

ULKOISTETTUJEN TALOUSHALLINTOPALVELUIDEN
KEHITTÄMISTARVE MERI-LAPIN ALUEELLA

Hokkinen Mirja

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2020

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Mirja Hokkinen	Vuosi	2020
Ohjaaja(t)	Katja Kankaanpää		
Työn nimi	Ulkoistettujen taloushallintopalveluiden kehittämistarve Meri-Lapin alueella		
Sivu- ja liitesivumäärä	43 + 2		

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Meri-Lapin alueen ulkoistettuja taloushallintopalveluita. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia tilitoimistopalveluita alueen mikroyritykset asiakkaina tarvitsevat, millaisina tilitoimistopalvelut on koettu, millaisia palveluita tulevaisuudessa tilitoimistoilta halutaan saada ja mitkä tekijät tekevät tilitoimistopalvelusta hyvän. Tutkimusta voidaan hyödyntää tilitoimistojen palveluiden kehittämisen suunnittelussa.

Opinnäytetyön alussa käsiteltiin ensin, mitä ovat ulkoistetut taloushallintopalvelut ja ohjelmat palveluissa. Seuraavaksi käsiteltiin, mikä on taloushallinnon palvelukello ja alan kehityksen suunta asiantuntijoiden ennustamana.

Lisäksi tehtiin yleiskatsaus, millaisia ovat tilitoimistojen asiakasmarkkinat ja palvelut Meri-Lapin alueella ja selvitettiin, miten palveluiden laatua voidaan mitata.

Tutkimuksen menetelmä oli kvalitatiivinen ja aineiston keruumenetelmänä teemahaastattelu. Haastatteluilla pyrittiin saamaan tietoa Meri-Lapin yrittäjiltä erilaisista kokemuksista tilitoimistopalveluista. Tutkimustulokset saatiin kuudelta yritykseltä haastattelulomakkeella.

Tuloksista selvisi, että tilitoimistojen asiakkaila ei ole tietoa, millaisia tilitoimistopalveluita on saatavissa. He haluavat seurata yrityksiensä taloutta useammin ja saada asiantuntijaneuvoja sekä sähköisiä palveluita. Meri-Lapin alueen ulkoistettujen taloushallintopalveluiden kehittämisehdotuksena on tarjota asiakkaille tietoa erilaisista palveluista ja taloushallinnon ohjelmista.

Avainsanat Tilitoimisto, taloushallintopalvelut, Meri-Lappi, palvelumuotoilu, asiakaskokemus

Degree Programme in Business Administration
Bachelor of Business Administration

Author	Mirja Hokkinen	Year	2020
Supervisor	Katja Kankaanpää		
Subject of thesis	The need to develop outsourced financial management services in the Sea Lapland region		
Number of pages	43 + 2		

The specific objectives of the Thesis was to develop outsourced financial management services in the Sea Lapland region. The objective of this study was to examine the kinds of the accounting company services customers in the area need, how accounting company services have been perceived, what kinds of services they require from accounting companies in the future and the important factors that make accounting company services good. The results of the study could be used in planning of the development of accounting company services.

The study begins with a theoretical section that examines what outsourced financial management services are and the programs in the services. Secondly this study investigates what is the accounting service clock and the direction of the development of the sector, as predicted by experts. Then, an overview on what are accounting companies' customers market and services in the Sea Lapland region and how the quality of the services could be measured.

The Thesis is based on a qualitative research approach and the method used was a theme interview. The purpose of the interviews was information from the entrepreneurs in Sea Lapland about their own different experiences of accounting company services.

The results of the study were obtained from six companies using the interview form. The results revealed that the clients of accounting company do not know the kinds of accounting services available. They want to supervise their companies' finances more often and get expert advice as well as electronic services. The development proposal for outsourced financial management services in the Sea Lapland region is to provide customers with information on various services and financial management programmes.

Key words Accounting company, financial management services, Sea Lapland, service design, customer experience

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	ULKOISTETUT TALOUSHALLINTOPALVELUT	7
2.1	Tilitoimistojen palvelut.....	7
2.2	Taloushallinnon ohjelmat osana tilitoimistojen palvelua.....	8
2.3	Palvelukello tilitoimiston tehtävistä.....	9
2.4	Alan ja palveluiden kehitys.....	10
3	MERI-LAPIN ALUEEN ULKOISTETUT TALOUSHALLINTOPALVELUT	11
3.1	Meri-Lapin alue ja yritykset	11
3.2	Meri-Lapin alueen tilitoimistojen palvelut	11
3.3	Meri-Lapin alueen taloushallinnon ohjelmat.....	14
3.4	Visma-taloushallinto-ohjelman ominaisuudet.....	15
3.5	Procountor- taloushallinto-ohjelman ominaisuudet	17
3.6	Taloushallinto-ohjelmiston Heeros-sovellukset	19
4	PALVELUN LAADUN MITTAAMINEN.....	22
4.1	Palvelumuotoilu	22
4.2	Asiakaskokemus palveluissa	22
4.3	Tilitoimistojen palveluissa arvon myyminen	25
4.4	Tilitoimistopalveluiden laadun mittaaminen.....	25
4.5	Palvelutuotannon arvon mittaaminen.....	26
4.6	Asiakaskokemuksen mittaaminen.....	26
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	29
5.1	Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruumenetelmät.....	29
5.2	Aineiston käsittelyvaiheet.....	30
5.3	Asiakkaan tarvitsemat ulkoistetut taloushallintopalvelut.....	31
5.4	Palvelun tuoma lisäarvo.....	31
5.5	Kokemus palvelusta.....	32
5.6	Palveluiden kehittäminen	32
5.7	Tutkimustulosten luotettavuus	33
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	34
	LÄHTEET.....	39

LIITTEET	43
----------------	----

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on ulkoistettujen taloushallintopalveluiden kehittämistarve Meri-Lapin alueella. Tämän vuoden maaliskuussa koronaviruksen leviämisen estämiseksi Suomen hallitus ilmoitti suosituksen, että etätöitä tulisi suosia (Valtioneuvosto 2020). Jyväskylän yliopisto ja ammattikorkeakoulu olivat tehneet kyselytutkimuksen yrityksille tiukasta tilanteesta koronaviruksen aiheuttamista poikkeustoimista ja markkinoiden lamaantumisesta. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että keskeisimmät toimenpiteet olivat yrityksillä olleet lomautusten lisääminen, toimintakulujen vähentäminen ja digitaalisuuden sekä etäyhteyksien lisääminen. (Jyväskylän yliopisto 2020.) Idea opinnäytetyön aiheelle lähti liikkeelle koronaviruspandemian vaikutuksista tilitoimistojen palveluihin ja miten digitaalisuus on vaikuttanut palveluiden laatuun.

Tavoitteena on tutkia ja kehittää alueen ulkoistettuja taloushallintopalveluita sekä löytää mahdollisesti palveluiden kehittämistarpeiden tulevaisuuden suuntaa. Tutkimusta voidaan hyödyntää tilitoimistojen palveluiden kehittämisen suunnittelussa. Työni tarkoitus, on kartoittaa Meri-Lapin alueen ulkoistettujen taloushallintopalvelujen asiakkaiden asiakaskokemuksia tämänhetkisistä palveluista ja niissä pilvipalvelutaloushallinto-ohjelmien hyödyntämisestä. Lisäksi palveluiden kehittämistarpeita tulevaisuudessa hyvän asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. Päättökysymys on: millaisia tilitoimistopalveluita alueen mikroyritykset asiakaina tarvitsevat? Alatukikysymyksiä ovat: Millaisina tilitoimistopalvelut on koettu? Millaisia palveluita tulevaisuudessa tilitoimistoilta halutaan saada? Mitkä tekijät tekevät tilitoimistopalvelusta hyvän?

Aiheeni yhdistyy työelämän taloushallintopalveluiden kehittämiseen siten, että taloushallinto-ohjelmat ovat teknologiakehityksen vuoksi muuttaneet ulkoistettuja taloushallintopalveluita. Lisäksi koronaviruspandemia on voinut tuoda yritysasiakkaille uusien palveluiden tarpeita koronatuokien saamiseksi. Valitsin tutkimusmenetelmäksi laadullisen eli kvalitatiivisen, koska haluan saada haastateltavien kokemuksia kuvaavaa tietoa. Tehtäväni on toteuttaa tutkimus teemahaastattelulla Meri-Lapin alueen mikroyrityksiltä. Analysoin tutkimustulokset teorian ja tuloksien perusteella. Pyrin saamaan pää- ja alatutkimuskysymyksiin vastauksia, joista teen johtopäätöksiä.

2 ULKOISTETUT TALOUSHALLINTOPALVELUT

2.1 Tilitoimistojen palvelut

Tilitoimistot tarjoavat yleisesti neljän tyyppistä palvelua yrityksille. Näitä palveluita ovat kirjanpidon ja tilinpäätöksen tekeminen, johon voi sisältyä asiakaskohtaisesti esimerkiksi kuukausittaiset arvonlisävero- ja työnantajailmoitukset viranomaisille sekä vuosittaiset veroilmoitukset tai muut ilmoitukset. Toisena ovat palkanlaskennan palvelut, joita tyypillisesti ovat palkkojen laskenta ja tilinauhojen lähettäminen. Asiakaskohtaisesti sovittuna lisäpalveluihin voi kuulua hakemuksien ja raporttien laatiminen esimerkiksi Tilastokeskukselle ja Kelalle tai henkilöstöhallinnon seurantatehtävät esimerkiksi koulutus- ja sairaslomapäivien erillisseuranta. Kolmantena on kokonaisvaltainen kirjanpidon tekeminen, jota sanotaan ulkoisen laskentatoimen palveluksi. Tähän sisältyy kirjanpidon lisäksi kaikki yrityksen taloushallintoon kuuluvat asiat, joita ovat myös yrityksen maksuasiat, palkanlaskenta, osto- ja myyntilaskujen käsittely sekä mahdollisesti tilausprosessi ja sähköinen arkistointi. Neljäntenä palveluna on johdon avustava laskentapalvelu, joka voi olla yrityksen suunnittelu-, tuote- tai asiakaskannattavuuksien laskentaa. (Taloushallintoliitto 2020a.)

Useilta tilitoimistoilta löytyy erilaisia asiantuntija- ja neuvontapalveluita erikois- tai lisäpalveluina, joita on muun muassa asiantuntijapalvelut lakiasioissa. Niistä saa apua yrityksen perustamisessa, sopimuksien teossa, yhtiömuodon muutosasioissa, yrityksen arvon määrittämisessä, yrityskaupoissa ja työsuhdeasioissa. (Accountor 2020a; Talenom 2020.)

Konsultointipalveluita yrityksen talousasioissa ovat esimerkiksi tilinpäätösanalyysit, tunnuslukujen vertaaminen toimialaan tai kilpailijoihin ja jatkotoimenpiteisiin ehdotukset (Accountor 2020b).

Lisäksi erikoislisäpalveluista löytyy henkilöstöhallinnon asiantuntijapalveluita koskien esimerkiksi, henkilöstöön ja johtamiseen liittyviä ongelmia, rekrytointipalveluita, kouluttamispalveluita ja tutkimus- tai analyysipalveluita (Accountor 2020c). Erikoispalveluita ovat myös taloushallinnon henkilön- tai päällikön vuokraus yritykseen paikan päälle (Accountor 2020d), isännöintipalvelut ja perunkirjoituspalvelut (EWAN 2020).

2.2 Taloushallinnon ohjelmat osana tilitoimistojen palvelua

Digitaalisuus on muuttanut taloushallinnon prosesseja lähivuosien aikana ohjelmistoinen ja pilvipalvelujen mahdollisuuksien myötä. Suurin osa laskuista ja taloushallinnon transaktiodatasta liikkuu sähköisessä muodossa, vaikka muuten yritysten taloushallinnon sähköinen kehittyminen olisi ollut odotettua hitaampaa. (Lahtinen & Salminen 2014, 11.)

Tänä päivänä puhutaan digitaalisesta taloushallinnosta, jolloin kaikki taloushallinnon tietovirrat ovat automatisoituja prosesseja. Tämä tarkoittaa, että kirjanpitoaineisto ja tositteet ovat kaikki konekielisiä, raportointi on automatisoitu ja myös liiketoimintodatan prosessointi, tietoihin pääsy ja arkistointi ovat sähköisiä, tietoa käsitellään eri sovellusten välillä sähköisesti sekä prosesseihin on integroitu eri järjestelmiä yli sidosryhmärajojen. Siten taloushallinnon aineisto on arvoketjussa käsitelty täysin digitaalisesti. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 15.)

