



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Juuso Ylinen

TILITOIMISTOALAN MUUTOS JA LI-
SÄPALVELUIDEN TARVE TULEVAI-
SUUDESSA

Liiketalous
2019

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalous

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Juuso Ylinen
Opinnäytetyön nimi	Tilitoimistoalan muutos ja lisäpalveluiden tarve tulevaisuudessa
Vuosi	2019
Kieli	suomi
Sivumäärä	46 + 2 liite
Ohjaaja	Jukka Niittykoski

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin tilitoimistojen kehittymistä, niiden käyttämiä ohjelmistoja sekä alan tulevaisuutta. Taloushallinnon digitaalinen kehitys on edennyt hitaasti, mutta nykyään tilitoimistot käyttävät yhä enemmän automatisoituja ohjelmia. Muutoksen seurauksena tilitoimistojen tulee kouluttaa henkilökuntaa uudistuvan toimenkuvan pariin.

Opinnäytetyön teoriaosa käsittelee tilitoimistojen toimintaa, alan kehitystä, digitalisaatiota sekä lisäpalveluita. Teoriaosassa käsitellään tilitoimistojen toimintaa eli miten tilitoimistot toimivat ja mitä palveluita he tarjoavat. Alan kehitys osiossa käydään läpi tilitoimistoalan historiaa tähän päivään saavuttaessa. Kirjanpidon digitalisaatio osiossa käsitellään digitaalinen taloushallinto sekä erilaisia taloushallinto-ohjelmistoja. Lisäpalvelut -osiossa tutustutaan näihin palveluihin ja siihen miksi nämä ovat tärkeitä tilitoimistoille tulevaisuutta ajatellen.

Tutkimus toteutettiin teemahaastattelulla ja tutkimuksen kohderyhmänä oli Vaasan alueen tilitoimistot. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että tilitoimistojen toiminta tulee muuttumaan yhä enemmän kontroller tyyliseksi. Tilitoimistot hyödyntävät jatkossa enemmän ohjelmistorobotiikkaa sekä tekoälyä. Alan muutoksen seurauksena myös tilitoimistojen henkilökuntaa tullaan kouluttamaan uusiin tehtäviin. Tulevaisuudessa erilaiset asiantuntijapalvelut tulevat olemaan suuressa roolissa tilitoimistojen palvelutarjontaa.

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Liiketalous

ABSTRACT

Author	Juuso Ylinen
Title	Accounting industry changes and need for additional services in the future
Year	2019
Language	Finnish
Pages	46 + 2 Appendix
Name of Supervisor	Jukka Niittykoski

This thesis looked at the development of accounting firms, the software they use and the future of the industry. The digital development of financial management has progressed slowly, but currently accounting firms are increasingly using automated software. Because of this change, accounting firms should train staff on the new job image.

The theory of the thesis covers activities of accounting firms, industrial development, digitalization and additional services. The theory section covers, for example, how accounting firms work and what services they provide. The history of the accounting industry was reviewed up to the current times. Digital financial management and various financial management software were dealt with in the chapter on digitalization. The additional services section introduces these services and why they are so important to accounting companies in the future.

A survey was done through a theme interview and the research target group was the accounting companies in the Vaasa region. The survey made it clear that the activities of accounting firms will be increasingly moving towards controller style activities. More software robotics and artificial intelligence will be utilized by accounting companies in the future. Because of this change, the staff in accounting companies will also be trained for new tasks. In the future, various expert services will become in a large operating area of the service of accounting companies.

Keywords accounting companies, future, expert services, digitalization

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	8
1.1	Tutkimuksen tausta ja motivaatio	8
1.2	Tutkimuksen tavoite ja rajausta	9
1.3	Tutkimusmenetelmät ja aineisto	10
1.4	Tutkimuksen rakenne	10
2	TILITOIMISTOALAN MUUTOS	12
2.1	Tilitoimistojen toiminta	12
2.2	Talouhallintoliitto	15
2.3	Tilitoimistojen kehitys	16
3	KIRJANPIDON DIGITALISOITUMINEN	19
3.1	Digitaalinen talouhallinto	19
3.2	Pilvipalvelut	22
3.3	Ohjelmistovaihtoehtoja tilitoimistoille	23
3.3.1	Maestro	23
3.3.2	Lemonsoft	24
3.3.3	Finago	25
3.3.4	EmCe	26
4	LISÄPALVELUT	27
4.1	Asiantuntijapalvelut	27
4.2	Asiantuntijapalveluiden markkinointi ja myynti	27
4.3	Verosuunnittelu	28
4.4	Talousjohtaminen	29
5	TUTKIMUSMENETELMÄT	30
5.1	Tutkimusmenetelmän valinta	30
5.2	Aineiston keruu, toteutus ja käsittely	31
5.3	Tutkittavien ryhmän rajausta ja haastateltavien kuvaus	33
5.4	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	34
6	TULOSTEN RAPORTOINNIT	35
6.1	Tilitoimistot ja haastateltavat	35
6.2	Käytettävät talouhallinto-ohjelmistot sekä digitalisaation hyödyt ja mahdolliset haitat	36

6.3 Tilitoimistoalan tulevaisuus ja lisäpalvelut.....	39
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO	42
7.1 Keskeiset tulokset	42
7.2 Jatkotutkimusehdotukset.....	43
7.3 Yhteenveto	44
LÄHTEET.....	45
LIITTEET	

Kuvio luettelo

Kuvio 1: Tilitoimistojen palvelujakauma.....	14
Kuvio 2:(Lahti & Salminen. 2014, 27) Taloushallinnon kehitys Suomessa.....	18
Kuvio 3: (Lahti & Salminen.2013,25) Yrityksen sekä sidosryhmien välinen tiedonsiirtyminen	20

Liiteluettelo	
Liite 1: Haastattelurunko.....	47
Liite 2: Haastattelukutsut	48

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheeksi valitsin tilitoimistoalan muutoksen ja lisäpalveluiden tarpeen tulevaisuudessa. Aihe on ajankohtainen, sillä uudistunut teknologia on muuttanut taloushallinnon prosesseja automatisaation avulla. Uuden teknologian avulla manuaalisen työn määrä on vähentynyt runsaasti.

Taloushallinnon digitalisoitumisen myötä yritykset kykenisivät itse hoitamaan taloushallintonsa kehittyneiden ohjelmistojen avulla, mutta silti suurin osa yrityksistä on ulkoistanut tämän toiminnan tilitoimistoille. Tilitoimistot kykenevät tarjoamaan asiakkaille laajempaa tietämystä yrityksen taloudellisista tunnusluvuista, kehityksestä sekä lakiasioista. Tilitoimistoille teknologian kehitys on avannut paljon uusia mahdollisuuksia sekä haasteita. Uuden teknologian ansiosta tilitoimistot kykenevät tehostamaan toimintaansa, mutta samalla uusi teknologia voi aiheuttaa hankaluuksia sen käytössä. Tilitoimistojen lisäpalvelut tulevat yleistymään ja kehittymään myös teknologian ansiosta.

1.1 Tutkimuksen tausta ja motivaatio

Tutkimuksella kartoitetaan tilitoimistojen tämänhetkistä kehitystä sähköisessä taloushallinnossa sekä pohditaan lisäpalveluiden asemaa tulevaisuudessa. Teknologia on kehittynyt nopeaa vauhtia ja sen johdosta uusia ohjelmistoja on syntynyt. Tilitoimistojen olisi pyrittävä pysymään teknologiakehityksen mukana, jotta ne pärjäisivät markkinoilla. Varsinkin pienemmille tilitoimistoille kehityksessä mukana pysyminen on ollut haastavaa. Tilitoimistojen toiminta on vaihtelevaa, jossa suurin työruuhka ajoittuu kuukausien lopussa tehtäviin viranomaisilmoituksiin sekä kuukauden päätösjoihin. Digitaalinen taloushallinto kuitenkin mahdollistaa näiden prosessien automatisoinnin, jonka seurauksena tilitoimistot kykenevät keskittymään enemmän talousneuvontaan.

Tilitoimistojen toimintaa on järkevä pohtia sekä miettiä, millaisia mahdollisuuksia tilitoimistoilla olisi toimintansa kehittämiseen. Tilitoimistojen tulisi pyrkiä välttämään paperisia tositteita ja pyrittävä siirtymään käytännöllisempään sähköiseen muotoon. Negatiiviset mielipiteet sähköisten ohjelmien käytöstä tulee kumota,

koska tilitoimistoalalla sähköinen toiminta tehostaa yrityksen toimintaa runsaasti. Jos tilitoimistot jäävät vanhoihin paperisiin tapoihin kiinni tulevat ne olemaan tulevaisuudessa pulassa, koska asiakkaat vaativat tulevaisuudessa yhä enemmän reaaliaikaista tietoa yrityksen taloudesta sekä kilpailu markkinoilla tulee koventumaan. Tämä tutkimus voi herättää pienetkin tilitoimistot miettimään omia ohjelmiaan sekä sähköisiä vaihtoehtoja.

1.2 Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa Vaasan alueen tilitoimistojen toiminnan sähköistä kehitystä. Tutkimuskysymyksillä haetaan vastauksia seuraaviin asioihin,

- Miten tilitoimistot nykyään hyödyntävät sähköisiä palveluja?
- Onko ohjelmien käyttöönotossa syntynyt haasteita?
- Miten tilitoimistot pyrkivät pysymään teknologiakehityksen mukana sekä miten ne uskovat lisäpalveluiden muuttuvan tulevaisuudessa?

Tutkimuksen avulla kyetään tarkastelemaan tilitoimistojen tämänhetkistä sähköistä tilannetta sekä niiden valmiutta kehittyä teknologian mukana. Tutkimuksesta on hyötyä myös muille tilitoimistoille, sillä ne kykenevät tämän pohjalta miettimään omaa kehitystään sekä mahdollisia kehitystarpeita toiminnassaan. Myös sähköiseen toimintaan siirtyneiden tilitoimistojen kommentit voivat auttaa rohkaisemaan tilitoimistoja uusimaan ohjelmistojaan. Tilitoimistojen lisäpalvelut tulevat uuden teknologian myötä lisääntymään manuaalisen työn vähentyessä. Tilitoimistojen olisi hyvä miettiä millaisia lisäpalveluita ne tulevaisuudessa aikoisivat tarjota asiakkailleen ja olisiko niiden mahdollista keksiä uusia palveluita toimintaansa. Tutkimuksen avulla kyetään seuraamaan kuinka tilitoimistot suhtautuvat kehittyvään teknologiaan sekä miten ne kokevat lisäpalveluiden merkitsevän tilitoimiston palvelutarjontaan tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön teoriaosassa kuvataan tilitoimistojen toimintaa, alan kehitystä, erilaisia ohjelmistotarjoajia sekä niiden lisäpalveluita. Teknologian kehittymisen seurauksena tilitoimistojen tulisi miettiä toimintaa sekä sähköisiä vaihtoehtoja. Suurin osa isoista tilitoimistoista on siirtynyt sähköisten ohjelmien käyttöön, mutta

pienemmät tilitoimistot käyttävät vielä paperisia tositteita. Tämän takia tutkimuksessa haastatellaan niin isoja kuin myös pieniä tilitoimistoja, jolloin näiden mahdolliset erot toiminnassa tulevat ilmi.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena haastattelututkimuksena. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään haastateltujen kommentteja sekä mielipiteitä asiasta. Kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset ovat usein laajempia kuin kvantitatiivisessa kyselytutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavan on myös helpompi perustella omat mielipiteensä asiasta. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164)

Opinnäytetyön teoriaosuuteen aineistoa kerätään alan ammattikirjallisuudesta, lehti- sekä nettiartikkeleista. Myös ulkomaalaisia artikkeleita sekä aiempia tutkimuksia käytetään teoriaosan tuottamiseen. Tutkimus toteutetaan tilitoimistoihin tehtyjen haastattelujen pohjalta.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö koostuu seitsemästä osasta, joihin kuuluvat johdanto, teoria, tutkimusmenetelmät, tulostenraportointi sekä johtopäätökset. Johdannossa kerrotaan aiheet, joita teoriassa käsitellään sekä mitä aihetta tutkimuksessa tutkitaan. Teoriaosio koostuu kolmesta pääluvusta. Ensimmäisessä luvussa kerrotaan tilitoimistojen toiminnasta sekä kehityksestä. Tässä luvussa käydään läpi tilitoimistojen toimintaa asiakkaan kanssa, tilitoimiston tarjoamat palvelut sekä alan kehitystä paperisesta kirjanpidosta sähköisten järjestelmien käyttöön siirtymiseen. Toisessa teoriaosassa käsitellään tilitoimistojen digitaalista kehitystä sekä erilaisia ohjelmistovaihtoehtoja. Kolmannessa teoriaosassa kerrotaan tilitoimistojen lisäpalveluista, näiden palveluiden myymisestä sekä vero- ja talousneuvonnasta.

Tutkimusmenetelmät -osiossa käydään läpi valittu tutkimusmenetelmä sekä kerrotaan tutkimuksen suunnittelusta ja toteutuksesta. Tässä osassa kerrotaan tarkemmin kvalitatiivisesta tutkimusmenetelmästä, mitä kyseinen menetelmä tarkoittaa ja miksi kyseinen tutkimusmenetelmä valittiin juuri tähän tutkimukseen. Osassa

kerrotaan myös tutkimuksen suunnittelusta sekä tutkimuksessa käytettävän aineiston keräämisestä.

