

Kirjanpitäjän ja asiakkaan välisen viestinnän edistäminen

Case: Tilitoimisto Suppula Oy

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Kevät 2016
Jaana Raiski

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

RAISKI, JAANA:

Kirjanpitäjän ja asiakkaan välisen
viestinnän edistäminen
Case Tilitoimisto Suppula Oy

Taloushallinnon opinnäytetyö, 62 sivua, 1 liitesivu

Kevät 2016

TIIVISTELMÄ

Taloushallintoliiton mukaan 90 prosenttia pienistä kirjanpitovelvollisista on ulkoistanut taloushallintonsa tilitoimistoille, keskisuurista yrityksistä noin puolet. Ulkoistamista on helpottanut taloushallinnon sähköistyminen, jonka edelläkävijämaa Suomi oli 2000-luvun alussa.

Tämän opinnäytetyön aiheena on pienten ja keskisuurten yritysasiakkaiden ja kirjanpitäjän välisen kommunikaation parantaminen. Työn tarkoituksena on selvittää tilitoimiston henkilöstön ja asiakkaan välillä ilmeneviä epäselvyyksiä ja ongelmia. Tutkimustulosten perusteella kirjoitetaan tilitoimiston uuden asiakkaan opas.

Teoriaosuus rakentuu kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa käsitellään sähköistä taloushallintoa. Aihetta lähestytään avaamalla keskeisiä käsitteitä, kertomalla sähköisen taloushallinnon antamia mahdollisuuksia ja sen asettamia haasteita sekä kerrotaan yritysten käyttämistä pilvipalveluista taloushallinto-ohjelmien näkökulmasta. Toisessa osassa perehdytään tilitoimiston yleisiin toimintaperiaatteisiin, neljään kirjanpidon osaprosessiin sekä taloushallintopalveluiden ulkoistamiseen.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena case-tutkimuksena. Kohdeyritys on Tilitoimisto Suppula Oy. Tapaustutkimuksen luonteen mukaisesti opinnäytetyömateriaali on kerätty useilla menetelmillä, joita olivat teemahaastattelut, oma havainnointi sekä kirjallisuuden ja internetlähteiden käyttö.

Jo tutkimuksen alkuvaiheessa ilmeni, että mitään laajaa ongelmakirjoa ei kirjanpitäjän ja asiakkaiden välillä ole. Työn edetessä haastatteluissa nousi esille uusia tarpeita ja epäselvyyksiä, joihin oppaan haluttiin tuovan selvyttä. Ohjekirjalla halutaan varmistaa, että asiakkaat ymmärtävät, mitä taloushallintopalveluiden tuottaminen heiltä edellyttää ja miten he itse voivat halutessaan osallistua siihen.

Asiasanat: taloushallintopalvelut, sähköinen taloushallinto, opas, tilitoimisto

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

RAISKI, JAANA: Improving communication between
accountant and client
Case: Tilitoimisto Suppula Oy

Bachelor's Thesis in Financial Management, 62 pages, 1 appendix

Spring 2016

ABSTRACT

According to Taloushallintoliitto 90% of small businesses and 50% of mid-sized businesses outsource their accounting. In the early 2000s Finland was one of the first countries to pioneer electronic accounting, which has made outsourcing the accounting processes easier than it was before.

The purpose of this thesis was to investigate the problems or frequent misunderstandings in the communication between small- and mid-sized businesses and their accountancy firm, and to find out solutions for these problems. The results of the study formed the basis for a new customer's guide to outsourcing accounting.

The theoretical part of the thesis consists of two parts. The first part deals with electronic accounting, and discusses its central concepts and the possibilities and challenges it creates for businesses. In addition, the cloud-based accounting services are discussed. The second part takes a closer look at accounting processes and how they can be outsourced. It also discusses how accountancy firms operate and what services they provide for their customers.

The empirical part of the thesis is a qualitative case study made for the accountancy firm Tilitoimisto Suppula Oy. Different methods such as interviewing and the author's own observation were used to collect the data. Relevant literature and internet sources were also used.

Already at the start of the research process it became evident that there were no major problems in the communication between the clients and the accountancy firm. However, there were some issues that frequently came up. The new customer's guide was then written to address these issues. The purpose of the guide is to help clients understand what is expected of them in the accounting process and how they could make it to run as smoothly as possible.

Keywords: financial management services, electronic accounting, guide, accountancy firm

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tausta ja aiemmat tutkimukset	2
1.2	Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelmat ja aiheen rajaus	4
1.3	Tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta	6
1.4	Opinnäytetyön rakenne	8
2	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	10
2.1	Sähköisen taloushallinnon määritelmä	10
2.2	Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja mahdollisuudet	15
2.3	Sähköisen taloushallinnon haasteet	19
2.4	Sähköinen taloushallinto pilvipalveluna	20
3	TALOUSHALLINTOPALVELUT	23
3.1	Yleiset sopimusehdot	23
3.2	Kirjanpito	24
3.2.1	Kirjanpidon sähköinen prosessi	28
3.2.2	Sähköiset osto- ja myyntilaskuprosessit	29
3.3	Palkanlaskenta	32
3.4	Taloushallintopalveluiden ulkoistaminen	35
4	CASE: TILITOIMISTO SUPPULA OY	38
4.1	Tilitoimisto Suppula Oy	38
4.2	Visma Fivaldi	39
4.3	Tutkimuksen toteutus	42
4.4	Johtopäätökset	50
4.5	Tutkimuksen luotettavuus	51
5	YHTEENVETO	54
	LÄHTEET	57
	LIITTEET	64

1 JOHDANTO

Kirjanpito ja taloushallinto ovat viimeisten vuosikymmenten aikana vahvasti sähköistyneet. Vaikka Lahden ja Salmisen (2014) mukaan kehitys ei ole ollutkaan Suomessa niin voimakasta ja nopeaa kuin 10–20 vuotta sitten ennustettiin, on sähköinen taloushallinto kuitenkin tullut jäädäkseen. Verkkolaskujen lähettäminen ja vastaanotto on nykyaikaa ja mielletään sähköiseksi taloushallinoksi. Verkkolaskutus ei kuitenkaan kata kaikkea sähköistä taloushallintoa. Sähköinen taloushallinto käsittää kaikki taloushallinnon tehtävät, joita ovat muun muassa palkanlaskenta, myynti- ja ostolaskuprosessit, viranomaisilmoitukset sekä kirjanpito. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 4; Lahti & Salminen 2014, 28.)

Sähköisen taloushallinnon käyttö on muuttanut perinteisen kirjanpidon prosesseja. Helannon ym. (2013) mukaan sähköisen taloushallinnon avulla on mahdollista parantaa tilitoimiston ja asiakkaan välistä yhteistyötä. Tehtäviä voidaan hoitaa paikasta ja ajasta riippumatta. Esimerkiksi ostolaskujen kierrätys on mahdollisia siellä, missä on päätelaite ja internetyhteys. Tilitoimiston ja asiakkaan yhdenaikainen pääsy yrityksen tietoihin lisää läpinäkyvyyttä. Samanaikaisesti asiakkaan tietämys yrityksensä tilasta lisääntyy ja yhteistyö tilitoimiston kanssa syvenee. (Helanto ym. 2013, 4-5; 16–17; 58; Lahti & Salminen 2014, 32.)

Tilitoimiston ja asiakkaan yhteistyön sujuminen on tärkeää. Asiakkaan suhde kirjanpitäjään ja palkanlaskijaan on erityinen, sillä jaettava tieto on luottamuksellista. Palkanlaskennassa käsitellään palkansaajien tärkeitä, henkilökohtaisia tietoja (Syvänperä & Turunen 2015) ja yrityksen kirjanpidossa yrittäjä luovuttaa kaiken taloudellisen tiedon kirjanpitäjälleen. Tilitoimistossa tulee olla tuntemusta asiakkaan liiketoiminnasta, jotta toimeksianto voidaan hoitaa laadukkaasti. Asiakassuhteen alussa yrittäjälle tulee selvittää muun muassa kirjanpidon oikeellisuuden merkitystä, yrittäjän vastuu ja rooli kirjanpidosta sekä peruskäsitteitä.

Yrittäjän ei tarvitse tietää yksityiskohtaisesti kirjausmenetelmistä, sillä hän ostaa sen palvelun tilitoimistolta.

Taloushallinnon ulkoistamiselle voi olla monia syitä. Usein haetaan kustannussäästöjä ja mahdollisuutta keskittyä yrityksen ydinosoitamiseen. Yrityksen ulkoistamisprosesseissa usein painotetaan hyötyjä ja riskejä vähätellään tai jätetään kokonaan huomioimatta. Salannan ym. (2011) mukaan ulkoistamisessa tulisi keskittyä riskeihin, jolloin ne pystytään huomioimaan ja niihin voidaan varautua ja sitä kautta ulkoistamisen mahdollisuudet saadaan hyödynnettyä kokonaisvaltaisemmin. (Salanta, Lungescu & Pampa 2011.)

Opinnäytetyön tutkimus kohdistuu tilitoimiston henkilökunnan ja asiakkaan välisen viestinnän parantamiseen. Työn tavoitteena on selvittää kirjanpitäjän ja asiakkaan välisiä kommunikaatiohaasteita.

Toimeksiantoyrityksessä oli mietitty valmiiksi ratkaisu, opas.

Opinnäytetyöntekijän tehtävä oli selvittää ongelmat, joita ilmenee viestinnässä. Tutkimuksen tuloksia ja tietoja käytetään hyödyksi kirjoitettaessa uudelle tilitoimistoasiakkaalle suunnattu opas.

1.1 Tutkimuksen tausta ja aiemmat tutkimukset

Tilitoimistotyö on asiantuntijatyötä. Yhteistyön sujuvuus asiakkaan kanssa on tärkeää, jotta asiakas saisi oikeanlaista palvelua tarpeisiinsa, oikeaan aikaan ja oikein tuotettuna. Kun taloushallinnon ammattilaiset saavat tarvitsemansa tiedon oikein tuotettuna ajoissa, säästyy niin asiakkaan kuin tilitoimiston henkilöstönkin aikaa ja rahaa. Ajoissa toimitettu oikeanlainen tieto vähentää korjaustarpeita, lisätietojen kyselyitä ja mahdollisia ylitöitä. (Taloushallintoliitto 2011.)

Aiheesta on kirjoitettu jo aikaisemminkin opinnäytetöitä. Välimäki on kirjoittanut opinnäytetyön kirjanpitäjän ja asiakkaan yhteistyön näkökulmasta vuonna 2014 Tampereen ammattikorkeakoululle. Välimäen lähtökohtana työhön on tilitoimiston ja asiakkaan yhteistyö ja se miten

asiakas voisi käyttää tilitoimiston asiantuntijuutta nykyistä enemmän hyödyksi. (Välimäki 2014.)

Kuivalainen on tehnyt opinnäytetyön Saimaan ammattikorkeakouluun vuonna 2013 ja tuloksena on ollut pitkä, 35 sivuinen opas. Kuivalaisen opinnäytetyössä on lähdetty pureutumaan toimeksiantajahaastattelujen kautta ja niiden pohjalta rakentamaan opasta. Rajaukset, jotka oppaaseen on sisällytetty, on tehty haastatteluissa esille tulleista ongelmallisimmista asioista. Oppaassa käsitellään muun muassa, kuinka autoa käsitellään kirjanpidossa. (Kuivalainen 2013.)

Paananen sen sijaan on paneutunut opinnäytetyössään tilitoimiston ja asiakkaan välisen yhteistyön kehittämiseen. Työ on tehty vuonna 2014 Savonia-ammattikorkeakoululle. Työn tuotoksena on opas, joka voidaan antaa tilitoimiston uusille asiakkaille asiakassuhteen alussa. Oppaan tarkoituksena on tarjota tietoa asiakkaille siitä, kuinka he voivat osallistua palvelun tuottamiseen. Samalla on haluttu varmistua, että asiakkaat ymmärtävät, mitä heiltä edellytetään. Työn viitekehyksessä on käsitelty asiakkuuksien johtamista ja tilitoimistoalaa. (Paananen 2014.)

Saukkola on tehnyt opinnäytetyön tilitoimiston ja asiakkaan välisen asiakassuhteen alusta Jyväskylän ammattikorkeakoululle 2012. Työn tavoitteena on ollut laatia lomake ja ohjeet tilitoimistolle asiakkaan ensimmäiseen tapaamiseen. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää tilitoimistojen asiakaspalveluiden parantamisessa. (Saukkola 2012.)

Google hakukoneella haettaessa internetistä löytyi joitain oppaita aiheeseen liittyen. Esimerkkinä voidaan mainita kirjanpitotoimisto Lemon Treen sivuilla oleva asiakkaan opas, jossa käydään läpi kirjanpitoaineistoa, edustuskuluja ja auto kirjanpidossa (Lemon Tree 2015.)

Yrittäjille suunnattuja taloushallintoon ja sen ulkoistamiseen liittyviä oppaita on kirjoitettu sitäkin enemmän. Muun muassa Yrittäjät.fi-sivustolla on kattavat tiedot yrittäjän taloushallinnosta sisältäen kirjanpidon,

laskumerkinnät, sähköisen taloushallinnon, tilinpäätöksen ja tilintarkastuksen sekä tilitoimiston valinnan. Yrittäjät.fi sivustoilta onkin suora linkki taloushallintoliiton Kirjanpidon ABC eli Mitä jokaisen tulisi tietää kirjanpidosta -oppaaseen. Suomen talousverkko Oy:n sivuilla on opas ”Yrittäjän tilitoimisto-opas – Miten valitsen tilitoimiston ja mitä voin odottaa tilitoimistoyhteistyöltä”. (Suomen Yrittäjät 2014; Taloushallintoliitto 2015a; Suomen Talousverkko Oy 2015)

Tilitoimiston ja asiakkaan välisen yhteistyön sujuvuuden näkökulmasta opinnäytetöitä on tehnyt useampikin, kuten edellä on käyty läpi. Tämä opinnäytetyö eroaa aikaisemmista siten, että tässä työssä pyritään syventämään asiakkaan tietämystä niistä tehtävistä, joista hänen tulee huolehtia sekä niistä, joihin hän voi osallistua. Näitä tehtäviä ovat esimerkiksi tositteiden toimittaminen tilitoimistoon sovitusti ja ostolaskuprosessin eri vaiheet. Lähtökohtana opasta kirjoittaessa on ollut, että kirjanpitäjä on asiantuntija eikä yrittäjän tarvitse tietää monen kymmenen tai sadan sivun verran kirjanpidon käytänteitä. Sitä varten hän ostaa palvelun tilitoimistolta. Opinnäytetyön teoriaosiossa on paneuduttu sähköiseen taloushallintoon ja taloushallintopalveluihin.

1.2 Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelmat ja aiheen rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoite on kartoittaa uudelle tilitoimistoasiakkaalle hankalia käsitteitä, vieraita toimintoja sekä uusia mahdollisuuksia. Kartoituksen pohjalta kirjoitetaan opas uusille tilitoimiston asiakkaille.

Hyvä opas -oppaassaan Rentola (2006) korostaa, että tuotokselle tulee olla jokin selkeä syy. Toimeksiantaja halusi tässä tapauksessa selkeyttää muun muassa asiakkailleen pankkisanastoa ja Katso-valtuutuksia. Opinnäytetyön tekijän tehtävä oli selvittää löytyykö muita haasteita, joita voisi selventää oppaassa. Tutkimuskysymykseksi muodostui:

- Miten tilitoimisto voi parantaa viestintää asiakkailleen, kehittää yhteistyötä sekä kertoa palveluistaan?

Päätutkimuskysymykseen vastaamisessa auttaa alakysymyksiin vastaaminen. Näitä ovatkin:

- Mitä asioita asiakkaan tulisi ymmärtää kirjanpidosta, jotta yhteistyö tilitoimiston kanssa sujuisi vaivattomasti?
- Mitä asiakas voi itse tehdä sähköisen taloushallinnon osaprosesseissa?
- Kuinka ohjeistaa asiakkaita heidän vastuistaan ja velvollisuuksistaan kirjanpidossa?

Tutkimusnäkökulmia kyseisestä aiheesta on lukuisia. Tutkimuksen rajaukseen vaikuttaa ensisijaisesti se, millainen opas halutaan kirjoittaa. On määriteltävä, halutaanko oppaan kirjoittamista rajata asiakasyrityksen mukaan, eli onko asiakas kokonaan uusi yritys, tilitoimistoa vaihtava ja kyseiselle tilitoimistolle uusi asiakas vai onko asiakassuhde jo vakiintunut kyseiseen yritykseen. Onko oppaassa tarvetta eritellä erilaisten yhtiömuotojen mukaan tietoa? Tehdäänkö yleispätevä opas vai halutaanko painottaa tiettyyn osakokonaisuuteen laajasta taloushallinnon kokonaisuudesta?

Tutkimus tehdään Tilitoimisto Suppula Oy:n näkökulmasta. Opinnäytetyö on rajattu selkeäksi, ytimekkääksi kokonaisuudeksi. Tilitoimisto Suppulan asiakkaat ovat Pk-yrityksiä, joista valtaosa on pieniä. Tämän vuoksi on esimerkiksi suurilla yrityksillä olevat sisäiset ja integroidut taloushallinnon asiat rajattu pois opinnäytetyöstä.

Oppaasta ja samalla tutkimuksesta on karsittu pois kirjanpitoon liittyvät yksityiskohtaiset ja spesifiset asiat. Niistä toimeksiantaja haluaa keskustella aina henkilökohtaisesti asiakkaansa kanssa. Oppaassa halutaan keskittyä tärkeisiin termeihin, yleisiin toimintatapoihin ja erilaisiin työnjakotapoihin, jotka sähköinen kirjanpito-ohjelmisto mahdollistaa. Tämä ohjaa myös aineiston keruuta.

Sähköisestä taloushallinnosta on esitetty perusasiat ja pitäydtytty taloushallintoon liittyvissä asioissa, eikä esimerkiksi käsitelty tietoteknisiä- tai ohjelmistokysymyksiä. Taloushallinnon prosesseista on käsitelty vain neljää tilitoimiston arkea hallitsevaa prosessia eli pääkirjanpito-, osto- ja myyntilasku- sekä palkanlaskentaprosesseja. Oppaan sisällysluettelo on liitteenä.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena case-tutkimuksena. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkitystä kokonaisvaltaisesti. Tutkimus voidaan toteuttaa monilla eri menetelmillä. Menetelmien eri näkökulmissa korostuvat esiintymisympäristö ja tausta, tarkoitus ja merkitys sekä ilmaisu ja kieli. (Jyväskylän yliopisto 2015a; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Case- eli tapaustutkimuksessa tutkimusote on kokonaisvaltainen ja syvällinen. Siinä hyödynnetään monia tietolähteitä ja tiedonhankintamenetelmiä. Tutkimuskohteeseen, joita yleensä on yksi, pyritään perehtymään syvällisesti. Tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää, sillä ne pätevät vain kyseiseen harkinnanvaraisesti valittuun tapaukseen. (Kananen 2013, 28.) Case-tutkimukselle ominaisesti tiedonhankintamenetelmiä on tässä opinnäytetyössä käytetty useita.

