspekter, organisatoriska utmaningar och kundernas acceptans av digitalisering.

Det bokföringsprogram som Papper & Hus använder möjliggör en helt digital hantering av material, inklusive fakturor, kvitton och bokföringsunderlag. Systemet är integrerat och erbjuder en arkiveringsfunktion, vilket bidrar till en effektiv och strukturerad bokföringsprocess. Även om programmet Visma Fivaldi är ett etablerat system förekommer tekniska krascher, såsom med de flesta tekniska system, vilket kan orsaka tillfälliga avbrott i verksamheten och skapa osäkerhet bland användarna. En ytterligare teknisk begränsning är att mindre företag kan uppleva kostnaden för Fivaldi som hög, vilket kan göra det svårare att motivera en digital övergång för alla kundsegment.

10.3.1 Interna processer

Interna processer på Papper & Hus är redan anpassade till en digital arbetsmiljö och personalen har god förståelse för systemet. Däremot finns vissa skillnader i viljan och förmågan att sälja in digitala lösningar till kunderna. Vissa medarbetare är mer bekväma med att introducera digitala arbetssätt, medan andra är mer försiktiga. Detta tyder på att det kan behövas mer utbildning och stöd internt för att säkerställa en enhetlig kommunikation gentemot kunderna.

Digitaliseringen påverkar även Papper & Hus affärsmodell och lönsamhet. Genom att övergå till digital hantering kan varje bokförare hantera fler kunder, vilket skapar större intäktsmöjligheter. Dessutom möjliggör digitaliseringen en expansion utanför Papper & Hus nuvarande geografiska område, eftersom kunder kan hanteras på distans utan behov av fysiska möten.

10.3.2 Kunders acceptans till digitalisering

Trots att Papper & Hus har implementerat digitala lösningar för bokföring, kvarstår utmaningar i att få kunderna att anpassa sig till den nya processen. Många kunder kan

uppleva att digitalisering är tekniskt krävande, medan andra ser det som en onödig kostnad snarare är en långsiktig investering. För att hantera dessa hinder krävs en kombination av kundutbildning, tydlig kommunikation och incitament, vilket även framgår i den teoretiska referensramen. En av de främsta anledningarna till att kunder är skeptiska till digital materialöverföring är bristen på teknisk förståelse. För att sänka tröskeln kan Papper & Hus erbjuda praktiska och personliga utbildningar där kunder får introduktion med genomgång av systemet. Genom att skapa en lättillgänglig digital handbok kan kunderna, utöver introduktionen, få stöd i sin egen takt.

Utöver tekniska farhågor, betonar Björn att kunder kan se digitaliseringen som en ökad kostnad, trots att den sparar både tid och resurser. För att ändra denna uppfattning är det avgörande att Papper & Hus kommunicerar det ekonomiska och praktiska värdet på ett tydligt sätt. Genom att visa konkreta tidsbesparingar, såsom minskad administration och snabbare fakturahantering, kan kunderna inse nyttan. Detta tydliggörs också i handboken.

För att ytterligare driva på digitaliseringen kan Papper & Hus införa incitament som motiverar kunder att övergå till elektronisk hantering. Genom att anpassa prissättningen, där manuella tjänster blir dyrare, kan Papper & Hus försöka påverka kundernas val.

Genom att kombinera dessa tre strategier, utbildning, tydlig kommunikation och incitament, kan Papper & Hus minska kundernas motstånd och skapa en mer självgående digitaliseringsprocess. På så sätt kan de nå sitt mål om att 80% av kunderna ska vara helt digitala, samtidigt som både lönsamhet och effektivitet ökar.

10.4 Rekommendationer

Analysen av intervjuerna, processkartläggningen och benchmarkingen visar att Papper & Hus har påbörjat en digital omställning, men står inför flera utmaningar. Trots att deras bokföringsprogram, Visma Fivaldi, möjliggör en helt elektronisk materialhanteringsprocess, visar undersökningen att både interna och externa faktorer påverkar hur väl digitaliseringen genomförs i praktiken. Utmaningarna är främst kopplade till kunders acceptans, intern kommunikation om digitala lösningar och förmågan att sälja in nyttan med digitaliseringen.

Det framgår att vissa medarbetare är osäkra i sin roll att vägleda kunder i digitala lösningar, vilket kan skapa ojämna upplevelser för kunderna. Samtidigt framkommer det att kunderna behöver mer stöd för att förstå och acceptera övergången, särskilt de som är ovana vid digitala verktyg eller uppfattar förändringen som en extra kostnad snarare än en investering. Därav handlar digitaliseringen inte enbart om digitala lösningar, utan även om beteendeförändring, kompetens och kommunikation, både internt och externt.

