



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Elli Halme

# Sopiva toiminnanohjausjärjestelmä Tilibic Oy:lle

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Marraskuu 2019

|   |  |
|---|--|
| Tekijä<br>Otsikko   | Elli Halme<br>Sopiva toiminnanohjausjärjestelmä Tilibic Oy:lle |
| Sivumäärä<br>Aika   | 46 sivua + 1 liite<br>Marraskuu 2019                           |
| Tutkinto  | tradenomi  |
| Tutkinto-ohjelma  | liiketalous  |
| Suuntautumisvaihtoehto  | laskentatoimi ja rahoitus                                      |
| Ohjaaja   | lehtori Riikka Hiidenkari                                      |
| <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää Tilibic Oy:lle kolmesta tutkittavasta toiminnanohjausjärjestelmästä se, joka vastaa ominaisuuksiltaan parhaiten sen tarpeita ja toiveita. Yrityksen sisällä tehdyn lomakehaastattelun tarkoituksena oli löytää ne valintakriteerit, joilla järjestelmiä vertailtiin keskenään. Yrityshaastatteluilla oli tarkoituksena saada lisää tietoa järjestelmistä, jotta vertailu pystyttiin suorittamaan mahdollisimman luotettavasti.</p> <p>Opinnäytetyö muodostui teoreettisesta viitekehyksestä ja laadullisesta tutkimuksesta. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui erilaisista sähköisistä ja kirjallisista lähteistä. Lähteet käsittelivät taloushallintoa, sen osaprosesseja, digitaalista taloushallintoa ja toiminnanohjausjärjestelmiä. Niiden lisäksi viitekehyksessä esiteltiin toimeksiantajayritys ja kolme yritystä, joiden toiminnanohjausjärjestelmiä vertailtiin keskenään. Opinnäytetyön tutkimuksellinen osio toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Lomakehaastatteluun valituille henkilöille lähetettiin sähköpostitse haastattelulomake, joka sisälsi vain avoimia kysymyksiä. Yrityshaastattelut toteutettiin puolistrukturoiduilla haastatteluilla.</p> <p>Lomakehaastatteluun valittiin mukaan kuusi henkilöä, joista viisi vastasi haastatteluun. Vastauksista saatiin kerättyä tutkimukselle tarpeelliset valintakriteerit. Valintakriteerejä muodostui kymmenen kappaletta. Yrityshaastatteluista saatiin järjestelmistä tarpeeksi tietoa vertailun suorittamiseksi.</p> <p>Tutkimuksen tuloksien perusteella kaikista järjestelmistä löytyi ominaisuuksia, jotka vastasivat Tilibic Oy:n tarpeita. Järjestelmissä on hyvin paljon samoja ominaisuuksia, mikä vaikeutti järjestelmän valintaa. Kuitenkin yksi järjestelmästä vastasi parhaiten toimeksiantajan tarpeita ja siitä löytyi ominaisuuksia, joita muissa ei ollut. Tutkimuksen tulokset koskevat vain tätä tapausa, joten ne eivät ole yleistettävissä muihin tapauksiin.</p> <p>Jatkotutkimusaihe tälle työlle voisi olla toiminnallisen työn tuottaminen. Toiminnallisena työnä voitaisiin tehdä valitun toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottosuunnitelma toimeksiantajayritykselle.</p> |  |
| Avainsanat  | toiminnanohjausjärjestelmä, taloushallinto, digitaalisuus      |

|  |  |
|--|--|
| Author<br>Title  | Elli Halme<br>Appropriate Enterprise Resource Planning System for Tilibic Oy |
| Number of Pages<br>Date  | 46 pages + 1 appendice<br>November 2019                                      |
| Degree   | Bachelor of Business Administration  |
| Degree Programme   | Economics and Business Administration  |
| Specialisation option  | Accounting and Finance   |
| Instructor   | Riikka Hiidenkari, Senior Lecturer   |
| <p>The objective of this thesis was to find an enterprise resource planning system for Tilibic Oy. Tilibic Oy is an accounting company located in Helsinki. The company employs 10 people in addition to the CEO. Tilibic Oy is a part of business sector of accounting and financial statement services. The aim was to identify the best system from three options to match with the needs of the company.</p> <p>The theoretical framework of the thesis focused on financial administration and its subprocesses, digital finance and enterprise resource planning systems.</p> <p>Qualitative research methods were applied in the thesis. An interview form was sent via email to the individuals selected for the research. The interview form included only open questions. The company interviews were implemented with semi-structured interviews.</p> <p>Six individuals were selected to answer to the form but only five answered. The company interviews gave enough information about the systems, so the comparison could be carried out.</p> <p>Based on the results of the research, all three systems included several features, which matched with the needs of Tilibic Oy. However, one of the systems had the best respond to the needs of the target company. In addition, the system had features, that the other systems did not have. It is recommended that the target company complies a deployment plan for introducing the system.</p> |  |
| Keywords   | ERP-system, financial administration, digitality                             |

## Sisällys

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1      | Johdanto  | 1  |
| 1.1    | Työn tausta                                       | 1  |
| 1.2    | Opinnäytetyön aihe ja tarkoitus                   | 2  |
| 1.3    | Tutkimuskysymykset                                | 2  |
| 1.4    | Teoreettinen viitekehys                           | 3  |
| 1.5    | Tutkimusmenetelmä                                 | 4  |
| 2      | Taloushallinto                                    | 5  |
| 2.1    | Taloushallinnon määritelmä                        | 5  |
| 2.2    | Taloushallinnon prosessit                         | 6  |
| 2.2.1  | Prosessit yleisesti                               | 6  |
| 2.2.2  | Ostolaskuprosessi                                 | 7  |
| 2.2.3  | Myyntilaskuprosessi                               | 7  |
| 2.2.4  | Matka- ja kululaskuprosessi                       | 8  |
| 2.2.5  | Palkkakirjanpito prosessi                         | 8  |
| 2.2.6  | Pääkirjanpito ja käyttöomaisuuskirjanpito         | 9  |
| 2.2.7  | Maksuliikenne ja kassanhallinta                   | 9  |
| 2.2.8  | Raportointiprosessi                               | 10 |
| 2.2.9  | Kontrollit ja arkistointi                         | 10 |
| 2.2.10 | Tilinpäätös                                       | 11 |
| 3      | Digitaalinen ja älykäs taloushallinto             | 11 |
| 4      | Toiminnanohjausjärjestelmät                       | 13 |
| 4.1    | Toiminnanohjauksen määritelmä                     | 13 |
| 4.2    | Historia  | 15 |
| 4.3    | Toiminnanohjausjärjestelmän osioita ja toimintoja | 16 |
| 4.3.1  | Taloushallinto                                    | 16 |
| 4.3.2  | Asiakkuudenhallinta – CRM                         | 16 |
| 4.3.3  | Varastohallinta – WMS                             | 17 |
| 4.3.4  | Toimitusketjun hallinta – SCM                     | 17 |
| 4.3.5  | Hankintaprosessi                                  | 17 |
| 4.3.6  | Henkilöstön hallinta – HR                         | 18 |
| 5      | Yritysesittely ja toimialakatsaus                 | 19 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 6     | Tutkittavat toiminnanohjausjärjestelmät                                | 20 |
| 6.1   | Innox Toiminnanohjaus -järjestelmä                                     | 20 |
| 6.2   | Koho-toiminnanohjausjärjestelmä  | 21 |
| 6.3   | ValueFrame-toiminnanohjausjärjestelmä                                  | 22 |
| 7     | Laadullinen tutkimus   | 22 |
| 7.1   | Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu                                   | 22 |
| 7.2   | Opinnäytetyön tavoite  | 24 |
| 7.3   | Lomakehaastattelu  | 24 |
| 7.3.1 | Lomakehaastattelun vastaukset  | 24 |
| 7.3.2 | Lomakehaastattelun yhteenveto  | 28 |
| 7.3.3 | Valintakriteerit   | 29 |
| 7.4   | Yrityshaastattelut ja järjestelmien vertailu                           | 29 |
| 8     | Lopuksi  | 41 |
| 8.1   | Johtopäätökset   | 41 |
| 8.2   | Työn onnistuminen ja arviointi   | 44 |
| 8.3   | Työn todentaminen ja argumentointi                                     | 45 |
| 8.4   | Työn validiteetti  | 45 |
| 8.5   | Jatkotutkimusaihe  | 45 |
|       | Lähteet  | 47 |
|       | Liitteet   |    |
|       | Liite 1. Haastattelulomake – toiminnanohjausjärjestelmä Tilibic Oy:lle |    |

# 1 Johdanto

## 1.1 Työn tausta

Digitaalisuus on lyömässä kunnolla läpi taloushallinnossa. Kuluvan viiden vuoden aikana (2016 - 2020) taloushallinnon järjestelmien markkinassa ja digitaalisten ratkaisujen kehityksessä tapahtuu suurempi muutos ja kehitys kuin edellisen viidentoista vuoden aikana (2000 - 2015) tapahtui. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 29.)

Taloushallinnon järjestelmä- ja palveluvalinnoilla on vaikutusta siihen, kuinka digitaaliseen taloushallintoon yrityksen on mahdollista päästä. Yritys- ja tilannekohtaiset tilanteet määrittävät, mikä on olennaista ja missä digitaalisuudesta on eniten hyötyä. On tärkeää tehdä ensin perusteellinen analyysi yrityksen tilasta ja sen perusteella suunnitella talouden järjestelmäarkkitehtuurin runko. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 31.)

Taloushallinnon automaatiokehityksellä, robotiikalla ja tekoälyllä sekä digitaalisilla palveluilla on vaikutusta myös siihen, että ne muuttavat taloushallinnon johtamista ja organisointimahdollisuuksia. Kun talousprosessien ulkoistuspalveluja tehdään esimerkiksi pilvipalveluna käytettävillä ohjelmistoilla, jokainen yritys voi säädellä itselleen tarkoituksenmukaisimmalla tavalla taloushallinnon työnjakoa. Organisaatiot voivat päättää, ostavatko ne isoja kokonaisuuksia, vai arvostavatko he erikoistumista ja rakentavat kokonaisuuden yhdistelemällä täsmäratkaisuja. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 207.)

Automatisoinnin avulla taloushallinnon rutiinotoiminnot tarvitsevat koko ajan vähemmän resursseja. Siksi resursseja voidaan kohdentaa muun muassa transaktioiden käsittelyn sijaan tietovirtojen laadun varmistamiseen ja täsmäyttämiseen, toteumatietojen analysointiin ja tulevaisuuden ennustamiseen. Automatisoinnin avulla on voitu vaikuttaa taloushallintohenkilöstön työhyvinvointiin, koska automatisointi on korvannut toistuvia rutiinitehtäviä. Siksi työ koetaan mielekkäämmäksi kuin aikaisemmin. Uudistuneet työtehtävät vaativat kuitenkin toisenlaista osaamista työntekijöiltä ja heidän kouluttamista uusiin työtehtäviin sekä uudenlaisen ajattelutavan levittämistä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 213.)

## 1.2 Opinnäytetyön aihe ja tarkoitus

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Tilibic Oy:lle. Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää yritykselle sopiva toiminnanohjausjärjestelmä kolmesta eri vaihtoehdosta, jotka toimeksiantajayritys on valinnut työhön. Kolme kyseistä järjestelmää on valittu työhön siksi, koska he ovat olleet aktiivisesti yhteydessä toimeksiantajayritykseen ja ovat toimitusjohtajan ainoat tietämät toiminnanohjausjärjestelmät, jotka on suunnattu tilitoimistoille.

Tutkittavat järjestelmät ovat Innox Oy:n tarjoama Innox Toiminnanohjaus -järjestelmä, Koho Sales Oy:n tarjoama Koho-toiminnanohjausjärjestelmä sekä Visma Solutions Oy:n tarjoama ValueFrame-toiminnanohjausjärjestelmä. Tarkoituksena on löytää näistä kolmesta eri ohjelmasta se, joka vastaa parhaiten ominaisuuksiltaan Tilibicin tarpeita ja jonka pystyy integroimaan jo käytössä olevaan kirjanpidon ohjelmaan.

Sopivalla toiminnanohjausjärjestelmällä on tarkoitus parantaa ajanhallinnan tehokkuutta työssä. Järjestelmän avulla pystytään seuraamana tehokkaammin työhön käytettyä aikaa ja sitä, mihin sitä on käytetty. Asiakkaiden laskutus tehostuisi myös, koska järjestelmästä on helppo muodostaa laskut tuntien perusteella. Toiminnanohjausjärjestelmästä on apua ajanhallintaan ja sen organisointiin.

Opinnäytetyön viitekehyksessä käydään läpi, mitä taloushallinto on ja mitä se pitää sisällään. Tarkoituksena on selventää, mitä kaikkea tilitoimistot tekevät ja mitä niiden työkuvaan kuuluu. Viitekehyksessä käydään myös läpi toiminnanohjausjärjestelmiä, niiden historiaa ja ominaisuuksia. Teoriaosuudessa esitellään toimeksiantajayritys ja sen toimiala ja esitellään kolme yritystä, joiden toiminnanohjausjärjestelmiä vertaillaan keskenään.

## 1.3 Tutkimuskysymykset

Kun toiminnanohjausjärjestelmää ollaan suunnittelemassa käyttöönotettavaksi ja vertaillaan eri vaihtoehtoja, on otettava huomioon yrityksen strategia ja kartoitettava tarpeet toiminnanohjausjärjestelmälle, jotta markkinoilta olevista järjestelmistä voidaan valita itselle tehokkain vaihtoehto. Kun selvitetään, mitä yrityksen toimintoja ja työtehtäviä halu-

taan seurata ja hoitaa toiminnanohjausjärjestelmällä, on tärkeää saada kattava kokonaiskuva niin työntekijä kuin johtotasollakin. Tämä edellyttää perehtymistä yrityksen toimintaan työntekijöiden ja johdon näkökulmasta.

Yrityksen työntekijöitä ja johtoa pyydettiin vastaamaan lomakehaastatteluun, jonka avulla selvitettiin, miten toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen vaikuttaa työskentelyyn, miten toiminnanohjausjärjestelmä helpottaisi työskentelyä ja mitä muita ominaisuuksia toiminnanohjausjärjestelmällä tulisi olla. Opinnäytetyön kannalta keskeisimmät kysymykset olivat seuraavat:

- Miten työskentelystä saataisiin mahdollisimman tehokasta ja yksinkertaista?
- Mikä tutkittavista toiminnanohjausjärjestelmistä vastaa parhaiten vaatimuksia?
- Mitä työn osa-alueita halutaan tehostaa toiminnanohjausjärjestelmällä?

#### 1.4 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksessa puhutaan usein teoreettisesta viitekehuksesta. Tässä merkityksessä teoria luo pohjan tutkimukselle. Teoreettinen viitekehys sisältää keskeisen aiheeseen ja toisiinsa liittyvän aineksen. Teoriaosuus koostuu yleensä monista aiheeseen liittyvistä näkökulmista, jolloin viitekehys muodostuu erilaisista, toisiinsa kietoutuvista perspektiiveistä. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006c.)

Viitekehystä varten mietitään, mitkä teorian osa-alueet ovat oleellisia asian tutkimisen kannalta. Viitekehystä varten määritellään tutkimukseen liittyvät käsitteet ja analysoidaan aiheesta aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia. Viitekehysten tarkoituksena on ohjata tutkimuksen empiiristä työtä. Sen tarkoituksena on myös yhdistää teoreettinen ja empiirinen osa ehjäksi kokonaisuudeksi. (Heikkilä 2014, 24.)

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on koottu useista eri lähteistä keskittyen taloushallintoon, toiminnanohjausjärjestelmiin ja tilitoimistoalaan. Teorian avulla pyritään määrittelemään, mitä taloushallinto ja toiminnanohjausjärjestelmä ovat ja mitä eri osa-alueita niihin sisältyy. Teorian avulla määritellään myös toimeksiantajayritys, tutkittavat toiminnanohjausjärjestelmät ja tilitoimistoalaa yleisesti.



Teoreettisen viitekehyksen tarkoituksena on selvittää lukijalle, mistä kirjanpitäjän työt koostuvat, jotta saadaan kattava käsitys siitä, mitä tehtäviä esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmällä seurataan. Viitekehyksen tarkoituksena on myös pohjustaa sitä, mikä toiminnanohjausjärjestelmä on ja mikä merkitys sillä on yritysten kannalta.

### 1.5 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa analyysissä aineistoa tarkastellaan monesti kokonaisuutena. Kaikki luotettavina pidetyt seikat ja muut selvitettävään asiaan kuuluvat seikat tulee kyetä selvittämään sillä tavalla, että ne eivät ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa. (Alasuutari 2011, 25 - 26.)

Laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvioituksen ratkaisemisesta. Aineistoa tarkastellaan tietystä teoreettismetodologisesta näkökulmasta. Kun aineistoa tarkastellaan, kiinnitetään huomiota vain siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Pelkistämisessä karsitaan myös havaintomäärää havaintojen yhdistämisellä. Erilliset raakahavainnot yhdistetään yhdeksi havainnoksi tai harvemmaksi havaintojen joukoksi. (Alasuutari 2011, 31 - 33.)

Opinnäytetyö toteutettiin tekemällä lomakehaastattelu yrityksen sisällä ja puolistrukturoidulla haastatteluilla tutkittavien järjestelmien edustajien kanssa. Yrityksen sisällä tehdyssä lomakehaastattelussa haastateltavana oli viisi yrityksen työntekijää ja yrityksen toimitusjohtaja. Haastattelu oli strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu. Lomakehaastattelun pohjalta muodostuivat valintakriteerit, joilla kolmea tutkittavaa järjestelmää vertailtiin keskenään.

Lomakehaastattelu on formaattisin haastattelumuoto, ja se vastaa kyselylomakkeen täyttämistä ohjatusti. Siinä on valmiit kysymykset valmiine vaihtoehtoineen ja kysymykset esitetään samassa järjestyksessä. Lomakehaastatteluihin sisällytetään myös avoimia kysymyksiä, jotka voidaan käsitellä laadullisesti. Avoimien kysymysten määrä ja vastausten laajuus vaikuttavat siihen, pystyykö strukturoidun aineiston avoimia vastauksia soveltamaan laadullisen analyysin tarpeisiin. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006b.)

Yrityshaastattelussa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Tutkittavien järjestelmien edustajiin oltiin yhteydessä sähköpostitse ja heidän kanssaan järjestettiin tapaaminen etäyhteyden avulla tai kasvotusten. Tapaamiset olivat vapaamuotoisia, eikä tarkkaa runkoa niille ollut suunniteltu, mutta keskusteltavat aihepiirit ja kysymykset olivat samat.

Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat tai melkein samat kysymykset samassa järjestyksessä. Puolistrukturoidussa haastattelussa joidenkin määritelmien mukaan voidaan vaihdella kysymysten järjestystä. Formaaliudessaan osittain järjestelty ja osittain avoin haastattelu sijoittuu strukturoidun lomakehaastattelun ja teemahaastattelun välille. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006d.) Tapaamisten tarkoituksena oli saada lisää tietoa järjestelmästä ja sen ominaisuuksista, jotta vertailu pystyttiin suorittamaan mahdollisimman luotettavasti.

