

Suvi Ylkänen

Taloushallinnon asiakkaan vastaanottamisen kehittäminen eräässä tilitoimistossa

Ohjeistus taloushallinnon asiakkaan vastaanottamiseen

Opinnäytetyö

Syksy 2020

SeAMK Liiketoiminta ja Kulttuuri

Tradenomi (AMK), Liiketalous

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja Kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalouden perustutkinto

Suuntautumisvaihtoehto: Taloushallinto

Tekijä: Suvi Ylkänen

Työn nimi: Taloushallinnon asiakkaan vastaanottamisen kehittäminen eräässä tilitoimistossa - Ohjeistus taloushallinnon asiakkaan vastaanottamiseen

Ohjaaja: Henri Teittinen

Vuosi: 2020 Sivumäärä: 49 Liitteiden lukumäärä: 2 (4)

Tilitoimisto on taloushallinnon palveluyritys, jonka palvelutarjontaan voivat kuulua seuraavat palvelut: kirjanpito, tilinpäätös, palkanlaskenta, ulkoinen laskenta, sekä sisäinen laskenta. Yritykset voivat ulkoistaa tilitoimistoille taloushallintonsa ja palkanlaskentansa osittain tai kokonaan. Tilitoimisto voi halutessaan rajata asiakas-kuntaansa kuuluvat yritykset esimerkiksi tiettyihin yhtiömuotoihin ja toimialoihin. Suomessa tilitoimistoalalla toimii yli 4000 yritystä, jotka työllistävät yli 12000 työntekijää ja tekevät noin miljardin euron liikevaihdon. Yritysten koko vaihtelee 1 henkilön toimistoista yli 50 työntekijän toimistoihin. Kilpailu tilitoimistoalalla on alueellisesti vaihtelevaa, ja toimistot pyrkivät kehittämään ja uudistamaan palveluitaan vastaamaan nykyisten asiakkaiden tarpeita.

Tilitoimistojen toiminta on myös tarkasti säädettyä. Taloushallinnon palveluja säädel-
dellään ja ohjataan lainsäädännöllä, sekä esimerkiksi Taloushallintoliiton ja Kirjan-
pitolautakunnan laatimilla ohjeistuksilla. Prosessia, jonka tavoitteena on aloittaa pal-
velun tuottaminen uudelle asiakkaalle, kutsutaan asiakkaan vastaanotoksi. Tilitoi-
mistoasiakkaan vastaanottoprosessiin liittyy asiakaspalvelun lisäksi monia vaiheita
ja dokumentteja.

Opinnäytetyössä käsitellään taloushallinnon asiakkaiden vastaanottoprosessia tili-
toimistoissa. Opinnäytetyön toimeksiantajana ja kohteena on suomalainen auktori-
soitu tilitoimisto, josta käytetään tässä työssä nimitystä Tilitoimisto X. Opinnäytetyön
tavoitteena on luoda Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiden vastaanottoon pal-
velukuvauspohja ja sisäinen työlista. Vastaanottoprosessia tarkastellaan Suomen
Taloushallintoliiton auktorisoiman tilitoimiston näkökulmasta ja tarkastelusta on ra-
jattu pois palkkahallinnon asiakkaat.

Avainsanat: tilitoimisto, taloushallinto, vastaanottoprosessi, palvelukuvaus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: SeAMK School of Business and Culture

Degree programme: Business Management

Specialisation: Financial Administration

Author: Suvi Ylkänen

Title of thesis: Developing the process of receiving accounting customers at an accounting company – Guide for receiving accounting customers

Supervisor: Henri Teittinen

Year: 2020 Number of pages: 49 Number of appendices: 2 (4)

An accounting firm is a financial administration service company whose services may include accounting, financial statements, payroll, external accounting, and internal accounting. Companies can outsource a part or all their financial management and payroll to accounting firms. The accounting firm's may limit its client target group to, for example, certain company forms and industries. In Finland, there operate over 4000 company at an accounting firm sector. These companies employ over 12000 employees and make billion annual turnover. Offices sizes range from 1-person offices to offices with more than 50 employees. Competition in the accounting firm industry varies regionally and firms strive to develop and modernize services to meet customer needs.

The operation of accounting firms is also strictly regulated. Operations are defined and controlled by legislation and for example instructions prepared by Suomen Taloushallintoliitto and Accounting Board. When the accounting firm starting to provide a service to a new customer there is a preliminary process before start of ordinary work. In addition to customer service, the preliminary process involves many steps and documents.

The topic of this thesis is the preliminary process of financial administration clients in account firms. The thesis client is a Finnish authorized accounting firm, which is called in this work as Tilitoimisto X. The goal of the thesis is to develop the document base and list of tasks (To Do -list) of financial administration clients. The thesis perspective is an accounting firm authorized by Suomen Taloushallintoliitto and payroll administration is not considered in this thesis.

Keywords: an accounting firm, a financial administration, a preliminary process, a service description

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ.....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
1.1 Tausta ja toimeksiantaja.....	6
1.2 Tutkimusongelma ja -menetelmä.....	8
1.3 Aiemmat tutkimukset.....	9
2 Tilitoimistojen toiminta.....	11
2.1 Taloushallintoala ja tilitoimistot.....	11
2.2 Kirjanpito.....	12
2.3 Taloushallintoliiton toimialastandardi.....	13
2.4 Yleiset sopimusehdot TAL2018.....	15
3 Asiakkaan vastaanotto prosessi tilitoimistossa.....	17
3.1 Vastaanoton vaiheet.....	17
3.2 Toimeksiantosopimus ja toimeksiannon hoitaminen.....	20
3.3 Palvelukuvaus.....	22
3.4 Toimeksiannossa huomioitavat asiat.....	23
4 Tilitoimiston asiakaspalvelu.....	27
4.1 Asiakastyytyväisyys.....	27
4.2 Viestintä asiakkaan kanssa.....	28
5 Taloushallinnon asiakkaiden vastaanotto prosessi.....	30
5.1 Tilitoimisto X:n vastaanotto prosessi.....	30
5.2 Taloushallinnon asiantuntijat.....	32
5.2.1 Tutkimuksen toteutus ja sisältö.....	32
5.2.2 Yhteenveto vastauksista.....	33
5.3 Taloushallinnon asiakkaat.....	37
5.3.1 Tutkimuksen toteutus ja sisältö.....	37
5.3.2 Yhteenveto vastauksista.....	38
5.4 Tutkimuksen tulokset.....	40

6 Yhteenveto.....	44
LÄHTEET.....	47
LIITTEET.....	49

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Tilitoimistoasiakkaan vastaanoton prosessikaavio.....	18
Kuva 2. Taloushallinnon palvelukello.	24
Kuva 3. Asiantuntijoiden kohtaamat epäkohdat kirjanpityössä.	33
Kuva 4. Asiantuntijoiden kohtaamien epäkohtien jakautuminen.	34
Kuva 5. Asiakkaiden kohtaamat epäkohdat kirjanpito palveluissa.	38
Kuva 6. Asiakkaiden kokemat onnistumiset ja ongelmat.	39
Taulukko 1. TAL-STA1 Eettiset ohjeet.	14
Taulukko 2. Taloushallintoliiton muistilista tilitoimistopalveluiden sopimiseen	26
Taulukko 3. Asiantuntijoille tehdyn tutkimuksen monivalintakysymykset.	33
Taulukko 4. Asiantuntijoiden kohtaamien epäkohtien syyt.	35
Taulukko 5. Yhteenveto asiantuntijoiden avoimista vastauksista.....	36
Taulukko 6. Asiakkaille tehdyn tutkimuksen monivalintakysymykset.	38
Taulukko 7. Yhteenveto tutkimuksen johtopäätöksistä	43

1 JOHDANTO

Tilitoimisto on taloushallinnon palveluyritys, jonka palvelutarjontaan kuuluvat esimerkiksi kirjanpito, laskentatoimi, tilinpäätös, palkanlaskenta, ulkoinen laskenta, sisäinen laskenta ja veroneuvonta. Yritykset voivat ulkoistaa tilitoimistoille taloushallintonsa ja palkanlaskentansa osittain tai kokonaan. Tilitoimisto voi halutessaan rajata asiakaskuntaansa kuuluvat yritykset esimerkiksi tiettyihin yhtiömuotoihin ja toimialoihin. Suomessa tilitoimistoalalla toimii yli 5 000 yritystä, jotka työllistävät yli 16 000 työntekijää ja tekevät reilun puolentoista miljardin euron liikevaihdon.

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen toimintatutkimus, jonka tarkoituksena on kehittää toimeksiantajtilitoimiston uusien taloushallintoasiakkaiden vastaanottoprosessia. Tutkimuksen aineisto on koottu Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiantuntijoilta ja asiakkailta. Teemahaastattelun vastauksia analysoidaan ja johtopäätöksiä hyödynnetään uuden taloushallintoasiakkaan palvelukuvauspohjan ja sisäisen työlistan luonnissa. Opinnäytetyön tuotokset yksinkertaistavat ja helpottavat tilitoimiston uusien taloushallintoasiakkaiden vastaanottoa.

1.1 Tausta ja toimeksiantaja

Tämän opinnäytetyön aihealueena on uusien tilitoimistoasiakkaiden vastaanotto-prosessi. Opinnäytetyön toimeksiantajana ja kohteena on eräs tilitoimisto, joka esitetään tässä opinnäytetyössä nimellä Tilitoimisto X, sillä toimeksiantaja haluaa pysyä anonyyminä. Toimeksiantaja on taloushallintoliiton auktorisoima keskisuuri tilitoimisto, jolla on asiakkaita valtakunnallisesti yhtiömuodosta ja yrityksen toimialasta riippumatta. Toimisto tarjoaa asiakkailleen kirjanpidon, laskentatoimen, palkanlaskennan, tilinpäätöksen, veroneuvonnan ja yrityksen kehittämisen palveluita, sekä controller- ja talouspäällikköpalveluita.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Tilitoimisto X:n sisäiseen käyttöön tuleva taloushallinnon asiakkaiden palvelukuvauspohja, sekä taloushallinnon asiakkaiden vastaanottoprosessin työlista. Nämä opinnäytetyöprosessissa syntyvät toimiston sisäiseen käyttöön tarkoitetut tuotokset ovat salaisia. Tilitoimistojen sisäiset käytännöt ja toimintamallit ovat yksilöllisiä, ja opinnäytetyötutkimuksen tulokset ottavat

kantaa vain Tilitoimisto X:n toimintaan. Työn teoriaa ja tutkimuksen liittyvää pohdintaa voidaan kuitenkin hyödyntää muissakin Taloushallintoliiton auktorisoimissa tilitoimistoissa, sillä toimistojen osaaminen, järjestelmät ja toimintamallit ovat liiton tarkastamat ja siten yhdenmukaiset. Tämän opinnäytetyön kohteena on Tilitoimisto X ja opinnäytetyö kohdistuu auktorisoidun tilitoimiston taloushallinnon asiakkaisiin. Palkkahallintoa ei tarkastella, vaan se rajataan työn ulkopuolelle.

Tilitoimistoasiakkaiden vastaanotto prosessi valittiin aiheeksi, sillä vastaanotto prosessin kehittäminen on toimeksiantajalle ajankohtaista ja tarpeellista. Asiakaspalvelu liittyy vahvasti opinnäytetyön aiheeseen. Asiakaspalvelun voidaan katsoa olevan alasta riippumatta aina ajankohtainen aihe, sillä se on yksi yritysten tärkeimmistä kilpailukeinoista. Tilitoimistoalalla on kova kilpailu ja markkinoilla on vaikea erottua. Onnistunut asiakaspalvelu on suuri etu markkinoilla, ja nykyään asiakkaan kohtaaminen on noussut aiempaa merkityksellisemmäksi ihmisten jakaessa internetissä aktiivisesti kokemuksiaan ja mielipiteitään yrityksistä. Tehokas, sujuva ja yhtenäinen vastaanotto prosessi tilitoimistossa antaa asiakkaille ammattitaitoisen kuvan yrityksestä ja helpottaa kirjanpitäjän työtä. Tämä on yritykselle etu myös taloudellisesti, sillä ylimääräisen työn välttäminen on kustannustehokasta.

Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jossa esitellään opinnäytetyön taustaa, toimeksiantaja, tutkimusongelmat ja aiemmat tutkimukset aiheesta. Luvuissa 2-4 on tilitoimistoihin, vastaanotto prosessiin ja asiakaspalveluun liittyvää teoriaa. Toisessa luvussa syvennytään tilitoimistoalaan, taloushallintoon ja kirjanpito velvollisuuteen. Luvussa käydään läpi myös Taloushallintoliiton toimialastandardia ja yleisiä sopimusehtoja. Kolmas luku keskittyy vastaanotto prosessiin. Luvussa tarkastellaan yleisellä tasolla tilitoimistojen asiakkaiden vastaanottoa ja syvennytään vastaanottoon liittyviin dokumentteihin: toimeksiantosopimukseen ja palvelukuvaukseen. Neljännen luvun aiheena on asiakaspalvelu ja viestintä asiakkaan kanssa tilitoimiston näkökulmasta. Viidennessä luvussa kerrotaan opinnäytetyön tutkimuksesta ja tutkimustuloksista. Luvussa kerrotaan tutkimuksen toteuttamisesta, sisällöstä ja tuloksista tehtävistä johtopäätöksistä. Viimeisessä luvussa on teoria osuuden yhteenveto, sekä kriittistä pohdintaa opinnäytetyön onnistumisesta ja luotettavuudesta niin teorian, kuin laadullisen toimintatutkimuksenkin näkökulmasta. Lisäksi luvussa mietitään mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

1.2 Tutkimusongelma ja -menetelmä

Tutkimusongelmana on Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiden yhtenäisen vastaanottoprosessin puute. Toimeksiantajaorganisaatiossa ei tällä hetkellä ole yhteistä kirjallista ohjeistusta uusien taloushallinnon asiakkaiden vastaanottoon, mikä kuluttaa resursseja ja hankaloittaa työn sujuvuutta. Hajanainen vastaanottokäytäntö aiheuttaa helposti esimerkiksi tiedonpuutteesta johtuvia väärinkäsityksiä asiakkaalle ja työntekijälle, mikä vaikeuttaa kirjanpityötä. Se myös vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan asiakaspalvelukokemukseen ja yrityksen toiminnan kustannustehokkuuteen. Opinnäytetyön tuotosten eli palvelukuvausohjeen ja työlistan avulla vastaanottoprosessista tulee yhtenäisempi. Tuotosten kehittämistä tukevia tutkimuskysymykset ovat: Mitä ongelmia Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiden vastaanotossa esiintyy, mistä ongelmat johtuvat ja miten niitä voitaisiin ehkäistä? Miten vastaanottoprosessia ja palvelukuvausta voitaisiin kehittää?

Tässä opinnäytetyössä pyritään tarkastelemaan vastaanottoprosessia kokonaisuudessaan. Työssä ei käsitellä markkinointia ja asiakashankintaa. Tarjous- ja sopimusvaihetta tarkastellaan pintapuolisesti, ja huomioon otetaan myös vastaanottoprosessin päättymisen jälkeiset asiakkuuden ensimmäiset kuukaudet, sillä vastaanottoprosessi vaikuttaa olennaisesti palvelun toimittamiseen ja asiakkuuden alkuvaiheeseen. Erityisesti tutkimuksessa syvennyttään Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiden vastaanottoon sopimuksen allekirjoittamisesta varsinaisen kirjanpitytyön aloitukseen. Tutkimuksessa on kaksi kohderyhmää: taloushallinnon asiantuntijoiden ja asiakkaiden näkökulma. Suurin osa vastaanottoon liittävistä prosesseista on Tilitoimiston X:n omaa sisäistä prosessia, mutta prosessin aikana vaaditaan aktiivisuutta myös asiakkaan puolelta. Asiakaspalvelu ja yhteydenpito asiakkaan kanssa kuuluvat olennaisesti vastaanottoprosessiin. Tutkimuksessa pyritään siis ottamaan huomioon molemmat näkökulmat, mutta opinnäytetyössä kuitenkin painotetaan taloushallinnon asiantuntijoiden näkökulmaa, jotta raportoinnista ja tuotoksista olisi toimeksiantajalle mahdollisimman suuri hyöty.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen toimintatutkimus, jonka tarkoituksena on kehittää tilitoimiston uusien taloushallintoasiakkaiden vastaanottoprosessia. Tutkimus on toimintatutkimus, koska sen tarkoituksena on vaikuttaa tilitoimiston toimintaan.

taan kehittävästi ja parantavasti. Empiirinen aineisto on koottu lähettämällä Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiantuntijoille ja asiakkaille sähköpostilla teemahaastattelun kysymykset, jonka vastauksia analysoidaan ja hyödynnetään uuden taloushallintoasiakkaan palvelukuvauspohjan ja sisäisen työlistan luonnissa. Opinnäytetyön tulokset yksinkertaistavat ja helpottavat tilitoimiston uusien taloushallintoasiakkaiden vastaanottoa. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiantuntijat ja viimeisen vuoden aikana Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiksi tulleet yritykset. Taloushallinnon asiantuntijoille suunnattiin kaksivaiheinen tutkimus. Ensimmäisen alustavan tutkimuksen vastauksien avulla kartoitettiin Tilitoimisto X:n nykyisiä vastaanottokäytänteitä ja toisessa osassa keskityttiin vastaanottoprosessin mahdollisiin ongelmiin ja kehityskohteisiin. Asiakkaille tehdyssä tutkimuksessa kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia Tilitoimisto X:n vastaanottoprosessista.

