

Jarkko Savolainen

Sähköisen taloushallinnon hankintaprosessin kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Tradenomi
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu 2013

Tekijä(t) Otsikko	Jarkko Savolainen Sähköisen taloushallinnon hankintaprosessin kehittäminen
Sivumäärä Aika	36 sivua + 1 liite Tammikuu 2013
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Talous ja rahoitus
Ohjaaja(t)	Lehtori Iris Kähkönen
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli löytää kehittymismahdollisuuksia sähköisen taloushallinnon palveluiden hankintaprosessiin. Opinnäytetyön aihe on hyvin ajankohtainen, varsinkin sähköisen taloushallinnon kustannustehokkuuden ja käytännöllisyyden tuoman suosion nousun takia. Tutkimusongelmana oli, kuinka sähköisen taloushallinnon ohjelmiston hankintaprosessia voisi kehittää.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui sähköisen taloushallinnon prosessien ja palvelumallien käsittelystä. Taloushallinnon normin mukaisia prosesseja käsiteltiin tarkemmin kirjalähteiden ja ajankohtaisten artikkelien avulla. Palvelumallien käsittelyssä tarkasteltiin erilaisia taloushallinnon järjestelmä mahdollisuuksia ja niihin liittyviä toimintoja vertailtiin hinnoittelun mukaan.</p> <p>Tutkimuksellisessa osiossa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla kolmea satunnaisesti valittua pk-yrittäjää. Haastattelukysymykset olivat jokaiselle haastateltavalle samat.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan sähköisen taloushallinnon hankintaprosessin kehittäminen nykyisestä ei ole helppoa. Kvalitatiivisen tutkimuksen kautta löydettiin yrittäjien mielenkiinnon kohteita ja huomionarvoisia asioita sähköisen taloushallinnon tulevaisuuden kehitysideoita varten. Tämä tutkimus toimii hyvänä pohjana suuremman kvantitatiivisen tutkimuksen tekemiselle.</p>	
Avainsanat	sähköinen taloushallinto, hankintaprosessi, kehitys

Author(s) Title	Jarkko Savolainen Development of electronic accounting : Purchasing process.
Number of Pages Date	36 pages + 1 appendices January 2013
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Business administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor(s)	Iiris Kähkönen, Lecturer
<p>Goal for this bachelor's thesis was to find development ideas in purchasing process of electronic accounting solutions. The topic of the thesis is current, particularly due to the growing popularity of electronic accounting solutions. That is made possible by ease of use and cost efficiency of these electronic solutions.</p> <p>The framework of the study based on the theory of the processes and solutions of electronic accounting. The former part involves introduction to the regulation based processes of accounting with the help of book and article references. The solutions part addresses the different opportunities of electronic accounting solutions with action based cost comparison.</p> <p>The study was carried out by using qualitative analysis. The data was collected by interviews with three randomly selected entrepreneurs. The questions that were asked were the same to every interviewee.</p> <p>According to the results of the study, finding solutions to improve electronic accountings purchasing process proved difficult. Through qualitative analysis we found what interests' entrepreneurs have for the future of electronic accounting solutions. This study is a good base for a complete quantitative study of the subject.</p>	
Keywords	electronic accounting, purchasing process, development

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tavoitteet ja tarkoitus	1
1.2	Tutkimuksellinen osuus	1
1.3	Opinnäytetyön rakenne	2
1.4	Opinnäytetyön teoriaosuuden kirjallisuus	2
2	Taloushallinto	3
2.1	Mitä on taloushallinto?	3
2.2	Ostolaskuprosessi	4
2.3	Myyntilaskuprosessi	5
2.4	Matka- ja kululaskuprosessi	5
2.5	Maksuliikenne- ja kassanhallintaprosessi	5
2.6	Käyttöomaisuuskirjanpito	6
2.7	Palkkakirjanpito	6
2.8	Raportointi	7
2.9	Arkistointi	7
3	Sähköinen taloushallinto	7
3.1	Verkkolasku	8
3.2	2000-luku nykyaikaisen taloushallinnon perustana	9
3.3	Sähköisen taloushallinnon palvelumallit	10
3.3.1	Tarjolla olevat palvelumallit	10
3.3.2	On-premise ja Hosting	10
3.3.3	ASP	11
3.3.4	SaaS	12
3.4	Palveluiden integrointi	13
3.5	Ulkoiset lisäpalvelut	13
4	Ohjelmisto tarpeiden mukaan	14
4.1	ERP	14
4.2	Valmisohjelmistot	15

5	Erilaiset ohjelmistomallit	16
5.1	Visma	17
5.2	ProCountor International Oy	17
5.3	Aditro Oy	18
5.4	Lemonsoft	18
5.5	Palveluiden hinnoittelu	19
5.5.1	Laskutus ja myyntireskontra	20
5.5.2	Ostoreskontra	22
5.5.3	Osto- ja verkkolaskut	22
5.5.4	Pankkiyhteystoiminto	24
5.5.5	Arviot hinnoittelusta	25
6	Empiirinen osuus	26
6.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	26
6.2	Laadullinen tutkimus	26
6.3	Teemahaastattelu	27
7	Haastattelun raportointi	28
7.1	Perustiedot	28
7.2	Asenteet ja palvelu ennen hankintapäätöstä	29
7.3	Kokemukset	30
8	Tutkimustuloksien yhteenveto ja johtopäätökset	31
9	Opinnäytetyön arviointi	33
	Lähteet	34
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelukysymykset	

1 Johdanto

Taloushallinnon toimintoja korvataan nopeasti sähköisillä menetelmillä. Näin säästetään kallisarvoista aikaa ja työtunteja, jotka voidaan allokoida paremmin yrityksen ydinprosesseihin. Tämä vallankumous ei kuitenkaan ole vielä päässyt loppuunsa tai saavuttanut niin kutsuttua huippuansa, sillä monet näistä sähköisen taloushallinnon palveluista vielä kehittyvät ja hakevat omaa paikkaansa markkinoilla.

1.1 Tavoitteet ja tarkoitus

Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää sähköisen taloushallinnon palveluiden yleisimpiä puutteita ja ongelmia kokemusten kautta sivuten valintoihin vaikuttavia tekijöitä. Työn lopullisena tavoitteena on löytää kehitysmahdollisuuksia sähköisen taloushallinnon ohjelmistoihin ja hankintaprosessiin. Näiden ongelmien ja puutteiden tiedostaminen on hyödyksi niin ostajalle kuin palvelua myyvälle yritykselle.

Tämän opinnäytetyön perusteella sähköisten palveluiden tarjoajat voivat kehittää omia palveluitaan vastaamaan paremmin näitä ongelmakohtia. Palveluiden tarjoajat voivat halutessaan toteuttaa laajemman kvantitatiivisen kyselyn asiakkaillensa ja tätä kautta saavat selville, onko palveluun tarpeellista tehdä muutoksia.

1.2 Tutkimuksellinen osuus

Tutkimusongelmani on seuraava: Kuinka sähköisen taloushallinnon hankintaprosessia voidaan kehittää?

Tutkimuskysymykset, jotka johtavat tutkimusongelman ratkaisemiseen ovat puolestaan seuraavat:

- Millaisia ongelmia sähköisen taloushallinnon implementointi on aiheuttanut yritykselle?
- Mitä riskejä yrittäjä näkee sähköisessä taloushallinnossa?
- Kuinka palveluyritys voi kehittää hankinta ja tukiprosessejansa?

– Mikä on tärkein tekijä sähköisen taloushallinnon ohjelmiston valinnassa?

Tutkimuksellinen osuus on tehty kvalitatiivisella menetelmällä, jossa on haastateltu yrittäjiä, jotka ovat hankkineet käyttöönsä jonkin sähköisen taloushallinnon ohjelman. Menetelmän syväluotaavuuden ja ongelmakohtien helpon löytämisen vuoksi päädyin käyttämään laadullista tutkimustapaa. Oppaana laadullisen tutkimuksen tekemiseen olen käyttänyt Pertti Alasuutarin kirjoittamaa Laadullinen tutkimus 2.0 -kirjaa.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyöni koostuu viidestä osa-alueesta. Ensimmäisessä osa-alueessa käsittelen keskeisiä käsitteitä ja yleisesti teoriaa taloushallinnosta. Toisessa osiossa lukija perehdytetään erilaisiin sähköisen taloushallinnon palveluiden käsitteisiin. Kolmannessa osiossa käydään läpi valintoihin vaikuttavia tekijöitä, joilla johdatetaan lukija tutkimukselliseen osioon.

Neljäntenä osiona käydään läpi itse tutkimus. Viidenteen ja viimeiseen osioon on koottu lopulliset johtopäätökset tutkimuksesta ja siinä esitellään tutkimuksen luotettavuutta ja lopuksi arvioidaan itse työn tekemistä.

1.4 Opinnäytetyön teoriaosuuden kirjallisuus

Työn teoriaosuudessa olen käyttänyt ajankohtaista kirjallisuutta sekä Internetin tutkimustuloksia ja artikkeleita.

Lisäksi olen tutustunut kolmeen erilaiseen, mutta aiheeseen liittyvään opinnäytetyöhön. Ensimmäinen näistä on Tapio Männistön työ ”Saas-ratkaisut mikroyritysten taloushallintoon”. Työ on kirjoitettu Vaasan ammattikorkeakoulussa vuonna 2011. Työssä käsitellään taloushallinnon menetelmiä ja esitellään sähköinen taloushallinto käsitteenä. Teorian jälkeen tutkimuksellinen osio perehtyy nyt saatavilla oleviin taloushallinnon ohjelmistoihin, niiden hankintaprosessiin ja koekäyttöön.

Tutustuin myös Anna Joukaisen kirjoittamaan opinnäytetyöhön ”Sähköinen taloushallinto Etelä-Hämeen Tilikeskus Oy:ssä” joka on kirjoitettu Hämeen ammattikorkeakoulussa

vuonna 2011. Työn tarkoituksena oli kartoittaa Etelä-Hämeen Tilikeskuksen resursseja sähköisen taloushallinnon hoitamiseksi.

Lopuksi tutustuin Niina Korhosen kirjoittamaan ”Sähköisyys taloushallinnon etuna” -opinnäytetyöhön, joka on tehty Pirkanmaan ammattikorkeakoulussa vuonna 2009. Työ käsittelee perinteisen kirjanpidon ja sähköisen taloushallinnon eroja. Pääpainona vertailussa on Procountorin taloushallinnon ohjelma.

