

# OSUMIA TALOUSHALLINNOSSA

*Taloushallinto  
liiketoiminnan tukena*

*Erica Svänd & Tanu Rytönen (toim.)*

Osumia taloushallinnossa

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA 228

ERICA SVÄRD & TARU RYTKÖNEN (TOIM.)

# Osumia taloushallinnossa

TALOUSHALLINTO LIIKETOIMINNAN TUkena

**jamk.fi**

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA -SARJA  
Toimittaja • Teemu Makkonen

© 2016

Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Erica Svärd & Taru Rytönen (toim.)

OSUMIA TALOUSHALLINNOSSA  
Taloushallinto liiketoiminnan tukena

Kannen kuva • Daniel Wolbert / Kuvablogi  
Sisäsivujen kuvat • pixabay.com  
Ulkoasu • JAMK / Pekka Salminen  
Taitto ja paino • Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print • 2016

ISBN 978-951-830-440-4 (Painettu)  
ISBN 978-951-830-441-1 (PDF)  
ISSN-L 1456-2332

#### JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto  
PL 207, 40101 Jyväskylä  
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä  
Puh. 040 552 6541  
Sähköposti: [julkaisut@jamk.fi](mailto:julkaisut@jamk.fi)  
[www.jamk.fi/julkaisut](http://www.jamk.fi/julkaisut)

# SISÄLLYS

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| TOIMITTAJAKUNNAN ESITTELY .....     | 6  |
| TIIVISTELMÄ .....                   | 8  |
| ABSTRACT .....                      | 9  |
| LUKIJALLE .....                     | 10 |
| <br>Erica Svärd                     |    |
| TALOUSHALLINTO TOIMIALUEENA .....   | 11 |
| <br>Taru Rytönen                    |    |
| TALOUSHALLINTO KÄSITTEENÄ.....      | 13 |
| <br>Heidi Martikainen & Sonja Ojala |    |
| TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....              | 25 |
| <br>Tiia Kananen & Jemina Matomäki  |    |
| ASIAKAS.....                        | 33 |
| <br>Mika Nerg & Sanna Sillanpää     |    |
| TEKNOLOGIA.....                     | 41 |
| <br>Henna Seppälä & Jarna Väisänen  |    |
| OSAAMINEN.....                      | 53 |
| <br>Erica Svärd                     |    |
| TUTKIMUSTULOKSET .....              | 66 |
| <br>YHTEISTYÖKUMPPANIT .....        | 70 |
| LÄHTEET .....                       | 72 |
| TEEMAHAASTATTELUN RUNKO .....       | 80 |

## TOIMITTAJAKUNNAN ESITTELY



Erica Svärdillä (KTM, MBA, työnohjaaja, taloushallinnon lehtori, hallitusammattilainen) on monipuolinen ja laaja työkokemus yritystoiminnasta niin kansainvälisesti kuin kotimaassakin. Pitkän linjan käytännön tausta talousjohtamisesta tekee hänestä vahvan taloushallinnon osaajan ja liiketoiminnan rinnalla kulkijan.

Erica Svärd toimii opetuksen saralla uravalmentajana taloushallinnon ja verotuksen opetuksen parissa. Myös toiminnanohjaus ja prosessien kehittäminen ovat hänen vahvoja osaamisalueitaan.

Konsultoivan taloushallinnon vastuuopettajana hän on kirjoittanut opiskelijoiden kanssa julkaisun Osu-mia taloushallinnossa.

erica.svard@jamk.fi  
040 536 4502



Taru Rytönen on liiketalouden opiskelija ja hän on suuntautunut konsultoivaan taloushallintoon. Taloushallinnon opintojen lisäksi hän on suorittanut digitalisaatioon ja projektinhallintaan liittyviä opintoja.

Hänellä on myös datanomin ja hotelli- ja ravintola-alan esimies -tutkinnot.

Hänen vahvuuksiaan ovat laaja-alainen osaaminen taloushallinnosta sekä operatiivisella että strategisella tasolla sekä vankka kokemus yrityksen ja taloushallinnon tietojärjestelmien käytöstä ja kehittämisestä. Hän on tilitoimistoyrittäjä.

taru.rytkonen@tsrtalouspalvelut.fi  
0400 842 296

# TIIVISTELMÄ

Erica Svärd & Taru Rytönen (toim.)

Osumia taloushallinnossa

Taloushallinto liiketoiminnan tukena

(Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 228)

Tämän julkaisun tarkoituksena on esitellä Jyväskylän ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelman opiskelijoiden toteuttamaa tutkimusta Taloushallinto liiketoiminnan tukena erityisesti tilitoimiston näkökulmasta. Tutkimukseen osallistui eri kokoisia keskisuomalaisia tilitoimistoja, joissa opiskelijat kävivät haastattelemassa yritysten avainhenkilöitä.

Julkaisussa on tutkimustulosten lisäksi konsultoivan taloushallinnon kärjen opiskelijoiden kirjoittamia artikkeleita, joissa tarkastellaan taloushallinnon ja tilitoimiston roolia ydinliiketoiminnan tukena useista eri näkökulmista. Artikkelien teemoina toimiala, osaamisvaatimukset, palvelut, asiakkaat, toimintaympäristö, teknologia.

Avainsanat: taloushallinto, tukipalvelut, tilitoimisto, osaamisvaatimukset, palvelut, asiakkaat, toimintaympäristö, teknologia



# ABSTRACT

Erica Svärd & Taru Rytönen (eds.)

Osumia taloushallinnossa

Taloushallinto liiketoiminnan tukena

(Publications of JAMK University of Applied Sciences, 228)

The purpose of this publication was to present a study conducted by some students of Business Administration at JAMK University of Applied Sciences. The study dealt with the question how the financial management supports the core business specially in perspective of accounting firms. The students interviewed the key persons in unequal accounting firms around Middle Finland.

Along with the research results, this publication includes articles written by students. The articles describe the role of financial management and accounting from different point of views. The themes are industry, knowledge requirements, services, customers, business environment and technology.

Keywords: financial administration, support services, accounting firm, knowledge requirements, services, customers, business environment, technology

## LUKIJALLE

Tämän julkaisun artikkelit ovat osa konsultoivan taloushallinnon kärjen opintoja. Jyväskylän ammattikorkeakoulun liiketoimintayksikön konsultoivan taloushallinnon kärkiopinnoissa opiskelijat suuntautuvat taloushallintoon. Kärkiopintojen tavoitteena on antaa opiskelijalle laaja ja kokonaisvaltainen kuva taloushallinnon moninaisesta roolista liiketoiminnan tukena.

Julkaisu on Osumia taloushallinnossa -sarjan kolmas julkaisu ja sen tavoitteena on valottaa taloushallinnon tehtävää ja merkitystä eri kokoisille yrityksille erityisesti tilitoimistojen näkökulmasta. Taloushallinnon kärjen opiskelijat tekivät tutkimuksen, jossa kohdeyritykset olivat eri kokoisia keskiuomalaisia tilitoimistoja. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina ja siinä haastateltiin yritysten avainhenkilöitä. Tutkimuksen tuloksia käytettiin artikkelien innoittajana. Jalkautuminen käytäntöön konkretisoi opiskelijoille taloushallinnon arkea, käytännön työtä ja merkitystä liiketoiminnalle.

Julkaisun tarkoituksena on antaa lukijoille kuva siitä, miten tilitoimistot tukevat yritysten ja yrittäjien ydinliiketoimintaa sekä millaisia vaatimuksia tilitoimistoille, niiden tarjoamille palveluille ja henkilökunnalle asetetaan. Toimiala on voimakkaassa muutoksessa sukupolvenvaihdoksesta, toimintaympäristön muuttumisesta ja digitalisaatiosta johtuen. Toivomme, että julkaisu antaa uusia ajatuksia ja pysähdyttää miettimään sitä, miten voimme hyödyntää entistä paremmin taloushallinnon tuottamaa tietoa liiketoiminnassa.

Haluamme kiittää tutkimuksessa mukana olleita yrityksiä, muita yhteistyökumppaneita sekä artikkeleiden kirjoittajia.

# TALOUSHALLINTO TOIMIALUEENA

Erica Svärd

Olemme kirjoittaneet Jyväskylän ammattikorkeakoulun konsultoivan taloushallinnon kärjen kanssa artikkeleita teemasta taloushallinto liiketoiminnan tukena. Taloushallinto liiketoiminnan tukena -artikkelisarja on jatkoa Business Intelligence -artikkelisarjalle.

Tässä artikkelisarjassa olemme tarkastelleet taloushallintoa eri näkökulmista: mitä kaikkea pitäisi ottaa huomioon, kun katsotaan, miten taloushallinto on liiketoiminnan tukena.

Taloushallinnossa pitää hallita paljon erilaisia asioita. Asiakas on keskiössä ja teknologia tulee rytinällä ja muuttaa toimialan bisneslogiikkaa. Toimintaympäristö muuttuu ja vaatimukset sen mukana. Toimialalla on herätty siihen, että uutta osaamista ja uutta ajattelua tarvitaan, mutta vielä on matkaa aivan uudenlaiseen ajattelutapaan.

Tämän julkaisun osana on yhteenveto tutkimustuloksista: millaisia ovat tilitoimistojen näkemykset ja miten ne näkevät olevansa omalla liiketoiminnallaan yritysten liiketoiminnan tukena.

Teen kirjoittajana tutkimustuloksista johtopäätöksen, että tilitoimistot ovat kehityksessä mukana, mutta erot toimistojen välillä ovat suuria. Suuremmat toimistot ovat aloittaneet systemaattisen myynnin ja markkinoinnin jo kauan aikaa sitten. Pienemmät toimijat ovat vielä alkumetreillä asiakkuuksien hallinnassa. Toimialalla ei ole totuttu tekemään oman liiketoiminnan myyntityötä. Asiakkaat ovat perinteisesti tulleet kysymään palveluja, ja myyntityötä ei ole tarvinnut tehdä. Maailma kuitenkin muuttuu tässäkin suhteessa, ja entistä pienempien toimistojen pitää miettiä omien palvelujensa myyntiä ja hankkia myös myyntityön osaamista.

Digitalisaatio ja robotiikka mullistavat asioita. Rutiinityö häviää ja tilalle on kehitettävä uutta bisnestä. Maailma monimutkaistuu, ja sen seurauksena myös erilaisten palvelujen tarve kasvaa.

Huomaan käytännön työssä kentällä, että eri tilitoimistot ovat hyvin erilaisessa kehitysvaiheessa. Osalla toimistoja sosiaalinen media on hallussa ja hyvin kiinteä osa omaa liiketoimintaa. Osalla toimistoja ei ole vielä edes nettisivuja. Tämä kuvaa toimialan hyvin erilaisia haasteita. Niinpä toimialan kehittämistä ei voida tehdä yhdellä ainoalla tavalla. On tunnettava tilitoimiston tilanne, ja vasta sen pohjalta voidaan alkaa miettiä, millä tavalla toimintaa on järkevä lähteä kehittämään.

On mielenkiintoista nähdä, millä tavalla toimiala tulee muuttumaan ja kehittymään. Millä tavalla robotiikka tulee muuttamaan taloushallinnon työtä? Millaiset tilitoimistot tulevat pärjäämään markkinoilla? Kilpailu kovenee ja vain muutoskyvykkäät pärjäävät markkinoilla. Nähtäväksi jää, millaisena toimiala näyttäytyy 10 vuoden päästä.

# TALOUSHALLINTO KÄSITTEENÄ

Taru Rytkönen



Kuva: Taru Rytkönen

Taloushallinto on meille kaikille tuttu käsite, vai onko? Mitä siihen kuuluu ja miten erilaiset toimijat ja organisaatiot mieltävät taloushallinnon? Onko se välttämätön paha vai nykyaikaisen menestyksellisen liiketoiminnan olennainen osa ja elinehto?

Kotimaisten kielten keskuksen (2016) sanakirja määrittelee taloushallinnon taloudenhoitoa koskeväksi osaksi hallintoa. Suomisanakirja (2016) ei tunne koko käsitettä, vaan sen mukaan ”talous” tarkoittaa ihmisten aineellisten tarpeiden tyydyttämiseen tarvittavien hyödykkeiden tuottamiseen, myymiseen ja käyttämiseen liittyvää toimintaa. Sanan ”hallinto” puolestaan määrittellään tarkoittavan julkisoikeudellisen yhteisön laillista toimintaa sen tehtävien ja tarkoituksen täyttämiseksi.

Kirjassaan Kohti Digitaalista taloushallintoa Lahti ja Salminen (2008, 14) määrittelevät taloushallinnon käsitteen seuraavasti: ”Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että

se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmille. Perinteisesti taloushallinnolla ymmärretään yrityksen tai organisaation kirjanpitoa, myyntilaskutusta, ostolaskujen maksua ja palkanlaskentaa. Se on mm. näitä toimintoja, mutta myös paljon muuta. Taloushallinto on arkista ja jokapäiväistä yrityksen toimintojen hoitamista ja tavoitteiden saavuttamista, mutta myös liiketoiminnan suunnittelun ja toiminnanohjauksen tietojen keräämistä ja analysointia.

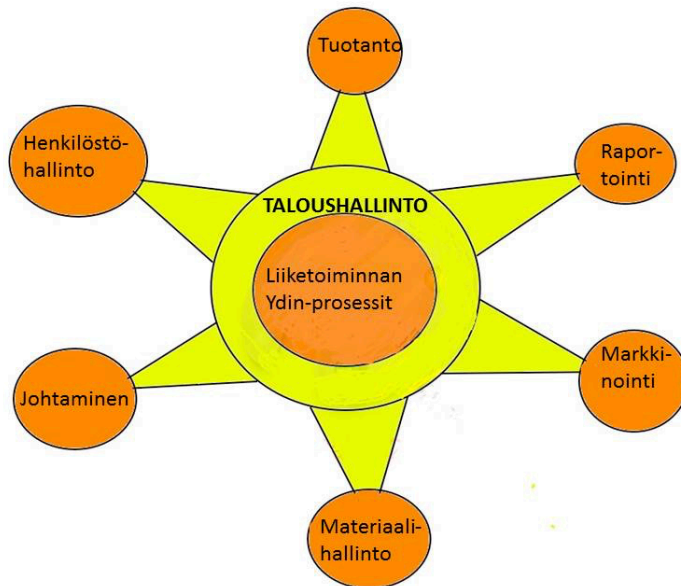
Jyväskylän yliopiston professorin Jukka Pellisen (2006, 16–19) mukaan kukaan tai mikään yritys ei voi olla törmäämättä taloushallintoon ja laskentatoimeen. Maailma on täynnä ajattelutapoja, jotka pohjautuvat johdon laskentatoimeen ja määräävät yrityksen kannattavuuden tason. Taloudellinen päätöksenteko, hinnan muodostuminen markkinoilla, arvon määrittäminen – kaikissa on tavalla tai toisella osallisena laskentatoimi. Hänen mukaansa laskentatoimi on siis raha- ja ei-rahamääräistä päätöksentekijöille tarjottavaa tietoa mahdollisimman hyvien päätösten pohjaksi. Tätä tietoa käyttävät hyväksi yrityksen johdon lisäksi yrityksen omistajat, työntekijät, luotonantajat, valtio ja muut yrityksen sidosryhmät.

Organisaatiossa taloushallinto on usein järjestetty omaksi toiminnokseen tai yksikökseen. Tämä yksikkö kuitenkin hallitsee koko yritystä koskevaa informaatiota, vaikka tiedon omistaja olisikin toisaalla yrityksessä, esimerkiksi tuotanto-osastolla. Usein taloushallinnon vastuulla on talousasioiden lisäksi esimerkiksi tietohallinto. Tämä on tyypillistä varsinkin pienissä yrityksissä. (Alhola & Lauslahti 2009, 28.) Taloushallinnolla on kuitenkin oma roolinsa tulosityksiköissä ja tuotannossa. 1980-luvulla perinteisesti keskusjohtoista taloushallintoa alettiin hajauttaa suurissa yrityksissä tulosityksiköihin, koska erityisesti niiden tiedonsaantitarpeet kasvoivat. 1990-luvulta lähtien suuntana on taas ollut keskittäminen, palvelukeskusten perustaminen ja ulkoistaminen. Taloushallinnon toimintojen ulkoistaminen tilitoimistolle on ollut pitkään pienten yritysten tapa, mutta nykyisin yhä suuremmat yritykset päätyvät ulkoistamaan joko osittain tai kokonaan taloushallinnon toiminnot. (Järvenpää, Länsiluoto, Partanen & Pellinen 2015, 22–26.)

Digitaalisen taloushallinnon yleistyessä taloushallinnon organisoinnin painopiste on siirtynyt keskittäminen/hajauttaminen-vaihtoehtojen sijasta joustavuuteen ja eri vaihtoehtojen yhdistelyyn parhaan mahdollisen tuloksen saavuttamiseksi. Pilvipalvelut ja erilaiset palvelumallit mahdollistavat taloushallinnon uudelleenorganisoinnin ja yritykset voivat säädellä taloushallinnon työnjakoa itselleen optimaalisella tavalla minimoiden kustannukset ja maksimoiden tuoton. (Lahti & Salminen 2014, 204.)

Riippumatta siitä, miten yrityksen taloushallinto on järjestetty, ”soluttautuvat” taloushallinto ja laskentatoimi jokaiseen yrityksen tai organisaation

toimintoon ja yksikköön. Tätä soluttautumista voisi kuvata vaikka siten, että yritys on kuin aurinko, jonka ytimessä on yrityksen ydinliiketoiminta ja sen ympärillä taloushallinnon kehä, jonka säteet ulottuvat ja osuvat kaikkiin liiketoiminnan prosesseihin (ks. kuvio 1). Laskeminen, mittaaminen, tiedon tulkinta ja numeroilla johtaminen ovat tänä päivänä olennainen osa kaikkia yrityksen toimintoja niin strategisella, taktisella kuin operatiivisellakin tasolla.



Kuvio 1. Taloushallinnon säteet ulottuvat kaikkiin liiketoiminnan prosesseihin

Taloushallinto on kokonaisuus, joka käsittää muutakin kuin pelkkää mekaanista laskentatointia. Se on mitä enenevässä määrin vuorovaikutusta, viestintää, johtamista, liiketoiminnan tuntemusta ja monialaista osaamista. Pystyäkseen nykyaikaiseen konsultoivaan näkökulmaan taloushallinnon tulee omata kokonaisvaltainen näkemys yrityksen strategiasta, visioista ja tavoitteista myös operatiivisella tasolla. Käytännössä tämä merkitsee sitä, että on tunnettava toimiala, yrityksen toiminta, menettelytavat ja ihmiset, joiden kanssa työskentelee. (Järvenpää, Partanen & Tuomela 2003, 26.)

## TALOUSHALLINNON TEHTÄVÄT

Yritystoiminnan perusajatuksena on tuottaa pitkällä aikavälillä voittoa. Yrityksen omistajat odottavat tuottoa sijoitukselleen. Operatiivinen laskentatoimi on osa yrityksen johdon järjestelmää. Taloushallinnon tehtävänä on seurata yrityksen tai organisaation talouden kehitystä ja kerätä tietoja liiketoiminnan suunnittelun ja päätöksenteon pohjaksi. (Alhola & Lauslahti 2009, 10; Svärd & Metsätähti 2014, 12.)

Talousohjaus ja kustannuslaskenta ovat johtamista tukevan laskentatoimen ydinaluetta. Talousjohtamisen panos on ollut jo pitkään hyvin arvostettua toiminnan kokonaisvaltaisessa kehittämisessä. Taloushallinnon vahva rooli tulee esille tavoitteiden asettamisessa, suoritusmittareiden määrittelyssä, menestymisen seurannassa ja arvioinnissa, kustannustehokkaiden ja vaikuttavien toimintokäytänteiden luomisessa sekä erilaisten strategisten ja operatiivisten toimintojen luomisessa, kehittämisessä ja arvioinnissa. (Järvenpää ym. 2015, 3.)

Sen lisäksi, että laskentatoimi tukee liiketoiminnan kehittämistä mittaamalla prosessien suoritustasoa ja motivoi henkilöstöä liiketoiminnan jatkuvaan parantamiseen, sen tehtäviin kuuluu myös mahdollisesti radikaalienkin muutostarpeiden osoittaminen ja niiden toteuttamisvaihtoehtojen esittäminen ja arviointi (Järvenpää ym. 2003, 80).

Kun yrityksen johto muodostaa ja täsmentää yrityksen strategiaa, määrittelee keinoja sen toteuttamiseen ja mittaamiseen, on taloushallinnon tehtävänä toimia johdon tukena. Taloushallinnon strategisen kehittämisen edellytyksistä voidaan mainita mm. seuraavaa:

- Visio on strategian mukainen
- Talousjohdon liiketoimintasuuntautuneisuuden ja uusien laskentainnovaatioiden käytön välillä vallitsee tasapaino.
- Toimintatehokkuuden lisääminen ei ole taloushallinnon ainoa fokus.
- Laskentatoimi käyttää useita eri laskentatekniikoita ja tekee vaihtoehtoisia analyysejä talousohjauksessa. (Mts. 59.)



Informaation keräämisen, analysoinnin ja päätöksenteon lisäksi taloushallinto huolehtii taloudellisten resurssien hallinnoinnista ja omalta osaltaan lakisäästeisten velvoitteiden täyttämistä. Nämä toiminnot koostuvat erilaisista ja eritasoisista tehtävistä: pienistä rutiininomaisista tehtävistä suuriin erityistä asiantuntemusta vaativiin kokonaisuuksiin. Esimerkkinä taloushallinnon keskeisistä tehtävistä voidaan mainita

- taloussuunnittelu
- taloudellisen tiedon tuottaminen
- kirjanpito, tilinpäätös ja tilintarkastus
- rahoitus ja investoinnit. (Taloushallinto 2016.)

Laskentatoimi jaetaan yleensä sisäiseen ja ulkoiseen laskentatoimeen. Ulkoinen laskentatoimi tarkoittaa kirjanpitoa, jonka tehtävänä on seurata yrityksen ulkopuolelle suuntautuvia rahavirtoja. Ulkoinen laskentatoimi on pitkälle säädeltyä, ja esimerkiksi tilinpäätös tulee laatia lakien, asetusten ja standardien mukaisesti. Lakisääteisiä ovat myös verottajalle annettavat raportit. Kirjanpidon perustarkoitus on yritystoiminnan tuloksen selvittäminen yrityksen ulkopuolisia sidosryhmiä varten. (Tomperi 2014, 10–11.)

