

Elektronisk bokförling

Case: Kb Bokförlingsbyrå Esse Tiltoimisto Ky

Rikhard Sahlberg

Examensarbete

Utbildningsprogrammet för Företagsekonomi

Åbo 2016



EXAMENSARBETE

Författare: Rikhard Sahlberg

Utbildning och ort: Företagsekonomi, Åbo

Inriktningsalternativ/Fördjupning: Redovisning

Handledare: Thomas Finne

Titel: Elektronisk bokföring, Case: Kb Bokföringsbyrå Esse Tiltoimisto Ky

Datum 7.11.2016 Sidantal 46

Bilagor 1

Abstrakt

Elektronisk bokföring börjar i dagens läge bli allt mer vanligt hos större företag, men även mindre företag har börjat inse fördelarna och börjat ändra på sina system. Kort sagt är det meningen att elektronisk bokföring skall göra alla processer inom bokföringen automatiska så långt som möjligt, för att effektivera jobbet. Den huvudsakliga poängen med elektronisk bokföring är att all bokföring och bokföringsmaterial behandlas i elektroniskt format, det vill säga inköps- och försäljningsfakturor, rapporter, myndighetsanmälningar, löner, arkivering osv. Det här betyder att bokföringsbyråernas arbetsuppgifter förändras och man måste börja erbjuda kunderna nya tjänster.

Bokföringsbyrå Esse är en bokföringsbyrå i Borgå som erbjuder tjänster såsom bokföring, bokslut, deklarationer, löneadministration, fakturering, årsredovisningar och ekonomisk rådgivning. Esses kunder representerar tjänste- och tillverkande företag i olika branscher. I och med att bokföringsprocesserna digitaliseras, skulle det verkligen gynna Esse och dess kunder med tanke på arbetsfördelning och effektivisering. För att effektivera övergången till en mer elektronisk bokföring bör kunders åsikter beaktas.

Det här examensarbetet går ut på att undersöka hur kunderna hos Bokföringsbyrå Esse förhåller sig till ämnet elektronisk bokföring, om kunderna själva vill att deras bokföring är elektronisk, och vad det här betyder för bokföringsbyrån med tanke på affärskoncept och tjänsteutbud.

Språk: Svenska

Nyckelord: Elektronisk, bokföring, affärskoncept

BACHELOR'S THESIS

Author: Rikhard Sahlberg

Degree Programme: Business Administration, Åbo

Specialization: Accounting

Supervisors: Thomas Finne

Title: Eletronic accounting, Case: Kb Bokföringsbyrå Esse Tilitoimisto Ky / Elektronisk bokföring, Case: Kb Bokföringsbyrå Esse Tilitoimisto Ky

Date 7 November 2016 Number of pages 46 Appendices 1

Summary

Electronic accounting is starting to be more common in bigger companies, but even smaller companies are starting to realize its benefits, and begin to change their systems. To summarize, the meaning with electronic accounting is to make all processes within accounting automatic as much as possible, to make the job more effective. The main point with electronic accounting is to make sure all accounting and associated material is handled electronically. This includes invoices, reports, declarations to the authorities, salaries, archives and so on. This means that tasks in accounting companies change and they are forced to offer their customers new services.

Tilitoimisto Esse is an accounting company in Porvoo that offers services such as accounting, financial statements, declarations, salary administration, invoicing and financial counseling. Esse's customers represent service and manufacturing companies in different industries. Since the accounting processes are being digitalized it would favor both Esse and its customers, regarding division of labor, to go over to electronic accounting. To maximize the effect in the transition to electronic accounting, the customer's opinions need to be considered.

The purpose of this thesis is to research how the customers at Tilitoimisto Esse feel about electronic accounting, if they want their accounting processes to be electronic, and what this means for the accounting company regarding business concept and range of services.

Language: Swedish

Key words: Electronic, accounting, business concept

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Rikhard Sahlberg

Koulutusohjelma ja paikkakunta: Företagsekonomi, Turku

Suuntautumisvaihtoehto/Syventävät opinnot: Redovising

Ohjaajat: Thomas Finne

Nimike: Sähköinen Taloushallinto, Case: Kb Bokföringsbyrå Esse Tilitoimisto Ky
/ Elektronisk bokföring, Case: Kb Bokföringsbyrå Esse Tilitoimisto Ky

Päivämäärä 7.11.2016 Sivumäärä 46

Liitteet 1

Tiivistelmä

Sähköinen taloushallinto alkaa isoissa yrityksissä olla arkipäivää, mutta sen mahdollisuuksia hyödyntävät myös pieniä yrityksiä. Lyhyesti sanottuna, sähköisen kirjanpidon tarkoitus on automatisoida kaikki prosessit niin pitkälle kuin on mahdollista, niin että työ olisi mahdollisimman tehokasta. Sähköisen kirjanpidon tarkoitus on siis, että kaikki kirjanpito ja kirjanpitoaineisto käsitellään sähköisessä muodossa. Tämä sisältää myynti- ja ostolaskut, raportointi, viranomaisilmoitukset, palkanlaskennan, arkistoinnin jne. Tämä tarkoittaa, että tilitoimistojen työtehtävät muuttuvat ja heidän on aika tarjota asiakkaille uusia palveluita.

Tilitoimisto Esse on tilitoimisto Porvoossa, joka tarjoaa esim. kirjanpito-, tilinpäätös-, ilmoitus-, palkkahallinto-, laskutuspalvelua ja talousneuvontaa. Essen asiakkaat edustavat palvelu- sekä valmistusyrityksiä eri toimialoilla. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa paremman työnjaon tilitoimiston ja asiakkaan välillä, mikä tarkoittaa sitä, että Esse ja sen asiakkaat hyötyisivät molemmat sähköisestä taloushallinnosta. Tehostaakseen siirtymisprosessia sähköiseen taloushallintoon, täytyy myös ottaa huomioon asiakkaiden mielipiteitä.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia mitä mieltä Essen asiakkaat ovat kirjanpidon sähköistymisestä, miten paljon he ovat valmiita sähköistämään kirjanpitoaan, ja mitä tämä tarkoittaa tilitoimistoille ja heidän tarjoamille palveluille.

Kieli: Ruotsi

Avainsanat: Sähköinen, kirjanpito, liikeidea

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte och frågor	1
1.2	Avgränsning.....	2
1.3	Arbetets uppbyggnad	2
2	Bokföringsbyrå Esse.....	3
2.1	Utveckling av affärskonceptet	3
3	Forskningsmetodik	4
3.1	Forskningsprocessen.....	5
3.2	Kvalitativa och kvantitativa metoder	7
3.2.1	Kvalitativ forskning.....	7
3.2.2	Kvantitativ forskning.....	7
3.3	Kvalitativ intervju	8
3.4	Enkäten	10
3.5	Metodval i undersökningen.....	11
4	Kundsegmentering.....	11
5	Affärskoncept	12
5.1	Framgångsrikt affärskoncept	13
5.2	Strategisk innovation	14
6	Bokföring.....	14
6.1	Bokföringsstandard TAL-STA (Talouhallintoliiton toimialastandardi)	15
7	Elektronisk bokföring	16
7.1	Förändringar digitaliseringen av bokföringen medför.....	18
7.2	SWOT för elektronisk bokföring	19
7.2.1	Styrkor	19
7.2.2	Svagheter och utmaningar	20
7.2.3	Möjligheter	20
7.2.4	Risker och hot.....	21
7.3	Elektronisk fakturering	22
7.3.1	Nätfaktura	23
7.3.2	Standarder för nätfakturor	23
7.4	Inköp och försäljning	24
7.4.1	Inköp.....	24
7.4.2	Försäljning	26
7.5	Automatiserad bokföring	27
7.6	Rapportering	28

7.7	Myndighetsanmälningar	28
7.8	Löneräkning	29
7.9	Arkivering	29
8	Elektronisk bokföring och lönsamhet.....	30
9	Bokföringsprogram.....	31
9.1	Maestro	31
9.2	Procountor.....	32
10	Undersökning	32
10.1	Intervjuer	33
10.1.1	Kund 074.....	33
10.1.2	Kund 172.....	34
10.1.3	Esse	34
10.1.4	Sammanfattning av intervjuerna	35
10.2	Enkäten.....	35
10.2.1	Resultat och analys	36
10.3	Framtiden och affärskonceptet	40
10.4	Slutsats	41
10.5	Kritisk granskning av undersökningen.....	42
11	Sammanfattning.....	42
	Källförteckning.....	44

Bilagor

Bilaga 1, Enkäten.....	1
------------------------	---

1 Inledning

Enligt bokföringslagen (1997/1336) måste alla bokföringsskyldiga föra bokföring över sin verksamhet (1a§). Bokföringens helhet består av ett företags inkomster, utgifter, förmögenhet, egendom och skulder, och är till för att ge information åt företagets ledning. Eftersom vi idag lever i ett samhälle där allting mer eller mindre digitaliseras, har även bokföringsbyråer och företag börjat digitalisera bokföringen.

Elektronisk bokföring är i dagens läge en utvecklingstrend, speciellt hos större företag, men även mindre företag har börjat inse fördelarna och börjat ändra på sina system. Elektroniska bokföringens syfte är att göra alla processer inom bokföringen automatiska så långt som möjligt, för att effektivera jobbet. Den huvudsakliga poängen med elektronisk bokföring är således att all bokföring och bokföringsmaterial behandlas i elektroniskt format. (Lahti & Salminen, 2014; Siivola, et.al., 2015).

Digitaliseringen minskar på bokförarnas rutinjobb, vilket öppnar möjligheter åt bokföringsbyråerna att erbjuda nya tjänster. Digitaliseringen kommer att ställa nya kunskapskrav, men själva bokföringsjobbet kommer alltid ändå att finnas kvar. Branschen utvecklas hela tiden och det gäller för bokföringsbyråer att ständigt hållas med i utvecklingen för att vara attraktiva på marknaden (Siivola, o.a., 2015).

Det här examensarbetet går ut på att undersöka hur kunderna hos Bokföringsbyrå Esse förhåller sig till ämnet elektronisk bokföring, om kunderna själva vill att deras bokföring är elektronisk, och vad det här betyder för bokföringsbyrån med tanke på affärskoncept och tjänsteutbud.

1.1 Syfte och frågor

I dagens läge håller bokföringens digitalisering på att bli mycket vanlig, vilket gör att bokföringsarbetet förändras och det sätts fokus på nya saker. Syftet med det här examensarbetet är därför att undersöka kunderna hos Bokföringsbyrå Esse har intresse att övergå från traditionell bokföring till elektronisk bokföring och hur många processer i deras bokföring de i så fall vill att skall vara elektroniska, samt om det för bokföringsbyrån lönar sig att ändra på sitt affärskoncept och tjänsteutbud. Det uppstår några frågor kring detta ämne, till exempel:

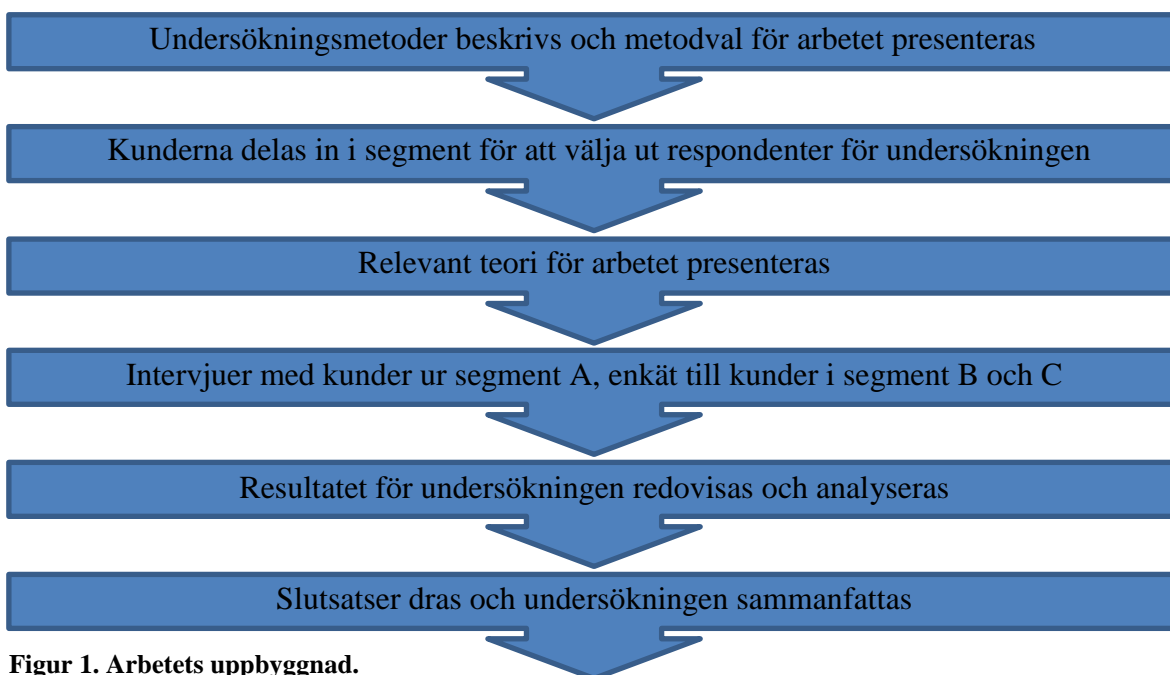
- Vad är elektronisk bokföring?
- För- och nackdelar med elektronisk bokföring?
- Hur många kunder är beredda att övergå till elektronisk bokföring?
- Hur många processer vill de att skall vara elektroniska?
- Hur många processer vill de göra själva?

1.2 Avgränsning

Jag har valt att avgränsa arbetet till Bokföringsbyrå Esses kunder. I arbetets praktiska del sätts det fokus på hur långt kunderna är intresserade att digitalisera sin bokföring. Arbetet avgränsas ytterligare med hjälp av en kundsegmentering för att inte undersöka sådana företag som inte får något mervärde av elektronisk bokföring. Respondenterna till enkäten är valda utifrån kundsegmenteringen som förklaras i kapitel 4.

1.3 Arbetets uppbyggnad

Det här examensarbetet består av en teoridel som kommer att fungera som ett stöd för den praktiska delen, det vill säga själva undersökningen. I teoridelen går jag igenom relevant och omfattande teori om elektronisk bokföring och jämför den med traditionell bokföring. Den praktiska delen kommer att bestå av både en kvalitativ del i form av intervjuer och en kvantitativ del i form av en enkät. Till slut kommer jag att presentera resultatet, göra en analys över svaren och dra slutsatser med teorin som bas. Nedanstående figur är till för att ge en bättre översikt över arbetets uppbyggnad.



Figur 1. Arbetets uppbyggnad.

2 Bokföringsbyrå Esse

Bokföringsbyrå Esse är en bokföringsbyrå i Borgå som grundades år 1995 av Inger Sandberg. Esse erbjuder sina tjänster åt företag som värdesätter noggrannhet, flexibilitet och bra kundservice. Till Esses erbjudna tjänster hör t.ex. bokföring, bokslut, deklarationer, löneadministration, fakturering, årsredovisningar och ekonomisk rådgivning. Esse erbjuder sina tjänster på både finska och svenska (Bokföringsbyrå Esse, u.å.).