Työn lähtökohtana ovat kirjanpitäjän teemahaastattelut. Haastattelut ovat yksi kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruun perusmenetelmistä. Haastattelututkimus on perusteltua silloin kun halutaan korostaa haastateltavan mahdollisuutta tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti, kun tutkijan on vaikea tietää vastausten suuntaa tai halutaan vastauksen lisäksi nähdä haastateltavan ilmeet ja eleet. Myös silloin haastattelu kannattaa valita, kun tiedetään jo ennalta, että vastaukset ovat monitahoisia ja moniin suuntiin hajaantuvia tai halutaan selventää ja syventää saatavia vastauksia. Haastattelut voidaan jakaa

strukturoituun-, teema- ja avoimeen haastatteluun. (Hirsjärvi ym. 2009, 193, 205–209.)

Teemahaastattelu on strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuoto. Tyypillisesti teemahaastattelussa on määritelty aihepiirit eli teema-alueet, mutta itse kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Tästä johtuen tutkijan näkökulma ei tule niin selkeästi esille vaan tutkittavien ääni pääsee kuuluviin. Ihmisten tulkinnat asioista ja heidän niille antamansa merkitykset ovat keskeisiä sekä se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Haastatteluita voidaan toteuttaa yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluina ja niitä voidaan käyttää toisiaan tukevinä samassa tutkimuksessa. Yksilöhaastattelut ovat tavallisimpia, kun taas parihaastattelut ovat yleisiä kasvatustieteellisissä tutkimuksissa haastateltaessa lapsia, nuoria tai heidän vanhempiaan. Ryhmähaastattelut ovat tehokkain tiedonkeruumuoto, sillä samalla kertaa saadaan tietoa usealta henkilöltä yhtä aikaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 210.)

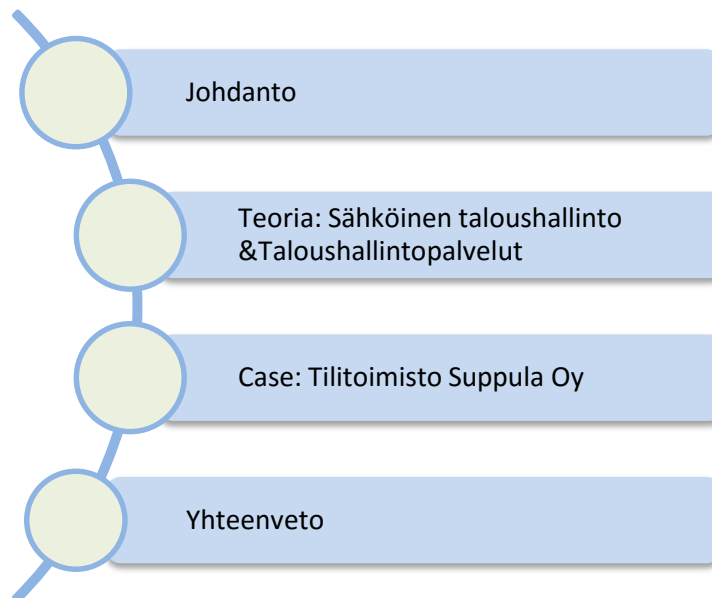
Osallistuvaa havainnointia on myös hyödynnetty työssä, sillä opinnäytetyöntekijä työskentelee Tilitoimisto Suppula Oy:ssä. Havainnoivan tutkimuksen avulla saadaan tietoa siitä, toimivatko ihmiset kuten he sanovat toimivansa. Havainnoinnilla saadaan suoraa, välitöntä tietoa tutkittavan kohteen toiminnasta ja käyttäytymisestä. (Hirsjärvi ym. 2009, 212–213.)

Havainnoinnin lajeja voidaan yleistäen sanoa olevan kahdenlaisia: systemaattista havainnointia ja osallistuvaa havainnointia. Systemaattisessa havainnoinnissa, kuten jo nimikin sen kertoo, havainnointi on systemaattista ja jäsenneiltyä. Tavallisimmin se tehdään tarkasti rajatussa ympäristössä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittavien toimintaan heidän ehdoillaan. Tutkijan osallistumisaste voi vaihdella hyvinkin paljon. Ääripäitä osallistumisasteessa ovat täydellinen osallistuminen ja osallistuminen havainnoijana. (Hirsjärvi ym. 2009, 214–17.)

Tässä opinnäytetyössä teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Havainnointi oli osallistuvaa, vaikka työyhteisössä olikin tiedossa opinnäytetyön aihe ja vastausten mahdollinen päätyminen tutkimustuloksiin. Haastatteluiden ja havainnoinnin lisäksi on työssä hyödynnetty kirjallisuutta sekä internet-lähteitä.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö rakentuu johdannosta, kahdesta teoriaa käsittelevästä osuudesta, case-osuudesta sekä yhteenvedosta. Opinnäytetyön rakenne on havainnollistettu kuviossa 1.



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne.

Teoria koostuu sähköisestä taloushallinnosta ja taloushallintopalveluista niiltä osin kuin ne ovat käytössä toimeksiantoyrityksessä ja niitä käsitellään oppaassa. Sähköisen taloushallinnon teoriaosuus alkaa peruskäsitteiden määrittelyillä, jonka jälkeen käsitellään sähköisen taloushallinnon mahdollisuuksia, hyötyjä sekä haasteita. Sähköistyneen yhteiskunnan myötä myös taloushallintopalveluita tarjotaan pilvipalveluina, joista kerrotaan ensimmäisen teoriaosuuden loppuksi.

Toinen teoriaosuus alkaa taloushallintopalveluiden yleisillä käytänteillä, luku jatkuu sähköisten taloushallintopalveluiden prosessien kartoittamisella. Kirjanpitoa ja sen prosesseja on käsitelty teoriassa, jotta on pystytty hahmottamaan eri mahdollisuudet jakaa toimintaprosessit tilitoimiston ja asiakkaan välillä. Osio päättyy taloushallintopalveluiden ulkoistamista käsittelevään lukuun.

Case-osuudessa esitellään kohdeyritys, kuvataan tutkimus- ja oppaan kirjoittamisprosessit sekä oleelliset tulokset. Osuudessa on käsitelty myös oppaan kirjoittamisessa tarvittuja tietoja. Näitä ovat muun muassa tilitoimistossa käytössä olevan taloushallinnon ohjelman Visma Fivaldin mahdollisuuksien läpi käyminen. Empiriaosuuden loppuun pohditaan tutkimuksen luotettavuutta, tehdään tutkimustuloksista johtopäätöksiä sekä esitetään jatkotutkimusehdotuksia. Luotettavuutta tarkastellaan tutkimustulosten yleistettävyyden, reabiliateetin ja validiuden näkökulmista. Opinnäytetyön päättää yhteenveto.

2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Kuten johdannossakin jo todettiin, ovat kirjapito ja taloushallinto sähköistyneet muiden yhteiskunnan toimintojen mukana viimeisten vuosikymmenten aikana. Suomi oli 2000-luvun alussa Lahden ja Salmisen (2014) mukaan sähköisen taloushallinnon edelläkävijämaa (Lahti & Salminen 2014, 28).

2.1 Sähköisen taloushallinnon määritelmä

Jo 2000-luvun alusta lähtien on sähköisen taloushallinnon käsite ollut olemassa ja viime vuosina on yleistynyt digitaalisuuden käsite. Digitaalinen taloushallinto on laaja käsite, jolla tarkoitetaan taloushallinnon hoitamista nykyaikaisilla työvälineillä ja sähköisin prosessein. (TietoAkseli Oy 2015.)

Sähköinen asiointi

Englanninkielisissä lähteissä sähköinen asiointi käsitetään hyvin pitkälti kaupankäyntinä, joka käydään tietokonevälikkeiden verkkojen kautta ja joissa maksu voidaan suorittaa joko sähköisesti tai muulla tavoin (OECD 2001; Cambridge 2016). Lahti ja Salminen (2014) määrittelevät sähköisen asioinnin laajemmin. Heidän mukaansa se koostuu sähköpostin, internetin tai muun tietoverkon yli tapahtuvasta asioinnista ja digitaalisen tiedon käsittelystä. Käytännössä kaikki asiat, jotka voidaan tehdä verkossa tai sähköpostin välityksellä ovat sähköistä asiointia. Suomessa on totuttu saamaan pankki- ja vakuutuspalveluita verkossa, myös erilaiset julkishallinnon kuten Verohallinnon tai työ- ja elinkeinoministeriön tarjoamat palvelut ovat sähköistä asiointia. (Lahti & Salminen 2014, 21–22.)

Sähköisessä asiointissa on erittäin tärkeää, että voidaan tunnistaa henkilö tai yritys, joka asioi. Yksityishenkilö tunnistautuu asioidessaan esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen verkkopalvelussa Väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmenteella tai verkkopankkitunnuksillaan. Yritysten tunnistautuminen tapahtuu Katso-tunnisteella. (Lahti & Salminen 2014, 22.)

Katso-tunniste on Verohallinnon tarjoama palvelu, jonka avulla yritys voi tunnistautua viranomaisten sähköisiin palveluihin. Se on sähköinen allekirjoitus, joka yhdistää käyttäjän ja organisaation. Tällöin palvelussa voidaan luottaa asiointioikeuden oikeellisuuteen. (Verohallinto 2015a-b.)

Katso-tunnisteen avulla voi ilmoittaa Ilmoitin.fi tai TYVI-palvelussa kaikki ilmoitukset Verohallintoon sähköisesti. Katso-tunnisteen avulla voidaan tilitoimisto valtuuttaa toimimaan yrityksen puolesta. Tunnisteella voi asioida myös muissa viranomaispalveluissa, kuten Kelan sähköisessä palvelussa. Katso-tunnisteen luomisesta ja valtuutuksen antamisesta on ohjeet muun muassa yrittajat.fi ja vero.fi -sivuilla. (Verohallinto 2015b-c; Suomen Yrittäjät 2015.)

Ilmoitin.fi-palvelu on verohallinnon oma, maksuton tiedonsiirtopalvelu. Ilmoitus voidaan antaa asiointipalvelun sivuilla lähettämällä se suoraan taloushallinto-ohjelmasta tiedostona tai täyttämällä verkkolomake. TYVI-palveluita tarjoavat Aditro, OpusCapita, Kustannusyhtiö Koivuniemi sekä CGI. Nämä palveluntarjoajien palvelut ovat valtaosin maksullisia. OpusCapita TYVI ilmoittaa sivuillaan tarjoavansa kattavimman palvelun, jolla voidaan ilmoittaa viranomaisille tietoja. (Verohallinto 2015b-c; OpusCapita 2016.)

Sähköinen taloushallinto

Lahden ja Salmisen (2014) mielestä taloushallinto-termi määritellään vain harvoissa laskentatoimen teoksissa selkeästi, sillä niissä keskitytään kirjanpitolainsäädäntöön tai sisäisen laskentatoimen suoritustapoihin. He määrittelevät taloushallinnon seuraavasti:

Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen. (Lahti & Salminen 2014, 15.)

Yrityksen laskentatoimi jaetaan yleensä kahteen erilaiseen ryhmään: sisäiseen ja ulkoiseen. Nämä tuottavat sidosryhmille toisistaan poikkeavaa tietoa. Sisäinen eli johdon laskentatoimi tuottaa tietoa organisaation johdolle toiminnan suunnittelua, organisointia ja valvontaa varten. Ulkoisen eli yleisen laskentatoimen tarkoituksena on tuottaa tietoa pääasiassa organisaation ulkoisille sidosryhmille, joita ovat muun muassa viranomaiset, omistajat, työntekijät ja yhteistyökumppanit. Tärkeimpänä ulkoisen laskentatoimen laskelmana voidaan pitää tuloslaskelmaa. (Jyrkkiö & Riistamaa 2004, 25–26.)

Satzinger ym. (2000) ja Hall (2008) tarkastelevat taloushallintoa tietojärjestelmien näkökulmasta. Tällöin se voidaan ajatella koostuvaksi toisiinsa liittyvistä osatekijöistä, jotka toimivat yhdessä saavuttaakseen tietyn tuloksen. Osatekijät, jotka tietojärjestelmä liittää toisiinsa ovat laitteistot, ohjelmistot, tiedon syöttö, tulosteet, tieto, ihmiset ja menettelytavat. Järjestelmän tulos voi esimerkiksi olla myyntilasku. (Satzinger, Jackson & Burd Lahden & Salmisen mukaan 2014, 16; Hall 2008, 10–11.)

Taloushallinto voidaan nähdä strategisella tasolla joko liiketoimintaprosessina tai tukitoimintona. Se on kuitenkin suuri kokonaisuus joka on helpompi käsitellä pienempinä osakokonaisuuksina. Pilkottuna taloushallinto on helpompi käsitellä mahdollisimman käytännönläheisesti. Osakokonaisuuksia ovat muun muassa osto- ja myyntilaskuprosessit, matka- ja kululaskuprosessit, maksuliikenne ja

kassanhallinta, käyttöomaisuuskirjanpito, palkka- ja pääkirjanpito prosessit, raportointiprosessi, arkistointi sekä kontrollit. (Lahti & Salminen 2014, 16–18.) Näitä prosesseja käydään myöhemmin läpi tässä opinnäytetyössä soveltuvien osien.

Sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan Helannon ym. (2013) mukaan taloushallinnon hoitamista nykyaikaisten työvälineiden ja sähköisten prosessien avulla. Tämä sisältää muun muassa verkkolaskutuksen, automatisoidut tiliöinnit, sähköisen arkistoinnin sekä selaimessa toimivan yrityksen ja asiakkaan yhteiskäyttöisen taloushallinto-ohjelmiston. Sähköinen taloushallinto ei ole pelkästään verkkolaskujen lähetyksestä ja vastaanotosta, joka lienee tunnetuin sähköinen toiminto taloushallinnossa, vaan siinä kaikki taloushallinnon ja kirjanpidon materiaali käsitellään sähköisessä muodossa mahdollisimman automaattisesti. (Helanto ym. 2013, 28.)

Lahti ja Salminen puolestaan (2014) määrittelevät sähköisen taloushallinnon koostuvan yrityksen toimintojen tehostamisesta tietotekniikan ja sovellusten, intranetin, internetin, itsepalvelun, integroinnin sekä erilaisten sähköisten palveluiden avulla. (Lahti & Salminen 2014, 26; 2008, 21.)

Digitaalinen taloushallinto

Lahden ja Salmisen (2014) mukaan digitaalisuudella tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevan tiedon käsittelyä erilaisissa tietokannoissa, joissa tiedon rakenne määritellään käytetyissä ohjelmistoissa. Nämä ohjelmistot tai sovellukset jo itsessään ovat sähköisessä muodossa. Tieto kulkee tietoverkoissa, jotka mahdollistavat tehokkaan tiedon kulun ja perinteiseen tiedonkulkuun verrattuna nopeamman käsittelyn ja siirron. (Lahti & Salminen 2014, 19.)

Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki taloushallinto- ja kirjanpitomateriaali käsitellään sähköisessä muodossa tositteiden ollessa konekielisiä. Eri osapuolten, järjestelmien ja osaprosessien välillä tieto siirtyy ja sitä

käsitellään sähköisesti. Tieto arkistoidaan sähköisessä muodossa, jolloin siihen myös pääsee käsiksi sähköisesti. Toistuvat rutiinityövaiheet ovat automatisoituja digitaalisessa taloushallinnossa. Eri järjestelmät on yhdistetty toisiinsa yli eri sidosryhmärajojen. Toisin sanoen digitaalisessa taloushallinnossa ei ole paperia. Kaikki kirjanpitoaineistot ja tapahtumat käsitellään sekä ne syntyvät mahdollisimman automattisesti. (Lahti & Salminen 2014, 24; 2008, 21.)

Pyrittäessä taloushallinnossa mahdollisimman täydelliseen digitaalisuuteen tulee kaikkea kirjanpitomateriaalia, tietovirtoja ja prosessivaiheita tarkastella yli yritys- ja sidosryhmärajojen. Kaikki taloushallinnon tietovirrat tulee hoitaa sähköisesti toimittajien, asiakkaiden, viranomaisten, henkilöstön, rahoittajien ja muiden mahdollisten sidosryhmien kanssa. Digitaalisen taloushallinnon integroitua tiiviisti yrityksen reaali prosesseihin vältetään käsittelemästä tietoa manuaalisesti useaan kertaan. (Lahti & Salminen 2014, 25.)

Konkreettisesti digitaalinen taloushallinto on prosessi, joka koostuu ihmisten tekemisestä, töiden organisoinnista, tietojärjestelmistä ja teknologioista sekä mahdollisimman suoraviivaisista toimintaketjuista, joissa automatisoinnin tavoitteena on poistaa turhat ja päällekkäiset käsittelyvaiheet digitaalisessa muodossa olevan taloushallintomateriaalin käsittelyssä. (Lahti & Salminen 2008, 21.)

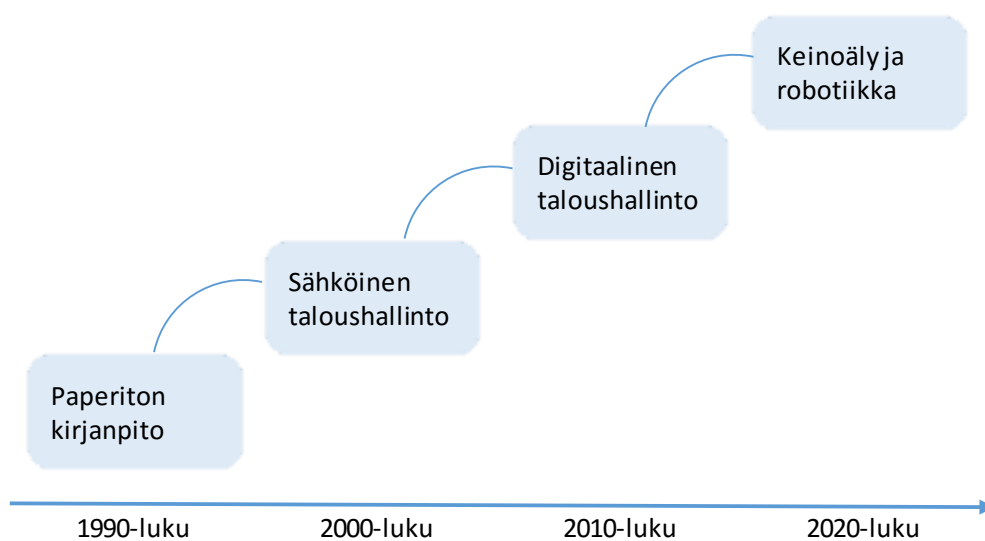
Sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon ero

Sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon ero käy ilmi edellä olleista määritelmistä. Digitaalisessa taloushallinnossa kyse ei ole vain sähköisten työvälineiden käyttöönotosta, kuten voisi ajatella sähköisen taloushallinnon olevan, vaan laajemmin digitaalisten palveluiden hyödyntämisestä, prosessien tehostumisesta ja lisäarvon luomisesta. (TietoAkseli Oy 2015.)

Digitaalinen taloushallinto on askeleen automatisoidumpaa kuin sähköinen taloushallinto. Myös tieto on digitaalisessa taloushallinnossa kokonaisuudessaan konekielistä. Kuvioista 2 nähdään, kuinka digitaalista

taloushallintoa voidaan ajatella taloushallinnon kehityksessä seuraavaksi vaiheeksi sähköisen taloushallinnon jälkeen.