Sisäisellä laskentatoimella taas tarkoitetaan yrityksen operatiivista laskentatoimintaa, joka palvelee yrityksen johtamista. Yleensä sisäisen laskentatoimen raportit ja laskelmat koskevat niitä suoritteita ja tapahtumia, jotka eivät ylitä yrityksen rajaa. (Mts. 10.) Yrityksen laskentatoimen perustehtävät ovat rekisteröintitehtävä ja hyväksikäyttötehtävä (ks. kuvio 2). Rekisteröintitehtävässä kerätään arvoja ja määrälukuja, jotka palvelevat sekä ulkoista että sisäistä laskentatoimintaa. Tuote ja sen hinta kulkevat ostotilausjärjestelmän, varastohallinnan, myynnin, laskutuksen ja reskontran kautta kirjanpitoon saataviksi. Asiakkaan maksaessa laskun suoritus kirjataan pois saatavista ja kirjanpitoon pankkitilille. Hyväksikäyttötehtävä puolestaan tarkoittaa laskelmien ja raporttien laatimista yrityksen sidosryhmille. (Alhola & Lauslahti 2009, 27.)

| Rekisteröintitehtävä           | Hyväksikäyttötehtävä            |
|--------------------------------|---------------------------------|
|                                | ULKOINEN LASKENTATOIMI          |
| Liike kirjanpito               | eli yleinen laskentatoimi       |
|                                | - informointilaskelmat          |
| Kustannuslaskenta              |                                 |
| Palkkalaskenta                 | SISÄINEN LASKENTATOIMI          |
| Varastokirjanpito              | eli operatiivinen laskentatoimi |
| Käyttöomaisuuskirjanpito       | eli johdon laskentatoimi        |
| Muut tietojenkeruujärjestelmät | - suunnittelulaskelmat          |
|                                | - vaihtoehtolaskelmat           |
|                                | - päätöksentekolaskelmat        |
|                                | - tavoitelaskelmat              |
|                                | - tarkkailulaskelmat            |
|                                | - informointilaskelmat          |

Kuvio 2. Yrityksen laskelmat (mukaellen Alhola & Lauslahti 2009, 30)

Johdon laskentatoimen eettisten sääntöjen (Pellinen 2006, 22) neljä peruspilaria ovat osaaminen, luottamuksellisuus, puolueettomuus ja luotettavuus. Pellinen luettelee talousjohtamisen ammattilaisia koskevia eettisiä sääntöjä, mutta ne voitaneen yleistää koskemaan koko taloushallintoa, kaikilla tasoilla. Ammattilaisen velvollisuus on ylläpitää riittävää ammattitaitoa sekä noudattaa voimassa olevia lakeja, asetuksia ja ohjeita. Laadittavien raporttien ja laskelmien tulee olla totuudenmukaisia, selkeitä ja ajantasaisia.

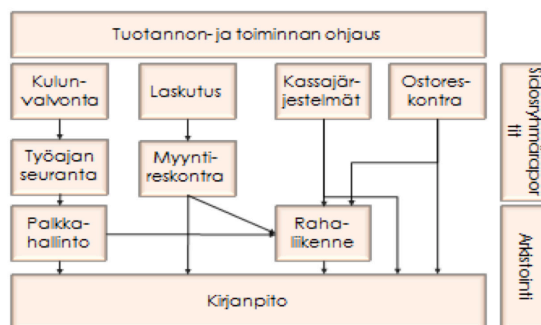
Ammattilaisen tulee tuoda esille kaikki sellaiset seikat, jotka vaikuttavat päätöksentekoon mukaan lukien tehdyt oletukset ja rajoitteet. Luottamuksellisuus taas velvoittaa ammattilaisen pitämään salassa luottamukselliset asiat, ellei laki toisin velvoita. Tietoa ei myöskään saa käyttää omaksi tai kolmannen osapuolen hyväksi. Puolueettomuus-periaate velvoittaa alan ammattilaista välttämään osallistumista intressiristiriitoihin tai vaarantamasta tehtävien hoitoa eettisesti kestäväällä tavalla sekä pidättäytymästä ammattikunnalle haittaa aiheuttavasta toiminnasta. Neljäntenä peruspilarina on luotettavuus: tasapuolinen ja objektiivinen tiedonvälitys. Laskelmiin tulee sisällyttää kaikki sellainen tieto, jolla on merkitystä sille, kuinka tiedon käyttäjä sen ymmärtää. Yrityksen tai organisaation periaatteiden tai lakien vastaisesta toiminnasta tulee raportoida. (Mts. 22.)

## TALOUSHALLINNON PROSESSIT

Tarkasteltaessa taloushallintoa strategisella tasolla, voidaan taloushallinto määritellä laajaksi tukiprosessiksi. Jotta kokonaisuutta voidaan tarkastella ja sen sisältö ja merkitys ymmärtää ja konkretisoida, kannattaa tämä iso prosessi pilkkoa pieniksi osaprosesseiksi. Jakotapa prosesseiksi vaihtelee, mutta yleisesti alan kirjoituksissa esitelty ja taloushallinnon ohjelmistojen käyttämä jako on seuraava:

- ostolaskuprosessi
- myyntilaskuprosessi
- matka- ja kululaskuprosessi
- maksuliikenne ja kassanhallinta
- käyttöomaisuuskirjanpito
- pääkirjanpito
- raportointi
- arkistointi
- kontrollit. (Lahti & Salminen 2008, 14–17.)

Edellä mainittujen lisäksi usein myös palkkahallinto lasketaan taloushallinnon prosessiksi.

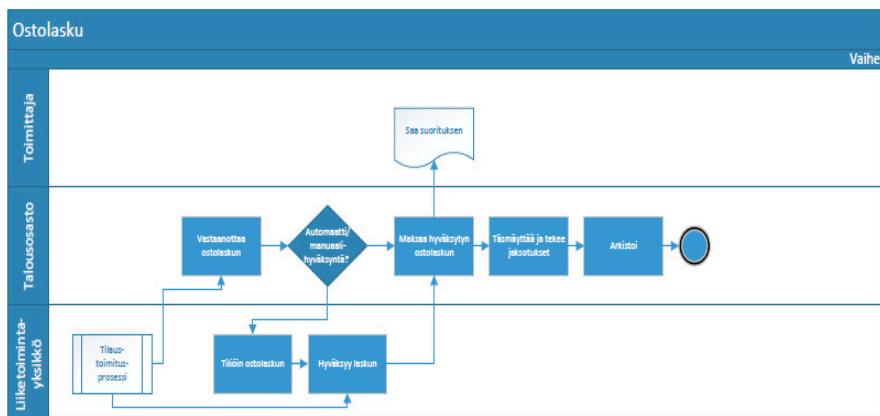


Kuvio 3. Taloushallinnon prosessit (Linjama & Rytönen 2014)

Jos digitaalisuudesta halutaan ottaa kaikki mahdollinen irti, on käsite sähköisestä taloushallinnosta syytä nähdä ja ymmärtää laajasti: se kattaa kaikki talouden prosessit yli yritys- ja organisaatorajojen. Voidaan myös puhua automaattisesta taloushallinnosta. (Lahti & Salminen 2008, 9.) Taloushallinnon digitalisoituminen on tätä päivää. Vaikka kehitys on ollut 2000-luvulla oletettua hitaampaa, on kehitys kiihtymässä ja sähköisen taloushallinnon palvelut lisääntyvät.

Tarve yrityksen tai organisaation taloushallinnon tai muun prosessin kehittämiseen voi syntyä moninaisilla tavoilla: on tarve pienentää kustannuksia, tehostaa resurssien käyttöä ja parantaa tuotantoa tai parantaa laatua ja vähentää virheitä. Taustalla voi olla iso organisaatiomuutos tai omistajan vaihdos. Oli syy mikä tahansa, kehittäminen ja muutosprosessi tulee aloittaa tavoitteiden määrittelyllä ja nykytilan kartoituksella. (Mts. 219–221.) Usein taloushallinnon ulkoistusta suunniteltaessa palveluntarjoajat haluavat käydä kaikki yrityksen taloushallinnon osa-alueet yksityiskohtaisesti lävitse ennen tarjouksen tekemistä. Kartoitus tehdään ulkopuolisen asiantuntijan tai yrityksen itsensä toimesta, ja sen tulisi sisältää prosessin toiminnot, työvaiheet, tekijät sekä käytettävissä olevat henkilöresurssit ja tietojärjestelmät. (Koivumäki & Lindfors 2012, 16.)

Prosessien mallintaminen on oiva väline tässä kartoituksessa. Mallintaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että prosessit kuvataan sekä prosessikaavioilla että sanallisella kuvauksella, jossa määritellään toiminnot, niiden tekijät ja lopputulos eli tuotos. Yksi kuvaamistapa on uimaratakaavio (ks. kuvio 4). Tarkka ja yksityiskohtainen kuvaus auttaa kehitysprojektissa löytämään prosessin kipupisteet ja heikkoudet, joihin puuttumalla prosessi saadaan tehokkaammaksi ja paremmin tavoitteiden saavuttamista palvelevaksi.



Kuvio 4. Yksinkertaistettu esimerkki ostolaskuprosessista

Keskeistä nykytilan analysoinnissa on tärkeimpien kehityskohteiden tunnistaminen, oman kehityksen tavoitteiden asettaminen sekä kehitysinvestointien kannattavuus. Koska taloushallinnolta edellytetään nopeuden ja luotettavuuden lisäksi virheettömyyttä ja laadukkuutta, on taloudellisten tekijöiden lisäksi syytä kiinnittää huomiota myös laadullisiin tekijöihin. Keskeistä on tunnistaa myös prosessien rajapinnat muihin prosesseihin ja niiden sidosryhmät. Järjestelmästä löytyy yleensä sitä enemmän kehitettävää mitä hajautetummin se toimii, katsotaan asiaa sitten tietojärjestelmien tai organisoinnin näkökulmasta. (Lahti & Salminen 2014, 221–222.)

Tavoitetilan suunnittelu voidaan aloittaa, kun nykytila on selvillä. Koska tietojärjestelmät liittyvät väistämättä nykymaailmassa liiketoiminnan ja taloushallinnon kehittämiseen, on olennaista tietää digitalisaation tuomat mahdollisuudet sekä omaan liiketoimintaan että taloushallintoon. Tästä huolimatta on muistettava varoa sitä, että eri toteutusvaihtoehtojen arviointi suoritetaan liikaa teknologian näkökulmasta. Prosessivaiheita tulisi kyseenalaistaa ja tarkastella siten, että tehtävistä tai koko prosesseista voisi jopa päästä eroon. Esimerkiksi raportointiprosessissa saattaa olla jäänteinä menneisyydestä sellaisia vanhentuneita raportteja, joita ei enää tarvita. Prosessiin osallistuvien tekijöiden rooleja voidaan muuttaa, toimintoja siirtää tekijältä toiselle ja toimintojen suoritusasteita tarkistaa. (Mts. 222–223.) On siis pohdittava, onko prosessissa päällekkäisiä toimintoja, tehdäänkö turhaa työtä ja voidaanko toimintoja automatisoida (Koivumäki & Lindfors 2012, 18).

## TALOUSHALLINNON ORGANISOITUMINEN YRITYKSESSÄ

Taloushallinnon johtaminen ja organisoituminen ovat murroksessa. Digitaalisuus ja uudet palvelumallit lisäävät mahdollisuuksia valita erilaisia toimintatapoja. Aikaisemmin yritys valitsi usein joko keskitetyn tai hajautetun mallin tai valitsi joko itse tekemisen tai ulkoistamisen välillä. Nyt voidaan miettiä toimintojen organisoitumista joustavasti eri vaihtoehtoja yhdistäen ja parhaat palat jokaisesta mallista poimien. (Lahti & Salminen 2014, 204.)

Taloushallinto nähdään usein esikuntaorganisaationa. Keskitetyllä taloushallintomallilla oli keskeinen rooli 1950–70-luvuilla, jolloin korostuivat erityisesti keskusjohdon tarpeet. (Järvenpää ym. 2015, 23.) Mallissa keskeistä ovat mittakaavaedut, eikä taloushallintoa ole yleensä nähty palvelutoimintona. Keskittäminen isoihin yksiköihin vähentää toimintojen sitoutumista yksittäisiin henkilöihin ja parantaa esimerkiksi mahdollisuuksia varahenkilöjärjestelmän luomiseen. Se myös mahdollistaa erikoistumisen. (Lahti & Salminen 2008, 174.)

Yrityskokojen kasvaminen, kansainvälistyminen, yritysostot, johtamisideologian muutokset sekä tietojärjestelmien kehittyminen vaikuttivat 1980-luvulla siihen, että taloushallinnon hajauttamisen suosio kasvoi. Yrityksen alayksiköiden erilaiset tietotarpeet korostuivat ja taloushallinnon organisaatioita alettiin muuttaa. Yksikköjen talouspäälliköitä kutsutaan yleensä controllereiksi. (Järvenpää ym. 2015, 24.) Suurissa yrityksissä hajautetun mallin riskejä ovat tietojärjestelmien kirjavuus, päällekkäiset toiminnot, hallitsemattomuus, ylitseursointi ja osaoptimointi (Lahti & Salminen 2014, 211).

Viime vuosikymmenen lopulla yleistyi palvelukeskusmalli, jossa pyrittiin yhdistämään keskitetyn ja hajautetun mallin hyödyt. Palvelukeskukset ovat osaamiskeskuksia, joihin on koottu yrityksen tukitoimintoja. Erona perinteiseen keskitettyyn malliin on asiakaslähtöisyys. Ajatellaan, että palvelukeskus on kuin yritys yrityksessä ja se palvelee asiakkaitaan eli muita tulosityksiköitä kuten yritys asiakkaitaan. Taloushallinnon kustannustehokkuus, prosessien tehostaminen ja laadun parantaminen ovat palvelukeskusten tavoitteena. Mallissa yksiköissä on säilytetty liiketoimintaa tukeva controller-toiminto. (Järvenpää ym. 2015, 24.) Kansainvälisissä yrityksissä palvelukeskustoiminnot organisoitetaan usein maittain, sillä paikallinen verotusosaaminen ja maakohtaiset raportointivaatimukset vaativat paikallista asiantuntemusta (Lahti & Salminen 2014, 210). Vaikka kustannussäästöt ovat olleet talouspalvelukeskusten keskeisin hyöty, on organisaatiomallin kiistaton hyöty ollut mm. ajantasaisen ja standardoidun informaation sijaitseminen yhdessä paikassa. Tämä lisää toiminnan läpinäkyvyyttä, valvontakustannusten pienentymistä, prosessien yksinkertaistamista ja toiminnan joustavuutta sekä tehostaa johdon ajankäyttöä. (Mts. 174.)

Tukitoimintojen ulkoistaminen on yksi tyypillisimmistä ulkoistamisen kohteista. Perinteisesti pienet yritykset ovat ulkoistaneet ainakin osan taloushallinnostaan tilitoimistoille. (Mts. 177.) Viime vuosina myös yhä suuremmat yritykset ovat päätyneet ulkoistamaan taloushallinnon perustehtäviä, esimerkiksi kirjanpidon, palkanlaskennan ja reskontranhoidon, ulkopuoliselle yritykselle (Järvenpää ym. 2015, 23–24). Nykyaikaisen teknologian ja ohjelmistojen hankkiminen, täysimääräinen hyödyntäminen ja ajan tasalla pitäminen ovat keskisuurten yritysten haasteita. Näin ollen monille yrityksille taloushallinnon prosessien ulkoistaminen tarkoittaa toimintojen hoitamista asiantuntevammin ja halvemmalla ulkopuolisen organisaation toimesta. Taloushallinnon palvelutarjonnan lisääntyessä yritysten huomio kiinnittyy entistä enemmän operatiivisen toiminnan toteuttamistapojen sijasta lopputulokseen. Palveluntarjoajia arvioidaan palvelutason, toimitusten nopeuden ja varmuuden, jatkuvien tek-

nologiainvestointien ja räätälöityjen palvelujen toimituskyvyn osalta. Lisäksi yrityksiltä odotetaan lisäarvopalveluita eli palvelua, jota yritys ei kykenisi itse tuottamaan. (Lahti & Salminen 2014, 215.)

## TILITOIMISTON ROOLI TALOUSHALLINNOSSA

Kuten aikaisemmin todettiin, ovat taloushallinto ja sen toimintaympäristö kehittyneet viime vuosikymmeninä huimaa vauhtia. Kansainvälisyys, sähköistyminen ja lakimuutokset ovat tuoneet paineita yrityksille saada ulkopuolista asiantuntija-apua ja ulkoistaa toimintojaan. Tukitoimintona taloushallinto on ”helppo” toiminto ulkoistaa. Erityisesti pienet ja keskisuuret yritykset käyttävät enenevässä määrin tilitoimistojen palveluja. Ulkoisen laskentatoimen palveluiden lisäksi konsultoivan taloushallinnon palveluiden tarjonta on lisääntynyt voimakkaasti. Tilitoimistomaailma on herännyt siihen, että pelkkä kirjanpito ei enää riitä. Asiakkaat tarvitsevat ja osaavat jo myös vaatia sisäisen laskentatoimen alueelle liittyvää, päätöksentekoa tukevaa ajantasaista taloudellista tietoa.

Blogikirjoituksessaan Balanco Accouting Oy:n toimitusjohtaja Mikko Marttunen (2016) kuvailee tilitoimistoalaa konservatiiviseksi. Liiketoiminnan kehitys alalla on ollut hänen mukaansa hidasta menneinä vuosikymmeninä osittain tilitoimistojen omasta halusta, osittain lainsäädännöstä ja säädöksistä johtuen. Toimiala tulee muuttumaan kuitenkin voimakkaasti erityisesti sähköisen taloushallinnon ohjelmistojen kehittymisestä ja yleistymisestä johtuen. Tilitoimiston liiketoiminta ja kirjanpitäjän työkuva muuttuvat. Toimialalla odotettavissa oleva sukupolvenvaihdos tuo tullessaan uuden asiantuntijasukupolven, joka on sisäistänyt sen, että sähköistyminen on alan perusedellytys. Asiantuntijuus on se, mitä asiakasyritykset tulevaisuudessa tarvitsevat yhä enemmän. Asiakkaat tarvitsevat tilitoimistoa kumppanikseen jalostamaan liiketoiminnalle lisäarvoa tuottavaa tietoa ja tulkitsemaan sitä yhdessä asiakkaan kanssa.

Taloushallintoliitto ohjeistaa www-sivuillaan yrittäjää mittaamaan tilitoimistolta saamaansa palvelua ja sen laatua jo asiakassuhteen alkuvaiheessa. Yrittäjä voi esittää itselleen kysymyksiä, kuten toimittiko tilitoimisto materiaalit määrähetken mennessä, saatko käyttöösi ymmärrettävät sähköiset järjestelmät tai tekeekö tilitoimisto toiminnot nopeammin kuin itse tekisit. Palvelun laadun mittarien tulisi mitata ajantasaisuutta, helppokäyttöisyyttä, nopeutta, automaattisuutta, tehokkuutta, täsmällisyyttä ja kehittyvää palvelua. (Tilitoimiston palvelut 2016.)

Kuinka tilitoimisto voi vastata palveluhaasteeseen? Yksiselitteistä kaiken kattavaa vastausta ei kukaan voi antaa, mutta uskaltaisin väittää, että avainsanoja tämän kysymyksen ratkaisemisessa ovat monialainen osaaminen, sähköiset taloushallinnon järjestelmät, asiakaslähtöisyys, palveluhalukkuus, positiivinen suhtautuminen kehitykseen sekä yhteistyö ja verkostoituminen.





# TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Heidi Martikainen & Sonja Ojala



Artikkelissa perehdytään taloushallinnon alan ja tilitoimiston toimintaympäristöön. Raportissa keskitytään neljään hyvin vahvasti tilitoimiston toimintaan vaikuttavaan pääkohtaan. Pääkohtia ovat verkostot, lainsäädäntö, digitalisaatio sekä kansainvälistyminen.

Verkostoituminen on yritystoiminnassa tärkeää. Verkostojen avulla yritys voi parhaimmillaan parantaa kannattavuuttaan, oppia uutta ja siten uudistaa toimintaansa. Tilitoimiston verkostoon kuuluu erilaisia toimijoita kilpailijoista viranomaisiin asti. Voisikin sanoa osan verkoston jäsenistä olevan lakisääteisiä, sillä onhan asiakas antanut tilitoimistolle valtuudet hoitaa puolestaan sovitut asiat.

Tilitoimistossa tehtävää toimintaa säätelevät lait ja asetukset, joita taloushallinnon tehtävissä toimivien tulee noudattaa. Lainsäädäntö ja kirjanpito tapaavat elää toimintaympäristön muutoksien mukana, joten niitä tulee seurata aktiivisesti pysyäkseen kehityksen mukana. Perinteisen kirjanpidon määrä vähentyy automatisaation myötä, mutta taloushallintoon liittyvien lakitekstien tulkinta on kuitenkin yksi niistä asioista, joita ei ole mahdollista automatisoida.

Digitalisaatio ja palveluiden sähköistäminen ovat kuumia puheenaiheita. Tilitoimistojen tulisi muuttaa toimintatapojaan sähköisiksi, jos he aikovat pysyä kilpailussa mukana. Monet asiakkaat haluavat myös hoitaa asiansa verkossa kotoa käsin, joten on tärkeää, että yritykset pystyvät vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Koko talouden kansainvälistyessä on myös taloushallintoalan kansainvälistyttävä. Kirjanpidon- ja tilinpäätöspalvelujen sekä tilintarkastuksen mark-

kinat ovat kuitenkin pitkälti kotimaassa. Jos yritys päättää kuitenkin siirtyä kansainvälisille markkinoille, on suunnitteluun varattava riittävästi aikaa, koska jokaisessa maassa on erilainen kulttuuri, toimintatavat sekä lainsäädäntö.