Benchmarkingen av andra bokföringsbyråer, visar att en kombination av kundutbildning, ekonomiska incitament och teknisk automatisering är tre framgångsfaktorer. Azets bekräftar även den teoretiska referensramen om att förändring kräver tydlig kommunikation, förankring och stöd. Detta genom att erbjuda personlig vägledning, instruktionsmaterial och ekonomiska incitament, där manuellt arbete kostar mer, vilket i sig bidrar till att lyckas öka kundernas digitala mognad och samtidigt effektivisera sina egna processer.

Enligt teorin är även effektiv riskhantering och förmågan att hantera organisatoriska förändringar avgörande faktorer för lyckad implementering av nya processer, såsom övergången till elektronisk materialhantering. Där spelar det en stor roll i hur väl kunderna förstår och kan se de många fördelar som digitaliseringen leder till. Genom att analysera sannolikhet och konsekvens för varje risk kan Papper & Hus ta fram förebyggande åtgärder. Detta återspeglas i intervjuerna, där det betonas att bristen på konkret information, exempelvis om tidsbesparingar, minskad administration och ökad säkerhet, bidrar till att vissa kunder upplever digitaliseringen som onödigt komplicerad eller kostsam. Detta innebär att kommunikationen inte bara ska informera, utan även översätta tekniska lösningar till tydliga och praktiska fördelar ur kundens perspektiv. Genom att utforma handboken med just detta fokus, pedagogisk, tillgänglig och konkret, kan Papper & Hus skapa en tryggare och mer mottaglig övergång för sina kunder.

Ur ett hållbarhetsperspektiv visar teorin att övergången till elektronisk materialhantering hos Papper & Hus inte enbart skulle bidra till ökad effektivitet, utan det har också potential att stödja företagets arbete med social och ekonomisk hållbarhet. Intervjuerna och benchmarkingen visar att digitalisering kan skapa sociala utmaningar, särskilt för kunder med låg teknisk vana. Här blir det centralt att säkerställa inkludering med utbildning, tillgängligt stödmaterial och kommunikation som anpassas efter olika kundgrupper.

Ekonomiskt sett kan digitaliseringen stärka hållbarheten genom minskade administrativa kostnader, färre manuella fel och ökad anpassningsförmåga. För att förverkliga detta behöver även hållbarhetstänket synliggöras i handboken som ett argument för elektronisk materialhantering.

10.4.1 Rekommendationer kopplat till det interna arbetet

Utifrån empirin från Papper & Hus och den teoretiska referensramen kan följande rekommendationer ges. Genom att förstärka intern kompetens och förtroende, kan personalen fungera som digitala vägledare. Men detta kräver kontinuerlig intern utbildning i både systemanvändning och kommunikation till kunden, vilket stärker den interna kontrollen och skapar enhetlig kommunikation utåt.

Genom att införa en prisstruktur baserad på tjänsteform för manuellt arbete, likt Azets, kan Papper & Hus påverka kundernas beteende. Kunder som upplever digitalisering som krånglig eller onödig kan bemötas med praktiska verktyg, som instruktionsfilmer, steg-för-steg manualer och personlig introduktion. Den digitala övergången bör också kopplas till hållbarhetsrapportering. Detta eftersom det kan öka kundernas förståelse över att digitaliseringen inte bara är effektiv, utan också en del i att ta ansvar för miljö, ekonomi och samhälle. Här fyller handboken en viktig aspekt, som både informationskälla och vägledning.

10.4.2 Rekommendationer kopplat till handbokens uppbyggnad

På basen av empirin och den teoretiska referensramen har jag byggt upp handboken med fokus på pedagogik och konkreta och praktiska exempel. Den ska fungera som informationskälla som både vägleder kunderna i den tekniska övergången och kommunicerar de långsiktiga fördelarna med elektronisk materialhantering.

Det innebär att jag valde att inleda handboken med att tydligt beskriva syftet med den, där det framgår varför Papper & Hus genomför denna digitala förändring. Här ansåg jag att det är viktigt att koppla förändringen till konkreta fördelar för kunden, såsom minskad pappershantering, tidsbesparingar, minskad risk för manuella fel samt bättre spårbarhet och ekonomisk översikt. Genom att lyfta fram dessa fördelar tidigt kan handboken skapa förståelse och motivation hos läsaren.

Därtill ansåg jag att en central del av handboken bör vara en tydlig steg-för-steg vägledning. Här beskrivs hur kunden rent praktiskt går till väga för att skicka e-fakturor, skanna och digitalisera kvitton samt använda molnbaserade lösningar för att lagra sitt bokföringsmaterial. Dessa arbetsflöden visualiserades med fördel genom enkla flödesscheman och bilder, vilket bidrar till att underlätta förståelsen och acceptansen. Hänvisningar till användning av Visma Fivaldis system utformades pedagogiskt med både bilder och text.

