

LAB-ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusala Lappeenranta
Liiketalous
Laskentatoimi

Riku Tuomela

Palkanlaskennan kirjallisen ohjeistuksen yhte- näistäminen standardipohjien avulla

Opinnäytetyö 2020

Tiivistelmä

Riku Tuomela

Palkanlaskennan kirjallisen ohjeistuksen yhtenäistäminen standardipohjien avulla, 46 sivua, 7 liitettä

LAB-ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusala Lappeenranta

Liiketalous

Laskentatoimi

Opinnäytetyö 2020

Ohjaajat: lehtori Saara Heikkonen, LAB ammattikorkeakoulu

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, miten kohdeyrityksen palkanlaskentaprosessin kirjallista ohjeistusta voidaan yhtenäistää standardi- eli mallipohjia käyttämällä. Työn aluksi toteutettiin monipuolinen tarkastelu yrityksen nykyiseen ohjeistukseen ja siinä havaittaviin puutteisiin. Tulosten pohjalta yritykselle luotiin uudet standardi- eli mallipohjat, jotka räätälöitiin juuri yrityksen odotusten ja tarpeiden mukaisesti. Tärkeimpinä tekijöinä prosessissa pidettiin ajantasaisuuden parantamista sekä yhteneväisyyden korostumista.

Opinnäytetyössä sovellettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Raportin teoria perustui palkanlaskennan prosessiin, kirjalliseen ohjeistukseen sekä perehdyttämiseen niiltä soveltuvien osien. Empiirisen osuuden aineisto kerättiin yrityksen edustajien haastatteluiden ja verkkolomakekyselyn kautta sekä käyttämällä kirjoittajan omaa asiantuntemusta ja ammatti- että tietotaitoa.

Opinnäytetyön tuloksena yritykselle luotiin uudet, ajankohtaiset sekä toimivat standardi- eli mallipohjat. Luoduilla mallipohjilla huomioitiin empiirisen aineiston ongelma- tai puutekohtia, kuten ajantasaisuutta, informatiivisuutta ja selkeyttä. Pohjien yhtenäistämisen myötä yrityksen työntekijöille pystyttiin luomaan selkeät sekä helppokäyttöiset mallipohjat, jotka tuottavat työajallista säästöä. Opinnäytetyön lähtökohdat olivat hyvät, koska yrityksellä oli entuudestaan jo hyvin laaja ohjeistus toteutettuna. Työn aikana tehdyt muutokset toivat yrityksen jo entuudestaan laajan ohjeistuksen ajantasaiseksi sekä niiden selkeyttä pystyttiin parantamaan huomattavasti.

Asiasanat: palkanlaskentaprosessi, kirjallinen ohjeistus, perehdyttäminen

Abstract

Riku Tuomela

Uniting the Written Instructions of Payroll with Standardized Forms,
46 Pages, 7 Appendices

LAB University of Applied Sciences

Faculty of Business Administration, Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Accounting

Bachelor's Thesis 2020

Instructor(s): Ms Saara Heikkonen, Senior Lecturer in LAB University of Applied Sciences

The purpose of this study was to find out how the written instructions of the target company's payroll process could be unified by using standardized forms. The study began by creating a versatile inspection of the currently used instructions with a purpose of unveiling deficiencies in them. By examining the results, it was possible to create new standardized forms.

This thesis was created by using a qualitative research method. The theory section of this thesis was supported by books, articles and instructions from national institutions. The topics base on payroll process, written instructions and introduction. The empirical part of this study was collected by interviewing representatives and creating an inquiry for the employees of the target company. In addition, this thesis includes knowledge from the author himself.

As a result of this thesis the target company received new standardized unity forms for their payroll process. By creating unity amongst the forms, the company received clear and easy to use instructions. The starting point for this study was good, because the company's existing instructions were extensive. These instructions were modified to meet the present needs and bring more clarity in them.

Keywords: payroll process, written instructions, introduction

Sisältö

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön tavoite.....	6
1.2	Tutkimuskysymykset.....	6
1.3	Opinnäytetyön rajaus.....	7
1.4	Tutkimusmenetelmä.....	8
1.5	Teoreettinen viitekehys.....	9
1.6	Raportin koostumus.....	10
2	Palkanlaskentaprosessi.....	11
2.1	Prosessin edellytykset ja mahdollisuudet.....	11
2.2	Palkkaprosessin kuvaaminen.....	11
2.3	Parannuksen kohteena oleva prosessiosio.....	13
3	Kirjallinen ohjeistus.....	13
3.1	Tarpeellisuus ja hyödyt.....	14
3.2	Nykyinen ohjeistus.....	14
3.2.1	Käytössä olevien pohjien analysointi.....	14
3.2.2	Puutteiden havainnointi.....	15
3.2.3	Yrityksen näkemys nykytilanteesta.....	15
3.3	Suunnittelussa huomioitavat tekijät.....	16
3.4	SWOT-analyysi.....	17
3.4.1	Vahvuudet.....	18
3.4.2	Heikkoudet.....	18
3.4.3	Mahdollisuudet.....	18
3.4.4	Uhat.....	18
3.4.5	Analyysi.....	19
4	Standardipohjien luontiprosessi.....	20
4.1	Suunnittelu.....	20
4.2	Toteutus.....	22
4.2.1	Word.....	22
4.2.2	Excel.....	26
4.3	Koekäyttö.....	28
4.4	Palaute.....	29
4.4.1	Haastatteluiden tulokset.....	29
4.4.2	Kyselyiden tulokset.....	33
4.5	Mukauttaminen.....	35
4.5.1	Poistettavat tietokohdat.....	35
4.5.2	Tietojen tarkennus.....	36
4.5.3	Uusi ja lisättävä informaatio.....	37
4.6	Valmiiden pohjien luovutus.....	38
5	Pohdinta.....	38
5.1	Yhteenvedo.....	39
5.2	Opinnäytetyön tulokset.....	40
5.3	Itsearviointi.....	43
5.4	Jatkotutkimusehdotukset.....	44
	Lähteet.....	45
	Liitteet	
	Liite 1	Ensimmäisen kierroksen haastattelukysymykset
	Liite 2	Toisen kierroksen haastattelukysymykset
	Liite 3	Verkkolomakekyselyn haastattelukysymykset

Liite 4	Ensimmäinen Word-mallipohjaluonnos
Liite 5	Ensimmäinen Excel-mallipohjaluonnos
Liite 6	Viimeistelty Word-mallipohja
Liite 7	Viimeistelty Excel-mallipohja

1 Johdanto

Uuden työntekijän perehdyttäminen yrityksen toimintatapoihin on aina oma prosessikokonaisuutensa. Prosessin tavoitteena on opettaa uutta työntekijää toimimaan sekä menestymään työtehtävissä yrityksen omien toimintatapojen mukaisesti. Työntekijän kannalta perehdyttämisellä haetaan miellyttävintä oppikokemusta, kun taas yrityksen kannalta pyritään tehokkaaseen ja kokonaisvaltaiseen opettamiseen. Työtehtävien opettaminen on haasteellista ilman riittävää ja ajantasaista ohjeistusta, jonka vuoksi yrityksen tulee panostaa ohjeistuksen laatuun ja ajantasaisuuteen. Opinnäytetyö toteutetaan pohjoismaiselle taloushallintoalan yritykselle, joka tarjoaa asiakkailleen kirjanpito-, palkanlaskenta-, isännöinti- sekä HR-palveluita.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena on yrityksen palkanlaskentaprosessiin liittyvän kirjallisen ohjeistuksen yhtenäistäminen malli- eli standardipohjien avulla. Asiakkuuksien hoidon laadun varmistamiseksi on kriittistä, että yrityksen kirjallinen ohjeistus on mahdollisimman selkeää ja ajantasaista. Selkeämpi ohjeistus voidaan nähdä arvokkaana tekijänä niin yksittäiselle työntekijälle, kuin myös kokonaisuutta katsoen yritystasolla.

Puutteelliset standardit ja pohjat aiheuttavat työntekijöillä ylimääräistä työtä ja alentavat motivaatiota. Yhtenäiset pohjat mahdollistavat työntekijöiden tehokamman työskentelyn, koska osa vaikeudesta tulkita kirjallista ohjeistusta poistuu. Työntekijöiden tehokkuus on myös suoraan liitoksissa yrityksen menestykseen sekä tuottavuuteen. Selvityksen avulla pyritään siis luomaan yritykselle lisäarvoa yksittäisten työntekijöiden kautta. Merkittävänä etuna voidaan myös pitää sitä, informaation edelleen jakaminen sitä tarvitseville sidosryhmille, kuten kirjanpitoon tilinpäätöstä varten nopeutuvat.

1.2 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyö sisältää yhden päätutkimuskysymyksen sekä kolme alatutkimuskysymystä. Tutkimuskysymykset on listattu alle ja niiden eteen on kirjattu kysymyksen luonne:

- Päättökysymys: Miten yrityksen kirjallista ohjeistusta voidaan parantaa yhteneväisiä standardipohjia käyttämällä?
- Alatutkimuskysymys: Millainen on yrityksen nykyinen palkkaproessin kirjallinen ohjeistus?
- Alatutkimuskysymys: Mitä puutteita nykyisessä ohjeistuksessa voidaan havaita?
- Alatutkimuskysymys: Mitä tekijöitä tulee huomioida yhteneväisten standardipohjien luontiprosessissa?

Päättökysymyksen tarkoituksena on kartoittaa kirjallisen ohjeistuksen parannus standardipohjien avulla. Löytäkseen päättökysymyksen vastauksen tutkimuksessa etsitään tietoutta ja vastauksia alatutkimuskysymysten kautta.

Ensimmäisessä alatutkimuskysymyksessä kartoitetaan yrityksen nykyisen palkkaproessin kirjallista ohjeistusta. Kartoituksen avulla saadaan selkeä hahmotelma nykytilanteesta, jonka avulla pystytään selvittämään mahdollisia puutteita. Puutteiden havaitseminen on toinen alatutkimuskysymys, joten ensimmäiset kaksi ovat linkitettyinä toisiinsa tämän kautta. Kolmantena ja viimeisenä alatutkimuskysymyksenä on tarkoitus selvittää standardipohjien luomisproessin aikana huomioon otettavat tekijät. Viimeinen alatutkimuskysymys täydentää kahta ensimmäistä tuottamalla tärkeää tietoutta tutkimuksen empiiristä vaihetta ajatellen. Kaikkien alatutkimuskysymysten vastausten perusteella pystytään toteuttamaan opinnäytetyön empiirinen osuus. Kaikkien tekijöiden summasta saadaan vastaus päättökysymykseen, eli miten voidaan parantaa kirjallista ohjeistusta standardipohjia hyödyntämällä.

1.3 Opinnäytetyön rajaus

Opinnäytetyö rajataan käsittelemään kirjallisen ohjeistuksen, perehdyttämisen ja palkkaproessin kuvaamisen osuuksia, joiden vaikutus standardipohjiin on selkeästi havaittavissa. Palkkaprosessissa rajauksen ulkopuolelle rajataan uuden prosessin luontiin liittyvät tekijät. Perusteluksi rajaukselle määritellään, että tämän työn tarkoituksena on parantaa nykyisen prosessin tasoa parantamalla siihen kuuluvaa osaa. Tällöin kyseessä ei ole uuden prosessin luominen vaan nykyisen parantaminen. Laadullista tutkimusta tehtäessä on myös mahdollista, että

aihetta joudutaan kenties tarkentamaan aineiston keruun yhteydessä (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 81).

Kirjallinen ohjeistukseen sekä perehdyttämiseen sisältyy laaja kirjo aineistoa sekä tietoutta. Tässä opinnäytetyössä aihetta käsitellään vain siltä osin, kuin sen vaikutukset ovat rinnastettavissa yhteneväiseen ohjeistukseen ja sen tuottamaan hyötyyn. Rajauksen ulkopuolelle jätetään myös isompia kokonaisuuksia, kuten perehdyttämissuunnitelman laatiminen. Työhön sovellettava perehdyttämisen tietous perustuu ohjeistuksen laatuun sekä muotoon, ei niinkään kokonaisen perehdyttämissuunnitelman laatimiseen ja sen tarkkailuun.

Rajattu aihe sulkee pois aiheeseen väljästi liitoksissa olevan Microsoft Office -ohjelmien optimaalisen käyttämisen, vaikka ohjelmia työn aikana käytetään standardipohjien luomisprosessissa. Tarkoituksena ei ole luoda monimutkaisia ja komplekseja pohjia, vaan nimenomaisesti yksinkertaistaa, yhtenäistää sekä standardoida pohjat käyttäjäystävällisiksi.

1.4 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä käytetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullinen tutkimusmenetelmä soveltuu parhaiten, kun pyritään monipuoliseen ja aitoon tiedonkeruuseen. Valitulla tutkimusmenetelmällä on useita tyypillisiä piirteitä kuten, että kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen (Hirsjärvi et. al. 2009, 164). Tässä työssä kohdejoukko on edellä mainitulla tavalla koottu, joka puoltaa laadullisen tutkimusmenetelmän käyttämistä.

Opinnäytetyössä kerätään aineistoa puolistrukturoitujen eli teemahaastattelujen sekä työn tekijän omien havaintojen pohjalta. Haastattelumuodon valinta perustetaan siihen, että haastattelu liittyy vahvasti tiettyyn aiheeseen sekä haastatteluvien ammattitaitoon. Teemahaastattelu mahdollistaa jokaiselta haastateltavalta samojen teemojen ja keskeisten kysymysten esittämisen, vaikka haastattelun kulku voi muuttaa teemojen ja kysymysten käsittelyn järjestyksen ennakoimattomaksi (Kuula 2011, 128–129). Teemahaastattelu on laadulliselle tutkimukselle tyypillinen tekijä, koska tutkittavien näkökulmat pääsevät paremmin esille (Hirsjärvi et. al. 2009. 164).

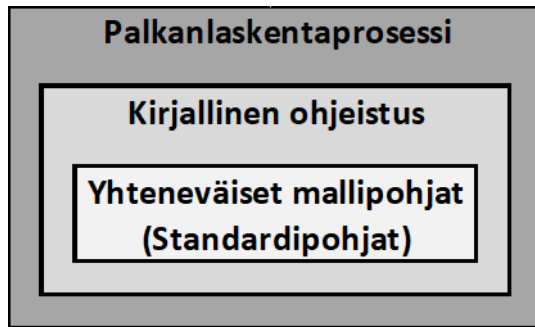
1.5 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys eli teoriapohja perustuu palkanlaskennan prosessiin, kirjalliseen ohjeistukseen sekä perehdyttämiseen. Valitut teoreettiset aiheet linkittyvät vahvasti sekä näkyvästi tutkimusongelmaan, jonka vuoksi ne ovat työhön täten valikoitu.

Palkanlaskennan prosesseista ja niiden kehittämisestä on kirjoitettu useampia ennakkoteoksia opinnäytetöinä (Koho, Carita 2010; Huttunen, Viljami 2019). Opinnäytetyössään vuonna 2019 Viljami Huttunen painottaa huomioimaan, että valikoitu ala kehittyy jatkuvasti, jonka vuoksi tutkimukset vanhenevat nopeasti (Huttunen 2019). Mainittu väite pitää täysin paikkaansa, koska palkanlaskenta- ja sitä myötä myös muu taloushallintoala on ollut 2010-luvun lopussa suurten muutosten edessä. Palkanlaskentaprosessin kuvaaminen tässä työssä koetaan tarpeelliseksi, koska kirjallinen ohjeistus sekä yhteneväiset mallipohjat ovat prosessin havaittavissa olevia osia.

Kirjallisen ohjeistuksen sekä perehdyttämisen osuudet ovat huomioitava vähättelemättä. Yhteneväiset mallipohjat sisältyvät kirjallisen ohjeistuksen alaisuuteen, joka voidaan luokitella osaksi perehdyttämistä. Opinnäytetyön taustat sekä tarkoitus näytetään teorian avulla toteen, jossa perehdyttäminen on keskeisessä asemassa. *Mitä nopeammin perehdytettävä henkilö pystyy työskentelemään ilman muiden jatkuvaa ohjausta, sitä nopeammin muut siitä hyötyvät ja perehdyttämisen kustannukset ovat maksaneet itsensä takaisin* (Joki 2018, 111).