Tulosten raportoinnissa kerrotaan tutkimuksessa ilmi tulleet asiat sekä perehdytään tarkemmin näiden tulosten tulkitsemiseen. Viimeisessä osassa kerrotaan tutkimuksen johtopäätöksistä, eli mihin tulokseen tutkimuksessa tultiin, sekä kootaan yhteenveto tutkitusta asiasta. Viimeisessä osassa mietitään myös tutkimuksen parannusmahdollisuuksia sekä millaisia mahdollisuuksia olisi tehdä jatkotutkimuksia kyseisestä aiheesta.

2 TILITOIMISTOALAN MUUTOS

Tässä luvussa esitellään tilitoimiston toimintaa, tutustutaan taloushallintoliittoon sekä tilitoimistoalan kehitykseen. Tilitoimistojen toiminta on tarkoin suunniteltua sekä valvottua. Toimeksiantosopimuksen jälkeen tilitoimisto hoitaa asiakasyrityksen taloudelliset asiat sopimuksen mukaisesti. Taloushallintoliitto on auktorisoitujen taloushallintopalveluita tarjoavien yritysten liitto. Liitto tukee yrityksiään niin koulutusten kuin alan asioidenkin hoidossa.

Tilitoimistoalan kehitys on mahdollistanut toiminnan manuaalisen työn vähentymisen. Yritykset ovat sähköistäneet toimintansa, jonka seurauksena paperiset tositteet ovat vähentyneet. Tämä on helpottanut tilitoimistojen toimintaa, jolloin niille on jäänyt enemmän aikaa keskittyä lisäpalveluiden tuottamiseen yritysasiakkailleensa. Tilitoimistojen toiminnan sähköistyminen on myös mahdollistanut nopeamman palvelun saannin esimerkiksi Verohallinnon sekä Taloushallintoliiton palveluista.

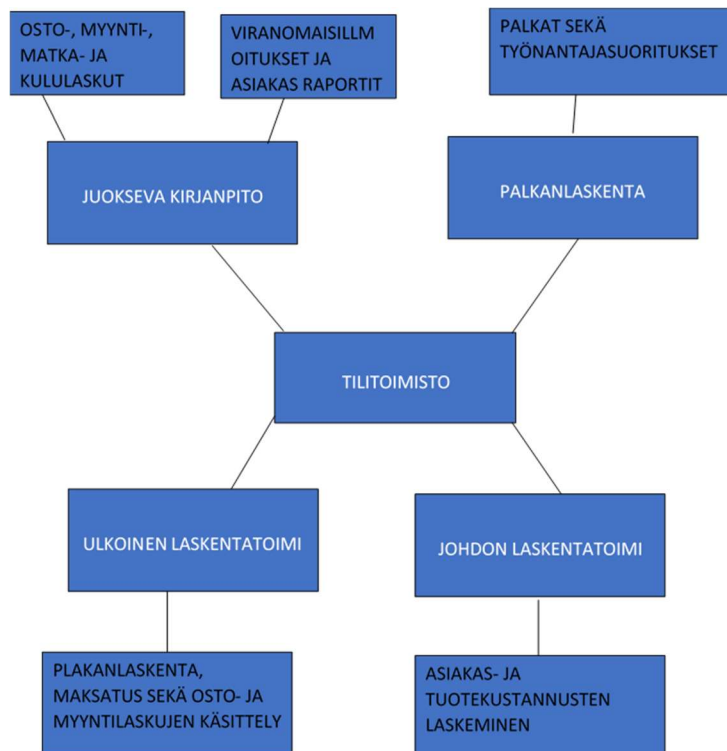
2.1 Tilitoimistojen toiminta

Tilitoimistojen toiminnalle on laadittu tarkat kriteerit sekä ohjeet, joita tilitoimiston on noudatettava. Tilitoimistot käyttävät toiminnassaan hyvää tilitoimistotapaa sekä pyrkivät vastaamaan asiakkaan vaatimiin tarpeisiin. Asiakkaan esittämät työtehtävät tilitoimiston on hoidettava asiantuntevasti sekä huolellisesti. Omistukseltaan sekä taloudeltaan tilitoimiston tulee olla itsenäinen. Näin ollen tilitoimisto kykenee keskittymään vain asiakasyrityksen etujen ajamiseen. Mahdollisen vahingon sattuessa tilitoimisto on velvollinen korvaamaan tapahtuneen vahingon asiakasyritykselle. (Taloushallintoliitto, 2019.)

Tilitoimistolla tulee olla toimipaikka sekä toimitilat, josta ne operoivat toimintaansa. Tilitoimiston toimitilojen tulee olla siistit sekä asialliset. Riittävästä tietosuojasta on myös pidettävä huolta, jotta asiakkaiden tärkeät tiedot kyetään suojaamaan. Tilitoimiston henkilökunnalla täytyy olla alalle sopiva koulutus sekä riittävä pätevyys töiden suorittamiseksi. Yrityksen omistajien on huolehdittava, että yrityksen henkilökunnalla on saatavilla alan aineistoa sekä huolehdittava henkilökunnan kouluttamisesta. (Taloushallintoliitto, 2019.)

Toimeksiantosopimuksen tekeminen alkaa tilitoimiston esittämällä tarjouksella, jossa se esittää mitä palveluja tarjoaisi asiakkaalle sekä mahdollisen hinnan kyseisistä palveluista. Tilitoimiston on tuotava asiakkaalle selkeästi julki mistä kyseinen hinta koostuu ja mitkä palvelut tähän kuuluvat. Asiakkaan hyväksytyä tarjous tehdään toimeksiantosopimus, jossa sovitaan toimeksiannon sisällöstä sekä toimeksiannosta perittävistä veloituksista. Toimeksiannon tulee olla kirjallinen, ellei toisin todeta. Tilitoimiston on hoidettava toimeksiantosopimuksen työtehtävät standardeja noudattaen sekä asiakasta tarpeen tullen avustaen. Tilitoimistoilla on aina asiantuntijavastuu tehdystä työstään, eli ne vastaavat siitä työstään, jonka tekevät asiakkaan toimittamasta materiaalista. (Taloushallintoliitto, 2019.)

Toimeksiantosopimuksessa määriteltävät palvelut voidaan jakaa seuraavanlaisesti neljään osaan: tilinpäätös ja juokseva kirjanpito, palkanlaskenta, ulkoisen laskennan palvelu sekä johdon laskentatoimi. Tilinpäätökseen sekä juoksevaan kirjanpitoon sisältyvät osto- ja myyntilaskujen kirjaaminen, matka- ja kululaskut, viranomaisilmoitukset sekä raportit, jotka asiakas haluaa. Palkanlaskentaan sisältyy palkat sekä työnantajasuoritukset. Näiden lisäksi palveluihin kuuluvat palkkanauhan lähettäminen sekä viranomaisilmoitukset. Ulkoisen laskennan palveluihin sisältyy maksatus, palkanlaskenta sekä myyntien ja ostojen käsittely. Johdon laskentatoimi kattaa esimerkiksi tuote- tai asiakaskustannuksien laskennan. (Taloushallintoliitto, 2019.)



Kuvio 1: Tilitoimistojen palvelujakauma (Taloushallintoliitto, 2019)

Tilitoimisto ensisijaisesti luottaa asiakkaan lähettämään informaatioon sekä aineistojen oikeellisuuteen. Jos tilitoimisto huomaa kuitenkin asiakkaan tosite- tai muussa aineistoissa virheitä tai puutteita, on sen huomautettava asiakasta niistä. Yrityksen on laadittava selkeä sekä riittävä tililuettelo kuvaamaan asiakkaan liiketoimintaa. Sen on huolehdittava, että kirjanpidon kirjaukset tehdään hyvää kirjanpitolapaa sekä lainsäädäntöä noudatetaan. Yrityksen tulee huolehtia asiakkaan allekirjoituksesta tärkeissä papereissa sekä huolehtia aineistojen turvallisesta säilyttämisestä. Tilitoimiston tulee olla myös asiakkaaseen yhteydessä esim. verotukseen ja rahoitukseen liittyvissä asioissa, joilla arvioidaan olevan asiakkaalle olennaista merkitystä. (Taloushallintoliitto, 2019.)

Tilitoimiston on ennen tilinpäätöstä oltava yhteydessä asiakkaaseen ja neuvoteltava tilinpäätökseen liittyvistä asioista sekä tavoitteista. Tilinpäätös toteutetaan hyvää kirjanpitolapaa noudattaen sekä tilitoimisto huolehtii, että tilinpäätös sekä tase-erittelyt allekirjoitetaan. Jos tilitoimiston toimeksiantoon sisältyy veroasioiden hoito, on yrityksen huolehdittava ajoissa veroilmoituksen sekä muiden ilmoitusten tekemisestä. Toimeksiannon päättymisessä käytetään toimeksiantosopimuksen ehtoja.

Irtisanomisen aika on yleensä kaksi kuukautta, jonka aikana tilitoimisto tekee normaalisti asiakkaalle töitä. Irtisanomisajalta tilitoimisto voi laskuttaa normaalisti asiakkaalle tehtyä työtä. Tilitoimiston toimeksiannon päättyessä on vältettävä aiheuttamasta viivästyksiä sekä vahinkoa asiakkaalle. Tilitoimiston on säilytettävä toimeksiantosopimusta sekä muita asiakasyrityksen tietoja vähintään viisi vuotta. (Talouhallintoliitto, 2019.)

2.2 Talouhallintoliitto

Talouhallintoliitto on sen auktorisoitujen talouhallintopalveluita tarjoavien yritysten sekä yhteisötoimijoiden perustama toimialaliitto. Liitto tarjoaa alan yrityksille koulutuksia, alan uutisia sekä tutkimuksia. Talouhallintoliitto helpottaa myös asiakasta valitsemaan itselleen sopivimman tilitoimiston. Liiton sivuilta asiakas kykenee hakutoiminnon avulla tarkastelemaan liittoon kuuluvia auktorisoituja tilitoimistoja. Talouhallintoliittoon kuuluu n.4235 yritystä, joissa työskentelee n.11702 alan ammattilaista. (Talouhallintoliitto, 2019.)

Auktorisoidulla tilitoimistolla tarkoitetaan yritystä, jonka osaaminen, järjestelmät sekä toimintamallit ovat tarkastettu talouhallintoliiton tekemänä. Auktorisoitu tilitoimisto takaa asiakasyritykselleen toiminnan jatkuvuuden, vastuuvakuuden kunnossapidon sekä noudattaa hyvää tilitoimistotapaa. Talouhallintoliitto valvoo, jotta tilitoimisto noudattaa kyseisiä vaatimuksia.

Auktorisoidussa tilitoimistossa täytyy olla myös KLT- tutkinnon suorittaneita työntekijöitä. KLT-tutkinnon saamiseen vaaditaan henkilöltä osallistumista Tili-Instituution järjestämään kokeeseen. Kokeeseen osallistumisen edellytys on, että henkilöllä on alan koulutus sekä työkokemusta talouhallinnon alalta vähintään kolme vuotta. KLT-tutkinnon suorittaneelta henkilöltä odotetaan jatkuvaa ammattitaidon ylläpitämistä sekä raportointia Tili-instituutiosäätiölle tehdyistä työtehtävistään sekä käydyistä koulutustapahtumista kolmen vuoden välein. (Talouhallintoliitto, 2019.)

2.3 Tilitoimistojen kehitys

Kirjanpidon sekä taloushallinnon alkulähteet löytyvät muinaisesta Egyptistä, jossa hallitsijoiden virkamiehet pitivät varastokirjanpitoa tavaroiden määristä, omistajista sekä toimittajista. Kahdenkertaisen kirjanpidon keksi italialainen Luca Paciolia 1400-luvulla. Kirjanpito säilyi täysin manuaalisena toimintana 1800-luvun lopulle saakka, jolloin ensimmäiset mekaaniset koneet keksittiin. Nämä kuitenkin olivat aluksi vain isojen yritysten käytössä. (Intito, 2017.)

1970-luvulla tietokoneet yleistyivät yritysten käytössä. Ihmiset olivat kuitenkin aluksi epävarmoja tietokoneiden luotettavuudesta sekä pelkäsivät tietotekniikan vievän heidän työpaikkansa. (Mäkinen & Vuorio, 2002, 70). 1970-luvulla kirjanpito toteutettiin vielä kirjanpitokoneella, mutta yritysten laskutus siirrettiin tietokoneella tehtäväksi. Tietokoneiden käyttöönoton seurauksena kyettiin tarkastelemaan helpommin päivä- ja pääkirjanpidot, tuloslaskelmat ja taseet sekä arvonlisäverolaskelmat kuukausittain. Tietokoneistumisen seurauksena tilinumerot otettiin käyttöön. Heikki Sorjonen julkaisi ensimmäisen YTJ tilikartan vuona 1978. Tilikartat helpottivat yrityksiä valitsemaan omalle alalleen sopivimman tilipohjan. (Mäkinen & Vuorio, 2002, 72-73.)

1980-luvulla tapahtui tietokoneiden suurin mullistus. Henkilökohtaisten tietokoneiden määrä lisääntyi, minkä mahdollisti ohjelmistojen sekä tietojärjestelmien kehittyminen. Kehitys mahdollisti siirtymisen ATK-avusteiseen työskentelytapaan. (Intito, 2017.). Laserkirjoittimien tuleminen markkinoille mahdollisti taloushallinnon raporttien tulostamisen, jonka seurauksena yleisistä jatkolomakkeista kyettiin luopumaan. (Mäkinen & Vuorio, 2002, 75). Suurin mullistus taloushallinnossa koettiin, kun yritykset kykenivät siirtämään konekieliset tiliotteet pankista kirjanpitojärjestelmiin sekä hoitamaan reaali prosessejaan ohjelmien avulla. Näitä tapahtumia olivat esim. sähköiset kassajärjestelmät sekä varastonhallintajärjestelmä, jonka avulla kyettiin siirtämään tietoja suoraan kirjanpitoon. (Intito, 2017.)