Kunderna hos Esse representerar tjänste- och tillverkande företag i olika branscher, från enmansföretag till medelstora företag. Esses mål är att presentera sina kunders resultat åt dem på ett lättförståeligt och korrekt sätt, samt att ge företagets revisorer och andra intressenter väl avstämda och dokumenterade bokslut. Esse är också medlem i Ekonomiadministrationsförbundet (Talouhallintoliitto), vilket betyder att de kan garantera hög kvalitet på arbetet (Bokföringsbyrå Esse, u.å.).

2.1 Utveckling av affärskonceptet

Service som bokföringsbyråer erbjuder åt sina kunder är ofta ganska enkel. Man gör helt enkelt någonting för kunden som bokföringsbyrån är bättre på, vilket betyder att kunden slipper anstränga sig och kan fokusera på det som är väsentligt. Det är nu med den pågående digitaliseringen som man måste börja tänka bredare. Alla behöver dock inte vara redo för en fullständigt automatisk bokföring, varken nu eller om fem år. Faktum är att om man vill tänka ännu längre framåt, är det nu man måste börja planera och ta de första stegen och hålla kunden i fokus (Lyytinen, 2016).

Enligt Lyytinen är det nu man måste börja tänka på ett nytt sätt. Man har under de senaste 20 åren talat om att bokföringsbyråer borde ha en mera konsulterande roll, men det är nu det börjar vara allt mer aktuellt. Det handlar alltså om en ny tjänst som bokföringsbyråer kan sälja åt en vald kundkrets. Många bokföringsbyråer säger alltid att de känner sina kunder. Denna nya kundorienterade tjänst handlar dock om mera än att bara känna sin kund. Den handlar om att känna till kundens rutiner och att involvera kunden ännu mera i hela bokföringen. I ett lyckat koncept är det klart definierat vad den nya tjänsten ger för mervärde internt för bokföringsbyrån och hur kunden deltar i tjänsten (Lyytinen, 2016).

3 Forskningsmetodik

En forskning börjar alltid med ett problem. Problemet är alltså ett ämne som man vill skaffa sig ny eller fördjupad kunskap om. Syftet med forskningen är att lösa problemet med en undersökning. Ett forskningsproblem kan uppstå när en forskare upptäcker obesvarade frågor inom ett område. En forskning kan också ge upphov till nya frågor, vilket i sin tur kan leda till en helt ny forskning (Patel & Davidson, 2003, s. 9-10).

Det finns olika typer av undersökningar. De kanske tre vanligaste typerna är explorativa, deskriptiva och hypotesprövande undersökningar. Explorativa undersökningar betyder att undersökningen är utforskande, det vill säga att man har en viss kunskap om området men det finns luckor i den. Syftet med dessa är att belysa området så mycket som möjligt genom att få så mycket kunskap som det bara går. Vid explorativa undersökningar är det viktigt att man har många idéer och att man är kreativ, eftersom dessa undersökningar vanligtvis ligger som grund för vidare studier (Patel & Davidson, 2003, s. 12-13).

Deskriptiva undersökningar är beskrivande, alltså undersökningar där man har kunskap som man har börjat systematisera med t.ex. olika modeller. Vid deskriptiva undersökningar har man som fokus att undersöka några utvalda aspekter av områden man är intresserade av. Beskrivningarna man gör bör vara väldigt detaljerade och grundliga. Det kan röra sig om beskrivningar av olika aspekter enskilt eller samband mellan aspekter (Patel & Davidson, 2003, s. 13).

Den tredje typen är hypotesprövande. Det här betyder att man redan har utvecklat omfattande teorier kring ett ämne så att man kan härleda antaganden om verkligheten. Hypotesprövande undersökningar uttrycker förhållanden. När man prövar en hypotes måste man se till att undersökningen är upplagd så att ingenting irrelevant påverkar resultatet. I större undersökningar brukar man ofta kombinera två eller alla tre typer till en forskningshelhet. (Patel & Davidson, 2003, s. 13).

3.1 Forskningsprocessen

När man utför en forskning är det vissa steg man bör följa. Dessa steg är:

1. Identifiering av problemområdet

Först måste man bestämma vad man skall undersöka genom att identifiera problemet. Vid identifieringen är det viktigt att ställa sig frågan om det faktiskt finns behov av kunskap inom ämnet. Är undersökningen intressant och kommer det att föra med sig någonting vettigt? Om man kommer till den slutsatsen att det är vettigt att forska kring ett område måste man också försäkra sig om att det är möjligt att utföra undersökningen, med tanke på till exempel resurser och tidsramar (Patel & Davidson, 2003, s. 40-41).

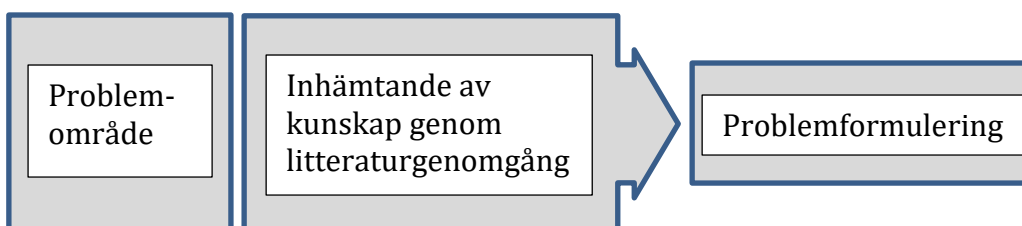
2. Litteraturgenomgång

De överlägset vanligaste källorna man använder sig av för att skriva teorin i en undersökning är böcker, vetenskapliga artiklar och internet. Det är viktigt att noggrant gå igenom litteraturen för att få en god baskunskap om ämnesområdet. När man har skaffat sig baskunskap kan man bättre bestämma sig för vad man vill plocka ut och lägga betoning på (Patel & Davidson, 2003, s. 42-43).

Man bör också kolla ifall det tidigare har gjorts undersökningar inom samma område. Då är det viktigt att kolla vilket resultat man fick i den förra undersökningen och att man inte forskar om samma sak, utan att man har en ny vinkel (Patel & Davidson, 2003, s. 46).

3. Problemformulering, syfte och frågor

När man gått igenom litteraturen och skaffat en kunskapsbas kan man börja avgränsa problemområdet och formulera sitt problem. I figur 2 illustreras det hur problemformuleringen uppstår med hjälp av litteratur (Patel & Davidson, 2003, s. 47-48).



Figur 2. Problemområdet avgränsas med hjälp av litteratur.

När vi väl har fått problemformuleringen klar kan vi formulera syfte och ställa frågor. I syftet beskrivs det vad vi vill uppnå med själva undersökningen och i frågeställningarna bryter man ner syftet och specificerar det. I frågeställningen kan man använda sig av antaganden för att göra ett påstående om hurdan verkligheten är, för att sedan undersöka det. Man kan även göra upp en hypotes, alltså ett ”om... så...” förhållande. Hypoteser bör absolut vara härledda ur teori och begreppen som används skall vara noggrant definierade (Patel & Davidson, 2003, s. 48-49).

Ofta kan man redan i frågeställningen säga om undersökningen kommer att ha en kvalitativ eller kvantitativ inriktning. Vanligtvis väljer man någondera men det är ingenting som säger att man inte skulle kunna använda sig av båda inriktningarna i samma undersökning (Patel & Davidson, 2003, s. 49).

4. Val av informationsinsamling

När man samlar in informationen brukar man användas sig av någon sorts instrument. Till de vanligaste instrumenten hör ett frågeformulär eller enkät, och intervjuformulär. När man väljer metod måste man ha klart ifall man vill samla information i verbal eller numerisk form. Med till exempel frågeformulär kan man samla in informationen både verbalt och numeriskt, det är då upp till forskaren att avgöra vilken typ av information som är relevant i undersökningen och utforma instrumentet efter det (Patel & Davidson, 2003, s. 51-52).

5. Genomförande, analys och rapportering

Till slut skall man genomföra undersökningen. Alla svar man får från dem som svarar på enkäten eller dem man intervjuar måste behandlas konfidentiellt. När man rapporterar undersökningen bör man värdera både undersökningen och resultatet. För att rapporteringen skall bli så komplett som möjligt bör man under undersökningen hela tiden anteckna sina tankar och idéer. Det är också viktigt att se på sin undersökning kritiskt och ställa sig frågor som till exempel, gjordes det misstag? Kunde någonting ha gjorts annorlunda (Patel & Davidson, 2003, s. 59-62)?

Det är dock svårt att arbeta sig genom dessa steg i logisk ordning, eftersom stegen inte är klart avgränsade utan överlappar varandra, vilket är en del av verkligheten. Man får också hela tiden under forskningsprocessen nya erfarenheter som bygger vidare på arbetet, vilket kan göra att man går tillbaka till något steg för att göra förbättringar (Patel & Davidson, 2003, s. 39).

3.2 Kvalitativa och kvantitativa metoder

Inom forskningsmetodik kan man i stort sätt dela in forskningsmetoderna i två olika metoder att samla in data med. Dessa metoder är kvalitativ och kvantitativ. Kvalitativ och kvantitativ forskning skiljer sig från varandra. I kvalitativ forskning är det inte viktigt att få en massa data utan istället satsa på den kvalitet uttryckt i ord, medan man i kvantitativ istället satsar på att samla in en massa data och kvantitet uttryckt i siffror, oberoende hur bra den än är (Holme & Solvang, 1991, s. 13)

3.2.1 Kvalitativ forskning

Kvalitativ forskning innebär analys av lågt strukturerade data, som till exempel intervjuer. Den här typen av forskning är vanligt inom t.ex. sociologin och marknadsanalys, vars syfte är att skapa fördjupad förståelse för attityder och idéer som förorsakar människors beteende och sätt att fatta beslut, istället för att kartlägga vad som beslutas, görs och sägs. Det här gör att en teori kan växa fram ur studierna. Vid kvalitativ forskning är även forskaren själv med och analyserar och samlar in data. Den är alltså en mera fördjupad analys där det rör sig om ett väldigt litet antal informanter men med ett stort antal variabler. Slutsatserna i en kvalitativ forskning kan dock sällan generaliseras till andra fall men de kan ge upphov till vissa hypoteser som i sin tur definitivt kan prövas med en kvantitativ metod (Holme & Solvang, 1991, s. 100-108).

Intervjuer är som sagt vanliga i den kvalitativa forskningen. För att uppnå ett bra resultat vid en intervju är det viktigt att man har ett klart syfte och problemområde före man börjar sin undersökning. Det lönar sig även att noggrant fundera över vad som händer när man slutfört sin intervju, det vill säga hur man skall analysera och verifiera den, samt hur den skall redovisas och publiceras. I den kvalitativa intervjun är målet att få mera nyanserade beskrivningar av den värld den intervjuade lever i, det vill säga man försöker få en så exakt detaljerad beskrivning som möjligt av personen hur hen handlar i olika situationer (Holme & Solvang, 1991, s. 100-108).

3.2.2 Kvantitativ forskning

Kvantitativ forskning är en metod där man använder sig av statistiska och matematiska metoder för att analysera högt strukturerade data, alltså data som kan visas i siffror, och frågor som har formulerats långt i förväg. Utgångspunkten i en kvantitativ forskning är att

det finns en objektiv verklighet som man försöker mäta så bra som möjligt. Den som använder kvantitativ forskning som metod för sin undersökning måste vara neutral och objektiv. I kvalitativa forskningen handlar det ofta om ett begränsat antal variabler på ett mycket stort antal personer, det vill säga den direkta motsatsen till den kvalitativa forskningen (Holme & Solvang, 1991, s. 154).

Inom den kvantitativa forskningen använder man oftast enkäter. Då man gör en enkät är det viktigt att man själv vet vad man vill ha för svar, så att man ställer frågorna rätt. Dessutom bör man också noga gå igenom vilka personer man vill att ska svara på enkäten och ingå i undersökningen och om dessa personer kan ge den information man är ute efter. Man bör också ta reda på om det tidigare gjorts liknande eller motsvarande undersökningar, vilket det ofta visar sig ha gjorts. Det är därför ibland bättre att använda sig av dessa färdiga och utarbetade studier om man inte fått som uppgift att producera ett eget instrument (Ejlertsson, 2005, s. 15).

En bra enkät är ofta kort och kraftig, och är lätt att fylla i. Om enkäten har lite flera frågor skall de inledande frågorna vara lätta och gå snabbt att svara på, och de frågor som kan tolkas vara svårare skall komma till sist i enkäten. Dessa frågor skall ju givetvis också komma i en logisk ordning att man inte har två relaterade frågor i början och i slutet av enkäten (Ejlertsson, 2005, s. 9-13).

Frågorna i en enkät skall definitivt vara entydiga, alltså de skall bara gå att tolka dem på ett enda sätt. Ordet regelbunden, går nämligen att tolka på många olika sätt, t.ex. regelbundet varje dag, vecka, månad, år. Sådana ord som inte är entydiga skall man försöka undvika så långt som det bara går, helst alltid. Man måste också se till att man inte använder för svåra ord i sina frågor. Man skall till exempel istället för korrelation skriva samband, eftersom det ordet begrips av betydligt flera människor (Ejlertsson, 2005, s. 11-13).

3.3 Kvalitativ intervju

Det bästa tecknet på att en intervju är kvalitativ är att man på väldigt enkla och raka frågor får mycket komplexa och innehållsrika svar. Det här betyder alltså att man efter alla intervjuer kommer att ha ett mycket bra material att använda sig av i sin undersökning (Trost, 1997, s. 7).

Enligt Trost skall man i kvalitativa intervjuer inte ha färdiga frågeformulär, utan man skall så gott det går låta den intervjuade styra samtalet. Intervjuaren skall istället ha en lista över frågeområden, som intervjuaren bör kunna utantill. En ovan intervjuare brukar ha som tendens att vilja ta med allting från de olika frågeområdena, vilket kan vara en dålig sak. För mycket material kan vara krångligt att jobba med, och därför borde man försöka ta med sig just det bästa för att ha lagom med material (Trost, 1997, s. 47).

När man börjar intervju kan de första frågorna man ställer vara avgörande hur resten av intervjun kommer att gå. Ifall man börjar på ett sådant sätt som får den intervjuade att känna sig obekvämt, kommer man att ha det svårt att bygga upp det förtroendet man behöver för att få bra svar. Ett bra sätt att börja intervjun är att låta den intervjuade fritt berätta någonting om intervjuens ämne (Trost, 1997, s. 60).

Ibland kan det hända att intervjuaren oavsiktligt styr den intervjuade till ett svar. Man lockar alltså ur den intervjuade sådant som hen kanske inte menar eller vill ha sagt. Det här är ett etiskt problem som man måste ta ställning till, och fundera hur mycket man egentligen har rätt att locka ur den intervjuade. Ifall man gör det till för stor grad kommer man inte att få ärliga svar, utan sådana svar som man själv vill ha som intervjuare, vilket gör att man fort misslyckas med sin undersökning (Trost, 1997, s. 67-69).

Under en kvalitativ intervju skall man som intervjuare kunna tolerera allting som sägs under intervjun. Det här betyder alltså under inga omständigheter att man måste acceptera allting. Med andra ord kan man säga att man måste vara arbetsam. Intervjuaren måste vara empatisk, och kunna försöka ställa sig i den intervjuades skor för ha möjlighet att förstå hens tankar och idéer (Trost, 1997, s. 70).

