

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2018

Elira Hajrullahi

MITEN ASIAKAS HYÖTYY PAPERITTOMAN TILITOIMISTON PALVELUISTA?

– Case: Tilitoimisto X



OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

2018 | 48 sivua, 7 liitesivua

Elira Hajrullahi

MITEN ASIAKAS HYÖTYY PAPERITTOMAN TILITOIMISTON PALVELUISTA?

- Case: Tilitoimisto X

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Tilitoimisto X:n asiakkaiden mielipiteitä sähköisestä taloushallinnosta sekä heidän asiakastyytyvyyttään toimeksiantajan asiakaspalvelusta. Toimeksiantajana on Varsinais-Suomessa sijaitseva tilitoimisto.

Työn teoriaosuus keskittyy selvittämään mitä perinteinen, sähköinen ja digitaalinen taloushallinto on. Työssä pohditaan perinteisen ja sähköistyneen taloushallinnon hyötyjä ja haittoja sekä tilitoimiston, että asiakkaan näkökulmasta. Näiden lisäksi pohditaan myös, kuinka perinteinen eroaa reaaliaikaisesta taloushallinnosta.

Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa esitellään tutkimuksen toimeksiantaja, tutkimuksen toteutus ja sen tulokset. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena kesällä 2018. Tutkimuksen kyselylomake lähetettiin sähköisesti yhteensä 35 tilitoimiston asiakkaalle, joista vastasi yhteensä 14. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui noin 40 %.

Tulokset osoittavat, että keskeisimmiksi digitaalisen taloushallinnon hyödyiksi vastaajayritykset kokevat ostolaskujen vastaanoton sähköisesti, laskujen lähettäminen verkkolaskuina, mobiiliskannerin käytön sekä yrityksen taloudellisen tilanteen seurannan. Keskeisimmiksi haasteiksi koettiin järjestelmän vaikeakäyttöisyyden, liian vähäisen järjestelmän hyödyntämisen sekä järjestelmäveloituksen suuruuden.

ASIASANAT:

Tilitoimisto, sähköinen taloushallinto, digitaalinen taloushallinto, automaatio

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business

2018 | 48 pages, 7 appendices

Elira Hajrullahi

BENEFITS OF NON-PAPER ACCOUNTING COMPANY SERVICES TO CUSTOMERS

- Case: Accountancy Company X

The aim of this thesis was to collect Accounting Company X's customers' opinions about electronic accounting and company's customer service. The commissioner is an accounting company in Southwestern Finland.

The theoretical part focuses on finding out what traditional and digital accounting mean. The part also describes the benefits and challenges of traditional and real-time accounting from the perspective of both accounting company and the customer. Furthermore, the part also focuses on finding out how traditional accounting differs from real-time accounting.

The empirical part of thesis includes the brief introduction of the commissioner, the research and its results. The study was completed as a qualitative research in summer 2018. The questionnaire was sent to 35 respondents, of whom 14 replied. The response rate of the survey was about 40 per cent.

The results show that the key advantages of digital accounting according to respondents are reception of purchase invoices electrically, sending invoices as electronic invoices, use of mobile scanner and follow up of the economic situation of the company. As the main challenges of digital accounting were seen back-breaking of the system, little use of the system and the size of the system charging.

KEYWORDS:

Accounting company, electronic accounting, digital accounting, automation

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 PAPERITON TILITOIMISTO	8
2.1 Mitä on taloushallinto?	8
2.2 Perinteinen taloushallinto manuaalisilla työvaiheilla	10
2.2.1 Mitä haasteita perinteisestä taloushallinnosta?	11
2.3 Sähköinen taloushallinto	12
2.3.1 Taloushallinto-ohjelma pilvipalveluna	13
2.4 Digitaalinen taloushallinto	14
2.4.1 Mitä on digitalisuus?	14
2.4.2 Digitaalinen taloushallinto prosessina	15
2.4.3 Rutiinitöiden automatisointi digitalisaation avulla	17
2.4.4 Mitä sähköistyminen vaatii tilitoimistolta?	19
2.4.5 Sähköistymisen haasteet ja sen tuomat muutokset	20
2.4.6 Digitaalisen taloushallinnon vaikutukset ja hyödyt tilitoimiston kannalta	21
2.4.7 Digitaalinen taloushallinto tulevaisuudessa	26
3 PAPERITTOMIEN TILITOIMISTOPALVELUIDEN EDUT ASIAKKAALLE	29
3.1 Sähköistyneen taloushallinnon hyödyt asiakasyritykselle	29
3.2 Tutkimusmenetelmän esittely	32
3.3 Kyselyn laadinta	32
3.4 Perustiedot yrityksistä	33
3.5 Sähköinen taloushallinto – hyödyt, haitat ja käyttöönotto	36
3.6 Pohdintaa kyselyn tuloksista	43
4 YHTEENVETO	45
5 LÄHDELUETTELO	47
6 LIITTEET	49

LIITTEET

- Liite 1. Saatekirje
Liite 2. Tutkimuskyselyn kysymykset

KUVIOT

Kuvio 1. Taloushallinnon prosessit kuviomuodossa. (Lahti ja Salminen 2014, 19)	9
Kuvio 2. Digitaalisen taloushallinnon kokonaisuutena. (Lahti ja Salminen 2014, 25)	16
Kuvio 3: Digitaalisen taloushallinnon SWOT-analyysi asiakkaan näkökulmasta. (Helanto, ym. 2013, 19)	31
Kuvio 4: Liikevaihto vuodessa.	34
Kuvio 5: Henkilöstön keskimääräinen lukumäärä.	35
Kuvio 6: Käytössä olevat sähköisen taloushallintojärjestelmä X:n palvelut.	36
Kuvio 7: Sähköisen taloushallinnon hyödyt.	37
Kuvio 8: Sähköisen taloushallinnon haitat.	39
Kuvio 9: Tekijät, jotka vaikuttivat sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon.	42

KUVAT

Kuva 1. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa. (Lahti ja Salminen 2014, 27)..	12
Kuva 2: Perinteinen kirjanpito vs. sähköinen taloushallinto (Helanto, ym. 2013, 25) ...	22
Kuva 3: Paperilasku vs. verkkolasku (Helanto, ym. 2013, 33)	24

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

Pilvipalvelu	Eli Cloud Service. Internettiin ulkoistettua tietojenkäsittelyä. Monia erilaisia ohjelmistoja tarjotaan pilvipalveluna ja esimerkiksi sähköinen taloushallinto perustuu ohjelmistoon, joka hankitaan pilvipalveluna. (Helanto, ym. 2013, 35)
Software as a Service	Lyhennettynä SaaS. Ohjelmistoresurssipalvelu, joka sallii datan käytön mistä laitteesta tahansa, jolla on verkkoselain sekä internetyhteys. Palveluntarjoaja hoitaa ohjelmistoresurssipalvelun osat ja pilvipalvelun käyttäjällä on täydellinen palvelu pilvestä. (Nieminen 2010)
Verkkolasku	Sähköinen lasku, joka on ihan kuin tavallinen lasku, mutta sillä erotuksella, että se ei ole paperia vaan se on muodostunut tietokoneohjelmasta. Verkkolaskutiedosto loppuu päätteeseen .xml. (Visma Solutions Oy)
XBRL-kieli	Kuvaa organisaatioiden taloustietoja sähköisessä muodossa. Se pohjautuu XML-kieleen ja se tarjoaa etuja, esimerkiksi yhteystietojen valmisteluun, analysointiin sekä viestintään. (Patentti- ja rekisterihallitus 2014)
Web Services -kanava	Yrityksen pankkiyhteyskanava. Kanavan kautta voidaan vastaanottaa ja lähettää yrityksen maksuliikeaineistoja oman pankin ja ohjelmiston välillä. (Osuuspankki)

1 JOHDANTO

Nykyajan sähköistä taloushallintoa tai niin sanotusti digitaalista taloushallintoa, voidaan kutsua älykkääksi taloushallinnoksi. Sitä kautta laskut muodostuvat ja kulkevat täysin sähköisinä järjestelmästä toiseen, mappien sijaan tilikartat ja arkistot löytyvät nykyään pilvipalvelussa sekä tiedon keruu on paljon helpompaa ja manuaalinen työ sitä kautta vähenee paljon. Näin ollen uudet työmenetelmät, jotka hyödyntävät tietotekniikkaa korvaavat sekä tehostavat koko ajan perinteisen taloushallinnon työmenetelmiä.

Digitaalista taloushallintoa käyttää entistä enemmän lähes jokainen suomalainen ja kansainvälinen yritys. TietoAkseli Oy:n julkaiseman tutkimusraportin mukaan 80 % vastanneista suomalaisista yrityksistä hyödyntävät digitaalista taloushallintoa myynti- ja ostolaskutuksen osalta. Tutkimusraporttiin vastanneita oli yhteensä 400 yritystä. Tutkimuksen mukaan vain noin 3 % eivät käytä lainkaan sähköisiä työkaluja taloushallinnossa. (TietoAkseli 2015). Tähän tulokseen on Suomi päässyt, mutta verrattuna kaikkiin ennusteihin, meilläpäin digitaalisen taloushallinnon suosio ja kehitys ovat olleet odotettua hitaampaa.

Opinnäytetyön tavoitteena on saada selville, miten tilitoimiston asiakkaat hyötyvät paperittoman tilitoimiston palveluista. Tavoitteiden saavuttamiseksi käytetään hyödyksi asiakkaiden mielipiteitä asiasta. Laadittiin kyselylomake, johon pyydettiin toimeksiantajan asiakkaita vastaamaan muutamaan kysymykseen. Kyselyllä selvitettiin muun muassa, mitä mieltä asiakkaat ovat digitaalisesta taloushallinnosta, mitä palveluita heillä on käytössään sekä mitä hyötyä he kokevat saavansa niistä.

2 PAPERITON TILITOIMISTO

2.1 Mitä on taloushallinto?

Järjestelmällä organisaatio seuraa yrityksen taloudellisia tapahtumia sekä raportoi sidosryhmilleen toiminnastaan. Näitä sidosryhmiä ovat muun muassa työntekijät, johto, viranomaiset ja rahoittajat. Taloushallinto on jokaisen organisaation ja yrityksen toiminnan keskeinen osa. Sen tehtäviin kuuluu tiedon ja informaation tuottaminen omistajille ja johtajille sekä taloudellisten resurssien hallinnointi. Yrityksen taloushallinto on taloudellisten resurssien hallintaa ja valvontaa. (Lahti ja Salminen 2014, 16).

Taloushallinto muodostuu yrityksen toiminnan olennaisista tehtävistä, jotka perustuvat lainsäädäntöön sekä yrityksen liiketoiminnan tarpeisiin. Kirjanpidon lisäksi tehtäviin kuuluvat myös ostolaskujen maksu, myyntilaskutus ja reskontranhoito, matka- ja kululaskujen hallinta, viranomaisilmoitusten laadinta sekä palkanlaskenta. (Helanto, ym. 2013, 12)

Sidosryhmien perusteella taloushallinto jaetaan kahteen erilaisen taloudellisen informaation tuottamiseen:

- Ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen
- Sisäiseen eli johdon laskentatoimeen

Ulkoinen eli yleinen laskentatoimi pääasiassa tuottaa informaatiota organisaation ulkopuolisille sidosryhmille, kuten omistajille, työntekijöille, asiakkaille sekä muille yhteistyökumppaneille, viranomaisille ja toimittajille. Sisäinen laskentatoimi keskittyy taas organisaation johdon tarpeiden täyttöön. (Lahti ja Salminen 2014, 16)

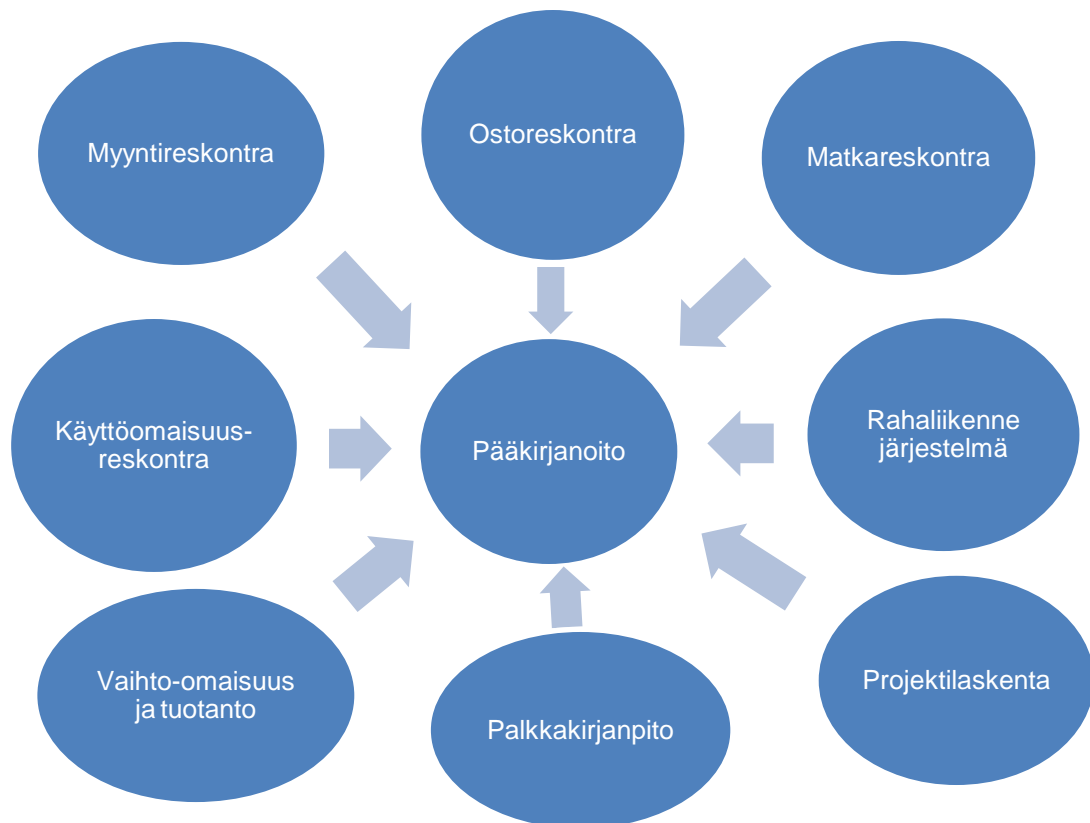
Tietojärjestelmien näkökulman perusteella taloushallinto tarkastellaan järjestelmänä, joka koostuu komponenteista. Komponentit toimivat yhdessä sekä tuottavat tietyn tuloksen. Komponentteja ovat esimerkiksi ohjelmistot, laitteistot, tiedon syöttö, tulosteet, ihmiset, data sekä menettelytavat. Järjestelmän tuottamana tuloksena voi olla esimerkiksi kuukauden tulosraportti. (Lahti ja Salminen 2014, 16)

Taloushallinto strategisella tasolla tarkasteltaessa kuvataan liiketoimintaprosessina tai yrityksen tukitoimintona. Sitä on kuitenkin parasta käsitellä pieninä palasina eli jakaa osaprosesseiksi, jotta kokonaisuutta ja sen sisältöä voidaan ymmärtää ja konkretisoida. Yrityksen taloushallinnon prosessit koostuvat:

- ostolaskuprosessista
- myyntilaskuprosessista
- matka- sekä kululaskuprosessista
- maksuliikenteestä ja kassanhallinnasta
- käyttöomaisuuskirjanpidosta
- pääkirjanpidosta
- raportointiprosessista
- arkistoinnista
- kontrollista

(Lahti ja Salminen 2014, 14 - 18)

Kuvio 1 havainnollistaa, miten eri osaprosessit kuuluvat pääkirjanpitoon ja muodostavat taloushallinnon kokonaisuutena.



Kuvio 1. Taloushallinnon prosessit kuviomuodossa. (Lahti ja Salminen 2014, 19)

Taloushallinnon prosessit koostuvat pääkirjanpidosta, sen esiprosesseista sekä raportoinnista ja arkistoinnista. Kuten kuviosta ilmenee, kirjanpito on rooliltaan keskeinen osa koko taloushallinnossa. Pääkirjanpitoon tuotetaan tietoa osakirjanpidoissa, joista sitten

kootaan tapahtumat, täsmäytetään ne ja luodaan raportointina tapahtumien perusteella. Raportointiprosessi kokoaa tietoa raporttien muodostamiseen muista prosesseista.