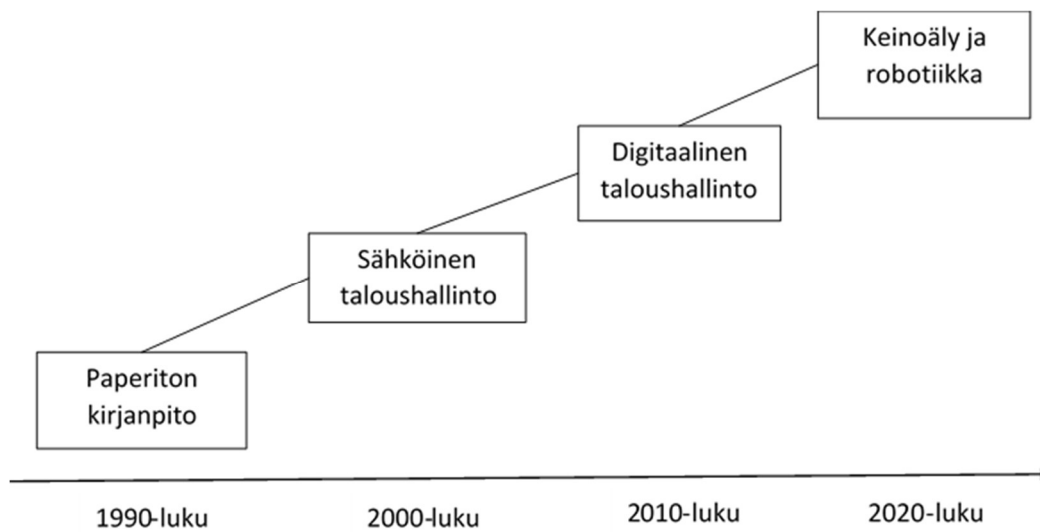
1990-luvulla Windows tuli tietokonemarkkinoille ja siitä tuli suosittu. Windowsia oli helppo käyttää ja sen myötä tulivat myös pc-hiiret. Internet keksittiin myös 1990-luvulla. Yritykset ymmärsivät nopeasti internetin potentiaalin ja sitä ruvettiin

hyödyntämään yritysten käytössä. (Mäkinen & Vuorio, 2002, 77.) 1997 uudessa kirjanpitolaissa sallittiin paperiton kirjanpito sekä sähköiset viranomaisraportit. Ensimmäisiä internetpohjaisia sovelluksia otettiin kuitenkin käyttöön vasta 1990-luvun loppupuolella. (Mäkinen & Vuorio, 2002, 78-79.)

2000-luvulla Windows-järjestelmä kehittyi ja standarditoiminnot laajentuivat. Internet sovellukset lisääntyivät ja manuaaliset kirjaukset vähentyivät. (Mäkinen & Vuorio, 2002, 80). Nykyään kuitenkin raportointiaikataulut ja muut vaatimukset ovat kiristyneet, jonka seurauksena taloushallinnon henkilöstö on jatkuvan paineen alla. Taloushallinnon automatisoituminen on helpottanut kirjanpitäjien työtä, mutta suurin taakka työntekijöille on kuukausittaisten päätösajojen tekeminen. Usein tälle on varattu aikaa vain muutama päivä, mikä on aiheuttanut paineita työntekijöille. Uuden ohjelmistokategorian, nimeltä Enhance Finance and Control, avulla kyetään automatisoimaan kuukauden päätösvienteihin liittyviä tapahtumia. Tämän ohjelman avulla tilitoimistot kykenisivät vähentämään työntekijöiden työkuormaa päätösajojen osalta. BlackLine on yksi esimerkki tällaisesta ohjelmistoyrityksestä, joka tarjoaa kyseisiä ohjelmistoratkaisuja. Markkinoille on kuitenkin syntynyt jatkuvasti uusia ohjelmistoyrityksiä, jotka tarjoavat helpotusta tilitoimistojen toimintaan. (Intito, 2017.)

Tulevaisuudessa keinoäly sekä robotiikka tulevat varmasti näkymään yhä enemmän myös tilitoimistojen toiminnassa. Robotit eivät kuitenkaan todennäköisesti tule syrjäyttämään kokonaan kirjanpitäjiä, vaan näillä kyetään tehostamaan toimintaa. Uuden teknologiakehityksen avulla tilitoimistot kykenevät jatkossa laajentamaan asiakasunkaansa manuaalisen työn poistuessa. Tilitoimistojen on näin ollen hyvä miettiä, miten jatkossa asiakkaalle tuotetaan lisäarvoa. Todennäköisesti

asiantuntijapalvelut sekä asiakasneuvonta lisääntyvät tilitoimistojen palveluissa tulevaisuudessa. (Intito, 2017.)



Kuvio 2: Taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen. 2014, 27)

3 KIRJANPIDON DIGITALISOITUMINEN

Tässä luvussa tarkastellaan digitaalisen taloushallinnon kehitystä, mahdollisuuksia sekä hyötyjä. Tarkoituksena on pohtia miten digitaalinen taloushallinto helpottaa yritysten toimintaa ja miksi jotkin yritykset eivät ole vielä siirtäneet toimintaansa täysin digitaaliseksi. Digitaalisen taloushallinnon käyttö on mahdollistettu jo 1997 vuoden kirjanpitolaissa. Siitä huolimatta kehitys on ollut hidasta Suomessa 2000-luvulta lähtien. Nykyäänkin osa yrityksistä vastaanottaa paperisia tositteita sekä myynti- ja ostolaskuja. Luvussa pohditaan, minkä takia kehitys on ollut hidasta, vaikka Suomi oli aluksi internetin käytön ja sähköistymisen edelläkävijä.

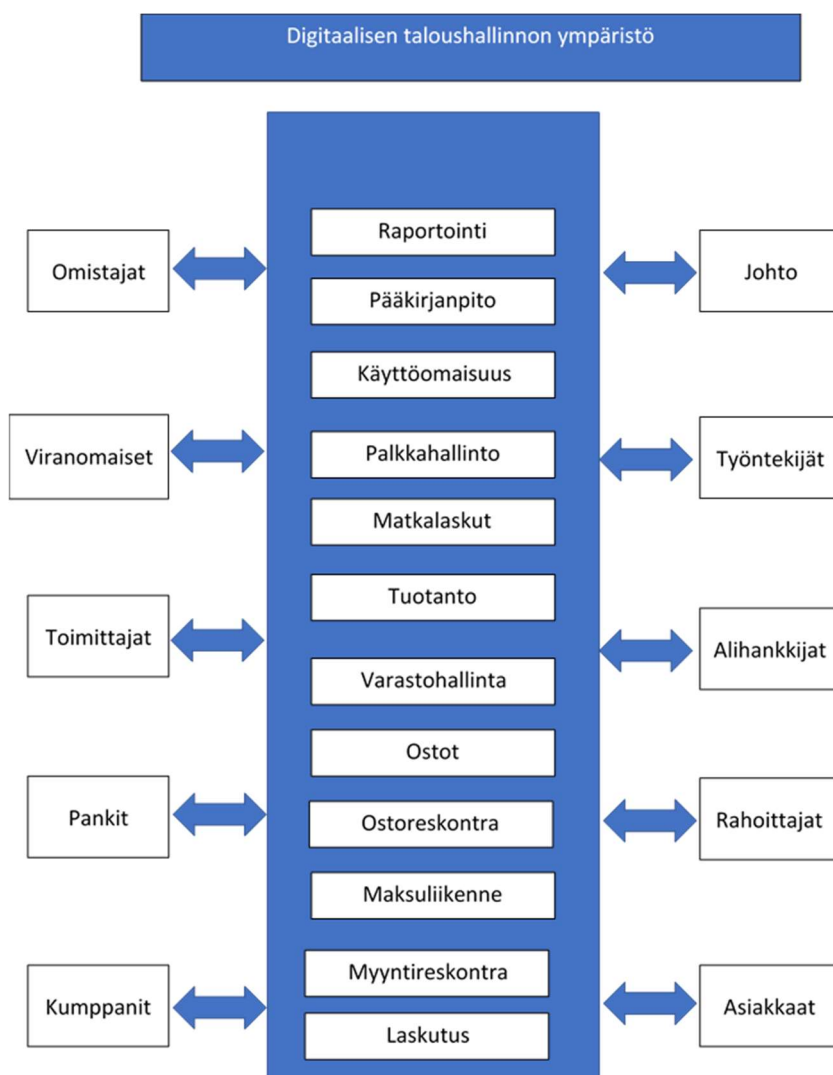
Luvussa keskitytään myös erilaisiin kirjanpito-ohjelmiin ja tutustutaan siihen mitä nämä ohjelmat sisältävät. Tilitoimistoilla on mahdollisuus valita ohjelmansa laajasta valikoimasta. Kaikki ohjelmistoyritykset eivät tarjoa kuitenkaan samanlaisia ohjelmia, vaan tilitoimistojen on valittava heille sopivin sekä kustannustehokkain ohjelma.

3.1 Digitaalinen taloushallinto

Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan toiminnan automaatiota, jossa laskut tulevat sähköisessä muodossa yritykselle ja yrityksen järjestelmä tiliöi laskun siihen sisältyvien tietojen mukaan. Digitaalisessa taloushallinnossa olennaista on tiedon digitaalinen muoto sekä käsittelyvaiheiden automatisointi. Digitaalisen taloushallinnon edellytyksenä on, että yrityksen asiakkaat, toimittajat sekä viranomaiset kykenevät toimittamaan tiedostot sähköisesti. Myös tiedonkulun näiden toimijoiden välillä tulee olla sähköistä. Digitaaliseen taloushallintoon liittyy myös kaikkien talousprosessien kehittäminen sekä uudelleen suunnittelu, jossa pyritään karsimaan turhat työt. (Lahti & Salminen, 2014,24.)

Sähköinen taloushallinto eroaa digitaalisesta taloushallinnosta siinä, että tieto syötetään järjestelmään kerran, jonka jälkeen kirjaukset tapahtuvat automaattisesti. Sähköisessä taloushallinnossa osa laskuista tulee vielä paperisina, jotka yritys joutuu skannaamaan järjestelmäänsä. Suurimmalla osalla tilitoimistoja on käytössään

sähköinen taloushallinto, jolla he kykenevät tekemään kirjanpidon tehtävänsä. (Emcen/Suomela, 2016.)



Kuvio 3: Yrityksen sekä sidosryhmien välinen tiedonsiirtyminen (Lahti & Salminen, 2013, 25)

Suomi oli ensimmäisiä maita, joka otti internetin käyttöön. Kuitenkin siitä eteenpäin sähköinen kehitys Suomessa on ollut hidasta. Suurimmalla osalla yrityksistä olisi nykyään mahdollisuus hyödyntää sähköiset myynti- ja ostolaskut, mutta silti monet näistä yrityksistä lähettävät sekä vastaanottavat paperisia laskuja. (Lahti & Salminen, 2014, 29.) Nykyään kuitenkin yritykset pyrkivät lisäämään sähköisten laskujen lähettämistä. Monet yritykset lähettävät kuluttajille pelkästään sähköisiä laskuja. Tilitoimistoille sähköisiin laskuihin siirtyminen auttaisi nopeuttamaan

kirjausten tekemistä, kun laskuja ei tarvitsisi skannata järjestelmään vaan ne tulisivat sinne automaattisesti. Laskuaineistoihin kyetään muodostamaan tiliointiehtokset, jonka mukaan järjestelmä osaa kirjata sähköisesti tulevan laskun automaattisesti.

Digitaalinen kehitys Suomessa on kehittyneintä suurissa yrityksissä. Näillä yrityksillä on käytössään sähköiset osto- sekä myyntilaskut. Heidän taloushallintonsa on myös enemmän automatisoitua kuin pienissä yrityksissä. Pienten yritysten hitaalle kehitykselle löytyy monia syitä, kuten esimerkiksi haasteet sopivan taloushallintajärjestelmän löytämisestä, kehittyvän teknologian hidas omaksumiskyky sekä digitaalisen käytännön monimutkaisuus. Digitalisoituminen on vaativaa yritykselle ja sen henkilökunnalle. (Lahti & Salmien, 2014, 30.) Monissa tilitoimistoissa henkilökunta on työskennellyt manuaalisesti kirjanpitoa tehden. Toiminnan digitalisoituminen sekä automaatio saattaa olla osalle tilitoimistoalalla työskentelevälle haastavaa ja tämän seurauksena he haluaisivat pysyä vanhoissa toimintatavoissa. Pienemmissä tilitoimistoissa voidaan ajatella, ettei digitalisoituminen tuo heille riittävästi hyötyä ja tämän seurauksena he välttelevät uusiin järjestelmiin siirtymistä. Nykyään digitalisaatio on kehittynyt ja tulee tehostamaan tilitoimistojen toimintaa. Markkinoille on tullut paljon uusia ohjelmistoyrityksiä, jotka tarjoavat erilaisia ohjelmia tilitoimistoille heidän tarpeitaan vastaamaan. Vanhoihin tapoihin juuttuneet tilitoimistot tulevat olemaan ongelmassa, jolleivät ne ota digitalisaatiota vakavasti.