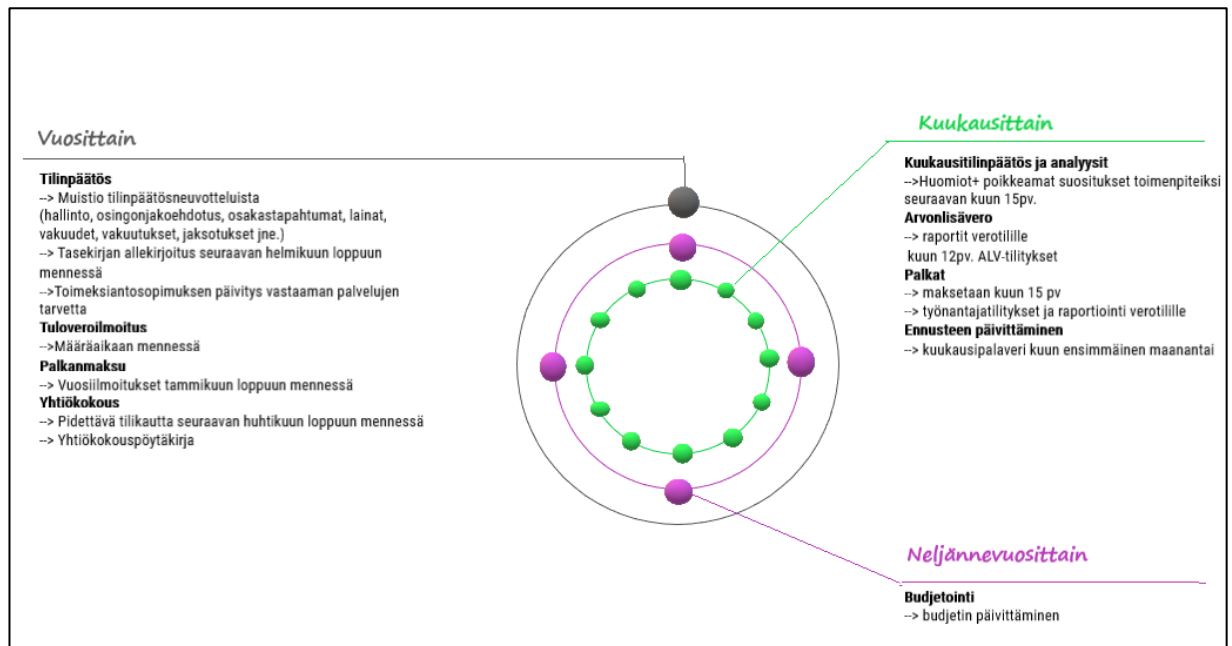
Pienet yritykset ovat ulkoistaneet taloushallintopalveluissa tilitoimistoilta ostettuina yrityksen kirjanpitopalvelun. Yrityksille on räätälöity palvelut tarpeen mukaan, jotka koostuvat asiakasrekisteristä, myyntilaskutuksesta, toimittajarekisteristä ja ostoreskontrasta, pankkiyhteyksistä, pääkirjanpidosta sekä peruseräraportoinnista. Suurimman osan näistä palveluista tilitoimistot ovat ostaneet ohjelmiston käytön verkkopalveluna, jota käytetään verkkoselaimella. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 29.)

Keskisuuret yritykset käyttävät kevyitä ERP-järjestelmiä, joissa on huomioitu yrityksen kasvun vaatimat lisätarpeet. Nämä järjestelmät ovat toiminnallisempia kuin pienten yritysten vaatimat ohjelmat, sillä niitä voidaan räätälöidä tarpeisiin paremmin ja niillä voi luoda perusteellisimpia raportteja sekä ne integroituvat muihin järjestelmiin. Erityisominaisuuksina voi olla käyttöomaisuuskirjanpito, logistiikka ja varastonhallinta. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 33.)

Kaarlejärven ja Salmisen (2018, 35) mukaan taloushallinto-ohjelmistojen kehityksen suuntana on järjestelmien automatisointi ja tiliöinnin ehdotus laskujen käsittelyssä sekä matkalaskujen sovelluksien oppivan OCR-tekniikan toiminnallisuus, joka automaattisesti poimii tietoja kuvatulta kuitilta.

2.3 Palvelukello tilitoimiston tehtävistä

Taloushallintoliiton nettisivuilta löytyy palvelukello, johon on kirjattu tilitoimiston tehtävät ja raportoitavat asiat (Kuvio1). Kuukausittain tehtävänä ovat kausitilin-päätös ja analyysi siitä, jossa on kerrottu poikkeamista sekä tarvittavien toimenpiteiden suositukset seuraavan kuun 15. päivään mennessä. Arvonlisäverotilityk-sien ilmoitus on tehty kuukauden 12. päivään mennessä ja palkat on maksettu 15. päivään mennessä, joista on tehty myös ajallaan työnantajatilitykset sekä il-moitus verottajalle. Kuukauden ensimmäisenä maanantaina on pidettävä kuu-kausipalaveri, jossa päivitetään ennusteet. Neljännesvuosittain päivitetään bud-jettia. Vuosittain laaditaan tilinpäätös, joka on allekirjoitettu helmikuun loppuun mennessä, ja muistio tilinpäätösneuvotteluista sekä toimeksiantosopimus on päi- vitetty tarpeita vastaamaan kerran vuodessa. Vuosittaisia tehtäviä ovat myös määräaikaan mennessä tehdyt vero- ja palkkailmoitukset sekä yhtiökokouspö- tärkirja yhtiökokouksesta huhtikuun loppuun mennessä. (Taloushallintoliitto 2020a.)



Kuvio 1. Taloushallinnon palvelukello (mukaillen Taloushallintoliitto 2020b).

2.4 Alan ja palveluiden kehitys

Taloushallintoliiton artikkelissa taloushallintoalan tulevaisuudesta kertovat eri asiantuntijat toimialan sisältä ja ulkoa. Markus Heiman toteaa, että tilitoimistoissa henkilökunnan määrä laskee ja digitaalisuus korvaa automaation avulla toimintoja. Lauri Mertaajan kertoo, että tilitoimiston työnkuvassa paperi ja tositteiden kirjaaminen jää pois. Kassavirran ja katteen parantamiseksi neuvontapalvelut sekä poikkeamisen löytämiset tulevat tilalle. Nykyaikaisten ohjelmistojen vaihtamisen esteenä ovat kiire ja tietoteknillisten taitojen puute ohjelmistojen käyttöönottamiseksi, jotta ominaisuuksista voitaisiin hyötyä. Harri Sahrakorpi arvioi, että tilitoimistopalveluiden uusia tulon lähteitä voisi olla konsultti- ja neuvontapalvelut sekä jälleenmyynti kumppaneiden palveluissa. Lisäksi tilitoimisto voisi pelkkien taloushallintopalveluiden sijasta vastata suurimmaksi osaksi yrityksen liiketoimintaprosesseista. Juridisia palveluita myös uskotaan tarvittavan esimerkiksi yritystukien saamiseksi. Veli-Matti Sahlberg kaipaava aloittaville yrityksille valmentajaa, jotta yrityksen kasvaessa ei tulisi kalliita muutoksia. Tilitoimistoissa odotetaan myös alkavan pankkien kanssa yhteistyöpalveluita, jolloin rahoituksen hoitaminen onnistuisi nopeammin. (Lehtomäki 2018.)

Mari Vuontisvaaran mukaan taloushallinnon työntekijältä odotetaan itsenäisempää päätöksen tekoa ja kykyä ratkoa ongelmia sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Työtehtävät alkavat muistuttamaan kontrollerin ja analyytikon tehtäviä. Matias Tialan mukaan tulevaisuuden taloushallinnon työntekijältä odotetaan enemmän tietojärjestelmien ja ohjelmistojen toiminnan ymmärtämistä. (Remes 2020.)

3 MERI-LAPIN ALUEEN ULKOISTETUT TALOUSHALLINTOPALVELUT

3.1 Meri-Lapin alue ja yritykset

Meri-Lapin alue koostuu eri kunnista, joita ovat Kemi, Keminmaa, Simo, Tervola, Tornio ja Ylitornio. Tarkasteltaessa alueen yritysmääriä, joiden liikevaihdot ovat tiedossa, tällä hetkellä 3563 yrityksellä on 1000-199 000 euroa liikevaihtoa ja toisena on 302 yritystä, joiden liikevaihto on 200000-399000 euroa. Henkilöstön koon mukaan vertailtuna puolestaan Meri-Lapissa on eniten 0-4 henkilöä työllistäviä yrityksiä (4231 kpl) ja toiseksi eniten 5-9 henkilöä työllistäviä yrityksiä (187 kpl). (Meri-Lapin seudun yritys- ja palveluhakemisto 2020.)

Toimialoittain tarkasteltuna yrityksiä on toimialaluokittelun perusteella eniten 587(kpl) yritystä tukku- ja vähittäiskauppa; moottoriajoneuvo sekä moottoripyörien korjauksen toimialoilla. Toiseksi eniten on rakentamisen toimialalla 582 (kpl) yritystä. Kolmantena on ammatillisen, tieteellisen sekä teknisen toiminnan yrityksiä 377 kappaletta. Neljäntenä on muita palvelutoiminnan yrityksiä 324 (kpl). Viidentenä on teollisuuden yrityksiä 314(kpl) ja kuudentena kuljetus sekä varastointi toimialan yrityksiä 297(kpl). Seitsemäntenä on maa- ja metsätalous sekä kalastus toimialalla 249(kpl) yrityksiä. Kahdeksantena on terveys ja sosiaalipalvelut toimialalla 233(kpl) yrityksiä. Yhdeksäntenä on hallinto- ja tukipalvelutoiminta toimialalla 187 (kpl) yrityksiä. Kymmenentenä on majoitus- ja ravitsemustoiminnan toimialalla yrityksiä 172 (kpl). (Meri-Lapin seudun yritys- ja palveluhakemisto 2020.)

3.2 Meri-Lapin alueen tilitoimistojen palvelut

Tutkin Meri-Lapin alueen tilitoimistojen palveluita niiden toimistojen osalta, joilta löytyi kotisivut. Tutkimuksesta tein yhteenvetona kaavion, jossa selviää mitä palveluita on alueella prosentteina 16 tilitoimiston kokonaismäärästä.

Kaikki tilitoimistot tarjoavat kirjanpidon peruspalveluita eli kirjanpidon ja tilinpäätöksen laadintaa sekä kuukausittaiset arvonlisävero- ja sairausvakuutusmaksuilmotukset ja vuosittaiset veroilmoitukset. Kirjanpidon palveluihin sisältyy osto- ja

myyntireskontra 81 %:lla tilitoimistoista ja laskutuspalvelu on 50 %:lla. Kuukausittaiset raportit ja välitilinpäätökseen tulot, meno jaksotettuina on 38 %:lla tilitoimistoista. Kustannus ja projektiseuranta on 44 % ja konsernitilinpäätöksen laadinta ja laskenta on 13 % tilitoimistoista. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Kirjanpito- ja lisäpalvelut alueen palveluiden määrästä prosentteina

Palkanlaskennan peruspalveluita eli palkkojen laskemisen ja työnantajailmoitukset tarjoavat 88 % tilitoimistoista. Palkanmaksu kuuluu 56 %:lla palkanlaskennan palveluihin, ja 69 % tilitoimistoista lähettää palkkalaskelmat. 75 % tilitoimistoista ilmoittaa erikseen palveluun kuuluvat kuukausittaiset ennakonpidätykset ja sairausvakuutusmaksujen tilityksen sekä vuosittaiset ilmoitukset viranomaispalveluissa, vakuutusyhtiöille ja eläkelaitoksille. 25 %:lla tilitoimistoista palveluun kuuluu palkkatodistuksien ja kela-hakemuksien laadinta. Matka- ja kululaskujen laadinta kuuluu 25 %:lla erikseen mainittuna palveluun. Raporttien toimittaminen sähköiseen arkistoon kuuluu tilitoimistoista 50%: n palveluihin. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Palkanlaskentapalvelut ja lisäpalvelut alueen palveluiden määrästä prosentteina

Erillisinä palveluina asiantuntijapalveluita on laki, vero- ja konsultointipalveluita sekä osakassopimuksien ja kauppakirjojen laadintaa tarjoaa 13 % tilitoimistoista. 6 %:lla on yrityskauppoihin asiantuntijapalvelua, ja 25 %:lla toimistoista on tunnuslukujen laskentaa sekä 31 % tekee budjetointia. Tuki yrityksen aloittamisen järjestelyissä ja yhtiömuotojen muutoksissa kuului palveluihin 81 %:lla tilitoimistoista. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Asiantuntijapalvelut alueen palveluiden määrästä prosentteina

Harvinaisempia erikoispalveluita on tilitoimistoilla myynti- ja ostoreskontran hoito asiakaskohteessa, vuokrattava taloushenkilö, perunkirjoitus, varainsiirtoveron laskeminen ja HR-palvelut, vain 6 % kutakin palvelua kohden. Isännöintipalveluita on 25 %:lla tilitoimistoista. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Erikoispalvelut alueen palveluiden määrästä prosentteina

Sähköisiä taloushallinnon palveluita on usealla tilitoimistolla, mutta eri osa-alueita eriteltynä 56 % ilmoittaa palveluihin kuuluvan myyntilaskutuksen ja sähköisen arkistoinnin. Tilitoimistoista 44 %:n palveluun sisältyy sähköisessä muodossa olevat taloushallinnon raportit ja 19 % reaaliaikaisia raportteja, joista voi tehdä tulosseurantaa. Käteiskuittien mobiilikäsittelyn ja matka- ja kululaskujen laadinnan ilmoittaa sivuillaan kuuluvan erikseen palveluun 31 % tilitoimistoista. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Sähköinen taloushallinto alueen palveluista prosentteina

3.3 Meri-Lapin alueen taloushallinnon ohjelmat

Tutkiessani Meri-Lapin alueen tilitoimistojen sivuja kartoitin, millaisia taloushallinnon ohjelmistoja käytetään eniten, jotta voisin tutkia taloushallinto-ohjelmien ominaisuuksien vaikutusta laadulliseen palveluun. Valitsen kolme käytetyintä ohjelmistoa, joista selvitan laadulliset ominaisuudet ja hyödyt palvelussa.