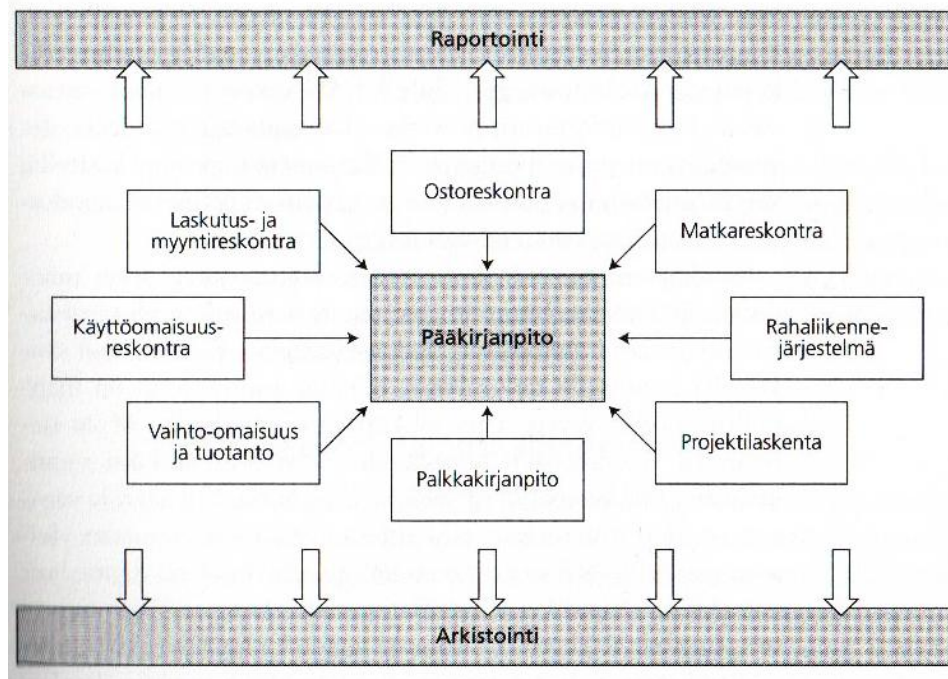
2 Taloushallinto

2.1 Mitä on taloushallinto?

Tehdäkseen hyviä päätöksiä yrittäjä tarvitsee ajankohtaista tietoa omasta taloudestaan. Pienemmissä yrityksissä päätösten tekeminen numeroiden perusteella ei välttämättä ole yhtä peruuttamatonta kuin suuremmissa yrityksissä. Näiden päätösten avuksi tuotetut numerot ovat osa taloushallintoa, jonka tehtävänä on järjestää yrityksen kirjanpitoa ja tuottaa kirjanpidon perusteella ajankohtaisia talousraportteja. (Kinnunen & Laitinen & Laitinen & Leppiniemi & Puttonen 2005, 11.)

Taloushallinto on Suomessa vahvasti säädeltyä ja esimerkiksi kirjanpito ja tilinpäätökset ovat lainsäädännöllisiä velvoitteita yrityksille. Noudatamme Euroopan yhteisöjen direktiivejä, kuten myös omia kansallisia säännöksiä kirjanpidon ja tilinpäätösten laatimisessa. (Kinnunen ym. 2005, 11.)

Taloushallinnossa on useita eri osakokonaisuuksia, joita voi pilkkoa pienempiin osiin. Prosessien jaossa hyödynnetään yleisesti hyväksi todettua jaottelua, jota käytetään erilaisissa taloushallinnon ohjelmistotaloissa ja konsulttiyrityksissä. Yrityksen prosessit jaotellaan yhdeksään erilliseen osioon. Tästä taloushallinnon prosessien jaottelusta esimerkkiä antaa kuvio 1. (Lahti & Salminen 2008, 14.)



Kuvio 1. Taloushallinnon prosessi kuvio (Lahti & Salminen 2008, 16).

Kuvio 1 havainnollistaa taloushallinnon prosessien kulun. Näiden osaprosessien määrittelyä käsitellään seuraavissa luvuissa tarkemmin. (Lahti & Salminen 2008, 16.)

2.2 Ostolaskuprosessi

Taloushallinnon ostolaskuprosessi käynnistyy, kun yritys saa laskun ostamastaan palvelusta, ja päättyy vasta, kun maksu on suoritettu, kirjattu ja arkistoitu tarkastelua varten. Itse ostoprosessi käynnistyy toki aikaisemmin, mutta olen rajannut tarkastelun taloushallinnon ja kirjanpidon näkökulmaan. Seuraava luettelo kuvaa yrityksen ostolaskuprosessia:

1. laskun saapuminen
2. tapahtuman tiliöinti taloushallinnon ohjelmaan (tarkastus ja hyväksyntä)
3. maksatus. (Lahti & Salminen 2008, 48.)

Prosessi on kokonaisuudessaan hyvin yksinkertainen ja osin automatisoitu, kuten luettelosta näkyy. Tämä riippuu kuitenkin ohjelmistosta ja halutuista toiminnoista. Varsinkin isoissa yrityksissä toimien automatisointi on jo oleellinen osa yrityksen toimintaa.

Työntekijän tarvitsee vain tarkastaa ja hyväksyä saapunut lasku, ja tämän jälkeen ohjelma päivittää tiedot ja tilittää maksun asetettuna päivämääränä. (Lahti & Salminen 2008, 48.)

2.3 Myyntilaskuprosessi

Myyntilaskut ovat tärkeä osa yritystä ja myyntilaskutuksen toiminta on yrityksen kannalta erittäin kriittistä. Prosessi hallitsee suurta osaa yrityksen likvidejä varoja, joten myyntilaskujen oikea jaksotus on erittäin tärkeätä. Seuraava luettelo kuvaa yrityksen myyntilaskuprosessia sen yksinkertaisessa muodossa:

1. laskun aihe
2. laskun muodostaminen taloushallinnon ohjelmaan
3. laskutus ja arkistointi reskontraan
4. suorituksen kuittaus. (Lahti & Salminen 2008, 73.)

Prosessi noudattaa samaa kaavaa ostolaskuprosessin kanssa. Sähköisenä mallina prosessi on hyvin yksinkertainen. Perinteisellä tavalla prosessi vaatisi enemmän työtä kirjanpitoa tai reskontraa litteroivalta henkilöltä. (Lahti & Salminen 2008, 73.)

2.4 Matka- ja kululaskuprosessi

Matka- ja kululaskenta sisältää yrityksen matka- ja kululaskuprosessien aiheuttamat kustannukset. Näihin kuuluvat esimerkiksi yrityksen työntekijöiden aiheuttamat kulut matkoista ja pienhankinnoista, jotka yrityksen työntekijät ovat itse tehneet. Matkustus- ja korvausten määrät vahvistaa verohallinto. Tähän kuuluvat esimerkiksi kilometrikorvaukset. (Lahti & Salminen 2008, 93.)

2.5 Maksuliikenne- ja kassanhallintaprosessi

Maksuliikenne sisältää siihen kuuluvan viitesuoritusten ja muiden tiliotapahtumien käsittelyn. Esimerkiksi se sisältää eri maksuvälineiden, kuten luottokorttien ja käteisos-tojen, maksutapahtumat ja niiden käsittelyt. (Lahti & Salminen 2008, 15.)

Kassanhallinta eli cash management on hallinnointityökalu, jonka avulla yrittäjä seuraa yrityksensä likvidejä varoja ja huolehtii niiden riittävydestä. Yrityksen ja sen tarpeiden mukaan varoja voidaan sijoittaa eteenpäin, eli voidaan maksimoida tuottavuutta. (RBS – The Royal Bank of Scotland 2012.) Päätös varojen sijoittamisesta liittyy aina yrityksen liiketoimintastrategiaan. Yritys voi hakea sijoituksen kautta vakautta ja turvallisuutta, tai vaihtoehtoisesti suuremmalla riskillä parempaa tuottoa. (Danske Bank 2013.)

2.6 Käyttöomaisuuskirjanpito

Käyttöomaisuuden määrittely vaihtelee yritysten toimialojen ja toiminnan mukaan. Toisen käyttöomaisuus saattaa olla toisen yrityksen vaihto-omaisuutta. Esimerkiksi toiminnan kannalta oleelliset koneet kuuluvat yrityksen varallisuuteen. Käyttöomaisuuden yksinkertainen selitys voidaan tiivistää yhteen virkkeeseen. ”Käyttöomaisuus tarkoittaa varoja, joiden tarkoitus on tehdä tuottoa useampana kuin yhtenä tilikautena.” (E-conomic Suomi 2012a.) Käyttöpääomaisuus merkitään yrityksen varallisuudeksi taseeseen. Tästä varallisuudesta tehdään poistoja ennalta arvioidun käyttöikäkaskelmien mukaan. Laskettujen poistojen jälkeen kone tai hyödyke on kirjanpidollisesti arvoton. (E-conomic Suomi 2012b.)

2.7 Palkkakirjanpito

Palkkakirjanpito on osa henkilöstökuluja, joihin kuuluu kaikki maksetut palkat ja palkkiot sekä henkilösivukulut. Työntekijälle maksettava palkka luokitellaan yrityksen kuluksi. Tähän liittyy myös sosiaaliturvamaksu ennakonpidätys palkoista, jotka yrittäjä joutuu tilittämään verottajalle palkanmaksusta seuraavana kuukautena. Ennen tilitystä sosiaaliturvakulut ja ennakonpidätykset siirretään niille kuuluville velkatileille. (Lindfors 2009, 40.) Vuonna 2013 ennakonpidätyksen ja sosiaaliturvamaksujen tilityspäivä on jokaisen kuun 12. päivä tai seuraavana arkipäivänä. (Verohallinto 2013). Palkkakirjanpidon säädöksistä vastaava ennakkoperintälaki määrittelee palkan seuraavasti: ”Palkalla tarkoitetaan kaikenlaatuista palkkaa, palkkiota, etuutta ja korvausta, joka saadaan työ- ja virkasuhteessa.” (Ennakkoperintälaki 20.12.1996/1118, 13 §.)

2.8 Raportointi

Taloudelliset raportit koostuvat kahdesta osa-alueesta, sisäisistä ja ulkoisista raporteista. Raportoinnin prosessi alkaa vasta kun muut prosessit on päätetty loppuun, esimerkiksi kuukausittain. (Lahti & Salminen 2008, 147.) Ulkoiset raportit täyttävät yrityksen lakisääteiset vaatimukset. Näihin kuuluvat esimerkiksi tulolaskelma- ja taseraportit, kuten myös viranomaisilmoitukset. (Lahti & Salminen 2008, 147.)

Sisäisiin raportteihin kuuluu budjetoinnit ja ennustukset, joita tehdään toteutuneiden raporttien pohjalta. Yrityksen sisäinen raportointi vaihtelee yrityksen omien tarpeiden mukaan. Yrityksellä on kuitenkin saatavilla monia erilaisia raportteja lähtien ostoreskontran asiakaskohtaisista raporteista matkustuskustannusten raportteihin asti. (Lahti & Salminen 2008, 149.)

2.9 Arkistointi

Kaikki yrityksen tositteet ja raportit voidaan säilyttää sähköisessä muodossa, ainoa poikkeus tähän on kuitenkin tasekirja, joka tulee säilyttää paperisessa muodossa. Kaikki tilikauden tositteet tulee säilyttää 6 vuotta tilikauden päättävästä vuodesta lähtien. Kirjanpidon, kuten tasekirja, erittelyt, pääkirja ja päiväkirja tulee säilyttää vähintään 10 vuotta. (Taloushallintoliitto 2012.)

Sähköinen arkistointi on helppo tapa säilyttää tilikauden tositteita, jolloin niille vaadittu tila on huomattavasti pienempi kuin paperisten versioiden säilyttämiseen vaadittu tila. Samalla materiaaliin pääsee käsiksi mistä vain ja milloin vain, mikäli se on tehty mahdolliseksi esimerkiksi yrityksen intranetin tai muun palvelun kautta. (Lahti & Salminen 2008, 167.)

3 Sähköinen taloushallinto

Sähköisen taloushallinnon ydin koostuu verkkolaskuista ja kirjanpidon osioiden automatisoinnista. Yksin verkkolaskuilla ei voida automatisoida taloushallintoa, vaan se täytyy kytkeä erilliseen taloushallinnon järjestelmään. Järjestelmien ansiosta perinteinen kirjanpitäjän rutiinityötä on voitu vähentää, kun tarvittava tieto kulkee nopeammin sähköisessä muodossa. Järjestelmä esimerkiksi siirtävät verkkolaskut automaattisesti niille

kuuluville reskontratilleille, lähettää virnaomaisilmoitukset ja kuittaa saapuvat viitesuoritukset reskontrasta maksetuksi. Tätä kutsutaan sähköisesti automatisoiduksi taloushallinnoksi. (Suomen Yrittäjät 2012.) Järjestelmä voidaan jakaa osioihin tai komponentteihin, nämä komponentit toimivat yhdessä saavuttaakseen tietyn tavoitteen. Nämä tavoitteet voivat vaihdella myyntilaskusta aina kuukauden tulosraporttiin. (Lahti & Salminen 2008, 14.)