Om man vill utföra en kvalitativ intervju skall man alltid titta på den man talar med. Det är i intervjuarens intresse att agera så naturligt som möjligt utan att den intervjuade känner sig obekvämt på något sätt. När man håller ögonkontakten med någon betyder det ofta att man visar sitt intresse för det som diskuteras (Trost, 1997, s. 72).

Under en kvalitativ intervju skall man alltid ställa raka och enkla frågor. Det är kanske inte alltid så lätt, men om man är väl förberedd går det mycket bättre. Med tanke på det skall man samtidigt undvika provocerande frågor. Enligt Trost kan det ibland dock finnas i intervjuarens intresse att kasta in en provocerande fråga här eller där ifall man har på känn att man har tappat kontakten. Då kan man använda sig av en så kallad isbrytare, även om det finns stor risk att man förlorar förtroendet, vilket inte är en bra sak (Trost, 1997, s. 73-76).

3.4 Enkäten

När man konstruerar en enkät måste man tänka på hur man formulerar sina frågor. Som det nämndes tidigare så måste man alltid försöka anpassa sitt språk i frågorna till målgruppen. Man skall alltså välja sådana ord som är lätta att förstå för alla. Det händer lätt att man själv inte uppfattar att en mening eller ett ord inte är lättförståeligt då man själv är insatt i ämnet. Angående frågorna skall man också försäkra sig om att de är entydiga, det vill säga att man bara kan tolka dem på ett sätt. Om en fråga inte är entydig och de som svarar på enkäten tolkar den på olika sätt kan man inte använda sig av svaren i sin undersökning (Ejlertsson, 2005, s. 52-53).

I enkäter skall man definitivt försöka undvika ledande frågor. Med ledande fråga menar man frågor som innehåller ord som till exempel bra, trevlig eller positiv. Ifall man inte i frågan skriver ordens motsats kommer högst troligt de som svarar på frågan att bli påverkade av frågeställningen och bli indirekt ledda till ett visst svar. Ett exempel på en ledande fråga kan vara; Tycker du att servicen fungerar bra för dina behov? I den här typen av frågor kommer alltså respondenterna högst antagligen bara att tänka på de positiva sakerna. För att undvika det här kan man istället formulera om sin fråga genom att skriva ”bra eller dåligt”, eller helt enkelt ”hur tycker du att servicen fungerar med tanke på dina behov?” (Ejlertsson, 2005, s. 56-57).

Ett mycket vanligt misstag som ofta görs i enkäter är att man ställer två delfrågor i samma fråga. Om man till exempel skriver ”anser du, att personalen är vänlig och kunnig?”, betyder de att de som svarar måste tycka lika om vänligheten och kunnigheten ifall det finns färdiga svarsalternativ. Det här kan leda till att många bara beaktar den första kvaliteten i frågan och svarar på den. Det är alltså därför otroligt viktigt att man alltid ställer en fråga i gången (Ejlertsson, 2005, s. 61-62).

En grundregel i enkäter är att man skall försöka ha en så logisk ordning som möjligt på sina frågor. Även svarsalternativen bör följa ett likadant mönster utöver hela undersökningen. Samtidigt kan man, för att underlätta jobbet för respondenterna, sikta på att ha någon sorts symmetri i sina svarsalternativ. Det vill säga ha lika många positiva och negativa alternativ. Om det visar sig att man har obalans mellan svarsalternativen, som till exempel mycket bra, bra, ganska bra, ganska dåligt, mycket dåligt, brukar många anta att det mellersta alternativet är det neutrala, medan många andra kommer att tolka det som ett positivt svar. Det här kommer alltså att medföra problem vid analysen av svaren (Ejlertsson, 2005, s. 78-80).

3.5 Metodval i undersökningen

I undersökningen har jag bestämt mig för att utföra intervjuer med ett antal utvalda kunder, och med ägaren av Esse, om hur de förhåller sig till ämnet elektronisk bokföring. Dessa företag är sådana där det redan används elektronisk bokföring. Utöver intervjuerna kommer jag även att skicka ut en elektronisk enkät till kunderna i segmenten B och C, enligt segmenteringen i följande kapitel, där de får ta ställning till elektronisk bokföring. Jag har valt dessa metoder eftersom endast kommer att utföra tre intervjuer, vilket betyder att svaren är mera betydelsefulla. Jag valde att skicka en enkät åt de övriga kunderna för att på kort tid få svar av så många som möjligt.

4 Kundsegmentering

Segmentering betyder att dela in kunder med samma behov i olika grupper. Fördelen med att dela in sina kunder i segment är att man lättare skall kunna erbjuda passande tjänster åt dem. Att segmentera är dock bara en teoretisk indelning, vilket betyder att det kan argumenteras att indelningen kanske inte är rätt i verkligheten (Kotler, 2006, s. 71).

I den här undersökningen delade jag in Bokföringsbyrå Esses kunder i fyra olika grupper (A-D) för att bestämma vilka företag det helt enkelt lönade sig att undersöka (se tabell 1). I A-gruppen placerades kunder som redan hade hela sin bokföring elektronisk, det vill säga kunder som det inte lönade sig att undersöka i mening om att övergå till elektronisk bokföring. Grupp B består av kunder som har någonting i sin bokföring elektroniskt, där de flesta endast har sitt kontoutdrag och referensbetalningar som kommer elektroniskt från banken. I grupp C är de företag som inte ännu har någonting elektroniskt, och i grupp D företag som inte skulle få något mervärde av att ändra på sin nuvarande bokföringssituation. Det handlar om företag vars bokföringsperiod är per kvartal eller per år, och personer som äger flera företag, där jag ansåg att det är onödigt att de svarar på samma enkät dubbelt.

Tabell 1. Kundsegmenteringen överskådlig i fyra grupper.

A (elektroniskt)			B (delvis elektroniskt)			C (inte elektroniskt)			D		
Kund Nr.	Bolagsform	Bf-period	Kund Nr.	Bolagsform	Bf-period	Kund Nr.	Bolagsform	Bf-period	Kund Nr.	Bolagsform	Bf-period
168	oy	1	231	oy	1	175	ky	1	68	ky	3
74	oy	1	162	ky	1	84	ky	1	191	amm.h	12
82	ky	1	11	oy	1	70	ky	1	165	amm	1
40	oy	1	69	oy	1	72	ky	1		alv-y	1
172	oy	1	30	tmi	1	220		1	135	amm	1
			103	ky	1	14	oy	1	205	amm	3
			53	oy	1	23	amm.h	1	212	amm	3
			24	amm	1	50	oy	1	108	oy	12
			15	amm	1	76	amm	1	213	amm	3
			13	amm	3	89	oy	1	190	oy	12
			17	oy	1	110	oy	1	235	amm.h	12
			88	oy	3	196	ky	1	138	oy	1
			206	oy	1	144	oy	1	137	oy	1
			176	ky	1	142	amm	1	217	oy	12
			98	amm	1	149	amm	1	128	oy	12
			12	amm	1	228	tmi	3	16	as.oy	1
			136	oy	1	73	amm	1	31	tmi	12
			214	amm	1	105	amm	1	222	tmi	12
			224	tmi	1	27	tmi	1	154	oy	12
			173	amm	1	60	amm	3		alv-y	3
			197	amm	1	131	amm	1	153	ay	12
			202	amm	1	62	oy	3	87	oy	3
			207	ry	1	66	amm	1	120	amm	1
			33	oy	1	77	amm	1	219	oy	12
			90	oy	1	200	ky	1	225	tmi	12
			167	amm	1	26	tmi	1	160	oy	1
			129	oy	1	234	tmi	1	180	ty	12
			19	oy	1	183	amm	1	221	oy	1
			67	oy	1	99	amm	1	29	ry	12
			187	oy	1	25	oy	1	161	ry	12
			10	oy	1	141	amm	1	195	oy	12
			164	oy	1	185	amm	1			
			182	oy	1	32	oy	1			
			85	oy	1	229	amm	3			
			163	oy	1						
			18	oy	1						
			211	amm	1						

5 Affärskoncept

Idén för ett affärskoncept introducerades år 1994 av Peter Drucker, som ett sätt att formulera hurdan organisation man har. Om man vill utveckla sitt företag är det en bra startpunkt att strategiskt kolla på sitt affärskoncept. I utvecklingen är det viktigt att man ser bredare på helheten än bara på sina nuvarande produkter eller tjänster, eftersom kundernas behov och krav ändras hela tiden (Nielsen & Lund, 2014, s. 31).

Ett affärskoncept definierar hur produkter och tjänster är designade, utvecklade, producerade, distribuerade och marknadsförda, och kan formuleras genom att svara på fyra grundfrågor (Nielsen & Lund, 2014, s. 31-32). Dessa frågor kan vara mycket viktiga att

fundera på med tanke på digitaliseringen av bokföringen som i dagens läge håller på att bli allt vanligare.

1. Vem? Första delen i ett affärskoncept är att fråga sig vem man vill ha som sina kunder.
2. Vad? I den andra delen måste man bestämma vilka tjänster man skall erbjuda och vilka kundbehov man täcker med dem. Det här kommer också att avgöra hur man tar betalt för sina tjänster.
3. Hur? Den tredje delen handlar om att formulera en affärsorganisation, att välja vilka kompetenser businessen är baserad på.
4. Varför? Till sist handlar det om strategiska antaganden om sin business. Är den huvudsakligen baserad på en kundgrupp, en viss sorts tjänster och en viss sorts kunskaper, och varför i så fall? (Nielsen & Lund, 2014, s. 32)

5.1 Framgångsrikt affärskoncept

När ett företag utvecklar sitt affärskoncept är det viktigt att veta vad som karakteriserar ett framgångsrikt koncept. Enligt Nielsen och Lund (2014, s. 33) kan ett framgångsrikt affärskoncept summeras med tre huvudpunkter.

1. Ett affärskoncept innebär sammanhängande och logiska svar på ovanstående frågor, som leder till en konkurrenskraftig position för företaget.
2. Att involvera kunderna direkt är mycket svårt. Kunder har ibland svårt att veta vad deras nuvarande behov är, för att inte tala om deras framtida behov. Det här leder till att man ofta försöker förstå kundbehov med antropologiska metoder istället för att traditionellt analysera dem.
3. Det gäller att vara unik och innovativ när man gör upp eller utvecklar sitt affärskoncept (Nielsen & Lund, 2014, s. 33).

5.2 Strategisk innovation

När man talar om strategisk innovation måste man se skillnad på att göra rätt saker och att göra saker rätt. I dagens läge kan man definiera dessa saker som att med ena handen marknadsföra rätt tjänster på rätt marknader och med andra handen utveckla och producera tjänsterna på rätt sätt. Ett företag som vill lyckas måste på lång sikt fokusera på båda sakerna, samtidigt som det ständigt måste utveckla sin verksamhet och effektivera sina arbetsätt (Nielsen & Lund, 2014, s. 30).

Nielsen och Lund definierar begreppet strategisk innovation som kunskapen att skapa och återuppliva sitt affärskoncept genom att gå in på nya marknader och ändra på kompetenserna och arbetssätten inom företaget. På det här sättet kommer hela företaget att utvecklas (Nielsen & Lund, 2014, s. 31).

Strategisk innovation kan med tanke på digitaliseringen av bokföringen vara mycket viktigt. När systemen förnyas och arbetet och arbetssätten förändras är det viktigt att företaget utvecklas i rätt riktning.

6 Bokföring

Bokföringens helhet består av ett företags inkomster, utgifter, förmögenhet, egendom och skulder, och är till för att ge information åt företagets ledning. I bokföringen bokar man in ett företags ekonomiska transaktioner. Uppgifterna i bokföringen brukar enligt Ihantola, Leppänen, Kuhanen och Sivonen (2013, s. 13) delas in i tre olika delar, åtskiljande uppgifter, resultaträkningsuppgifter och utnyttjande uppgifter (Ihantola et.al., 2013, s. 13; Suomen Taloushallintoliitto ry, Kirjanpidon ABC, u.å.).

Med åtskiljande uppgifter menar man att man i bokföringen skiljer åt företagets verksamhetshändelser och övriga händelser. I bokföringen skall man registrera transaktioner mellan företaget och dess kunder och leverantörer, det vill säga inkomster och utgifter. Dokumenten i bokföringen kallas för verifikat, till exempel en faktura som används för att boka händelsen i bokföringen (Ihantola et.al., 2013, s. 13).

Resultaträkningsuppgifter sägs vara bokföringens huvuduppgifter. Företagets verksamhet delas in i räkenskapsår och varje räkenskapsårs resultat, alltså skillnaden mellan inkomster och utgifter, som presenteras i bokslutet. På basen av resultatet betalar man skatter och delar vinsten till företagets ägare, eller konstaterar förlust. Bokslutet bör följa lagen och innehålla

rätt och tillräckligt omfattande information om företagets ekonomiska situation (Ihantola et.al., 2013, s13; Suomen Taloushallintoliitto ry, Juokseva kirjanpito ja tilinpäätös, u.å.).

Bokföringens tredje uppgift är utnyttjande uppgifter. Med det menar man att bokföringen är ett register, från vilket man kan få ut mycket nödvändig information för till exempel konstadsberäkningar, investeringskalkyler, prissättning och budgetering (Ihantola et.al., 2013, s. 13).

Bokföringen kan vara antingen traditionell, där man samlar och organiserar pappersmaterial, eller elektronisk där bokföringsmaterialet behandlas i elektroniskt format (Suomen Taloushallintoliitto ry, Kirjanpidon ABC, u.å.). I kapitel 7 går jag närmare och djupare in på olika processer inom bokföringen, digitaliseringen av processerna, vad elektronisk bokföring i sin helhet betyder och hur den skiljer sig från den traditionella bokföringen.

6.1 Bokföringsstandard TAL-STA (Taloushallintoliiton toimialastandardi)

Bokföringsbyrå Esse hör som sagt till Ekonomiadministrationsförbundet, som har gett ut branschstandarder om god bokföringssed som måste följas av bokföringsbyråer som hör till förbundet. Standarderna sätter kvalitetskrav på byråerna för att se till att dess kunder skall få en service av hög kvalitet. Bokföringsbyråer kan dock inte följa dessa standarder blint, utan måste förstå att bokföringsjobbet ändras hela tiden och att det är viktigt att hållas attraktiv och konkurrenskraftig på marknaden. Det är sådana tillfällen motiverat att avvika från standarden så länge som innebörden ändå är den samma. Dessa standarder heter TAL-STA1, TAL-STA2, TAL-STA3 och TAL-STA4. Den första standarden handlar om etiska instruktioner, den andra om utförandet av arbetsuppgifter, den tredje om bokföringstjänster och den fjärde om löneräkning. Det är den tredje jag kommer att berätta mera om här, eftersom den är relevant med tanke på ämnet (Suomen Taloushallintoliitto ry, 2011, s. 1).