Taloushallinnon voi joko organisoida sekä hoitaa yrityksen sisällä tai ulkoistaa se ulkopuoliselle osapuolelle. Yleensä pienemmät yritykset ulkoistavat taloushallinnon toimintonsa tilitoimistoille, kun taas keskisuuret ja suuret yritykset hoitavat pääsääntöisesti itse oman taloushallintonsa. Ulkoistaminen on helpompaa etenkin yrityksille, jotka ovat keskittäneet jo taloushallintonsa talouspalvelukeskukseen yrityksen sisällä. Näin ollen yrityksessä on mietitty tarkasti tämän palvelukeskuksen roolia, yhteisötyömalleja sekä palvelutarjontaa liiketoiminnan kanssa. Monille taloushallinnon ulkoistus tarkoittaa toimintojen siirtämistä sellaiselle ulkopuoliselle organisaatiolle, joka osaa hoitaa asiat ammattimaisesti, paremmin sekä myös halvemmalla. (Lahti ja Salminen 2014, 214 - 215)

2.2 Perinteinen taloushallinto manuaalisilla työvaiheilla

Aloittaessa taloushallinnon hoitamisen perinteisellä tavalla, täytyy yksittäinen paperitositte käsitellä useaan kertaan usean eri ihmisen toimesta. Ensiksi samaa paperitositetta käydään läpi asiakasyrityksessä ja sitten vielä tilitoimistossa. Paperilaskujen käsittely sisältää monia käsin tehtäviä työvaiheita sekä yrittäjän toimesta että tilitoimistonkin. Ensiksi yrittäjän täytyy asiakkaalle laatia, tulostaa ja postittaa myyntilaskut. Seuraavaksi täytyy ostolaskut käsitellä, asiatarkastaa sekä hyväksyä ne ja lopuksi vielä maksaa. Kolmas vaihe on aineiston keräys tilitoimistolle. (Helanto, ym. 2013, 12).

Yleensä tositteet toimitetaan tilitoimistolle esimerkiksi mapissa tai lähetetään postin kautta kirjekuoressa. Tietojen saavuttua tilitoimistoon, paperitositteet järjestetään, tiliöidään sekä syötetään kirjanpito-ohjelmaan. Tapahtuu ostolaskujen kirjaus reskontraan ja maksusuoritusten manuaalinen merkintä tiliotteelta suoraan laskulle. Lopuksi, kun kyseisen kuukauden tarvittavat tehtävät on tehty, tositteet mapitetaan järjestyksessä. (Helanto, ym. 2013, 12)

Perinteisessä taloushallinnossa käytetään erillisliittymiä paljon. Aikaisemmassa kuvauksessa perinteisen kirjanpidon eri työvaiheista, huomaa, kuinka monimutkaista kirjanpito on tehty ja joissain vielä tehdään. Lyhyemmin selitettyä perinteisen kirjanpidon vaiheet ovat:

- Ostolaskujen maksu
- Myyntilaskujen laadinta

- Laskujen tulostus ja toimitus
- Palkkojen sekä muiden kulujen maksu
- Tarvittavien tositteiden toimitus tilitoimistoon kirjanpitäjälle
- Tietojen tallennus kirjanpito-ohjelmaan sekä kuukausikirjanpidon saattaminen ajan tasalle.

2.2.1 Mitä haasteita perinteisestä taloushallinnosta?

Perinteisellä tavalla hoitaessa taloushallintoa, paperitositteet sekä yleisesti työvaiheet käsitellään tuplasti usean eri ihmisen toimesta. Näin ollen suurimpana perinteisen taloushallinnon haasteena on ehdottomasti tuplatyöaika työssä. Tositteiden järjestäminen sekä manuaalinen käsittely ja tallennus kuluttaa ison osan työajasta tilitoimistossa. Manuaaliseen työhön kuuluu tietojen kirjaus järjestelmään moneen kertaan eli työtä tehdään kaksinkertaisesti enemmän. Pienissä sekä keskisuurissa yrityksissä ja näitä palvelevissa tilitoimistoissa työn teko manuaalisella tavalla aiheuttaa haasteita myös työn tehokkuudessa sekä hyvän yhteistyön muodostamisessa tilitoimiston ja asiakasyrityksen välillä. (Helanto, ym. 2013, 12)

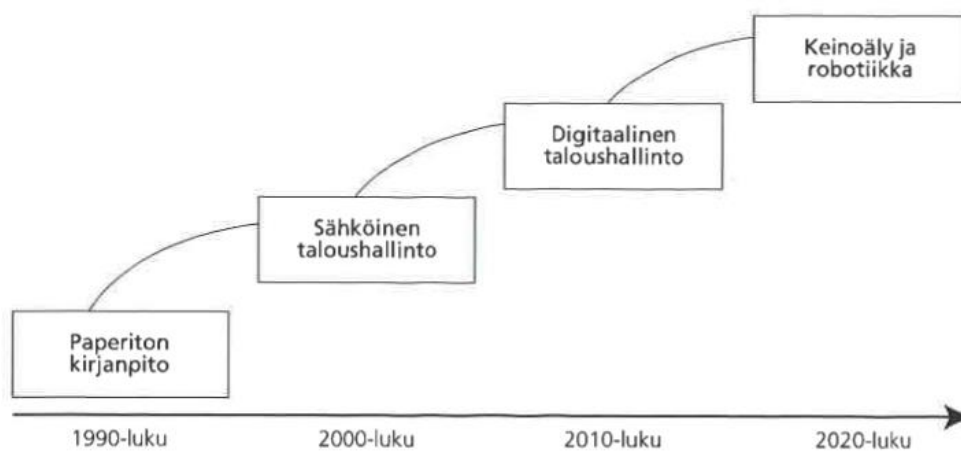
Kaksinkertainen työ lisää kahdenkertaista työtä kirjanpitäjälle ja sen lisäksi myös yrittäjälle. Taloushallinto perinteisellä toimintatavalla on tehotonta sekä kallista molemmille osapuolille. Taloushallinnon hoitaminen perinteisellä tavalla edesauttaa myös virheiden syntymistä. Ison työmäärän lisäksi, yrityksille aiheutuu lisäkustannuksia materiaalin, kuten raporttien, ilmoitusten sekä tositteiden tulostamisesta, kopioimisesta sekä lähetyksestä. Tämän lisäksi tulosteet, kuten tositteet tai raportit tarvitsevat rahanarvoista varastotilaa. (Helanto, ym. 2013, 12)

Kirjanpitäjän suhteen perinteinen taloushallinto on haastavaa esimerkiksi työn kustannustehokkuuden ja aikataulutuksen näkökulmasta. Kuukausittaisen kirjanpitotyön tekeminen voidaan aloittaa silloin, kun yrittäjä on toimittanut kaikki tarvittavat materiaalit eli laskut, tiliotteet sekä kuitit. Moni yrittäjä osaa tuoda kirjanpitomateriaalinsa lähes samaan aikaan muiden yrittäjien kanssa, joten työtä on melko hankalaa saada valmiiksi kovin nopeasti kuukauden päätyttyä. Tämä aiheuttaa kiirettä ja stressiä kirjanpitäjälle myös viranomaisilmoitusten suhteen, sillä paperilla viranomaisilmoituksilla on tiukemmat aikarajat. (Helanto, ym. 2013, 12 - 13)

2.3 Sähköinen taloushallinto

Alun perin sähköistä taloushallintoa on ajateltu tarkoittavan paperittomana laskujen käsittelyä, mutta nykyään sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan paljon muutakin. Sähköinen taloushallinto nimensä mukaisesti tarkoittaa taloushallinnon hoitamista kokonaisvaltaisesti ohjelmistoilla, jotka ovat nykyaikaisia sekä sähköisesti hyödyntävillä prosesseilla. (Helanto, ym. 2013, 28)

Kirjanpito, myyntilaskutus, ostolaskujen vastaanotto ja laskujen kierrätys, hyväksyntä ja maksu sekä viranomaisilmoitusten lähetykset hoidetaan sähköisesti yhdessä järjestelmässä. Sähköisen taloushallinnon tunnetuimpiin piirteisiin kuuluu verkkolaskujen lähetykset sekä vastaanotto. Sähköisessä taloushallinnossa toiminnot eivät kuitenkaan ole ihan 100 prosenttisesti automatisoituja, vaan siinä on osittain myös manuaalisia työvaiheita, toisin kuin digitaalisessa taloushallinnossa. Sähköisen taloushallinnon toimintaperiaatteena on tietojen kirjaus järjestelmään vain kerran sekä rutiiniomaisten ja manuaalisten prosessien automatisointi. (Rauhala Yhtiöt Oy 2015), (Helanto, ym. 2013, 28)



Kuva 1. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa. (Lahti ja Salminen 2014, 27)

Oheinen kuva kertoo sähköisen taloushallinnon kehityksen Suomessa vuosien varrella. Nykyään monessa yrityksessä eletään digitaalisen taloushallinnon aikaa. Käyrästä huomaa, kuinka yllättävän hidasta kehitys on Suomessa ollut, vaikka tietotekniikka on kehittynyt paljon nopeammin.

Suurin osa taloushallinnossa käsiteltävästä aineistosta ovat yrityksen tilaamien tavaroiden ja palveluiden ostolaskuja sekä myyntilaskuja asiakkaille. Sähköistymisellä

tehostetaan työrutiineja, kuten työvaiheen siirtymisestä manuaalisesta automaattiseen työvaiheeseen. Näiden rutiinien tehostamisella yritys saavuttaa merkittäviä etuja, joista kerrotaan tarkemmin seuraavissa kappaleissa. (Kurki;Lahtinen ja Lindfors 2011, 18)

Sähköisen taloushallinnon automaattisiin työvaiheisiin kuuluu muun muassa verkkolaskutus, sähköinen arkisto, automatisoidut tiliöinnit sekä sähköinen järjestelmä, johon pääsee tilitoimiston lisäksi myös asiakasyritys. Verkkolaskutus on sähköisen taloushallinnon ehkä tunnetuimpia piirteitä ja se on viimeisen kymmenen vuoden aikana yleistynyt huomattavasti. Ostolaskujen käsittely sähköisenä on huomattu tuottavan huomattavasti säästöjä yritykselle, joka vastaanottaa laskuja ja näin ollen verkkolaskutus on lähtenyt yleistymään. Verkkolaskujen lisäksi sähköistä aineistoa saadaan laskujen skannauksen, sähköisen maksuliikenteen sekä konekielisen tilioteaineiston vastaanoton avulla. Viranomaisilmoitusten sähköinen lähettäminen sekä kirjanpitomateriaalin arkistointi sähköisesti ovat osa sähköistä taloushallintoa myös. (Helanto, ym. 2013, 13 - 14)

2.3.1 Taloushallinto-ohjelma pilvipalveluna

Pilvipalvelu eli Cloud Service kuvaa tietojenkäsittelyä, joka on ulkoistettu nettiin. Nykyään digitaalinen taloushallinto perustuu pilvipalveluna hankittavaan ohjelmistoon sillä monet erilaiset ohjelmistot tarjotaan pilvipalveluna. (Helanto, ym. 2013, 35)

Ohjelmistot myydään internetselaimissa toimivina palveluina, jotka ovat kuukausimaksullisia. Nämä netissä toimivia järjestelmiä kutsutaan joko pilvipalveluiksi tai SaaS eli Software as a Service -palveluiksi. Digitaalisen taloushallinnon järjestelmä on sähköisten prosessien konkreettinen edellytys sekä ilmentymä. Suomessa pilvipalvelu on yleistynyt hyvin nopeasti sekä arkikielessä käytetään enemmän termiä pilvipalvelu kuin SaaS. (Helanto, ym. 2013, 35)

Pilvipalvelun hankkiminen yrityksen ohjelmistona on yleistynyt nopeasti viime vuosina. Tähän ovat syinä esimerkiksi se, että

- ohjelmistosta maksetaan ainoastaan kuukausimaksu.
- mitään tietokantoja tai ohjelmistoja ei tarvitse asentaa omalle työasemalle, vaan palvelu käytetään internetselaimella verkkopankin tavoin.
- ohjelmiston tarjoavan yrityksen tehokkaassa palvelimessa säilytetään tiedot, joilta palvellaan monia muita asiakkaita sekä joiden ylläpidosta pidetään huolta laadukkaasti.

Pilvipalveluna ostettu ohjelmisto sisältää paljon muutakin kuin pelkästään ohjelmiston käyttöoikeuden, kuten palvelun teknisen ylläpidon sekä tietojen varmuuskopioinnin. (Helanto, ym. 2013, 35)

Palvelu toimii niin, että käyttäjä avaa internetselaimen sekä sitä kautta avaa palvelun osoitteen ja kirjautuu järjestelmään henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksillaan. Tämän jälkeen järjestelmä avautuu ja käyttäjä pääsee käsiksi ohjelmassa oleviin tietoihin. Aika samanlaista kuin verkkopankin käyttö. Järjestelmään syötetyt tiedot tallentuvat palvelutarjoajan palvelimilla oleviin tietokantoihin ja näin käyttäjän tietokoneelle siirtyy tieto salattua yhteyttä pitkin käytön aikana. (Helanto, ym. 2013, 36 - 37)

Pilvipalveluiden käyttöönotto on yleensä nopeaa sekä edullista. Tämä siksi, koska palvelu on suunniteltu palvelemaan laajoja asiakasjoukkoja. Avausmaksu vastaa yleensä 1-3 kuukauden käytön veloitusta. Avausmaksun jälkeen joissain ohjelmistoissa maksetaan käyttömäärään perustuvaa kuukausimaksua ja toisissa maksu perustuu esimerkiksi yrityksen kokoon eli liikevaihtoon, henkilöstömäärään sekä arvioituun osto- ja myyntilaskujen kappalemäärään per kuukausi. Pilvipalveluna ohjelmisto ei edellytä minkäänlaisia laitehankintoja eikä asennuksia työasemalle. (Helanto, ym. 2013, 37), (Visma Netvisor 2017)

Pilvipalveluna hankittava järjestelmä sisältää ohjelmiston lisäksi myös valmiina olevat ulkoiset yhteydet sekä niiden ylläpidon. Kun taloushallintojärjestelmä sisältää valmiit pankki- ja verkkolaskuyhteydet, sähköiset viranomaisyhteydet sekä laskujen tulostus- ja skannauspalvelut samassa kokonaisuudessa on niiden käyttöönotto paljon helpompaa. (Helanto, ym. 2013, 37)

2.4 Digitaalinen taloushallinto

2.4.1 Mitä on digitalisuus?

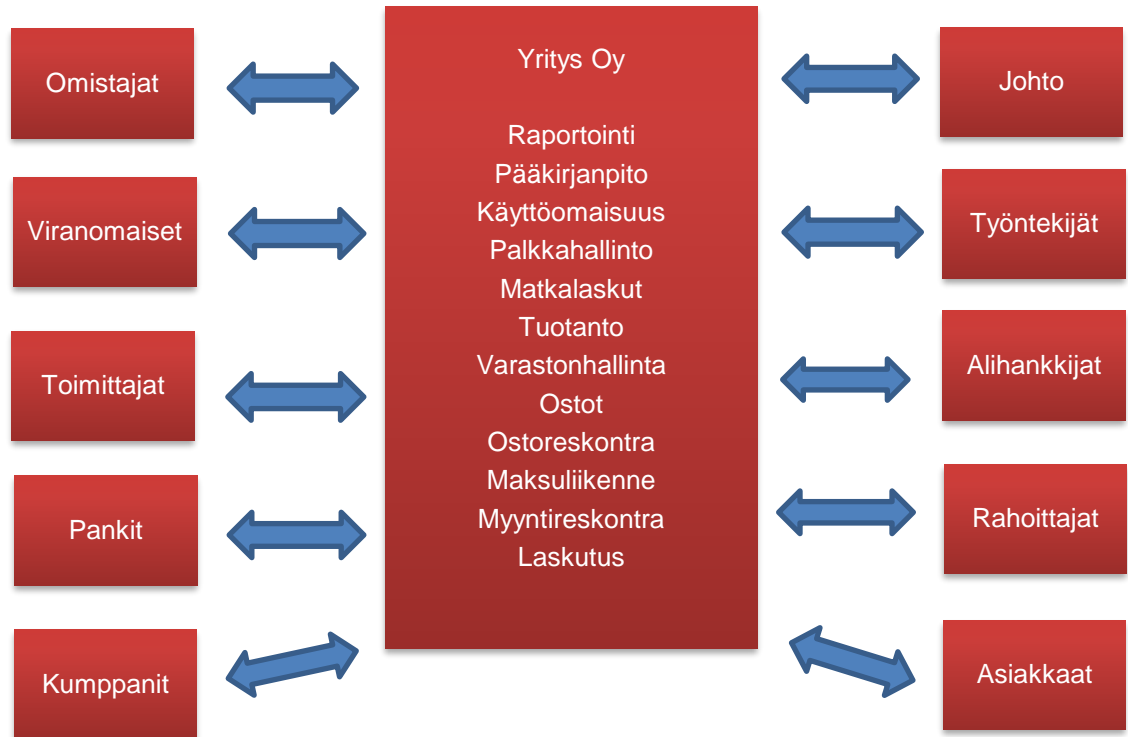
Digitalisaatio, on taloushallinnon sähköistymisen esimerkki. Jotta ymmärtää digitaalisen taloushallinnon termin merkityksen, on määriteltävä ensiksi termi digitaalisuus. Digitaalisuudella tarkoitetaan tiedon käsittelemistä, siirtämistä, varastoimista sekä esittämistä sähköisessä muodossa. Tieto yleensä sijaitsee erilaisissa tietokannoissa, sitä siirretään ja käsitellään ohjelmistoilla tai sovelluksilla, jotka ovat toteutettu itsessään sähköisessä muodossa. Tieto, joka on digitaalisessa muodossa, on yleisesti ottaen nopeampi ja

tehokkaampi käsitellä, siirtää, esittää sekä varastoida samalla tavalla kuin fyysisessä muodossa oleva tieto, kuten esimerkiksi paperi. (Lahti ja Salminen 2014, 19)