Lahti ja Salminen olivat vuonna 2008 sitä mieltä, että digitaalisen ja sähköisen taloushallinnon välille on löydettävissä ”pienoinen määritelmäero”. Tuo ero on heidän mielestään vuonna 2014 jo selkeä. Erosta huolimatta heidän näkemyksensä on, että yleisissä keskusteluissa digitaalisella ja sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan yleensä samaa asiaa. (Lahti & Salminen 2008, 13; 2014, 15.)



KUVIO 2. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen 2014, 27).

Edellä on määritelty sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon ero eri lähteiden perusteella. Kuitenkin tuo ero on jätetty huomioimatta opinnäytetyön myöhemmissä vaiheissa ja sähköistä ja digitaalista taloushallintoa käytetään toistensa synonyymeinä.

2.2 Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja mahdollisuudet

Helannon ym. (2013, 4-5) mukaan sähköisen taloushallinnon avulla on mahdollista parantaa taloushallinnon tehokkuutta sekä tilitoimiston ja asiakkaan välistä yhteistyötä. Se on kattava kokonaisuus, joka huomioi

monet eri toiminnot palkanlaskennasta myynti- ja ostolaskujen käsittelyyn ja kirjanpitoon. Pilvipalveluina saatavat sähköisen taloushallinnon ohjelmistot ovat helposti ja edullisesti saatavissa. Niiden ylläpito ei aiheuta ylimääräistä työtä sillä ohjelmistojen tarjoajilla on vastuu päivityksistä, tietoturvasta ja muista teknisistä ylläpitoon liittyvistä asioista. Tällöin sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttö on helppoa, turvallista ja huoletonta. (Helanto ym. 2013, 4-5.) Toisaalta muun muassa Hall (2008) kyseenalaistaa valtavien tietokantojen jakamisen turvallisuuden internetissä (Hall 2008, 115).

Helanto ym. (2013) toteavat, että taloushallinnon osaaminen on aikaisempaa kokonaisvaltaisempaa, ja rutiinit pyritään hoitamaan mahdollisimman tehokkaasti. Sähköisesti hoidettu taloushallinto on huomattavasti tehokkaampaa perinteisiin toimintatapoihin verrattaessa, sillä sähköisessä muodossa olevat taloustiedot vähentävät papereiden käsittelyn, toimittamisen ja säilyttämisen tarvetta. (Helanto ym. 2013, 13–14; 16–17; Lahti & Salminen 2008, 17–18.) MUKA-tutkimuksen mukaan 83,3 prosenttia vastaajista on ollut lähes tai täysin samaa mieltä väittämästä: Digitaalisen taloushallinnon hyödyntäminen vähentää rutiinityön määrää (TietoAkseli Oy 2015).

Virheiden määrä vähenee, kun aineistoa ei käsitellä useaan kertaan tai tallennusta ei tehdä manuaalisesti, jolloin inhimillisen virheen mahdollisuus on aina olemassa. Perinteisessä taloushallinnossa tositteita käsitellään ensin asiakasyrityksessä ja sen jälkeen uudestaan tilitoimistossa. Tämä on tehotonta toimintaa ja lisää kahdenkertaista työtä. Lisäksi virheiden määrä lisääntyy. Kun taas tilitoimiston ammattilaisten tekemä manuaaliset työvaiheet ja tallennustyö lisäävät yrittäjän kustannuksia. Järjestelmien automatisoituneet työvaiheet vähentävät inhimillisiä laskenta- ja tallennusvirheitä. (Helanto ym. 2013, 12; Lahti & Salminen 2014, 33.) Toisaalta virheiden jäljittäminen on helpompaa, kun kaikki aineisto on sähköisessä muodossa (Visma 2015a.).

Ajasta ja paikasta riippumaton tehtävien hoitaminen on mahdollista digitalisoinnin myötä. Muun muassa kirjanpityö, ostolaskujen kierrätys ja raporttien selailu ovat mahdollisia siellä, missä on päätelaite ja internetyhteys, vaikka toisella puolella maailmaa. (Lahti & Salminen 2014, 32.) Työt on helpompi aikatauluttaa ja suunnitella, jolloin myös työnteko tehostuu. Töiden rullaava tekeminen vähentää niiden kasaantumista loppukuulle. Työnjako ja yhteistyö yrityksen sisällä ja tilitoimiston kanssa helpottuu ja nopeutuu pilvipalveluna toimivan taloushallinto-ohjelman avulla. (Helanto ym. 2013, 20; Visma 2015a.) Visman (2015) sivuilla verrataan tuota yhteistyötä virtuaaliseen yritykseen, jossa kukin osapuoli hoitaa oman osaamisen erikoisalueen tai ennalta sovitut tehtävät samassa järjestelmässä omilla työpisteillään. (Visma 2015a.)

Sähköinen taloushallinto antaa yritykselle paremmat edellytykset seurata yrityksen kassan, kannattavuuden ja muun talouden kehitystä, taloushallinnon prosessien tehostumista unohtamatta. (Helanto ym. 2013, 28). Sähköisellä taloushallinnolla ja sen ulkoistamisella on myös se hyöty, että yrityksen resursseja voidaan käyttää kokonaisvaltaisemmin keskeisen liiketoiminnan pyörittämiseen ja kehittämiseen. (Visma 2015a.) Lisäksi tilitoimiston mahdollisuudet tarjota asiakkailleen lisäarvoa kasvavat, läpinäkyvyys asiakkaan yrityksen tilaan lisääntyy ja yhteistyö palveluntarjoajan kanssa syvenee, sillä molemmat pääsevät samanaikaisesti yrityksen tietoihin. Sähköisesti arkistoidusta tiedosta erilaisten hakujen tekeminen on tehokasta. (Helanto ym. 2013, 16–17.)

Suurimmat säästöt perinteiseen taloushallintoon verrattaessa saadaan ostolaskujen käsittelyssä. Taulukossa 1 on esitetty verkkolaskutuksen ja paperilaskutuksen yksittäisen laskun käsittelyyn menevä aika ja kustannukset. Verkkolaskutus on erittäin merkittävä osa sähköistä taloushallintoa. Se on viimeisen kymmenen vuoden aikana yleistynyt huomattavasti. (Helanto ym. 2013, 13–14.) Finanssialan keskusliiton (2015) tutkimuksen mukaan vuonna 2014 Suomessa lähetettiin pankkien kautta 83,4 miljoonaa verkkolaskua (Finanssialan Keskusliitto 2015, 3).

Lahden ja Salmisen mukaan (2014) digitaliseen taloushallintoon siirtyneet organisaatiot ovat saavuttaneet yleensä 30–50 prosentin parannuksen tehokkuuteen. Laskelmissa on ollut mukana koko prosessi sisältäen taloushallinto-osaston resurssien lisäksi muiden prosessiin osallistuvien työntekijöiden resurssit. Taloushallinnon aineisto, joka on digitaalisessa tai sähköisessä muodossa, on järjestelmän kaikkien käyttäjien saatavilla, eikä sitä tarvitse käsitellä useaan kertaan vaan perustietoja ylläpidetään yhdestä paikasta. Yksittäisten prosessien tehokkuutta saatetaan parantaa jopa 90 prosentilla. Myös eri resurssien ja tiedon arkistointitilan tarve pienenee olennaisesti. (Lahti & Salminen 2014, 13–14; 32; 2008, 17–18; 27.)

TAULUKKO 1. Verkkolaskun ja paperilaskun käsittelyyn kuluvan ajan ja kustannusten vertailu (Helanto ym. 2013, 33).

	Vastaanotto		Lähtettäminen		Yhteensä	
	aika	euro	aika	euro	aika	euro
Paperilasku	14min	28,80 €	10,5min	18,50 €	24,5min	47,35 €
Verkkolasku	1min	3,30 €	6min	10,80 €	7min	14,10 €

Sähköisenä pilvipalveluna hankittu taloushallinto-ohjelmisto alentaa kustannuksia ja ohjelmistoylläpidon tarvetta, sillä ohjelmistoinvestointien tarve vähenee huomattavasti tai poistuu jopa kokonaan. Tämän myötä vähenevät ohjelmistopäivitysten varmuuskopiointien ja muiden teknisten ylläpitojen tarve, sillä ne kuuluvat pilvipalveluun. Niin asiakkaalla kuin tilitoimistolla on omat käyttäjätunnukset, joilla he pääsevät samaan järjestelmään. Taloushallinnon tietojen jakaminen ja välitys helpottuu ja työnjako yritysten sisällä sekä tilitoimiston ja asiakkaan välillä onnistuu vähemmällä vaivalla. Varahenkilöjärjestelmien teko on mahdollista, jolloin työt eivät ruuhkaudu tai pahimmassa tapauksessa jää tekemättä. Toisaalta työnjakoa on mahdollista muuttaa tilitoimiston ja asiakkaan välillä vaivattomasti tarpeen vaatiessa. (Helanto ym. 2013, 14; 16–17.)

Helannon ym. (2013) sekä Lahden ja Salmisen (2014) mukaan kustannustehokkuuden lisäksi sähköinen taloushallinto on ekologista. Paperin käyttö vähenee merkittävästi. Myös etätyömahdollisuudet lisääntyvät, jonka seurauksena matkakustannukset pienenevät ja työmatkojen ympäristölle aiheutuneet haitat vähenevät. (Helanto ym. 2013, 7; 16; Lahti & Salminen 2014, 32.)

Finanssialan keskusliiton tutkimuksen (2015) mukaan tiedonkäsittelyn automatisointi tuo säästöä yrityksen ilmastovaikutuksiin 80–90 prosenttia lähes yrityskoosta riippumatta. Suurimmissa yrityksissä automatisoinnin positiiviset ilmastovaikutukset kasvavat vielä huomattavammaksi. Vaikutus on ensisijaisesti työmäärän vähentymisen seurausta, vaikka organisaation toiminnan kannalta suurin merkitys on ajankäytön uudelleen organisoinnissa ja koko taloushallinnon toimenkuvien muutoksessa. (Finanssialan Keskusliitto 2015, 8)

Helannon ym. (2013) mielestä uudenlainen ajattelu, joka liittyy sähköiseen taloushallintoon, tuo mukanaan uusia mahdollisuuksia. Asiaan panostava ja mahdollisuudet huomioiva tilitoimisto voi nostaa niin taloudellista arvoaan kuin yrityskuvaansakin alan asiantuntijana. Automaatio antaa mahdollisuuksia resurssien suuntaamiseen tuottavampaan työhön; tallennustyön lisäksi, tai sen sijaan, voidaan tarjota asiakkaalle enemmän asiantuntijapalveluita sekä palvella samalla henkilöstömäärällä useampaa asiakasta ja siten parantaa asiakaskannattavuutta. Tällöin tilitoimistoilla on mahdollisuus nopeaan kasvuun ja liiketoiminnan kehittämiseen sekä sen kautta yrityksensä arvon nousuun. (Helanto ym. 2013, 18.)

2.3 Sähköisen taloushallinnon haasteet

Taloushallinnon prosessit muuttuvat merkittävästi siirryttäessä perinteisestä sähköiseen taloushallintoon. Tällöin myös tekijöiden täytyy opetella uusia työtapoja. Tämä tuokin haasteita, joita aina liittyy uusiin toimintamalleihin siirryttäessä. Keskeistä on kirjanpitäjän roolin muuttuminen tallentajasta automaation hallitsijaksi, jolloin erityisesti

korostuu täsmäytystyö. Kirjanpitäjän työnkuvaan vaikuttaa myös asiakasvuorovaikutuksen lisääntyminen. Helannon ym. (2013) mielestä vanhojen työtapojen ja prosessien siirtäminen sähköiseen taloushallintoon sellaisenaan ei johda hyvään saati parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. (Helanto ym. 2013, 17.)

Ohjelmistoihin liittyviä haasteita voivat olla niiden toimivuus, sillä asennettavat Windows-pohjaiset ohjelmistot ovat heikosti tuettuja sähköisyydelle ja internetin käytölle. Tämän seurauksena usein taloushallinnon palveluita tarjoava yritys joutuukin vaihtamaan ohjelmistonsa ja opastamaan työntekijänsä niiden käyttöön. Pienet yritykset eivät välttämättä koe hyötyvänsä sähköisestä taloushallinnosta vaan he haluavat pitäytyä perinteisessä palvelumallissa. Haasteena on löytää tällaisille asiakkaille ratkaisut niin palvelumallin kuin prosessienkin osalta. (Helanto ym. 2013, 17–18.)

Tilitoimiston tuntiperusteisen veloituksen mukaiset ansiot pienenevät, sillä työ tehdään sähköisessä taloushallinnossa tehokkaammin ja nopeammin kuin aikaisemmin. Tällöin kaikki hyöty, johon yritys on panostanut rahallisesti esimerkiksi uusimalla ohjelmistojä, menee kaikki asiakkaalle. Hinnoittelussa tulisi löytää kultainen keskitie, jossa molemmat voittavat, niin asiakkaat kuin yritysikin. (Helanto ym. 2013, 18.)

Helannon ym. (2013) mielestä yhä useammat asiakkaat vaativat sähköistä taloushallintoa palveluiden tuottajilta, heidän tasapainoillessa samaan aikaan hinnoittelun ja muutosten haasteiden kanssa. Vaatimuksiin täytyy pystyä vastaamaan tai uhkana on asiakasmenetyksiä. (Helanto ym. 2013, 18.)

2.4 Sähköinen taloushallinto pilvipalveluna

Sähköisen taloushallinnon ohjelmistot voidaan hankkia muun muassa internetissä toimivana pilvipalveluna. Lahti ja Salminen (2014,45) ovat laskeneet, että pilvipalvelulle on olemassa yli 40 virallista määritelmää. Nykyisin termiä pilvi – cloud – käytetään lähes kaikessa verkon välityksellä

käytettävissä tietotekniikkapalveluissa kuten OneCloud-palvelu Microsoft Officella tai iCloud Applella. (Lahti & Salminen 2014, 45; Muchmore 2015; Apple Inc. 2016).

Tavallisesti sähköisen taloushallintopalvelun ohjelmistot myydään internetselaimessa toimivana kuukausimaksullisena pilvipalveluna, joita kutsutaan nykyisin joko SaaS eli Software as a Service -palveluiksi tai pilvipalveluiksi. Ohjelmistoja tai muita tietokantoja ei tallenneta omalle työasemalle, vaan ohjelmisto on käytettävissä tavallisen verkkopankkipalvelun tavoin internetselaimella. Palvelussa asiakas käyttää sovellusta internetin välityksellä. Tiedot säilytetään ohjelmiston tarjoajan palvelimilla. Kuukausimaksu kattaa ohjelmiston käyttöoikeuden lisäksi myös tietojen varmuuskopioinnit, turvallisen tallennuksen ja teknisen ylläpidon. (Helanto ym. 2013, 35; Lahti & Salminen 2014, 45; Willcocks, Venters & Whitley 2014, 32.)

Tilastokeskuksen (2015) tutkimuksen mukaan 53 prosenttia yrityksistä käyttää maksullisia pilvipalveluita. Julkista pilvipalvelua käyttää 43 prosenttia ja yksityistä 14 prosenttia yrityksistä. Julkinen pilvipalvelu on sellainen, jossa samoilla palvelimilla palvellaan useita asiakkaita. (Tilastokeskus 2015.) Suurille yrityksille on tarjolla private cloud -tyyppisiä palveluita, jossa yrityksen käytössä oleva ohjelmisto on eriytetty muista käyttäjistä (Lahti & Salminen 2014, 47). Suurista yrityksistä jopa 73 prosenttia käyttää pilvipalveluita. Tutkimuksen mukaan yleisimmin käytössä oleva pilvipalvelu on sähköposti, jota käyttää 37 prosenttia yrityksistä. Tiedostojen tallennus pilveen on käytössä 30 prosentilla. Kirjanpitosovellusten ja toimisto-ohjelmien käyttö ovat kolmanneksi yleisimpiä pilvipalveluita (24 %). Yrityksen tietokantojen ylläpito (23 %) ja asiakkuuden hallinta (16 %) ovat myös yleisesti käytössä. (Tilastokeskus 2015.)

Taloushallintopalveluiden käyttö onnistuu eri pilvipalveluiden kautta hyvin ja se yleistyykin nopeasti erityisesti ulkoistuksissa tai osana kokonaisprosessipalveluita. Markkinoilta löytyy useita internet-pohjaisia

taloushallintojärjestelmiä. Näissä on ominaisuuksia, jotka aikaisemmin ovat olleet vain suurten yritysten saatavilla kustannussyistä ja ovat nyt mahdollista ottaa käyttöön pienissä tai keskisuurissa yrityksissä. Esimerkiksi pienissä yrityksissä ostolaskujen kierrätys ja sähköisten myyntilaskujen lähetys on mahdollista tai keskisuuret yritykset voivat hyödyntää monipuolisempia ja laajempia raportointimahdollisuuksia kuin aikaisemmin. (Lahti & Salminen 2014, 47.)

Toimintatapa, jossa pilvipalvelun tarjoaja ylläpitää keskitetysti sovellusta useille asiakkaille tuo Lahden ja Salmisen (2013) sekä Willcocksin ym. (2014) mukaan yleensä merkittävät mittakaavaedut ja sitä kautta kohtuullistaa pilvipalveluna hankitun ohjelmiston hankintahintaa. (Lahti & Salminen 2014, 46; Willcocks ym. 2014, 25). Lahti ja Salminen (2014) toteavat myös, että pilvipalvelu on osoittautunut monissa tapauksissa kokonaiskustannuksiltaan jopa 50–80 prosenttia edullisemmaksi kuin perinteisesti itselle ostettuna ja asennettuna hankittu lisenssi-ohjelmisto. Tämän lisäksi erilaisten tietotekniikkakulujen ennustettavuus sekä läpinäkyvyys paranevat pilvipalvelun avulla. (Lahti & Salminen 2014, 46.)

Lahden ja Salmisen (2014) mukaan asiakasnäkökulmasta katsottuna pilvipalvelut ovat helppo ratkaisu. Kuten aikaisemmin on käynyt ilmi, yrityksen ei tarvitse itse huolehtia sovelluksen ylläpidosta, varmuuskopioinneista tai päivityksistä. (Lahti & Salminen 2014, 46.) Willcocksin ym. (2014) mukaan on viimeaikoina ilmennyt tarvetta suojata tietoja mahdollisilta väärinkäytöksiltä. Tarve kumpuaa ihmisten halusta kontrolloida omien tietojen saatavuutta. Hall (2008, 115) kirjoittaa, että tietoturvan on tarkoitus suojata tietoja siten, että ne säilyvät koskemattomina ja välttään luottamuksen katoamiselta. Ylinen (2002) on kuitenkin sitä mieltä, että tietoturva on hyvä miettiä aivan uudesta näkökulmasta. Olisi pohdittava: ”*mitä tietoja on oikeasti pakko suojata?*” Näkemys perustuu pitkälti siihen, että sovelluksen tietoja käytetään yli organisaatorajojen, eikä niitä kannata ”*ylipihdata*”. (Willcocksin ym. 2014, 87; Hall 2008, 115; Ylinen 2002.)

