

TILITOIMISTON PROSESSIT JA TYÖSKENTELYN TEHOSTAMINEN



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Liiketalous

syksy, 2019

Kirsi Pulkkinen

Liiketalous
Visamäki

Tekijä	Kirsi Pulkkinen	Vuosi 2019
Työn nimi	Tilitoimiston prosessit ja työskentelyn tehostaminen	
Työn ohjaaja	Asta Mattila	

TIIVISTELMÄ

Tämän tutkimuksen kohteena olivat tilitoimiston prosessit ja työskentelyn tehostaminen. Kohdeyrityksenä oli Etelä-Suomessa toimiva pieni tilitoimisto. Tutkimuksessa selvitettiin prosessien nykytila ja esitettiin kehitysehdotuksia, jotta toiminta olisi yhtenäistä ja käytännöt selkeitä.

Teoriaosuudessa käsiteltiin yleisesti tilitoimiston prosesseja ja hieman myös esiteltiin uudenlaisia taloushallinnon ratkaisuja. Osuudessa käsiteltiin myös toiminnan tehostamista prosessien kehittämisen kautta, ajankäytön hallintaa sekä työhyvinvointia ja työmotivaatiota.

Työssä tutkittiin tilitoimiston olemassa olevia prosesseja. Lisäksi selvitetiin, millaisia asioita yrityksessä toteutetuista työajanseurannoista ilmeni. Työn tuloksena laadittiin prosessikuvaukset ja ohjeistukset kaikille perusprosesseille.

Tutkimuksessa esitettiin muutamia kehitysideoita, miten tilitoimiston toimintaa saadaan kehitettyä ja työmäärää tasattua. Tutkimuksessa ehdotettiin työntekijöiden osaamisen päivittämistä kirjanpidon ja palkanlaskennan sekä käytettävän ohjelmiston osalta. Lisäksi esitettiin ajatuksia työhyvinvoinnin ja -motivaation parantamiseksi.

Johtopäätöksenä todettiin, että prosessikuvaukset saatiin luotua tutkimuksen tuloksena ja työajankäyttöä saatiin selvitettyä. Tulokset työajankäytön osalta todettiin hyväksi. Tutkimuksen tekijän laatimat ohjeistukset jäävät yrityksen käyttöön perehdytystä varten.

Avainsanat Tilitoimiston prosessit, toiminnan tehostaminen, ajankäytön hallinta

Sivut 35 sivua, joista liitteitä 6 sivua

Business Administration
Visamäki

Author	Kirsi Pulkkinen	Year 2019
Subject	Accounting firm's processes and improving efficiency	
Supervisor	Asta Mattila	

ABSTRACT

The subject of this thesis was accounting firm's processes and efficiency at work. The commissioner was a small accounting firm in Southern Finland. The thesis examined the current state of the processes and presented suggestions for improvement in order to ensure cohesive and clarified practices.

The theory section dealt with the accounting firm's processes in general and introduced some new solutions. The section also showed improvements through process development. In addition, time management and well-being and work motivation were discussed.

The thesis showed the accounting firm's existing processes and explored the issues that emerged from the company's time tracking. As a result, process descriptions and guidelines for all basic processes were made.

The study presented some development ideas on how to improve operations of the accounting firm and how to balance the workload. The study suggested that the skills of employees should be updated in accounting, payroll and software. In addition, ideas were presented to improve well-being and motivation at work.

In conclusion, the process descriptions were made, and the use of working time was investigated. The Results in terms of time use were found to be good. The Author's instructions will remain with the company for further development.

Keywords Accounting firm, processes, operational efficiency, time management

Pages 35 pages including appendices 6 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat	1
1.2	Menetelmä	2
2	TILITOIMISTON PROSESSIT	3
2.1	Laskutus ja myyntireskontra	3
2.2	Ostolaskut ja ostoreskontra	4
2.3	Maksuliikenne ja tiliotteet	6
2.4	Palkkahallinto	7
2.5	Pääkirjanpito	8
2.6	Tilinpäättös	10
2.7	Älykäs taloushallinto ja automatisointi	10
3	TYÖSKENTELYN TEHOSTAMINEN	12
3.1	Prosessien kehittäminen	12
3.2	Ajankäytön hallinta	13
3.3	Toiminnan kehittäminen	13
3.4	Työhyvinvointi ja työmotivaatio.....	14
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	16
4.1	Tilitoimisto Oy:n prosessit.....	16
4.2	Työajanseuranta.....	20
4.3	Tilitoimisto Oy:n toiminnan kehittäminen	21
5	KEHITTÄMISSUUNNITELMA.....	23
5.1	Tilitoimisto Oy:n prosessien kehittäminen	23
5.2	Tilitoimisto Oy:n työskentelyn tehostaminen.....	24
5.3	Tilitoimisto Oy:n työhyvinvoinnin ja -motivaation parantaminen.....	25
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	26
	LÄHTEET	27

Liitteet

Liite 1	Esimerkkiseuranta kirjanpitäjä 1
Liite 2	Työajanseuranta 1
Liite 3	Työajanseuranta 2
Liite 4	Esimerkki kirjallisesta ohjeesta

1 JOHDANTO

Taloushallinto on tärkeä osa yrityksen toimintaa. Monet pienet yritykset ovat ulkoistaneet taloushallinnon toimintonsa tilitoimistolle, koska yrittäjät haluavat keskittyä siihen mitä osaavat parhaiten. Tilitoimiston tehtävä on helpottaa yrittäjän arkea huolehtimalla taloushallinnon toiminnoista.

Tutkimuksessa tarkastellaan pienen Etelä-Suomessa sijaitsevan tilitoimiston toimintoja. Tilitoimistossa työskentelee toimitusjohtajan lisäksi kaksi kirjanpitäjää ja kaksi reskontranhoitajaa. Kohdeyritys perustettiin vuonna 1988. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti mikro- tai pienyrityksiä. Suurimmaksi osaksi asiakkaat ovat osakeyhtiöitä. Aiempi yrittäjä jäi eläkkeelle vuonna 2018 ja nyt yritys on osa konsernia, jonka muut yritykset toimivat eri toimialoilla.

Tutkimuksen tekijä on työskennellyt kohdeyrityksessä useamman vuoden ajan. Aiheeksi päätettiin ottaa yhteistyössä toimeksiantajan kanssa tilitoimiston prosessit ja työskentelyn tehostaminen. Tilitoimisto Oy:ssä ei ole varsinaisesti määritelty yhtenäisiä toimintatapoja, mikä on hankaloittanut esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytystä.

1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Tilitoimisto Oy:n toimintoja prosessikuvauksen avulla. Työssä pohditaan, miten Tilitoimisto Oy:n toimintaa voisi kehittää työ- ja asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi. Prosessikuvauksen avulla tutkitaan, millä toimenpiteillä työskentely tehostuisi ja samalla selvitetään mihin työntekijöiden aika käytännössä kuluu.

Tarkoitus on selvittää prosessien nykytila ja tulosten pohjalta etsiä uusia ratkaisuja, joiden avulla toimintoja voidaan kehittää yhtenäisemmiksi ja tehokkaammiksi. Tutkimuksen tavoitteena on laatia kehitysehdotukset niille toiminnoille, joissa havaitaan kehitettävää tai puutteita. Tavoitteen toteuttua yrityksessä on käytössä uudistetut, yhtenäiset toimintatavat ja käytännöt, joita voidaan käyttää tulevaisuudessa uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Lisäksi tavoitteena on taata toiminnan jatkuvuus esim. lomien, sairauslomien tai työntekijävaihdosten yhteydessä.

Opinnäytetyön tutkimusongelmat:

1. Mitkä ovat Tilitoimisto Oy:n prosessit?
2. Miten työntekijöiden työpäivä jakautuu eri prosesseihin ja osatehtäviin?
3. Miten työprosesseja voidaan tehostaa?
4. Miten parannetaan työmotivaatiota ja -hyvinvointia?

1.2 Menetelmä

Tämä tutkimus on toiminnallinen työ. Tutkimuksen tarkoitus on selkiyttää kohdeyrityksen prosesseja ja tehdä ohjeistukset perustyövaiheille. Koottua ohjemateriaalia voidaan jatkossa käyttää uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Lisäksi tutkimuksessa seurataan Tilitoimisto Oy:n ajankäyttöä. Tutkimus kuvaa todellisia työtilanteita ja tiedonkeruunstrumenttina käytetään ihmisiä ja tiedot kerätään mm. seurantalomakkeiden avulla. Tutkimus on kokonaistutkimus eli tutkimukseen osallistuvat kaikki Tilitoimisto Oy:n työntekijät.

Tutkimuksessa on käytetty pohjana Suomen Taloushallintoliitto ry:n tuottamaa TAL-laatuaineistoa, johon on kuvattu tilitoimiston prosesseja ja mitä niissä kuuluu ottaa huomioon. Tätä aineistoa sekä muita taloushallinnon prosesseja kuvaavia materiaaleja käytetään hyväksi Tilitoimisto Oy prosessikuvauksia tehtäessä. Materiaalina käytetään myös ajankäyttöön ja esimiestyöhön liittyvää aineistoa.

Tiedot Tilitoimisto Oy:n prosesseista pohjautuvat tutkimuksen tekijän vuosien kokemukseen ja havainnointiin. Tieto työpäivän jakautumisesta eri osatehtävien ja prosesseihin kerätään seurantalomakkeen avulla. Seurantalomakkeen täyttävät kaikki tilitoimiston työntekijät määritellyn ajan puitteissa. Seuranta tehdään kahdessa osassa, jotta voidaan vertailla muuttuneiden olosuhteiden vaikutusta työtehtäviin ja ajankäyttöön.

2 TILITOIMISTON PROSESSIT

”Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen” (Lahti & Salminen, 2014, s. 16). Tilitoimiston prosessit ovat asiakkaiden taloushallinnon eri toimintojen kuten osto- ja myyntireskontran ja kuukausikirjanpidon hoitamista. Tilitoimiston on selvitettävä asiakkaan kanssa, miten tämän tulee toimia toimeksiannon toteuttamiseksi sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalle tulee antaa ohjausta taloushallinnon prosessien hoitamisessa niiden vaikuttaessa toimeksiannon hoitamiseen ja taloushallinnon kokonaisprosessin toimivuuteen. Asiakasta ohjataan huolehtimaan, että tilitoimistolla on aina ajantasaiset perustiedot käytettävissä. (Taloushallintoliitto, n.d.c)

2.1 Laskutus ja myyntireskontra

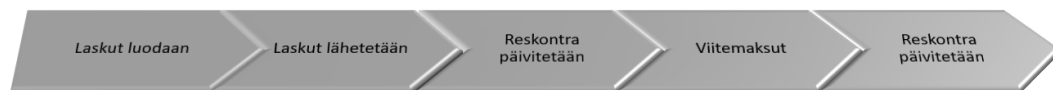
Myyntiprosessi kattaa vaiheet myyntilauksesta laskutukseen ja maksusuoritukseen. Laskutusprosessin viiveet ja virheet voivat vaarantaa koko yrityksen toiminnan. Myyntilaskutuksen kokonaisprosessi käynnistyy laskun laatimisesta ja prosessi päättyy, kun vastaanottajan maksusuoritus on kohdistettu myyntireskontraan. Myyntireskontran ja pääkirjanpidon välinen täsmäytys tehdään vertaamalla avoimien laskujen listaa pääkirjan myyntisaamisten saldoon. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018 s. 93; Koivumäki & Lindfors, 2012, s. 72)

Asiakasrekisterin, tuoterekisterin ja muiden perustietojen tulee olla kunnossa. Tietojen ollessa kunnossa varmistetaan myyntitapahtumien kirjauminen kirjanpidossa oikeille tileille. Myyntilasku tehdään valitsemalla asiakasrekisteristä oikea asiakas. Sen jälkeen laskulle valitaan tuoterekisteristä oikeat tuotteet tai tallennetaan tuotetiedot manuaalisesti. Tilitoimistossa voi olla käytäntönä, että asiakas etäkäyttää laskutusohjelmaa ja muodostaa laskun itse. Laskun lähetyksen jälkeen reskontran ja kirjanpidon hoitaminen kuuluvat tilitoimiston tehtäviin. (Koivumäki & Lindfors, 2012, s. 59-61)

Laskuja voidaan lähettää sähköpostitse, perinteisellä postilla, e-laskuna ja verkkolaskuna. Verkkolaskuaineisto siirretään laskuttajan laskutusjärjestelmästä operaattorille, joka välittää aineiston eteenpäin ja konvertoi aineiston tarvittaessa toiseen standardiin. Verkkolaskuoperaattori on palveluntarjoaja, joka välittää, konvertoi ja valvoo laskuliikennettä. Mikäli vastaanottaja pystyy vastaanottamaan laskun sähköisesti, välitetään lasku vastaanottajan operaattorille. Muussa tapauksessa lasku välitetään laskujen tulostuspalveluun. (Lahti & Salminen, 2014, s. 91-94)