3.1 Verkkolasku

Verkkolasku on sähköisessä muodossa lähetettävä lasku, jonka vastaanottaja voi olla yritys tai kuluttaja. Verkkolasku sisältää samat tiedot kuin perinteinen paperilasku, mutta se on nopeampi käsitellä. Verkkolaskut säästävät yrityksen kustannuksia ja käsittelyyn vaadittua aikaa. Laskun datatiedoston muoto mahdollistaa sen automaattisen sisäänluvun vastaanottajan käyttämään palveluun. Verkkolaskujen käyttö edellyttää kuitenkin erillisen verkkolaskupalvelun sopimista sitä tarjoavan operaattorin tai pankin kanssa. Kuvio 2 esittää edellä mainitun prosessin kulun kuvin. (Itella 2012.)



Kuvio 2. Toimittajalta asiakkaalle ilman välikäsiä (Readsoft. 2012.).

Kuvio 2 toimii hyvänä mallina verkkolaskutuksen ja perinteisen paperilaskutuksen fyysisten erojen hahmottamisessa. Verkkolaskutuksen avulla yritys säästää postitus-, tulostus-, ympäristö- ja käsittelykuluissa. (Readsoft 2012.)

Paperittomaan laskutukseen siirtyminen tuo monia hyötyjä, yksi ja suurin näistä on verkkolaskutuksen tuoma kustannushyöty yritykselle. Seuraavassa taulukossa 1 tarkastellaan Helsingin Kauppakamarin tekemää hintavertailua paperilaskutuksen ja verkkolaskutuksen välillä. Perinteisen laskutuksen on arvioitu kustantavan 15–80 euroa yrityk-

selle. Sähköisen laskutuksen kustannukset on arvioitu 1-10 euron luokkaan per lasku. Laskelmat voivat kuitenkin vaihdella eri yritysten välillä, joten taulukko 1 toimii vain malliesimerkkinä mahdollisista kustannushyödyistä. (Kurki & Lahtinen & Lindfors 29, 2011.)

Taulukko 1. Yritysten paperisen ja sähköisen laskutuksen kustannusvertailu (Kurki ym. 30, 2011).

	Paperinen laskutusprosessi	Sähköinen laskutusprosessi
Helsingin seudun kauppakamari 44 000 laskua/vuosi	2.2 milj. e	44 000 e
Sesko 1800 laskua/vuosi	90 000 e	1800 e
Slamex 1600 laskua/vuosi	80 000 e	1600 e

Taulukon 1 mukaan kustannushyödyt ovat erittäin suuret verkkolaskutuksessa verrattaessa perinteiseen paperilaskutukseen. Nämä hyödyt houkuttelevatkin yrityksiä siirtymään nopeasti verkkolaskutuksen käyttöön. Tähän vaikuttaa osittain myös laskujen suoraveloituksen poistuminen alkuvuodesta 2014 ja käytäntöjen yhdentäminen euromaksualueella. Suoraveloitus korvataan e-laskujen automaattisella maksatuksella. (Finanssialan keskusliitto, 2012a.)

Finanssialan keskusliitto ilmoittaakin tiedotteessaan verkkolaskutuksen suosion kasvaneen yli kymmenellä prosentilla vuoden 2011 aikana. Arvion mukaan jo 44 %:lla yrityksistä olisi käytössään jokin verkkolaskutuksen palvelu. Kuluttajien keskuudessa verkkolaskutus ei ole saavuttanut yhtä suurta suosiota. (Finanssialan keskusliitto, 2012b.)

3.2 2000-luku nykyaikaisen taloushallinnon perustana

2000-luvun alussa taloushallinto kävi läpi nettivallankumousta, pc:t olivat yleistyneet voimakkaasti viimeisten vuosikymmenten aikana ja nyt melkein jokaisella työpöydällä oli jo tietokone. Tämä edisti yritysten digitalisoitumista joka taas vaikutti taloushallinnon kehitykseen. Sisällöntuotannolle tämä oli suuri edistysaskel, sillä ohjeet, päätökset, säädökset ja muut aineistot oli suoraan tietokoneelta saatavilla.

Samalla tietotekniikka automatisoi tietojenkäsittelyä ja rutiineita, jolloin henkilökunnan resurssit voitiin allokoida paremmin tehtäviin, missä heistä oikeasti on hyötyä. (Mäkinen & Vuorio 2002, 80.)

3.3 Sähköisen taloushallinnon palvelumallit

3.3.1 Tarjolla olevat palvelumallit

Yrittäjille on tarjolla erilaisia taloushallinnon malleja. Näitä ovat mm. ASP (Application Service Provider) eli sovellusvuokrauspalvelu muokkausmahdollisuuksilla ja nykyaikainen Saas (Software as a service) eli jaettu ohjelmistoympäristö. On olemassa myös ns. On-premise malleja, jolla tarkoitetaan yrityksen omaa taloushallinnon toteutusta ja tietojen tallennusta omille servereille.

ASP:n kehittyneempänä mallina on pidetty myös BSP:tä (Business Service Provisioning), eli yritys tarjoaa erillisiä palveluita ASP:n kanssa. Tällä tavalla yrityksen ydinosaaminen keskittyy paremmin käsillä oleviin tehtäviin. BSP vaikuttaa suurempiin yrityksiin, joiden ydinosaaminen kannattaa enemmän keskittää, kuin panostaa esimerkiksi talousosaston tiettyyn osioon. Tämä palvelu on integroitavissa tietyn palveluntarjoajan tuotteista suoraan. Näin menettelemällä yrittäjä pystyy selkeyttämään omia toimintansa paremmin. (Ylinen 2002, 21.) Edellä mainitut termit edustavat nykyisiä sähköisen taloushallinnon palvelumalleja. Näitä malleja käsitellään yksityiskohtaisemmin seuraavissa kappaleissa.

3.3.2 On-premise ja Hosting

Yritys ostaa lisenssejä tiettyyn taloushallinnon ohjelmaan yrityksen sisäiseen käyttöön, ja samalla myös palvelimia toimintojen pyörittämistä varten. (Wikispaces. Software as a service. 2012.)

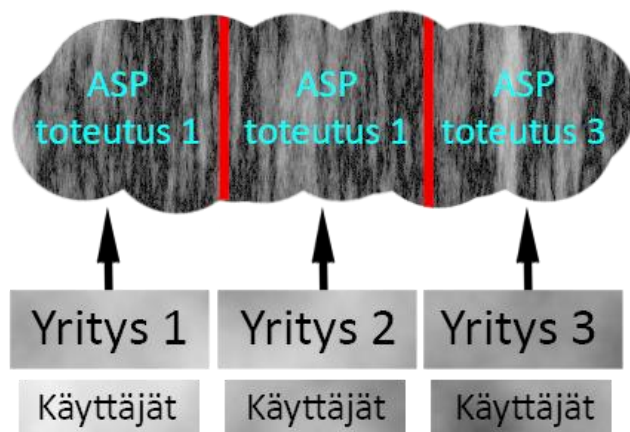
Tämä toimintamalli aiheuttaa suuria kustannuksia, kuten esimerkiksi ylläpidosta johtuvat kulut. Nämä kustannukset eivät ole läpinäkyviä, joten yllättäviä kustannuksia voi tulla käyttöönoton kuin myös käytön aikana. Oma implementointi helpottaa erillisten

moduulien käyttöönottoja ja prosessin hallinta on oman yrityksen sisällä, joten ulkoista haittaa ei ole. (Lahti & Salminen 2008, 43.)

3.3.3 ASP

ASP (Application Service Provider) -termillä tarkoitetaan sovellusvuokrausta, eli yrittäjä vuokraa tuotteen ohjelman tarjoajalta. Myyjä on vastuussa tämän sovelluksen toiminnasta sen päivittämisestä ja eteenpäin viemisestä. Yrittäjä maksaa tiettyä kiinteätä vuokraa palvelun käytöstä. (Lahti & Salminen 2008, 42.)

ASP:tä voidaan pitää huomattavasti kustannustehokkaampana kuin perinteistä Hosting tai On Premise-palvelumallia, millä tarkoitan yrityksen omaa implementointia taloushallinnon ohjelmasta. ASP-mallin avulla järjestelmän kustannukset pysyvät johdonmukaisina ja läpinäkyvinä. (Lahti & Salminen 2008, 43.)



Kuvio 3. ASP:n toimintamalli (Lahti & Salminen 2008, 42).

Kuvio 3 on tehty seuraavan teoriakäsitteen pohjalta. ASP toimintamallissa on yleistä, että jokaisella asiakkaalla on oma sovellusinstallaationsa, kuten on tapana käyttöpalveluissa. (Lahti & Salminen 2008, 42.)

Tämä tapa antaa mahdollisuuden räätälöidä palvelut jokaisen yrityksen käyttöön ja näin saadan ainakin haluttu lopputulos. Toisaalta tarjoajan ASP menetelmä vaatii paljon laskukapasiteettiä, koska jokaisella yrityksellä on omat prosessinsa ja erilaiset tavata laskea omia raporttejansa. Kun jokaisella on omat käyttöliittymänsä ja omat

sovelluspohjansa räätälöitynä erikseen, täytyy myös IT-tuen olla riittävä vastaamaan mahdollisiin virhetilanteisiin.

3.3.4 Saas

SaaS (Software as a service) palvelumalli toimii jaettuna ympäristönä, missä asiakkaat käyttävät kaikille samoja komponentteja omien laskelmiensa tekemiseen. Mallia on verrattu esimerkiksi sähkösovimuksiin, sillä toimittavathan sähköyhtiötkin sähköä mo-niin talouksiin vain yhden voimalan avulla. Epäilijöiden mukaan tietotekniikan kehitys ei ole vielä riittävällä tasolla, että näitä voisi verrata toisiinsa. Toisaalta on todettu, että jaettujen ympäristöjen ulkoiset haitat ovat varsin vähäisiä alhaisen lisäkapasiteetin hankintahinnan ja helpon uusittavuuden ansiosta. (Heino 2010, 42.)



Kuvio 4. Software as a service -toimintamalli (Lahti & Salminen 2008, 42).

SaaS tarkoittaa lähes samaa ASP:n kanssa, mutta eroaa kuitenkin palveluna paljon ASP:n mallista. Varsinkin kun ASP:n kautta jokaisella asiakkaalla on oma tietokantansa ja sovelluksensa, verrattaen SaaS malliin joka toimii yksi-moneen-periaatteella. (Lahti & Salminen 2008, 42.)

SaaS -palveluna ostetusta ohjelmistosta maksetaan vain todellisen käytön mukaan, joka tekee siitä kustannustehokkaan ratkaisun yrittäjälle. (ProCountor 2012b.) Se poistaa erillisten taloushallinnon sovellusten mahdollisiin lisenssimaksuista aiheutuvat kus-

tannukset. Näin yrittäjän ainoa kustannus on ainoastaan käytön mukaan tapahtuva laskutus, pilvipalvelun kautta.

Pilvipalvelu (puhekielelle käännetty sana verkossa olevista palveluista) tarjoaa kuitenkin ajantasaisen juoksevan kirjanpidon, vaikka se tosin vaatii pientä asiantuntijuutta yrittäjältä, varsinkin ongelmatapauksissa. Samalla kuitenkin pilvipalveluun kertyneet tiedot on helposti luettavissa kirjanpitäjän omien tunnuksien avulla. Näin vältetään turhilta välikäsiltä ja paperiliikenteeltä. Samalla taloushallinto on helposti saatavilla yhdestä ja samasta paikasta. (Procountor 2012e.)