1.3 Aiemmat tutkimukset

Aiempia tutkimuksia tilitoimistoihin kohdentuen on tehty paljon. Tilitoimistoasiakkaan vastaanottoprosessista on kuitenkin melko vähän suomenkielisiä tutkimuksia. Aiempia opinnäytetöitä tilitoimistoasiakkaiden vastaanotosta ovat esimerkiksi Saukkolan (2012) työ Tilitoimiston ja asiakkaan välisen suhteen alku ja Alataljan (2019) työ Uuden tilitoimistoasiakkaan vastaanotto. Saukkola syventyy työssään asiantuntijapalveluihin ja on toteuttanut tutkimuksen teemahaastatteluna kolmelle tilitoimistolle. Alataljan työssä käydään läpi vastaanottoprosessin vaiheita alkukontaktista vastaanoton jälkitoimintoihin ja työn tuotoksena toimeksiantajalle on kehitetty vastaanotto-opas. Edellä mainitut työt on tehty tietyille tilitoimistoille eivätkä ole kaikilta osin suoraan sovellettavissa muihin toimistoihin tehtäviin opinnäytetöihin.

Muita tätä opinnäytetyötä tukevia tutkimuksia ovat esimerkiksi Matintuvan (2014) työ Toimeksiantosopimukset ja vastuut tilitoimistossa sekä Toikan (2020) työ Palkkahallinnon asiakkaan vastaanottamisen kehittäminen eräässä tilitoimistossa. Matintuvan työssä käydään läpi sopimusoikeutta ja tilitoimiston vastuuta. Toikan työn toimeksiantaja on Tilitoimisto X, joten tiedot toimeksiantajaan liittyen ovat suoraan

sovellettavissa tähän opinnäytetyöhön. Taloushallinnon ja palkkahallinnon palvelukuvaus pohjien tulisi olla yhtenäiset, joten Toikan opinnäytetyön tuotoksena syntynyt palkkahallinnon palvelukuvaus pohja toimii tukena tämän työn tuotoksena syntyvän taloushallinnon palvelukuvaus pohjan muodon ja visuaalisen ilmeen työstämisessä.

2 Tilitoimistojen toiminta

Tilitoimistot toimivat taloushallintoalalla, jolla on merkittävä rooli yritysten kehittämisessä ja niiden kilpailukyvyn ylläpidossa. Yritysten menestymisellä on merkitystä valtakunnallisesti, koska se vaikuttaa koko Suomen kilpailukykyyn (Taloushallintoliitto 2020). Tässä luvussa syvennyttään taloushallintoalaan ja kirjanpitovelvollisuuteen Suomessa. Luvussa esitellään myös Taloushallintoliiton toimialastandardeja ja yleiset sopimusehdot, sillä ne liittyvät oleellisesti vastaanottoprosessiin. Taloushallintoliiton ohjeistuksien lisäksi tilitoimistojen toimintaa säätelevät esimerkiksi kirjanpitoa ja palkkahallintoa koskeva lainsäädäntö, kuten kirjanpitolaki ja yhteisölait, Kirjanpitolautakunnan ohjeistukset, kuten Hyvä Kirjanpitolaki, sekä tilitoimistojen sidosryhmien ja kumppanien, kuten Verohallinnon ja pankkien toiminta.

2.1 Taloushallintoala ja tilitoimistot

Tilitoimistot ovat taloushallintoalan palveluyrityksiä, jotka tarjoavat kirjanpidon, laskentatoimen, tilinpäätöksen, palkanlaskennan, ulkoisen ja sisäisen laskennan sekä veroneuvonnan palveluita. Työ- ja elinkeinoministeriön laatimassa vuoden 2019 taloushallintoalan toimialaraportissa (Metsä-Tokila 2019, 26) markkinanäkymiä kuvataan positiiviseksi. Raportissa huomautetaan, että taloushallintoala ei ole monen muun alan tapaan kovin herkkä maailmantalouden tai kysynnän muutoksille, vaan näkymät ovat melko hyvät ja vakaat, ja toimiala kasvaa tasaisesti. Tilastokeskuksen (2020) tilastojen perusteella vuonna 2018 kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluita tarjoavien yritysten toimialalla oli Suomessa 4 134 toimijaa. Yhteensä nämä yritykset työllistivät 12 216 henkilöä ja alan liikevaihto oli noin 1 099 miljoonaa euroa. Taloushallintoliiton (2018) tietoihin perustuen toimipaikkojen koko vaihtelee 1-2 henkilöä työllistävästä tilitoimistoista yli 50 henkilön toimistoihin. Tilastoista huomataan, että tilitoimistopalveluita tarjoavia toimijoita Suomessa on runsaasti ja toimijoiden koko vaihtelee laajasti, joten markkinat ovat melko pirstaleiset ja hajanaiset

Taloushallintoliiton mukaan tilitoimistojen palveluihin kuuluvat kirjanpito, tilinpäätös, palkanlaskenta, ulkoinen laskenta, sekä sisäinen laskenta. Ulkoinen laskenta eli kokonaisvaltainen liikekirjanpito käsittää yrityksen asiakkaan taloushallintoon liittyvät

asiat: myynti- ja ostoreskontrat, maksatuksen ja palkanlaskennan. Sisäiseen laskentaan, eli johdon laskentatoimeen kuuluvat liiketoiminnan kehittämispalvelut, joita ovat esimerkiksi Controller-palvelut budjetointiin tai talouden ennusteisiin. Yritys voi halutessaan ulkoistaa tilitoimistolle koko taloushallintonsa tai vain haluamansa taloushallinnon osa-alueen. Taloushallinnon ulkoistamisen hyötyihin kuuluvat esimerkiksi ajansäästö, rahankäytön optimointi, sekä ajantasaiset ja tehokkaat tietojärjestelmät (Ahvenniemi 2017, 9). Tilitoimiston hoitaessa taloushallintoa, yritykselle itselleen jää enemmän aikaa keskittyä varsinaiseen liiketoimintaansa ja ydinosaamiseensa.

Auktorisoitujen taloushallinnon palveluita tarjoavien yritysten ja yhteisöjen valtakunnallinen toimialaliitto on Suomen Taloushallintoliitto ry eli TAL. Liiton yhteydessä toimii taloushallintoalan asiantuntijapätevyyskäyviä ylläpitävä Tili-instituuttisäätiö. Taloushallintoliitto auktorisoi taloushallinnon palveluita tarjoavia yrityksiä, kehittää asiantuntijoiden osaamista muun muassa järjestämällä koulutuksia, valvoo taloushallintoalan etuja ja tiedottaa alaa koskevista asioista. Taloushallintoliiton auktorisoidussa tilitoimistossa tulee täyttyä tietyt vaatimukset, joiden toteutumista tarkastuslautakunta valvoo puuttuen ongelmiin tarvittaessa. Auktorisoidun yrityksen taloudellinen tila, toimintatavat ja järjestelmät on tarkastettu, henkilökunta on ammattitaitoista, palvelu turvataan sopimuksilla, ja toimiston vastuuvakuutukset ovat kunnossa. Liitto valvoo myös, että auktorisoidut toimistot toimivat tiukasti lain ja hyvän tilitoimistotavan mukaisesti. (Taloushallintoliitto 2018a.)

2.2 Kirjanpito

Yritysten kirjanpidosta huolehtiminen on yksi tilitoimistojen olennaisimmista tehtävistä. Kirjanpito on rahamääräinen kuvaus yrityksen talousprosessista, ja sen avulla saadaan tietoa yrityksen taloudesta ja tilasta (Ihantola & Leppänen 2018, 10-11). Ihantolan ja Leppäsen mukaan kirjanpito on merkittävää itse yrityksen lisäksi myös sidosryhmille. Tällaisia sisäisiä sidosryhmiä ovat esimerkiksi yrityksen johto ja henkilökunta, ja ulkoisia sidosryhmiä esimerkiksi asiakkaat, yhteistyökumppanit, lainantajat ja julkisyhteisöt. Taloushallintoliiton mukaan kirjanpitopalvelu tarkoittaa liike tapahtumien ja tositteiden kirjauskäsittelyä. Kirjanpitopalveluihin voi liiton mukaan

sopimukseen riippuen sisältyä myös muita säännöllisiä palveluita, sekä kuukausittain ja vuosittain toimitettavat viranomaisraportit. Esimerkiksi tilinpäätökset ja veroilmoitukset ovat tällaisia raportteja.

Kirjanpitolain (L 30.12.1997/1336) 1 luvun 1 §:ssä ja 1a §:ssä säädetään oikeushenkilön ja luonnollisen henkilön kirjanpitovelvollisuudesta. Lain mukaan kirjanpitovelvollisia oikeushenkilöitä ovat osakeyhtiö, henkilöyhtiöt, eli avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö, osuuskunta, säätiö, yhdistys tai muu yksityisoikeudellinen oikeushenkilö, sekä rekisteröity uskonnollinen yhdyskunta ja sen paikallisyhteisö. Luonnollinen henkilö on kirjanpitovelvollinen harjoittamastaan liike- ja ammattitoiminnasta, jos vähintään kaksi seuraavista edellytyksistä on täytynyt päättyneellä ja sitä edeltävällä tilikaudella: taseen loppusumma on yli 100 000 euroa, liikevaihto tai vastaava tuotto on yli 200 000 euroa, ja palveluksessa on keskimäärin yli kolme henkilöä. Kirjanpitovelvollisuudesta voi huolehtia yrittäjä itse tai yrityksen kirjanpidon voi ulkoistaa esimerkiksi tilitoimistolle. Velvollisuus ei lain (1:1-1 a §) mukaan koske maatalouden ja kalastuksen harjoittajaa, eikä ulkomaalaista oikeushenkilöä. Ulkomaisen yrityksen Suomessa sijaitsevaan sivuliikkeeseen sovelletaan kirjanpitolain sijaan kaupparekisterilakia. Tilitoimistojen on otettava laajasti huomioon lainsäädäntö, sillä kirjanpitolain ohella esimerkiksi arvonlisäverolaki ja osakeyhtiölaki sisältävät paljon kirjanpitotyöhön liittyviä säädöksiä.

2.3 Taloushallintoliiton toimialastandardi

TAL-STA eli Taloushallintoliiton toimialastandardi on ohjeistus hyvän tilitoimistotavan noudattamiseen taloushallinnon palveluyrityksille, sekä muille taloushallinnon palveluita tarjoaville toimijoille. Toimialastandardissa taloushallinnon palveluyritys tarkoittaa kaikkia yrityksiä, jotka tarjoavat talous- tai palkkahallinnon ulkoistus- ja asiantuntijapalveluja joko päätoimialana tai itsenäisenä toimialana. Standardi asettaa laadullisen vaatimustason, jota noudattamalla taloushallinnon palveluyritykset ja toimijat voivat palvella laadukkaasti ja tuottaa sidosryhmilleen, kuten asiakkaille ja viranomaisille oikeaa tietoa. (Taloushallintoliitto 2018a).

Ensimmäinen standardi TAL-STA1 sisältää eettiset ohjeet taloushallinnon asiantuntijapalveluiden tarjoamiseen. TAL-STA2 määrittelee kriteerit toimeksiannon hoitamiseen, joten standardi tulee ottaa huomioon toimeksiantosopimusta laadittaessa. Toimialastandardi TAL-STA3 keskittyy kirjanpitolpalveluihin ja määrittää toimintatapoja, joilla taloushallintopalveluiden tarjoaja voi varmentaa työnsä laadukkuutta. Toimialastandardi TAL-STA4 keskittyy palkanlaskentapalveluiden laadukkuuden varmentamiseen, eikä kyseistä standardia käsitellä tässä opinnäytetyössä. Taulukossa 1 on lueteltu ensimmäisen standardin kahdeksan eettistä ohjetta. Näiden ohjeiden noudattamisen lisäksi Suomen Taloushallintoliitto ry:n jäsenoimistojen on standardin mukaan täytettävä liiton jäsenedellytykset ja tiedotettava luottamusta herättävästi. Tiedotustoiminnasta on käytävä ilmi liitonjäsenyys.

Taloushallinnon asiantuntijapalveluiden tarjoaja ...	
1	noudattaa alan hyvää tapaa ja voimassa olevaa lainsäädäntöä
2	huomioi asiakkaan edun ja toimii vastuullisesti asiakassuhteissaan
3	on itsenäinen ja riippumaton taloudellisesti, sekä muutoinkin toiminnassaan
4	toimii ammattitaitoisesti, huolellisesti, suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti
5	edistää alan arvostusta omalla toiminnallaan
6	huolehtii osaltaan kollegiaalisten suhteiden ylläpidosta ja vahvistamisesta
7	hoitaa luottamusta herättävällä tavalla suhde- ja tiedotustoimintansa
8	huolehtii itsensä ja/tai henkilöstönsä ammatillisesta kehitymisestä, sekä työhyvinvoinnista

Taulukko 1. TAL-STA1 Eettiset ohjeet.

TAL-STA3:n mukaan kirjanpitolpalvelua tarjoavan tilitoimiston on noudatettava voimassa olevaa kirjanpitolainsäädäntöä, kirjanpidon ohjeistusta, toimialastandardia, hyvää kirjanpitotapaa, sekä toimeksiantosopimusta. Palvelu on myös dokumentoitava asianmukaisesti. Standardissa esitellään palvelun tuottamiseen liittyen perehtymis-, selvilleotto- ja varmistusvaatimukset, sekä asiakkaan sisäisten rutiinien mukauttaminen ja asiakkaalle annettava ohjeistus. Perehtymis-, selvilleotto- ja varmistusvaatimukset tarkoittavat, että tilitoimistossa on oltava toimeksiannon laadukkaan toteutuksen edellyttämä ymmärrys asiakkaan liiketoiminnasta. Yritykseltä ei kuitenkaan edellytetä jatkuvaa tapahtumien oikeellisuuden varmistamista kirjanpitolpalvelua toteuttaessa, vaan aineiston oikeellisuudesta ja riittävydestä vastaa kirjanpitolvollinen tai tämän edustaja. Mikäli kirjanpitoaineistossa huomataan puutteita, asia tulisi kuitenkin tuoda asiakkaan tietoisuuteen ja tarvittaessa antaa kirjallinen huomautus KL2004 Yleisten sopimusehtojen mukaan. Asiakkaan sisäisten rutiinien

mukauttaminen ja asiakkaalle annettava ohjeistus taas tarkoittaa, että toimeksianton toteuttajan tulisi selventää asiakkaalle olennaiset seikat tarjottavasta palvelusta, ja asiakkaan sisäiset toimeksiantoon olennaisesti vaikuttavat rutiinit tulisi mukauttaa palvelun tuottamista tukeviksi tilitoimiston ja asiakkaan yhteistyöllä. Asiakkaalle tulee antaa tarvittaessa ohjausta tosite- ja kirjanpitoaineistoon liittyen. On tärkeää, että asiakas osaa tarkistaa tositeaineistonsa asiasisällön ja hänellä on ymmärrys kirjanpitoaineiston eheydestä ja täydellisyydestä.

Standardissa TAL-STA3 säädetään myös tilikauden aikaisesta kirjanpidosta ja raportoinnista. Sen mukaan toimeksiantosopimuksessa on sovittava asiakkaalle tuotettavat raportit ja se, kenelle raportit toimitetaan. Tilitoimiston ei tule tuottaa asiakkaalle sopimuksen ulkopuolisia raportteja. Ohjeistuksen antaminen asiakkaalle raportoinnin tulkinnasta ja riittävästä tasosta on suositeltavaa. Asiakkaan toistuvia tai olennaisia toimeksiantosopimuspoikkeamia ei kuulu hyväksyä, vaan tilitoimiston tulisi antaa niistä huomautus asiakkaalle. Tällainen poikkeama on esimerkiksi toimitamisaikataulun noudattamatta jättäminen. Standardi TAL-STA3 sisältää lisäksi ohjeistusta tilinpäätöksen toteuttamisesta.