3 TALOUSHALLINTOPALVELUT

Yrityksen taloushallinto koostuu monista eri tehtävistä, joita ovat muun muassa kirjanpito, laskutus, laskujen maksu, palkanlaskenta ja viranomaisvelvoitteista huolehtiminen. Monet Pk-yritykset ovat ulkoistaneet ainakin osan taloushallinnon tehtävistään tilitoimistoille. (Helanto ym. 2013, 4.)

Ulkoistettavia tehtäviä voivat olla esimerkiksi myyntilaskutus ja reskontran hoito, ostolaskujen maksu, matka- ja kululaskujen hallinta, palkanlaskenta sekä viranomaisilmoitusten laadinta. Helanto ym. (2013) ovat sitä mieltä, että pienissä ja keskisuurissa yrityksissä taloushallinnon haasteet liittyvät usein työn tehokkuuteen sekä asiakasyrityksen ja tilitoimiston tarkoituksenmukaiseen yhteistyöhön. (Helanto ym. 2013, 12.)

Taloushallintoliitto on kirjannut yleiset sopimusohjeet sekä palkanlaskenta- ja kirjanpito-ohjeet tilitoimistojen käyttöön. Näissä ohjeissa se on kirjannut hyvän kirjanpitolavan mukaisia menettelytapoja ja muita taloushallinnon alalla toimivien yritysten toimintaa ohjaavia toimintatapoja.

3.1 Yleiset sopimusehdot

Taloushallintoliiton (2011) ohjeiden mukaan asiakkaan tulee huolehtia siitä, että tilitoimistolla on aina ajan tasalla olevat perustiedot asiakkaasta. Perustietoja ovat yhteys-, henkilö-, tilikausi-, ja kaupparekisteritiedot, toimiala, kotipaikka, kansallisuus, hallituksen jäsenet sekä muut tarvittavat tiedot ja toimenpideohjeet. Asiakkaan nimeämä ja valtuuttama yhteyshenkilö antaa tilitoimistolle kyseiset tiedot ja palveluihin liittyvät päätökset. Yhteyshenkilön vaihtuessa molemmat osapuolet ovat velvollisia ilmoittamaan asiasta. (Taloushallintoliitto 2011, 11.)

Toimeksiantojen toteuttamiseksi tarvittavat tiedot ja aineisto tulee toimittaa tilitoimistolle niin hyvissä ajoin, että tehtävä voidaan asianmukaisesti tehdä normaalina työaikana. Asiakkaan tulee myötävaikuttaa taloushallintopalveluiden tuottamiseen ja täyttää omat tehtävänsä

sopimuksen sekä viranomaisten ja tilitoimiston ohjeiden ja suositusten mukaisesti. Tiedusteluihin ja tarkistuspyyntöihin tulee asiakkaan vastata viipymättä. (Taloushallintoliitto 2011, 11.)

Asiakas voi halutessaan tuottaa osan kirjanpito-, laskenta-, tai muusta palveluja koskevasta aineistosta tilitoimiston käyttämää sovellusohjelmistoa apuna käyttäen etänä tietoverkon välityksellä. Tällöin tilitoimisto hankkii eri maksusta asiakkaan käytettäväksi rajoitetun etäkäyttöoikeuden ohjelmistoon. Asiakas vastaa tietoliikenneyhteyden rakentamisesta ja tietojen siirron kustannuksista sekä käyttämiensä ohjelmistojen ja pääte- ja tietokonelaitteiden sopivuudesta, toimivuudesta, kunnossapidosta sekä ajantasaisesta virussuojaus- ja suojamuurijärjestelmistä. (Taloushallintoliitto 2013b, 15.)

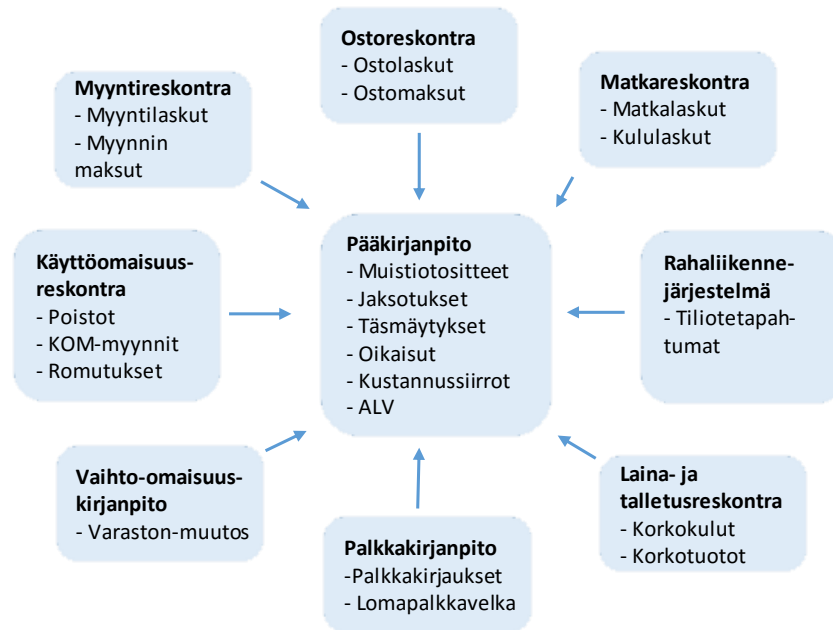
Asiakkaan tulee noudattaa annettuja ohjeita ja käyttää etukäyttöoikeuttaan sovittuun tarkoitukseen. Ilman kirjallista suostumusta asiakkaalla ei ole oikeutta luovuttaa etäkäyttöoikeutta osaksikaan, eikä sillä tuotettua aineistoa tai palvelua, eteenpäin. (Taloushallintoliitto 2013b, 15.)

Asiakas vastaa kirjanpitoaineiston sisällöstä, oikeellisuudesta ja asianmukaisuudesta. Kirjanpitoaineistoksi katsotaan myös asiakkaan ohjelmiston avulla luoma ja palveluntuottajalle luovuttama aineisto. (Taloushallintoliitto 2013b, 15.)

3.2 Kirjanpito

Kirjanpito toteuttaa taloushallinnon rekisteröintitehtävää, jossa kootaan yrityksen ja sidosryhmien kanssakäymisestä muodostuneita tietoja (Tomperi 2013, 9). Kirjanpito jaetaan pienempiin osaprosesseihin, jotta se olisi helpompi käsitellä. Osakokonaisuuksia ovat muun muassa osto- ja myyntilaskuprosessit, matka- ja kululaskuprosessi, maksuliikenne ja kassanhallinta, käyttöomaisuuskirjanpito sekä palkanlaskentaprosessi. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

Kirjanpidon kirjaukset koostuvat pääkirjanpitoon suoraan tehtävistä tositekirjauksista, liiketoiminnan prosessista syntyvistä kirjauksista sekä osaprosessien tapahtumista. Kuviossa 3 on havainnollistettu eri osaprosessit, jotka liittyvä pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 150.)



KUVIO 3. Pääkirjanpito ja sen osaprosessit (Lahti & Salminen 2014, 19; 152).

Kirjanpitoon merkitään kirjanpitovelvollisen liiketapahtumat. Liiketapahtumia ovat menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä oikaisu- ja siirtoerät, joita syntyy kahden eri talousyksikön rajan ylittyessä raha- tai reaali puolella. Kirjaukset tehdään tileille, joista on laadittu tililuettelo. Muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta kirjaukset on tehtävä kahdenkertaisena kirjanpitoa. Tilien nimet osoittavat liiketapahtuman luonteen ja sisällön. (Leppiniemi & Kyykkänen 2013, 48.)

Kirjaukset tehdään suorite- tai kassaperusteisesti. Suoriteperusteinen kirjaus tehdään sen mukaan, milloin suorite on vastaanotettu tai luovutettu. Kassaperusteiset kirjaukset ovat sen mukaisia, milloin kirjanpitovelvollinen on suorittanut tai vastaanottanut maksun. Tavallisesti kirjaustapoja sovelletaan kirjanpidossa rinnakkain. Myynti- ja ostotapahtumat on luontevaa kirjata suoriteperusteisesti. Jatkuvasti syntyvät menot, kuten

palkka- tai vuokramenot on helpompi kirjata maksuperusteisesti. Tilinpäätöksessä maksuperusteiset kirjaukset muutetaan suoriteperusteisiksi. (Leppiniemi & Kyykkänen 2013, 48.)

Kirjanpitovelvollisuus

”Jokainen, joka harjoittaa liike- tai ammattitoimintaa, on tästä toiminnastaan kirjanpitovelvollinen.” (KPL 1 luku 1 §).

Oikeushenkilön kirjanpitovelvollisuus voi määräytyä joko talousyksikön harjoittaman liiketoiminnan luonteen tai toiminnan juridisen organisoinnin perusteella. Juridisten muotonsa vuoksi kirjanpitovelvollisia ovat muun muassa osakeyhtiöt, osuuskunnat, avoimet yhtiöt, kommandiittiyhtiöt sekä erilaiset yhdistykset, säätiöt ja rahastot (Leppiniemi & Kyykkänen 2013, 31; KPL 1997/1336 1 luku 1§).

Kirjaamisperusteet, kirjausjärjestys ja -ajankohta

Meno kirjataan tuotannontekijä vastaanottaessa ja tulo suoritteen luovutusajankohtaan, jolloin käytössä on suoriteperusteinen kirjaaminen. Maksuperusteinen kirjaaminen on mahdollista, jos myynti- ja ostovelat pystytään jatkuvasti selvittämään. Peruskirjanpidossa tapahtumat tulee kirjata aikajärjestykseen. Pääkirjanpidossa kirjatut tulee esittää asiajärjestyksessä. (KPL 1997/1336 2. luku 3 §; 4 §.)

Tosite

Kirjanpidon kirjatut tulee perustua päivättyihin ja numeroituihin tositteisiin, jotka todentavat liiketapahtumat. Menotositteissa on ilmentävä vastaanotettu tuotannontekijä ja vastaavasti tulotositteissa luovutettu suorite. Tapahtuman ajankohta on myös ilmentävä. Mahdollisuuksien mukaan tositteiden on oltava ulkopuolisen, esimerkiksi maksun saajan tai maksun välittäneen rahalaitoksen, antama. Jos tämä ei ole mahdollista, tulee tositteiden olla kirjanpitovelvollisen itsensä laatima ja asianmukaisesti varmennettu. (KPL 1997/1336 2. luku 5 §.)

Kirjanpito palvelu

Tilitoimistossa tulisi olla tuntemusta ja ymmärrystä siinä määrin asiakkaan liiketoiminnasta, kuin sillä on merkitystä toimeksiannon laadukkaalle hoitamiselle. Aineiston, johon kirjanpitomerkinnot perustuvat, riittävydestä ja oikeellisuudesta vastaa kirjanpito velvollinen tai hänen edustajansa. Tarvittaessa hankitaan lisäselvityksiä, jotta liiketapahtumat voidaan kirjata luonteensa mukaisesti oikein. (Taloushallintoliitto 2011, 7.)

Tilitoimiston tulee selvittää asiakkaalle olennaiset palveluun liittyvät seikat. Asiakkaan sisäiset toiminnot, jotka vaikuttavat olennaisesti toimeksiannon hoitamiseen, tulee yhdessä arvioida ja sovittava sellaisiksi, että palvelu voidaan parhaalla mahdollisella tavalla tuottaa. Asiakkaalle on annettava ohjausta tositeaineiston asiasisällön tarkistamisesta sekä kirjanpitoaineiston täydellisyydestä ja yhtenäisyydestä. (Taloushallintoliitto 2011, 7.)

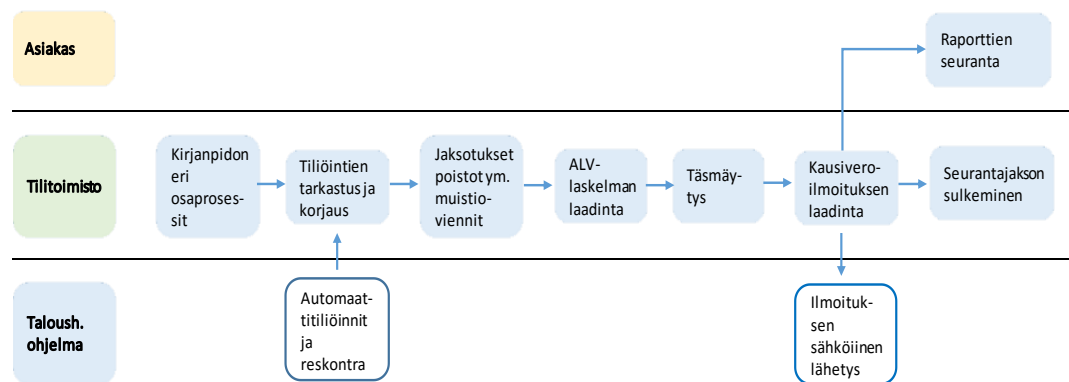
Liiketapahtumatositteiden on oltava paikkansapitäviä ja ne on kirjattava todellisen luonteensa mukaisesti. Tilitoimiston on huolehdittava omalta osaltaan kirjausketjun todennettavuudesta. Kirjanpitäjä ei saa hyväksyä asiakkaan huomattavia tai toistuvia toimeksiantosopimuspoikkeamia esimerkiksi aineiston toimittamisaikatauluista, vaan niistä on huomautettava. (Taloushallintoliitto 2011, 7-8.)

Tilitoimisto tuottaa asiakkaalleen vain ne raportit, joista on toimeksiantosopimuksessa tai muutoin erikseen sovittu. Raporttien on mahdollisimman hyvin vastattava asiakkaan tarpeita. Taloushallinnon asiantuntijana tilitoimiston tulee neuvoa asiakasta riittävästä raportoinnin tasosta. Raporttien tulkintaan on hyvä antaa ohjausta ja olennaisen tiedon merkitystä on selvennettävä kommentoimalla erityisesti, jos raportista ilmenee jokin yrityksen maksuvalmiutta, vakavaraisuutta, kannattavuutta tai muuta taloutta koskeva seikka, johon asiakkaan on kiinnitettävä huomiota. Asiakas vastaa raporttien oikeellisuudesta niiltä osin, kuin ne perustuvat asiakkaan toimittamiin tietoihin. Raporteissa on hyvä ilmetä, mitä kirjausperustetta kirjanpidossa on käytetty. Tieto siitä, kenelle raportit

toimitetaan ja missä muodossa, on sovittava toimeksiantosopimuksessa kirjallisesti. Tieto on varmistettava luovutustilanteessa. (Taloushallintoliitto 2011, 8.)

3.2.1 Kirjanpidon sähköinen prosessi

Pääkirjanpito kokoaa kaikki kirjanpidon osaprosessit yhteen. Kuviossa 4 on kuvattu pääkirjanpidon sähköinen prosessi. Prosessissa asiakkaan tehtäväksi jää raporttien seuranta. Perinteiseen kirjanpitoon verrattaessa prosessista puuttuu asiakkaan kohdalta muun muassa aineiston toimittaminen tilitoimistoon. Kirjanpidon eri osaprosessit, kuten myynti- tai ostolaskut ovat sähköisiä ja automaattisesti kirjautuvat pääkirjanpitoon.



KUVIO 4. Pääkirjanpidon prosessi mukaillen Helantoa ym. (2013, 49).

Helannon ym. (2013) mukaan sähköiseen taloushallintoon kuuluu luonnollisesti pitkälle automatisoitu kirjanpito. Tositteiden taustalle on tallennettu kirjanpidon tiliöinnit. Tällöin myyntilaskut kirjautuvat automaattisesti kirjanpitoon ja myyntireskontraan laskujen lähetysten yhteydessä sekä ostolaskut kirjautuvat vastaavasti ostoreskontraan ja kierrätykseen verkkolaskun saapuessa laskuttajalta. (Helanto ym. 2013, 30; 48.)

Kirjanpitäjän tehtävissä korostuu automaation hallinta, poikkeustilanteiden tunnistaminen ja hoitaminen sekä täsmäytystyö. Myös ohjelmisto-osaaminen korostuu, sillä eri täsmäytystyökalujen ja raporttien tunteminen tehostaa työtä ja tukee työn kokonaisvaltaisen hallinnan tunnetta. (Helanto ym. 2013, 22.)

3.2.2 Sähköiset osto- ja myyntilaskuprosessit

Osto- ja myyntipalveluihin liittyvä tallennustyö muodostaa usein jopa 80 prosenttia kirjanpityöstä, joka vähenee merkittävästi sähköisen taloushallintotyön myötä, toteavat Helanto ym. (2013). Lahden ja Salmisen (2006) mukaan Suomessa sähköisesti vastaanotettujen laskujen osuus voi olla suurissa yrityksissä jopa 80–100 prosenttia ja noin 70 prosenttia kaikista yrityksistä lähettää verkkolaskuja. (Helanto ym. 2013, 22; Lahti & Salminen 2014, 52.)

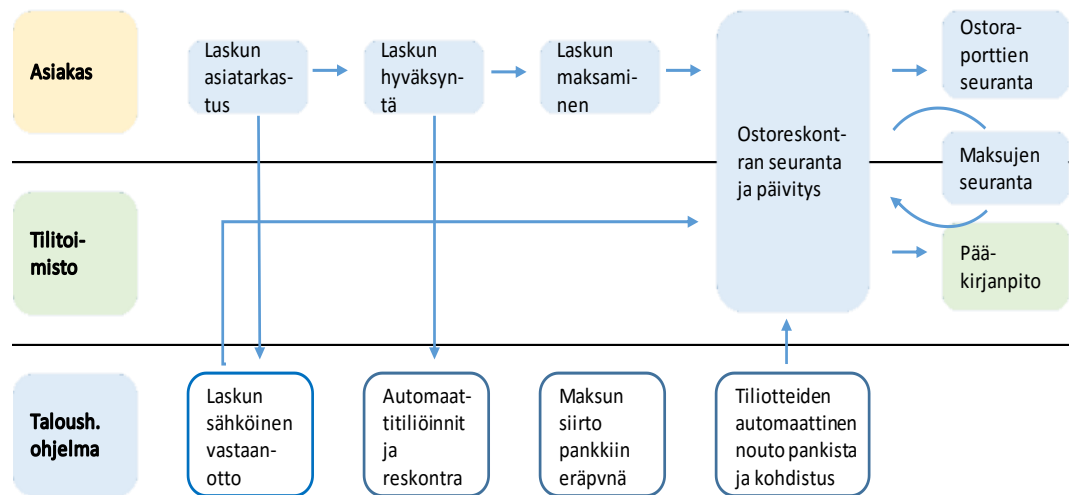
Ostolaskuprosessi

Lahden ja Salmisen (2008) mukaan ostolaskuprosessi sisältää kaikki vaiheet ostotilauksesta ostolaskun maksuun ja pääkirjanpidon kirjauksiin. Prosessiin on yhdistynyt toiminnallisista prosesseista ostotilaukset ja tavaran vastaanotto. (Lahti & Salminen 2008, 15.)