2.4.2 Digitaalinen taloushallinto prosessina

Digitaalisesta taloushallinnosta on ollut erilaisia useita määritelmiä. Joskus digitaalista taloushallintoa on nähty suppeasti sähköisinä myynti- ja ostolaskuina sekä konekielisinä tiliotetapahtumina. Digitaalinen taloushallinto on kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia sekä käsittelyä digitaalisessa muodossa. Näin ollen kaikki kirjanpidon ja sen osaprosessien tapahtumat syntyvät täysin automaattisesti ilman paperia ja samalla ne myös käsitellään mahdollisimman automaattisesti. Jotta taloushallintoa voidaan kutsua digitaalseksi, eikä sähköiseksi taloushallinnoksi, on jokaisen toiminnan tapahtuttava automatisoidusti sähköisessä muodossa. Tämä tarkoittaa siis sitä, että tulee jokaisen toiminnon tapahtua sekä kaiken materiaalin olla sähköisessä muodossa alusta loppuun kaikissa vaiheissa. Tästä syntyy käsite automaattinen taloushallinto, jota voidaan käyttää myös digitaalisen taloushallinnon terminä. (Lahti ja Salminen 2014, 23 - 24)

Kaikki kirjanpitomateriaalit, tietovirrat sekä prosessivaiheet täytyy digitaalisessa taloushallinnossa tarkastella yli sidos- ja yritysryhmärajojen. Jotta taloushallinto olisi täysin digitaalinen, täytyy yrityksen hoitaa kaikki työvaiheet sähköisesti asiakkaiden, viranomaisien, rahoittajien sekä henkilöstön kanssa. Tämän kautta vältetään digitaalisessa muodossa olevien tietojen käsittelyä manuaalisesti useaan kertaan. Digitaalinen taloushallinto integroituu yrityksen reaali prosesseihin. (Lahti ja Salminen 2014, 24 - 25). Kuvio 2 havainnollistaa tarkemmin digitaalisen taloushallinnon prosessit.



Kuvio 2. Digitaalisen taloushallinnon kokonaisuutena. (Lahti ja Salminen 2014, 25)

Konkreettisesti ajatellen digitaalinen taloushallinto on prosessi, joka koostuu ihmisen tekemisestä, töiden organisoinnista, tietojärjestelmistä ja teknologioista sekä mahdollisimman suoraviivaisista toimintaketjuista. Automatisoinnin tavoitteena on poistaa turhat ja päällekkäiset käsittelyvaiheet. (Lahti ja Salminen 2014, 25)

Aiemmin mainitseman TietoAkseli Oy:n julkaiseman tutkimusraportin mukaan vain noin 80 % suomalaisista yrityksistä käyttää digitaalisen taloushallinnon palveluita, mutta noin 3 % suomalaisista yrityksistä ei käytä lainkaan. (TietoAkseli, Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2015) Luvut näyttävät hyvältä, mutta kuten aikaisemmin mainittiin asiasta, suhteessa kaikkiin ennusteihin digitaalinen taloushallinto on edennyt Suomessa hitaasti. Hitaus näkyy myös kansainvälisesti, sillä Suomi ei ole kärkisijalla digitaalisen taloushallinnon käyttöönotossa ja näin ollen maa on menettänyt etumatkansa taloushallinnon edelläkävijänä. (Lahti ja Salminen 2014, 28)

Kirjanpitolaki vuonna 1997 mahdollisti Suomelle sähköisen taloushallinnon sekä paperittoman kirjanpidon. 2000-luvun alussa vielä uskottiin, että Suomessa voisi syntyä kansainvälistä kasvua taloushallinnon ympärille. Suomen ollessa ykkösmaa internetin käytössä sekä internetissä maksamisen nopea yleistyminen antoivat vauhtia sähköiseen

taloushallintoon siirtymiselle. Pankkistandardit, jotka oli Suomessa saavutettu yhte-näiseksi, mahdollistivat nopean maksuliikenteen kehittymisen pankkien välillä. Tämän kautta syntyi viitteiden avulla tapahtuva automaattinen maksutapahtumien käsittely. (Lahti ja Salminen 2014, 28 - 29)

Syynä sähköistymisen kehityksen hitauteen on muun muassa uusien tekniikoiden ja toi-mintamallien omaksuminen yritysten henkilöstöissä, sopivien järjestelmien puute sekä digitalisaation monimutkaisuus. Monet yritykset ovat valmiita käyttämään verkkolaskujen lähetystä ja vastaanottamista, toisaalta monet muut käyttävät vielä paperilaskuja. Myös kansainvälinen verkkolaskutus on vähäistä operaattoreiden suuren lukumäärän ja eri-laisten standardien takia. (Lahti ja Salminen 2014, 28 - 30)

2.4.3 Rutiinitöiden automatisointi digitalisaation avulla

Monessa yrityksessä tiliotteiden nouto pankista sekä viitesuoritusten siirto myyntires-kontraan on hoidettu sähköisesti jo vuosia. Suurin osa taloushallinnon käsiteltävistä ai-neistosta ovat laskuja, myynti- sekä ostolaskuja asiakkaille tilattavista sekä yrityksen ti-laamista tavaroista tai palveluista. Taloushallinnon rutiineja on pystytty tehostamaan ot-tamalla verkkolasku käyttöön. Verkkolaskulla tarkoitetaan sähköisessä muodossa vas-taanotettavaa sekä lähetettävää laskua. Verkkolaskun tiedot saadaan suoraan laskusta tietojärjestelmiin.

Verkkolaskutuksen lisäksi yrityksen taloushallinnon monia muitakin osa-alueita on pys-tytty automatisoimaan. Nykypäivän integroidut järjestelmät mahdollistavat tietojen siirron automaattisesti, kuten tilausten käsittelystä varastohallintaan ja laskutukseen, laskutuk-sesta myyntireskontraan, osto- ja myyntireskontrasta sekä palkanlaskennasta suoraan kirjanpitoon. Mikäli laskutuksessa on käytössä eri järjestelmä sekä yrityksellä ei ole käy-tössään integroitua ohjelmistoa, on hyvä luoda kirjanpidon ja myyntireskontran välille mahdollisuus automaation käyttöön. Tämä saattaa käytännössä edellyttää ohjelmistojen välisen siirtotiedostojen räätälöinnin. Uudet työskentelytavat ja niiden tehostaminen saattaa aiheuttaa vanhoista ohjelmistoista luopuminen ja siirtyminen uusiin tarkoituksen-mukaisempiin järjestelmiin. (Kurki;Lahtinen ja Lindfors 2011, 18 - 19)

Työn tehostumisen kannalta, kaikissa taloushallinnon rutiineissa tulisi pyrkiä käyttämään mahdollisimman paljon automaatiota, kuten tietojen siirtämistä kirjanpidon eri osa-alu-eista automaattisesti pääkirjanpitoon. Tätä kautta myös tositteiden määrä, joita

tallennetaan käsin, minimoidaan. Esimerkkinä tähän ovat tiliotteet, jotka tallennetaan vieläkin monessa yrityksessä käsin. Automaatiota voidaan tässä ottaa käyttöön luomalla tiliointiehdotukset pankista noudatettaviin tiliotteisiin. Tiliointiehdotukset hyväksytään näytöllä ennen kuin tiliotteissa olevat tiedot siirretään kirjanpitoon. (Kurki;Lahtinen ja Lindfors 2011, 19)

Kirjanpito-ohjelmissa on paljon automaatiotoimintoja, joita pyritään hyödyntämään nykypäivänä enemmän esimerkiksi erilaiset jaksotus- ja automaattikirjausmahdollisuudet. Excelillä tuotettujen tietojen siirto on mahdollista automaation kautta siirtää suoraan ohjelmaan ilman erillistä lisätallennusta. Toinen automaatiotoiminto on, esimerkiksi toistuvien pitkien tositteiden tallentaminen, joissa voidaan hyödyntää kopiointia aikaisemmista luoduista tositteista. Järjestelmässä kirjanpitäjä pystyy kuukausittain tekemään tase-erittelyt suoraan valmiiksi sekä tarkistaa muut tarvittavat tiedot. Tämä työvaihe nopeuttaa tilinpäätöksen laatimista. (Kurki;Lahtinen ja Lindfors 2011, 19)

Kuukausittaista kirjanpitoa tehdessä, tarkistetaan tilit, jotta kaikki luvut täsmäävät. Tuloslaskelman tulos sekä taseen tulos ei täsmää ennen kuin on tehty ALV-laskelma. Tuloksen vertaaminen taseen ja tuloslaskelman välillä voidaan tehdä kirjanpitotilien tarkistusraportin kautta. Raportissa tilien yhteensä luku ei saa erottaa silloin, kun ALV-laskelma on laadittu. Mikäli tulos erottaa, syynä voi olla esimerkiksi se, että jokin tosite erottaa. Automaation kautta kirjanpitäjä saa helposti järjestelmästä ulos raportin, johon tulee erottavat tositteet, debet/kredit. Mikäli erottavia tositteita on, kirjanpitäjä pääsee raportista niin sanotusti sisään kyseiselle tositteelle ja korjaamaan virheen. (FINAG/O 2018)

Toinen täsmäytystyökalu, joka ilmoittaa taseen saldon erotuksesta on pankkitilin täsmäytystyökalu. Pankkitilin saldoa verrataan tiliotteeseen, joka on digitaalisessa muodossa taloushallinto-ohjelmassa. Ohjelma täsmäyttää automaattisesti tiliotteet pankkitapahtumien kanssa sekä taseen myyntisaavat ja ostovelat reskontriin. (FINAG/O 2018)

Automaation kautta on mahdollista kirjata tiettyjen toimittajien ostolaskut kuten jäsenmaksut, datasiirtokulut, lehdet, matkapuhelinkulut, kirjat, pyörityserot tai rahaliikenteen kulut oletustileihin. Oletustiliöinnillä tarkoitetaan sitä, että kun toimittajalta tulee lasku järjestelmä tiliöi sen automaattisesti oikealle tilille. Oletustiliöinti nopeuttaa todella paljon kirjanpitäjän työtä vähentämällä toistuvien ostolaskujen tiliöintiä. (FINAG/O 2018)

2.4.4 Mitä sähköistyminen vaatii tilitoimistolta?

Yhä useampi tilitoimisto siirtyy nykypäivänä digitaalisen taloushallinnon käyttäjäksi. Yritykset haluavat hyödyntää joustavampia, tehokkaampia sekä nykyaikaisempia järjestelmiä työssään. Nykyaikaisemman järjestelmän vaativat nykyään myös tilitoimiston asiakkaat, sillä he osaavat pyytää tilitoimistokumppaniltaan sujuvampaa sekä reaaliaikaisempaa taloushallintoa.

Suurimmat syyt sähköistyneeseen taloushallintoon siirtymiseen ovat:

- Yrityksen imago
- Tarjoaminen asiakkaalle vähemmän työtä materiaalien toimittamisessa
- Ajantasaisuus sekä reaaliaikaisemman raportoinnin tarjoaminen, jolloin asiakas pystyy seuraamaan paremmin yrityksen taloudellista tilannetta ja kannattavuutta verrattuna perinteiseen taloushallintoon
- Työn tehostamisen sekä liiketoiminnan kannattavuuden parantaminen
- Asiakassuhteen säilyttäminen ja parantaminen tarjoamalla parempaa ja laadukkaita taloushallintopalveluita

Digitaalinen taloushallinto vaatii yritykseltä sähköisen järjestelmän, joka tarjoaa yritykselle käyttöön kaikki sähköiset palvelut. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että pelkästään järjestelmän hankinnalla ei saavuteta niitä suuria digitaalisen taloushallinnon etuja. Järjestelmä vaatii hyvää osaamista, joten koulutukseen on panostettava, jotta pystytään hyödyntämään järjestelmää kaikin mahdollisin tavoin, jotta siitä tulisi johtamisen väline.

Henkilö, joka osaa käyttää digitaalisen taloushallinnon työkaluja tehokkaasti, omaa sellaisen johtamisvälineen, jolla yritys saa selkeitä etuja siitä. Digitaalinen taloushallinto vaatii tilitoimistolta osaamista ja omien työntekijöiden koulutusta, jotta tämä johtamisväline olisi yrityksen käsissä. (TietoAkseli 2017)

Tilitoimiston on valittava osaava ja kokenut toimija sen kumppaniksi. Hyvää asiakaspalvelua tuottaa silloin, kun tilitoimistolla on hyvät työkalut vastaamaan nykyisen taloushallinnon tarpeista. Kokenut yhteistyökumppani auttaa tilitoimistoa muun muassa henkilöstön kouluttamisessa, järjestelmän käyttöönotossa sekä mahdollisissa integraatioissa järjestelmien välillä. (TietoAkseli 2017)

2.4.5 Sähköistymisen haasteet ja sen tuomat muutokset

Vaikka siirtyminen sähköistyneeseen taloushallintoon tuo yritykselle suuria ja merkittäviä etuja, on siinä myös tekijänsä, jotka aiheuttavat haasteita ja muutoksia. Digitaaliseen taloushallintoon siirtyessä tai sen käyttöasteen nostamisessa on hyvä nähdä asia paljon laajemmin kuin vain prosessin sähköistämisenä tai järjestelmän uusimisena. Digitaalinen taloushallinto muuttaa huomattavasti yrityksen toimintatapoja sekä mahdollisesti myös koko taloushallinnon organisointia. Näin suurimpana haasteena siirtyessä perinteisestä digitaaliseen taloushallintoon nähdään järjestelmän sekä uusien toimintatapojen opettelu. Tätä kautta työnteko tilitoimistossa muuttuu huomattavasti ja varmasti opettelu uusiin toimintatapoihin vaatii alussa enemmän aikaa. (Partanen 2015)

Digitaalisen taloushallinnon vastaanottaminen on alkuun tuonut hiukan hankaluuksia. Nuorempi sukupolvi ottaa paljon paremmin vastaan nykyaikaisen taloushallinnon kuin vanhempi sukupolvi, joka on tottunut perinteiseen taloushallintoon vuosikausia. Nuoremmalle sukupolvelle tietotekniikka on huomattavasti tutumpaa. Tässä huomaa, kuinka vaikeaa voi olla uuden järjestelmän käyttöönotto, varsinkin jos yrittäjä tai kirjanpitäjä on vanhempaa sukupolvea. Vaikka kerrottaisiin asiakasryhmälle palvelujen sähköistymisen eduista, heillä ei välttämättä ole halua siirtyä digitaaliseen taloushallintoon ja opetella uusia menetelmiä. Syynä esimerkiksi on se, että he eivät koe hyötyvänsä siitä. Tämä johtaa siihen, että tilitoimisto ei saavuta suurta sähköistymisen etua. Tilitoimiston on siis löydettävä ratkaisu palvelumallin ja prosessin osalta näiden asiakkaiden palvelemiseen. (Helanto, ym. 2013, 18)

Digitaalisen taloushallinnon haasteena nähdään myös hinnoittelu ja kustannukset sekä asiakkaan kuin tilitoimiston osalta. Asiakkaalle kustannuksia tulee, esimerkiksi ohjelmiston käyttömaksusta ja tapahtumamaksua käyttäessään järjestelmää ja sen palveluita. Tilitoimistolle kustannuksiksi muodostuu esimerkiksi lisäosat käyttämäänsä ohjelmiin, jotta digitaalinen taloushallinto toimisi kunnolla. Lisäkustannusten suhteen tilitoimiston tulisi miettiä tarkkaan hinnoittelua ja etenkin asiakkaan suhteen, jotta asiakkaalle ei lisäännä kokonaiskustannusta taloushallintopalveluista järjestelmän käyttömaksusta huolimatta. Samalla tilitoimiston täytyy miettiä, sillä lailla, että sen saama korvaus ei huone suhteessa työaikaan, jota on käytetty. Hinnoittelumallilla pitäisi löytää win-win tilanne, jossa molemmat osapuolet hyötyvät. (Helanto, ym. 2013, 18)