Eftersom många kunder kan känna osäkerhet inför digitalisering är det också viktigt att handboken innehåller en sektion för vanliga frågor och farhågor. Här beskrev jag frågan, till exempel som att digitalisering upplevs som krånglig, osäker eller dyr, och den bemöttes med ett enkelt och tydligt svar. Detta kunde minska tröskeln för kunder som är tveksamma eller saknar digital vana.

Vidare erbjuder handboken information om teknisk hjälp och support, med tydliga kontaktuppgifter, länkar till guider och instruktionsfilmer, samt information om individuell vägledning. På så sätt kan kunder känna sig trygga i att de får hjälp vid behov och inte lämnas ensamma i omställningen.

Slutligen ansåg jag att handboken bör innehålla uppmuntran och incitament, vilket genomfördes med ett tydliggörande av skillnaden mellan digital och manuell hantering genom en tabell. Därtill är möjligheten att erbjuda något mervärde för nya digitala kunder, som en kostnadsfri introduktion, ett sätt att fungera som extra motivation.

Genom att kombinera dessa strategier kan Papper & Hus nå sitt mål om att 80% av kunderna ska arbeta helt digitalt. Detta samtidigt som verksamheten uppnår sina mål gällande effektivitet, lönsamhet och kundnöjdhet. Handboken fungerar i detta sammanhang som ett verktyg för förändring, den konkretiserar teori i praktik, och blir därmed en koppling mellan strategi och utförande.

11 Kritisk granskning

Detta examensarbete har undersökt övergången från pappersbaserad till elektronisk materialhantering inom redovisningsbranschen, med fokus på uppdragsgivaren Papper & Hus Ab Oy. Arbetet kombinerar både en teoretisk referensram och praktisk tillämpning

genom intervjuer, benchmarking och processkartläggning. Examensarbetet analyserar inte enbart digitaliseringens tekniska aspekter, utan inkluderar även organisatoriska och kundrelaterade perspektiv, vilket ger en bredare förståelse över förändringsprocessen.

Det som inverkar på validiteten är att intervjuerna har genomförts med ett begränsat antal personer, vilket innebär att resultaten riskerar att vara beroende av de individuella respondenternas erfarenheter och perspektiv. Det är också möjligt att vissa svar kan ha påverkats av svar som kan vara färgade av hur respondenten vill uppfattas, särskilt i frågor som berör motstånd till förändring. För att ytterligare stärka validiteten kunde fler respondenter från olika kundsegment eller interna roller ha inkluderats, vilket hade kunnat ge ett bredare resultat från undersökningen.

Utöver det påverkas reliabiliteten i arbetet av möjligheten att generalisera resultatet till andra företag eller branscher, vilket innebär att slutsatserna bör tolkas med en viss försiktighet. Även om de identifierade utmaningarna sannolikt återfinns i andra bokföringsbyråer, är examensarbetet starkt kopplat till Papper & Hus specifika verksamhet, deras tekniska system och kundbas. De föreslagna rekommendationerna bör därav ses som exempel snarare än generella metoder.

Handboken som utvecklats som en del av arbetet framstår som ett konkret och användbart verktyg för att vägleda kunder i den digitala övergången. Den fyller en viktig funktion som stöd för både informationskälla och förändringsarbete. Dock bör den fortsätta utvecklas tillsammans med användarna, exempelvis genom kundfeedback och uppdateringar utifrån förändrade tekniska krav, det vill säga är handboken en bra grund att bygga vidare på.

Att intervju svaren och benchmarkingen stämmer överens med den teoretiska referensramen stärker ytterligare examensarbetets reliabilitet och validitet. Arbetets syfte och frågeställningar har behandlats metodiskt och den teoretiska referensramen har bidragit till att analysera och tolka resultatet på ett tillförlitligt sätt.

Digitalisering har varit föremål för tidigare undersökningar och resultatet pekar på att det utgör en avgörande faktor för att företag ska kunna utvecklas och förbli konkurrenskraftiga i en digitaliserad affärsvärld. För framtida undersökningar och vidareutveckling rekommenderas att lägga större vikt vid flera respondenter i den empiriska delen, samt att

fortsätta följa upp implementeringen av handboken i praktiken för att utvärdera dess faktiska resultat.

11.1 Etiska överväganden

I examensarbetsprocessen har en del etiska överväganden tagits i beaktande för att säkerställa att undersökningen genomförs på ett ansvarsfullt och professionellt sätt. Eftersom arbetet har en uppdragsgivare har det varit avgörande att hantera information på ett diskret och ansvarsfullt sätt. Känsliga uppgifter har hanterats med försiktighet.

Vid insamling av data har det säkerställts att alla involverade parter har gett sitt samtycke. Respondenterna har fått tydlig information om syftet med examensarbetet och undersökningen, samt hur deras svar kommer att användas. All data kommer att raderas efter att examensarbetet är slutfört i enlighet med forskningsetiska principer.