## **2 Taloushallinto**

### **2.1 Taloushallinnon määritelmä**

Taloushallinto on laaja kokonaisuus, joka käsittää kirjanpitolainsäädännön ja laskenta-toimen lisäksi paljon muuta. Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla organisaatiot ja yritykset seuraavat niiden taloudellisia tapahtumiaan sillä tavalla, että ne voivat raportoida toiminnastaan omille sidosryhmilleen. (Lahti & Salminen 2014, 16.) Sidosryhmillä yritystoiminnassa tarkoitetaan kaikkia niitä ulkopuolisia tahoja, joiden kanssa yritys on vuorovaikutuksessa, jotka vaikuttavat sen toimintaan sekä joiden toimintaan yrityksen toiminta vaikuttaa. Muut organisaatiot, ryhmät ja yksilöt voivat esimerkiksi olla sidosryhmiä. Ne voivat olla muun muassa asiakkaita, kumppaneita, kilpailijoita, toimittajia ja sijoittajia. (Hatch 2006, 68 - 69.)

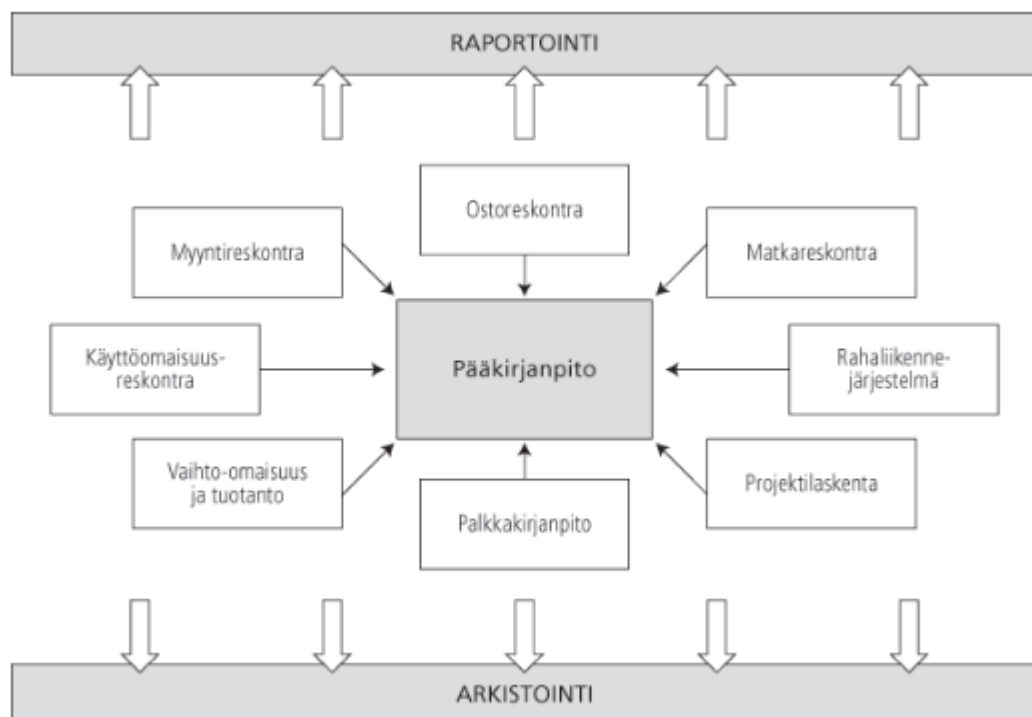
Sidosryhmien perusteella taloushallinto voidaan jakaa kahteen erilaiseen osa-alueeseen, jotka tuottavat erilaista taloudellista informaatiota: ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. Ulkoinen laskentatoimi eli yleinen laskentatoimi tuottaa informaatiota pääasiassa yrityksen ulkopuolisille sidosryhmille, kuten esimerkiksi viranomaisille, työntekijöille, asiakkaille sekä muille yhteistyökumppaneille. Sisäinen laskentatoimi eli johdon laskentatoimi puolestaan pyrkii täyttämään yrityksen johdon taloudellisen informaation tarpeita. (Lahti & Salminen 2014, 16.) Kustannustehokkaan taloushallinnon edellytyksenä on, että se pystyy tuottamaan informaatiota nopeasti, virheettömästi ja täsmällisesti (Granlund & Malmi 2004, 16).

Tietojärjestelmien näkökulmasta taloushallinto voidaan ajatella järjestelmäksi, joka koostuu eri komponenteista, jotka liittyvät toisiinsa ja jotka toimivat yhdessä saavuttaakseen tietynlaisen lopputuloksen. Tietojärjestelmän toisiinsa liittämät komponentit sisältävät esimerkiksi laitteistot, ohjelmistot, tiedon syötön, tulosteen, datan, ihmiset ja menettelytavat. Järjestelmän tuottama tulos voi esimerkiksi olla asiakkaalle lähetettävä myyntilasku. (Lahti & Salminen 2014,16.)

## 2.2 Taloushallinnon prosessit

### 2.2.1 Prosessit yleisesti

Taloushallinnon prosessit voidaan jakaa ostolasku-, myyntilasku-, matka- ja kululaskuihin. Muita taloushallinnon prosesseja ovat palkkakirjanpito-, pääkirjanpito- ja raportointiprosessi, maksuliikenne ja kassanhallinta. Käyttöomaisuuskirjanpito, arkistointi, kontrollit sekä muut taloushallintoon muista rajapinnoista tulevat prosessit kuuluvat myös taloushallinnon prosesseihin. Kuvio 1 havainnollistaa taloushallinnon kokonaisuutta. (Lahti & Salminen 2014, 16 - 18.)



Kuvio 1. Taloushallinnon kokonaisuus (Lahti & Salminen 2014, 19).

Vaikka tilitoimistojen toimintoketjut on mahdollista nähdä prosesseina, monissa tilitoimistoissa ei osata ajatella eri työvaiheita osana laajempaa kokonaisuutta. Tilitoimistojen toiminnot ovat tärkeää jakaa eri osa-alueisiin prosessiajattelun edistämiseksi ja kuvata, mitä työvaiheita sisältyy mihinkin osa-alueeseen. Tilitoimistot eroavat toisistaan muun muassa siinä, miten eri prosesseihin kuuluvat työvaiheet hahmotetaan. Yhteistä tilitoimistoilla on se ajattelu, että pääprosessien (kirjanpidon ja tilinpäätöksen) suorittamiseksi vaaditaan tietoja, joita osaprosessit saavat aikaan. (Kumpulainen & Mikkilä & Paukku & Rintala 2014, 15.)

### 2.2.2 Ostolaskuprosessi

Ostolaskuprosessi taloushallinnon näkökulmasta käynnistyy siitä, kun ostolasku vastaanotetaan yritykseen. Se päättyy siihen, kun kyseinen lasku on maksettu, se on kirjattu kirjanpitoon ja arkistoitu. Ostolaskuprosessiin sisältyy erilaisia vaiheita, kuten muun muassa tilaus- ja toimitusprosessi, ostolaskun vastaanotto, ostolaskun tiliöinti, ostolaskun tarkistus ja hyväksyntä, maksatus, täsmäytykset ja jaksotukset sekä arkistointi. (Lahti & Salminen 2014, 53.)

Tilaukseton ostolasku tarkoittaa sitä, että tavara hankitaan ilman erillistä tilausta esimerkiksi suoraan myymälästä. Tällainen lasku saadaan ostohetkellä, tai myyjä lähettää sen jälkikäteen. Lasku voi olla joko paperinen tai sähköisesti lähetetty. (Kumpulainen & Mikkilä & Paukku & Rintala 2014, 16.)

Asiakas toimittaa paperiset ostolaskut suoraan tilitoimistoon. Vaihtoehtoisesti hän voi ohjata ostolaskut siten, että ne lähetetään suoraan tilitoimistolle. Ostolasku skannataan ostolaskujärjestelmään eli ostoreskontraan. (Kumpulainen & Mikkilä & Paukku & Rintala 2014, 17.) Ostolaskujen vastaanotto sähköiseen ostolaskujen käsittelyjärjestelmään tapahtuu joko verkkolaskuna tai paperilaskun skannauksen kautta (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 102).

### 2.2.3 Myyntilaskuprosessi

Myyntilaskuprosessi käynnistyy siitä, kun laaditaan myyntilasku. Prosessi päättyy siihen, kun vastaanottaja on maksanut laskun, maksusuoritus on kohdistettu myyntireskontraan ja kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa. Myyntilasku arkistoidaan kirjanpidon säilytystavan mukaisesti. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Laskut voidaan lähettää asiakkaalle muun muassa EDI-laskuina, verkkolaskuina, e-kirje-laskuina ja sähköpostilaskuina. E-kirje-laskut ja sähköpostilaskut eivät ole varsinaisia sähköisiä laskuja, koska ne edellyttävät paperin käsittelyä tai manuaalista tietojen tallennusta jossakin prosessin vaiheessa. (Lahti & Salminen 2008, 84.)

Myyntireskontran tehtävänä on pitää rekisteriä myyntilaskuista ja niiden statuksesta eli ovatko ne avoimina vai eivät. Myyntireskontran päätyövaiheita ovat suoritusten kohdentaminen, jossa hyödynnetään viitenumerojärjestelmää. Muita päätyövaiheita ovat avointen saamisten seuraaminen ja mahdolliset perintätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2008, 89.)

#### 2.2.4 Matka- ja kululaskuprosessi

Matka- ja kululaskuprosessi syntyy silloin, kun organisaation tai yrityksen työntekijä matkustaa ja on oikeutettu saamaan siitä matkakulukorvauksia. Prosessi syntyy myös silloin, kun yrityksen työntekijä saa aikaan yritykselle kulutapahtumia tekemällä pienhankintoja itse. Usein työntekijöille korvattavia matka- ja kulukorvauksia ovat matkustamiseen liittyvät kilometrikorvaukset ja päivärahat. Muita matkoihin liittyviä korvattavia kuluja ovat hotelli- ja majoituskulut, matkaliput, pysäköinti ja muut autokulut, neuvottelu- ja edustuskulut, toimisto- ja kahvitarvikehankinnat sekä kirjallisuus. Prosessi alkaa matka- tai kululaskun tai molempien laadinnasta ja päättyy siihen, kun tapahtuma on kokonaisuudessaan käsitelty taloushallinnossa, korvaukset on maksettu henkilölle ja kaikki tarvittavat kirjaukset ovat tehty pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 101 - 102.)

Yrityksissä työntekijältä saatetaan edellyttää matkasuunnitelmaa matkakulukorvauksen saamiseksi. Matkan jälkeen esimiehelle toimitetaan matkalaskut ja muut matkaan liittyvät kuitit. Esimiehen hyväksytyt laskut siirtyvät maksatukseen ja työntekijä saa korvauksen kyseisistä matkakuluista. (Kumpulainen ym. 2014, 18 - 19.)

#### 2.2.5 Palkkakirjanpito prosessi

Palkanlaskentaprosessi syntyy silloin, kun yrityksessä työskentelee työntekijöitä, joille maksetaan korvaus eli palkkaa tehdystä työstä. Palkka muodostuu työsopimuslain, noudatettavan työehtosopimuksen, käytäntöjen ja työsopimuksen perusteella erilaisista osista tai lajeista. Palkka pitää myös sisällään aikasidonnaisen palkan lisäksi erilaisia suorituslisiä. (Lahti & Salminen 2014, 137.)

Asiakas toimittaa verokortin palkanlaskijalle, jonka jälkeen palkka-aineisto syötetään järjestelmään. Palkkojen määrien laskemisen ja kirjaamisen jälkeen tulostetaan palkkalaskelmat. Niistä käyvät ilmi esimerkiksi maksettavat palkat, ylityökorvaukset, ennakonpidätykset ja eläkevakuutusmaksut työntekijäkohtaisesti. Palkkojen maksamisen hoitaa asiakas yleensä itse, mutta on mahdollista valtuuttaa tilitoimisto hoitamaan palkkojen maksun. Tilitoimisto hoitaa myös usein mahdollisten Kela-korvausten hakemisen, työehtosopimusten seuraamisen ja vuosi- ja työntekijä eläkevakuutusmaksuilmoitusten teon. (Kumpulainen ym. 2014, 18.)

Prosessi alkaa työaika ja palkka-aineiston keräämisellä ja päättyy raportointiin eri sidosryhmille esimerkiksi palkansaajalle, viranomaisille sekä yrityksen sisällä eri tahoille. Prosessi sisältää myös muun muassa itse palkan laskemisen sekä henkilö- ja työsuhdetietojen ylläpitämisen. (Lahti & Salminen 2014, 137 - 142.)

#### 2.2.6 Pääkirjanpito ja käyttöomaisuuskirjanpito

Pääkirjanpidon tärkeitä sidosryhmiä ja rajapintoja ovat muut taloushallinnon osaprosessit. Kirjanpidon kirjaukset muodostuvat pääkirjanpitoon tehtävistä tositteista. Niiden lisäksi kirjaukset syntyvät liiketoiminnan prosessien synnyttämistä kirjauksista ja osakirjanpitojen tapahtumista. Suurin osa kirjauksista syntyy muun muassa osto-, myynti-, matka-, kulu- ja käyttöomaisuusreskontrien tuloksena. (Lahti & Salminen 2014, 150.)

Käyttöomaisuuskirjanpidossa pitkäaikaiset investoinnit, joita on tarkoitus hyödyntää vähintään kolmen vuoden ajan, kirjataan taseeseen käyttöomaisuudeksi, joka kirjataan vaikutusaikanaan kuluiksi poistoina. Poistot tehdään tavalla, että ne vastaavat hankitun tavaran taloudellista kulumista. Käyttöomaisuuskirjanpitoon kuuluu muun muassa käyttöomaisuushankintojen perustaminen käyttöomaisuusrekisteriin, poistolaskenta ja poistojen kirjaus pääkirjanpitoon sekä käyttöomaisuuskirjanpidon täsmäytys pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 130.)

#### 2.2.7 Maksuliikenne ja kassanhallinta

Maksuliikenne tarkoittaa taloushallinnossa maksutapahtumien välitystä pankkien ja yrityksen taloushallintojärjestelmien välillä sekä erilaisten maksutapahtumien käsittelyä taloushallintojärjestelmissä. Ulospäin lähtevät maksut laaditaan yrityksen taloushallintojärjestelmissä ja lähetetään pankkiin. Sieltä pankki tekee maksuerän sisältämät veloitukset

yrittäjän pankkitililtä. Sisäänpäin tulevat maksut pankki kerää yhteen päiväkohtaisesti ja ilmoittaa tiedot tilioitteilla ja viitemaksutiedostoina organisaatiolle. Sen jälkeen saapuvat maksut kuitataan yrityksessä avoimia tapahtumia vastaan. (Lahti & Salminen 2014, 116.)

Kassajärjestelmän tapahtumia ja pankkitilille tehtyjä talletuksia on pystyttävä vertailemaan, jotta pystytään varmistamaan se, että kaikki kassaan käteisellä maksettu raha tilitetään yrityksen pankkitilille. Myös korttimaksuja on seurattava, kunnes korttiyhtiö tai maksunvälittäjä on tilittänyt suorituksen yrityksen pankkitilille. Käteisen ja korttimyynnin tilitystapahtumien liittäminen myyntireskontraan edistää seuraamaan tilityksiä ja sitä, että niihin saadaan oikean määräiset maksut. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 138.)

### 2.2.8 Raportointiprosessi

Ulkoiset raportit perustuvat useimmiten kirjanpidon tileihin. Yleisimmät ulkoiset raportit ovat tilikohtaiset tuloslaskelma- ja taseraportit. Niiden lisäksi lakisääteisiä raportteja ovat pää- ja päiväkirjaraportit. Ulkoinen raportointi alkaa siitä, kun pääkirjanpito ja tilinpäätösluvut valmistuvat ja se saatetaan tehdä vain kerran vuodessa toisin kuin sisäinen raportointi. Yrityksen täytyy muun muassa vuosittain raportoida taloustietoja verottajalle veroilmoituksen muodossa ja laatia tasekirja, joka sisältää erilaisia liitetietoja. (Lahti & Salminen 2014, 173 - 174.)

Sisäiseen raportointiin liittyy raportointityyppejä eri käyttötarkoituksia varten. Raportointi voidaan jakaa erilaisten käyttötarpeiden näkökulmasta eri osa-alueisiin. Niitä ovat talous- ja tulosraportointi, talousohjauksen raportointi sekä liiketoimintatiedon hallinta ja analysointi. Talousohjaus käsittää yrityksen johtamisen edellyttämää yrityksen taloudellisen tilan analysointia ja ennustamista sekä talouden strategisten mittareiden seuranta. Talousohjaus sisältää myös talousraportoinnin, johdon kuukausiraportoinnin, budjettiprosessin, ennustamisen sekä kustannuslaskentaratkaisut. (Lahti & Salminen 2014, 177.)

### 2.2.9 Kontrollit ja arkistointi

Kontrollit ovat tärkeä osa yrityksen hallintoa ja riskien hallintaa. Niitä ylläpidetään siten, miten yrityksen johto ja hallitus on asettanut tavoitteeksi. Sisäisten kontrollien tavoitteena on toimintojen vaikuttavuuden ja tehokkuuden sekä taloudellisen raportoinnin luotettavuuden ylläpitäminen. Niiden tavoitteena on myös yksikköön kohdistuvien määräysten

ja lakien noudattaminen. Yleisten kontrollien tarkoituksena ei ole varmentaa tietyn prosessin kulkua vaan raportoida yleisesti taloudellisista tapahtumista. Esimerkiksi järjestelmään voidaan määrittellä tietyt kentät pakollisiksi tiedoiksi, jolloin voidaan varmistaa, että jokaisella kirjanpitositteella on annettu tarvittavat tiedot. Prosessikohtaiset kontrollit voidaan jakaa automatisoituihin ja järjestelmien ulkopuolisiin kontrolleihin. (Lahti & Salminen 2014, 188 - 192.)

Kirjanpitoaineisto, kuten tilinpäätös, kirjanpito, tositteet ja muu kirjanpitoaineisto on säilytettävä niin, että niiden sisältöä voi vaikeuksitta tarkastella ja tarvittaessa tulostaa selväkielisessä muodossa (Kirjanpitolaki 1997. 7 § 1. momentti). Kirjanpitoaineisto voidaan arkistoida paperisena tai sähköisenä. Kaikki kirjanpitomateriaali voidaan säilyttää sähköisesti ja riittää, että sähköinen arkisto on yhdessä paikassa esimerkiksi dc-levyllä tai intranetissä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 91.)

### 2.2.10 Tilinpäätös

Jokaisella liike- tai ammattitoimintaa harjoittavalla liikkeellä on toiminnastaan kirjanpitovelvollinen. Esimerkiksi osakeyhtiöt, osuuskunnat ja avoimet yhtiöt ovat kirjanpitovelvollisia. Jotta tilikauden tulos saataisiin selville, kirjanpitovelvollisen on laadittava tilinpäätös. Se perustuu tilikauden aikana pitämään kirjanpitoon. Tilinpäätösinformaation laajuuden määrittää kirjanpitovelvollisen koko, yhtiömuoto ja sen käyttämä tilinpäätöskäytäntö. (Ikäheimo & K. Laitinen & Laitinen & Puttonen 2014, 19.)

Tilikauden päättyessä sen aikana meno-, tulo- ja rahoitustileille kirjatut liiketapahtumat päätetään tilinpäätöksessä tulos- ja tasetilille. Tulostilin tehtävänä on selvittää yrityksen kuluneen tilikauden aikana syntynyt voiton tai tappion eli tuloksen suuruus ja mistä kaikesta se koostuu. Tasetili kuvaa yrityksen taloudellista asemaa tilinpäätöshetkellä ja kertoo, millaisessa muodossa ja minkä suuruinen yrityksen omaisuus on ja miten se on rahoitettu. (Ikäheimo ym. 2014, 19.)