Digitaalisen taloushallinnon kautta työtehtävät sekä toimenkuvat muuttuvat ja laajenevat asettamalla taloushallinnon työntekijälle osaamisvaatimuksia. Tallennusta vaativat työt ovat muuttuneet prosessitöiksi sekä kontrolloinniksi. Tämä tuo haastetta siinä, että työmarkkinoilla on pulaa henkilöistä, jotka osaavat hyödyntää uusia järjestelmiä sekä digitalisuuden tarjoamia mahdollisuuksia. (Lahti ja Salminen 2014, 31)

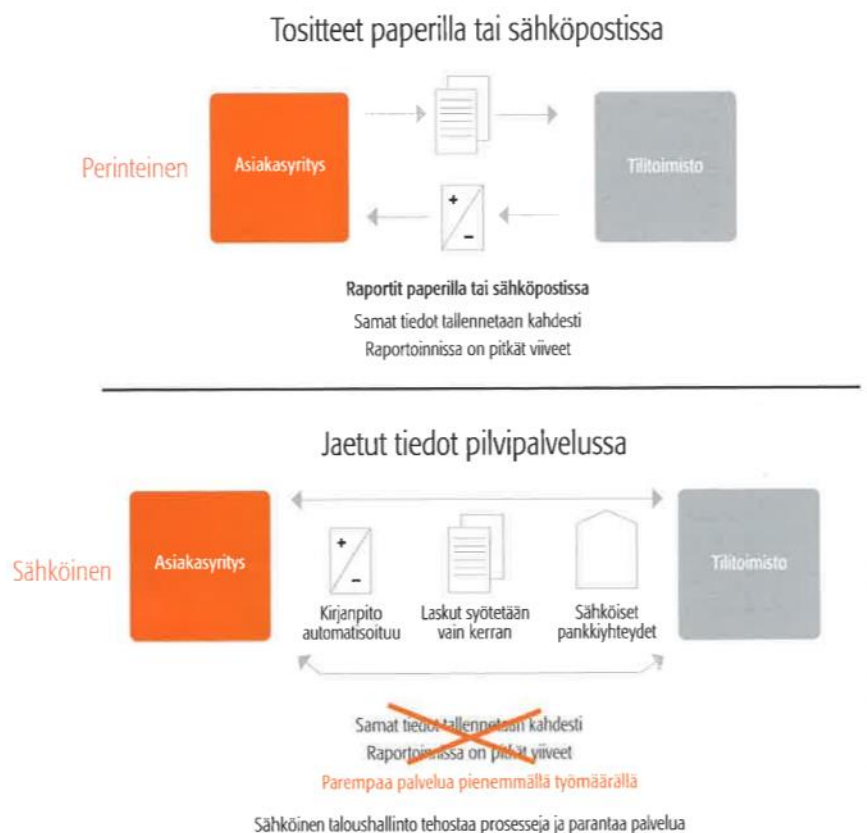
2.4.6 Digitaalisen taloushallinnon vaikutukset ja hyödyt tilitoimiston kannalta

Siirtyminen digitaaliseen taloushallintoon tulee nähdä paljon laajemmin kuin pelkästään prosessien ja työvaiheiden sähköistämisenä. Digitalisuuden kautta yrityksille mahdollistuu asioiden tekeminen ihan uudella tavalla. Tämä mahdollistaa esimerkiksi prosessien työvaiheiden sijoituksen eri maantieteellisiin paikkoihin tai ulkopuolisille palveluntarjoajille. (Lahti ja Salminen 2014, 220)

Kirjanpitäjän rooli muuttuu automatisoidussa taloushallinnossa tietojen tallentajasta aineiston tarkastajaksi, mahdollisten virheiden selvittäjäksi sekä lähteiden täsmäyttäjäksi pääkirjanpidossa. Tämä tarkoittaa sitä, että kirjanpitäjältä vaaditaan entistä enemmän ja syvempää ymmärrystä toiminnasta. Esimerkiksi ostolaskujen tiliöintiä voidaan pääosin automatisoida toimittajaperusteisesti. Näin kirjanpitäjän ei tarvitse kuukausittain erikseen tiliöidä toistuvaa ostolaskua, vaan tehokkuus paranee laittamalla ensimmäisen kerran oletustiliöinnit kuntoon ja sen jälkeen valvomalla toimintaa. Samalla myös ohjelmistosaamisen merkitys korostuu työssä sekä etätö mahdollistuu. Etätöyön kautta kaikkien tilitoimistossa työskentelevien arki helpottuu esimerkiksi asiakkaan joustava palveleminen helpottuu ja kirjanpitäjällä on välillä mahdollisuus tehdä töitä muuallakin kuin toimistolla. (Lahti ja Salminen 2014, 43) (Helanto, ym. 2013, 22)

Digitaalisessa taloushallinnossa työrutiinit sekä muuten työ kokonaisuudessaan hoituvat samalla ajatusmenetelmällä kuin perinteisessä taloushallinnossa, mutta paljon tehokkaammin ja joustavammin kuin aiemmin. Suurimmat erot ovat tietojen käsittely yhden kerran, ajantasainen raportointi sekä nettiselaimessa toimiva taloushallinto-ohjelmisto. Suurimpina digitaalisen taloushallinnon etuina nähdään säästöt sekä ajassa että kustannuksissa. Tilitoimiston ja asiakkaan välisen yhteistyön laatu paranee myöskin. Tällä tavalla yrityksen taloushallinto tehostuu kokonaisuudessaan. (Helanto, ym. 2013, 28)

Perinteinen kirjanpito vs. sähköinen taloushallinto



Kuva 2: Perinteinen kirjanpito vs. sähköinen taloushallinto (Helanto, ym. 2013, 25)

Oheinen kuva kuvaa perinteisen kirjanpidon sekä sähköisen taloushallinnon työvaiheet. Kuvassa kuvataan hyvin, kuinka kirjanpidon työ perinteisellä tavalla on kaksinkertaisesti työläämpää kuin sähköinen taloushallinto.

Automaation ehdottomana hyötynä esiintyy sen tuoma nopeus työnteossa. Perinteisessä taloushallinnossa osto- ja myyntilaskuprosesseihin liittyvä tallennustyö muodostaa kokonaiskirjanpitotyöstä jopa 80 % ja digitaalisen taloushallinnon myötä työn osuus vähenee huomattavasti. Prosessi ostosta maksuun digitaalisen taloushallinnon myötä hoidetaan automatisoidusti lyhyemmässä ajassa kuin perinteisellä tavalla. Tätä kautta vältetään myös maksuviivästyksiä ja mahdollisia seuraamuksia. Automaation myötä taloushallinto alan edelläkävijöillä on mahdollisuus kehittää liiketoimintaansa tarjoamalla asiakkailensa parempaa palvelua. Esimerkiksi pk-yrityskentässä sisäisen laskennan rooli kasvaa huomattavasti ja sen tukemisessa tilitoimistolla on tärkeä rooli. (Siivola, ym. 2015, 15) ja (Lahti ja Salminen 2014, 33)

Yksi yrityksen eduista digitaalisessa taloushallinnossa on verkkolasku. Monelle ongelma on tuttu; paperilaskujen pyörittäminen toimii manuaalisesti ja prosessi kokonaisuudessaan on raskas, hidas sekä kallis yritykselle. Hitauden myötä laskujen maksatus myöhästyy sekä virheet lisääntyvät. Verkkolaskun käyttöönotto merkitsee yritykselle monien manuaalisten työvaiheiden poistumista, tehokkuutta sekä säästöä. Tallennusvirheet poistuvat sekä yrityksessä työskenteleville kaikki selvittelytyöt vähenevät, laskujen käsittely ja hyväksyntä perustuvat oikeaan tietoon ja paperin määrä vähenee kokonaan. (Kurki;Lahtinen ja Lindfors 2011, 18), (Tomperi ja Keskinen 2017)

Verkkolaskutuksen käyttö tehostaa taloushallinnon prosesseja sekä myynneissä että ostoissa. Lasku, joka lähetetään verkkolaskuna, automatisoi laskutusprosessia. Laskujen mukana siirtyvät tarvittavat tiedot kirjanpitoa ja maksua varten. Esimerkiksi, kun lähetetään myyntilasku verkkolaskuna, on lasku heti toisessa järjestelmässä. Tätä kautta nopeutuu rahankierto yritysten välillä. Käyttäjän näkökulmasta käyttö on joustavaa, sillä laskutus-tietoihin päästään käsittelemään milloin ja mistä tahansa. Käsittelyiden jälkeen myynti- ja ostolaskut tallentuvat automaattisesti ohjelmaan. (Helanto, ym. 2013, 20), (Tomperi ja Keskinen 2017)

Verkkolaskuraportin (Billentis 2017, 53) mukaan verkkolaskun käsittelyllä saadaan 60-80% kustannussäästöjä verrattuna manuaaliseen laskujen käsittelyyn. Raportissa laskettu kustannussäästö on perusteltu tarkasti ja säästöt syntyvät eri käsittely vaiheissa. Raportin mukaan säästöt syntyvät muun muassa:

- verkkolaskun pystyy luomaan ja lähettämään nopeasti
- suorituksen kohdistaminen ja arkistointi tapahtuvat automaattisesti
- vastaanottajan näkökulmasta säästöjä syntyy verkkolaskun vastaanottamisessa, tarkistamisessa sekä maksamisessa.

Vuonna 2008 on tutkittu myös paperilaskun sekä verkkolaskun vaiheet, kuinka paljon aikaa kuluu ja kuinka paljon rahaa menee. Jo 10 vuotta sitten verkkolasku ja automaatio ovat olleet kustannustehokkaampia kuin paperilasku ja sen manuaaliset vaiheet.

	Vastaanotto		Lähtettäminen		Yhteensä	
	aika	euro	aika	euro	aika	euro
Paperilasku	14min	28,8 €	10,5min	18,5 €	24,5min	47,35 €
Verkkolasku	1min	3,3 €	6min	10,8 €	7min.	14,1€

(Lähde: HKKK, 2008)

Verkkolaskutus säästää tutkitusti aikaa ja rahaa

Kuva 3: Paperilasku vs. verkkolasku (Helanto, ym. 2013, 33)

Työllisyys taloushallintoalalla pysyy, mutta työn sisältö uudistuu. Rutiinityötehtävistä sekä tiedon mekaanisesta käsittelystä siirrytään tiedon soveltamiseen, mikä kasvattaa alan ammattilaisten osaamisvaatimuksia. Ohjelmisto-osaaminen, asiakaspalvelutaidot sekä taloushallinnon kokonaisuuksien hahmottaminen korostuvat. Myös asiantuntijatutkintojen, kuten KLT-tutkinnon arvostus kasvaa. (Siivola, ym. 2015, 15)

Digitalisuus ja sen automaatio parantavat sekä tehostavat koko ajan taloushallinnon töitä. Lähteiden mukaan tulevaisuudessa automaation myötä Suomessa katoaa ainakin puolet taloushallinnon transaktioiden hoitoon liittyvistä työpaikoista. Nykyaikaisessa taloushallinnon organisaatiossa pystytään toimimaan ainakin yli puolet pienemmällä työntekijämäärällä kuin ennen. Taloushallintotöiden tehostumista myös tarvitaan, sillä tulevina vuosina taloushenkilöstö, joka on nykyään käytettävissä, on nykyistä pienempi esimerkiksi eläköitymisen takia. (Lahti ja Salminen 2014, 30 - 31)

Tiedon hallinnan joustavuus, luotettavuus, tehokkuus sekä läpinäkyvyys korostuvat digitaalisessa taloushallinnossa. Nämä asiat tuottavat paljon lisäarvoa taloushallinnon parissa työskenteleville. Tämä tarkoittaa sitä, että tietojen siirtoa ei enää tarvita, vaan kaikki halutut tahot voidaan käsitellä omissa toimistoissaan tai työpisteissään sekä yhdessä samassa pilvipalvelussa. Digitaalisuus on tuonut mukanaan ajasta ja paikasta riippumattomuuden, joka mahdollistaa esimerkiksi myynti- tai ostolaskujen käsittelyn ihan missä päin maailmaa olisikaan. Suurille yrityksille digitaalinen taloushallinto on lähes välttämätön, sillä muuten se olisi niille mahdotonta selvittää kasvaneista kontrolli- ja

vastuuvaatimuksistaan. Yrityksen on todella hankalaa, lähes mahdotonta selvittää ilman sähköisiä järjestelmiä kontrolloimaan toisella puolella maailmaa olevan yksikön taloushallintoa. (Lahti ja Salminen 2014, 31 - 33)

Digitaalisessa taloushallinnossa toiminnan laatu paranee sekä automaation kautta tallennus- sekä laskuvirheet vähenevät, sillä järjestelmät ja liittymät hoitavat suuremman osan työvaiheista, joita ennen on tallennettu manuaalisesti. Mikäli kuitenkin tulee virheitilanteita, jotka integroituvat ja monistuvat massoina, niiden korjaus voi olla suuri ja työläs operaatio. Tämän takia integroidussa järjestelmäympäristössä parametroiduista ja ohjaustiedoista vaaditaan paljon. Monessa sähköisen taloushallinnon sovelluksissa löytyy käyttäjille opastavat käyttöliittymät, jotka ennaltaehkäisevät virheitä. Käyttöliittymät tekevät tapahtumien tallennuksesta ja selailusta myös helppoa. Esimerkkinä voidaan käyttää käyttöliittymään henkilökohtaista sähköistä arkistointia, rutiinityön poistumista sekä tapahtumien automaattista käsittelyä. (Lahti ja Salminen 2014, 32 - 33)

Tilitoimiston siirtyessä digitaaliseen taloushallintoon, paperin määrä vähenee merkittävästi, kun kaikki tositteet ja muut taloustiedot ovat automaattisesti sähköisessä muodossa. Digitaalinen taloushallinto on myös ekologisesti hyvä valinta, se säästää luontoa ja vähentää hiilidioksidipäästöjä. Digitaalisuus vaikuttaa huomattavasti paperin, sähkön ja lämmön kulutukseen, liikkumiseen sekä kuljetukseen. Arkistointitilojen ja eri resursien tarve vähenee huomattavasti yrityksen käyttäessä digitaalista taloushallintoa. (Helanto, ym. 2013, 21 - 24)

Paperittomuus ja digitalisuus auttavat parantamaan tilitoimiston liiketoiminnan kehitystä. Se tuo paljon uusia mahdollisuuksia tilitoimistolle kehittää työtapojaan sekä ansaitamallejaan, kun toiminta alkaa tehostumaan. Yrityksen omistuksen arvo nousee, kun panostetaan digitaaliseen taloushallintoon. Digitaalista taloushallintoa tarjoava tilitoimisto on huomattavasti kiinnostavampi ostokohde kuin perinteistä taloushallintoa tarjoava tilitoimisto, jos yrittäjä päättää luopua joskus tilitoimistoliiketoiminnastaan. Tilitoimistolle digitaalisen taloushallinnon palveluiden tarjoaminen asiakkaille on kilpailuetu, mutta sähköisistä palveluista tulee aika pian normi, joten silloin se ei pidä kilpailuetua tilitoimistolla. Näin ollen tilitoimistot tulevaisuudessa pääsevät kilpailemaan toistensa kanssa asiakaspalvelulla. (Siivola, ym. 2015, 16), (Helanto, ym. 2013, 21, 59)

Sähköisyys mahdollistaa tilitoimiston kehittämään palveluitaan sekä parantamaan asiakkaidensa kokemaa palvelutasoa. Tällä tavalla asiakkaat ovat valmiita ja jopa halukkaita maksamaan hyvästä palvelusta. Asiakkaalle tarjotaan digitaalisen taloushallinnon

kautta ajantasaista tietoa talouden kehittymisestä ja heiltä myös tulee aiempaa enemmän kysymyksiä sen sijaan, että kysymyssumma jäisi aineiston ja raporttien toimituksessa. Tämän kautta tilitoimisto voi lisätä asiakastytyvääsyyttä hyvin helposti vastamalla nopeasti heidän kysymyksiinsä sekä tarjoamaan mahdollisimman nopeasti pyytämää palvelua. (Helanto, ym. 2013, 64 - 65)