Myyntireskontran pääprosessit liittyvät suoritusten kohdistamiseen, avointen saamisten seuraamiseen sekä mahdollisiin perintätoimiin. Suoritusten kohdistamisessa hyödynnetään hyvin toimivaa ja laajasti käytössä

olevaa viitenumerojärjestelmää. Jos asiakas käyttää maksaessaan oikeaa viitenumeroa, voidaan tapahtuma kohdistaa täysin automaattisesti myyntireskontraan. Mikäli viitteessä on ollut virhe tai maksettu summa poikkeaa avoimesta laskusaatavasta, joudutaan tapahtuma käsittelemään manuaalisesti tai suorituksen kohdistus voidaan automatisoida tunnistamaan maksettu lasku muiden tietojen perusteella. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 131)



Kuva 1 Myyntilaskujen prosessi (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola, Siivola, 2013, s. 29)

Mikäli asiakas ei maksa laskuaan ajallaan, joudutaan toimenpiteisiin maksun saamiseksi. Ensimmäiseksi asiakkaalle lähetetään laskusta maksukehoitus. Tyypillisesti maksukehoitus lähetetään muutama päivä eräpäivän jälkeen. Tärkeää on kuitenkin lähettää maksumuistutus mahdollisimman pian. Muistutukseen lisätään mahdollinen huomautusmaksu. Jos asiakas ei siltikään maksa laskuaan, lasku siirretään perintätoimistoon tai perintää hoidetaan itse. Reskontraohjelmassa voidaan laatia asiakkaalle myös korkolasku. (Lahti & Salminen, 2014, s. 97-98; Koivumäki & Lindfors, 2012, s. 70)

2.2 Ostolaskut ja ostoreskontra

Ostoprosessi sisältää vaiheet ostoehdotuksesta tai -tilauksesta ostolaskun maksuun. Taloushallinnon näkökulmasta ostolaskuprosessi käynnistyy, kun ostolasku vastaanotetaan. Prosessi päättyy, kun lasku on maksettu, kirjattu kirjanpitoon ja arkistoitu. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018 s. 97)

Ostolaskujen käsittelyyn liittyy perustietojen ylläpito. Toimittajarekisteri sisältää tiedot ainakin toimittajien nimistä, osoitteista, maksuehdoista ja maksuyhteyksistä. Verkkolaskujen vuoksi tarvitaan myös y-tunnus. Ostolaskujen käsittelyn tehokkuuteen vaikuttaa ostolaskun sisältämät tarpeelliset viitetiedot laskun kohdistamiseksi ja tunnustamiseksi. Muita tärkeitä ohjaustietoja ostolaskuprosessissa ovat tilikartta, kustannuspaikat ja muut kohdistetiedot. (Lahti & Salminen, 2014, s. 57-58)

Perinteinen ostolaskuprosessi (paperinen lasku)

1. Lasku saapuu postitse asiakkaalle.
2. Asiakas toteaa laskun oikeellisuuden.
3. Asiakas tuo laskun tilitoimistoon.

4. Reskontranhoitaja tallentaa laskun taloushallinnon järjestelmään tiliöiden laskun.
5. Reskontranhoitaja arkistoi paperilaskun mappiin.
6. Ostolaskusta muodostetaan maksuaineisto, joka siirretään pankkiin.
7. Maksuaineisto tarkastetaan ja lasku kuitataan maksetuksi.

(Lahti & Salminen, 2014, s. 53-54)

Perinteisen ostolaskuprosessin ongelmia on hidas laskun kierto, laskujen häviäminen, manuaalinen tallennus ja hankala arkistointi. Mikäli laskua halutaan tarkastella myöhemmin, se täytyy etsiä mapista tositenumeron perusteella. Asiakas saattaa joutua ottamaan laskuista kopiot itselleen omiin arkistoihinsa. (Lahti & Salminen, 2014, s. 54)

Sähköinen ostolaskuprosessi

1. Ostolasku vastaanotetaan paperisena ja se skannataan järjestelmään, lasku tulee sähköpostilla tai lasku tulee suoraan verkkolaskuna.
2. Ostolasku tiliöidään manuaalisesti tai automaattisesti.
3. Ostolasku on tarkistettavissa ja hyväksyttävissä erikseen määriteltyjen kierrätysääntöjen mukaan.
4. Hyväksytystä laskusta muodostetaan eräpäivänä maksuaineisto, joka siirretään pankkiin.
5. Maksuaineisto tarkastetaan ja lasku kuitataan maksetuksi.

(Lahti & Salminen, 2014, s. 54-55)

Ostolaskuja vastaanotetaan eri tavoilla. Lasku tulee perinteisellä postilla asiakkaalle tai suoraan tilitoimistoon. Lasku käsitellään joko perinteisellä tavalla paperisena tai se skannataan järjestelmään. Vaihtoehtoisesti lasku tulee sähköpostin välityksellä, joka skannattuna tai liitteeksi tallennettuna. Sähköisessä muodossa lähetettävä ja vastaanotettava lasku, joka sisältää samat tiedot kuin paperilasku. Laskun kuva on väline laskun tarkastukseen ja kierrätykseen. Verkkolaskuja lähetetään ja vastaanotetaan pankkien ja verkkolaskuoperaattoreiden välityksellä. Verkkolaskujen vastaanotossa skannausvaihe jää pois, joten laskut ovat nopeammin käsiteltävissä. (Lahti & Salminen, 2014, s. 62-63)

Laskun ollessa tallennettuna järjestelmään hyväksyttäväksi, vastaanottaja saa viestin laskun saapumisesta. Samalta toimittajalta toistuvasti tuleviin samankaltaisiin laskuihin asetetaan oletustiliöinti. Koneoppimisella on mahdollista tiliöintisääntöjen luominen. Osassa yrityksiä tiliöinnin tekee laskun tarkastaja, muuten tiliöinnin tekee reskontranhoitaja. Ostolaskujen käsittelyjärjestelmään voidaan määritellä kaksiportainen hyväksymismenettely, jolloin laskun tarkastaa ensin tilaaja ja sen jälkeen laskun hyväksyy toinen henkilö. Laskut jäävät arkistoon, vaikka niitä ei olisikaan hyväksytty. Laskua on mahdollista tarkastella arkistosta, milloin tahansa. Laskun hyväksyminen tarkoittaa laskun hyväksymistä myös maksettavaksi. Yleensä hyväksytyt laskut maksetaan automaattisesti hyväksyntää

kysymättä. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 105-106; Koivumäki & Lindfors, 2012, s. 86)

Ostoreskontrassa muodostetaan maksuerä maksupäivään mennessä erääntyneistä laskuista. Valuuttamääräiset laskut kirjataan ostoreskonttaan laskuvaluutassa. Valuuttamääräisiä laskuja käsiteltäessä pitää käsitellä myös kurssierot. Toteutuneet ja onnistuneet maksatukset todetaan seuraavan päivän tilitapahtumilta. Maksun onnistumisen varmistuttua, ostoreskontra päivitetään. (Lahti & Salminen, 2014, s. 74; Koivumäki & Lindfors, 2012, s. 87)



Kuva 2 Ostolaskujen prosessi (Helanto ym., 2013, s. 29)

Ostoreskontra täsmäytetään pääkirjanpitoon vertaamalla avointen ostolaskujen listaa kirjanpidon ostovelkatilin saldoon. Täsmäytyksissä havaitut virheet oikaistaan joko korjaamalla virheet tai kirjaamalla korjausote kirjanpitoon. Ostoreskontra saatetaan joutua sulkemaan esimerkiksi raportointiaikataulujen vuoksi niin aikaisin, että kaikki kaudelle kuuluvat ostolaskut eivät ehdi saapua ajoissa. Tällöin summa jaksotetaan pääkirjanpitoon manuaalisesti. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 110; Koivumäki & Lindfors, 2012, s. 87)

Ostoreskontranhoidajan työ voi olla lähes samanlaista kuin kirjanpitäjän työ. Laskuja tiliöitäessä on otettava kantaa tulo- ja arvonlisäverotukseen. Ostoreskontranhoidajan tiliöidessä ostolaskut, kirjausohjeiden merkitys on tärkeä. Kirjanpidosta vastaavan tahon on laadittava kirjausohjeet, joita noudattamalla kirjaukset tulevat menemään mahdollisimman oikein. Tämä säästää aikaa varsinaista kirjanpitoa tehtäessä. Kirjanpitoa tehtäessä ei enää kirjata ostotapahtumia, vaan suoritetaan tarkastustoimenpiteitä. (Koivumäki & Lindfors, 2012, s. 79)

2.3 Maksuliikenne ja tiliotteet

Maksuliikenne yrityksen taloushallinnossa tarkoittaa maksutapahtumien välitystä pankin ja yrityksen taloushallinnon järjestelmän välillä sekä maksutapahtumien käsittelyä. Ulospäin lähtevät maksut muodostetaan taloushallinnon järjestelmässä ja lähetetään pankkiin, jolloin pankki tekee maksuerän sisältämät veloitukset pankkitililtä. Sisäänpäin tulevat maksut pankki kerää yhteen välittäen tiedon tiliotteella tai viitemaksutiedostoina, jonka jälkeen saapuvat maksut kuitataan reskontraan. (Lahti & Salminen, 2014, s. 116-117)

Ulospäin meneviä rahavirtoja:

- ostolaskujen maksu
- matka- ja kululaskujen maksu
- palkkojen maksu
- verojen ja veroluonteisten erien maksu

(Lahti & Salminen, 2014, s. 118)

Sisäänpäin tulevia rahavirtoja:

- myyntireskontran suoritukset
- käteismyynnin tilitykset
- pankki- ja luottokorteilla tehdyt suoritukset

(Lahti & Salminen, 2014, s. 121)

Myyntilaskujen kuittaus on pitkälti automatisoitu viitteiden avulla. Pankki muodostaa saapuneista viitemaksuista viitesuorituserän, joka välitetään myyntireskontraan. Manuaalisesti käsitellään sellaiset suoritukset, joista puuttuu maksuviite, viite on virheellinen tai laskusta on maksettu väärä summa. (Lahti & Salminen, 2014, s. 121)

Tiliotteita käsitellään perinteisesti manuaalisesti. Rahaliikennejärjestelmissä on kuitenkin nykyisin mahdollista saada tiliote sähköisesti. Tiliotetapahtumien automaattinen tunnistus voi perustua tiliotteella näkyviin tai muihin tunnistetietoihin. Järjestelmä on mahdollista automatisoida opettamalla se tunnistamaan ja poimimaan tietoja esimerkiksi luottokorttilityksistä. (Lahti & Salminen, 2014, s. 121-122)

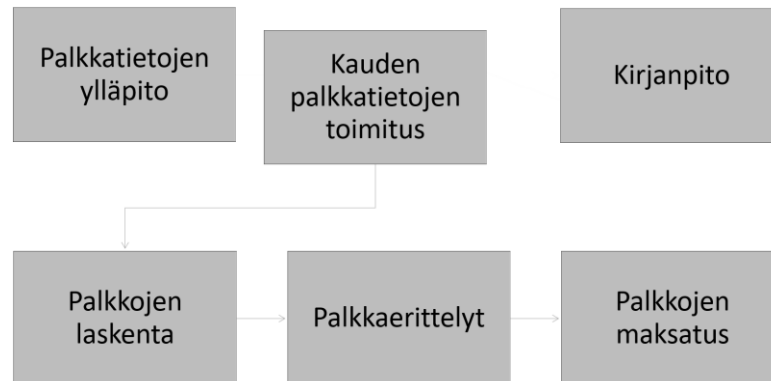
2.4 Palkkahallinto

Palkanlaskija ylläpitää asiakasyrityksen työntekijöiden palkkatietoja ja suorittaa palkanlaskennan 1-2 kertaa kuukaudessa asiakkaan toimittamien tietojen perusteella (Helanto ym., 2013, s. 47). Lisäksi palkanlaskija mm. tekee erilaisia hakemuksia Kelaan ja vakuutusyhtiöihin. Palkanlaskija hoitaa myös ilmoitukset palkoista Tulorekisteriin palkanmaksun jälkeen ja kerran kuukaudessa erillisilmoituksen sairausvakuutuksen yhteismäärästä sekä Ei palkanmaksua -tiedon, jos palkkoja ei ole ollut maksettavana.