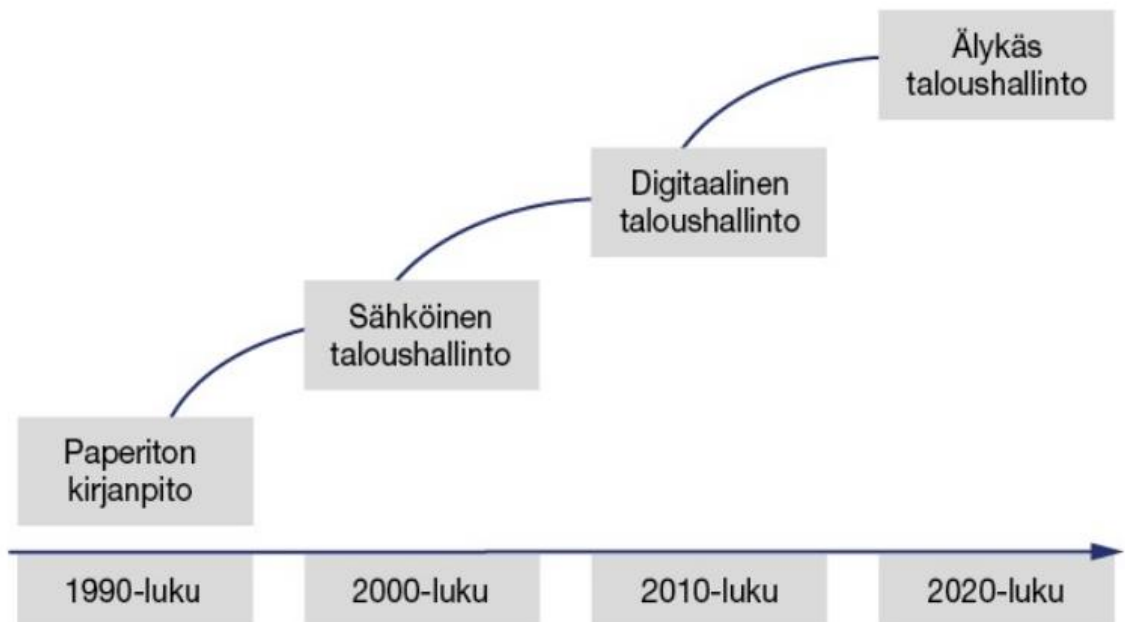
## 3 Digitaalinen ja älykäs taloushallinto

Digitaalisessa taloushallinnossa taloushallinnon tietovirrat ja käsittelyvaiheet on automatisoitu ja ne käsitellään digitaalisessa muodossa. Digitaalisessa eli automatisoituneessa taloushallinnossa kaikki kirjanpidon ja sen osaprosessien tapahtumat käsitellään ja ne



syntyvät automaattisesti siten, että ne eivät synnytä paperia. Digitaalisessa taloushallinnossa siis kaikki materiaali käsitellään sähköisessä muodossa ja tositteet ovat konekielellisiä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 14.)

Digitaalisen taloushallinnon transaktioiden prosessointi ja raportointi on automatisoitu ja tietoa siirretään sähköisesti eri osapuolten välillä. Tietoa käydään läpi sähköisessä muodossa eri sovellusten välillä ja yrityksen sisällä. Arkistointi ja tietoon pääsy tapahtuu sähköisesti ja eri järjestelmät on integroitu prosesseihin. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 15.) Kuviossa 2 on esitetty taloushallinnon digitalisoituminen paperittomasta kirjanpidosta älykkääseen taloushallintoon.



Kuvio 2. Taloushallinnon kehitys (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16).

Digitaalisessa taloushallinnossa suurin osa tietovirroista kulkee jo digitaalisessa muodossa ja siksi on päästy hyödyntämään digitaalista dataa talousprosessien ja raportoinnin automatisoimiseksi. Edellä mainittujen lisäksi on hyödytty myös sääntöpohjaisesta automaatiosta. Siinä prosesseja on automatisoitu tapahtumien sisältämän datan perusteella pohjautuen muun muassa validointeihin ja säännöstöihin. Järjestelmä voi siis tehdä itsenäisesti ne toimenpiteet, joihin on aikaisemmin tarvittu henkilöitä. Kun automaatio on tällaisessa vaiheessa, henkilö tai henkilöt luovat järjestelmiin säännöt ja automaatiot. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16.)

Älykkäässä taloushallinnossa järjestelmät pystyvät luomaan itselleen käsittelysääntöjä automaattisesti. Järjestelmät pystyvät käsittelemään muun muassa normaali- ja poikkeamatilanteita, tunnistavat ja selvittävät niitä, täsmäyttävät lopputulokset, analysoivat niitä ja ennustavat tulevaa. Älykkäässä taloushallinnossa myös prosessit ovat suunniteltu tarkoituksen mukaan ja siten, että ne ovat yhdenmukaisia. Järjestelmät ovat voineet korvata ihmisen tavallisissa, rutiinomaisissa työtehtävissä. Ne myös tukevat ihmisen työtä tehtävissä, jotka vaativat päättelyä ja ongelmanratkaisua. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 17.)

Älykkäässä taloushallinnossa perustiedot ovat oikein ja ajan tasalla kaikissa sellaisissa järjestelmissä ja prosesseissa, jotka hyödyntävät perustietoja. Kaikki tapahtumat ja tositteet siirretään ja käsitellään digitaalisesti. Taloushallinnon prosessit ovat myös tehokkaita ja ne ovat standardoitu. Prosessien läpimenoajat ovat puolestaan nopeita ja lopputulokset vastaavat riittävästi todellisuutta. Taloushallinnossa käytetään hyödyksi uusinta teknologiaa, jotta prosessit ja tiedon hallinta olisi automaattista. Kirjanpito ja raportointidata syntyvät älykkäässä taloushallinnossa automaattisesti, mikä mahdollistaa raportoinnin reaaliaikaisuuden. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 17 - 18.)

Digitaalisen taloushallinnon avulla parannetaan toiminnan laatua ja sen läpinäkyvyyttä. Digitaalinen taloushallinto vähentää myös virheitä. Älykkäässä taloushallinnossa puolestaan korostuu tehokkuus ja työstä taloushallinnon tehtävissä tulee mielekkäämpää sen seurauksena. Digitaalisuuden seurauksena esimerkiksi ostolaskujen käsittely ja raporttien selailu onnistuu ajasta ja paikasta riippumatta. Digitaalisessa muodossa oleviin tositteisiin ja muuhun aineistoihin päästään helposti käsiksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 22.)

## **4 Toiminnanohjausjärjestelmät**

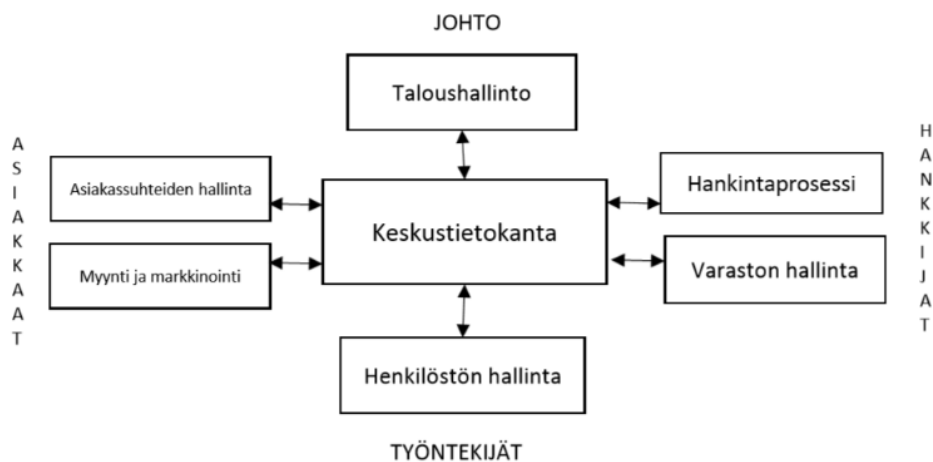
### **4.1 Toiminnanohjauksen määritelmä**

Toiminnanohjauksella tarkoitetaan organisaatioiden toimintojen tehostamista esimerkiksi erilaisten järjestelmien avulla. Tilitoimistoympäristössä toiminnanohjauksen tavoitteena on yhdistää toimintatapoja, koska yleensä toimintatavat työntekijöiden välillä eroavat toisistaan. Toiminnot ovat ymmärrettävä prosesseina, koska sen takia toimintavoista saadaan yhtenäiset. (Kumpulainen ym. 2014, 12.)

Toiminnanohjaus on yrityksen toiminnan ohjausta ja kehittämistä, jossa käytetään apuna toiminnanohjausjärjestelmää (ERP: enterprise resource planning). Järjestelmän tarkoituksena on yhdistää yrityksen tuottamaa tietoa yhteen järjestelmään. Järjestelmään yhdistettyjä toimintoja ovat esimerkiksi tuotanto, jakelu, varastonhallinta, laskutus ja kirjanpito. Kirjanpitoon sisältyy muun muassa palkanlaskenta, kirjanpito, reskontra, varastonhallinta ja toiminnonohjaus. (Kumpulainen ym. 2014, 13.)

Granlundin ja Malmin mukaan ERP-järjestelmä on ohjelmisto, joka integroi kaikki yrityksen tietovirrat, jotka liittyvät talouteen, henkilöstöhallintoon, asiakkaisiin ja jalostusketjuun. Järjestelmässä on vain yksi kokonaisvaltainen tietokanta, johon kaikki data syötetään vain kerran. Sen tarkoituksena on vähentää virheiden syntymisen mahdollisuutta ja viivästymisiä. (Granlund & Malmi 2004, 32.)

Toiminnanohjausjärjestelmä on tietojärjestelmäkokonaisuus, jonka tehtävänä on tukea suurinta osaa yrityksen eri toimintojen tiedonhallintaa ja informaation tarvetta. ERP-järjestelmä toimii moduuliperiaatteella eli järjestelmän tietokanta syöttää tietoja sen yhteyteen liitettyihin ohjelmistomoduuleihin, jotka ovat tietokannan välityksellä yhteydessä toisiinsa. (Ikäheimo ym. 2014, 122.) Kuvio 3 havainnollistaa ERP-järjestelmää ja sen periaatetta.



Kuvio 3. ERP-järjestelmän periaate (Ikäheimo ym. 2014, 123).

ERP-järjestelmien yleistymisen on tuonut huomattavaa vaikutusta laskentatoimen tehtävissä työskentelevien henkilöiden työhön. ERP-järjestelmä voi huomattavasti lyhentää

liiketapahtumien kirjausten läpimenoaikaa taloushallinnon järjestelmissä ja nopeuttaa raportointia. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla on mahdollista säästää merkittävästi aikaa esimerkiksi tietojen syöttämisessä ja päivittämisessä. (Ikäheimo ym. 2014, 123.)

## 4.2 Historia

70-luvulla tietotekniikasta tuli pysyvästi tuotannonohjauksen apuväline tarvikelaskennassa MPR:n myötä. MPR eli Material Requirements Planning oli alun perin materiaalien tarvelaskentaan suunnattu ohjelma. Sen laatima tuotantosuunnitelma ei kuitenkaan ollut toteutuskelpoinen, koska materiaalin tarvelaskenta ei ottanut huomioon kapasiteettirajoitteita. Kapasiteetin tarvelaskentaa ja valmistuksen hienokuormituksen ja ostotoiminnan työkaluja lisättiin tuotannonohjausjärjestelmiin. Silloin alettiin käyttämään nimitystä takaisinkytketty MPR (closed loop MPR). (Blomqvist ym. 2001, 10.)

MPR II eli Manufacturing Resource Planning otettiin käyttöön 1980-luvun puolivälissä. Silloin tuotannonohjausjärjestelmiin oli edelleen yhdistetty myynnin, markkinoinnin ja taloushallinnon järjestelmiä. MPR II -järjestelmien ohjausmalli oli edelleen rajoittunut. Syynä siihen oli se, että kapasiteetin riittävyys pystyttiin laskemaan, mutta järjestelmä ei pystynyt luomaan toteutuskelpoisia tuotantosuunnitelmia. (Blomqvist ym. 2001, 10.)

Gartner Group tarkasteli 90-luvun alussa uudelleen resurssienhallintaohjelmistoja. Järjestelmien teknologia ja toiminnallisuudet olivat kehittyneet monilta osin niin, että ne nimettiin ERP:ksi eli Enterprise Resource Planning. Suomen kielessä siitä vakiintui käsite toiminnanohjausjärjestelmä. Ratkaisevat muutokset olivat esimerkiksi käyttäjäystävällisyyttä parantava graafinen käyttöliittymä ja client/server-arkkitehtuuri. Client/server-arkkitehtuuri mahdollisti PC:n ja mainframen yhdistämisen. Muita muutoksia oli myös muun muassa reaalikantojen käyttö, joka helpotti tiedon käsittelyä. (Blomqvist, Karjalainen & Suolanen 2001, 14.)

Nykyaikaiset ERP-sovellukset laajentuivat katsomaan eri prosesseja ja toimintoja yli osasto- ja yritysrajojen samaan keskitettyyn reaalityetokantaan. ERP-järjestelmät ovat tehostaneet toimintaa merkittävästi, kun esimerkiksi yhden ERP-järjestelmän avulla on ollut mahdollista korvata useita erillisjärjestelmiä. Samalla työn tehokkuus on kasvanut automaation ja päällekkäisten työvaiheiden poistumisen ansiosta. (Lahti & Salminen 2008, 36.)

## 4.3 Toiminnanohjausjärjestelmän osioita ja toimintoja

### 4.3.1 Taloushallinto

Taloushallinto on ERP-järjestelmissä keskeisessä asemassa, koska järjestelmien vaiheistetut käyttöönottoprojektit lähtevät liikkeelle siitä. Taloushallinnon perustiedoissa määritellään suuri määrä ohjaustietoja, jotka vaikuttavat muihin moduuleihin ja sovelluksiin. Ohjaustiedot toimivat myös ohjaavina parametreina näissä moduuleissa ja sovelluksissa. Näitä ohjaustietoja ovat muun muassa organisaatio- ja liiketoimintarakenne, tilikartta, asiakas- ja sopimushallinta sekä kustannuspaikka- ja muut seurantakohdetiedot. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 35.)

Usein ERP-järjestelmiin integroidaan taloushallinnon erillissovelluksia, joita ovat muun muassa raportoinnin ja palkkahallinnon osasovellukset. Markkinoilla on tarjolla eri taloushallintoprosesseihin prosessikohtaisia erillISRatkaisuja. Niitä kutsutaan valmisohjelmistoiksi. Tällaisia ohjelmistoja löytyy muun muassa kirjanpito- ja maksuliikenneohjelmistoissa, ostolaskujen sähköisen käsittelyn sovelluksissa, matka- ja kululaskusovelluksissa sekä palkka- ja HR-ohjelmistoissa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 36 - 37.)

### 4.3.2 Asiakkuudenhallinta – CRM

Asiakkuuksienhallinta ja asiakassuhteiden johtamiseen (Customer Relationship Management eli CRM) on kehitetty omia tietojärjestelmiä. CRM-järjestelmällä voidaan muun muassa hakea potentiaalisia asiakkaita, tarkastella asiakaspalautteita, tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä järjestää markkinointia. (Logistiikan maailma a.)

CRM-järjestelmä perustuu asiakastiedon keräämiseen ja sen hyödyntämiseen. Kerätyn tiedon perusteella pyritään esimerkiksi ohjaamaan markkinointia ja myyntiä. Asiakkaiden jo käytössä olevien tuotteiden ja asiakkaan palveluhistorian tiedostamisella tunnistetaan asiakkaita kiinnostavat tuotteet tai palvelut. Silloin tunnistetaan myös asiakkaan tarpeet nyt ja tulevaisuudessa. Historiatiedon avulla tuote tai palveluvalikoimaa voidaan kehittää jatkuvasti. (Logistiikan maailma a.)

#### 4.3.3 Varastonhallinta – WMS

Varastonhallinnassa otetaan huomioon varastointi- ja ohjauskustannukset sekä palveluvaatimukset. Varastonohjauksessa selvitetään varaston täydennykset ja niiden eräkoot. Kun toimitusaikavaatimukset ovat tiukkoja, tuotteita ei kannata valmistaa pienissä erissä ja kun tuotteiden kysyntä on ennustettavaa ja tasaista, tarvitaan varasto-ohjattua logistiikkaa. Se soveltuu suurien määrien ohjaamiseen. (Logistiikan maailma d.)

Varastonhallintajärjestelmillä (Warehouse Management Systems) hallitaan ja ohjataan muun muassa materiaalien ja tuotteiden siirtelyä, hyllytystä, keräilyä, vastaanottoa, pakkausta ja toimitusta. Hyvä järjestelmä rekisteröi kaikki kyseisiin toimintoihin liittyvät tapahtumat. Varastonhallintajärjestelmä sisältyy monesti koko yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään. (Logistiikan maailma d.)

#### 4.3.4 Toimitusketjun hallinta – SCM

Toimitusketju on verkosto, jossa eri yritykset yhteistyössä ohjaavat ja kehittävät materiaali- tai palveluvirtoja. Ne ohjaavat myös niihin kuuluvia raha- ja tietovirtoja. Toimitusketjun rakenne riippuu yrityksen asiakkaista, toimialasta ja tuotteista. Toimitusketjun tarkoituksena on yhdistää organisaation ja sen tavarantoimittajat jakeluorganisaatioihin ja asiakkaisiin. Se on siis kokonaisuus, jossa korostetaan kustannustehokkuutta, lisäarvon tuottamista ja asiakaslähtöisyyttä. (Logistiikan maailma c.)

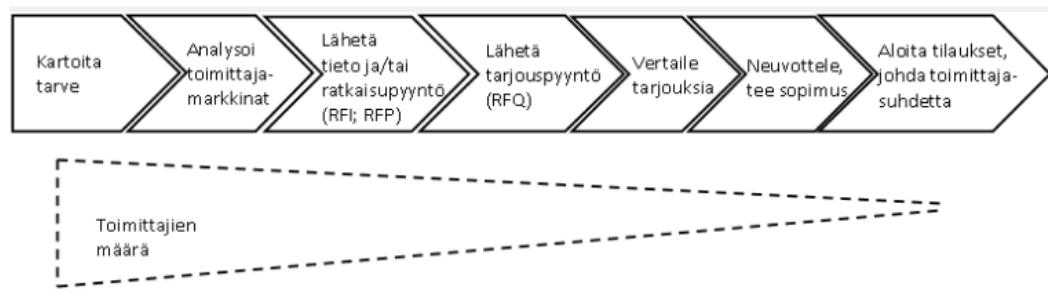
Supply Chain Management eli toimitusketjun hallinta on yritysverkoston materiaalivirran ja siihen liittyvien tieto- ja rahavirtojen kokonaisvaltaista suunnittelua. Siihen sisältyy myös niiden ohjausta ja johtamista päämääränä asiakkaiden arvonlisäyksen maksimointi. Toimitusketjun hallinnassa keskeistä on myös ketjun rakenteen muodostaminen ja sen kehittäminen. Aika, luotettavuus ja läpinäkyvyys korostuvat SCM-ajattelussa. Olennaisia tekijöitä ketjun osapuolten välillä ovat yhteistyö ja arvon luominen asiakkaille. (Logistiikan maailma c.)