Isoimmista tilitoimistoista tilitoimistopalveluiden lisäksi tarjotaan yleensä myös muita palveluita. Uusiasiakashankintaa varten tilitoimistoilla on erillisiä myyjiä tai asiakasvastaavia, jotka hoitavat sen puolen. Digitaalinen taloushallinto helpottaa uusien asiakkaiden hankinnassa, kun tilitoimisto voi tarjota asiakkailleen nykyaikaisen tilitoimistopalveluiden lisäksi myös muitakin palveluita kuten sisäistä laskentaa sekä neuvontaa. (Helanto, ym. 2013, 21 - 22)

Sähköistymisen kehityksessä taloushallinnon ohjelmistoilla on suuri ja tärkeä rooli. Pilvipalvelut ovat jo niin sanotusti nähtyjä tuotteita, mutta niiden kehitys tukee monen yrityksen siirtymistä digitaaliseen taloushallintoon. Alan ammattilaisten lisäksi digitaalisen taloushallinnon palveluita käyttävät myös tavalliset yrityskäyttäjät. Siinä korostuu käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen merkitykset, joista syntyy ohjelmistojen kilpailuvaltteja. (Siivola, ym. 2015, 15 - 16)

2.4.7 Digitaalinen taloushallinto tulevaisuudessa

Suomella on todella hyvät resurssit olla taloushallinnon automaation kärkimaana. 6.2.2018 Valtionvarainministeriö on taloushallinnon ja automaation kehittämiseksi asettanut koordinaatioryhmän. (Valtiovarainministeriö 2018)

Ryhmän tavoitteena on taloushallinnon- ja raportoinnin automatisoiminen Suomessa. Digitalisointi taloushallinnossa nopeuttaa raportointia sekä parantaa organisaatioiden toimintaedellytyksiä. Koordinaatioryhmä tukee käynnissä olevia hankkeita koordinoimalla niiden välisiä töitä. Työllä myös pyritään luomaan edellytyksiä harmaan talouden torjumiseen digitalisaation ja taloushallinnon keinoin. Ryhmän tavoitteena on edistää säästöjen syntyminen taloushallinnossa sekä raportoinnissa laajemmin koko kansantaloudessa ja julkishallinnossa. (Valtiovarainministeriö 2018)

Koordinaatioryhmän tehtäväksi kuuluu eri kehittämishankkeiden yhteisen tavoitetilan muodostaminen sekä niiden saavuttamisen tukeminen. Ryhmä toimii

yhteistoimintaverkostona jakamassa tietoa eteenpäin, käynnistää selvityksiä, mikäli tarvetta ja tunnistaa sääntelyiden kehittämistarpeita. (Valtiovarainministeriö 2018)

Suomea pyritään nostamaan ykkösmaaksi digitaalisessa taloushallinnossa. Täydelliseen automatisaatioon tavoitellaan digitaalisessa taloushallinnossa, jolla;

- poistetaan tuottamatonta työtä
- vähennetään virheitä
- tehostetaan taloudellisia prosesseja
- luodaan uutta liiketoimintaa ja palvelutuotantoa
- parannetaan tiedon laatua
- luodaan edellytyksiä satojen miljoonien säästöihin sekä
- nostetaan rahankiertonopeutta poistaen laskujen käsittelyviiveitä.

Automaation eteneminen taloushallinnossa tarkoittaa paitsi huomattavia säästöjä, myös paljon uusia mahdollisuuksia yrityksen liiketoiminnalle sekä palvelutuotannolle. (Valtiovarainministeriö 2018)

Seuraava askel sähköistyneessä taloushallinnossa on reaaliaikainen taloushallinto. Sillä tarkoitetaan automaatiota, joka on edistyneempää ja jossa tietoa siirretään sekä käsitellään eri työvaiheissa ja ohjelmistoissa nykyistäkin sähköisemmin ja automaattisemmin. Esimerkki reaaliaikaisesta taloushallinnosta on viranomaisille XBRL-muotoinen tilinpäätösraportointi. (Siivola, ym. 2015, 16)

TietoAkselin sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun laatimassa tutkimuksessa käsiteltiin muun muassa taloushallinnon tulevaisuutta. Kyselyssä on kysytty vastaajilta liittyen digitaalisen taloushallinnon tulevaisuuden tarpeista. Kolme tärkeintä asiaa, joihin digitaalista taloushallintoa vastanneiden mukaan tarvitaan ovat

- verotuksen erityiskysymykset 36,1%
- yritysjärjestelyt 33,5%
- liiketoiminnan kehittäminen 30,8%

Tutkimuksen tulokset kertovat taloushallinnon tulevaisuudesta esimerkiksi sen, että kirjanpitäjien työ on muutoksen alaisena ja etenkin rutiiniomaiset työtehtävät todennäköisesti häviävät. Vaikka rutiiniomaiset työtehtävät häviävät digitaalisen taloushallinnon kautta, alan ammattilaisia tarvitaan kuitenkin edelleen. Informaatio ei pelkästään tuota asiakkaalle hyötyjä, vaan se täytyy muodostaa ymmärrykseksi sekä osaamiseksi. Tilitoimistolla on oltava asiakaspalvelua sekä henkilökohtaista kontaktia, jotka neuvovat ja

varmistavat tietojen hyödynnettävyyden oikein. (TietoAkseli, Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2015)

Tutkimuksen mukaan digitalisuus ei ole tulevaisuudessa tilitoimistoille kilpailuetu, sillä tulevaisuudessa suurin osa tilitoimistoista palvelevat asiakkaitaan digitaalisella taloushallinnolla. Tilitoimistoilta vaaditaan tulevaisuudessa tutkimuksen mukaan asiantuntijapalvelua, joten korkeamman asiantuntemuksen tarjoava tilitoimisto erottuu toisista tilitoimistoista. (TietoAkseli, Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2015)

3 PAPERITTOMIEN TILITOIMISTOPALVELUIDEN EDUT ASIAKKAALLE

3.1 Sähköistyneen taloushallinnon hyödyt asiakasyritykselle

Taloushallinto alalla pyritään tarjoamaan asiakkaalle mahdollisimman hyvää asiakaspalvelua. Tallennusrutiinien vähentämisen myötä, asiakkaalle pystytään samalla tarjoamaan laadukkaampaa taloushallintopalvelua sekä neuvomaan ja palvelemaan asiakkaita ja heidän tarpeitaan, kuten yrityksen lukujen analysoinnissa.

Edellä opinnäytetyössä kerrottiin, kuinka reaaliaikainen taloushallinto parantaa tilitoimiston liiketoimintaa sekä työtapoja. Asiakkaan kannalta siirtyminen paperittomaan palveluun tehostaa ja muuttaa työtapoja sekä taloushallinnon tuoma arvo kasvaa. Siirtyminen sähköistyneeseen taloushallintoon on nykyään hyvä valinta kaikenkokoisille yrityksille. Muutama vuosi sitten ainoastaan suuryrityksille oli saatavana taloushallinnon pilvipalveluiden työvälineitä, mutta nykyään niitä työvälineitä pystytään tarjoamaan myös pk-yrityksille, joten se on nykyään kaikkien tavoiteltavissa. (Siivola, ym. 2015, 110)

Tilitoimiston kannalta digitaalinen taloushallinto tarkoittaa myyntilaskujen lähettämistä sekä ostolaskujen vastaanottamista sähköisesti. Näin ollen myös niiden tiliointi tapahtuu automaattisesti. Asiakkaalle koitua hyöty digitaalisen taloushallinnon myötä on monikerroksinen. Tärkeimpinä etuina siirtymisessä paperisesta sähköiseen pidetään ajan säästöä, rutiinien kevennystä, virheiden vähentämistä kaikkien paperitietojen siirtyessä sähköiseen sekä taloushallinnon prosessien tehostusta. Nämä hyödyt näkyvät samoin asiakasyrityksellä kuin tilitoimistollakin. (Siivola, ym. 2015, 100, 110 - 111)

Ensiksi pilvipalvelu, joka toimii taloushallinnon ohjelmistona, mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattomuuden, joka sitten helpottaa työnjakoa yrityksen sisällä. Toiseksi sähköinen järjestelmä tarjoaa yrityksen johdolle kattavat sekä ajantasaiset raportit yrityksen taloudellisesta tilanteesta. Juoksevan kirjanpidon muodostuessa aika pitkälle automatisoidusti ja järjestelmän sisällä olevalla pankkiyhteydellä, johto saa liiketoiminnan kehityksestä lähes reaaliaikaista tietoa kuten myyntisaamisista, tuotoista, tuloksesta tai rahantilanteesta. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakas saa koska vain ajan tasalla olevaa tietoa eikä ole riippuvainen siitä, että onko kirjanpitäjä juuri silloin tavoitettavissa. Esimerkiksi, jos asiakas tarvitsee jonkun tietyn kuitin tai tositteen, hän voi itse kirjautua sisään

ohjelmistoon ja etsiä sen sieltä sen sijaan, että ottaisi yhteyttä tilitoimistoon ja pyytäisi niitä sitä kautta. Asiakkaalla on mahdollisuus matkapuhelimellaan itse käydä tallentamassa järjestelmään kulukuitit, jolloin paperisia kuitteja ei tilitoimiston tarvitse saada. (Siivola, ym. 2015, 111)

Kolmanneksi johdon on mahdollista seurata yrityksen tuottoja sekä kustannuksia, esimerkiksi kustannuspaikkakohtaisesti sisäisen laskennan toimintojen avulla. Näin ollen myös ymmärrys liiketoiminnan kannattavuudesta kasvaa yrityksessä sekä yrittäjän kiinnostus digitaalista taloushallintoa kasvaa, kun hänen on mahdollista seurata kätevämmmin yrityksen talouden tilannetta sähköisesti etänä. (Siivola, ym. 2015, 110 - 111)

Tätä kautta myös yhteydenpito tilitoimiston suuntaan tiivistyy. Sen sijaan, että asiakas toimittaa kuukausittaiset tositteet ja saa kuukausittaiset raportit, asiakkaat ottavat yhteyttä tilitoimiston yhteyshenkilöön erilaisiin asioihin liittyen. Tämä taas koituu tilitoimistolle hyväksi, sillä siinä samalla tilitoimiston on mahdollista tarjota erilaisia konsultointi- sekä neuvontapalveluita asiakkaille. (Helanto, ym. 2013, 23)

Digitaalisen taloushallinnon palvelut tarjoavat asiakasyritykselle joustavampaa ulkoistuspalveluiden käyttöä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yritys voi käyttää tilitoimistoa kuukausittaisten kirjanpidon hoitoon sekä tilinpäätöksen tekoon ja mikäli tarvetta, esimerkiksi kiireaikoina, yritys voi ostaa helposti tilitoimiston lisäpalveluita. Tässä korostuu hyvin tilitoimiston tarjoama palvelun laatu sekä osaaminen. Paperittoman tilitoimiston palveluiden kautta asiakasyrityksen sekä tilitoimiston välinen yhteistyö paranee sekä helpottuu. Myynti- sekä ostolaskujen hallinnointi sähköisesti sekä tiliotteiden saapuessa suoraan ohjelmistoon, ei tarvitse yrittäjän tuoda tilitoimistolle erikseen paperisia laskuja tai tositteita. Näin ollen tilitoimistolla sekä yrittäjällä on enemmän aikaa keskustella tärkeistä asiakasyrityksen asioista, kuten liiketoiminnan luvuista. (Siivola, ym. 2015, 76, 112)

Olenneista ei ole asiakkaalle tarkka kustannusrasite, vaan se, että yrittäjä on varma siitä, että siirtymisellä sähköistyneeseen taloushallintoon saavutetaan hyötyjä sekä rahallisesti, että toimintatavoissa. Automaattinen taloushallinto tuottaa yritykselle merkittävästi hyötyä. Säästöt ovat suuret, kun manuaaliset vaiheet poistuvat käytöstä.

Kustannussäästöjen lisäksi hyötyjä digitaalisesta taloushallinnosta asiakkaalle voi olla esimerkiksi yrityksen imagon luominen, asiakaspalvelun parantaminen, tietojärjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen sekä myös oman henkilöstön vapauttaminen tuottavampiin töihin. (Kurki;Lahtinen ja Lindfors 2011, 29)

Siirtyminen digitaaliseen taloushallintoon tarkoittaa paljon muutakin kuin kirjanpidon tehostumista. Johtaminen tehostuu myös todella paljon. Digitaalinen taloushallinto on tehokas väline, kun sitä osataan käyttää oikein, sillä sen avulla johto saa taloustietojen lisäksi myös ajantasaisia tietoja muun muassa kuluista sekä tuotoista asiakkaittain, kustannuspaikoittain sekä tuotteittain. (TietoAkseli 2017)

Digitaalisen taloushallinnon avulla yritys saa nopeasti informaatiota sekä kokonaiskuva taloudellisesta tilanteesta on ajan tasalla. Ajan tasaisen tiedon seuraaminen on helppoa ohjelmiston kautta mappien sijaan, sillä järjestelmä on nettiyhteyden päässä missä ja milloin tahansa. (TietoAkseli 2017)



Kuvio 3: Digitaalisen taloushallinnon SWOT-analyysi asiakkaan näkökulmasta. (Helanto, ym. 2013, 19)

Oheinen SWOT-analyysi on tiivistelmä asioista, jotka on käyty tässä opinnäytetyössä läpi. Taloushallinto Nyt -lähdeessä on hyvä esimerkki SWOT-analyysistä, jota käytetään tässä opinnäytetyössä työkaluna apuna oman SWOT-analyysiin laatimiseen aiheesta. Sähköisen taloushallinnon vahvuuksiin kuuluu ehdottomasti muun muassa ajankäytön tehostus, kustannustehokkuus sekä ekologisuus. Heikkouksiin sekä uhkiin kuuluvat,

esimerkiksi uusien työtapojen opettelu sekä asiakkaiden haluttomuus vaihtaa sähköistyneeseen taloushallintoon. Sähköisen taloushallinnon mahdollisuuksiin luokitellaan esimerkiksi yrityksen liiketoiminnan kasvun mahdollisuus, kiinnostuksen kasvattaminen digitaalista taloushallintoa kohtaan tai työnkuvan suhteen.

3.2 Tutkimusmenetelmän esittely

Kysely toteutettiin laadullisena tutkimuksena Tilitoimisto X:n asiakkaille. Laadulliseen tutkimukseen päädyttiin siksi, koska haluttiin saada mahdollisimman monelta tilitoimiston asiakkaalta vastauksia ja mielipiteitä sähköisen taloushallintoon liittyen. Asiakaskysely toteutettiin käyttäen Webropol -ohjelmaa. Asiakkaisiin oltiin yhteydessä sähköpostitse. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada selville, mitä asiakkaat saavat paperittomasta taloushallinnosta. Tulokset käsitellään pääsääntöisesti numeerisesti. Ennen kyselyn julkaisemista, kysely lähetettiin tarkistettavaksi toimeksiantajalle.

Tutkimuksen kohdejoukkoa valittaessa on käytetty harkinnanvaraista otantaa. Tutkimukseen valittiin Tilitoimisto X:n asiakkaista eri yhtiömuotoja, eri kokoisia sekä digitaalisen taloushallinnon palveluiden käyttäviä edustavia yrityksiä. Tutkimukseen valittiin myös iältään ja liikevaihdoltaan mahdollisimman erilaisia yrityksiä. Kyselyyn vastaajiksi haluttiin saada mahdollisimman monipuolisia ja monialaisia asiakkaita. Tutkimukselta jätettiin tarkoituksella kuitenkin pois esimerkiksi asiakkaat, joilla ei hirveästi tai lainkaan ole sähköisen taloushallinnon palveluja käytössä.

3.3 Kyselyn laadinta

Kyselyssä oli yhteensä 15 kysymystä, joista osa oli monivalintakysymyksiä ja toinen osa avoimia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä haluttiin saada mahdollisimman monipuoliset vastaukset asiakkaiden mielipiteistä. Tutkimuskyselyn varsinaisia tutkimukseen tulevia kysymyksiä oli yhteensä 13. Viimeisimmissä kysymyksissä 14 ja 15 kysyttiin tilitoimiston asiakaspalveluun liittyvää sekä palautetta tilitoimistolle. Kysymysten tulokset eivät ole nähtävillä tutkimusraportilla.

Tutkimuskyselyn kysymykset pyrittiin laatimaan selkeiksi ja ymmärrettäviksi. Sen takia kyselytutkimukseen on laitettu sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Kyselytutkimus suoritettiin kesä-heinäkuussa 2018 ja siihen oli asiakkailta vastausaikaa yhteensä

kaksi viikkoa. Tutkimuskysely lähetettiin yhteensä 35:lle toimeksiantajan asiakkaalle, joista vastasi yhteensä 14 asiakasta. Vastausprosentiksi muodostui 40 %. Olen melko tyytyväinen vastausprosenttiin verrattuna siihen, kun kyselytutkimus toteutettiin sillä ajanjaksolla, kun on aika hiljaista lomien takia.