Taloushallinnon ohjelmista Meri-Lapin alueella 16 tilitoimistosta käytetyimmät ovat Visma Fivaldi 38 %, Tikon 25 %, Finago Procountor 19 %, Heeros 13 %, Finago ecom 6 %, Finago solo 6 % sekä Asteri 6 %, ja 25 %:lla tilitoimistoista ohjelmaa ei ole mainittu nettisivuilla. Tikon-ohjelmisto on poistumassa käytöstä (Finago 2020a). (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Käytetyimmät tilitoimistojen taloushallinnon ohjelmat alueella prosentteina

3.4 Visma-taloushallinto-ohjelman ominaisuudet

Tarkastelen ohjelmien ominaisuuksia ja hyötyjä asiakkaalle palvelussa. Sähköinen taloushallinnon ohjelma Visma Fivaldi on pilvipalvelu, jossa on automatisoidut taloushallinnon prosessit. Sillä voidaan toteuttaa perinteinen kirjanpito ja myös asiakkaiden sähköinen taloushallinto tarpeiden mukaan. Ohjelmaa voivat käyttää tilitoimistojen lisäksi yritykset, oppilaitokset ja taloushallinnon ulkoistajat sekä isännöintitoimistot. (Visma 2020a.)

Tilitoimisto voi jakaa ohjelman käytön asiakkaan kanssa ohjelmiston sivujen kautta esimerkiksi tilitoimisto voi hoitaa asiakasyrityksen kirjanpidon, palkanlaskennan ja tilinpäätöksen. Yritys voi huolehtia itse myyntilaskutuksen sekä käsitellä ostolaskut (Visma 2020b).

Ohjelmassa tehdyt laskut voi lähettää suoraan asiakkaalle verkkolaskuina, sähköpostilla tai tulostuspalvelun kautta tai tulostaa itse. Tämän jälkeen ne siirtyvät kirjanpitoon ja myyntireskontraan, joka mahdollistaa ajantasaisen seurannan ja raportit. Ohjelmaan voi lisätä sopimuslaskutuksen, jolla voi laskuttaa säännöllisesti toistuvia laskutettavia tarpeiden mukaan. (Visma 2020c.)

Ostolaskut voi käsitellä täysin sähköisesti verkkolaskuina, skannauspalvelulla tai käsin tallennettuna. Tarkastus- ja hyväksyntäprosessin jälkeen ostolaskut kirjautuvat kirjanpitoon ja ostoreskontraan tiliointiehtotustoimintoa hyödyntäen, josta

laskut voidaan maksaa Fivaldin Pankkiyhteydellä. Laskun kierrätysjärjestelmässä on myös sähköposti- ja tekstiviestimuistutukset, sekä laskujen hyväksymiset voidaan suorittaa mobiililaitteella tai tabletilla. (Visma 2020d.)

Ohjelmiston varastotapahtumat muodostuvat suoraan tilausten käsittelystä, jolloin laskutuksen yhteydessä tuotteet vähentyvät varastosta. Sarjanumeroseurantaa voidaan käyttää tuotteilla ja varaston välisiä siirtoja voi tehdä. Inventointi voidaan tehdä osissa ilman, että muu toiminta häiriintyy. Excel-aineistosta varastosaldot voidaan siirtää tarvittaessa ohjelmiston varastonhallintaan tai tehdä toimittajakohtaiset hinnastot. Suoraan myyntitilauksesta voi muodostaa ostotilauksen tai määritellystä tarpeesta. Varastosaldot ovat myös raportoinnissa reaaliajassa. (Visma 2020e.)

Palkkojen laskentaohjelmalla voidaan tehdä palkkojen laskeminen, maksaminen ja viranomaisilmoitukset täysin sähköisesti. Työntekijälle palkkalaskelmat voi lähettää verkkopalkkana, postitse tai tulostuspalvelua hyödyntäen. Palkanmaksu onnistuu suoraan ohjelmasta, jonka jälkeen ne kirjautuvat suoraan kirjanpitoon, raportteihin ja tulorekisteri-ilmoituksille. Verohallintoon, vakuutusyhtiöille ja työttömyysvakuutusrahastolle ilmoitusten toimitus onnistuu suoraan ohjelmasta. Ohjelmalla voi myös laskea ja tilittää ulosotot, keskiansiot, seurantakohteittain palkka- ja lomapalkkavaraukset kuukausittain. Palkkatapahtumia voi tuoda suoraan Excelistä ja verottajalta siirtää verokortit ja niiden numerot. (Visma 2020f.)

Lisätuotteena ohjelmalle on Visma Entry -työajanseuranta, johon työtunnit voidaan kirjata eri projekteille, toimipisteille tai asiakkaille kohdistuen reaaliaikaisesti. Kun työaikakirjaukset hyväksytään, ne siirtyvät suoraan palkanlaskentaan. Ohjelmaa voidaan käyttää mobiililaitteilla. (Visma 2020g.)

Toisena lisätuotteena on Visma.net Expençe, jolla voi käsitellä matka- ja kululaskut helposti puhelimella, tietokoneella tai tabletilla internetin välityksellä. Puhelimeen voi ladata oman sovelluksen tai käyttää web-käyttöliittymää ohjelman käyttöä varten, jossa voi hyväksyä ja syöttää laskuja. (Visma 2020h.) Laskujen syöttö tapahtuu puhelimella ottamalla kuva kuitista sovelluksessa (Visma 2020i).

Kolmas lisätuote on Visma Financial Solution Oy:n huomautus- ja perintäpalvelu, jonka etuna on siirtää myyntilaskut suoraan perintäyhtiölle. Perintäyhtiö lähettää

maksumuistutukset ja perintäkirjeet perittäväälle automaattisesti. Perityt suoritukset tilitetään asiakkaalle viiteaineiston kera, jonka jälkeen avoimet myyntilaskut päivittyvät automaattisesti kirjanpidossa. Perintäpalveluun ei tarvitse tehdä minäänlaista sopimusta ja siihen ei tarvitse sitoutua eikä siitä tule erillistä vuosimaksua. (Visma 2020j.)

3.5 Procounor- taloushallinto-ohjelman ominaisuudet

Procounor Taloushallinto -ohjelmalla voi luoda täysin sähköisen taloushallinnon ja se sopii yrityksille ja tilitoimistoille sekä yhteiskäyttöön tilitoimiston asiakasyrityksen kanssa sillä ohjelma toimii pilvipalveluna. Palvelun tarjoajan sivuilla on esimerkki, miten työn jakoa voidaan yhteiskäytössä tehdä. Molemmilla yrityksillä on omat käyttäjätunnukset palveluun. (Finago 2020b.)

Joustava työnjako voidaan tilitoimiston kanssa toteuttaa siten esimerkiksi, että asiakasyritys ylläpitää myyntien tuoterekisteriä ja asiakasrekisteriä sekä laatii myyntilaskut. Tilitoimisto ylläpitää oletustiliöintejä kirjanpidossa asiakkaille ja tuotteille sekä tarkistaa myyntien kirjanpidon, reskontran, jotka ovat siirtyneet sinne automaattisesti kirjanpitoon myyntilaskuja tehdessä. Ostolaskujen käsittelyssä asiakasyritys vastaanottaa, hyväksyy ja maksaa ostolaskut sähköisesti sekä huolehtii ostojen tuote- ja toimittajarekisteristä. Tilitoimisto tarkistaa automaattisesti kirjanpitoon siirtyneet ostolaskujen eli ostojen kirjanpidon ja ylläpitää tuotteiden sekä toimittajien oletustiliöintejä. Matka- ja kululaskujen käsittelyssä asiakasyritys huolehtii ja ylläpitää henkilörekisteriä sekä hyväksyy ja maksaa matkalaskut. Asiakasyrityksen henkilökunta laatii esimerkiksi puhelimesta olevalla sovelluksella omat kulu- ja matkalaskut. Laskujen hyväksynnän jälkeen tilitoimisto tarkistaa automaattisesti kirjanpitoon siirtyneiden laskujen kirjanpidon. Palkanlaskennassa asiakasyrityksen tehtävänä on ilmoittaa palkanlaskennan perusteet ja huolehtia palkkojen maksamisesta, joka onnistuu sähköisesti. Tilitoimiston tehtävänä on laskea ja lähettää palkat sekä seurata lomapäivien kertymistä sekä lomapalkkavarauksia. Tilitoimisto laatii ja lähettää sähköisesti ohjelmalla kuukausittaiset ja vuosittaiset viranomaisilmoitukset sekä eläkevakuutusilmoitukset. Kuukausittain tilitoimisto täsmäyttää kirjanpidon laatii ja lähettää ALV-ilmoitukset sekä sulkee seurantajaksot. Vuosittain tilitoimisto laatii tase- kirjan ja tilinpäätöksen, sulkee

tilikauden sekä laatii vuosittaisen veroilmoituksen. Nämä kaikki tapahtuvat sähköisesti ohjelmalla, joten asiakas saa aina ajantasaista seuranta tietoa. (Finago 2020c.)

Procountorilla on myös lisäpalveluja, joita voi tarvittaessa ostaa. Procoutor API ja integraatiolla voi siirtää toisesta ohjelmasta tietoa Procountoriin. Finago Allekirjoituspalvelu on lisäpalvelu, jolla voi sähköisesti allekirjoittaa pöytäkirjoja ja sopimuksia. Töiden laskutus on tuntitöiden laskutuspalvelu. Joukkolaskutuspalvelulla voi laskuttaa säännöllisin väliajoin toistuvia laskutettavia. Sopimuslaskutus palvelulla voi laskuttaa asiakkaita säännöllisin väliajoin tuotteita tai palveluita, jos hinnat ja määrät vaihtelevat. Automaattisiirtoliittymällä voi laskuaineiston siirtää toisesta ohjelmasta Procountoriin. Varastonhallinta on työkalu varastotapahtumien seurantaan. Eurocard- liittymällä voi luottokorttitapahtumat saada suoraan kululaskuille, jolloin se tehostaa matka- ja kululaskujen käsittelyä. Dimensiokoh- taisella käyttöoikeusrajaustoiminnolla voi rajata käyttöoikeuksia valituille nimikkeille tai dimensioille. (Finago 2020d.)