Digitaalinen taloushallinto on nopeampaa ja tehokkaampaa kuin perinteinen manuaalinen työskentely. Digitaalinen taloushallinto parantaa yritysten toiminnan laatua sekä vähentää virheiden määrää. Digitaalinen taloushallinto mahdollistaa myös etätyöskentelyn, sillä työn tekemiseen tarvitsee vain päätelaitteen sekä internet-yhteyden. Digitaalinen taloushallinto on myös luontoystävällinen ratkaisu, koska paperisia tositteita ei tarvita. Digitaalisessa muodossa olevat tositteet sekä muut aineistot ovat myöskin helposti saatavilla. Automaation avulla esim. ostoprosesseja kyetään nopeuttamaan, koska järjestelmä kykenee seuraamaan varastoa ja ehdottamaan tavaran ostoa, kun se huomaa varaston olevan loppumassa. Viranomaiset saavat myös helposti tiedon yrityksen taloudellisista luvuista, kun tiedot ovat sähköisessä muodossa.

Tilitoimistoille digitalisaatio mahdollistaa tehokkaamman työskentelyn, kun järjestelmä kykenee automaattisesti kirjaamaan laskut. Automaatio mahdollistaa tilitoimistoille asiakaskunnan laajentamisen sekä asiakasneuvonnan kehittämisen. Virheiden määrää kyetään myös vähentämään digitaalisten järjestelmien ansiosta. Tiedostot ovat helposti arkistoitavissa ja tiedonsaanti yrityksen sisällä on nopeaa. Myös viranomaisilmoitusten tekeminen helpottuu. Digitalisoitumisen sekä automaation seurauksena kirjanpitäjille jää enemmän aikaa yrityksen tunnuslukujen tulkitsemiseen sekä asiakasneuvontaan. (Lahti & Salminen, 2014.)

3.2 Pilvipalvelut

Pilvipalvelussa yritykset kykenevät tallentamaan ja siirtämään tietoja ohjelmiston avulla, joka ei ole kiinteästi asennettuna yrityksen koneelle. Yritys pääsee näihin tietoihin käsiksi helposti internetin avulla paikasta riippumatta. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018.) Pilvessä mahdollisesti käytettäviä ohjelmia ovat esimerkiksi sähköposti tai Office 365-ohjelmisto. Pilvipalvelussa tiedot pysyvät helposti tallessa ja niitä on helppoa lukea sieltä. Esimerkiksi tilitoimiston käyttöön hankittu Office 365-pilvipalvelu on huomattavasti halvempi vaihtoehto kuin jokaiselle työntekijän omalle koneelle asennettu ohjelmisto. Näin yritykset kykenevät säästämään omia varojaan pilvipalveluja hyödyntäen. Nykyään yhä useammin erilaiset taloushallinto-ohjelmistoyritykset tarjoavat omia ohjelmiaan tilitoimistoille juuri pilvipalveluiden kautta. Näin tilitoimistot kykenevät käyttämään useampia ohjelmia toiminnassaan.

Pilvipalvelujen suojaaminen on myös helppoa. Tieto on helposti määriteltävissä kehen saatavilla se on, sekä myös tunnistautumisten luonti on helppoa. Jos yritykselle ei pelkästään julkinen pilvi riitä voi se kehittää oman yksityisen pilvensä. Tämän kehittäminen on kuitenkin kallista. Yksityinen pilvi sopii paremmin isoimmille yrityksille, jotka käyttävät omaa ohjelmaansa organisaation hallinnassa. Tilitoimistoille julkinen pilvi täyttää yleensä yrityksen palvelutarpeet eikä tämän seurauksena heillä ole tarvetta kehittää yksityistä pilveä. (TeachTarget, 2018.)

Tilitoimiston ja asiakasyrityksen toimintaa pilvisovellukset tulevat nopeuttamaan, sillä ohjelmiston avulla asiakas kykenee helposti saamaan tietoa yrityksestä ja

tilitoimisto saa helposti tiedot suoraan asiakkaalta. Automatisaation liittäminen tähän ohjelmaan, esimerkiksi ostolaskujen kirjaaminen, nopeuttaa tilitoimiston toimintaa sekä vähentää virheitä. Tilitoimiston on myös helppo ladata asiakkaan haluat raportit kuin myös tehdä viranomaisilmoitukset pilven välityksellä.

3.3 Ohjelmistovaihtoehtoja tilitoimistoille

Sähköistymisen myötä taloushallinnon ohjelmistoyritysten määrä on lisääntynyt runsaasti. Näin ollen tilitoimistoilla on nykyään paljon mahdollisuuksia valita minkä ohjelman haluaa käyttöönottaa. Ohjelman valintaan vaikuttavat tilitoimiston budjetti sekä tarpeet. Pienemmät tilitoimistot tulevat hyvin toimeen vähemmillä toiminnoilla, kun taas isommat tilitoimistot tarvitsevat laajempia toimintoja. Uusimmissa ohjelmissa on hyödynnetty automatisointia, jolloin ohjelma tekee itse kirjaukset. Nykyään ohjelmissa hyödynnetään myös tekoälyä sekä ohjelmistorobotiikkaa.

ERP on lyhenne sanoista Enterprise Resource Planning, joka suomeksi tarkoittaa toiminnan ohjausta. ERP-ohjelmisto mahdollistaa ohjelmistojen yhtenäisyyden sekä estää päällekkäisen datan syntymisen. ERP-ohjelmisto sitoo kirjanpidon, tuotannon ja projektinhallinnan yhdeksi toiminnoksi. ERP-ohjelmalla kyetään hallitsemaan niin pienten kuin keskisuurtenkin yritysten toimintaa. (taimer, 2018.)

3.3.1 Maestro

Maestro on vuonna 1986 perustettu ohjelmistotalo, joka tarjoaa palveluita niin tilitoimistoille kuin muidenkin toimialojen yrityksille. Yrityksessä työskentelee 65 asiantuntijaa ja heidän toimipaikkansa sijaitsevat Savonlinnassa, Lappeenrannassa ja Helsingissä. Maestro Verso tarjoaa tilitoimistoille kirjanpito-ohjelmistoratkaisuja. He pyrkivät auttamaan tilitoimistoja kehittymään automatisaation mukana. Maestro Verso tarjoaa kaikenkokoisille tilitoimistoille sopivia palveluita. Maestron sähköiset osto-, kuitti-, matka-, kuin myös myyntilaskut mahdollistavat tilitoimiston asiakkaalle sähköisen palvelun, jonka kautta asiakkaan on helppo lähettää laskut suoraan tilitoimiston järjestelmään. Maestro tarjoaa myös koulutuksia tilitoimistoille ohjelmiansa käytöstä sekä auttaa tilitoimistoja ohjelmisto-ongelmissa.

Maestro kirjanpito tarjoaa kirjanpitäjälle kertakirjaus toiminnon sekä automaation hyödyntämisen. Kirjanpidossa 98% aineistosta tapahtuu automatisoidusti ja kerta-kirjauksissa tieto tarvitsee syöttää vain kerran. Maestron pankkiliikenneohjelma mahdollistaa myös mm. tiliotteiden sekä viitteiden käsittelyn.

Maestron myyntilaskutus- ja reskontran avulla ohjelmisto kykenee ehdottamaan yrityksille hintoja asiakasryhmien mukaan. Ohjelmisto huomioi myös valuuttamuu-tokset sekä tallentaa lähetetyt myyntilaskut järjestelmään.

Maestro ostoreskontran avulla asiakas kykenee älypuhelimien välityksellä lähettä-mään ostokuitit suoraan tilitoimistolle. Asiakas kykenee liittämään ostolaskuun myös liitteitä sekä hyväksymään laskut mobiilisovelluksen avulla.

Maestro Matka-sovelluksen avulla asiakas kykenee lähettämään kilometrit sekä muut tarvittavat tiedostot suoraan palkanlaskijalle. Ohjelma kykenee itse laskemaan päivärahat sekä muut korvaukset työntekijälle.

Maestro palkanlaskentaohjelma vähentää automaattisesti pidätykset sekä vakuutuk-set palkasta. Myös esim. lomapalkkalaskenta tai pekkaset on helppo tarkistaa oh-jelman raporteista. Ohjelmisto kykenee muodostamaan palkkatiedot esimerkiksi työvuorosuunnitteluohjelmistoa hyödyntäen. Maestron lisäosilla tilitoimisto mah-dollistaa asiakkaalle käyttöomaisuuden, konsernikirjanpidon tai verovalvonnan ja isännöintipalveluiden toteuttamisen. (Maestro.)

3.3.2 Lemonsoft

Lemonsoft on vuonna 2006 perustettu ohjelmistotalo, joka tarjoaa toiminnanoh-jausjärjestelmää niin tilitoimistoille kuin mikroyrityksille. Yrityksessä työskentelee noin 80 työntekijää ja heidän toimipaikkansa sijaitsevat Vantaalla, Vaasassa, Tu-russa, Tampereella ja Joensuussa. Heidän ohjelmaansa käyttää yli 4500 asiakasta. Lemonsoft tarjoaa toiminnanohjausjärjestelmänsä pilvipalveluina tai tarvittaessa ti-litoimistoasiakkaan koneelle kiinteästi asennettuina. Yritys tarjoaa tilitoimistoille Lemonsoft verkkolasku- ja e-kuittiohjelmiä, joiden avulla asiakas kykenee lähettä-mään kirjanpitoaineiston suoraan tilitoimistolle. Lemonsoft -järjestelmä hyödyntää

myös osittain automatisaatiota taloushallinnon kirjauksissa ja tilitoimistolla on mahdollisuus seurata reaaliaikaisesti tapahtumia kirjanpidon ulkopuolella.

Lemonsoft kirjanpidon avulla tilitoimiston kirjaamat tapahtumat syntyvät asiakkaan tekemänä osakirjanpidossa. Reaaliaikaisen kirjanpidon avulla tilitoimisto kykenee tarjoamaan asiakkaalle tiedon tapahtuneista sekä tulevista tapahtumista raporttien avulla. Dynaamisen raportoinnin avulla tilitoimisto kykenee tarjoamaan asiakkaalle tärkeitä raportteja johtamisesta sekä kehittämisestä. Lemonsoft palkanlaskenta -järjestelmä on monipuolinen sekä monille aloille sopiva ohjelmisto. Asiakasyritys kykenee lähettämään tärkeät palkanlaskentaan liittyvät tiedot suoraan tilitoimistolle. Palkanlaskentaan liittyvät raportit ovat myös helposti tulostettavissa ohjelmasta. (Lemonsoft.)

3.3.3 Finago

Finago on Procountorin ja Tikonin yhdistymisessä syntynyt ohjelmistotalo. He tarjoavat ohjelmaansa niin pk-yrityksille kuin myöskin tilitoimistoille. Finagon ohjelmistot ovat yli 1400 tilitoimistossa käytössä. Finago panostaa sähköiseen taloushallintoon ja tämän takia tilitoimiston ja asiakkaan tiedot ovat sähköisessä muodossa. Sähköisen toiminnan ansiosta asiakas kykenee keskittymään pelkästään liiketoimintaansa ja tilitoimisto laadukkaiden taloushallintopalveluiden tuottamiseen. Finago järjestää myös koulutustapahtumia, joihin tilitoimistot voivat osallistua.

Procountor Taloushallinnon avulla tilitoimisto kykenee tekemään asiakkaan kirjanpidon sähköisesti. Asiakas kykenee lähettämään osto- ja myyntilaskut suoraan tilitoimiston järjestelmään. Mobiiliapin ansiosta kyseistä ohjelmaa on mahdollisuus käyttää paikasta riippumatta.

Tikonin avulla tilitoimisto lukee helposti pankkiaineistoa, lähettää sähköiset viranomaisilmoitukset sekä hoitaa verkkolaskutuksen. Tikonin avulla tilitoimisto kykenee vähentämään manuaalista työtä automaation avulla. Tikonin avulla tilitoimisto kykenee tarjoamaan asiakkaalle myös mahdollisuuden seurata yrityksen taloustietoja. Toiminnanohjausjärjestelmällä kyetään tehostamaan toimintaa sekä

tiedonhankintaa. Toiminnanohjausjärjestelmä on mahdollista liittää Tikon tai Procountor-ohjelmiin. (finago.)

3.3.4 EmCe

EmCe on perheyritys, joka tuottaa asiakkaan tarpeisiin sekä vaatimuksiin sopivia taloushallinnon ohjelmistoja. Yrityksen ohjelmat ovat automatisoituja ja heillä on asiakkaita niin tilitoimistosta, kuin myös muidenkin alojen yrityksistä. Yrityksellä on yli 35 vuoden kokemus ohjelmistojen kehittämisestä. Heillä on yli 1500 asiakasta ja yritys on yksi suurimmista Microsoft Dynamics NAV- toiminnanohjausjärjestelmän toimittajista Suomessa. EmCe 365-ohjelmisto mahdollistaa tilitoimistoille automaattisia toimintoja, joiden avulla he kykenevät vähentämään manuaalista työtä. Ohjelman avulla yrityksen taloustiedot ovat myös jatkuvasti saatavilla. EmCen tarjoama pilvipalvelu mahdollistaa myös tietokantoihin pääsyn, joten tietoja on helppo seurata mistä tahansa paikasta.