Jokainen viitekehysten aihe linkittyy vahvasti muihin osa-alueisiin, joka on työn luotettavuuden kannalta olennaista. Teoreettiseen viitekehykseen olevat aiheet ovat vahvasti liitoksissa tämän työn keskeiseen tarkoitukseen. Molempien aiheiden vaikutus ja liitos työhön on keskeinen sekä välitön. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on esitetty kuviona alla.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys.

1.6 Raportin koostumus

Opinnäytetyöraportti sisältää viisi päälukua, joita ovat johdanto, palkanlaskentaprosessi, kirjallinen ohjeistus, standardipohjien luontiprosessi sekä pohdinta. Johdannossa lukijalle avataan opinnäytetyön taustatietoja, kuten kuvataan työn tavoite, tutkimuskysymykset, työn rajaus, tutkimusmenetelmä ja teoreettinen viitekehys.

Toinen pääluke keskittyy yrityksen palkanlaskentaprosessiin ja sen kuvaamiseen. Luvussa muodostetaan havainnollistava kuva nykyisestä prosessista sekä voidaan kohdentaa selvityksen aiheen sijainti. Lisäksi se on myös ensimmäinen lähde teoriaosuudesta, jonka avulla työlle muodostetaan pohjaa. Sen avulla määritellään prosessin edellytyksiä ja mahdollisuuksia, kuvaillaan palkanlaskentaprosessia sekä käsitellään parannuksen kohteena olevan prosessiosion merkitystä.

Kolmas pääluke käsittelee kirjallista ohjeistusta, joka toimii toisena teoriaosuuden lähteenä sekä sisältää myös empiiristä aineistoa. Kirjallinen ohjeistus on jaoteltu neljään alalukuun, joita ovat tarpeellisuus ja hyödyt, nykyinen ohjeistus, suunnittelussa huomioon otavat tekijät sekä SWOT-analyysi.

Neljäs pääluke kohdistuu standardipohjien luontiprosessiin sekä siihen liittyviin vaiheisiin. Luku käyttää tietolähteinään työn tekijän omaa havainnointia ja tietotaitoa sekä haastatteluja empiirisen aineiston tuottamiseksi. Luvussa erotellaan kaikki luontiprosessin vaiheet, joita ovat suunnittelu, toteutus, koekäyttö, palaute, mukauttaminen ja valmiiden pohjien luovutus.

Viimeisessä eli viidennessä pääluvussa suoritetaan pohdintaa opinnäytetyöstä. Pääluku sisältää neljä alalukua, joita ovat yhteenveto, opinnäytetyön tulokset, it-searviointi sekä jatkotutkimusehdotukset.

2 Palkanlaskentaprosessi

Palkanlaskentaprosessin tavoitteena on huolehtia niin työntekijöiden kuin muidenkin sidosryhmien maksuista ja korvauksista sekä niiden aikataulullisesta noudattamisesta (Ammattinetti 2020). Työntekijän voidaan katsoa myyvän omaa aikaansa yritykselle toteuttamalla heidän antamiaan työtehtäviä korvausta vastaan. Työntekijöille maksetaan korvaus tehdystä työstä, jota kutsutaan palkaksi (Verohallinto 2019). Korvausten maksaminen tuottaa yritykselle velvoitteita suorittaa myös muita lakisääteisiä kustannuksia, kuten sosiaaliturva- ja työeläkevakuutusmaksuja työntekijältä pidätettyjen maksujen lisäksi.

2.1 Prosessin edellytykset ja mahdollisuudet

Yrityksen liiketoimintaa tarkasteltaessa niistä voidaan havaita sekä erotella toiminta kirjoksi erilaisia prosesseja. Prosessilla tarkoitetaan muuttumatonta toimintatapaa, joka on lisäksi selkeää. Prosessitermin määritelmässä täytyy huomioida, että ne aina alkavat jostakin ja päättyvät johonkin. Tämän vuoksi ei voi tehdä oletusta, että kaikkea toimintaa määriteltäisi prosesseina. (Jyväskylän Yliopisto 2020.)

Prosessien kuvaamisen perimmäisenä tarkoituksena on huomioida, että kuvaus toteutetaan palvelemaan tiettyä tarkoitusta (Tietoviikko 2012). Tässä opinnäytetyössä prosessin kuvaamisella tarkoitetaan visuaalisesti esittää kuva siitä, jonka mukaisesti yrityksen palkanlaskenta toteutetaan. Kuvaamisen avulla pystytään pilkkomaan laaja kokonaisuus pienemmiksi toiminnoiksi, jonka avulla toimintaa pystytään kehittämään ja parantamaan. Prosessin vaiheiden syvempi tulkinta on mahdollista, kun jokainen osuus on nähtävillä omana toimintonaan.

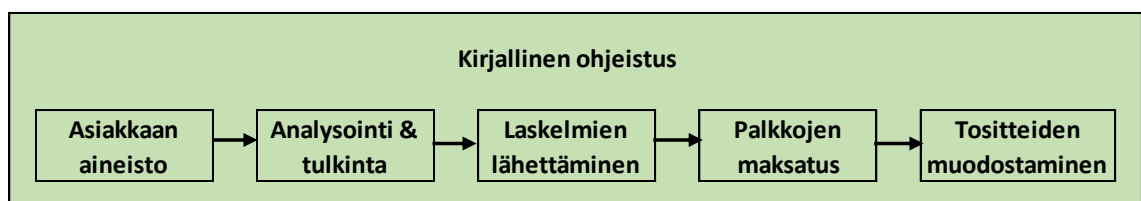
2.2 Palkkaproessin kuvaaminen

Tässä alaluvussa käsitellään kohdeyrityksen palkanlaskentaprosessia, josta työn tekijällä on omakohtaista kokemusta sekä tietoutta siihen liittyvistä työvaiheista.

Palkanlaskennan näkökulmasta prosessin alkutekijänä on yritykseltä saatava aineisto / palkkamateriaali, joka käynnistää prosessin. Päätös koko prosessille saadaan, kun maksut suoritetaan kaikille sidosryhmille palkansaajista valtiollisiin tahoihin asti. Palkkamateriaalin sekä maksujen toteuttamisen väliin mahtuu kuitenkin suuri määrä yksittäisiä toimintoja, joita kuvaillaan tarkemmin alla.

Prosessi alkaa asiakkaan palkanlaskenta-aineiston lähetyksestä sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Valtaosa aineistosta toimitetaan käyttämällä sähköisiä palvelukanavia ja loput toimitetaan paperisena palkanlaskentaa suorittavalle henkilölle joko postitse tai henkilökohtaisesti toimittamalla. Prosessin toisena työvaiheena on aineiston analysointi eli tulkinta sekä tarvittavien muutostojen kirjaaminen palkanlaskentajärjestelmään ennen laskennan suorittamista. Muutos-toimilla tarkoitetaan asioita, kuten palkanlaskentakauden aikana aloittaneiden uusien työntekijöiden tietojen lisäämistä tai nykyisten työntekijöiden verokortillisia muutoksia.

Prosessin seuraava eli kolmas vaihe on palkkalaskelmien lähettäminen. Palkkalaskelmat lähetetään asiakasyritykselle tai suoraan työntekijöille sähköisesti tai paperisesti. Prosessin neljäs vaihe on palkkojen maksattaminen, joka toteutetaan joko laskentayrityksen toimesta tai yhtiö maksaa itse suoritukset palkanlaskennasta saatavan aineiston (palkkalaskelmien) pohjalta. Palkkojen maksatuksen yhteydessä tulorekisteriin lähetetään työntekijöitä koskevat palkkatietoilmoitukset, joka sisältää henkilön laskentakauden ansiot tulolajeittain eroteltuna. Tulolaji kuvastaa sitä, että minkälaisesta tulosta on kyse (Verohallinto 2020).



Kuvio 2. Yksinkertaistettu palkanlaskentaprosessi

Maksatuksen jälkeen prosessin viidentenä on arkistointi eli palkkatositteiden muodostaminen kirjanpitoa varten. Arkistointi on viimeinen palkanmaksupäivään, mutta ei koko prosessiin liittyvä työvaihe. Palkkasuoritusten maksaminen luo

maksajalleen veloitteen työntekijöiden palkoista pidätettyjen osuuksien tilittämisestä verohallinnolle. Kyseessä on yrityksen kuukausittaisen työnantajasuoritteiden maksaminen, jotka koostuvat ennakonpidätys- sekä sosiaaliturvamaksuveloista.

2.3 Parannuksen kohteena oleva prosessiosio

Palkanlaskentaprosessikuviossa on esitetty yksinkertaistettu malli siitä, kuinka asiakasyrityksen palkanlaskenta toteutetaan. Asiakkuusyriytysten prosesseissa on kuitenkin havaittavissa olevia eroja, jotka pohjautuvat yhdessä sovittuihin käytänteisiin tai menettelyihin. Muutos on esimerkiksi siinä, että suorittaako palkanmaksatuksen asiakasyritys itse vai laskennan suorittanut palkanlaskentayrityksen työntekijä. Jokaisen asiakkuuden sisältäessä toisistaan erottavia piirteitä korostuu kirjallisen ohjeistuksen eli asiakaskorttien tärkeys merkittävästi. Ohjeistuksen pohjalta laskentaa toteuttava henkilö pystyy varmentumaan siitä, että asiakkuusyriytksen kanssa sovitut toimintatavat toteutuvat sekä epätietoisuudesta johtuva virheiden määrä pystytään minimoimaan. Asiakaskortit ovat mukana jokaisessa palkanlaskentaprosessin vaiheessa, jonka vuoksi niiden merkitystä ei voida vähätellä.

3 Kirjallinen ohjeistus

Tässä pääluvussa käsitellään kirjallista ohjeistusta, kuten tarpeellisuutta sekä sen tuottamia hyötyjä yritykselle. Luku yhdistää kirjallista teoriaa sekä työn empiiristä osuutta nykytilanteen hahmottamisen parantamiseksi. Lisäksi sen aikana käydään lävitse yrityksen nykyistä ohjeistusta käytössä olevien pohjien analysoinnin kautta. Puutteiden havainnointi on jaoteltu kahteen osioon. Jaottelulla tarkoitetaan, että tietoja esitetään niin työn tekijän omakohtaiseen tietotaitoon sekä kohdeyrityksen työntekijöiden haastatteluihin pohjautuen. Luvussa esitetään myös uusien pohjien suunnittelussa huomioon otettavia tekijöitä. Kirjallisesta ohjeistuksesta toteutetaan SWOT-analyysi mallipohjien näkökulmasta, jossa kuvailaan niiden vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia sekä uhkia.

3.1 Tarpeellisuus ja hyödyt

Kirjallisen ohjeistuksen tarpeellisuus vaihtelee työntekijöiden kokemuksen määrän mukaisesti. Vuosien tai jopa vuosikymmenten työkokemuksen omaavat henkilöt tarvitsevat kirjallista ohjeistusta huomattavasti uusia työntekijöitä vähemmän. Ohjeistuksen tarpeellisuus tämän vuoksi korostuu etenkin uusien työntekijöiden perehdytyksen aikana, jolloin he ohjeistusta eniten tarvitsevat. Perehdyttämisen laatua parantaakseen yrityksen on suositeltavaa tarjota henkilölle oma-kohtaista aikaa tutustua erilaiseen kirjalliseen ohjeistukseen työpaikkaan, yhteisiin käytänteisiin sekä asiakkaisiin liittyen (Helsilä 2009, 48). Kirjallinen ohjeistus on yksi osio isompaa prosessia, jota kutsutaan perehdyttämiseksi. Ohjeistuksen laadulla on merkitystä työntekijän oppimisen kannalta, koska huonosti laaditulla ohjeistuksella on negatiivisia vaikutuksia henkilön oppimiseen. Ohjeistuksen selkeys ja loogisuus avustavat työntekijää sisäistämään uuden työtehtävän toimintaperiaatteet nopeammin, joka on lopulta myös yrityksen etujen mukaista.

3.2 Nykyinen ohjeistus

Tässä alaluvussa käsitellään yrityksen nykyistä ohjeistusta sekä arvioidaan mahdollisia puutteita. Ensimmäiseksi analysoidaan nykyisin yrityksen käytössä olevia pohjia, jonka avulla saadaan tietoa siitä, millaisilla ohjelmilla ja tiedoilla nykyiset ohjepohjat ovat luotuja. Luvussa 3.2.2 raportoidaan työn tekijän omia havaintoja löydetyistä parannuskohteista eli puutteista. Löydetyille puutteille esitetään myös kehitysehdotuksia, jotka pohjautuvat kirjoittajan henkilökohtaiseen näkemykseen eikä niitä tule sekoittaa yrityksen näkemykseen. Lisäksi käsitellään ensimmäinen haastattelukierros, jonka avulla selvitykseen saadaan yrityksen näkemys kirjallisen ohjeistuksen nykytilanteesta.

3.2.1 Käytössä olevien pohjien analysointi

Yrityksen nykyistä ohjeistusta tarkisteltaessa huomiota kiinnitetään neljään osa-alueeseen, joita ovat selkeys, visuaalisuus, informatiivisuus sekä ajantasaisuus. Osa-alueiden valikointi ja rajaus neljään suureen tekijään erottelee nykyisin toimivat ja tehokkaat piirteet vähemmän tehokkaista ja parantamista vaativista osista. Nykyisen ohjeistuksen tarkastelussa hyödynnetään kohdeyrityksessä työskentelevien henkilöiden haastatteluita sekä työn tekijän omaa näkemystä.

Yrityksen nykyinen kirjallisena ohjeistuksena toimii pääosin Microsoft Word-ohjelmalla luotu pohja, joka sisältää yrityksen palkanlaskentaan vaikuttavat tekijät. Loput pohjat, joita on selkeästi vähemmistömäärä, on luotu Microsoft Exceliä käyttäen. Tietoja on yrityksen perustiedoista aina yksityiskohtaisiin tekijöihin, joka on relevanttia vain kyseisen ja tietyn yrityksen kohdalla.

3.2.2 Puutteiden havainnointi

Tässä esitetyt puutteet perustuvat työn tekijän tekemään havainnointiin sekä kokemukseen. Yrityksen edustajien haastatteluissa toteamia puutteita käsitellään tarkemmin raportin kohdassa 3.2.3.

Nykyiset pohjat sisältävät laajan määrän tietoutta yrityksen perustiedoista aina pieniin yksityiskohtiin asti. Laaja tietomäärä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö nykyisissä pohjissa olisi puutteita ja paranneltavaa. Isompaa kokonaisuutta ajatellen nykyisten pohjien kriittisimmät puutteet ovat niiden ajantasaisuuden sekä yhtenäisyyden vajavaisuuksissa. Yhtenäisyyden puutteen voidaankin todeta olevan yksi tämän selvityksen kulmakivistä sekä perustavista syistä toteuttaa.

Ajantasaisuuden puuttuminen on työntekijän kannalta todella merkittävä tekijä. Yrityksen kirjallisessa ohjeistuksessa oleva tieto toimii pääasiallisena tietolähteenä sekä ensimmäisenä turvana prosessin aikana. Nykyisessä ohjeistuksessa ajantasaisuutta voidaan kyseenalaistaa pohjan tietojen tarkastuksen kautta. Pohjilta on luettavissa vanhentuneita toimintatapoja, joiden tietoja yrityksen vakinainen laskija ei ole päivittänyt asiakaskortille. Normaalisissa palkanlaskentatilanteissa tiedon virheellisyys asiakaskortilla ei tuota haittaa, koska vakituinen laskija tiedostaa käytössä olevat menetelmät rutinoitumisen kautta. Ongelmaksi ajantasaisuuden puute muodostuu kuitenkin erityisesti tuuraus- ja sijaistustilanteissa. Tuurausta toteuttavalla laskijalla ei ole samaa rutinoitumista yrityksen prosessiin ja erikoisuuksiin vakituisen laskijan tapaan.