TAL-STA3 standarden är till för att bestämma med vilka åtgärder en bokföringsbyrå kan försäkra sig om att dess bokföringstjänster är av hög kvalitet. Tjänsterna bör alltid följa bokföringslagstiftningen, avtal med kunden och TAL-STA standarderna. Det hör också till bokföringsbyråerna att förstå sig på kundens verksamhet så pass mycket att de är kapabla att erbjuda service av hög kvalitet. Bokföringsbyrån är inte enligt standarden skyldig att se till att bokföringsmaterialet är giltigt utan det är den bokföringsskyldige som skall försäkra sig

om det. Vid behov kan bokföringsbyrån begära kompletterande information för att händelserna skall kunna bokföras rätt (Suomen Taloushallintoliitto ry, 2011, s. 7).

Det hör också till bokföringsbyrån att tillsammans med kunden gå igenom nödvändiga rutiner för att bokföringsjobbet skall kunna skötas på bästa möjliga sätt, och samtidigt om det behövs ge vägledning åt kunden om bokföringsmaterialets fullständighet. När bokföringen är gjord för en specifik period bör överenskomna rapporter levereras till kunden på ett sådant sätt att kunden förstår dem och att de motsvarar kundens behov. Det är också viktigt att vid behov förklara för kunden hur man skall tolka olika rapporter. I grund och botten är det kunden som ansvarar över att rapporterna är riktiga, eftersom rapporterna baserar sig på kundernas material (Suomen Taloushallintoliitto ry, 2011, s. 7-8).

Boksluten som görs hos bokföringsbyråerna bör alltid vara tydliga och välgjorda. Som garanti för kvaliteten bör bokföringsbyråerna ha i bruk ett så pass tillförlitligt system att alla delar i bokslutet blir gjorda, samt att bokslutet granskas analytiskt och gås igenom med kunden på ett överenskommet sätt (Suomen Taloushallintoliitto ry, 2011, s. 8).

7 Elektronisk bokföring

Digitalisering betyder användning av digital teknologi för att ändra på ett företags affärskoncept för att ge upphov till nya möjligheter. För att ett företag skall kunna hållas med i digitaliseringens värld, måste man utveckla nya och innovativa verktyg och metoder, för att tillfredsställa nya behov och förväntningar hos kunder. Digitalisering inom företagets processer är någonting som ständigt pågår och bokföring är också en av dem (Digitalizing business processes, u.å.).

Elektronisk eller digital bokföring börjar bli allt vanligare hela tiden, åtminstone hos större företag. Det är viktigt att veta att elektronisk bokföring inte är samma sak som pappersfri bokföring. Termen pappersfri bokföring användes då man höll på att gå över till elektronisk bokföring i början av 2000-talet. I praktiken betyder pappersfri bokföring alltså endast att verifikaten till exempel skannas in till elektroniskt format, men själva bokföringen sker ändå manuellt. Under de senaste fem åren har bokföringen gått framåt otroligt snabbt med tanke på digitalisering av den. Det som definierar elektronisk bokföring är att all information och bearbetning av material sker automatiserat och i elektroniskt format (Lahti & Salminen, 2014, s. 15-27).

Om ett företag strävar efter att digitalisera hela sin bokföring, måste de även gå utanför sitt eget företags gränser. Det här betyder alltså att alla informationsflöden för bokföringen skall ske elektroniskt, vilket innebär att man måste få till stånd ett elektroniskt samband med till exempel leverantörer, kunder och myndigheter. Med elektronisk bokföring underlättar man jobbet otroligt mycket, och tack vare att allting blir automatiserat, kommer man att allt mindre vara tvungen att behandla material manuellt flera gånger. Man kan alltså också använda sig av termen automatisk bokföring (Lahti & Salminen, 2014, s. 24).

När ett företag bestämmer sig för att övergå till elektronisk bokföring kräver det att man utvecklar och planerar om de finansiella processerna, för att kunna eliminera de så säga onödiga arbetsfaktorerna. Man vill alltså med hjälp av detta förstärka och effektivera företagets redovisning med hjälp av informationsteknik, program, internet, integrering och olika elektroniska tjänster. Man kan alltså konstatera att inom elektronisk bokföring är följande saker väsentliga:

- All bokföring och bokföringsmaterial behandlas i elektroniskt format
- Bokföringstranskationernas process och rapportering är automatiserad
- Information mellan parterna och systemen sker elektroniskt
- Information inom företaget och mellan olika program sker elektroniskt
- Arkiveringen är i elektroniskt format
- Man kommer till all information elektroniskt
- Olika system hos alla intressenter är integrerade i alla processer

(Lahti & Salminen, 2014, s. 25-26).

I en perfekt elektronisk bokföring är som nämnts allt material elektroniskt i hela kedjan av händelser. Det här betyder alltså att en situation, där leverantören skickar fakturan i pappersform och mottagaren skannar in den till elektroniskt format, inte enligt definition är fullständig elektronisk bokföring. I tabell 2 åskådliggörs skillnaderna mellan traditionell och elektronisk bokföring (Lahti & Salminen, 2014, s. 21-26).

Tabell 2. Skillnaden mellan traditionell och elektronisk bokföring åskådliggjord.

Traditionell bokföring	Elektronisk bokföring
Mycket manuell kontering	Automatiserad, engångskontering
Material även i pappersformat	All information elektroniskt
Oftast endast extern redovisning	Bra verktyg för intern redovisning
Strikta definierade roller för bokförare och kunder	Flexibel arbetsfördelning
Olika program hos kunden och bokföringsbyrån	Ett gemensamt program
Lokal installering och egen server	Molntjänster, inget tekniskt underhåll
Lisensbaserat program	Månadsprissättning, baserad på användning
Externa förbindelser måste byggas upp skilt	Externa förbindelser ingår i tjänsten
Programmen användbara endast lokalt, eller med hjälp av VPN eller Citrix	Programmet på internet, kan användas var och när som helst

7.1 Förändringar digitaliseringen av bokföringen medför

Digitalisering av bokföringen är en väldigt stor trend i dagens läge. Den kommer att förändra bokföringen avsevärt. Det går inte med säkerhet att säga vad som kommer att förändras inom bokföringen med tanke på digitaliseringen, men med dagens trender som grund kan man göra motiverade antaganden om framtiden (Siivola, et.al., 2015, s. 15).

Något som redan märks är att bokföringsbyråer blir allt mer ekonomiska analytiker. Som följd av digitaliseringen och automatiseringen minskar rutinjobbets mängd hos bokföringsbyråer, vilket gör att man har möjlighet att erbjuda kunderna mera varierande service. Även om rutinjobbets mängd minskar kommer det ändå alltid att behövas bokförare. Kort kan man säga att jobbet finns kvar men det kommer att förändras. Digitaliseringen för

med sig nya kunskapskrav när det kommer till att uppfatta helheter, nya program och kundbetjäning (Siivola, et.al., 2015, s. 15).

Bokföringsprogrammen kommer att spela en otroligt stor roll i utvecklingen av branschen. Även om det redan finns välutvecklade program kommer det ändå att ske förbättringar hela tiden med fokus på användarvänlighet. Eftersom även företagare och inte bara bokföringsbyråer använder sig av bokföringsprogram, kommer det att bli viktigt att utveckla användarvänligheten och användarupplevelsen, vilket gör att allt fler företag kommer att gå över till elektronisk bokföring. Även mobilapplikationer kommer högst antagligen att öka (Siivola, et.al., 2015, s. 15-16).

Det kommer som sagt att läggas större fokus på kundbetjäningen hos bokföringsbyråer. Bokföringsbyråer som erbjuder elektroniska tjänster har en stor fördel. Men eftersom branschen utvecklas snabbt och hela tiden, kommer inte den tekniska fördelen att vara tillräckligt, utan det kommer definitivt att vara viktigt med en vänlig kundbetjäning i framtiden (Siivola, et.al., 2015, s. 16).

7.2 SWOT för elektronisk bokföring

Den elektroniska bokföringen erbjuder många möjligheter när det kommer till att utveckla mervärdet för bokföringen. Även om den gamla traditionella bokföringen har sina bra sidor, har ändå många företag och bokföringsbyråer tagit i bruk elektroniska lösningar för att effektivisera jobbet (Siivola, et.al., 2015, s. 23).

Med tanke på bokföringsbyråer är elektronisk bokföring ett mycket viktigt ämne. Man måste fundera om det för verksamheten är vettigt att i liten skala övergå till elektronisk bokföring, för att uppfylla de nuvarande kundernas behov och krav, eller borde man använda elektronisk bokföring för att utveckla bokföringsbyråns tjänster och affärsverksamhet (Siivola, et.al., 2015, s. 23).

7.2.1 Styrkor

En av styrkorna är program som fungerar med molntjänster på internet. När bokföringsbyrån och kunden använder sig av samma internetbaserade program blir arbetsfördelningen mycket flexibel. Det möjliggör även distansjobb på en ny nivå, då man har tillgång till allt material oberoende var man är (Siivola, et.al., 2015, s. 23).

Digitaliseringen gör också hela bokföringen mycket effektivare och med automatiserad bokföring minskar man på jobbet som görs manuellt. När både bokföringsbyrå och kunden använder sig av samma program har bokföraren möjlighet att ge mycket mervärde åt de kunder som är intresserade av sin ekonomi, eftersom kunden har möjlighet att följa med sin ekonomi i realtid. När kundens ekonomiska information finns i elektronisk format, minskar det också på behovet att bearbeta papper. Det vill säga kunden behöver inte leverera papper till bokföraren, och bokföraren behöver inte förvara dem. Elektronisk arkivering är också ett mycket säkert alternativ och det går snabbt att få fram information vid behov (Siivola, et.al., 2015, s. 23-24).

7.2.2 Svagheter och utmaningar

Även om det finns mycket mervärde i de nya processerna, medför de även vissa svagheter eller utmaningar. En utmaning för erfarna bokförare är att lära sig nya arbetssätt. Det är viktigt att fundera om olika skeden i arbetsprocessen för att eliminera onödigt arbete. Samtidigt som arbetssätten förändras tas det ofta också i bruk nya bokföringsprogram, vilket medför krav på skolning av personal (Siivola, et.al., 2015, s. 24-25).

Bokföringsbyråns alla kunder, speciellt mindre företag, ser kanske inte heller att de har behov av alla dessa nya verktyg och anser att de klarar sig utmärkt med den traditionella bokföringen. Det här betyder att bokföringsbyrå måste kunna försäkra att dessa kunders behov fortfarande uppfylls (Siivola, et.al., 2015, s. 25).

7.2.3 Möjligheter

Det nya tänkandet för också med sig en hel rad möjligheter för en bokföringsbyrå som vill satsa på sitt ekonomiska mervärde och sin profil som expert på marknaden. Automatiseringen gör det möjligt för bokföringsbyrå att rikta sina resurser mera effektivt, vilket kan resultera i att man har möjlighet att betjäna mera kunder med samma personalmängd (Siivola, et.al., 2015, s. 25).

Det är mycket viktigt för bokföringsbyråer att ständigt hållas aktiva med förändringarna som sker, eftersom det kan ge byrå mervärde och snabb tillväxt. När arbetsbilden förändras öppnar det också dörrar för unga arbetstagare, som vill utvecklas som bokförare, att attraheras till branschen (Siivola, et.al., 2015, s. 25-26).

7.2.4 Risker och hot

När jobbet blir effektivare händer det ofta att prissättningen sackar efter. Det är därför viktigt att man kommer till en så kallad ”win-win” situation, där både bokföraren och kunden gynnas. Samtidigt som bokföringsbyrån försöker komma till en bra prissättning och klara av utmaningarna som uppstår, kommer allt fler kunder att kräva elektronisk bokföring. Om bokföringsbyrån inte har möjlighet att erbjuda dessa tjänster på ett omfattande sätt, finns det risk att vissa kunder byter bokföringsbyrå ifall de upplever att deras behov inte längre kan uppfyllas (Siivola, et.al., 2015, s. 26).

Riskerna går att hållas minimala ifall man väljer rätt bokföringsprogram. I elektronisk bokföring är programleverantören en viktig partner. Man måste alltså göra ett strategiskt beslut vid val av partner. Programmet bör vara i omfattande användning och leverantören motiverad till en långvarig utveckling av det. Med en tillförlitlig programleverantör är även säkerheten bättre och riskerna med det hålls i styr (Siivola, o.a., 2015, s. 26).

I tabell 2 sammanfattas huvudpunkterna i den elektroniska bokföringens SWOT-analys (Siivola, et.al., 2015, s. 27).

.

Tabell 3. SWOT-analys av elektronisk bokföring för bokföringsbyråer.

<p style="text-align: center;">STYRKOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilitet med arbetsuppgifter och -fördelning • Effektiva processer • Tätt samarbete mellan kund och bokföringsbyrå • Minskat behov av bearbetning och förvaring av kundens papper • Lätt att skicka och ta emot e-fakturer • Möjlighet till distansarbete • Inga programinvesteringar eller behov av tekniskt uppehåll • Ekologiskt • Säker arkivering av material 	<p style="text-align: center;">SVAGHETER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Man måste lära sig nya arbetssätt • Potentiellt byte av bokföringsbyrå • Betjäning av små kunder måste försäkras, även om det fortsätter traditionellt
<p style="text-align: center;">MÖJLIGHETER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jobbets mervärde stiger • Bokföringsbyråernas effektivitet och lönsamhet ökar • Mer attraktiv arbetsbild • Ger möjlighet åt kunden att satsa mera tid på utveckling av egen verksamhet • Programvaruleverantör partner med bokföringsbyrån och stöd för utvecklingen • Höja bokföringsbyråns värde genom att satsa på den 	<p style="text-align: center;">RISKER och HOT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Val av rätt prissättningsmall • Val av programvaruleverantör • Kunderna kräver elektronisk bokföring: förlorade kunder? • IT-risker (hackers)

7.3 Elektronisk fakturering

Fakturering är en mycket viktig del av ett företags verksamhet. I Finland skickas det totalt ca 400 miljoner fakturer årligen, och fakturering är något som definitivt skall och håller på att utvecklas hela tiden. Elektronisk fakturering spelar en stor roll då ett företags bokföring digitaliseras (Lahti & Salminen, 2008, s. 74).

Elektroniska fakturer kan skickas via olika kanaler. Dessa kanaler skiljer sig från varandra och de mest använda är EDI-faktura, nätfaktura och e-postfaktura. E-fakturorna har olika

standarder för hur de skall se ut. E-postfakturer är inte enligt definition riktiga elektroniska fakturer, eftersom de inte är 100 % elektroniska under hela skapningsprocessen (Lahti & Salminen, 2008, s. 84).

7.3.1 Nätfaktura

Nätfakturer är fakturer som både skickas och tas emot fullständigt elektroniskt. En nätfaktura skall innehålla exakt samma information som en pappersfaktura. När man skickar en nätfaktura överförs informationen direkt från avsändarens faktureringsystem till mottagarens system för inköpsfakturer. Informationen på fakturan läses av mottagarens system, som automatiskt kan koppla fakturan till rätt bokföringskonto. Fördelen med nätfakturer är att de kan behandlas mycket snabbare än pappersfakturer, vilket gör att många större företag ställer krav på sina leverantörer att skicka fakturorna elektroniskt (Lahti & Salminen, 2008, s. 58).

Privata personer, men också företag tar normalt emot nätfakturer via nätbanken, eftersom de kanske inte har tillgång till ett eget faktureringsystem. Tjänsten att ta emot nätfakturer erbjuds av alla banker i Finland (tieke, eFaktura, u.å.).