Yksinkertaisimmillaan ostolaskuprosessin eri vaiheet ovat laskun vastaanotto, tiliöinti, tarkastus ja hyväksyntä, hyväksytyjen laskujen siirto ostoreskontraan, maksatusaineiston muodostaminen ja sen siirto pankkiin. (Lahti & Salminen 2014, 54.). Kuviossa 5 on kuvattu eri vaiheet Helannon ym. (2013) mukaan. Käytännössä vaiheet voidaan tilitoimiston ja asiakkaan välillä jakaa mitä moninaisin tavoilla. Kaikki ostolaskun työvaiheet voidaan sopia tehtäväksi tilitoimistossa tai asiakkaan itsensä toimesta tai työnjako voi olla jotain näiden väliltä.

Ostolasku vastaanotetaan ja syötetään järjestelmään, jolloin sen perustiedot tallentuvat automaattisesti. Lasku voi tulla suoraan verkkolaskuna, sähköpostilla pdf -muodossa tai paperiversiona. (Lahti &

Salminen 2014, 54.) Parhaimmassa tapauksessa Helannon ym. (2013) mukaan laskujen manuaalinen tallennusvaihe voidaan välttää kokonaan sähköisessä taloushallinnossa ja laskujen kierrätys on vain yhden napin painalluksen päässä. Tiliöinnit voidaan automatisoida laskun lähettäjän mukaan. (Helanto ym. 2013, 45).



KUVIO 5. Ostoreskontraprosessi Helannon ym. (2013, 46) mukaan.

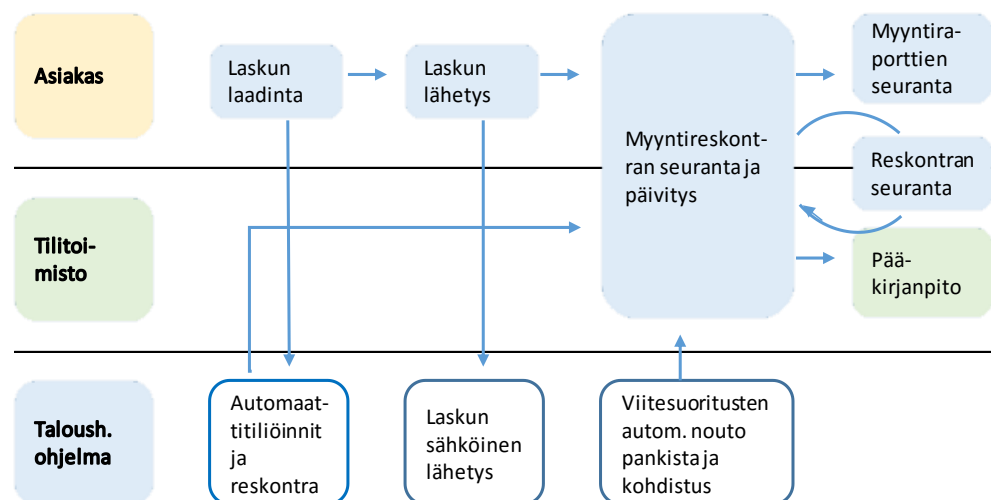
Ostolaskun tiliöinti järjestelmässä ja tämän jälkeen tapahtuva laskun lähetys sähköiseen tarkastus- ja hyväksyntäkiertoon on joko automaattista tai manuaalista. Hyväksytyjen laskujen kirjautuminen ostoreskontraan on automaattista. (Lahti & Salminen 2014, 54.)

Ostoreskontrassa tehtävälle maksatustapahtumalle ei yleensä haeta hyväksyntää. Maksuerä muodostetaan maksupäivään mennessä erääntyneistä ja mahdollisesti tulevina päivinä erääntyvistä laskuista. Monissa yrityksissä tehdään maksuja ulospäin päivittäin. Työaikaa säästetään ja samalla helpotetaan kassanhallintaa, kun maksukertoja vähennetään 1-2 kertaa viikossa. Maksujen maksaminen harvemmin on mahdollista muun muassa siitä syystä, että ostolaskujen nopea kierto vähentää tarvetta maksaa erääntyviä laskuja nopeasti. (Lahti & Salminen 2014, 74.)

Myyntilaskuprosessi

Yritykselle myyntien laskutus on erittäin kriittinen toiminto. Viiveet ja virheet voivat heikentää maksuvalmiutta ja koko toiminta saattaa vaarantua. Lahden ja Salmisen (2014) mukaan sähköisestä laskutuksesta useasti puhutaan suppeasti vain laskunlähetysvaiheesta ja -kanavasta. Prosessi käsittää kuitenkin kaiken tarjouksen tekemisestä aina maksusuorituksen kohdentamiseen myyntireskontrassa. Myyntilaskuprosessiin olennaisena osana kuuluvat saatavien hallinta ja perintätoiminta. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Sähköinen myyntilaskuprosessi käsittää laskun lähettämisen, arkistoinnin ja myyntireskontran. Kuviossa 6 sähköisen myyntilaskuprosessin eri vaiheet on kuvattu asiakkaan, tilitoimiston ja sähköisen taloushallinto-ohjelman tehtävänjaon mukaan. Tehtävänjako voidaan määritellä tilitoimiston ja asiakkaan kesken toisinkin. (Lahti & Salminen 2014, 79; Helanto ym. 2013, 43–44.)



KUVIO 6. Myyntilaskuprosessin kulku Helannon ym. (2013, 44) mukaan.

Sähköisessä taloushallinnossa myyntilaskut laaditaan ja lähetetään sähköisesti. Verkkolaskutuksessa laskun tiedot siirtyvät laskuttajan järjestelmästä suoraan vastaanottajan järjestelmään. Tarvittaessa laskut

voidaan siirtää myös jaettavaksi perinteisenä kirjepostina tulostuspalvelun avulla. Laskut kirjautuvat automaattisesti kirjanpitoon ja reskontraan. (Helanto ym. 2013, 28–29.) Myyntireskontrassa seurataan maksusuorituksia, tehdään kuittaukset ja perintä (Lahti & Salminen 2014, 79).

3.3 Palkanlaskenta

Tilitoimistossa, joka tarjoaa palkanlaskentapalveluita, tulisi olla siinä määrin ymmärrystä asiakkaan liiketoiminnasta ja sovellettavista työehtosopimuksista, kuin sillä on merkitystä toimeksiannon laadukkaalle hoitamiselle. On tärkeää selvittää ja dokumentoida asiakaskohtaiset toimintatavat ja työnantajakohtaisesti sovitut ehdot. Asiakas tai tämän edustaja on vastuussa aineiston oikeellisuudesta, riittävydestä ja täydellisyydestä, johon palkanlaskenta perustuu. Tarvittaessa palkanlaskijan on kysyttävä lisäselvityksiä, jotta palkanlaskenta voidaan toteuttaa oikein. (Taloushallintoliitto 2013a, 9.)

Tilitoimiston henkilökunnan tulee selvittää asiakkaalle olennaiset palveluun liittyvät seikat. Vastuunjako ja ohjeistus on käytävä läpi ja arvioitava säännöllisesti sekä pidettävä ajan tasalla. Vastuu työlainsäädännön ja työehtosopimusten noudattamisesta on asiakkaalla ja tämän ymmärtämisessä tilitoimiston on autettava asiakasta. Tilitoimiston henkilökunta ei tee ratkaisuja lainsäädännön tai työehtosopimusten noudattamiseen liittyen asiakkaan puolesta. Asiakkaan sisäiset toimeksianto-vaikuttavat toiminnot on arvioitava asiakkaan kanssa ja sovitettava ne sellaisiksi, että palvelu voidaan parhaalla mahdollisella tavalla tuottaa. Tarvittaessa asiakasta on ohjattava palkka-aineiston sisällön tarkastamisessa sekä sen toimittamisessa. Myös palkanmaksuun liittyvistä sivukuluista sekä asiakkaan velvollisuudesta seurata työnantajana toimimiseen liittyvien vakuutusmaksujen riittävydestä on tilitoimiston annettava ohjausta. (Taloushallintoliitto 2013a, 9-10.)

Palkanlaskennan toimeksiannossa korostuu luottamuksellisuus siihen liittyvien tietojen arkaluonteisuuden vuoksi. Vain nimetyiltä yhteyshenkilöiltä otetaan vastaan tai annetaan tietoja liittyen palkanlaskentaan. Viranomais- tai muulle taholle annetaan palkanlaskentatietoja vasta vastaanottajan oikeuden tietoihin varmistuttua. (Taloushallintoliitto 2013a, 10.)

Pakollisten palkanlaskentaraporttien ja laskelmien tuottamisen lisäksi tuotetaan vain toimeksiantosopimuksessa tai erikseen sovitut raportit. Raportit perustuvat asiakkaan tuottamaan tietoon, joilta osin asiakas on vastuussa raporttien oikeellisuudesta. (Taloushallintoliitto 2013a, 10.)

Sähköinen palkanlaskentaprosessi

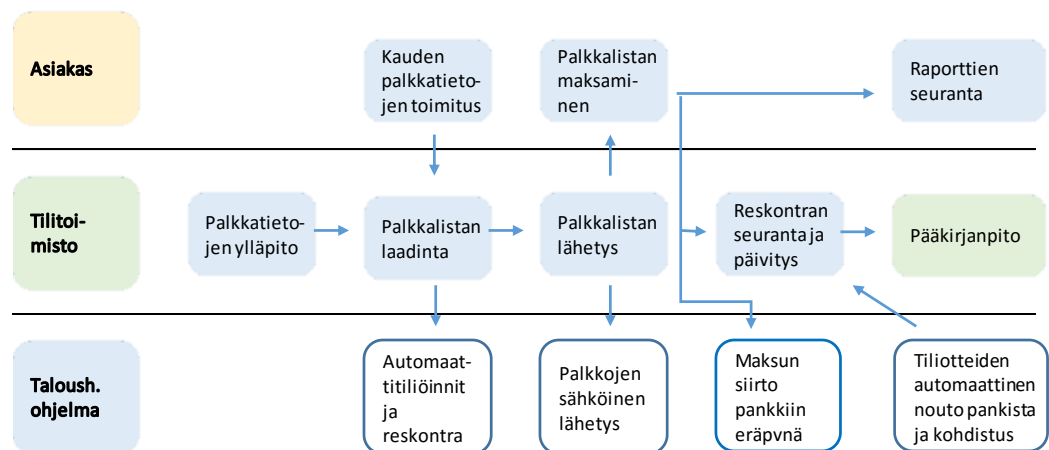
Perinteisissä taloushallintojärjestelmissä palkanlaskenta on täysin erillään kirjanpidosta vaikka sillä onkin useita merkittäviä rajapintoja taloushallinnon muihin prosesseihin, kuten pääkirjanpitoon ja maksuliikenteeseen. Sähköisessä taloushallinnossa palkkahallintotoiminnot ovat usein samassa muiden taloushallinto-ohjelmien kanssa joko sisäänrakennettuna tai sitten suurten yritysten palkkaohjelmat ovat tarvittavilta osin integroitu muihin järjestelmiin. Palkkahallintoprosessi on työmäärältään yksi merkittävimmistä talousprosesseista, sillä siihen liittyy monia eri prosessivaiheita ja tehtäviä. (Helanto ym. 2013, 47; Lahti & Salminen 2014, 135.)

Palkanlaskentaprosessi on muutakin kuin palkan laskenta ja maksaminen. Lahti ja Salminen (2014) jakavat palkanlaskennan palkka- ja työaika-aineiston keräämiseen, tietojen tulkintaan, palkanlaskentaan ja palkkakirjanpitoon sekä raportointiin. Kuviossa 7 on esitetty sähköinen palkanlaskentaprosessi yksinkertaistettuna. (Lahti & Salminen 2014, 138.)

Palkka- ja työaika-aineiston kerääminen tapahtuu asiakasyrityksessä. Se voidaan toimittaa sellaisenaan tai tulkittuna tilitoimistoon palkanlaskentaa varten. Tulkinnalla tarkoitetaan esimerkiksi seuraavaa tilannetta: Palkanlaskijalle on tullut tieto, että työntekijän perjantaiyöpäivän tunnit ovat 9,5 tuntia. Tulkinta voi olla seuraava: 7,5 tuntia normaali kiinteä

palkka, 0,5 tuntia lisätyötä ja 1,5 tuntia ylityötä. (Lahti & Salminen 2014, 139.)

Kun palkanlaskenta ja siihen liittyvät matka- ja kululaskujen käsittelyt toteutetaan sähköisesti, löytyvät kaikki tiedot sähköisestä järjestelmästä. Sieltä ne voidaan toimittaa asianomaisille ja vuosi-ilmoituksiin tarvittavat tiedot saadaan automaattisesti järjestelmästä. (Helanto ym. 2013, 29.)



KUVIO 7 Palkanlaskentaprosessin kulku Helannon ym. (2013, 48) mukaan.

Itse palkanlaskenta voi olla hyvinkin automaattinen toimenpide, edellyttäen että palkka- ja työaika-aineiston keräys sekä niiden tulkinta on tehty oikein. Automatisoiduimmillaan palkanlaskenta onkin ohjelmistossa tehtävä ajo tai suoritus, jonka perusteella ohjelmisto laskee automaattisesti kaiken tarvittavan. (Lahti & Salminen 2014, 140.) Palkkalaskelmien lähetykset tapahtuu sähköisesti ja palkat myös maksetaan ohjelman käyttöliittymän kautta. Palkanlaskentaan liittyvät raportoinnit sidosryhmille, kuten esimerkiksi verottajalle, eläkeyhtiöille ja ay-liitoille, tapahtuu sähköisessä palkkahallinnossa tiedonsiirtoina kerran kuukaudessa palkanmaksun jälkeen. (Helanto ym. 2013, 47; Lahti & Salminen 2014, 140.)

3.4 Taloushallintopalveluiden ulkoistaminen

Taloushallintoliiton arvion mukaan pienistä kirjanpitovelvollisista 90 prosenttia on ulkoistanut yrityksen taloushallinnon tilitoimistolle. Tilitoimisto, jossa työskentelee 5-9 henkilöä, hoitaa keskimäärin 145 yrityksen asioita. BDO:n ja taloushallintoliiton selvityksen (2015) mukaan Suomessa 50–500 henkilöä työllistävistä keskisuurista yrityksistä taloushallinnon prosesseja on ulkoistanut noin puolet yrityksistä. Vain 10 prosenttia yrityksistä on ulkoistanut taloushallinnon perusprosessit kokonaan tai kaikista osan. (BDO 2015, 5.)

Salanta ym. (2011), Belcourt (2006) sekä Kakabadse ja Kakabadse (2000) ovat tulleet kirjallisuuskatsauksissaan samoihin päätelmiin ulkoistamisen syistä. Ulkoistamisella tavoitellaan yleensä kustannusten alentamista, uusien teknologioiden käyttöön saamista, keskittymistä yrityksen ydintoimintaan tai asiakaspalvelua halutaan parantaa. (Salanta ym. 2011; Belcourt, M. 2006; Kakabadse & Kakabadse 2000.) Kakabadsen ja Kakabadsen (2000) mukaan yleisimmät ulkoistamisen syyt ovat kustannussäästöt ja keskittyminen ydinosamiseen. (Kakabadse & Kakabadse 2000.)

Syitä ulkoistamiselle on edellä mainituiden lisäksi lukuisia. Näitä ovat muun muassa lisääntyvä joustavuus, kilpailijoiden jäljittely, parantunut kilpailukyky ja muuttuvien kustannusten rakenteen muuttuminen sellaiseksi, että kiinteistä kustannuksista tulee muuttuvia kustannuksia. (Salanta ym. 2011.)

Taloushallinnon ulkoistamisen syitä voivat olla myös vastuiden ja velvollisuuksien jakaminen. Kirjanpito on lakisääteistä ja palkanlaskentaankin liittyy monia vastuita ja velvollisuuksia, joiden laiminlyönnistä tulee seuraamuksia. Lakien ja erilaisten säädösten muutoksien seuraaminen on aikaa vievää ja osaamisen ylläpitäminen yrityksessä sisäisesti kallista. (Visma 2016; Hiitiö, 2013.)

Hyödyt

Taloushallintoliiton (2015b) mukaan taloushallinnon ulkoistamisen yksi suurimmista hyödyistä on valmiiden, hyväksi havaittujen ja tuotteistettujen toimintamallien nopea käyttöönotto. Yrittäjän aika ei kulu liiketoiminnan kannalta epäolennaisten rutiinien hoitamiseen. Toiminnan ulkoistamisella vältetään ydinliiketoimintaan liittymättömiltä rekrytoinneilta sillä yrittäjä saa valmiit, riittävät palvelut ammattilaisten hoitamana. Järjestelmähankintoihin ei tarvitse panostaa suuria summia, erityisesti jos valitsee sähköisen pilvipalveluina tarjottavan taloushallinnon. (Taloushallintoliitto 2015b; Lahti & Salminen 2014, 46; Willcocks ym. 2014, 25.)

Taloushallinnon ulkoistamisen kustannussäästöt kertyvät muun muassa ohjelmisto- ja henkilöstökuluista. Pienissä yrityksissä taloushallinto-ohjelmistojen hankkiminen omaan käyttöön on yleensä kallista ja nopeasti kehittyvän teknologian perässä pysyminen on haastavaa. Taloushallinnon tehtävät eivät välttämättä vaadi täyspäiväistä resurssia eikä osa-aikaisen henkilön palkkaaminen välttämättä ole mielekäästä. (Visma 2016; Hiitiö, 2013.)

Asiakkaan prosessit tehostuvat hyvän ulkoistuskumppanin uusimmilla järjestelmillä ja asiantuntemuksella. Ammatilaisen hoitaessa taloushallinnon tehtävät nykyaikaisella ohjelmistolla, yritys saa ajantasaista tietoa liiketoimintansa nykytilanteesta, jota voi käyttää yrityksen toiminnan kehittämiseen. (Visma 2016.)

Riskit

Ulkoistamisen kokonaishyöty on melko vaikeaa mitata tarkasti, sillä muun muassa toimittajien kyvykkyyttä sekä taloudellisia ja sosiaalisia riskejä on erittäin vaikeaa mitata. Kaikki yritykset, joiden yritysstrategiaan kuuluu ulkoistaminen, ovat hyvin tietoisia sen positiivisista vaikutuksista. Riskeistä puhutaan vähemmän, vaikka ne ovatkin yhtä tärkeitä. (Salanta ym. 2011.)

Piilokustannukset, ulkoistamissopimusten haavoittuvuus, asiakkaiden ja mahdollisuuksien menettäminen ja mahdolliset ristiriitaiset edut ovat

yleisimpiä ulkoistamiseen liittyviä riskejä. Pitkällä aikavälillä yritysten ulkoistettujen prosessien tuntemus heikkenee ja arvokasta tietotaitoa häviää yrityksestä. Koska yritysten ulkoistamisaste vaihtelee, myös yritysten välisten rajapintojen monimutkaisuus vaihtelee, jolloin yritysten hyödyt ja riskitkin vaihtelevat. Joskus hyötyjä yliarvostetaan. (Salanta ym. 2011; Kakabadse & Kakabadse 2000.)

Salannan ym. (2011) mielestä riskeihin tulisi kiinnittää enemmän huomiota, sillä niitä identifioimalla ja ymmärtämällä kunnolla voidaan maksimoida hyödyt, tällöin turvataan koko prosessin onnistuminen. Kukin alihankintasopimus synnyttää uusia riskejä, joita on syytä analysoida. Näihin kuuluvat muun muassa tietoturvasuoritusriski ja tarve uudelleen järjestää tietyt yksiköt. (Salanta ym. 2011). Riskinä on myös tietotaidon katoaminen yrityksessä henkilöstön vaihtuessa. (Visma 2016; Hiitiö, 2013.)