Muita yritysasiakkaita hyödyttäviä tuotteita on Finago solo, joka on sähköinen laskutus- ja kirjanpito-ohjelma pienyritykselle. Se on suunnattu pienille osakeyhtiöille, toiminimelle ja ammatinharjoittajalle. (Finago 2020e.) Finago Ecom on toiminnanohjausjärjestelmä ja se on suunnattu talotekniikan alalle. Ecom Jet tai Ecom - toiminnanohjaus ja laskutusohjelma soveltuu esimerkiksi LVI-, sähkö, rakennus-, maarakennusyrityksille ja asennusliikkeille sekä lukkoliikkeille. Ecomwebi sovelluksella työntekijä voi ilmoittaa sähköisesti laskutettavan työn kohteesta työn loputtua puhelimella heti hyväksyttäväksi. (Finago 2020f.) Finago Sopimuskone on sopimuksen laadintapalvelu, jonka tarkoitus on nopeuttaa sopimusten laadintaa valmiilla pikavalinnoilla ja sopimusten tekemistä sähköisellä allekirjoituskutsulla (Finago 2020g). Procountoriin on myös integroitu huomautus ja perintäpalvelu Visma Duetton Oy:n, Ropo Capitalin ja Svea Ekonimin kanssa, jonka käyttöönotto on ilmainen. Asiakkaalle suoritukset tilitetään viiteaineiston kera. (Finago 2020h.) Yrityksellä on mahdollisuus hakea myös Procountorin kautta rahoitusta, joita ovat kassaturva tai yrityslainaa 100 000 euroon saakka. Kassaturvalla voi rahoittaa myyntisaatavat, jolloin myynnistä tulee rahat välittömästi tilille. Myyntisaatavien rahoitusta myöntää Procountorin kumppanit PURO

Finance Oy, Svea, AREX ja Ropo Capital. Yrityslainaa myöntää Qred. (Finago 2020i.)

3.6 Taloushallinto-ohjelmiston Heeros-sovellukset

Ohjelmistona Heeros on selaimella toimiva moduulipohjainen ohjelmisto, jossa on jaoteltu eri taloushallinnon prosesseihin sovelluksia. Asiakas voi siten valita tarpeidensa mukaan ne sovellukset, joita tarvitsee ja tarvittaessa lisätä niitä myöhemmin. (Heeros 2020a.) Heerosta voi käyttää yritys yhteistyössä tilitoimiston kanssa, jolloin molemmilla on samat työkalut ja näkymät käytettävänä (Heeros 2020b).

Heeros tuoteperheeseen kuuluu erilaisia sovelluksia. Osto- ja matkalaskut -Circulassa voi tarpeen mukaan kierrättää laskut sähköisessä tarkastuskierrossa, jossa ne tiliöidään valmiiksi ja siirtää sen jälkeen ulkoiseen ostoreskontraan maksettavaksi. Toisena vaihtoehtona on käsitellä laskut kokonaan maksuun saakka Circulassa. Ohjelmaan siirtyy automaattisesti kaikki verkkolaskut, mutta jos laskut tulevat sähköpostilla tai postissa, ne täytyy siirtää ohjelmaan Heerosin pääkäyttäjäpalvelua tai Heeros eTosite ja Identaa avulla. Matkalaskut voi luoda mobiiliversiolla järjestelmään ja ohjelman ominaisuuksina on automaattinen kilometrikorvaus- ja päivärahalaskenta sekä verottomat matkakorvaukset välittyvät automaattisesti tulorekisteriin. (Heeros 2020c.) Heeros ostolaskut ominaisuutena on automaattiset tiliöinnit (Heeros 2020d).

Myyntilaskut – Vendalla voi luoda ja lähettää, käsitellä myyntilaskuja ja maksukehotuksia suoraan ohjelmasta tai toisena vaihtoehtona siirtää ne ulkoiseen myyntireskontraan. Myyntilaskut voi lähettää sähköisessä tai paperisessa muodossa, mutta maksukehotukset tulee postittaa paperisena. Pankista saadulla viiteaineistolla kohdistetaan myyntireskontrassa suorituksen avoimiin laskuihin tai kirjaten tiliotteelta, jonka jälkeen ne voidaan siirtää kirjanpitoon tai ulkoiseen kirjanpito-ohjelmaan. Laskut arkistoituvat automaattisesti Admina arkistoon, josta niitä voi myöhemmin tarkastella. Laskutus on myös mahdollista hoitaa seitsemällä kielellä. Ominaisuuksina on myös erilaiset laskupohjat ja liitteiden lisääminen sekä massalaskutustoiminto. Lisäksi maksukehotukset on mahdollista liittää automaattisesti kolmeen perintätoimistoon. (Heeros 2020e.)

Arkistointi -Admina on sähköinen arkisto, jossa on erilliset tosite-, raportti- ja asiakirja-arkistot. Arkistoon voidaan siirtää myös muista järjestelmistä dokumentteja erilaisissa muodoissa sekä hakea dokumentteja tekstihaulla. Lisäksi asiakirjoille voi itse luoda pää- ja alajaotteluita sekä asiakirjat voi linkittää muihin järjestelmiin. Käyttö oikeuksia voi myös rajata ja arkistosta saa ilmoituksen sähköpostiin uusista tallennuksista. (Heeros 2020f.)

Kirjanpidon ominaisuuksia on automaattinen esitiliöinti ja tiliotekirjanpito sekä raportoinnissa voi apuna hyödyntää kustannuspaikka- ja seurantakohteita tai laskutusreskontraa. Laskutusreskontrasta saa automaattisesti tase-erittelyn. Automaattivienneillä voi laskentakohteesta toiselle vyöryttää saldoja, laskea palkkojen sivukuluja ja lomapalkkavarauksia, kirjata myyntien ja ostojen suhteen muutoksia varastoon, laskea verot ja jokaiselle kuukaudelle jaksottaa menojäännöspoistot. Marginaaliverolaskennalla automatisoidaan kausikohtainen tapahtumien käsittely, jolloin pääsee kirjaamaan marginaaliveron alaiset ostot ja myynnit suoraan marginaaliverotilille. Automaattinen toiminto on myös voittomarginaalin laskentaan ja seurantaan. Uutena ominaisuutena on tulossa automaattinen veroilmoitusten lähetys. (Heeros 2020g.)

E-Palkat palkanlaskenta on ohjelma, jolla voi laskea vaativia palkanlaskenta tehtäviä helpottavilla automaattitoiminnoilla sekä rajapinnat useisiin eri ohjelmistoihin. Palkkoihin on liitettävissä lisäominaisuus, jolla voi lähettää sähköisesti palkkalaskelmat suoraan palkansaajan verkkopankkiin. (Heeros 2020h.)

Ontime työaikaraportointi on pilvipalvelu ohjelma, jolla voidaan laatia raportteja työajoista. Henkilöstön tallentama tai leimaama työaika, poissaolot tai lomat siirtyvät sähköisesti hyväksymisprosessin jälkeen palkanlaskentaan. Ohjelma pystyy tulkitsemaan yli 50 erilaista työehtosopimusta ja paikallisesti sovitut tiedot. Ohjelma huomioi myös kustannuspaikkojen, projektien tai muiden laskentakustannuksien vaikutukset palkanlaskentaan ja kirjanpitoon. Sillä voi myös laskea tarvittavat lisät ja asiakasyrityksen tarpeen mukaan tarvittavat ominaisuudet. Työajan seurannassa helpottaa digitaalisuus raportoinnissa ja sillä voidaan seurata omaa liukuma- työaikapankkisaldoa. Työaika leimauksen voi tehdä puhelimella, jolloin työajan seuranta on reaaliaikaista. (Heeros 2020i.)

Heeros pankki on ohjelma, joka soveltuu kaikkien palkanlaskenta ohjelmien kanssa. Sillä on mahdollista maksaa kassamaksuja ja muita maksuja sekä talentaa viitemaksuja myyntireskontraan. Se antaa myös maksueräluettelonäkymän ja vaatii maksuliikennesopimuksen pankkien kanssa. (Heeros 2020j.) Skannaus Identa mahdollistaa digitaaliseen muotoon saattamisen paperilaskuille, joita ohjelma tulkitsee. Se tulkitsee myös sähköpostiin saapuneita laskutiedostoja. Saman toimittajan laskut se tunnistaa automaattisesti profiloinnin avulla. (Heeros 2020k.)

Verkkolaskut-Link avulla voi lähettää sähköisessä muodossa olevia osto- ja myyntilaskuja. Sillä voi myös noutaa maksuerien palautteet, tiliotteet ja viiteaineistot pankista. Se avulla voi lähettää maksukehotuksia ja arkistoida dokumentit sähköiseen arkistoon. Lisäksi se toimii muiden ulkoisten järjestelmien kanssa. (Heeros 2020l.)

Heeros Mobiliin sovelluksella voi hyväksyä ja kierrättää ostolaskuja laskuja. Sovelluksella voi tehdä matkalaskuja sillä sovellus rekisteröi ajan ja matkan sekä laskee automaattisesti päivärahat ja matkakorvaukset. Matkalaskuun voi liittää kuitit muista matkan kuluista. Käteiskuitteja voi myös käsitellä eTositteella siten, että ottaa kuitista kuvan ja tositteen voi liittää esimerkiksi laskun liitteeksi. (Heeros 2020m.) Samaa sovellusta voi käyttää apuna myös sähköpostiin tulleiden laskujen siirtämisessä ostolaskujen kiertoon (Heeros 2020n).

Fuusor raportoinnilla voi luoda erilaisia raportteja ja analyyskejä automaattitoimintoa hyödyntäen. Raportteihin voi sisällyttää esimerkiksiilaskentaa, taulukoita, mittareita ja graafisia kuvaajia, joihin datan haku onnistuu myös muista tietolähteistä. Lisäksi ohjelmaa voi käyttää budjetoinnissa ja sillä voi tehdä osabudjetoiteja tai muita erilaisia budjettipohjia, joita on myös mahdollista automaattitoiminnolla koota kokonaisbudjeteiksi. Ohjelma toimii kaikilla päätelaitteilla, jopa puhelimella. (Heeros 2020o.)

4 PALVELUN LAADUN MITTAAMINEN

4.1 Palvelumuotoilu

Asiakaskokemuksen merkitys on kasvanut tämän päivän liiketoiminta ympäristössä, jolloin on ymmärrettävä syvällisesti asiakkaiden tarpeita. Palvelumuotoilua hyödynnetään koska yritykset toimivat jatkuvasti muuttuvassa liiketoimintaympäristössä ja asiakkaiden tarpeiden muutokset tapahtuvat nopeammin kuin aiemmin. Tämän vaatii yrityksiltä kykyä tunnistaa piileviä asiakastarpeita ja vastata niihin uusilla luovilla visioilla, joka vaatii yritykseltä uudenlaista aloitteellista ketterää lähestymistapaa. Palvelumuotoilun hyödyn saa parhaiten, kun se on otettu haltuun laajasti yrityksessä. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 218.)

Palvelumuotoilua voivat hyödyntää asiakaslähtöiset yritykset, johon perustuu yrityksen kehittämis- ja innovaatiotoiminta sekä päivittäinen palvelutuotanto. Palvelumuotoilun tarkoitus ei ole tuottaa pelkästään hyviä asiakaskokemuksia vaan myös saada koko yritys toimimaan asiakaslähtöisesti. (Forsberg ym. 2019, 166.)

Palvelumuotoilun kehittämisotteen lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tai ongelman empaattinen ymmärtäminen. Siinä hyödynnetään laadullisia menetelmiä, jotta saadaan kiinni todelliset käyttäjien ongelmat ja tarpeet. Laadullisia menetelmiä ovat mm. haastattelut, havainnointi tai luotaimet. (Forsberg ym. 2019, 51.)

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää yrityksen eritasoilla strategisella, systeemillä ja asiakasrajapinnan tasolla. Strategisella tasolla kehitetään palveluliiketoimintaa, asiakaskokemuksia sekä palvelutarjoaman visioita ja tavoitteita. Systemi tasolla kehitetään asiakaskokemuksen ja palveluiden standardeja, ohjeistuksia, työkaluja ja logiikkaa. Asiakasrajapinnan tasolla on yksityiskohtaisesti yksittäisiä palveluita sekä palveluntarjoajan vuorovaikutusta asiakaskokemuksen eri kosketuspisteissä. (Forsberg ym. 2019, 55-56.)

4.2 Asiakaskokemus palveluissa

Asiakaskokemus syntyy vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja se on lopputulos arvoketjusta, jonka läpi asiakas toimiessaan yrityksen kanssa kulkee (Gerdt & Korhonen 2016, luku 1). Asiakaskokemukseen vaikuttaa palvelutuotteiden

osalta esimerkiksi paikka, jossa palvelu tuotetaan, asiakaspalvelussa toimivan henkilön käyttäytyminen, pukeutuminen ja asenne sekä palvelun aikana tapahtuvat tausta prosessit (Ihamäki 2016).

Tilitoimistossa asiakkaita palvelee kirjanpitäjä, jonka tehtävänä on huolehtia asiakasyrityksen ulkoistetuista taloushallinnan tehtävistä. Työnvaatimuksena on myös asiakaspalvelu ja sillä on vaikutusta tilitoimiston palvelun laatuun sekä palveluiden myymiseen asiakaskokemuksen myötä. (Ammattinetti 2020.)