## VERKOSTOT

Verkostoitumisen avulla voidaan parantaa yrityksen kasvua, kannattavuutta, uudistumista ja kansainvälistymistä. Se ei kuitenkaan tapahdu automaattisesti. On tärkeää, että osapuolet ovat tietoisia saamastaan hyödyistä ja yhteistyön merkityksestä, jotta verkostossa olisi sitoutuneisuutta. Kehitettäessä verkostoja täytyy hyväksyä yhteistyökumppanin toimintatavoissa ja kulttuurissa ilmenevät erot. Täytyy muistaa, että ne ovat myös mahdollisuuksia uudistaa toimintaa ja oppia uutta. Voidaan sanoa kaikilla yrityksillä olevan yhteistyökumppaneita, ja osa niistä saattaa toimia jopa osittain kilpailevassa asemassa. Tällaisessa moniverkostossa toimiminen tarjoaa toisaalta uudenlaisia liiketoimintamahdollisuuksia. (Haahtela & Malinen 2009, 94–96.)

Verkoston toimintamalli saadaan pidettyä tasapainoisena, kun jokaisella verkoston jäsenellä on oma lisäarvo kokonaisuuden osana. Verkostoja kannattaa tarkastella tapauskohtaisesti hyödyn ja haitan kannalta. Ajan myötä verkostoissa tapahtuu muutoksia ja niiden voimasuhteet saattavat vaihtua. Verkostoituminen on erittäin tärkeää, mutta tulee kuitenkin muistaa verkostojen hallittavuuden voivan kärsiä niiden kasvaessa. Tämän vuoksi verkostoissa tulisi olla strategisia tavoitteita. (Vakaslahti 2004, 22, 32.) Tavoitteita voidaan tarkastella esimerkiksi taloudellisista, henkisen pääoman, asiakkaan tai prosessien eri näkökulmista katsottuna (Hakanen, Heinonen & Sipilä 2007, 153–154).

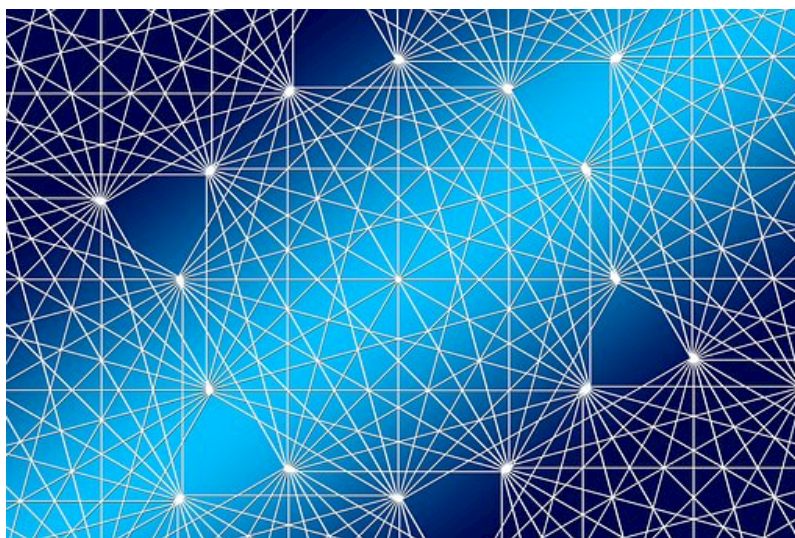
Taloushallinnon palveluja tarjoavien auktorisoitujen tilitoimistojen ja konsulttiyritysten toimialaliittona toimii Suomen Taloushallintoliitto ry, joka on tärkeä osa verkostoa. Taloushallintoliitto tarjoaa jäsenilleen erilaisia etuja, kuten koulutusta, tutkimuksia ja toimialauutisia. Tärkeimpänä etuna on tilitoimiston auktorisointi, joka on myös vahva myyntiargumentti, kun tilitoimisto hankkii asiakkaita. (Tietoa meistä 2016.) Auktorisoidun tilitoimiston toimintaa on seurattu vähintään kahden vuoden ajan. Auktorisoidulle tilitoimistolle on vaatimuksia toimiston toimintatapoja ja kirjanpitäjien ammattitaitoa kohtaan. Auktorisointi on takuu tilitoimiston osaavuudesta ja siitä, että esimerkiksi vastuuvakuutukset ja järjestelmät ovat vaaditulla tasolla. (Miksi kannattaa valita auktorisoitu tilitoimisto? 2016.)

Tilitoimiston verkostoon kuuluu myös julkisia toimijoita. Esimerkiksi Verohallinto on tärkeä verkoston jäsen, sillä usein tilitoimistot hoitavat asiakasyrityksen veroasioita, kuten kausiveroilmoituksen tekemisen. Verohallinnolta

löytyy myös oma palvelunumero tilitoimistolle, josta voi kysyä apua arvonlisäverotukseen, yrityksen tuloverotukseen sekä verotiliin ja sähköiseen asiointiin liittyen. (Verohallinnon palvelut tilitoimistoille 2016.) Hyvä esimerkki verkostosta julkiseen hallintoon on myös Kela, sillä tilitoimistot voivat asioida siellä asiakas-yrityksen puolesta. Esimerkkinä tästä voidaan mainita päivärahan hakeminen. (Työnantajan hakemukset ja ilmoitukset 2015.)

Tilitoimisto tarvitsee toimintaansa rahoitusta, joten verkostosta tulee löytyä myös rahoittajia. Tilitoimiston toiminnan alkuvaiheessa rahoituksen onnistumisella on suuri merkitys, sillä teknologiaan on pakko investoida tällä alalla menestyäkseen. Asiakkailta ei välttämättä ole varallisuutta investoida parhaisiin ja laadukkaimpiin taloushallinnon ohjelmistoihin. Tämän vuoksi on tärkeää, että tilitoimistolla olisi parhaat ohjelmistot käytössään ja että se voisi tarjota asiakkailleen niitä palveluna. (Digitalisaatio muokkaa tilitoimistojen arkea 2015.) Toisaalta alan fyysiset investoinnit ovat pieniä moniin muihin aloihin verrattuna, ja investointeja tehdään lähinnä koneisiin, laitteisiin ja taloushallinto-ohjelmien uusimisiin. (Taloushallinnon palvelut 2011, 34.)

Talousohjelmien alalla henkilöstömäärä on kasvava, minkä vuoksi alalla on tarvetta uusista osaajista. Alan tulevaisuuden haasteina ovat työntekijöiden ja yrittäjien eläkkeelle siirtyminen ja työvoimapula. Jotta nuoria saataisiin alalle, on nykyisin panostettu aktiivisempaan yhteistyöhön oppilaitosten kanssa. (Mts. 3.)



## LAINSÄÄDÄNTÖ

Taloushallintoon liittyen on olemassa lakeja, asetuksia ja viranomaisohjeita, jotka määräävät kirjanpitoon, yhteisöjen toimintaan, verotukseen, tilintarkastukseen ja arvopapereihin liittyvistä asioista. Taloushallinnon parissa työskentelevällä henkilöllä tulee olla myös käsitys valtioneuvoston, työ- ja elinkeinoministeriön, valtiovarainministeriön ja tiettyjen muiden viranomaisten antamista päätöksistä ja asetuksista. (Taloushallinnon säädökset 2015, 9.)

Tietotekniikan kehityksen ansiosta kirjanpito on automatisoitunut, ja se tapahtuu automaattisesti muiden toimintojen kautta. Nykyisin asiakkaan on mahdollista vuokrata ohjelmistoja, joten asiakkaan on mahdollista tehdä oma kirjanpitoonsa myös tätä kautta. Asiakas tarvitsee kuitenkin esimerkiksi lainsäädännön muutosten seurantaan, joka voi olla osa myytävää palvelupakettia. (Taloushallinnon palvelut 2011, 40.)

Tarkasteltaessa lakitekstejä tulee ottaa huomioon pienimmätkin sanat. Merkityserot voivat olla suuria, jos huomiotta jää vaikkapa sanojen ”voidaan, ja, tai” merkityserot. Kun tehdään muutoksia vanhoihin lakiteksteihin, voi merkitys olla muuttunut juuri edellä mainitusta syystä, vaikka päällisin puolin teksti näyttäisi samalta kuin ennen. Lain tulkinnat muuttuvat, joten taloushallinnon ammattilaisten on tärkeää seurata ammattijulkaisuja ja Kilan (Kirjanpitolautakunta) kotisivuja. Kila julkaisee nettisivuillaan suurimman osan päätöksistään pian kokouksen päättymisen jälkeen. Ne ovat hyvä keino seurata hyvää kirjanpitolakia ja kirjanpitäjille suunnattua ohjeistusta. (Kirjanpitolaki käytännössä 2015, 10–11.)

Kirjanpitolaki vaikuttaa olennaisesti kirjanpitäjien työhön. Kirjanpitolakia tai läheisesti siihen liittyvää lainsäädäntöä ei ole sen säätämisen jälkeen käsitelty kokonaisuutta tarkastellen. Säätämivuoden eli vuoden 1997 jälkeen merkittävin uudistus on ollut vuonna 2004 tapahtunut lainmuutos, jossa kirjanpitolainsäädäntöä muutettiin vastaamaan kansainvälistä tilinpäätöslainsäädäntöä. Euroopan parlamentti ja neuvosto antoivat vuonna 2013 uudet direktiivit liittyen tilinpäätökseen ja konsernitilinpäätökseen, minkä vuoksi oli tarpeellista uudistaa Suomen kirjanpitolakia vastaamaan EU-direktiivejä. Muutostarvetta ei tätä ennen ole ollut merkittävässä määrin, sillä suomalaisen tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen säännöstö on ollut suurimmalta osin Euroopan unionin tasolla oleviin ratkaisuihin perustuvaa. (HE 89/2015 vp.)

Kirjanpitolaki on nyt uudistettu huomioiden EU:n asettamat direktiivit, ja säädökset astuivat voimaan 1.1.2016. Uudistus antaa vauhtia tietotekniselle kehitykselle, sillä kirjanpitoa rajoittavia esteitä vähennettiin. Muutoksia tuli esimerkiksi maantieteellisen säilyttämisen ja teknisen muodon suhteen. Jatkossa

kaikki kirjanpitoaineisto voidaan säilyttää sähköisessä muodossa, ja paperimuotoisille tasekirjoille ei ole enää tarvetta. (Tikkanen 2016, 20.) Uudistunut kirjanpitolaki antaa tilitoimistolle uusia vapauksia. Nykyisin taloushallinto voidaan hoitaa täysin digitaalisesti ilman papereita. On kuitenkin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että tieto saadaan kulkemaan kontrolloidussa, eheässä ja varmistetussa muodossa. Rutiinien automatisaation ansiosta aikaa vapautuu muunlaisen osaamisen kehittämiseen, mikä avaa lisämahdollisuuksia tilitoimistoille. (Digitalisaatio muokkaa tilitoimistojen arkea 2015.)

Tilintarkastustoiminnan puolella kasvussa ovat lakisääteisen vuosikertomuksen ulkopuoliset tehtävät. Tilintarkastajan tehtäviin kuuluu esimerkiksi oikeellisuuden valvonta, jonka rooli tulee vielä entisestään vahvistumaan muun muassa uusien EU-direktiivien myötä. Lainsäädäntöön on tullut uusia alueita, kuten henkilöstötilinpäätös ja ympäristötilinpäätös, jotka laajentavat tilintarkastuksen tehtäviä sekä tarvittavaa osaamista. (Taloushallinnon palvelut 2011, 42.)

Tilitoimistoala ei toistaiseksi ole kansainvälistynyt paljoakaan, ja palvelujen vienti on todella vähäistä. Merkittävimmällä tavalla kansainvälistyminen näkyy silloin, kun suomalaiset tilitoimistot tekevät kirjanpitoa kansainvälisten yritysten tytäryhtiöille. Tilitoimistoalan kansainvälisiä ketjuja on odotettavissa tulevaisuudessa. Maailmalla on paljon erilaista kansallista lainsäädäntöä, minkä vuoksi kehitys on hidasta. Kaikissa maissa ei ole edes kirjanpitolakia, ja niissä noudatetaan vain ”hyvää kirjanpitolakia” ja siihen liittyviä normeja. Toisaalta joissain maissa lait voivat olla hyvin tiukat ylettyen tilitoimistojen toimintaa sääteleviin lakeihin. Maiden välillä ilmenevät erot ovat siis todella suuria. Myös EU-alueella lainsäädännön ja käytäntöjen yhtenäistäminen on täysin avoin kysymys. (Mts. 42.)

Suurimpien kasvukeskusten ulkopuolella toimiville pienille tilitoimistoille on yleistä keskittyä lakisääteisten tehtävien hoitamiseen. Kirjanpitolainsäädäntö, yhtiölainsäädäntö ja verolainsäädäntö ovat kokeneet muutoksen viimeisten 15 vuoden aikana. Muutosten seuraaminen ja niiden siirtäminen työhön on vaativaa ja koskee jokaista taloushallinnon parissa työskentelevää. (Mts. 36.)

## DIGITALISAATIO

Parikymmentä vuotta sitten alkoi digitaalinen taloushallinnon kehittyminen Suomessa. Sähköisyydellä tai digitaalisuudella tarkoitettiin aluksi paperitonta kirjanpitoa. Käsite laajeni kuitenkin vähitellen sähköiseen taloushallintoon, ja nykypäivänä puhutaan digitaalisesta taloushallinnosta. Digitaalista taloushallintoa käsitteenä tulkitaan edelleen monin eri tavoin riippuen siitä, katsotaanko sitä esimerkiksi kirjanpidon vai teknologian näkökulmasta. Digitaalisella ta-

loushallinnolla tarkoitetaan kuitenkin laaja-alaisesti katsottuna kaikkea taloushallinnon tietovirtojen ja prosessien automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa yli yritys- ja sidosryhmärajojen. (Lahti & Salminen 2008, 13, 19–20.)

Yrityksen arvoketjun muotoileva, mullistava ja murskaava voima on aitoa digitalisaatiota. Asiakaspalvelu voidaan hoitaa tehokkaasti digitaalisessa toimintaympäristössä, kun yritys avaa koko liiketoimintaketjunsä asiakaslähtöisesti. Sulavasti asiakastiedolla johdettu yritys luo, ylläpitää ja kehittää monikanavaisesti asiakkuuksia. Paikasta, ajasta ja kanavasta riippumatta menestyvä yritys löytää palveltavia asiakkaita. Digitaalisaatio on yrityksen strategiankin yläpuolella vaikuttava kulttuurimuutos. Se on yrityksen omistajien, johdon ja henkilöstön yhteinen haaste, johon olisi hyvä ottaa mukaan myös asiakkaat, kumppanit ja muut sidosryhmät. Yrityksen tulisi haluta tehdä liiketoimintaa, joka on mukavaa asiakkaille, ei itselle. (Tolvanen 2015.)

Digitalisaatio on mahdollistanut tilitoimistossa myös paperityön vähene-  
misen. Kun aikaisemmin tilitoimistot ovat lähettäneet postitse kausiveroilmoi-  
tukset ja veroilmoitukset, on nykypäivänä mahdollista lähettää ne sähköisesti  
Verohallintoon. Tilitoimistot voivat nykyään myös hoitaa veroasioita asiakas-  
yritystensä puolesta, jos yritys on valtuuttanut tilitoimiston tähän tehtävään.  
(Verohallinnon palvelut tilitoimistoille n.d.)

Kun taloushallinnossa siirrytään sähköistämiseen, se edellyttää verkko-  
laskun tehokkaampaa hyödyntämistä. Kun tietosisällöstä saadaan laajempia  
tietoja, käyttöönotto tuo etuja yrityksille, kansantaloudelle ja ympäristölle.  
2000-luvun alusta lähtien verkkolaskuja on välitetty kansallisissa Finvoice- ja  
TEAPPSXML:n formaateissa, jotka sisältävät laskun tiedot rakenteellisessa  
muodossa. Näiden kahden yhteiskäyttöä helpottaa konvertointimääräys, jonka  
ansioista tietosisältöä pystytään muokkaamaan yhdestä formaatista toiseen.  
On kuitenkin huomattu, että teknologian kehityksen myötä verkkolaskutuk-  
sessa käytetty minimitietosisältö on suppea. Tietoja joudutaan kaivamaan  
manuaalisesti skannatuista kuvatiedostoista digitaalisen raakadatan puuttu-  
misesta johtuen. Tämä on luonnollisesti lisännyt käsin tehtävää selvitystyötä  
ja siitä koituvia kustannuksia. (Rytsy 2015.)

Taloushallintoliiton johtaja Sirpa Airola uskoo, että digitalisaation myötä  
tilitoimistoille avautuu erilaisia tapoja erikoistua ja tuotteistaa osaamistaan.  
Myös uudistuva kirjanpitolaki vauhdittaa muutosta. Airolan mielestä libe-  
raalimpi kirjanpitolaki mahdollistaa taloushallinnon täyden digitaalisuuden  
ja paperittomuuden. Tilitoimistoissa tarvitaan backup-osaamista, jotta tieto  
kulkee eheässä, kontrolloidussa ja varmistetussa muodossa. Kun viranomais-  
raportointi automatisoituu, aikaa vapautuu muun osaamisen kehittämiseen.  
(Manninen 2015.)

## KANSAINVÄLISTYMINEN



Kirjanpidon- ja tilinpäätöspalvelujen ja tilintarkastuksen markkinat ovat pitkälti kotimaassa. Vuonna 2011 Pk-yritysbarometriselvityksessä mukana olleista alan yrityksistä ainoastaan 3,7 prosentilla oli jonkinlaista vientitoimintaa. Useina vuosina samassa kyselyssä vientiä harjoittavia yrityksiä ei ole ollut vastanneiden joukossa yhtäkään. Kuitenkin koko talouden kansainvälistyessä on myös taloushallintoalan kansainvälistyttävä. Kansainvälistä toimintaa tulee taloushallintoalalle jo siitä, että alan yrityksen asiakkaat itse kansainvälistyvät ja kohtaavat erilaisia kysymyksiä ja ongelmia. Tällöin asiakkaat kääntyvät usein kirjanpitäjän puoleen. Tulevaisuuden yhtenä trendinä tulee olemaan suomalaisten yritysten kasvun haku lähinnä Suomen naapurimaista, ja ulkomaiset yritykset tulevat jossakin vaiheessa rantautumaan Suomeen. Kyseessä voi olla joko vienti Suomesta tai Suomen markkinoille tulo esimerkiksi jonkin taloushallintoa ja tilintarkastusta tukevan toiminnan, esimerkiksi kansainvälisillä markkinoilla toimivan laskutusohjelman, kautta. (TEM 2011, 31.)

Kun yritys päättää siirtyä kansainvälisille markkinoille, on kansainvälistyminen pitkä prosessi. Suunnitteluun on varattava riittävästi aikaa, koska jokaisessa maassa on erilainen kulttuuri, toimintatavat sekä lainsäädäntö. Yritys tarvitsee hyvän liikeidean lisäksi ammattitaitoisen yhteistyökumppanin huolehtimaan käytännön järjestelyistä. (Vähäkömi 2015.)

Yrityksellä on kaksi vaihtoehtoa, kun se on päättänyt kansainvälistyä. Se voi joko toimia kotimaasta käsin tai kohdemaassa paikallisesti. Verokysymykset on suositeltavaa kuitenkin selvittää etukäteen, jotta epämieluisilta yllätyksiltä vältyttäisiin. Lainsäädäntö ja erityisesti verolait ovat joka maassa erilaisia, eikä paraskaan asiantuntija pysty hallitsemaan niitä kaikkia. Menestyksellisen yritystoiminnan edellytyksenä onkin oikeiden verkostojen ja yhteistyökumppaneiden löytyminen kohdemaasta. (Mt.)



Kansainvälistyminen voi antaa monille yrityksille mahdollisuuden laajentaa yritystoimintaa ja parantaa yrityksen kannattavuutta. Se vaatii yrityksen omistajilta ja johdolta kuitenkin myös pitkäaikaista sitoutumista ja merkittäviä panostuksia. (Mt.)

IFRS-raportointi on kansainvälinen tilinpäätöskäytäntö. International Financial Reporting Standards (IFRS) on tuonut muutoksen niiden suomalaisen yritysten tilinpäätösraportointiin, joiden liikkeeseen laskemat osakkeet tai joukkovelkakirjalainat ovat julkisen kaupankäynnin kohteena. Monet ei-julkiset/ei-listatut/noteeraamattomat yritykset ovat siirtyneet myös raportoimaan tilinpäätöksensä IFRS-standardien mukaisesti. (IFRS-raportointi n.d.)

## POHDINTA

Tilitoimistoille on tärkeää omata laaja yhteistyöverkosto, joka tukee tilitoimiston toimintaa. Jokainen tilitoimisto kuitenkin harkitsee itse, mitkä toimijat ovat omaan verkostoon sopivia. Jotta voidaan keskittyä juuri omaan ydintoimintoon ja siihen, missä ollaan parhaita, on hyvä, että verkostosta löytyy toimijoita, jotka mahdollistavat tämän. Myös asiakas hyötyy tilitoimiston toimivasta yhteistyöverkostosta, sillä se voi auttaa tilitoimistoa ja asiakasyritystä parempiin tuloksiin. Yhteistyökumppani voi toimia jopa myyntiargumenttina. Toki verkoston tärkeimmäksi kumppaniksi nousevat itse asiakkaat, sillä ilman heitä ei olisi edes tilitoimistoa.

Tilitoimistoon vaikuttavaa lainsäädäntöä ei ole mahdollista osata kokonaan ulkoa. Tärkeämpää on hahmottaa, mihin kaikkeen lainsäädäntö vaikuttaa, ja saada siten ymmärrys siitä, mitä asioita tulee huomioida. Hyvin tärkeää on toimialan muutosten seuraaminen. Kouluttautumalla ja seuraamalla toimialan kehitystä pysytään ajan tasalla siinä, miten asiat tulee hoitaa. Tilitoimistoala ja lainsäädäntö luonnollisesti sen mukana elävät jatkuvassa muutoksessa. Esimerkiksi kansainvälistyminen voi tulevaisuudessa muokata lainsäädäntöä.

Digitalisaatio on tällä hetkellä päivän sana. Yritykset automatisoivat ja sähköistävät palveluitaan päivä päivältä yhä enemmän. On tärkeää pysyä muutoksen mukana, sillä muuten kilpailijat voivat viedä asiakkaat. Luulemme, että digitaalisuus on näkynyt isona haasteena ja muutoksena varsinkin tilitoimistoille, jotka ovat toimineet alalla kymmeniä vuosia hoitaen kirjanpitoa paperilla ja yksinkertaisilla ohjelmilla.