#### 4.3.5 Hankintaprosessi

Hankintaprosessin tarkoituksena on se, että yritykselle valitaan mahdollisimman sopiva toimittaja tai toimittajat yrityksen tarvitsemien tuotteiden, raaka-aineiden, komponenttien, osakokoonpanojen ja palveluiden osalta. Hankintaprosessiin kuuluu erilaisia vaiheita,

kuten esimerkiksi tarpeen kartoitus, tietopyyntö ja tarjouspyyntö. Sen lisäksi siihen kuuluu tarjousten vertailu ja analysointi sekä neuvottelu. (Logistiikan maailma b.)

Yritysten tilanteet ja tarpeet vaihtelevat, joten osa prosessin vaiheista voi jäädä vähemmälle huomiolle tai kokonaan pois. Hankintaprosessin perusteellinen toteuttaminen voi kestää useita kuukausia, joten siihen on tärkeää varata riittävästi resursseja. (Logistiikan maailma b.) Kuvio 4 havainnollistaa hankintaprosessin vaiheita.



Kuvio 4. Hankintaprosessia havainnollistava kuvio (Logistiikan maailma b).

#### 4.3.6 Henkilöstön hallinta – HR

Henkilöstöjohtaminen (Human Resources, HR) organisaatiossa on suunniteltu maksimoimaan työntekijän suorituskykyä työntajan palveluksessa ja siten parantamaan työntajan strategisia tavoitteita. Ensisijaisesti HR koskee ihmisten johtoa yrityksissä, keskittyen erityisesti yrityksen menettelytapoihin ja käytäntöihin. Yrityksessä HR osastot ja yksiköt suorittavat useita toimintoja, kuten esimerkiksi työntekijöiden rekrytoinnin, työsuhteen elinkaaren hallinnan, koulutuksen ja kehittämisen. Ne myös seuraavat työaika, arvioivat suorituksia ja palkitsevat ja hoitavat palkanmaksun. (Itewiki.)

Henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä yhdistää henkilöstöhallinnon, sen perustoiminnot ja prosessit. Tietojenkäsittelyjärjestelmien kehittyessä organisaatioiden henkilöstöhallinto on muuttunut standardoiduiksi toiminnanohjausjärjestelmiksi. (itewiki.)

## 5 Yritysesittely ja toimialakatsaus

Tilibic Oy on Helsingin Hietalahdenrannassa toimiva tilitoimisto, joka työllistää omistajan lisäksi kymmenen työntekijää. Tilibic Oy on perustettu vuonna 1985. (Tilibic.) Sen liikevaihto oli 631 000 euroa ja liiketoiminnan tulos 72 000 euroa vuonna 2018. Vuodesta 2017 liikevaihto oli kasvanut 351 000 euroa ja liiketoiminnan tulos 50 000 euroa. Tilibic Oy kuuluu kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu -toimialaan. (Asiakastieto 2018b.)

Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu -toimialaan kuuluu kirjanpidon ja tilinpäätösten laadinta. Siihen kuuluvat myös palkkojen laskeminen, verolaskelmien ja reskontrien laatiminen, mikäli se on osa palvelua. Toimialaan sisältyy esimerkiksi liikeyritysten tai muiden yhteisöjen liiketoimien kirjaaminen, liikeyritysten käsittely ja tarkistus, alv-laskenta ja palkanlaskenta. Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu -toimialaan ei kuulu yritysten hallinnon konsultointi kirjanpito-, laskenta- ja talousarvion käsittelyjärjestelmiä koskevissa asioissa tai isännöitsijätoimistojen kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu. Niillä on oma toimialansa. (Tilastokeskus.)

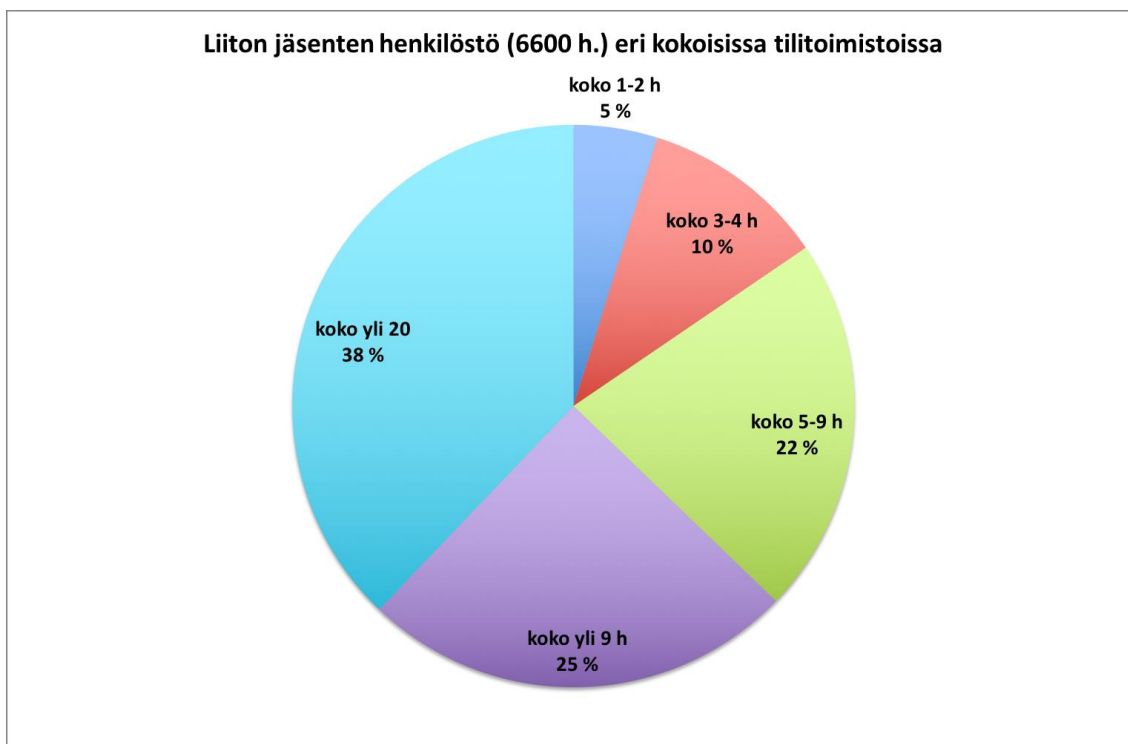
Tilitoimistojen tehtävänä on tarjota taloushallinnon palveluita yrityksille ja sen lisäksi hoitaa oman organisaationsa taloushallinto. Tilitoimistojen asiakasyritysten koko voi vaihdella pienistä suuriin. Asiakasyritykset voivat olla myös eri toimialoilla. Auktorisoidulla tilitoimistolla tarkoitetaan sellaista tilitoimistoa, jonka Taloushallintoliitto on hyväksynyt parhaiden tilitoimistojen joukkoon. Edellytyksenä tälle on kahden vuoden mittainen seurantaajakso, jonka aikana seurataan kirjanpitäjien ammattitaitoa. Auktorisointiin liittyy myös tietty määrä erilaisia vaatimuksia ammattitaitoon liittyen. (Kumpulainen & Mikkilä & Paukku & Rintala 2014, 14.)

Palvelukeskus on esimerkiksi yrityksen, kaupungin tai kunnan sisällä toimiva suurempi kokonaisuus, joka hoitaa kyseisen organisaation taloushallintoa. Kustannustehokkuus, taloushallinnon ohjauksen yksinkertaistuminen ja toiminnan tehostuminen ovat palvelukeskusmallin hyötyjä. Tilitoimistoihin verrattuna palvelukeskukset ovat edelläkävijöitä prosessiajattelussa. (Kumpulainen & Mikkilä & Paukku & Rintala 2014, 15.)

Suomessa on 4 235 tilitoimistoa ja ne työllistävät 11 702 henkilöä. Tilitoimistojen toimipaikkakoko vaihtelee 1 - 2 henkilön toimistoista yli 50 henkilön toimistoihin. 5 - 9 henkilön tilitoimisto hoitaa keskimäärin 173 yrityksen asioita. Taloushallintoliiton auktorisoituja jäsentöimipaikkoja on noin 800. Niiden työntekijöistä noin 30 prosenttia on suorittanut KTL-tutkinnon. (Taloushallintoliitto 2018b.) Kuvio 4 ilmentää sitä, miten Taloushallintoliiton



jäsentoimistot jakaantuvat henkilöstömäärän mukaan. Liiton 6 600 henkilöstä 38 prosenttia työskentelee yli 20 hengen tilitoimistoissa. Vain 5 prosenttia henkilöistä työskentelee 1 - 2 henkilön toimistoissa. (Taloushallintoliitto 2018b.)



Kuvio 5. Taloushallintoliiton jäsenten jakautuminen eri kokoisissa tilitoimistoissa (Taloushallintoliitto 2018b).

## 6 Tutkittavat toiminnanohjausjärjestelmät

### 6.1 Innox Toiminnanohjaus -järjestelmä

Innox Oy on vantaalainen ohjelmistoyritys. Sen päätuotteena on tarjota toiminnanohjausjärjestelmä tilitoimistoille. Innox Oy:llä on ohjelmia myös muille toimialoille, kuten urakointiyrityksille, isännöintitoimistoille, kiinteistöhuolto ja siivousliikkeille. (Taloushallintoliitto 2018a.) Innox Oy on perustettu konsultointiyritykseksi vuonna 2006. Vuodesta 2012 se on keskittynyt tuottamaan selaimella käytettäviä ohjelmia eri toimialoille. (Innox c.) Innox Oy:n liikevaihto oli 313 000 euroa ja liiketoiminnan tulos 10 000 euroa vuonna 2018 (Asiakastieto 2018a).

Innox Oy:n tarjoamia ohjelmia ovat Innox Toiminnanohjaus, Markkinointihallinta, Monihallinta, isännöinnin ja urakoinnin Lomakehallinnat, siivousalan ja kiinteistöhuollon Tarjouslaskenta ja siivousalan Tehtävähallinta. Innox-ohjelmat toimitetaan pilvipalveluina, joihin kuulu ilmaisen käyttötuen lisäksi päivittäiset varmistukset, ohjelman päivitykset ja uudet versiot ilman lisäkuluja. (Innox a.)

Innox Toiminnanohjaus -järjestelmän avulla asiakkuuksien hallinta helpottuu ja tehostuu, koska esimerkiksi kaikki asiakkaan tiedot ja tiedostot, kuten esimerkiksi tilinpäätöstiedot, osakkeet ja osakkaiden tiedot, löytyvät yhdestä paikasta. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla tehtävät saadaan ohjattua ja varmistettua paremmin, koska muun muassa tehtävistä muodostuu laskutustiedot automaattisesti ja tehtävääikojen kellotukset tuottavat tarkkaa seurattavaa tietoa. Innox Toiminnanohjauksen avulla kaikki toimipisteet voivat toimia samassa ympäristössä, laskutus tarkentuu, nopeutuu ja helpottuu ja raportit tuottavat tarkkaa ohjaustietoa. Myös ASI Työajanseuranta -ominaisuus tekee työajanseurannasta vaivatonta. (Innox b.)

## 6.2 Koho-toiminnanohjausjärjestelmä

Koho Sales Oy on vuonna 2014 perustettu ohjelmistojen suunnitteluun ja valmistukseen perehtynyt yritys. Vuonna 2018 sen liikevaihto oli 554 002 euroa ja kasvua edelliseen vuoteen oli 75,9 prosenttia. (Taloussanomat.) Koho Sales Oy:n suunnittelema toiminnanohjausjärjestelmä Koho on tarkoitettu tilitoimistoille, isännöitsijöille sekä projektiorganisaatioille. Tilitoimistot säästävät Kohon avulla laskutukseen käytettyä aikaa ja järjestelmä tuo kaikki laskutettavat työt laskulle automaatioiden avulla. Isännöitsijöille Koho-toiminnanohjausjärjestelmä seuraa urakoiden valmistumista, tuo laskutettavat tunnit kalenterista ja luo automaattisesti laskurivit käytössä olevaan taloudenhallintajärjestelmään. Projektiorganisaatioille toiminnot ovat samat kuin isännöitsijöille. (Koho b.)

Koho-toiminnanohjausjärjestelmässä on erilaisia ominaisuuksia, joiden avulla yritys parantaa kannattavuuttaan ja tehostaa omia rutiinejaan. Tuntikirjaukset onnistuvat helposti ja nopeasti Internetissä tai älypuhelimella. Kohon avulla voi tehdä tarjouksia ja sopimuksia ja siirtää ne laskulle. Koho luo automaattisesti laskuja sopimusten perusteella ja luo laskut tuntikirjauksista ja tarjouksista. Kohon pystyy myös integroimaan erilaisiin ohjelmiin, joiden avulla tietojen syöttäminen järjestelmien välillä saadaan loppumaan. (Koho a.)

### 6.3 ValueFrame-toiminnanohjausjärjestelmä

Visma on pohjoismaalainen yritysohjelmistojen ja IT-konsultoinnin tarjoaja. Visma on perustettu Osllossa vuonna 1996, missä sen pääkonttori sijaitsee edelleen. Suomeen Visma on saapunut vuonna 2001. Vismaan kuuluu Suomessa yhdeksän yritystä, joista yksi on Visma Solutions Oy. Nämä yhdeksän yritystä työllistävät yli 1 200 asiantuntijaa ja palvelevat yli 80 000 asiakasta. Koko Visma-konsernissa on työntekijöitä yli 8 250 henkilöä ja asiakkaita 900 000. Vuonna 2018 Visma-konsernin liikevaihto oli 1,17 miljardia euroa. (Visma a.)

Visma Solutions Oy on osa Visma-konsernia. Visma Solutions Oy:llä on 170 000 asiakasta ja heidän liikevaihtonsa oli 48 miljoonaa euroa vuonna 2018. Yrityksen toimistot sijaitsevat Helsingissä ja Lappeenrannassa ja niissä työskentelee yhteensä 205 työntekijää. Visma Solutions Oy:llä on viisi eri tuotetta, jotka ovat kaikki sataprosenttisesti pilvipalveluita. Visma Solutions Oy:n tuotteita ovat Netvisor, Visma Severa, ValueFrame, Maventa ja Visma Sign. (Vismasolutions.)

ValueFrame on Visma Solutions Oy:n tarjoama toiminnanohjausjärjestelmä, jota käyttää yli 200 tilitoimistoa Suomessa. ValueFramen avulla yritys voi parantaa kannattavuuttaan muun muassa tehokkaiden prosessien, tiedonhallinnan ja tarkan ajankäytön seurannan avulla. ValueFrame helpottaa myös tilitoimistojen kausiluonteisen työn ohjaamista. ValueFramen avulla pystytään hallinnoimaan yhden ohjelman alla resursointi, toistuvat tehtävät ja kirjaukset. Lisäksi se kerää laskutettavat tunnit ja viennit automaattisesti laskutukseen. Kyseisen toiminnanohjausjärjestelmän avulla pystytään seuraamaan reaaliajassa tarjouskantaa, myynnin määrää ja suuntaa. Niiden lisäksi järjestelmällä pystytään seuraamaan palveluiden ja asiakkaiden kannattavuutta. (Visma b.)

## 7 Laadullinen tutkimus

### 7.1 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Kvalitatiivinen tutkimus sisältää muun muassa monia eri lähestymistapoja ja aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä ihmisen ja hänen elämänsä tutkimiseksi, joten se

ei ole vain yhdenlainen tapa tutkia. Merkitykset ovat keskiössä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Merkitykset ilmenevät erilaisilla tavoilla. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006a.)

Tutkimuksen aineisto kerättiin lomakehaastatteluiden avulla. Haastattelu toteutettiin sähköisellä lomakkeella, jossa oli kuusi avointa kysymystä. Haastattelu tehtiin Google Forms -sovelluksella. Lomakehaastattelu eli strukturoitu haastattelu on formaattisin haastattelumuoto ja se vastaa kyselylomakkeen täyttämistä ohjatusti. Lomakehaastatteluihin sisällytetään määrällisten kysymysten lisäksi myös avoimia kysymyksiä, jotka voidaan käsitellä laadullisesti. Avoimien kysymysten määrä ja vastausten laajuus vaikuttavat siihen, pystyykö strukturoidun aineiston avoimia vastauksia soveltaa laadullisen analyysin tarpeisiin. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006b.)

Lomakehaastattelun lisäksi tutkimusaineistoa kerättiin tapaamalla Inox Oy:n ja Visma Solutions Oy:n kanssa. Koho Sales Oy:n kanssa tapaaminen toteutettiin etäyhteyden avulla. Tapaamisissa yrityksen edustajat esittelivät järjestelmäänsä ja sen ominaisuuksia ja vastasivat kysymyksiin, jotka liittyivät valintakriteereiksi valittuihin ominaisuuksiin. Tapaamiset olivat vapaamuotoisia, mutta keskusteltavat aihealueet ja kysymykset olivat samat. Kasvotusten ja etänä järjestetyissä tapaamisissa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua.

Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat tai melkein samat kysymykset samassa järjestyksessä. Tässä haastattelumuodossa joidenkin määritelmien mukaan voidaan vaihdella kysymysten järjestystä. Formaaliudessaan osittain järjestelty ja osittain avoin haastattelu sijoittuu täysin strukturoidun lomakehaastattelun ja teemahaastattelun välille. Puolistrukturoidusta haastattelusta voidaan käyttää toisinaan nimitystä teemahaastattelu esimerkiksi silloin, kun siinä esitetään eksakteja kysymyksiä tietyistä teemoista, mutta ei välttämättä käytetä samoja kysymyksiä kaikkien haastateltavien kanssa. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006b.)

Tapaamiset nauhoitettiin ja lisäkysymyksiä lähetettiin sähköpostin kautta. Inox Toiminnanohjaus -järjestelmästä saatiin demotunnukset, joiden avulla järjestelmää pystyi itsenäisesti tutkimaan tapaamisen jälkeen.

## 7.2 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena on selvittää, mikä tutkittavista kolmesta toiminnanohjausjärjestelmästä vastaa parhaiten yrityksen tarpeita ja toiveita. Valintakriteerit muodostetaan yrityksen sisällä tehdyn lomakehaastattelun pohjalta.

Tutkimusta rajattiin yrityksen sisällä tehdyn lomakehaastattelun avulla. Sen tavoitteena oli kerätä valintakriteereitä, joilla järjestelmiä vertailtiin keskenään. Tarkkaan valitut valintakriteerit estivät vertailun laajenemisen liian suureksi.

## 7.3 Lomakehaastattelu

### 7.3.1 Lomakehaastattelun vastaukset

Tutkimuksen ensimmäisenä vaiheena oli haastatella yrityksen työntekijöitä ja toimitusjohtajaa. Haastateltavana oli toimitusjohtajan lisäksi viisi työntekijää. Haastattelulomakkeeseen vastasi viisi kuudesta henkilöstä. Haastattelu toteutettiin Google Forms -sovelluksella tehdyllä sähköisellä haastattelulomakkeella, jossa oli kuusi avointa kysymystä. Sähköiseen haastattelulomakkeeseen päädyttiin sen tehokkuuden ja yksinkertaisuuden vuoksi. Vastaukset tallentuivat suoraan pilvipalveluun, ja se nopeutti työn etenemistä.