Därtill har det varit viktigt att ta hänsyn till uppdragsgivarens intressen utan att kompromissa med forskningsetik. Examensarbetet har genomförts på ett sätt som gynnar företaget genom att belysa förbättringsområden, samtidigt som den inte riskerar att skada dess rykte eller verksamhet.

12 Slutord

Syftet med detta examensarbete har varit att undersöka och utveckla övergången från pappersbaserad till elektronisk hantering av bokföringsmaterial hos uppdragsgivaren Papper & Hus Ab Oy. Jag har kombinerat teori om digitalisering, affärssystem, riskhantering och hållbarhets aspekter med empiriskt material från intervjuer, benchmarking och processkartläggning. Jag har strävat efter att ge uppdragsgivaren praktiska och användbara insikter.

Arbetet framhäver att övergången till digital hantering inte bara är en teknisk förändring, utan kräver även organisatorisk anpassning och en stark integrering hos kunder och medarbetare. Undersökningen lyfter fram vikten av att kommunicera fördelarna med digitalisering tydligt, erbjuda personligt användarstöd och att aktivt arbeta med förändringsledning. En digital process bidrar till ökad effektivitet, bättre spårbarhet,

minskade risker och ett mer hållbart arbetssätt. Dessa aspekter stärker både företagets interna och externa struktur.

Det konkreta resultatet av examensarbetet är en handbok som ska fungera som ett användarvänligt stöd för Papper & Hus kunder. Handboken presenterar en strukturerad vägledning för elektronisk materialöverföring, med målet att minska osäkerhet och öka acceptans för det digitala arbetsflödet. Den är samtidigt ett förslag på det utvecklingsarbete som uppdragsgivaren redan påbörjat och bör därför ses som ett levande dokument som kan utvecklas vidare i takt med förändrade behov och nya tekniska krav.

Att arbeta med digitalisering innebär en pågående process som kräver kontinuerlig uppföljning, vidareutbildning och anpassning. Det innebär för Papper & Hus att följa upp implementeringen av handboken, utvärdera kundernas upplevelser och utveckla ytterligare verktyg för att stötta en digital transformation. I framtiden kan det även bli aktuellt att utvidga och integrera hållbarhetsrapportering som en del av det digitala arbetssättet, vilket är något som inte bara möter lagstadgade krav, utan även stärker företagets ansvarstagande och konkurrenskraft.

Elektronisk materialhantering är inte längre enbart ett alternativ, utan ett nödvändigt steg för att anpassa sig till framtida behov. Detta examensarbete har belyst möjligheter och utmaningar som följer med denna övergång och presenterar konkreta rekommendationer för hur Papper & Hus kan ta arbetet vidare mot en mer effektiv, säker och hållbar framtid.

Litteraturförteckning

- Advania. (den 21 10 2020). *4 fördelar med digitalisering*. Hämtat från Advania:
<https://www.advania.se/blogg/4-fordelar-med-digitalisering> den 12 2 2025
- Affinda. (den 21 07 2023). *OCR-faktura 101: Mening, fördelar och användningsfall*. Hämtat från Affinda: <https://www.affinda.com/blog/ocr-invoice-101-meaning-benefits-and-use-cases> den 18 02 2025
- Alvesson, M., & Sveningsson, S. (2019). *Organisationer, ledning och processer*. Lund: Studentlitteratur.
- Arbetshälsoinstitutet. (u.d.). *Distansarbete, hybridarbete och multilokalt arbete*. Hämtat från Arbetshälsoinstitutet: <https://www.ttl.fi/sv/teman/forandringen-av-arbetslivet/distansarbete-hybridarbete-och-multilokalt-arbete> den 12 02 2025
- Arwinge, O., Olve, N.-G., & Magnusson, Å. (2017). *Risk, strategi och styrning*. Lund: Studentlitteratur.
- Azets.fi. (u.d.). *Kirjanpito-ohjelma harkinnassa?* Hämtat från Azets.fi:
<https://www.azets.fi/ohjelmistopalvelut/kirjanpito-ohjelma/> den 25 3 2025
- Azets.fi. (u.d.). *Kirjanpitopalvelu yrityksellesi – luotettava kirjanpito*. Hämtat från Azets.fi:
<https://www.azets.fi/talouhallinto/kirjanpito/> den 25 3 2025
- Bokföringslag 1136/1997 kap. 1 §1, §3. (1997). Hämtat från Finlex:
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1997/19971336?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=bokf%C3%B6ringslag> den 11 02 2025
- Bokföringslag 1226/1997 kap. 1 §4, kap 2. §7-10, kap. 3. (1997). Hämtat från Finlex:
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1997/19971336?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=bokf%C3%B6ringslag> den 11 02 2025
- Bokföringslag 1336/1997 kap. 8 §1-2. (1997). Hämtat från Finlex:
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1997/19971336?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=bokf%C3%B6ringslag> den 11 02 2025
- Bokföringslag 1336/1997, kap. 2 §10. (1997). Hämtat från Finlex:
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1997/19971336?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=bokf%C3%B6ringslag#L2P7> den 13 02 2025
- Bokföringslag 1336/1997, kap. 2 §5, §7, §9. (1997). Hämtat från Finlex:
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1997/19971336?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=bokf%C3%B6ringslag#L2P7> den 13 02 2025
- Bokföringslag 1336/1997, kap. 7. (1997). Hämtat från Finlex:
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1997/19971336?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=bokf%C3%B6ringslag#L7>
- Bokföringslag 1997/1336, 1 kap. §1. (u.d.). *Bokföringslag 1997/1336, 1 kap. §1*. Hämtat från Finlex:
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1997/19971336?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=bokf%C3%B6ringslag#L1P1> den 23 1 2025