7.3.2 Standarder för nätfakturer

När man skickar och tar emot nätfakturer kräver det att programmen som används förstår varandra. Det här betyder att det behövs olika standarder för hur fakturorna skall se ut, det vill säga var namnet på avsändaren, adressen, slutsumman osv. skall stå. Det här är mycket viktigt för att de olika programmen skall kunna registrera den relevanta informationen på rätt sätt. Det finns dock olika standarder som skiljer sig från varandra (Kurki & Lahtinen & Lindfors, 2011, s. 9).

I Finland använder bankerna Finvoice standarden för nätfakturer. Den här standarden har betalningsmöjligheter kopplade till den, så att kunden inte skilt skall behöva skriva in uppgifterna från fakturan i betalningssystemet. Tieto Oyj använder sig av en annan standard, nämligen TEAPPSXML. Det finns även en ISO standard för nätfakturer, ISO20022, som är till för att förbättra kommunikationen mellan olika system för nätfakturer (Kurki et.al., 2011, s. 10; iso0022.org, u.å.).

Nätfakturor är också enligt Mäkinie mi nyckeln till hela digitaliseringen, eftersom det är den mest centrala delen i företagets dagliga processer. Mäkinie mi menar därför att det är viktigt att avsevärt förbättra funktionaliteten och förekomsten av nätfakturor. Det faktum att det nu finns flera olika standarder för nätfakturor för att vissa program nödvändigtvis inte klarar av att läsa alla fakturor på rätt sätt. Ekonomiadministrationsförbundet har tillsammans med Tieto Oyj, Finanssialan keskusliitto FK och Taloushallinnon runkoverkko, lagt upp en standard på minimiinhåll på en nätfaktura. Standarden innehåller de punkter som är obligatoriska enligt lag, som t.ex. information om mervärdesskatt. Dessutom har de också lagt till punkter som kunder ofta kräver att finns på fakturor, såsom kundens beställningsnummer (Mäkinie mi, 2016).

7.4 Inköp och försäljning

Elektroniska bokföringsprogram erbjuder mycket omfattande verktyg när det kommer till konstruerande av försäljningsfakturor. Fakturorna kan skickas elektroniskt och vid e-fakturering skickas fakturans information i elektroniskt format från fakturerarens program direkt till mottagarens. Ifall mottagaren inte kan ta emot e-fakturor, är det också fullständigt möjligt att skicka fakturan per post (Siivola, et.al., 2015, s. 38).

Bearbetningen av inköpsfakturor blir allt mera på tapeten i elektronisk bokföring, vilket medför kostnadsbesparingar. Om man tar emot e-fakturor är de färdigt i elektroniskt format, och pappersfakturor kan lätt skannas in till systemet (Siivola, et.al., 2015, s. 39).

Ett elektroniskt bokföringsprogram hanterar både inköps- och försäljningsfakturor så att de förflyttas automatiskt till bokföringen och reskontran. I systemet finns också en förbindelse till banken vilket ytterligare underlättar och automatiserar hanteringen av reskontran (Siivola, o.a., 2015, s. 39).

7.4.1 Inköp

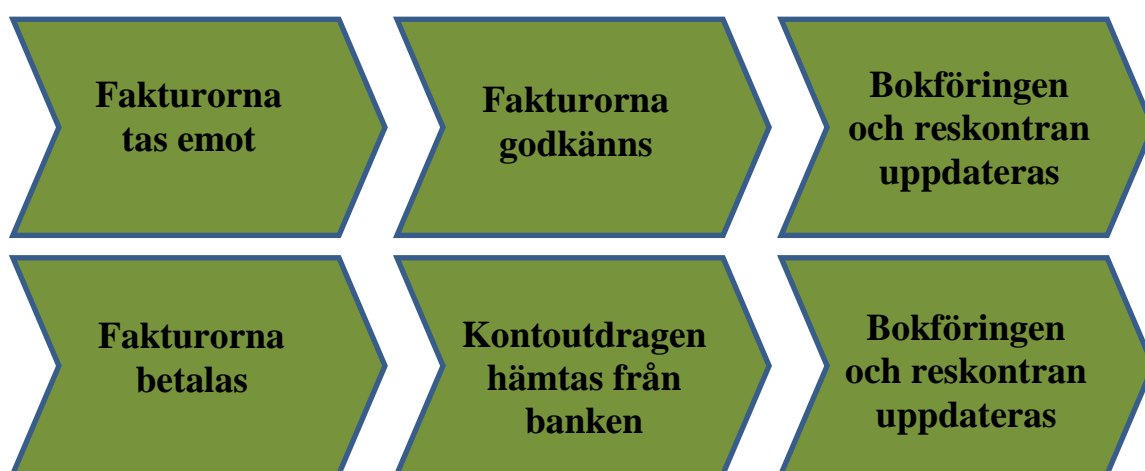
I traditionell bokföring är man van vid processen där ett företag tar emot sina inköpsfakturor per post, granskar fakturorna i pappersformat, sparar deras information i nätbanken, och betalar sedan sina fakturor där. Företaget är sedan tvunget att spendera tid på att föra fakturorna till bokföringsbyrån, och betala för att bokföraren sedan för in samma information i bokföringen från fakturorna, som företaget redan själv en gång har sparat i nätbanken (Siivola, et.al., 2015, s. 57).

I elektronisk bokföring har dessa saker lösts så att arbetet skall vara effektivt och minska på felet som kan uppstå då man är tvungen att spara samma information flera gånger. När man tar emot inköpsfakturer elektroniskt, kan man ta emot dem direkt i bokföringsprogrammet, eller genom att skanna in pappersfakturer. Det är också möjligt att betala fakturorna direkt via programmet utan att behöva besöka nätkontot (Siivola, et.al., 2015, s. 57-58).

Konteringarna för inköpsfakturorna görs ofta enligt leverantören, vilket gör det lätt att varje gång hitta rätt konto. Vid behov går det också att ändra på konteringen. Ifall en leverantör inte har ett standardkonto kommer inköpsfakturorna att hamna på ett utredningskonto, vilket betyder att man lätt kan plocka den därifrån och kontera den manuellt. Man kan även göra en automatisk kontering där fakturan bokförs automatiskt. Ett gott exempel är telefonräkningar, som månatligen kommer från samma företag, vilket betyder att det är mycket smart att automatisera den konteringen (Siivola, et.al., 2015, s. 58-59).

Inköpsfakturorna bör i första hand tas emot som e-fakturer eller som inskannade filer. Där man konterar på förhand, minskar man mycket på den manuella hanteringen. När hanteringsprocessen är långt automatiserad minskar det också på arbetets mängd och på riskerna för att fel skall uppstå. Enligt undersökningar visar det sig också att det är just genom att digitalisera inköpsfakturorna som man kan spara mest på sina kostnader (Siivola, et.al., 2015, s. 59).

I Figur 3 nedan är inköpsfakturornas process synliggjord steg för steg (Siivola, et.al., 2015, s. 39).



Figur 3. Bearbetning av inköpsfakturer steg för steg.

Nästa steg med tanke på inköp och effektiviteten av bokföringen är att också kontantinköp, det vill säga inköp med pengar eller bank- och kreditkort, också skulle kunna föras

automatiskt till bokföringen med en liknande standard som nätfakturorna. Finvoice har redan gjort upp en preliminär rekommendation för hur kvittona skall vara uppbyggda för att programmen skall kunna läsa dem automatiskt. Det skulle vara en stor fördel att få den här processen automatiserad, men för tillfället kräver ännu behandlingen av kvitton mycket manuellt arbete (Mäkinieni, 2016; Ilola, 2016).

7.4.2 Försäljning

Med ett bra elektroniskt bokföringsprogram är det lätt och snabbt att konstruera försäljningsfakturor, och faktureringen kan vara fortlöpande under hela månaden. När försäljningsfakturorna skickas snabbare till kunden och reskontran blir elektronisk, fås betalningarna mycket snabbare in i bokföringen (Siivola, et.al., 2015, s. 55).

En stor fördel med elektronisk hantering av försäljningsfakturorna är att det minskar märkbart på misstag, eftersom samma information endast måste lagras en gång. Om företaget och bokföringsbyrån använder sig av ett gemensamt program som används i stor utsträckning, kan företaget själv göra sina försäljningsfakturor, i stället för att programmets användning är begränsat till ett fåtal personer. I den traditionella bokföringen krävdes även det flera kopior på fakturan. Företaget var tvunget att skriva ut en åt kunden, en åt sig själv och en åt bokföringsbyrån. Denna process kan med digitaliseringen minimaliseras till att skickas direkt till kunden antingen med en e-faktura, per e-post eller per post. Ifall ett gemensamt program används behöver företaget inte skicka en skild faktura till bokföringsbyrån, utan den finns automatiskt till deras förfogande, och kan skrivas ut vid behov (Siivola, et.al., 2015, s. 55).

Hantering av försäljningsfakturor effektiveras också väldigt mycket. I traditionell bokföring skrivs alltid fakturorna ut och läggs in i bokföringsmappen, och ifall man måste söka fram en faktura kan det ta mycket länge. I elektronisk bokföring kan man utan problem söka fram en faktura otroligt snabbt, eftersom man som sökord kan använda i princip vilken information som helst som finns på fakturan (Siivola, et.al., 2015, s. 56).

Elektronisk försäljningsfakturerings är mycket viktigt, eftersom man kan ta i bruk ett produktregister där man kan lägga ett bokföringskonto bakom varje produkt bland andra konteringar. Det här betyder att försäljningsfakturan bokförs automatiskt in i både huvudboken och resultaträkningen redan när man gör fakturan. När kontoutdragen och referenserna fås från banken dagligen, är faktureringen hela tiden uppdaterad. Betalningar

med referenser kopplas till rätt faktura automatiskt och endast betalningar där det inte finns något referensnummer måste kopplas till rätt faktura manuellt (Siivola, et.al., 2015, s. 57).

I Figur 4 är försäljningsfakturornas process synliggjord steg för steg (Siivola, et.al., 2015, s. 39).



Figur 4. Försäljningsfakturering steg för steg.

7.5 Automatiserad bokföring

Några av grundtankarna med elektronisk bokföring är att automatisera konteringen och ta bort behovet att spara samma information två eller flera gånger. Jobbet i traditionell bokföring bestod i stor del av att manuellt spara material angående inköp och försäljning, medan rutinjobbet nu i elektronisk bokföring som sagt faller bort, och bokförarens jobb på ett sätt blir mera intressant (Siivola, et.al., 2015, s. 62).

Bokföraren kan konstant under månaden granska och hålla koll på och jobba med automatiserade bokföringen, vilket jämnar ut arbetet under bokföringsmånaden. I slutet av månaden räknas också momsskulden ut automatiskt och när man avstämt bokföringen skickas uppgifterna om mervärdesskatten och arbetsgivarprestationer till skatteförvaltningen. Även betalningen för skatteskulderna går att utföra direkt via bokföringsprogrammet (Siivola, et.al., 2015, s. 63-64).

Tack vare automatiserad bokföring och dag för dag uppdaterade transaktioner har bokföringsbyråer bättre information om företagets nya verifikat och händelser, vilket gör att bokföringsbyråer i dagens läge har mycket bättre förutsättningar att konsultera sina kunder. Som sagt så har dagens automatiserade värld ändrat på bokförarens uppgifter och rutinjobbet som tidigare tog en lång tid, kan nu utföras snabbt och det finns mera tid över för mera

givande uppgifter. När bokföraren ständigt är i kontakt med sin kund, uppstår det ett starkare samband mellan dem och bokföraren lär sig mera om kundens verksamhet. Många bokföringsbyråer har också tack vare digitaliseringen kunnat utvidga sitt serviceutbud och har utöver de vanliga bokföringstjänsterna börjat erbjuda tjänster såsom konsultering för företagsledningen och skatt- och finansiell rådgivning (Siivola, et.al., 2015, s. 64).

7.6 Rapportering

Bokföringsrapporter är mycket viktiga verktyg för ett företag vid beslutsfattande. Med mångsidiga rapporter är det möjligt att förutse bland annat kassaflöde. Med ett bra elektroniskt bokföringsprogram är rapporteringen mycket smidig. Informationen som behövs finns hela tiden tillgänglig åt vem som helst som behöver den. Som bäst är en rapport då den tagits direkt från systemet, eftersom man då kan försäkra sig om att den är uppdaterad och vid behov kan man borra sig ända ner till ett verifikat. I traditionell bokföring är alla rapporter oftast utskrivna dokument, antingen på papper eller i PDF-format, vilket gör att de inte har någon direkt koppling till verifikat. Alltid behövs kopplingen inte, men ifall någonting måste granskas noggrannare går det mycket smidigare till då man direkt från rapporten får fram ett visst verifikat (Siivola, et.al., 2015, s. 65).

Elektronisk bokföring ändrar också på bokförarens jobb när det kommer till rapportering. Arbetsbilden ändras från att endast lagra information, till att även utföra efterbehandling av information, som sedan används som ett verktyg för beslutsfattande. Från bokföringsprogrammet kan man även få ut väldigt omfattande rapporter, som ger möjligheter till intern redovisning. Man kan också få ut olika rapporter om försäljning, inköp och löneräkning (Siivola, et.al., 2015, s. 66).

7.7 Myndighetsanmälningar

Myndighetsanmälningar hör till en bokföringsbyrås vardag. En bokföringsmånad måste alltid fås klar innan följande deadline att betala momsskulden. I traditionell bokföring samlar kunden sitt material för den gångna månaden först då följande månad redan har börjat, och det händer ibland att kunden lämnar det till sista minuten. Det här gör att bokföringsbyråns jobb lätt packar sig nära följande datum då momsskulden skall betalas. Om bokföringsbyrån och kunden tillsammans tillämpar elektronisk bokföring ser bokföraren alla verifikat i realtid och kan arbeta flexibelt under månaden. När man i traditionell bokföring ofta får

bokföringen klart först när momsskuldens deadline närmar sig, kan man med elektronisk bokföring redan hålla på att avsluta följande månad. Man kan alltså ofta avstämma bokföringsmånaden direkt då månaden tar slut, det vill säga i mycket god tid med tanke på myndighetsanmälningar (Siivola, et.al., 2015, s. 66).

När man gör myndighetsanmälningar betyder det ofta också att man är tvungen att skriva in talen en gång till i beskattarens program. När bokföringen är elektronisk samlas den nödvändiga informationen automatiskt och anmälningen går till beskattaren direkt från bokföringsprogrammet, utan att behövas skrivas in manuellt en gång till. Det är också möjligt att här utföra betalningen med hjälp av bokföringsprogrammet (Siivola, et.al., 2015, s. 66-67).

7.8 Löneräkning

Löneräkning i ett traditionellt bokföringsprogram är skilt från själv bokföringen, medan den i ett elektroniskt program finns i samma system. All information finns således lätt till förfogande för företagets ledning, som till exempel direkt från resultaträkningen kan se personalkostnaderna och se varifrån de kommer (Siivola, et.al., 2015, s. 61).

Det är vanligt att ett företag har löneräkningen externt hos en bokföringsbyrå, där de räknar företagets löner en till två gånger i månaden, enligt de uppgifter som ges från själva företaget. Lönespecifikationerna skickas elektroniskt och också själva betalningen går att göra via bokföringsprogrammet som SEPA-löner (Siivola, et.al., 2015, s. 62).