Talouden kansainvälistyessä on myös taloushallinnon kansainvälistyttävä. Jos yritys päättää kansainvälistyä, on se kuitenkin pitkä prosessi. Varsinkin kohdemaassa toimivat lait pitää tuntea erinomaisesti. Onkin tärkeää rakentaa ympärille verkosto, joka tukee yritystä matkalla kohti menestyksestä liiketoimintaa.



# ASIAKAS

Tiia Kananen & Jemina Matomäki



Tilitoimisto on yritys, jonka tehtävä on tuottaa voittoa omistajille. Kaikki tilitoimistoihin tuleva tulo on lähtöisin asiakkailta. Asiakkaiden tärkeyttä ei voida korostaa tarpeeksi. Jos yrityksellä ei ole asiakkaita, se ei todellisuudessa ole olemassa. Tyytyväinen asiakas on yritykselle paras mainos. Tilitoimistoihin ja muihin yrityksiin vaikuttaa tällä hetkellä valtava murros. Suurimpina murroksen aiheuttajina ovat teknologian kehittyminen ja digitalisaatio. Murroksessa tärkeimmäksi nousee asiakas. Kilpailu kovenee tilitoimistojen kesken, sillä sähköistymisen avulla asiakas ja tilitoimisto voivat olla esimerkiksi eri mantereilla. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kuunteleminen ovat tulevaisuuden tilitoimiston arkea.

## ASIAKASLÄHTÖISYYS, -TYTYVÄISYYS JA -USKOLLISUUS

Businessdictionary.com määrittelee asiakaslähtöisyyden liiketoiminnan tapahtumiksi, jotka auttavat myyntiä ja asiakaspalvelijoita huomioimaan asiakkaiden tarpeet paremmin. Lisäksi asiakaslähtöisyys auttaa tyydyttämään asiakkaiden tarpeet. Asiakaslähtöisyys on liiketoiminnan strategia, joka sisältää esimerkiksi tuotekehitystä yhteistyössä asiakkaiden kanssa, palautteeseen vastaamista asiakasta tyydyttävällä tavalla sekä kommunikoimalla asiakkaille sopivalla tavalla. (BusinessDictionary 2015.)

Henrietta Aarnikoivu (2005) kirjoittaa teoksessaan Onnistu asiakaspalveluissa, ettei asiakaskeksisyys ole tulevaisuudessa enää yrityksen valinta. Asiakaslähtöisyys on yrityksen ainoa keino selvitä, sillä asiakkaat odottavat

enemmän. Asiakasajattelun on kuljettava koko yrityksen läpi, sillä asiakkaat luovat kannattavan yrityksen. Asiakas muuttuu vaativammaksi, kriittisemmäksi ja uskottomammaksi sitä mukaa, kun informaatioyhteiskunta kehittyy. Hinnan on pysyttävä alhaisena, mutta palvelun on oltava samanaikaisesti laadukasta. (Mts. 15.)

Asiakaskeskeisyyttä ei välttämättä ole se, kuinka yritys fyysisesti palvelee asiakasta. Asiakkaat määrittelevät, mikä on asiakaskeskeistä. Esimerkiksi muita yrityksiä edullisempia tuotteita tarjoava yritys voi olla jollekin asiakkaalle kaikkein asiakaskeskeisin, jos hinta on tärkein valintakriteeri ja vastaa parhaiten asiakkaan tarpeisiin. Myös asiakaspalvelun on oltava kunnollista tässä tapauksessa. (Aarnikoivu 2005, 28–30.)

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat hyvä tapa selvittää, kuinka asiakaskeskeisyydessä ja -lähtöisyydessä on yrityksessä onnistuttu. Yrityksen panostus asiakaspalautteiden hankkimiseen ja myöhemmin tehokkaaseen hyödyntämiseen on myös tapa tutkia asiakaskeskeisyyden tasoa. (Mts. 31.)

Asiakaspalautteen avulla tilitoimisto saa konkreettisia ehdotuksia toimintansa kehittämiseen. Kyselytutkimukset tarjoavat sellaista tietoa, jota normaaleissa asiakastapaamisissa ei aina pystytä havaitsemaan. Etenkin avopalautekysymyksistä saatava tieto on arvokasta, sillä asiakas pääsee niissä vapaasti kertomaan omista kokemuksistaan, tarpeistaan ja toiveistaan. Asiakaskyselyt viestittävät yrityksen asiakaslähtöisestä toimintatavasta. Tutkimus syventää asiakassuhdetta ja parantaa tilitoimiston imagoa, ja sillä on myös sisäinen ohjausvaikutus yritykseen. (Lyytinen n.d.)

Asiakasuskollisuus perustuu neljään toimintoon. Lisäarvo on jotain sellaista, jota yritys tarjoaa asiakkailleen ja jota kilpailijoilla ei ole tarjota. Lisäarvoa on tarkasteltu lähemmin luvussa Lisäarvon tuottaminen asiakkaalle. Palvelun tarjoamisella yritys tekee asiakkaan elämästä helpompaa ja saa asiakkaan tuntemaan itsensä tärkeäksi. Palvelun merkitystä on tarkasteltu luvussa Asiakaskokemus.

Viestinnän on oltava asiakaslähtöistä. Yrityksen asian kertominen kaikessa viestinnässä on monologin kaltaista. Asiakasta hyödyttävä ja asiakkaalle merkityksellinen viestintä menee paremmin läpi. Asiakaslähtöisen viestinnän pitäisi tuntua siltä, että siinä viestivät vain yritys ja kyseinen asiakas. Kannusteet ovat esimerkiksi bonuksia tai pisteitä, joiden vuoksi asiakas valitsee yrityksen kilpailijan sijaan. Kannusteilla voidaan kuitenkin saada yritys vakaaviin taloudellisiin ongelmiin, joten niiden käytön on oltava harkittua. Kaikki kannusteet tuottavat kustannuksia, joten kilpailuhaitat on punnittava tarkasti. Kannusteita käytetään, kun muista asiakasuskollisuuskeinoista ei saada enää hyötyä. (Pietilä 2011.)

## ASIAKKAIDEN TARPEET

Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen on tärkeää, jotta niitä vastaavia palveluita ja tuotteita osataan tuottaa ja suunnitella. Yrityksen menestymisen keskiössä ovat tarpeet täyttävien tuotteiden tuottaminen ja siten myös asiakkaiden tarpeiden selvittäminen. (Bergström & Leppänen 2008, 49, 53.)

Yrityksen toiminnan on oltava kannattavaa yrityksen koosta riippumatta. Taloushallinnon asiantuntijat toimivat yrittäjien tukena lukujen ja kannattavuuden tulkinnassa. Nykyaikainen taloushallinto koostuu taloushallinnon asiantuntijan ja yrittäjän yhteistoiminnasta. Taloushallinnon asiantuntijan rooliin kuuluu asiakkaiden tunteminen ja sen muodostumiseen vaikuttavat myös asiakasyrityksen odotukset. Ammattitaito ja asiakkaan liiketoiminnan tuntemus auttavat vastaamaan asiakkaiden odotuksiin. Tilitoimistojen asiakkaat ovat erilaisia kooltaan, toimialoiltaan sekä henkilöiltään. (Mäkinen 2014, 7.)

Asiakkaiden vaatimukset sekä odotukset reaaliaikaisesta tiedonsaannista ovat kasvaneet, ja asiakkaat haluavat ennakoivaa ohjaamista liiketoimintansa tueksi (Miksi ja miten tilitoimistojen pitäisi muuttaa liiketoimintamalliaan n.d., 5).

Tilitoimistot tarjoavat asiakkailleen helpon tavan huolehtia yrityksen taloushallinnosta, sillä valmiiden rutiinien ja ohjeiden ansiosta asiakkaaksi siirtyminen on helppoa. Taloushallinnon palvelut tarjotaan valmiina, minkä ansiosta yritykset välttävät rekrytoinnista, koulutuksesta ja järjestelmähankinnoista koituvat kustannukset. Tilitoimistoissa taloushallinto hallitaan kokonaisuudessaan ja asiakkaiden tarpeisiin osataan räätälöidä sopivia palvelukokonaisuuksia. Lisäksi osataan toimia asiakkaiden tukena taloushallinnon siirtämisessä nykyaikaisten menetelmien mukaiseksi. (Asiakkaana tilitoimistossa n.d.)

## TULEVAISUUDEN TARPEIDEN LUOMINEN

Digitalisaatio ja automaatio poistavat paljon rutiininomaista tallennustyötä tilitoimistoalalta, jolloin konsultoinnin, neuvonnan ja asiakkaasta huolenpidon rooli korostuu. Taloushallinnon asiantuntijoiden tarve kuitenkin säilyy. Digitalisaatio vähentää hallinnollista taakkaa, talouden hallinnasta tulee reaaliaikaisempaa ja asiakkaille pystytään tarjoamaan parempaa palvelua. Silloin myös digitalisaation ja automaation tuomat uudet työvälineet ja prosessit on tärkeää tuntea. (Mäkineniemi 2016, 21–22.)

Taloushallinnon työ tulee muuttumaan ja painottumaan rutiininomaisesta tallennustyöstä tietojen analysointiin ja asiakastyöhön. Teknologian kehitty-

nen mahdollistaa tilitoimiston ja asiakkaan yhteistyöskentelyn reaaliaikaisen aineiston välityksellä. Tilitoimistojen erikoistuminen ja lisäarvoa tuottavien palveluiden rooli kasvavat, minkä huomioon ottaminen on erityisen tärkeää etenkin pienille toimistoille. Uusien toimintatapojen hakeminen ja palveluiden kehittäminen on tärkeää taloushallinnon ammattilaisille. (Hirsimäki 2014, 21–22.)

## KUMPPANUUS JA LUOTTAMUS



Kumppanuussuhteiden rakentumisessa ovat merkittäviä yrityksestä syntyneet myönteiset ennakko-odotukset ja maine. Nämä herättävät kiinnostusta ja luottamusta tulevaa kumppania kohtaan. (Stähle & Laento 2000, 57.)

Kumppanuuden avulla lisätään tietopääomaa, ja sen tavoitteena on lisäarvon tuottaminen. Kumppanuussuhteita on erilaisia, ja ne tuottavat siten lisäarvoa erilaisin edellytyksin. Kumppanuuteen sisältyy mahdollisuus ansaintaan mutta myös riskit menetykselle. Erilaiset kumppanuudet voidaan jakaa operatiiviseen, taktiseen ja strategiseen kumppanuuteen riippuen yhteistyön luonteesta. (Mts. 76–77, 81–101.)

Luottamuksen merkitys yrityksen kilpailukykyyn on aiempaa suurempi. Luottamuksella on suora vaikutus yrityksen tuloksellisuuteen ja se on vahva pohja uusien mahdollisuuksien synnyssä. Yrityksen maine on usein luottamuksen rakentumisen perustana ja luottamus syvenee, kun yrityskumppanit jakavat samankaltaisen arvoperustan. Luottamuksen syntymiseen tarvitaan myös kokemuksia yrityskumppanin käytöksestä, kommunikoinnista ja toiminnasta. Ihmisten välinen luottamus voi olla perustana myös yritysten väliselle luottamukselle. (Mts. 52–55.)

## ASIAKASYMMÄRRYS

Asiakkaat eivät ole enää massaa, jota yritetään miellyttää yhtenä kokonaisuutena. Asiakkaat ovat yksilöitä, jotka käyttäytyvät yksilöllisesti ja yllättävästi. Eri asiakasryhmät vaativat omanlaisiaan palveluita ja tuotteita. Nämä ryhmät jokaisen yrityksen on tunnistettava parhaan palvelun takaamiseksi. Asiakkuusajattelulla on merkitystä yrityksen asiakassuhteiden hoidolle, markkinoinnille ja palvelujen sekä tuotteiden kehittämiseksi. Asiakasyymmärrys auttaa, kun yritys pohtii resurssiaan ja uusien asiakkaiden hankintaa. Yrityksen kannattaa pohtia, keitä ovat ne asiakkaat, jotka ostavat yrityksestä ja miksi juuri he ovat yrityksen asiakkaita. (Asiakas on tärkein n.d.)

Asiakkaiden tarpeiden tunteminen on tärkeää, jotta tilitoimisto voi tukea asiakkaan tarpeita ja liiketoimintaa. Asiakkaiden tarpeista pitäisi kuitenkin olla parempi käsitys. Palveluja tai tuotteita tarjoavan yrityksen pitäisi tietää asiakkaansa tarpeet ennen kuin asiakas itse tietää niistä. Tällöin asiakas ei tiedä ratkaisua ongelmaansa eikä siten voi kilpailuttaa eri toimijoita. Asiakasyymmärrys on pohja palveluliiketoiminnalle, jota monet tilitoimistot tarjoavat. (Arantola & Simonen 2009, 3–7.)

Yrityksissä on runsaasti tietoa asiakkaista, mutta tieto saattaa jäädä yhteen liiketoimintayksikköön. Tieto pitää saada palvelunkehittäjille ja sitä kautta asiakassuhteiden hoitoon. Asiakastietoa ei aina tunnisteta, jolloin tärkeää tietoa jää käyttämättä. Asiakasymmärrystä ja -näkökulmaa kannattaisi käyttää jo uuden palvelun tai tuotteen kehittämisen alkuvaiheessa, jotta se vastaisi asiakkaiden tarpeita mahdollisimman hyvin. Palveluliiketoiminnan merkitys kasvaa monella toimialalla. (Mts. 3–7.)

## LISÄARVON TUOTTAMINEN ASIAKKAALLE

Asiakasuskollisuuden tärkein lähde on asiakkaan saama lisäarvo. Lisäarvolla tarkoitetaan sellaista toimintaa tai tuotetta, jota asiakas ei koe saavansa muualta. Tällä tavalla voitetaan alan sisäinen kilpailu. Lisäarvo on asiakkaalle hänen maksamaansa palvelua tai tuotetta arvokkaampaa. Lisäarvoa voivat olla edullisemmat kustannukset, nopeampi tuotteen tai palvelun saatavuus tai käyttöön kulutetun ajan säästäminen. Lisäarvo voi olla jokaisen asiakkaan kohdalla erilainen, sillä jokainen arvostaa hieman erilaisia asioita. Yrityksen tarjoaman lisäarvon on annettava asiakkaalle enemmän kuin muiden yritysten tarjoamat palvelut, jotta sillä voitetaan kilpailutilanteessa. Tuotteisiin voidaan lisätä lisäarvoa, mutta kustannukset eivät saa nousta liikaa. Kannattava lisä-

arvo on vaikeasti kilpailijoiden kopioitavissa. Selkeä strategia ja sen tiukka noudattaminen auttavat kopioinnin estämisessä. Mitä useampi tekijä tuottaa lisäarvoa, sitä vaikeampi kilpailijan on kopioida kaikki onnistuneesti. Lisäarvoa voi tuottaa tekemällä hankinnan tai käytön helpommaksi. Käytön huolettomuus ja asiakkaan tietämyksen lisääminen tuottavat lisäarvoa. Tuotteen kohdalla voidaan asiakkaalle tarjota lisäarvoa esimerkiksi luopumista helpottamalla. Tuotteeseen voidaan lisätä oheistoimintoja, kuten kameraan valokuvauskurssi kaupan päälle. (Pietilä 2011.)

Kaikissa tapauksissa tuotteeseen ei voida tuoda lisäarvoa tai varsinaista tuotetta ei ole. Tuotteeseen voi silti tuoda lisäarvoa palvelulla. Palvelu voi tuoda lisäarvoa esimerkiksi olemalla saatavilla helposti tai eri tavoin. Palvelu voi olla myös helpoksi tehtyä itsepalvelua, jolloin asiakas voi toimia itse. Asiakas haluaa saada asiansa hoidettua, joten itsepalvelussa on hyvä olla apua saatavilla. Joissakin tapauksissa palvelu heikentää tuotteen arvoa. Heikosti toimiva asiakaspalvelija, inhimilliset virheet tai itsepalvelu ilman lisäarvoa heikentävät itse tuotteen tuomaa arvoa. (Mt.)

Tilitoimiston tarjoama lisäarvo voi koostua esimerkiksi tavoitettavuudesta, aikatauluissa pysymisestä, tarkkaavaisuudesta ja tiedonjakamisesta. Tavoitettavuudella tarkoitetaan, että asiakkaalle vastataan kohtuullisessa ajassa tai kuitataan, että viesti on saapunut ja sitä käsitellään. Asiakkaiden aikataulut saattavat riippua siitä, että tilitoimisto hoitaa omat velvollisuutensa sovitussa aikataulussa. Tilitoimiston aikataulujen pettäminen saattaa sekä tilitoimiston että asiakkaan huonoon valoon. Tarkkaavaisesti tehty työ ei kärsi liiasta kiireestä. Huonosti tehty tai virheitä sisältävä työ on tilitoimistolle huonoa mainosta, ja pahimmillaan asiakas saattaa joutua huonoon valoon. Tilitoimiston tuottama lisäarvo voi olla tiedon jakamista. Asiakkaalle voidaan jakaa tietoa ilmaiseksikin. Jos tilitoimisto ei tiedä vastausta asiakkaan kysymykseen, vastaus täytyy selvittää nopeasti ja mahdollisesti tarjota asiakkaalle hieman ylimääräistäkin tietoa. (Mykkänen 2014.)

## ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan kaikkia yrityksen ja asiakkaan kohtauksia. Niitä ovat muun muassa tuotteen tai palvelun ominaisuudet, henkilökohtaiset kontaktit myynnistä reklamaatioon saakka sekä myyntiin liittyvät dokumentit. Yritykset ulkoistavat taloushallinnon palveluitaan, jotta asiakkaiden palvelemiseen jää enemmän aikaa. Taloushallinnon erilaisten toimien automatisointi antaa yritykselle lisää aikaa ja resursseja asiakkaiden

palvelemista varten. Ulkoistetun palvelun on noudatettava tarkasti yrityksen asiakaskokemusstrategiaa, jotta kaikki asiakaskokemuksen kohtaamispisteet ovat yhtenäisiä ja toimivia. (Tuohimäki 2015.)

Asiakaskokemuksen onnistumisen taustalla on asiakkaiden lähestyminen. Asiakkaita, heidän elämäntilanteitaan ja ostoprosessejaan on ymmärrettävä, jotta asiakaskokemus paranee. Kun yritys ymmärtää asiakkaitaan, se voi kehittää palveluneuvontaansa, prosessejaan ja palveluitaan. Asiakkaiden tarpeista on oltava yleiskuva, jotta heille voidaan tarjota elämää helpottavia ratkaisuja. (Uski 2014.) Asiakaskokemus on onnistunut, kun asiakas palaa yritykseen asiakkaaksi ja suosittelee yritystä muille. Asiakas on huomioitava ja häntä on kuunneltava ja ymmärrettävä. Asiakkaaseen pitää olla hyvä kontakti ja hänen odotuksensa on täytettävä, jotta asiakaskokemus on asiakkaan mielestä positiivinen. (Kortesuo & Löytänä 2011, 11.)

## ASIAKASSEGMENTOINTI

Asiakassegmentointi on kokonaismarkkinoiden erittelyä osiin, jotka pohjautuvat asiakkaiden tarpeisiin ja ostokäyttäytymiseen. Segmentointi toimii toimenpiteiden suunnittelun tukena ja lisää toimintaprosessien tehokkuutta ja laatua. Segmentin asiakkailla on samankaltaiset tarpeet sekä yhdistäviä ominais- ja erityispiirteitä. Segmentoinnin avulla voidaan siten ottaa paremmin huomioon asiakkaiden erilaiset palvelutarpeet. (Aarnikoivu 2005, 41–42.)

Tyypillisiä asiakkaiden segmentoinnin pohjalla toimivia perusteita ovat asiakkaiden ominaisuudet, asiakkaiden tavoittelemat hyödyt ja palvelukäyttö. Yritysassiakkaiden segmentoinnin pohjalla sen sijaan käytetään usein yrityksen kokoa tai toimialaa. (Mts. 41–42.)

Asiakkaita voidaan segmentoida myös tarpeiden mukaan. Vaikka asiakkaat olisivat täysin erilaisia, heillä saattaa olla liiketoiminnassaan tai yksityiselämässään samankaltaisia tilanteita ja tarpeita. Segmentointi voi tapahtua henkilökohtaisten toimintojen tai yrityksen tilanteen mukaan. Toimialan ja yhteiskunnan tilanteet voivat vaikuttaa asiakkaiden tarpeisiin. Esimerkiksi organisaatiomuutokset, uuden liiketoiminnan kehittäminen, lakien muuttuminen tai markkinoiden uudelleenmäärittäminen muuttavat asiakkaiden tarpeita. Asiakkaan tilanteen ja tarpeiden ymmärtäminen luo pohjaa uusille liiketoimintamahdollisuuksille. (Arantola & Simonen 2009, 13–14.)

## POHDINTA

Asiakaskeskeisyydellä on kasvava rooli liiketoiminnassa, ja yritysten on ulkoisten paineiden ajamana muutettava toimintatapojaan sen mukaisiksi. Asiakkaat odottavat yrityksiltä enemmän, joten asiakaslähtöisyys on keino, jonka avulla odotuksiin pystytään mukautumaan ja vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin paremmin. Asiakaskeskeisyys ei ole tulevaisuudessa enää yrityksen oma valinta. Siksi asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen on tärkeää.

Asiakassegmentointi on toimenpiteiden suunnittelun tuki, ja sen avulla voidaan ottaa huomioon paremmin myös asiakkaiden erilaiset palvelutarpeet. Asiakasymmärryksen rooli on tärkeä, kun yritys pohtii resurssejaan ja uusien asiakkaiden hankintaa. Asiakaslähtöisessä toimintatavassa asiakkaiden tarpeiden tunteminen on tärkeää siksi, että yritys voi tukea asiakkaan tarpeita ja liiketoimintaa.