Taloushallintoliitto (2015b) huomauttaa, ettei ulkoistaminen tarkoita sitä että kirjanpitäjä voidaan jättää oman onnensa nojaan. Kirjanpitäjälle tulee kertoa aivan yhtä paljon tietoa liiketoiminnasta ja sopimuksista kuin yrityksen omalle työntekijällekkin, jotta osattaisiin tehdä oikeita päätöksiä ja ehdotuksia liiketoiminnan kehittämisestä. (Taloushallintoliitto 2015b.)

4 CASE: TILITOIMISTO SUPPULA OY

Opinnäytetyön tapaustutkimuksen kohteena on tilitoimiston uuden asiakkaan oppaan kirjoittamiseen tarvittavan materiaalin kokoaminen. Opas kirjoitetaan Tilitoimisto Suppula Oy:n asiakkaiden tarpeisiin ja lähtökohtana on tilitoimiston työntekijöiden näkemys asiaan. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia kirjanpidollisia asioita yrittäjän tulisi tietää ja ymmärtää, jotta yhteistyön alkaisi vaivattomasti kirjanpitäjän ja yrittäjän välillä sekä jatkuisi kitkattomasti mahdollisimman hedelmällisenä molemmille osapuolille. On myös selvitettävä eri mahdollisuudet, mihin taloushallintopalveluiden eri osaprosesseihin asiakas voi osallistua. Toteutetussa oppaassa käsitellään kirjanpidon peruskäsitteitä, pankkisanastoa sekä käytettävissä olevia mahdollisuuksia tehtävien jaossa.

4.1 Tilitoimisto Suppula Oy

Tilitoimisto Suppula Oy on perustettu 1983, tuolloin Eira Suppula aloitti toiminnan toiminimellä. Yritys muutti yhtiömuotonsa kommandiitti-yhtiöksi vuonna 1998 ja viimeisin yhtiömuotomuutos on tapahtunut, kun vuoden 2015 helmikuussa yrityksestä tuli osakeyhtiö. (Fonecta Oy 2015.) Yrityksen osakkaista kaksi vastaa sen operatiivisesta johdosta sekä työskentelee yrityksessä täysiaikaisina kirjanpitäjinä ja palkanlaskijoina. Yrityksessä työskentelee heidän lisäksi myös neljä muuta työntekijää, yksi kirjanpitäjä-palkanlaskija ja kolme kirjanpitoa sekä avustavia kirjanpito- ja palkanlaskentatehtäviä tekevää työntekijää. Vuonna 2015 yrityksestä on eläköitynyt kaksi kirjanpitäjää, joten yrityksessä on jouduttu tekemään järjestelyitä tehtävänjaossa. Tämä on vaikuttanut jonkin verran asiakasyritysten tuntemukseen, vaikkakaan ei merkittävästi.

Yrityksen toimialaksi on luokiteltu kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu (TOL 69201). Asiakkaita yrityksellä on noin 100. Asiakasyritysten koko vaihtelee yhden hengen yrityksistä jopa 100 henkeä työllistäviin ja liikevaihto vaihtelee noin 18 000 eurosta 10,8 miljoonaan euroon. Asiakkaina

tilitoimistolla on grillikioskeja, kuljetusliikkeitä, leipomoita, hammaslääkäreitä ja yrityksiä monilta muilta aloilta. Voidaan siis todeta, että yritys ei ole keskittynyt muutamaankin toimialaan. Myös eri yritysmuodot on edustettuna laajalti, on muun muassa rekisteröityjä yhdistyksiä, toiminimiä, kommandiittiryhtiä ja osakeyhtiöitä. (Yritys ja yhteisötietojärjestelmä 2015.) Tämä tuo haasteita henkilökunnalle, sillä on tiedettävä, tunnettava sekä hallittava useita erilaisia työehtosopimuksia sekä tunnettava yritysten toiminnot, jotta kirjaukset menisivät luonteensa mukaisesti oikein.

Tilitoimisto Suppula Oy:ssä on käytössä Visma Fivaldi -ohjelmisto pilvipalveluna. Kun asiakasyritys haluaa ottaa käyttöön esimerkiksi ostolaskujen kierrätyksen, sopimus tehdään Visman kanssa mutta laskutus tapahtuu tilitoimiston toimesta.

4.2 Visma Fivaldi

Visma Fivaldi on sähköinen taloushallintopalvelu, jota voivat käyttää tilitoimisto ja asiakas yhdessä. Taloushallinnon toiminnot voidaan aloittaa perinteisellä tavalla ja niitä osin kuin asiakas haluaa sekä kokee hyötyvänsä voidaan ottaa käyttöön sähköiset toiminnot. Yhteistyö on täysin joustavaa. Visma Fivaldi on selainkäyttöinen sovelluspalvelu, jonka toiminta ei ole riippuvainen käyttöjärjestelmästä. Järjestelmä on kehitetty erityisesti talous- ja kiinteistöhallintoon. (Visma 2015a.)

Visma Group

Yrityksen kotisivujen mukaan Visma Group on pohjoismaiden johtava yritysohjelmistojen ja taloushallinnon palveluiden sekä IT- projekti- ja konsultointipalveluiden tarjoaja. Se on jakautunut kolmeen divisioonaan; Software SMB keskittyy pienten ja keskisuurten yritysten sovelluksiin, Software GLA tarjoaa palveluita hallituksille ja suurille yrityksille sekä Business Process Outsourcing (BPO) on laskennan, palkanlaskennan ja taloushallinnon konsultointipalveluihin erikoistunut divisioona. Yritys toimii 12 maassa pääpainona Pohjois-Eurooppa. Visman pääpaikka sijaitsee

Norjassa, Oslossa. Suomessa konsernilla on seitsemän tytäryritystä. Niitä ovat Visma Services Oy, Visma Solutions Oy, Visma Passeli Oy, Visma Duetto Oy, Visma Enterprise Oy, Visma Consulting Oy ja Visma Software Oy. Visma Software Oy tarjoaa toiminnanohjaukseen (ERP), taloudenohjaukseen ja asiakkuuksien hallintaan (CRM) eri ohjelmaratkaisuja, joista Visma Fivaldi on yksi. (Visma 2015b-c.)

Ostolaskut

Visma Fivaldin sisäänrakennetulla ostolaskujen käsittelyllä voidaan kierrättää ostolaskut sähköisesti ja maksattaa ne. Laskut voidaan vastaanottaa verkkolaskuina, tulostuspalvelun kautta tai skannata manuaalisesti järjestelmään. Ostolasku tallentuu automaattisesti sähköiseen arkistoon ilman erillisiä toimintoja. Järjestelmässä on monipuolinen hakutoiminto, jolla ostolaskuja voidaan hakea. Laskun kierrätysjärjestelmässä on muun muassa toimittajakohtaiset oletustiliöinnit, varahenkilökäsittely ja sähköposti- sekä tekstiviestimuistutukset. Laskujen maksatuksen voi tehdä yksi yritys kerrallaan tai usealle yritykselle yhtä aikaa. (Visma 2015a.)

Myyntilaskut

Myyntilaskujen käsittely mahdollistaa yksittäisten tai useampien laskujen laadinnan ja lähettämisen sekä saamisten hallinnan. Järjestelmä tukee erilaisia sähköisiä laskutuksen muotoja, joita ovat tulostaminen ja postittaminen itse tai sähköpostiin pdf-liitteenä. Verkkolaskujen ja sähköiseen tulostuspalveluun lähettäminen ovat myös mahdollisia. Viitemaksujen nouto onnistuu usean yrityksen myyntireskontraan samanaikaisesti sisäänrakennetulla pankkiyhteydellä. Maksumuistutusten ja korkolaskujen lähetys hoituu suoraan myyntireskontrasta tai niitä voidaan tulostaa sieltä. Myyntilaskut siirtyvät automaattisesti reskontraan ja kirjanpitoon. (Visma 2015a.)

Visma Fivaldissa tehdään samasta näkymästä niin tarjoukset, lähetteet, tilausvahvistukset, laskut kuin käteiskuititkin. Laskutus voidaan tehdä yksittäin tai useita tilauksia kerrallaan. Sovelluksessa onnistuu niin koontilaskujen muodostaminen useasta tilauksesta kuin yksittäisten rivien laskuttaminenkin. Erälaskutustoiminnolla voidaan siirtää ulkoisen järjestelmän, kuten nettikaupan, muodostamia tilauksia massana järjestelmään ja laskuttaa ne Visma Fivaldilla. Useamman yhtäaikaisen käteiskassapisteen hallinta on mahdollista kassatoiminnolla sekä myyjäkohtainen myynti- ja kateseuranta onnistuu myyjärekisterin avulla. (Visma 2015a.)

Säännöllisesti toistuva laskutus voidaan hoitaa sopimuslaskutuksella, jolloin asiakaskohtaiselle sopimukselle määritellään hinta ja haluttu laskutusjakso. Hintamuutosten tekeminen onnistuu yksittäiselle tai halutut kriteerit täyttävälle sopimuksille joko prosenttikorotuksina tai euromääräisinä. Sopimuslaskulle voidaan määritellä useita eri tuoterivejä, joilla on erillisiä voimassaoloaikoja. Useita kuukausia laskutettaessa yhdellä laskulla, voidaan myynti ja arvonlisävero jaksottaa automaattisesti kirjautumaan kirjanpitoon. (Visma 2015a.)

Yrittäjä voi tehdä myyntilaskut järjestelmään, josta tilitoimisto voi hoitaa kaiken siitä eteenpäin. Tilitoimiston vastuulle voi sopia laskun sähköisen välittämisen, pankkiasioinnin ja saapuneiden suoritusten kohdistamisen myyntireskontraan. (Visma 2015a.)

Palkanlaskenta

Visma Fivaldin palkanlaskentasovelluksella voidaan yrityksen internetsivujen mukaan hoitaa palkanlaskenta yrityskoosta riippumatta. Sovellus sisältää muun muassa ulosoton laskennan ja tilityksen, kausiveroilmoitukset työnantajasuorituksista, ay-jäsenmaksutilitykset liittoihin sähköisesti sekä verokorttien ja -numeroiden suorasiirron verottajalta. Palkkatapahtumat siirtyvät automaattisesti kirjanpitoon ja konekieliset ilmoitukset voidaan toimittaa suoraan järjestelmästä verohallintoon, vakuutusyhtiöön sekä työttömyysvakuutusrahastolle.

Visma Fivaldilla on oma pankkiyhteys. Tarvittaessa palkanlaskennan ja maksatuksen eri työvaiheet voidaan jakaa tilitoimiston ja yrittäjän kesken. Sovelluksessa on yhteisrekisteri työttömyysvakuutus-, Tyel-, sotu-, ryhmähenki-, ja tapaturmavakuutusmaksuista, joita ylläpidetään keskitetysti. Palkkalaskelmat voidaan lähettää sähköisesti sähköpostilla palkansaajalle tai tulostuspalvelun avulla. (Visma 2015a.)

Pankkiyhteys ja rajapinnat

Visma Fivaldi sovellus käyttää Web Services -yhteyttä, joka on SEPA - yhteensopiva. Pankkiaineistot voidaan lähettää ja vastaanottaa kootusti useaan yritykseen samanaikaisesti. Viiteaineistot kohdistuvat reskontraan automaattisesti noutohetkellä. Sovelluksessa voidaan käyttöoikeudet määritellä käyttäjätunnus-, pankkiaineisto- sekä yksityiskohtaisesti. (Visma 2015a.)

Ulkopuolisista järjestelmistä voidaan siirtää tietoja. Ulkopuolisia järjestelmiä ovat muun muassa nettikaupat, toiminnanohjausjärjestelmät ja työajanseurantajärjestelmät. Tiedonsiirto tapahtuu joko järjestelmien välillä tai selaimella. (Visma 2015a.)

4.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tapaustutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluiden, opinnäytetyöntekijän omien havaintojen avulla sekä eri internet- ja kirjallisuuslähteistä. Teemahaastattelut suoritettiin talvella 2015–2016. Haastattelut kestivät kukin noin 30–50 minuuttia. Haastatteluiden teemat olivat:

1. Tilitoimiston uuden asiakkaan ensitapaamisen kulku.
2. Mahdollisten ongelmatilanteiden kartoitus ja läpi käynti asiakassuhteen alussa.
3. Sähköisen kirjanpidon osaprosessien kulku tilitoimistossa sekä tehtävänjakomahdollisuudet tilitoimiston ja asiakkaan välillä.

Haastateltavana oli tilitoimiston hallituksen puheenjohtaja, joka toimii yrityksessä myös kirjanpitäjänä ja palkanlaskijana. Hänellä on 12 vuoden työkokemus kyseisessä yrityksessä ja paras tuntemus yrityksen tarpeista. Hänen ensimmäiset työtehtävät yrityksessä ovat olleet lukioikäisenä. Hän on myös henkilö, joka vastaa yrityksen markkinoinnista ja uusien asiakkaiden kanssa neuvottelemisesta. Koulutukseltaan kirjanpitäjä-palkanlaskijat ovat tradenomeja. Tilitoimiston kaksi muuta työntekijää ovat koulutukseltaan merkonomeja.

Keskustelutuokiot yrityksen muun henkilökunnan kanssa olivat kahvipöytäkeskustelu-tyyppisiä. He olisivat kokeneet haastattelut epämiellyttäviksi tilanteiksi ja parhaiten tietoa pystyi hankkimaan ”jutustelemalla”. Taloushallinto-osaamista yrityksestä löytyy noin 60 vuoden verran. Työntekijöiden kokemus alasta vaihtelee 8-23 vuoden välillä.

Opinnäytetyön aineiston keruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelut, sillä aihealueet eivät olleet opinnäytetyöntekijälle entuudestaan tuttuja eikä prosessin alussa tietoa asioista ollut tarpeeksi, jotta olisi voinut tehdä strukturoituja haastattelukysymyksiä. Toisaalta tutkimuksen aihe ei tukenut avoimen haastattelun valitsemista tiedonkeruumenetelmäksi. Teemojen avulla pyrittiin kartoittamaan oppaaseen tuleva materiaali sekä syventämään tutkijan tietämystä aiheesta.

Haastatteluissa esiin tulleisiin ongelmiin on pyritty vastaamaan oppaassa. Alla on kootusti kahden ensimmäisen teemahaastattelun yhteenvedot. Kolmannen haastattelun, sähköisen kirjanpidon osaprosessien kulku tilitoimistossa sekä tehtävänjakomahdollisuudet tilitoimiston ja asiakkaan välillä, tulokset esitellään itse oppaassa, jonka sisällysluettelo löytyy liitteenä (liite 1).

Asiakastapaaminen

Keskustelut mahdollisen uuden asiakkaan kanssa aloitetaan kartoittamalla asiakkaan tarpeet ja toiveet. Asiakkaan kanssa keskustellaan tarpeista askel askeleelta. Keskustelussa käydään kohta kohdalta lävitse asiakkaan halukkuus ottaa käyttöön eri toiminnot sähköisestä taloushallinnosta. Asiakkaan on esimerkiksi mahdollista ottaa käyttöön sähköinen ostolaskujen kierrätys, myyntilaskutus ja palkanlaskenta. Tarpeen mukaan käydään osaprosesseihin kuuluvat yksityiskohdat lävitse. Tämän jälkeen edetään yksityiskohtiin sovittujen palveluiden osalta.

Tapaamisessa selvitetään myös yrittäjän velvollisuudet työnantajana. Näihin kuuluvat työterveyshuolto, työntekijöiden vakuuttaminen sekä työehtosopimusten noudattaminen.

Lopuksi, kun kaikki tarvittavat asiat on käyty läpi, annetaan asiakkaalle tarjous. Yritys pystyy huomioimaan asiakkaiden tarpeet hyvin yksilöllisesti. Tällainen yksilöllinen palvelu on mahdollista pienessä yrityksessä, jossa tiedon kulku on vaivatonta ja yrityksen asiakaskunta ei ole paisunut liian suureksi, vaan jokaisen asiakkaan tunteminen henkilökohtaisesti on mahdollista.

Ongelmatilanteet

Hyvin pian tutkimuksen alussa kävi ilmi, ettei yrityksessä kukaan osannut eritellä selkeästi laajaa ongelmakirjoa, vain pari yksittäistä tärkeää asiaa nousi ilmi. Nämä olivat pankkivaltuutuksien sekoittuminen keskenään ja Katso-tunnisteen valtuuksien antamisen avarakatseisuuden puuttuminen.

Pankin sopimusten tulee olla kunnossa, jos asiakas haluaa esimerkiksi kierrättää laskunsa sähköisesti, ottaa käyttöönsä myyntilaskujen lähetyksen Fivaldin kautta tai antaa tilitoimistolle valtuudet maksaa palkkoja. Uusi asiakas sekoittaa herkästi osto ja myyntilaskujen käsittelyyn tarvittavat pankkioikeudet, joita muun muassa ovat viiteaineistojen haku-, maksatusaineistojen maksuoikeus tai tilin ajantasosalidon katsomisoikeus. ”Asiakkaat ei ymmärrä sitä kieltä” ja esimerkki ”pyydä pankista oikeudet,

että me saadaan maksaa reskontrasta aineistoja niin yhtäkkiä ne on tehnyt verkkolaskusopimuksen” kuvaavat ongelmaa tiivistetysti.

Katso -tunnisteen avulla annettavien asiointioikeuksien tärkeys tai tarpeellisuus on selkeä asia yrittäjille. Usein kuitenkin on puutteita riittävästä avarakatseisuudesta ja tulevaisuuden tarpeisiin varautuminen asiointioikeuksia tilitoimistolle annettaessa on puutteellista. Monesti havahdutaan vasta siinä vaiheessa, kun esimerkiksi osingonjaosta tai työntekijän palkkailmoituksia tulisi ilmoittaa viranomaisille. Oikeuksien voimaantulo ja niiden lakkaaminen tilitoimistoa vaihdettaessa on myös kriittistä. Yrittäjän on muistettava, että monia viranomaisilmoituksia tehdään vielä pitkälti kuukauden vaihteen jälkeen.

Tutkimuksen edetessä esiin tulivat eri vakuutusten huomioiminen sekä työterveyshuollosta huolehtiminen. Yrityksellä tulee olla tarpeeksi kattavat vakuutukset ja työnantajan on hankittava työntekijöilleen pakolliset työttömyysvakuutukset sekä ryhmähenkivakuutukset. Yrittäjällä tulee olla aina palkatessaan työntekijöitä, voimassa oleva työterveyshuolto. Lakisääteinen työterveyshuolto on kohtuullisen suppea ja ollen työkykyä ylläpitävää ja sitä edistävää, mutta työnantaja voi halutessaan tarjota myös muita työterveyspalveluita työntekijöilleen.