- Bokföringsnämndens allmänna anvisningar om bokföringsmetoder och bokföringsmaterial kap. 4. (den 20 04 2021). *Bokföringsnämndens allmänna anvisningar om bokföringsmetoder och bokföringsmaterial kap. 4.* Hämtat från Kila.fi: <https://kirjanpitolautakunta.fi/sv/-/bokforingsnamndens-allmanna-anvisningar-om-bokforingsmetoder-och-bokforingsmaterial-20.4.2021> den 11 02 2025
- Bokföringsnämndens allmänna anvisningar om bokföringsmetoder och bokföringsmaterial, kap. 4.2. (den 20 04 2021). *Bokföringsnämndens allmänna anvisningar om bokföringsmetoder och bokföringsmaterial, kap. 4.2.* Hämtat från Kila: <https://kirjanpitolautakunta.fi/sv/-/bokforingsnamndens-allmanna-anvisningar-om-bokforingsmetoder-och-bokforingsmaterial-20.4.2021> den 13 02 2025
- Bokio.se. (u.d.). *Benchmarking.* Hämtat från Bokio: <https://www.bokio.se/ordlista-forforetagare/benchmarking/> den 21 02 2025
- Bryman, A., & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder.* Stockholm: Liber.
- Bäck&Vilén. (den 02 02 2022). *Förenkla bokföringen! Digital bokföring hjälper dig att arbeta snabbare och smartare.* Hämtat från Bäck&Vilén: <https://back-vilen.fi/sv/forenkla-bokforingen-digital-bokforing-hjalper-dig-att-arbeta-snabbare-och-smartare/> den 12 02 2025
- Bäck&Vilén. (u.d.). *Sköt din bokföring och ekonomiförvaltning tillsammans med oss.* Hämtat från Bäck&Vilén: <https://back-vilen.fi/sv/tjanster/bokforing/> den 25 3 2025
- Canea.se. (u.d.). *Processutveckling & processkartläggning.* Hämtat från Canea.se: <https://www.canea.se/konsult/processutveckling> den 20 02 2025
- Castasus, B., Högberg, O., & Johrén, A. (2017). *Boken om nyckeltal.* Stockholm: Liber AB.
- Dataombudsmannens Byrå. (u.d.). *Vanliga frågor om EU:s dataskyddsförordning.* Hämtat från Dataombudsmannens Byrå: <https://tietosuoja.fi/sv/gdpr-sv> den 14 02 2025
- DNV. (2025). *Revisioner av ISO 9001 och ISO 14001.* Hämtat från DNV: <https://www.dnv.com/se/assurance/Management-Systems/new-iso/transition/revisions-of-iso-9001-and-14001/> den 16 3 2025
- DNV. (u.d.). *ISO 14001 - Miljöledning.* Hämtat från DNV: <https://www.dnv.com/se/services/iso-14001-miljoledning-32754/> den 17 3 2025
- Ek, I., & Ek, T. (2020). *Digitalisering i företag.* Lund: Studentlitteratur.
- European Commission. (u.d.). *What is eInvoicing.* Hämtat från European Commission: <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/display/DIGITAL/What+is+eInvoicing> den 7 3 2025
- Europeiska unionens officiella tidning. (den 20 12 2019). *Riktlinjer för rapportering om katastrofriskhantering i enlighet med artikel 6.1 d i beslut nr 1313/2013/EU.* Hämtat från Europeiska unionens officiella tidning: <https://eur-lex.europa.eu/legal->

content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:52019XC1220%2801%29&from=GA den 19 3 2025

Exsitec.se. (u.d.). *Hållbarhetsrapportering*. Hämtat från Exsitec.se:
<https://www.exsitec.se/esg-rapportering> den 28 3 2025