Kari Korkeakosken mukaan asiakaskokemus on asiakkaan muodostama käsitys yrityksestä, joka on syntynyt eri kosketuspisteissä kohdatessa yrityksessä. Kohtaamiset herättävät asiakkaassa tunteita yrityksestä uusien ja vanhojen mielikuvien perusteella. Kosketuspisteitä syntyy digitalisaation myötä enemmän ja niitä yrityksen ei ole mahdollista hallita, esimerkiksi keskustelupalstojen mielipiteistä aiheutuvat mielikuvat, jotka vaikuttavat brändin ja maineen mielikuviin. Ajatus yksinkertaistettuna voisi olla että, brändi antaa lupauksen ja asiakaskokemus lunastaa sekä henkilökokemus varmistaa sen. (Korkiakoski 2019, 19- 20.)

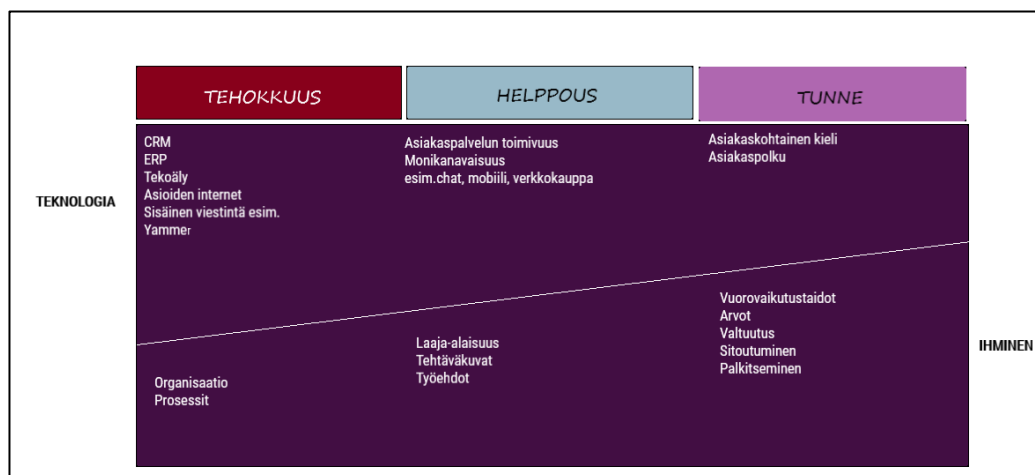
Korkeakosken mukaan hyvä asiakaskokemus muodostuu tehokkuudesta helpoudesta ja tunteesta. Tehokkuus tarkoittaa esim. toimivaa mobiiliverkkoa, tuotteiden saatavilla olemista, tuotteet lunastavat lupauksensa ja odotukset sekä asiakkaan tiedot ovat oikein. Helpous ilmenee siten, että yhteys yritykseen saadaan helposti, asioidessa ei tarvitse kertoa samoja asioita uudelleen ja vaihtaessa asiointikanavaa onnistuu se ongelmitta. Hyvät tunnekokemukset saavutetaan sillä, että asiakas tuntee, että hänestä ollaan kiinnostuneita ja tulee huomioiduksi henkilökohtaisesti sekä hänen odotuksensa ovat ylittyneet. (Korkiakoski 2019, 51.)

Asiakaskokemuksesta yhteensä kaksi kolmasosaa muodostuu tunteesta, joista ihmisten välisissä kohtaamisissa tunnekokemukset ovat voimakkaimpia. Sen vuoksi ihminen voi ainutlaatuisesti luoda onnistuneen kokemuksen tai myös tuhota sen. Tämän vuoksi asiakaspalvelijan täytyisi nähdä mikä on oman tehtävän osuus asiakkaan kulkemassa asiakaspolussa, jotta voisi välttää tuottamasta pettymyksiä. Huonosti toimiva tekniikkakin voi antaa huonoja tunnekokemuksia,

mutta ihmisten väliset tunnereaktiot ovat niitä voimakkaimpia. Toistaiseksi tekniikka ei vielä riittänyt korvaamaan ihmisten välistä vuoropuheluiden kirjoa. (Korkiakoski 2019, 53.)

Digiajan asiakaskokemusta kehittäessä on se jaettu neljään osa-alueeseen. Ensimmäisenä on palvelun nopeus, jolloin asiakas haluaa kaiken tapahtuvan nopeasti. Toisena on personointi, joka tarkoittaa, että asiakkaat haluavat henkilökohtaista palvelua. Kolmantena on käyttäjäystävällisyys, jolla tarkoitetaan helppoa ja intuitiivista kokemusta. Neljäntenä on kaikkia osa-alueita tukeva teknologiaympäristö. (Gerdt & Eskelinen 2018, 56.)

Kuviossa 8 on kuvattu elementit yrityksen oman strategian työvälineiksi, joilla voi tunnistaa pelkistettyjä visioita. Ensimmäinen on teknologiaintensiivinen, jossa panostetaan kaikkiin teknologian tuomiin mahdollisuuksiin kehittäessä asiakaskokemusta. Tällainen yritys toimii digitaalisessa ympäristössä hyödyntäen tekoälyä esimerkiksi asian käsittelyiden nopeuttamiseksi. Yrityksiä, joilla on käytössä kyseinen visio voi olla startup yritys, joka tuo uudenlaisia pankki- tai vakuutuspalveluita. (Korkiakoski 2019, 55-56.)



Kuvio 8. Yrityksen oman strategian mukaiset elementit (mukaillen Korkiakoski 2019, 54)

Toisena strategian työvälineenä on prosessikehittämisen visio, jossa haetaan ratkaisuja kaikkiin toiminnan osa-alueisiin. Vähittäiskauppa voisi käyttää kyseistä visiota. Työntekijöiltä tämä vaatii uusia ideoita asiakashallintaan ja vuoropuheluun

eri kanavissa. Kolmantena on ihmiskeskeinen visio, jossa ei ole välttämättä resursseja digitalisaatioon tai toimii pienellä alueella ja toiminta perustuu kontakteihin. Tämän tyyppistä visiota voivat käyttää kivijalkakonttorit. Tällöin panostetaan henkilökunnan asenteeseen ja osaamiseen sekä intohimoiseen asiakastyöhön. (Korkiakoski 2019, 55-56.)

4.3 Tilitoimistojen palveluissa arvon myyminen

Selvitäkseen haasteista tai kehittääkseen liiketoimintaa yritysasiakas ostaa ratkaisuja. Ratkaisuja yritys ei osta itsensä vuoksi vaan sen tuottaman arvon vuoksi. Palvelun myyjän tulisi tunnistaa millaista arvoa asiakas haluaa, jolloin hänen on tunnettava asiakasyrityksen liiketoimintaa, markkinatilannetta ja ansaintalogiikkaa. Myyjän tulisi ymmärtää myös, miten muodostaa arvoa asiakasyrityksen arvon muodostamisen prosessiin, jolloin asiakasyritys omassa liiketoiminnassaan menestyisi. (Hänti, Karisto-Mertanen & Kock 2016, 42.)

On tutkittu, että menestyvä myyjä kyselee paljon ja sen vuoksi hän pystyy selvittämään millaiset ovat asiakkaan tarpeet sekä valintakriteerit. Asiakasta täytyy osata kuunnella ennen kuin tarjotaan ratkaisua. Lisäksi oikeanlaisilla kysymyksillä voidaan saada nostettua asiakkaan tiedostamattomia tarpeita. (Hänti ym. 2016, 114.)

4.4 Tilitoimistopalveluiden laadun mittaaminen

Taloushallintoliitto on ohjeistanut tilitoimiston asiakkaita nettisivuillaan, kuinka tilitoimistojen palvelun laatua voisi mitata. Mittarit olisi hyvä olla käytössä heti palvelun käynnistämisvaiheessa. Taloushallinnon palvelukello voi toimia yksinkertaisempana mittarina, jonka avulla varmistetaan, että kaikki sovitut asiat tapahtuvat ajallaan. (Taloushallintoliitto 2020a.)

Ajantasaisuutta voi mitata sillä onko tilitoimisto toimittanut määrähetkeen mennessä palvelukellossa mainitut asiat. Helppokäyttöisyyttä voi mitata siten onko tilitoimiston sähköiset järjestelmät helppokäyttöisiä ja onko saadut raportit helpolukuisia, joista löytyvät olennaiset tiedot liiketoiminnan tuloksesta ja kehityk-

sestä. Nopeutta voidaan mitata siten että, lähetetäänkö myyntilaskut vuorokauden kuluessa laskutusluvan antamisesta. Automaattisuutta voi mitata esim. onko kuukausisopimukseen perustuvat laskut lähetetty sovittuun päivämäärään mennessä asiakkaalle. Tehokkuutta voi mitata sillä että, olisitko itse hoitanut työn nopeammin kuin tiloimisto. Täsmällisyyttä voi mitata siten että, onko kuukausittaiset ja vuosittaiset viranomaisilmoitukset lähetetty ja huolehdittu asiakkaan puolesta. Kehittyvää palvelua voi mitata siten että, onko keskeisistä epäkohtaisista seikoista raportoitu joita yrityksen johdon tulisi tietää ja onko niihin ehdotettu kehitys toimenpiteitä. (Taloushallintoliitto 2020a.)

4.5 Palvelutuotannon arvon mittaaminen

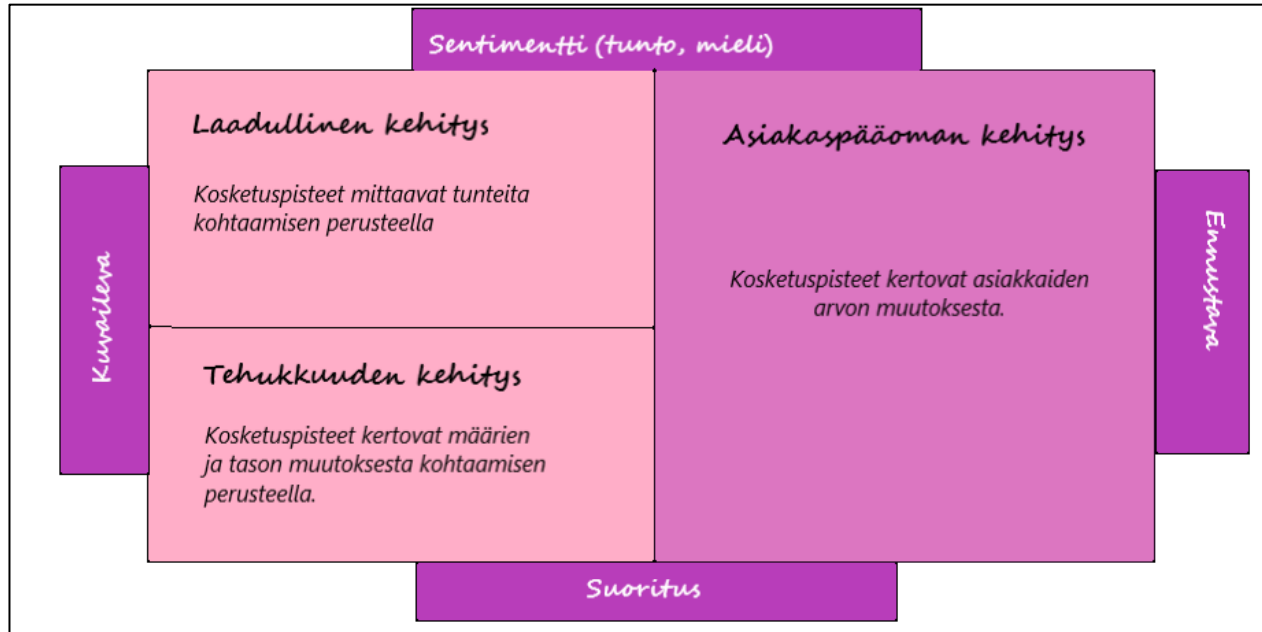
Perinteisesti palveluntuotannon mittausta tehdään asiakasrajapinnassa tyytyväisyyskyselyllä ja haastatteluilla, jolloin asiakas vastaa vain rajoitetun roolinsa mukaan kyselyyn. Parempi suoraviivaisempi tapa olisi kysyä asiakkaalta, mitkä ovat asioita, joita arvostaa ja pyytää sen jälkeen arvioimaan miten niissä on onnistuttu. (Jääskeläinen, Laihonen, Lönnqvist, Pekola, Sillanpää & Ukko 2013, 17.) Kysymyksien lisäksi olisi hyvä tarkkailla asiakkaan vastauksia ja etsiä asiakkaan saattomia viestejä, joista voi löytää tiedostamattomia tarpeita (Hänti ym. 2016, 114-115).