2.4 Yleiset sopimusehdot TAL2018

Taloushallintoliitto suosittelee kaikissa asiakassopimuksissa sovellettavaksi yleisiä sopimusehtoja (Taloushallintoliitto 2018b). Sopimusehdot sisältävät ohjeistusta tilitoimiston palvelun tuottamiseen liittyen. Toimintaa on määritelty esimerkiksi tarjoukseen, sekä sopimuksen voimaantuloon, voimassaoloon, muuttamiseen ja päättymiseen, hinnoitteluun ja laskutukseen, sekä tietoturvaan liittyen. Sopimusehdoissa otetaan myös laajasti kantaa osapuolien vastuisiin, sekä ohjelmistojen käyttöoikeuksiin ja immateriaalioikeuksiin. Mikäli sopimusasiakirjojen sisällöt ovat ristiriidassa, sovelletaan ensisijaisesti osapuolten välistä toimeksiantosopimusta, seuraavaksi palveluerittelyä tai muita sopimuksen liitteitä numerojärjestyksen perusteella, ja näiden jälkeen yleisiä sopimusehtoja.

Asiakkaan hyväksyessä tarjouksen tai toimiston vahvistaessa asiakkaan tilauksen, voidaan allekirjoittaa toimeksiantosopimus. Sopimusehtojen mukaan sopimus astuu voimaan, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet toimeksiantosopimuksen. Tehtävät,

jotka tilitoimiston on sovittu tekevän, tulee olla kirjattuna asiakirjassa, esimerkiksi sopimukseen liitettävässä palveluerittelyssä tai erillisessä palvelukuvauksessa. Tilitoimiston palvelut aloitetaan sen jälkeen, kun asiakas on toimittanut toimistolle vaadittavat tiedot ja aineiston, sekä maksanut mahdollisen ennakkomaksun. Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan on ehtojen mukaan toimitettava aineistot tilitoimiston käyttöön kirjanpitoaineiston osalta kohdekuukauden päättymistä seuraavan kuun 10. päivään mennessä, tilinpäätökseen ja verotukseen liittyvän aineiston osalta 30 päivän kuluessa tilikauden päättymisestä, ja muun aineiston osalta määräpäivää viimeistään 10 arkipäivää ennemmin.

Asiakkaalle ja tilitoimistolle kuuluu tiettyjä vastuita. Sopimusehdoissa syvennyttään näihin vastuisiin ja vastuun rajoihin varsinkin tilitoimiston osalta. Asiakas vastaa kirjanpitovelvollisena, verovelvollisena, työnantajana ja rekisterinpitäjänä näille kuuluvista vastuista, eivätkä ne siirry tilitoimistolle. Lisäksi asiakkaan on huolehdittava asianmukaisten ilmoitusten tekemisestä ja lupien hankkimisesta. Sopimusehtojen mukaan tilitoimisto vastaa vain omasta toiminnastaan. Tilitoimistolla ei ole velvollisuutta tarkkailla tai korjata toimitettuja aineistoja tai asiakkaan antamia tietoja, mikäli muuta ei ole sovittu. Toimistolla on kuitenkin velvollisuus ilmoittaa asiakkaalle havaitessaan virheen toimitetuissa aineistoissa. Tilitoimisto vastaa asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta, jonka se on palvelun virheellä, laiminlyönnillä tai sopimusrikkomuksella aiheuttanut. Sopimusehdoissa mainitaan myös toimialastandardissakin esille nouseva vastuuvakuutus, joka tilitoimistolla on oltava. Osapuoli voi vapautua vastuista vapauttamisperusteella. Sellaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este, kuten tulipalo tai onnettomuus, viranomaisen tai pankin virhe, ongelmat laitteissa, ohjelmistoissa ja tietoliikenteessä, sekä verkkolaskuoperaattorin toimenpide.

Molempia sopimuksen osapuolia sitoo salassapitovelvollisuus, joka jatkuu myös sopimuksen päätyttyä. Toisen osapuolen liikesalaisuuksia ja muita luottamuksellisia tietoja saa käyttää vain sopimuksen täyttämiseksi, eikä mihinkään muuhun tarkoitukseen. Jos tilitoimisto käyttää palvelun tuottamiseen hankittua tai omaa ohjelmistoa, tietokantojen, ohjelmistojen ja järjestelmien, sekä tuotetun aineiston oikeudet kuuluvat toimistolle. Sen sijaan toimiston tuottaessaan palvelut asiakkaan omalla tai hankkimalla ohjelmistolla, vastaavat oikeudet kuuluvat sopimusehtojen mukaan asiakkaalle.

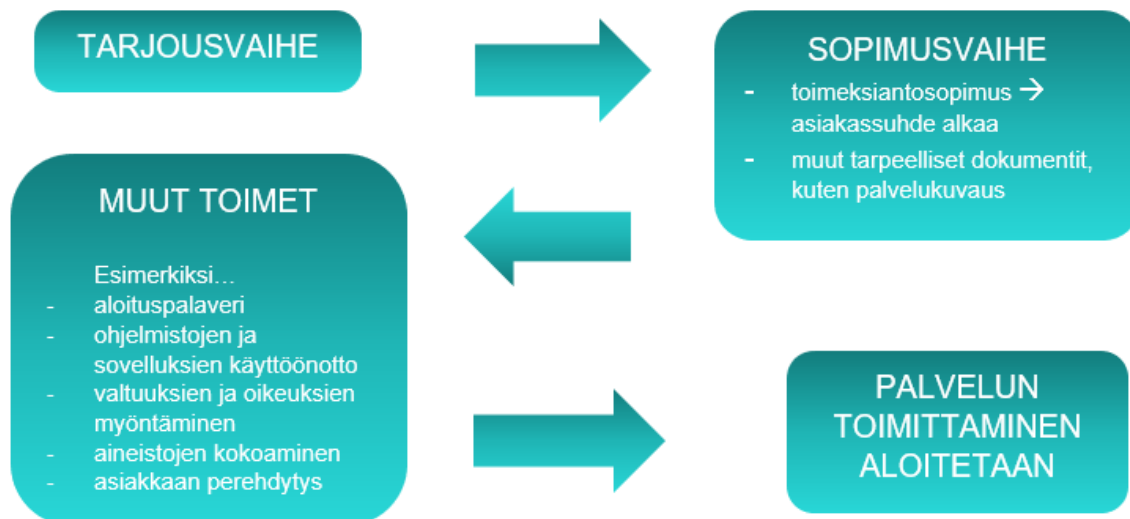
3 Asiakkaan vastaanotto prosessi tilitoimistossa

Vastaanoton vaiheet voivat vaihdella suuresti eri tilitoimistoissa ja eri asiakkaiden kohdalla. Tämä johtuu siitä, että kaikilla tilitoimistoilla on omat käytänteet ja toimintatavat, ja asiakkaita palvellaan yksilöllisesti. Vastaanottoon kuuluu yleisesti ottaen aina toimeksiantosopimus ja useimmiten myös palvelukuvaus, tai vastaava dokumentti, jossa avataan yksityiskohtaisesti asiakkaan ja kirjanpitäjän väliseen sopimukseen liittyvät palvelut. Tässä luvussa avataan tilitoimiston vastaanotto prosessin vaihteita yleisesti. Luvussa käydään läpi myös muita huomioitavia seikkoja, jotka asiakkaan ja tilitoimiston kannattaa ottaa huomioon jo vastaanotto prosessin aikana helpottaakseen varsinaista työtä. Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja Tilitoimisto X palvelee asiakkaitaan yhtiömuodosta ja toimialasta riippumatta, joten taloushallinnon tehtäville eri yhtiömuotojen ja toimialojen asettamia vaatimuksia ja vaikutuksia ei tarkastella syvemmin tässä työssä.

3.1 Vastaanoton vaiheet

Asiakkaan vastaanotto prosessi (kuva 1) alkaa asiakkaan pyytäessä tilitoimistolta tarjousta ja päättyy siihen, kun varsinaiset taloushallinnon työtehtävät aloitetaan. Taloushallinnon toinen toimialastandardi TAL-STA2 (2018) sisältää ohjeistusta asiakkaan vastaanottamisesta. Ensimmäisessä vaiheessa, eli tarjousvaiheessa asiakas pyytää tilitoimistolta tarjouksen. Tarjousvaihe päättyy asiakkaan hyväksyessä tai hylätessä tarjouksen lopullisesti. Toimialastandardin mukaan tarjouksen on oltava selkeä, että asiakas ymmärtää mahdollisemman hyvin, mitä palveluita toimeksiantoon ja kokonaishintaan kuuluu. Hinta-arvion on annettava asiakkaalle todennukainen kuva kokonaishinnasta ja lisätöistä tulee sopia selkeästi. Mikäli työskentelyn aikana huomataan lopullisen hinnan ylittävän oleellisesti hinta-arvion, asiasta tulee ilmoittaa asiakkaalle viivytyksettä. Jos asiakas hyväksyy tilitoimiston tarjouksen, siirrytään sopimusvaiheeseen. Sopimusvaiheessa tilitoimiston ja asiakkaan välille solmitaan toimeksiantosopimus. Vastaanotto prosessiin kuuluvat tarjouksen ja sopimuksen lisäksi muut toimet, joita on tehtävä ennen varsinaisten taloushallinnon

tehtävien hoitamista. Nämä toimet saattavat vaihdella toimistokohtaisesti. Usein asiakkaan kanssa pidetään sopimuksen solmimisen yhteydessä tai sen jälkeen pala- veri/neuvottelu syventyden asiakkaan tarpeisiin ja työhön liittyviin käytännön asioihin.



Kuva 1. Tilitoimistoasiakkaan vastaanoton prosessikaavio.

Taloushallinnon työtehtävien aloittamiseksi tilitoimiston on vähintään saatava hal- tuunsa työhön edellytettävät **aineistot** ja valtuudet, sekä hoidettava kuntoon ohjel- mistot. Yleisten sopimusehtojen TAL2018 mukaan on asiakkaan vastuulla huolehtia liiketapahtumia kuvaavan aineiston toimittamisesta tilitoimistoon, sekä aineiston oi- keellisuudesta, ajantasaisuudesta, riittävydestä, ja täydellisyydestä. Asiakkaalle kannattaa kertoa selkeästi, mitkä aineistot tilitoimistolle tulee toimittaa, ja mitkä ai- neistot ovat tarpeettomia. Esimerkiksi koontilaskuun liittyviä käteiskuitteja ei ole tar- peellista toimittaa, sillä yleensä kirjanpitäjä ei tarvitse niitä. Aineistojen lisäksi asiak- kaan on annettava tilitoimistolle **valtuudet** työtehtävien kannalta olennaisiin palve- luihin. Myöntäessään valtuuksia tilitoimistolle, asiakkaasta tulee valtuuttaja ja tilitoi- mistosta valtuutettu. Valtuuksien myöntäminen toiselle osapuolelle antaa valtuute- tulle oikeuden hoitaa valtuuttajan asioita kolmannen osapuolen kanssa eli valtuute- tun tekemät toimet sitovat valtuuttajaa, kuin hän olisi hoitanut ne itse (Hietala ym. 2016, 27). Tämä tarkoittaa, että valtuutettu voi esimerkiksi solmia sopimuksen val- tuuttajan ja kolmannen osapuolen välille. Tilitoimisto saattaa tarvita valtuuksia muun muassa asiakkaan vero- ja pankkiasioden hoitamiseen.

Vastaanotto-prosessin aikana täytyy huolehtia kuntoon **ohjelmistot ja sovellukset**, niiden asetukset ja asiakkaan tiedot. Asiakas saattaa käyttää tai ottaa käyttöönsä varsinaisen kirjanpito-ohjelmiston rinnalle jonkin sovelluksen, esimerkiksi eTaskun. Tilitoimistossa on tällöin oltava tieto, että työssä saatetaan käyttää myös tätä sovellusta. Tilitoimiston on päätettävä, onko ohjelmistojen konfiguroinnista, eli asetusten säädöstä huolehtiva taho kirjanpitäjä, toimitusjohtaja tai ohjelmistojen asiantuntija. Usein tilitoimiston ohjelmistoon on perustettava tuleva asiakas oleellisineen tietoineen asiakasyrityksestä, sekä sen liiketoiminnasta. Jos käytössä on toimiston ohjelmiston sijaan asiakkaan oma ohjelmisto, tilitoimistolle on luotava tunnukset kyseiseen ohjelmaan. Jos asiakas on vaihtanut tilitoimistoa, entisen tilitoimiston on välitettävä uudelle kirjanpitäjälle tarvittavat tiedot asiakkaasta, että työtä saataisiin jatkettua mutkattomasti. Käytettävät ohjelmistot ja muut vaadittavat vastaanotto-toimet riippuvat asiakkaasta, hänen ostamistaan taloushallintopalveluista, ja tilitoimiston käytänteistä. (Helanto ym. 2013. 53-54.)

Vastaanotto-prosessissa on huomioitava **asiakkaan riittävästä perehdytyksestä** ja ohjeistuksesta. Asiakkaan ymmärrys oman taloushallintonsa prosesseista ja ohjelmistojen toiminnasta helpottaa huomattavasti tilitoimiston työn sujuvuutta, ja ehkäisee väärinkäsityksiä. Erityisesti ohjeistaminen korostuu, jos otetaan käyttöön asiakkaalle ennestään tuntematon ohjelmisto, tai asiakas on aloittava yrittäjä. Aloittavan yrittäjän kohdalla on huolehdittava, että hän ymmärtää ja osaa tulkita tavanomaisia kirjanpidon raportteja, kuten tasetta ja tuloslaskelmaa. Helannon (2013, 55) mukaan asiakkaan on tärkeää saada riittävä koulutus käyttämiinsä taloushallinnon ohjelmistoihin varsinkin ottaessaan käyttöön uuden tilitoimiston ohjelmiston. Perehdytys voidaan toteuttaa esimerkiksi järjestämällä asiakkaille tilitoimiston tai ohjelmistotoimittajan toimesta kursseja tai webinaareja eli verkkokoulutuksia. Ohjelmistojen käytöstä voidaan myös tarjota erilaisia oppaita. Asiakkaalle on kerrottava, että ongelmatilanteessa hän voi saada tukea ohjelmistotoimittajan asiakaspalvelusta tai tilitoimistolta. Helanto huomauttaa, että helppo lähestyttävyyys kannustaa asiakasta kysymään tarvittaessa apua asiantuntijoilta. TAL-STA2:ssa on lisäksi ohjeistusta sopimuksen päättämisestä. Kun asiakassuhde päättyy, toimeksianto hoidetaan loppuun sopimuksen mukaisesti irtisanomisaika huomioon ottaen, ja sopimus pyritään

päättämään hallitusti. Tilitoimiston on tärkeää huomioida, että sopimuksen loppuessa sen on säilytettävä toimeksiantoa koskevat dokumentaatiot vähintään viisi vuotta.

3.2 Toimeksiantosopimus ja toimeksiannon hoitaminen

Taloushallintoliiton mukaan **toimeksiantosopimus** sisältää tiedon palveluista, joiden toimittamisesta asiakas on sopinut tilitoimiston kanssa. Lisäksi sopimuksessa listataan molempien osapuolien vastuut ja velvollisuudet. On tärkeää, että asiakas ymmärtää tilitoimiston hoitavan vain sovitut palvelutehtävät ja tietää, että sopimuksen ulkopuolelle jätetyt kirjanpitovelvolliselle kuuluvat työt ovat edelleen asiakkaan vastuulla. Sopimusoikeuden oppikirjassa (Hemmo, Könkkölä & Norros 2008) todetaan, että lainsäädännössä on olemassa joitain sopimukseen liittyviä säädöksiä. Teoksen mukaan sopimusoikeudesta ei kuitenkaan ole olemassa varsinaista lakia, vaan sopimusoikeus perustuu yleisiin periaatteisiin. Näitä periaatteita ovat muun muassa sopimusvapaus, sopimuksen sitovuus, päätäntävapaus sopimuksen solmimisesta, sopimuskumppanin valitsemisen vapaus, sisältövapaus, muotovapaus ja sopimuksen purkamisvapaus. Yleisesti sopimukset suositellaan tekemään kirjallisesti, jolloin mahdolliset väärinkäsitykset on helpompi selvittää. Toimeksiantosopimuksen sijasta palvelut voidaan tuoda esiin kattavammin ja yksityiskohtaisemmin palvelukuvauksessa tai vastaavassa dokumentissa. Se ei kuitenkaan ole välttämätöntä, jos kaikki tarvittavat asiat ilmaistaan jo toimeksiantosopimuksessa. Tarvittaessa sopimusta on päivitettävä vastaamaan toimeksiantoa.