Kysymysten 1 - 5 tarkoituksena oli selvittää asiakasyrityksen perustiedot. Kysymyksellä 6 haettiin vastausta siihen, kuinka paljon vastaajaryitys hyödyntää sähköisen taloushallintojärjestelmän palveluita. Kysymysten 7 – 12 tarkoituksena oli pääsääntöisesti selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat sähköisen taloushallinnon palveluista tällä hetkellä. Kysymyksissä 7 – 8 pyydetään vastaajia vertaamaan sähköistä ja perinteistä taloushallintoa.

Kysymyksessä 9 kysytään syytä sähköisen taloushallinnon valintaan ja kysymys 10 viittaa edelliseen kysymykseen, kysymällä vastaajalta taloushallintojärjestelmän tyytyväisyydestä. Kysymys 11 on aika samanlainen kuin kysymys 9, mutta se on toteutettu monimuotokysymyksenä. Kysymyksellä haluttiin tietää, mitkä sähköisen järjestelmän tuottamat palvelut asiakkaat pitävät tärkeinä. Kysymyksessä 12 on sama ajatus kuin kysymyksessä 11. Tutkimuksen kysymys 13:ssa on ajateltu tulevaisuutta ja kysytty robotiikasta. Kysymyksissä 14-15 kysytään mielipidettä ja palautetta toimeksiantajan antamaan asiakaspalveluun.

3.4 Perustiedot yrityksistä

Kyselytutkimukseen vastasivat yhteensä 14 asiakasyritystä. Tulosten analysoinnissa käytettiin apuna Excel-taulukkolaskentaohjelmaa. Excelillä tehtiin erilaisia kuvioita havainnollistamaan tuloksia. Tutkimusten analysoinneissa otettiin huomioon koko saatu aineisto ja tulokset esitellään kuvioilla lukumäärittäin tai vain sanallisesti.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin asiakasyrityksen yritysmuotoa. Tulos on selkeä, sillä kaikki 14 vastaajaa edustivat osakeyhtiötä ja muuta yritysmuotoa edustavaa yritystä ei ollut.

Toiseen kysymykseen vastaajat pystyivät vastaamaan vapaamuotoisesti toimialansa. Toimialoja oli laidasta laitaan muun muassa tilitoimisto ja konsultointi, mainostoimisto, lääkäriasemat ja erikoislääkäripalvelut sekä asianajotoimintaa.

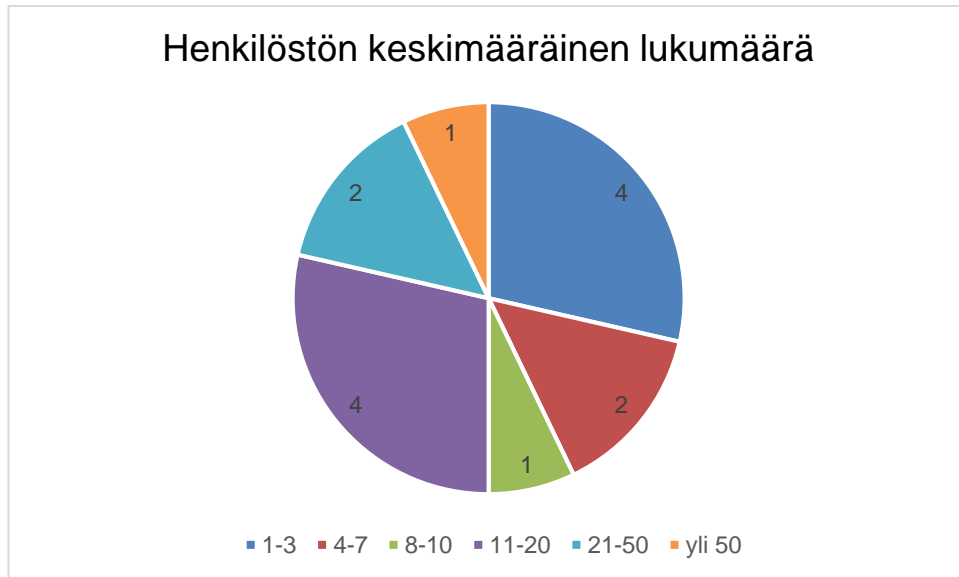
Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin, kuinka kauan asiakasyritys on ollut toiminnassa. Vastaajayritykistä eniten ovat olleet toiminnassa yli 5 vuotta. Loput vastaajista ovat olleet toiminnassa 0-3 vuotta ja 4-5 vuotta toiminnassa olevia ei ole vastaajista ollut ketään.

Neljäs kysymys koski yhtiön liikevaihtoa vuodessa. Tulokset liikkuvat aika samassa skaalassa. Kuviossa näkyy tulokset lukumäärillä. Neljällä vastaajayrityksellä, joka on enemmistö, on liikevaihto vuodessa 0,5-0,9 MEUR. Vastausvaihtoehdoissa 0,1-0,2 MEUR, 0,3-0,4 MEUR, 2,0-4,9 MEUR sekä yli 10 MEUR liikevaihto vuodessa oli kaikissa vaihtoehdoissa vastausmäärä kaksi yritystä. Vähiten valitut vaihtoehdot alle 0,1 MEUR sekä 1,0-1,9 MEUR, joita oli molemmissa yksi yritys. Liikevaihto vuodessa 5,0-10,0 MEUR ei ollut kenelläkään vastaajayrityksistä ja sitä vaihtoehtoa ei kuviossa näydetä. (Kuvio 6).



Kuvio 4: Liikevaihto vuodessa.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin yrityksen suuruutta henkilöstön kannalta. Tämän kysymyksen tulokset menevät todella tasaisesti. Vastaajayritysten määrä on samanvertainen kahdessa vastausvaihtoehdossa, sillä neljä yritystä työllistää 1-3 henkilöä ja myös neljä muuta yritystä työllistävät 11-20 henkilöä. Vastaajista kaksi työllistää yrityksessään 4-7 henkilöä sekä toiset kaksi yritystä työllistää 21-50 henkilöä. Lopuksi vielä kaksi viimeistä vastausvaihtoehtoa on valittu yhtä paljon. Vastaajista yksi työllistää 8-10 henkilöä sekä viimeiseksi jäänyt yritys työllistää yli 50 henkilöä.



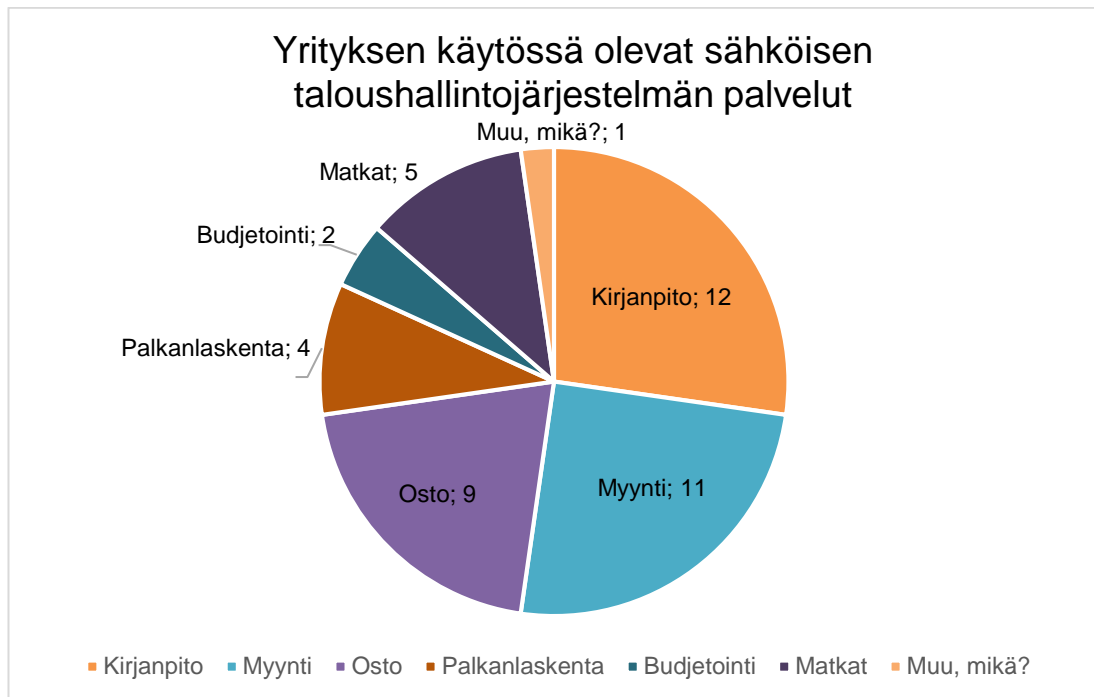
Kuvio 5: Henkilöstön keskimääräinen lukumäärä.

Kuudes kysymys oli monivalintakysymys sekä viimeiseen vastausvaihtoehtoon kuului avokysymys. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään, mitä sähköisen taloushallinnonjärjestelmän osia asiakkailta on käytössä. Järjestelmä, jota toimeksiantaja ja asiakkaat käyttävät on taloushallintojärjestelmä X. Kysymyksen vastausvaihtoehdot ovat:

- Kirjanpito
- Myynti
- Osto
- Palkanlaskenta
- Varastonhallinta
- Matkat
- Budjetointi
- Muu, mikä?

Kolme eniten asiakkaiden käytettävissä olevia taloushallintojärjestelmä X:n palveluja ovat: kirjanpito yhteensä 12 asiakkaalla, myynti yhteensä 11 asiakkaalla ja osto yhdeksällä asiakkaalla. Nämä ovat ne kolme peruspalvelua, jotka ovat yleensä melkein kaikilla käytössä. Neljänneksi suosituin moduuli on matkat, jota käyttää yhteensä viisi asiakasta. Palkanlaskentaa vastaajista neljä käyttää järjestelmässä ja budjetointia käytetään yhteensä kahdessa yrityksessä. Varastonhallintaa ei ollut kenelläkään vastaajista käytössä ja sitä kuviossa ei näytetä. Muu, mikä vastausvaihtoehdon oli valinnut yksi asiakas.

Vastaaja oli vastannut avokysymykseen, että yrityksellä on eri taloushallintojärjestelmä käytössä.



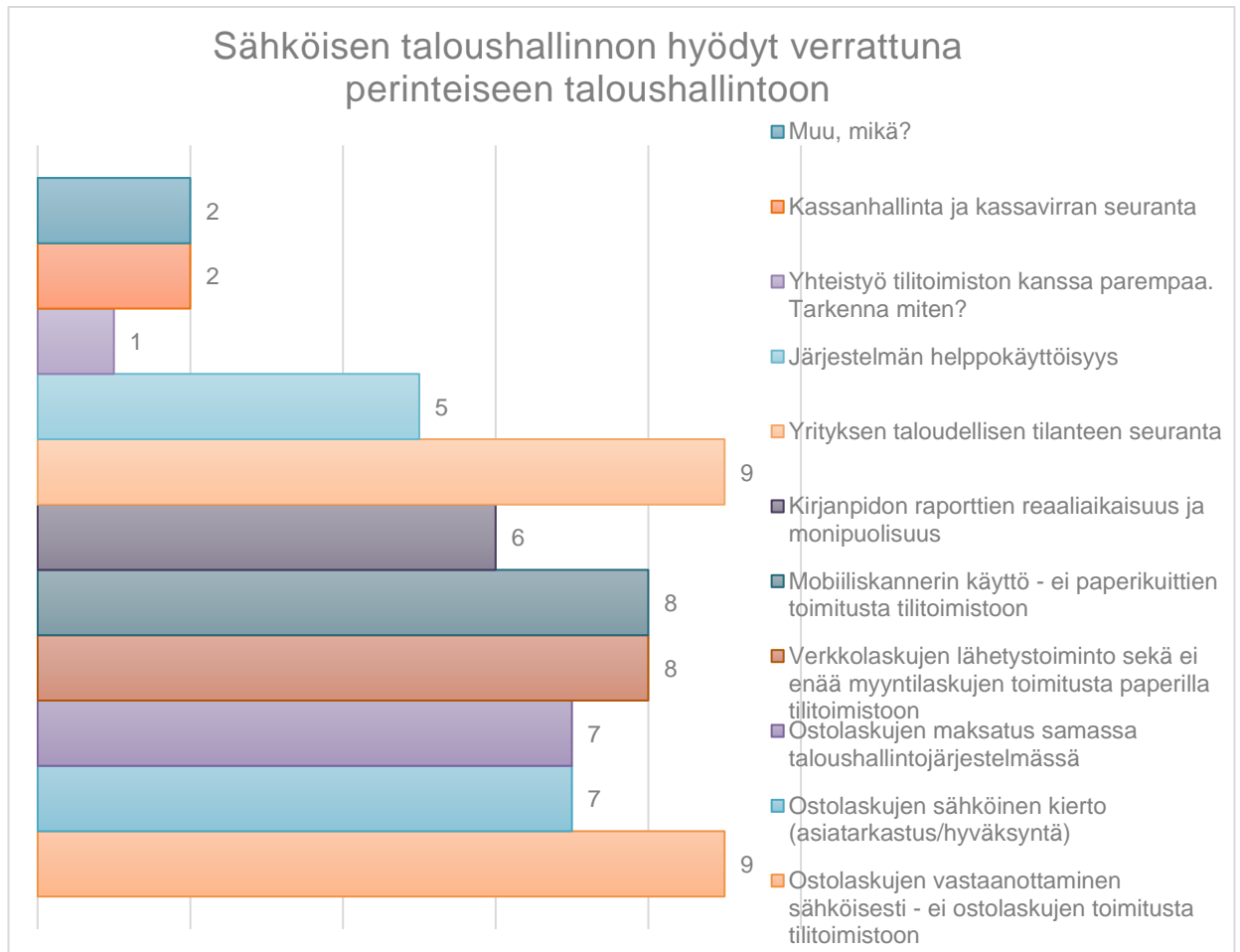
Kuvio 6: Käytössä olevat sähköisen taloushallintojärjestelmä X:n palvelut.

3.5 Sähköinen taloushallinto – hyödyt, haitat ja käyttöönotto

Seitsemännessä kysymyksessä tiedusteltiin sitä, mitä hyötyjä asiakas saa sähköisestä taloushallinnosta verrattuna perinteiseen taloushallintoon. Kysymys oli myöskin monivalintakysymys ja kahdessa vastausvaihtoehdossa kuului avokysymys. Vastaajia pyydettiin valitsemaan vaihtoehtoista kolme. Vastausvaihtoehdot olivat:

- Ostolaskujen vastaanottaminen sähköisesti - ei ostolaskujen toimitusta tilitoimistoon
- Ostolaskujen sähköinen kierto (asiatarkastus/hyväksyntä)
- Ostolaskujen maksatus samassa taloushallintojärjestelmässä
- Verkkolaskujen lähetystoiminto sekä ei enää myyntilaskujen toimitusta paperilla tilitoimistoon
- Mobiiliskannerin käyttö - ei paperikuittien toimitusta tilitoimistoon
- Kirjanpidon raporttien reaaliaikaisuus ja monipuolisuus
- Yrityksen taloudellisen tilanteen seuranta

- Järjestelmän helppokäyttöisyys
- Yhteistyö tilitoimiston kanssa parempaa. Tarkenna miten?
- Kassanhallinta ja kassavirran seuranta
- Muu, mikä?



Kuvio 7: Sähköisen taloushallinnon hyödyt.

Kolme eniten valittua vaihtoehtoa ovat ostolaskujen vastaanotto sähköisesti ja yrityksen taloudellisen tilanteen seuranta, jotka molemmat ovat valinneet yhdeksän yritystä, verkkolaskujen lähetystoiminto ja mobiiliskannerin käyttö molemmat vaihtoehdot ovat valinneet kahdeksan yritystä sekä ostolaskujen sähköinen kierto ja ostolaskujen maksatus samasta järjestelmästä molemmat vastausvaihtoehdot ovat valinneet yhteensä seitsemän vastaajayritystä. Vastauksista huomaa, kuinka nämä kaikki kulkevat käsikädessä toistensa kanssa. Laskujen vastaanotto, kierto sähköisesti ja maksatus samassa järjestelmässä on sellainen jatkumo, joka yrityksessä nopeuttaa työntekoa ja säästää aikaa sekä tuottaa säästöä. Sama koskee myös verkkolaskujen lähetyksessä ja kuittien

kuvauksessa käyttäen mobiiliskanneria. Yrityksen taloudellisen tilanteen seuraaminen helpottaa yritystä varautumaan kaikenlaiseen. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa saada heti halutut raportit ja seurantatiedot. Näin ollen pystytään seuraamaan yrityksen taloudellista tilannetta. Ajantasaisen seurantatiedon hyödyntäminen on olennainen osa johtamiskäytäntöä.