Jos mitataan palvelun tuotannon arvoa, olisi hyvä huomioida, että palvelua tuotetaan yhdessä eri toimijoiden kanssa. Palvelun onnistuminen ei ole kiinni vai yrityksen omasta suorituskyvystä vaan myös siitä, kuinka yhdessä tuotetaan hyvä asiakaskokemus. Kun mitataan palvelujärjestelmän suorituskykyä, olisi hyvä saada tietoa kolmesta näkökulmasta: 1) palvelun tuottajan yrityksen kyky saavuttaa omat tavoitteet, 2) palvelun tuotantoon osallistuvien toimijoiden yhteistyön onnistuminen, 3) kokonaisuutena täyttää asiakkaan tavoitteet ja odotukset. (Jääskeläinen ym. 2013, 18.)

4.6 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakaskokemuksen mittaamisessa olisi hyvä määritellä mitä varten tietoa kerätään. Tietoa voidaan kerätä esimerkiksi asiakkaiden kokemuksia ja laadullista tietoa varten sekä liiketoiminnan kehityksen ennustamiseksi asiakaskokemuksien

vaikutuksia. Kuviossa 9 on kuvattu lähtökohdat asiakaskokemuksen mittaamiselle, jossa ovat hyvän asiakaskokemuksen elementtien mittarit linjassa tehokkuus, helppous ja tunteet. (Korkiakoski 2019, 65-66.)



Kuvio 9. Asiakaskokemuksen elementtien mittarit (mukaiillen Korkiakoski 2019, 65)

Tehokkuutta, helppoutta ja tunnetta voidaan mitata 3D-mallin esimerkki kysymyksillä. Osa-alueena tehokkuutta voidaan mitata esimerkiksi internetin-palveluissa kysymällä nettiyhteyden nopeutta, toimivuutta, luotettavuutta ja verkon kattavuutta sekä liittymän datan käyttöominaisuuksia. Osa-alueena helppoutta voi mitata kysymällä esimerkiksi liittymän käyttöönotosta, laskutuksesta ja kuinka sujuvaa sekä helposti tavoitettavaa palvelu oli. Osa-alueena tunnetta voi mitata esimerkiksi saiko rahalle vastinetta, vastasiko palvelu mainoksen arvolupaukseen, kuinka asiat autoivat ongelman ratkaisussa ja oliko palveluultista toimintaa. (Korkiakoski 2019, 69.)

Asiakkaan kokemana tunteena tyytyväinen ja onnellinen ovat eniten arvoa tuottavia tunteita, jotka luovat asiakaspysyvyyttä. Palvelun tai tuotteen suosittelua edistäviä tunteita ovat huomioitu, arvostettu, luotettava ja turvallinen. Nämä luovat myös pitkäkestoista arvoa yritykselle. Lyhytkestoista arvoa tuottavat mielen-

kiintoa lisäävät tunteet, joita ovat kiinnostunut, tutkiva, energinen ja lempeä. Arvoa tuhoavia tunteita ovat turhautunut, stressaantunut, ärsyyntynyt, pettynyt ja tyytymätön. (Korkiakoski 2019, 70.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

5.1 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruumenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valitsin laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän, joka toteutetaan teemahaastattelulla. Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoite on saada henkilön kokemuksista kuvaa, jotka ovat hänelle merkityksellisiä ja tärkeitä (Vilkkä 2015, 82).

Tutkimuksen aineistojen keruumenetelmistä teemahaastattelu on käytetyimpiä ja se tarkoittaa laajaa asiakokonaisuutta, jossa kysymykset kohdistuvat ilmiön yksityiskohtaan. Teemahaastattelua käytetään parhaiten silloin kun ilmiötä ei vielä tunneta, jolloin haastattelun avulla pyritään saamaan vastauksia tutkittavaan ongelmaan kysymyksillä onkimalla. Kun haastattelu tehdään sähköpostilla, tulee haastattelussa tapahtua vuorovaikutusta molemmin puolin siten, että haastatteliija voi esittää tarkentavia kysymyksiä nousseista uusista asioista pitempi aikaisena sähköpostittelu kierroksena. (Kananen 2015,148.)

Teemahaastattelu voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna ja kysymykset tulisi esittää yleisistä kysymyksistä edeten tarkentaviin yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Siten pyritään löytämään tutkittavaan ilmiöön eri näkökulmia, jotta ilmiön tarkastelu ei ole yksipuolinen. Haastattelun logiikkana on, hitaasti edennettynä haastattelusta saadaan parempia vastauksia ja avoimilla kysymyksillä käyttämällä kysymyssanoja miksi, mitä ja kuinka saadaan selitetympiä vastauksia. (Kananen2015, 149-151.)

Valitsin aineiston keruumenetelmäksi teemahaastattelut, koska se on joustavampi ja odotan saavani erilaisia henkilökohtaisempia kokemuksia kuvaavaa tietoa. Haastattelun teemat valitsin sen mukaan, että ne antaisivat vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Laadin niistä hahmottamisen avuksi teemahaastattelun rungon (Liite 1), josta siirryin tekemään kysymyksiä haastattelulomakkeeseen (Liite 2).

Teemahaastattelussa haastattelen Meri-Lapin mikroyrityksien yrittäjiä, jotka hoitavat yrityksensä talousjohtamista ja joilla on ostettu ulkopuolisena palveluna tili-toimistopalveluita. Vastaajia ja yhteystietoja etsin Meri-Lapin palveluhakemiston

nettisivuilta siten, että jokaiselta kunnalta olisi tasapuolisesti vastaajia. Haastattelu kirjaamiseen hyvä tapa on käyttää haastattelussa nauhuria, jonka jälkeen haastattelu puretaan tekstimuotoon, jolloin sen kuuntelemiseen voidaan palata tarvittaessa (Kananen 2015,152).

Toteutan haastattelut yksilöhaastatteluna puhelimitse ja sähköpostin avulla. Haluan että haastateltava voi valita toteutetaanko haastattelu puhelimitse vai sähköpostilla vastauslomakkeella. Haastateltavat saavat etukäteen tutustua haastattelukysymyksiin ennen kuin haastattelu toteutetaan. Puhelimitse tehdyt haastattelun nauhoitetaan. Analysoin tutkimustulokset teorian ja tuloksien perusteella. Pyrin saamaan pää- ja alatutkimuskysymyksiin vastauksia, joista teen johtopäätöksiä.

5.2 Aineiston käsittelyvaiheet

Teemahaastatteluun saatiin kuusi Meri-Lapin yrittäjää puu-, sähkö-, rakennus-, puhdistus-, matkailu- ja hiusalan toimialoilta. Haastatteluvastaukset saatiin paperisena lomakevastauksena, joista kolme vastausta saatiin sähköpostilla.

Teemahaastattelujen lomakehaastattelujen aineistosta voidaan hakea vastauksia tutkimuskysymyksiin lukemalla aineistoja, jotka voidaan jatkojalostaa erivaiheilla litterointi, aineistojen yhteismitallistaminen, perehtyminen lukemalla, luokittelu ja tiivistäminen sekä lopuksi aineiston tulkinta. Litteroinnilla voidaan muuttaa äänitteet tekstimuotoon mahdollisimman sanatarkasti. (Kananen 2015, 160.)

Yhteismitallistamisella on tarkoitus saattaa erilaiset aineistot tekstimuotoon, jotta niitä voidaan käsitellä samalla analyysimenetelmällä. Aineistoja, jotka ovat suppeita ei tarvitse yhteismitallistaa, koska se on hallittavissa lukemalla (Kananen 2015, 162).

Haastattelu aineisto saatiin ainoastaan kirjallisessa muodossa ja puhelinhaastatteluja ei saatu yhtään. Lisäksi aineistoa oli vähän, joten käsittely vaiheessa siirryttiin suoraan useaan kertaan lukemalla aineiston perehtymiseen. Laadin tekstinkäsittely ohjelmalla taulukon johon kirjaan haastattelun vastaukset, jotta voin vertailla vastauksia. Jokaiselle vastaajalle teen omat sarakkeet, jotka nimeän yri-

tys1, yritys 2 ja yritys 3 ja niin edelleen. Tämän jälkeen siirryin aineiston tiivistämiseen, jossa pyrin löytämään oleelliset asiat ja kuvaamaan niitä termillä (Kananen 2015, 163). Tein ensin aineistolähtöisen analyysin, jossa segmentoin vastaukset omaan sarakkeeseen, jonka jälkeen tein teorialähtöisen analyysin omaan sarakkeeseen. Tarkastelen vastauksia aineistolähtöisesti ja teorian kautta.

5.3 Asiakkaan tarvitsemat ulkoistetut taloushallintopalvelut

Tällä hetkellä yritysten tarvitsemat tilitoimistopalvelut olivat yleisempiä kirjanpidon palveluita eli kirjanpidon peruspalveluita (Kuvio 2), joissa kolmella kuului palkanlaskenta ja yksi vastasi, että palkan maksun ja laskutuksen hoitaa itse. Yhteisiä taloushallinnon ohjelmia pilvipalveluna oli kahdella joista toisella oli vain kuukausittaisista raportoinnin etäseuraamista varten. Yksi antoi vastaukset koskien edellistä tilitoimistoa ja tällä hetkellä hoitaa kirjanpidon itse, kuitenkin suunnitelmissa olisi ostaa palvelu tulevaisuudessa tilitoimistolta. Edellisessä tilitoimistosta oli ostettu kirjanpidon peruspalvelut. Uusien palveluiden tarpeita koronavirus pandemia ei ollut tuonut neljälle vastaajista. Yhdelle vastaajista oli tilitoimisto tulostanut tuloslaskelman ja taseen avustushakemuksia varten. Toinen vastasi, että tositteiden vienti hoidettiin uudella tavalla.

”Koronan vaikutus ainoastaan paperisten tositteiden viennissä käytetään postilaatikkoon/ sähköpostia.”

5.4 Palvelun tuoma lisäarvo

Yritysten liiketoimintaan merkityksellistä hyötyä eli lisäarvoa tilitoimistopalveluista sai kolme vastaajista. Ajallista hyötyä sai yksi vastaajista siitä, ettei itse tarvitse hoitaa taloushallintoa niiltä osin kuin tilitoimisto hoitaa ja voi käyttää sen ajan toimintaansa. Toinen vastaajista myös sai hyödyn siitä, ettei itse tarvitse olla verotuksen tai taloushallinnon asiantuntija ja voi keskittyä yrityksen ydintoimintaan. Kolmas vastaajista vastasi saavansa merkityksellistä hyötyä, kun tilitoimiston kanssa käsitellään muutaman kerran vuodessa välitilinpäätös. Neljäs vastaajista ei saanut lisäarvoa, koska tilitoimiston henkilö tavoitettiin huonosti ja tarvittavia tietoja pyytäessä oli jouduttu odottamaan.

5.5 Kokemus palvelusta

Kuusi vastaajista kertoi kokemuksia siitä, mitkä tekijät tekevät tilitoimistopalveluista hyvän palvelun, joka auttaisi yritystä parhaiten. Yksi vastaajista kertoi kokevansa, että hyvän palvelun tekijänä on osaavat työntekijät, jotka tekevät virheitä vähän. Toinen vastaajista koki, että hyvän palvelun tekijänä on neuvonta. Kolmas koki sähköisten palveluiden tekevän palvelusta hyvän.

”Etätoiminnot ja että kaiken voi hoitaa sähköisesti. Papereja ja kuitteja ei toimitella.”

Neljäs vastasi että, palvelun tavoitettavuus, asiantunteva palvelu ja vastuunotto työstä siten, että ilmoittaa asioista hyvissä ajoin, jottei yritykselle koidu ongelmia. Viides vastasi, että erilaiset raportit tekevät tilitoimistopalvelusta hyvän. Kuudes vastasi tilitoimistopalveluista tekee hyvän, kun laskevat kuukausittain arvonlisäveron.

5.6 Palveluiden kehittäminen

Viisi vastaajista kertoi, millaista kehitystä tulevaisuudessa toivottiin tilitoimistopalveluilta. Yksi vastaajista vastasi, ettei ole tulevaisuuden osalta toiveita palveluihin. Toinen vastaajista kertoi, että on kiinnostunut ehkä kokeilemaan tulevaisuudessa sähköisiä kirjanpitolpalveluita. Kolmas vastaajista kaipasi enemmän oma-aloitteista neuvontaa.

”Enemmän neuvontaa ja vinkkejä, ilman että yritys osaa itse kysyä niitä.”

Neljäs vastaajista toivoi tulevaisuudessa saavansa tilitoimistopalveluissa ajantasaista tietoa ja vastuunottoa työstään.

”Ajantasaista tietoa. Hoitaisi asiakkaan asiat niin kuin omansa.”