Taloushallintoliiton (2018) mukaan tilitoimistolla on asiantuntijan vastuu, jonka perusteella tilitoimiston on tehtävä työ asiakkaan toimittamasta materiaalista siten, kun on asiakkaan kanssa sovittu. Asiakkaan vastuu on edesauttaa tilitoimistoa toimittamalla tarpeelliset aineistot sovitusti ja mahdollistettava osaltaan kirjanpidon toteuttaminen lainmukaisesti. Tilitoimisto ei vastaa yrityksen liiketoimintaan liittyvistä ratkaisuksista, vaan asiakasyrityksen päätöksistä vastaa itse asiakas. Toimialastandardin TAL-STA2 mukaan toimeksianto on hoidettava huolellisesti ja asiantuntemuksella noudattaen sopimusta, voimassa olevia säädöksiä ja hyväksyttäviä toiminta-

tapoja. Toimeksiantoa hoitaessa tilitoimistolla on oikeus luottaa asiakkaan antamaan informaatioon ja aineistoon, ellei muunlaista suhtautumista katsota tarpeelliseksi, sillä vastuu toimeksiantajan aineiston oikeellisuudesta on kirjanpitovelvollisella. Tilitoimiston kuitenkin edellytetään ilmoittavan tai huomauttavan asiakkaalle, jos havaitaan epäkohtia ja virheitä esimerkiksi aineistossa. Asiakasta tulee ohjeistaa toimimaan ja muokkaamaan toimintaansa siten, että tilitoimiston on mahdollista toteuttaa toimeksianto sopimuksen mukaisesti. Tilitoimiston on tiedotettava asiakkailleen olennaisista muutoksista taloushallinnon lainsäädännössä. Standardi sisältää kriteerejä siitä, miten tilitoimiston tulisi hoitaa toimeksianto. Seuraavassa kappaleessa on lueteltu seitsemän Taloushallintoliiton asettamaa edellytystä, jotka laadukas toimeksiannon hoito omaa.

1. Vakavaraisuus ja riippumattomuus: Tilitoimiston on huolehdittava vakavaraisuudestaan turvatakseen toimintansa jatkuvuus. Toiminnassa on pyrittävä riippumattomuuteen, eli toimeksiantoon tai sen hoitoon ei saa vaikuttaa sellainen ulkopuolinen intressi tai taho, josta asiakas ei ole tietoinen.
2. Laadunvarmennus ja riskien arviointi: Säännöllisellä palvelun laadun ja työmenetelmien arvioimisella pyritään ylläpitämään toiminnan laadukkuutta ja yhdenmukaisuutta. Riskien järjestelmällinen arviointi turvaa yrityksen toiminnan jatkuvuutta. Esimerkiksi kumppanuustilitoimiston nimeäminen tai yrityksen tietoturvajärjestelmien päivittäminen ovat osa riskien arviointia ja ennaltaehkäisyä.
3. Varallisuusvastuuvakuutus: Vakuutuksen on oltava asianmukainen ja ajantasainen, eli riittävän kattava toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden.
4. Sujuva vaihdostilanteen hoito: Vaihdostilanteessa on suositeltavaa olla yhteydessä uuden asiakkaan entiseen palvelutuottajaan, mikäli se on perusteltua vaihdoksen tai asiakassuhteen kannalta. Tähän toimeen on oltava asiakkaan suostumus.
5. Dokumentointi: Dokumentointia tulee toteuttaa tarkoituksenmukaisella tavalla huomioiden taloudellinen näkökulma. Asianmukainen dokumentointi mahdollistaa työmenetelmien yhtenäisyyden ja jatkuvuuden, sekä tasalaatuisen palvelun. Sen avulla voidaan myös tehostaa mahdollisia vaihdostilanteita ja todentaa jälkikäteen palvelun tuottoon vaikuttaneet seikat.
6. Osaaminen, ammattitaito ja riittävät resurssit: Tilitoimiston on huolehdittava, että vastaanotettujen toimeksiantojen hoitoon on riittävät resurssit ja asiantuntemus.

Sen on huolehdittava henkilökuntansa tarkoituksenmukaisesta kouluttautumisesta ja työvälineiden asianmukaisuudesta. Tarvittaessa tulee pidättäytyä toimeksiannosta tai sopia asiakkaan kanssa erityisasiantuntijoiden käytöstä. Ulkopuolisia asiantuntijoita käyttäessä tulee huomioida, että tilitoimiston on vastattava alihankkijan työn tuloksesta kuin omastaan.

7. Tietojen turvaaminen ja luottamuksellisuus: Luottamuksellisuus on merkittävässä roolissa tilitoimiston ja asiakkaan välisissä suhteissa. Toimeksiantoon liittyvät tiedot ja aineistot, sekä tilitoimiston tuottama tieto on turvattava teknisin, fyysisin ja henkilöiden toimiin liittyvin menettelyin. Yrityksen on otettava toiminnassaan huomioon tietosuojasta annetut lain vaatimukset ja suositukset. Kirjallinen salassapitosopimus on suositeltava.

3.3 Palvelukuvaus

Asiantuntijapalveluiden ostaminen saattaa olla asiakkaalle haastavaa esimerkiksi palvelun aineettomuuden ja myyntilupausten samankaltaisuuden takia. Palvelutuote koostuu ydinpalvelusta ja tuotteistamisesta. Tuotteistaminen tarkoittaa sitä, että kootaan ydinpalvelun ympärille kerros, jonka avulla kokonaisuus erottuu markkinoilla muista kilpailijoista ja muokkautuu asiakastarpeisiin sopivaksi ratkaisuksi. Tuotteistamisen tärkeimpiä tavoitteita onkin tehdä ostaminen helpommaksi asiakkaalle, sekä muuttaa tuotetta ominaisuuksiltaan paremmaksi ja myyntitehokkaammaksi. Kun palvelu tuotteistetaan, sitä on helpompi verrata toisiin palveluihin ja se erottuu asiakkaalle tehokkaammin palvelutarjonnasta. **Palvelukuvaus** on sopimukseen liitettävä erillinen dokumentti, joka listaa kaikki merkittävänä pidettävät palvelutuotteen ominaisuudet. (Parantainen 2007, 38 – 39, 77, 106; Sipilä 1999, 19.)

Hyyppä (2015) kirjoittaa blogissansa siitä, että tilitoimistojen palvelut muuttuvat tulevaisuudessa entistä enemmän asiantuntijapalveluiksi. Jatkossakin tilitoimistojen ydintoimintaa ovat lakisääteiset kirjanpidon palvelut, mutta tilitoimiston toiminnan sähköisyys ei ole enää kilpailuvaltti markkinoilla. Hyyppän mukaan asiakkaat etsivät välittävää kumppania, joka tarjoaa kattavasti tietoa asiakasyrityksen tilasta. Tilitoi-

mistojen palvelujen laajentamisen esteenä nähdään usein hinta, ja se etteivät asiakkaat ole valmiita maksamaan palveluista. Blogissaan Hyyppä kuitenkin toteaa, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan palveluista, joka vastaa tarpeita.

Palvelukuvaus on yksilöllinen, sillä se tulee räätälöidä asiakasyrityksen ominaisuuksien ja tarpeiden mukaan. Kuvauksessa esitetään asiakkaalle myyty palvelutuote yksityiskohtaisesti, joten mahdollinen palvelukuvauspohja tulee olla helposti muokattavissa. Tilitoimiston asiakasryhmästä riippuen sisäiseen käyttöön tehdyt palvelukuvauspohjalta voidaan vaatia paljonkin joustovaraa. Mikäli tilitoimiston asiakasryhmä on yhtiömuodoltaan ja toimialaltaan tarkasti rajattu, sopimus pohjiin ei välttämättä vaadita paljoa joustoa, vaan eri asiakkaiden alojen asettamat vaatimukset taloushallinnolle on kyetty ottamaan pitkälti jo sopimus pohjassa huomioon.

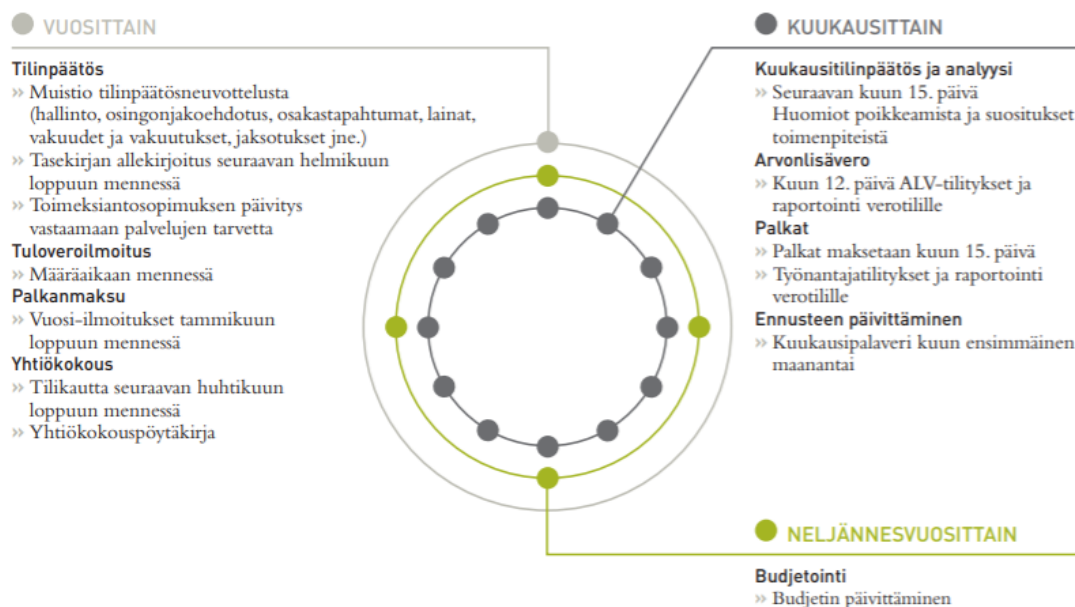
3.4 Toimeksiannossa huomioitavat asiat

Toimeksiannossa on huomioitava monenlaisia asioita, jotka kannattaa selvittää jo vastaanotto prosessissa. Suurimman osan näistä asioista pystyy sisällyttämään kirjallisesti toimeksiantosopimukseen ja palvelukuvaukseen, tai muihin vastaanoton dokumentteihin. Kun seuraavassa lueteltavat asiat otetaan huomioon jo ennen työskentelyn aloittamista, välttää monilta viivytyksiltä ja väärinkäsityksiltä.

Tilitoimistossa on oltava Taloushallintoliiton mukaan toimiva **varahenkilöjärjestelmä**, jolla turvataan myös poikkeustilanteissa asiakastoimeksiantojen jatkuvuus. Liiton ohjeistuksen perusteella varahenkilöksi tulee nimetä henkilö tilitoimiston sisältä omasta henkilökunnasta, toimiston ulkopuolinen henkilö tai kumppanuustilitoimisto. Varahenkilö hoitaa asiakkaan toimeksiantoa, jos toimeksiannosta vastaava kirjanpitäjä on estynyt esimerkiksi sairastapauksen vuoksi.

Asiakkaan kanssa on tärkeää sopia aikatauluista ja määräpäivistä. **Aikatauluja** vaaditaan esimerkiksi aineistojen, raporttien ja muiden dokumenttien toimittamiseen ajallaan, sekä mahdollisten palaverien tai tapaamisien asianmukaiseen toteuttamiseen liittyen. Taloushallinnon palvelukello ilmaisee kuukausittaiset ja vuosittaiset rutiinit, joita asiakas voi halutessaan ulkoistaa tilitoimistolle. Palvelukelloa voidaan käyttää tukena aikataulusuunnittelussa. Taloushallintoliiton havainnollistamassa

palvelukellossa (kuva 2) tehtävät on jaoteltu kuukausittaisiin, neljännesvuosittaisiin ja vuosittaisiin tehtäviin. Asiakkaan liiketoimintasuunnitelmasta voi olla apua palvelukellon kokoamisessa, sillä suunnitelmasta voi käydä ilmi asiakkaan tarve esimerkiksi välitilinpäätöksiin ja kuukausittaisiin palavereihin.



Kuva 2. Taloushallinnon palvelukello.

Tutustuessa uuteen asiakkaaseen on tärkeä kiinnittää huomiota asiakasyrityksen **yhtiömuotoon ja toimialaan**. Eri yhtiömuodot ja toimialat aiheuttavat erilaisia vaatimuksia ja edellytyksiä kirjanpitotyöhön. Yhtiömuodolla voi olla vaikutusta esimerkiksi verotukseen ja kirjanpidossa käytettävä tilikartta on oltava toimialaan so-piva. Monet tilitoimistot ovatkin erikoistuneet palvelemaan tiettyjä yhtiömuotoja tai toimialoja. Mikäli tilitoimisto tarjoaa palveluitaan laajalle kohderyhmälle, palveluku-vauksen täytyy olla sovellettavissa monenlaisiin asiakkaisiin. Tällöin asiakirjapoh-jien on oltava joustavampia, kuin tiettyihin yrityksiin erikoistuneissa tilitoimistoissa.

Asiakkaiden tarpeiden syvällinen ymmärtäminen on tärkeää. Kirjanpitäjän on tiedet-tävä asiakkaan odotukset ja asiakkaalle tärkeät tekijät pystyäkseen palvelemaan asiakasta oikealla tavalla. Keinoja asiakkaan odotusten ja tarpeiden selvittämiseksi ovat esimerkiksi neuvottelut ja asiakkaan havainnointi. Myös tutkimuksia, raportteja ja kyselyitä voidaan käyttää tiedon lähteenä. (Pesonen 2007, 79, 91.) Ymmärrys

asiakkaan liiketoiminnasta ja osaamisesta on siis avainasemassa. Esimerkiksi **liiketoimintasuunnitelma** antaa paljon tietoa asiakkaasta. Liiketoimintasuunnitelman sisältöä on avattu artikkelissa sivustolla Yrityksen perustaminen.net. Alla on lueteltu artikkeliin pohjautuen liiketoimintasuunnitelmassa tyypillisesti esiin nousevia asioita:

- Kattava esittely yrityksen tarjoamista hyödykkeistä (tuotteet ja palvelut)
- Yrityksen toimialan markkinatilanne, sekä hyödykkeiden kilpailuvaltit ja hintataso
- Yrityksen vahvuudet ja heikkoudet
- Toiminnan rahoitus ja budjetointi
- Käytännön toimet, kuten henkilöstön palkkaus, markkinointi ja kirjanpito

Näistä liiketoimintasuunnitelman seikoista kirjanpitäjä saa hyödyllistä tietoa työhönsä liittyen. Suunnitelmasta selviää esimerkiksi asiakasyrityksen tulevaisuuden näkymät, suurimmat riskit, kehittämistavoitteet, toiminnan rahoittaminen ja taloushallinnon järjestäminen. Kirjanpitäjän tietäessä kattavasti asiakkaan tilanteesta ja tavoitteista, hän pystyy työllään tukemaan liiketoiminnan kehitystä, mikä tuo tilitoimiston työlle lisäarvoa. Tieto asiakkaan toiminnan rahoituksesta, budjetoinnista ja taloushallinnon järjestämisestä on merkittävä taloushallinnon tehtävien sujuvassa hoitamisessa. Vaikka tilitoimistossa hoidettaisiin vain yhtä taloushallinnon osa-aluetta, on kirjanpitäjällä hyvä olla ymmärrys asiakasyrityksen taloushallinnon kokonaisuudesta. **Muut taloushallinnon prosessit** merkitsevät, sillä esimerkiksi ostoreskontran hoito ja palkanlaskenta vaikuttavat juoksevaan kirjanpitoon. Vaikka kirjanpitäjä ei syventyisi asiakkaan liiketoimintasuunnitelmaan, hänen on hyvä keskustella asiakkaan kanssa edellä mainituista asioista. **Eröt aloittavan ja toimivan yrityksen vastaanotossa** liittyvät lähinnä yrittäjien perehdyttämiseen, ohjelmistoihin ja aineistojen siirtoon. Tilitoimiston on muistettava huomioida **lainsäädännön vaikutukset** tarjottuihin palveluihin.

Taloushallintoliitto on julkaissut asiakkaille muistilistan asioista, joita tilitoimistopalveluista sopiessa tulisi pohtia. Alla olevassa taulukossa 2 esitetään yhteenveto muistilistasta. Taulukkoon kirjatut pohdittavat asiat ohjaavat huomioimaan eri näkö-

kulmiin liittyviä toimintoja toimeksiantosopimusta ja palvelukuvausta tehdessä. Asioiden pohtiminen voi samalla auttaa asiakasyritystä kehittämään taloushallintoansa. Palveluista sovittaessa asiakkaan tulisi osata vastata kahteen avainkysymykseen:

- *Onko Toiminto Y käytössä yrityksessä tai otetaanko se käyttöön?*
- *Ulkoistetaanko Toiminto Y vai tehdäänkö se yrityksessä sisäisesti?*

Näkökulma	Oleellinen Toiminto Y	Pohdittavat asiat
Tositteet	Paperiset myyntilaskut ja ostolaskut, käteismyynnit, muut tositteet, sopimukset	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Paperiset tositteet, sähköiset tositteet vai molemmat ▫ Tositteiden käsittely, hallinnointi, järjestäminen ja säilyttäminen ▫ Käteisen rahan käsittely
Verkkolaskut	Sähköiset myyntilaskut ja ostolaskut, operaattorisopimukset	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Myynti- ja ostoreskontrien käyttö ja toiminta ▫ Verkkolaskujen vastaanotto ja sähköinen kierto
Pankki	Maksuliikenne, tiliotteet, muut sopimukset pankin kanssa	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pankin maksuoikeudet
Raportit	Räätälöidyt talousraportit, kassavirta- raportit, kirjanpidon kuukausiraportit	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Tarve joidenkin kuluerien tarkempaan seurantaan ▫ Tulovirran sesonkiluontoisuus
Lisäpalvelut	Budjetointi ja analysointi, verotus- suunnittelu, yhtiön hallintoasiat	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Tavoitteiden asettamisen ja seurannan vaikutus tulokseen ▫ Tuen tarve hallintoasioihin, kuten pöytäkirjojen ja kaupparekisteriasioden hoitamiseen
Palkanlaskenta	Palkanlaskennan järjestäminen, matkalaskut	

Taulukko 2. Taloushallintoliiton muistilista tiloimistopalveluiden sopimiseen

4 Tilitoimiston asiakaspalvelu

Nykyään ”puskaradio” on entistä tavallisempi ilmiö kuluttajien jakaessaan kokemuksiaan internetin välityksellä suurelle yleisölle. Tyytymättömät asiakkaat voivat aiheuttaa yritykselle paljon haittaa ja tyytyväiset asiakkaat sen sijaan voivat edesauttaa organisaatioon liittyvien positiivisten mielikuvien rakentumista, sekä suositella yritystä muille kuluttajille. Markkinoilla erottuminen voi olla tilitoimistoille haastavaa, joten tehokkaan markkinoinnin ja hyvän työn jäljen lisäksi laadukas asiakaspalvelu on tehokas kilpailuvaltti. Tässä kappaleessa käydään läpi asiakaspalvelua ja viestintää asiakkaan kanssa.