Palkanlaskentaprosessi vaatii toimenpiteitä työntekijöiltä, esimiehiltä ja palkkahallinnolta. Lisäksi prosessiin sisältyy raportointia ja viranomaisilmoituksia. Ensin kerätään työaika- ja palkka-aineisto, sitten tulkitaan ja jäsenellään työaikatapahtumia sekä tieto muutetaan palkkalajeiksi. Tämän jälkeen suoritetaan varsinainen palkanlaskenta, toisin sanoen palkkahallinto-ohjelmassa suoritetaan ajo, jonka perusteella ohjelma laskee automaattisesti ennakonpidätykset ja muut vähennykset. Näin saadaan työntekijälle maksettava nettopalkka. (Lahti & Salminen 2014, s. 138-140)

Palkanlaskennan jälkeen raportointi tapahtuu eri sidosryhmille kuten esimerkiksi palkansaajille ja viranomaisille. Palkkatietojen siirrot kirjanpitoon,

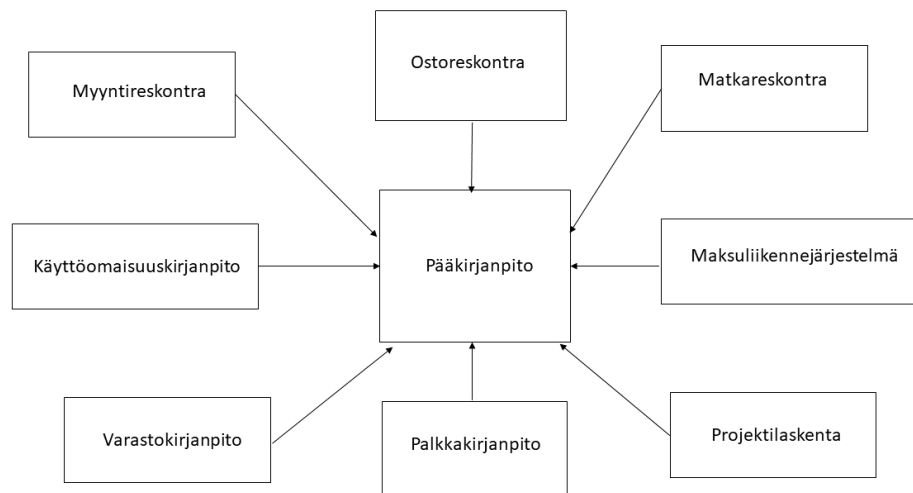
maksuaineiston siirto maksuliikennejärjestelmään. Palkkoihin liittyvät jakso-
sotukset kuten pakolliset sivukulut ja lomapalkkavaraus. Palkkatiedot kir-
jautuvat kirjanpidossa omille tileilleen. (Lahti & Salminen 2014, s. 140-141)



Kuva 3 Palkanlaskennan prosessi (Helanto ym., 2013, s. 48)

2.5 Pääkirjanpito

Kirjaukset muodostuvat pääkirjanpitoon tehtävistä tositteista ja osakirjan-
pidon tapahtumista. Osakirjanpitoja ovat mm. osto- ja myyntireskontra
sekä palkkakirjanpito. Osakirjanpidolla tarkoitetaan kirjanpitoa, josta tie-
dot siirretään pääkirjanpitoon liiketapahtumina automaattisesti tai manu-
aalisesti. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 143-144)



Kuva 4 Pääkirjanpidon osa-alueet (Lahti & Salminen, 2014, s. 152)

Suoraan pääkirjanpitoon tehtäviä tositteita kutsutaan muistiotositteiksi.
Muistiotositteilla kirjataan mm. jaksotukset, oikaisut ja täsmäytykset. Kir-
janpidon perustiedot on oltava kunnossa ennen kuin taloushallintoon voi-
daan alkaa tallentaa tapahtumia. Kirjanpidon perustietoja ovat mm. tilikau-
det, tositelajit ja tilikartta. (Lahti & Salminen, 2014, s. 151-154)

Kirjanpidon tositteet lajitellaan tositelajeihin. Erilliset tositelajit perustetaan yleensä kullekin osakirjanpidolle. Tositelaji kertoo, millaisesta tositteesta on kysymys ja miten se on arkistoitu. Kirjanpidon tilien avulla seurataan erilaisia tulo- ja kululajeja sekä omaisuus- ja velkaeriä. Tilikartan tulee olla sellainen, että siitä saa muodostettua kirjanpitoasetuksessa määritellyn tuloslaskelman ja taseen. (Lahti & Salminen, 2014, s. 154-155)

Suurin osa kirjanpidon tapahtumista tallennetaan osakirjanpitojen kautta, joten osakirjanpidot täsmäytetään pääkirjanpitoon saldojen oikeellisuuden varmistamiseksi. Täsmäytysten tarkoitus on varmistaa, että kaikki liiketapahtumat on käsitelty pääkirjanpidossa. Pankkitilien täsmäytys on perusta kaikille kirjanpidon täsmäytyksille. Palkat kirjataan kirjanpitoon joko maksuerittäin tai kuukausittain. Kirjaus tehdään palkkahallinnonohjelmasta saatavan palkkalistan perusteella joko käsin tai automaation avulla. (Lahti & Salminen, 2014, s. 161-162; Hakonen & Eklund & Roos, 2017, s. 227)

Kirjanpitäjä kirjaa tarvittavat jaksotukset, poistot ja muut kirjaukset kuukausittain. Arvonlisäveron laskeminen tapahtuu arvonlisäverolaskelman avulla. Sähköinen taloushallinto on mahdollistanut sen, että tiedot siirtyvät verottajalle taloushallinnon järjestelmästä. (Helanto ym, 2013, s. 48, 51)

Osakirjanpidoista tallennetaan tai tulostetaan seuraavanlaisia raportteja arkistoon:

- laskuluettelo
- suoritusluettelo
- avoimet myyntilaskut
- ostolaskuluettelo
- maksuluettelo
- avoimet ostolaskut
- palkkalista

Laskuluetteloon on listattu tehdyt myyntilaskut sekä niihin liittyvät kirjanpitokirjaukset. Suoritusluetteloon on merkitty maksusuoritukset valitulta kaudelta sekä kirjanpitokirjaukset. Avoimet myyntilaskut -raportilta näkee, kuinka paljon valittuna päivänä suorituksia on saamatta asiakkailta. Avoimien myyntilaskujen yhteissumman tulee täsmätä myyntisaamiset tilin kanssa. (Hakonen ym., 2017, s. 150)

Ostolaskuluetteloon on listattu saapuneet ostolaskut sekä niiden kirjanpitokirjaukset. Maksuluetteloon on listattu ostolaskujen maksut kirjanpitokirjauksineen. Avoimet ostolaskut -raportilta näkee, kuinka paljon valittuna päivänä on ostolaskuja maksamatta. Avoimien ostolaskujen summan tulee täsmätä kirjanpidon ostovelkatilin saldon kanssa. (Hakonen ym., 2017, s. 160-163)

2.6 Tilinpäätös

Tilinpäätös kertoo yrityksen tuloksen ja varallisuusaseman. Tilinpäätökseen kuuluu tuloslaskelma, tase, rahoituslaskelma, liitetiedot sekä kirjanpito- ja aineistoluettelo. Tilinpäätöksessä on myös esitettävä vertailutieto edelliseltä tilikaudelta. Tilinpäätöksestä on laadittava aina myös tase-erittelyt. (Taloushallintoliitto n.d.b)

Tilinpäätöstä tehtäessä tarkastetaan ja mahdollisesti korjataan kuukausikirjanpidon kirjauksia. Kun kuukausittainen kirjanpito tehdään huolellisesti ja laadukkaasti, niin tilinpäätöksen teko helpottuu. Lisäksi tehdään tarvittavat tilinpäätöskirjaukset. (Helanto ym., 2013, s. 53)

Kirjanpitopalveluita tuotetaan kirjanpitolakia, toimeksiantosopimusta ja toimialastandardeja noudattaen. Tapahtumia todentavien tositteiden tulee vastata todellisuutta. Kirjausketjun tulee olla todettavissa vaikeuksista. Tilinpäätösasiakirjojen tulee olla selkeitä ja huolellisesti laadittuja. Tilinpäätös toteutetaan kirjanpitolain, alan ohjeiden ja suositusten sekä muiden tilinpäätösperiaatteiden mukaan. (Taloushallintoliitto n.d.d)

2.7 Älykäs taloushallinto ja automatisointi

Automaatiota voidaan lisätä sellaisiin tehtäviin, joista on voitu aiemmin vain haaveilla. Järjestelmät luovat käsittelysääntöjä, tunnistavat ja selvittävät poikkeustilanteita, täsmäyttävät ja analysoivat sekä ennustavat tulevaa. Tämä mahdollistaa uudenlaisen ajankäytön ja osaamisen hyödyntämisen. Älykkäässä taloushallinnossa prosessit on suunniteltu tarkoituksen mukaisiksi ja yhdenmukaisiksi. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018 s. 16-17)

Nopeammat prosessit näkyvät kaikkialla. Automatisointi nopeuttaa kirjanpidon valmistumista. Raportointi on reaaliaikaista. Käyttäjillä on mahdollisuus hakea tieto ja raportit, kun itse niitä tarvitsevat. Automaatio vähentää virheitä, kun työvaiheet hoitaa järjestelmä. Inhimilliset tallennus- ja laskuvirheet vähenevät. Automaatiolla voidaan parantaa työ- ja asiakastytyvyyttä automaation tehostaessa nykyistä tekemistä. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018 s. 22-23)

Taloushallinnon kehityskohteita ovat pilvipalveluun siirtyminen, automaation rakentaminen ja tekoälyn käyttöönotto. Lähitulevaisuudessa paikallisesti asennettavia ohjelmistoja ei enää ole markkinoilla vaan käytetään pilvipalveluna toimivia ohjelmistoja. Lisäksi tekoälyn ja koneoppimisen käyttö lisääntyy. Lähitulevaisuudessa kirjanpitäjän työ on liiketoiminnan kehittämistä ja konsultointia kirjaamisen sijaan. Kaikkein ei konekaan pysty, joten poikkeustilanteitakin tulee kirjanpitäjän käsiteltäväksi. (Tilitoimistossa, 2018)

Taloushallintoalalla työllisyys tulee säilymään, mutta työn sisältö tulee uudistumaan. Taloushallinnon kokonaisuuksien hahmottaminen, ohjelmisto-

osaaminen ja asiakaspalvelutaidot tulevat korostumaan. Tilitoimistot tulevat kilpailemaan nimenomaan asiakaspalvelulla. (Siivola ym., 2015, s.15-16) Tilitoimistohenkilökunnan hyvä ohjelmisto-osaaminen tehostaa työntekoa, joten ohjelmistotoimittajan koulutukseen osallistuminen kannattaa. Tilitoimisto voi myös järjestää asiakkaille ohjelmistokoulutusta ja näin saada lisälaskutusta. (Siivola ym., 2015, s.91)

Tilitoimistojen on myös tulevaisuudessa mietittävä laskutusperusteitaan uudelleen muutoksen vuoksi. Tunti-, vienti- ja tositempohjaisesta laskutuksesta on siirryttävä kiinteään hinnoitteluun. Kiinteä veloitus kannustaa panostamaan ohjelmistoihin ja tehokkuuteen. Asiakkaatkin arvostavat kiinteää veloitusta sen ennustettavuuden vuoksi. (Tilitoimistossa, 2018)

Tilitoimiston yksi aikaa vievistä asioista on allekirjoitusten odottelu. Asiakkaat ovat usein kiireisiä ja heillä ei ole aikaa käydä allekirjoittamassa papereja. Sähköinen allekirjoitus helpottaa tilitoimiston ja asiakkaan arkea, koska allekirjoitus voidaan tehdä missä ja milloin tahansa. Sähköisellä allekirjoituksella tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevaa tietoa, joka on liitetty tai loogisesti liittyy muuhun sähköiseen tietoon ja jota käytetään allekirjoittajan henkilöllisyyden todentamiseen (Laki 617/2009). ”Allekirjoituksen todentamistiedoilla tarkoitetaan sähköisen allekirjoituksen todentamisessa käytettävää tietokokonaisuutta, kuten koodeja ja julkisia avaimia.” (Väestörekisterikeskus n.d.)

Patentti- ja rekisterihallitus pitämään kaupparekisteriin rekisteröitiin ensimmäinen sähköinen tilinpäätös 25.4.2019. Sähköinen tilinpäätös on XBRL-muodossa. Sähköinen tilinpäätös lähetetään kirjanpito-ohjelman kautta ”napin painalluksella”. XBRL:n (Inline Extensible Business Reporting Language) avulla talousraportteja voidaan muodostaa ja käsitellä koneellisesti. Ruotsissa XBRL on jo käytössä. (Patentti- ja rekisterihallitus, 2019)

3 TYÖSKENTELYN TEHOSTAMINEN

Työskentelyä kannattaa tehostaa ja järkevöittää, niin ettei aikaa kulu turhiin asioihin. Prosessien kehittäminen parantaa työyhteisön toimintakykyä ja parhaillaan jopa työmotivaatiota ja -hyvinvointia. Hyvin toimivat prosessit parantavat myös asiakastyytyvääisyyttä.