Viides toivoisi tilitoimistopalveluilta tiheämpää raportointia ja vinkkejä.

”Tuloslaskelman tiheämpää läpikäymistä, esim. miten saisi kustannussäästöjä.”

5.7 Tutkimustulosten luotettavuus

Tutkimuksen tuloksissa luotettavuus voidaan todeta siten, että ne vastaavat tutkittavaa ilmiötä, miten tilitoimistopalveluita voitaisiin kehittää tulevaisuudessa hyvän asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. Siirrettävyys voidaan todeta sillä, että olen tutkimuksellani pyrkinyt ymmärtämään ilmiötä mistä muodostuu hyvä asiakaskokemus tilitoimistojen palveluissa ja pyrkinyt saamaan siihen vastauksia tutkimuksessa. Riippuvuus ja vahvistettavuus voidaan todentaa siten, että tulokset on johdettu kerätyistä aineistoista haastattelulomakkeilta, joiden tulkinnan voi tehdä samanlailla toinenkin. Vaikka tutkimukseen haastattelu vastauksia saatiin vain kuudelta haastateltavalta, voi tuloksista huomata, että samoja vastauksia saatiin usealta. Tuloksissa kylläntymispistettä on saavutettu eli saturaatio.

Validiteetti tutkimuksessa voidaan huomata toteutuvan siten, että olen tutkinut oikeita asioita. Tutkimuksen pysyvyyttä ei voi kuitenkaan pitää kovin pitkäksi aikaisena eli reliabiliteettia, koska tilanne voi ajan saatossa kehittyä uuteen suuntaan ja siten voidaan uudella tutkimuksella saada uusia tuloksia.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Meri-Lapin alueen tilitoimistopalveluita, joita ostavat yritykset halutessaan ulkoistaa taloushallintoansa. Tällä tutkimuksella oli tarkoitus selvittää alueen tilitoimistopalveluiden kehittämistarpeita asiakkaiden näkökulmasta. Palvelun laadun määrittelemisessä tärkein arvioija on asiakas, joka määrittelee, onko palvelu onnistunut, ja siihen vaikuttaa asiakkaan kokemus saadusta palvelusta (Korkiakoski 2019,19-20).

Ennen tutkimuksen aloitusta kartoitin tämänhetkisiä Meri-Lapin alueen yritysten toimialoja, jotta saisin käsityksen siitä, minkä kokoisia yrityksiä löytyy eniten ja millä toimialoilla yritykset toimivat, jotka mahdollisesti ostavat tilitoimistopalveluja. Tämän jälkeen kartoitin tilitoimistojen palveluvalikoimaa, jolla halusin saada käsityksen siitä, millaisia palveluita on jo tarjolla. Palveluvalikoimaa löytyi valtavasti. Havaita saattoi yhteenvedosta, että pienimmissä tilitoimistoissa palvelut olivat enemmän kirjanpidon peruspalveluita ja toimialakohtaista osaamista. Isommissa tilitoimistoissa oli enemmän lisäpalveluita, joita olivat erilaiset asiantuntijapalvelut ja jopa työntekijävuokrausta sekä koulutuspalveluita.

Teknologia on muuttanut tilitoimiston palveluita merkittävästi viime vuosina tuoden mukanaan etäyhteyksimahdollisuuden taloushallinto-ohjelmia pilvipalveluina ja ohjelmien yhteiskäytön asiakkaan kanssa, jolloin kirjanpito ja raportit ovat saatavilla reaaliajassa. Teknologian ja automaation tarkoitus on helpottaa sekä nopeuttaa taloushallinnon ohjelmissä prosesseja (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 15). Kuitenkin uusien ohjelmien ja tietotekniikan käyttäminen vaatii asiakkaaltakin tietoteknillistä osaamista, ja palveluissa ne voidaan kokea asiakaskohtaisesti eri tavalla (Gerdt & Eskelinen 2018, 56).

Käytetyimpien ohjelmistojen ominaisuuksien kartoituksessa selvisi, että toiset ohjelmat soveltuivat jollekin toimialalle paremmin. Procountorissa on ominaisuutena Ecom-toiminnanohjaus, joka soveltuu esimerkiksi rakennusalan yrityksille, joilla on työntekijöitä (Finago 2020f). Visma Fivaldi sopii kunnille ja jopa isännöintiin (Visma 2020a), sekä Heeros on jaettu eri sovelluksiin, joten se voidaan paremmin yhdistää osana toisiin ohjelmiin. Lisäksi Heeros käy kansainväliseen kaupankäyntiin, koska laskutus voidaan tehdä seitsemällä eri kielellä. (Heeros 2020e.)

Tutkimusaineiston keruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelut, koska tarkoitus oli saada tietoa tilitoimistojen asiakkaiden kokemuksista ja siten, haastattelu-
muotona teemahaastattelu oli sopivin vaihtoehto. Teemat valitsin siten, että sain tutkimuskysymyksiin vastauksia aloittaen yksinkertaisemmista kysymyksistä, jotta voisin tehdä tarkentavia lisäkysymyksiä seuraavalle kierrokselle tarvittaessa. Laadin haastattelusuunnitelman, jossa haastattelun toteutus tapahtuisi puhelimen haastatteluna tai sähköpostilomakkeella. Valitsin haastateltavat etukäteen siten, että kultakin paikkakunnalta olisi yhtä monta haastateltavaa yritystä eri toimialoilta.

Ongelmaksi kuitenkin muodostui jo heti ensimmäisten soittojen aikana se, että yrittäjät olivat kiireisiä. He eivät oikein aluksi ymmärtäneet opinnäytetyön aihetta ja mitä pyysin heiltä. Havaittiin, että useimmat eivät oikein osanneet sanoa, mitä tilitoimistopalveluja heillä oli käytössä, ja pyytämisen kyselyn vastaamiseen koettiin epämiellyttävänä asiana. Ennen kuin useimmat ehtivät kieltäytyä, sain lähettää tiedot opinnäytetyöstäni ja haastattelulomakkeen sähköpostilla. Kun haastatteluvastauksia oli todella vaikea saada, tein Facebookiin omaan profiiliin videon, jolla pyrin saamaan Meri-Lapin alueen yrittäjiä osallistumaan omasta tahdosta haastatteluuni. Kävin tilaisuuden tullessa paikan päällä kolmessa yrityksessä ja pyysin saada haastatella tai jättää haastattelulomakkeen ja tiedot opinnäytetyöstäni kirjeenä. Lopulta kuusi rohkeaa yrittäjää uskalsi vastata haastatteluuni, joiden vastauksia sain sähköpostilla ja paperisella lomakkeella.

Tällä hetkellä Meri-Lapin alueella vastanneilla yrityksillä oli tai oli ollut ostettuina ulkoistettuja taloushallintopalveluita tilitoimistoilta, joita kaikilla oli kirjanpidon peruspalvelut, joka sisältää yrityksen kirjanpidon ja tilinpäätöksen tekemisen. Kahdella vastaajista oli palkanlaskenta myös ostettu tilitoimistolta. Yhteinen taloushallinto-ohjelma pilvipalveluna oli kahdella vastaajista käytössä, mutta täysin sähköiset palvelut olivat vain yhdellä käytössä.

Koronaviruspandemia ei ollut tuonut uusia lisäpalveluiden tarpeita varsinaisesti. Yhdelle vastaajista se näkyi tuloslaskelman ja taseen tulostamisena avustushakemusta varten, ja toiselle vastaajista viruksen leviämisen ennaltaehkäisemiseksi tositteet toimitettiin postilaatikkoon tai sähköpostilla.

Meri-Lapin alueen yritysten tarvitsemat palvelut ovat kirjanpidon peruspalveluita, joka antaa hyötyä yritysten liiketoiminnalle asiantuntijaosaamisella ja palvelun ulkoistamisella säästämällä siten aikaa varsinaiseen yrityksen toimintaan. Asiakaskokemuksen näkökulmasta palvelu tuo helpoutta ja nopeuttaa asioiden hoitamista (Korkiakoski 2019, 51).

Tutkijan näkökulmasta tilitoimistojen palveluissa on tarpeellista kehittää asiakkaiden taloushallinnon osaamista, jotta asiakkaat ymmärtävät, mitä palveluita ovat ostaneet. Siten asiakkaiden ja tilitoimistojen yhteistyö helpottuisi, kun suunnitellaan asiakkaalle tarvittavaa palvelua sekä puhuttaisiin yhteistä kieltä. Kiireisille yrittäjille taloushallinnon osaamista kehittävä informaatio olisi hyvä olla vaikka lyhyenä uutistiedotteena tai videona, vaikka sähköpostiin tai tilitoimiston kotisivuilla tai sosiaalisen median eri kanavissa, jotta he saavat ydintiedon helposti ja nopeasti.

Yhteenvetona kokemukset siitä mitkä tekijät tekevät palvelusta hyvän, olivat vastuuntuntoiset asiantuntevat työntekijät, joilta saa asiantuntijaneuvoja, sekä pilvipalveluna toimiva taloushallinto-ohjelma, joka helpottaa ja nopeuttaa asioiden hoitamista. Tulevaisuudessa toivottiin palveluilta ajantasaista tietoa taloushallinnon asioista, vastuuntuntoista palvelua ja oma-aloitteista neuvontaa, vinkkejä sekä sähköisiä palveluita.

Tutkijan näkökulmasta kehitysehdotuksina on, että työntekijöiden osaamisen voisi saavuttaa tarvittavilla koulutuksilla ja ajantasaiset talouden tiedot reaaliaikaisella kirjanpidolla, jolloin parhaiten tavoitteeseen pääsisi pilvipalveluna toimivilla taloushallinto-ohjelmilla. Siten tositteet ja laskutus kulkee sähköisesti automaattisesti hyödyntäen, joka nopeuttaa prosesseja. Ohjelmien toimialakohtaisia toimintojen hyötyjä olisi hyvä tilitoimiston markkinoida asiakkaille, koska itseopiskeluna ominaisuudet ohjelmistojen sivuilta vaatii aikaa ja vaivaa. Ohjelmistojen ominaisuudet voivat jäädä huomaamatta, ja siten asiakas ei osaa tarvita niitä (Korkiakoski 2019, 19-20).

Asiakaskokemuksen näkökulmasta tarkasteltuna vastaukset osoittivat, millaista arvoa tämänhetkisille palveluille vastaajien tunteet antoivat. Yksi vastaajista oli tyytyväinen kertoen, ettei ole kehitettävää palveluille, joka antaa pitkäkestoista arvoa palvelulle. Toinen vastaajista vastasi olevansa kiinnostunut sähköisestä

kirjanpidosta, joka antaa palvelulleen lyhytkestoista arvoa. Lopuilla vastaajista oli enemmän toiveita tilitoimistopalveluiden kehittämisestä, joista löytyi tunteina turhautuminen ja pettymys. Ne olivat palvelun arvoa tuhoavia tunteita. (Ks. Korkiakoski 2019, 70.)

Tutkijan näkökulmasta tilitoimistoyrityksessä palvelun laatua olisi hyvä mitata esimerkiksi taloushallintoliiton palvelunlaadun mittaamisesimerkin mukaan (ks. Taloushallintoliitto 2020a). Tilitoimistojen palveluissa asiakaskokemusta voitaisiin parantaa hyödyntämällä palvelumuotoilua, jolla voidaan suunnitellusti ottaa huomioon päivittäin eri asiakaskosketuspinoilla asiakkaiden piileviä tarpeita (Forsberg ym. 2019, 218 Korkiakoski 2019, 69). Asia olisi hyvä tuoda esille työntekijöille, miksi se on osa tärkeää toimintaa, ja samalla työntekijä saa tietoa siitä, millaista arvoa asiakas haluaa palvelulta, ja osaa auttaa asiakasta siten paremmin. Myös ihmisten välisessä kohtaamisessa asiakasrajapinnassa asiakkaan kanssa keskustelun yhteydessä voisi tiedustella, onko suoriuduttu hyvin ja onko esimerkiksi yhteiskäytössä olevat ohjelmat olleet helppokäyttöisiä sekä olisiko toiveita, miten voisi jatkossa auttaa paremmin (Jääskeläinen ym. 2013, 17-18). Siten asiakas voisi tuntea, että hänestä ollaan kiinnostuneita, ja se voisi lisätä hyviä tunnekokemuksia palvelusta (Korkiakoski 2019, 51).

Opinnäytetyönä tämä tutkimus oli mielenkiintoinen, ja teorian löytäminen oli oma haasteensa, koska sain idean melko myöhään. Sen vuoksi asian rajaaminen vei aikansa. Suurin yllätys tutkimusta tehdessä oli haastateltavien saaminen ja se, kuinka epämiellyttäväksi aihe ja itse haastatteluun eli ”kyselyyn” vastaaminen koettiin.