Ostolaskuprosessin ensimmäinen vaihe on laskun syöttö järjestelmään. Lasku voidaan hakea laskunvälittäjän, esimerkiksi pankin, järjestelmästä finnvoice-laskuna, syöttää pdf muodossa esimerkiksi sähköpostilla lähetetty lasku tai paperinen lasku voidaan skannata ja syöttää. Laskun syöttäminen tarkoittaa laskun kuvan lisäksi tietojen kirjaamista järjestelmään. Finnvoice-laskun taustalle on tiedot tallennettu siten, että kirjaamisvaihe on hyvin nopea, parhaimmassa tapauksessa täysin automaattinen. Lasku voidaan syöttää järjestelmään yrittäjän tai tilitoimiston toimesta. Tiliöinti tehdään tilitoimiston puolesta, jolloin voidaan varmistaa, että lasku kirjautuu kirjanpitoon luonteensa mukaisesti oikein. Asiakkaan ja laskuttajan tietojen taustalle voidaan tehdä automaattitiliöintejä, jotka usein nopeuttavat vaihetta, mutta tiliöinti tulee

aina tarkistaa, sillä Visma Fivaldissa oleva automaattitiliöinti ei osaa "lukea" rivikohtaisia tietoja. Esimerkiksi laskussa, jossa on 14 % ja 24 % arvonlisäverollisia ostoja, ei tiliöinti osaa eritellä niitä. Lasku tarkistetaan ja hyväksytään asiakasyrittäjän toimesta. Eli lasku lähetetään sähköiseen kierrätykseen. Yrityksellä voi olla erilaisia kierrätysryhmiä, jos laskun tarkastajia on useita. Lasku viedään ostoreskontraan, jossa muodostetaan maksatusaineistoja laskun eräpäivän mukaan. Esimerkiksi valitaan aineistoon kaikki laskut, joiden eräpäivä on seuraavan kolmen arkipäivän sisällä. Maksuaineisto lähetetään pankkiohjelman kautta pankkiin, jossa järjestelmä maksaa laskut automaattisesti eräpäivinä.

Myyntilaskutusprosessi voidaan Fivaldilla hoitaa kokonaisuudessa asiakkaan tai tilitoimiston toimesta. Prosessin eri vaiheet ovat laskun teko, laskun lähetys, maksujen seuranta ja perintä. Maksujen seurantaan kuuluvat olennaisena viitesuoritusten nouto pankista ja niiden kohdistus myyntireskontrassa oleviin laskuihin.

Palkanlaskentaa varten yrittäjä voi toimittaa tiedot tavallisena "paperi" versiona, Excel-tiedostona tai tiedot voidaan lähettää konekielisenä suoraan työajanseurantajärjestelmästä. Työajanseurantajärjestelmän ja Fivaldin välille joudutaan rakentamaan yhteys, joten tämä vaihtoehto ei välttämättä ole kannattava pienille yrityksille, sillä "rakentaminen" lisää kustannuksia. Tietojen tulkinta ja työehtosopimuksen soveltaminen voidaan sopia joko tilitoimiston tai asiakkaan tehtäväksi. Palkat voidaan maksaa tilitoimistossa tai asiakas voi tehdä sen itse. Palkkalaskelmat voidaan lähettää työntekijöiden kotiosoitteeseen, sähköpostiin tai yritykseen, myös muut toimitus- ja tulostustavat ovat mahdollisia.

Oppaan kirjoittamisprosessi

Opinnäytetyön tuotoksena on siis opas. Kirjoittamisprosessi alkoi tutustumalla oppaan kirjoittamisen teoriaan ja työn edetessä myös tuotteistamisesta tuli tarve tietää hieman enemmän.

Rentolan (2006) ohjeita on pyritty toteuttamaan mahdollisimman hyvin. Hänen mukaansa oppaan kirjoittamisessa on kaikkein tärkeintä lähteä lukijan tarpeista. Lukija tulee ottaa kirjoittamisen kohteeksi. On mietittävä, mitä hän osaa, tietää, tuntee ja tekee luettuaan oppaan. Kirjoittajan on arvioitava millaisia tietoja ja ohjeita lukija tarvitsee osatakseen toimia halutulla tavalla. Kokeeko lukija jonkin olevan toisin, kun opas on luettu. (Rentola 2006, 92.) Vaikka oppaan aineisto on kerätty tilitoimiston näkökulmasta, on opas pyritty kirjoittamaan asiakkaalle. Lähtökohtana kirjoittamisessa on ollut, että oppaan lukija tietää yrittäjyydestä jo onkin verran, mutta tilitoimiston kanssa yhteistyö ei ole kovinkaan tuttua. Opasta on pyritty kirjoittamaan siten, että sen luettuaan asiakas tietää omat vastuunsa ja velvollisuutensa tilitoimistoan suuntaan, yrittäjänä ja työnantajana. Tarkoituksena on, että oppaan lukemisen jälkeen käsitellyt asiat olisivat selkeämmin hahmotettavissa sekä ymmärrettävissä.

Achtelig (2012) tähdentää, että oppaan kirjoittamisessa tulee käyttää KISS – periaatetta (keep it simple and stupid). Tämä tarkoittaa, että lauseiden tulisi olla lyhyitä, kieliopin yksinkertaista ja sanojen helppoja. Tällöin sellainenkin henkilö, jolla ei ole aikaa, on turhautunut tai lukee opasta ympäristössä, jossa on häiriötekijöitä, voi sisäistää tiedon. (Achtelig 2012, 88.) Opasta kirjoitettaessa on käytetty lyhyitä lauseita ja yleiskieltä. Ammattisanastoa on käytetty mahdollisimman vähän, ja käytettyjä termejä on pyritty selittämään pienen sanaston avulla.

Opinnäytetyön tutkimusta tehdessä havainnointia käytettiin myös hahmottamaan asiakasmatriisia. Näitä havainnoiteja on pyritty käyttämään kirjoittamisen apuna, jotta tekstistä ei tulisi liian yksinkertaista. Ja kuten aikaisemmin on mainittu, ammattisanasto on pyritty pitämään mahdollisimman vähäisenä ja käytettyjä termejä on selitetty. Näin on pyritty toteuttamaan Rentolaa (2006), joka kehottaa luomaan oppaan kohderyhmästä mielikuva, joka perustuu havaintoihin, ei yleistykseen. Rentolasta (2006) on myös tärkeää, että kirjoittaja tietää, mitä lukija tietää. Jos kirjoittaa liian perusasioita, väheksyy lukijakuntaansa ja vastaavasti

liian asiantunteva teksti on lukijalle vaikeaa. Kirjoittajan tulee määritellä lukijan tietotaso. (Rentola 2006, 92–93.)

Rentola (2006) jatkaa että, oppaan kirjoittajan tulee pystyä määrittämään, mitä lukija saa oppaan lukemisesta. Onko opas hyödyllinen työssä, toimessa, uralla tai ihmissuhteissa. Oppaan ”selkäranka” löytyy, kun kirjoittaja löytää lupauksen lukijalle. Hyvä lupaus on kiteytetty yhteen lauseeseen ja on esimerkiksi: Osaat rakentaa kompostin. (Rentola 2006, 93–94.) Oppaan on tarkoitus auttaa lukijaa yhteistyössä tilitoimiston henkilökunnan kanssa. Tiedonkulun parantaminen on aina aiheellista. Tarkoituksena on, että lukija oppaan luettuaan pystyy paremmin hahmottamaan mahdollisuuksiaan osallistua kirjanpidon toteuttamiseen sekä ymmärtää syitä, joiden vuoksi esimerkiksi tositteissa tulisi olla lisäselvityksiä. Oppaalla on haluttu myös auttaa asiakasta ymmärtämään esimerkiksi pankkisanastoa.

Apunen (2010) kehottaa aina sinuttelemaan asiakasta sekä kirjoittamaan aktiivissa, maanläheisesti ja helposti. Uimonen (2003) suosittaa tarkastelemaan tekstejä aika ajoin ja varmistamaan, että tekstit noudattavat niin kirjoittajan kuin lukevankin yhteisön ajattelua. Achtelig (2012) kehottaa kirjoittamaan suoraan lukijalle yksinkertaisesti ja tekemään tekstin lukemisen positiiviseksi kokemukseksi. Tekstin tulisi hänen mielestään olla tarkkaa ja objektiivista, informatiivista ja hyödyllistä, kohteliasta ja ystävällistä sekä positiivista ja rohkaisevaa. (Apunen 2010, 21; Uimonen 2003, 72; Achtelig 2012, 87.)

Apusen, Uimosen ja Achteligin ohjeita on pyritty noudattamaan ja oppaan kirjoitustyylinä onkin pidetty sinutteleva aktiivi. Tekstissä on mahdollisemman paljon kehoituksia, vaikka liiallisuuksia on pyritty välttämään. Kirjoitetun oppaan tekemisessä ovat auttaneet toimeksiantaja sekä potentiaalinen tilitoimistoasiakas lukemalla ja kommentoimalla sitä. Kommenttien perusteella tekstiä on muokattu yhä uudelleen.

Sipilä (1995) sekä Lehtinen ja Niinimäki (2005) ovat luonnehtineet asiantuntijapalveluiden tuotteistamisen olevan asiakkaalle tarjottavan

palvelun määrittelemistä, suunnittelemista, kehittelyä ja kuvaamista. Tarkoituksena on, että asiakkaan kokema hyöty palvelusta on mahdollisimman suuri samalla kun palveluntarjoajan tavoitetulos toteutuu. (Sipilä 1995, 12; Lehtinen & Niinimäki 2005, 30.)

Apunen (2010) toteaa, ettei taloushallintopalveluiden tarvitse olla välttämätön paha, jotka on pakko hankkia. Perinteisesti kirjanpito on varmistanut lain täytäntöönpanon sekä sen, ettei yrittäjälle tule yllätyksiä ja yritys tuottaa voittoa omistajilleen. Hänen mielestään se voisi olla vielä enemmän. Taloushallinnon asiantuntija voi tarjota asiakkaalleen nykyistä useammin tietoa, joka kasvattaa yrityksen myyntiä tai parantaa katetta. Muun muassa katteiden, verojen ja työnantajamaksujen asiantuntijana tilitoimisto voi tuottaa asiakkaalleen lisäarvoa. (Apunen 2013, 12.)

Apunen (2013) jatkaa, että palvelu, jonka tilitoimisto on valmistellut asiantuntemukseen ja parhaisiin käytäntöihin perustuen on asiakkaan helppo ostaa. Palvelu, jota tilitoimisto ehdottaa asiakkaalle on tuote, joka ratkaisee asiakkaan ongelman. Hänen mukaan tilitoimiston ei tule tyytyä ”näpertelemään pikkuasioiden kanssa” vaan tarjota selkeitä ratkaisuehdotuksia asiakkaan suurimpiin taloushallintoon liittyviin ongelmiin. Tuotteen tulee olla helppokäyttöinen ja edotuksen tulee ”muuttaa asiakkaan elämää” yksinkertaisemmaksi. (Apunen 2010, 13.)

Apusen mukaan muun muassa tiedon puute, epäluulo ja virheiden pelko ovat ostamisen esteitä. (Apunen 2010, 16.) Oppaan yksi perusajatuksista on ollut lisätä asiakkaan tietoa eri kirjanpidon osaprosesseista. Tuotteistamisen ajattelutapaa on pyritty käyttämään oppaan kirjoittamisprosessissa erityisesti niissä kohdissa, joissa on käyty läpi eri kirjanpidon osaprosesseja. On pyritty hahmottamaan erilaisia kokonaisuuksia, paketteja, joita asiakas voi ostaa. Toimeksiantaja ei ole kuitenkaan halunnut rajoittaa asiakkaan mahdollisuuksia, joten mitään kiinteitä paketteja ei tehty, vaan oppaassa on pyritty tekstin avulla paketoimaan ”järkeviä” prosessikokonaisuuksia.

4.4 Johtopäätökset

Saatavissa olevissa opinnäytetöinä tilitoimiston asiakkaille tehdyissä oppaissa ja muissakin tilitoimiston asiakkaiden oppaissa käsitellään pääsääntöisesti kirjanpitoa kuten arvonlisäverotusta, auto yritystoiminnassa, päivärahoja, kilometrikorvauksia sekä varastoa. Kyseisen opinnäytetyön tekijän näkemys oppaasta oli aivan toisenlainen, ja kuten melko alkuvaiheessa tuli ilmi, myös toimeksiantaja haluaa käydä edellä mainitun tyyppiset asiat asiakkaan kanssa puhelimesta tai kasvotusten. Tällöin tilanteen taustat tulevat ilmi ja asiaa pystytään selvittämään tarpeen niin vaatiessa tuota tarkoitusta silmällä pitäen. Tämä ohjasi hyvin paljon niin tutkimus- kuin oppaan kirjoittamisprosessiakin.

Hyvin pian tutkimuksen alussa kävi ilmi, ettei yrityksessä kukaan osannut eritellä selkeästi laajaa ongelmakirjoa. Alussa selvisi, että asiakkaille tuottaa hankaluuksia pankkitermien samankaltaisuus ja ne sekoittuvat usein keskenään. Myös Katso-tunnusten valtuutuksissa yrittäjät tuntuivat olevan usein suppeasti ajattelevia ja tulevaisuuteen katsominen oli hankalaa. Vaikka opinnäytetyön edetessä esiin nousi muutama lisäkohta, jotka koettiin hyviksi käsitellä oppaassa, edelleenkin varsinaisia ongelmia ei ilmennyt. Lisäkohtia olivat kirjanpidon ja palkkahallinnon yleiset perusasiat, tiedottaminen yrityksessä tapahtuvista muutoksista, työterveys ja vakuutukset. Varsinaisten ongelmien puute voi johtua siitä, että yrityksen työntekijät ovat todellisia ammattilaisia ja asiakaspalvelijoita eivätkä he kokeneet kyselyitä ongelmallisina vaan pitivät niitä normaaleina kanssakäymisinä. Ammattitaito onkin vahvaa, sillä yrityksestä löytyy lähes 60 vuotta taloushallinnon osaamista.

Kuten opinnäytetyön alussa on todettu, on tutkimusnäkökulmia kyseiseen aiheeseen hyvin monia. Tämän opinnäytteen tutkimusnäkökulmaksi valikoitui tilitoimiston näkökulma, jossa keskityttiin yleisiin asioihin. Erilaisia yritysmuotoja ei erikseen huomioida. Opas on tarkoitettu kaikille, jotka ovat kiinnostuneet ottamaan käyttöön sähköisen taloushallinnon osaprosesseja sekä uusille asiakkaille, joilla ei ole tietämystä perusasioista.

Tutkimuksesta olisi ollut hyvä ottaa huomioon myös asiakkaan näkökulma. Alkuperäisessä tutkimussuunnitelmassa oli tämä huomioituna, mutta kyselyä asiakkaille ei toteutettu ajan puutteen vuoksi. Yksi jatkotutkimuskohteena voisi olla kyseisen näkökulman huomioiminen. Tutkimukseen liittyen on opinnäytetyöntekijä ottanut yhteyttä erääseen pankkiin ja sinne lähetettiin kysely. Valitettavasti vastausta kysymyksiin ei tutkimuksen tulosten kirjaamisvaiheessa ole saatu. Tämän näkökulma kartoitus, voisi tuoda lisäarvoa tutkimukseen. Opasta on tarkoitettu päivittää käyttökokemusten perusteella. Opinnäytetyö on rajattu taloushallinnon pääprosesseihin, sillä käsittäessään kaikki osaprosessit se olisi muodostunut liian laajaksi. Tulevaisuudessa opasta on mahdollista laajentaa koskemaan esimerkiksi matkalaskuja.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen keskeinen osa on sen luotettavuuden arviointi. Tutkimuksen tulee olla hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti tehty ja sen tulee noudattaa tiedeyhteisön toimintatapoja kuten rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkijan, tässä tapauksessa opinnäytetyöntekijän, on joka vaiheessa arvioitava tekemisiään ja ratkaisujaan. Keskeisinä luotettavuuden käsitteinä kvantitatiivisessa tutkimuksessa tunnetaan reabiliteetti ja validiteetti. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) viittaavat Eskolaan ja Suorantaan (2000) mainitessaan reabiliteetin ja validiteetin käsitteiden käytön olevan vaihtelevaa laadullisen tutkimuksen arvioinnissa. Jotkin tutkijat soveltavat perinteisiä käsitteitä, kun taas toiset ovat kehittäneet uudet, sopivimmat termit. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006)

Thomas ja Myers (2015) ovat sitä mieltä, että tapaustutkimuksen tulosten yleistettävyys on mahdotonta. Yin (2014) sekä Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) ovat kuitenkin sitä mieltä, että case-tutkimuksen yleistettävyys arvioinnissa on käytettävä yleisiä kvalitatiivisen tutkimuksen arviointikriteerejä. Erityisesti arvioinnissa on pohdittava edustavuutta ja tulosten yleistämistä. (Saaranen-Kauppinen &

Puusniekka, 2006; Yin 2014, 168; Thomas & Myers 2015, 31.) Vaikka tapaustutkimus tutkii tiettyä yksilöllistä tapausta, on hyvä pohtia arvioinnissa tuloksia myös laajemmassa mittakaavassa. Tutkimuksessa on saattanut ilmetä tietoa joka ylittää kyseisen yksittäistapauksen, vaikka yleistyksiä ei sen pohjalta voi tehdä. Esittämällä perusteellinen kuvaus aineistosta ja sen analyysistä, voidaan vahvistaa tuloksen merkitystä ja oikeellisuutta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006)

Case-tutkimuksen luonteeseen liittyen tutkimuksen yleistettävyyden on heikko. Oletettavasti suurissa tilitoimistoissa toimitaan täysin eri lailla, sillä niissä on mahdollista jakaa tehtäviä toisella tapaa kuin pienissä ja keskiuurissa tilitoimistoissa. Myös tilitoimistoissa, joissa on keskitytty vain tietyllä toimialalla toimivien yritysten taloushallintoon, kuten esimerkiksi matkailualan yrityksiin, on tarpeet toisenlaisia. Myös muiden taloushallintoyrityksen johtajien näkemys toimintatavoista voi poiketa huomattavastikin kohdeyrityksen tarpeista ja toimintatavoista. Tutkimuksen tulokset ovat siis yksilöllisiä, tähän tapaukseen sopivia.

Leena Hiltusen (2009) esitelmän mukaan validiteetti on hyvä silloin, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Validiteetilla arvioidaan sitä, kuinka hyvin tutkimusote ja siinä käytetyt menetelmät vastaavat tutkimuksen kohteena olevaan ilmiöön. Tutkimusmenetelmä on valittava halutun tiedon mukaan. Tutkimus on arvoton, jos validiteetti puuttuu kokonaan. Tällöin on tutkittu aivan muuta kuin kuvitellaan tai alun perin on ollut tarkoitus. (Hiltunen, 2009.) Opinnäytetyön validiteetti on hyvä. Tutkimuskysymyksiä esittämällä saatiin niitä asioita esille, mitä on haluttu tutkia. Tutkimuksessa käytettiin teemahaastatteluita, jotta haastateltava ei kokisi rajoituksia vastatessaan teemoihin. Tutkimuksen alkuvaiheessa opinnäytetyöntekijän tietämys ja tuntemus asiaan oli hyvin niukkaa, joten spesifisiä tutkimuskysymyksiä olisikin ollut hyvin vaikea tehdä.