3.4 Palveluiden integrointi

Yritysten taloushallinnon kehittämisenä on tarve tehostaa yrityksen prosesseja ja pyrkiä automatisoinnin mahdollistamiin tehokkuus- ja kustannussäästöihin. Aloite kehityshankkeeseen on vahvasti linkitetty tilannekohtaisuuteen, asiaan voi vaikuttaa yritys järjestelyt, johdolta saadut strategiset tavoitteet tai kokonaisvaltaiset organisaatiouudistukset. (Lahti & Salminen 2008, 183.) Näihin päätöksiin vaikuttaa suurelta osin minkälainen yritys on kyseessä. Varsinkin keskisuurilla yrityksillä voi vastaavanlaisia ongelmia olla. Pienempien yrittäjien päätösketju on kuitenkin paljon lyhyempi ja päätöksiä voi tehdä nopeastikin.

3.5 Ulkoiset lisäpalvelut

Muiden ohjelmien integrointi Saas -ohjelmiin voi olla hankalaa, koska räätälöintiä ei välttämättä ole saatavilla paketti palveluissa. Yrittäjä ostaa tietyn paketin palveluntarjoajalta, johon ei välttämättä kuulu muita palveluita. Saas -palvelun käsite on moniajollinen, joten muiden moduulien integrointi on periaatteessa mahdotonta. Tämä toimii vain ASP eli yksi-yhteen menetelmällä, jolloin palveluntarjoaja pystyy tekemään muutoksia ja lisäyksiä tarjoamaansa palveluun.

Yksi poikkeuksellisista tapauksista on kuitenkin, ValueFrame yrityksen tarjoama toiminnanohjausjärjestelmäpalvelu, joka toimii yhteistyössä useiden eri yritysten ohjelmistojen kanssa. (ValueFrame 2012.)

4 Ohjelmisto tarpeiden mukaan

Jokaisella yrityksellä on koosta riippumatta käytössään jonkinlainen taloushallinnon ja kirjanpidonjärjestelmä, jo lainsäädännön takia. Valintoihin vaikuttavat kuitenkin, yritysten erilaiset tarpeet. Pk-yrityksillä nämä tarpeet ovat yleensä vakioituja ja hyvin suppeita, minkä valmisohjelma paketit saattavat hyvin kattaa. Asteikon toisella laidalla on taas suuremmat globaalit yhtiöt, joiden tarpeet ovat laajempia ja moninaisempia. (Lahti & Salminen 2008, 31.)

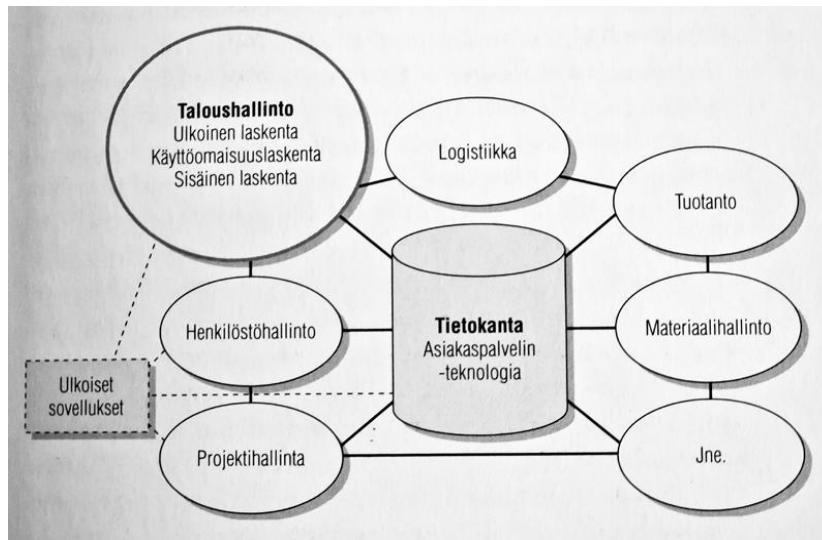
Tällöin taloushallinnon ohjelmiltakin vaaditaan enemmän. Taloushallinnon tietojärjestelmät voidaan kuitenkin jaotella kahteen luokkaan, valmisohjelmistoihin ja kokonaisvaltaisiin ERP (Enterprise Resource Planning) toiminnanohjausjärjestelmiin.

4.1 ERP

ERP (Enterprise Resource Planning) eli toiminnanohjausjärjestelmä selitetään seuraavasti: "Yrityksen tietojärjestelmien ydin, joka nimensä mukaisesti ohjaa yrityksen toimintaa. Sen tehtävä on koota tiedot yhteen paikkaan sen sijaan, että ne ovat toisistaan irrallaan eri järjestelmissä." (Ames 2013.)

ERP on aina luonnehdittu isojen yritysten järjestelmäksi, kuitenkin viimeaikoina järjestelmätoimittajat ovat panostaneet pk-yrityksille suunnattuihin malleihin. (Lahti & Salminen 2008, 36.)

ERP järjestelmät tarjoavat hyvin avoimen pohjan ohjelmoinnille, joten parametrit voivat erota suuresti kilpailevien ERP ohjelmistotalojen kesken. Suuryritysten tarpeisiin järjestelmiä valmistavat esimerkiksi SAP, Oracle ja Baan. Tämä avoimen tyylin ohjelmoitavuus luo myös suuria eroja ohjelmistojen välille, jolloin toinen ERP ratkaisu saattaa toimia paremmin esimerkiksi logistiikan ja valmistuksen toiminnallisuudessa kuin toinen. (Lahti & Salminen 2008, 37.)



Kuvio 5. ERP-järjestelmän perusrakenne (Granlund & Malmi 2004, 33).

Kuvio 5 havainnollistaa hyvin ERP:n perusrakennetta. Kaikki erillinen informaatio tuodaan yhteen tietokantaan. Tietokanta luo tiedoista raportteja, joita on helppo tarkastella. Näiden raporttien avulla toimintojen seuranta on helpompaa ja päätösten tekeminen nopeampaa. ERP järjestelmään voidaan myös integroida ulkoisia palveluita, jotka saattavat esimerkiksi sopia paremmin yrityksen tarpeisiin kuin ERP ohjelmistotalon tarjoamat vaihtoehdot. Näihin integraatioihin kuuluvat esimerkiksi palkkahallinnon ja raportoinnin osasovellukset. (Lahti & Salminen 2008, 37.)

4.2 Valmisohjelmistot

Melkein jokaiseen nyt markkinoilla olevaan taloushallinnon palveluun on saatavilla lisätoimintoja tarpeiden mukaan. Käsitteenä valmisohjelmisto ei siis välttämättä ole oikea termi kuvaamaan vähäistä toiminnallisuuden tarvetta sähköisen taloushallinnon ohjelmistolta.

Mielestäni kuitenkin internetin kautta toimivat taloushallinnon ohjelmistot ja tietyn ominaisuuden räätälöintimahdollisuuden puuttuminen toimivat hyvinä kriteereinä ohjelmiston kuulumiselle tähän kategoriaan. Sähköisen taloushallinnon valmisohjelmistoja myyvät esimerkiksi ProCountor ja EmCe.

Pienten yritysten tarpeet ovat yleensä yksinkertaisia, eikä monimutkaisia taloushallinnon järjestelmiä välttämättä tarvita. Yrittäjän kannalta oleellisia taloushallinnon ohjelmassa ovat esimerkiksi, laskutussovellus, reskontra ja kirjanpidon raportointiin liittyvien lakisääteisten raporttien saaminen. Lakisääteisiin raportteihin kuuluvat, tulos- ja tase-raportti, kuten myös pää- ja päiväkirjat. (Lahti & Salminen 2008, 34.)



Kuvio 6. Yritysten ohjelmistotarpeet (Lahti & Salminen 2008, 35).

Kuviossa 6 on hyvin havainnoitu, kuinka yritysten tarpeet kasvavat sen koon mukaan. Ymmärrettävää on tietysti, että koon mukana yrityksen toiminta muuttuu paljon monimuotoisempaan suuntaan. Tällöin myös vaatimus taloushallinnon ohjelmia kohtaan kasvaa ja erilaisten taloushallinnon moduulien käyttöönottoa saatetaan harkita.

5 Erilaiset ohjelmistomallit

Yrittäjillä on nykyään valinnanvaraa taloushallinnon palveluissaan, vaikka lainsäädäntö tekeekin alasta hyvin vakioitunutta. Tarjolla on palveluita kuten, Netvisor Oy, ProCoun-tor International Oy, Aditro Oy ja Lemonsoft, vain mainitakseni muutaman tarjolla olevista palveluista.

Kappaleen tavoitteena on esitellä muutamia sähköisen taloushallinnon palveluita tarjoavia yrityksiä, empiirisen osion tueksi. Empiirisessä osiossa käsitellään sähköisen taloushallinnon hankintaprosessia yleisellä tasolla, eikä nimetä yhtä yritystä tutkimusten perusteella. Yhden yrityksen valitseminen tutkimuksellisen osion käsittelyyn, antaisi tietoa vain tietyn yrityksen toiminatavoista. Yhden yrityksen käsitteleminen toisi syvempää informaatiota johtopäätösten tekemiseen, mutta yleisen tason käsittely ottaa huomioon yrityksen koon ja asiakkaiden määrän, mahdollistaen yleisemmän tason johtopäätösten tekemisen.

5.1 Visma

Visma on pohjoismaiden johtava yritysohjelmistojen ja -palveluiden tarjoaja, jolla asiakkaita on yhteensä n. 320 000 Pohjoismaissa. Suomessa yrityksellä on seitsemän tytäryhtiötä ja se palvelee yli 40 000 suomalaista asiakasta 34 toimipisteessä. Netvisor pilvipalvelu ohjelmistolla on 6000 käyttäjäyritystä. (Netvisor 2012.)

Visman tuoteportfolioon kuuluu useita ohjelmistoja, joista yrittäjä voi valita itselleen sopivan palvelun käyttöönsä. Visman valikoimasta löytyy erilaisia toiminnanohjaus-, hankinta-, sekä taloushallinnonjärjestelmiä. Palveluita on tarjolla niin isoille julkishallinnollisille yrityksille, kuin myös pienemmille yrityksille. (Visma 2012.)

Visman vahvuudeksi voidaan luokitella yrityksen koko ja sen tuomat resurssit, suuri asiakaspohja ja vakiintuneet käytännöt, jotka kaikki helpottavat uusien asiakkaiden luottamuksen saamisessa. Suuren yhtiön haasteet tulevat kuitenkin ylläpidossa ja tuessa. Pystyykö suuri yritys hoitamaan jokaisen asiakkaan tarpeet kattavasti?

5.2 ProCountor International Oy

Procountor toimii osana Account Groupia, jolla on asiakkaita kahdeksassa eri maassa, ja se työllistää 1 500 työntekijää palvelemaan konsernin 15 000 asiakasta. Itse Procountorin ohjelmistoa käyttää jo 7 000 eri käyttäjää 2 500 yrityksessä, ja yhteistyössä Procountorin kanssa toimii jo yli 100 tilitoimistoa. (ProCountor 2012f.)

Procountor tarjoaa myös erilaisia vaihtoehtoja asiakkailleen. Valittavana on esimerkiksi Procountor Myynti, Procountor Osto, Procountor tallennus ja kokonaisvaltainen Procountor-taloushallinto. Palveluista Procountor-tallennus on ensisijaisesti suunniteltu tilitoimistoille ja niiden tallennustarpeita varten. Procountor-myynti ja Procountor-osto toimivat nimensä mukaisesti, joko osto- tai myyntireskontran hoitamisessa. Kokonaisvaltainen taloushallintopalvelu sisältää kaikki yrityksen tarjoamat toiminnot. Taloushallinnon ohjelma toimii myös yhteiskäytössä tilitoimistojen kanssa. (ProCountor 2012d.)