EY.com. (den 22 4 2024). *CSRD och ESRS: Väsentlighet och värdekedja*. Hämtat från EY.com: https://www.ey.com/sv_se/insights/sustainability/csrd-och-esrs-vasentlighet-och-vardekedja den 29 4 2025

FAR. (u.d.). *Vilken roll kommer AI att spela för CSRD-rapporteringen?* Hämtat från FAR: https://www.far.se/kunskap/hallbarhet/vilken-roll-kommer-ai-att-spela-for-csrd-rapporteringen/?srsltid=AfmBOoqRiU2CWjfbObB4qwuacBZwS_2BVfu7fSHU_9zRz-K4LTLQcEYo den 29 4 2025

Farbstein, E. (den 19 3 2025). *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), explained*. Hämtat från Normative.io: <https://normative.io/insight/csrd-explained/> den 29 4 2025

Finance Finland. (den 5 3 2025). *Finvoice e-invoicing standard*. Hämtat från Finance Finland: <https://www.finanssiala.fi/en/topics/finvoice-standard/>

Finansinspektionen. (den 05 12 2024). *Hållbarhetsrapportering (NFRD/CSRD)*. Hämtat från Finansinspektionen: <https://www.fi.se/sv/hallbarhet/regler/hallbarhetrapportering/>

Fivaldi.fi. (den 2 17 2025). *Pankkiyhteyden käyttöönottaminen / perusasetukset*. Hämtat från Fivaldi.fi: <https://support.fivaldi.fi/support/solutions/articles/77000566459-visma-fivaldi-pankkiyhteys> den 12 3 2025

Fivaldi.fi. (u.d.). *Fivaldi – tehokasta kirjanpitoa ihan kaikille*. Hämtat från Fivaldi.fi: <https://fivaldi.fi/> den 20 02 2025

Fivaldi.fi. (u.d.). *Kuittisovellus Visma Scanner ja raportointi*. Hämtat från Fivaldi.fi: <https://fivaldi.fi/taloushallinnon-jarjestelma/kuittisovellus/> den 7 3 2025

Företagarna.se. (2019). *Hållbarhet som konkurrensfördel – småföretagen ställer om*. Hämtat från Företagarna.se: <https://www.foretagarna.se/politik-paverkan/rapporter/2019/hallbarhet-som-konkurrensfordel--smaforetagen-staller-om/> den 17 3 2025

Företagarna.se. (2019). *Hållbarhet som konkurrensfördel – småföretagen ställer om*. Hämtat från Företagarna.se: <https://www.foretagarna.se/politik-paverkan/rapporter/2019/hallbarhet-som-konkurrensfordel--smaforetagen-staller-om/> den 17 3 2025

Företagarna.se. (u.d.). *Hållbart företagande: Vad det är och hur det påverkar ditt företag*. Hämtat från Företagarna.se: <https://www.foretagarna.se/driva-eget-foretag/hallbarhetsportalen/hallbart-foretagande/> den 17 3 2025

Grönlund, A., Tagesson, T., & Öhman, P. (2010). *Principbaserad redovisning*. Lund: Studentlitteratur.

- Gunnarsson, R. (den 10 7 2020). *Urvalsstrategier och datainsamling, 2.1 kap.* Hämtat från Infovoice.se: <https://infovoice.se/urvalsstrategier-och-datainsamling/> den 28 3 2025
- Hallén, P. (den 26 09 2023). *Processkartläggning metod - visuell kartläggning av processer.* Hämtat från Primearch.se: <https://www.primearch.se/post/visuell-kartlaggning-av-processer> den 20 02 2025
- HQW Stockholm. (den 12 04 2024). *Digital bokföring: Den moderna och effektiva metoden.* Hämtat från HQW Stockholm: <https://www.hqvsthlm.se/digital-bokforing/> den 15 02 2025
- Högstedt, N. (den 03 12 2024). *Digitalisera bokföringen inför nästa år – effektiva verktyg för småföretagare.* Hämtat från Ekonomibolaget: <https://blogg.ekonomibolaget.se/ekonomibloggen/digitalisera-bokf%C3%B6ringen-inf%C3%B6r-n%C3%A4sta-%C3%A5r> den 12 02 2025
- Integritetsskyddsmyndigheten. (den 10 02 2023). *Autentisering.* Hämtat från Integritetsskyddsmyndigheten: <https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/det-har-galler-enligt-gdpr/informationssakerhet/autentisering/> den 18 02 2025
- Integritetsskyddsmyndigheten. (den 10 02 2023). *Kryptering.* Hämtat från Integritetsskyddsmyndigheten: <https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/det-har-galler-enligt-gdpr/informationssakerhet/kryptering/> den 18 02 2025
- Iveroth, E., Lindvall, J., & Magnusson, J. (2018). *Digitalisering och styrning.* Lund: Studentlitteratur.
- Jeevserp.com. (u.d.). *Få ut mer av ditt affärssystem med API:er.* Hämtat från Jeevserp.com: <https://www.jeeveserp.com/sv/blogg/fa-ut-mer-av-ditt-affarssystem-med-apier> den 18 02 2025
- Kans, M. (2019). *Anskaffa och implementera affärssystem.* Lund: Studentlitteratur.
- KPMG. (u.d.). *ESRS.* Hämtat från KPMG: <https://kpmg.com/se/sv/tjanster/esg-hallbarhet/esrs.html> den 28 3 2025
- Kristen, V. (den 24 05 2021a). *Effektivisering: Optimera ett företags processer och arbetsflöden.* Hämtat från Projektledning.se: <https://projektledning.se/effektivisering/> den 20 2 2025
- Kristen, V. (den 9 11 2022b). *Riskmatris: Visuellt verktyg att tydliggöra omfattningen av en risk.* Hämtat från Projektledning: <https://projektledning.se/riskmatris/> den 19 3 2025
- Kunskapspartner. (den 24 01 2025). *Allt du behöver veta om digitalisering.* Hämtat från Kunskapspartner: <https://kunskapspartner.se/kunskap/digitalisering/> den 13 02 2025
- Lag om elektronisk fakturering hos upphandlande enheter och näringsidkare 241/2019. (2019). Hämtat från Finlex.fi: https://www.finlex.fi/sv/lagstiftning/2019/241?language=swe#sec_2__heading den 7 3 2025