Haastattelulomakkeeseen linkki lähetettiin kaikille haastateltaville sähköpostilla, ja vastausaikaa oli noin kaksi viikkoa. Lomakkeeseen vastattiin viikoilla 38 ja 39. Haastattelulomakkeeseen vastattiin myös nimettöminä, koska kyseessä on pieni tilioimisto ja anonyymiyden avulla vastauksista saatiin mahdollisimman rehellisiä. Lomakkeen ensimmäisellä ja toisella kysymyksellä kartoitettiin vastaajien taustaa. Loput kysymykset keskittyivät toiminnanohjausjärjestelmään. Kolmannen kysymyksen d-kohta ja kysymys kuusi olivat vapaita vastata, joten niihin eivät kaikki vastaajista vastanneet. Haastattelun runko löytyy liitteestä 1.

Haastattelulomakkeen ensimmäisellä kysymyksellä kartoitettiin haastateltavien työkokemusta kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu -toimialalla ja toisella kysymyksellä heidän koulustaustastaan kyseiseen toimialaan liittyen. Kolme vastaajista ovat olleet alalla 10 - 20 vuotta ja loput kaksi 2 - 5 vuotta. Kaksi vastaajista ovat liiketalouden tradenomeja. Muita koulutuksia, joita ilmeni haastattelussa, ovat merkonomi, kaupallinen koulutus ja kauppatieteiden maisteri.

Taustakysymysten tarkoituksena oli selvittää, vaikuttivatko koulutus tai työkokemus vastausten erilaisuuteen. Kysymysten 3. - 6. vastaukset olivat hyvin samanlaisia pieniä eroja lukuun ottamatta, joten merkittävää vaikutusta koulutustaustalla tai työkokemuksella ei ollut. Tavat, tottumukset ja kokemukset määrittelevät sen, mitkä asiat kukin kokee tärkeäksi. Siksi ei voida perustella esimerkiksi koulutustaustalla sitä, miksi esimerkiksi tradenomin mielestä tämä ominaisuus on tärkeämpi, kun taas merkonomi voi kokea saman ominaisuuden vähemmän tärkeäksi.

Kolmas kysymys on jaettu neljään alakysymykseen kirjaimilla a - d. Kolmannen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, miten toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen vaikuttaa asiakkaiden laskuttamiseen, oman työajan seuraamiseen, omien työtehtävien organisointii ja muihin mieleen nousseihin seikkoihin. Kolmannen kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa, mitä heikkouksia arkisista työtehtävistä löytyy, kun käytössä ei ole toiminnanohjausjärjestelmää.

Kolme viidestä vastaajasta mainitsi vastauksissaan, että asiakkaiden laskutusta seurataan Excel-tiedoston avulla tai paperilla. Excel-tiedostoon tai paperille kirjataan asiakastyöt ja niihin käytetty aika. Osalle vastaajista toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen vaikuttaa asiakkaiden laskutukseen muun muassa siten, että laskutus ei ole ajantasaista, ei ole tarkkaa informaatiota siitä, kuinka paljon todellinen työ eroaa laskutustunneista ja laskutettavien töiden seuranta on työlästä ja vaikeaa.

Vastauksista nousi esiin, että toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen aiheuttaa päällekkäistä työtä, kun tehdyt työt kirjataan ensin paperille tai Exceliin ja sen jälkeen laskutusohjelmaan. Vastauksista nousi esiin myös se, että lyhyet asiakastyöt, kuten esimerkiksi puhelujen ja sähköpostikeskustelujen työkirjaukset jäävät tekemättä ja näin kyseiset tehtävät saattavat jäädä laskuttamatta.

Kolmannen kysymyksen b-kohdassa kysyttiin, miten toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen vaikuttaa oman työajan seuraamiseen. Vastaajat seurasivat työaikaa joko paperilla tai Excelissä. Osa vastaajista koki vanhan toimintatavan riittäväksi. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen oman työajan kirjaamisessa altistaa virheille, tekee työhön käytetyn ajan kirjaamisesta hankalampaa ja töiden suunnittelusta vaikeampaa. Yhdestä vastauksesta nousi esiin se, että ilman toiminnanohjausjärjestelmää tehtävät ja sovitut tapaamiset ovat omassa kalenterissa ilman hälytystä tai varoitusta ja voivat siksi unohtua.

C-kohdassa kysyttiin ERP-järjestelmän (toiminnanohjausjärjestelmä) puuttumisen vaikutusta omien työtehtävien organisointiin. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että omien tehtävien organisointiin ei tarvittaisi toiminnanohjausjärjestelmää vaan Excel toimisi tässä parhaiten. Vastaukseen vaikutti vastaajan aikaisempi kokemus järjestelmästä, jossa seurattiin yhteisesti työtehtäviä. Suurin osa vastaajista koki työtehtävien organisoinnin, suunnittelun ja suunnitelmien toteutuksen haastavaksi ilman ERP-järjestelmää, koska ei ole yhtä selkeää järjestelmää, jossa voisi suunnitella tulevat asiakastyöt, kuten esimerkiksi palkanlaskennan aikataulut selkeästi.

Vastauksista kävi ilmi, että ERP-järjestelmän puuttuminen hankaloittaa työtehtäviä, jotka toteutetaan tiimeissä tai hoidetaan kollegan puolesta hänen ollessa esimerkiksi sairaana. Työtehtävät saattavat olla vain kalenterissa tai muistilapuilla ylhäällä eikä järjestelmässä asiakaskohtaisesti ja eräpäivittäin.

Kolmannen kysymyksen d-kohta oli vapaasti vastattava. Kysymyksen tarkoituksena oli antaa vastaajien itse kertoa asioita, joihin toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen vaikuttaa, mikäli heillä sellaisia oli mielessä ja sitä kautta saada lisää näkökulmia auttamaan tutkimuksen suorittamisessa. Vastausten perusteella ERP-järjestelmän puuttuminen vaikeuttaa kokonais kuvan hahmottamisessa, koska työrutiineihin kuuluvat asiat ovat eri paikoissa, kuten esimerkiksi erillisillä papereilla ja Excel-tiedostoissa. ERP-järjestelmän puuttuminen vaikeuttaa myös työntekijöiden perehdyttämistä yhteisiin toimintatapoihin, koska toimintatavat muun muassa laskutukseen ja työajanseurantaan ei ole yhtenäistetty yrityksen sisällä.

Vastausten perusteella ERP-järjestelmän puuttuminen vaikeuttaa yrityksen johtamista, koska ei ole saatavilla tarkkaa tietoa siitä, mikä on kunkin työntekijän työtilanne milläkin hetkellä. Järjestelmän puuttuminen vastaukseen perustuen hankaloittaa ennakoimaan resurssiongelmia, aikatauluttamaan ja jakamaan työtehtäviä mahdollisimman tehokkaasti. Vastauksista nousi esiin myös se, että järjestelmän puute voi aiheuttaa asiakastöiden tekemättä jättämisen, minkä seurauksena voi seurata esimerkiksi viivästysmaksuja, asiakasvaateita tai jopa asiakasmenetyksiä.

Neljännessä kysymyksessä käsiteltiin sitä, miten toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön otto parantaisi ja toisi helpotusta kolmannessa kysymyksessä nousseihin epäkohtiin. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sopivalla toiminnanohjausjärjestelmällä työt pystyttäisiin jakamaan tarkemmin ja oman työajan seuranta helpottuisi, koska se olisi

organisoidumpaa ja tehtävälisterä olisi tarkempi. Laskutuksesta tulisi tarkempaa ja nopeampaa.

Vastauksista nousi esiin myös, että järjestelmä toisi läpinäkyvyyttä itselle, työkavereille ja esimiehelle ajantasaisuudesta. Toiminnanohjausjärjestelmä koettiin tuovan helpotusta varamiehityksen organisointiin, helpottavan yrityksen johdon työtä ja parantavan resursien kohdistamista.

Viidennen kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa, mitä muita ominaisuuksia toiminnanohjausjärjestelmällä toivottiin olevan. Toiminnanohjausjärjestelmällä toivottiin olevan mahdollista muun muassa säilyttää asiakassopimuksia, hallita sopimuksia, tehdä tarjouksia ja arkistoida muita hyödyllisiä tietoja asiakkaan ”taakse” järjestelmään, kuten esimerkiksi laskutusperusteet ja asiakkaan kanssa käydyt keskustelut.

Vastauksissa korostui se, että järjestelmän tulisi olla helppokäyttöinen. Järjestelmän tulisi myös seurata laskutusperusteita, tuottaa laskutustietoa ja mahdollistaa aikataulutuksen selkeästi.

Viimeisenä eli kuudentena kysymyksenä vastaajat saivat vapaasti kirjoittaa ajatuksia ja kommentteja liittyen toiminnanohjausjärjestelmän valintaan liittyen. Tämä kysymys oli toinen vapaasti vastattava kysymys, joten kaikki tähän eivät vastanneet. Kaksi kolmesta vastanneesta korosti sitä, että järjestelmän tulisi olla helppokäyttöinen, jotta jokainen työntekijä sitoutuisi sen käyttöön sataprosenttisesti ja jotta siitä saataisiin kaikki mahdollinen hyöty irti. Toiminnanohjausjärjestelmän haluttiin toimivan internetliittymän kautta eikä asennettavana sovelluksena ja järjestelmän tulisi olla täysin integroitavissa yrityksen käytössä olevaan taloushallintojärjestelmään.

Yksi vastaajista oli tuonut toisenlaista näkökulmaa toiminnanohjausjärjestelmään liittyen. Hänen mukaansa toiminnanohjausjärjestelmän ulkopuolelle olisi hyvä jättää jotkut asiat, kuten lomat, kehityskeskustelut ja kuukausikirjanpito. Excelin tuoma yksinkertaisuus ja helppous nopeuttaisi esimerkiksi lomien kirjausta, koska ei tarvitsisi opetella, miten ne kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään.



### 7.3.2 Lomakehaastattelun yhteenveto

Lomakehaastattelun vastauksista yhteenvetona voidaan todeta, että muun muassa asiakastöiden laskutus, oman työajan seuraaminen ja omien työtehtävien organisointi, tulevaisuuden ennustaminen ja asiakkaan tietojen säilyttäminen siten, että jokaisella työntekijällä olisi mahdollisuus tarpeen tullen katsoa niitä, koettiin haasteellisemmaksi ilman toiminnanohjausjärjestelmää. Vastausten perusteella työskentely ilman toiminnanohjausjärjestelmää on työläämpää kuin ilman sitä ja aiheuttaa tuplatyötä, kun samoja tietoja täytyy syöttää manuaalisesti järjestelmästä toiseen. Esimerkiksi Excel-tiedostosta täytyy tehdyt tunnit kirjata uudestaan laskutusohjelmaan.

Lomakehaastattelun vastauksista nousi esiin myös se, että toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen vaikeuttaa oman työkokonaisuuden hahmottamista, kun työtehtäviä, työaika ja laskutusta seurataan erillisillä järjestelmillä eikä yhdellä samalla järjestelmällä. Ilman toiminnanohjausjärjestelmää myös yrityksen johdon on vaikeampaa seurata työntekijöiden työtilannetta ja työkuormitusta, kun kaikkien työntekijöiden tiedot ovat omissa tiedostoissa tai paperilapuilla. Järjestelmän puuttuminen aiheuttaa hankaluuksia myös kollegan sijaistamisessa, sillä hänen tekemättömät työnsä ja asiakkaiden tiedot saattavat olla monessa eri paikassa ja niiden etsiminen vie työaika.

Toiminnanohjausjärjestelmällä pystytään kellottamaan kuhunkin työtehtävään käytetty aika tarkasti ja järjestelmä itse osaa muodostaa laskut. Kirjanpitäjän ei tarvitse itse käydä merkitsemässä laskulle, kuinka paljon hän käytti aikaa kuhunkin tehtävään. Tämä säästäisi laskutukseen käytettyä aikaa ja tekisi näin työskentelystä tehokkaampaa. Järjestelmästä pystyy myös hyvin seuraamaan, mitä mitkä tehtävät on laskutettu ja mitkä eivät, joten laskutustarkkuus kohenisi myös. Toiminnanohjausjärjestelmän tuoma automatisaatio nopeuttaisi työntekoa ja pienentäisi virheitä, kun manuaalinen tietojen syöttö vähenee.

ERP-järjestelmällä omien työtehtävien seuraaminen on helpompaa ja oman ajankäytön seuraaminen tehokkaampaa, kun omat työtehtävät ovat visuaalisesti listattuna järjestelmässä. Järjestelmä ilmoittaa myös, milloin esimerkiksi jonkun yrityksen palkkojen laskeminen on myöhässä. Tätä kautta työntekijä pystyy hahmottamaan paremmin oman työtilanteensa ja arvioimaan työaikaansa myös eteenpäin.

### 7.3.3 Valintakriteerit

Lomakehaastattelusta nousi esiin monta kriteeriä, joita toivottiin olevan tulevassa toiminnanohjausjärjestelmässä. Toiminnanohjausjärjestelmän tulisi toimia internetliittymän kautta, olla täysin integroitavissa käytössä olevaan taloudenhallintojärjestelmään ja sen tulisi olla helppokäyttöinen. Toiminnanohjausjärjestelmään tulisi pystyä kirjamaan asiakkaasta kaikki tarvittava tieto perustietojen lisäksi, kuten esimerkiksi toimeksiantosopimukset, laskutustiedot ja asiakkaan kanssa käydyt keskustelut.

Muita kriteereitä olivat, että ERP-järjestelmällä pystyttäisiin seuraamaan omia asiakastöitä ja niihin käytettyä aikaa. Järjestelmällä tulisi myös pystyä seuraamaan omaa työaika. Järjestelmä loisi laskutustiedot ja laskut automaattisesti ja sillä pystyttäisiin jakamaan töitä tehokkaammin työntekijöiden kesken. Toiminnanohjausjärjestelmällä toivottiin olevan mahdollista myös laatia ja hallita tarjouksia sekä toimeksiantosopimuksia.

Lomakehaastattelun jälkeen keskusteluissa nousi esiin yksi tärkeä kriteeri toiminnanohjausjärjestelmälle, joka ei käynyt ilmi haastatteluista. Se on kuitenkin tärkeä ominaisuus, joten se on siksi mukana valintakriteereissä. Rahanpesulaki uudistui kesällä 2017 ja se toi uudistuksia tilitoimistoille. Uusi laki edellyttää tilitoimistoilta sitä, että ilmoitusvelvollisten on laadittava nimenomaisen dokumentoidun riskiarvion, jossa tunnistetaan ja arvioidaan rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskejä. (Ojala 2017.)

Tilitoimiston on tunnistettava ja tunnettava asiakkaansa. Sen lisäksi tilitoimiston tulee tunnistaa asiakkaansa edunsaaja tai -saajat, joiden kanssa toimeksiantosopimus allekirjoitetaan. Asiakkaasta on siis tallennettava asiakasyrityksen keskeiset perustiedot ja asiakasyrityksen edustajan tunnistamiseen käytetty keino, esimerkiksi passin kopio tai sen numero. Näiden lisäksi tilitoimiston on laadittava toiminnastaan riskiarvio. (Taloushallintoliitto 2019.) Toiminnanohjausjärjestelmästä tulisi löytyä siis ominaisuudet asiakkaan tunnistamiseen ja siihen liittyvien dokumenttien tallentamiseen.

### 7.4 Yrityshaastattelut ja järjestelmien vertailu

Yrityksen sisällä tehdyn lomakehaastattelun jälkeen tapasin jokaisen tutkittavan toiminnanohjausjärjestelmän edustajan kanssa. Koho Sales Oy:n kanssa tapaaminen tapahtui etäyhteyden avulla, joten emme tavanneet kasvotusten. Koho Sales Oy:n Key Account Managerin Teemu Ilkan kanssa etäyhteystilaisuudet pidettiin 30.9.2019 ja 7.10.2019.

Tapasin Innox Oy:n asiakkuuspäällikön Kristiina Berg-Kososen kanssa 1.10.2019 Tilibic Oy:n toimitiloissa. Visma Solutions Oy:n palvelupäällikön Veli Hämäläisen kanssa tapasimme heidän toimistossaan Helsingissä 3.10.2019.

Tapaamiset etenivät omalla painollaan ja tarkkaa runkoa niille ei ollut mietitty etukäteen. Tutkimuksen kannalta oleelliset aiheet, jotka liittyivät valintakriteereihin, käytiin kaikkien kanssa läpi. Tarkkoja kysymyslistoja ei ollut, mutta samat kysymykset kysyttiin kaikilta, jos ne eivät tulleet muuten esille.

Yhtenä kriteerinä toiminnanohjausjärjestelmälle oli, että se toimii internetliittymän avulla eikä sitä tarvitse asentaa tietokoneisiin. Tämä piirre oli kaikille järjestelmille yhtenäinen. Jokainen järjestelmä toimii internetin kautta, joten ne eivät ole riippuvaisia tietystä tietokoneesta.

Koho toiminnanohjaus -järjestelmän käyttö onnistuu myös kännykällä tai tabletilla. Ruutu skaalautuu käytettävän laitteen mukaan. Koska Koho toiminnanohjaus on selainpohjainen järjestelmä ja laiteriippumaton, he eivät ole tehneet siitä erillistä sovellusta. (Ilkka 2019a.) ValueFramessa on myös Mobiilikäyttöliittymä, jonka avulla järjestelmää voi käyttää puhelimella tai tabletilla.

Toinen kriteeri toiminnanohjausjärjestelmälle oli se, että järjestelmä pystyttäisiin integroimaan Tilibic Oy:n käytössä olevaan Netvisor-kirjanpito-ohjelmaan. Tämä oli mahdollista kaikissa järjestelmissä. Pieniä eroja oli kuitenkin havaittavissa. Innox Toiminnanohjaus -järjestelmästä tiedot siirtyvät Netvisoriin, mutta Netvisorista tietoja ei ole mahdollista siirtää Innoxiin (Berg-Kosonen 2019). Koho toiminnanohjaus -järjestelmässä integraatio on hieman erilainen. Koho toiminnanohjaus -järjestelmän rajapinta on kaksisuuntainen eli Kohosta pystyy lähettämään tietoja Netvisoriin ja Netvisorista pystyy tuomaan esimerkiksi Netvisor-kuluja Kohoon (Ilkka 2019a). ValueFrame toimii Kohon tavoin. ValueFramen integraatio on molemminpuolinen ValueFramen ja Netvisorin välillä. Netvisorista pystyy integraation avulla siirtämään Netvisor-kulut suoraan ValueFrameen laskuille. (Hämäläinen 2019a.)

Tarjousten tekeminen ja niiden hallinta oli yksi valintakriteereistä toiminnanohjausjärjestelmälle. Innoxilla ei pystytä tekemään tarjouksia, mutta tarjouslaskenta on tulossa järjestelmään (Berg-Kosonen 2019). ValueFramessa se on puolestaan mahdollista. ValueFramen mukana tulee tarvittaessa tarjoustyökalu, jonka avulla voidaan seurata muun

muassa uusmyyntiä ja lisämyyntiä erikseen. Tarjoukset voidaan luoda summatasolla, jolloin tarjoukselle syötetään vain sen kokonaissumma. Vastaavasti ValueFramella voi myös eritellä tarjoukselle tarjottavia palveluita erikseen, kuten esimerkiksi vientimääriä, tuntilaskutusta tai kuukausilaskutusta. Kun tarjous on hyväksytty, toimeksianto luodaan asiakkaalle kantaan erikseen. Tarjouksen taakse on mahdollista tuoda tilitoimiston oma sopimus pohja rtf-pohjana, johon saadaan tågättyä esimerkiksi ValueFramen tarjousrivit. Dokumentin saa siis ulos järjestelmästä. (Hämäläinen 2019b.)