ProCountor International Oy edustaa mielestäni vahvaa keskiluokkaista sähköisen taloushallinnon palveluiden tarjoajaa, joka on nostanut suosiotaan palvelulähtöisen liiketoimintansa kautta. Valmiit yhteydet tilitoimistojen kanssa helpottavat asiakkaan siirtymistä uuteen palveluun.

5.3 Aditro Oy

Yritys esittelee itsensä johtavaksi HR-, palkka-, ja taloushallinnon palveluidentarjoajaksi. Yrityksellä on 12 000 asiakasta, niin julkisella- kuin yksityisellä sektorilla ja näitä asiakkaita palvelee 1 300 Aditron työntekijää. (Aditro 2012a.)

Aditro tarjoaa monipuolisesti palveluita niin tilitoimistoille, kuin muillekin yrityksille. Aditron valikoimassa on palveluita kuten, Aditro pienyrityksille, Aditro yritysratkaisu ja Aditro kuntaratkaisut. Kaikki nämä palvelut käyttävät Aditron Tikon taloushallinnon ohjelmaa. Aditro tarjoaa myös ohjelmia taloudenohjaamiseen. (Aditro 2012b.)

Aditro kuuluu mielestäni alempaan keskiluokkaan, asiakasmäärän ja monipuolisen palvelutarjonnan takia. Aditron palvelut eivät ole yksinomaan taloushallinnolle, sillä se tarjoaa myös henkilöstöhallinnon erillisiä ohjelmistopalveluita. Pelkkien taloushallinnon asiakkaiden määrän voi arvioida olevan noin puolet kokonaisasiakasmäärästä.

5.4 Lemonsoft

Kotimainen ohjelmistotalo, joka tarjoaa erilaisia palveluita yrityksille aina toiminnanohjauksesta peruspaketteihin. Yrityksellä on toimipisteet Helsingissä, Joensuussa ja Vaasassa, mutta työllistää edustajia ja jälleenmyyjiä ympäri Suomea. (Lemonsoft 2012.)

Vuonna 2006 perustettu yritys työllistää yhteensä 33 henkilöä, mutta myynti on kasvanut huomasti viimeisten vuosien aikana. Vuodesta 2009 yrityksen myynti on lähes nelinkertaistunut vuoteen 2011 mennessä. Vuonna 2009 yrityksen myynti oli 500 000 euron luokkaa, kun vuonna 2011 se oli jo 1 840 000 euroa. (Lemonsoft 2012.)

Lemonsoft on ainoa yritys joka ei ilmoittanut asiakasmääriänsä verkkosivuillaan, voimme siis ainoastaan spekuloida yrityksen menestystä sen myyntilukujen mukaan. Vahva kasvu muutaman vuoden aikana osoittaa kuitenkin selvää menestystä sähköisen taloushallinnon palveluissa. Yritys edustaa pientä yritysluokkaa työntekijöiden määrän ja sen iän puolesta. Toiminta on uutta ja palveluun saatetaan panostaa enemmän kuin isoimmissa yrityksissä. Asiakkaita on koudutettava kilpailijoitaan paremmalla palvelulla.

5.5 Palveluiden hinnoittelu

Ohjelmistojen hinnoitteluun ei valitettavasti löydy ajankohtaista listausta, mutta Taloushallintoliito tilitoimistoille tekemä ohjelmistojen hintakysely vuonna 2010 toimii hyvänä suuntaa antavana ohjeena sähköisen taloushallinnon palveluiden hinnoittelulle. Kaikki valitsemani yritykset eivät ole mukana Taloushallintoliiton tekemässä hintavertailussa.

Tutkimuksen hinnat eivät ole tarjoushintoja ja kyseisiä hintoja voi vain käyttää yleisen hintatason arviointiin. Ohjelmistot eroavat myös toiminnoiltaan, eikä yritysten tukipalvelu tule esille tutkimuksessa. (Lyytinen, 2010.)

Olen poiminut Taloushallintoliiton tekemästä tutkimuksesta kolme omaan työhöni liittyvää yritystä, toiminto ja hintavertailuun. En valitettavasti saanut tietoja Aditron hinnoittelusta. Ohjelma puuttui kokonaan Taloushallinnon ohjelmistojen vertailusta.

5.5.1 Laskutus ja myyntireskontra

Taulukko 2 erittelee laskutus ja myyntireskontran ohjelmistopalveluiden toiminnot vertailua varten.

Taulukko 2. Myyntilaskut-toiminto (Laskutus ja myyntireskontra) (Lyytinen 2010).

Laskutus ja myyntireskontra			
Ominaisuudet	Lemonsoft	ProCountor	Visma Econet Pro
Laskutus	X	X	X
Myyntireskontra	X	X	X
Verkkolaskutus	X	X	X
e-lasku	X	X	
e-kirje	X	X	X
Tulostuspalvelu		X	
Sopimuslaskutus	X	X	X
Suoraveloitukset	X	X	X

Taulukon 2 ohjelmat ovat kaikki kokonaisvaltaisia tilitoimistoille tarkoitettuja myyntilasku-toimintoja. Vertailussa ohjelmat sisältävät lähes samat toiminnot. Tulostuspalvelu puuttuu tutkimustulosten mukaan Lemonsoftin, kuten myös Visman palvelusta.

Taulukko 3 esittelee vertailussa käytettyjä yrittymäläjä, jotka edustavat erikokoisia yrityksiä. Vertailuun kuuluu pieni kahden hengen yritys, keksikokoinen ja kohtuullisen suuri yritys.

Taulukko 3. Hinnoittelun esimerkkiyritykset (Lyytinen 2010).

Esimerkki tilitoimistot	Esimerkki 1	Esimerkki 2	Esimerkki 3
Henkilökunta	1+1	2+4	3+9
Liikevaihto teur	120 000	380 000	770 000
Asiakasyritykset	60	150	300
Asiakkaiden lv meur	6 milj.	32 milj.	64 milj.
Osto ja myyntilaskutus kpl/v	60 000	200 000	440 000

Hinnoittelu esimerkit perustuvat Taloushallintoliiton Eeva Lyytisen tekemiin tilitoimistomalliyrityksiin. Laskutuksen määrä on huomattavasti suurempi tilitoimistoilla, jotka

saattavat hoitaa asiakasyrityksen tai useiden yritysten kaikki laskutukset. Normaali yrityksen laskutus vuosittain on vain murto osa esimerkkituloimistojen laskutusmäärästä. Esimerkiksi Slamex Oy laskutti vain 1600 laskua vuodessa Kauppakamarin tekemässä case-tutkimuksessa. (Kurki ym. 30, 2011). Määrä vaihtelee kuitenkin toimialoittain ja yrityksen koon mukaan. Tämän takia seuraavat hintavertailut toimivat vain yleisen tason oppaana hinnan ja toimintojen suhteesta.

Taulukko 4 vertaa myyntilasku-toiminnon investoinnin kustannuksia yritysten kokoon nähden. ProCountorin tapauksessa hinta otettiin ProCountor Taloushallinnon hopea, kulta ja platina tasoilta esittämään suuremman yrityksen laskutusmäärän kasvua. Oikean hintatason määrittämiseen pitäisi asiasta pyytää kuitenkin tarjous. (ProCountor 2012c.)

Taulukko 4. Myyntilasku-toiminnon ilmoitetut hinnat. (Lyytinen 2010).

Myyntilasku-toiminto	Lemonsoft	ProCountor	Visma Econet Pro
Esimerkki tilioimisto 1			
Käyttöönoton kertainvestointi	700	-	210
Laskennallinen vuosikustannus	3842	780*	1535
Esimerkki tilioimisto 2			
Käyttöönoton kertainvestointi	1400	-	495
Laskennallinen vuosikustannus	8083	3300*	2660
Esimerkki tilioimisto 3			
Käyttöönoton kertainvestointi	1700	-	995
Laskennallinen vuosikustannus	15074	9540*	4360

*(ProCountor kk-maksu x 12 sis. myös ostoreskontran)

Tutkimuksessa ei valitettavasti ollut mukana ProCountorin ohjelman pakettihinnoittelua vertailuun, mutta yrityksen verkkosivuilta saatujen tietojen mukaan ProCountorin taloushallinnon eli kokonaisvaltaisen palvelun hinnoittelut vaihtelivat kolmella tasolla. Jokaisella tasolla on omat laskutusrajoituksensa eli kuukausihintaan sisältyvät tositteet. Näiden tosittemäärien ylimenevät osat laskutetaan erikseen tason mukaan.

Tämän hinnoittelumenetelmän vuoksi tarkkaa laskennallista vuosikustannusta on miltei mahdoton laskea ilman kokemusta tarvittavien raporttien tai lähetettyjen myyntilaskujen määristä. Investointikustannuksista ei ollut mainintaa Procountorin verkkosivuilla. Laskelmaan on liitetty verkkosivuilta saatujen tietojen mukaan arvioidut kustannukset. (ProCountor 2012c.)

5.5.2 Ostoreskontra

Taulukko 5 esittää ohjelmistotalojen antamia kustannusarviota ostoreskontran palvelun kertainvestointi ja vuosikustannuksista. Taulukossa ei ole Procountorin kustannusarviota, sillä sen tietoja ei ollut julkisesti saatavilla.

Taulukko 5. Ostoreskontran ilmoitetut hinnat (Lyytinen 2010.)

Ostoreskontra	Lemonsoft	ProCountor	Visma Econet Pro
Esimerkki tilitoimisto 1			
Käyttöönoton kertainvestointi	700		80
Laskennallinen vuosikustannus	551	780*	595
Esimerkki tilitoimisto 2			
Käyttöönoton kertainvestointi	700	-	195
Laskennallinen vuosikustannus	753	3300*	1035
Esimerkki tilitoimisto 3			
Käyttöönoton kertainvestointi	700	-	385
Laskennallinen vuosikustannus	1055	9540*	1695

*(ProCountor sis myös myyntireskontran)

Taulukko 5 tuo esille yritysten erillisten ostoreskontrapalveluiden hinnoittelua. Toimintoihin kuuluvat vain ostoreskontran kirjaukset ja raportoinnit. ProCountorin hinnoittelu on laskettu kokonaisvaltaisen taloushallintopalvelun hinnoittelun mukaan, eli se sisältää myös myyntireskontran.

5.5.3 Osto- ja verkkolaskut

Osto- ja verkkolaskutuksen toimintoihin kuuluvat verkkolaskujen vastaanotto, ostolas-
kujen skannaus, kierrätys, hyväksyntä ja arkistointi. Lisäksi osto- ja verkkolaskutus
palveluun kuuluvat myös muutamissa tapauksissa liitetiedostojen käsittely ja arkistointi.

Taulukko 6 esittää osto- ja verkkolaskutuksen toimintojen eroavaisuuksia ohjelmistojen välillä.

Taulukko 6. Ostolaskut ja Digi- ja verkkolaskut (Lyytinen 2010).

Ominaisuudet	Lemonsoft	ProCountor	Visma Econet Pro
Verkkolaskujen vastaanotto	X	X	X
Ostolaskujen skannaus	X	X	X
Ostolaskujen kierrätys ja hyväksyntä	X	X	X
Ostolaskujen sähköinen arkistointi	X	X	X
Liitetiedostojen käsittely ja arkistointi	X	X	

Taulukko 6 vertailee ostolaskutusten kierrätykseen ja hyväksyntään liittyviä palveluita eri ohjelmistojen välillä. Palvelut ovat lähes yhtenäisiä yritysten välillä, ainoa ero on Visma Econet Pro:n puute liitetiedostojen käsittelyssä ja arkistoinnissa.