Kirjanpidon raporttien reaaliaikaisuuden ja monipuolisuuden on valinnut yhteensä kuusi vastaajaa. Opinnäytetyön teoriaosassa on mainittu siitä, että sähköinen taloushallinto mahdollistaa reaaliaikaisen ja paikasta riippumattoman kirjanpidon seurannan ja raportoinnin. Raportointiin saatavat tiedot pohjautuvat reaaliaikaiseen taloustietoon, joka tulee suoraan kirjanpidosta.

Vastaajista viisi ovat valinneet järjestelmän helppokäyttöisyyden yhdeksi hyödyiksi sähköisestä taloushallinnosta ja kaksi vastaajista olivat sitä mieltä, että kassanhallinta ja kassavirran seuranta on yksi hyödyistä. Muu, mikä vaihtoehdon ovat vastaajista kaksi valinneet. Vaihtoehdon avokysymyksessä on mainittu siitä, että matkalaskut ovat yksi sähköisen taloushallinnon hyödyistä. Toinen maininta avokysymyksessä on liittyen sähköistyksen hyödyistä;

”Sähköistys ei sinällään ole auttanut yrityksen päivittäisessä tekemisessä. Ja joissain tapauksissa hidastanut tai siirtänyt taloushallinnon tehtäviä muille toimihenkilöille enemmän. Mutta suhteessa taloushallinnon käyttämä aika on pienentynyt”.

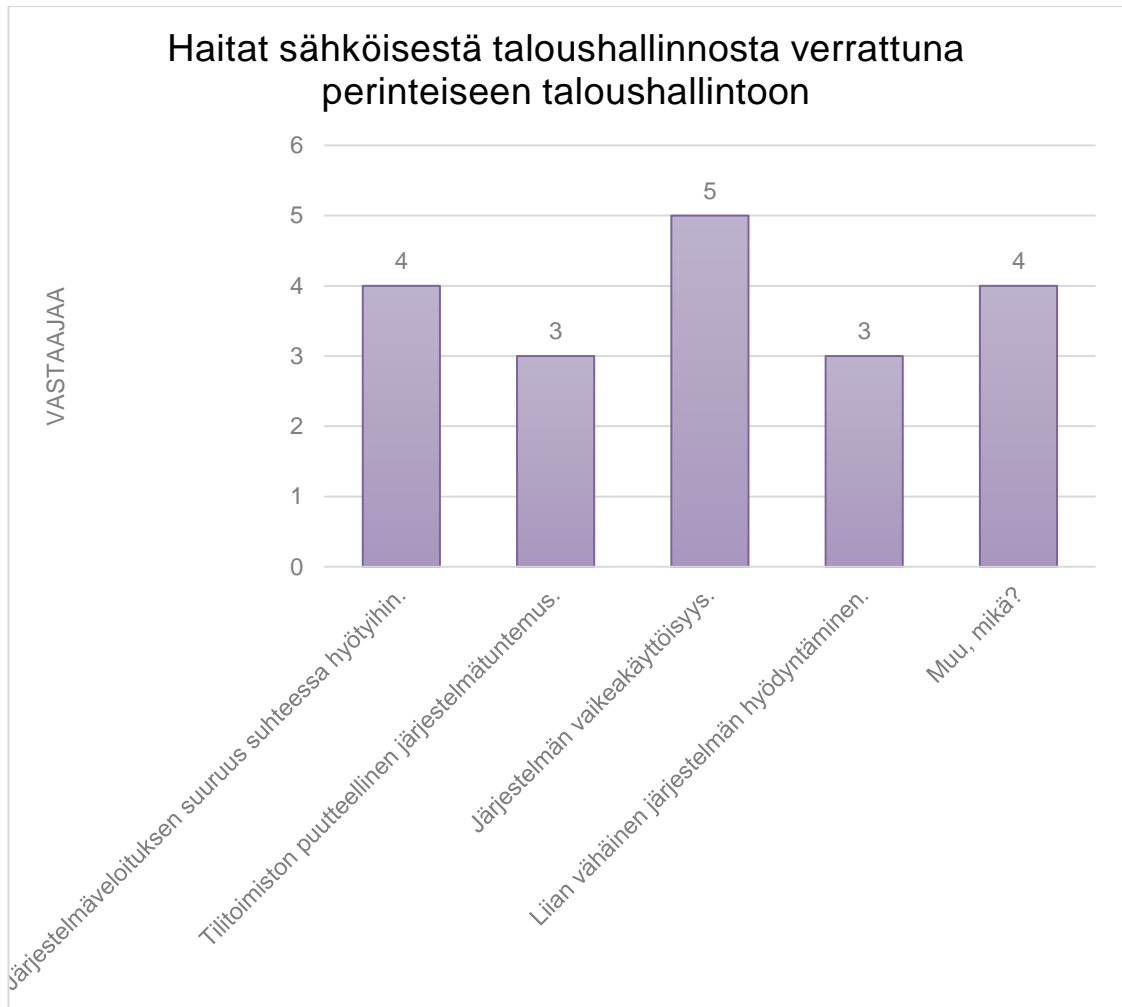
Vastaaja kokee sen, että sähköisen taloushallinnon kautta siihen käyttämä aika on pienentynyt eli muun muassa rutiinihommat sähköisellä taloushallinnolla ovat nopeutuneet. Viimeisenä ja vähiten valittu vastausvaihtoehto on yhteistyö tilitoimiston kanssa parempaa. Vaihtoehdon on valinnut yksi vastaaja. Kyseiseen vaihtoehtoon kuului myös avokysymys, jossa pyydettiin tarkentamaan, miten yhteistyö tilitoimiston kanssa on parempaa. Vastaaja on vastannut näin:

”Erikoistilanteissa on mahdollista, että kirjanpitäjä näkee omalta koneelta saman asian kuin minä ja voi auttaa ongelman ratkaisussa”.

Tämä todentaa sen, että sähköisestä taloushallinnosta vastaaja kokee hyötynä sen, että tilitoimiston asiakaspalvelun laatu on parantunut. Tämä on positiivinen asia tilitoimistolle.

Jatkokysymyksenä edelliseen kysymykseen haluttiin tietää sähköisen taloushallinnon haittoja, jotka toimeksiantajan asiakkaat kokevat saavansa. Vastaajat pystyivät valitsemaan enemmän kuin yhden vaihtoehdon. Vastausvaihtoehdot olivat:

- Järjestelmäveloituksen suuruus suhteessa hyötyihin. Tarkenna miten?
- Tilitoimiston puutteellinen järjestelmätuntemus. Tarkenna miten?
- Tilitoimiston antaman koulutuksen puutteellisuus. Tarkenna miten?
- Järjestelmän vaikeakäyttöisyys. Tarkenna miten?
- Liian vähäinen järjestelmän hyödyntäminen. Tarkenna miten?
- Muu, mikä?



Kuvio 8: Sähköisen taloushallinnon haitat.

Tulokset ovat aika tasaiset. Yhden vastausvaihtoehdon vastaajat eivät ole valinneet lainkaan, kaikkiin muihin on tullut vastauksia. Tuloksista selvästi huomaa, että asiakasyrityksistä viisi kokevat eniten haitaksi sähköisestä taloushallinnosta järjestelmän vaikeakäyttöisyyden. Vastausta on tarkennettu näin:

- *Järjestelmä pääosin selkeä ja helppokäyttöinen, mutta selkeyden osalta vielä ehkä hieman kehitettävää. Kuittiskanneri ei aina ole toiminut moitteettomasti.*
- *Hyödyllisten raporttiyhdistelmien ottaminen on lähes mahdotonta ainakin ilman koulutusta.*
- *Uusia palikoita kun aikaisemmin sai vain nakkailta paperilappusia taloushallintoon.*

Vastausten perusteella järjestelmää pidetään hiukan vaikeakäyttöisenä ja moni vastaajista voi tarvita vielä koulutusta järjestelmän käytössä.

Haittalistaan toiseksi eniten valitut vaihtoehdot ovat järjestelmäveloituksen suuruus sekä muu, mikä vaihtoehto, joita molempia ovat valinneet neljä vastaajaa. Järjestelmäveloituksen suuruus avokysymykseen on vastaajat vastanneet näin:

- *Järjestelmän kuukausiveloitus on mielestäni hieman korkea.*
- *Käyttöönoton sujuvuus*
- *Sähköistys on tuonut myös extra asioita tehtäviksi, jolloin ei itseasiassa nopeutunut yrityksen kannalta. Tai se hankaloitti tai hidasti muita prosesseja.*
- *Yllätyksenä tuli, että myös pankki veloittaa WS-kanavan (Web Services) käytöstä järjestelmämaksun lisäksi.*

Mielipide järjestelmäveloituksen suuruudesta vastaajilla oli muun muassa se, että järjestelmän kuukausiveloitus on hieman korkea, sähköistyminen on tuonut lisätyötä hoidettaviksi ja ei ole nopeuttanut vaan hidastanut tai tehnyt hankalammaksi muita prosesseja.

Muu, mikä -vaihtoehdon avokysymyksiin on vastattu:

- *Ei ole.*
- *En ole kokenut mitään haittaa.*
- *Ei oikeastaan mitään.*
- *Palkkahallinto ja tuntikeräily samaan järjestelmään helppokäyttöisesti ja edullisesti.*

Eli neljä vastaajista kokee sen, että ei ole sähköisestä taloushallinnosta mitään haittaa ja yksi toivoisi palkkahallinnon ja tuntikeräilyn järjestelmään edullisesti ja helppokäyttöisesti. Tämä on positiivinen asia, että osa asiakkaista kokee sen, ettei sähköisessä taloushallinnossa ole mitään haittoja verrattuna perinteiseen taloushallintoon.

Kolmannet vaihtoehdot, joista kolme vastaajaa ovat valinneet ovat tilitoimiston puutteellinen järjestelmätuntemus sekä liian vähäinen järjestelmän hyödyntäminen. Tilitoimiston puutteellinen järjestelmätuntemus -vaihtoehdon avokysymyksiin vastaajat ovat kommentoineet:

- *Tilitoimiston tuntemus järjestelmän kaikista mahdollisuuksista rajapintoineen on puutteellinen.*
- *Raportointi sähköisessä taloushallintojärjestelmässä ei ole talousjohtamisen kannalta kattavaa*
- *Lisäkuluja järjestelmätoimittajan kautta meille asiakasyrityksenä.*

Yksi asiakkaista on ollut sitä mieltä, että tilitoimiston järjestelmätuntemus on rajapintojen osalta puutteellinen. Toinen vastaajista on katsonut asian talousjohtamisen kattavuuden kannalta ja kolmas taas ajattelee sitä, että järjestelmätoimittajan kautta tulee asiakasyritykselle lisäkuluja.

Liian vähäinen järjestelmän hyödyntäminen -vaihtoehdon avokysymykseen ovat vastajat vastanneet:

- *Enemmän saataisiin irti kuin nyt. Ehkä omat resurssit ei riitä.*
- *Itse tulee käytettyä järjestelmää aika vähän. Tilitoimisto kyllä hyödyntää ohjelmaa laajemmin ja tarvittaessa löydän tarvittavat raportit.*
- *Palkanlaskennan vienti järjestelmään muuttaisi tilanteen, mutta siinä kysymysmerkkinä vielä veloitusperuste/hinta vs. hyöty. Vaatii ehdottomasti työajanseurannan integrointia.*

Kolme vastaajaa on sitä mieltä, että järjestelmää hyödynnetään vähän. Yksi vastaajista korosti myös sen, että enemmän saataisiin irti järjestelmästä, jos omat resurssit riittäisivät. Toinen vastaajista mainitsi vastauksessaan sen, että tilitoimisto hyödyntää enemmän järjestelmää. Toinen vastaaja korosti sen, että järjestelmää tulisi käytettyä enemmän, jos siihen kuuluisi palkanlaskenta.

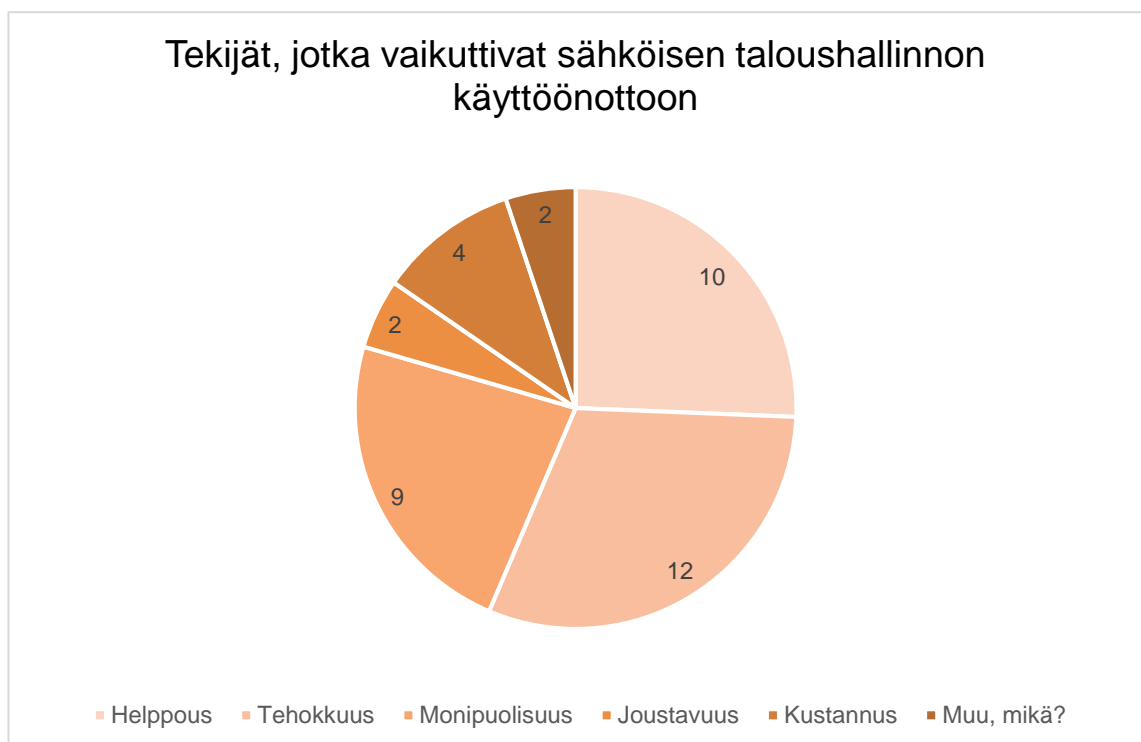
Yhdeksännessä kysymyksessä selvitettiin, miksi asiakkaat ovat valinneet sähköisen taloushallinnon. Kysymys oli avokysymys, johon asiakkaat saivat vapaasti vastata. Kysymyksen vastauksista ei ole tehty havainnollistavaa kuviota. Suurimpina syinä nousivat ajan säästö, paperittomuus, reaaliaikaisuus, kustannustehokkuus sekä talouden seuranta. Tämä oli odotettavissa, sillä sähköinen taloushallinto on kustannustehokas, säästää aikaa, antaa reaaliaikaista tietoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta sekä paperia käytetään merkittävästi vähemmän. Muutamalla vastaajalla syynä oli myös tilitoimiston suosittelu.

Kymmenes kysymys koski asiakkaiden tyytyväisyyttä sähköisen taloushallinnon järjestelmästä. Vastaajista 10 ovat vastanneet kysymykseen kyllä todella tyytyväinen sähköiseen taloushallintojärjestelmään. Muutama vastaaja on vastannut kysymykseen kyllä tai ollut keskivertaisesti tyytyväinen ja ehdottanut kuitenkin parannusehdotuksen, kuten verottajalle tehtävä rakentamisilmoitus, sopimuslaskutus ja palkkahallinnon lisäys. Yksi

vastaaja oli vastannut avokysymykseen, että on vielä liian aikaista kertoa mielipide järjestelmästä, mutta paperikuiteista eroon pääseminen on ehdottomasti positiivinen asia. Pääosin vastausten perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä sähköisen taloushallintojärjestelmään.

Kysymys 11 koskee samaa aihetta kuin kysymyksessä yhdeksän. Tässä kysymyksessä haluttiin tietää tekijät, jotka vaikuttivat sähköisen taloushallinnon valitsemiseen. Kysymysvaihtoehdoissa oli vain yksi adjektiivisana sekä muu, mikä vaihtoehto. Kysymys on monivalintakysymys, jossa pyydettiin vastaajia valitsemaan kolme vaihtoehtoa. Vastausvaihtoehdot olivat:

- Helppous
- Tehokkuus
- Monipuolisuus
- Joustavuus
- Kustannus
- Muu, mikä?