3.2.3 Yrityksen näkemys nykytilanteesta

Tässä esitetään ensimmäisen haastattelukierroksen tuloksia sekä yrityksen työntekijöiden näkemyksiä kirjallisen ohjeistuksen nykytilanteesta. Tässä esitetyt näkemykset eivät ole sidoksissa työn tekijän omaan näkemykseen, jota kuvaillaan

tarkemmin raportin kohdassa 3.2.2. Nykytilanteen arviointi perustuu kolmeen (3) teemahaastatteluun, jotka kohdistetaan kohdeyrityksessä työskenteleville henkilöille. Ensimmäinen haastattelukierros ja sen kysymykset (liite 1) rajataan koskemaan vain kohdeyrityksessä perehdyttäjät- tai esimiesasemassa toimiville henkilöille. Tässä opinnäytetyössä haastateltavat nimikoidaan L1, L2 ja L3 -lyhentein anonyymiteetin säilyttämisen vuoksi.

Ensimmäinen kysymys kohdistui nykyisen kirjallisen ohjeistukseen (asiakaskorttien) riittäisyyteen. Vastajaista kaksi kolmesta totesi nykyisen ohjeistuksen olevan riittävä, sekä yksi vastaaja totesi kyllä ja ei -yhdistelmän. Lisäyksenä todettiin; *”Asiakaskortteja on kaikenlaisia ja monta eri versiota ja nyt ajatuksena on saada yhteinen pohja sekä se, että niitä ohjeita pidetään myös ajan tasalla” (L1)*. Nykyisen ohjeistuksen puutteiden määrän kohdalla vastaukset erosivat toisistaan haastateltavien välillä. Puutteiden määrän vähäiseksi arvioi yksi vastaaja, suureksi yksi sekä kolmas vastaaja ei suoranaisesti vastannut vaihtoehdon avulla. Kolmas vastaaja kuitenkin täsmensi; *”Kokonaisuutena se on hyvä käydä läpi” (L1)*. Puutteiden suuren määrän perusteeksi kerrotaan; *”No aika suuri tässä massassa kaiken kaikkiaan se puutteiden määrä, jos ne (asiakaskortit) olisi täydennetty ja ajan tasalla niin ei varmaan olisi mitään ongelmaa. Mutta kyllä se tällä hetkellä on iso ongelma” (L2)*.

Tiedusteltaessa, että olisiko ohjeistuksen yhtenäistämistä hyödyksi, totesi jokainen vastaaja selkeästi kyllä. Haastattelussa nostettiin esille tarkennus; *”Kaikki tavallaan selviää vähän tutkimalla, miten on ennen tapahtunut. Helpompaa se olisi lukea siitä tiivistetystä ohjeistuksesta” (L2)*. Onko asiakasyrityksen koolla merkitystä ohjeistuksen laajuuteen? Haastateltavan näkemys merkitykseen on; *”Totta kai se vaikuttaa, mutta pääperiaatteena on, että se olisi selkeä ja helppo täyttää ja sieltä helposti näkisi sen mitä tehdään” (L2)*.

3.3 Suunnittelussa huomioitavat tekijät

Kirjallisen ohjeistuksen tärkeimpiä tekijöitä haastateltavien mukaan ovat ajantasaisuus, selkeys sekä informatiivisuus. Jokainen haastateltava kokee, että ajantasaisuus on kriittisin ja tärkein tekijä. Haastateltavan (L2) mukaan olisi tärkeää, että yhtenäiset pohjat olisivat helposti ylläpidettäviä, jotta työntekijöiden ajallinen

käyttö päivitystyöhön saataisiin pidettyä maltillisena. Visuaalisuuden merkitys on haastateltavien mielestä toissijainen asia, joka koetaan pelkkänä plussana. Haastateltava perustelee valintansa seuraavasti; *”Ajantasaisuus ja selkeys, koska kaikki asiakaskortit menisivät samanlaisella kaavalla. Silmä tottuu ja tiedonhaku nopeutuu, joten ajallista säästöä saataisi samalla”* (L3). Informatiivisuuden valinnut henkilö perustelee kantansa; *”Totta kai informatiivisuus, kun yrityksiä meidän tiimissämme useampi sata kappaletta niin toimintatapoja on myös saman verran”* (L2).

Yhtenäisten pohjien ohjelmisto, millä pohjat luodaan nostaa esille kaksi erilaista näkemystä haastattelun pohjalta. Haastateltavat ovat yksimielisiä siitä, että Microsoft Word -ohjelmalla luotu pohja olisi helpompi sekä selkeämpi. Yksi haastateltavista kuitenkin nostaa esille idean ajantasaisuuden ongelman ratkaisuksi. Ehdotus perustuu Microsoft Excel -pohjaan, josta haastateltava toteaa seuraavasti; *”Excel-versio ja asiakaskortille lisättäisi eri välilehdille täsmäytys (tulorekisteri) ja lomapalkkavelka - sitten kaikki olisi samassa kohtaa, joten asiakaskortti avattaisi kuukausittain täsmäytyksiä ja lomapalkkavelkaa tehtäessä. Saattaisi asiakaskortti pysyä ajan tasalla paremmin”* (L2).

3.4 SWOT-analyysi

Tässä alaluvussa toteutetaan nelikenttä- eli SWOT-analyysi yrityksen kirjallisesta ohjeistuksesta asiakaskorttien eli mallipohjien näkökulmasta. Rajaus spesifiin näkökulmaan toteutetaan sen vuoksi, että se mahdollistaa analyysin tulosten vertailukelpoisuuden (Lindroos & Lohivesi 2004, 217). Analyysi koostuu neljästä osiosta, joita ovat vahvuudet (strengths), heikkoudet (weaknesses), mahdollisuudet (opportunities) sekä uhat (threats). Analyysin avulla pystytään huomioimaan ohjeistuksen sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, niin hyvässä kuin pahassa. Kyseinen analyysimuoto on todella suosittu kotimaisesti kuin globaalisti etenkin isojen yritysten osalta (Kamensky 2008, 203). SWOT-analyysin yhtenä etuna voidaan nähdä sen osa-alueiden monipuolinen ajallinen hajautus. Tutkittavista kohteista vahvuudet sekä heikkoudet muodostavat nykytilan kuvauksen sekä mahdollisuudet ja uhat edustavat tulevaisuuden näkymiä (Kamensky 2008, 204).

3.4.1 Vahvuudet

Ensimmäinen neljästä tutkittavasta osiosta on kirjallisen ohjeistuksen eli mallipohjien vahvuudet (strengths). Vahvuudet ovat ensimmäinen kahdesta yhtiön sisäisestä sekä nykytilannetta kuvaavasta tutkittavasta tekijästä, jonka avulla on mahdollista muodostaa kuva organisaation sisäisestä tilanteesta (Kamensky 2008, 203–204). Yrityksen tulisi pyrkiä vahvistamaan sekä käyttämään SWOT-analyysin vahvuuksia hyväkseen paremman lopputuloksen saavuttamiseksi (Kamensky 2008, 204).

3.4.2 Heikkoudet

Vahvuuksien lisäksi yrityksen sisäisistä tekijöistä tutkitaan kohteen heikkouksia (weaknesses), joiden tunnistaminen on tärkeää monipuolisemman kokonaiskuvan mahdollistamiseksi. Heikkouksien koetaan olevan vahvuuksien ohella katselmuksen yrityksen nykytilanteesta (Kamensky 2008, 204). Heikkouksien havaitsemisen avulla yrityksen on mahdollista pyrkiä poistamaan, lieventämään tai välttämään niitä sekä niiden vaikutuksia (Kamensky 2008, 204).

3.4.3 Mahdollisuudet

Sisäisten tekijöiden lisäksi SWOT-analyysi ottaa huomioon kahdenlaisia yrityksen ulkopuolisia tekijöitä, joista mahdollisuudet (opportunities) on ensimmäinen. Analyysin kolmantena tarkastelukohteena selvitetään yrityksen mahdollisuuksia mallipohjien osalta. Yrityksen on tarkastelutulosten avulla mahdollista varmistaa esille nousseiden tekijöiden hyödyntäminen tulevaisuudessa (Kamensky 2008, 204).

3.4.4 Uhat

Yrityksen ulkopuolisten tekijöiden toinen tarkasteltava osuus on mahdollisuuksien lisäksi uhat (threats). Tutkittava kohde yhdessä mahdollisuuksien kanssa muodostaa katsauksen yhtiön tulevaisuuteen tutkittavan kohteen osalta (Kamensky 2008, 204). Kirjallisen ohjeistuksen eli mallipohjien uhkien tunnistaminen on yrityksen näkökulmasta tärkeää tietoutta. Tulosten avulla yrityksen on mahdollista toteuttaa toimia niiden kiertämiseksi, poistamiseksi, lieventämiseksi tai mahdollisuudeksi kääntämiseksi (Kamensky 2008, 204).

3.4.5 Analyysi

Mallipohjien mukaisen kirjallisen ohjeistuksen sisäisiä tekijöitä eli vahvuuksia ja heikkouksia arvioitaessa todetaan, että heikkouksia havaitaan vahvuuksia enemmän. Nykytilanteen ohjeistusta tulkittaessa vahvuudeksi voidaan nähdä informaation jakaminen ohjeistuksen avulla. Työntekijöiden on mahdollista välittää tietoutta toisilleen mahdollisia loma-ajan sijaistuksia tai tuuraustilanteita varten.

Nykyisen ohjeistuksen selkeitä heikkouksia todetaan olevan ajantasaisuuden puuttuminen, informatiivisuuden tason vaihtelut asiakkaittain sekä yhteneväisyyden puuttuminen. Jokainen heikkous voidaan liittää osin toisiinsa mutta niiden käsittely toteutetaan kuitenkin tässä analyysissä omina tekijöinä.

Vahvuudet (Strengths) Informaation jakaminen	Mahdollisuudet (Opportunities) Yhteneväinen ohjeistus Työajallinen säästö Töiden organisoinnin parantuminen
Heikkoudet (Weaknesses) Ajantasaisuuden puuttuminen Informatiivisuuden tason vaihtelut Yhteneväisyyden puuttuminen	Uhat (Threats) Mallipohjien päivittämisen jatkuvuus

Kuvio 3. SWOT-analyysi

Ajantasaisuuden puuttuminen havainnoidaan, että säännöllistä päivittämistä ohjeistukselle ei ole toteutettu ja asiakaskorteilta (mallipohjilta) on syytä epäillä puuttuvan oleellista tietoutta. Informatiivisuuden tason vaihtelut voidaan huomioida siitä, että osassa asiakkuuksia tietoja on kerätty loogisesti sekä riittävästi tukeakseen työtä suorittavaa henkilöä. Ongelma sekä heikkous kuitenkin realisoituu katsomalla laajemmin, koska tämä toteamus ei päde jokaiseen asiakkuuteen vaikkakin sen pitäisi. Kolmas heikkous eli yhteneväisyyden puuttuminen onkin yksi tämän opinnäytetyön kulmakivistä, koska se osoittaa työn tarpeellisuutta. Nykyinen ohjeistus on toteutettu hyvinkin laajaa kirjoa erilaista tietomääriä sekä mallipohjia käyttämällä, että yhteneväisyyttä ei ole havaittavissa.

Tulevaisuudessa kirjallisessa ohjeistuksessa eli mallipohjissa nähdään useita mahdollisuuksia sekä yksi selkeä uhka. Mahdollisuuksia havainnoidaan olevan yhteneväisen ohjeistus sekä sen tuottamat hyödyt, työajallinen säästö sekä töiden organisoinnin parantuminen. Yhteneväinen ohjeistus parantaa käyttäjiensä eli työntekijöiden tietojen hyväksikäyttöä, koska jokainen käyttäjä tietää entuudestaan pohjien sisältävän informaation ja muodon. Työajallista säästöä saavutetaan sillä, että mallipohjien luettavuus sekä selkeys parantuvat merkittävästi. Toisena suurena työajallisena säästönä voidaan nähdä, että ajantasaisuuteen liittyvät epäselvyyksien selvittämistyöt vähentyvät. Töiden organisoinnin parantamisen mahdollisuus koetaan siinä, että työntekijöiden on helpompaa suunnitella loma-ajan tuuraustilanteita, koska mallipohjien tarjoamat tiedot ovat nykyistä laajempia.

Edellä esitetyt mahdollisuudet eivät toki tule ilman uhkaa, jona pidetään mallipohjien päivittämisen jatkuvuutta. Mallipohjan avulla ajantasaisuuteen voidaan vaikuttaa vain tiettyyn pisteeseen asti, jonka jälkeen vastuu sekä velvollisuus siirtyvät työntekijöiden puoleen. Käyttäjien eli työntekijöiden tulee itsenäisesti pyrkiä huomioimaan mallipohjien edellyttämä aika päivittämiselle, jotta uhka ei realisoitu.

4 Standardipohjien luontiprosessi

Tässä pääluvussa käsitellään standardipohjien luontiprosessia sekä sen jokaista työvaihetta omana kohtanaan. Prosessi on jaoteltu kuuteen vaiheeseen, joita ovat suunnittelu-, toteutus-, koekäyttö-, palaute-, mukauttaminen- sekä valmiiden pohjien luovutusvaihe. Luku sisältää empiristä aineistoa työn tekijän oman tietämyksen sekä toisen kierroksen haastattelujen muodossa. Aineiston muoto on kirjattuna alaluvuissa erotellusti, jotta kirjoittajan sekä yrityksen edustajien näkemykset erottuvat toisistaan selkeästi.

4.1 Suunnittelu

Standardipohjien suunnittelussa on tärkeää valikoida olennaisimmat tekijät, joihin kiinnitetään eritoten huomiota. Olennaisuuksien löytäminen mahdollistaa yrityksen tarpeisiin vastaamisen parhaalla mahdollisella tavalla. Tässä selvityksessä

suunnittelun olennaisimmat tekijät nostetaan esiin ensimmäisen haastattelukierroksen pohjalta saadusta empiirisestä aineistosta. Haastattelujen avulla saadaan tietoa siitä, mikä yrityksen työntekijöille standardipohjissa on tärkeää sekä mikä ei ole.

Haastatteluiden ehdottomasti tärkein tekijä on standardipohjan (asiakaskortin) ajantasaisuuden säilyttäminen. Asiakasmäärän ollessa suuri on ehdotonta huomioida, että uudet pohjat ovat helposti päivitettävissä ilman suurta ajallista rasitetta. Toiseksi tärkeäksi tekijäksi haastatteluiden pohjalta nostetaan informatiivisuus, joka on ajantasaisuuden jälkeen toivotuin piirre. Nykyään käytössä olevien pohjien koetaan sisältävän riittävä määrä täytettäviä kohtia eli tietoja asiakkuudesta. Uudet pohjat tulee toteuttaa samalla informatiivisella laajuudella, kuin vanhat käytössä olevat pohjat. Parannusta vanhaan pohjaan tällä sektorilla haetaan järjestelemällä tiedot loogisemmin sekä selkeämmin. Järjestelyn avulla vastataan työntekijältä tulleeseen pyyntöön, että tiedot olisivat helposti luettavissa sekä siihen, että sen avulla säästettäisi työntekijän työaika.

Opinnäytetyön aluksi tarkoituksena oli luoda yksi mallipohja yrityksen yhtenäisten toiveiden mukaisesti. Ensimmäisen haastattelukierroksen pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että on kannattavaa toteuttaa kaksi erilaista ehdotelmaa yrityksen nähtäväksi koekäyttöä varten. Ehdotusten välillä on vain yksi eroavaisuus, joka on niiden luonnissa käytettävä ohjelmisto (Microsoft Word / Excel). Haastattelumateriaalin pohjalta kerätystä tiedosta ilmenee, että yritys suosii Microsoft Word -ohjelmalla tuotettua standardipohjaa sen helppolukuisuuden vuoksi. Ajantasaisuusongelmaan paremmin vastatakseen luodaan myös Microsoft Excel -ohjelmalla ”yhdistelmäpohja”, jonka avulla asiakaskorttiin sisällytetään lomapalkkavelka sekä tulorekisteritäsmäytys omille välilehdilleen.