Taulukko 7. Digi- ja verkkolaskutusten hinnoittelu (Lyytinen 2010).

Digi- ja verkkolaskut-hinnoittelu	Lemonsoft	ProCountor	Visma Econet Pro
Esimerkki tilitoimisto 1			
Käyttöönoton kertainvestointi		-	250
Laskennallinen vuosikustannus	sis.edellisiin	-	1775
Esimerkki tilitoimisto 2			
Käyttöönoton kertainvestointi		-	250
Laskennallinen vuosikustannus	sis.edellisiin	-	4800
Esimerkki tilitoimisto 3			
Käyttöönoton kertainvestointi		-	250
Laskennallinen vuosikustannus	sis.edellisiin	-	8690

Taulukko 7 vertaa verkkolaskutuksen hinnoittelua yritysten välillä. Lemonsoftin tapauksessa palvelu kuluu myynti- ja ostoreskontran hinnoitteluun kiinteästi. ProCountor taloushallinto sisältää samat palvelut, joten hinnoittelun voidaan todeta olevan sama myös heidän tapauksessaan. Visman Econet Pro erittelee hinnoittelunsa palveluiden lisäksi. Visman kustannukset ovat huomattavasti suuremmat verrattaen muihin palveluihin. Tämä käy ilmi jo aikaisempia taulukoita vertailtaessa.

5.5.4 Pankkiyhteystoiminto

Pankkiyhteystoiminto sisältää laskujen maksatuksen tileiltä, ostolaskujen suoraveloituksen ja tarvittavien tiliote ja viitesuoriteltojen hakutoiminnot. Taulukossa 8 vertaillaan näitä toimintoja eri ohjelmistojen välillä.

Taulukko 8. Pankkiyhteystoiminto -ominaisuudet (Lyytinen 2010).

Pankkiyhteystoiminto	Lemonsoft	ProCountor	Visma Econet Pro
Laskujen maksaminen	X	X	X
Muut maksut, esim alv, palkat jne.	X	X	X
Suoraveloitus	X	X	X
Tilitotteiden ja viitesuoritusten haku	X	X	X

Toiminnoissa yritysten välillä ei ilmene eroavaisuuksia taulukossa 8, jokaisen ohjelmiston käytössä on kattava pankkiyhteystoimintopalvelu. Pankkiyhteyden hinnoittelussa tiedot löytyivät vain Lemonsoftin ja Visman palveluille. Procountorin hinnoittelusta ei löytynyt eroteltua hinnoittelua pankkiyhteystoiminnoille.

Taulukko 9. Pankkiyhteystoiminnot – hinnoittelu (Lyytinen 2010.)

Pankkiyhteystoiminto	Lemonsoft	ProCountor	Visma Econet Pro
Esimerkki tilitoimisto 1			
Käyttöönoton kertainvestointi	300	-	105
Laskennallinen vuosikustannus	468	-	775
Esimerkki tilitoimisto 2			
Käyttöönoton kertainvestointi	300	-	250
Laskennallinen vuosikustannus	636	-	1350
Esimerkki tilitoimisto 3			
Käyttöönoton kertainvestointi	300	-	505
Laskennallinen vuosikustannus	882	-	2210

Lemonsoftin ja Visma Econet Pron tapauksissa kyseessä erillinen moduuli, joka voidaan liittää ostettuihin palveluihin erikseen. Procountor-talouhallinto tarjoaa kokonaisvaltaista, kaiken sisältävää ratkaisua.

5.5.5 Arviot hinnoittelusta

Arvioinnin kohteeksi valittujen yritysten palveluista löytyy eroavaisuuksia, niin tarjotun palvelun kuin hinnoittelunkin kautta. Vähiten toisistaan eroavat Lemonsoft ja Econet Pro, jotka luottavat moduuleihin. Procountor on taas kokonaisvaltainen taloushallinnon palvelu yritykselle, sen hinnoittelu sisältää kaikki edellä mainitut asiat hinnoittelussaan.

Se eroaa kuitenkin hinta-arvioidensa mukaan lähetettyjen laskujen arvioituissa määrissä. Oikein lasketun hinnoittelun saamiseksi Procountorin tapauksessa pitäisi asiasta pyytää erillinen tarjous. Taulukko 10 vertailee sähköisen taloushallinnon ohjelmistojen kokonaisvaltaisia hintoja toisiinsa. Edellä mainitut erillishinnat on laskettu yhteen.

Taulukko 10. Yhteenlasketut hinnat (Lyytinen 2010).

Kokonaiskustannukset	Lemonsoft	ProCountor	Visma Econet Pro
Esimerkki tilitoimisto 1			
Käyttöönoton kertainvestointi	1700	-	645
Laskennallinen vuosikustannus	4393	780*	4680
Esimerkki tilitoimisto 2			
Käyttöönoton kertainvestointi	2100	-	1190
Laskennallinen vuosikustannus	9472	3300*	9845
Esimerkki tilitoimisto 3			
Käyttöönoton kertainvestointi	2700	-	2135
Laskennallinen vuosikustannus	16129	9540*	16955

*(ProCountor Taloushallinto 1 kk maksu x 12)

Yhteenlaskettujen hintojen perusteella Lemonsoftin ja Visman Econet Pron hinnoittelussa ei ole suuria eroavaisuuksia. Lemonsoftin tapauksessa yrittäjä joutuu kustantamaan suurempia investointikustannuksia, kuin Econet Pron tapauksessa. Lemonsoftin käyttäjä säästää kuitenkin nämä investoinnit vuosikustannuksissa, varsinkin jos ohjelmiston käyttöaika on tarpeeksi pitkä.

Procountorin tapauksessa hinnoitteluun on laskettu mukaan ProCountor-Taloushallinnon palvelun kokonaishinnoittelu. Vuosikustannuksia on arvioitu kuukausimaksujen mukaan. Investointi kustannuksista ProCountorin sivuilta ei löytynyt tietoja.

6 Empiirinen osuus

6.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tavoitteeni on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat taloushallinnon palveluiden valintaa koskevissa asioissa ja minkälaisia ongelmia itse hankintaprosessin ja päivittäisen käytön ohessa on saattanut syntyä.

Tutkimus suoritettiin laadullisella eli kvalitatiivisella menetelmällä. Myöhemmin tässä luvussa käyn yksityiskohtaisesti läpi tutkimusmenetelmän periaatteet ja hypoteesien perustana olevat tutkimustiedot.

Tutkimusongelmani on seuraava:

- Kuinka sähköisen taloushallinnon hankintaprosessia voidaan kehittää?

Tutkimuskysymykset, joiden avulla pyrin löytämään vastauksia tutkimusongelmaani, ovat seuraavat:

- Millaisia ongelmia sähköisen taloushallinnon implementointi on aiheuttanut yritykselle?
- Mitä riskejä yrittäjä näkee sähköisessä taloushallinnossa?
- Kuinka palveluyritys voi kehittää hankinta- ja tukiprosessejaan?
- Mikä on suurin tekijä sähköisen taloushallinnon ohjelmiston valinnassa?

Opinnäytetyön empiirisen osio keskittyy siis yrittäjien kokemuksiin sähköisestä taloushallinnosta. Tähän teemahaastatteluun osallistui kolme yrittäjää, jotka käyttävät sähköisen taloushallinnon ohjelmia tai ovat olleet sähköisen taloushallinnon hankintaprosessissa mukana viimeisen viiden vuoden aikana.

6.2 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen tai toisin sanoen kvalitatiivisen tutkimuksen voidaan yksinkertaisesti sanoa olevan aineiston muodon kuvausta (Eskola & Suoranta 1998, 13).

Laadullinen tutkimus paljastaa mahdollisia ongelmia paremmin kuin yleisotanta kvantitatiivisella menetelmällä, joka on pääasiassa tehty ratkomaan yhtä tiettyä ongelmaa. Laadullinen tutkimus toimii hyvin esitutkimuksena, jolloin tutkija saa hyvät tiedot mahdollisista puutoksista ja, onko tarvetta suuremmalle tutkimukselle. Laadullinen tutkimus mahdollistaa hypoteesien tekemisen, joka taas johtaa suurempiin kvantitatiivisiin tutkimuksiin. Kvantitatiivisen tutkimuksen kautta voidaan tuloksia yleistää suuremmallekin joukolle. (Alasuutari 2011, 231.)

Hyvänä esimerkkinä kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen yhdistämisestä pitäisin Pertti Alasuutarin kirjassa mainittua tutkimusta Suomen lähiöistä. Kvalitatiivista menetelmää käytettiin, koska vanhat luokitukset ja kategoriat eivät enää tavoittaneet elämäntapojen muutoksessa olevia ongelmia. Tämän vuoksi tehtiin laadullinen peruskartoitus, joka mahdollisti uusien hypoteesien mallintamisen. Näiden tulosten perusteella pystyttiin tekemään jälleen kattava kvantitatiivinen tutkimus. (Alasuutari 2011, 232.)

Näiden perusteella kvalitatiivinen tutkimukseni ei ole vielä yleistettävissä millään tapaa, vaan toimii hypoteesien mallintamisen pohjana. Tämän peruskartoitukseni jälkeen olisi mahdollista tehdä suurempi kvantitatiivinen tutkimus yrittäjien mielipiteistä, ennakkoluuloista ja uskoista. Tällöin tutkimuksella olisi yleistämiselle vaadittua suurempaa uskottavuutta ja luotettavuutta.

6.3 Teemahaastattelu

Nimensä mukaan teemahaastattelu etenee tiettyjen teemojen mukaan, jotka tutkija on määrittänyt ennen haastattelua. Nämä teemat ohjaavat sen kulkua, mutta eivät määritä tarkkoja parametreja tutkimuksen toteuttamiseen. Tarkoitus on tuoda esille tutkittavan ajatuksia ja omia tulkintoja tutkimuksen keskeisistä teemoista. Tämän takia teemahaastattelu luokitellaan puolistrukturoiduksi menetelmäksi, koska sen aihepiirit ja teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samoja. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Haastattelujen ensimmäisenä teemana on selvittää lähtökohtia eli sitä eli minkälaisesta tilanteesta yritys aluksi lähti ennen siirtymistään taloushallinnon sähköisten palveluiden

käyttäjäksi. Mitkä asiat vaikuttivat valintaan siirtyä nykyisiin palveluihin? Mitä palveluita yritys käyttää?

Seuraavana teemana käsitellään yleistä käyttöönoton siirtymisvaihetta. Aiheuttiko siirtymävaihe erityisjärjestelyjä tai erilliskustannuksia? Tehtiinkö päätös käyttöönotosta yrityksen pitkäjänteisen strategian mukaan? Kolmantena teemana haastattelussa on itse käyttökokemukset. Minkälaisia positiivisia tai negatiivisia kokemuksia palvelu on aiheuttanut? Jos yrityksellä on ollut ongelmatilanteita niin, mihin ne ovat liittyneet ja onko asiat saatu ratkaistua?

Viimeisenä teemana on kehitys ja ideointi, ja siinä haastateltavat voivat esittää omia kehitysideoitaan tai tuoda esille asioita, joissa heidän mielestään on joitakin puutteita.

Yhteenvedona kaikista teemoista pitäisi saada yhtenäinen materiaali käyttökokemuksista ja mahdollisista ongelmista sähköisen taloushallinnon pilvipalveluiden kanssa. Saatujen tietojen avulla palveluntarjoaja saattaa olla kiinnostunut suorittamaan kattavamman kvantitatiivisen tutkimuksen esille tuotujen ongelmien varmentamiseksi tai poistamiseksi.