EmCe taloushallinnon avulla tilitoimisto kykenee tarjoamaan asiakkaalle helposti seurattavan järjestelmän. Järjestelmä on automatisoitu, joten tämän takia tilitoimiston on helppo käyttää kyseistä järjestelmää. Asiakas kykenee myös seuraamaan yrityksen taloustietoja sovelluksen avulla.

EmCe palkanlaskentaohjelman avulla tilitoimisto kykenee hoitamaan palkanlaskennan. Ohjelma kykenee seuraamaan työnseurantajärjestelmää, jonka avulla se laskee palkat automaattisesti. Järjestelmän avulla kyetään tekemään myös sähköiset viranomaisilmoitukset.

EmCe BI-raportoinnin avulla tilitoimisto kykenee raportoimaan asiakkaalle hänen tarvitsemistansa tiedoista. Ohjelman avulla tilitoimisto kykenee myös seuramaan asiakasyrityksen talouslukuja. Ohjelmisto hyödyntää Microsoft-työkaluja, jonka ansiosta sillä on mahdollista tehdä erilaisia kuvioita ja diagrammeja kuvaamaan yrityksen tunnuslukuja. (EmCe.)

4 LISÄPALVELUT

Tässä luvussa kerrotaan mitä asiantuntijapalvelut ovat ja miten näitä palveluja kannattaisi lähteä markkinoimaan. Manuaalisen työn vähentymien on mahdollistanut tilitoimistoille lisäpalveluiden kehittämisen. Asiakkaat vaativat nykyään jatkuvasti enemmän reaaliaikaista tietoa oman yrityksensä taloudellisista luvuista, johon tilitoimistojen on kyettävä vastaamaan. Uudistunut teknologia on myös avustanut tilitoimistojen lisäpalveluiden kehittämistä.

4.1 Asiantuntijapalvelut

Digitaalinen kehitys tilitoimistoalalla on muuttanut alan toimenkuvaa. Manuaalisen työn vähentyessä yritysten taloustietojen analysointi on lisääntynyt. Tilitoimistojen oman tietotaidon kehittäminen olisi täten tärkeää. Henkilökunnan kouluttaminen analysointiin ja asiakaspalvelun kehittäminen olisivat yrityksille tulevaisuudessa rahan arvoista tietotaitoa. Tilitoimiston käyttämä ohjelmisto vaikuttaa myös mahdollisuuksiin millaisia asiantuntijapalveluita yritys kykenee tarjoamaan. Tulevaisuudessa asiantuntijapalvelut tulevat lisääntymään runsaasti tilitoimistojen palveluntarjonnassa.

Asiantuntijapalvelut ovat aineetonta palvelua, jonka avulla luodaan arvoa asiakkaan tarpeisiin sekä vaatimuksiin. Tähän palveluun liittyy yleensä erityisosaamista, kuten asiakasyrityksen talouden suunnittelu tai analysointi. Asiantuntijapalveluiden avulla kyetään ratkomaan sekä ideoimaan uutta asiakasyrityksen tarpeisiin. Tärkeätä asiantuntijapalveluissa on suunnitella sekä kouluttaa henkilökuntaa kyseisen palvelun ammattilaisiksi. Tällöin he mahdollistavat asiakkaalle alan ammattimaisen osaamisen. Asiakasta on myös osattava kuunnella, jos heillä on selviä mielipiteitä siitä, millaisia asiantuntijapalveluita he haluaisivat.

4.2 Asiantuntijapalveluiden markkinointi ja myynti

Tilitoimistot ovat asiantuntijapalveluita tarjoavia yrityksiä. Tämä pätee myös asiantuntijapalveluiden myyntiin. Tilitoimistojen tulee huolehtia, että heillä on riittävä tietotaito kyseisen palvelun tarjoamiseen. Asiantuntijan myyntityön tärkeiksi osa-

alueiksi on katsottu kuuluvan toiminnan asiakaslähtöisyys, oman alan sekä tuotteen tunteminen, neuvotteluiden tuloksellisuus sekä vuorovaikutustaitojen kehittämisen. Asiakaslähtöinen myynti ja markkinointi tarkoittavat yrityksen asiakkaan tarpeiden täyttämistä. Tilitoimiston on tärkeätä kyetä tunnistamaan nämä tarpeet ja hyödyntämään ne palvelutarjonnassa. Ammattimaisen asiantuntijapalvelun tarjoajalta odotetaan asiakasyrityksen liiketoimintamallin tuntemista sekä kommunikointia ja näkökulmia yrityksen toimintamalleihin. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018.)

Asiantuntijapalveluiden markkinoinnissa tilitoimistot voivat hyödyntää samoja keinoja kuin ne käyttävät normaalien palvelujensa mainostamisessa. Tärkeintä tilitoimistoille on miettiä ne yritykset, jotka mahdollisesti olisivat kiinnostuneita kyseisistä asiantuntijapalveluista. Varsinkaan pienemmät yritykset eivät välttämättä tarvitse kyseisiä palveluja. Täten tilitoimistojen olisi hyvä miettiä top-10 asiakasyritykset, jotka mahdollisesti hyötyisivät näistä palveluista. Asiantuntijapalveluiden markkinointi on mahdollista toteuttaa tilitoimiston verkkosivujen kautta, jossa kerrotaan kyseisistä palveluista. Myös asiakastapaamisissa voidaan esittää mahdollisia asiantuntijapalveluja sekä kertoa miten asiakasyritys näistä palveluista hyötyisi. (kotisivupalvelin, 2018.)

4.3 Verosuunnittelu

Yritykset maksavat erilaisia veroja toiminnastaan. Tällaisia veromaksuja ovat arvonlisävero, tulovero sekä ennakonpidätys- ja sosiaaliturvamaksut. Yrittäjää verotetaan ansaittujen ansio- ja pääomatulojen mukaan. Verotus koetaan osana taloushallinnon toimintaa, jonka tilitoimistot yleensä hoitavat asiakasyrityksen puolesta. (Yritä.fi, 2019.)

Verosuunnittelu on yksi hyvä esimerkki mahdollisesta tilitoimiston tarjoamasta lisäpalvelusta. Verosuunnittelulla tarkoitetaan tilannetta, jossa yritys pyrkii ennakoimaan tulevat tapahtumat ja näin lykkäämään maksettavia veroja. Tilitoimistot ilmoittavat yleensä asiakasyrityksen taloustiedot verohallinnolle. Tilitoimiston henkilökunta on myös usein erittäin tietoinen verotusasioista, jonka takia heidän on helppoa neuvoa asiakkaita kyseisissä asioissa. Verosuunnittelu ei ole veronkiertoa,

vaikka niin monet luulevatkin. Verosuunnittelun pääsääntöinen tarkoitus on yrityksen liiketoiminnan kannattavuuden tukeminen. (Talousverkko.)

4.4 Talousjohtaminen

Johtaminen yrityksessä ymmärretään yksilöiden ohjaukseksi siten, että yrityksen tavoitteet saavutetaan. Yrityksen johtajat ovat yhteyksissä yrityksen sidosryhmien, myynnin ja markkinoinnin kanssa. Johtajien työnkuvaan kuuluvat niin tiedonjako, puheluihin vastaaminen kuin myös palavereihin osallistuminen. Johtajien työ on yleensä hektistä, jossa päätökset tehdään nopealla aikavälillä. Myös suullinen viestintä on runsasta johtajien työnkuvassa. (Pellinen, 2017, 29.)

Talousjohtaja on taloushallinnon ja rahoituksen asiantuntija. Talousjohtajalle tärkeätä on kyetä havainnoimaan taloudellinen tulevaisuus, kassavirrat sekä mahdolliset kustannussäästöt. Talousjohtajan on myöskin ymmärrettävä yrityksen toiminta sekä mahdolliset riskit. Talousjohtajat pyrkivät jatkuvasti taloushallinnon prosessien kehittämiseen. Tulevaisuuden tilitoimistoilla talousjohtaminen tulee lisääntymään palvelutarjonnissaan. Tulevaisuudessa näitä palveluita tarjoavat yritykset tullaan arvioimaan yrityksen palvelutason, lopputulosten nopeuden sekä varmuuden, teknologiainvestointien sekä mahdollisuuden tarjota korkealle räätälöityjä ratkaisuja globaaleilla resursseilla vaatimusten mukaan. (Lahti & Salminen, 2014.)

Tilitoimistot ovat taloushallinnon asiantuntijoita ja tämän seurauksena heidän olisi mahdollista lisätä omiin palveluihinsa talousjohtaja palvelun. Kehittyvät ohjelmat vähentävät manuaalisten töiden tekoa tilitoimistoissa, jolloin heille jää enemmän aikaa kouluttaa henkilökuntaa uusiin tehtäviin. Tilitoimistot kykenisivät tarjoamaan talousjohtamispalvelua kokonaispalvelun ohessa. Asiakkaat ostavat mieluummin palveluita samalta toimijalta kuin hajautetusti eri toimijoilta. Myös uusi trendi, talousjohtamisen ulkoistaminen, on leviämässä ja kyseisen palvelun tarve tulee lisääntymään.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimuksella tarkoitetaan työtä, jossa haetaan vastausta tiettyihin kysymyksiin. Tutkimuksen tyypillisiä vaiheita ovat tutkimusaiheen valinta, käytettävien keinojen pohdinta, aiheeseen tutustuminen, aineiston keruu sekä analyysi ja lopuksi tulosten kirjoittaminen. Tutkimusmenetelmät voivat olla määrällisiä tai laadullisia. Tässä tutkimuksessa käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Luvussa tutustutaan valittuun tutkimusmenetelmään sekä aineiston keruuseen sekä toteutukseen. Tutkimuksessa tarkastellaan myös haastatteluihin osallistuvia yrityksiä sekä näiden yritysten rajausta. Tämän lisäksi luvussa esitellään tutkimuksen reliabilitteetti ja validiteetti.

5.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivista menetelmää käyttäen. Tällaiselle tutkimukselle tyypillistä on kokonaisvaltaisen tiedon hankkiminen sekä aineiston luonnollinen kokoaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tiedon keruuna käytetään ihmisten omia kokemuksia kyseisestä asiasta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 164.) Tämä on yksi syy sille miksi valitsin kyseisen menetelmän tutkimuksen toteuttamiseen. Kyseistä tutkimusmenetelmää käyttäen mahdollistetaan haastateltaville helpommin perustelumahdollisuus heidän esittämiin mielipiteisiinsä. Myös mahdollisten epäselvyyksien selvittäminen on helpompaa kyseistä tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Laadullisen tutkimuksen tutkimuskeinoja voivat olla esimerkiksi teemahaastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, osallistuva havainnointi tai valmiiden aineistojen analysointi. Tutkimuksessa haastatellaan kahta pienempää ja kahta isompaa tilitoimistoa. Näin ollen kohdejoukko on tarkoituksenmukaisesti valittu, mikä on tyypillistä laadullisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 164).

Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä haetaan vastauksia tietyn aiheen kysymyksiin. Tarkoituksena on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisella tutkimuksella pyritään pelkistämään havainnot sekä ratkaisemaan arvoitukset. Havaintojen pelkistämällä tarkoitetaan kysymyksen kannalta olennaiseen tietoon keskittymistä. Myös raakahavaintojen eli havaintojen yhdistäminen auttaa tiedon pelkistämisessä. Arvoitusten ratkaiseminen tarkoittaa saatujen tulosten

kokonaisuuksien muodostamista. (Alasuutari, 2011.) Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään teemojen sekä motiivien luokitteluun. Verrattuna kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole valmiita mittareita tai kaavoja, vaan tarkoituksena on kokonaisuuden havainnointi. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on ennakkoluulojen sekä odotusten välttäminen.

5.2 Aineiston keruu, toteutus ja käsittely

Tutkimuksen aineisto on kerätty tutkimuksen aikana tehtyjen haastattelujen pohjalta. Haastattelun koin olevan järkevämpi toteuttaa sen takia, että haastateltavat kykenevät perustelemaan omat väittämät helpommin siinä kuin kyselylomakkeella. Myös tarkentavien kysymysten esittäminen tällaisessa tilanteessa on helpompaa kuin kyselylomakkeella. Haastattelu on eräänlaista keskustelua, jossa etsitään vastausta tietynlaiseen ongelmaan. Tutkimuksen toteuttamista varten tehtävä haastattelu on ymmärrettävä systemaattisena tiedonkeruun muotona. (Hirsijärvi ym. 2009, 2007.)

Haastatteluihin valittiin neljä tilitoimistoa, jotka toimivat Vaasan alueella. Haastatteluun valikoidut yritykset etsittiin Taloushallintoliiton sivuilta. Haastatteluihin kutsuttiin niin pienempiä kuin suurempiakin tilitoimistoja. Haastateltaviin yrityksiin lähetettiin saatekirjeet, jossa kerrottiin haastattelun aihe sekä alustava aikataulu. Puhelimitse sovittiin tarkemmin haastateltavien yritysten kanssa aika ja paikka haastattelujen järjestämistä varten.

Tutkimushaastattelu voidaan jakaa kolmeen ryhmään sen mukaan, miten strukturoitu tai miten muodollinen haastattelutilanne on. Näitä voivat olla strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu kuin myös avoin haastattelu. Strukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa noudatetaan tarkoin laadittua lomaketta. Haastattelu etenee lomakkeen mukaan niin että haastattelija kysyy järjestyksessä jokaisen kysymyksen. Teemahaastattelulla tarkoitetaan strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuotoa. Tällaisessa haastattelussa teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten muoto ei ole tarkasti määritelty. Avoin haastattelu tarkoittaa avointa keskustelua, jossa haastattelu etenee avoimesti eteenpäin. Tällaisessa haastattelussa ei ole laadittu tarkkoja lomakkeita, vaan haastattelussa pyritään

havainnollistamaan haastateltavan mielipiteitä ja ajatuksia tutkimusasiasta. (Hirsijärvi ym. 2009, 207-209.)