Kumppanuudet lisäävät yritysten tietopääomaa ja tuottavat lisäarvoa. Kumppanuuksien synnyssä luottamus on tärkeässä roolissa. Luottamuksella on myös tärkeä merkitys kilpailukyvyssä ja yrityksen tuloksellisuudessa. Myös asiakkaan saama lisäarvo on asiakasuskollisuuden keskiössä. Tilitoimiston tarjoama lisäarvo voi koostua esimerkiksi tavoitettavuudesta, aikatauluissa pysymisestä, tarkkaavaisuudesta ja tiedonjakamisesta. Huolellinen ja täsmällinen toiminta ovat silloin olennaisessa asemassa.

Taloushallinnon alalla asiakkaiden vaatimukset ja odotukset reaaliaikaisesta tiedonsaannista ovat kasvaneet ja asiakkaat haluavat ennakoivaa ohjaamista liiketoimintansa tueksi. Nykyaikaisessa taloushallinnossa taloushallinnon asiantuntijat tekevät yhteistyötä asiakasyritystensä kanssa. Ammattitaito ja asiakkaiden liiketoiminnan tuntemus ovat tärkeässä osassa tilitoimistojen liiketoimintaa ja asiakkaiden tarpeiden huomiointia. Tilitoimistojen asiakkaat vaihtelevat laajasti kooltaan, toimialoiltaan ja henkilöiltään.

Digitalisaatio ja automaatio ovat tuoneet muutoksia taloushallinnon alalle, kun tallennustyön määrä on vähentynyt ja sitä myötä myös asiantuntijoiden toimenkuvat ovat muuttumassa. Konsultoinnilla, neuvonnalla ja asiakastyöllä on entistä suurempi rooli. Myös erikoistumisen ja lisäarvoa tuottavien palvelujen rooli on kasvanut.

Yritykset ulkoistavat taloushallinnon palveluitaan, jotta asiakkaiden palvelamiseen jää enemmän aikaa. Taloushallinnon erilaisten toimien automatisointi antaa yrityksille lisää aikaa ja resursseja asiakkaiden palvelemista varten.



# TEKNOLOGIA

Mika Nerg & Sanna Sillanpää



Taloushallinto tarvitsee toimiakseen mm. resursseja, prosesseja ja tietojärjestelmiä. Resurssit suorittavat taloushallintoon liittyviä asioita hyviksi havaittujen prosessien kautta kehittäen niitä edelleen. Näiden asioiden taustalla tarvitaan luonnollisesti tietojärjestelmiä, jotka nojautuvat voimakkaasti vallitseviin ja myös jatkuvasti kehittyviin teknologioihin. Uudet teknologiat mahdollistavat talousasioiden tarkastelun ja yhdistelemisen tavoilla, jotka eivät olleet mahdollisia vielä 20 vuotta sitten. Sen aikainen taloushallinto keskittyi suurimmalta osin perinteiseen paperipohjaiseen taloushallintoon, kun taas nykyisen tavoitteena on enenevässä määrin täysin sähköinen taloushallinto. Siirtyminen perinteisestä taloushallinnosta sähköiseen ei ole kuitenkaan ongelmaton. Se ei tapahdu hetkessä, mutta siirtymisessä ollaan jo menossa hyvässä vaiheessa. Arvion mukaan 15–20 % suomalaisista yrityksistä on tällä hetkellä siirtynyt sähköiseen taloushallintoon, ja jatkossa sen osuus tulee kasvamaan nopeampaan tahtiin kuin aikaisemmin.

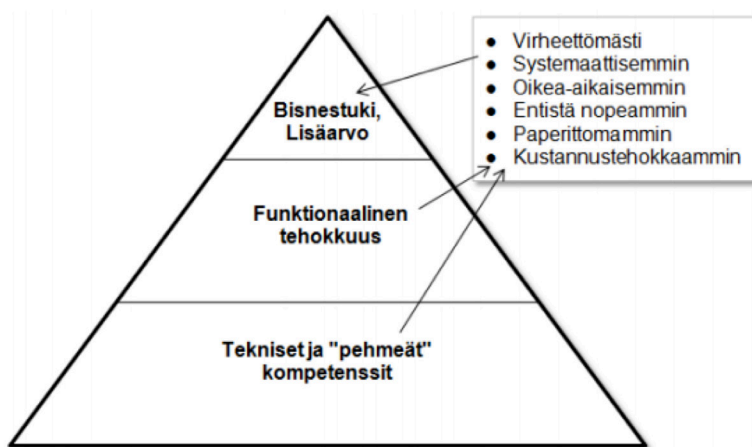
## YLEISTÄ

Monet tekijät ovat muuttaneet viime vuosina taloushallinnon käytäntöjä ja yksi merkittävimmistä tekijöistä on teknologinen kehitys. Teknologian kehittyessä itse käyttäjät eivät välttämättä pysy kehityksessä mukana. Tästä syystä uuden teknologian käyttöönotto voi tuoda mukanaan paljon ongelmia, vaikka teknologian kehittyminen tuokin paljon mahdollisuuksia mukanaan.

Teknologia mahdollistaa taloushallinnon organisoinnin, sekä toimenkuvien ja laskentatekniikoiden kehittämisen, eikä työskentelyn tarvitse enää olla paikka- ja aikasidonnaista (Granlund & Malmi 2003, 9–14).

## TALOUSHALLINNON ROOLI JA TEHTÄVÄKENTTÄ

Perinteisestä rekisteröintitehtävästä on koko ajan siirrytty yhä analyttisempään suuntaan. Tästä syystä on selvää, että taloushallinnon rutiinien automatisointi mahdollisimman pitkälle on ollut ilmiselvää kehityssuuntaa. Kun taloushallinnon dokumenttimassojen käsittely on automatisoitua jää aikaa enemmän analysointitehtäviin. Alla oleva kuvio esittää taloushallinnon lisäarvon elementtejä. Teknologia liittyy tähän vahvasti, koska taloushallinnon toimintojenkin tulee olla tehokkaita.



Kuvio 1. Taloushallinnon lisäarvon elementit (alkup. kuvio ks. Granlund & Malmi 2003, 15)

Ennen tärkeintä oli taloushallinnon informaation virheettömyys ja täsmällisyys, kun taas nykyään on pystyttävä toimimaan entistä nopeammin ja kustannustehokkaammin unohtamatta kuitenkaan virheettömyyttä ja systemaattisuutta. Teknologian näkökulmasta tämä edellyttää, että operatiiviset perusjärjestelmät ovat kunnossa, jotta pystytään tuottamaan sellaista perustietoa, joka sitten voidaan jalostaa johtamisen kannalta luotettavaksi ja oikea-aikaiseksi tiedoksi.

Teknologian kehitys muuttaa taloushallinnon ajan käyttöä, sillä osa perinteisistä töistä tulee häviämään. Se tuo mukanaan uudenlaisen osaamisen tarvetta ja on sen jo tehnytkin. (Mts. 15–18.)

## PERINTEISET TALOUSHALLINNON JÄRJESTELMÄT

Taloushallinnon tietojärjestelmät ovat perinteisesti olleet paperiperustaisia. Tämä tarkoittaa usein käytännössä myös sitä, että taloushallintojärjestelmä on jäykkä ja tehoton samalla kertaa. Järjestelmän jäykkyys perustuu karkeasti ottaen paperilaskujen ”lasku-hyväksyntä-maksu-arkistointi”-prosessiin, jossa jokainen vaihe sisältää papereiden tulostamisia, tarkastuksia, hyväksymiä ja arkistointeja. Tämä vaatii myös paljon tilaa, jotta kaikki tarpeellinen tieto saadaan arkistoitua asiallisesti, jolloin maksutapahtumien käsittelyyn on mahdollista palata helposti.

Taloushallintoon liittyvät ohjelmistot ovat perinteisesti olleet joko yksittäisiä tietokonepohjaisia ohjelmistoja tai asiakas-palvelin tyyppisiä ratkaisuja. Jälkimmäisessä tapauksessa yritys on saattanut itse myös ylläpitää palvelinta, jolloin työpanosta on kulunut osittain muihin kuin taloushallinnon tehtäviin.

Perinteisesti taloushallinto on ollut paikkasidonnaista, mikä tarkoittaa käytännössä kiinteää toimipistettä, jossa talousasioita on hoidettu. Tästä esimerkkinä voisi olla tilanne, jossa asiakas on tuonut maksetut laskut kuitteineen tilitoimistolle ja tilitoimisto on hoitanut asiaa tästä eteenpäin. Paikkasidonnaisuus on kuitenkin muuttunut huomattavasti ja nykyisin samainen tilitoimisto voi hoitaa asioita sijaitsemalla eri paikkakunnalla ja näkemättä asiakasta käytännöllisesti katsoen lainkaan. Tästä voisi olla esimerkkinä tilitoimisto, joka toimii pienellä kyläkunnalla Viitasaarella mutta hoitaa asiakkaiden talousasioita yrityksille, jotka sijaitsevat Helsingissä.

## SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Sähköinen taloushallinto tarjoaa monia mahdollisuuksia työtapojen kehittämiseen ja taloushallinnon tuottaman lisäarvon kasvattamiseen. Tämän takia monet yritykset ja tilitoimistot ovatkin ottaneet käyttöön sähköisen taloushallinnon ratkaisuja. Seuraavaksi käsitellään lyhyesti sähköiseen taloushallintoon liittyviä vahvuuksia ja heikkouksia.

### VAHVUUDET

Pilvipalveluna toimivat ohjelmistot mahdollistavat töiden joustavan järjestelyn. Yhteiskäyttöisessä ohjelmistossa työnjako asiakkaan ja esimerkiksi tilitoimiston välillä muuttuu joustavammaksi. Pilvipalveluina käytettävät ohjelmistot ja sähköinen arkistointi mahdollistavat myös etätöiden tekemisen uudella ta-

valla. Sähköisyys tehostaa taloushallinnon prosesseja. Tästä esimerkkinä on tilanne, jossa asiakas ja tilitoimisto pääsevät samoihin tietoihin käsiksi. Tämä mahdollistaa myös taloustietojen tarkastamisen reaaliaikaisuuden. Asiakkaalla on mahdollisuus katsoa taloustilanne päiväkohtaisesti aikaisemman pidemmän aikajänteen sijaan. Kun taloustiedot ovat sähköisessä muodossa, vähenee papereiden käsittelyn, kirjanpitäjälle toimittamisen ja säilyttämisen tarve. Paperiarkistoja ei välttämättä enää jatkossa tarvita. (Siivola, Yli-Heikkuri, Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola, Helistö, Kinnarinen & Ignatius-Partanen 2015, 23–24.) Sähköinen taloushallinto mahdollistaa paremmin etätyöskentelyn ja on huomattavasti kustannustehokkaampi kuin perinteinen taloushallinto.

## HEIKKOUEDET

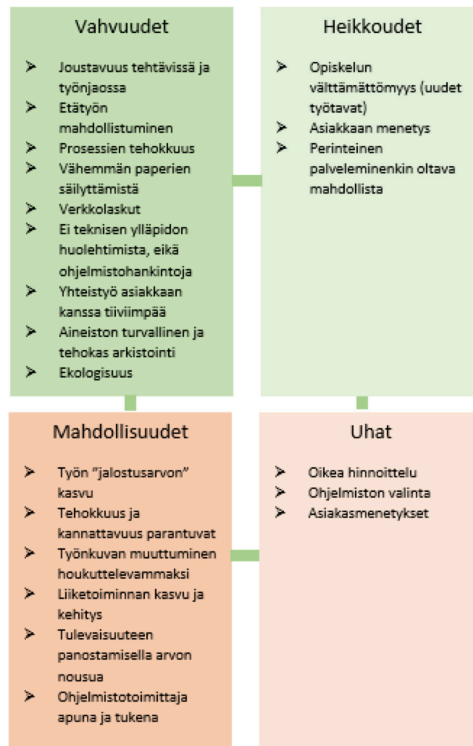
Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon tuo mukanaan muutoksia taloushallinnon prosesseihin. Kokeneet asiantuntijat joutuvat opettelemaan uusia työtapoja, koska vanhoja, tallennuspohjaisia prosesseja ei voida sellaisenaan siirtää sähköiseen taloushallintoon. Myös uudet taloushallinnon ohjelmistot vaativat osaltaan opiskelua ja koulutusta. Toisaalta pienillä yrityksillä saattaa olla korkea kynnys lähteä vaihtamaan taloushallintonsa perinteisestä sähköiseen taloushallintoon, koska perinteinen tarjoaa jo itsessään tarvittavat työkalut heidän tarpeisiinsa. (Mts. 24–25.)

## MAHDOLLISUUDET

Uudenlainen ajattelu liittyy olennaisena osana sähköiseen taloushallintoon. Se tuo mukanaan mahdollisuuksia, jotka huomioimalla yritys voi nostaa taloudellista arvoaan sekä omaa profiiliaan alan asiantuntijoiden markkinoilla. Automaatio tuo myös mukanaan mahdollisuuden suunnata yrityksen resurssit tuottavammin. Tämä mahdollistaa asiakaskannattavuuden parantumisen, kun työn tehostuessa pystytään palvelemaan enemmän asiakkaita samalla henkilömäärällä. Taloushallinto on toimialan murroksessa tällä hetkellä. Mikäli yritys on aktiivisesti mukana muutoksessa, sillä on mahdollisuus nopeaan kasvuun ja liiketoimintansa kehittämiseen sekä yrityksen arvon kasvattamiseen. (Mts. 25–26.)

## RISKIT

Työn tehostumisen myötä myös ansaintalogiikka muuttuu. Mikäli laskutus on tuntiperustaista, hyödyn tulee saamaan asiakas. Tähän yrityksen on löydettävä ratkaisu esim. asiakkaalle tehtävän lisämyynnin kautta tai löytämällä sopiva win-win -tilanne, jossa molemmat hyötävät sopivassa suhteessa. Asiakkaat tulevat vaatimaan jatkossa yhä enemmän sähköistä taloushallintoa ja jos yritys ei ole valmis sitä tarjoamaan, seurauksena on mahdollisesti asiakaskato. Myös sopivan sähköisen talousohjelman käyttöönottoa on syytä miettiä tarkasti. Ohjelman on syytä olla laajasti käytetty, jotta yhteensopivuusongelmia ei ilmaannu ja asiakasmäärän suhteessa ohjelmiston hinnoitteluun pitää olla kohdallaan. (Mts. 26.)



Kuvio 2. Sähköisen taloushallinnon SWOT-analyysi tilitoimiston kannalta (alkup. kuvio ks. Siivola ym. 2015, 27.)

## TULEVAISUUS TALOUSHALLINNON KANNALTA

Digitalisaatio on muuttanut ja tulee edelleen muuttamaan taloushallinnon toimialaa. Pilvipalvelut mahdollistavat jo nyt eri toimintojen ja tehtävien automaation. Luonnollisestikaan tulevaa ei voida etukäteen tietää, mutta perusteltuja olettamuksia on mahdollista tehdä nykyisten trendien pohjalta. (Siivola ym. 2015, 15.)

### TILITOIMISTO ANALYTIKKONA

Automaation ja sähköistymisen myötä rutiinityöt vähenevät ja tilitoimistoilla on mahdollisuus laajentaa omaa liiketoimintaansa tarjoamalla monipuolisempaa palvelua asiakkailleen. Yhä useammin tilitoimistot palvelevat asiakasyritystä taloushallinnon lisäksi myös liiketoiminnan johtoon liittyvissä asioissa, esimerkiksi sisäisessä laskennassa. (Mts.15.)

### OSAAJILLE ON KYSYNTÄÄ

Taloushallinnon osaajien työllisyys säilyy, sillä vain työn sisältö muuttuu. Rutiinityön ja tietojen mekaanisen käsittelyn väheneminen kasvattaa alan ammattilaisten osaamisvaatimuksia, joten tilitoimistojen on pysyttävä ajan hermolla ja koulutettava henkilökuntaansa. Erityisesti asiakaspalvelutaidot, ohjelmistosaaminen ja kokonaisuuksien hahmottaminen ovat tärkeitä. Asiantuntijatutkintojen arvostus kasvaa entisestään. (Mts. 15.)

### OHJELMISTOJEN ROOLI

Taloushallinnon ohjelmistot ovat myös tärkeä osa alan kehitystä. Sähköisessä taloushallinnossa on jo paljon toimivia pilvipalveluita, mutta niiden kehitys jatkuu nopeana koko ajan, mikä myös lisää yritysten siirtymistä sähköiseen aikaan. Enää eivät pelkästään tilitoimistot käytä taloushallinnon ohjelmistoja, vaan niitä käyttävät myös itse asiakasyritykset, mikä korostaa ohjelmistojen käytettävyyttä ja käyttäjäkokemusta, joita voidaan pitää ohjelmistojen kilpailuvaltteina. Myös mobiilipalvelut ovat kasvava trendi. (Mts. 15–16.)

### ASIAKASPALVELUSTA KILPAILUETUA

Vaikka sähköistyminen on vielä tällä hetkellä kilpailuvaltti monelle tilitoimistolle, pelkkä tekninen etumatka ei pitkälle kannu. Koska sähköisistä palveluista tulee

nopeasti uusi normi, kaiken kattavan ja asiakaslähtöisen palvelun merkitys tilitoimiston kilpailutekijänä kasvaa entisestään. (Mts. 16.)

## TALOUSOSAAMISESTA JA OHJELMISTOISTA VIENTITUOTE

Suomessa on hyvät lähtökohdat sähköisen taloushallinnon palveluiden kehittämiseen, koska täältä löytyy edistyksellinen kirjanpitolainsäädäntö ja koska yritysten maksuliikenne on sähköistynyt jo varhaisessa vaiheessa. Ammattilaisia löytyy ja edelläkävijäjärjestelmät ovat huippuluokkaa, joten edellytykset näiden vientiinkin ovat olemassa. Tällä olisi myös vaikutusta kansantalouteen. (Mts. 16.)

## SÄHKÖISESTÄ REAALIAIKAISEEN

Reaaliaikainen taloushallinto tarkoittaa vielä edistyksellisempää automaatiota kuin sähköinen taloushallinto. Tietoa siirretään ja käsitellään eri ohjelmistoissa ja työvaiheissa vielä nykyistäkin sähköisemmin ja automaattisemmin. Aiemmin mainitut mobiilipalvelut lisäävät myös reaaliaikaisuutta. Esimerkiksi yrittäjä voi mobiilisovelluksen avulla, olipa sitten missä päin maailmaa tahansa, katsoa yrityksensä talouden lukuja. (Mts. 16.)

## RAPORTOINTI TALOUSHALLINNON TYÖVÄLINEENÄ

Taloushallinnon raportoinnin kehittämisestä on tullut erittäin tärkeä asia. Pitkään jatkunut epävarma taloustilanne ja monia toimialoja ravistelevat rakennemuutokset ovat olleet keskeisiä syitä kehittämiselle. Kannattavuuden seurannasta ja ennustamisesta onkin tullut tärkein taloushallinnon kehityskohde. Vastaavasti ICT-investointien painopisteissä tärkeimmät osa-alueet ovat taloushallinnon järjestelmät ja heti toisena tiedonhallinnan Business Intelligence -ratkaisut (liiketoiminta-analytiikka).

Raportoinnilta vaaditaan ja odotetaan paljon. Sen pohjaksi tarvitaan luonnollisesti digitaalista taloushallintoa, joka mahdollistaa parhaimmillaan täysin automaattisen ja reaaliaikaisen talousraportoinnin. Tämän tyyppinen raportointi ei ole kuitenkaan käytössä läheskään kaikissa yrityksissä, vaan osassa tehdään paljon manuaalista työtä itse raportin tekemisessä ja sen lähettämässä. Näissä tapauksissa talousluvuissa esiintyy saattaa myös esiintyä virheitä tai niihin ei voida luottaa. (Lahti & Salminen 2014, 171–172.)

## RAPORTOINTITYYPIT

Raportointi voidaan jakaa karkeasti kahteen eri päätyyppiin: ulkoiseen raportointiin ja sisäiseen raportointiin raportoinnin käyttäjä- ja kohderyhmien mukaan.

Ulkoinen raportointi on virallista talousraportointia sisältäen tilinpäätösraportoinnin sekä muun viranomaisraportoinnin. Myös virallinen ja lakisääteinen konsernitilinpäätösraportointi kuuluu tähän ryhmään. Jos raportointia tarkastelee johdon ja sisäisen raportoinnin näkökulmasta, se voidaan jakaa erilaisten käyttötartpeiden näkökulmasta kolmeen eri osa-alueeseen: talous- ja tulosraportointiin, talousohjauksen raportointiin sekä liiketoimintatiedon hallintaan ja analysointiin. Näiden raportoinnissa käytettävät teknologiset ratkaisuvaihtoehdot eroavat tyypillisesti arkkitehtuuriltaan ja toiminnallisuuksiltaan toisistaan. Kaikille näille on kuitenkin yhteistä mahdollisuus raportoinnin automatisointiin ja sen hoitamiseen sähköisesti ja mahdollisimman automaattisesti. (Mts. 173.)



Kuvio 3. Ulkoinen ja sisäinen raportointi (alkup. kuvio ks. Lahti & Salminen 2014, 173)

## ULKOINEN RAPORTOINTI

Ulkoisten raporttien taustalla ovat lakisääteiset raportointitarpeet. Ne perustuvat yleensä kirjanpidon tileihin, joista yleisimmin käytetään tilikohtaisia tuloslaskelma- ja taseraportteja. Muita lakisääteisiä raportteja ovat pää- ja



päiväkirjaraportit, jotka sisältävät kirjanpidon tapahtumat tilin tai ajankohdan mukaan järjestettynä. Myös viranomaisilmoitukset sisältyvät ulkoisiin raportteihin. (Mts. 175–176.)

## SISÄINEN RAPORTOINTI

Johdon ja sisäisen raportoinnin merkitys on korostunut viime vuosina johtuen epävarmasta taloustilanteesta sekä toimialoja ravistelevista rakennemuutoksista. Tämä on tehnyt yritysten johtamisesta ja liiketoiminnan ennustamisesta entistä haastavampaa. Hyvä sisäinen raportointi on strategialähtöistä, tukee liiketoimintaa ja strategian jalkauttamista sekä auttaa ennustamaan ja simuloimaan eri skenaarioita. (Mts. 175–176.)

Sisäinen raportointi voidaan jakaa käyttötarkoituksen ja käyttötarpeiden mukaan kolmeen eri osa-alueeseen: 1) talous- ja tuloraportointi (Financial reporting), 2) talousohjauksen raportointi (Corporate / Enterprise Performance Management Reporting) ja 3) liiketoimintatiedon hallinta ja analysointi (Business Intelligence (BI) ja Analytics) (Mts. 176–177).