7.9 Arkivering

I dagens elektroniska bokföringsprogram arkiveras fakturor, löner, kontoutdrag, andra verifikat och rapporter automatiskt in i ett elektroniskt arkiv. Ett elektroniskt arkiv gör det väldigt lätt att hitta och få fram till och med flera år gammal information, eftersom det finns mångsidiga sökalternativ. Tidigare har kunden alltid hämtat bokföringsmaterialet fysiskt till bokföringsbyrån och det är mycket vanligt att kunden i något skede har behov att granska ett verifikat. Om till exempel ett företag har köpt en maskin som har gått sönder och de behöver få fram garantitiden från fakturan måste bokföringsbyrån först leta fram inköpsdatumet för att veta i vilken mapp de skall söka i arkivet. Att hitta verifikatet är med andra ord mycket besvärligt och kan i vissa fall ta lång tid (Siivola, et.al., 2015, s. 67).

Då arkivet är elektroniskt går det effektivt och snabbt att få fram det material man behöver med några klick. Om kunden och bokföringsbyrån däremot också har ett gemensamt program, kan kunden själv lätt leta fram informationen från programmet snabbare än det skulle ha tagit att ringa till bokföringsbyrån och be dem att söka fram materialet (Siivola, et.al., 2015, s. 67).

8 Elektronisk bokföring och lönsamhet

En stor fråga som finns gällande elektronisk bokföring är om det faktiskt är lönsamt. Enligt Heidi Ignatius Partanen, som är expert inom elektronisk verksamhet på Procountor, ger det bokföringsbyråer möjligheten att utveckla sin affärsmodell och sin verksamhet. Konkreta fördelar finns som nämnts tidigare, bland annat pappersfrihet, flexibilitet, jämn arbetsfördelning osv. För bokföringsbyråer kan ett elektroniskt bokföringsprogram vara mycket mera kostnadseffektivt eftersom dess kunder har möjligheten att betala för programmet direkt åt programleverantören, och programleverantören kan i vissa fall betala en provision åt bokföringsbyrån för återförsäljning (Ignatius Partanen, 2015).

Effektiviteten som digitaliseringen medför kommer att förbättra bokföringsbyråernas resultat. Det ger dem möjligheten att förbättra sin kundbetjäning genom att till exempel betjäna nya kunder eller erbjuda nya tjänster för mervärde åt sina nuvarande kunder, som till exempel konsultering, eller varför inte både och (Ignatius Partanen, 2015).

Enligt Procountors verkställande direktör Mikko Siivola, är elektronisk bokföring mycket lönsamt för både bokföringsbyråer och dess kunder eftersom det gör samarbetet bättre. Och en bokföring som endast är halvelektronisk kan komplicera arbetssätten och leda till att fördelarna man vill ha inte går att uppnå (Siivola, 2015).

Ville Ailio och Ilkka Heiskanen har också i en artikel i tidningen Saldo funderat över lönsamheten och hur lätt det är för bokföringsbyråer att hänga med i dagens trender. Enligt dem är det relativt lätt för bokföringsbyråer att förnya sig i dagens läge, bara man systematiskt satsar på utvecklingsarbeten och hela personalen är medveten om vart det är man vill komma. Det är just då som förändringarna kan synas i resultatet relativt snabbt (Ailio & Heiskanen, 2016).

9 Bokföringsprogram

På Bokföringsbyrå Esse använder de sig huvudsakligen av två bokföringsprogram, Maestro och Procountor. Båda programmen erbjuder mycket bra möjligheter till elektronisk bokföring. Även om de båda är elektroniska program skiljer de sig från varandra i bland annat utseende, användning och prissättning.

9.1 Maestro

På Esse används två program av utgivaren Maestro. Dessa program är Maestro Bokföring och MaestroNG för inköpsfakturor. Maestros bokföringsprogram är ett mycket användarvänligt och tydligt program som innehåller alla väsentliga egenskaper man behöver i bokföringen. Programmet skapar lätt olika rapporter och största delen är inte bundna till en viss period, utan man kan välja start- och slutdatum helt själv. I programmet ingår även en bankförbindelse, som underlätta sändning och mottagning av e-fakturor, samt gör att man kan få till exempel kontoutdrag och referensbetalningar direkt in i bokföringen. Tack vare att Maestro kan erbjuda elektroniska möjligheter är alla händelser alltid i realtid. När man behöver gräva fram information finns den alltid på samma ställe och man behöver inte söka i olika program. (Maestro Taloushallinto, u.å.).

I Maestro är också försäljningsfakturerings mycket enkelt. Bokföringsbyråns kunder kan till exempel själv skapa fakturorna i samma program som används av bokföringsbyrån, vilket gör att reskontran uppdateras automatiskt utan att man måste skriva in informationen på nytt (Maestro Ostolaskut, u.å.).

MaestroNG är ett webbläsarbaserat program som hanterar inköpsfakturor och går att använda oberoende av plats. I NG syns alla inköpsfakturor som skall godkännas i en flik och det är lätt att acceptera flera fakturor på samma gång. Med hjälp av NG får företagets ledning också en bättre helhetsbild över situationen med inköpsfakturor och dess hantering under alla skeden (Maestro Ostolaskut, u.å.).

Prissättningen i Maestro baserar sig på att köpa rättighet till olika moduler i programmet, som man sedan får använda hur mycket som helst. Man kan alltså köpa och betala per månad endast för det man har nytta av. Ifall man anser att man klarar sig utan elektronisk bokföring, är det också fullt möjligt. Vilket innebär att materialet finns i pappersform och alla bokningar sker manuellt.

9.2 Procountor

Procountor är ett till 100 % elektroniskt bokföringsprogram, som fungerar som en molntjänst i webbläsaren. Med Procountor behöver man inte heller investera i någon licens utan man betalar alltid en månadsavgift. Procountor används i dagens läge redan av över 17 000 företag och den siffran stiger hela tiden. När en bokföringsbyrå tar i bruk Procountor programmet, erbjuder Procountor själv ett startpaket för att lätt kunna övergå till fullständigt elektronisk bokföring, med skolning om relevant information och programmets funktioner. De har även ett partnerprogram för bokföringsbyråer, till för att fullborda bokföringsbyråernas tjänsteutbud med Procountors produkter och för att utveckla sin kunskap inom elektronisk bokföring (5 syytä valita Procountor, u.å.; Kaikki mitä tarvitsset sähköiseen taloushallintoon, u.å.).

Procountor ger också möjligheten att bokföringsbyråer och dess kunder båda skall kunna använda sig av programmet gemensamt. De anser att det är en fördel för båda parterna eftersom de flexibelt och samtidigt kan komma åt information och rapporter (5 syytä valita Procountor, u.å.).

För tillfället har Procountor över 600 bokföringsbyråer som partners, eftersom programmet är mycket modernt och tillförlitligt. Deras prissättning är som sagt en månadsavgift beroende på vilket paket man beställer. Paketerna är av olika storlek och till dem hör olika moduler. Till den förmånligaste för ett litet företag kostar 59€ per månad och till det tillhör det alla väsentliga delar i elektronisk bokföring. Procountor tar till exempel också betalt per verifikat, och till ovannämnda paket hör det 40 verifikat. För överskridande mängd i alla olika processer fakturerar de extra. När man tagit i bruk deras tjänst kan man ha obegränsad mängd användare i programmet, vilket är bra eftersom jobbet kring bokföringen inte då är begränsat till en viss mängd användare (Procountorin hyödyt yrityksille, u.å.; Procountor taloushallinto - kattava sähköinen taloushallinto, u.å.).

10 Undersökning

I den praktiska delen av det här examensarbetet gjorde jag en undersökning bland Bokföringsbyrå Esses kunder för att få reda på hurdan inställning de har till elektronisk bokföring, samt hur långt de som inte ännu har allting elektroniskt är beredda att digitalisera sin bokföring. Undersökningen gjordes för att få reda på om det för bokföringsbyrån lönar

sig att ändra på sitt affärskoncept och tjänsteutbud. Undersökningen bestod av tre intervjuer och en enkät.

10.1 Intervjuer

De kunder som intervjuats har redan så gott som hela sin bokföring i elektronisk form hos Bokföringsbyrå Esse. Jag valde slumpmässigt ut två stycken av de fem företag som finns i grupp A i kundsegmenteringen, och intervjuade till sist också själva bokföringsbyrån.

I intervjun ville jag få fram hur dessa företag upplever elektronisk bokföring. Jag ville ta reda på om de tycker att bokföringsprocesserna har blivit enklare eller svårare, snabbare eller långsammare, effektivare eller ineffektivare, vad som är bra och vad som är dåligt, hur informationssökningen har påverkats, om det är någonting som inte ännu fungerar som det skall, vad som kan förbättras och hur de tycker att prissättningen för elektroniska processer är.

10.1.1 Kund 074

Kund 074 upplevde att elektronisk bokföring är positiv och att den förenklar processerna en hel del, men att det i början var svårt att komma in i nya rutiner när man varit van att göra saker på ett sätt. Kunden tycker nu att allting är snabbare och enklare än förut, eftersom allting finns i samma system. Hen har även som framtidsplan att upprätta någon sorts VPN kontakt mellan bokföringsbyrån och företaget för att båda parterna lättare skall kunna ha koll på vilka räkningar som är betalda och vilka fakturor som är skickade.

Digitaliseringen har för kund 074 minskat på rutinjobbet som ser att det i framtiden inte kommer att finnas onödiga arbetsskedan, utan att det är en person som sköter allting från början till slut, det vill säga allt dubbelt jobb elimineras. Tack vare att inköpsfakturorna är elektroniska har de också konfigurerat system så att fakturorna internt också automatiskt går till rätt person för godkännande.

För det här företaget har några små saker med nätfakturor krånglat. De konstaterade att det kan hända i början när man ingått nätfakturaavtal med nya leverantörer. De är dock i stort sätt nöjda med att allting är elektroniskt. Inga papper behövs, och fakturorna behöver inte skrivas ut i flera exemplar. De påpekade också att vissa saker kan kosta mera, men att man i långa loppet sparar både pengar och arbetstid när man får sitt system att fungera. Till sist

påpekade de att det är viktigt att ha ett system för allting, att det har gett dem mycket mervärde och att de varmt rekommenderar elektroniska processer åt dem som inte ännu har sådana.

10.1.2 Kund 172

Kund 172 tyckte också att allting är mycket lättare när man väl har blivit van med det, eftersom det är mycket mindre papper att hålla reda på. Hen menade att ”det känns som att de inte behöver göra någonting, allt går så snabbt.” Vid frågan om effektivitet konstaterade kunden att det handlar om att lära sig nya system och att det var krångligt i början, men nu är det mycket effektivare att till exempel hålla reda på vilka kunder som betalat sina fakturor osv.

Företaget kunde inte nämna någonting som de upplevde att är dåligt, eftersom allting verkar bra och enkelt. Det handlar helt enkelt om att våga införa nya system och att kunna lämna gamla arbetsätt bakom sig. De kunde heller inte nämna någonting som inte fungerar som det skall. Hen påpekade dock att det kanske är för att bokföringsbyråns hjälp alltid finns när till hands.

I sin helhet är även den här kunden mycket nöjd med digitaliseringen och tyckte att prissättningen för olika processer är bra i relation till kvaliteten. Avslutningsvis rekommenderade företaget att även mindre företag tar i bruk elektroniska processer eftersom det underlättar jobbet avsevärt.

10.1.3 Esse

Intervjun med Esse var mycket givande. Esse är positivt inställd till elektronisk bokföring och tyckte att det är mycket smidigare än traditionell bokföring. Med tanke på snabbheten konstaterade de att det tar tid att få alla inställningar gjorda, men att allting fungerar mycket snabbare när bakgrundsarbetet är gjort. De konstaterade också att arbetsrutinerna ändras en hel del och att det tar tid att veta vad framtidens behov är, men att processerna för tillfället är mycket effektivare jämfört med traditionell bokföring. De upplever också att bokföringsbyrån måste vara sakkunnig och fungera som en sorts ekonomichef för kunderna.

Esse nämnde också att det som är bra med elektronisk bokföring är att allt material finns tillgängligt när som helst och var som helst, och man är inte bunden till en bokföringsmapp

som finns på ett ställe. Det som dock kan vara dåligt är att den fysiska kundkontakten möjligtvis minskar.

Esse påpekade att någonting som skulle kunna förbättras är nätfakturorna. Problemet för tillfället är alla olika operatörer och system. Som förbättringsförslag kom det fram att det borde göras ett enhetligt adresssystem, med ett nummer för elektronisk sändning och mottagning, som skulle göra allting mycket enklare. Nu har det hänt att fakturor har hamnat på fel ställe och i fel namn, eftersom fakturorna inte kan läsas i alla program om de är i fel format.

10.1.4 Sammanfattning av intervjuerna

Poängen med intervjuerna var att få reda på hur dessa företag upplever elektronisk bokföring. Överlag var åsikterna om fördelarna och nackdelarna väldigt lika varandra och man kan sammanfatta dem med några punkter i tabell 4 nedan.

Tabell 4. Sammanfattning av intervjuerna angående för och nackdelar med elektronisk bokföring.

Fördelar	Nackdelar
<ul style="list-style-type: none"> • Underlättar jobbet • Effektiverar arbetsprocesser • All information på samma ställe och tillgängligt när som helst och var som helst • Dubbelt jobb elimineras • Inga papper behövs • Sparar pengar och tid 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan vara krångligt i början • Tar tid att lära sig nya system • Systemkompatibilitet mellan olika företag kan förorsaka problem • Nya kunskapskrav • Fysiska kundkontakten minskar • Nätfakturornas olika operatörer och system

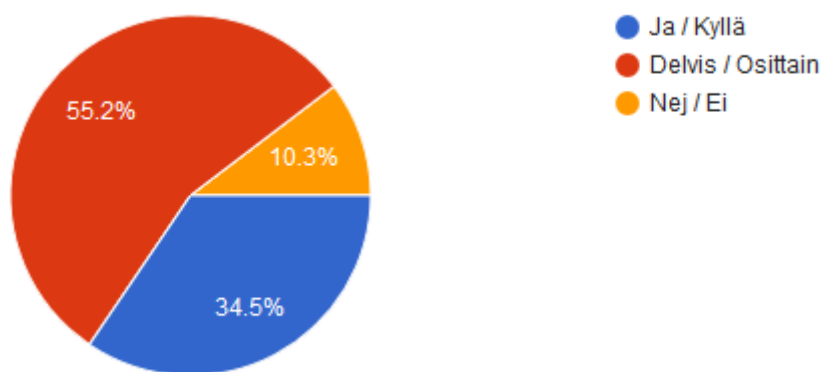
10.2 Enkäten

Enkäten i undersökningen gjordes för att få reda på företagens inställning till elektronisk bokföring och vilka processer i deras bokföring de vill att är elektroniska. Själva enkäten bestod av sammanlagt sju frågor, varav tre var följdfrågor på en huvudfråga. Enkäten

skickades per e-post till sammanlagt 60 företag i grupperna B och C i kundsegmenteringen. Enkäten var aktiv i 10 dagar från 18.11.2016 – 27.11.2016. Sammanlagt fick jag 30 svar, varav 20 var från segment B, och 10 från segment C. I enkätens inledning gavs även en kort och sammanfattande förklaring av syftet med elektronisk bokföring.