Koholla pystyy tekemään myös tarjouksia. Tarjousta tehdessä itse voi päättää, millaisia osioita siitä haluaa seurata. Tarjoukselle kirjataan kaikki tarvittavat tiedot, kuten esimerkiksi asiakkaan tiedot, tarjottavat palvelut ja tuotteet ja laskutustiedot. Tarjouksen ulkonäkö tehdään asiakkaan näköiseksi. Kun tarjous on valmis, se lähetetään asiakkaalle hyväksyttäväksi. Jos asiakas hyväksyy tarjouksen, järjestelmä tekee siitä automaattisesti sopimuksen. (Ilkka 2019a.)

Valintakriteeriksi muodostui myös se, että toiminnanohjausjärjestelmällä tulisi pystyä tekemään toimeksiantosopimuksia ja hallitsemaan niitä. Innox Toiminnanohjaus -järjestelmällä ei pysty tekemään toimeksiantosopimuksia vaan ne täytyvät tehdä esimerkiksi Taloushallintoliiton sopimuskoneella, josta tiedot eivät siirry Innoxiin. Sopimuskoneen liittäminen Innox Toiminnanohjaus -järjestelmään on Taloushallintoliitolta vapaata. Koska moni asiakas ei ole kokenut sitä niin kiireelliseksi, Innox ei ole pitänyt kiirettä asian suhteen, mutta se on työlistalla. (Berg-Kosonen 2019.)

ValueFramessa sopimusten tekeminen ei ole mahdollista. ValueFrameen tallennetun toimeksiantosopimus pohjan saa tulostettua sieltä ulos, mutta itse järjestelmällä ei pysty sopimuksia tekemään. Järjestelmään saa palvelukuvausliitteen, jossa on asiakkaan tehtäväperusteet ja siitä näkyy, kuka tekee mitäkin ja milloin. (Hämäläinen 2019a).

Koho toimii eri tavalla kuin kaksi muuta järjestelmää. Kohossa on sopimuksille oma välilehti, josta pystyy seuraamaan muun muassa arkistoituja, aktiivisia ja allekirjoittamattomia sopimuksia. Näitä välilehtiä pystyy tuomaan niin paljon lisää, kuin tilitoimistoasiakas vain haluaa. Taloushallinnon sopimuskone on myös Koho Sales Oy:n tekemä, ylläpitämä ja hallinnoima. Jos tilitoimistoasiakas on tehnyt aikaisemmin sopimuksia sopimuskoneella ja tekee niitä jatkossakin, sekä käyttää Kohon toiminnanohjausjärjestelmää, kaikki sopimuskoneella tehdyt sopimukset saadaan tilitoimiston asiakaskorttien taakse auto-

maattisesti. Jos asiakas hyväksyy Koholla tekemän tarjouksen, siitä tulee myös automaattisesti sopimus asiakkaan tietojen taakse. Sopimuksia pystyy tekemään myös Kohossa kohdassa uusi sopimus ja täyttämällä siihen tarvittavat tiedot. (Ilkka 2019a.)

Toiminnanohjausjärjestelmältä toivottiin myös sitä, että järjestelmään asiakkaan tietojen taakse, asiakaskortille, saisi tallennettua tietoja, kuten toimeksiantosopimuksia ja asiakkaan kanssa käytyjä keskusteluja. Innox Toiminnanohjaus -järjestelmään saa tallennettua asiakkaasta monia erilaisia tietoja. Asiakkaasta pystyy tallentamaan järjestelmään muun muassa asiakkaan perustiedot, asiakkaan vastuuhenkilöt, asiakkaan palvelut, laskutusohjeet, asiakkaan vakuutustietoja ja osakkeiden tietoja. Asiakkaasta pystyy kirjoittamaan muistiinpanoja esimerkiksi, jos on jotain tärkeitä huomioon otettavia asioita asiakkaaseen liittyen. Innoxiin pystyy tallentamaan myös erilaisia liitteitä, kuten toimeksiantosopimuksia. (Berg-Kosonen 2019.)

Innoxiin on myös mahdollista tiedostot-välilehdelle luoda erilaisia kansioita ja tuoda sinne esimerkiksi palkkatietoja. Tämä tiedostot kansio on mahdollista avata myös asiakkaille, jolloin he näkevät, mitä tietoja heistä on sinne tallennettu. Sitä voidaan rajata, mitä kansioita asiakas voi nähdä ja mitä ei. Asiakkaalle avaaminen on maksullinen lisäpalvelu. Tällä hetkellä tiedostot ovat yksisuuntaisia, eli asiakas ei itse pysty tallentamaan sinne mitään. (Berg-Kosonen 2019.)

Innoxin tavoin ValueFrameen pystyy tallentamaan asiakkaasta paljon tietoja. ValueFramessa asiakkaasta on mahdollista tallentaa perustietojen lisäksi muun muassa tarjoukset, toimeksiannot, laskutustiedot, asiakkaan vastuuhenkilöt, asiakkaan tunnusluvut, asiakkaan tehtävät ja asiakkaan kanssa käytyä viestintää. Järjestelmään pystyy muistioihin tallentamaan erilaisia liitteitä ja asiakkaasta pystyy kirjoittamaan myös kommentteja järjestelmään. (Hämäläinen 2019.)

ValueFramella on myös olemassa lisäpalveluna sähköposti-integraatio. Asiakkaan kanssa käyty sähköpostiviestintä saadaan tallennettua asiakkaan tietoihin. Asiakaskortille tulee oma kohtansa ”sähköpostit”, josta niitä pystyy lukemaan. Kansioon saadaan valittua ne sähköpostit, jotka halutaan sinne tallentuvan. (Hämäläinen 2019.)

Kuten muissakin järjestelmissä Kohossa asiakkaan tietoihin saa merkittyä, kuka työntekijä on siitä vastuussa, jolloin sen asiakkaan tehtävät näkyvät vastuussa olevan kirjanpi-

täjän työlistassa. Asiakkaan taakse voi tuoda esimerkiksi laskutustietoja, asiakasrekistereitä tai Excel-tiedostoja. Asiakaskortille voi tuoda niitä tietoja, mitä halutaan seurata eli se on täysin räätälöitävissä tarpeen mukaisesti. Asiakkaasta näkyvät muun muassa kaikki hänelle lähetetyt sopimukset ja tarjoukset. Asiakaskortille voi kirjata omia kommentteja ja käytyjä puhelinkeskusteluja. Asiakkaasta näkyvät siellä esimerkiksi perustiedot, taloustiedot ja tilinpäätökset. (Ilkka 2019a.)

Koholla on myös tulossa uusi lisäpalvelu, joka mahdollistaa asiakkaan kanssa keskustelemisen Kohon kautta. Asiakas tunnistautuu järjestelmään ja keskustelut ovat reaaliaikaisia. Kaikki kirjanpitäjät näkevät keskustelut, jotka ovat liitetty kyseiseen asiakkaaseen. Keskusteluun voi tuoda materiaaleja, kuten kirjanpidon- tai palkkahallinnon materiaaleja. Portaalissa on asiakkaasta tietoja, joita halutaan seurata esimerkiksi kirjanpito, jonka asiakas myös itse näkee. Hän voi sieltä tarkastella, missä vaiheessa kirjanpitäjä on saanut töitä valmiiksi. Keskustelut voidaan määritellä yksityiseksi tai julkiseksi. Julkiseksi määritellyt keskustelut siirtyvät asiakkaan tietoihin, josta kaikki voivat niitä käydä katsomassa. (Ilkka 2019b.)

Lomakehaastattelun ulkopuolelta tärkeäksi valintakriteeriksi muodostui asiakkaan vahva tunnistaminen. Innox Toiminnanohjaus -järjestelmässä tähän on olemassa riskiarviot ja tunnistamiset -välilehti asiakkaan tiedoissa. Sinne pystyy tallentamaan tiedot, kun asiakas on tunnistettu ja sen, miten hänet on tunnistettu. Sinne pystyy myös liittämään dokumentteja esimerkiksi valokopion passista ja muista dokumenteista. Innoxissa on tunnistamisen lisäksi riskiarvio-välilehti, jossa on riskiarviokysely. Asiakkaalle lähetetään Word-tiedostona kysely, jonka asiakkaat täyttävät ja allekirjoittavat. Vastausten pohjalta kirjanpitäjä arvioi kohta kohdalta, onko riskiä, mahdollisuutta riskiin vai ei riskiä. Ohjelma antaa vastausten pohjalta pisteet. Sen jälkeen riskiarvio hyväksytään ja lukitaan, jolloin järjestelmästä näkee, että kyseiselle asiakkaalle riskiarvio ja tunnistaminen on tehty. (Berg-Kosonen 2019.)

ValueFramessa ei ole juuri asiakkaan tunnistamiseen tarkoitettuja ominaisuuksia. Valmiita lomakkeita ei ole tiedossa olevan tiedon mukaan tulossa ValueFrameen, mutta järjestelmään saa valmiita rtf-muotoisia pohjia, kuten esimerkiksi sopimus pohjia. Näitä voidaan Wordissa tarpeen mukaan muokata, muuntaa pdf-muotoon ja lähettää Visma Signin kautta suoraan asiakkaalle. Kun tässä prosessissa hyödynnetään Visma Signia, se

vaatii aina vahvaa tunnistautumista. (Hämäläinen 2019b.) ValueFrameenkin pystyy tuomaan erilaisia tiedostoja ja liitteitä asiakastietoihin, joten sinne on myös mahdollista tallentaa esimerkiksi kopion passista.

Kohossa tunnistautuminen tapahtuu seuraavalla tavalla. Kohoon tulee lokakuun aika uusi ominaisuus, TUPAS-tunnistautuminen. Se on yhtä vahva tunnistautuminen, kuin on pankkeihin ja vakuutusyhtiöihin. Asiakastietoihin asiakkaiden yhteyshenkilöiden taakse tulee lisäkenttiä esimerkiksi osakenumeroiteja varten. Lisäksi sinne tulee tunnista henkilö -linkki, joka lähettää TUPAS-tunnistuspyynnön haluttuun sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan yhteyshenkilö tunnistautuu sisään, jolloin se ohjataan Kohoon ja siten Koho saa siitä vahvistetun sosiaaliturvatunnuksen. Näiden lisäksi sinne tulee tiedostokenttä, jonne voi ladata erilaisia tiedostoja, kuten esimerkiksi skannatun passin. Koholla pystyy myös sähköisesti allekirjoittamaan toimeksiantosopimuksia Visma Sign -järjestelmän avulla, joten se on yksi tapa myös asiakkaan tunnistamiseen. (Ilkka 2019b.)

Yksi valintakriteereistä keskittyi siihen, että töitä pystyttäisiin jakamaan työntekijöiden kesken esimerkiksi silloin, jos kollega on sairaana ja hänen työtehtävänsä pitäisi delegoida jollekin toiselle henkilölle. Innox Toiminnanohjaus -järjestelmässä on tehtäväkorttikodassa tuurannut-kohta. Tuurannut-kohdassa valitaan se työntekijä, jonka tehtäviä halutaan siirtää ja etsitään ne tehtävät, jotka halutaan siirtää toiselle. Tehtävän tai tehtävien löydyttyä määritellään siihen uusi tekijä. Kun tämän muokkauksen tallentaa, tehtävät siirtyvät automaattisesti tuuraajan etusivulle hänen tehtävälisälleen. (Berg-Kosonen 2019.)

ValueFramessa tehtävien siirto onnistuu myös helposti. Siirtoprosessiin vaikuttaa se, miten se halutaan tehdä. Jos halutaan itse siirtää tehtävät, se onnistuu tehtävät-välilehdellä ja sieltä vastuuhenkilöt-kohdasta itse voi valita tuuraajan juuri kyseiselle tehtävälle. Tämän jälkeen tehtävä siirtyy tuuraajan tehtävälisälään. Tehtäväperusteiden takaa pystyy myös ajamaan uudelleen työtehtävät toiselle henkilölle, jos esimerkiksi joku työntekijästä on kuukauden poissa. (Hämäläinen 2019a.)

Kohossa työtehtävien siirtäminen tuuraajalle onnistuu kolmella eri tavalla. Työntekijä voi siirtyä kollegan tilille alas veto -valikosta ja näin nähdä hänen työtehtävänsä. Vastaavasti työntekijä voi omalta työmääräyslistalta valita ne tehtävät, jotka hän haluaa jakaa toiselle työntekijälle. Siinä siis valitaan, mitkä tehtävät jaetaan ja kenelle. Sen jälkeen jaetut tehtävät näkyvät tuuraajan työmääräyslistalla. Kohossa toistuvia työtehtäviä ja toimintoja kutsutaan työmääräyksiksi. Kolmas vaihtoehto on se, että tilitoimiston asiakkaan taakse

lisätään asiakasvastuuseen myös se henkilö, joka hoitaa kyseistä asiakasta pitkän poisolon aikana. Se onnistuu laittamalla vain rasti ruutuun. Sen jälkeen tehtävät näkyvät molempien työmääräyslistalla. (Ilkka 2019c.)

Toiminnanohjausjärjestelmältä toivottiin, että sillä pystyttäisiin seuraamaan omaa työaika tehokkaasti. Innox Toiminnanohjaus -järjestelmässä on ASI Työajanseuranta -ominaisuus. Järjestelmä seuraa työtunteja, seuraa liukumia, jos on ylitöissä ja jos vastavasti pitää ylitöitä vapaina. Työajanseurannan kautta voi laittaa lomailmoituksia, jolloin loma näkyy lomailmoitus-kohdassa. Johto voi ne hyväksyä tätä kautta. Innoxissa pystyy myös seuraamaan muun muassa pidettyjä lomiam, omaa työaika ja mahdollisia koulutuksia. Innoxissa ei ole erikseen työaikakelloa, joka täytyisi laittaa päälle. Kun työntekijä kirjautuu järjestelmään, se alkaa automaattisesti laskemaan työaika. Tämä toimii ikään kuin kellokorttina. Kun kirjaudutaan ulos järjestelmästä, se pysäyttää automaattisesti työaikakellon ja leimaa työntekijän ulos. (Berg-Kosonen 2019.)

Jos työntekijä käy esimerkiksi päivän aikana hammaslääkärissä, hän kirjautuu vain ulos järjestelmästä. Kun palaa takaisin töihin, hän kirjautuu uudestaan sisään. Järjestelmä leimaa työajanseurannan puolelle kaikki työntekijän kirjautumiset, joten se osaa muuttaa aloitus- ja lopetuskellonajat oikeiksi ja kirjaa omat asiat -kohtaan väliajat, jolloin työntekijä on ollut esimerkiksi hammaslääkärissä. (Berg-Kosonen 2019.)

Innox Toiminnanohjaus -järjestelmään määritellään asetuksista jokaiselle työntekijälle henkilöittäin normaalituntimäärä. Asetuksista voidaan määritellä poikkeamia, jos esimerkiksi yrittäjä haluaa, että järjestelmä laskee vain ne tunnint, mitä hän on käyttänyt järjestelmässä aikaa. Tällöin järjestelmä ei lisää eikä vähennä liukumia. Jos työntekijä tekee jälkikäteen muutoksia työaikoihinsa, niihin tulee näkyviin, että työntekijä on muokannut niitä. (Berg-Kosonen 2019.)

Oman työajan seuraamiseksi on tärkeää, että myös sisäiset tehtävät eli tehtävät, joita ei laskeuteta asiakkaalta, kellotetaan. Se helpottaa oman työajan suunnittelua. Innoxissa sisäisiä tehtäviä seurataan esimerkiksi siten, että ne kellotetaan yhdelle tehtävälle, jonka selitteenä voi olla esimerkiksi ”sisäiset tehtävät – toimistotyö” (Berg-Kosonen 2019).

ValueFramessa ei ole erikseen kelloa työajan seuraamiselle. Siinä on yksi ja sama kello. Työtä, jota ei laskuteta asiakkailta, kellotetaan järjestelmässä olevalla yleisellä kellolla esimerkiksi valitsemalla tehtäväksi ”sisäiset tehtävät”. Järjestelmään siis kirjataan kaikki



tehtävät, olivat ne laskutettavia tai eivät ja sitä kautta työntekijälle muodostuu hänen työaikansa. Jos työntekijän työaika on seitsemän ja puoli tuntia, hänen on kirjattava se määrä joka päivä. Työajan seuranta tapahtuu tässä samaan aikaan. (Hämäläinen 2019.)

Sisäisille tehtäville on olemassa omia kohteitaan ja selitteitä, mitä on tehtävien luonnissa määritelty. Näitä sisäisiä tehtäviä voisi olla esimerkiksi palvelujen kehitys tai sairausloma. (Hämäläinen 2019.) Yrityksen sisäisiä tehtäviä voi siis seurata siten, että laittaa yleisen kellon päälle, kellottaa tietyn ajan ja laittaa selitteeksi sisäiset tehtävät. Vastaavasti voi luoda uuden tehtävän uusi tehtävä -kohdasta ja laittaa manuaalisesti siihen käytetty aika ja selitteeksi sisäiset tehtävät. Järjestelmä osaa katsoa, että ne eivät ole laskutettavaa työtä.

ValueFramessa pystyy tarkastelemaan omia tuntikirjauksiaan lukujärjestysnäköymästä, jolloin tuntikirjaukset näkyvät kalenterinäköymänä. Sen avulla näkee, jos joinakin päivinä 7,5 tunnin työpäivässä on aukkoja. Sinne voi lisätä tuntikirjauksia täydentämään sitä. Tämän näköymä on hyvä visuaalinen tapa nähdä omat tuntikirjaukset. (Hämäläinen 2019.)

ValueFramesta saa tarvittavat työaika raportit. Siellä on myös oma kirjauskohteensa lomille, mutta järjestelmässä ei ole lomalaskentaa. Tuntikirjausraportista työntekijä voi hakea omat tuntikirjauksensa ja nähdä päiväkohtaisesti, onko työaika tullut täyteen. Raportista voidaan listata lomalaskennan tarpeisiin työntekijän tehtyjen työpäivien tai pidettyjen lomapäivien määrä. (Hämäläinen 2019a.)

Kohossa puolestaan on kaksi kelloa. Siellä on taustalla työaikakello, jolla saadaan kellotettua viranomaisten ja työsuojeluviranomaisten seurannat ja lakivelvoitteiset asiat, kuten esimerkiksi ylityöt ja liukumat sekä poissaolot. Toinen kello on tarkoitettu seuraamaan aikaa, jota käytetään asiakkaan kanssa sovituille töille ja tehtäville. Työaikakello lähtee päälle sitä painamalla, jolloin siihen tulee merkinnäksi käynnistyksen kellonaika. Jos työntekijän käy esimerkiksi lounaalla, hän voi pysäyttää kellon täksi ajaksi. Jokaisesta aikavälistä Koho luo oman rivin, joiden työajoista se koostaa yhden päivän kokonaistyöajan. Jos tämä kello jää päälle työpäivän loputtua, Koho kysyy seuraavan kerran, kun Koho avataan, todellisen lopetusajan. (Ilkka 2019a.)