## TALOUSOHJAUKSEN RAPORTOINTI

Talousohjauksella tarkoitetaan taloudellisen tilan analysointia, ennustamista sekä taloudellisten mittareiden seurantaa, jota yrityksen johtaminen edellyttää. Keskeinen osa on tavoiteasetanta, joka muutetaan budjeteiksi eli taloudellisiksi tavoitteiksi, jotka mahdollistavat raportoinnin ja liiketoiminnan tilan analysoinnin. On olemassa monia määritelmiä siitä, mitä talousohjaus sisältää, mutta yleensä siihen kuuluvat ainakin sisäinen talousraportointi, johdon kuukausiraportointi, budjetointi, ennustaminen ja erilaiset kustannuslaskelmat. Riippuen yrityksestä talousohjauksen raportit varmasti vaihtelevat sen mukaan, minkä asioiden raportoimista he pidetään tärkeänä ja hyödyllisenä. (Mts. 177–178.)

Hyvin usein talousraportointia tarkastellaan eri liiketoiminta-alueittain, kuten kustannus- ja/tai kustannusyksiköittäin tai asiakasryhmittäin. Sisäisen laskennan raportoinnin mahdollisuudet perustuvat kirjanpidon tositteille syötettyihin dimensioihin, jotka ovat sähköisissä taloushallinnon järjestelmissä integroitu suoraan ulkoiseen laskentaan. Myyntiä, kannattavuutta ja kustannuksia voidaan raportoida esimerkiksi seuraavilla dimensioilla: kustannuspaikka, toiminto, tuote ja asiakas. (Mts. 177–178.)

Talousraportointiin kuuluu myös ad hoc -raportteja, jotka ovat satunnaisesti tarpeesta johtuvia ja hyvin usein manuaalisesti muodostettavia. Organisaatio tarvitsee usein näitä raportteja hyvinkin paljon, mutta niiden sillä ei

välttämättä ole riittäviä työvälineitä niiden käsittelyyn ja muodostamiseen. Onneksi on olemassa tähän tarkoitukseen suunniteltuja Business Intelligence -ratkaisuja, jotka mahdollistavat ad hoc -raporttien muodostamisen organisaation haluamista asioista. (Mts. 179–180.)

Tästä esimerkkinä voisi olla osto- ja myyntireskontran ad hoc -raportti avointen laskujen tilanteesta kuun vaihteessa tai vaikkapa siitä, kuinka paljon yritys on tehnyt myyntiä tuotteittain. Tämän tyyppisten raporttien ajaminen Business Intelligence -ratkaisun avulla on raportin haluajalle helppokäyttöistä. Käyttäjän ei tarvitse tietää varsinaisia tietorakenteita syvällisesti, vaan hänen tarvitsee ainoastaan antaa halutut parametrit, jotka ovat pohjana muodostettavalle raportille. Tällä tavoin käyttäjä saa itselleen juuri haluamansa räätälöidyn raporttimallin, josta organisaation on helppo tehdä erilaisia analyysejä. (Mts. 179–180.)

## BUDJETOINTI JA ENNUSTAMINEN

Monissa organisaatioissa budjetointi tapahtuu manuaalisesti ja saatetaan hoitaa varsin keskitetysti, eivätkä operatiiviset vastuuhenkilöt ole riittävästi mukana budjetoinnissa ja sen suunnittelussa. Tällä tavoin hoidettu budjetointi on tehotonta ja vaatii paljon työtä kokonaisuuden aikaansaamiseksi. Sähköisessä budjetoinnissa hyödynnetään tähän tarkoitettua työkalua tai ohjelmistoa. Tällöin liiketoiminnan eri osa-alueiden luvut syötetään yhteen järjestelmään ja luvut yhdistyvät koko yrityksen luvuiksi. Mahdollisia muutoksia on helpompi tehdä, kun kaikki tieto on yhdessä paikassa. (Mts. 180–181.)

Eri yritysten välillä vaihtelee paljon, minkälaisella tarkkuudella budjetit tehdään. Karkealla tasolla budjetoidaan esimerkiksi vain myyntiä liiketoiminnoittain ja kuluja kuluerittäin. Tarkimmillaan budjetoidaan yksiköitä esimerkiksi myytyjä polkupyöriä per malli ja tällä tavoin saadaan laskettua kaikki myyntibudjettiluvut yhteensä. Tarkka myyntibudjetti on pohjana ostobudjetille. Ennusteiden laatiminen seuraa usein budjetointia. Monet organisaatiot päivittävät budjetteja uusilla ennusteilla esimerkiksi kvartaaleittain tai kuukausittain. Jos budjetti ja ennusteet tehdään pidemmälle aikavälille kuin tilikauden loppuun, voidaan seurata rullaavasti esimerkiksi 12 kuukauden ennustetta. Tällä tavoin saadaan aikaperspektiivi ulottumaan pidemmälle kuin tilikauden loppuun. (Mts. 180–181.)

## LIIKETOIMINTATIEDON HALLINTA JA ANALYSOINTI

Liiketoiminnan hallinta ja analysointi (Business Intelligence (BI) and analytics) tarkoittaa ylätasoa käsitettä, joka kattaa tarvittavat sovellukset, infrastruktuurin sekä muut työkalut ja parhaat käytännöt. Nämä kaikki yhdistettyinä

mahdollistavat tietoon pääsemisen ja sen analysoinnin siten, että sen avulla päätöksentekoa ja suoritusta voidaan parantaa ja optimoida. Myös taloushallinnon dataa hyödynnetään keskeisenä informaationa Business Intelligence -raportointiratkaisuissa. Tämän lisäksi raportointityökaluissa hyödynnetään mahdollisimman laajasti kaikkea muutakin operatiivista dataa niin yrityksen sisältä kuin ulkopuoleltakin. Näistä muodostuu BI-ratkaisu, joka sisältää sisäisen ja liiketoiminnan johtamisen olennaisimman raportointituen. Käytännössä BI -raportoinnissa on siis kyse halutun asian monipuolisesta analysoinnista. Tyypillisesti BI -ratkaisulla pystytään automatisoimaan työt, joissa on aikaisemmin tarvittu esim. paljon manuaalista työtä. Tästä esimerkkinä voisi olla datan yhdistäminen ja analysointi Excelillä. (Mts. 182.)

#### RAPORTOINNIN TIETOLÄHTEET

Raportoinnissa voidaan hyödyntää käytännössä kaikkea mahdollista sisäistä tai ulkoista tietoa. Ulkoisen raportoinnin tietolähteenä käytetään kirjanpidosta löytyvää tietoa, ja talousohjauksen raportoinnissa käytetään myös yrityksen sisäistä tietoa. BI- raportoinnissa pyritään hyödyntämään näitä molempia asioita. Raportoinnissa hyödynnetään myös muita operatiivisia järjestelmiä tai toiminnanohjausjärjestelmän moduuleita. Tästä esimerkkinä voisi olla yrityksen tilauskanta tai myyntiennuste, joka pohjautuu myyntijärjestelmään. (Mts. 182.)



## BIG DATA

Big Data on yksi kuumimmista puheenaiheista liittyen johdon tietojärjestelmiin. Sen ennustetaan tuovan uusia liiketoimintamahdollisuuksia, koska sen avulla pystytään ennakoimaan paremmin liiketoiminnan kehittymistä. Big Data on monimutkainen asia, ja se voidaankin määritellä usealla eri tavalla. Yhteistä määritelmille on, että se tarkoittaa valtavaa määrää erilaista raakatietoa ja dataa, joka yrityksillä on käytettävissään eri tietolähteistä. Tämä tieto lisääntyy nopeasti, ja se on monimuotoista ja strukturoimatonta. Big Datan tietolähteinä ovat yrityksen omien operatiivisten järjestelmien lisäksi jopa koko Internet. Tiedonhallinnan ja analysoinnin välineillä ja menetelmillä pyritään hyödyntämään ja analysoimaan tätä valtavaa tietomäärää. (Mts.183.)

## JOHTOPÄÄTÖKSET

Aikaisemmin esitetyn perusteella voidaan todeta, että taloushallinto on vahvasti muuttamassa muotoaan digitaalisemmaksi ja että sen tärkeys tulee korostumaan entistä enemmän. Digitalisaatio mahdollistaa yrityksen kyvyn analysoida itselleen tarpeellisen taloushallintotiedon sisäisestä ja ulkoisesta datasta. Sen avulla yritys pystyy tekemään yhä tarkempia analyysejä ja ennusteita liiketoiminnastaan. Tämä onkin käytännössä yrityksen liiketoimintojen perusta, joka voidaan huomioida yrityksen lyhyen ja pitkän ajan strategia-päätöksissä.

# OSAAMINEN

Henna Seppälä & Jarna Väisänen



Taloushallinto toimialana elää suuren murroksen aikaa. Tehokkuutta etsitään sähköistämisestä, mikä on herättänyt kysymyksiä siitä, että katoaako koko ammattikunta, vai nouseeko alan ammattilaisista täysin uudenlaisia osaajia? Tämän hetken konsensus on, että toimiala, ja sen mukana työtehtävät muuttuvat. Tänä päivänä talouden asiantuntijapalveluille on kysyntää enemmän kuin koskaan, ja tilitoimistoja, ja erityisesti taloushallinnon erikoisosajia tarvitaan. (Hakola, Kananen & Vuorio 2013.)

Pienelle ja keskisuurelle yritykselle tilitoimisto on tärkeä yhteistyökumppani. Ammattitaidossa voi olla suuriakin eroja tilitoimistojen välillä, joten osaamisen merkitystä ei voi vähätellä. Ammattitaidoton kirjanpitäjä voi aiheuttaa asiakasyritykselleen korvaamatonta vahinkoa. Sen sijaan tilitoimisto, joka toimii vastuullisesti ja ammattitaitoisesti, kykenee kertomaan yrityksen johdolle arvokasta tietoa liiketoiminnan kannattavuudesta ja yrityksen taloudesta. Koska tilitoimiston palvelu perustuu henkilökunnan tekemään työhön, tärkein tilitoimiston laadun tae on henkilökunnan ammattitaito, koulutus ja kokemus. (Tilitoimisto n.d.)

Koska työtehtävät siirtyvät yhä enemmän lukujen kirjaamisesta kohti niiden jalostamista liiketoiminnan kehittämisen käyttöön, vaaditaan muutoksia myös koulutukseen. Kun taloushallinnon tehtävä siirtyy kohti liiketoiminnan strategista kehittämistä, ei pidä unohtaa substanssiosaamista. Se on kuitenkin taloushallinnon osaajan koulutuksen kivijalka. (Talouselämä 2015.)

Taloushallinnon alalla, niin kuin millä tahansa muullakin alalla tarvitaan itse alan tietotaidon lisäksi myös muunlaistakin osaamista. Tällä muulla

osaamisella tässä artikkelissa tarkoitetaan esimerkiksi vuorovaikutus-, myynti- ja kansainvälisyystaitoja ja tietoteknistä osaamista. Tänä päivänä yhä enemmän on alettu korostamaan erityisesti vuorovaikutus- ja myyntitaitoja. Vanhat stereotypiat kirjanpitäjistä elää edelleen: kirjanpitäjien ajatellaan olevan tylsiä, vähän eristäytyneitä ja vuorovaikutustaidottomia toimistotyöntekijöitä. Tulevaisuuden menestyvä kirjanpitäjä on kuitenkin kaikkea muuta. Kilpailun ja konsultoinnin lisääntyessä edellä mainittujen taitojen merkitys korostuu.

## SUBSTANSSIOSAAMINEN

Mitä substanssiosaamisella sitten oikein tarkoitetaankaan? Substanssiosaaminen, toisin sanoen ydinosaaminen, on työssä tarvittavaa ammatillista tietotaitoa. Alan osaajan on hallittava ammattinsa tiedolliset ja taidolliset vaatimukset. Substanssiosaamisella tarkoitetaan myös henkilökohtaisia kykyjä ja persoonallista tapaa toimia vaihtelevissa tilanteissa. (Helakorpi 2009.)

Substanssiosaaminenkin on taitoa, jota täytyy jatkuvasti kehittää. Ei riitä, että on kerran koulutautunut alalle, vaan elämän aikana täytyy kouluttautua ja kehittyä pysyäkseen muutoksen mukana. Korkean substanssiosaamisen omaava asiantuntija hallitsee paitsi ammattinsa ammatilliset tiedot ja taidot, mutta myös laajasti työnsä eettiset kysymykset. Taloushallinnon ammattilaisella itsensä kehittäminen ja kouluttaminen ovatkin ensiarvoisen tärkeää, sillä ala elää jatkuvassa muutoksessa. (Helakorpi n.d.) Tilitoimiston menestyksen kannalta on tärkeää panostaa osaamiseen sekä uusien valmiuksien luomiseen (Ahvenniemi 2006, 5).

## ASiantuntijuus TALOUSHALLINNOSSA

Asiantuntija on tietyn alan hallitseva henkilö. Hän kykenee ymmärtämään maallikon kokeman ongelman alansa näkökulmasta ja pystyy antamaan ratkaisuehdotuksia. Asiantuntija kykenee myös vastaamaan kysymyksiin kokemustaan ja teoreettista tietopohjaansa hyödyntäen. Asiantuntijalla on tietoa, jota maallikolla ei ole. Asiantuntijaksi kehittyminen edellyttää koulutusta, teoreettista opiskelua ja ammatin käytännön harjoittelua. (Tuomivaara, Hynninen, Leppänen, Lundell & Tuominen 2005, 17–20.) Taloushallinnon alalla tarvitaan yleensä useiden vuosien kokemusta, jotta voidaan puhua alan todellisesta asiantuntijuudesta. Tilitoimiston on tärkeää pitää huolta asiantuntijoistaan panostamalla osaamisen jatkuvaan kehittämiseen. (Ahvenniemi 2006, 5.)

Muuttuva ala vaatii jatkuvaa opiskelua sekä alan ammattilehtien ja -kirjallisuuden seuraamista. Tämän lisäksi tarvitaan järjestelmällistä kouluttautumista uusien asioiden omaksumiseksi käytännössä; tietoja on päivitettävä tai ne vanhenevat. (Dahl 2006, 59.)

Rutiinistöiden vähenemisen vuoksi tilitoimistotyöntekijöihin kohdistuvat vaatimukset kasvavat; kun aikaisemmin riitti ainoastaan kirjanpidon perusosaaminen, tarvitaan nykypäivänä taloushallinnon moniosaajia. Asiakasyrityksen liiketoiminnan ja näkökannan ymmärtäminen on yksi taloushallinnon osaajan tärkeimmistä taidoista. (Rytsy 2006, 52.)

Tilitoimiston asiantuntijuudesta puhuttaessa, substanssiosaaminen on sen kulmakiviä, mutta jos rajoitetaan ainoastaan substanssiosaamisen käyttämiseen, muut tärkeät osaamisen alueet jäävät liian vähälle huomiolle. Ydinosaamisen ulkopuolelle jäävät osaamisalueet voivat olla tilitoimiston strategian kannalta merkityksellisempiä ja siten on tärkeää tunnistaa muunlainenkin osaaminen. (Hakola, Kananen & Vuorio 2013.)

Tilitoimiston auktorisoinnilla voidaan varmistua tilitoimiston ammattitaidosta ja asiantuntijuudesta. Taloushallintoliiton suorittamassa auktorisoinnissa muun muassa tilitoimiston osaaminen on tarkastettu. Vaatimuksena on, että tilitoimistossa on kirjanpidon ja laskentatoimen tutkinnon, eli KLT-tutkinnon suorittanut kirjanpitäjä. Tutkinto on laskenta-alan asiantuntijatutkinto ja se takaa, että kirjanpitäjä on todella pätevä työhön. (Tilitoimisto n.d.)

## TALOUSHALLINNON OSAAMISALUEET

Mitä taloushallinnon ammattilainen sitten osaa? Juridisen substanssin osaaminen on taloushallinnon ammattilaisten keskuudessa suvereenia. Taloushallinnon ammattilainen tuntee esimerkiksi kirjanpitolain uudistukset, osaa tulkita vähintäänkin poukkoilevaa veropolitiikkaa ja tuntee viranomaisvaatimusten muutokset. Tilitoimistot antavat lisääntyvässä määrin veroneuvontaa ja konsultoivat muun muassa yritysjärjestelyissä. Perinteiset laskelmat toimivat informaation perustana, ja taloushallinnon ammattilainen tuottaa niihin perustuvan informaation sellaisessa muodossa, että asiakkaan on se helppo ja nopea omaksua. Analyyseilla taloushallinto luo konkreettista lisäarvoa asiakkaan liiketoiminnalle, jolloin asiakas näkee taloushallinnon todellisena strategisena kumppanina. (Taloushallinto asiakaspalvelijana: substanssista analyysiin 2015.)

Esimerkkejä taloushallinnon alan substanssiosaamisesta:

- Toiminta- ja taloussuunnittelu sekä -seuranta
- kustannuslaskenta
- tilinpäätös ja kirjanpitojärjestelmän tuntemus ja /julkishallinnon erityispiirteet
- taloussuunnittelujärjestelmien ja taloushallinto-ohjelmien hallinta
- monipuolinen ja sujuva tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmien hallinta.

(Järvenpään kaupunki n.d.)

Kannattavuuden seuranta ja ennakointi ovat kirjanpitäjän tärkeimpiä työtehtäviä. Kirjanpitäjä osallistuu talouden suunnittelussa yrityksen budjetin laadintaan, tuottaa budjetin seurantaraportteja ja hinnoittelupäätöksiin tarvittavia laskelmia. (Kirjanpitäjä n.d.) Asiakasyrittäjät haluavat usein yrityksensä taloushallinnostaan tilitoimistossa vastaavan henkilön olevan neuvonantajan roolissa taloudellisissa kysymyksissä, ja haluavat saada häneltä tukea omaan päätöksentekoon. Taloushallinnosta vastaavan täytyy siten hallita tärkeimmät asiat liittyen kannattavuuteen ja yrityksen liiketoimintaan. Tilitoimisto luo asiakasyritykselleen lisäarvoa, jos tilitoimiston osaamisen johdosta ansaintamahdollisuudet kasvavat tai asiakas saa ongelmaansa nopeasti apua. (Hakola, Kananen & Vuorio 2013.)





Myös Taloushallintoliitossa on herätty modernin taloushallinnon tarpeeseen talouden ammattilaisista, jotka tulkitsevat taloustietoa ja tukevat analyyseilla liiketoimintaa. Asiakkaat jo odottavat taloushallinnon ammattilaisilta analyysiosaamista ja arvoa liiketoiminnan kehittämiseen. (Taloushallinto asiakaspalvelijana: substanssista analyysiin n.d.)

Työn perustana oleva tiedonhallinta alkaa taloushallinnon alalla lainsäädännön tuntemisesta. Tärkeimpiä vaikuttavia lakeja ovat mm: työaika- ja työ-sopimuslaki, vuosilomalaki, työeläkelait, vuosilomalaki, sairausvakuutuslaki, kirjanpitolaki, vakuutuslait, arkistolaki sekä verolait. Kirjanpito-, eläke- ja verolaeissa on määritelty tietojen ja erilasten tositteiden sekä asiakirjojen säilytysajat, minkä lisäksi on tietenkin noudatettava oman organisaation, yrityksen tai muun yhteisön asiakirjahallinnon ja arkistoinnin menettelyä. Suomessa lainsäädäntö, asetukset ja määräykset sekä monet yleiset sopimukset, kuten työehtosopimukset, ovat kansalaisten saatavilla viranomaisen verkkosivuilla. (Heikkinen 2013.)

Yritysten kansainvälistyessä kirjanpitäjältä vaaditaan myös kansainvälistä osaamista. Tämä tarkoittaa, että kirjanpitäjällä tulisi olla osaamista kansainvälisestä kaupasta, kohdemaan lainsäädännöstä ja sen maan yleisistä liiketavoista. Kansainvälisten tilinpäätösstandardien (kuten IFRS) tunteminen on välttämätöntä. (Länsiluoto & Järvenpää 2008, 32.)

## TALOUSHALLINTOALAN KOULUTUS

Tilitoimiston työntekijän tärkein ammattiosaaminen on perinteisesti liittynyt laskentaan. Merkonomiin ja tradenomien koulutus tarjoaa tältä osin erinomaiset valmiudet tilitoimiston työtehtävien hoitamiseen. (Toivonen 2005, 30.) Huomionarvoista on, että Toivosen (2001) tutkimuksen mukaan vain alle kymmenellä prosentilla kaikista tilitoimistoalalla toimivista henkilöistä on korkeakoulututkinto. Tilitoimistojen pätevyyden arvioiminen voi olla haastavaa, sillä tilitoimistoalaa ei ole säädetty lailla; kuka tahansa ilman ammattitaitoaakin voi perustaa tilitoimiston. Taloushallintoliitto järjestää koulutuksia taloushallinnon parissa työskenteleville, jotta osaamista vietäisiin jatkuvasti eteenpäin. Viime vuosina koulutusten painopisteenä on ollut syvällisempi osaaminen tilitoimistojen ja ihmisten johtamisessa. (Rytsy 2006, 52.)

## TALOUSHALLINTOLIITON KOULUTUSOHJELMAT

Taloushallintoliitolla on kaksi tärkeää koulutusohjelmaa: kirjanpidon ja laskentatoimen KLT-asiantuntijatutkinto ja Palkkahallinto tilitoimistossa TAL-PHT-koulutusohjelma. (KLT & PHT n.d.)

### KLT-TUTKINTO

KLT-tutkinto on taloushallinnon alan asiantuntijatutkinto, ja sitä pidetään merkinä hyvästä ammattitaidosta. Tutkintoa voidaan hyväksyä suorittamaan henkilö, jolla on korkeakoulututkinto ja kolmen vuoden työkokemus. Tutkinto edellyttää tentin läpäisemisen lisäksi jatkuvaa ammattitaidon ylläpitoa. Tutkintoon kuuluva tentti järjestetään vuosittain. Tutkinnon läpäisseet saavat käyttää nimensä yhteydessä nimitystä KLT-kirjanpitäjä tai lyhennettä KLT. KLT-kirjanpitäjät raportoivat työtehtävistään ja kouluttautumisestaan kolmen vuoden välein Tili-instituuttisäätiölle. Hakeakseen auktorisointia tilitoimistolla on oltava vähintään yksi KLT-kirjanpitäjä. Taloushallintoliiton verkkosivujen viimeisimmän päivityksen mukaan KLT-tutkinnon suorittaneita asiantuntijoita on 2780. (KLT & PHT n.d.)