7 Haastattelun raportointi

Haastattelin opinnäytetyötäni varten kolmea Etelä-Suomessa sijaitsevaa pk-yritystä ja näiden yritysten edustajia. Kaikki yritykset ovat hankkineet viiden vuoden sisällä jonkin sähköisen taloushallinnon palvelun käyttöönsä. Haastattelin yrityksiä neljän teeman mukaan : perustiedot, asenteet ennen hankintaa, kokemukset saadusta palvelusta ja kehitysideat.

7.1 Perustiedot

Taulukko 11 kertoo haastateltavien yritysten perustiedot perustamisesta, henkilöstömäärästä ja liikevaihtoluokasta.

Taulukko 11. Haastateltavat yritykset.

Haastateltavat yritykset	Perustettu	Henkilöstö	Liikevaihtoluokka
E.A. Rasi Ky (kultasepäneliike) (Yritys 1)	1935	3	yli 200 000
Oy Accado Ab (tilitoimisto) (Yritys 2)	2011	3	yli 200 000
Production Software (IT) (Yritys 3)	2001	2	alle 100 000

Taulukosta 11 on tarkoitus selvittää yrityksen koko ja arvioida myös toiminnan suuruutta palvelun lopullisia kehitysideoita ja johtopäätöksiä varten. Ensimmäinen haastattelemani yritys työllistää vakituisesti kolme henkilöä, ja se on liikevaihtoluokassa yli 200 000 euron tasolla. Toinen haastattelemani yritys on perustettu vuonna 2011, ja työllistää vakituisesti kolme henkilöä. Myös tämän yrityksen liikevaihtoluokka on yli 200 000 euroa. Viimeinen haastateltu yritys on IT-alan toimija, joka työllistää kaksi vakituista työntekijää. Viimeisen haastatellun yrityksen liikevaihtoluokka on alle 100 000 euroa. Tekstissä olen nimennyt yritykset numeroilla : yritys 1, yritys 2 ja yritys 3.

7.2 Asenteet ja palvelu ennen hankintapäätöstä

Tavoitteeni oli käsitellä yrittäjien mielipiteitä uusista ohjelmistopalveluista hankinnan harkintavaiheessa. Minkälaisia odotuksia heillä oli ohjelmia ja tulevaa palvelua kohtaan ja miten asiakasta palveltiin tiedonhaussa. Haastattelukysymykset aiheeseen löytyvät opinnäytetyön liitteestä 1.

Yrittäjien odotukset sähköisen taloushallinnon uutta palvelua kohtaan vaihtelivat suuresti. Yrityksellä 1 ei ollut suuria odotuksia uutta ohjelmistoa kohtaan. Yritys 2 näki uuteen siirtymisen isona ja erilaisena muutoksena osittain tekemisen muuttumisen vuoksi. Yritys 3 piti uutta palvelua lupaavana alkuvaiheen tutustumisen aikana.

Uuden palvelun työtahdistista kaikki yritykset olivat samaa mieltä: perustuksen uskottiin nopeutuvan. Haastatellut yritykset 1 ja 2 mainitsevat itse yrittäjän työn lisääntyvän perehdytyksen ja ohjelmiston opiskelun yhteydessä. Yritys 2 mainitsi myös yrityksen muiden jäsenten koulutuksen olevan aikaa vievä tekijä.

Käyttöönoton opettelusta yrityksillä oli yhtenevä mielipide. Uuden palvelun oppiminen ei ole vaikeata. Haastatelluista yrityksistä 1 ja 2 myönsivät aiheessa olevan opiskelua, mutta omalla työpanoksella ja oikealla asennoitumisella uuden oppiminen ei ole vaivalloista.

Saatavilla olevista palveluista saatu ennakkomateriaali oli yritysten mielestä riittävää. Yritys 1 halusi mainita alkuopastuksen olevan hyvällä tasolla, edustaja tuli paikanpäälle näyttämään esimerkkejä ja kysyi mitä toimintoja asiakas halusi nähdä.

Demokokeilu oli yritysten 1 ja 2 mielestä välttämätön asia ennen ostopäätöksen tekoa. Pelkät sanat toiminnoista eivät riitä palvelun kattavaan kuvaamiseen. Varsinkin jos on tekemässä suuria siirtymiä palvelusta toiseen. Kaikki yritykset kokeilivat demoversioita ennen ostopäätöksen tekemistä.

7.3 Kokemukset

Hankintaprosessin yleiset mielipiteet eroavat yrityksiä kesken, mutta tähän voivat vaikuttaa myös erilaiset siirtymien suuruudet. Yritys 1 mainitsi myyjän olleen omistautunut työlleen ja koko hankintaprosessin olleen helppo ja sujuva kokonaisuudessaan. Yritys 1 vaihtoi laskutus- ja myyntireskontran palveluaan. Yritys 2 mainitsi siirtymän olleen iso puristus yritykselle, isompi kuin se osasi edes arvata. Yritys 3 mainitsi hankintaprosessin sujuneen moitteettomasti. Puutteista tai mahdollisista ongelmista kysyttäessä ei niitä yrittäjien mielestä löytynyt.

Tarjotusta tuesta ja koulutuksesta kaikilla oli yhtenevä mielipide. Sitä oli aina riittävästi saatavilla asiakassuhteen jatkuessa pidempäänkin. Ongelmatilanteissa yrittäjä 1 mainitsi tukihenkilöiden läheisen sijainnin olevan hyvä asia. Yrittäjä 2 mainitsi avun pyytämisen olevan helpompaa, kun tuntee organisaation paremmin ja tietää, mistä pyytää apua. Yritys 3 mainitsi tuen saamisen olevan erittäin nopeaa ja helppoa. Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto eroaa yritysakohtaisesti, siirtymän suuruuden ja vaadittujen palveluiden mukaan. Yritys 1:llä koko siirtymä eli siirtyminen uuteen laskutus- ja myyntireskontranpalveluun kesti noin 2 - 3 viikkoa. Yritys 2:n tapauksessa siirtyminen kesti kuusi kuukautta. Yritys 3:n tapauksessa siirtyminen hoitui nopeasti viikonlopun aikana.

Mielipiteet siirtymäajan pituudesta erosivat. Yritys 1:n mielestä siirtymäaika ei ollut liian pitkä. Yritys 2 koki siirtymän hieman liian pitkäksi ja toivoi, että siirtymäaika olisi saanut olla hieman lyhyempi. Yritys 3 koki siirtymäajan olevan nopeasti ohi.

Siirtymäajan yritys 1 koki pitkästytäväksi pelkästään vanhan ohjelman käytön vuoksi, sillä ohjelman käyttö ja päivitys pysähtyivät. Yrittäjä 2 koki, että yrityksessä joudutaan tekemään turhaa työtä tietojen siirroissa. Yleisesti odotusaika ei aiheuttanut suuria ongelmia, vain hieman turhaa työtä. Yritys 3:n siirtymä oli niin nopeasti ohi, että mielipiteitä siitä ei ehtinyt syntyä.

Yrittäjien päätöksiin uuteen palveluun siirtymisessä vaikuttivat mm. monipuolisuus, selkeys, helppous, muutoskyky, vanhan ohjelman rahastus, toisen yrityksen suositus, vanhan ohjelmiston virheellisyys ja asiakkaalle annettavan kattavan tuen puuttuminen. Yritys 3:n lopulliseen ostopäätökseen vaikutti merkittävästi hinnoittelu. Kaikki yrittäjät olivat tyytyväisiä käytössä olevaan palveluunsa. Kysyttäessä kehitysideoista eivät yrittäjät osanneet sanoa mitään asiaa, joka vaatisi kehitystä.

8 Tutkimustuloksien yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää kehitysideoita sähköisen taloushallinnon hankintaprosessin kehittämiseksi. Tutkimusongelmaa lähdettiin selvittämään yrityshaastatteluiden ja ennalta valikoitujen kysymysten avulla. Haastattelukysymysten oli tarkoitus tuottaa tuloksia ennalta määritettyihin tutkimuskysymyksiin, jotka taas auttavat lopullisten johtopäätösten ja mahdollisten kehitysideoiden tekemisessä.

Haastatteluista kävi ilmi, että sähköisen taloushallinnon palvelun implementointi ei aiheuttanut yrityksille ohjelmallisia vaikeuksia. Ainoat ongelmat itse käyttöönotossa olivat siirtymäajassa ja sen pituudessa. Siirtymäajan pituuteen vaikuttavat kuitenkin valittu palvelumalli ja yrityksen ohjelmistolaajuuden tarve.

Uuteen palveluun siirtymisessä on aina tiettyjä riskejä, kuten esimerkiksi tiedon sijainti, turvallisuus ja saatavuus. Saako yritys tietoa siitä, mihin tiedot tallennetaan ja miten turvallisuus taataan?

Haastattelujen perusteella palveluyrityksellä on vielä mahdollisuuksia kehittää hankinta- ja tukiprosessejaan. Kehitys mahdollisuudet ovat yrityskohtaista ja riippuvat siitä minäkälaisella tasolla heidän palvelunsa on.

Sähköisen taloushallinnon hankintaprosessia on yleisesti mietitty hyvin asiakaslähtöisesti. Sen huomaa saatavilla olevien palveluiden määrästä ja yleisestä palveluhalukkuudesta. Sähköinen taloushallinto on kuitenkin hyvin kilpailtu ala, mutta lainsäädännöllisen pakollisuutensa vuoksi se on aina varma tulonlähde taloushallinnon yrityksille. Hinnoittelulla kilpailuttaminen ei ole kuitenkaan kannattavaa, joten tärkeimmäksi nousee uusien palveluiden löytäminen ja asiakastytyvyyden säilyttäminen. Toisaalta se voi karsia saatavilla olevaa tukipalvelua, joka taas on oleellinen osa asiakastytyvyyttä.

Haastatteluiden perusteella on vaikea löytää kehitettävää puolta sähköisen taloushallinnon palveluille, mutta muutamia asioita näistä voi kuitenkin nostaa esille. Yrityksille tärkeitä asioita ovat monipuolisuus, kustannukset, läpinäkyvyys, riskienhallinta ja tukipalvelut. Näiden aiheiden kehittäminen tai suuremmissa kaavassa tutkiminen yrityksen asiakkaiden kanssa on varmasti keskeinen asia. Pienen kvalitatiivisen tutkimuksen kautta ei voi tehdä kattavia päätöksiä, missä mahdollisia puutteita löytyisi. Se kuitenkin paljastaa yrittäjien mielenkiinnon kohteita ja huomiota herättäviä asioita sähköisen taloushallinnon palveluiden kehittämistä varten.

Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät muuttuvat yrityksen tarpeiden mukaan, mutta kaikkia yrityksiä yhdistävät tekijät ovat tuloksen tekeminen ja ydintoimintaan kuulumattoman työprosessin vaivattomuus. Tätä teoriaa tukee jo saatavilla olevat pilvipalvelut ja niiden suosio yrittäjien keskuudessa. Sähköisen taloushallinnon nopeus, helppo saatavuus ja kustannusten läpinäkyvyys ovat kaikki tärkeitä osia nykyaikaiselle yritykselle.

Uutena ideana taloushallinnon palveluyrityksille sopisi mielestäni vaihtuvat edut. Eli esimerkiksi kahden kuukauden jälkeen vaihtuva tarjous. Tämä tietysti sopii paremmin verkossa toimivilla alustoilla, kuin koneelle asennetuille. Palveluntarjoaja esimerkiksi antaa jonkin moduulin yrittäjän käyttöön, jota hänellä ei ole aikaisemmin ehkä ollut. Tämä on tietysti hankalampi toteuttaa, mutta innovaatioiden on lähde idea tasolta. Asiakas ei kuitenkaan halua tulla unohdetuksi, vaikka tukipalvelu olisikin toimivaa.