- Malmström, E. (den 20 11 2022). *Hållbarhetsredovisning eller hållbarhetsrapport?* Hämtat från revideco: <https://www.revideco.se/hallbarhet/hallbarhetsredovisning-hallbarhetsrapport/> den 17 3 2025
- Maventa.fi. (u.d.). *Kata koko laskun elinkaari yhdellä integraatiolla.* Hämtat från Maventa.fi: https://maventa.fi/?utm_source=google&utm_campaign=13436790898&utm_medium=cpc&utm_content=526410462388&utm_term=maventa&hsa_acc=7249674712&hsa_cam=13436790898&hsa_grp=124072637980&hsa_ad=526410462388&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-853878507738&hsa_kw=maventa&hsa_m den 12 3 2025
- Microsoft.com. (u.d.). *Skapa ett enkelt flödesschema i Visio.* Hämtat från Microsoft.com: <https://support.microsoft.com/sv-se/topic/skapa-ett-enkelt-fl%C3%B6desschema-i-visio-e207d975-4a51-4bfa-a356-eeec314bd276> den 11 3 2025
- Papper & Hus. (u.d.). Hämtat från Papper & Hus: <https://www.papperohus.fi/> den 21 2 2025
- Patel, R., & Davidsson, B. (2019). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning.* Lund: Studentlitteratur.
- Patent och registerstyrelsen. (den 24 06 2024). *Vad är en hållbarhetsrapport?* Hämtat från Patent och registerstyrelsen: <https://www.prh.fi/sv/bokslut/hallbarhetsrapport-bokslut-digitalt/hallbarhetsrapport.html> den 24 02 2025
- Pector.se. (u.d.). *Ekonomisystem, Affärssystem, Bokföringsprogram och ERP.* Hämtat från Pector.se: <https://www.pector.se/ekonomisystem/> den 20 02 2025
- Pohl, L. (den 9 07 2024). *Digital bokföring: Inga mer pappershögar.* Hämtat från Sepo Redovisning: <https://seperedovisning.se/balansbloggen/digital-bokf%C3%B6ring-inga-mer-pappersh%C3%B6gar> den 15 02 2025
- Rantalainen.fi. (u.d.). *Digital ekonomiförvaltning.* Hämtat från Rantalainen.fi: <https://www.rantalainen.fi/sv/ekonomiforvaltning/elektronisk-ekonomiforvaltning/> den 25 3 2025
- Rantalainen.fi. (u.d.). *Ekonomiförvaltning.* Hämtat från Rantalainen.fi: <https://www.rantalainen.fi/sv/ekonomiforvaltning/> den 25 3 2025
- Sandberg, A. (den 18 mars 2024). *Trender som formar redovisningsbranschen 2024.* Hämtat från Blikk: <https://www.blikk.se/trender-som-formar-redovisningsbranschen-2024/> den 23 1 2025
- Steger, M. (den 31 05 2022). *Vad är NSRS Hållbarhetsredovisning?* Hämtat från Naturalnumbers.se: <https://www.naturalnumbers.se/vad-ar-nsrs-hallbarhetsredovisning> den 17 3 2025
- Suomen Tilintarkastajat. (u.d.). *Digitalisaatio.* Hämtat från Suomen Tilintarkastajat: <https://tilintarkastajat.fi/tietoa-meista/edunvalvonta-ja-vaikuttaminen/digitalisaatio/> den 19 02 2025