Kohossa pystyy seuraamaan muun muassa henkilökohtaisia työaikaliukumia, työaikoja ja lomia. Jos näihin kirjauksiin tekee muutoksia, niissä näkyy, että työntekijä on muokannut niitä jälkikäteen. Listaukset tehdään sen mukaan, mitä asiakas haluaa seurata. Kohossa on täysi lomareskontra, josta näkyy muun muassa pidetyt ja pitämättömät lomat. Työntekijä pystyy laittamaan Kohoon lomatoiveita, jolloin esimies voi käy ne hyväksymässä, ja sen jälkeen ne näkyvät lomalistalla. (Ilkka 2019b.)

Kohossa sisäisiä tehtäviä voidaan lisätä pikalisäys-kentän avulla. Siihen lisätään vain jokin merkki ja se alkaa ottamaan aikaa. Tämä kenttä on tehty sitä varten, jos tulee ennalta arvaamattomia työtehtäviä, jotka pitää kellottaa ja laskuttaa asiakkaalta tai kun seurataan toimiston sisäisiä tehtäviä. Kun valmiita tehtäviä luodaan järjestelmään, sinne määritellään taustalle, onko se esimerkiksi laskutettavaa työtä vai onko se pelkästään sisäiseen seurantaan tarkoitettu. (Ilkka 2019b.)

Oman työajan seuraamisen lisäksi toiminnanohjausjärjestelmällä tulisi pystyä seuraamaan asiakastöihin käytettyä aikaa, jotta laskutus olisi mahdollisimman realistista. Kaikki lähtee työtehtävien luonnista ja siitä, miten työntekijä pystyy näkemään omat työtehtävänsä.

Innox Toiminnanohjaus -järjestelmässä luodaan asiakkaille toistuvat tehtävät, jotka toistuvat omien määritelmien mukaan niin usein kuin on tarvetta. Kirjanpitotehtävän voi esimerkiksi laittaa toistumaan kerran kuussa tai suoraan siten, että se toistuu vuoden aikana kaksitoista kertaa. Tehtävien luonnissa tehtäville voi määritellä seurattavaksi myös sen, onko asiakas toimittanut aineiston vai ei. Työtehtäville voi myös asettaa tavoiteajan, jotta voidaan seurata, miten työtehtävät jakautuvat työntekijöiden kesken. Se on myös sitä varten, jotta työntekijä voi suunnitella esimerkiksi tulevaa työviikkoaan. Työtehtäville määritellään eräpäivät ja vastuuhenkilöt. Kun tehtävät luodaan, ne siirtyvät työntekijän etusivulle tekemättömien töiden listalle kiireellisyysjärjestyksessä eräpäivän mukaan. Toistuvien tehtävien lisäksi Innoxissa voidaan luoda myös uusia tehtäviä asiakaskohtaisesti tehtävät-kohdasta. (Berg-Kristiina 2019.)

Jos työtehtävän määräpäivä olisi tänään tai jos se olisi jo myöhässä, tehtävän määräpäivä näkyy punaisella ilmoittaen tehtävän olevan erääntymässä tai sen olevan jo myöhässä. Innoxissa kirjanpitäjän etusivu on muokattavissa eli hän voi päättää, miten hänen työtehtävänsä siinä näkyvät. Innoxissa ei ole tehtäville alitehtäviä, vaan kaikki näkyvät omana tehtävänänsä allekkain listattuina. (Berg-Kristiina 2019.)

Innoxissa työtehtäviä kellotetaan työtehtävän vierestä löytyvästä aloita seuranta -painikkeesta. Tämän jälkeen kello lähtee päälle. Kellon voi pysäyttää joko painamalla samasta painikkeesta tai aloittamalla uusi tehtävä, jolloin edellinen kello pysähtyy automaattisesti. Kellotuksen voi pysäyttää myös yläpalkissa olevasta lopeta kellotus -painikkeesta. Innoxissa on myös kellotus ilman tehtävää -painike. Se on tarkoitettu sitä varten, jos esimerkiksi tulee yllättävä puhelinsoitto samaan aikaan, kun on tekemässä jotakin työtehtävää ja puhelinkeskusteluun käytetty aika tulisi saada kirjattua ylös. Kun tämän kellon laittaa päälle, työtehtävän kello pysähtyy automaattisesti. Puhelun jälkeen kello pysäytetään, jolloin kyseisen kellotuksen voi kohdistaa halutulle työtehtävälle, jos sellainen on jo olemassa tai siitä voidaan tehdä täysin uusi tehtävä. Kaikki työtehtävät kuitataan tehdyksi heti kellotuksen jälkeen, jonka jälkeen niihin syötetään kaikki laskutusta varten tarvittavat tiedot. (Berg-Kristiina 2019.)

ValueFramessa myös kaikille asiakkaille luodaan toistuvat tehtävät, jotka toistuvat halutun säännön mukaan. Tehtävät voidaan luoda niin laajasti ja yksityiskohtaisesti kuin vain halutaan. Tehtävät saadaan toistumaan niin usein, kun on tarvetta. ValueFramessa työmääräarvion avulla voidaan vertailla tehtävätasolla, kuinka hyvin arvioitu työaika vastaa oikeasti työhön käytettyä aikaa. Työmääräarvion avulla seurataan myös työntekijän työkuormitusta. Tehtävien luonnissa asiakkaalle määritellään vastuuhenkilö, jonka jälkeen työtehtävät näkyvät hänen työlistallaan. (Hämäläinen 2019a.)

ValueFramessa omat työtehtävät näkyvät etusivulla, mutta niitä voidaan hakea myös tehtävähaku-välilehdeltä. Tehtävät ovat listattu kronologisessa järjestyksessä eli työtehtävien eräpäivän mukaan. Työtehtävälistauksessa pystytään vaihtamaan myös vastuuhenkilöä, jos on tarvetta siihen. Lisäksi ValueFramessa työtunteja voidaan kirjata joko manuaalisesti käsin tai käyttämällä kellotustoimintoa. (Hämäläinen 2019a.) Kun työtehtävälle kellotetaan aikaa ja aloitetaan seuraava tehtävää, edellinen kello pysähtyy automaattisesti ja uuden tehtävän kello lähtee päälle. ValueFramessa on myös erikseen kello, yleiskello, jota voidaan käyttää esimerkiksi ennalta arvaamattomiin työtehtäviin kuten Innox-järjestelmässäänkin. Ennen kuin tämän kellon käynnistää, on työtehtävälle päällä oleva kello sammutettava, koska järjestelmä ei sammuta sitä automaattisesti (Hämäläinen 2019).

ValueFramessa työtehtävät kirjataan tehdyksi myös niiden valmistuttua ja tehtävälle kirjoitetaan laskutusta varten tarvittavat tiedot. Toistuvien työtehtävien lisäksi järjestelmässä voi myös luoda uusia tehtäviä tehtävät-välilehdeltä.

Kohossa on paljon samoja ominaisuuksia kuin Innoxissa ja ValueFramessa asiakastehävien seuraamiseen liittyen. Kuten aikaisemmissakin järjestelmissä, Kohossa asiakaille luodaan toistuvat tehtävät ja määritellään vastuuhenkilö, jolloin työtehtävät näkyvät vastuuhenkilön omat työmääräykset -välilehdellä. Kohossa myös jokaiselle toistuvalla tehtävälle arvioidaan se aika, mitä sen tekemiseen kuluu aikaa. Näin voidaan seurata muun muassa työntekijän työkuormitusta. Kohossa työlistaa on mahdollista räätälöidä sen mukaan, miten kukakin haluaa työtehtäviään tai kaikkien työtehtäviä seurata. Kohossa työtehtäviä voidaan seurata joko jokaista työtehtävää erikseen tai siten, että ne niputetaan kokonaisuuksiksi. Työntekijällä voi siis olla esimerkiksi tehtävänimikkeenä palkat ja tämä palkat-tehtävä sisältää vielä kolme eri toimenpidettä, joita halutaan seurata. (Ilkka 2019a.)

Kohossa on työajan seuraamiseen oma kellonsa ja kello, jolla seurataan työtehtäviä. Jokaisen työtehtävän vieressä on oma kellonsa. Kuten aikaisemmissakin järjestelmissä edellisen työtehtävän kello pysähtyy, kun uuden tehtävän aloittaa. Kohossa on myös kello, jota voidaan käyttää esimerkiksi ennalta-arvaamattomiin puheluihinkeskusteluihin. Pikalisäys-kenttään syöttämällä jokin merkki kello lähtee ottamaan aikaa ja ajan oton jälkeen se kohdistetaan kyseiselle asiakkaalle. Siitä voi myös luoda täysin uuden tehtävän, joka kohdistetaan oikealle asiakkaalle. Tämän kellon käynnistys pysäyttää automaattisesti työtehtävällä päällä olleen kellon. (Ilkka 2019a.)

Kun työtehtävät ovat valmiit, ne merkataan tehdyksi, jolloin ne siirtyvät vahvistamattomat-välilehdelle odottamaan hyväksyntää. Tehdyksi merkkauksen yhteydessä tehtävälle kirjoitetaan kaikki laskutusta varten tarvittavat tiedot. Jos pikalisäys-kentällä on otettu jotakin aikaa, myös nämä kellotukset siirtyvät vahvistamattomat-välilehdelle. Tässä näkyvässä voi myös laittaa tehtävälle tietoja laskutusta varten. (Ilkka 2019a.)

Viimeisenä tarkasteltavana valintakriteerinä toiminnanohjausjärjestelmälle oli se, että järjestelmä loisi laskut ja toisi näille laskutustiedot automaattisesti. Kaikki järjestelmät tuovat tuntikirjaukset suoraan laskuille. Laskutusnäkyvästä laskuille voi tehdä vielä muutoksia ja korjauksia, jos tarve vaatii. Laskutusnäkyvässä esimerkiksi tuntikirjausten aikaa on mahdollista muuttaa käsin. Jos esimerkiksi yritys x:n elokuun kirjanpitoon kelloituksen mukaan käytetty aika on kolme tuntia ja halutaankin laskuttaa vain kaksi ja puoli tuntia, ajan muuttaminen on vielä mahdollista.

Kaikkiin järjestelmiin voidaan määritellä myös pyöristyssäännöt esimerkiksi, jos asiakkaan tehtävään on käytetty 34 minuuttia, järjestelmä pyöristää sen automaattisesti laskulle 45 minuuttiin. Työntekijän työajaksi jää kuitenkin 34 minuuttia. Jokaisessa järjestelmässä pystyy myös määrittelemään, onko kiinteä vai tuntiperusteinen laskutus. Asiakkaille pystyy myös tekemään asiakaskohtaisen hinnoittelun.

Kaikissa järjestelmissä tehtäville voi antaa laskuselitteen ja järjestelmissä pystyy määrittelemään sen, mitä tietoja haluaa laskulla näkyvän. Laskuttajalle pystyy myös antamaan sisäisiä kommentteja, jotka eivät näy laskulla. Netvisorista pystyy lähettämään Kohoon ja ValueFrameen esimerkiksi Netvisor-kuluja, jotka tulevat laskuille automaattisesti. Inoxissa nämä tiedot täytyvät manuaalisesti käydä kirjaamassa laskuille. Kun laskut ovat tarkistettu ja niihin on tehty tarvittavat muokkaukset, kaikista järjestelmistä lähetettävät laskut voidaan integraation avulla lähettää Netvisoriin, josta ne lähetetään asiakkaille.

Innoxissa laskutusnäkyvässä pystyy vielä tekemään valintoja, jos esimerkiksi jotakin tehtävää ei halua laskuttaa tai se halutaan siirtää seuraavalle kuukaudelle. Tämän kaltaiset työtehtävät siirtyvät ei laskutetut- kohtaan laskutusvälilehdelle. (Berg-Kosonen 2019.) ValueFramessa tuntikirjauksen voi siirtää seuraavalle kuukaudelle laskutettavaksi tai poistaa kokonaan, jos sitä ei halua laskuttaa. Siirrettäessä kirjaus näkyy ensi kuussa laskuttamatta olevissa töissä. (Hämäläinen 2019.) Kohossa asiakastyöt, joita ei haluta vielä laskuttaa, siirretään seuraavalle kuukaudelle muokkaamalla päivämäärää. Vastavasti asiakastyö voidaan laittaa lukkoon, jolloin sitä ei laskuteta asiakkaalta. Silloin se arkistoidaan ja sen voi sieltä vielä palauttaa, jos sen sittenkin haluaisi laskuttaa. (Ilkka 2019b.)

Innoxissa pystyy myös tarkastelemaan laskutusnäkyvässä edellisen kerran laskutetut -kohdassa asiakkaan kuuden edellisen kuukauden laskut. Sen tarkoituksena on pystyä seuraamaan, mitä asiakkaalta on aikaisemmin laskutettu. (Berg-Kosonen 2019.) ValueFramessa ei puolestaan ole tässä näkyvässä mahdollisuutta tarkastella edellisiä laskuja vaan esimerkiksi toiselle välilehdelle voi aukaista asiakkaan tiedoista asiakkaan laskut -kohta, josta näkyy asiakkaan aikaisemmat laskut. (Hämäläinen 2019b.) Kohossa asiakkaan aikaisemmin laskutettuja laskuja pystyy katsomaan esimerkiksi asiakkaan tiedoista tai laskut-välilehdeltä lähetetyt laskut -kohdasta (Ilkka2019b.)

Kuvioon 6 on koottu valintakriteerit, joiden avulla järjestelmiä vertailtiin keskenään. Taulukkoon on kerätty kustakin järjestelmästä vain pääpiirteet selkeyden vuoksi.

| Valintakriteeri                           | Innox Toiminnanohjaus                     | ValueFrame                                 | Koho toiminnanohjaus                          |
|---|---|--|---|
| 1. Toimii internetin kautta               | kyllä                                     | kyllä                                      | kyllä   |
| 2. Integroitavissa Netvisoriin            | Kyllä, yksisuuntainen                     | Kyllä, kaksisuuntainen                     | Kyllä, kaksisuuntainen                        |
| 4. Tarjousten teko & hallinta             | ei  | kyllä                                      | kyllä   |
| 3. Sopimusten teko & hallinta             | ei  | ei   | kyllä   |
| 5. Asiakastietojen tallennus, keskustelut | monipuolinen                              | monipuolinen + sähköp-integraatio          | monipuolinen + chat-mahdollisuus              |
| 6. Asiakkaan tunnistaminen                | riskiarviokysely, liitteiden mahdollisuus | Visma Sign + liitteet                      | tupas-tunnistautuminen, Visma Sign + liitteet |
| 7. Töiden jakaminen työntekijöiden kesken | onnistuu                                  | onnistuu                                   | onnistuu                                      |
| 8. Oman työajan seurata                   | ASI Työajanseuranta - ominaisuus          | ei ole erikseen omaa työajanseurantakelloa | työaikakello                                  |
| 9. Asiakastöiden seuranta                 | työlistat, kellotukset jne.               | työlistat, kellotukset, jne.               | työlistat, kellotukset, jne.                  |
| 10. Laskujen automatiikka                 | kyllä                                     | kyllä                                      | kyllä   |

Kuvio 6. Valintakriteerit toiminnanohjausjärjestelmälle.

## 8 Lopuksi

### 8.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää kolmesta eri toiminnanohjausjärjestelmästä se, joka vastaa ominaisuuksiltaan parhaiten Tilibic Oy:n tarpeita. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää valintakriteerit, joilla järjestelmiä vertailtiin keskenään. Yrityshaastattelulla saatiin lisää tietoa järjestelmästä, jotta vertailu onnistui ja jotta siitä pystyttiin tekemään mahdollisimman luotettava.

Järjestelmien vertailusta voidaan todeta, että kaikilla toiminnanohjausjärjestelmillä oli hyvin paljon samoja ominaisuuksia, jotka ovat tarkoitettu samaan asiaan, mutta joiden toimintaperiaate on erilainen. Vaikka vertailu oli hyvin laaja, päätöksen teossa ei keskitytty siihen, miten sama ominaisuus kussakin järjestelmässä toimii, koska jokaisella ihmisellä

on oma tyyliensä ja tapansa tehdä asioita. Päätöksen teossa pyrittiin keskittymään siihen, mitkä olivat suurimpia eroja järjestelmien välillä.

Kaikki järjestelmät toimivat internetin välityksellä, joka mahdollistaa työskentelyn tietokoneesta riippumatta. Kaikki järjestelmät ovat myös integroitavissa Tilibic Oy:n käytössä olevaan Netvisor-kirjanpito-ohjelmaan. Erona oli se, että Netvisorista pystyy lähettämään tietoja Koho-järjestelmään ja ValueFrameen. Innoxissa tämä ei ole mahdollista, joten tarvittavat tiedot Netvisorista täytyy kirjata käsin. Molemminpuolinen integraatio mahdollistaa tiedon kulun järjestelmästä toiseen automaattisesti. Tämä vähentää virheiden syntymistä, koska tietoja ei tarvitse syöttää kumpaankaan järjestelmään manuaalisesti.

Kaikissa järjestelmissä on myös mahdollista jakaa asiakastöitä työntekijöiden kesken ja siirtää niitä henkilöltä toiselle. Järjestelmissä asiakastöiden seuraaminen on nopeaa ja tehokasta, vaikka jokaisessa järjestelmässä se toteutetaan eri tavoin. Kaikissa järjestelmissä toistuville työtehtäville voidaan asettaa muun muassa toistuvuusäännöt, vastuuhenkilöt ja tehtävien eräpäivät. Sen, miten omia työtehtäviä haluaa seurata, on muokattavissa jokaisessa järjestelmässä. Asiakastöiden seuraamiseen kaikista järjestelmistä löytyy tehtäväkohtainen kello. Sen lisäksi kaikissa järjestelmissä on erikseen oma kellonsa, jonka avulla pystytään esimerkiksi seuraamaan ei laskutettavia töitä, toimiston sisäisiä tehtäviä tai ennalta arvaamattomia työtehtäviä. Kaikissa järjestelmissä on siis mahdollista jakaa asiakastöitä työntekijöiden kesken ja seurata omia asiakastöitä, joten niiden perusteella ei voida päättää, mikä järjestelmistä vastaa parhaiten odotuksia.

Laskujen automaattinen luominen ja laskutustietojen tuominen niihin automaattisesti onnistuu jokaisessa järjestelmässä. Laskuja voidaan muokata ja korjata haluamallaan tavalla vielä ennen niiden lähettämistä Netvisoriin. Järjestelmien välillä oli eroa muun muassa siinä, miten edellisiä laskuja pystyi tarkastelemaan. Tämänkään perusteella ei voida kuitenkaan sanoa, missä järjestelmässä se onnistuu helpoiten, koska jokaisen käyttäjän kokemus on erilainen.

Oman työajan seuraamisessa jokaisessa järjestelmässä pystyy esimerkiksi seuraamaan omaa työkuormitustaan, lomia ja liukumia. Eroavaisuutta oli työajan kellottamisessa. Innox Toiminnanohjaus -järjestelmä alkaa seuraamaan työaikaan automaattisesti, kun järjestelmään kirjautuu sisään ja sammuttaa kellon, kun sieltä kirjautuu ulos. Kohossa työajan seuraamiselle on oma kellonsa, joka täytyy käydä itse laittamassa päälle ja pysäytettävä, kun lopettaa työt. ValueFrameessa ei ole työajalle omaa kelloaan, vaan työaika

muodostuu siitä, kun päivän aikana tehtyjä tehtäviä on kirjattu vaaditun työajan verran. Innox-järjestelmän automatisoitu työajanseuranta on tehokkaampi kuin ValueFramen tai Kohon, koska automaation avulla itse ei tarvitse sisäänkirjautumisen lisäksi tehdä muuta.