Tutkimuksen haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Teemahaastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa haastateltaville esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä mutta ilmaisumuoto on eri. Haastattelu on täten valmiiksi suunniteltu lomakemuodossa. (Hirsijärvi ym. 2009, 208.) Haastattelurungon avulla varmistettiin, että jokainen kysymys tulee esitetyksi sekä haastateltavan on helpompi seurata haastattelun etenemistä. Haastattelurunko löytyy liitteenä työn lopusta. Haastattelutilanteessa esitettiin myös jatkokysymyksiä, jos niitä tarvittiin. Kysymyksiin ei ollut valmiita vaihtoehtoja vaan haastateltava sai itse vastata omin sanoin haastattelukysymyksiin. Haastattelurungon teemat valittiin opinnäytetyön teoriaosaa tukevien. Haastattelurunko koostui kolmesta osasta, jotka olivat tilitoimiston perustiedot, yrityksen toiminnan kehitys sekä heidän valmiutensa tulevaisuutta ajatellen. Perustiedot osassa keskityttiin tiedustelemaan, millainen työkokemus haastateltavalla on alalta sekä kauanko on yrityksessä työskennellyt ja kuinka kauan yritys on toiminut alalla. Yrityksen toiminnan kehitys -osassa keskityttiin miettimään yrityksen kehitystä ja uusien ohjelmien käyttöönottoa. Siinä myös mietittiin millaisia hyötyjä digitalisaatio on yritykselle tuonut ja kuinka henkilökunta on suhtautunut uusien ohjelmien käyttöönottoihin. Viimeisessä osassa pohdittiin tulevaisuutta ja lisäpalveluita siitä miten nämä palvelut tulevat lisääntymään tilitoimistojen palvelutarjonnassa. Lopussa pohdittiin myös, miten tilitoimistot tulevat pyrkimään pysymään digitalisaation mukana.

Haastatteluihin kutsuttiin neljä tilitoimistoa Vaasan alueelta. Haastattelut järjestettiin lokakuussa 2019 ja ne pidettiin yritysten toimitiloissa. Täten haastattelutilat olivat rauhalliset eikä häiriötekijöitä haastatteluissa ilmennyt. Haastattelut alkoivat aina haastattelijan itsensä esittelyllä sekä esitettiin syy miksi haastattelu pidetään. Haastateltavalta varmistettiin myös, että äänittäminen sopii hänelle. Haastattelut etenivät haastattelijan kysyessä ja haastateltavan vastatessa. Haastattelija käytti kysymysten esittämisessä eri muotoja eri henkilöille, mutta aiemmin laadittuja teemoja noudatettiin. Haastatteluissa olivat mukana myös paperiset versiot haastattelulomakkeesta, jotta haastateltavan olisi helpompi seurata haastattelun etenemistä.

Haastattelussa epäselvät asiat selvitettiin haastateltavalle ja jatkokysymyksiä esitettiin muutamalle haastateltavalle. Haastattelut kestivät noin 30 minuuttia ja vastaukset äänitettiin, jotta vastausten raportointi helpottuisi. Äänitteet litteroitiin välittömästi haastatteluiden jälkeen, jonka jälkeen äänitteet poistettiin. Litteroinnissa keskityttiin olennaisen asian löytämiseen ja jätettiin turhat asiat pois. Äänitteitä on käsitelty ainoastaan tutkimuksen tekijä. Haastatteluiden raportoinnissa on huomioitu yritysten yksityisyyttä eikä täten haastattelun tuloksista tule ilmi yritysten nimiä.

5.3 Tutkittavien ryhmän rajausta ja haastateltavien kuvaus

Tutkimuksessa halutaan tutkia tilitoimistoja ja näiden kehitystä sekä heidän varautumistaan tulevaisuutta ajatellen. Näin ollen tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui tilitoimistot. Haastattelujen helpottamiseksi tilitoimistot haluttiin sijaitsevan Vaasan alueella. Näin ollen mahdollistettiin myös alueen sisäinen tarkastelu, kun kaikki yritykset toimivat samalla alueella. Haastatteluun haluttiin saada sekä isompia kuin myös pienempiä yrityksiä ja haastateltavien tilitoimistojen määräksi päädyttiin neljään yritykseen. Näistä kaksi tilitoimistoa olivat pieniä ja kaksi muuta isoja tilitoimistoja. Kyseisistä tilitoimistoista haluttiin päästä haastattelemaan yritysten johtohenkilöitä, koska heillä on hyvä käsitys yrityksen toiminnasta sekä alan kehityksestä. Kyseiset henkilöt ovat yleensä työskennelleet kauan alalla ja näin heidän alansa tietämys on runsasta. Tutkimuksessa ei haluttu keskittyä kirjanpitäjien tehtäviin eikä heidän mielipiteitään näin katsottu tärkeiksi tutkimuksen kannalta. Tämän seurauksena kyseisiä henkilöitä ei otettu mukaan haastatteluun.

Haastatteluihin osallistuivat neljä Vaasan alueen tilitoimistojen johtohenkilöä. Ensimmäinen haastateltava oli toiminut tilitoimistoalalla koko työuransa ajan. Hän on perustanut nykyisen tilitoimistonsa aikoinaan yhtiökumppaneiden kanssa. Tilitoimiston asiakasryhmä koostuu enimmäkseen pk-yrityksistä ja yrityksessä työskentelee seitsemän henkilöä. Toinen haastateltava on toiminut alalla 12 vuotta ja kyseisessä tilitoimistossa 6 vuotta. Hän on aiemmin työskennellyt kahdessa eri yrityksessä talousjohtajana. Kyseinen tilitoimisto on toiminut alalla 10 vuotta ja heidän asiakkaansa koostuvat enimmäkseen pk-yrityksistä. Tilitoimisto työllistää 24 henkilöä ja heillä on myös muita toimipaikkoja Vaasan lisäksi. Kolmas haastateltava

on toiminut alla 35 vuotta. Hän on perustanut kyseisen tilitoimiston. Tilitoimisto on toiminut 30 vuotta alalla ja heidän asiakkaansa ovat myöskin enimmäkseen pk-yrityksiä. Tilitoimisto työllistää neljä henkilöä. Neljäs haastateltava on toiminut alalla 16 vuotta. Kyseinen tilitoimisto on toiminut 8 vuotta alalla ja heidän asiakkaansa koostuvat enimmäkseen pk-yrityksistä. Yritys työllistää 25 henkilöä.

5.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan kyseisen tutkimuksen mittaustulosten toistettavuutta. Tällaista tutkimuksen luotettavuuden arviointia käytetään yleensä kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tutkimuksen reliabiliteetti voidaan todeta, jos esimerkiksi kaksi tutkijaa päätyvät samalaiseen lopputulokseen. (Hirsijärvi ym. 2009, 231.)

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata juuri sitä, mitä tutkimuksella haetaan. Validiteetin näkökulmia voidaan tarkastella kolmenlaisesta näkökulmasta, jotka ovat ennustevalidius, tutkimusasetelmavalidius ja rakennevalidius. (Hirsijärvi ym. 2009.) Tutkimuksessa haettiin vastauksia tilitoimistojen nykyään käyttämiin ohjelmiin, kehitykseen sekä tulevaisuuden suunnitteluun. Opin näytetyön teoriaosa tukee tutkimusosaa. Tutkimuksen haastattelujen suorittaminen äänitettiin, jotta tulosten raportointi olisi helpompaa. Haastatteluissa mukana ollut haastattelulomake auttoi varmistamaan, että kaikki halutut kysymykset tulevat varmasti esitettyä. Aineiston keruu, toteutus ja käsittely luvussa olen myös tarkasti ker-tonut kuinka haastattelut etenivät, mikä tukee haastattelun validiutta.

6 TULOSEN RAPORTOINNIT

Tilitoimistojen toiminta on ollut ja on edelleen jatkuvan kehityksen alla, kun uusia teknologiakehityksiä syntyy jatkuvasti lisää. Tilitoimistot hyödyntävät jatkuvasti enemmän ohjelmistorobotiikkaa kuin myöskin tekoälyä toiminnassaan. Tilitoimistojen on täytynyt pohtia omia ohjelmiaan siltä pohjalta, mahdollistavatko he yritykselle tulevaisuudessa riittävät ja nykyaikaiset palvelumahdollisuudet.

Tutkimuksen empiirinen osa on toteutettu tutkimuksen aikana tehtyjen haastattelujen pohjalta. Haastattelut tilitoimistojen kanssa toteutettiin lokakuussa 2019. Niihin valittiin eri kokoisia tilitoimistoja niin liikevaihdon kuin henkilökunnankin perusteella. Tämä on parantanut tutkimustulosten vertailukelpoisuutta yritysten välillä. Tutkimuksessa käytetty haastattelurunko on rakennettu työn teoriaosan pohjalta. Luvut on jaettu tutkimushaastattelujen teemojen mukaan, jotta jokaiselta haastateltavalta yritykseltä saadaan esitettyä teemoittain vastaukset.

6.1 Tilitoimistot ja haastateltavat

Tilitoimisto 1 on vuonna 2007 perustettu yritys, joka työllistää 7 henkilöä. Yrityksen vuoden 2018 liikevaihto oli 763000 euroa ja tilikauden tulos 53000 euroa. Heidän asiakkaansa ovat enimmäkseen pk-yrityksiä, jotka toimivat esimerkiksi ravintola-, suunnittelu-, tai insinöörialalla. Haastateltava itse on toiminut koko työuransa tilitoimistoalalla, joten hänellä on runsaasti kokemusta alan kehityksestä.

Tilitoimisto 2 on vuonna 2009 perustettu yritys, joka työllistää 24 henkilöä. Yrityksen vuoden 2018 liikevaihto oli 1,8 miljoonaa euroa ja tilikauden tulos 176000 euroa. Heidän asiakasryhmänsä koostuu enimmäkseen pk-yrityksiä, jotka toimivat esimerkiksi teollisuusalalla, projektiliiketoiminta-alalla ja palveluliiketoiminta-alalla. Haastateltava itse on toiminut 12 vuotta tilitoimistoalalla. Hän on työskennellyt aiemmin myöskin kahdessa eri yrityksessä talousjohtajana. Kyseisessä tilitoimistossa haastateltava on työskennellyt 6 vuotta.

Tilitoimisto 3 on vuonna 1989 perustettu yritys, joka työllistää nykyään neljä henkilöä. Tilitoimiston vuoden 2018 liikevaihto oli 229000 euroa ja tilikauden tulos

18000 euroa. Heidän asiakkaansa koostuvat enimmäkseen pk-yrityksistä, jotka toimivat pääasiassa konsultointialalla. Haastateltava itse on toiminut alalla 35 vuotta ja on perustanut kyseisen tilitoimiston.

Tilitoimisto 4 on vuonna 2001 perustettu yritys, jonka toiminnan juuret ulottuvat 70-luvun lopulle asti. Yritys työllistää nykyään 25 henkilöä. Tilitoimiston vuoden 2018 liikevaihto oli 1,7 miljoonaa euroa ja tilikauden tulos 141000 euroa. Heidän asiakkaansa koostuvat enimmäkseen pk-yrityksistä, jotka toimivat esimerkiksi kuljetus-, elektroniikka-, teollisuus-, ja ravintola-alalla. Haastateltava itse on toiminut yrityksessä 16 vuotta.

6.2 Käytettävät taloushallinto-ohjelmistot sekä digitalisaation hyödyt ja mahdolliset haitat

Tilitoimisto 1:lla on ollut käytössä koko toiminnan ajan Netvisorin sähköinen taloushallinnonohjelmisto. Ajan kuluessa ohjelmisto on kehittynyt ja siihen on tullut lisää uusia ohjelmisto-ominaisuuksia. Nykyään ohjelmistossa hyödynnetään osittain ohjelmistorobotiikkaa, sekä asiakkaan osto- ja myyntilaskut ovat integroituneet Netvisor-järjestelmän avulla. Sähköinen tiliote mahdollistaa yritykselle myös automatisaation hyödyntämisen kirjausten tekemisessä.

Yrityksen henkilökunnalla ei ole ollut ongelmia uusien ohjelmisto-ominaisuuksien käyttöönotossa, koska ohjelma on ollut yrityksellä käytössä alusta asti ja näin se on tuttu heille. Myöskään muutosvastarintaa ei ole esiintynyt uusien ominaisuuksien käyttöönotossa. Osa yrityksen asiakkaista toimittaa vielä tiliotteensa sekä laskunsa paperisena, mutta näiden yritysten määrä asiakaskunnasta on erittäin pieni.

Haastateltava kokee digitalisaation hyötyjen näkyvän muun muassa kaappitilan säästymisenä, arkistoinnin helpottumisena sekä toiminnan tehostumisena, kun manuaaliset työt ovat vähentyneet. Digitalisaation haasteina yritys kokee hitaan avunsaannin ohjelmistotarjoajan tukipalveluista. Kyseistä apua on pahimmillaan joutunut odottamaan melkein kaksi kuukautta.