4.1 Asiakastyytyväisyys

Tilitoimistot tarjoavat keskenään samanlaisia palveluita, joiden hintataso on melko yhdenmukainen. Toimijoita on paljon, ja markkinat ovat laajat ja pirstaleiset, mikä tekee kilpailijoista erottumisen haastavaksi. Hyvä asiakaspalvelun laatu on merkittävä kilpailuvaltti ja yrityksen kannattaa panostaa siihen. Kuten useita yhteiskuntaan ja talouteen liittyviä teoksia kirjoittanut Peter Drucker (1909-2005) on kiteyttänyt, liiketoiminnan pääasiallinen tarkoitus on asiakas, sillä vain asiakaskunnan avulla on mahdollista tehdä tulosta (Drucker 2002).

Yrityksen lupausten pitäminen, riittävät resurssit, nopea reagoiminen muutoksiin ja henkilöstön tyytyväisyys on Pesosen (2007; 46-47) mukaan avain tyytyväisiin asiakkaisiin. Fisherin ja Vainion (2014) ajatukset ovat melko samanlaiset. Heidän mukaansa asiakkaan positiiviseen kokemukseen vaaditaan seuraavat edellytykset: asiakkaan huomioiminen, kuunteleminen, ymmärtäminen, yrityksen yhteydenpito häneen, laadukas työ ja lupausten pitäminen. He kuitenkin toteavat, että palvelutoiminnassa kyse on useamman ihmisen vuorovaikutuksen yhteisvaikutuksesta ja kaikkien osapuolien panos vaikuttaa lopputulokseen. Ainoastaan yrityksen ja asiakaspalvelijan toimiminen edellä mainitun mukaisesti ei takaa positiivista asiakaskokemusta, vaan sen syntyyn vaikuttavat myös asiakkaan toiminta ja hänen henkilö-

kohtaiset tunteensa, kokemuksensa ja uskomuksensa. Asiakkaan aiemman negatiivisen kokemusjäljen muuttaminen saattaa vaatia paljon aikaa ja monta peräkkäistä positiivista kokemusta.

Teoksessa esitetään, että todellinen kilpailuetu syntyy tuotteiden tai palveluiden lisäksi organisaation sisäisestä laadusta, joka koostuu yksilöiden keskeisestä kommunikoinnista ja yrityksen prosessien läpinäkyvyydestä. Tällaisen positiivisen työilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä avainasemassa on yksilöä arvostava johtaminen. Fisher ja Vainio toteavatkin, että työyhteisön kokemus on perusta onnistuneelle asiakaskokemukselle. Hyvä työilmapiiri siis mahdollistaa hyvät asiakaskokemukset. Arvostavalla ja kannustavalla esimiestyöllä voidaan luoda positiivinen työilmapiiri, mikä puolestaan tuottaa onnistuneita asiakaskokemuksia.

4.2 Viestintä asiakkaan kanssa

Hämäläisen ja Patjaksen (2018, 73, 76) mukaan monille tärkein palvelumuoto on kasvokkain tapahtuva palvelu. Kasvokkain tapahtuvassa palvelutilanteessa sanattoman, eli nonverbaalisen viestinnän merkitys korostuu. Hämäläinen ja Patjas toteavat, että asiakaspalvelijan kannattaa kiinnittää huomiota ulkoiseen olemukseensa ja lähettämiinsä signaaleihin. Myönteisiä viestejä ovat esimerkiksi positiivinen olemus, keskusteluun eläytyminen, asiakkaan kuunteleminen, ryhdikäs asento ja kasvojen kääntäminen asiakasta kohti. Yksi asiakaspalvelutilanteen tärkeimmistä tavoitteista on kartoittaa asiakkaan tarpeet. Hämäläinen ja Patjas (2018, 79) esittelevät teoksessaan kolmen k:n menetelmän: katsele, kuuntele, kysy. Tämä menetelmä auttaa toteuttamaan huolellisen ja kattavan tarvekartoituksen. Se mahdollistaa tarjoamaan tuotteita tai palveluita, jotka vastaavat asiakkaan tarpeita ja toiveita.

Monissa organisaatioissa, kuten tilitoimistoissakin pidetään asiakkaisiin paljon yhteyttä puhelimitse ja sähköistä ympäristöä käyttäen. Puhelu on Hämäläisen ja Patjaksen (2018, 90) mielestä tehokas tapa hoitaa ja selvittää asioita. Organisaation on hyvä sopia yhteiset toimintatavat asiakaspuheluiden suhteen, sillä asiakaspalvelijan tapa vastata ja puhua puhelimesta vaikuttavat asiakkaan mielikuvaan yrityksestä. Sähköiseksi ympäristöksi käsitetään esimerkiksi sähköposti, pikaviestipalvelu ja sosiaalinen media. Asiakaspalvelun laatu sähköisissä ympäristöissä on Hämäläisen

ja Patjaksen (2018, 96-99) näkemyksen mukaan yhtä tärkeä, kuin kasvokkain tapahtuvassa palvelussa. Kirjallisessa viestinnässä tulee painottaa kielen ymmärrettävyyttä ja helppolukuisuutta, sekä tekstin ulkoasun selkeyttä. Varsinkin sähköpostitse tapahtuvassa viestinnässä asiakas arvostaa henkilökohtaisia vastauksia, ja sitä, että hänen asiaansa on paneuduttu huolellisesti. Hämäläinen ja Patjas suosittelivat käyttämään sähköposteissa minämuotoa, koska se luo viestiin me-muotoa aidomman vaikutelman. Myös tilanteeseen kuuluvat kohteliaisuudet, kuten tervehdykset on syytä muistaa. Kaikkien asioiden hoitaminen kerralla kuntoon ja turhien viestien välttäminen säästää aikaa niin asiakkaalta kuin asiakaspalvelijalta.

5 Taloushallinnon asiakkaiden vastaanottoprosessi

Opinnäytetyön aineistoa hankittiin sähköpostitse Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiantuntijoille ja asiakkaille lähetetyillä teemahaastattelukysymyksillä. Vastausten avulla pyrittiin löytämään mahdolliset ongelmat ja kehityskohteet Tilitoimisto X:n vastaanottoprosessiin ja palvelukuvaukseen liittyen. Vastausten ja vastauksista tehtyjen johtopäätösten avulla pyrittiin kehittämään mahdollisimman toimiva taloushallinnon palvelukuvaus pohja ja kattava taloushallinnon asiakkaiden vastaanoton työlista Tilitoimisto X:n käyttöön. Asiantuntijoille toteutettu tutkimus oli kaksivaiheinen. Ensimmäisessä alustavassa vaiheessa kartoitettiin Tilitoimisto X:n nykyistä vastaanottoprosessia ja sen sisältöä.

5.1 Tilitoimisto X:n vastaanottoprosessi

Tilitoimiston nykyistä vastaanottoprosessia ja sen sisältöä kartoitettiin taloushallinnon asiantuntijoille lähetetyillä teemahaastattelun kysymyksillä. Vastauksien pohjalta on tehty yhteenveto Tilitoimisto X:n vastaanottoprosessista, mikä esitellään tässä kappaleessa. On huomioitava, että kaikilla asiantuntijoilla on yksilöllinen kokemus vastaanottoprosessista ja yhteenvedon tarkoitus on luoda kattava yleiskuva Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaan vastaanottoprosessin vaiheista ja sisällöstä. Käytännössä Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaan vastaanotto voi poiketa jonkin verran tästä yhteenvedosta.

Taloushallinnon vastaanottoprosessi alkaa, kun asiakas ottaa yhteyttä Tilitoimisto X:ään ja pyytää tarjouta tilitoimiston taloushallinnon palveluista. Tilitoimisto X:n palvelumyyjä tekee asiakkaalle tarjouksen. Tarjouskierros päättyy asiakkaan hyväksyessä tai hylätessä tarjouksen. Asiakkaan hyväksyessä tarjouksen siirrytään sopimusvaiheeseen, jossa toimeksiantosopimus asiakkaan ja Tilitoimisto X:n kesken allekirjoitetaan. Ensimmäisenä asiakkaalle nimetään vastuuhenkilö. Vastuuhenkilöitä voi olla myös useampi, jos asiakas ostaa esimerkiksi palkkahallinnon palveluita taloushallinnon palveluiden lisäksi. Vastuuhenkilö on Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiantuntija, joka pääsääntöisesti vastaa uuden taloushallinnon asiakkaan asiakkuuden hoitamisesta. Uudelle asiakkaalle nimetään myös varahenkilö, joka vastaa

kyseisestä asiakkuudesta, mikäli vastuuhenkilö on siihen estynyt esimerkiksi sairastapauksen vuoksi. Seuraavaksi vastuuhenkilö ottaa yhteyttä uuteen asiakkaaseen ja sopii aloituspalaverin ajankohdan. Ennen aloituspalaveria vastuuhenkilö tutustuu mahdolliseen tarjousvaiheen aineistoon ja tekee tietojensa perusteella palvelukuvausluonnoksen. Tilitoimisto X:ssä käytetään palvelukuvauspohjana jonkun aiemmin asiakkaaksi tulleen yrityksen palvelukuvausta. Yleensä pyritään valitsemaan pohjaksi mahdollisimman tuore ja tulevaa asiakasta vastaavan asiakkaan palvelukuvaus, jotta palvelukuvaukset olisivat mahdollisimman yhdenmukaisia.

Uusi asiakas tavataan yleensä ensimmäistä kertaa aloituspalaverissa. Palaveriin osallistuu asiakkaan ja vastuuhenkilön lisäksi myös palvelupäällikkö ja/tai palvelumyyjä. Palaverissa on tarkoitus perehtyä asiakkaan liiketoimintaan, selvittää asiakkaan kirjanpitoon liittyviä erikoisuuksia ja käydä läpi palvelukuvaus täydentäen, muokkaillen, sekä viimeistellen sitä. Palvelukuvauksessa sovitaan asiakkaan ja Tilitoimisto X:n välisestä vastuunjaosta ja kuvataan työtehtävät. Siinä on tarkoitus selvittää muun muassa toimintatavat, määräpäivät ja molempien osapuolien tehtävät niin, että kirjanpito saadaan tehtyä asiakkaan toiveiden mukaisesti. Palvelukuvausta päivitetään tarvittaessa asiakassuhteen aikana, ja se on tärkeä tuki esimerkiksi varahenkilölle tai tilanteessa, jossa vastuuhenkilö palveluntuottajan eli Tilitoimisto X:n puolella vaihtuu. Lisäksi aloituspalaverissa käydään läpi, mitä kirjanpitotyöhön tarvittavia oikeuksia ja valtuuksia asiakkaan on myönnettävä Tilitoimisto X:lle esimerkiksi vero-, vakuutus- ja pankkiasioiden hoitamiseksi.

Aloituspalaverissa käydään läpi kirjanpitotyön aloittamiseen tarvittava aineisto ja sovitetaan sen toimittamisesta. Aineiston siirtoon ja ohjelmiston käyttöönottoon vaikuttaa se, käytetäänkö kirjanpitotyössä asiakasyrityksen omaa järjestelmää vai palveluntarjoajan, eli tilitoimiston järjestelmää, sekä se onko kyseessä aloittava vai jo toimiva yritys. Jos Tilitoimisto X:ssä otetaan käyttöön asiakkaan oma järjestelmä, nimetylle taloushallinnon asiantuntijalle, sekä varahenkilölle hankitaan tunnukset ja oikeudet asiakkaan ohjelmistoon. Jos palvelu toteutetaan tilitoimiston järjestelmää käyttäen, asiakas täytyy perustaa järjestelmään. Jos uusi asiakas on jo toiminnassa oleva yritys, täytyy järjestelmään siirtää asiakkaan historiatiedot. Tällöin pyydetään asiakkaan aiemmalta kirjanpitäjältä yrityksen edellisen ja kuluvan tilikauden kirjanpitodata, joka siirretään Tilitoimisto X:n järjestelmään automaattisesti tai syötetään

manuaalisesti riippuen järjestelmästä ja aineiston laadusta. Varsinainen kirjanpityö aloitetaan, kun Tilitoimisto X on saanut asiakkaalta tarvittavat aineistot, oikeudet ja valtuudet, sekä perustanut asiakkaan järjestelmään mahdollisine historiatietoineen tai ottanut käyttöön asiakkaan järjestelmän.

5.2 Taloushallinnon asiantuntijat

Taloushallinnon asiantuntijoille tehdyn tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiantuntijat eli yhdeksän henkilöä. Tutkimuksen ensimmäiseen osaan vastasi kuusi henkilöä, joten vastausprosentti oli noin 67 %. Vastauksista sai kattavan ja yhtenäisen kuvan Tilitoimisto X:n nykyisestä vastaanotto-prosessista, joten vastausprosenttia voidaan pitää riittävänä. Toiseen osaan yhdeksästä asiantuntijasta vastasi kahdeksan henkilöä, eli vastausprosentti oli noin 89 %. Vastausprosentti on hyvä ja vastauksia on tarpeeksi Tilitoimisto X:n yleisimpien vastaanotto-prosessin ongelmien kartoittamiseen.

5.2.1 Tutkimuksen toteutus ja sisältö

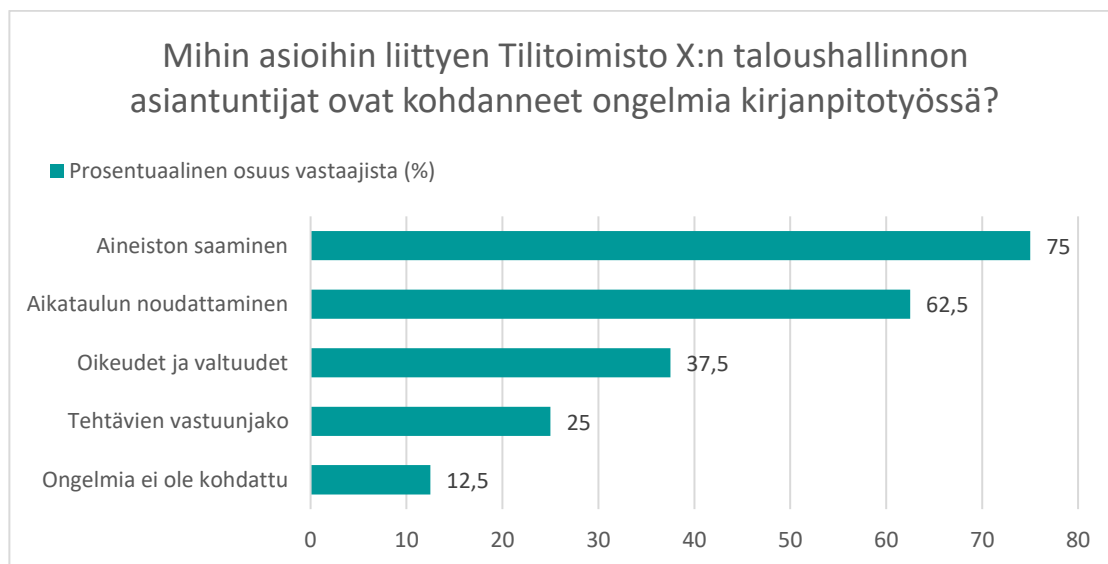
Taloushallinnon asiantuntijoille teetetty tutkimus oli kaksivaiheinen. Molemmat osat toteutettiin anonymisti teemahaastattelukysymykset sisältävänä nettikyselynä, johon vastattiin kohderyhmälle sähköpostitse lähetetyn linkin kautta. Ensimmäiseen alustavaan tutkimuksen vaiheeseen sisältyi yksi avoin kysymys, johon asiantuntijat kertoivat omin sanoin Tilitoimisto X:n vastaanotto-prosessista. Vastausten avulla kerättiin ymmärrystä ja tietoa toimeksiantajan nykyisestä vastaanotto-prosessista, vastaanoton vaiheista, sisällöstä ja käytänteistä. Vastauksista saatava tieto tukee Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiden vastaanoton työlistan luomista. Toisessa vaiheessa koottiin analysoitavia vastauksia, joiden tarkoituksena oli kartoittaa asiantuntijoiden kohtaamia mahdollisia ongelmia, ongelmien syitä ja kehityskohteita Tilitoimisto X:n vastaanotto-prosessiin liittyen. Tulosten ja niistä tehtyjen johtopäätösten pohjalta on pyritty luomaan palvelukuvauspohja, joka sisältää ytimekkäästi kaikki merkittävät tiedot kirjanpityön ja laadukkaan asiakaspalvelun sujuvuuden kannalta.