3.1 Prosessien kehittäminen

Työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on ennen kaikkea keino työyhteisön toimintakyvyn ylläpitämiseen ja vahvistamiseen. Työyhteisön hyvä toimintakyky on vahvuutta muutostilanteiden käsittelyssä, mutta ennen kaikkea myös päivittäisessä perustehtävään vastaamisessa. Prosessikehittäminen tarkoittaa esisijaisesti tapaa, jolla kehittämistä toteutetaan. Kehittäminen tapahtuu aktiivisesti hyödyntäen prosessin mukanaan tuomia tilanteita, asioita ja ihmisiä. Parhaimmillaan kehittämisprosessi on työkalu tutkia ja arvioida omaa toimintaa kuin myös asiakassuhteita ja sidosryhmiä. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, s.13, 15-16)

Tilitoimiston tulee suunnitella toimintansa siten, että toimeksianto voidaan hoitaa sopimuksen mukaan. Tilitoimiston henkilöstöllä tulee olla tehtäviin vastaava koulutus ja kokemus. Tilitoimiston tulee huolehtia henkilöstön pätevyydestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä. (Taloushallintoliitto n.d.c)

Toimintaa tehostaessa on syytä muistaa myös asiakastyytyvääisyys. Asiakastyytyvääisyys muodostuu asiakkaan odotuksista ja niiden täyttämisestä. Yrityksen on tunnettava asiakkaansa, jotta se voisi tuottaa asiakkaalle arvoa ja ylittää asiakkaan odotukset. Asiakaslähtöiset toimintatavat lisäävät liiketoiminnan kasvua ja kannattavuutta. (Leväinen, n.d.)

Riskejä kannattaa hallita dokumentoimalla prosessit. Kun kriittiset tehtävät on dokumentoitu, ne pystytään hoitamaan poikkeustilanteessa ohjeiden pohjalta. Dokumentaation avulla tieto taloushallinnon prosesseista voidaan jakaa ja täten luoda läpinäkyvyyttä tekemiseen. Uuden työntekijän perehdytys tapahtuu nopeammin ohjeiden avulla. Ohjeiden ollessa dokumentoitu, aikaa ei tarvitse käyttää oikean toimintatavan muistelemiseen ja selvittämiseen. Toimintatapojen dokumentointi varmistaa yhtenäiset toimintatavat. Ohje toimii toimintamallin vahvistajana ja varmistaa tasalaatuisen lopputuloksen. Prosessikuvauksia kannattaa täydentää työohjeilla. Työohjeen avulla voidaan kerrata sovittuja toimintatapoja ja perehdyttää uusia työntekijöitä. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018 s. 169-171)

3.2 Ajankäytön hallinta

Työtehtävien priorisointi on hyvä työkalu, kun pitää hallita työpäivän rytmiä ja jakaa tehtäviä itselleen. Priorisointia tehdään esimerkiksi asioiden kiireellisyyden, tärkeyden, kiinnostavuuden tai henkilösuhteiden perusteella. Joskus kannattaa kuitenkin kyseenalaistaa tehtävän kiireellisyys. Vaikka joku pyytää vastausta huomiseksi, se ei automaattisesti tee pyynnöstä tärkeää. Priorisointia helpottavat myös selkeät vastuut, kirkkaat työnkuvat ja esimiehen tuki. (Työterveyslaitos 2018)

Työn tuottavuus paranee, kun ajanhallinnasta otetaan yhteisvastuu. Prioriteettien ollessa selvät, ajankäyttö paranee. Esimiehen tehtävä on selkiyttää prioriteetit. Esimiehen tulee myös kohdella ja arvioida työntekijöitä oikeudenmukaisesti myös ajankäyttöön liittyvissä asioissa. Esimiehen tulee näyttää omalla toiminnallaan esimerkkiä. Esimiehen oma ajankäyttö ja prioriteetit vaikuttavat onnistumiseen. Esimiehen oman fokuksen hajaan tuessa liikaa, jopa pienet päätökset voivat viedä päiviä. Esimiehen tulee tukea työntekijöiden itseohjautuvuutta, selkiyttää, työnkuvia ja varmistaa, että työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan. Keskeytykset kuuluvat tilitoimistotyöhön. Liialliset keskeytykset kuitenkin haittaavat työtä. Keskeytykset lisäävät virheitä ja hidastavat suorituksia. Yhteiset pelisäännöt turvaavat keskittymisrauhaa. (Työterveyslaitos n.d.a)

Tekemättömät työt häiritsevät pelkällä olemassa olollaan parhaillaan suoritettavia tehtäviä. Työntekijän tuottavuus ja mahdollisuus keskittyä ovat vahvassa yhteydessä toisiinsa. Keskittymistä vaarantavat toistuvat keskeytykset. Tekeillä olevaa tehtävää siirretään ja keskeytykset johtavat unohdukseen, suorituksen laadun heikkenemiseen ja ajanhukkaan. (Työterveyslaitos n.d.a)

3.3 Toiminnan kehittäminen

Oman työn suunnittelu esim. työviikon alussa tai pidemmällä aikavälillä auttaa jäsentämään työtä. Työpäiväkirjan kirjoittaminen auttaa arvioimaan ajankäyttöä. Tietotulva eli jokainen sähköposti tai puhelimen näytölle ilmestyvä ilmoitus vie resursseja. Keskeytämme usein myös itse itsemme. Tärkeä työtehtävä vaatisi huomiota, mutta ajaudumme tekemään muita asioita. Mielessä pyörivät kotiasiat johtavat helposti sisäisiin keskeytyksiin. (Työterveyslaitos n.d.b)

Mieltä tulee rasittaa mahdollisimman vähän. Asiat, jotka säilyttää vaan mielessään, aiheuttavat ylimääräistä kuormitusta. Asioiden kirjoittaminen ylös vapauttaa energiaa. Miksi asioita kannattaa kirjoittaa ylös? Aivokapasiteettia vapautuu muille asioille. Asiat eivät enää unohdu. (Työterveyslaitos n.d.a)

Tilitoimistoissa usein työskennellään avokonttorissa, joten kannattaa luoda pelisäännöt mitä noudattaa. Vähennetään huutelua, mennään

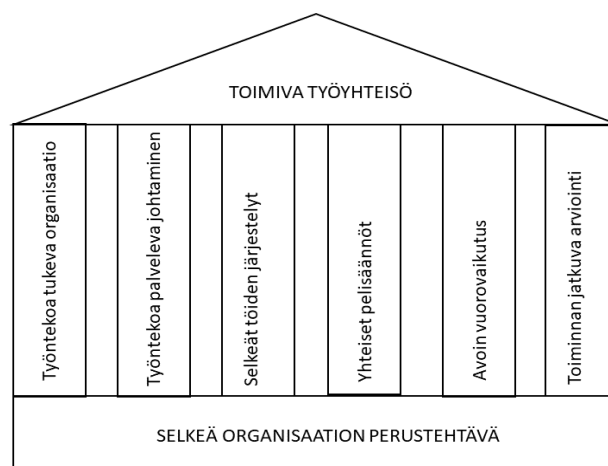
suoraan toisen luokse juttelemaan ja vapaa-ajan asiat hoidetaan jossain muualla kuin työpisteellä. Joissain työyhteisöissä on käytössä ns. hiljaiset tunnit, jolloin jokainen keskittyy omaan työskentelyynsä antaen rauhan myös muille. (Hakala, 2016)

Erilaisia kiireen- ja ajanhallinnan keinoja on kehitetty paljon. Työyhteisöissä mietitään tapoja keskeytysten hallintaan ja yritetään keksiä erilaisia työrauhaa edistäviä toimintamalleja. Hiljaiset tunnit mahdollistavat keskeytyksettömän työskentelyn, mutta samalla saatetaan unohtaa sosiaalisen kanssakäymisen tuomat voimavarat. Työkavereiden tuki vaikeissa työasioissa on tärkeä. Tunne ettei ongelman kanssa ole yksin, auttaa paljon. (Pura, 2017)

Tilitoimiston on mahdollisuuksien mukaan selvitettävä asiakkaalle, miten tämän tulee toimia toimeksiannon toteuttamiseksi sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalle tulee antaa ohjausta taloushallinnon prosessien hoitamisessa niiden vaikuttaessa toimeksiannon hoitamiseen ja taloushallinnon kokonaisprosessin toimivuuteen. Asiakasta ohjataan huolehtimaan, että tilitoimistolla on aina ajantasaiset perustiedot käytettävissään. (Taloushallintoliitto n.d.c)

3.4 Työhyvinvointi ja työmotivaatio

Työhyvinvointi on subjektiivinen kokemus, johon vaikuttavat työ, työyhteisö, johtaminen, arvostus, palkka ja edut, osaaminen ja motivaatio, työvaativuus ja kuormittavuus, terveys, voimavarat sekä oma elämäntilanne. Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan työhyvinvointi on työn mielekkyys ja sujuvuus terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Hyvässä työpaikassa vallitsee tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus, ilmapiiri on avoin ja luottamuksellinen sekä työllä on tarkoitus. Lisäksi työ- ja yksityiselämä on mahdollista yhdistää. (Hyppänen, 2015 s. 165-166)



Kuva 5 Toimivan työyhteisön peruspilarit (Hyppänen, 2015 s. 167)

Työaika ei kerro suoraan, mitä työssä saadaan aikaan. Työmotivaatio vaikuttaa työn laatuun ja tuottavuuteen sekä innostukseen ja hyvinvointiin. Työmotivaatiota ylläpitää mielekäs työ, jossa koetaan työn hallintaa ja oikeudenmukaisuutta. Organisaatio on sitä toimivampi, tuottavampi ja kustannustehokkaampi, mitä motivoituneempia työntekijät ovat. Tasavertaisuus, oikeudenmukaisuus, resurssien oikea mitoitus ja innostunut ilmapiiri lisäävät motivaatiota. (Sinokki, 2017)

Työhyvinvointia uhkaavia tekijöitä ovat muutos- ja kriisitilanteet, stressi ja työuupumus, yksilön ongelmat, yhteistyöongelmat ja ristiriidat. Stressi sekä liiallinen kiire heikentävät työhyvinvointia. Yleisimpiä työstressin aiheuttajia ovat jatkuvat muutokset, huonot työolosuhteet, pitkät työpäivät, liian suuri tai liian vähäinen työmäärä. Työhyvinvointiongelmia voidaan ehkäistä havainnoimalla työyhteisöä. Esimiehen havainnoidessa ja seuratessa työyhteisön toimintaa, hänellä on mahdollisuus puuttua tilanteeseen. Menestymisen kannalta työyhteisön olisi pyrittävä saavuttamaan onnistumisen kierre työhyvinvointiin liittyvissä asioissa. (Hyppänen, 2015 s. 172-174)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksessa tarkastellaan Tilitoimisto Oy:n prosesseja ja etsitään tapoja kehittää prosesseja. Tässä luvussa käydään läpi Tilitoimisto Oy:n prosessit, kuten tutkimuksen tekijä ne näkee. Myöhemmin kuvatut kaaviot Tilitoimisto Oy:n prosesseista ovat tutkimuksen tekijän laatimia. Tilitoimisto Oy:ssä toteutetaan kaksi 10 päivän mittaista työajanseurantaa, joiden perusteella selvitetään, löytyykö työskentelyssä kehitettävää. Lisäksi tarkastellaan, missä asioissa työskentelyä voisi tehostaa.

4.1 Tilitoimisto Oy:n prosessit

Tilitoimisto Oy:ssä reskontranhoitajat hoitavat sekä myyntireskontraa että ostoreskontraa. Osa asiakkaista toimittaa laskutusmateriaalin Tilitoimisto Oy:lle laskutettavaksi. Reskontranhoitajat laativat kyseisten asiakkaiden myyntilaskut. Reskontranhoitajat tarkastavat viitesuoritukset ja mahdolliset ilman viitettä maksetut suoritukset tilitapahtumilta. Reskontranhoitajat seuraavat suurimman osan asiakkaista myyntisaamisia, lähettävät maksukehotuksia ja siirtävät laskuja perintätoimistolle.



Kuva 6 Tilitoimisto Oy:n myyntireskontraprosessi

Reskontranhoitajat tallentavat ostolaskut manuaalisesti tai tarkastavat verkkolaskuna tulleet laskut. Reskontranhoitajat tallentavat pääsääntöisesti kaikkien Tilitoimisto Oy:n asiakkaiden ostolaskuja, ainoastaan

muutama asiakasta tallentaa itse ostolaskunsa. Reskontranhoitajat hoitavat myös maksuliikenteen asiakkaiden kanssa sovittujen toimintatapojen mukaisesti.