- Suomen Tilintarkastajat. (u.d.). *IFRS-standardit*. Hämtat från Suomen Tilintarkastajat: <https://tilintarkastajat.fi/tietoa-meista/edunvalvonta-ja-vaikuttaminen/ifrs-standardit/> den 19 02 2025
- Svenska Institutet för Standarder. (den 31 01 1990). *Informationsteknik - Symboler och regler för flödesplaner*. Hämtat från Svenska Institutet för Standarder: <https://www.sis.se/produkter/terminologi-och-dokumentation/grafiska-symboler/ritningar-scheman-och-kartor/ssiso5807/> den 20 02 2025
- Svenska Institutet för Standarder. (u.d.). *Detta är ISO 27001*. Hämtat från Svenska Institutet för Standarder: <https://www.sis.se/iso27001/dettariso27001/> den 14 02 2025
- Tobiasson, T. (den 19 04 2018). *Digitalisering av bokföring kan bli problem*. Hämtat från Angamato Ekonomikonsult: <https://www.angamato.se/digitalisering-av-bokforing-problem/> den 13 02 2025
- VismaSpcs. (2023). *Utmaningar och möjligheter för redovisningsbranschen, branschrapport*. Hämtat från VismaSpcs: https://vismaspcs.se/contentassets/21e0ab4194cf4e2cb05e8a7f71d1b1cc/branschrapporten_2023.pdf den 23 1 2025
- VismaSpcs. (den 27 08 2024). *ERP – vad är ett ERP-system?* Hämtat från VismaSpcs: <https://vismaspcs.se/ekonomiska-termer/vad-ar-erp> den 20 02 2025
- Wecircle.fi. (den 10 1 2024). *SME-företagen räknar med kännbart skärpta hållbarhetskrav under de närmaste åren*. Hämtat från Wecircle.fi: <https://wecircle.fi/sv/sme-foretagen-raknar-med-kannbart-skarpta-hallbarhetskrav-under-de-narmaste-aren/> den 17 3 2025
- Zervicepoint.com. (den 11 3 2022). *Så skapar du en processkarta (med exempel)*. Hämtat från Zervicepoint.com: <https://zervicepoint.com/sv/skapa-en-processkarta/>

Intervjufrågor till Papper & Hus

Frågor om bokföringsprogrammet:

1. Vilket bokföringsprogram använder ni på Papper & Hus?
2. Vilka alla tjänster erbjuder Papper & Hus inom redovisning?
3. Hur ser fördelningen ut mellan digitala och manuella processer?
 - a. Följdfråga: Vilka specifika utmaningar upplever ni med de elektroniska processerna?
4. Vad finns det för begränsningar eller nackdelar med att ha allt i ett system?
5. Vilka är de primära syften bakom att digitalisera verksamheten, endast fakturahanteringen?
6. Vad saknas i era nuvarande system?
7. Vilka är de största potentiella fördelarna ni ser med en digital övergång, både för er och era kunder? Finns det några potentiella nackdelar ni är oroliga för, i sådana fall vad?
8. Hur ser er nuvarande process för dokumenthantering ut?
 - a. Följdfråga: Vad har du för specifika krav eller önskemål på hur materialet ska lagras och arkiveras digitalt?

Frågor om kundklientel:

9. Målet är 80% elektroniska kunder, om ni har analyserat vilka typer av kunder som utgör de återstående 20% varför är de inte lönsamma att inkludera i övergången?
10. Vilka är de största farhågorna ni har kring kundernas acceptans av den nya processen?
 - a. Följdfråga: Hur kommer ni att hantera de kunder som kanske inte passar in i den digitala modellen?

Frågor om personal:

11. Hur kommer den digitala övergången påverka era anställda? Vilken typ av utbildning och stöd behöver de för att hantera förändringarna?

Intervjufrågor till Azets

1. Vilket bokföringsprogram/ERP-system använder ni på kontoret i Ekenäs?
2. Vad var de största fördelarna och utmaningarna med att övergå till elektronisk hantering av bokföringsmaterial?
3. Hur har ni utbildat era kunder i de nya digitala processerna och verktygen?
4. Hur har ni hanterat sådana kunder som visat motstånd till att hantera allt bokföringsmaterial elektroniskt?
5. Vilka verktyg eller metoder har visat sig vara mest effektiva för att vägleda era kunder genom förändringen?
6. Hurdan förändring har ni sett gällande kundnöjdhet sedan övergången till digital hantering, och hur mäter ni det?
7. Hur har en elektronisk/pappersfri verksamhet upplevts gällande manuellt arbete?
Och hur har det påverkat personalens roller och arbetsuppgifter?
8. Vilka råd skulle du ge till någon annan bokföringsbyrå som är på väg att göra samma övergång?