Asiantuntijoille teetetty tutkimus sisälsi monivalintakysymyksen kirjanpitytyössä kohdatuista ongelmista (taulukko 3). Vastausvaihtoehdot sisältävät asioita, jotka tulisi sopia palvelukuvauksessa. Mikäli vastaaja vastasi kohdanneensa ongelman, hänen tuli myös valita, mistä kyseinen ongelma oli johtunut. Lisäksi asiantuntijat vastasivat avoimeen kysymykseen yhdestä kolmeen kehitysehdotusta/-kohdetta vastaanottoon, aloituspalaveriin tai palvelukuvaukseen liittyen.

Oletko kohdannut ongelmia kirjanpitytyössä näihin palvelukuvauksessa sovittuihin asioihin liittyen?	Mistä kyseinen ongelma on johtunut?
<ul style="list-style-type: none"> • Tehtävien vastuunjako • Aikataulun noudattaminen • Aineiston saaminen • Oikeudet ja valtuudet • Viestintä ja yhteydenpito • Muu ongelma (avoin vastaus) • Ongelmia ei ole kohdattu, ongelmat ovat yksittäisiä ja harvinaisia 	<ul style="list-style-type: none"> • Puutteellinen palvelukuvaus • Väärinymmärretty palvelukuvaus • Ristiriitainen palvelukuvaus • Palvelukuvausta ei ole noudatettu • Syynä kolmannen osapuolen toiminta • Muu syy (avoin vastaus)

Taulukko 3. Asiantuntijoille tehdyn tutkimuksen monivalintakysymykset.

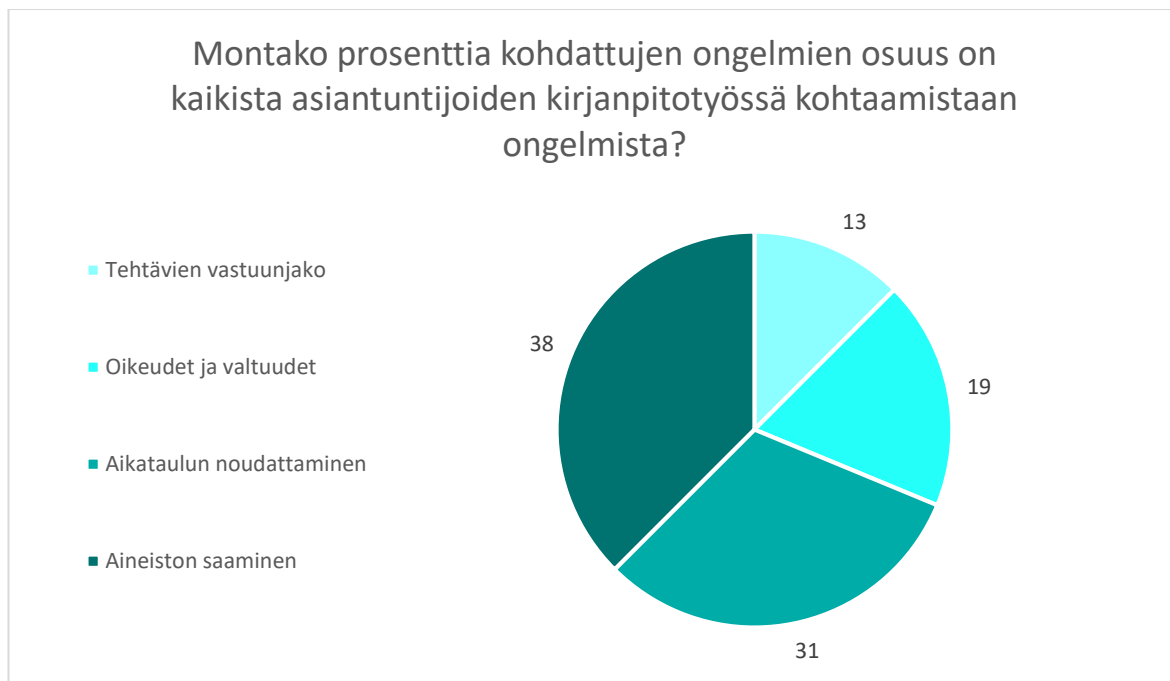
5.2.2 Yhteenveto vastauksista



Kuva 3. Asiantuntijoiden kohtaamat epäkohdat kirjanpitytyössä.

Tutkimuksessa ilmeni (kuva 3 ja 4), että Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiantuntijat ovat kohdanneet epäkohtia tai ongelmia vastaanotossa ja kirjanpitytyössä liittyen aineiston saamiseen, aikataulun noudattamiseen, oikeuksiin ja valtuuksiin, sekä

tehtävien vastuunjakoon. Viestinnässä ja yhteydenpidossa asiakkaiden kanssa ei tulosten perusteella ole kohdattu ongelmia. Yksi asiantuntija koki, ettei ole kohdannut ongelmia ollenkaan asiakkaiden vastaanottoon ja kirjanpitoon liittyen tai ongelmat ovat olleet yksittäisiä ja harvinaisia.



Kuva 4. Asiantuntijoiden kohtaamien epäkohtien jakautuminen.

Epäkohdat aineiston saamisessa tarkoittavat, että asiakkaan kirjanpitoaineistojen toimittamisessa tilitoimistoon on esiintynyt ongelmia. Tilitoimisto X:n asiantuntijoiden kohtaamista ongelmista 38 % liittyy aineiston saamiseen. Vastanneista asiantuntijoista suurin osa eli 75 % on kohdannut kyseisen ongelman. Epäkohdat aikataulun noudattamisessa tarkoittavat ongelmia sovittujen määräpäivien ja/tai aikataulujen noudattamisessa. Tulosten mukaan tähän liittyy 31 % kirjanpitotyössä kohdatuista ongelmista ja 63 % asiantuntijoista on kohdannut epäkohtia aikataulun noudattamisessa. Epäkohdat oikeuksiin ja valtuuksiin liittyen tarkoittavat ongelmia työhön vaadittujen oikeuksien ja/tai valtuuksien saamisessa tai niiden toimimisessa. Tämän ongelman on kohdannut 38 % eli alle puolet vastanneista asiantuntijoista, ja ongelmista 19 % liittyy oikeuksiin tai valtuuksiin. Neljäs asiantuntijoiden kohtaama ongelma on tehtävien vastuunjako, joka tarkoittaa epäselvyyksiä työtehtävien vas-

tuunjaossa asiakkaan ja tilitoimiston välillä. Tilitoimisto X:n asiantuntijoiden kohtaamista ongelmista 13 % johtuu epäselvyyksistä työtehtävien vastuunjaossa ja kyseisen ongelman on kohdannut neljännes eli 25 % asiantuntijoista.

Epäkohta	Syy	Vastaukset	
Aineiston saaminen (6 vastaajaa)	Palvelukuvausta ei ole noudatettu	50 %	3 hlö
	Kolmannen osapuolen toiminta	17 %	1 hlö
	Muu syy: Tarvittavien tietojen saaminen asiakkaalta tai aikaisemmalta tekijältä, jotta alkusaldot, niiden sisällöt yms. ovat tarpeeksi tarkasti tiedossa. Asiakas ei noudata sovittua aikataulua. Asiakas ei voi toimittaa aloitukseen tarvittavaa materiaalia ajoissa, koska edellisen tekijän työt eivät ole ajan tasalla sovitus- sessa aikataulussa.	33 %	2 hlö
Aikataulun noudattaminen (5 vastaajaa)	Palvelukuvausta ei ole noudatettu	80 %	4 hlö
	Muu syy: Asiantuntija tai asiakas ei pysty noudattamaan sovittua aikataulua.	20 %	1 hlö
Oikeudet ja valtuudet (3 vastaajaa)	Palvelukuvausta ei ole noudatettu	33 %	1 hlö
	Muu syy: Riittävät ja oikeat asetukset ohjelmassa kunnossa, jotta valtuudet toimivat tekijällä. Tilitoimisto X:n epäselvät sisäiset käytännöt.	67 %	2 hlö
Tehtävien vastuun- jako (2 vastaajaa)	Puutteellinen palvelukuvaus	50 %	1 hlö
	Ristiriitainen palvelukuvaus	50 %	1 hlö

Taulukko 4. Asiantuntijoiden kohtaamien epäkohtien syyt.

Vastauksissa epäkohtien syiksi (taulukko 4) esitettiin palvelukuvauksen noudattamatta jättäminen, puutteellinen tai ristiriitainen palvelukuvaus, kolmansien osapuolien toiminta, sekä muita syitä. Palvelukuvauksen noudattamatta jättäminen on tulosten perusteella yleisin syy kohdattuihin epäkohtiin tai ongelmiin, sillä se oli valittu ongelman syyksi kahdeksassa tapauksessa. Noudattamatta jättäminen tarkoittaa asiakkaan tai asiantuntijan laiminlyöntiä tai erehdyttä. Puutteellinen ja ristiriitainen palvelukuvaus nimettiin tehtävien vastuunjaossa esiintyvien ongelmien syiksi. Kolmansien osapuolien toiminta vaikuttaa tulosten perusteella lähinnä aineiston saamiseen. Kolmas osapuoli tarkoittaa muuta tahoa kuin asiakasta tai palveluntarjo-

ajaa, kuten esimerkiksi Verohallintoa, Kelaa, Postia tai muuta tilitoimiston sidosryhmää. Tuloksissa muita esiin nousseita ongelmia olivat esimerkiksi asiantuntijan tai asiakkaan este kyetä noudattamaan sovittua aikataulua, ongelmat ohjelmistoissa ja niiden asetuksissa, sekä Tilitoimisto X:n epäselvät sisäiset käytännöt. Yhtäkään ongelmaa ei valittu johtuvan palvelukuvaukseen liittyvästä väärinymmärryksestä.

Alla olevassa taulukossa 5 on esitelty yhteenveto taloushallinnon asiantuntijoiden avoimista vastauksista, jotka liittyvät Tilitoimisto X:n vastaanottoprosessiin ja sen kehittämiseen. Yhteenvedossa on eritelty vastaukset vastaanottoprosessin kehittämisehdotuksiin, vastaanotossa huomioitaviin asioihin ja palvelukuvaukseen liittyviin kommentteihin.

<p><u>Vastaanottoprosessin kehittämisehdotuksia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan vastaanottoon toimiston sisäinen työlista. • Asiakkaan tietojen läpikäyminen tarjousvaiheessa työskentelevän ja kirjanpitäjän kesken, jolloin asiakkaalta ei tarvitse kysyä useaan kertaan samoja asioita. • Varatekijä mukana tutustumassa tehtäviin aloitusvaiheessa. Aloituspalaverissa mukana vastuuhenkilö(t) ja varahenkilö(t). • Yhtenäinen porrastettu aikataulu aineistojen ja raporttien toimittamiseen, mikä helpottaa esimerkiksi työtaakkaa ja varahenkilöjärjestelmän toimivuutta. • Asiakkuuden ensimmäisten kuukausien jälkeen yhteistyöpalaveri, jossa käsitellään toimeksiannon toteutumista molempien osapuolien kannalta ja päivitetään palvelukuvausta tarvittaessa. • Palveluntuottajalta selkeät yhtenäiset ohjeet siitä, miten eri tilanteissa toimitaan.
<p><u>Vastaanottoprosessissa muistettavaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Säännöllinen, avoin ja välitön yhteydenpito asiakkaisiin. • Asiakkaan aikaisemmat tiedot kuntoon asiakkaalta tai edelliseltä tekijältä. • Oikeudet ja valtuudet ohjelmistoihin ajoissa kuntoon pääkäyttäjien toimesta. • Palveluntuottajan huolehdittava aikataulun noudattamisesta aktiivisesti. • Yhtenäinen ja täsmällinen termien käyttö asiakkaiden kanssa. Ammattisanasto avattava asiakkaille, että vältetään väärinkäsityksiltä. • Asiakkaan vastaanottoon varattava työajasta riittävästi aikaa prosessissa mukana oleville henkilöille.
<p><u>Kommentteja palvelukuvaukseen liittyen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • selkeä, yhtenäinen ja laaja palvelukuvauksen mallipohja • kirjanpito ja reskontrat eriteltynä • vastualueiden ja töiden tarkka rajaaminen • palvelukuvaus ylläpidettävä jälkeenpäin ajantasaisena • mallipohjan sisällettävä kysymykset asioista, jotka tulee selvittää asiakkaalta

Taulukko 5. Yhteenvedo asiantuntijoiden avoimista vastauksista.

5.3 Taloushallinnon asiakkaat

Asiakkaiden tutkimuksen kohderyhmään kuuluivat ne yritykset, jotka olivat tulleet Tilitoimisto X:n uusiksi taloushallinnon asiakkaiksi viimeisimmän vuoden aikana, eli toukokuusta 2019 lähtien vuoden 2020 kesäkuuhun mennessä. Kohderyhmään kuului 14 vastaajaa, jotka olivat Tilitoimisto X:n asiakasyrityksien yhteyshenkilöitä. Näistä tutkimukseen vastasi kuusi vastaajaa eli vastausprosentti oli noin 43 %. Kohderyhmä oli kokonaisuudessaan melko suppea, ja vähäinen vastaajamäärä tekee tuloksista melko epäluotettavia. Tulokset eivät ole yleistettävissä, mutta kertovat kuitenkin suuntaa-antavasti Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiden kokemuksista.

5.3.1 Tutkimuksen toteutus ja sisältö

Taloushallinnon asiakkaille teetetty tutkimus toteutettiin anonymisti teemahaastattelukysymykset sisältävänä nettikyselyinä, johon vastattiin kohderyhmälle sähköpostitse lähetetyn linkin kautta. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia Tilitoimisto X:n vastaanotto-prosessista, sekä heidän siinä kohtaamia ongelmia ja onnistumisia. Vastauksien avulla pyrittiin myös löytämään mahdollisille ongelmille syy ja keräämään asiakkailta kehitysehdotuksia. Tulokset on pyritty ottamaan huomioon työlistan ja palvelukuvaus pohjan kehityksessä, jotta opinnäytetyön tuotokset palvelisivat mahdollisimman hyvin myös asiakkaiden tarpeita.

Asiakkaille teetetty tutkimus sisälsi taulukossa 3 esitetyt monivalintakysymykset, mikä mahdollistaa vertailun asiantuntijoiden ja asiakkaiden kokemien ongelmien kesken. Toimeksiantajan pyynnöstä kysymyksiksi lisättiin vielä alla esitetyt monivalintakysymykset (taulukko 6) tavoitteena saada asiakkaiden kokemuksista laajempi kuva.

Missä vastaanoton osa-alueessa koet Tilitoimisto X:n onnistuneen?	Missä vastaanoton osa-alueessa kohtasit ongelmia?
<ul style="list-style-type: none"> • Tarjousvaihe • Sopimusvaihe • Aloituspäätös, palvelukuvauksen läpikäynti • Palvelukuvaus • Pehdyttäminen • Valtuudet ja oikeudet • Ohjelmiston käyttöönotto, aineiston siirto • Ensimmäiset kuukaudet asiakkaana • Jokin muu (avoin kysymys) • En osaa sanoa 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjousvaihe • Sopimusvaihe • Aloituspäätös • Muut toimet • Ensimmäiset kuukaudet asiakkaana • En ole kohdannut ongelmia

Taulukko 6. Asiakkaille tehdyn tutkimuksen monivalintakysymykset.