### PHT -TUTKINTO

TAL-PHT on tilitoimistoissa työskenteleville palkanlaskijoille tarkoitettu koulutusohjelma. Koulutuksen käyneet ja tentin läpäisseet saavat käyttää lyhennettä PHT. Koulutuksessa syvennyttään erityisesti palkkahallinnon juridiikkaan. Vuonna 2014 PHT-tutkinnon suorittaneita asiantuntijoita oli 342. (KLT & PHT n.d.) Huomattavasti vähäisempi määrä KLT-tutkintoon verrattuna selittyy sillä, että koulutusta on järjestetty vasta vuodesta 2006 alkaen.

### TILINTARKASTAJIEN TUTKINNOT

Tilintarkastajatutkintojärjestelmä on uudistunut vuoden 2016 alusta alkaen. Tilintarkastajien hyväksyminen ja valvonta siirtyi Patentti- ja rekisterihallituksen Tilintarkastusvalvonnalle. Uudessa tilintarkastusjärjestelmässä tilintarkastajatutkinto (HT, entinen HTM) on alan perustutkinto, ja sitä voi täydentää suorittamalla yleisen edun kannalta merkittävän yhteisön tilintarkastajan erikoistumistutkinnon (KHT) ja julkishallinnon ja -talouden tilintarkastajan erikoistumistutkinnon (JHT). (Tutkinnot 2015.)

## HT-TUTKINTO

HT-tutkinto on tilintarkastusalan perustutkinto. HT-tilintarkastajan tutkintovaatimukset vastaavat entisiä HTM-tutkintovaatimuksia; HT-tutkintoon vaaditaan alempi korkeakoulututkinto ja lisäksi kolmen vuoden käytännön tilintarkastuskokemusta. (Tilintarkastajan perustutkinto 2016.)

Hyväksymisen edellytyksenä on tietty määrä tilintarkastuksen ja laskentatoimen opintoja käsittäen seuraavat aihealueet:

- 1 Tilintarkastusta koskeva sääntely ja hyvä tilintarkastustapa
- 2 Kirjanpitoa ja tilinpäätöstä koskeva sääntely, hyvä kirjanpitolata ja tilinpäätöksen analysointi
- 3 Johdon laskentatoimi
- 4 Sisäinen valvonta

(Jyväskylän yliopisto n.d.)

## KHT-TUTKINTO

KHT-tutkinto on tilintarkastusalan erikoistumistutkinto. HT-tilintarkastaja voi erikoistua yleisen edun kannalta merkittävien yhteisöjen tilintarkastukseen kyseisellä tutkinnolla. Tutkinto palvelee myös muiden suurempien ja kansainvälisten yritysten tilintarkastusta. (KHT-tutkinto 2016.) KHT-tutkintoon vaaditaan ylempi korkeakoulututkinto tai viisi vuotta kokemusta HT-tilintarkastajana tai 7/15 vuoden käytännön kokemus ammattimaisesta laskentatoimen, rahoituksen ja oikeudellisen alan tehtävistä. (Tilintarkastajatutkintojen hyväksymistä koskevat vaatimukset 2015.)

## JHT -TUTKINTO

Julkishallinnon ja -talouden erikoistumistutkinto vaatii HT-opintojen lisäksi julkishallinnon opintoja (Tilintarkastajatutkintojen hyväksymistä koskevat vaatimukset 2015). JHT-tutkinto antaa valmiudet työskennellä julkishallinnon ja -talouden tarkastustehtävissä ja niihin rinnastettavissa tehtävissä. Tutkinto korvaa vanhan JHTT-tutkinnon. (JHT-tutkinto 2016.)

## MUUT OSAAMISVAATIMUKSET

Taloushallinnossa on tärkeää substanssiosaaminen kuin myös itsensä tuominen markkinoille. Substanssiosaaminen vahvistaa sitä, että voit tehdä työsi kunnolla ja lainmukaisella tavalla kunnes taas muut osaamisvaatimukset ovat myynti ja markkinointi, vuorovaikutustaidot, kielet ja asiakaspalvelutaidot. Nämä muut osaamistaidot potentiaalinen asiakas näkee ensimmäisenä, kun tapaa tilitoimiston henkilön. Jostain on tullut tieto, että tilitoimisto on toiminnassa eli katsotaan yrityksen ulostuonti – onko tullut minkälaista palautetta yrityksestä, millaiselta kotisivut näyttävät yms. Millaiset hinnat yrityksellä on ja mitä sillä saa. Myynti korostuu siinä, kun asiakkaaksi tulla, minkälaiset tarpeet asiakkaalla on ja mitä voidaan tarjota enemmän. Asiakaspalvelussa voidaan myös huomioida kansainvälisyys. Jotkut yhtiöt saattavat olla vieraskielisiä tai johto haluaa raportit esimerkiksi englanniksi tai ruotsiksi. Usein myös tietotekniikka saattaa olla osakseen englanninkielellä.

Hyviä muita osaamisvaatimuksia on tietotekniikkaosaaminen. Se helpottaa huomattavasti, jos osaat laskea Excelin avulla lukuja ja tarkistaa varmuuden vuoksi, että kaikki lasketaan oikein. Erilaisten järjestelmien tuntemus ja niiden sisäistäminen avustaa työtä, koska kaikki tehdään kumminkin tietokoneella.

## MYynti

Osaavan henkilöstön yksi ehkä isoimmista osaamistaidoista on osaamisen ja palveluiden myynti. Se tapahtuu heti kun perustetaan uusi yritys, keräämällä uusia asiakkaita. Sillä hetkellä kerrot yrityksestä ja sen palveluista mitä voit tarjota sitä tarvitsevalle ihmiselle tai yritykselle. Ensimmäisen myynnin jälkeen toinen myynti on jo helpompi hoitaa. Jos vastaan tulee ongelmia, ne selvitetään ja näin tiedät miten toimia seuraavalla vastaavalla kerralla. Hyvä myyjä myy ja myy vielä lisää, mutta samalla on pitää kiinni vanhoista asiakkaista. (Rummukainen 2015, 10.)

Osaavan myyjän pitää koko ajan kehittää itseään. Hyväksi myyjäksi tullaan, kun kehittää omia taitojaan. Rummukaisen (2015, 19) mukaan huippumyyjillä on kahdeksan tunnusmerkkiä, mistä heidät erottaa. Parhailla myyjillä kumminakin yhteistä on asenne ja kaupanpääöstaidot. Näillä kahdella taidolla voidaan sanoa, että on hyvä. Näihin kun lisää tuotetietouden, hyvän ulkoisen olemuksen, kykyä tulla toimeen erilaisten persoonien kanssa sekä tavoitteellisuuden saadaan loistava myyjä.

Jokaisella yrittäjällä on tavoite myydä enemmän kuin viimevuonna. Tämän tavoitteen saamiseksi on tehtävä suunnitelma siitä, miten se käytännössä

onnistuu. Myyntitavoitteita voidaan jakaa vuosi, kuukausi, viikko tai päivä tasolle. Mitä pienemmälle tasolle tavoitteita jaetaan, sitä enemmän myyjälle tulee painetta sekä töitä saavuttaakseen huipputuloksen. (Mts. 36.)

Työntekijän pitäisi tuntea yrityksensä tuotteet ja palvelut. Mitä asiantuntevampaa porukkaa on töissä, sitä enemmän myyjät saa myytyä tuotteitaan. Myyjä osaa myydä niillä asioilla, joilla asiakas saa maksimihyödyn sekä lisäarvon. Myyjän tietotaito saa myyjän itsensäkin innokkaammaksi myymään muille. (Mts. 51.)

Jokainen myyjä, joka myy palveluitaan tai tuotteitaan suoraan kasvotusten asiakkaille, joutuu käymään läpi kolme valmistautumisen vaihetta, miten valmistautua myyntitapahtumaan. Ensimmäiseksi pitää saada fyysinen puoli kuntoon. Myyjä katsoo, että saa lepoa, ravintoa ja juomia kohtuullisesti. Varmistetaan, että edellisenä iltana mennään aikaisin nukkumaan, eikä rasiteta itseään pitkillä työpäivillä. Toiseksi valmistaudutaan henkisesti, tsempataan itsemme oikeaan mielentilaan ja tehdään mielikuvaharjoituksia onnistuneesta kaupasta/myyntitapahtumasta. Kolmanneksi varataan kaikki käytännön asiat valmiiksi myyntipaikalle esimerkiksi tuotenäytteet, esitteet. (Mts. 66–67.)

Myyntitapahtumassa ei saa olettaa, että asiakas tietää mistä puhutaan, vaan kysytään tietämystä. Tämä antaa asiakkaalle olla aktiivisemmassa asemassa ja saadaan enemmän tietää, mitä asiakas arvostaa sekä mistä voisi löytyä ns. avain myyntiin. Kun asiakkaalta kysytään jotain, myyjä kuuntelee ja esittää lisäkysymyksiä. Näin saadaan asiakkaalle hyvänolon tunnetta, että kuunnellaan ja kohdellaan yksilönä. (Mts. 68–69.)

Myymisessä on myös tukiprosesseja, esimerkiksi sosiaalisen median kautta voidaan tukea myyntiä sekä asiakaspalvelua. Sosiaalinen media luo tunnettavuutta ja asiakkaalla on pienempi kynnyks ottaa yhteyttä sekä saada tietoa yrityksestä. Sosiaalisen median kanavia voidaan kohdistaa eri kohde-ryhmille riippuen mitä halutaan viestiä ja kenelle. (Kortesuo 2014, 29.)

OP-Pohjola esimerkiksi käyttää sähköistä kanavaa, chatiä asiakaspalvelussa. OP-Pohjola huomasi, että jokainen yritys ei halua käydä konttorilla, joten he lanseerasivat chatin. Chatissa voidaan keskustella työntekijän kanssa ongelmista, mitä on tullut eteen. Chat räjähti käsiin suuren kävijämäärän takia, joten se oli pahasti ruuhkainen, mutta siihen kehitettiin ratkaisuja muiden sosiaalisten media -kanavien kautta. Se vaatii työntekijöiltä uuden toimintatavan oppimista sekä siirtymään enemmän ja enemmän digitalisaatioon. (Mts. 50–51.)

Taloushallintoliiton (Alalla tarvittavat taidot ja ominaisuudet n.d.) mukaan alalla tarvittavat taidot ja ominaisuudet ovat

- Opinnot taloushallinnosta ja työkokemusta
- Ymmärtäminen liiketoiminnan lainalaisuuksista ja asiakkaan liiketoiminnasta
- Markkinointi-, myynti- ja asiakaspalvelutaidot
- Tietotekniikan osaaminen yleisesti
- Joissakin tapauksissa kansainvälisyys; kulttuuri- ja kielitietämys
- Ominaisuuksia; tilannetaju, innostaminen, oppimishalukkuus, viestimistaidot ja asennetta.

Vaikka työ on itsenäistä työtä, tehdään raportointi yritykselle. Tämä vaatii vuorovaikutustaitoja, ja asiantuntijan pitää osata auttaa asiakkaita menestymään. Taloushallinnon toimialalla pitää olla jatkuvasti osaaminen ajan tasalla ja innokkuutta onkimaan uutta tietoa alalta. (Alalla tarvittavat taidot ja ominaisuudet n.d.)

#### VUOROVAIKUTUSTAITOT – VIESTINTÄ

Viestintä on kahden tai useamman ihmisen tiedon lähettämistä ja vastaanottamista. Viestintätapahtumaan osallistujat tuottavat, jakavat ja tulkitsevat tietoa ja reagoivat niihin, mikä on vuorovaikutusta. Ihmiset tekevät tulkintoja äskettäin sanotuista asioista, ja ne näkyvät samaisella hetkellä puhujan ja kuulijan ilmaisusta, katseesta, kasvojen ilmeestä tai vartalon liikkeistä. (Puhumista ja kuuntelemista n.d.)

Viestiminen vaatii myös kuuntelemista. Puutteellinen kuunteleminen saattaa luoda epä tietoisuutta omassa toiminnassaan tai kuulija saattaa sanoa epäolennaisia kommentteja tai kysyä jotain asiaa uudestaan. Kuunteleminen on taito, mitä voi harjoittaa. Hyvä kuuntelija osaa arvioida ja ymmärtää viestiä, josta osaa tehdä yhteenvetoja ja johtopäätöksiä. (Mt.)

Viestiminen tarkoittaa sitä, että voidaan monenlaisilla eri tavoilla saada tieto ja viesti toiselle. Kieli- ja viestintätaidot omalla äidinkielellään sekä monipuolisilla vieraiden kielten taidoilla on tullut merkittävä osa ammattitaitoa. (Sajavaara 2010.)

Suomi on nykyisin monikielinen sekä monikulttuurinen maa. Arjessa näkyy yhä enemmän se, että kielitaito ei ole enää erityistaito vaan se kuuluu osana ammattitaitoa missä tahansa alalla. Monipuolinen kielenhallinta turvaa

osakseen työpaikan saamista ja sen säilymistä. Monet työpaikat vaativat jonkinlaista kielitaitoa rekrytointitilanteissa. Kielitaitojen puuttuminen saattaa rajoittaa asiakaspalvelun toimivuutta ja vähentää toiminnan laajentumista. (Mt.)

Pk-yritysten kansainvälistyessä lisääntyy kielitaidon merkitys. Asiakasyri-tyksinä saattaa olla hyvinkin sellaisia yrityksiä, mihin tarvitaan raportointiosuus englanniksi, joissakin tapauksissa myös kirjanpito (Alalla tarvittavat taidot ja ominaisuudet n.d.)

## ASIAKASPALVELUTAIDOT

Asiakaspalvelussa tehdään palvelua ihmiseltä ihmiselle. Palveluntuottaja koittaa ratkoa ja hoitaa ihmisten ongelmia. Hyvästä palvelusta saadaan lisäarvoa ja hyvän olon tunnetta molemmille osapuolille. Palveluntuotanto on myös kilpailukeino. (Keränen n.d.)

Asiakaspalvelua on kaikki se työ, mikä yrityksessä tehdään asiakkaiden hyväksi. Pää- tehtävänä on hankkia uusia asiakkaista ja pitää huolta vanhoista asiakassuhteista. Asiakaspalvelun laatu on asiakaspalvelijan tietotaidoista ja käyttäytymisestä riippuvainen. Kun asiakaspalvelua osaa palvelu- ja tuote-osaamisen saadaan toimiva kilpailukeino, mikä tuo pitkäaikaisia ja tuottavia asiakassuhteita. (Kaakinen 2008.)

Asiakaspalvelu vaatii tilannesilmää, ongelmanratkaisutaitoja ja innostuneisuutta omasta palvelustaan. Myyjän tai asiakaspalvelijan pitää olla ammattitaitoinen sekä olla tietoinen organisaationsa tuotteita ja palveluista. Tätä kautta asiakas saa kaiken mahdollisen hyödyn. (Keränen n.d.)

Hyvä palvelu vastaa asiakkaan toiveita. Asiakaspalvelijan pitää olla aito tilanteessa ja nauttia siitä, että saa auttaa ihmisiä ongelmissaan. Palvelufilosofiaan kuuluu se, että tehdään samalla tavalla kuin itse haluaisit, että sinua palvelaan. Hyvän asiakaspalveluun kuuluu myös kiitokset ja palkinnot hyvästä työstä, joka tuo itse asiakaspalvelijalle hyvää oloa. Palvelussa pitää olla tarkat palvelujärjestelmät mietittynä sekä palvelun laatua pitäisi seurata. (Mt.)

Asiakaspalveluntyössä pitää huomioida, että jokainen palvelu on samanlainen, mutta ihmisiä ei pidä kohdella samalla tavalla. Jokainen asiakas on yksilö ja heillä on eri tarpeet (mt). Hyvät asiakaspalvelutaidot ovat täysin opittavissa. Asiakaspalveluun panostaminen ja henkilöstön kehittäminen luo uusia ominaisuuksia yrityksellä ja pysytään paremmin mukana muiden mukana uusiutumassa. (Kaakinen 2008.)

Nykyaikainen tilitoimiston asiakastyö vaatii vieläkin enemmän konsultivampaan suuntaa. Tilitoimiston työntekijältä vaaditaan enemmän, että

kerrotaan yrityksen numeroita auki ja kuinka parannetaan taloutta vieläkin paremmaksi. Siksi omat viestintätaidot painotuttavat siihen, miten selitetään ja saadaan itse asiakkaalle tieto helposti ja ymmärrettävästi tuotua. (Timperi 2015.)

Mielestämme myynti, asiakaspalvelu ja vuorovaikutus kulkevat käsi kädessä. Myynti ja asiakaspalvelu vaativat vuorovaikutustaitoja sekä asiakaspalvelun kautta saadaan myyntiä, jos asiakastapahtuma onnistuu. Myynti ja asiakaspalvelu ottavat huomioon, mitä ihminen tarvitsee, että saa hyödyn. Nämä kaksi asiaa on tärkeitä kohtia, mihin kannattaa perehtyä ja opetella yrityksen menestyksen vuoksi.

## YHTEENVETO

Osaaminen taloushallinnossa on todella monialaista. Tilitoimistojen ja heidän asiakkaidensa muuttuessa yhä enemmän digitalisaatioon vaativat monenlaisia erilaisia taitoja. Työntekijöille ei enää riitä pelkkä tietotaito kirjanpidon osaamisesta vaan tarvitaan myös verotietoa ja taitoa erottua muista tilitoimistoista.

Numeroiden tulkkaminen ja oleminen kumppani asiakkaalle on tullut esiin monessa lehtijutussa ja tilitoimistojen blogeissa. Siihen panostetaan enemmän kuin koskaan. Asiakkaan auttaminen taloudellisissa asioissa kuuluu perustehtäviin, koska jos asiakkaalla menee hyvin se varmistaa myös sen, että kirjanpitäjälläänkin riittää töitä.

Isoimmissa yrityksissä on selvät työnkuvat: yksi työntekijä on kirjanpitäjä ja toinen palkanlaskija. Tämä on paljon suppeampi versio kuin pienen tilitoimiston työntekijöillä. Pienessä tilitoimistossa nähdään tärkeänä se, että kuinka hallitsee eri alueiden toiminnat ja osaa hyödyntää niitä itse ja tiimipelaajana yrityksessä. Pienessä tilitoimistossa täytyy siis osata tehdä kaikkea, kun taas suuremmissa useimmiten erikoistutaan tiettyyn pieneen alueeseen. Suuressa tilitoimistossa tietyn aihealueen asiantuntijalla saattaa olla syvällisempi tietämys kuin pienen tilitoimiston työntekijällä.

Vaikka taloushallinnon ala on muuttunut ja muuttuu edelleen numeroiden kirjaamisesta yhä enemmän konsultoivampaan suuntaan, monien tilitoimistojen perusarki pyörii edelleen lakisääteisen kirjanpidon ympärillä. Tämä tarkoittaa sitä, että taloushallinnon suhteellisen pysyvien perusasioiden tuntemus on tärkein osa alan työntekijöiden osaamista. Muuttuvaan osaamistarpeeseen pitäisi kuitenkin erityisesti alan koulutuksessa kiinnittää erityistä huomiota. Ei ole järkevää kouluttaa perinteiseen paperikirjanpitoon, kun tulevaisuus on sähköisissä järjestelmissä. Aika näyttää, miten alan koulutuksessa osataan vastata myös muihin osaamisalueisiin.



Automatisoinnin ja konsultoinnin lisääntymisen seurauksena on pelätty, että kirjanpitäjän ammatti häviäisi jopa kokonaan. Kirjanpitäjien työt eivät varmasti vähene, vaan työtehtävät ja osaamistarpeet muuttuvat. Erityisesti muiden osaamisalueiden, kuten esimerkiksi vuorovaikutus- ja myyntitaitojen merkitys korostuu entisestään, kun palvelu tulee olemaan yhä lähempänä asiakasyrityksen arkea, ja kun ollaan yhä enemmän suoraan asiakkaan kanssa kontaktissa.



# TUTKIMUSTULOKSET

Erica Svärd

Tutkimuksessa haastateltiin 9 tilitoimistoa pääasiassa Keski-Suomen alueelta. Haastatteluissa haluttiin selvittää, miten tilitoimistot kokevat olevansa asiakkaidensa liiketoiminnan tukena. Kokemusta asiakkaiden liiketoiminnan tukena olemisesta tarkasteltiin eri näkökulmista. Haastatteluissa selvitettiin, millaisia palveluja tilitoimistot tarjoavat, millä tavalla asiakkaan tarpeet huomioidaan, millä tavalla teknologia näkyy liiketoiminnassa ja millainen rooli osaamisella on liiketoiminnassa. Haastattelukysymykset ovat liitteenä (liite 1) tämän julkaisun lopussa. Haastattelut litteroitiin, ja sen jälkeen aineisto järjesteltiin teema-alueittain. Tuloksissa haluttiin tuoda esille tilitoimistojen näkemykset eri teema-alueista.

## ASIAKKAAT JA PALVELUT

Tutkimuksessa mukana olleet tilitoimistot painottivat sitä, että tekemisen perustana ovat lakisääteiset palvelut. Pelkillä lakisääteisillä palveluilla ei kuitenkaan enää pärjätä, vaan palveluita on alettu monipuolistaa tai ainakin vahvat suunnitelmat aloittaa konsultoiva ote omassa liiketoiminnassa ovat olemassa. Asiakkuuksissa nähtiin tärkeänä, että asiakkaille tuotetaan lisäarvoa. Lisäarvon tuottamiseksi koettiin se, että asiakas ymmärtää oman liiketoimintansa lukujen valossa. Ammattitaitoinen tilitoimisto auttaa asiakastaan ymmärtämään lukujen merkityksen liiketoiminnan kannalta. Kaikki haastatellut tilitoimistot näkivät asiakkuuden lisäarvon tuottamisen valossa. Käsitys siitä, mitä lisäarvon tuottaminen tarkoittaa, oli yksilöllistä.