Kirjoittajan näkemykset yhtyvät haastateltavien näkemyksiin kautta linjan. Kirjoittajan mukaan Word -ohjelmalla tuotettu pohja vastaa yrityksen toiveeseen selkeydestä sekä helppolukuisuudesta mutta, joka ei välttämättä korjaa ajantasaisuuden ongelmaa. Mikäli Excel -ohjelman avulla toteutettu yhdistelmäpohja on mahdollista luoda selkeäksi palvelisi se yritystä mahdollisesti Wordia paremmin.

4.2 Toteutus

Luontiprosessin toisena vaiheena käsitellään uusien asiakaskorttien eli standardipohjien toteuttamista suunnittelun ja tiedonkeruun jälkeen. Luonnoksia uudeksi standardipohjaksi toteutetaan kaksi kappaletta, yksi Microsoft Excel ja toinen Microsoft Word -ohjelman avulla. Molempien pohjien toteuttaminen käsitellään alla omina kohtinaan, joissa kuvataan pohjien sisältöä, asettelua sekä siirretään suunnitteluvaiheen tiedot käytäntöön.

4.2.1 Word

Pohjien toteuttaminen aloitetaan kevyemmästä mallista eli Microsoft Wordilla tuotetusta luonnoksesta (liite 4). Tietojen järjestäminen pohjaan toteutetaan kolmea pääotsikkoa käyttämällä, joita ovat vastuuhenkilöt, perustiedot sekä palkanlaskentaprosessi. Pääotsikoiden avulla asiakaskorttia lukeva henkilö pystyy heti kiinnittämään huomionsa oikeaan kohtaan riippuen siitä, mitä tietoa kyseisellä hetkellä etsitään. Jokainen pääotsikoista on jaoteltu alakohtiin, joiden avulla läpikäydään lyhyesti ja selkeästi asiakkuusyrityksen palkanlaskentaan liittyviä tai tarvitsemia asioita.

Vastuuhenkilöiden pääotsikon alle sisällytetään seuraavat tiedot:

- Kirjanpitäjä
- Palkanlaskija

Kohtaan sisältyy informaatio yrityksen palkanlaskennan sekä kirjanpidon vastuunalaisista henkilöistä ja heidän yhteystietonsa kuten sähköpostiosoite. Tieto on tarpeellinen, koska palkanlaskenta ja kirjanpito toteuttavat informaationvaihtoa keskenään yrityksen etujen mukaisesti. Tästä syystä on olennaista, että ohjetta lukeva palkanlaskennan edustaja pystyy varmentamaan tiedon siitä, kuka asiakkuudesta on kirjanpidollisesti vastuussa.

Yrityksen perustiedot pääotsikon alaisuuteen sisällyttään kaikki tausta- eli yleinen informaatio, kuten:

- Yrityksen nimi ja Y-tunnus
- Osoitetiedot

- Yhteyshenkilö yhteystietoineen
- Tilikausi
- Noudatettava työehtosopimus (TES)
- Palkanmaksupäivä(t)
- Vakuutustiedot

Palkanlaskijan työssä asiakaskontaktit ovat tärkeässä roolissa ja yhteydenpitoa toteutetaan yrityksen ja palkanlaskijan välillä molempiin suuntiin. Tietojen avulla informoidaan, kuka on yrityksen puolesta vastuussa palkanlaskennan sujuvuuden varmentamisesta. Tilikauden määritelmä on olennainen tieto palkanlaskijalle, koska tilinpäätös tuottaa palkanlaskentaan tiettyjä työvelvoitteita. Informaation lukeminen ohjeistuksessa täten helpottaa laskijaa suorittamaan edellytetyt työtehtävät tilinpäätöstä varten. Asiakkuusyrittöksen yksi keskeinen palkanlaskijaa koskeva informaatio on työehtosopimuksen (TES) tiedostaminen sekä tunteminen. Ohjeistukseen kirjattu TES:n tieto tukee laskentaa suorittavaa henkilöä palkanlaskennan aineiston analysoinnissa sekä vastaamaan yritykseltä tulleisiin kysymyksiin. Palkanmaksupäivän / -päivien ilmoittaminen on elintärkeää, jotta asiakkuusyrittöksen palkanlaskentapalvelu suoritetaan yhteisesti sovittujen ehtojen mukaisesti oikeana ajankohtana. Perustietojen viimeisenä kohtana oleva vakuutustiedot sisältää työeläke- (TyEL) sekä työttömyysvakuutusmaksuja varten tarvittavat tiedot, kuten yhtiön nimen sekä asiakasnumeron. Vakuutustietoihin sisällytetään myös yrityksen muut mahdolliset vakuutukset kuten ryhmähenki- sekä tapaturmavakuutuksiin liittyvä informaatio.

Kolmantena pääotsikkona oleva palkanlaskentaprosessi sisältää yrityksen juoksevan palkanlaskennan suorittamiseen vaikuttavat ja liittyvät tekijät, joita ovat:

- Aineiston lähetystapa
- Hyväksyntäprosessi ja hyväksyjän nimi
- Palkkalaskelmien muoto
- Palkkojen maksatus sekä käytettävä tili
- Muut maksut
- Jaksotustositteet
- Työnantajasuoritukset (TAS)
- Muut huomiot prosessista

Aineiston lähetystapa on palkanlaskentaprosessin ohjeellisesti ensimmäinen tarvittava informaatio. Asiakasyrityksen aineiston toimittamistapa vaihtelee täysin digitaalisesti saapuvasta fyysiseen paperikopioon asti, joten on oleellista tunnistaa milloin ja miten aineisto saapuu. Palkanlaskentaohjelmassa on mahdollista aktivoida hyväksyntäprosessi, jonka tarkoituksena on saada yksi lisävarmennus laskennan virheiden havaitsemiseksi. Hyväksyntäprosessissa yrityksen valikoima edustaja tai henkilö tarkistaa laskelmat sekä hyväksyy tai hylkää ne riippuen onko virheitä tapahtunut. Palkat voidaan siirtää maksettavaksi vasta, kun jokainen palkkalaskelma on hyväksytty auktorisoidun henkilön toimesta. Palkkalaskelmat voidaan lähettää joko yrittäjälle tai suoraan palkansaajalle joko sähköisesti tai paperisesti. Tämän vuoksi tieto koetaan tarpeelliseksi ilmoittaa ohjeistuksessa, joka helpottaa laskentaa suorittavaa työntekijää prosessin vaiheen suorittamisesta oikein.

Asiakkuusyritys voi itse huolehtia palkkojen maksatuksesta työntekijöilleen, vaikka hyödyntäisi palkanlaskentayrityksen palveluita. Toisena vaihtoehtona on, että yritys on antanut valtuutuksen palkanlaskijalle maksattaa yrityksen palkat sovitujen ehtojen mukaisesti. Tiedon kirjaaminen ohjeeseen on olennaista, koska tällöin laskentaa suorittava henkilö on tietoinen, että kuuluuko palkkojen maksatus hänen vai yrityksen vastuualueeseen. Lisätietona maksatukseen kirjataan palkkojen maksatukseen käytettävästä tilistä, koska yrityksellä saattaa olla käytössään useita eri pankkitilejä. Tällöin varmennetaan maksutapahtuman suorittaminen yhteisesti sovitulta tililtä. Palkkojen lisäksi yrityksellä saattaa olla muita maksuja, kuten ammattiyhdistys- (AY) ja ulosottomaksuja työntekijöiden palkoista pidätettyjen summien verran. Kyseiset tiedot kirjataan ohjeeseen kohtaan ”Muut maksut”, jotta palkkojen maksatuksen yhteydessä suoritetaan myös muut palkanlaskijan vastuulla olevat maksut.

Palkkakauden tai -kuukauden päätteeksi toteutetaan myös jaksotustositteiden muodostaminen, jotka ovat kirjanpidollisesti tarpeellinen toiminto. Jaksotustositteilla tarkoitetaan kauden / kuukauden aikana toteutetuista palkkasuorituksista johtuvia työnantajan sivukuluja tai lomapalkkavelan muutostosite. Työnantajan sivukuluilla tarkoitetaan työeläke- tai työttömyysvakuutusmaksuja sekä mahdolli-

sia vakuutusmaksuja kuten ryhmähenki- sekä tapaturmavakuutuksia. Jaksotus-
tositteiden muodostamisesta on oleellista tietää se, että luodaanko tositteet pal-
kanlaskentaohjelmassa vai ei. Tositteet voidaan jättää ohjelmassa muodosta-
matta esimerkiksi siinä tapauksessa, että yrityksen kirjanpitoa ylläpidetään eri oh-
jelmassa, kuin millä lasketaan yrityksen palkat.

Ohjeistuksessa työnantajasuoritteet on jaoteltu kolmeen alakohtaan määritellen
jokaisen työvaiheen sekä vastuussa olevan henkilön. Jaottelussa on eroteltu Tu-
lorekisteri-ilmoitus, verotilisiirron muodostaminen sekä verotilisiirron maksatus.
Tulorekisteri-ilmoituksella tarkoitetaan työnantajan erillisilmoitusta eli palkanmak-
sukauden aikana maksettujen suoritusten perusteella lasketun työnantajan sai-
rausvakuutusmaksun yhteismäärän Verohallinnon ylläpitämään tulorekisterijär-
jestelmään (Verohallinto 2020). Työnantajan tulee toteuttaa ilmoitus, vaikka pal-
kanmaksua ei olisi ilmoituksen kohdekuukauden aikana toteutettu, jolloin valikoi-
daan ”Ei palkanmaksua” -kohta ilmoituksesta. Kolmantena vaihtoehtona on il-
moittaa ”0-tieto”-ilmoitus, jota sovelletaan, jos kohdekuukauden aikana makset-
tujen palkkojen tai muiden suoritusten perusteella ei makseta sairausvakuutus-
maksua (Verohallinto 2020). Verotilisiirron muodostaminen tarkoittaa kohdekuu-
kauden aikana työntekijöiden palkoista pidätettyjen ennakonpidätysten- sekä
työnantajan sairausvakuutusmaksun määrän kirjaamista suoritettavaksi myö-
hemmin palkanlaskentaohjelmasta. Tarve erottaa verotilisiirron muodostaminen
ja maksatus pohjautuu työtoimien vastuualueisiin. Esimerkkitapauksessa voi-
daan ajatella, että verotilisiirron muodostaminen sisältyy palkanlaskijan velvoit-
teisiin mutta yritys itse suorittaa kaikki maksut. Tässä tapauksessa palkanlaskija
muodostaa verotilisiirron palkanlaskentaohjelmaan valmiiksi, josta yrityksen val-
tuutettu henkilö hyväksyy maksutapahtuman eli maksaa suorituksen.

Kaikki tähän asti olevista ohjeistuksen tiedoista on mahdollista tarkistaa joko
asiakastietokannasta tai palkanlaskentaohjelmasta. Ainoana poikkeuksena tä-
hän on yrityksen palkkaproessin sisältämät erityispiirteet tai muut huomiot, jotka
käsitellään ohjeistuksen lopussa. Yrityksen kanssa voidaan sopia tietyistä toimin-
tataavoista, jotka eivät nouse esiin normaalia palkanlaskentaprosessia tarkastele-

malla tai niiden huomiointia halutaan korostaa. Tällöin nämä tiedot kirjataan ohjeistuksen lopussa olevaan "Muut huomiot prosessista" -kohtaan, jolloin ohjetta hyödyntävä palkanlaskija on niistä tietoinen.

4.2.2 Excel

Microsoft Excel -ohjelmalla tuotettu asiakaskortin mallipohjaluonnos (liite 5) sisältää samat tiedot, kuin raportin kohdassa 4.2.1 esitelty Word -mallipohja. Pohjissa on kuitenkin lieviä käytöllisiä sekä informatiivisia eroavaisuuksia, joita käsitellään seuraavaksi tarkemmin.

Microsoft Excel -mallipohja sisältää neljä (4) kappaletta välilehtiä, joita ovat asiakaskortti, prosessin lisätiedot, lomapalkkavelka sekä täsmäytys. Perustelu minkä vuoksi malliin on otettu useampia välilehtiä, pohjautuu alaluvussa 3.3 esitettyyn ensimmäisen kierroksen työntekijähaastatteluihin useamman säännöllisen toiminnon yhdistämisestä mallipohjaan eli asiakaskorttiin. Seuraavaksi kuvaillaan jokaista välilehteä tiedollisten- että toiminnallisuuksien näkökulmista.

Välilehdellä "asiakaskortti" on listattu kaikki samat tiedot, kuin mitä edellisessä raportin kohdassa (4.2.1) kuvailtiin. Toteuttamisessa pyrittiin minimoimaan erot eri ohjelmistojen välillä tuotetuista pohjista, joiden avulla pyritään parantamaan pohjan loogista tulkitsemista. Lisäksi samanlaisuudella haetaan etua, että pohjan tietojen järjestyksen sisäistäminen on työntekijöille helpompaa. Pohja kuitenkin sisältää yhden selkeän eron aikaisemmin selostettuun Word -mallipohjaan nähden, joka on kaavojen hyötykäyttäminen Excelissä.

Suurimpana ongelmana asiakaskorteissa pidetään niiden ajantasaisuutta, johon ratkaisuksi pohjaan on sisällytetty kaksi kaavaa. Käytetyt kaavat ovat yksinkertaisia, koska tarkoituksena ei ole luoda herkästi kaavavirheelle altistavia komplekseja eli monimutkaisia toimintoja. Pohja sisältää yhden pääasiallisen kaavan sekä siihen liittyvän yhden tukikaavan. Tukikaavana toimii automaattinen nykyinen päivän hakutoiminto, joka päivittyy aina tiedoston avaamishetkellä. Pääasiallisena kaavana toimii huomiotekstin ilmoittava jos-lauseke, joka hakee tietonsa nykyisen päivän hakutietojen pohjalta. Kaavaan on syötetty ehto, että mikäli asiakaskortti on viimeksi päivitetty yli kaksi (2) kuukautta sitten asiakaskorttiin ilmestyy huomioteksti.

Asiakaskortti		
Päivitetty viimeksi:		1.1.2020
		Päivitä asiakaskortti!
	Palkanlaskija	Henkilön nimi
	Kirjanpitäjä	Henkilön nimi & yhteystiedot

Kuvio 4. Mallipohjan huomioteksti.

Tarkoituksena huomiotekstillä on kiinnittää työntekijän huomiota asiakaskortin tietojen tarkastukseen sekä niiden päivittämiseen. Huomioteksti on myös liitettyä jokaisen välilehden yläkulmaan, joka korostaa mahdollisuutta työntekijän huomata asiakaskortin päivityksen puuttuminen. Työntekijän toteuttaessa tietojen tarkastus sekä mahdolliset päivitykset kirjataan tekohetken päivämäärä keltaisella pohjalla olevaan kenttään. Pohjassa olevat kaavat lukevat kentän päivämäärän ja sen avulla poistavat huomiotekstin asiakaskortista.

Prosessin lisätiedot -välilehti on liitoksissa asiakaskortin lopussa olevaan muut huomioidut prosessista-tietokenttään. Asiakaskorttiin on liitetty vain pieni määrä tilaa, johon tietoja pystyy kirjaamaan. Kyseinen tila on riittoisa suurella osalla asiakkuuksista, mutta se ei kuitenkaan kata jokaista eli rajaa pienen osuuden tämän ulkopuolelle. Tästä syystä mallipohjaan on liitetty erillinen välilehti ”Prosessin lisätiedot”, jonka tarkoituksena on rajauksen ulkopuolelle jääneitä laajempien toimintaohjeiden yrityksiä. Työntekijällä on mahdollisuus kirjata kaikki yrityksen palkanlaskennassa huomioitavat tekijät sekä ohjeistus kyseenomaiselle välilehdelle, jotta asiakaskortin selkeys pystytään säilyttämään.