Kuvio 9: Tekijät, jotka vaikuttivat sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon.

Kolme eniten vastauksia saaneet vaihtoehtoa ovat tehokkuus, helppous sekä monipuolisuus. Kolme toiseksi eniten vastauksia saaneet vaihtoehdot ovat kustannus, joustavuus sekä muu, mikä vaihtoehto. Muu, mikä vaihtoehtoon oli kommentoitu talouden seurattavuus sekä tilitoimiston suositus. Tehokkuutta on valittu eniten sekä joustavuutta vähiten vastaajien keskuudessa. Tätä en ihmettele, sillä tärkeysjärjestyksessä saatu tehokkuus työssä on parempi vaihtoehto kuin joustavuus.

Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin asiakkaiden mielipidettä sähköisen taloushallinnon palveluiden hyödyllisyydestä. Kysymyksessä vastaaja pystyi valitsemaan vain yhden vaihtoehdon. Kysymyksen tulokset ovat selkeästi samalla linjalla. Yli puolet vastaajista kokee melko hyödylliseksi sähköisen taloushallinnon palvelut sekä vähän alle puolet kokee erittäin hyödylliseksi. Kukaan vastaajista ei kokenut vähän tai lainkaan hyödylliseksi. Tulokset ovat positiiviset sähköisen taloushallinnon palvelun kannalta.

Kolmanneksi viimeisin kysymys oli bonuskysymys asiakkaille ajatellen taloushallinnon tulevaisuutta. Puhutaan robotiikasta ja tekoälystä, jotka ovat tulevaisuudessa digitaalista taloushallintoa kehittyneempi muotoja. Oli kiinnostavaa tietää toimeksiantajan asiakkaiden suhtautuminen tulevaisuuteen. Kysymykseen kuului kolme vastausvaihtoehtoa, josta vastaaja pystyi valitsemaan yhden. Vaihtoehdot ovat:

- Suhtaudun positiivisesti
- Suhtaudun neutraalisti
- Suhtaudun negatiivisesti

Yli puolet vastaajista eli yhteensä kahdeksan asiakasta suhtautuvat muuttuvaan tulevaisuuteen positiivisesti ja kuusi vastaajayritystä suhtautuu neutraalisti tulevaisuuteen. Negatiivisia suhtautumisia ei ollut lainkaan. Tämä on hyvä merkki siitä, että tulevaisuuteen suhtaudutaan melko positiivisesti.

Kaksi viimeisintä kysymystä liittyivät tilitoimiston asiakaspalveluun ja asiakkaiden tyytyväisyyteen. Kysymysten tuloksia ei tässä työssä julkaista.

3.6 Pohdintaa kyselyn tuloksista

Tutkimuksen yhteenvedona voidaan todeta, että reaaliaikainen taloushallinto tarjoaa yrityksille hyödyllisiä työkaluja taloushallinnon hoitoon tilitoimistoyhteistyössä. Palveluiden hyödyt riippuvat kuitenkin paljon yrityksen koosta, toiminnasta sekä tarpeista.

Tutkimuksen tuloksia katsottiin teoreettisen viitekehityksen kautta, jonka kautta myös onnistuttiin luomaan tutkimuskysely toimeksiantajan asiakkaille.

Paperittoman tilitoimiston palvelun hyödyt saatiin tutkimuksen kautta selvitettyä. Suurin osa reaaliaikaisen taloushallinnon hyödyistä pohjautui muun muassa verkkolaskuihin. Verkkolaskujen lähetyksen ja vastaanoton sähköisesti suurin osa vastaajayrityksistä kokevat sen yhtenä suurimpana hyötynä. Reaaliaikainen taloudellinen tieto on myös asiakasyrityksille suuri hyöty, jonka he saavat reaaliaikaisesta taloushallinnosta. Näin ollen myös tilitoimiston ja asiakkaan välinen yhteistyö tiivistyy, jolloin esimerkiksi kirjanpitäjän työ muuttuu konsultoitavaan suuntaan tallennustyön sijaan.

Reaaliaikaisen taloushallinnon koetaan todella hyödylliseksi, mutta on sellaisia tapauksia, jolloin se aiheuttaa yrittäjille mietintää. Reaaliaikaisen taloushallinnon kustannukset voivat olla korkeat etenkin pienyrityksille. Sähköisen taloushallinto järjestelmän vaikeakäyttöisyys oli viiden kyselyyn vastanneen asiakkaan mielestä yksi haittatekijä. Tähän on toimeksiantajan hyvä miettiä esimerkiksi jonkinlaista käyttöönottokoulutuksen jälkeistä jatkokoulutusta, jotta järjestelmää ei koettaisi vaikeakäyttöiseksi.

4 YHTEENVETO

Opinnäytetyön työstäminen sujui hyvin. Työn aihe ei ollut minulle vaikeata päättää, kun heti opintojeni alussa huomasin, että taloushallinto minua eniten kiinnostaa. Siksi päädyinkin aiheeseen, joka koskee taloushallintoa. Mielenkiintoni aiheetta kohtaan kasvoi myös harjoitteluni ohella tilitoimistossa syksyllä 2017.

Työtä kirjoittaessani huomasin, kuinka tärkeää on perehtyä aiheeseen lähteiden kautta. Sähköinen taloushallinto on muuttunut vuosien varrella ja kehittyä koko ajan, joten opinnäytetyön kannalta lähteiden kriittinen tarkastelu oli tärkeä tekijä. Monessa lähteessä sama asia kerrottiin hieman eri tavalla, mikä joskus sekoitti. Näin myös vanhemmat lähteet saattoivat käyttää erilaisia termejä kuin uudemmat lähteet.

Työni tavoitteena oli teorian tiedon pohjalta perehtyä sekä selittää lukijalle sähköisen sekä digitaalisen taloushallinnon ero ja sen hyödyt ja haitat sekä asiakkaan, että tilitoimiston näkökulmasta. Tutkimuskyselyn pohjalta tavoitteena oli saada selville, mitä asiakas saa paperittomasta taloushallinnosta.

Teoriaosuudessa perehdyttiin molempiin termeihin sekä verrattiin reaaliaikaista taloushallintoa myös perinteiseen taloushallintoon. Työssä käsiteltiin rutiinitöiden automatisointia, mitä sähköistyminen vaatii tilitoimistolta sekä tulevaisuutta taloushallinnon kannalta.

Kyselytutkimus digitaalisen taloushallinnon palveluista asiakkaalle täytti tavoitteensa. Tutkimuksen empiirisessä osiossa tutkittiin ja analysoitiin saatuja tuloksia erilaisten kuvien avulla. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että asiakkaat saavat paperittomasta taloushallinnosta monipuolista, kustannustehokasta sekä reaaliaikaista palvelua yrityksilleen. Voidaan päätellä myös, että asiakkaat kokevat saavansa enemmän hyötyä kuin haittaa sähköisestä taloushallinnosta ja he ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä siihen.

Opinnäytetyössäni minulle tärkeintä oli myös toimeksiantajan tyytyväisyys. Työni tarkoituksena oli tuottaa informaatiota aiheesta toimeksiantajalle. Se vaati paljon pohtimista ja paneutumista aiheeseen. Tällä työpanoksellani olen auttamassa toimeksiantajaa selvittämään omien asiakkaiden tyytyväisyydestä muun muassa heidän käyttämään sähköisen taloushallinnon järjestelmää kohtaan, heidän asiakaspalvelusta sekä ylipäätään sähköisestä taloushallinnosta.

Opinnäytetyön tekemisen olen mielestäni suunnitellut ja aikatauluttanut hyvin. Työn aloitin alkukevästä 2018 ja olin suunnitellut niin, että kesällä toteutan asiakaskyselyn. Minulla oli hyvin aikaa kirjoittaa rauhassa ja suunnitella kyselyä. Muu aikataulu ei ollut tarkkaan sovittu, sillä enemmän katsoin valmistumisaikatauluani.

5 LÄHDELUETTELO

- Billentis. Koch, Bruno - *E-Invoicing / E-Billing - Significant market transition lies ahead*.
18. 5 2017.
http://www.billentis.com/einvoicing_ebilling_market_report_2017.pdf.
- FINAG/O. *Procountor-ohjekirja*. 27. 05 2018.
<http://support.procountor.com/fi/tasmaytys/tasmaytysohje.html>.
- Helanto, Leena, Tanja Kaisaniemi, Krista Koskinen, Katja Kuntola, ja Mikko Siivola.
Taloushallinto Nyt. ProCountor International Oy, 2013.
- Kurki, Markku, Markku Lahtinen, ja Hannele Lindfors. *Verkkolasku käyttöön!*
Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, 2011.
- Lahti, Sanna, ja Tero Salminen. *Digitaalinen taloushallinto*. Helsinki: Sanoma Pro Oy,
2014.
- Lehti, M., P. Rouvinen, ja P. Ylä-Anttila. *Suuri hämmennys. Työ- ja tuotanto digitaalisessa murroksessa*. Etna, 2012.
- Nieminen, Pete. *Pilvet ja tietoturva*. 27. 10 2010.
<https://www.slideshare.net/niemipet/pilvet-ja-pilvipalvelut-27102010>.
- Osuuspankki. *Yrityksen pankkiyhteyskanava (Web Services)*. ei pvm.
<https://uusi.op.fi/yritykset/maksuliike-ja-kassanhallinta/yrityksen-sahkoiset-palvelut/yrityksen-pankkiyhteyskanava>.
- Partanen, Heidi Ignatius. "Sähköisen taloushallinnon haasteet." *Finagon Blogi*. 21. 7
2015. <https://finago.com/fi/uutta-blogissa-sahkoisen-taloushallinnon-haasteet/>.
- Patentti- ja rekisterihallitus. *Tilinpäätösilmoitus sähköisesti XBRL:n avulla vuonna 2016*.
21. 02 2014. https://www.prh.fi/fi/uutislistaus/2014/P_1603.html.
- Rauhala Yhtiöt Oy. 17. 12 2015. <https://www.rauhala.fi/blog/sahkoinen-taloushallinto-vs-digitaalinen-taloushallinto>.
- Siivola, Mikko, ym. *Ystävällinen taloushallinto - Ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä*. Procountor Oy, 2015.

- Talousplus. *Sähköinen taloushallinto palveluna*. 28. 1 2017.
<https://www.talousplus.fi/blogi/sahkoinen-taloushallinto-palveluna/>.
- TietoAkseli. *Tehot irti sähköisestä taloushallinnosta - 3 vinkkiä*. 13. 11 2017.
<https://www.tietoakseli.fi/blogi/digitaalinen-taloushallinto/tehot-irti-sahkoisesta-taloushallinnosta-3-vinkkia/>.
- TietoAkseli, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. *Kyselytutkimus*. 9 2015.
<https://www.tietoakseli.fi/opas/lataa-digitaalinen-taloushallinto-kyselytutkimuksen-raportti/>.
- Tomperi, Soile, ja Virpi Keskinen. *Käytännön kirjanpito*. Helsinki: Edita, 2017.
- Valtiovarainministeriö. *Julkinen hallinto vauhdittaa taloushallinnon digitalisaatiota*. 16. 2 2018. http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/julkinen-hallinto-vauhdittaa-taloushallinnon-digitalisaatiota.
- Visma Netvisor. *Yrityshinnasto 2017*. 01. 07 2017.
https://netvisor.fi/download/pricing/fi/netvisor-yrityshinnasto_2017.pdf.
- Visma Solutions Oy. *Verkkolaskutus aloittelijoille*. Luettu 22. 6 2018.
<https://maventa.com/verkkolaskutus/aloittelijoille/>.

6 LIITTEET

Saatekirje

Hyvä vastaanottaja,

*Olen tradenomiopiskelija Turun ammattikorkeakoulun Bisnes Akatemiassa ja nykyään toimin Tilitoimisto X:ssä talousassistenttina. Työstän opinnäytetyötä aiheesta tilitoimistoasiakkaan kokema hyöty sähköisestä taloushallintojärjestelmästä ja tällä kyselyllä selvittän **Teidän** asiakastyytyväisyyttänne digitaalisen taloushallinnon palveluista.*

Vastauksenne käsitellään nimettöminä ja täysin luottamuksellisesti. Kyselyyn vastaaminen ei velvoita teitä mihinkään ja siihen vastaaminen kestää muutamia minuutteja.

*Toivoisin, että vastaatte kyselylomakkeeseen **8.7.2018 mennessä**.*

Mikäli ilmenee kysyttävää, voitte olla yhteydessä suoraan minuun sähköpostilla xxxx@xxxx.fi

Isot kiitokset osallistumisesta opinnäytetyöhöni!

Kyselyyn pääsette vastaamaan oheisesta linkistä: [xxxx](#)

Ystävällisin terveisin,

Elira Hajrullahi

Tutkimuskyselyn kysymykset

Kyselylomake

1. Yritysmuoto *

- Toiminimi
- Avoin yhtiö
- Kommandiittiyhtiö
- Osakeyhtiö
- Yhdistys

2. Yrityksen päätoimiala *

3. Kauanko yritys on ollut toiminnassa? *

- Alle 3 vuotta
- 3 - 5 vuotta
- Yli 5 vuotta

4. Yrityksenne liikevaihto vuodessa *

- alle 0,1 MEUR
- 0,1 - 0,2 MEUR
- 0,2 - 0,5 MEUR
- 0,5 - 1,0 MEUR
- 1,0 - 2,0 MEUR
- 2,0 - 5,0 MEUR
- 5,0 - 10,0 MEUR
- yli 10 MEUR

5. Henkilöstön keskimääräinen lukumäärä (henkilöä) *

- 1–3
- 4–7
- 8–10
- 11–20
- 21–50
- yli 50

6. Yrityksenne käytössä olevat sähköisen taloushallintojärjestelmän palvelut *

- Kirjanpito
- Myynti
- Varastonhallinta
- Osto
- Palkanlaskenta
- Budjetointi
- Matkat
- Muu, mikä?

7. Mitä hyötyjä sähköisestä taloushallinnosta on ollut verrattuna perinteiseen taloushallintoon? Valitkaa kolme vastausvaihtoehtoista. *

- Ostolaskujen vastaanottaminen sähköisesti - ei ostolaskujen toimitusta tilitoimistoon
- Ostolaskujen sähköinen kierto (asiatarkastus/hyväksyntä)
- Ostolaskujen maksatus samassa taloushallintojärjestelmässä
- Verkkolaskujen lähetystoiminto sekä ei enää myyntilaskujen toimitusta paperilla tilitoimistoon
- Mobiiliskannerin käyttö - ei paperikuittien toimitusta tilitoimistoon

Kirjanpidon raporttien reaaliaikaisuus ja monipuolisuus

Yrityksen taloudellisen tilanteen seuranta

Järjestelmän helppokäyttöisyys

Yhteistyö tilitoimiston kanssa parempaa. Tarkenna miten?

Kassanhallinto ja kassavirran seuranta

Muu, mikä?

8. Entä mitä haittoja sähköisestä taloushallinnosta on ollut verrattuna perinteiseen taloushallintoon? Voitte valita useamman vaihtoehdon kuin yhden. *

Järjestelmäveloituksen suuruus suhteessa hyötyihin. Tarkenna miten?

Tilitoimiston puutteellinen järjestelmätuntemus. Tarkenna miten?

Tilitoimiston antaman koulutuksen puutteellisuus. Tarkenna miten?

Järjestelmän vaikeakäyttöisyys. Tarkenna miten?

Liian vähäinen järjestelmän hyödyntäminen. Tarkenna miten?

Muu, mikä?

9. Miksi olette valinneet sähköisen taloushallinnon? *

10. Oletteko olleet tyytyväisiä käyttämäänne sähköisen taloushallintojärjestelmään?

*

11. Mitkä tekijät vaikuttivat sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon? Valitkaa kolme vastausvaihtoehtoa. *

Helppous

Tehokkuus

Monipuolisuus

Joustavuus

Kustannus

Muu, mikä?

12. Kuinka hyödylliseksi olette kokeneet sähköisen taloushallinnon palveluiden käytön?

*

Erittäin hyödylliseksi

Melko hyödylliseksi

Neutraali

Vähän hyödylliseksi

Ei yhtään hyödylliseksi

13. Tekoäly ja robotiikka ovat digitaalista taloushallintoa kehittyneempi muoto. Miten suhtaudutte niihin taloushallinnon tulevaisuutena? *

Suhtaudun neutraalisti

Suhtaudun positiivisesti

Suhtaudun negatiivisesti. Miksi?

14. Kuinka tyytyväisiä olette tilitoimiston antamaan palveluun? *

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Neutraali
- Hieman tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

15. Palautetta tilitoimistolle?