Kuva 7 Tilitoimisto Oy:n ostoeskontraprosessi

Palkanlaskennan osalta Tilitoimisto Oy hoitaa melkein kaikkien asiakkaiden palkanlaskennan ja muut palkkahallintoon liittyvät toimenpiteet, kuten muun muassa Kela-hakemukset. Tilitoimisto Oy:n asiakkaat toimittavat palkka-aineiston palkanlaskijalle laskettavaksi ja tallennettavaksi. Tilitoimisto Oy:n asiakkaista ainoastaan yksi hoitaa itse palkanlaskennan. Tilitoimisto Oy hoitaa ilmoittamisen tulorekisteriin, myös tämän itse palkanlaskennan hoitavan asiakkaan osalta.



Kuvio 8 Tilitoimisto Oy:n palkanlaskentaprosessi

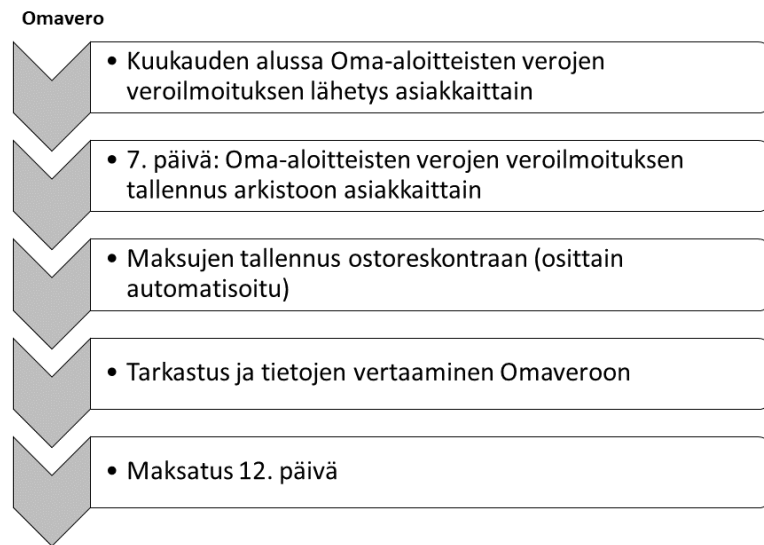
Kirjanpitäjät hoitavat kaikkien asiakkaiden kirjanpidon. Kirjanpitäjiä Tilitoimisto Oy:ssä on kaksi ja asiakkaat on jaettu suurin piirtein puoliksi. Kirjanpitäjät hoitavat osto- ja myyntireskontran täsmätykset muiden täsmätyksien lisäksi. Kirjanpitäjät hoitavat myös omien asiakkaidensa tilinpäätöksen laatimisen liitetietoineen sekä veroilmoituksen täyttämisen. Toimitusjohtaja hoitaa tällä hetkellä asiakkaille raportoinnin, tilinpäätöksen ja veroilmoituksen tarkastuksen sekä viranomaisilmoitusten lähettämisen.



Kuva 9 Tilitoimisto Oy:n kirjanpito-prosessi

Kuukausittain Verohallinnolle ilmoitetaan oma-aloitteisten verojen veroilmoituksella arvonlisävero. Kirjanpito-ohjelmisto hoitaa laskennan automaattisesti kuukauden kirjauksien perusteella. Toimitusjohtaja lähettää oma-aloitteisten verojen veroilmoituksen Omaveroon kuukauden alku-puolella, jonka jälkeen kirjanpitäjät tallentavat Omaveroon maksettavat summat ostoreskontraan. Samalla tarkastetaan Omaveroon ilmoitetut summat ja verrataan niitä kirjanpito-ohjelman summiin. Lisäksi tarkastetaan Tulorekisteriin ilmoitettujen palkkojen ennakonpidätyksen ja sairausvakuutusmaksun oikeellisuus. Tallennus ja tarkastus tehdään kuukauden 7. päivä, koska silloin Omaverossa näkyy Tulorekisteriin ilmoitetut tiedot

edellisen kuukauden palkoista. Omaverossa voidaan tarkastella kaikkien asiakkaiden tietoja yksillä tunnuksilla.



Kuva 10 Tilitoimisto Oy:n Omavero prosessi

Tilinpäätöksiä tehtäessä tehdään ensin normaalit kuukausikirjanpidon toimenpiteet. Sitten tehdään tarvittavat täsmäytykset ja jaksotukset. Kun kaikki tarvittavat toimenpiteet on tehty, lasketaan poistot ja tuloverolaskelma. Kirjanpitäjät täyttävät liitetiedot tilinpäätöksen tietojen perusteella. Toimitusjohtaja kasaa muun aineiston kirjanpito-ohjelmasta saatujen tietojen perusteella.



Kuva 11 Tilitoimisto Oy:n tilinpäätös prosessi

4.2 Työajanseuranta

Tilitoimisto Oy:ssä toteutettiin kaksi työajanseurantaa, kumpikin jakso oli pituudeltaan 10 päivää. Ensimmäisen seurantajakson ajankohdan seurantaan osallistuneet henkilöt saivat valita itsenäisesti. Toisen seurannan ajankohdan määritteli tutkimuksen tekijä. Ensimmäinen työajanseuranta toteutettiin, kun Tilitoimisto Oy:ssä oli vielä erikseen palkanlaskija. Palkanlaskija teki palkanlaskennan lisäksi myös reskontratehtäviä. Toinen seuranta toteutettiin, kun palkanlaskijan työt oli jaettu kirjanpitäjien ja toisen reskontranhoitajan kesken.

Jokainen työntekijä täytti Excel-taulukkoon kaikki mitä työpäivän aikana oli tehnyt. Tutkimuksen tekijä jaotteli listaan merkityt työt eri kategorioihin eli varsinaisiin laskutettaviin töihin kuten kirjanpito, reskontra ja palkat. Pakolliset muut -kategoriaan merkittiin sekalaisia töitä, kuten arkistointia, hallinnollisia tehtäviä ja asiakkaiden kanssa keskustelua. Nämä edellä mainitut työt sisältyvät pääsääntöisesti kiinteästi asiakkaan kuukausihintaan. Muita kategorioita olivat puhelu/sähköposti, palaveri ja neuvonta/ohjeistus. Tutkimuksen tekijä teki yhteenvedon, miten seuranta-ajan työaika jakautuu kullekin kategorialle tunteina ja minuutteina. Ajan perusteella on laskettu kategorioittain prosenttiosuus käytetylle työajalle.

Ensimmäisen työajanseurannan mukaan reskontranhoitajien työajasta 83,25 % käytettiin varsinaisiin reskontra- ja maksuliikennetehtäviin. Muihin töihin kuten sähköposteihin ja muihin pakollisiin töihin kuluu 6,44 %. Palaverihin käytettiin aikaa 2,02 %. Palkanlaskijan ajasta varsinaiseen palkanlaskentaan käytettiin 66,87 % ja reskontratehtäviin 8,23 %. Muihin tehtäviin aikaa kului yli 18 % työajasta. Palaverien osuus palkanlaskijan ajasta oli 1,69 %. Ennen töiden uudelleen järjestelyä kirjanpitäjien työajasta kirjanpitoihin käytettiin 64,38 %, reskontratöihin 4,88 % ja palkanlaskentaan 1,37 %. Muiden töiden osuus oli 13,97 % ja palavereiden osuus hieman alle 4 %. Tutkimuksen tekijä oli ainoa, jolla aikaa kului muiden neuvomiseen, tämä osuus työajasta oli 2,14 %. Ensimmäiseen työajanseurantaan toimitusjohtaja ei osallistunut, joten seuranta toteutettiin pelkästään muun henkilökunnan kesken. Ensimmäiseen seurantaan osallistuneiden työaika jakautui seuraavasti: kirjanpitojen osuus oli 26,12 %, reskontratehtävien 35,66 % ja palkanlaskennan osuus 14,64 %. Muihin tehtäviin, puheluihin ja sähköposteihin käytettiin hieman alle 12 % työajasta. Palaverihin käytettiin 2,73 % työajasta ja neuvontaan sekä ohjeistukseen 0,87 %.

Toinen työajanseuranta toteutettiin tilanteessa, jossa palkanlaskenta oli jo jaettu toisen reskontranhoitajan ja kirjanpitäjien kesken. Myös toimitusjohtaja osallistui toiseen työajanseurantaan. Toinen seuranta toteutettiin tutkimuksen tekijän määrittelemänä ajankohtana. Reskontranhoitajien työajasta 62,65 % käytettiin reskontra- ja maksuliikennetehtäviin. Palkanlaskennan osuus työajasta oli 16,28 %. Noin 11 % ajasta käytettiin erilaisiin palaverihin, puheluihin ja sähköposteihin. Kirjanpitäjien työajasta käytettiin kirjanpitoon 31,84 %, reskontratehtäviin 11,48 % ja palkanlaskentaan

24,50 %. Pakollisiin muihin tehtäviin, puheluihin ja sähköposteihin kului työajasta n. 9 %. Erilaisiin palavereihin ja muihin neuvonpitoihin työajasta kului 12,54 %. Ainoastaan kirjanpitäjät olivat neuvoneet muita ja tähän oli käytetty 4,82 % työajasta. Toimitusjohtajan työajasta kului 29,30 % muihin pakollisiin tehtäviin ja puheluihin sekä sähköposteihin 18,84 %. Kirjanpitoihin toimitusjohtaja käytti 16,92 %, reskontra- ja maksuliikennetehtäviin 30,93 % sekä palkanlaskentaan 15,65 % työajastaan. Tarkasteltaessa kaikkien työntekijöiden työajan jakautumista eri tehtävien kesken kirjanpidon osuus oli 17,12 %, reskontratehtäviin 30,93 % ja palkanlaskentaan 15,65 %. Muihin pakollisiin töihin, puheluihin ja sähköposteihin käytettiin hieman alle 20 % työajasta. Palavereihin käytettiin 7,12 % ja neuvontaan sekä ohjeistukseen 1,86 %.

Ensimmäisessä seurannassa varsinaisen laskutettavan työn osuus oli 76,22 prosenttia. Toisessa seurannassa vastaava luku oli 63,70 prosenttia. Ottaen huomioon, että toisen seurannan aikaan esimerkiksi reskontranhoitaja 1 harjoitteli palkanlaskennan tekemistä ja joutui tästä syystä kysymään enemmän neuvoa muilta. Lisäksi kirjanpitäjä 2b:n perehdytys oli edelleen kesken toisen seurannan aikaan.

Töiden uudelleenjaosta ja henkilöstömuutoksista huolimatta tulokset ovat hyviä. Tilanteen normalisoituessa varsinaisen laskutettavan työn osuus työajasta tulee kasvamaan. Laskutettavan työn osuus on kuitenkin tärkeää Tilitoimisto Oy:n liikevaihdon kannalta, koska suurimmalla osalla asiakkaista laskutus perustuu vienteihin ja tapahtumiin. Muu pakollinen työ sekä puheluihin ja sähköposteihin käytetty aika ei ole asiakkaalta laskutettavaa työtä, vaan se sisältyy hintaan.

4.3 Tilitoimisto Oy:n toiminnan kehittäminen

Tutkimuksen tekijä on laatinut ohjeistukset kaikille perustoiminnoille. Ohjeistuksia on laadittu myyntilaskun muodostamisesta kirjanpidon laatimiseen. Osa ohjeistuksista on laadittu kirjallisena ja osa on lyhyinä ohjevideoina. Ohjeissa prosessi kuvataan kohta kohdalta ja on laadittu sellaiseksi, että myös uusi työntekijä voi ohjeita seuraamalla suorittaa tehtävän. Tutkimuksen tekijän laatimia ohjeistuksia voidaan käyttää perehdytyksessä ja asioiden kertaamisessa. Tutkimuksen tekijä on laatinut myös tiliöintioppaan perusasioiden tiliöimistä varten. Tiliöintioppaasta voi helposti tarkastaa, miten tiliöinti tulee tehdä.

Tilitoimisto Oy:n asiakkailla on ollut hyvin vapaamuotoiset tavat toimia. Toiminta olisi selkeämpää, jos kaikilla asiakkailla olisi samankaltaiset tavat ilmoittaa palkka-aineistoa tai laskutusaineistoa. Tällä hetkellä aineisto saattaa olla hyvinkin sekavaa ja kaipaa hyvin paljon tulkintaa, joka aiheuttaa lisäkysymyksiä asiakkaille. Aineiston ollessa selkeitä työskentely helpottuu ja nopeutuu.

Joidenkin asiakkaiden ostolaskut tulevat postitse tilitoimistoon. Nämä laskut skannataan ja tallennetaan taloushallinnon ohjelmaan. 16 % asiakkaista haluaa edelleen laskujen tulevan paperisina ja kyseiset laskut arkistoidaan mappeihin. Näiden asiakkaiden mapit kaipaavat hyllytilaa tilitoimistossa. Suuri osa asiakkaista on siirtynyt jo sähköiseen taloushallintoon ja heidän ostolaskunsa on arkistoitu ohjelmistoon. Kokonaan sähköisiä asiakkaita on 55 % ja osittain sähköisiä 29 %. Sähköisten laskujen myöhempi tarkastelu on helpompaa, kun ei tarvitse selaila mappeja. Asiakkaita tulisi kannustaa mahdollisimman ”sähköisiksi”, näin myös tilitoimiston työskentely tehostuisi. Pääsääntöisesti sähköisenä toimivien asiakkaiden kirjanpidon tekeminen on helpompaa ja sujuvampaa, varsinkin silloin kun kaikki kuitit ja laskut on toimitettu tilitoimistoon.