Excel -mallipohjan kaksi viimeisintä välilehteä ovat jo olemassa olevaan ja säännöllisesti päivitettävään kategoriaan kuuluvia tekijöitä. Yrityksen lomapalkkavelkaa / -varausta sekä Tulorekisteriin toteuttavaa täsmäytystä päivitetään säännöllisesti, jonka vuoksi ne halutaan implementoida eli sisällyttää asiakaskorttipohjan sisältävään tiedostoon.

Yrityksen työntekijät ansaitsevat jokaiselta työssäolokuukaudelta lomaa sopimuksen mukaisesti. Työnantajan näkökulmasta työntekijöiden lomat tuottavat velvoitteen kerryttää lomapalkkavaraukseen, joka tarkoittaa loma-aikana maksettavaa korvausta. Lomapalkkavarauksen määrä vaihtelee kuukausittain, koska

työntekijät ansaitsevat lomaa kuukausikohtaisesti. Lomapalkkavarauksen oikeellisuudesta ja laskennasta on vastuussa yrityksen palkanlaskentaa suorittava henkilö. Syy vastuusta perustuu siihen, että yrityksen palkanlaskija on tietoinen varauksen laskemiseen vaikuttavista tekijöistä. Kyseisiä tekijöitä ovat mm. maksettujen palkkojen määrät, työehtosopimus, käytettyjen lomapäivien lukumäärä sekä varauksen laskentatapa (Talousverkko 2014).

Tulorekisteritäsmäytyksen sisällyttäminen asiakaskorttiin on toinen säännöllisesti toteutettavista toimista. Vuoden 2019 alusta alkaen työntekijöiden palkkatiedot ilmoitetaan Verohallinnon ylläpitämään sähköiseen tietokantaan eli Tulorekisteriin (Verohallinto 2019). Palkanlaskijan velvollisuutena on varmentaa, että Tulorekisteriin ilmoitettu maksettujen palkkojen yhteismäärä vastaa palkanlaskentaohjelmaan syötettyjä tietoja. Tätä toimenpidettä kutsutaan "tulorekisteritäsmäytykseksi". Täsmäytys tulee suorittaa vähintään vuositasolla kalenterivuoden vaihtuessa, mutta kohdeyrityksessä toimenpide toteutetaan kuukausittain, joka nopeuttaa virheiden korjaamista ja parantaa ajantasaisuutta.

4.3 Koekäyttö

Mallipohjien perimmäisenä tarkoituksena on toimia työntekijöiden tukena jokaisessa asiakasyrityksessä, joten niiden toimivuudesta on välttämätöntä saada näyttöä. Tämän vuoksi on perusteltua, että luodut mallipohjat annetaan yrityksen valikoiduille työntekijöille koekäytettäväksi mahdollisten virheiden tai parannusehdotusten löytämiseksi. Rajauksen valintaa toteuttaessa vaihtoehtoja rajauksen suhteen oli kaksi (2) kappaletta, joita ovat: haastatteluihin osallistuneet kolme (3) henkilöä tai koko Netvisor-palkanlaskentatiimi (15 henkilöä). Koekäyttövaiheeseen päätetään valikoida Lappeenrannan toimipisteen Netvisor-tiimi, joka sisältää 15 henkilöä. Rajaus perustellaan, että koko ryhmän osallistumisen kautta saavutetaan monipuolisempi näyttö pohjien toimivuudesta.

Mallipohjat ovat yhden henkilön eli tämän työn tekijän tuotoksia, jonka vuoksi neutraalin näkemyksen saaminen on kriittistä. Jokainen valikoitu henkilö työskentelee mallipohjien parissa, joten on loogista, että myös heidän mielipiteensä ja parannusehdotukset tullaan huomioimaan opinnäytetyössä. Mahdollisuus virhei-

den tai parannusehdotusten löytymiselle moninkertaistetaan laajemmalla koe-käytöllä sekä jokainen tiimin jäsen saadaan aktivoitua mukaan kehityshankkeeseen.

4.4 Palaute

Palautetta kerätään kahta erilaista menetelmää käyttäen, joita ovat teemahaastattelut sekä verkkokyselylomake. Molempia menetelmiä kuvaillaan aluvuossa omina osioinaan. Palautettava antava kohdejoukko on kuitenkin jaoteltu kahteen eri keruumenetelmään sen perusteella, onko henkilö osallistunut ensimmäiseen haastattelukierrokseen vai ei.

4.4.1 Haastatteluiden tulokset

Palautteen kerääminen teemahaastatteluiden avulla toteutetaan kriteerit täyttävillä henkilöillä eli niille, jotka ovat osallistuneet aikaisemmin opinnäytetyön ensimmäiseen haastattelukierrokseen. Rajauksen jälkeen kohdehenkilöitä haastattelua varten on kolme (3) kappaletta, mutta yksi haastateltavista eväsi itsensä haastattelun suorittamisesta. Peruutuksen myötä haastatteluita suoritetaan kaksi (2) kappaletta yrityksessä perehdyttäjäroolissa työskenteleville henkilöille. Haastattelukysymykset (liite 2) esitetään puhelimitse etänä ja valikoituna haastattelumuotona käytetään puolistrukturoitua eli teemahaastattelua.

Haastateltavilta kysyttäessä, että vastasivatko uudet mallipohjat niille asetettuja odotuksia, oli vastauksissa eroja vastaajien välillä. Toinen vastaajista totesi, että pohjat vastasivat odotuksia ja toinen vastaaja kertoi seuraavasti: *“Eli ehkä tässä kohtaa ei vielä mutta hyvä varmaan tulee” (L2)*. Perusteluita ei käsitelty vielä tässä kohtaa, koska henkilön mielestä syyt nousevat kyllä haastattelun myötä esille.

Haastattelun toisena asiana tiedusteltiin uusien mallipohjien rakenteen loogisuutta, johon kumpikin haastateltava vastasi myöntävästi. Loogisuutta arvostettiin ja pidettiin hyvänä sen vuoksi, että pohjan aluksi oli kerrottu laajalti perustietoja, jonka jälkeen vasta syvennyttiin tarkemmin yksityiskohtiin ja palkkaproessin tietoihin.

Ensimmäisellä haastattelukierroksella suureksi ongelmaksi koettiin asiakaskorttien (mallipohjien) ajantasaisuus. Haastateltavilta kysyttäessä, että onko ongelmakohta heidän mielestään huomioitu uusissa pohjissa riittävästi, nostatti ajatuksia hieman kysymystä laajemmin. Toinen vastaajista tiivisti toiseen mallipohjaan seuraavasti: *“Excelissä ainakin, koska siinä on se herätekohta, niin kyllä”* (L3). Toinen vastaajista nosti esille tekijän, että kysymykseen ei ole mahdollista vastata helposti, koska kysymyksessä oleva ongelma ei täysin korjaudu tai poistu mallipohjien myötä. Henkilön mielestä kysymyksessä on enemmänkin töiden organisoinnillinen muutoksentarve, joten mallipohjat eivät ole se ainoa ratkaisu asiaan. Haastateltava ei myöskään osannut suoraan kertoa, miten ongelma saataisi ratkaistua mutta hän antoi seuraavanlaisen ehdotuksen: *“Esimerkiksi tiettyyn aikaan vuodesta kaikki päivittävät ne (asiakaskortit)”* (L2).

Ajantasaisuuden lisäksi toisena selkeänä kehityskohtana mallipohjissa on niiden tiedollinen määrä eli informatiivisuus. Haastateltavilta uusien pohjien informatiivisuuden riittävyttä kysyttäessä, olivat vastaajat yksimielisiä siitä, että eivät ole vielä. Molemmat haastateltavista totesivat pohjista puuttuvan oleellisia tietoja, jotka ovat ehdottoman tärkeitä niihin lisätä. Molemmat haastateltavista havaitsivat palkkajakson, lomien- ja matkalaskujen käsittelytietojen puuttumisen pohjilta. Heidän mielestään tiedot ovat elintärkeitä etenkin tuuraustilanteissa. Toinen haastateltava nosti esiin myös Freshdesk-osoitteen lisäämisen mallipohjille seuraavasti: *“Joo Freshdesk tieto olisi tarpeellinen tuuraustilanteissa varmasti, jotta tietoa ei tarvitse lähteä etsimään - se olisi hyvä sinne lisätä”* (L3).

Haastateltavilta kysyttiin, että sisältävätkö mallipohjat mitään ylimääräistä ja turhaa tietoa, jonka voisi sieltä poistaa. Molemmat haastateltavista esittivät lisätietopyyntöjä mallipohjien kohtiin, kuten vakuutustietoihin, tulorekisteri-ilmoitukseen, verotilisiirtoon sekä palkkojen maksatukseen käyttävään tiliin liittyen. Vakuutustiedot-kohdan epäselvyys johtui siitä, että millaisia tietoja siihen olisi tarkoitus kirjata. Lisätietojen jälkeen haastateltava totesi seuraavaa: *“Yhtiöiden nimet ja numerot on pakollisia olla, mutta prosentitkin voisi hyvin siellä olla”* (L3). Tulorekisteri-ilmoituksen epäselvyys liittyi toisen haastateltavan mielestä siihen, koska esitetyt mallivastaukset olivat hänen mielestään virheellisiä. Malliin oli kirjattuna, että vastausvaihtoehto voisi olla palkanlaskija, kirjanpitäjä tai joku muu.

Haastateltava täsmensi, että lähtökohtaisesti oikeudet toimen tekemiseksi ovat vain ja ainoastaan palkanlaskijalla. Tarkentavan kysymyksen jälkeen haastateltavalta kysyttiin, että onko tulorekisteri-ilmoitustieto turha, oli vastaus myöntävä. Hänen mielestään tieto voitaisi poistaa mallipohjasta, koska se ei ole relevantti.

Verotilisiirtoon ja nimenomaisesti sen muodostamiseen liittyvä epäselvyys liittyi vastausvaihtoehtoihin eikä niinkään itse tietokohtaan. Haastateltava nosti huomion seuraavasti: *“En heti kyllä muista tilannetta, jossa joku muu sitä olisi tehnyt kuin palkanlaskija”* (L2). Korjausehdotuksena tehtiin, että muodostajan sijaan kirjattaisi tieto, että muodostetaanko verotilisiirto vai ei. Kumpikin haastateltavista koki, että ehdotettu muutos olisi nykyistä mallia parempi. Viimeinen tietokohta, johon toinen haastateltava otti kantaa, liittyi maksatukseen käytettävään tiliin. Hänen näkemyksensä mukaan tieto voisi olla turha, koska sen pystyisi helposti tarkistamaan palkanlaskentaohjelmasta. Ehdotuksena korjaustoimeksi annettiin, että ohjeeseen kirjataan tarkennusteksti, mikäli palkkojen maksatus on palkanlaskijan vastuulla. Nykyisessä ohjeessa vaihtoehtona on vain yrityksen nimi, mutta korjattuun versioon nimen perään kirjataan lisätieto - tarkista tili palkanlaskentaohjelmasta.

Yksi uusien mallipohjien keskeisistä tavoitteista oli myös niiden helppokäyttöisyys sekä päivittämisen helppous. Haastateltavien mielipidettä uusien pohjien helppokäyttöisyyteen tiedusteltaessa oli näkemys yksimielisesti se, että kyllä uudet pohjat ovat helppokäyttöisiä. Toinen haastateltava painotti, että ennalta syötetyt vastausvaihtoehdot ja turhat tiedot tulee poistaa valmiista malleista (L2). Haastateltava kokee, että ne saattavat hämätä ohjetta käyttävää palkanlaskijaa myöhemmin, mikäli niitä ei poisteta ennen käyttöönottoa (L2).

Mallipohjista luotiin ja annettiin koekäyttöön kaksi eri ohjelmilla muodostettua versiota. Haastateltavilta kysyttiin perusteltua mielipidettä siihen, että kumpaa pohjaa he suosisivat käyttää. Henkilökohtaisesti toinen haastateltava suosisi käyttää Wordia, koska se on hänen mielestään helpompi täyttää. Hän kuitenkin korostaa, että Excelin avulla on mahdollista tehdä huomattavasti laajemmin ja monipuolisemmin, joten hänen valintansa kääntyy Exceliin. Toinen haastateltava oli välittömästi Excelin kannalla, perustellen sen seuraavasti: *“Kyllä minä sen Excelin*

valitsisin, koska siinä tulisi ne muut välilehdet läpikäydyksi - Excelissä on se automaattinen heräte, joka on kyllä hyvä” (L3). Haastateltavat kokivat, että lomapalkkavelan ja täsmäytyksen yhdistäminen asiakaskorttiin on erittäin hyvä uudistus. Lisäksi kaavoitettu heräteviesti avustaisi tiedoston ajantasaisuuden ylläpitämisessä.

Koekäyttövaiheen yksi olennainen tehtävä on paljastaa mallipohjista korjaus- tai muutostarpeita ennen virallista käyttöönottoa. Mahdollisia korjaus- tai muutostarpeita haastateltavien mielestä olivat jaksotositteiden- sekä vakuutustietojen kohdissa. Jaksotustositteisiin haastateltava toivoi ohjeeseen hieman tarkennusta, että mitä kohdalla eritoten tarkoitetaan. Toisena parannusehdotuksena haastateltava suosi käyttää nykyisten vaihtoehtojen “kyllä tehdään” ja “ei tehdä” lisäksi kolmatta vaihtoehtoa “osa tehdään”. Perusteluksi henkilö toteaa seuraavaa: *“Kyllä, koska eri yrityksissä ne tehdään eri tavalla - kaikissa yrityksissä ei sitä tehdä, esim. joissakin yrityksissä tehdään vain palkoista mutta ei lomista” (L3).* Vakuutustietoihin liittyvä korjaus- tai parannustarve on samaan asiaan liittyvä, kuin mitä aikaisemmin tässä kohdassa jo käsiteltiin. Henkilö halusi tarkentaa mitä tietoja sekä kuinka paljon vakuutustietoihin tulee kirjata. Korjauksena toteutetaan ohjeeseen laajempi ja selkeämpi vastaus vaadituista tiedoista.

Haastattelun lopuksi oli varattu osuus vapaalle sanalle haastateltavien kanssa. Heitä pyydettiin tuomaan esiin asioita, jotka ovat jääneet pois haastattelukysymyksistä tai keskustelusta ja ovat relevantteja opinnäytetyöhön nähden. Toinen haastateltava nosti uuden näkökulman pohjista puuttuvaan kohtaan lomien sekä matkalaskujen käsittelyn lisäksi seuraavasti: *“Joo, ja yhteen kohtaan tuli myös mieleen, että hallituspalkkiot - onko niitä vai ei, koska maksetaan ja kuinka usein, kuinka paljon ym.” (L2).* Tiedon lisääminen on henkilön mielestä tärkeää, koska se selventää tuuraustilanteessa hyvinkin paljon. Haastateltava löysi myös yrityskohtaisia tarpeita pohjiin nähden, mutta niiden korjaaminen hänen mielestään toteutetaan esim. kuvakaappauksia hyödyntämällä (L2).

Toinen haastateltava ei löytänyt kysymyksistä tai keskustelusta puuttuneita asioita. Henkilö kuitenkin korosti tärkeyttä saada pohja kaikkien käytettäväksi tode-

ten seuraavasti: *“Pohjat ovat kyllä loogisia ja nyt kun saataisi kaikki tätä käyttämään niin tiedot löytyisivät helpommin, koska asiakaskortin jäsentely on loogista ja selkeää” (L3).*

4.4.2 Kyselyiden tulokset

Tässä tarkastellaan verkkolomakekyselyn tuottamia tuloksia. Kysely on suunnattu haastatteluiden ulkopuolisille Lappeenrannan toimipisteen Netvisor-tiimin jäsenille, joka tarkoittaa lukumäärällisesti 12 henkilöä. Kohdejoukkoa pienentävänä tekijänä on tärkeä huomioida, että kaksi työntekijää eivät olleet tavoiteltavissa kyselyn aikarajojen puitteissa. Kaikki tekijät huomioiden vastausten enimmäismäärä on 10 kappaletta. Verkkolomakekyselyyn saatujen vastausten lukumäärä on neljä (4) kappaletta ja vastausprosentiksi tällöin saadaan 40 %.