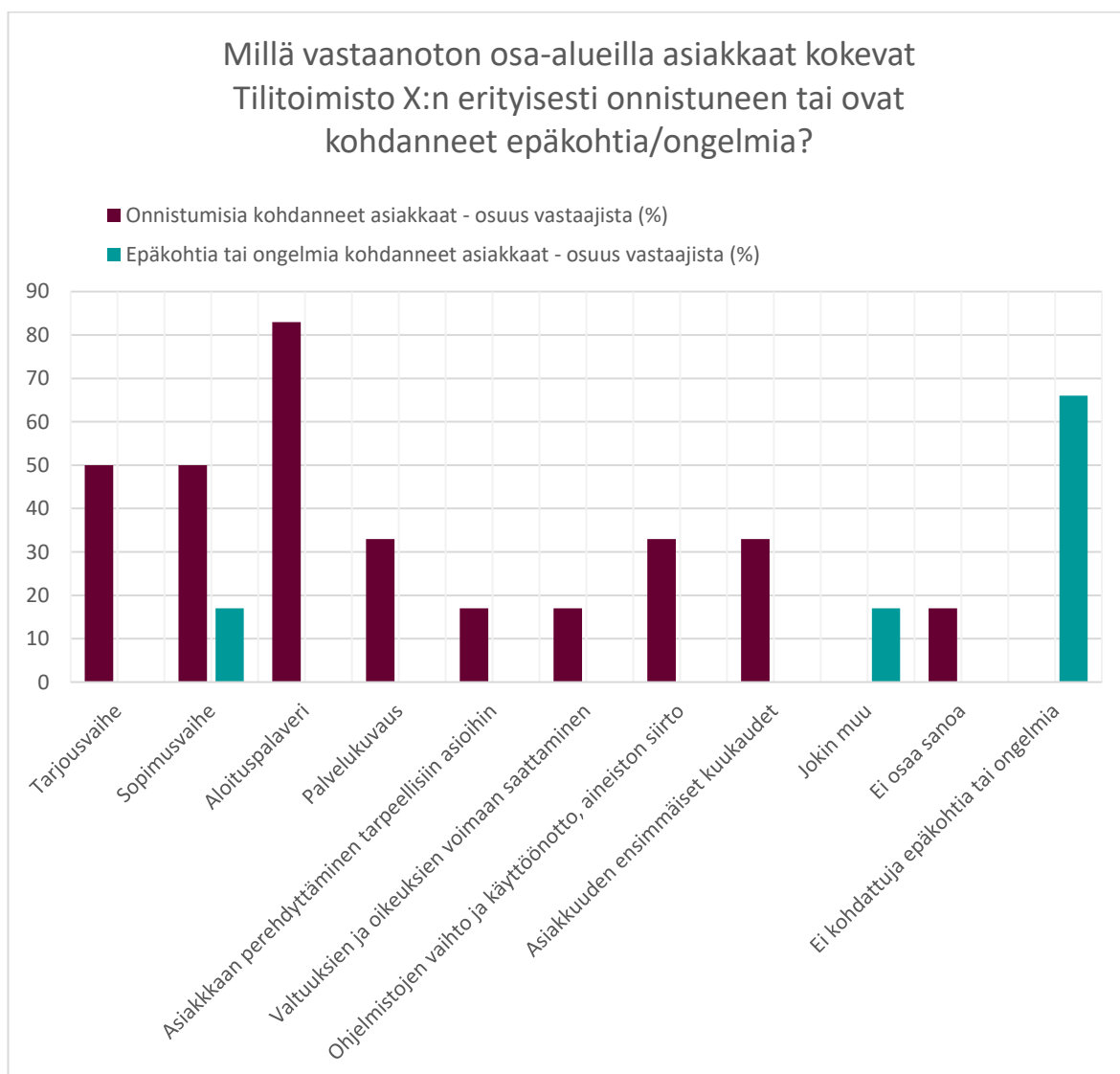
5.3.2 Yhteenveto vastauksista



Kuva 5. Asiakkaiden kohtaamat epäkohdat kirjanpito palveluissa.

Tuloksista (kuva 5) ilmeni, että Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaista suurin osa ei ole kohdannut epäkohtia asiakkuutensa aikana tai ongelmat ovat olleet yksittäisiä ja harvinaisia. Tulosten mukaan 17 % vastaajista on kohdannut epäkohtia aikataulun noudattamisessa, 17 % aineiston saamisessa ja raporttien siirrossa, ja 17 % viestinnässä ja yhteydenpidossa. Epäkohdat aineistojen saamisessa ja raporttien siirrossa tarkoittavat ongelmia kirjanpitoaineistojen toimittamisessa toimistolle tai

sovittujen raporttien toimittamisessa palveluntarjoajalta asiakkaalle. Viestinnän ja yhteydenpidon ongelmat liittyvät asiakkaan ja tilitoimiston tai kirjanpitäjän väliseen yhteydenpitoon. Asiakkaat eivät tulosten perusteella koe kohdanneensa ongelmia tehtävien vastuunjakoon tai oikeuksiin ja valtuuksiin liittyen. Kohdattujen ongelmien syiksi asiakkaat ovat nimenneet palvelukuvauksen noudattamatta jättämisen asiantuntijan laiminlyönnin tai erehdyksen seurauksena.



Kuva 6. Asiakkaiden kokemat onnistumiset ja ongelmat.

Yllä olevassa kuvassa 6 on esitelty, millä vastaanoton osa-alueilla asiakkaat kokevat Tilitoimisto X:n erityisesti onnistuneen ja millä vastaanoton osa-alueella asiakkaat ovat kohdanneet epäkohtia tai ongelmia. Vastaanoton osa-alueiksi kysymyk-

sessä on eritelty tarjousvaihe, sopimusvaihe, aloituspalaveri, palvelukuvaus, asiakkaan perehdyttäminen, valtuuksien ja oikeuksien voimaansattaminen, ohjelmistojen vaihto, käyttöönotto ja aineistojen siirto, sekä asiakkuuden ensimmäiset kuukaudet. Puolet vastanneista asiakkaista pitävät tarjous- ja sopimusvaihetta onnistuneena. Jopa yli 80 % vastanneista asiakkaista kokee Tilitoimisto X:n vastaanottoprosessiin kuuluvaan aloituspalaverin erityisen onnistuneeksi. Asiakkaat ovat osoittaneet tyytyväisyyttä myös muihin osa-alueisiin. Epäkohtia ja ongelmia asiakkaat ovat kohdanneet sopimusvaiheen yhteydessä ja muussa osa-alueessa. Sopimusvaiheen yhteydessä kohdattu epäkohta on vastaajan mukaan ollut se, että alkuperäistä palvelukuvausta jouduttiin tarkentamaan. Vastaanoton muussa toimessa kohdatuksi epäkohdaksi vastaaja on nimennyt tilitoimiston ongelman noudattaa sovittua aikataulua. Suurin osa vastaajista ei koe kohdanneensa ongelmaa millään vastaanottoprosessin osa-alueella. Tulokset viittaavat asiakkaiden olevan yleisesti tyytyväisiä vastaanottoon ja Tilitoimisto X:n toimintaan.

5.4 Tutkimuksen tulokset

Tutkimusten tulosten avulla on saatu kartoitettua asiantuntijoiden ja asiakkaiden näkökulmasta Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiden vastaanottoprosessissa yleisesti esiintyviä ongelmia ja sitä, mistä syistä nämä ongelmat ovat johtuneet. Tulokset auttavat ymmärtämään miten vastaanottoprosessia ja palvelukuvausta voitaisiin kehittää niin, että kirjanpito tehtävien hoito olisi sujuvaa ja ongelmilta välttyttäisiin. Tutkimuksen avulla kerättiin myös kommentteja, jotka voivat tukea palvelukuvauspohjan ja vastaanottoprosessin työlistan kehittämistä. Tuloksista pyritään erottamaan ongelmat, joita voidaan ehkäistä Tilitoimisto X:n toiminnalla ja ongelmat, joihin toimeksiantaja ei juurikaan voi vaikuttaa.

Kirjanpityössä kohdataan ongelmia aikataulun noudattamiseen, aineistojen ja raporttien toimittamiseen, tehtävien vastuunjakoon, oikeuksiin ja valtuuksiin, sekä viestintään ja yhteydenpitoon liittyen. Yleisimmät ongelmat ovat sovitun aikataulun ja määräpäivien noudattaminen, sekä kirjanpitoaineistojen ja -raporttien toimittaminen, jotka saattavat herkästi johtua myös tilitoimistosta ja asiakkaasta riippumattomasta syystä, kuten kolmannen osapuolen toiminnasta tai teknisistä ongelmista.

Yleisin syy kohdatuille ongelmille on tulosten mukaan palvelukuvauksen noudattamatta jättäminen. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelukuvausta jätetään noudattamatta asiakkaan tai asiantuntijan laiminlyönnin tai erehdyksen seurauksena. Näihin tilanteisiin on hankalaa vaikuttaa, sillä aikataulun noudattamatta jättäminen johtuu usein inhimillisestä erehdyksestä ja riippuu vain toisen osapuolen toiminnasta. Asiantuntijoiden kehitysehdotuksissa tuotiin esille yhtenäinen porrastettu aikataulu, joka saattaisi tasata työntekijöiden työtaakkaa ehkäistessään töiden kasaantumista.

Palvelukuvauksen noudattaminen ja siihen pyrkiminen ehkäisee tehokkaasti ongelmien syntymistä. Sopimuksen noudattamista voitaisiin helpottaa esimerkiksi tilitoimiston selkeillä sisäisillä käytännöillä ja ohjeistuksilla, sekä asiantuntijoiden henkilökohtaisilla muistilistoilla työtilanteestaan ja velvollisuuksistaan. Kirjanpitäjän tiivis yhteydenpito ja kattava tiedottaminen asiakkaan suuntaan usein edesauttavat asiakasta toimimaan sovitulla tavalla ja muistamaan velvollisuutensa. On tärkeää, että tilitoimisto ottaa aktiivisesti yhteyttä asiakkaaseen heti ongelmia havaittuaan. On myös tärkeää, että asiakkaat tavoittavat tarvittaessa kirjanpitäjän vaivattomasti ja saavat kysymyksiinsä vastaukset nopeasti. Hyvä tavoitettavuus ja yhteydenpito ei ainoastaan ehkäise ongelmia ja väärinkäsityksiä, vaan parantaa lisäksi asiakaskokemusta ja luo asiakastyytyväisyyttä. Kolmansien osapuolien toimintaan vaikuttaminen on haastavaa, mutta tällöinkin ongelmia voi ehkäistä tiiviillä yhteydenpidolla ja vuorovaikutuksella sidosryhmien kanssa.

Oikeuksiin ja valtuuksiin liittyviä ongelmia voi esiintyä esimerkiksi kolmannen osapuolen toiminnan, sekä toimiston sisäisen toiminnan seurauksena. Ongelma oikeuksiin ja valtuuksiin liittyen tarkoittaa, että vaadittavia oikeuksia työssä tarvittaviin ohjelmistoihin ja järjestelmiin ei ole asetettu ajoissa tai ollenkaan, oikeuksia on myönnetty tekijälle virheellisesti tai puutteellisesti, tai ne eivät toimi. Tuloksista ilmeni, että Tilitoimisto X:n asiantuntijat ovat kohdanneet oikeuksiin ja valtuuksiin liittyviä ongelmia toimiston sisäisen toiminnan vuoksi. Tilitoimisto X:n ohjelmistojen pääkäyttäjien tulisi myöntää riittävät ja asianmukaiset oikeudet tekijöille jo aloitusvaiheessa, jolloin kirjanpitotyö saadaan aloitettua sujuvasti, ja kaikki vaaditut työtehtävät pystytään hoitamaan. On kiinnitettävä huomiota siihen, että pääkäyttäjillä

on tarpeeksi tietoa tarvittavista oikeuksista ja riittävästi työaikaa asettaa nämä oikeudet ohjelmistoon ajoissa.

Neljännes asiantuntijoista on kohdannut puutteellisesta palvelukuvauksesta tai risiiriitaisesta palvelukuvauksesta johtuvia ongelmia työtehtävien vastuunjaossa asiakkaan ja tilitoimiston välillä. Tämä tarkoittaa, että palvelukuvauksen epäkohdat aiheuttavat epäselvyyksiä tai väärinymmärryksiä siitä, mitä työtehtäviä kuuluu toimeksiintoon ja tilitoimiston hoidettavaksi, ja mitkä taloushallinnon tehtävät ovat asiakkaan omalla vastuulla. Palvelukuvauksessa on siis kerrottava selkeästi ja kattavasti, mitkä työtehtävät tehdään tilitoimistossa ja mitkä tehtävät ovat asiakkaan vastuulla. On varmistettava, että asiakas ymmärtää palvelukuvauksessa käytetyt termit ja ammattisanaston. Kehitysehdotuksissa mainittiin, että palvelukuvauksessa olisi myös hyvä eritellä työtehtävät tarkemmin. Erään asiakkaan mukaan palvelukuvausta on jouduttu tarkentamaan vielä vastaanotto-prosessin jälkeen. Näistä seikoista voidaan päätellä, että Tilitoimisto X:n palvelukuvaukset eivät ole kaikkien asiakkaiden kohdalla olleet riittävän kattavia ja yksityiskohtaisia.

Lisäksi tutkimuksessa nousi esille asiakkaan kanssa pidettävät palaverit ja varahenkilöjärjestelmä. Asiakkaalta tarjous- ja sopimusvaiheessa saatujen tietojen läpikäyminen sisäisesti ennen aloituspalaveria tehostaisi vastaanotto-prosessia ja aloituspalaveria. Aloituspalaveri koetaan tutkimuksen perusteella hyödylliseksi niin asiantuntijoiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. Varahenkilöiden aktiivisuus vastaanotto-prosessissa ja osallistuminen aloituspalaveriin tehostaisi varahenkilöjärjestelmän toimivuutta. Varahenkilöjärjestelmän toimivuuden kannalta palvelukuvauksessa olevien tietojen tulee olla ajan tasalla. Palvelukuvausta onkin ylläpidettävä myös vastaanotto-prosessin jälkeen koko asiakkuuden keston ajan. Eräessä vastauksessa esiteltiin myös asiakkuuden alkukuukausien jälkeen pidettävää yhteistyöpalaveri, jossa palvelukuvausta päivitetäisiin vastaamaan todellista työnkuvaa.

Alla olevassa taulukossa 7 pyritään vastaamaan johdannossa esiteltyihin tutkimuskysymyksiin, joiden on tarkoitus tukea opinnäytetyön tuotoksien, eli taloushallinnon asiakkaiden palvelukuvauspohjan ja vastaanotto-prosessin työlistan kehittämistä. Tutkimuskysymyksiä ovat: Mitä ongelmia Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkai-

den vastaanotossa esiintyy, mistä ongelmat johtuvat ja miten niitä voitaisiin ehkäistä? Miten vastaanottoa ja palvelukuvaa voitaisiin kehittää? Taulukossa kehityskohteena on vastaanotossa tai kirjanpitytyössä havaittu ongelma tai muu kehitettävä seikka. Ratkaisuihin esitellään tutkimuksen johtopäätöksiin perustuva yhteenveto ongelmien ehkäisemisestä, sekä vastaanottoa ja palvelukuvaa kehittämistä.

Kehityskohde	Ratkaisu
Aikataulun noudattaminen Aineistojen toimittaminen	Aktiivinen yhteydenpito asiakkaisiin ja muihin sidosryhmiin. Toimiston selkeät sisäiset käytänteet ja ohjeistukset. Yhtenäinen porrastettu aikataulu kirjanpidon toimitus- ja määräpäiville.
Oikeudet ja valtuudet	Toimiston selkeät sisäiset käytänteet ja ohjeistukset. Riittävä informaatio ja työaika pääkäyttäjille asettaa oikeudet ohjelmistoihin.
Vastuunjako	Palvelukuvauksesta selkeä, laaja ja yksityiskohtainen. Työtehtävien selkeä erittely palvelukuvauksessa (esimerkiksi reskontra ja varsinainen kirjanpito).
Varahenkilöjärjestelmä	Varahenkilö(t) mukana aloituspalaverissa. Palvelukuvauksen ylläpito ajantasaisena koko asiakkuuden ajan.
Ylläpito ja palaverit	Sisäinen palaveri tulevasta asiakkaasta ennen aloituspalaveria. Yhteistyöpalaveri asiakkuuden ensimmäisten kuukausien jälkeen. Palvelukuvauksen ylläpito ajantasaisena koko asiakkuuden ajan.

Taulukko 7. Yhteenveto tutkimuksen johtopäätöksistä

6 Yhteenveto

Tilitoimistot ovat taloushallinnon palveluyrityksiä, joiden palveluihin kuuluvat esimerkiksi kirjanpito, tilinpäätökset, palkanlaskenta, sekä ulkoinen ja sisäinen laskenta. Niiden asiakaskunta koostuu oikeushenkilöistä ja luonnollisista henkilöistä, jotka ovat lainsäädännössä määritellyin perustein kirjanpitovelvollisia harjoittamastaan liiketoiminnasta ja haluavat ulkoistaa taloushallintonsa osittain tai kokonaan. Suurimpia etuja ulkoistamisessa on ajansäästö. Koska taloushallintoalalla ja yritysten talouden hoidolla on suuri vaikutus koko maan talouteen, myös tilitoimistojen toiminta on tarkasti säädeltyä ja valvottua. Suomen lainsäädäntö, Kirjanpitolautakunnan ja Suomen Taloushallintoliiton ohjeistukset, sekä asiakkaiden kanssa solmitut toimeksiantosopimukset ja niihin liittyvät muut dokumentit, kuten palvelukuvaus on otettava huomioon tilitoimiston toiminnassa ja kirjanpitytyössä. TAL-STA eli Taloushallintoliiton laatima toimialastandardi on ohjeistus hyvän tilitoimistotavan noudattamiseen. Standardi sisältää esimerkiksi eettiset ohjeet taloushallinnon asiantuntijapalveluiden tarjoamiseen, sekä kirjanpitytyön laadukkuutta varmentavia kriteerejä toimintatapoihin ja toimeksianton hoitamiseen. Yleiset sopimusehdot TAL2018 sisältävät ohjeistusta tilitoimistopalveluiden tuottamisesta, kuten toimeksiantosopimuksesta ja osapuolien vastuista. Sopimusehtoja suositellaan käytettäväksi kaikissa asiakassopimuksissa. Mikäli sopimusasiakirjojen sisällöt ovat ristiriidassa, sovelletaan ensisijaisesti osapuolten välistä toimeksiantosopimusta, seuraavaksi palveluerittelyä tai muita sopimuksen liitteitä numerojärjestyksen perusteella, ja näiden jälkeen yleisiä sopimusehtoja.