Haastateltavat tilitoimistot olivat erikokoisia ja elinkaaren eri vaiheessa olevia toimistoja. Yleisesti voidaan kuitenkin sanoa, että henkilökohtaisen kohtaamisen tärkeys asiakkuuksissa tuli vahvasti esille.

Palvelumallina nähtiin asiakaskeskeiset ja asiakkaan toiveiden mukaisesti räätälöidyt palvelut. Palvelumalleja oli myös kehitetty ja tuotteistettu. Tuotteistuksella haettiin kustannustehokkuutta, koska tuotteistuksen avulla samaa palvelua saatiin tarjottua useammalle asiakkaalle. Palvelujen kehittäminen koettiin erittäin tärkeäksi.

## TEKNOLOGIA JA RAPORTOINTI

Tutkimustuloksista ilmenee, että tilitoimistoilla on käytössään perinteisten kirjanpito-ohjelmien lisäksi erilaisia raportointivälineitä. Taulukkolaskentaohjelma nähtiin myös tärkeänä raportoinnin välineenä. Raportoinnin ja sen sisällön merkitys kasvaa tulevaisuudessa. Taloushallinnon ohjelmia tilitoimistoilla oli käytettävissään laaja joukko. Sähköiset taloushallinnon järjestelmät valtaavat alaa yhä enemmän. Entistä pienemmät toimistot voivat ottaa sähköisen taloushallinnon järjestelmän käyttöönsä. Toisaalta myös entistä pienemmät asiakkaat voivat ottaa sähköiset välineet käyttöönsä. Haastateltavien mukaan yrityksen koko pitää ottaa huomioon päätettäessä, mitä kannattaa sähköistää. Teknologialla on vahva rooli tilitoimistojen liiketoiminnassa. Järjestelmillä on vaikea erottua kilpailijoista, koska teknologian hyödyntäminen on arkipäivää jokaisessa tilitoimistossa. Toisaalta peli hävitään, jos kehityksessä ei pysytä mukana.

## OSAAMINEN

Kaikki tutkimukseen osallistuneet tilitoimistot korostivat kouluttautumisen tärkeyttä. Osaaminen nähtiin oleellisena osana liiketoiminnassa onnistumista. Osaamisen merkityksen koettiin korostuvan tulevaisuudessa entistä enemmän. Kun osaamisesta pidetään huolta, voidaan profiloitua asiantuntijaorganisaatioksi. Jokainen tilitoimisto pyrki pitämään huolta niin itse yrittäjän kuin henkilöstönkin osaamisesta. Eri toimistoilla on erilaisia tapoja huolehtia toimistonsa osaamisesta ja varmistaa, että osaamisvajetta ei pääse syntyään.

## KILPAILIJAT JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Verkostot koettiin tärkeiksi, ja osa toimistoista oli aktiivisesti mukana erilaisissa verkostoissa. Osalla verkostoja olivat toiset asiantuntijaorganisaatiot, esim. lakitoimistot, verottaja ja vakuutusyhtiöt. Toimintaympäristö nähtiin ennen kaikkea verkostoina ja niissä mukana olemisena. Toimintaympäristön seuraamiseksi koettiin myös potentiaalisten asiakkaiden ja esim. niiden kasvuhakuisuuden seuranta. Lisäksi seurattiin sitä, mitä yrityksistä kirjoitetaan julkisuudessa. Kilpailijaseurantaa ei juurikaan ollut, ja jos kilpailijoita seurattiin, se ei ollut systemaattista.



YHTEISTYÖKUMPPANIT

# YHTEISTYÖKUMPPANIT

**Beneres Oy**

**Dextili Oy**

**JTR Talouspalvelut**

**Jyväskylän Kirjanpitopalvelu Oy**

**Jyväskylän Yrityskonsultit Oy**

**Talouspalvelu Virta ky**

**Tietoakseli Oy**

**Tietomylly Oy**

**Tilitalo Aaltonen Oy**



# LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Ahvenniemi, J. 2006. Huolenpitoa henkilöstöstä. Tilisanomat 4/2006.

Alalla tarvittavat taidot ja ominaisuudet. N.d. Taloushallintoliitto. Viitattu 7.5.2016. <http://opiskelijat.taloushallintoliitto.fi/rekrytointi/alalla-tarvittavat-aidot-ja-ominaisuudet>

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2009. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. 1.– 6.painos. Helsinki: WSOY.

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan: Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekes. Viitattu 28.1.2016. [https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta\\_palveluliiketoimintaan.pdf](https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf)

Asiakas on tärkein. N.d. Verkottuvat pienosuuskunnat – Netco -projekti. Viitattu 31.3.2016. <http://www.yrittajat.fi/File/fa25285d-0267-4ad2-a5cd-fa8e8b2d63ad/Asiakas%20on%20t%C3%A4rkein!%20270114.pdf>

Asiakkaana tilitoimistossa. N.d. Taloushallintoliiton verkkosivut. Viitattu 27.1.2016. <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/asiakkaana-tilitoimistossa>

Bergström, S. & Leppänen, A. 2008. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita.

Businessdictionary. N.d. Viitattu 1.11.2015. <http://www.businessdictionary.com/definition/customer-orientation.html>

Dahl, R. 2006. Vähemmän asiakkaita, enemmän palvelua. Tilisanomat 1/2006.

Digitalisaatio muokkaa tilitoimistojen arkea 2015. Viitattu 14.2.2016. <http://www.ekonomilehti.fi/digitalisaatio-muokkaa-tilitoimistojen-arkea/>

Granlund, M. & Malmi, M. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Jyväskylä: Gummerus.



Hakanen, M. Heinonen, U. & Sipilä, P. 2007. Verkostojen strategiat. Helsinki: Edita Prima.

HE 89/2015 vp. Hallituksen esitys. Eduskunta. Viitattu 14.2.2016. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE\\_89+2015.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_89+2015.aspx).

Heikkinen, V. 2013. Opetussuunnitelman kehittäminen – tieto- ja viestintätekniiset taidot taloushallinnon työtehtävissä ja valmistavassa koulutuksessa.

Helakorpi, S. 2009. Osaaminen ja sen tunnistaminen työelämän ja koulutuksen yhteisenä haasteena. Viitattu 7.5.2016. [https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja\\_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf](https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf)

Hirsimäki, R. 2014. Tulevaisuuden taloushallinnon ammattilainen. Taloushallintoliiton sidosryhmälehti Saldo 5/2014. Viitattu 28.1.2016. [https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/Saldo\\_5\\_2014screen.pdf](https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/Saldo_5_2014screen.pdf)

Hyötyläinen, R. & Valkokari, K. 2009. Verkostojen rooli keskisuurten yritysten kehityksessä. Porvoo: WS Bookwell.

IFRS-raportointi. N.d. PwC Suomi. Viitattu 18.5.2016. <http://www.pwc.fi/fi/tilintarkastus-ja-muut-varmennuspalvelut/ifrs-raportointi.html>

JHT-tutkinto. 2016. Patentti- ja rekisterihallitus. Viitattu 7.5.2016. <https://www.prh.fi/fi/tilintarkastusvalvonta/tutkinnot/jht-tutkinto.html>

Järvenpää, M., Länsiluoto, A., Partanen, V. & Pellinen, J. 2015. Talousohjaus ja kustannuslaskenta. 2.– 3.painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Järvenpää, M., Partanen, V. & Tuomela, T-S. 2003. Moderni taloushallinto, Haasteet ja mahdollisuudet. 2. painos. Helsinki: Edita Publishing.

Kaakinen, T. 2008. Asiakaspalvelun menestystekijät. Balentor Blogi. Viitattu 20.2.2016 <http://www.balentor.fi/asiakaspalvelun-menestystekijat>

Keränen, E. N.d. 6. Laadukas asiakaspalvelu. Operosus Oy. Viitattu 16.2.2016 [http://www.operosus.fi/?page\\_id=44](http://www.operosus.fi/?page_id=44)

KHT-tutkinto. 2016. Patentti- ja rekisterihallitus. Viitattu 7.5.2016. <https://www.prh.fi/fi/tilintarkastusvalvonta/tutkinnot/kht-tutkinto.html>

Kirjanpitäjä. N.d. Kirjanpitäjän ammattikuvaus työ- ja elinkeinoministeriön verkkosivuilla. Viitattu 31.12.2015. [http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/318\\_ammatti?link=true](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/318_ammatti?link=true)

KLT & PHT. N.d. Taloushallintoliitto. Viitattu 7.5.2016. <https://taloushallintoliitto.fi/klp-pht>

Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto. Hämeenlinna: Karisto.

Kortesuo, K. & Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Kortesuo, K. 2014. 50 Keissiä asiakaspalvelusta. Helsingin seudun kauppakamari.

Kotimaisten kielten keskuksen sanakirja. 2016. Sähköinen sanakirja. Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy. Viitattu 26.2.2016. <http://www.kielitoimistonsanakirja.fi/>

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: WSOY.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Helsinki: WSOY.

Linjama, S. & Rytönen, T. 2014. Taloushallinnon prosessit. Julkaisussa U. Kylmälahti, S. Linjama & T. Rytönen. Taloushallinnon tietojärjestelmät. Liiketoiminnan tietojärjestelmät -opintojakson ryhmätöyöraportti syyslukukaudella 2014 Jyväskylän ammattikorkeakoulun Optima-verkkotoimintaympäristössä

Lyytinen, E. N.d. Tilitoimistojen asiakkuudet -tutkimus. Taloushallintoliiton verkkosivut. Viitattu 27.1.2016. <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistojen-asiakkuudet-tutkimus>

Marttunen, M. 2016. Blogikirjoitus 13.1.2016. Viitattu 6.4.2016. <http://balanco.fi/tilitoimistonevoluutio/>

Miksi ja miten tilitoimistojen pitäisi muuttaa liiketoimintamalliaan. N.d. Visma. Viitattu 10.5.2016. <http://www.rantti.com/files/files/Miksi-ja-miten-tilitoimistojen-pitaisi-muuttaa-liiketoimintamalliaan-3.pdf>

Mykkänen, K. 8.1.2014. Peruspalveluita vai lisäarvoa asiakkaallesi? Blogi. Viitattu 27.1.2016. <http://oviblog.ovidoor.fi/2014/01/peruspalveluita-vai-lisaarvoa-asiakkaallesi.html>

Mäkinen, V. 2014. Liitto mukana modernissa taloushallinnossa. Taloushallintoliiton sidosryhmälehti Saldo 5/2014. Viitattu 10.5.2016. [https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/Saldo\\_5\\_2014screen.pdf](https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/Saldo_5_2014screen.pdf)

Mäkineniemi, O. 2016. Taloushallinnon digiloikalla lisää kilpailukykyä. Taloushallintoliiton sidosryhmälehti Saldo 1/2016. [https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/dokumentit/page/fields/field\\_related\\_attachments/saldo\\_1\\_2016.pdf](https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/dokumentit/page/fields/field_related_attachments/saldo_1_2016.pdf)

Pellinen, J. 2006. Kustannuslaskenta ja kannattavuusajattelu. 2. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Pietilä, A. 2011. Asiakasuskollisuus johtaja: Rakasta asiakkaitasi. Blogi. Viitattu 27.1.2016. <http://www.asiakasuskollisuusjohtaja.fi/>

Puhumista ja kuuntelemista. N.d. Kielijelppi – jelppiä akateemiseen viestintää. Kielijelppi–Språkhjälpen -verkkopalvelua ylläpitää Helsingin yliopiston Kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikkö. Viitattu 20.02.2016

Rekrytointi, alalla tarvittavat taidot ja ominaisuudet. N.d. Taloushallintoliitto. Viitattu 31.12.2015. <http://opiskelijat.taloushallintoliitto.fi/rekrytointi/alalla-tarvittavat-taidot-ja-ominaisuudet>

Rummukainen, T. 2015. Huippumyyjä. Suomen Yrittäjien Sypoint Oy.

Rytsy, A. 2006. Uuden osaamisen aika. Tilisanomat 5/2006.

Rytsy, A. 2015. Taloushallinnon digitalisaatio vauhdittuu vähimmäistietosisällöllä. Tilisanomat 18.8.2015. Viitattu 7.2.2016. <http://tilisanomat.fi/artikkeli/taloushallinnon-digitalisaatio-vauhdittuu-vahimmaistietosisallolla>

Räisänen, A. 1998. Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Helsinki: Opetushallituksen arviointeja 2/1998.

Sajavaara, A. 2010. Kieli- ja viestintätaidot korostuvat työelämässä. Artikkel. Kielikello 3/2010. Viitattu 20.02.2016. <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2139>

Siivola, M. Yli-Heikkuri, A., Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K., Helistö, B., Kinnarinen, S. & Ignatius-Partanen, H. 2015. Ystävällinen taloushallinto. Ammatilaisen käsikirja sähköistymisestä. 2.p. Helsinki: Procountor.

Suomisanakirja. 2016. Sähköinen sanakirja. Viitattu 3.2.2016. <http://www.suomisanakirja.fi/talous>.

Taloushallinnon palvelut 2011. Tem:n ja Ely-keskusten julkaisu. Viitattu 10.11.2016. [Http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2112/Taloushallinnon\\_palvelut\\_lokakuu\\_2011.pdf](Http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2112/Taloushallinnon_palvelut_lokakuu_2011.pdf)

Taloushallinnon säädökset. 2015. Suomen tilintarkastajat ry. ST-Akatemia.

Taloushallinto asiakaspalvelijana: substanssista analyysiin. 2015. Markkinointi-instituutti. Viitattu 7.5.2016. <http://www.markinst.fi/muutoksen-ammattilaiset/taloushallinto-asiakaspalvelijana-substanssista-analyysiin>

Taloushallinto tarvitsee uudenlaisia osajia. 2015. Talouselämä. Viitattu 7.5.2016. <http://www.talouselama.fi/tebatti/taloushallinto-tarvitsee-uudenlaisia-osajia-3475538>

Taloushallinto. 2016. Te-palvelut, internetsivusto. Viitattu 3.2.2016. <http://www.mol.fi/avo/alat/23.htm>

Taloussuunnittelupäällikön osaamisprofiili. N.d. Järvenpään kaupunki. Viitattu 7.5.2016. [http://www.sivustot.jarvenpaa.fi/liitetiedostot/editori\\_materiaali/11343.pdf](http://www.sivustot.jarvenpaa.fi/liitetiedostot/editori_materiaali/11343.pdf)

TEM. 2011. Toimialaraportti Taloushallinnon palvelut. Viitattu 8.5.2016. [http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2112/Taloushallinnon\\_palvelut\\_lokakuu\\_2011.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2112/Taloushallinnon_palvelut_lokakuu_2011.pdf)

Tietoa meistä 2016. Taloushallintoliitto. Viitattu 13.2.2016. <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista>

Tikkanen, T. 2015. Kohti sujuvampaa sähköistä taloushallintoa. Tilisanomat 1/2016, 20.

Tilintarkastajan perustutkinto. 2016. Patentti- ja rekisterihallitus. Viitattu 7.5.2016. <https://www.prh.fi/fi/tilintarkastusvalvonta/tutkinnot/perustutkintoht-tutkinto.html>

Tilintarkastajatutkintojen hyväksymistä koskevat vaatimukset. 2015. LUT School of Business and Management. Viitattu 7.5.2016. [https://uni.lut.fi/fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=9c22e0e4-4b8e-418c-9150-6c92add5d794&groupId=283555](https://uni.lut.fi/fi/c/document_library/get_file?uuid=9c22e0e4-4b8e-418c-9150-6c92add5d794&groupId=283555)

Tilintarkastus- ja tilitoimistoalan tutkinnot. N.d. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 7.5.2016. <https://www.jyu.fi/jsbe/yla/htjaklt>

Tilitoimisto. N.d. Tietotili. Viitattu 31.12.2015. <http://www.tietotili.fi/tilitoimisto/>

Tilitoimiston palvelut. 2016. Taloushallintoliiton internetsivusto. Viitattu 4.5.2016. <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>.

Timperi, K. 2015. Business Advisor valmentavat matkalla asiakkaan konsultoiviksi kumppaneiksi. Visma Blog Finland. Viitattu 20.2.2016. <http://www.visma.fi/blog/business-advisor-valmennettavat-matkalla-asiakkaan-konsultoiviksi-kumppaneiksi>.

Toivonen, M. 2001. Osaamisintensiivisten liike-elämän palvelujen tulevaisuudennäkymät. ESR-julkaisut-sarja. Helsinki: Edita.

Toivonen, M. 2005. Taloushallinnon palvelut. Toimialaraportti. KTM:n ja TE-keskuksen julkaisu.

Tolvanen, V. 2015. Blogi 30.8.2015. Viitattu 8.5.2016. <http://www.villetolvanen.com/2015/08/30/digistrategia-on-kulttuurimuutos/>

Tomperi, S. 2014. Käytännön kirjanpito. 22. uud.p. Porvoo: BookWell.

Tuohimäki, H. 5.1.2015. Asiakaskokemus kilpailuetuna taloushallinnossa. Blogi. Viitattu 27.1.2016. <http://www.visma.fi/blog/asiakaskokemus-kilpailuetuna-taloushallinnossa/>.

Tuomivaara, S., Hynninen, K., Leppänen A., Lundell, S. & Tuominen, E. 2005. Asian-tuntijan luovuus koetuksella. Helsinki: Työterveyslaitos.

Tutkinnot. 2015. Patentti- ja rekisteri hallitus. Viitattu 7.5.2016. <https://www.prh.fi/fi/tilintarkastusvalvonta/tutkinnot.html>

Työnantajan hakemukset ja ilmoitukset 2015. 2015. Kansaneläkelaitos. Viitattu 14.2.2016. <http://www.kela.fi/tyonantajan-hakemukset>

Uski, S. 16.1.2014. Mistä rakentuu hyvä asiakaskokemus? Blogi. Viitattu 27.1.2016. <http://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/tieto/mista-rakentuu-hyva-asiakaskokemus-3450532>

Verohallinnon palvelut tilitoimistoille. N.d. Verohallinto. Viitattu 14.2.2016. <https://www.vero.fi/fi-FI/Tilitoimistot>

Vähäkömi, S. 2015. Taloushallinnon järjestäminen kansainvälisessä toimintaympäristössä. Uhy Tietoakseli. Viitattu 7.2.2016. <http://blog.tietoakseli.fi/taloushallinnon-jarjestaminen-kansainvalisessa-toimintaymparistossa>



# TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

- 1 Mitä palveluja tarjoatte tällä hetkellä
- 2 Mitä palveluja asiakkaat käyttävät palvelutarjonnastanne tällä hetkellä
- 3 Kuvaile omaa asiakaskuntaasi ja heidän tarpeitaan  
Asiakaskunta
  - Tyypillisin asiakas
  - Toimiala
  - Koko
- 4 Millä tavalla asiakkaan tarpeet huomioidaan
- 5 Millä tavalla teknologia näkyy liiketoiminnassanne
- 6 Mikä rooli järjestelmillä on liiketoiminnassanne
  - Sähköinen taloushallinto
  - Millä järjestelmillä teette työtä
  - Millaisia ominaisuuksia käytätte
  - Miten näette järjestelmien käytettävyyden ja miten järjestelmät palvelevat asiakaskuntaa
- 7 Millainen rooli osaamisella on liiketoiminnassanne
  - Millaista osaamista tarvitaan nyt
  - Millaista osaamista tarvitaan tulevaisuudessa
- 8 Millä tavalla osaamista pidetään yllä ja kehitetään (henkilöstö)
- 9 Millä tavalla olette kehittäneet nykyisiä tuotteita / palveluja
- 10 Millä tavalla kehitätte uusia tuotteita / palveluita
- 11 Raportoinnin rooli liiketoiminnassanne
  - Oman organisaation raportointi
  - Asiakkaalle päin raportointi, millä tavalla asiakkaan raportit ovat osa tilitoimiston liiketoimintaa / palveluja
- 12 Millä tavalla omat palvelunne tuottavat lisäarvoa asiakkaalle



- 13 Asiakashankinta
- 14 Yhteistyökumppanit
- 15 Toimintaympäristön seuraaminen liiketoiminnan kehittämisessä
- 16 Kilpailijat, miten heitä seurataan



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN  
Julkaisuja



MYyntI JA JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto  
PL 207, 40101 Jyväskylä  
Rajakatu 35  
40200 Jyväskylä  
Puh. 040 552 6541  
Sähköposti: [julkaisut@jamk.fi](mailto:julkaisut@jamk.fi)  
[www.jamk.fi/julkaisut](http://www.jamk.fi/julkaisut)

VERKKOKAUPPA

[www.tahtijulkaisut.net](http://www.tahtijulkaisut.net)

**jamk.fi**

# jamk.fi

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
PL 207, 40101 Jyväskylä  
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä  
Puh. 020 743 8100  
Faksi (014) 449 9700  
[www.jamk.fi](http://www.jamk.fi)

AMMATILLINEN OPETTAJAKORKEAKOULU

HYVINVOINTIYKSIKKÖ

LIIKETOIMINTAYKSIKKÖ

TEKNOLOGIAYKSIKKÖ



Julkaisu käsittelee Jyväskylän ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelman opiskelijoiden tekemää tutkimusta ja heidän kirjoittamiaan artikkeleita taloushallinnon roolista ja merkityksestä yritysten ydinliiketoiminnan tukena erityisesti tilitoimistojen näkökulmasta. Opiskelijat ovat konsultoivan taloushallinnon kärjen opiskelijoita.

Tutkimuksessa haastateltiin eri kokoisten keski-suomalaisten tilitoimistojen vastuhenkilöitä. Artikkeleissa yhdistyy näin sekä teoria että käytännön näkökulmat. Artikkelit käsittelevät monipuolisesti taloushallinnon toimialaa, toimintaympäristöä, asiakkuuteen ja palveluihin liittyviä näkökulmia. Tulevaisuuden vaatimukset henkilöstön osaamiselle, teknologialle ja yrityskulttuurille ovat myös käsiteltyjä aiheita.

*Osumia taloushallinnossa – Taloushallinto liiketoiminnan tukena* on tarkoitettu kaikille asiasta kiinnostuneille. Julkaisu antaa hyvän käsityksen taloushallinnon ja tilitoimistojen merkityksestä liiketoiminnan tukena nyt ja tulevaisuudessa.

ISBN 978-951-830-440-4



9 789518 304404 >