Verkkokyselylomake (liite 3) sisältää monivalintakysymyksiä sekä pakollisia perustelukohtia henkilöiden ilmoittaessaan havaittuja virheitä tai puutteita. Kyselyn lopuksi on lisätty vapaamuotoinen tekstiosuus, jonka aikana vastaajan on mahdollisuus nostaa esiin kysymyksiensä ulkopuolisia asioita.

Kyselyn aluksi tiedustellaan ehdotettujen mallipohjien rakenteen loogisuutta. Jokainen neljästä vastaajasta valikoi vaihtoehdon kyllä, joka on vahva indikaatio pohjien loogisuuden onnistumisesta.

Toisena kysymyksenä vastaajilta tiedustellaan näkemystä mallipohjien riittävyyttä ajantasaisuusongelmaan nähden. Kolme vastaajaa neljästä (75 %) toteaa pohjien huomioivan ongelman riittävästi. Yksi henkilö (25 %) ilmoittaa sekä perustelee näkemyksensä niin, että pohjat eivät huomioi ajantasaisuuden sisältämää ongelmaa riittävästi. Perustelunaan henkilö toteaa, että ajantasaisuus riippuu pitkälti siitä, miten asiakaskorttia (mallipohjia) päivitetään.

Kyselyn kolmantena kysymyksenä selvitetään mallipohjien informatiivisuuden tasoa. Vastaajilta kysytään, että sisältävätkö uudet pohjat riittävän määrän tietoutta. Kolme vastaajaa neljästä (75 %) kokee pohjien informatiivisuuden riittäväksi, kun yksi henkilö (25 %) on heidän kanssaan eri mieltä. Perusteluksi informatiivisuuden riittämättömäksi kokeva vastaaja toteaa seuraavaa: *“Riippuu mitä muihin*

huomioihin kirjoitetaan - esim. lomien käsittelystä voisi olla erillinen osio” (Netvisor-tiimin jäsen). Vastaajan näkemys yhtyy vahvasti raportin kohdassa 4.4.1 käsiteltyjen haastatteluiden pohjalta esille nousseeseen puutteeseen.

Vastaajilta pyydetään myös näkemystä mahdollisiin ylimääräisiin tietoihin, jotka voisi mallipohjilta poistaa. Kolme vastaajaa neljästä (75 %) kokee, että mallipohjat eivät sisällä ylimääräistä ja poistettavaa informaatiota. Yksi vastaajista (25 %) kuitenkin nostaa esiin, että tiedot kirjanpitäjästä sekä palkanlaskijasta löytyvät ajantasaisemmin yrityksen omasta järjestelmästä kuin mallipohjalta. Vastaajan mielestä myös ajantasaiset vakuutustiedot löytyvät palkanlaskentaohjelmasta sekä tositteiden tekemisen / tekemättömyyden saa helposti tarkistettua palkanlaskentaohjelmasta.

Kyselyn viidentenä kohtana vastaajilta pyydetään näkemys luotujen mallipohjien helppokäyttöisyyteen. Vastausten perusteella voidaan todeta, että pohjat ovat onnistuneet helppokäyttöisyyden vaatimukset täyttämään. Jokainen neljästä vastaajasta kokee, että pohjat ovat riittävän helppokäyttöisiä.

Jokainen verkkolomakekyselyyn vastannut henkilö on vastaanottanut koekäyttöön kaksi erillistä mallipohjaa. Vastaajien tarkoituksena on valikoida heille mieluisampi malli (Word / Excel) käytettäväksi sekä perustella vastauksensa. Vastaajista yksi (25 %) on valikoinut Microsoft Wordin avulla tuotetun pohjan ja perustelee vastaustaan seuraavasti: *“Mielestäni helppolukuisempi - voisi käyttää myös Exceliä” (Netvisor-tiimin jäsen).* Loput vastaajista (75 %) kokevat, että Excel-pohja olisi mieluisampi käyttää. Perusteluissa esiin nostetaan muokkaamisen helppous sekä yhdistelmäpohjan etu, jolla tarkoitetaan lomapalkkavelan sekä täsmäytyksen liittämistä asiakaskorttiin. Lisäksi on nostettu esiin tekijä, että lomapalkkavelkaa ja täsmäytystä ei voida Wordissa toteuttaa.

Kyselyssä tiedustellaan myös henkilöiden näkemystä, että havaittiinko koekäyttövaiheessa jotakin puutteita tai korjaustarpeita. Jokainen vastaaja on valikoinut vaihtoehdon ei. Vastaajat ovat täten yksimielisiä siitä, että pohjista ei ole löytynyt puutteita tai korjaustarpeita jo aikaisemmin esitettyjen tekijöiden lisäksi.

Kyselyn lopuksi vastaajilla on mahdollisuus nostaa esiin verkkolomakkeen sisältämien kysymysten ulkopuolisia tekijöitä tai muita huomioita. Vastauksia vapaaseen sanaan on vastaanotettu yksi kappale. Vastaaja tiedustelee mahdollisuutta siirtää asiakasohjeet nykyistä enemmän yrityksen omiin järjestelmiin. Perusteluksi kerrotaan, että aikaisemmin toteutetut tämän työn ulkopuoliset muutokset ovat osoittautuneet onnistuneiksi.

4.5 Mukauttaminen

Tässä aluvussa käsitellään prosessin viidettä vaihetta eli mukauttamista. Mallipohjien mukauttaminen toteutetaan aluvussa 4.4 saatujen sekä käsiteltyjen palautteiden pohjalta. Alaluku sisältää kolme teemaa, joita ovat poistettavat tietokohdat, tietojen tarkennus sekä uusi ja lisättävä informaatio. Tässä esitetään mallipohjaluonnoksille (liite 4, liite 5) suoritettavat erilaiset muutostoimet lyhyin perusteluin.

4.5.1 Poistettavat tietokohdat

Haastatteluiden ja verkkolomakekyselyjen perusteella poistettavaksi ehdotettuja kohtia löytyi todella vähän. Aineiston pohjalta tehtyjen tulkintojen mukaan mallipohjilta poistetaan kokonaan vain kaksi tietokohtaa, joita ovat palkkojen maksuksessa käytettävä tili ja tulorekisteri-ilmoituksen toteuttajan tiedot. Tilitiedon poistaminen perustuu haastateltavan henkilön mielestä siihen, että tieto on helppo tarkistaa palkanlaskentaohjelmasta (L3). Lisäksi on tarpeen korostaa ajantasaisuuden merkitystä, koska palkanmaksussa käytettävä tili saattaa vaihtua mallipohjien päivittämissä väliä nopeammin. Tiedon poistaminen vaikuttaa lisäksi, että palkkojen maksattajan vaihtoehtoa täytyy tarkentaa. Tarkennuksesta kerrotaan enemmän raportin kohdassa 4.5.2.

Toinen poistettava tietokohta on työnantajasuoritteiden alaotsikkona oleva tulorekisteri-ilmoitus. Poistaminen perustellaan haastatteluissa siihen, että palkanlaskijan lisäksi kukaan muu toimihenkilö ei kyseistä ilmoitusta lähtökohtaisesti muodosta. Toinen poistamista puoltava asia koetaan olevan se, että ilmoitus toteutetaan poikkeuksetta kuukausittain. Muutos voi tapahtua vain ilmoituksen

muodossa riippuen siitä, onko yritys ilmoituskauden aikana tehnyt palkkasuorituksia tai ei. Ilmoituskaudelta, jolla ei ole palkkasuorituksia toteutetaan “ei palkanmaksua”-ilmoitus eli nollailmoitus (Verohallinto 2018).

4.5.2 Tietojen tarkennus

Toisena mukauttamisena käsitellään tietokohtien tarkentamista. Kerätyn haastatelu- sekä lomakekyselydatan perusteella luoduista mallipohjista löytyy epäselviä sekä tarkennusta vaativia tietoja. Tarkennuksen avulla parannetaan mallipohjien selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä käyttäjäkokemuksen näkökulmasta. Tarkennuksen jälkeen mallipohjien käyttäjiltä poistuu epävarmuustekijöitä siltä osin, että mitkä tiedot ovat tarpeen kirjoittaa pyydettyyn tietokenttään.

Ensimmäisenä tarkennuksena on raportin kohdassa 4.5.1 kuvailtu palkkojen maksatukseen liittyvä muutos. Alkuperäisinä vaihtoehtoina palkkojen maksajille on esitetty palkanlaskentaa toteuttava yrityksen edustaja, asiakas tai joku muu. Vaihtoehtoa palkanlaskentaa toteuttava yrityksen edustaja täsmennetään lisätekstillä, että palkanlaskijan tulee tarkistaa käytettävä tili palkanlaskentaohjelmasta. Lisätiedon kirjaamisella voidaan varmentua siitä, että maksu suoritetaan aina ajankohtaiselta sekä oikealta tililtä.

Tarkennusta suoritetaan myös haastateltavien pyynnöstä vakuutustietoihin. Molemmat haastatelluista yrityksen edustajista pyysivät lisätietoja, että mitä tietoja kyseiseen kohtaan olisi tarkoitus kirjata. Alkuperäisen idean näkökulmasta yrityksen vakuutustiedoista tulisi kirjata vakuutusyhtiön nimi sekä yrityksen asiakkuus- / vakuutusnumero. Tietoihin lisätään vielä kolmas tekijä haastateltavien pyynnöstä eli pidätysprosentti.

Vakuutustietojen lisäksi haastateltavia hämmensi mallipohjan otsikko jaksotustositteista. Terminä otsikko toisen haastateltavan mielestä voisi tarkoittaa yhden spesifin toiminnon esim. palkkojen jaksotustositetta tai kokonaiskuvassa prosessin tositteita. Haastateltavan mielestä olisi tärkeä tarkentaa, että mitä jaksotustositteella tarkoitetaan sekä lisätä kolmas vastausvaihtoehto. Alkuperäisen mallipohjan vaihtoehtojen “Tehdään” tai “Ei tehdä” lisäksi olisi tarpeen kirjata vaihtoehto, että osa tositteista muodostaan selvennyksineen. Tositteiden muodostami-

sessä, kuten kaikissa muissakin ohjeen kohdissa on asiakkuuksien välillä havaittavissa olevia eroja. Asiakkuudet voidaan kuitenkin karkeasti jakaa kolmeen ryhmään, jota uudet vastausvaihtoehdot kuvastavat.

4.5.3 Uusi ja lisättävä informaatio

Kolmantena mukauttamismuotona käsitellään uusia ja lisättyjä informaatioita. Kerätystä haastattelu- sekä lomakekyselymateriaalista voidaan todeta, että mallipohjalunnoksilta puuttuu olennaisia tietoja. Mallipohjilta puuttuneita ja niihin lisättäviä tietoja ovat palkkajakso, Freshdesk, hallituspalkkiot ja lomien- sekä matkalaskujen käsittelytavat. Freshdeskillä tarkoitetaan asiakkaille kohdistettuja asiakaspalveluosoitteita, jotka sijaitsevat pilvipalvelupohjaisessa asiakastukiohjelmistossa (Freshworks, 2020). Suoritettavat lisäykset jaotellaan mallipohjan ot-sikoinnin kautta, jolla tarkoitetaan jakoa perustietoihin- ja palkanlaskentaprosessiin lisättäviin tietoihin.

Ensin käsitellään palkanlaskentaprosessiin lisättävät tiedot. Lomien- sekä matkalaskujen käsittelytavat ovat ehdottoman tärkeitä kirjata mallipohjiin pakollisiksi tiedoiksi. Kumpikin mainituista kohdista sisältää laajan kirjon erilaisia toimintaohjeita sekä menettelytapoja yrityskohtaisesti. Lomien käsittelytapa on jaoteltu kah-teen alaotsikkoon, joita ovat lomapalkka sekä lomaraha. Perusteluksi jaottelulle todetaan, että yrityskohtaiset erot lomien käsittelyssä yltyvät myös jaoteltuihin te-
kijöihin (lomapalkka ja lomaraha) asti. Matkalaskujen informaatio sisältää kolme alaotsikkoa: saapumistapa, käsittelymenettely sekä maksajan tiedot. Saapumis-
tavalla tarkoitetaan yrityksen tapaa lähettää / ilmoittaa matkalaskuista palkanlas-
kijalle, kuten esim. sähköinen tai paperinen matkalasku. Käsittelymenettelyllä tar-
koitetaan sitä, että maksetaanko matkalaskut palkkojen yhteydessä, kirjataanko
ne työntekijöiden palkkalaskelmille tai suoritetaanko maksatus täysin omana
ajankohtanaan.

Yrityksen perustietoihin lisätään palkanlaskentaprosessin ulkopuolelle rajatut te-
kijät, kuten palkkajakso sekä Freshdesk. Palkkajaksotiedon tärkeyttä kuvastaa,
että se mahdollistaa palkanlaskijan toteuttaa yrityksen toimialan muutostoimia,
kuten työehtosopimusten mukaan voimaan astuvia palkankorotuksia. Freshdes-

kin tiedon lisääminen perustuu haastateltavan henkilön mukaan siihen, että tuuraustilanteessa tiedon löytyminen ohjeelta on suuri ajallinen säästö, koska tietoa ei tarvitse erikseen lähteä etsimään (L3).

4.6 Valmiiden pohjien luovutus

Luontiprosessin kuudentena vaiheena kuvataan valmiiden pohjien luovutusta. Koekäytön jälkeisen palautteen pohjalta toteutettujen muutosten jälkeen mallipohjat (liite 6, liite 7) ovat siinä muodossa, että ne voidaan luovuttaa yrityksen käytettäväksi. Mallipohjat on pyritty prosessin aikana viimeistelemään juuri kyseisen yrityksen työntekijöiden tarpeita vastaaviksi. Pohjien luovuttamisen jälkeen yrityksellä on mahdollisuus halutessaan implementoida eli sisällyttää mallipohjat osaksi käytänteitään sekä jakaa ne eteenpäin työntekijöidensä käytettäväksi. Mallipohjien luovuttaminen on myös luontiprosessin päättävä viimeinen työvaihe tässä opinnäytetyössä.

5 Pohdinta

Tässä luvussa toteutetaan pohdintaa koko opinnäytetyöstä. Luvun aikana käsitellään yhteenveto, tulokset, itsearviointi sekä jatkotutkimusehdotukset. Yhteenvedon tarkoituksena on kuvailla opinnäytetyön kokonaisuus lyhyessä muodossa. Ensimmäisessä alaluvussa esitetään selvityksen kohde, perustelut valinnalle, tavoitteet, toimintatavat sekä muut olennaiset työn osa-alueet. Opinnäytetyön tuloksia käsitellään toisessa alaluvussa sekä niitä verrataan tavoitteisiin. Lisäksi vertailusta ja tuloksista tehdään tulkintaa perusteluista ja syistä, että miksi tavoite saavutettiin tai ei saavutettu. Kolmannessa alaluvussa toteutetaan itsearviointia työn onnistumisesta. Arviointi suoritetaan aikataulun, opinnäytetyön aikana tapahtuneiden muutosten sekä työn luotettavuuden näkökulmista. Selvityksen aikana esiin nousseet jatkotutkimusehdotukset esitetään perusteluineen alaluvussa 5.4.