Tämän kvalitatiivisen tutkimuksen pohjalta palveluntarjoaja näkee, mitkä asiat yrittäjiä kiinnostavat yleisesti sähköisen taloushallinnon ohjelmien hankintaprosessin aikana. Tutkimuksen pohjalta palveluntarjoaja tai muu kiinnostunut voi siis tehdä kvantitatiivisen tutkimuksen opinnäytetyön johtopäätösten avittamana.

9 Opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyön osoittautui raskaaksi prosessiksi, joka vaati suuria puristuksia varsinkin työn loppuvaiheessa. Kirjoittamisen aloitin jo kesäkuussa 2012, ja työ valmistui lopullisesti tammikuussa 2013. Opinnäytetyön aikana olen oppinut sähköisen taloushallinnon ohjelmista ja yrityksistä sekä sitä koskevista asioista hyvin paljon.

Tietoa on kerääntynyt useita sivuja, mutta sen siirtäminen opinnäytetyötäni koskevaksi tekstiksi osoittautui vaikeaksi. Aiheiden tutkiminen ja artikkeleiden ja kirjallisuuden lukeminen aiheesta oli mielenkiintoista, ja tutkimus tuki hyvin omia mielipiteitäni aiheen tärkeistä asioista.

Lähteet

Aames 2012. Toiminnanohjaus. [Http://www.aames.fi/index.php?id=114](http://www.aames.fi/index.php?id=114). Luettu 6.1.2013.

Aditro 2012a. Me olemme Aditro. [Http://www.aditro.fi/yritys](http://www.aditro.fi/yritys). Luettu 14.4.2012.

Aditro 2012b. Taloushallinto. [Http://www.aditro.fi/ratkaisut/taloushallinto](http://www.aditro.fi/ratkaisut/taloushallinto). Luettu 18.10.2012

Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Neljäs uudistettu painos. Vastapaino, Tampere.

Danske Bank 2013. Yrityksen varojen sijoittaminen. [Http://www.danskebank.fi/fi-fi/yritysassiakkaat/pieni-yritys/sijoitukset/yrityksen-varojen-sijoittaminen/Pages/Yrityksen-varojen-sijoittaminen.aspx](http://www.danskebank.fi/fi-fi/yritysassiakkaat/pieni-yritys/sijoitukset/yrityksen-varojen-sijoittaminen/Pages/Yrityksen-varojen-sijoittaminen.aspx). Luettu 18.10.2012.

E-conomic Suomi 2012a. Mitä tarkoittaa käyttöomaisuus?. [Http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/kayttoomaisuus](http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/kayttoomaisuus). Luettu 18.10.2012.

E-conomic Suomi 2012b. Mitä tarkoittaa poistot? [Http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/poistot](http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/poistot). Luettu 18.10.2012.

Ennakkoperintälaki 20.12.1996/1118, 13 §.
[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961118](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961118). Luettu 18.10.2012.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Vastapaino, Tampere.

Finanssialan keskusliitto 2012a. Suoraveloitus poistuu käytöstä – Tilalle yhtä helppokäyttöinen suoramaksu tai e-lasku. [Http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/Suoraveloitus_poistuu_kaytosta.aspx](http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/Suoraveloitus_poistuu_kaytosta.aspx). 22.9.2012. Luettu 18.10.2012.

Finanssialan keskusliitto 2012b. Verkkolaskutuksen käyttö lisääntyi viimevuonna reippaasti. [Http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/Verkkolaskun_kaytto_isaantyi_viime_vuonna_reippaasti.aspx](http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/Verkkolaskun_kaytto_isaantyi_viime_vuonna_reippaasti.aspx). 13.1.2012 Luettu 18.10.2012.

Granlund, Markus & Malmi, Teemu 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. WSOY, Helsinki.

Heino, Petteri 2010. Pilvipalvelut. Cloud computing. Talentum Media, Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki University Press, Helsinki.

Itella. Verkkolasku. [Http://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info](http://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info). Luettu 18.10.2012.

Joukainen, Anna 2011. Sähköinen taloushallinto Etelä-Hämeen Tilikeskus Oy:ssä. <https://publications.theseus.fi/handle/10024/35088>. Luettu 5.12.2012 Hämeen ammattikorkeakoulu.

Kinnunen, Juha & Laitinen, Erkki K & Laitinen, Teija & Leppiniemi, Jarmo & Puttonen, Vesa 2005. Mitä on yrityksen taloushallinto? KY-Palvelu OY.

Korhonen, Niina 2009. Sähköisyys taloushallinnon etuna. <https://publications.theseus.fi/handle/10024/2885>. Luettu 5.12.2012 Pirkanmaan ammattikorkeakoulu.

Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Sähköiset talouden prosessit käytännössä. WSOYPro, Helsinki.

Lindfors, Hannele 2009. Kirjanpito käytännönläheisesti. 2.painos Helsingin kamari Oy – Helsingin seudun kauppakamari, Helsinki.

Lemonsoft 2012. Tietoa meistä. [Http://www.lemonsoft.fi/tietoa-meist%C3%A4](http://www.lemonsoft.fi/tietoa-meist%C3%A4) Luettu 18.10.2012

Mäkinen, Lassi & Vuorio, Britt 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Kauppakaari & Talentum Media, Helsinki.

Männistö, Tapio 2011. Saas-ratkaisut mikroyritysten taloushallintoon. <https://publications.theseus.fi/handle/10024/37582>. Luettu 5.12.2012 Vaasan ammattikorkeakoulu.

Netvisor 2012. Yritys. [Http://www.netvisor.fi/fi/Yritys/](http://www.netvisor.fi/fi/Yritys/). Luettu 14.4.2012.

ProCountor 2012a. Hinnoittelu. [Http://www.procountor.com/ohjelmisto/hinnoittelu/](http://www.procountor.com/ohjelmisto/hinnoittelu/). Luettu 15.4.2012.

ProCountor 2012b. Mitä tarkoittaa lyhenne SAAS? Entä ASP?. [Http://www.procountor.com/ohjelmisto/usein-kysytyt/saas-asp/](http://www.procountor.com/ohjelmisto/usein-kysytyt/saas-asp/). Luettu 15.4.2012.

ProCountor 2012c. Procountor taloushallinto – kattava sähköinen taloushallinto. www.procountor.com/tuotteet/procountor-taloushallinto/. Luettu 18.10.2012.

ProCountor 2012d. Sähköisen taloushallinnon tuoteperhe. www.procountor.com/tuotteet/tuoteversiot/. Luettu 18.10.2012.

ProCountor 2012e. Tilitoimistot ja Procountor. www.procountor.com/tilitoimistot/. Luettu 18.10.2012.

ProCountor 2012f. Yritys. [Http:// www.procountor.com/yritys/](http://www.procountor.com/yritys/). Luettu 14.4.2012.

RBS – The Royal Bank of Scotland 2012. Guide to trading internationally – Cash Management. 2012. [Http://www.rbs.co.uk/content/corporate/international/usefulinfo/downloads/LB019640_RBS_CashMgmt.pdf](http://www.rbs.co.uk/content/corporate/international/usefulinfo/downloads/LB019640_RBS_CashMgmt.pdf). Luettu 18.10.2012.

ReadSoft 2012. Lähetä ja vastaanota laskuja PDF-tiedostoina.
[Http://www.readsoft.fi/e-laskutus.aspx](http://www.readsoft.fi/e-laskutus.aspx). Luettu 20.10.2012

Suomen Yrittäjät. Sähköinen taloushallinto. 2012. [Http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/#mitaon](http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/#mitaon). Luettu 10.4.2012.

Taloushallintoliitto 2012. Kirjanpidon ABC.
[Http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon_abc/](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon_abc/). Luettu 18.10.2012.

Lyytinen, Eeva 2010. Taloushallintoliitto 2010. Taloushallinnon ohjelmistojen vertailu 2010. [Http://taloushallintoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/f33cf7f849fda7f843bb3e5dc3d38014/1357479478/application/pdf/606702/TUTKIMUS%202010.pdf](http://taloushallintoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/f33cf7f849fda7f843bb3e5dc3d38014/1357479478/application/pdf/606702/TUTKIMUS%202010.pdf). Luettu 15.12.2012

ValueFrame 2012. Taloushallinnon integraatiot.
[Http://www.valueframe.com/tuotteet/valueframe_lisatoiminnot/taloushallinto](http://www.valueframe.com/tuotteet/valueframe_lisatoiminnot/taloushallinto). Luettu 15.4.2012.

Verohallinto 2013. Yritys- ja yhteisöasiakkaiden tärkeät päivämäärät 2012.
[Http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Yritys_ja_yhteisoasiakkaiden_tarkeat_pai\(15856\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Yritys_ja_yhteisoasiakkaiden_tarkeat_pai(15856)). Luettu 6.1.2013.

Virsta 2012. Teemahaastattelu. [Http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/](http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/). Luettu 26.4.2012.

Visma 2012. Tuoteportfoliomme.
[Http://www.visma.fi/Ohjelmistoratkaisut/Ohjelmistot/Ohjelmistomme/Esittely/](http://www.visma.fi/Ohjelmistoratkaisut/Ohjelmistot/Ohjelmistomme/Esittely/). Luettu 18.10.2012.

Wikispaces 2012. Software as a service.
[Http://www.pilvilaskenta.wikispaces.com/SaaS+Software+as+a+Service](http://www.pilvilaskenta.wikispaces.com/SaaS+Software+as+a+Service). Luettu 15.4.2012.

Wikispaces 2012. SWOT:SaaS-asiakas. [Http://www.pilvilaskenta.wikispaces.com/SaaS-asiakas+SWOT](http://www.pilvilaskenta.wikispaces.com/SaaS-asiakas+SWOT). Luettu 15.4.2012.

Ylinen, Jari 2002. Verkostotalous ASP:stä BSP:hen. Talentum Media, Helsinki.

Haastattelukysymykset

Perustiedot

1. Milloin yritys on perustettu?
2. Kuinka monta henkilöä työskentelee yrityksessänne?
3. Liikevaihto?

Asenteet ja palvelu ennen hankintapäätöstä

1. Minkälaiset odotukset teillä oli sähköisiä taloushallinnon palveluita kohtaan?
2. Uskoitteko sähköisen taloushallinnon nopeuttavan työtahtianne?
3. Ajattelitteko ohjelman opetteluun olevan vaivalloista?
4. Oliko yritysten tarjoama ennakko materiaali mielestänne riittävää?
5. Olisitteko kaivanneet erillistä demo kokeilua ennen lopullisen päätöksen tekoa?

Kokemukset

1. Miten koitte ohjelmiston hankintaprosessin yleisesti?
2. Ilmenikö palveluntarjoajan puolesta puutteita tai virheitä?
3. Oliko hankintaprosessin aikana tarjottu tuki/koulutus mielestänne riittävällä tasolla?
4. Pysyikö tuen taso samana asiakassuhteenne jatkuessa pidempään?
5. Kuinka kauan ohjelmiston käyttöönotto yhteensä kesti?
 - a. Oliko siirtymäaika mielestänne liian pitkä?
 - b. Aiheuttiko (pitkä) siirtymäaika ongelmia yrityksellenne? Jos oli, niin minkälaisia?
6. Mitkä tekijät vaikuttivat lopulliseen päätökseenne valita tietty taloushallinnon ohjelmisto käyttöönnne?
7. Oletteko olleet tyytyväisiä valitsemaanne palveluun?
8. Miten kehittäisitte palvelua?