10.2.1 Resultat och analys

I den första frågan skulle företagen ta ställning till ifall de är villiga att övergå till elektronisk bokföring. Majoriteten svarade att de vill att deras bokföring är delvis elektronisk, en tredjedel ville att den är elektronisk och endast tre stycken av respondenterna ville inte att deras bokföring skall vara elektronisk. I nedanstående figur 5 är svarsandelarna synliggjorda.

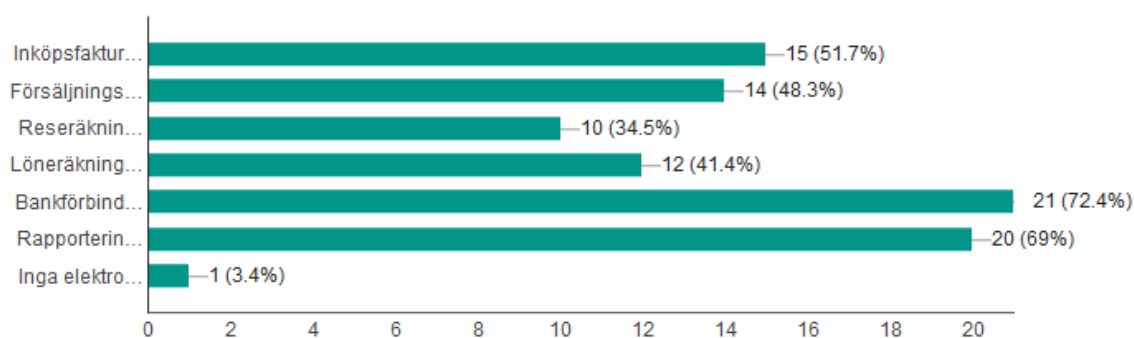


Figur 5. Kundernas åsikt om att övergå till elektronisk bokföring.

Som följdfråga skulle de som svarade nej på den första frågan även förklara varför de inte vill digitalisera sin bokföring. Orsaken var att de helt enkelt inte har intresse för och behov av digitalisering, eftersom de är nöjda med nuvarande service. Ett företag tyckte även att nätförbindelserna är ojämna. Ett företag meddelade också att de bara inte orkar sätta tid på att förstå elektronisk bokföring, eftersom bokföringsbyrån ändå sköter det mesta. Ett företag som är villig att övergå till elektronisk bokföring påpekade även att det kommer att ta tid innan utländska företag och små mindre inhemska företag fakturerar elektroniskt, vilket betyder dubbelt system för tillfället. I dagens läge kräver vissa företag elektronisk fakturering medan andra vägrar. Företaget menade också att man bland annat nu kanske måste underhålla två skilda produktregister.

Resultatet på den första frågan är faktiskt ganska lovande med tanke på digitaliseringen, att så stor andel är villiga att effektivisera vissa processer i sin bokföring. Ur Bokföringsbyrå Esses synvinkel kan det vara utmanande men samtidigt givande att utveckla sina tjänster och arbetssätt åt en stor del företag. Men så länge som det finns företag som helt enkelt inte vill ha elektroniska processer, måste de ändå kunna garantera traditionell bokföring åt dem. Det här betyder att man tills vidare i princip måste upprätthålla två olika arbetssystem. Även om jag i enkätens inledning beskrivit syftet med elektronisk bokföring, är möjligt att de företag som hade en stark negativ åsikt nödvändigtvis inte förstod innebörden och därför tyckte att deras nuvarande service är tillräcklig.

Den andra frågan gick ut på att ta reda på vilka processer kunderna vill att är elektroniska i deras bokföringar. Största delen har redan en förbindelse där kontoutdraget kommer elektroniskt till bokföringsbyrån. Av respondenterna var det ungefär hälften som ville att även deras inköps- och försäljningsfakturor skall vara elektroniska. 20 stycken skulle också gärna se att rapporteringen är elektronisk. Reseräkningarnas och löneräkningens digitalisering var mindre populär bland respondenterna. Det var dock bara endast ett företag som absolut inte vill ha någonting elektroniskt. I figuren nedan är de olika processerna respektive svarsandelar synliggjorda med ett diagram.

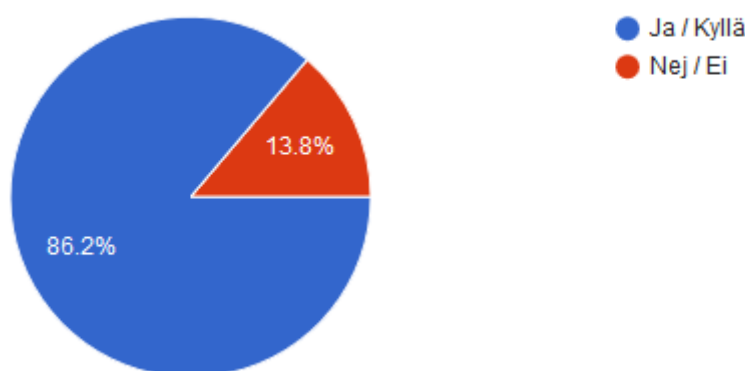


Figur 6. Processer i bokföringen som kunderna gärna vill att är elektroniska.

På den första frågan om kunderna ville gå över till elektronisk bokföring svarade tre stycken att de inte vill ha elektronisk bokföring, men ändå var det bara ett företag som inte ville ha några elektroniska processer alls. De två andra ville ändå ha bankförbindelser respektive inköps- och försäljningsfakturor elektroniska. Med tanke på det här kan man nästan konstatera att dessa två företag även skulle kunna höra till de som vill ha sin bokföring delvis elektronisk. Ungefär hälften ville som sagt ha sina inköps- och försäljningsfakturor elektroniska, vilket kan betyda att de vill förbättra sitt system så att det är lättare att följa med betalda fakturor, både inköps- och försäljningsfakturor.

På den tredje huvudfrågan skulle företagen svara om de är beredda att ta i bruk ett gemensamt bokföringsprogram tillsammans med bokföringsbyrån för att effektivera bokföringen. Här var det nästan alla som svarade att de vill ha ett gemensamt program, och endast fyra som inte vill det. Ett företag nämnde också att de är rädda för att det kommer att ta en tid innan vi är på den punkten, men att så länge vi ännu bara är på väg dit kommer det att vara dubbelt jobb.

Till den här frågan fanns det även två följdfrågor, där den ena gick ut på att de som svarat nej skulle förklara varför, och de som svarat ja nämna vilka processer de skulle vilja sköta själva. Orsakerna till varför vissa företag svarat nej var för att de inte vet vad det skulle gå ut på, att de inte är bra på datorprogram och att de redan sköter fakturering själva med ett eget program. Av de företag som var beredda att ta i bruk ett gemensamt program skulle majoriteten helst sköta försäljningsfaktureringen och bankärenden själv. Några svarade också simpelt att de gärna gör alla processer själv som de klarar av, medan två stycken tyckte att bokföringsbyrån gärna skulle få sköta allting åt dem. Figur 6 visar även procentuella andelarna i den här frågan.

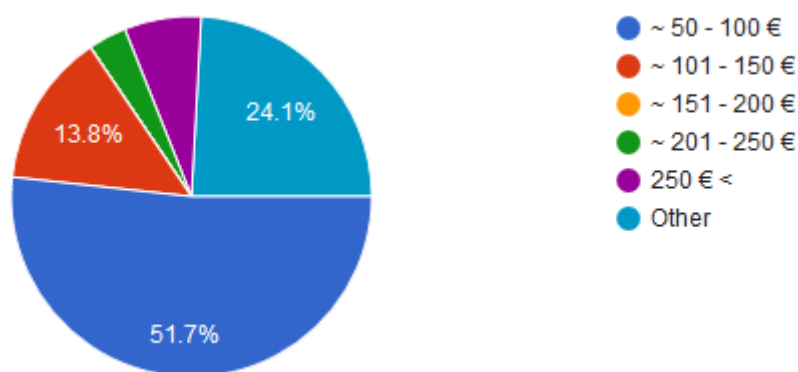


Figur 7. Kundernas åsikt om ett gemensamt bokföringsprogram med bokföringsbyrån.

Det faktum att så många ändå är beredda att ha ett gemensamt program är en positiv nyhet för Bokföringsbyrå Esse, eftersom det öppnar möjligheten för flexibel arbetsfördelning och känns kanske som att man jobbar mera tillsammans med kunden. Det skulle dock betyda att bokföringsbyrån är tvungen att investera tid i att skola ett stort antal företag i användningen av det nya programmet. Processen med enbart en kund skulle ta väldigt lång tid. Men då man fått hela systemet att löpa, tror jag att det definitivt skulle vara värt det med tanke på den tid man i långa loppet sparar.

Vissa företag ville dock tills vidare använda sina egna program för bland annat fakturering, vilket helt enkelt betyder dubbelt jobb. Först jobbar företaget med programmet och skriver ut rapporter som de levererar till bokföringsbyrån, där de måste tolka dem och i princip skriva in exakt samma information i bokföringen, vilket tyvärr är mycket tidskrävande. Jag väljer ändå att anta att om man förde fram hela konceptet med ett gemensamt program och tydligt förklarade fördelarna med det, att dessa företag trots allt skulle kunna tänka sig att byta system.

På den sista frågan skulle företagen svara hur mycket de skulle kunna tänka sig att betala per månad för en helt och hållet elektronisk bokföring. Majoriteten av alla respondenter är relativt små företag och majoriteten svarade därför även att ett pris på 50–100 € är rimligt. Fyra företag svarade 101–150 € och tre lite större företag svarade att de skulle kunna tänka sig att betala över 200 €. Vissa företag skrev även fritt att de inte skulle betala mera än de betalar för bokföringen nu för tillfället, och att det skulle bero på hur mycket digitaliseringen skulle förenkla och effektivisera processerna. I följande figur är prisnivåerna och svarsandelarna illustrerade.



Figur 8. Priset kunderna skulle vara beredda att betala per månad för en helt och hållet elektronisk bokföring (exkluderat bokförarens jobb).

Jag tror att det endast är ett fåtal företag som ser tydliga fördelar med elektronisk bokföring och är därför beredda att betala en större summa. Det behöver nödvändigtvis inte betyda att mindre företag inte skulle förstå fördelarna, utan de kanske bara inte har möjlighet att betala en så stor summa. Procountor, som var ett av de bokföringsprogrammen som jag tog upp i teoridelen av det här arbetet, hade prissatt sitt förmånligaste paket på 59 € per månad, vilket skulle vara mera än passande för en stor del av Esses kunder. Man kan därför anta att många företag nog skulle vara beredda att försöka sig på elektronisk bokföring.

10.3 Framtiden och affärskonceptet

Utifrån resultatet i hela undersökningen kan man konstatera att Esses kunder över lag förhåller sig positivt till elektronisk bokföring. De som redan använder sig av det ser för det mesta endast positiva saker med det och en del av de som inte ännu har några elektroniska processer, eller endast ett fåtal, ser det som en möjlig förändring i deras bokföring. Med tanke på att de flesta ändå bara ville ha en delvis elektronisk bokföring, kan det hända att de själva inte vågar ta steget ur bekvämlighetszonen, utan Esse kanske måste förklara fördelarna och försöka få dem att bli bekanta med ämnet. Enligt Mikko Siivola (2015) är en halvelektronisk bokföring inte lönsam. Som vi ser i resultatet av enkäten vill vissa kunder att en del processer i deras bokföring fortfarande hålls som vanligt. Då kan man fråga sig om det verkligen är signifikant att pusha på just dessa företag, om man så klart inte lyckas få dem att ändra åsikt.

Med tanke på framtiden så säger Mäkinemi (2016) att bokförarnas jobb kommer att bli mera fokuserat på konsultering och rådgivning och att kunskaperna ligger i att kunna ta hand om kunden. För bokföringsbyråer digitaliseringen och automatiseringen mycket viktig med tanke på vilka arbetsredskap och processer som behövs i framtiden. Ekonomistyrningsförbundet som Esse hör till, är enligt Mäkinemi också starkt med och skapar en ny framtid för branschen (Mäkinemi, 2016).

Utvecklandet av affärskonceptet kan möjligtvis vara viktigt. Som Lyytinen (2016) säger så är det nu man måste ta de första stegen om man vill utveckla sin bokföringsbyrå. En viktig fråga man då bör tänka på är om bokföringsbyrån vill sälja mera än bokförings och löneräkning. Då måste man fundera på vad kunden vill köpa. Vill kunden köpa personlig service, rådgivning eller automation? När man har kommit underfund med vad man vill sälja bör man hitta en passande målgrupp. Även om alla Esses kunder inte nödvändigtvis på basen av enkäten hör till en passande målgrupp, finns det säkert ändå många som är öppna till nya möjligheter (Lyytinen, 2016).

Det är också viktigt att komma ihåg att en kund som man har möjlighet att sälja mera åt känner sig viktig, värderad, glad och blir positivt överraskad av nya och oväntade möjligheter. Kunden måste också vara övertygad om fördelarna med nya tjänster, vilket är upp till bokföringsbyrån att se till att det nya affärskonceptet faktiskt ger mervärde åt både byrån själv och åt kunden. När kunderna är nöjda sprids ryktet om god betjäning snabbt (Lyytinen, 2016).

På basen av intervjun med Bokföringsbyrå Esse kan jag dra den slutsatsen att de är mycket fördomsfria när det kommer till elektronisk bokföring, och att de är beredda att utveckla sina tjänster så att de motsvarar alla kunders behov, både med tanke på digitaliseringen och när det kommer till att förvara traditionell bokföring åt de kunder som inte vill övergå till det elektroniska.

10.4 Slutsats

Utifrån hela undersökningen kan man dra den slutsatsen att alla kunder inte för tillfället är helt beredda att övergå till elektronisk bokföring. Men eftersom de flesta ändå var positivt inställda till ämnet, tror jag starkt att om man noggrant presenterade möjligheterna och fördelarna för dem, så skulle de vara beredda att utveckla sitt system. Många kunder vill också sköta vissa processer själv, vilket är helt förståeligt. Bokföringsbyrån skall dock vid behov alltid finnas som stöd även i dessa processer. En fullständig utveckling av Bokföringsbyrå Esses affärskoncept är för tillfället kanske inte nödvändigtvis behövlig, men det bör ändå ligga i deras intresse att utvecklas. Nyckelresultaten från undersökningen är uppräknade i nedanstående tabell 5.

Tabell 5. Nyckelresultat från enkäten.

Nyckelresultat

- Överlag en positiv inställning till elektronisk bokföring
- Alla kunder inte beredda att övergå till elektronisk bokföring
- De flesta kunderna vill sköta vissa processer själva
- Majoriteten av kunderna kan tänka sig att ha ett gemensamt bokföringsprogram tillsammans med bokföringsbyrån
- Bokföringsbyrå Esse bör se till att kunder som vill övergå till elektronisk bokföring får sina behov uppfyllda, och att servicen för kunder som vill behålla traditionell bokföring inte påverkas

10.5 Kritisk granskning av undersökningen

För att kritiskt granska undersökningen kan jag konstatera att jag skulle ha kunnat intervjua alla företag i grupp A i segmenteringen, i stället för att bara intervjua två stycken. Det är eventuellt möjligt att de andra företagen hade haft en mer negativ åsikt, även om jag inte ser det som ett troligt resultat.