5.1 Yhteenveto

Opinnäytetyön eli selvityksen aiheeksi valikoitiin palkanlaskennan kirjallisen ohjeistuksen yhtenäistäminen standardipohjien avulla. Selvitys toteutettiin työn tekijän työnantajana toimivan yrityksen ehdotuksesta. Aiheenvalintaa perustellaan lisäksi sillä, että työn tekijällä on omakohtaista kokemusta aiheesta sekä halu parantaa oman työyhteisönsä ohjeistuksen laatua. Valikoitu aihe sai välitöntä kannatusta kohdeyrityksen edustajalta, joka samanaikaisesti toimii työn tekijän esimiehenä. Edustajan mukaan yhtenäistämistä olisi ehdottomasti hyötyä, joten työn tarpeellisuus todennettiin myös tämän kautta. Kirjallisen ohjeistuksen yhtenäistämällä nähtiin suuri hyöty työntekijöiden työajalliseen säästöön sekä epäselvyyksien välttämiseen ohjeiden tulkinnan näkökulmasta.

Opinnäytetyön teoreettisena pohjana hyödynnettiin palkanlaskennan, kirjallisen ohjeistuksen ja perehdyttämisen kirjallisuutta sekä muuta ammatillista aineistoa, kuten verohallinnon ohjeistusta. Valikoidut aihealueet ovat vahvasti työn aiheeseen liittyviä joko välittömästi tai välillisesti, jonka vuoksi niiden tuottama informaatio on relevanttia eli olennaista työn kannalta. Teoreettisen pohjan luominen tarkoittaa, että tutkimusongelman vaikutukset kohdistuivat koko palkanlaskenta-prosessiin sekä sen ulkopuolelle työntekijöihin asti.

Opinnäytetyön empiirinen aineisto kerättiin hyödyntämällä puolistrukturoituja eli teemahaastatteluita, verkkokyselylomaketta sekä työn tekijän omaa tietotaitoa. Haastattelut suoritettiin kahdessa eri kierroksessa, jotka eroavat toisistaan kysymysten (liite 1, liite 2) ja tavoitteiden puolesta. Ensimmäisen kierroksen tavoitteena oli kartoittaa yrityksen edustajien kanssa palkanlaskennan kirjallisen ohjeistuksen mallipohjien (asiakaskorttien) nykytilannetta sekä havainnoida niissä olleita ongelmakohtia. Uudet yhtenäiset mallipohjat luonnosteltiin yrityksen toiveiden mukaisesti ensimmäisen haastattelukierroksen materiaalin pohjalta.

Ennen toisen kierroksen haastatteluiden suorittamista luodut mallipohjat luovutettiin yrityksen työntekijöille koekäyttöä varten. Koekäyttövaiheen avulla yrityksen työntekijät saivat käytännön näkemyksen siitä, kuinka luodut pohjat toimivat oikeassa työtilanteessa. Koekäytön jälkeen suoritettiin toinen haastattelukierros, jonka tarkoituksena oli toimia palautekyselynä. Haastateltavien oli mahdollista

nostaa esille pohjissa havaittuja tietoja, jotka olivat joko puutteellisia, poistettavia tai tarkennusta vaativia. Haastatteluiden lisäksi toisen kierroksen empiiristä aineistoa täydensi kohdejoukoksi valikoitu kokonainen palkanlaskentatiimi. Mallipohjat oli tarkoitus ottaa käyttöön koko tiimin vahvuudella, joten koettiin luonnolliseksi sisällyttää heidät kaikki opinnäytetyön empiiriseen osuuteen. Jokaisella tiimin jäsenellä oli tällöin mahdollisuus osallistua työhön ja sitä myötä oman työyhteisönsä kehittämiseen vastaamalla verkkolomakekyselyyn.

Mallipohjien palautteen pohjalta toteutettiin yrityksen työntekijöiden havaitsemien korjauspyyntöjen täytäntöönpano. Muutostöiden avulla mallipohjista saatiin versio, joka oli toteutettu yrityksen työntekijöiden kaikkien toiveiden ja pyyntöjen mukaisesti. Tämän avulla voidaan varmentua siitä, että mallipohjat täyttävät kaikki selvityksen aikana esiin nousseet edellytykset sekä vaatimukset. Muutostöiden jälkeen mallipohjien luontiprosessin päätteeksi päivitettyt versiot toimitettiin yrityksen käytettäväksi ja hyödynnettäväksi omassa liiketoiminnassaan.

5.2 Opinnäytetyön tulokset

Opinnäytetyön tuloksia tulkitaan tutkimuskysymysten avulla. Tämä työ sisälsi yhden (1) päätutkimuskysymyksen sekä kolme (3) alatutkimuskysymystä. Löytääkseen vastauksen päätutkimuskysymykseen tuli vastauksia hakea ensin alatutkimuskysymyksiin. Alatutkimuskysymykset sekä niihin saadut vastaukset on esitetty seuraavaksi.

“Millainen on yrityksen nykyinen palkkaproessin kirjallinen ohjeistus?”

Yrityksen nykyinen käytössä oleva palkkaproessin kirjallinen ohjeistus oli laajuudeltaan sekä ajantasaisuudeltaan vaihtelevaa. Yritys suosi käyttää Microsoft Wordilla muodostettuja pohjia (asiakaskortti), mutta myös muutama Microsoft Excelillä valmistettu mallipohja (asiakaskortti) oli käytössä osalla asiakkaista. Nykyiset pohjat sisälsivät suuren määrän tietoutta, jota oli kerätty useiden vuosien ajan samaan tiedostoon. Pohjilta oli saatavilla pääosin ne tiedot, joita työntekijät tarvitsevat suoriutuakseen normaaleista työtehtävistä.

“Mitä puutteita nykyisessä ohjeistuksessa voidaan havaita?”

Yrityksen nykyisen ohjeistuksen suurimpana puutteena havaittiin olevan sen ajantasaisuus. Hieman pienempiä havaittuja puutteita olivat yhtenäisyyden puuttuminen sekä ohjeistuksen selkeys. Ajantasaisuuden ongelman / puutteen havainnointi näyttäytyi siinä, että osaa ohjeista oli päivitetty viimeisen kerran yli vuosi sitten. Päivittämistiedon näkeminen aiheutti suurta epäluuloa ohjetta käyttävälle henkilölle ajantasaisuuden puolesta. Yhtenäisyyden puuttuminen koettiin myös olevan selkeä puute, koska yrityksellä oli käytössään useita erilaisia sekä muotoisia mallipohjia. Tietojen paikat sekä määrät vaihtelivat merkittävästi asiakkaiden välillä, jonka vuoksi ohjeen lukeminen vaati huomattavasti enemmän aikaa. Selkeyteen liittyvä ongelma linkittyi vahvasti yhtenäisyyden puuttumiseen, koska tiedot eivät olleet selkeästi merkityillä paikoillaan vaan ne vaihtelevat asiakaskohtaisesti. Tiedonhaku ohjeelta oli haasteellisempaa, koska todennäköisesti käyttäjän täytyi lukea koko ohje löytääkseen vain yhden tarvitsemansa tiedon.

“Mitä tekijöitä tulee huomioida yhteneväisten standardipohjien luontiprosessissa?”

Yhteneväisten standardipohjien luontiprosessissa täytyi kiinnittää erityinen huomio toisessa alatutkimuskysymyksessä löydettyihin puutteisiin sekä työntekijöiden toivomiin muutoksiin ja huomioihin. Korostettuja tekijöitä olivat ajantasaisuuden ongelman huomiointi, helppokäyttöisyys, ohjeen selkeä asettelu sekä informatiivisuuteen panostaminen. Ajantasaisuuteen liittyvään ongelmaan pyrittiin löytämään mallipohjien kykenevyyksien rajoissa olevia ratkaisuja, koska asiaa ei pystytty täysin korjaamaan pohjan avulla. Ongelmanratkaisemiseksi täytyi huomioida manuaalisen työn tarve, joka oli peräisin yrityksen työntekijöiltä. Helppokäyttöisyyden huomioiminen oli tärkeää sen vuoksi, että sen avulla voitiin taata jokaisen työntekijän ohjeen päivittäminen- sekä käyttömahdollisuus. Ohjeistuksen selkeyteen kiinnitettiin huomiota, koska se tuki niin helppokäyttöisyyttä kuin informatiivisuutta. Tietojen asettelu loogisesti ja selkeästi nopeutti työntekijän ohjeen päivittämistä sekä hyväksikäyttöä työtoimiensa suorittamisessa. Informatiivisuuteen panostaminen poisti nykyisissä pohjissa olleen ongelman tietojen relevanttisuudesta eli olennaisuudesta. Tarvittavien tietojen luonne sekä määrä vaihtelivat alalla jatkuvasti, jonka vuoksi ohjeelle tulikin pohtia nykyhetken sekä tulevaisuuden tarpeet.

Alatutkimuskysymysten jälkeen voitiin antaa vastaus opinnäytetyössä olevaan päätutkimuskysymykseen. Päätutkimuskysymys vastauksineen käsitellään alla seuraavaksi.

“Miten yrityksen kirjallista ohjeistusta voidaan parantaa yhteneväisiä standardipohjia käyttämällä?”

Yrityksen kirjallista ohjeistusta voitiin parantaa standardipohjia käyttämällä kahden pääkohdan kautta, joita olivat ajantasaisuuden parantuminen sekä työajallinen säästö. Standardi- eli mallipohjien (asiakaskortti) yhtenäistämisen avulla yrityksen työntekijöille tuotettiin työajallista säästöä, koska epäselvyydet ohjeiden tulkinnasta poistuivat suurelta osin, ellei jopa kokonaan. Jokainen työntekijä oli tietoinen uuden ohjeistuksen sisällöstä ja sen muodosta, joka helpotti huomattavasti myös loma-ajan tuuraustilanteessa asiakkuuksiin perehtymistä. Ajallista säästöä tuotti myös ohjeen helppokäyttöisyyteen panostaminen siltä osin, että ohjeistuksen jatkuva päivittäminen oli nopeampaa. Ajantasaisuuteen liittyvään ongelmaan luotiin ensimmäinen askel oikeaan suuntaan uuden yhteneväisen mallipohjan myötä. Työntekijät kykenivät täydentämään asiakaskortille nykyhetkellä olennaiset tietokohdat, koska mallipohjat eivät sisältäneet vanhoja sekä tarpeettomia tietoja. Lisäksi yhteneväinen ohjeistus Excelissä mahdollisti ohjeen monipuolisemman käytön ja muokkauksen tarpeita vastaavaksi kokonaisuudeksi.

Selvityksen tavoitteena oli yrityksen palkanlaskentaprosessiin liittyvän kirjallisen ohjeistuksen yhtenäistäminen malli- eli standardipohjien avulla. Tuloksia analysoitaessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin voitiin todeta, että opinnäytetyön tavoitteet ovat saavutettu. Työn aikana luodut malli- eli standardipohjat paransivat sekä yhtenäistivät yrityksen palkanlaskentaprosessiin liittyvää kirjoitettua ohjeistusta merkittävästi. Mallipohjat toteutettiin yrityksen toiveidensa sekä tarpeidensa mukaisesti, jolla koettiin olevan arvoa kohottava vaikutus.

5.3 Itsearviointi

Tämän alaluvun tarkoituksena oli suorittaa itsearviointia opinnäytetyöhön liittyvien erilaisten tekijöiden kautta. Arviointiin vaikuttaneina tekijöinä pidettiin aikataulun noudattamista, työn aikana tapahtuneita muutoksia sekä empiirisen aineiston laajuuden merkitystä.

Opinnäytetyön aikataulua sekä työn aikana tapahtuneita muutoksia käsitellään yhteisesti arviointikriteereinä. Aikataulullisesti työ ei mahdollistanut suuria takaiskuja tai muutoksia tapahtuvan, jonka vuoksi niiden vaikutukset olivat tavallista suurempia. Aikataulullisesti työ oli jatkuvasti ajan tasalla, ellei jopa hieman edellä. Asetetut aikarajat pitivät läpi työn, joka koetaan positiivisena tekijänä sekä saavutuksena. Työn aikana suurin muutos koettiin juuri aikataulullisesta syystä, jonka vuoksi tuotetut pohjat kohdistettiin vain yhden palkanlaskentatiimin käytettäväksi. Useamman toimipisteen palkanlaskentaa käsittelevän ohjeistuksen yhtenäistäminen ei tässä selvityksessä toteutunut, jonka vuoksi sen käsittely siirretään jatkotutkimusehdotuksiin eli alalukuun 5.4. Toinen merkittävä muutos koettiin opinnäytetyön loppuvaiheessa, kun alkuperäinen aikataulu työn valmistumisesta (30.4.2020) aikaistui kolmella viikolla. Aikaistumisen taustalla on kirjoittajasta johtuva henkilökohtainen syy. Vaikutukseltaan aikaistus ei kuitenkaan ollut liian suuri, koska työ oli aikataulua edellä lievästi tiedonantamishetkellä. Kirjoittaja sekä opinnäytetyö sopeutettiin muuttuneeseen ympäristöön nopeasti, joka mahdollisti työn valmistumisen uuden aikataulun mukaisesti. Mukautumiskyvyn sekä joustavuuden huomioiden käsitelty kriteeri voidaan katsoa opinnäytetyössä ansainneen merkinnän hyväksytystä suorituksesta.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin empiirisen aineiston hankinnassa yrityksen edustajien haastatteluita (liite 1, liite 2), verkkolomakekyselyä (liite 3) sekä työn tekijän omaa ammatti- ja tietotaitoa. Haastateltavia henkilöitä työssä oli vain kolme (3) kappaletta, jonka vuoksi arviointia täytyy myös toteuttaa laajuuden näkökulmasta. Laadulliselle tutkimukselle on toki olennaista, että valikoitu kohdejoukko on hyvinkin pieni tutkimusongelman syvemmän ymmärtämisen saavuttamiseksi. Opinnäytetyöhön osallistuneet henkilöt omaavat laajan kokemuksen alalta sekä tutkitusta ongelmasta, jonka vuoksi heidän asiantuntijuuttaan raportissa hyödyn-

nettiin. Pohdittavaksi kuitenkin jää, että olisiko selvityksen tulokset eronneet saavutetuista, mikäli kohdejoukko olisi ollut valikoitua laajempi? Työn tekijän näkemysten mukaan selvityksen tuottama tulos olisi muuttunut laajemman empiria-aineiston myötä, koska mallipohjilta vaaditut kriteerit olisivat varmasti kasvaneet merkittävästi. Tämä olisi saattanut johtaa suunnittelun siihen pisteeseen, ettei kaikkia edellytyksiä tai vaatimuksia olisi ollut mahdollista sisällyttää mallipohjiin. Empiriaosuuden laajuudesta tässä opinnäytetyössä voidaan nähdä hyväksyttynä suorituksena, vaikkakin sen laajuuden muutosten vaikutuksista ei voida tilastollista faktaa esittää.

5.4 Jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyön aikana esille nousseita jatkotutkimusehdotuksia kuvaillaan seuraavaksi. Työn tekijän mielestä aihe tarjoaa kaksi erillistä jatkotutkimusehdotusta, joita ovat:

- Toimipisteiden välisen ohjeistuksen yhtenäistäminen
- Mallipohjien integraatio osaksi yrityksen käyttämää sisäistä tietojärjestelmää

Toimipisteiden välisellä ohjeistuksen yhtenäistämällä tarkoitetaan kahden eri kaupungin palkanlaskentayksiköiden ohjeistuksen yhtenäistämistä. Yksiköitä yhdistävänä tekijänä on palkanlaskentaohjelma, jonka vuoksi ohjeistuksen yhtenäistämismahdollisuus on olemassa. Ohjeistuksen yhtenäistäminen toimipisteiden välillä korostaisi yhtenäisyyttä sekä mahdollistaisi asiakkuuksien siirtymisen laskentayksiköltä toiselle helpommaksi. Kuvailusta jatkotutkimuksesta koettaisi olevan kohdeyritykselle varmasti paljon hyötyä tulevaisuudessa.

Mallipohjien integraatiolla tarkoitetaan ohjeistuksen sisällyttämistä jo olemassa olevaan yrityksen sisäiseen tietojärjestelmään. Opinnäytetyön toteuttaminen olisi laajempi kokonaisuutensa sen vuoksi, koska se edellyttäisi ensin selvitystä realiteetista. Onko kyseinen toiminto mahdollista toteuttaa vai onko käytetyt järjestelmät sellaisessa muodossa, että työllä ei ole mahdollisuutta onnistua? Positiivisen tuloksen sisältävän selvityksen jälkeen olisi mahdollista aloittaa työt integraation toteuttamiseksi, joka on prosessina laaja-alainen.