Osa asiakkaista edelleen toimittaa kerran kuukaudessa mapin tai paperinipun, jonka perusteella kirjanpito tehdään. Usein näitä asiakkaita joudutaan myös kuukaudesta toiseen muistuttamaan aineiston tuomisesta. Asiakkaiden muistuttelu vie turhaan aikaa ja työskentely tehostuisi, jos asiakkaat toimittaisivat aineistonsa ilman erillistä pyyntöä.

Asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä Tilitoimisto Oy:ssä tapahtuneiden muutoksien takia, joten asiakastyytyväisyys on käytännössä pitänyt rakentaa alusta. Asiakkaat ovat vuosien ajan tottuneet tietynlaisiin toimintatapoihin ja -aikatauluun, joten nyt heidän on pitänyt tottua toisenlaisiin tapoihin ja tämä on aiheuttanut muutosvastarintaa. Tavoitteena on jatkossa palauttaa asiakastyytyväisyys aiemmalle tasolle.

Käytetystä taloushallinnon ohjelmasta ei ole otettu kaikkia sen potentiaaleja käyttöön. Esimerkiksi palkanlaskennan puolella asetukset tulee laittaa kuntoon, jotta ohjelmasta saisi kaiken hyödyn irti. Tällä hetkellä esimerkiksi lomapalkkojen laskenta hoidetaan manuaalisesti, vaikka ohjelmasta olisi mahdollista saada myös järjestelmän tekemä laskelma, kunhan asetukset olisivat kunnossa.

5 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Tilitoimisto Oy:ssä työskentely tehostaminen tapahtuu prosessien kautta. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen näyttelee tärkeää osaa tässä yhtälössä ja on tärkeää opettaa oikeat toimintatavat uudelle työntekijälle heti alussa. Myös nykyisen henkilökunnan osaamisen päivittäminen on tärkeä asia. Ajatukset asioiden kehittämistä perustuvat tutkimuksen tekijän havaintoihin usean vuoden ajalta sekä Tilitoimisto Oy:ssä toteutettuun työajanseurantaan. Työntekijät ovat voineet myös esittää omia ehdotuksiaan suullisesti tutkimuksen tekijälle. Osa kehitysideoista on kerätty Tilitoimisto Oy:n palaverimuistioihin ja reklamaatiolistaan merkityistä asioista.

5.1 Tilitoimisto Oy:n prosessien kehittäminen

Työn tulee olla tasalaatuista riippumatta siitä, kuka työn tekee. Tämä varmistetaan siten, että työ tehdään prosessikuvauksen mukaan. Tutkimuksen tekijä on laatinut ohjeistukset kaikille perustoiminnoille. Näitä ohjeita voidaan käyttää uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja vanhojen työntekijöiden tietojen päivytyksessä. Ohjeet on tehty sekä kirjallisena että lyhyinä opetusvideoina. Tutkimuksen tekijä on laatinut myös tiliöntiiohjeen yleisimmille asioille.

Aiemmin reskontrien täsmäytykset on tehnyt kirjanpitäjä, mutta jatkossa täsmäytykset voisi tehdä reskontranhoitaja. Näin reskontranhoitajat saisivat enemmän vastuuta kokonaisprosessin osalta ja heidän ymmärryksensä asioiden vaikutuksesta toisiinsa kasvaisi. Tällä hetkellä reskontranhoitajien kirjanpidon osaaminen ja kokonaisprosessin ymmärtäminen ei tosin ole sillä tasolla, jotta näin voitaisiin toimia. Kirjanpitäjien työtaakkaa voidaan keventää siirtämällä osa helpoimmista tallennustehtävistä reskontranhoitajien tehtäväksi. Esimerkiksi Oma-aloitteisten verojen veroilmoitusten tallentaminen ja Omavero-maksutositteen tallentaminen ostoreskontraan voisi olla jatkossa reskontranhoitajien tehtävä. Tarkastuksen voisi tehdä kirjanpitäjä, koska Omaveroon kirjautuminen vaatii valtuutuksen ja kirjanpitäjille valtuudet on jo myönnetty.

Palkanlaskennan osalta prosesseja tulee kehittää niin, että asiakkaiden kanssa sovittaisiin yhtenäiset tavat toimia palkka-aineiston lähetyksen suhteen. Tällä hetkellä aineisto tulee asiakkailta hyvinkin eri tavalla. Osa asiakkaista ilmoittaa maksettavat palkat puhelimitse tai usean eri sähköpostin välityksellä. Palkka-aineiston tulee tulla kootusti yhdellä ilmoituksella tai yhdessä erässä, näin virheiden ja jonkin osion unohduksen mahdollisuus pienentyisi. Myös aineiston toimitusajoissa on kehittämistä, sillä usein palkka-aineisto tulee vasta hyvin lähellä maksupäivää, joten palkanlaskennalle ei jää tarpeeksi aikaa.

Palkanlaskennan osalta ohjelman asetukset tulee laittaa kuntoon, jotta itse palkanlaskentatyö helpottuisi. Käytetyn ohjelmiston kaikkia ominaisuuksia

ei ole otettu käyttöön ja siksi työ on tehty manuaalisesti. Työskentely tehostuisi, jos ohjelmiston automatiikkaa käytettäisiin hyödyksi. Manuaalisen työn määrä väheni huomattavasti automaation myötä.

5.2 Tilitoimisto Oy:n työskentelyn tehostaminen

Tilitoimisto Oy:ssä otettiin tutkimuksen aikana käyttöön hiljaiset tunnit, jotta päivässä olisi häiriötöntä aikaa. Tänä ajankohtana pitää keskittyä vain omiin töihin. Neuvojen kyseleminen ja muu jutustelu jätetään muuhun ajankohtaan. Tilitoimisto Oy:ssä hiljaiset tunnit toteutettiin niin, että aamulla klo 10 saakka on häiriötöntä aikaa. Tämä käytäntö valittiin yhteisellä päätöksellä sillä perusteella, että aamulla työntekijät ovat virkeimmillään ja asiakkaita käy vähemmän.

Tilitoimiston työntekijöillä tulee olla ajantasaiset tiedot lainsäädännöstä ja taloushallintoa koskista säännöistä. Tutkimuksen tekijän ehdotus on, että reskontrahoitajat kävisivät päivittämässä kirjanpidon perusteiden osaaamisen. Tämä voitaisiin toteuttaa joko webinaarin tai jonkun muun sopivan kurssin muodossa. Kirjanpidon perusosaamisesta olisi hyötyä kokonais kuvan ymmärtämisessä. Kaikkien palkanlaskentaa hoitavien tulee opiskella palkanlaskennan perusteita, koska lomapalkkojen laskeminen koetaan hankalaksi.

Tilitoimisto Oy:ssä käytetyn taloushallinnon ohjelmiston syvempää osaamista tulee kehittää. Tähän vaadittaisiin esimerkiksi ohjelmistotalon järjestämä kurssi. Olisi hyvä, jos tilitoimistosta löytyisi ainakin kaksi pääkäyttäjätasoisia osaajaa. Ohjelmisto-osaamisen ollessa kunnossa, myös asetukset saataisiin kuntoon. Ohjelmistotalolta voisi selvittää löytyykö sopivaa koulutusta osaamisen lisäämiseksi.

Tutkimuksen tekijä on laatinut kirjallisia ohjeita perusprosesseille. Lisäksi on tehty lyhyitä, maksimissaan 15 minuutin pituisia ohjevideoita, joissa käydään läpi kohta kohdalta jokainen työvaihe. Lisäksi tiliöinneistä on tehty yleisohje, miten yleisimmät asiat tiliöidään. Ohjeistukset ovat käytettävissä perehdytyksessä ja osaamisen päivittämisessä. Tiliöintiohjetta voidaan käyttää tarvittaessa.

Toisen työajanseurannan perusteella koko Tilitoimisto Oy:n henkilökunnan työajasta 63,70 % käytettiin varsinaisen laskutettavan työn tekemiseen eli kirjanpitoihin, reskontratehtäviin ja palkanlaskentaan. Ensimmäisen työajanseurannan osalta sama prosenttiosuus oli 76,22. Seurantojen keskiarvoksi laskutettavan työosalta tulee hieman alle 70 %. Tuloksia tarkasteltaessa on otettava huomioon, että Tilitoimisto Oy:n tilanne toisen työajanseurannan aikaan oli epäselvä työtehtävien jakamisen ja uuteen tilanteeseen totuttelun takia. Tulokset ovat tilanteen huomioon ottaen hyviä.

5.3 Tilitoimisto Oy:n työhyvinvoinnin ja -motivaation parantaminen

Häiriötön aika lisää jo itsessään työmotivaatiota, kun ei tule niin paljon keskeytyksiä ja voi keskittyä omiin työtehtäviinsä. Työmotivaatiota lisää myös mielekkäät ja vaihtelevat työtehtävät. Tilitoimistotyö on rutiininomaista ja kovin suuria vaihteluja työskentelytapoihin ei oikein saa. Yhdessä tekeminen ja tiiminä työskenteleminen yhteisen tavoitteen savuttamiseksi parantaa työmotivaatiota. Tällä hetkellä motivaatiota vie yksitoikkoiset tehtävät ja vaihtelun puute.

Keskittyminen on myös koettu ajoittain haasteelliseksi. Keskittymistä haittaa usein sisäinen keskeytys. Sisäinen keskeytys on sitä, että emme tee tärkeää työtehtävää, vaan ajaudumme tekemään toisarvoisia asioita. Muut mielessä pyörivät asiat johtavat sisäisiin keskeytyksiin. Keskittymistä voisi auttaa esimerkiksi Pomodoro-menetelmällä, jossa työskennellään esimerkiksi 25 minuuttia ja sen jälkeen pidetään lyhyt tauko. Ennen työpäivää lisätään tehtävät mitä on tarkoitus saada tehdyksi. Pomodoron idea on nopean ajankulumisen aiheuttama paniikki tehokkaaksi työajaksi (Työterveyslaitos n.d.a)

Työterveyslaitoksen mukaan sisäisten keskeytysten välttämiseksi kannattaa kirjoittaa mahdollisimman paljon asioita ylös (Työterveyslaitos n.d.a). Keskittymistä häiritsee asiat, joita yrittää pitää mielessä. Tilitoimisto Oy:ssä osalla työntekijöistä on jo valmiiksi omaksuttuna asioiden kirjoittaminen ylös, mutta osalla se vaatii vielä harjoittelua. Työntekijöitä kannattaa kehottaa kirjoittamaan asioita ylös mahdollisimman paljon. Esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas soittaa ja ilmoittaa jostain asiasta, kannattaa puhutuista asioista kirjoittaa ylös ainakin avainsanat. Näin on paljon helpompi muistaa mitä puhelun aikana on sovittu ja mitä kaikkea tulisi tehdä.

Työmotivaation ja työhyvinvoinnin säilyttämisessä on hyvin tärkeässä osassa jatkossa työtehtävien tasapuolinen jakaminen sekä työajan kohtuullisena pitäminen. Reskontrahoitajilla työmäärä on kohtuullinen ja joskus jopa liian vähäinen, kun taas kirjanpitäjien työmäärä on hyvinkin suuri. Työtehtävien jakaminen ja delegointi auttaa kohtuullistamaan kirjanpitäjien työmäärää. Tilitoimisto Oy:ssä osa työntekijöistä on joutunut tekemään hyvinkin pitkiä päiviä, jotta kaikki työt saadaan tehdyksi. Tähän asiaan Tilitoimisto Oy:ssä kannattaa jatkossa panostaa, ettei työtaakka käy liian suureksi osalla työntekijöistä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä Tilitoimisto Oy:n prosessit ovat ja miten työpäivä jakautuu eri prosesseihin ja osatehtäviin. Tarkoituksena oli työprosessien tehostaminen sekä työmotivaation ja -hyvinvoinnin parantaminen. Työn tavoitteena oli asetettujen tutkimusongelmien ratkaiseminen. Tutkimusongelmien ratkaisussa käytettiin aktiivista havainnointia, työajanseurantaa ja yrityksen olemassa olevia prosesseja. Tutkimusongelmat saatiin ratkaistua ja muut työlle asetetut tavoitteet saavutettiin.