Tilitoimisto 2:lla oli toiminnan alkaessa käytössä Microsoftin Dynamics Nav ja Netvisor-järjestelmät. Nykyään heidän pääohjelmistonsa on Lemonsoftin

taloushallinto-ohjelmisto, mutta tilitoimistolla on käytössä myös paljon muita ohjelmistoja. Tilitoimisto hyödyntää automatisoivia ohjelmia toiminnassaan sekä heillä on myös ohjelmistorobotikkaa käytössä. Robotiikkaa he hyödyntävät esimerkiksi verkkokauppasuoritusten tekemisessä sekä paikkaamalla kahden eri integraation välistä toimintaa. Yrityksellä on myös koekäytössä tekoäly. Tekoäly seuraa tehtyjä ostolaskuja ja kykenee sen pohjalta itse kirjaamaan ostolaskut kirjanpitoon.

Haastateltava kokee digitalisaatiosta olleen hyötyä esimerkiksi ostolaskujen käsittelyn nopeutumisessa sekä ajan käytön vähentymisessä verkkolaskujen myötä. Haastateltava toteaa myös, ettei haasteita uusien ohjelmistojen käytössä ole ilmennyt ja että työntekijät ovat nykyään kiinnostuneita kehittämään toimintaa. Osa työntekijöistä kyseenalaisti aluksi ohjelmistorobotiikan käyttöönoton, mutta lopulta hekin ymmärsivät, miten paljon yritys hyötyy kyseisestä ohjelmasta. Haastateltava toteaa tukipalveluista saatavan palvelun vaihtelevan eri ohjelmistotarjoajien välillä, mutta yleisellä tasolla tukea saa nopeasti.

Tilitoimisto 3:lla oli toiminnan alussa käytössä perinteinen manuaalinen kirjanpito, jossa jokainen tosite sekä tiliote tulostettiin ja tallennettiin erikseen paperille. Tuolloin asiakkaat toivat laskut ja myyntitositteet paperisena tilitoimistolle. Nykyään yrityksellä on käytössä Procountorin sähköinen taloushallinto-ohjelmisto. Ohjelmisto on täysin sähköinen ja siinä hyödynnetään automatisaatiota. Esimerkiksi ostolaskuihin kyetään syöttämään tiedot, joiden mukaan järjestelmä kykenee automaattisesti kirjaamaan laskut kirjanpitoon. Yrityksellä on kuitenkin vielä joitakin pieniä asiakkaita, joille kirjanpito tehdään kerran vuodessa. Nämä asiakkaat tuovat vielä tositteensa paperisessa muodossa tilitoimistolle.

Haastateltava kokee, että digitalisaation kehityksestä on ollut hyötyä töiden helpotumisessa. Nykyään tilitoimistot kykenevät keskittymään niiden erityisosaamiseensa, säilytystilaa säästyä sekä useamman asiakkaan töitä kyetään suorittamaan yhtä aikaa. Haastateltava toteaa tulorekisterin uudistuksen olevan huono tilitoimistojen kannalta. Nykyään tuntipalkkalaisten ilmoitukset joudutaan tekemään kaksi kertaa kuukaudessa. Ilmoitus on tehtävä viiden päivän sisään tai muuten ensi vuodesta 2020 alkaen siitä seuraa sanktioita. Tilitoimistoilla on paljon eri

yritysassiakkaita ja usein heidän palkkahallintonsa hoidetaan tilitoimiston kautta. Näin tilitoimistojen toiminta kuormittuu huomattavasti tuntipalkkalaisten ilmoituksesta, jotka aiheutuvat kyseisen uudistuksen takia. Ennen uudistusta ilmoitukset täytyi tehdä vain kerran kuussa.

Tilitoimistossa työskentelee kokenutta henkilökuntaa, jotka ovat oppineet nopeasti käyttämään uusia ohjelmia. Uusien ohjelmien käyttöönotossa ei ole syntynyt muutosvastarintaa, vaan työntekijät ovat ottaneet muutokset hyvin vastaan. Henkilökunta on koulutettu uusien ohjelmien käyttöön sekä heitä on neuvottu tarvittaessa näiden ohjelmien käytössä. Myös ohjelmistotarjoajan tukipalveluista saatava apu on nopeaa sekä ohjelmassa itsessään on selvät ohjeet, jotka avustavat sen käyttöön ilmenevissä ongelmassa. Kyseiset tukipalvelut ovat ilmaisia yrityksen käytössä.

Tilitoimisto 4:n perustamisaikoina yrityksellä oli käytössä Dos -pohjainen ohjelma ennen kuin siirtyivät Windowsin käyttöön. Koko yrityksen toimintansa aikana niillä on ollut käytössä Tikon taloushallinto-ohjelmisto. Tämän lisäksi ne käyttävät paljon muita ohjelmia etäyhteyksien avulla. Tikon ohjelmaa on kehitetty ajan kuluessa lisäominaisuuksilla ja nykyään ohjelmistossa hyödynnetään automatisaatiota. Kyseinen ohjelmisto tulee muuttumaan heillä jatkossa erittäin automatisoiduksi.

Digitaalisen kehityksen hyödyt näkyvät esimerkiksi automatisaatioissa, joka mahdollistaa nykyään sähköiset tiliotteet. Nykyään yhteen asiakkaaseen kuluu vähemmän aikaa, joka mahdollistaa toiminnan tehostumisen. Uusien ohjelmien käyttöönotto on tehostanut toimintaa, jonka seurauksena lisäpalveluille on jäänyt enemmän aikaa. Haasteita yritykselle on aiheuttanut aikoinaan Workflow ohjelmasta NetTikoniin siirtyminen. Haastateltava kokee kuitenkin suurimmiksi haasteiksi asiakkaan siirtämisen uuden ohjelman käyttöön. Asiakas ei välttämättä koe kyseisen ohjelman vaihdosta syntyviä etuja niin tärkeiksi kuin miten tilitoimisto ne näkee. Haastateltava kyseenalaistaa myöskin uuden tulorekisterilain ja toteaa että se aiheuttaa paljon vaivaa tilitoimistoille. Hän toteaa tällaisten lakiuudistusten olevan huonosti suunniteltuja, sillä verottajan olisi pitänyt kuunnella enemmän tilitoimistojen mielipiteitä asiasta. Hän toteaa myös, että kehitys automaattisten ohjelmien käyttöönotossa on ollut hidasta, joten muutosvastarintaa ei ole syntynyt. Hän uskoo,

että tilitoimiston isoin haaste on vasta edessä, kun he muuttavat toimintansa huomattavasti enemmän automatisoiduksi.

6.3 Tilitoimistoalan tulevaisuus ja lisäpalvelut

Tilitoimisto 1:n haastateltava kokee, että tilitoimistojen toiminta tulee tulevaisuudessa muuttumaan enemmän konsultoivammaksi. Yritys pyrkii varmistamaan teknologiakehityksen mukana pysymisen olemalla tietoinen käytettävän ohjelman uusista ominaisuuksista. Tilitoimisto ymmärtää lisäpalveluiden tärkeyden sekä on miettinyt miten näitä palveluja tulevaisuudessa tulee kehittämään. Haastateltava ei koe hyväksi taloushallinto-ohjelmistoja tarjoavien yritysten määrän suurta lisääntymistä. Hän kokee, että osa näistä yrityksistä tarjoaa yrityksille pelkästään kirjausten tekemisen kirjanpitoon ja tämäkin mahdollisesti tehdään väärin. Myös asiakkaan neuvonta on yleensä heikkoa ja täten asiakas ei ole tietoinen oman yrityksensä taloudesta. Haastateltava kokee, että tilitoimistojen ammattimainen toiminta tulee olemaan niiden valttinsa tulevaisuudessa. Tilitoimistot ovat taloushallinnon ammattilaisia ja näin ne kykenevät tarjoamaan ammattimaista palvelua sekä neuvontaa asiakkaille. Haastateltava ihmetteli sellaisten tilitoimistojen toimintaa, joilla paperinen arkistointi on vielä käytössä. Hän korosti, että sähköisten järjestelmien käyttö nykyään mahdollistaa yritykselle huomattavasti tehokkaamman työskentelyn kuin vanhan mallin manuaalinen toiminta. Näin tilitoimiston on mahdollista lisätä esimerkiksi asiakaskuntaa, kun yhden asiakkaan työtehtävät kyetään hoitamaan tehokkaammin.

Tilitoimisto 2:n haastateltava kokee, että tulevaisuudessa ohjelmistotarjoajat jatkavat automaation kehittämistä. Tilitoimistojen tarjoaman peruspalveluun kuluva aika tulee pienenemään, joka tulee jollain aikavälillä näkymään hintatasossa. Haastateltava toteaa myös, että pienemmät tilitoimistot, joilla ei ole valmiutta tai kykyä kehittää toimintaansa ovat vaikeuksissa tulevaisuudessa pysyäkseen mukana kilpailussa. Haastateltava kokee tilitoimistoalan tulevan muuttumaan enemmän konsultoivammaksi ja että suuret yritykset tulevat ostamaan pienemmät yritykset. Taloushallintoliiton järjestämien koulutusten avulla yritys pyrkii varmistamaan, että se pysyy teknologiakehityksen mukana. Yrityksen sisällä henkilökuntaa on kehoitettu

tunnistamaan asiakkaan prosesseissa toiminnan tehostamismahdollisuudet. Yritys pyrkii olemaan kehityksen eturintamassa eli pyrkii pääsemään testaamaan uusia keksintöjä, kuten esimerkiksi tekoälyä, joka yrityksellä on tällä hetkellä koekäytössä. Haastateltava kokee, että tulevaisuudessa lisäpalveluiden kysyntä tulee kasvamaan. Tähän vaikuttaa varsinkin uusi tapa, jossa yritykset ostavat talouspäällikköpalveluita tilitoimistoilta. Haastateltava ymmärtää lisäpalveluiden tärkeyden tulevaisuuden kannalta. Haastateltava painottaa varsinkin tilitoimistojen erityisosaamista taloushallinnossa, palkanlaskennassa ja kirjanpidossa, joihin jokainen yritys tarvitsee apua jossakin vaiheessa. Tämän tuen saanti on yleensä helpompaa sekä edullisempää tilitoimistoilta kuin esimerkiksi lakiasiointitoimistolta. Haastateltava näkee kehityksen mahdollisuutena ja toteaa lopuksi tilitoimistojen lisäpalveluiden olevan toiminnan jatkamisen elinehto.

Tilitoimisto 3:n haastateltava ei ottanut kantaa tilitoimistojen tulevaisuuteen. Hänen mielestään teknologiakehitys on ollut jo nyt runsasta eikä osaa täten hahmottaa miten se voisi vielä kehittyä. Teknologiakehityksen mukana yritys pyrkii pysymään seuraamalla tapahtuvia asioita, luottamalla ohjelmistotarjoajaan sekä seuraamalla mitä markkinoilla tapahtuu. Lisäpalveluita yritys kokee mahdolliseksi järjestää sähköisten palveluiden avulla. Haastateltava toteaa, ettei näitä palveluja ole kuitenkaan tuotteistettu yrityksen tarjonnassa vaan ne kuuluvat osaksi kokonaispalvelua. Haastateltava kokee myöskin digitalisoitumisen mahdollisuudeksi ja välttämättömäksi jos yritys haluaa menestyä markkinoilla. Hän kokee sellaisten yritysten, jotka toimivat edelleen vanhoilla menetelmillä, jäävän kilpailussa jälkeen. Nämä yritykset tulevat todennäköisesti isompien yritysten ostamiksi.

Tilitoimisto 4:n haastateltava kokee tulevaisuudessa rutiinityön jäävän kokonaan pois tilitoimistoalalta. Hän uskoo ostopuolen pyörivän tulevaisuudessa itsestään, eli ostolaskuihin ei tarvitsisi manuaalista työtä tehdä lainkaan. Hän uskoo joidenkin vuosien kuluttua kirjanpidon hinnan tulevan olemaan 0 euroa, jolloin hinta syntyisi ainoastaan tiedonsiirtomaksusta. Henkilökunta muuttuu tilitoimistoissa, kun työnkuva muuttuu enemmän kontroller tyyliseksi. Hän kokee korkeakoulutettujen tulevan olemaan tilitoimistoille tärkeitä työntekijöitä muuttuvan toimenkuvan seurauksena.

Teknologiakehityksen mukana yritys pyrkii pysymään uuden ohjelmiston käyttöönotolla. Oman organisaation tuotekehityshenkilöt varmistavat yritykselle teknologiakehityksen mukana pysymisen. Haastateltava toteaa lisäpalveluiden tulevan olemaan tulevaisuudessa tilitoimistoille toiminnan A ja O. Automatisaation seurauksena lisäpalvelut tulevat jatkamaan tilitoimistojen toimintaa. Hän uskoo tilitoimistojen laajentavan uusia palveluita, kuten vero-, budjetointi- sekä neuvontapalveluita. Asiakkaita koulutetaan tulevaisuudessa ymmärtämään oman yrityksensä taloutta paremmin. Haastateltavan mielestä tämä tulee olemaan kuitenkin pitkä prosessi, joka tulee vieämään aikaa. Henkilökunnan koulutus uudelle ajattelutavalle avaa mahdollisesti uusia ehdotuksia lisäpalveluista. Tilitoimistojen kirjanpitäjät eli tulevaisuuden asiantuntijat toimivat yrityksen asiakkaiden kanssa ja täten he näkevät ja kuulevat ensimmäisenä mahdolliset asiakkaan kehittämistarpeet. Haastateltava kokee pienille tilitoimistoille kehityksen olevan uhka, sillä heillä ei välttämättä ole riittävästi resursseja ohjelmistonsa päivittämiseksi. Sukupolven vaihdos tulee näkymään nuorten ammattimaisessa ohjelmien käytössä, kun iäkkäämmät työntekijät jäävät pois. Tilitoimistot, jotka ovat panostaneet ohjelmistoihin, pärjäävät myös tulevaisuudessa alalla.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus tutkia Vaasan alueen tilitoimistojen sähköistä kehittymistä sekä lisäpalveluiden tarvetta tulevaisuudessa. Tilitoimistojen toiminnan sähköistyminen on edesauttanut toiminnan tehostumista sekä näin mahdollistanut tilitoimistoille laajemman asiakaskunnan. Tutkimuksen sekä teoriaosan pohjalta voidaan todeta, että tilitoimistojen toiminnassa digitalisaatio on ollut ja tulee jatkossakin olemaan isossa roolissa. Myös lisäpalvelut tulevat olemaan tilitoimistoille elintärkeät tulevaisuudessa. Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia sekä pohditaan tilitoimistojen tulevaisuutta.