Lähteet

Ammattinetti 2020. Palkanlaskija. http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/319_ammatti Luettu 10.2.2020.

Freshworks 2020. Freshdeskin toiminnot. <https://freshdesk.com/features> Luettu 31.3.2020.

Helsilä, Martti 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Kustannusosakeyhtiö Otava.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi.

Huttunen, Viljami. Opinnäytetyö. <https://www.theseus.fi/handle/10024/265734>. Luettu 12.12.2019.

Joki, Maritta 2018 6. uudistettu painos. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kaupakamari, Helsinki.

Jyväskylän Yliopisto 2020. Prosessien mallintaminen. <https://www.jyu.fi/laa-tua/ohjaus/prosessien-mallintaminen/mitaprosessitovat> Luettu 18.1.2020.

Kamensky, Mika 2008. Strateginen johtaminen – Menestyksen timantti. Talentum, Helsinki.

Kauhanen, Juhani 2012 10.-11. uudistettu painos. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Sanoma Pro Oy.

Kuula, Arja 2011 2. uudistettu painos. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino, Tampere.

Talousverkko 2014. Lomapalkkavarauus - mikä se on ja miksi se tehdään? <https://www.talousverkko.fi/lomapalkkavarauus-mika-se-ja-miksi-se-tehdaan/> Luettu 18.3.2020.

Tietoviikko 2012. Mistä tiedät, oliko prosessien kuvaamisesta hyötyä? <https://www.tivi.fi/uutiset/mista-tiedat-oliko-prosessien-kuvaamisesta-hyotyja/c2c4c1de-389f-3dad-8497-62ba6abcc8b0> Luettu 10.2.2020.

Työntekijähaastattelu 3.2.2020 (L1)

Työntekijähaastattelu 4.2.2020 (L2)

Työntekijähaastattelu 6.2.2020 (L3)

Työntekijähaastattelu 23.3.2020 (L2)

Työntekijähaastattelu 24.3.2020 (L3)

Verohallinto 2018. Työnantajan erillisilmoitus tulorekisterissä.

<https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/palkkatiedot/tyonantajan-erillisilmoitus-tulorekisterissa/> Luettu 8.3.2020.

Verohallinto 2019. Palkka ja työkorvaus verotuksessa. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48037/palkka-ja-ty%C3%B6korvaus-verotuksessa/> Luettu 10.2.2020.

Verohallinto 2019. Tietoa tulorekisteristä. <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meist%C3%A4/> Luettu 18.3.2020.

Verohallinto 2020. Palkkojen tulolajit. <https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/palkkatiedot/palkkojen-tulolajit/> Luettu 7.2.2020.

Liitteet

Liite 1. Ensimmäisen kierroksen haastattelukysymykset

1. Toimipisteesi sijainti on:
 - a. Lappeenranta
 - b. Tampere
 - c. Muu, mikä? Vastauksesi: _____
2. Onko yrityksen nykyinen palkanlaskennan kirjallinen ohjeistus (asiakaskortit) mielestäsi riittävä? (selkeys, informatiivisuus, ajankohtaisuus ym. tekijät)
 - a. Kyllä
 - b. Ei
3. Nykyisen ohjeistuksen puutteiden määrä on
 - a. Puutteita ei ole
 - b. Vähäinen
 - c. Suuri
4. Kokisitko hyötyä nykyisen ohjeistuksen yhtenäistämisestä?
 - a. Kyllä
 - b. Ei
5. Kirjallisessa ohjeistuksessa tärkeimpiä tekijöitä ovat: (valitse kaksi)
 - a. Selkeys
 - b. Visuaalisuus
 - c. Informatiivisuus
 - d. Ajantasaisuus
 - e. Muu, mikä? Vastauksesi: _____
6. Millä ohjelmistolla luotu ohjeistus olisi mielestäsi tehokkain?
 - a. MS Word
 - b. MS Excel
 - c. Muu, mikä? Vastauksesi: _____
7. Vapaa sana

Liite 2. Toisen haastattelukierroksen kysymykset

1. Esittelisitkö itsesi alkuun? (nimi ja titteli)
2. Vastasivatko uudet mallipohjaehdotukset odotuksianne?
 - a. Kyllä
 - b. Ei Perustelut: _____
3. Onko ehdotettujen mallipohjien rakenne mielestäsi looginen?
 - a. Kyllä
 - b. Ei Perustelut: _____
4. Koetko, että asiakaskorttien ajantasaisuusongelma on huomioitu malleissa riittävästi?
 - a. Kyllä
 - b. Ei Perustelut: _____
5. Sisältävätkö uudet pohjat riittävästi tietoutta eli ovatko ne tarpeeksi informatiivisia?
 - a. Kyllä
 - b. Ei Perustelut: _____
6. Onko pohjissa mielestäsi jotakin ylimääräistä, jonka voisi poistaa?
 - a. Kyllä Perustelut: _____
 - b. Ei
7. Ovatko luodut pohjat mielestäsi riittävän helppokäyttöisiä?
 - a. Kyllä
 - b. Ei Perustelut: _____
8. Kumpaa ehdotetuista malleista suosisit käyttää ja miksi?
 - a. Word, koska _____
 - b. Excel, koska _____
 - c. En kumpaakaan, koska _____
9. Havaittiinko mallipohjien koekäytössä jotakin puutteita tai korjaustarpeita?
 - a. Kyllä
 - i. Word, koska _____
 - ii. Excel, koska _____
 - iii. Molemmat, koska _____
 - b. Ei
10. Vapaa sana

Liite 3. Verkkokyselylomakkeen haastattelukysymykset

1. Onko ehdotettujen mallipohjien rakenne mielestäsi looginen?
 - a. Kyllä
 - b. Ei Perustelut: _____
2. Tutkimuksen aikana nousi esille, että suurin ongelmakohta on asiakaskorttitietojen ajantasaisuus. Koetko, että uusissa malleissa se on huomioitu riittävästi?
 - a. Kyllä
 - b. Ei Perustelut: _____
3. Sisältävätkö uudet pohjat riittävästi tietoutta eli ovat ne tarpeeksi informatiivisia?
 - a. Kyllä
 - b. Ei Perustelut: _____
4. Onko pohjissa mielestäsi jotakin ylimääräistä, jonka voisi poistaa?
 - a. Kyllä Perustelut: _____
 - b. Ei
5. Ovatko luodut pohjat mielestäsi riittävän helppokäyttöisiä?
 - a. Kyllä
 - b. Ei Perustelut: _____
6. Kumpaa ehdotetuista malleista suosisit käyttää ja miksi?
 - a. Word, koska _____
 - b. Excel, koska _____
 - c. En kumpaakaan, koska _____
7. Havaittiinko mallipohjien koekäytössä jotakin puutteita tai korjaustarpeita?
 - a. Kyllä
 - i. Word, koska _____
 - ii. Excel, koska _____
 - iii. Molemmat, koska _____
 - b. Ei
8. Muu palaute

Liite 4. Ensimmäinen Word-mallipohjaluonnos

Asiakaskortti

Päivitetty: xx.xx.2020

Vastuuhenkilöt

Kirjanpitäjä: Henkilön nimi & yhteystiedot

Palkanlaskija: Henkilön nimi

Perustiedot

Yrityksen nimi:

Y-tunnus:

Osoite:

Yhteyshenkilö: Henkilön nimi

Yhteystiedot: sähköposti- ja puhelin

Tilikausi: Kalenterivuosi / Joku muu, mikä?

Noudatettava TES:

Palkanmaksupäivä(t):

Vakuutustiedot:

- Työeläkevakuutus
- Työttömyysvakuutus
- Ryhmähenkivakuutus
- Tapaturmavakuutus

Palkanlaskentaprosessi

Aineiston lähetystapa:

Hyväksyntäprosessi: Kyllä / Ei

- Hyväksyjä: Täytä, jos hyväksyntä on käytössä

Palkkalaskelmat: Verkkopalkka- / Paperinen tulostus / Merkitään tulostetuksi

Palkkojen maksatus: Yritys X Oy / Asiakas / Joku muu

- Käytettävä tili: Täytä, jos Yritys X Oy maksaa.

Muut maksut:

- Ammattiyhdistys (AY) Kyllä vai ei, kuka maksaa?
- Ulosotto Kyllä vai ei, kuka maksaa?

Jaksotustositteet: Tehdään / Ei tehdä Netvisorissa

TAS (työnantajasuoritteet):

- Tulorekisteri-ilmoitus: Palkanlaskija / Kirjanpitäjä / Joku muu
- Verotilisiirto (muodostus): Palkanlaskija / Kirjanpitäjä / Joku muu
- Verotilisiirto (maksatus): Palkanlaskija / Kirjanpitäjä / Joku muu

Muut huomiot prosessista:

-
-

Liite 5. Ensimmäinen Excel-mallipohjaluonnos

Asiakaskortti	
Päivitetty viimeksi:	1.1.2020
Päivitä asiakaskortti!	
Palkanlaskija	Henkilön nimi
Kirjanpitäjä	Henkilön nimi & yhteystiedot
Perustiedot	
Yrityksen nimi:	
Y-tunnus:	
Osoite:	
Yhteyshenkilö:	
Sähköposti:	
Puhelin:	
Tilikausi:	Kalenterivuosi / Joku muu, mikä?
Noudatettava TES:	
Palkanmaksupäivä(t):	
Vakuutustiedot:	
	Työeläkevakuutus
	Työttömyysvakuutus
	Ryhmähenkivakuutus
	Tapaturmavakuutus
Palkanlaskentaprosessi	
Aineiston lähetystapa:	
Hyväksyntäprosessi:	Kyllä / Ei
	Hyväksyjä: Täytä, jos hyväksyntä on käytössä.
Palkkalaskelmat:	Verkkopalkka- / Paperinen Tulostus / Ei lähetetä
Palkkojen maksatus:	Yritys X Oy, Asiakas / Joku muu, kuka?
	Käytettävä tili: Täytä, jos Yritys X Oy maksaa
Muut maksut:	
	Ammattiyhdistys (AY) Kyllä / Ei, kuka maksaa?
	Ulosotto Kyllä / Ei, kuka maksaa?
Jaksotustositteet:	
TAS (työnantajasuoritteet)	
	Tulorekisteri-ilmoitus Palkanlaskija / Kirjanpitäjä / Joku muu
	Verotili siirto (muodostus) Palkanlaskija / Kirjanpitäjä / Joku muu
	Verotili siirto (maksatus) Palkanlaskija / Kirjanpitäjä / Joku muu
Muut huomiot prosesseista:	
-	
-	
-	
-	
-	

Liite 6. Viimeistelty Word-mallipohja

Asiakaskortti

Päivitetty: xx.xx.2020

Vastuuhenkilöt

Kirjanpitäjä: Henkilön nimi & yhteystiedot

Palkanlaskija: Henkilön nimi

Perustiedot

Yrityksen nimi:

Y-tunnus:

Katuosoite:

Osoite (Freshdesk):

Yhteyshenkilö: Henkilön nimi

Yhteystiedot: sähköposti- ja puhelin

Tilikausi: Kalenterivuosi / Joku muu, mikä?

Noudatettava TES:

Palkkajakso: edeltävä kuukausi / nykyinen kuukausi tms.

Palkanmaksupäivä(t):

Vakuutustiedot:

- Työeläkevakuutus Yhtiön nimi, vakuutuksen numero ja pidätys-%
- Työttömyysvakuutus Yhtiön nimi, vakuutuksen numero ja pidätys-%
- Ryhmähenkivakuutus Vain pidätysprosentti
- Tapaturmavakuutus Vain pidätysprosentti

Palkanlaskentaprosessi

Aineiston lähetystapa:

Hyväksyntäprosessi: Kyllä / Ei

- Hyväksyjä: Täytä, jos hyväksyntä on käytössä

Palkkalaskelmat: Verkkopalkka- / Paperinen tulostus / Merkitään tulostetuksi

Palkkojen maksatus: Yritys X Oy (tarkista tili Netvisorista!) / Asiakas / Joku muu

Muut maksut:

- Ammattiyhdistys (AY) Kyllä / ei, kuka maksaa?
- Ulosotto Kyllä / ei, kuka maksaa?
- Hallituspalkkiot Kyllä / ei – koska, kuinka usein, kuinka paljon maksetaan?

Lomien käsittelytapa:

- Lomapalkat Keskitetysti / Pidettäessä
- Lomarahat Keskitetysti / Ennen lomaa / Loman jälkeen / Muu

Matkalaskut:

- Saapumistapa Netvisor / Netboxi / Paperinen / Muu
- Käsittelymenettely Palkkojen yhteydessä maksaminen / Oma ajo / Muu, mikä
- Maksaja Palkanlaskija / Kirjanpitäjä / Muu

Sivukulu- ja lomajaksotustositte:

Molemmat tehdään / Toinen tehdään (kumpi?) / Ei tehdä

TAS (työnantajasuoritteet):

- Verotilisiirto (muodostus):
- Verotilisiirto (maksatus):

Muodostetaan / Ei muodosteta
Palkanlaskija / Kirjanpitäjä / Joku muu

Muut huomiot prosessista:

-
-
-

Liite 7. Viimeistelty Excel-mallipohja

Asiakaskortti		
Päivitetty viimeksi:		1.1.2020
		Päivitä asiakaskortti!
Palkanlaskija	Henkilön nimi	
Kirjanpitäjä	Henkilön nimi & yhteystiedot	
Perustiedot		
Yrityksen nimi:		
Y-tunnus:		
Katuosoite:		
Osoite (Freshdesk):		
Yhteyshenkilö:		
Sähköposti:		
Puhelin:		
Tilikausi:		
		Kalenterivuosi / Joku muu, mikä?
Noudatettava TES:		
Palkkajakso:		edeltävä kuukausi / nykyinen kuukausi tms.
Palkanmaksupäivä(t):		
Vakuutustiedot:		
	Työeläkevakuutus	Yhtiön nimi, vakuutuksen numero ja pidätys-%
	Työttömyysvakuutus	Yhtiön nimi, vakuutuksen numero ja pidätys-%
	Ryhmähenkivakuutus	Vain pidätysprosentti
	Tapaturmavakuutus	Vain pidätysprosentti
Palkanlaskentaprosessi		
Aineiston lähetystapa:		
Hyväksyntäprosessi:		Kyllä / Ei
	Hyväksyjä:	Täytä, jos hyväksyntä on käytössä.
Palkkalaskelmat:		Verkkopalkka- / Paperinen Tulostus / Ei lähetetä
Palkkojen maksatus:		Yritys X Oy (tarkista tili Netvisorista!), Asiakas / Joku muu
Muut maksut:		
	Ammattiyhdistys (AY)	Kyllä / Ei, kuka maksaa?
	Ulosotto	Kyllä / Ei, kuka maksaa?
	Hallituspalkkiot:	Kyllä / Ei - koska / kuinka usein / kuinka paljon maksetaan?
Lomien käsittelytapa:		
	Lomapalkat	Keskitetysti / Pidettäessä
	Lomarahat	Keskitetysti / Ennen lomaa / Loman jälkeen / Muu
Matkalaskut:		
	Saapumistapa	Netvisor / Netboxi / Paperinen / Muu
	Käsittelymenettely	Palkkojen yhteydessä / Oma ajo / Muu, mikä
	Maksaja	Palkanlaskija / Kirjanpitäjä / Joku muu
Sivukulu- ja lomajaksotusto:		Molemmat tehdään / Toinen tehdään (kumpi?) / Ei tehdä
TAS (työnantajasuoritteet)		
	Verotili siirto (muodostus)	Muodostetaan / Ei muodosteta
	Verotili siirto (maksatus)	Palkanlaskija / Kirjanpitäjä / Joku muu
Muut huomiot prosesseista:		
-		
-		
-		
-		
-		