Kaikissa järjestelmissä asiakkaiden tietoihin pystyy tallentamaan laajasti erilaisia tietoja asiakkaasta, mutta eroakin löytyi. Asiakkaan tietoihin kaikissa järjestelmissä voi tallentaa asiakkaan perustietojen lisäksi muun muassa asiakkaan vastuuhenkilöt, työtehtävät, tilinpääöstiedot ja laskutustiedot. Kaikkiin järjestelmiin asiakkaan taakse saa myös tallennettua tiedostoja ja liitteitä, joten periaatteessa kaiken haluamansa tiedon niihin saa tallennettua.

Eroavaisuuksia oli asiakkaan kanssa käydyn keskustelun tallentamisessa. Kohossa otetaan käyttöön syksyn aikana chat-ominaisuus, jonka kautta pystytään keskustelemaan asiakkaan kanssa reaaliajassa ja tallentamaan halutut viestit asiakastietoihin. ValueFramessa on sähköposti-integraatio -ominaisuus, jonka avulla asiakkaan kanssa käytyjä sähköpostiviestejä voi tallentaa asiakkaan tietoihin. Innox-järjestelmässä ei ole edellisten kaltaisia ominaisuutta. Kohon chat-ominaisuus on tehokkaampi, koska viestit voidaan lähettää ja tallentaa samassa järjestelmässä. ValueFramessa viestintä täytyy tehdä eri järjestelmässä, kuten Outlookin sähköpostissa ja siellä valita viestitellessä ne sähköpostit, jotka halutaan tallentaa ValueFrameen. Kun kaikki tehdään samassa järjestelmässä, säästetään aikaa, kun ei tarvitse vaihdella eri ohjelmien välillä.

Tärkeäksi valintakriteeriksi muodostui lakimuutoksen takia asiakkaan vahva tunnistaminen. Innox Toiminnanohjaus -järjestelmässä on kattava riskiarviokysely ja kenttä, johon täytetään tiedot, miten asiakas on tunnistettu. Siellä ei kuitenkaan ole mahdollista tunnistaa asiakasta sähköisesti, kuten ValueFramessa ja Kohossa. ValueFramessa olevan Visma Singin avulla asiakkaasta saadaan vahva tunnistaminen. Tämä edellyttää kuitenkin sen, että asiakkaalle täytyy lähettää jotakin allekirjoitettavaksi. Kohossa lokakuussa käyttöön otettu TUPAS-tunnistautuminen on asiakkaan vahvaa tunnistamista varten. Siinä asiakkaalle lähetetään vain linkki sähköpostilla, jonka kautta asiakas tunnistautuu sisään ja Koho saa siitä vahvistetun sosiaaliturvatunnuksen. Kaikkiin järjestelmiin saa esimerkiksi skannattua passin kopion, mikä toimii tunnistamisessa, mutta se on paljon työläämpää. Koho on siis tehokkain asiakkaan tunnistamisessa, koska se ei vaadi muuta toimenpiteitä, kuin linkin lähettämisen asiakkaalle.



Tarjousten tekeminen ja niiden hallitseminen olivat yksi tärkeistä valintakriteereistä. Innox Toiminnanohjaus -järjestelmässä näitä ominaisuuksia ei ole. ValueFramessa ja Kohossa tarjousten luomisen lisäksi niiden tilaa pystyy seuraamaan, ovatko ne esimerkiksi hyväksytyjä vai hylättyjä. Kohossa hyväksytystä tarjouksesta tulee automaattisesti toimeksiantosopimus järjestelmään asiakkaan tietoihin. ValueFramessa toimeksianto täytyy luoda asiakkaan kantaan erikseen. Kuitenkin molemmissa järjestelmissä on mahdollista tehdä ja hallita tarjouksia.

Sopimusten tekeminen ja niiden hallitseminen olivat myös yksi valintakriteereistä. Koho on ainut toiminnanohjausjärjestelmä näistä kolmesta, jolla pystyy tekemään toimeksiantosopimuksia asiakkaille. Kohossa on myös se mahdollisuus, että hyväksytystä tarjouksesta tulee automaattisesti sopimus järjestelmään. Kun kaikki pystytään hoitamaan samassa järjestelmässä, säästetään aikaa ja automaation avulla tiedot saadaan tallennettua oikein.

Kaikissa järjestelmissä oli hyvin paljon samoja vaadittuja ominaisuuksia. Koska lomakehaastattelusta valintakriteereiksi muodostui ominaisuudet pääpiirteittäin, on valinta myös tehty sen mukaisesti. Vertailun pohjalta voidaan sanoa, että Koho-toiminnanohjaus vastaa ominaisuuksiltaan parhaiten Tilibic Oy:n tarpeita. Siitä löytyy esimerkiksi sopimustyökalu, mitä muissa järjestelmissä ei ole. Kohossa myös asiakkaan vahva tunnistaminen oli tehokkaimmin toteutettu sekä uusi keskusteluominaisuus mahdollisti asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen tallentamisen yhdessä ja samassa järjestelmässä.

## 8.2 Työn onnistuminen ja arviointi

Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan onnistunut, koska työllä saavutettiin se, mitä haluttiin. Tutkimustulosten perusteella voitiin valita sopivin toiminnanohjausjärjestelmä toimeksiantajayritykselle. Sekä lomakehaastattelusta että yrityshaastatteluista saatiin tarpeeksi tutkimusaineistoa, jotta vertailu onnistui ja järjestelmistä pystyttiin valitsemaan sopivin vaihtoehto.

Lomakehaastattelussa olisi voinut olla yksityiskohtaisempia kysymyksiä esimerkiksi laadullisten kysymysten lisäksi määrällisiä kysymyksiä. Niiden avulla vastauksista olisi voitu saada tarkempia ja sen seurauksena järjestelmiä olisi voitu vertailla kattavammin. Toisaalta se, miten jotakin asiaa työntekijä haluaa järjestelmässä seurata tai käyttää, on hyvin käyttäjäkohtaista, joten mielipideasioita ei voida vertailla keskenään.

### 8.3 Työn todentaminen ja argumentointi

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä reliabiliteetin sijaan painotetaan verifiointia ja argumentointia. Verifiointi eli todentaminen tarkoittaa sitä, että jokainen tutkimuksessa tehty faktatietoa koskeva väite tuetaan viitteellä dokumentoituun lähteeseen. Argumentoinnissa puolestaan jokainen päättely perustellaan loogisesti vedoten ammattikirjallisuuteen. (Opinnäytetyöryhmä 2017, 16.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa on käytetty verifiointia, koska faktatietoa koskevat väitteet ovat tuettu viitteillä ja niiden lähteet ovat dokumentoitu. Järjestelmien vertailu -kappaleessa esimerkiksi on kerrottu järjestelmien ominaisuuksista, jotka ovat tuettu lähdeviittauksilla käytyihin haastatteluihin. Koska työssä on vertailtu kolmea järjestelmää keskenään, päättelyiden argumentoinnit keskittyvät siihen, mikä järjestelmästä vastaa parhaiten valintakriteerejä.

### 8.4 Työn validiteetti

Validiteetilla tarkoitetaan työn pätevyyttä. Validiteetin avulla voidaan tarkastella sitä, miten hyvin tutkimukseen valittu mittausmenetelmä mittaa sitä, mitä tutkimuksella oli tarkoitus selvittää. Ilman täsmällisiä tavoitteita tutkimukselle tutkija voi tutkia väärä asioita. Huolellinen suunnittelu ja tarkoin harkittu tiedonkeruu takaa työn validiuden. (Heikkilä 2014, 27.)

Tätä opinnäytetyötä voidaan pitää validina, koska tutkimukseen valitut menetelmät antoivat tulokseksi sen, mitä haluttiin tutkia. Tutkimuksessa käytettyjen menetelmien avulla saatiin muodostettua valintakriteerit ja yrityshaastatteluilla saatiin tietoa järjestelmästä, jotta vertailu järjestelmien kesken pystyttiin suorittamaan. Työn validiutta olisi voitu lisätä yksityiskohtaisemmillä lomakehaastattelun kysymyksillä, jotta valintakriteereistä olisi saatu yksityiskohtaisempia.

### 8.5 Jatkotutkimusaihe

Jatkotutkimusaiheena tälle opinnäytetyölle voisi olla toiminnallinen työ, jossa tehdään valitun toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottosuunnitelma. Työssä voisi perehtyä sii-

hen, mitä asioita yrityksen tulee ottaa huomioon ottaessaan käyttöön toiminnanohjausjärjestelmän. Toiminnallisessa työssä tehtäisiin kattava suunnitelma käyttöönottoa varten, joka voisi sisältää muun muassa aikataulutusta ja tarvittaessa budjetointia.

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto vaatii omistautumista niin yrityksen johdolta kuin työntekijöiltäkin. Uuden järjestelmän käyttöönotto vie aikaa ja siihen on osattava varautua. Ajankohta käyttöönotolle kannattaa suunnitella rauhallisimpaan aikaan, jotta järjestelmään perehtyminen ja sen harjoittelu voitaisiin suorittaa rauhassa. Silloin oppiminenkin tapahtuu paremmin. Mitä paremmin järjestelmää osaa käyttää, sitä sitoutuneemmin sillä tehdään töitä.

## Lähteet

Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino, Helsinki.

Asiakastieto 2019a. Yritykset. Innox Oy. <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/innox-oy/20755291/taloustiedot>. Luettu 14.5.2019.

Asiakastieto 2019b. Yritykset. Tilibic Oy. <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/tilibic-oy/06003464/taloustiedot>. Luettu 14.5.2019.

Berg-Kosonen, Kristiina 2019. Asiakkuuspäällikkö. Innox Oy, Vantaa. Haastattelu 1.10.2019.

Blomqvist, Marja & Karjalainen, Jouko & Suolanen, Olli 2001. Kehittyvä toiminnanohjaus. Metsäteollisuuden Kustannus Oy, Helsinki.

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

Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2014. Digitaalinen taloushallinto. Alma Talent Oy, Helsinki. Alma Talent Pro -verkkokirjahylly. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/HADBFXJTFF#kohta:1>. Luettu 6.4.2019.

Hatch, Mary Jo 2006. Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives. Google-kirjat. New York, Oxford University Press. [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=L2pNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=organization+theory+hatch+&ots=6PSSA7LzJG&sig=GxGaej-NoGy4yj\\_CxIG9mo7qT8\\_I&redir\\_esc=y#v=onepage&q=stakeholder&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=L2pNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=organization+theory+hatch+&ots=6PSSA7LzJG&sig=GxGaej-NoGy4yj_CxIG9mo7qT8_I&redir_esc=y#v=onepage&q=stakeholder&f=false). Luettu 6.4.2019.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. painos. Edita, Helsinki.

Hämäläinen, Veli 2019a. Palvelupäällikkö. Visma Solutions Oy, Helsinki. Haastattelu 3.10.2019.

Hämäläinen, Veli 2019b. Palvelupäällikkö. Visma Solutions Oy, Helsinki. Sähköpostikeskustelut 3.10. – 12.10.2019.

Ikäheimo, Seppo & K. Laitinen, Erkki K. & Laitinen, Teija & Puttonen, Vesa 2014. Yrityksen taloushallinto tänään. Vaasan Yritysinformaatio, Vaasa.

Ilkka, Teemu 2019a. Key Account Manager. Koho Sales Oy, Helsinki. Etädemo 30.9.2019.

Ilkka, Teemu 2019b. Key Account Manager. Koho Sales Oy, Helsinki. Etädemo 7.10.2019.

Ilkka, Teemu 2019c. Key Account Manager. Koho Sales Oy, Helsinki. Sähköpostikeskustelu 13.10.2019.

Innox a. Etusivu. [Http://www.innox.fi/](http://www.innox.fi/). Luettu 14.5.2019.

Innox b. Toiminnanohjaus. Saavutettavia etuja. [Http://www.innox.fi/toiminnanohjaus/saavutettavia-etuja.html](http://www.innox.fi/toiminnanohjaus/saavutettavia-etuja.html). Luettu 14.5.2019.

Innox c. Yritys. [Http://www.innox.fi/yritys.html](http://www.innox.fi/yritys.html). Luettu 14.5.2019.

Itewiki. HR (Human Resources) – Henkilöstöhallinto. [Https://www.itewiki.fi/opas/hr-human-resources-henkilosto/](https://www.itewiki.fi/opas/hr-human-resources-henkilosto/). Luettu 11.9.2019.

Kaarlejärvi, Sanna & Salminen, Tero 2018. Älykäs taloushallinto – automaation aika. Alma Talent, Helsinki. Alma Talent Pro -verkkokirjahylly. [Https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BADBEXDTEB#kohta:\(\(c4\)lyk\(\(e4\)s\(\(20\)taloushallinto\(\(20\)\(\(2013\)\(\(2 0\)Automaation\(\(20\)aika](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BADBEXDTEB#kohta:((c4)lyk((e4)s((20)taloushallinto((20)((2013)((2 0)Automaation((20)aika). Luettu 6.4.2019.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Finlex. [Https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L2P9](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L2P9). Luettu 6.4.2019.

Koho a. Etusivu. [Https://www.kohosales.com/](https://www.kohosales.com/). Luettu 15.5.2019.

Koho b. Tuotteet. [Https://www.kohosales.com/tuotteet/](https://www.kohosales.com/tuotteet/). Luettu 15.5.2019.

Kumpulainen, Minna & Mikkilä, Tuomo & Paukku, Alekski & Rintala, Lotta 2014. Tilitoimistojen toiminnanohjaus ja prosessien mallintaminen. Teoksena Metsätähti, Netta & Svärd Erica 2014. Osumia taloushallinnossa. 2. korjattu painos. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 170. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä, 12 - 20. [Https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/77404/JAMKJULKAI-SUJA1702014\\_2\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/77404/JAMKJULKAI-SUJA1702014_2_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu 4.9.2019.

Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Logistiikan maailma a. Asiakkuuden hallinta. [Http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/asiakkuudenhallinta/](http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/asiakkuudenhallinta/). Luettu 4.9.2019.

Logistiikan maailma b. Hankintaprosessi. [Http://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-mynti/hankintaprosessi/](http://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-myynti/hankintaprosessi/). Luettu 11.9.2019.

Logistiikan maailma c. Logistiikka ja toimitusketju. [Http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/logistiikka-ja-toimitusketju/](http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/logistiikka-ja-toimitusketju/). Luettu 11.9.2019

Logistiikan maailma d. Varastonhallintajärjestelmät. [Http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/varastonhallintajarjestelmat/](http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/varastonhallintajarjestelmat/). Luettu 11.9.2019.

Ojala, Markku 2017. Taloushallintoliitto. Tilitoimistossa. Rahanpesulaki uudistui. <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/uncategorized/rahanpesulaki-uudistui>. Luettu 8.10.2019.

Opinnäytetyöryhmä 2017. Opinnäytetyöohje. Metropolia Ammattikorkeakoulu, Vantaa.

Puusniekka, Anna & Saaranen-Kauppinen, Anita 2006a. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovarasto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html). Luettu 25.9.2019.

Puusniekka, Anna & Saaranen-Kauppinen, Anita 2006b. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovarasto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html). Luettu 21.9.2019.

Puusniekka, Anna & Saaranen-Kauppinen, Anita 2006c. Teoria ja tutkimus. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovarasto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_2.html). Luettu 21.9.2019.

Taloushallintoliitto 2019. Rahanpesulain velvoitteet – mitä tilitoimiston tulee tehdä?. <http://uutiset.taloushallintoliitto.fi/news/rahanpesulain-velvoitteet-mitae-tilitoimiston-tulee-tehdae-371101>. Luettu 8.10.2019.

Taloushallintoliitto 2018a. Inox Oy. <https://taloushallintoliitto.fi/yhteistyojasenet/inox-oy>. Luettu 14.5.2019.

Taloushallintoliitto 2018b. Tietoa meistä. Tilitoimistoala Suomessa. <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>. Luettu 14.5.2019.

Taloussanommat. Koho Sales Oy. <https://www.is.fi/yritys/koho-sales-oy/helsinki/2606352-8/>. Luettu 15.5.2019.

Tilastokeskus. Toimialaluokitus 2008. <https://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/69201.html>. Luettu 14.5.2019.

Tilibic. Etusivu. <https://www.tilibic.fi/>. Luettu 14.5.2019.

Visma Solutions. Yritys. <https://vismasolutions.com/yritys/>. Luettu 9.10.2019.

Visma a. Tietoa Vismasta. <https://www.visma.fi/tietoa-vismasta/>. Luettu 15.5.2019.

Visma b. Tilitoimistot. ValueFrame. <https://psa.visma.fi/tilitoimistot/>. Luettu 15.5.2019.

**Haastattelulomake – toiminnanohjausjärjestelmä Tilibic Oy:lle**

# Haastattelulomake - toiminnanohjausjärjestelmä Tilibic Oy:lle

Kuten kaikki teistä varmasti jo tietävät, olen opintojeni loppusuoralla ja tekemässä opinnäytetyötäni Metropolia Ammattikorkeakoulussa. Tämä haastattelu on osa opinnäytetyötäni, jonka aiheena on löytää sopiva toiminnanohjausjärjestelmä Tilibic Oy:lle. Tutkimuksen tarkoituksena on vertailla kolmea eri toiminnanohjausjärjestelmää tämän haastattelun vastausten pohjalta ja löytää vertailtavista järjestelmistä sopivin vaihtoehto.

Teidän mielipiteet ovat tärkeitä tässä tutkimuksessa ja auttavat suuresti sen etenemisessä. Mitä laajemmin pystytte vastaamaan kysymyksiin, sitä helpompi tutkimus on suorittaa ja sitä paremman kuvan tutkimus antaa. Haastattelut ovat nimettömiä ja tarkoitettu vain tämän opinnäytetyön tekoa varten. Kiitos yhteistyöstänne!

\*Pakollinen

1. Kuinka kauan olet ollut kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu-toimialalla töissä? \*

Oma vastauksesi

---

2. Millainen on edellä mainittuun toimialaan liittyvä koulutustaustasi? \*

Oma vastauksesi

---

**3. Miten toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen vaikuttaa...**

a.) asiakkaiden laskutukseen \*

Oma vastauksesi

---

b.) oman työajan seuraamiseen \*

Oma vastauksesi

---

5. Mitä muita ominaisuuksia toiminnanohjausjärjestelmällä tulisi olla? \*

Oma vastauksesi

---

6. Vapaa sana: tähän voit kirjoittaa vapaasti ajatuksia/kommentteja toiminnanohjausjärjestelmän valintaan liittyen.

Oma vastauksesi

---

**Kiitos vastauksestasi! :)**

LÄHETÄ

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

c.) omien työtehtävien organisointiin \*

Oma vastauksesi

---

d.) muihin, kuin edellä mainittuihin seikkoihin? (mihin ja miten)

Oma vastauksesi

---

4. Miten toivoisit toiminnanohjausjärjestelmän parantavan/vaikuttavan edellisessä kysymyksessä ilmenneisiin seikkoihin? \*

Oma vastauksesi

---