7.1 Keskeiset tulokset

Opinnäytetyön tutkimuksen keskeisin tulos oli tilitoimistojen sähköistyminen sekä automatisoivien ohjelmien kehitys. Tilitoimistot ovat pohtineet tulevaisuutta ja ymmärtävät lisäpalveluiden tulevan olemaan tilitoimistoille elinehto toiminnan jatkamiseksi. Rutiininomaisen työn vähentyessä tilitoimistot alkavat tarjoamaan enemmän konsultointi- sekä asiakasneuvontapalveluita. Tilitoimistojen käyttämät ohjelmistot tulevat hyödyntämään tulevaisuudessa enemmän robotiikkaa kuin myös tekoälyä. Myös tilitoimistojen hinnoittelu palveluista tulee muuttumaan jossain vaiheessa tulevaisuudessa. On mahdollista, että tulevaisuudessa kirjanpito ei maksa yritykselle mitään ja yrityksen ostolaskujen käsittely kyetään toteuttamaan täysin automaattisesti.

Tilitoimistoalan kehittyessä myös työntekijöiden koulutus tulee muuttumaan. Tilitoimistot tulevat jatkossa tarvitsemaan enemmän korkeakoulutettuja työntekijöitä. Tilitoimistot keskittyvät myös itse kouluttamaan henkilöstöä asiantuntijatehtäviin. Taloushallintoliitto tulee tarjoamaan tilitoimistoille teknologiakehitykseen suunnattuja koulutuksia, joiden avulla henkilöstöä kyetään kouluttamaan teknologiakehityksen mukana pysymiseen. Sukupolvenvaihdos tulee näkymään alalla myös siinä, että nuoret työntekijät osaavat käyttää ohjelmia paremmin sekä tehokkaammin kuin iäkkäämmät henkilöt.

Tilitoimistojen lisäpalvelut tulevat olemaan niille elintärkeitä tulevaisuudessa. Nykyiset kirjanpitäjät eli tulevaisuuden asiantuntijat työskentelevät asiakkaan parissa ja täten heillä on mahdollisuus löytää kehityskohteita asiakasyritysten toiminnasta. Näin ollen tilitoimistot kykenisivät tuottamaan uusia lisäpalveluita omaan palvelutarjontaansa. Tulevaisuudessa konsultointi ja asiakasneuvonta tulevat lisääntymään tilitoimistojen palvelutarjonnassa. Myös vero-, talous- ja budjettineuvonta tulevat olemaan lisäpalveluita, joita tilitoimistot tulevat tarjoamaan. Asiakkaita tullaan jatkossa opastamaan enemmän ymmärtämään omaa talouttaan.

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että tilitoimistot, joilla on käytössä monipuoliset taloushallinto-ohjelmistot, pärjäävät kilpailussa myös tulevaisuudessa. Pienemmät tilitoimistot, joilla ei ole riittävästi resursseja lopettavat todennäköisesti toimintansa tai isompi tilitoimisto ostaa kyseisen toimijan. Tilitoimistoalan työkuva muuttuu, jonka seurauksena henkilökunnalta vaaditaan kouluttautumista uuteen työkuvaan. Niin kuin tutkimuksen haastatteluista kävi ilmi, tilitoimistojen lisäpalvelut ovat tilitoimistoille elinehto tulevaisuudessa. Ilman näitä palveluita tilitoimiston on erittäin hankala kyetä jatkamaan toimintaansa sekä pysyä mukana tilitoimistojen välisessä kilpailussa. Haastattelujen pohjalta voidaan todeta, ettei tilitoimistoilla ole ollut liian suuria haasteita uusien ohjelmien käyttöönotossa. Kuten aiempien tutkimusten kuin myös teoriaosan sekä haastattelujen pohjalta voidaan todeta, digitaalinen kehitys on ollut erittäin hidasta tilitoimistoalalla. Vasta nykyään tilitoimistot ovat alkaneet hyödyntämään tekoälyä sekä robotiikkaa omassa toiminnassaan.

7.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tilitoimistojen toiminta jatkaa kehittymistään ja uusia ohjelmistoyrityksiä syntyy jatkuvasti markkinoille. Jatkotutkimusehdotuksena voisi tutkia tilitoimistoalalla työskentelevien kirjanpitäjien näkemystä alan kehityksestä sekä haasteista. Tutkimusryhmää voitaisiin laajentaa Vaasan alueen ulkopuolelle sekä haastateltavien yritysten määrää voisi lisätä. Kirjanpitäjillä olisi todennäköisesti paljon omia mielipiteitä sekä mahdollisesti omia kokemuksia robotiikasta sekä tekoälystä. Heidän mielipiteensä myös todennäköisesti eroaisivat jonkin verran riippuen haastateltavan

iästä sekä alan työkokemuksesta. Kyseisen tutkimuksen teoriaosa voisi käsitellä esimerkiksi ohjelmistorobotiikkaa sekä tekoälyä.

7.3 Yhteenveto

Opinnäytetyön tekemisen aloitin 2019 keväällä ja sain sen valmiiksi kyseisen vuoden marraskuussa. Työn teoriaosassa hyödynsin alan kirjallisuutta kuin myös suomenkielisiä sekä englanninkielisiä nettilähteitä. Aikaisempia tutkimuksia aiheesta oli tehty paljon, jonka ansiosta kykenin hyödyntämään näitä teoriaosan suunnittelussa. Haastattelukutsut lähetin yrityksille syyskuussa ja haastattelut pidin loka-kuussa. Tilitoimistoja oli aluksi haastavaa saada osallistumaan haastatteluihin, mutta lopulta kuitenkin sain halutun määrän osallistujia. Tutkimukseen osallistuvien määrää olisi voinut lisätä, joka olisi laajentanut vastaajien määrää. Kuitenkin jo näiden neljän haastateltavan yrityksen vastauksissa tuli samoja asioita esille. Haastattelut menivät mielestäni hyvin ja ne litteroitiin mahdollisimman nopeasti niiden jälkeen. Vastausten analysointi sujui helposti nopean litteroinnin ansiosta. Olen tyytyväinen opinnäytetyön kokonaisuuteen, sillä sain vastaukset tutkimuksen alussa esitettyihin kysymyksiin. Tutkimus myös avasi tilitoimistojen nykyistä toimintaa ja ymmärrän nyt paremmin mitä tilitoimistot tulevaisuudelta odottavat.

LÄHTEET

Ailio, V. & Heiskanen, I. 2015. Taloushallintoalan yrityksen oman liiketoiminnan kehittäminen. Tilisanomat. <https://tilisanomat.fi/talousohjaus/taloushallintoalan-yrityksen-oman-liiketoiminnan-kehittaminen>

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino

Alanen, E. 2015. Sähköinen taloushallinto vs. digitaalinen taloushallinto <https://www.rauhala.fi/blog/sahkoinen-taloushallinto-vs-digitaalinen-taloushallinto>

BlackLine <https://www.blackline.com/about/>

EmCe. 2019 a Pikaopas, Matkalla digitaaliseen taloushallintoon. <https://emce.fi/wp-content/uploads/2016/08/Pikaopas-Matkalla-digitaaliseen-taloushallintoon.pdf>

EmCe. 2019 b Taloushallinnon ratkaisut tilitoimistoille. <https://www.emce.fi/tilitoimistoille/>

EmCe. 2019 c Taloushallinnon ratkaisut tilitoimistoille. <https://www.emce.fi/tilitoimistoille/>

Finago Tilitoimiston kokonaisratkaisut <https://finago.com/fi/tilitoimistoille/>

Hirsijärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P & Sinivuori, E. 2015. Tutki ja kirjoita. Tammi.

Intito. Taloushallinnon lyhyt historia. <https://intito.fi/taloushallinnon-lyhyt-historia-innovaatioiden-ja-tyon-tuottavuuden-nakokulma/>

Kaarlejärvi, S & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto: automaation aika. Alma

Kotisivupalvelin. 2018. Tilitoimistoala muuttuu – riittääkö perinteinen kirjanpito? <https://www.kotisivupalvelin.fi/tilitoimistot/tilitoimistoala-muuttuu-riittaako-perinteinen-kirjanpito-2018/>

Lahti, S & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki. Talentum Media.

Lemonsoft. Tuotteet tilitoimistoille <https://www.lemonsoft.fi/tilitoimisto-ohjelmisto/>

Maestro Tuotteet tilitoimistolle. <https://www.maestro.fi/tilitoimistoille/tuotteet-tilitoimistoille/>

Mäkinen, L. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Kauppakaari

Mäkinen, L. 2014. Yrittäjän ja kirjanpitäjän vero-opas. Yrityskirjat

Pellinen, J. 2017. Talusjohtaminen. Alma

Rouse, M. 2016. Cloud services. <https://searchitchannel.techtarget.com/definition/cloud-services>

Suomela, S. 2016. Sähköinen vs. digitaalinen taloushallinto. EmCe <https://www.emce.fi/blog/sahkoinen-vs-digitaalinen-taloushallinto/>

Taimer. Mikä on ERP? Kuinka ERP toimii? <https://taimer.com/fi/mika-on-erp-kuinka-erp-toimii/>

Taloushallintoliitto. 2019 a Miksi auktorisoitu toimisto? <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/miksi-auktorisoitu-toimisto>

Taloushallintoliitto. 2019 b Tilitoimiston palvelut. <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>

Taloushallintoliitto. 2019 c Hyvä tilitoimistotapa. <https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/hyva-tilitoimistotapa>

Talousverkko. Yrityksen verosuunnittelu. <https://www.talousverkko.fi/yrityksen-verosuunnittelu/>

Yritä.fi Toiminimen verotus ja arvonlisäverotus. <https://yritä.fi/toiminimen-verotus-tuloerotus-ja-arvonlisaverotus>

Liite 1: Haastattelurunko

Perustiedot:

1. Kauanko olet toiminut alalla?
2. Kauanko olette toimineet yrityksessä?

Yrityksen tiedot:

1. Kauanko yrityksenne on toiminut tilitoimistoalalla?
2. Millaisesta asiakasryhmästä teidän asiakkaanne koostuvat?
3. Millaisia ohjelmia teillä oli aluksi käytössä?
4. Millaisia sähköisiä järjestelmiä yrityksellänne on tällä hetkellä käytössä? Hyödynnätkö automatisoivia ohjelmia toiminnassanne?
5. Mitä hyötyjä digitalisoitumisesta on ollut yrityksellenne?
6. Millaisia haasteita syntyi uusien ohjelmien käyttöönotosta?
7. Kuinka nopeasti henkilökunta sisäisti uusien ohjelmien käytön, mahdollinen muutosvastarinta?

Tulevaisuuden haasteet:

1. Miten uskot tulevaisuuden tulevan muuttamaan tilitoimistojen toimintaa?
2. Miten varmistatte, että yrityksenne pysyy teknologiakehityksen mukana?
3. Miten tärkeäksi koette lisäpalvelut tulevaisuudessa ja oletteko miettineet miten voisitte kehittää omia lisäpalveluita tulevaisuutta ajatellen?
4. Koetko digitaalisen kehityksen uhaksi vai mahdollisuudeksi tilitoimistoalalla?

Liite 2: Haastattelukutsut

Hyvä vastaanottaja,

Olen taloushallinnon opiskelija Vaasan ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyöni aihe käsittelee tilitoimistojen digitalisoitumista sekä lisäpalveluiden kehitystä. Tilitoimistoala on muutoksen alla digitalisaation myötä. Uudet ohjelmat mahdollistavat toiminnan automatisoitumista, jonka seurauksena kirjanpitäjän työnkuva tulee muuttumaan. Tulevaisuudessa asiantuntijapalveluiden tarve tulee lisääntymään kehityksen seurauksena.

Tutkimuksen toteuttamiseksi haluaisin kuulla Teidän mielipiteitänne sekä omia kokemuksiaanne tilitoimistoalan muutoksesta. Haastattelut toteutetaan lokakuussa ja toivoisin Teidän osallistuvan, jotta kyseinen tutkimus kyetään toteuttamaan. Haastattelussa kerättävä tutkimusaineisto käytetään vain tähän tutkimukseen. Yrityksen sekä haastateltujen henkilöllisyys ei tule esille tutkimuksessa.

Toivon Teiltä pikaista vastausta

Ystävällisin terveisin

Juuso Ylinen