Tutkimuksen tuloksena luotiin prosessikuvaukset kaikille perusprosesseille. Tutkimuksen tavoitteet prosessien kuvaamisessa saavutettiin. Työprosesseille annettiin kehitysehdotuksia, joita toimeksiantaja voi halutesaan käyttää kehittääkseen toimintaansa. Tutkimuksen tulokset ja muu materiaali tulevat toimeksiantajan käyttöön ja niitä voidaan käyttää uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä vanhojen työntekijöiden osaamisen päivittämisessä.

Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten työntekijöiden työpäivä jakautuu eri osatehtäviin ja prosesseihin sekä mihin aikaa eniten kuluu. Työpäivän kulkua selvitettiin jokaisen työntekijän pitämän seurannan avulla. Seurantajaksoja oli kaksi, toinen toteutettiin ennen palkanlaskijan irtisanoutumista ja toinen sen jälkeen. Seurantajaksojen pituus oli 10 työpäivää kerrallaan. Ensimmäisellä kerralla työntekijät saivat itse valita päivät, milloin seurantaa tehdään. Toinen jakso määriteltiin pääsääntöisesti tutkimuksen tekijän toimesta. Työajanseurantojen perusteella varsinaiseen laskutettavaan työhön käytetään hieman alle 70% työssäoloajasta. Tutkimuksen tuloksia käytiin läpi Tilitoimisto Oy:n viikkopalaverissa ja toimitusjohtaja vaikutti tyytyväiseltä tuloksiin.

Työmotivaation ja työhyvinvoinnin kehittämiseen annettiin myös kehitysehdotuksia. Tähän osioon kyseltiin vapaamuotoisesti asioita muilta työntekijöiltä. Pääsääntöisesti kuitenkin käytettiin tutkimuksen tekijän omia havaintoja asioista. Työmotivaatio ja -hyvinvoinnin säilytetään hyvällä tasolla, jos työtehtävät jaetaan tasapuolisesti ja ylityömäärät pidetään kohtuullisena.

Tutkimuksen tekijä irtisanoutui kesken tutkimuksen teon, mutta sai tutkimuksen tehtyä valmiiksi ennen työsuhteen päättymistä. Tämän takia tutkimukseen tuli loppuvaiheessa hyvin vahvasti perehdyttämisen näkökulma, koska tutkimuksen tekijä on toiminut uusien työntekijöiden perehdyttäjänä. Ajatus ohjevideoista tuli juuri tästä syystä, jotta tutkimuksen tekijä voi tavallaan jatkossakin perehdyttää uusia työntekijöitä, vaikka ei olekaan enää toimeksiantajan palveluksessa.

LÄHTEET

Hakala P, (2016) Hermorauniona hälyssä – 9 vinkkiä avokonttorissa työskentelyyn. 2.11.2016 Haettu 26.5.2019 osoitteesta <https://www.talouselama.fi/uutiset/hermorauniona-halyssa-9-vinkkia-avokonttorissa-tyoskentelyyn/70285d69-a303-304b-87c1-f2302da14d45>

Hakonen, M. & Eklund, I. & Roos, M. (2017). *Talouden taitajaksi 7.uudistettu painos*. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Helanto, L. & Kaisaniemi, T. & Koskinen, K. & Kuntola, K. & Siivola, M. (2013) *Taloushallinto. NYT – Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon*. Espoo: ProCountor International Oy

Hyppänen, R. (2015) *Esimiesosaaminen – Liiketoiminnan menestystekijä*. Keuruu: Edita Publishing Oy

Kaarlejärvi, S. & Salminen T. (2018) *Älykäs taloushallinto: automaation aika*. Helsinki: Alma Talent

Koivumäki, J. & Lindfors, H. (2012) *Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti*. Hämeenlinna: Helsingin seudun kauppakamari

Lahti, S. & Salminen, T. (2014) *Digitaalinen taloushallinto*. Helsinki: Talentum

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009. Haettu 30.6.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617>

Leväinen, K. n.d. Onko asiakastyytyväisyys aidosti yksi liiketoimintamittareistasi? Haettu 26.5. osoitteesta <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/onko-asiakastyytyvaisuus-aidosti-yksi-liiketoimintamittareistasi>

Patentti- ja rekisterihallitus (2019) Suomen ensimmäinen sähköinen tilinpäätös rekisteröity kaupparekisteriin. Haettu 30.6.2019 osoitteesta https://www.prh.fi/fi/uutislistaus/2019/P_18080.html

Pura, A. (2017) Kiireen keskellä työyhteisöstä voimaa – Anna työkaverin keskeyttää sinut. Blogikirjoitus 20.4.2017, Haettu 25.5.2019 osoitteesta <https://blog.barona.fi/kiireen-keskella-tyoyhteisosta-voimaa-anna-tyokaverin-keskeyttaa-sinut>

Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (2009) *Työyhteisö uusille urille – Kehittämisen osaksi arjen työtä* Juva: WS Bookwell

Siivola, M. & Yli-Heikkuri, A. & Helanto, L. & Kaisaniemi, T. & Koskinen, K. & Kuntola, K. & Helistö, B. & Kinnarinen, S. & Ignatius-Partanen, H. (2015) *Ystävällinen Taloushallinto*. Espoo: Procounor Oy

Sinokki, M. (2017) Työmotivaatio ratkaisee tuloksen, Näkökulma 24.3.2017. Haettu 25.5.2019 osoitteesta <https://www.laakari-lehti.fi/ajassa/nakokulmat/tyomotivaatio-ratkaisee-tuloksen/?public=3327280ec6dc49d6d532b05fd4dae3ba>

Taloushallintoliitto (n.d.a) Laatu-työkalut – Hyvä tilitoimistotapa -Toimialastandardi – Tal-Sta Haettu 29.4.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/hyva-tilitoimistotapa/toimialastandardi-tal-sta>

Taloushallintoliitto (n.d.b) Kirjanpidon ABC, Tilikausi ja tilinpäätös. Haettu 2.7.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mitajokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/tilikausi-ja-tilinpaatos>

Taloushallintoliitto (n.d.c) Laatu-työkalut- Hyvä tilitoimistotapa. Toimialastandardi – Tal-Sta2. Toimeksiannon hoitaminen Haettu 7.7.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/hyva-tilitoimistotapa/toimialastandardi/tal-sta2-toimeksiannon-hoitaminen>

Taloushallintoliitto (n.d.d) Laatu-työkalut- Hyvä tilitoimistotapa.Toimialastandardi–Tal-Sta3. Kirjanpitopalvelu Haettu 7.7.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/hyva-tilitoimistotapa/toimialastandardi/tal-sta3-kirjanpitopalvelu>

Tilitoimistossa (2018) Millainen on tilitoimistojen tulevaisuus ja millaisia ohjelmistoja meillä on käytössämme Øystein Moan? Haettu 23.8.2019 osoitteesta <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/kolumnit/vieraskyna/millainen-on-tilitoimistojen-tulevaisuus-ja-millaisia-ohjelmistoja-meilla-on-kaytossamme-oystein-moan>

Työterveyslaitos (2018) Työtehtävien priorisointi auttaa ajanhallinnassa. Haettu 3.5.2019 osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyopiste/tyotehtavien-priorisointi-auttaa-ajanhallinnassa-kiireellinen-pyynto-ei-aina-ole-tarkein/>

Työterveyslaitos (n.d.a) Fokus kateissa, aika palasina? Ajanhallinnasta asiantuntijatyössä. Haettu 29.6.2019 osoitteesta <https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2016/12/ajanhallinta-asiantuntijatyo.pdf>

Työterveyslaitos (n.d.b) Ajanhallinnan pikaopas esimiehelle. Haettu 29.6.2019 osoitteesta https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/tilaa-opas/ajanhallinnan-pikaopas-esimiehelle/?key=qCk8SdWaHn-LoDVm78xBMn7DNW26NBj3JAUhte6fwY_A-&utm_campaign=Aika%20%26%20Fokus&utm_source=hs_automation&utm_medium=email&utm_content=66860825&_hsenc=p2ANqtz-8N-skDVwrULWkmNeMqLDU3-AIQUBniC6wJzhLfneZ-

V0x47uWE1R_zsFLAMxLtBluIn2Lak-
ZOkduThCQthT81Wn6H9frFdqR0ub6K52h8svlq1RI&_hsmi=66860825

Väestökisterikeskus (n.d) Kansalaisvarmenne ja sähköinen henkilöllisyys.
Haettu 30.6.2019 osoitteesta
<https://vrk.fi/documents/2252790/9680663/Varmennepolitiikka+organisaatiovarmenne+v1.9.pdf>

ESIMERKKISEURANTA KIRJANPITÄJÄ 1

Aloitusaika	Lopetusaika	Tunnit	Mitä tein
7:00	8:10	1:10	Kirjanpito
8:10	8:25	0:15	Toimitusjohtajan kanssa keskustelua
8:25	8:30	0:05	sähköposti
8:30	8:55	0:25	Kirjanpito
8:55	11:00	2:05	Kaikkien asiakkaiden maksuliikenne, viitesuor, maksatus ja Op saldot
11:00	11:15	0:15	ALV-selvitys
11:15	11:20	0:05	Tj neuvominen
11:20	11:25	0:05	Virh. Viitesuoritusten tarkastus
11:25	12:20	0:55	tauko
12:20	12:30	0:10	palkka
12:30	12:35	0:05	matkalasku
12:35	12:40	0:05	matkalaskut
12:40	12:45	0:05	tilitysraportit
12:45	12:50	0:05	Ostolasku
12:50	13:05	0:15	Ostolaskut
13:05	13:20	0:15	palkkojen korjaus
13:20	13:50	0:30	Kirjanpito
13:50	15:10:00	1:20	Kirjanpito
15:10	15:25	0:15	OP Saldot
15:25	15:55	0:30	Kirjanpito
15:55	16:00	0:05	palkkaerittely
16:00	16:05	0:05	palkkaerittelyt

9:05

kirjanpito	4:15
reskontra	2:45
palkat	0:45
Pakolliset muut	
oma-aika	0:55
Puhelu/s-posti	0:05
Palaveri	0:15
Työhyvinvointi	
Neuvonta/ohjeistus	0:05
	9:05

Liite 2

Työseuranta 1

Reskontranhoitaja 1	t/min/s	
kirjanpito	0:00:00	0,00 %
reskontra	58:13:00	81,08 %
palkat	0:00:00	0,00 %
Pakolliset muut	2:05:00	2,90 %
oma-aika	6:10:00	8,59 %
Puhelu/s-posti	3:15:00	4,53 %
Palaveri	1:20:00	1,86 %
Työhyvinvointi	0:45:00	1,04 %
Neuvonta/ohjeistus	0:00:00	0,00 %
	71:48:00	100,00 %

Reskontranhoitaja 2	t/min/s	
kirjanpito	0:00:00	0,00 %
reskontra	61:31:00	85,42 %
palkat	0:00:00	0,00 %
Pakolliset muut	1:37:00	2,24 %
oma-aika	5:00:00	6,94 %
Puhelu/s-posti	2:19:00	3,22 %
Palaveri	1:34:00	2,18 %
Työhyvinvointi	0:00:00	0,00 %
Neuvonta/ohjeistus	0:00:00	0,00 %
	72:01:00	100,00 %

Työsuhde päättyi 05/2019

Kirjanpitäjä 1	t/min/s	
kirjanpito	46:00:00	58,60 %
reskontra	7:25:00	9,45 %
palkat	2:05:00	2,65 %
Pakolliset muut	3:40:00	4,67 %
oma-aika	5:30:00	7,01 %
Puhelu/s-posti	4:00:00	5,10 %
Palaveri	5:50:00	7,43 %
Työhyvinvointi	0:45:00	0,96 %
Neuvonta/ohjeistus	3:15:00	4,14 %
	78:30:00	100,00 %

Kirjanpitäjä 2a	t/min/s	
kirjanpito	51:55:00	70,55 %
reskontra	0:00:00	0,00 %
palkat	0:00:00	0,00 %
Pakolliset muut	9:10:00	12,46 %
oma-aika	7:10:00	9,74 %
Puhelu/s-posti	4:25:00	6,00 %
Palaveri	0:10:00	0,23 %
Työhyvinvointi	0:45:00	1,02 %
Neuvonta/ohjeistus	0:00:00	0,00 %
	73:35:00	100,00 %

Reskontranhoitajat	t/min/s	
kirjanpito	0:00:00	0,00 %
reskontra	119:44:00	83,25 %
palkat	0:00:00	0,00 %
Pakolliset muut	3:42:00	2,57 %
oma-aika	11:10:00	7,76 %
Puhelu/s-posti	5:34:00	3,87 %
Palaveri	2:54:00	2,02 %
Työhyvinvointi	0:45:00	0,52 %
Neuvonta/ohjeistus	0:00:00	0,00 %
	143:49:00	100,00 %