När det kommer till enkäten skulle den ha kunnat vara aktiv en längre tid, för att ge mera svarstid åt sådana företag som är mycket upptagna med sin verksamhet. Å andra sidan tror jag att de företag som inte svarat på en fem minuters enkät på tio dagar, högst antagligen inte skulle ha svarat på den, oberoende hur länge den än hade varit aktiv. Jag hade som sagt hoppats på en högre svarsprocent, men trots det kan man se en ganska tydlig genomsnittlig åsikt om elektronisk bokföring. I början av enkäten fanns det en kort beskrivning av syftet med elektronisk bokföring, för att få kunderna att bättre förstå ämnet. Det är dock möjligt att alla kunder inte förstod hela poängen, vilket kanske ledde till några negativa inställningar. Det är dock diskutabelt om kundernas åsikter hade varit andra om beskrivningen av ämnet hade varit mera omfattande, med punkter om fördelarna.

Sist och slutligen kan jag ändå konstatera att den här undersökningen är tillförlitlig, eftersom teorin är baserad på trovärdiga källor i form av böcker, Internetkällor och aktuella artiklar från Ekonomiadministrationsförbundets tidningar, och undersökningen gjordes objektivt med ett brett urval av kunder. Varför jag valde att undersöka bara ett visst antal kunder förklarades också i samband med kundsegmenteringen.

11 Sammanfattning

Syftet med det här examensarbetet var att undersöka om kunderna hos Bokföringsbyrå Esse var villiga att övergå till elektronisk bokföring, och vilka processer i sin bokföring de vill att är elektroniska, samt om det för Esse lönar sig att utveckla sitt affärskoncept och tjänsteutbud. Elektronisk bokföring är mycket aktuellt i dagens läge och därför valde jag att göra en undersökning om det.

Elektronisk bokföring handlar om att utveckla och effektivisera bokföringsprocesserna så att hela bokföringen och allt bokföringsmaterial är i elektroniskt format. Det här inkluderar bland annat inköp och försäljning, automatiserad bokföring, rapportering, myndighetsanmälningar, löneräkning och arkivering. En elektronisk bokföring möjliggör

även en mera flexibel arbetsfördelning mellan bokföringsbyrån och dess kunder. Speciellt om de använder sig av ett gemensamt program, kan kunden skapa sina försäljningsfakturer själv och bokföringen uppdateras automatiskt utan att kunden måste leverera fakturorna skilt till bokföringsbyrån. Tack vare det här kommer bokföringen att vara uppdaterad hela tiden.

I undersökningen använde jag mig av både en kvalitativ och en kvantitativ metod. Den kvalitativa metoden bestod av intervjuer och den kvantitativa metoden av en elektronisk enkät. Bokföringsbyrå Esses kunder delades in i olika segment för att åskådliggöra vilka kunder som redan har en fullständigt elektronisk bokföring (A), vilka som har en delvis elektronisk bokföring (B), och vilka som inte har några elektroniska processer alls (C). Ur segment A valde jag slumpmässigt ut två företag som jag intervjuade för att få höra deras åsikter och erfarenheter. Till segment B och C skickade jag en enkät där de fick svara på frågor angående övergång till elektronisk bokföring. Frågorna var bearbetade utifrån teoridelen i kapitel 7 om elektronisk bokföring.

De kunder vars bokföring redan är elektronisk var mycket positivt inställda till hela ämnet och dess fördelar. De kunder vars bokföring endast var delvis eller inte alls elektronisk, hade i allmänhet också en positiv inställning till ämnet men var inte fullständigt beredda att övergå till elektronisk bokföring. De flesta kunder vill ändå att vissa processer i deras bokföring skall vara elektroniska. Det här betyder att Esse aktivt måste utveckla sina tjänster för att fortsättningsvis vara attraktiva för nuvarande och nya kunder, samtidigt som de måste försäkra sig om att de traditionella tjänsterna bevaras för de kunder som är nöjda med nuvarande service.

Källförteckning

Ailio, V., & Heiskanen, I., Kehittämisen malli käytäntöön. *Saldo*, nr 3/2016, s. 27-29.

Bokföringsbyrå Esse. (u.å.). [Online]
<http://www.tiltoimistoesse.fi/page7.html> [hämtat: 19.10.2016]

Digitalizing business processes. (u.å.). [Online]
<https://www.tieto.com/services/consulting-services/business-consulting-services-0/digitalizing-business-processes> [hämtat: 4.11.2016]

eFaktura (u.å.). [Online]
<http://www.tieke.fi/display/ebusinesssv/eFaktrura> [hämtat: 19.10.2016]

Ejlertsson, G. (2005). *Enkäten i praktiken: En handbok i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Holme, I. M., & Solvang, B. K. (1991). *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Ignatius Partanen, H. (2015). *Miksi sähköinen taloushallinto on kannattavaa?*
<http://blog.procounor.com/miksi-sahkoinen-taloushallinto-on-kannattavaa> [hämtat: 19.10.2016]

Ihantola, E.-M., Leppänen, P., Kuhanen, H., & Sivonen, I. (2013). *Yrityksen kirjanpito - perusteet ja sovellusharjoitukset*. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Iloa, P., Käteisellä vai kortilla? *Tilisanomat*, 19.5.2016 s. 26-31.

ISO20022. (u.å.). [Online]
<https://www.iso20022.org/> [hämtat: 20.10.2016]

Juokseva kirjanpito ja tilinpäätös. (u.å.). [Online]
<https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc/juokseva-kirjanpito-ja-tilinpaatos> [hämtat: 20.10.2016]

Kaikki mitä tarvitset sähköiseen taloushallintoon. (u.å.). [Online]
http://campaigns.procounor.com/taloushallinto?_ga=1.151505273.1342992885.1477388392 [hämtat: 20.10.2016]

Kotler, P. (2006). *Marketing Management*. Ventus Publishing ApS & bookboon.com.

Kurki, M., Lahtinen, M., & Lindfors, H. (2011). *Verkkolasku käyttöön!* Tavastehus: Kariston Kirjapaino Oy.

Lahti, S., & Salminen, T. (2008). *Kohti digitaalista taloushallintoa - sähköiset talouden prosessit käytännössä*. Juva: WS Bookwell Oy.

Lahti, S., & Salminen, T. (2014). *Digitaalinen Taloushallinto*. Helsingfors: Sanoma Pro Oy.

Lyytinen, E., Lähtökohtana asiakaslähtöisyys. *Tiltoimistossa*, 25.8.2016, s. 24-25.

Maestro myynti. (u.å.). [Online]
<https://www.maestro.fi/tuote/myynti/> [hämtat: 19.10.2016]

Maestro ostolaskut. (u.å.). [Online]

<https://www.maestro.fi/tuote/ostolaskut/> [hämtat: 19.10.2016]

Maestro taloushallinto. (u.å.). [Online]

<http://www.maestro.fi/tuote/taloushallinto-ohjelmisto> [hämtat: 19.10.2016]

Mäkinieniemi, O., Taloushallinnon digiloikalla lisää kilpailukykyä. *Saldo*, nr 1/2016, s. 20-25.

Nielsen, C., & Lund, M. (2014). *Business Model Design - Networking, Innovation and Globalizing*. Christian Nielsen And Morten Lund & bookboon.com.

Patel, R., & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

Procountor - 5 syytä valita Procountor. (u.å.). [Online]

http://campaigns.procountor.com/tilitoimistoille?_ga=1.141410418.1342992885.1477388392 [hämtat: 20.10.2016]

Procountor - Procountorin hyödyt yrityksille. (u.å.). [Online]

http://campaigns.procountor.com/yrityksille?_ga=1.151505273.1342992885.1477388392 [hämtat: 20.10.2016]

Procountor, taloushallinto - kattava sähköinen taloushallinto. (u.å.). [Online]

<http://www.procountor.com/ohjelmisto/procountor-taloushallinto-uusi/> [hämtat: 20.10.2016]

Siivola, M. (2015). *5+1 vinkkiä taloushallinnon sähköistämiseen.* [Online]

http://www.talousverkko.fi/puolisahkoinen_taloushallinto_on_kaikein_kalleinta/ [hämtat: 21.10.2016]

Siivola, M., Yli-Heikkuri, A., Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K., Ignatius-Partanen, H. (2015). *Ystävällinen taloushallinto: Ammatillaisen käsikirja sähköistymisestä*. Procountro Oy & Serus Media Oy.

Suomen Taloushallintoliitto ry (u.å.). *Kirjanpidon ABC.* [Online]

<https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc> [hämtat: 19.10.2016]

Suomen Taloushallintoliitto ry (2011). *TAL-STA, Taloushallintoliiton toimialastandardi*. Helsinki: Suomen Taloushallintoliitto ry.

Trost, J. (1997). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Finlands författningssamling

Bokföringslag 30.12.1997/1336. www.finlex.fi [hämtat 4.11.2016].

Figurförteckning

Figur 1. Arbetets uppbyggnad.	2
Figur 2. Problemområdet avgränsas med hjälp av litteratur.....	5
Figur 3. Bearbetning av inköpsfakturer steg för steg.	25
Figur 4. Försäljningsfakturer steg för steg.	27
Figur 5. Kundens åsikt om att övergå till elektronisk bokföring.....	36
Figur 6. Processer i bokföringen som kunderna gärna vill att är elektroniska.	37
Figur 7. Kundens åsikt om ett gemensamt bokföringsprogram med bokföringsbyrå. ...	38
Figur 8. Priset kunderna skulle vara beredda att betala per månad för en helt och hållet elektronisk bokföring (exkluderat bokförarens jobb).....	39

Tabellförteckning

Tabell 1. Kundsegmenteringen överskådlig i fyra grupper.	12
Tabell 2. Skillnaden mellan traditionell och elektronisk bokföring åskådliggjord.	18
Tabell 3. SWOT-analys av elektronisk bokföring för bokföringsbyråer.	22
Tabell 4. Sammanfattning av intervjuerna angående för och nackdelar med elektronisk bokföring.	35
Tabell 5. Nyckelresultat från enkäten.	41

Bilaga 1, Enkäten

Undersökning om elektronisk bokföring / Tutkimus sähköisestä kirjanpidosta

Mitt namn är Rikhard Sahlberg. Jag är en tradenomstuderande vid Yrkeshögskolan Novia i Åbo och har under sommaren jobbat på Bokföringsbyrå Esse. Jag utför nu mitt slutarbete och gör en undersökning bland Esses kunder vad de har för inställning till elektronisk bokföring, och hur långt elektroniskt de är beredda att föra sin bokföring. Kort sagt skall elektronisk bokföring göra alla processer inom bokföringen automatiska så långt som möjligt, för att effektivisera jobbet. Elektronisk bokföring börjar redan vara mycket vanligt bland större företag, men även småföretag drar nytta av fördelarna.

För att summera poängen med elektronisk bokföring i några punkter är det meningen att:

- All bokföring och bokföringsmaterial behandlas i elektroniskt format
- Bokföringstranskationernas process och rapportering är automatiserad
- Information mellan parterna och systemen sker elektroniskt
- Arkiveringen är i elektroniskt format
- Man kommer till all information elektroniskt
- Företagets externa förbindelser är elektroniska

Jag hoppas att ni har några minuter tid på er att svara på denna korta enkät. Svara gärna före 23.10.

Alla svar behandlas konfidentiellt.

Tack för ert svar!

Nimeni on Rikhard Sahlberg. Opiskelen tradenomiksi Ammattikorkeakoulu Noviassa Turussa, ja olen kesän aikana ollut töissä Tilitoimisto Essellä. Loppututkintona teen tutkimusta Essen asiakkaiden kesken, mitä mieltä he ovat kirjanpidon sähköistymisestä ja miten paljon he ovat valmiita sähköistämään heidän kirjanpitoaan. Lyhyesti sanottuna, sähköisen kirjanpidon tarkoitus on automatisoida kaikki prosessit niin pitkälle kuin on mahdollista, niin että työ olisi mahdollisimman tehokasta. Sähköinen kirjanpito alkaa jo isoissa yrityksissä olla arkipäivää, mutta sen mahdollisuudet hyödyntävät myös pieniä yrityksiä.

Sähköisen kirjanpidon tarkoitus on siis, että:

- Kaikki kirjanpito ja kirjanpitoaineisto käsitellään sähköisessä muodossa
- Kirjanpitoprosessit ja raportointi on automatisoitu
- Tieto siirtyy eri osapuolien ja järjestelmien välillä sähköisesti
- Arkistointi on sähköisessä muodossa
- Tietoon pääsee käsiksi sähköisesti
- Yrityksen ulkoiset yhteydet ovat sähköiset

Toivon, että teillä on muutama minuutti aikaa vastata tähän kyselyyn. Vastatkaa mielellään 23.10 menessä.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Kiitos vastauksestanne!

Företagets namn / Yrityksen nimi

1. Skulle ni vara beredda att ändra er bokföring till elektronisk? / Olisitteko valmiita muuttamaan kirjanpitonne sähköiseksi? *

Ja / Kyllä

Delvis / Osittain

Nej / Ei

Om ni svarade nej på föregående fråga, förklara gärna varför. / Jos vastasitte ei edelliseen kysymykseen, selittäkää mielellään miksi.

2. Vilka processer i er bokföring skulle ni se att är elektroniska? / Mitkä prosessit kirjanpidossanne haluaisitte olevan sähköisiä? *

Inköpsfakturor / Ostolaskut

Försäljningsfakturor / Myyntilaskut

Reseräkningar / Matka- ja kululaskut

Löneräkning / Palkanlaskenta

Bankförbindelse / Pankkiliikenne

Rapportering / Raportointi

Inga elektroniska processer / Ei sähköisiä prosesseja

3. Skulle ni vara beredda att ha ett gemensamt program tillsammans med bokföringsbyrån för att effektivera bokföringen? Med programmet skulle ni även kunna sköta vissa processer själva (t.ex. försäljningsfakturerings). / Olisitteko valmiita ottamaan käyttöön yhteiskäyttöisen ohjelmiston tilitoimiston kanssa tehostaakseenne kirjanpitoanne? Ohjelmistolla voisitte myös hoitaa joitakin prosesseja itse (esim. myyntilaskutus). *

Ja / Kyllä

Nej / Ei

Om ni svarade nej på föregående fråga, förklara gärna varför. / Jos vastasitte ei edelliseen kysymykseen, selittäkää mielellään miksi.

Om ni svarade ja på föregående fråga, vilka processer skulle ni gärna sköta själva? / Jos vastasitte kyllä edelliseen kysymykseen, mitä prosesseja hoitaisitte mielellään itse?

4. I bokföringsprogram kostar det extra för användning av vissa processer. Hur mycket per månad skulle ni vara beredda att betala för en helt och hållet elektronisk bokföring? (exkl. bokförarens jobb) / Kirjanpito-ohjelmistoissa prosessien käyttö maksaa erikseen. Kuinka paljon kuukaudessa olisitte valmiita maksamaan täysin sähköisestä kirjanpidosta? (ei sis. kirjanpitäjän työtä) *

~ 50 - 100 €

~ 101 - 150 €

~ 151 - 200 €

~ 201 - 250 €

250 € <

Other :