Tutkimuksen reabiteetti eli luotettavuus ilmaisee sen, kuinka luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa haluttua

ilmiötä. Kun samoin toistettu tutkimus antaa samanlaiset tulokset, tutkimuksen reabiliteetti on hyvä. (Hiltunen, 2009.) Tutkimuksen luonteen ja -aiheen vaikutusta tutkimukseen osallistuneiden vastauksiin on tarkoin mietittävä tutkimuksen reabiliteettia pohdittaessa. Joka tapauksessa tutkimustuloksiin on syytä suhtautua kriittisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006)

Tutkimuksen reabiliteetti on kohtalaisen hyvä. Jos kyseisessä yrityksessä toistettaisiin sama tutkimus muutaman vuoden päästä siten, ettei nyt kirjoitettavaa opasta olisi kirjoitettu, teemahaastatteluihin vastattaisiin hyvin samankaltaisesti. Sillä toimiston työntekijöiden ammattipätevyys vain kasvaa tulevina vuosina ja tämänhetkisen näkemyksen mukaan toimistossa vastuuhenkilöt ovat vielä useita vuosia samat henkilöt. Tutkimuksessa ei käsitellä arkaluonteisia asioita, vaan osa tiedosta on sellaista, jota opinnäytetyöntekijä käyttää suorittaessaan päivittäisiä rutiineja työpäivän aikana. Näkemyksenä onkin, ettei haastateltavilla ole tarvetta vääristellä tai jättää kertomatta asioita. Myös havainnoinneissa on opinnäytetyöntekijä tullut samoihin johtopäätöksiin haastattelutulosten kanssa. Reabiliteetti olisi ollut vielä parempi, jos tutkimuskysymyksiä olisi esitetty myös tilitoimiston asiakkaille, jotka ovat oppaan käyttäjiä. Heidän kokemusten kartoitus ongelmista ja tarpeista olisi lisännyt huomattavasti tutkimuksen luotettavuutta.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tilitoimistotoimeksiantajan näkökulmasta kirjoittaa asiakasyrityksille kohdistettu opas, jossa käydään läpi hankalaksi havaittuja asioita sekä sähköisen taloushallinto-ohjelman antamia mahdollisuuksia. Tehtävänä oli uuden asiakkaan ja tilitoimiston yhteistyön ongelmakohtien selvittäminen sekä taloushallinnon sähköisten prosessien kartoitus, jotta asiakkaalle suunnattu opas voitiin kirjoittaa.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta teoriaosuudesta sekä empiriaosuudesta. Ensimmäisessä teoriaosassa käsitellään sähköistä taloushallintoa, sen tuomia hyötyjä ja mahdollisuuksia yritykselle sekä sähköistymisen mukanaan tuomia haasteita. Samassa osuudessa käsitellään myös pilvipalveluna hankittavien taloushallinto-ohjelmistojen tarjoamia mahdollisuuksia. Toinen teoriaosuus käsittelee tilitoimistopalveluita, kirjanpitoa, sen sähköisiä prosesseja sekä taloushallintopalveluiden ulkoistamista. Prosesseista on käsitelty neljä pääprosessia, joita ovat pääkirjanpito, osto- ja myyntilaskuprosessit sekä palkanlaskentaprosessi.

Sähköistynyt taloushallinto ja pilvipalveluina tarjottavat taloushallinto-ohjelmistot ovat mahdollistaneen yhä lisääntyvissä määrin taloushallintopalveluiden ulkoistamisen. Pienistä kirjanpitovelvollisista jopa 90 prosenttia on ulkoistanut taloushallintonsa. Yrityksen prosessin ulkoistaminen tuo mukanaan niin riskejä kuin hyötyjäkin. Riskien laaja kartoitus luo tilaisuuden hyödyntää ulkoistamisen antamat mahdollisuudet kokonaisvaltaisesti.

Sähköinen taloushallinto saattaa säästää kustannuksista yksittäisessä prosessissa jopa 90 prosenttia. Se on myös ekologista sekä pilvipalveluna hankittuna ajasta ja paikasta riippumatonta. Kustannussäästöt ja ekologisuus syntyvät pääsääntöisesti työvaiheiden nopeutumisen seurauksena. Esimerkiksi yhden ostolaskun käsittely sähköisessä muodossa säästää ajassa jopa 17 minuuttia, joka on rahassa mitattuna noin 33 euroa.

Opinnäytetyön tutkimusosa toteutettiin kvalitatiivisena case- eli tapaustutkimuksena. Tutkimusmenetelmiksi valikoituivat teemahaastattelu, osallistuva havainnointi sekä kirjallisuuden ja internet-lähteiden hyväksikäyttö. Kahvipöytäkeskusteluiden muodossa kerättiin myös aineistoa. Tutkimusta varten haastateltiin tilitoimiston markkinoinnista ja uusien asiakkaiden kanssa neuvottelusta vastaavaa henkilöä. Haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina ja teemoja oli kolme. Haastattelut toteutettiin talvella 2015–2016. Osallistuvaa havainnointia on tehty tietoisesti ja tiedostamattomasti opinnäytetyöntekijän työsuhteen aikana joulukuun 2015 alusta lähtien.

Päättökysymykseen: miten tilitoimisto voi parantaa viestintää asiakkailleen, kehittää yhteistyötä sekä kertoa palveluistaan saatiin vastaus alakysymysten avulla, joita olivat: mitä asioita asiakkaan tulisi ymmärtää kirjanpidosta, jotta yhteistyö tilitoimiston kanssa sujuisi vaivattomasti, mitä asiakas voi itse tehdä sähköisen taloushallinnon osaprosesseissa, ja kuinka ohjeistaa asiakkaita heidän vastuistaan ja velvollisuuksistaan kirjanpidossa. Tapaustutkimukselle luonteenomaisesti tutkimustulokset pätevät kyseiseen tapaukseen eivätkä ole yleistettävissä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada materiaalia oppaan kirjoittamista varten kartoittamalla haastavia tilanteita asiakkaiden ja tilitoimiston henkilöstön välillä. Alkuvaiheessa nousi esille kaksi asiaa, jotka olivat selkeästi haastavia asiakkaille. Pankkivaltuutusten sekoittuminen keskenään ja avarakatseisuuden puute Katso-tunnusten valtuutusten antamisessa. Tutkimuksen edetessä oppaan sisältö kasvoi käsittämään myös tilitoimiston ja asiakkaan välisiä toimintatapoja, vakuutuksia ja työterveyttä.

Viimeisten vuosikymmenten aikana kirjanpito ja taloushallinto ovat sähköistyneet muiden yhteiskunnan toimintojen mukana. Pienet yritykset eivät välttämättä koe hyötyvänsä sähköisestä taloushallinnosta vaan he haluavat pitäytyä perinteisessä palvelumallissa. Apusen mukaan tiedon puute on yksi ostamisen esteistä. Asiakkaiden tietämyksen parantamiseksi

toimeksiantajan toiveena oli, että oppaassa myös kerrottaisiin asiakkaalle käytössä olevan Visma Fivaldi taloushallinto-ohjelman eri mahdollisuuksista. Tällöin asiakkaan on helpompi nähdä mahdollisuutensa osallistua taloushallintonsa toteutukseen sähköisenä pilvipalveluna saatavan ohjelman avulla. Tutkimustulosten pohjalta kirjoitettiin tilitoimiston uuden asiakkaan opas, jota voidaan tarvittaessa käyttökokemusten perusteella muokata ja laajentaa.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Achtelig, M. 2012. Technical documentation basics: how to write that f***ing manual: the essentials of technical writing in a nutshell. Zirndorf: Indoition.

Apunen, A. 2010. Tuotteistajan opas: taloushallinnon asiantuntijalle. Helsinki: Taloushallintoliitto.

Hall, J.A. 2008. Accounting information systems, 6th edition. Mason OH: South-Western Cengage Learning.

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt: tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Espoo: ProCountor. OSBN: 978-952-5852-35-6.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P., & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jyrkkiö, E. & Riistamaa, V. 2004. Laskentatoimi päätöksenteon apuna. 18. uudistettu painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus Opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulun Julkaisuja 143. ISBN 978-951-830-256-1

Lahti, S. & Salminen, T., 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro. ISBN 978-952-63-1806-6

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

Lehtimäki, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut – Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Porvoo: WSOY. ISBN 951-0-29854-9

Leppiniemi, J. & Kykkänen, T. 2013. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. Helsinki: Sanoma Pro.

Rentola, M. 2006. Hyvä Opas. Teoksessa Jussila, R., Ojanen, E., Tuominen, T. & Enwald, L. 2006. Tieto kirjaksi. Helsinki: Kansanvalistusseura, 92-107.

Sipilä, J. 1995. Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen. Porvoo: WSOY

Syvänperä, O. & Turunen, L. 2015. Palkkavuosi. Keuruu: Edita Publishing Oy. ISBN 978-951-37-6629-0

Thomas, G. & Myers, K. 2015. The Anatomy of the Case Study. India: Replika Press Pvt Ltd.

Tomperi, S. 2013. Käytännön kirjanpito. 21. Uudistettu Painos. Porvoo: Bookwell Oy

Willcocks, L., Venters, W. & Whitley, E.A. 2014. Moving to the cloud corporation: how to face the challenges and harness the potential of cloud computing. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Yin, R. K. 2014. Case Study Research: design and methods. 5. edition. U.S.A.: SAGE Publications Ltd.

Ylinen, J. 2002. Verkostotalous ASP:stä BSP:hen, eli, mitä tapahtuu, kun käyttäjät pääsevät itse käsiksi tietoihin. Asiantuntija-sarja ISSN. Helsinki: Talentum.

Elektroniset lähteet

Apple Inc. 2016. iCloud. [viitattu 15.2.2016.] Saatavissa:

<https://www.icloud.com/>

Belcourt, M. 2006. Outsourcing - The benefits and the risks. Human Resource Management Review, Jun 2006, Vol.16 (2), p.269. [viitattu 11.3.2016] Saatavissa:

<https://aineistot.lamk.fi/login?qurl=http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1016%2Fj.hrmr.2006.03.011>

BDO. 2015. Keskisuuret yritykset voisivat hyötyä rohkeammasta taloushallinnon ulkoistamisesta. [viitattu 28.12.2016] Saatavissa:

http://www.bdo.fi/sites/default/files/bdo_raportti_web.pdf

Cambridge University Press. 2016. Cambridge dictionary online - electronic transaction. [viitattu 20.1.2016] Saatavissa:

<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/electronic-transaction>

Finanssialan Keskusliitto Ry. 2015. Selvitys taloushallinnon automatisoinnin ilmastovaikutuksista. [viitattu 28.2.2016] Saatavissa:

<http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Selvitys-taloushallinnon-automatisoinnin-ilmastovaikutuksista.pdf>

Fonecta Oy. 2015. Finder Yritystieto – Tilitoimisto Suppula Oy – Päättäjät. [viitattu 6.12.2015] Saatavissa:

<http://www.finder.fi/Tilitoimistoja,+kirjanpitoimistoja/Tilitoimisto+Suppula+Oy/LAHTI/paattajat/306939>

Hiitiö, T. 2013. Yrittäjän tilitoimisto-opas – Miten valitsen tilitoimiston ja mitä voin odottaa tilitoimistoyhteistyöltä. [viitattu 13.3.2016] Saatavissa:

<http://www.talousverkko.fi/yrittajan-tilitoimisto-opas/>

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reabiliteetti. Luentoaineisto. [viitattu 06.03.2016] Saatavissa:
http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_rehabiliteetti.pdf

Kakabadse, N. & Kakabadse, A. 2000. Critical review - outsourcing: A paradigm shift. The Journal of Management Development, 2000, Vol.19 (8), pp.670-728. [viitattu 11.3.2016] Saatavissa:
https://aineistot.lamk.fi/login?url=http://gateway.proquest.com/openurl?res_dat=xri%3Aapqm&volume=19&date=2000-09-10&rft_val_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Aarticle&spage=670&issn=0262-1711&url_ver=Z39.88-2004&issue=8&genre=article

Kirjanpitolaki. 30.12.1997/1336. [viitattu 15.11.2015]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Kuivalainen, N. 2013. Opas tilitoimiston asiakkaille. [verkkodokumentti] Lappeenranta: Saimaan Ammattikorkeakoulu, Liiketalous [viitattu 22.11.2015]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/66363/Kuivalainen_Nelli.pdf?sequence=1

Lemon Tree. 2015. Asiakkaan opas. [viitattu 22.11.2015.] Saatavissa:
<http://www.lemontree.fi/opas.html>

Muchmore, M. 2015. Microsoft OneDrive. PCMag Digital Edition. [viitattu 23.1.2016.] Saatavissa:
<http://www.pcmag.com/article2/0,2817,2409569,00.asp>

OECD Expert Group on Defining and Measuring E-commerce. 2001. Electronic Transaction. [viitattu 20.1.2016] Saatavissa:
<https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=758>

OpusCapita. 2016. OpusCapita TYVI - asioi sähköisesti.[viitattu 7.2.2016.] Saatavissa: <https://www.tyvi.fi/ec/tyvi-r5-auth/>

Paananen, S. 2014. Tilitoimiston ja asiakkaan välisen yhteistyön kehittäminen. Ohjekirja uusille asiakkaille. [verkkodokumentti] Kuopio: Savonia-Ammattikorkeakoulu, Liiketalous [viitattu 18.12.2015]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/75246/Paananen_Sanna.pdf?sequence=1

YTJ – Yritys ja yhteisötietojärjestelmä, 2015. Tilitoimisto Suppala Oy. Patentti- ja rekisterihallinto ja verohallinto. [viitattu 6.12.2015] Saatavissa:
<https://tietopalvelu.ytj.fi/yritystiedot.aspx?yavain=426498&tarkiste=946820400C45C6E7BB92EB71C8EC8065A29F576D>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [viitattu 05.03.2016] Saatavissa:
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Salanta, I., Lungescu, D. & Pampa, V. 2011. Outsourcing: The Benefits and the Risks. Managerial Challenges of the Contemporary Society. Proceedings, pp.270-273 [viitattu 11.3.2016] Saatavissa:
https://aineistot.lamk.fi/login?url=http://gateway.proquest.com/openurl?res_dat=xri%3Aapqm&date=2011&atitle=OUTSOURCING%3A+THE+BENEFITS+AND+THE+RISKS&rft_val_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Aarticle&jtitle=Managerial%2BChallenges%2Bof%2Bthe%2BContemporary%2BSociety&url_ver=Z39.88-2004&genre=article

Saukkola, R. 2012. Tilitoimiston ja asiakkaan välisen asiakassuhteen alku. Palvelun kehittäminen. [verkkodokumentti] Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulu, Liiketalous [viitattu 19.12.2015]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47083/Saukkola_Riikka.pdf?sequence=1

Suomen Talousverkko Oy. 2013. Yrittäjän tilitoimisto-opas – Miten valitsen tilitoimiston ja mitä voin odottaa tilitoimistoyhteistyöltä. [viitattu 14.1.2016]
Saatavissa: <http://www.talousverkko.fi/blog/yrittajan-tilitoimisto-opas/>

Suomen Yrittäjät. 2015. Katso-tunniste ja Verohallinnon sähköinen asiointi. Yrittajat.fi-sivusto. [viitattu 11.11.2015.] Saatavissa:
<http://www.yrittajat.fi/File/2226988d-ff45-4092-8246-d5b182081d74/Katso-tunniste>

Suomen Yrittäjät. 2014. Taloushallinto. [viitattu 14.1.2016] Saatavissa:
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/kirjanpito/>

Taloushallintoliitto. 2011. TAL–STA3 – Kirjanpitopalvelu. [viitattu 11.11.2015.] Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/TAL-STA1-4.pdf>

Taloushallintoliitto. 2013a. TAL–STA4 – Palkanlaskentapalvelu. [viitattu 11.11.2015.] Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/TAL-STA1-4.pdf>

Taloushallintoliitto. 2013b. Yleiset sopimusehdot KL2004. [viitattu 11.11.2015.] Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/TAL-STA1-4.pdf>

Taloushallintoliitto. 2015a. Kirjanpidon ABC. [viitattu 14.1.2016]
Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc>

Taloushallintoliitto. 2015b. Asiakkaana tilitoimistossa. [viitattu 12.3.2016]
Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/asiakkaana-tilitoimistossa>

TietoAkseli Oy. 2015. Digitaalinen taloushallinto yritysten kasvun ja kehittymisen tukena – Tutkimus digitaalisen taloushallinnon nykytilasta ja tulevaisuuden tarpeista pk-yrityksissä. MUKA-hankkeen tutkimus. [viitattu 19.3.2016] Saatavissa:

http://cdn2.hubspot.net/hubfs/494736/Ladattavat/raportti_digitaalinen_taloushallinto_01112015.pdf?t=1455785385398

Tilastokeskus.2015. Pilvipalveluiden käyttö yleistyy yrityksissä. [viitattu 16.3.2016] Saatavissa: http://www.stat.fi/til/ict/2015/ict_2015_2015-11-26_tie_001_fi.html

Verohallinto. 2015a. Katso-tunnistus. vero.fi -palvelu [viitattu 11.11.2015.] Saatavissa: <http://www.vero.fi/katso>

Verohallinto. 2015b. Katso-tunniste – Avain yrityksen sähköiseen asiointiin. palkka.fi -palvelu [viitattu 11.11.2015.] Saatavissa: <https://www.palkka.fi/Tiedote/Katso.pdf>

Visma 2015a. VismaFivaldi.fi. [viitattu 6.12.2015] Saatavissa: <http://www.vismafivaldi.fi>

Visma. 2015b. Visma.com. [viitattu 6.12.2015] Saatavissa: <http://www.visma.com/>

Visma. 2015c. Visma.fi. [viitattu 6.12.2015] Saatavissa: <http://www.visma.fi/>

Visma. 2016. Taloushallinnon ulkoistaminen – Opas taloushallinnon ulkoistamisenvaihtoehtoja pohtivalle. [viitattu 12.3.2016] Saatavissa: <http://www.sertas.fi/media/tiedostot/taloushallinnon-ulkoistamisen-opas.pdf>

Välimäki, P. 2014. Kirjanpitäjän ja asiakkaan yhteistyö – Kirjanpidon opas yrittäjälle. [verkkodokumentti] Tampere: Tampereen Ammattikorkeakoulu, Liiketalous [viitattu 22.11.2015]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa: <http://docplayer.fi/3512440-Kirjanpitajan-ja-asiakkaan-yhteistyö-kirjanpidon-opas-yrittajalle.html>

LIITTEET

LIITE 1 Teemahaastatteluiden aiheet

LIITE 2 Asiakkaan oppaan sisällysluettelo

LIITE 1 Teemahaastatteluiden aiheet

1. Tilitoimiston uuden asiakkaan ensitapaamisen kulku.
2. Mahdollisten ongelmatilanteiden kartoitus ja läpi käynti asiakassuhteen alussa.
3. Sähköisen kirjanpidon osaprosessien kulku tilitoimistossa sekä tehtävänjakomahdollisuudet tilitoimiston ja asiakkaan välillä.

LIITE 2 Asiakkaan oppaan sisällysluettelo

Sisällys

Hyvä asiakkaamme.....	2
Valtuutukset.....	4
Valtuutukset verottajalle	4
Kirjanpito.....	4
Ostolaskut.....	5
Myyntilaskut	6
Palkanlaskenta	7
Työterveys	8
Vakuutukset.....	9
Yrittäjän vakuutukset	9
Työnantajan pakolliset vakuutukset.....	9
Sanasto.....	11