Opinnäytetyötä tehdessä opin palvelumuotoilun ja asiakaskokemuksen tärkeyden tilitoimistopalveluissa. Opettavaista oli myös se, että tällainen tutkimus vaatii hienotunteista lähestymistä ja luottamusta haastateltavilta sekä reagointiaikaa vastausten antamiseen, jotta voi saada tehdyksi aiheeseen liittyvän tutkimuksen.

Meri-Lapin alueella on hyvin laaja valikoima kokonaisuudessaan erilaisia tilitoimistopalveluita ja pilvipalveluina toimivia taloushallinnon ohjelmia sekä asiantuntijapalveluita. Haastatteluvastauksista selvisi, ettei palveluiden valikoiman laajuus ja ohjelmien ominaisuuksien hyödyt ole tietona välittynyt asiakkaille.

Opinnäytetyötäni voi käyttää hyödyksi tilitoimistojen palveluiden kehittämisen suunnittelussa. Ehdotukseni jatkotutkimuksien tekemiselle on, että jatkotutkimuksia voisi tehdä tilitoimiston palveluiden markkinoinnin kehittämisestä ja tilitoimistojen asiakaskoulutuksista.

LÄHTEET

Accounttor 2020a. Laki- ja veroneuvonta. Talouspalvelut. Viitattu 15.9.2020 <https://www.accountor.com/fi/finland/palvelu/lakipalvelut>.

Accounttor 2020b. Talousneuvonta. Talouspalvelut. Viitattu 15.9.2020 <https://www.accountor.com/fi/finland/palvelu/talouskunto>.

Accounttor 2020c. In- house-taloushenkilö. Talouspalvelut. Viitattu 15.9.2020 <https://www.accountor.com/fi/finland/palvelu/vuokratalouspaallikko>.

Accounttor 2020d. HR-palvelut. Viitattu 15.9.2020 <https://www.accountor.com/fi/finland/hr-palvelut-ja-jarjestelmaratkaisut>.

Ammattinetti 2020. Kirjanpitäjä. Ammatit. Viitattu 20.9.2020 http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/19/2/318_ammatti.

EWAN 2020. Palvelut. Viitattu 15.9.2020 <http://www.ewan.fi/fi/Palvelut.html>.

Finago 2020a. Tikon. Tuotteet. Viitattu 16.9.2020 <https://finago.com/fi/tuotteet/tikon/>.

Finago 2020b. Procounor. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://finago.com/fi/tuotteet/procounor/>.

Finago 2020c. Yhteistyö tilitoimistojen kanssa. Yrityksille. Viitattu 17.9.2020 <https://finago.com/fi/yrityksille/yhteistyo-tilitoimisto/>.

Finago 2020d. Lisäpalvelut. Tuotteet. Procounor. Viitattu 17.9.2020 <https://finago.com/fi/tuotteet/procounor/lisapalvelut/>.

Finago 2020e. Finago Solo. Tuotteet. Procounor. Viitattu 17.9.2020 <https://finago.com/fi/tuotteet/laskutusohjelma-pienyryykselle-verkossa/>.

Finago 2020f. Finago Ecom. Tuotteet. Procounor. Viitattu 17.9.2020 <https://finago.com/fi/tuotteet/finago-ecom/>.

Finago 2020g. Finago Sopimukone. Tuotteet. Procounor. Viitattu 17.9.2020 <https://finago.com/fi/tuotteet/finago-sopimuskone/>.

Finago 2020h. Sähköinen perintä. Tuotteet. Procounor. Viitattu 18.9.2020 <https://finago.com/fi/tuotteet/procounor/perinta/>.

Finago 2020i. Rahoitus. Tuotteet. Procounor. Viitattu 18.9.2020 <https://finago.com/fi/tuotteet/procounor/rahoitus/>.

Forsberg, S., Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Viitattu 28.10.2020 <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ez.lapinamk.fi> Alma Talent Bisneskirjasto.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Helsinki: Talentum. E-kirja. Viitattu 19.9.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Talentum verkkokirjahylly.

Gerdt, B. & Korhonen, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Helsinki: Talentum. E-kirja. Viitattu 19.9.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Talentum verkkokirjahylly.

Heeros 2020a. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/>.

Heeros 2020b. Taloushallintoa yhteistyössä tilitoimiston kanssa. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/taloushallinto-hoituu-heeros-tilitoimistokumppanin-avulla/>.

Heeros 2020c. Osto- ja matkalaskut Circula. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/circula-ostolaskujen-kierratys/>.

Heeros 2020d. Ostolaskut. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/heeros-ostolaskut/>.

Heeros 2020e. Myyntilaskut-luonti, lähetys ja myyntireskontra. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/venda-laskutusohjelma/>.

Heeros 2020f. Admina sähköinen arkistointi. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/admina-sahkoinen-arkistointi/>.

Heeros 2020g. Kirjanpito. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/kirjanpito-ohjelma/>.

Heeros 2020h. EPalkat-palkanlaskenta. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/epalkat-palkanlaskenta/>.

Heeros 2020i. Ontime työaika raportointi. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/ontime-tyoaikaraportointi/>.

Heeros 2020j. Heeros pankki. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/heeros-pankki/>.

Heeros 2020k. Skannaus identa. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/identa-ostolaskujen-skannaus/>.

Heeros 2020l. Link- verkkolasku. Tuotteet. Viitattu 17.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/link-verkkolasku/>.

Heeros 2020m. Mobiiliratkaisu. Tuotteet. Viitattu 18.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/mobiiliratkaisu/>.

Heeros 2020n. eTosite. Tuotteet. Viitattu 18.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/etosite/>.

Heeros 2020o. Fuusor raportointi. Tuotteet. Viitattu 18.9.2020 <https://www.heeros.com/tuotteet/heeros-fuusor-raportointi/>.

Hänti, S., Karisto-Mertanen, L. & Kock, H. 2016. Oivaltava myyntityö: asiakasna organisaatio. Helsinki: Edita. E-kirja. Viitattu 20.9.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Ihamäki, H. 2016. Palvelumuotoilu työkaluna erinomaisen asiakaskokemuksen rakentamisessa. Sytyke 25.3.2016. Viitattu 19.9.2020 <http://www.sytyke.org/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu-tyokaluna-erinomaisen-asiakaskokemuksen-rakentamisessa/>.

Jyväskylän yliopisto 2020. Yrityksillä tiukkaa COVID-19 puristuksessa- monen toimintatavat muuttuivat. Tutkimusuutiset 6.5.2020. Viitattu 22.8.2020 <https://www.jyu.fi/fi/ajankohtaista/arkisto/2020/05/yrityksilla-tiukkaa-covid-19-puristuksessa-monen-toimintatavat-muuttuivat>.

Jääskeläinen, A., Laihonen, H., Lönnqvist, A., Pekola, S., Sillanpää, V. & Ukko, J. 2013. Arvoa palvelutuotannon mittareista. Tampere: Juvenes Print. Pdf. Viitattu 19.9.2020 https://www.lut.fi/documents/10633/30059/LSI_Arvoa_palvelutuotannon_mittareista/d644d35f-e0e3-4ad1-bf77-0163e969265e.

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto: automaation aika. Helsinki: Talentum. E-kirja. Viitattu 7.9.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/AlmaTalentverkkokirjahylly>.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Viitattu 26.10.2020 <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ez.lapinamk.fi> Alma Talent Bisneskirjasto.

Lahtinen, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Talentum. E-kirja. Viitattu 7.9.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/AlmaTalentverkkokirjahylly>.

Lehtomäki, H. 2018. Taloushallintoalan tulevaisuus-Muuttaako tilitoimisto etelään? Tilitoimistossa 21.5.2018. Taloushallintoliitto. Viitattu 5.9.2020 <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/tilitoimiston-johdaminen/taloushallintoalan-tulevaisuus-muuttaako-tilitoimisto-etelaan>.

Meri-Lapin seudun yritys- ja palveluhakemisto 2020. Yhteenvedo. Viitattu 4.10.2020 <https://meri-lappi.yrityshakemistot.fi/default.asp?op=NaytaYhteenvedo&tolnro=F&f=true>.

Remes, M. 2020. Millaista on työ taloushallintoalalla tulevaisuudessa? Henkilöt. Tilisanomat. Viitattu 23.11.2020 <https://tilisanomat.fi/henkilot/millaista-on-tyo-taloushallintoalalla-tulevaisuudessa>.

Talenom 2020a. PK- yrityksen neuvontapalvelut. Viitattu 15.9.2020 https://www.talenom.fi/wp-content/uploads/2020/02/talenom_neuvontapalvelut_2020_www-1.pdf.

Taloushallintoliitto 2020a. Tili toimiston palvelut. Tili toimistoasiointi. Viitattu 13.9.2020 <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>.

Taloushallintoliitto 2020b. Kolmeaskelta ulkoistukseen. Näin ostat talouspalveluita tilitoimistoltasi. Viitattu 20.9.2020 <https://docplayer.fi/605443-Nain-ostat-talousoalveluita-tilitoimistoltasi.html>.

Valtioneuvosto 2020. Hallitus päätti suosituksista koronaviruksen leviämisen hillitsemiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriö, Valtioneuvoston viestintäosasto 12.3.2020. Viitattu 22.8.2020 <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-paatti-suosituksista-koronaviruksen-leviamisen-hillitsemiseksi>.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Viitattu 25.8.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Visma 2020a. Visma Fivaldi. Viitattu 16.9.2020 <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/>.

Visma 2020b. Visma Fivaldi taloushallinnon ulkoistaminen . Viitattu 16.9.2020 <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/pk-yritykselle/ulkoistajalle/>.

Visma 2020c. Myyntilaskut Visma Fivaldi. Viitattu 16.9.2020 <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/taloushallinto-ohjelma/myyntilaskut/>.

Visma 2020d. Ostolaskut. Visma Fivaldi. Viitattu 16.9.2020 <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/taloushallinto-ohjelma/ostolaskut/>.

Visma 2020e. Materiaalihallinto Visma Fivaldi. Viitattu 16.9.2020 <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/taloushallinto-ohjelma/materiaalihallinto/>.

Visma 2020f. Palkanlaskenta. Visma Fivaldi. Viitattu 16.9.2020 <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/taloushallinto-ohjelma/palkanlaskenta/>.

Visma 2020g. Työajanseuranta. Lisäarvotkaisu. Visma Fivaldi. Viitattu 16.9.2020 <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/lisaarvotkaisu/tyoajanseuranta/>.

Visma 2020h. Matka- ja kululaskujen hallinta. Lisäarvotkaisu. Visma Fivaldi. Viitattu 16.9.2020 <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/lisaarvotkaisu/matka-ja-kululaskujen-hallinta/>.

Visma 2020i. Visma.net.Expence. Visma Fivaldi. Viitattu 16.9.2020 <https://www.visma.fi/vismanet-expense/>.

Visma 2020j. Sähköinen perintä. Lisäarvotkaisu. Visma Fivaldi. Viitattu 16.9.2020 <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/lisaarvotkaisu/sahkoinen-perinta/>.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Liite 2. Haastattelulomake

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Taustatiedot yrityksestä

Yritys

Kunta

Toimiala

Liikevaihto

Henkilöstön määrä

Haastateltavan nimi ja asema

Haastattelun ajankohta ja kesto

Teemat

Teema 1 Asiakkaan tarvitsemat ulkoistetut taloushallintopalvelut

Teema 2 Palvelun tuoma lisäarvo

Teema 3 Kokemus palveluista

Teema 4 Palveluiden kehittämien

Liite 2. Haastattelulomake

Haastateltavan tiedot	
Yritys	
Toimiala	
Haastateltavan nimi	
Asema	

Teema 1. Asiakkaan tarvitsemat ulkoistetut taloushallintopalvelut
1) Millaisia tilitoimistopalveluita on tällä hetkellä käytössä ja onko käytössä yhteistä taloushallinto-ohjelmaa, joka toimii pilvipalveluna etäkäytössä?
2) Onko koronavirus tuonut uusia tarpeita, joihin tarvittiin tilitoimistolta lisäpalveluita ja millaisia ne olivat?
Teema 2. Palvelun tuoma lisäarvo
3) Antaako tilitoimiston palvelut yrityksen liiketoimintaan merkityksellistä hyötyä?
Teema 3. Kokemus palvelusta
4) Mitkä tekijät tekevät tilitoimistopalvelusta hyvän palvelun, joka auttaa yritystäsi parhaiten?
Teema 4. Palveluiden kehittäminen
5) Millaisia palveluja toivoisit tulevaisuudessa tilitoimistoilta saavan?