Kirjanpitäjät	t/min/s	
kirjanpito	97:55:00	64,38 %
reskontra	7:25:00	4,88 %
palkat	2:05:00	1,37 %
Pakolliset muut	12:50:00	8,44 %
oma-aika	12:40:00	8,33 %
Puhelu/s-posti	8:25:00	5,53 %
Palaveri	6:00:00	3,95 %
Työhyvinvointi	1:30:00	0,99 %
Neuvonta/ohjeistus	3:15:00	2,14 %
	152:05:00	100,00 %

Työsuhde päättyi 05/2019

Palkanlaskija	t/min/s	
kirjanpito	0:00:00	0,00 %
reskontra	6:30:00	8,23 %
palkat	52:47:00	66,87 %
Pakolliset muut	6:43:00	8,51 %
oma-aika	3:40:00	4,65 %
Puhelu/s-posti	7:11:00	9,10 %
Palaveri	1:20:00	1,69 %
Työhyvinvointi	0:45:00	0,95 %
Neuvonta/ohjeistus	0:00:00	0,00 %
	78:56:00	100,00 %

Yhteenveto	t/min/s	
kirjanpito	97:55:00	26,12 %
reskontra	133:39:00	35,66 %
palkat	54:52:00	14,64 %
Pakolliset muut	23:15:00	6,20 %
oma-aika	27:30:00	7,34 %
Puhelu/s-posti	21:10:00	5,65 %
Palaveri	10:14:00	2,73 %
Työhyvinvointi	3:00:00	0,80 %
Neuvonta/ohjeistus	3:15:00	0,87 %
	374:50:00	100,00 %

Liite 3

Työseuranta 2

Reskontranhoitaja 1	t/min/s	
kirjanpito	0:00:00	0,00 %
reskontra	20:35:00	33,12 %
palkat	22:43:00	36,55 %
Pakolliset muut	0:21:00	0,56 %
oma-aika	7:37:00	12,26 %
Puhelu/s-posti	7:38:00	12,28 %
Palaveri	2:27:00	3,94 %
Työhyvinvointi	0:48:00	1,29 %
Neuvonta/ohjeistus	0:00:00	0,00 %
	62:09:00	100,00 %

Reskontranhoitaja 2	t/min/s	
kirjanpito	0:00:00	0,00 %
reskontra	66:51:00	86,37 %
palkat	0:00:00	0,00 %
Pakolliset muut	0:47:00	1,01 %
oma-aika	4:31:00	5,84 %
Puhelu/s-posti	2:51:00	3,68 %
Palaveri	2:24:00	3,10 %
Työhyvinvointi	0:00:00	0,00 %
Neuvonta/ohjeistus	0:00:00	0,00 %
	77:24:00	100,00 %

Työsuhde alkoi 05/2019

Kirjanpitäjä1	t/min/s	
kirjanpito	30:54:00	40,57 %
reskontra	9:56:00	13,04 %
palkat	7:00:00	9,19 %
Pakolliset muut	2:58:00	3,89 %
oma-aika	5:20:00	7,00 %
Puhelu/s-posti	4:12:00	5,51 %
Palaveri	7:28:00	9,80 %
Työhyvinvointi	0:45:00	0,98 %
Neuvonta/ohjeistus	7:37:00	10,00 %
	76:10:00	100,00 %

Kirjanpitäjä 2b	t/min/s	
kirjanpito	21:19:00	24,26 %
reskontra	10:05:00	11,48 %
palkat	33:11:00	37,77 %
Pakolliset muut	0:13:00	0,25 %
oma-aika	3:34:00	4,06 %
Puhelu/s-posti	7:26:00	8,46 %
Palaveri	11:01:00	12,54 %
Työhyvinvointi	0:45:00	0,85 %
Neuvonta/ohjeistus	0:17:00	0,32 %
	87:51:00	100,00 %

Reskontranhoitajat	t/min/s	
kirjanpito	0:00:00	0,00 %
reskontra	87:26:00	62,65 %
palkat	22:43:00	16,28 %
Pakolliset muut	1:08:00	0,81 %
oma-aika	12:08:00	8,69 %
Puhelu/s-posti	10:29:00	7,51 %
Palaveri	4:51:00	3,48 %
Työhyvinvointi	0:48:00	0,57 %
Neuvonta/ohjeistus	0:00:00	0,00 %
	139:33:00	100,00 %

Kirjanpitäjät	t/min/s	
kirjanpito	52:13:00	31,84 %
reskontra	20:01:00	12,20 %
palkat	40:11:00	24,50 %
Pakolliset muut	3:11:00	1,94 %
oma-aika	8:54:00	5,43 %
Puhelu/s-posti	11:38:00	7,09 %
Palaveri	18:29:00	11,27 %
Työhyvinvointi	1:30:00	0,91 %
Neuvonta/ohjeistus	7:54:00	4,82 %
	164:01:00	100,00 %

23.7.-9.8.2019

Toimitusjohtaja	t/min/s	
kirjanpito	20:30	16,92 %
reskontra	23:55	19,74 %
palkat	3:35	2,96 %
Pakolliset muut	11:30	29,30 %
oma-aika	7:55	6,53 %
Puhelu/s-posti	22:50	18,84 %
Palaveri	6:55	5,71 %
Työhyvinvointi	0:00	0,00 %
Neuvonta/ohjeistus	0:00	0,00 %
	121:10:00	100,00 %

Yhteenveto	t/min/s	
kirjanpito	72:43:00	17,12 %
reskontra	131:22:00	30,93 %
palkat	66:29:00	15,65 %
Pakolliset muut	39:49:00	9,37 %
oma-aika	28:57:00	6,82 %
Puhelu/s-posti	44:57:00	10,58 %
Palaveri	30:15:00	7,12 %
Työhyvinvointi	2:18:00	0,54 %
Neuvonta/ohjeistus	7:54:00	1,86 %
	424:44:00	100,00 %

Esimerkki kirjallisesta ohjeesta

Oma-aloitteisten verojen veroilmoituksen tallennus ja Omavero-maksutositteen tallennus ostoreskontraan

Taloushallinto -> Kirjanpidon toiminnot -> Oma-aloitteisten verojen veroilmoitukset
Valitse oikeasta yläkulmasta Tulosta

Avautuu erillinen ikkuna:

Raportti Oma-aloitteisten verojen veroilmoitu: ▼

Pvm

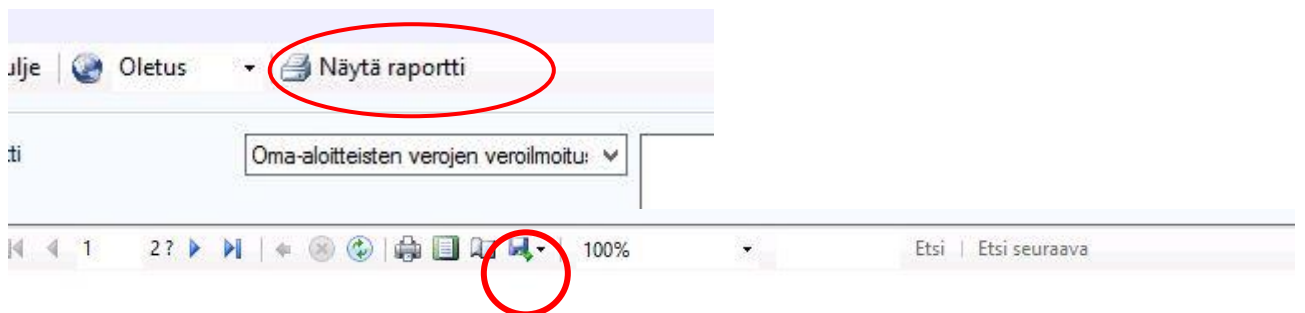
<input checked="" type="checkbox"/> Arvonlisäverot	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 2.2019 ▼	<input checked="" type="checkbox"/> 28. 2.2019 ▼
<input checked="" type="checkbox"/> Työnantajasuoritukset	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 3.2019 ▼	<input checked="" type="checkbox"/> 31. 3.2019 ▼
<input type="checkbox"/> Muut oma-aloitteiset	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 1.2018 ▼	<input checked="" type="checkbox"/> 31. 1.2018 ▼

Laske alarajahuojennus

▼

Arvonlisävero: viimeistä edellisen kuukausi

Työnantajasuoritukset: edellinen kuukausi



VERO SKATT
Lomake palautetaan osoitteeseen:
Verohallinto
Oma-aloitteisten verojen optinen lukupalvelu
PL 5000
00053 VERO

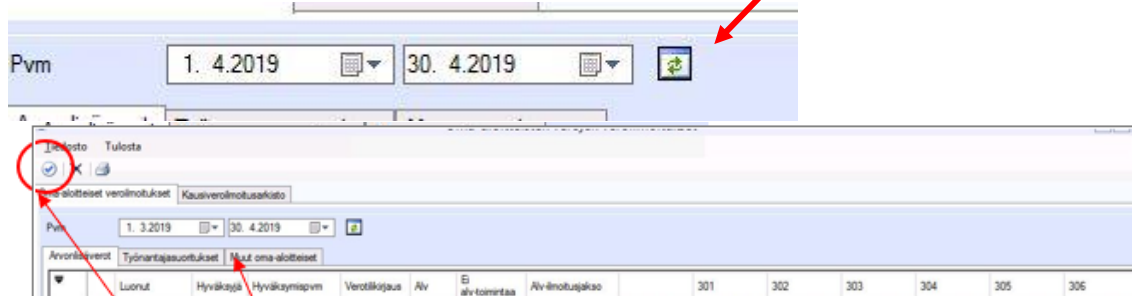


VEROILMOITUS OMA-ALOITTEISISTA VEROISTA
Jos korjaat aiemmin ilmoitettuja tietoja, ilmoita korjattavan osion, esimerkiksi arvonlisäveron tietojen, kaikki tiedot uudelleen oikeansuuruisina.
Älä lähetä tämän veroilmoituksen mukana liitteitä.

Tallenna PDF-muotoon -> OK

Valitse oikea kansio esim. N:\Yrityskansiot\Yritys Oy\Kausiveroilmoitukset 19
Tallenna ALV:n kuukaudella esim. Oma-aloitteisten verojen veroilmoitus 03-2019

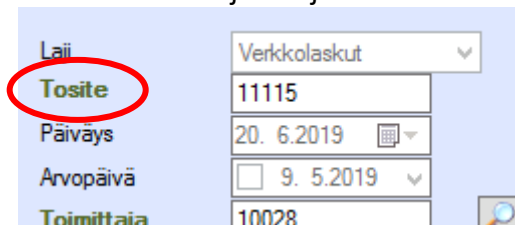
Päivitä päivämääräväli ALV:n kuukauden ja palkkojen kuukauden mukaan esim. 1.3.-30.4. ja paina virkistä



Valitse oikea rivi ja paina
Sama myös muissa välilehdissä

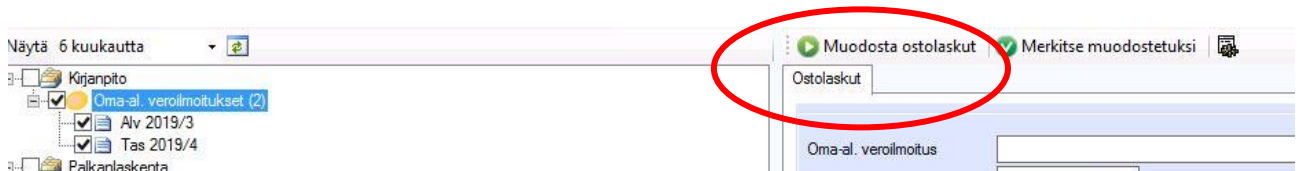
Sulje ikkuna

Mene Ostolaskujen kirjaukseen: Taloushallinto -> Ostolaskujen kirjaus

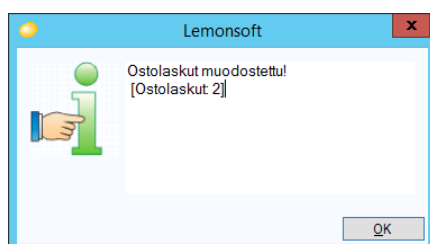


Paina hiiren oikeaa Tosite-kohdan päällä
Valitse Ostolaskukeskus

Avautuu erillinen ikkuna



Ruksaa ALV ja TAS -> Paina muodosta ostolaskut



Herjailee palkoista kaikenlaista, älä välitä niistä ohita ne painamalla ok

Tarkasta vielä reskontrasta, että varmasti muodostui oikea määrä tositteita.
Jos ALV on miinusmerkkinen, siitä ei muodostu tositetta.

Siinä tapauksessa ALV määrä lisätään Ennakonpidätyksen ja Sosiaaliturvamaksun kanssa samalle tositteelle miinusmerkkisenä.

Jos näiden kaikkien yhteissumma jää kokonaan miinukselle, laita tosite varmuuden vuoksi maksukieltoon. Tosite -> Hiiren oikea -> Maksukielto -> Aseta maksukieltoon