Asiakkaan vastaanottoprosessi alkaa tarjousvaiheesta ja jatkuu sopimusvaiheeseen, jossa solmitaan toimeksiantosopimus. Toimeksiantosopimus sisältää tiedon palveluista, joiden toimittamisesta asiakas on sopinut tilitoimiston kanssa. Sopimuksen jälkeiset toimet ennen palvelun toimittamisen aloitusta vaihtelevat palveluntarjoajasta ja asiakkaasta riippuen. Tilitoimiston kirjanpitoasiakkaan vastaanotossa tulee huomioida ainakin aloittamiseen tarvittavien aineistojen haltuun saaminen, ohjelmistojen käyttöönotto ja työhön vaadittavien valtuuksien myöntäminen. Myös asiakkaan perehdyttäminen, erillisen palvelukuvauksen laatiminen ja aloituspalaveri asiakkaan kanssa ovat suositeltavia toimia. Palvelukuvaus on sopi-

mukseen liitettävä dokumentti, jossa eritellään tarkemmin kaikki oleelliset palvelutuotteen ominaisuudet. Asiakaspalvelu on olennainen osa vastaanottoprosessia. Tilitoimistoalalla kilpailijoita on paljon, ja toimijat tarjoavat keskenään samanlaisia palveluita melko yhdenmukaisella hintatasolla. Korkea asiakastyytyväisyys on oleellinen erottautumistekijä kilpailijoista, joten yrityksen kannattaa pyrkiä laadukkaaseen vuorovaikutukseen ja viestintään asiakkaan ja sidosryhmien kanssa.

Opinnäytetyön aiheena oli toimeksiantajan kirjanpitoasiakkaan vastaanottoprosessin kehittäminen ja tavoitteena oli luoda yhtenäinen kirjanpitoasiakkaiden palvelukuvaus pohja ja vastaanoton työlista toimeksiantajan sisäiseen käyttöön. Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin Tilitoimisto X:n vastaanottoon liittyviä ongelmia ja kehityskohteita kartoittavilla teemahaastattelukysymyksillä, joihin kerättiin sähköpostitse vastauksia toimiston taloushallinnon asiantuntijoilta, sekä asiakkailta vuoden 2020 kesä- ja heinäkuun aikana. Aiemmin samalle toimeksiantajalle tehty asiakkaiden vastaanottoa käsittelevä opinnäytetyö otti huomioon vain asiantuntijoiden näkökulman, joten tässä tutkimuksessa kohderyhmää laajennettiin asiakkaisiin. Asiantuntijoiden vastausprosentti oli noin 89 %. Prosentti on hyvä, sillä kattavat ja yhdenmukaiset vastaukset antoivat riittävästi tietoa Tilitoimisto X:n yleisimpien vastaanottoprosessin ongelmien kartoittamiseen. Asiakkaiden vastausprosentti oli noin 43 %. Tyydyttävä vastausprosentti voi johtua esimerkiksi tutkimusajankohdasta, joka ajoittui kesälomakautteen. Ajankohdan aiheuttamia ongelmia pyrittiin pienentämään pitkällä vastausajalla ja muistutusviestillä. Vähäinen määrä vastauksia kertoo suuntaa-antavasti Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiden kokemuksista, mutta tulokset eivät ole yleistettävissä. Tutkimustulosten perusteella Tilitoimisto X:n asiantuntijat ja asiakkaat kohtaavat vastaanotossa ja palvelun toimittamisessa ongelmia aikataulun noudattamiseen, aineistojen toimittamiseen, tehtävien vastuunjakoon, oikeuksiin, sekä viestintään ja yhteydenpitoon liittyen. Suurin osa ongelmista johtuu tulosten mukaan siitä, ettei palvelukuvausta noudateta, mutta ongelmia esiintyy myös palvelukuvauksien ja sisäisen ohjeistuksen epäkohdista, sekä kolmansista osapuolista johtuen. Tutkimustulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset vastasivat melko hyvin opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin: Mitä ongelmia Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiden vastaanotossa esiintyy, mistä ongelmat johtuvat ja miten niitä voitaisiin ehkäistä? Miten vastaanottoprosessia ja

palvelukuvausta voitaisiin kehittää? Opinnäytetyön teorian ja tutkimustulosten avulla saavutettiin opinnäytetyön tavoitteet, eli kehitettiin yhtenäinen palvelukuvauspohja ja työlista Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakkaiden vastaanottoon.

Tutkimus voidaan katsoa melko onnistuneeksi, koska se edesauttoi työn tuotosten kehittämistä. Tutkimus, sen tulokset ja johtopäätökset koskettavat vain toimeksiantajaa, mutta niistä voi olla hyötyä muillekin taloushallinnon palveluyrityksille ja ammattilaisille, jotka pyrkivät kehittämään palveluaan tai vastaanottoa kartoittamalla ongelmia ja kehityskohteita. Myös opinnäytetyön teoria sisältää hyödyllistä tietoa tilitoimistojen vastaanottoprosessista ja siinä huomioitavista seikoista sovellettavaksi mihin tahansa taloushallinnon palveluyritykseen. On kuitenkin huomioitava, että työ on rajattu auktorisoitujen tilitoimistojen kirjanpitolpalveluun, ja useassa vaiheessa on tarkasteltu asiaa Tilitoimisto X:n suhteen. Työssä ei esimerkiksi tarkasteltu yhtiömuodon tai toimialan mukaan rajatun asiakaskunnan vaikutuksia vastaanottoon, koska se ei ollut oleellista toimeksiantajalle. Kaikissa tilitoimistoissa on yksilölliset toimintatavat ja käytänteet, joten tämä opinnäytetyö ei kaikilta osin sovi eri tilitoimistojen käyttöön. Opinnäytetyön suurimpia haasteita asiakkaiden pienen vastausprosentin lisäksi oli opinnäytetyökohteen yksilöllisyys. Opinnäytetyön vahvuuksia ovat tarkka rajaus, eri näkökulmien huomioonotto, sekä tuoksia tukeva laaja tutkimus ja pohdinta. Jatkotutkimuksena voitaisiin tarkastella yhtenäisen palvelukuvauspohjan vaikutusta kirjanpitytyössä kohdattujen ongelmien määrään ja laatuun, sekä työlistan vaikutusta vastaanottoprosessin täydellisyyteen ja tehokkuuteen. Tutkimuksen toteuttaminen asiakkaille eri ajankohtana tai suuremmalle kohderyhmälle voisi antaa kattavamman kuvan asiakkaiden kokemuksista.

LÄHTEET

- Ahvenniemi, J. 2017. [PDF-tiedosto s.9]. Kolme askelta ulkoistukseen: Näin ostat talouspalveluita tilitoimistoltasi. Helsinki: Suomen Taloushallintoliitto ry. Saatavana: <https://www.uusyrittyskeskus.fi/wp-content/uploads/2017/04/OstajanOpasa.pdf>
- Alatalja, L. 2019. Uuden tilitoimisto asiakkaan vastaanotto. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 4.7.2020]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265854/Alatalja_Lydia.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Drucker, P. 2002. Druckerin Parhaat. Helsinki: Sanoma Pro.
- Fisher, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen: Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Alma Talent.
- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto nyt - Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Espoo: Pro Countor International.
- Hemmo, M., Könkkölä, J. & Norros, O. 2008. Sopimusoikeuden oppikirja. 2. p. Helsinki: Talentum.
- Hietala, H., Järvensivu, P., Kaivanto, K. & Kyläkallio, K. 2016. Yrityksen asiakirja ja sopimusopas. 5. uud. p. Helsinki: Alma Talent.
- Hyypä, J-P. 2015. Tilitoimisto - Sähköinen taloushallinto ei ole tapa erottua. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Finazilla. [Viitattu 28.6.2020]. Saatavilla: <https://www.finazilla.fi/tilitoimisto-sahkoinen-taloushallinto-ei-ole-tapa-erottua/>
- Hämäläinen, M. & Patjas, L-M. 2018. Palvelun taitajaksi. 11. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ihantola, E-M. & Leppänen, P. 2018. Yrityksen kirjanpito: Liiketahtumista tilinpäätökseen. 4. laitos, 1. p. Tallinna: Gaudeamus.
- L 30.12.1997/1336. Kirjanpitolaki.
- Matintupa, P. 2014. Toimeksiantosopimukset ja vastuut tilitoimistossa. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. PK-Yrittäjyyden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 4.7.2020]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71165/Matintupa_Pirkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Metsä-Tokila, T. 2019. Taloushallintoalan toimialaraportti 2019. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 22.6.2020]. Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161842/TEM_2019_50_R.pdf
- Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen: rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum.
- Pesonen, H. 2007. Laatua! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki: Infor.
- Saukkola, R. 2012. Tilitoimiston ja asiakkaan välisen asiakassuhteen alku. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 4.7.2020]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47083/Saukkola_Riikka.pdf?sequence=1
- Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.
- Taloushallintoliitto 2018a. [Verkkosivusto]. Helsinki: Suomen Taloushallintoliitto ry. [Viitattu 3.6.2020]. Saatavana: <https://taloushallintoliitto.fi/>
- Taloushallintoliitto 2018b. Sopimusehdot 1.2.2018. Yleiset sopimusehdot TAL2018. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Suomen Taloushallintoliitto. [Viitattu 30.6.2020]. Saatavana: https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/dokumentit/page/fields/field_related_attachments/ysetal2018_1.pdf
- Taloushallintoliitto 2020. Mikä Taloushallintoliitto? 11.02.2020. [Video]. Haastattelut A. Perho. Helsinki: Suomen Taloushallintoliitto. [Viitattu 9.6.2020]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=S-SmJr1asOo>
- Tilastokeskus. 2020. Tilastokeskus tilastotietokannat. [Verkkosivusto]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 22.6.2020]. Saatavana: <http://stat.fi/tup/tilastotietokannat/index.html>
- Toikka, A. 2020. Palkkahallinnon asiakkaan vastaanottamisen kehittäminen eräissä tilitoimistossa. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 4.7.2020]. Ei Saatavilla.
- Yrityksen perustaminen.net. 2020. Liiketoimintasuunnitelma (LTS). [Verkkoartikkeli]. Yrityksen perustaminen.Net. [Viitattu 28.6.2020]. Saatavana: <https://yrityksen-perustaminen.net/liiketoimintasuunnitelma-lts/>

LIITTEET

Liite 1. Asiantuntijoiden teemahaastattelun kysymykset

Liite 2. Asiakkaiden teemahaastattelun kysymykset

Liite 3. Taloushallinnon asiakkaan vastaanoton työlista (ei julkaista)

Liite 4. Taloushallinnon palvelukuvausmallipohja (ei julkaista)

Asiantuntijoiden teemahaastattelun kysymykset

Vastausaika 17.6. – 20.7.2020

1. Alla olevista asioista sovitaan aloituspalaverissa ja palvelukuvauksessa. Oletko kohdannut epäkohtia näihin asioihin liittyen kirjanpitytyössä? Lisätietoja kohtaamistasi ongelmista on mahdollista kertoa kyselyn lopussa.
 - Tehtävien vastuunjako
Työtehtävien vastuunjaossa asiakkaan ja tilitoimiston välillä on esiintynyt ongelmia.
 - Aikataulun noudattaminen
Aikataulujen ja/tai määräpäivien noudattamisessa on esiintynyt ongelmia.
 - Aineiston siirto, raporttien saaminen
Kirjanpitoaineistojen toimittamisessa on esiintynyt ongelmia.
 - Oikeudet ja valtuudet
Työhön tarvittavien oikeuksien ja/tai valtuuksien saamisessa on esiintynyt ongelmia.
 - Viestintä ja yhteydenpito
Asiakkaiden tavoittamisessa ja/tai viestinnässä asiakkaiden kanssaan on esiintynyt ongelmia.
 - Muu ongelma, mikä?
 - En ole kohdannut ongelmia, ongelmat ovat yksittäisiä tai harvinaisia.

TEHTÄVIEN VASTUUNJAKO - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

AIKATAULUN NOUDATTAMINEN - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

AINEISTON SIIRTO, RAPORTTIEN SAAMINEN - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

OIKEUDET JA VALTUUDET - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

VIESTINTÄ JA YHTEYDENPITO - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

MUU KUVAILEMASI ONGELMA - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

2. Kerro 1–3 kehitysehdotusta/kehityskohdetta vastaanottoon, aloituspalaveriin tai palvelukuvaukseen liittyen. Halutessasi voit kirjoittaa myös muita kommentteja vastaanottoprosessista tai kertoa kohtaamistasi ongelmista.

Asiakkaiden teemahaastattelun kysymykset

Vastausaika 26.6. – 26.7.2020

1. Missä vastaanottoprosessin osa-alueissa ja asioissa koet palveluntuottajan erityisesti onnistuneen?
 - Tarjousvaihe
 - Sopimusvaihe
 - Aloituspalaveri / palvelukuvauksen läpikäynti
 - Palvelukuvaus
 - Asiakkaan perehdyttäminen tarpeellisiin asioihin esim. ohjelmistoihin
 - Vaadittujen valtuuksien ja oikeuksien voimaan saattaminen
 - Mahdollinen ohjelmiston vaihto ja käyttöönotto / aineiston siirto
 - Ensimmäiset kuukaudet asiakkaana
 - Jokin muu, mikä?
 - En osaa sanoa

2. Missä vastaanottoprosessin osa-alueissa kohtasit ongelmia tai epäkohtia? Voit perustella valintasi lyhyesti tekstikentässä.
 - Tarjousvaihe
 - Sopimusvaihe
 - Aloituspalaveri
 - Muut toimet
 - Ensimmäiset kuukaudet asiakkaana
 - En ole kohdannut ongelmia tai epäkohtia vastaanottoprosessiin liittyen.

3. Alla olevista asioista sovitaan aloituspalaverissa ja palvelukuvauksessa. Oletko kohdannut epäkohtia näihin asioihin liittyen ollessasi Tilitoimisto X:n taloushallinnon asiakas?
 - Tehtävien vastuunjako
Työtehtävien vastuunjaossa asiakkaan ja tilitoimiston välillä on esiintynyt ongelmia.
 - Aikataulun noudattaminen
Aikataulujen ja/tai määräpäivien noudattamisessa on esiintynyt ongelmia.
 - Aineiston siirto, raporttien saaminen
Kirjanpitoaineistojen toimittamisessa ja/tai sovittujen raporttien saamisessa on esiintynyt ongelmia.
 - Oikeudet ja valtuudet
Oikeuksien ja/tai valtuuksien luovuttamisessa toimistolle tai asiakkaalle on esiintynyt ongelmia.
 - Viestintä ja yhteydenpito
Asiantuntijoiden tavoittamisessa ja/tai viestinnässä tilitoimiston kanssa on esiintynyt ongelmia.
 - Muu ongelma, mikä?
 - En ole kohdannut taloushallinnon palveluihin liittyen ongelmia.

TEHTÄVIEN VASTUUNJAKO - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

AIKATAULUN NOUDATTAMINEN - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

AINEISTON SIIRTO, RAPORTTIEN SAAMINEN - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

OIKEUDET JA VALTUUDET - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

VIESTINTÄ JA YHTEYDENPITO - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
- Väärinymmärretty palvelukuvaus
- Ristiriitainen palvelukuvaus
- Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
- Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
- Muu syy, mikä?

MUU KUVAILEMASI ONGELMA - Mistä kyseinen ongelma on johtunut? Lisätietoja voi antaa tekstikentässä.

- Puutteellinen palvelukuvaus
 - Väärinymmärretty palvelukuvaus
 - Ristiriitainen palvelukuvaus
 - Palvelukuvausta ei ole noudatettu: asiantuntijan tai asiakkaan laiminlyönti / erehdys
 - Syynä kolmannen osapuolen toiminta (Verohallinto, Kela tms.)
 - Muu syy, mikä?
4. Kehittämisehdotuksia vastaanottoprosessiin liittyen tai muita terveisiä palveluntuottajalle?