



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Taloushallinnon palveluiden kehittäminen

- Case Tili-Bella Oy

Vaitonen, Nina

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Taloushallinnon palveluiden kehittäminen
- Case Tili-Bella Oy

Nina Vaitonen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2012

Nina Vaitonen

Taloushallinnon palveluiden kehittäminen - Case Tili-Bella Oy

Vuosi 2012 Sivumäärä 58

Taloushallinnon alan kehitys on viime vuosikymmenien aikana kehittynyt paljon. Kehittyminen ja asiakkaiden uusiin tarpeisiin vastaaminen on yritysmaailmassa välttämätöntä. Kehittyminen on myös menestyksen kannalta tärkeää, joten tämän takia opinnäytetyöni keskittyi kehittämään kohdeyrityksen, tilitoimisto Tili-Bella Oy:n, taloushallinnon palveluita.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kattavalla tavalla tutkia yrityksen tämänhetkinen tilaa nykytila-analyysiä hyödyntäen, jotta toimintaa voitaisiin parantaa ja toimintatapoja nykyaikaistaa. Tavoitteena oli kehittää yrityksen toimintaa ja palveluita, asiakkaat huomioon ottaen. Tutkimuksen avulla pyrittiin löytämään uusia palveluita asiakkaille, joita yritys ei vielä tarjoa, jotta palveluita voitaisiin monipuolistaa. Tärkein tavoite oli kuitenkin saada luotua kattava kehitysehdotus yritykselle, jonka avulla toimintaa voitaisiin kehittää positiiviseen suuntaan ja tehostaa toimintaa, jotta yritys voisi kasvaa tulevaisuudessa.

Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jossa haastateltiin kohdeyrityksen asiakkaita e-lomakkeella. Tutkimukseen otettiin myös palveluiden kehittämisenäkökulma, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin opinnäytetyötä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää tämänhetkisten palveluiden riittävyys nykyisille asiakkaille sekä myös selvittää asiakkaiden kiinnostus mahdollisiin uusiin palveluihin. Tavoitteena oli saada mahdollisimman laaja kuva palveluista ja asiakastytyväisyydestä ja siitä, missä olisi parannettavaa. Tärkein tavoite oli siis tutkimuksen avulla saada kehitettyä palveluntarjontaa entistä laajemmaksi palvelemaan niin nykyisiä kuin tuleviakin asiakkaita entistä paremmalla tavalla.

Tutkimustuloksien mukaan suurimmat syyt asiakkaiden taloushallinnon ulkoistamiseen olivat halu keskittyä ydinsaamiseen sekä se, ettei henkilöstöltä löydy taloushallinnon tietämystä. Asiakkaille tärkeimmät palvelut olivat tilinpäätöksen laadinta ja kirjanpito. Peruspalveluiden lisäksi asiakkaat olivat kiinnostuneita tilinpäätöksen analysoinnista, verosuunnittelusta sekä sähköisestä kirjanpidosta. Eniten neuvontaa asiakkaat kokivat tarvitsevansa verosuunnittelussa, tulevan tilikauden suunnittelussa ja tilinpäätöksen tulkinnassa. Asiakastytyväisyyskysymysten mukaan asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa tämänhetkiseenkin palveluun.

Asiasanat tilitoimisto, kehittäminen, taloushallinnon palvelut

Vaitonen, Nina

Financial services development in the case of Tili-Bella Ltd.

Year	2012	Pages	58
------	------	-------	----

The financial management sector has developed considerably in recent decades. In the business world it is necessary to develop and to offer services to meet customers' new needs. Development is also important for a company in order to succeed. This thesis focuses on the development of financial services in the target company, the accounting firm Tili-Bella Ltd.

The purpose of this study was to investigate comprehensively the current state of the company in order to further improve operations and modernize practice taking into account the needs of the customers. The study identifies new services for customers not offered by the company in order to diversify its services. The main objective was to produce a comprehensive development proposal for the company, which will allow activity to be developed in a positive direction and to become more efficient so the company could grow in the future.

The study used a quantitative research method in which the target company's customers were interviewed using an e-form. The research was also conducted in order to develop services so it would serve the thesis as well as possible. The purpose of this study was to determine the current adequacy of services for existing customers and to determine customer interest in the prospect of new services. The goal was to provide a wide-ranging overview of services and customers satisfaction, and to develop service delivery through research to better serve both present and future customers.

The results indicate that the main reason for customers' financial management outsourcing was the desire to focus on their core competences and that the staff did not have financial knowledge. The most important services for customers were accounting and bookkeeping. In addition to basic services, customers were interested in the analysis of their financial statements, tax planning and electronic financial management. Most customers felt that they needed advice on tax planning, future financial planning and the interpretation of their financial statements. The survey of customer satisfaction showed that customers were satisfied with their current service.

Keywords accounting company, development, financial management services

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Case Tili-Bella Oy	7
2.1	Yrityksen perustiedot ja toiminta	7
2.2	Yrityksen tavoitteet	7
2.3	Toimiala.....	8
2.3.1	Toimialan rakenne	9
2.3.2	Toimialan haasteet.....	12
2.3.3	Toimialan tulevaisuus	12
3	Tili-Bella Oy:n taloushallinnon nykytila-analyysi	14
3.1	Organisaatiorakenne.....	14
3.2	Nykyiset asiakkaat	15
3.3	Yrityksen palvelut.....	15
3.3.1	Kirjanpito	16
3.3.2	Palkkahallinto (Henkilöstöhallinto)	18
3.3.3	Myynti- ja ostoireskontran hoito	19
3.3.4	Laskujen maksatus	22
3.3.5	Viranomaisilmoitukset.....	22
3.3.6	Tilinpäätös.....	23
3.3.7	Veroneuvonta	24
3.4	Työntekoon käytettävä teknologia.....	24
4	Tutkimus	27
4.1	Tutkimusongelma	28
4.2	Tutkimuksen tavoitteet	28
4.3	Tutkimusmenetelmät	28
4.4	Tutkimuskysymykset.....	28
5	Tutkimustulokset ja johtopäätökset.....	29
5.1	Taustakysymykset	29
5.2	Ulkoistaminen ja tilitoimiston valinta	31
5.3	Palvelukysymykset	34
5.4	Yhteenveto tutkimustuloksista	45
6	Kehitysehdotukset	46
	Lähteet	49
	Kuviot	51
	Liitteet.....	53

1 Johdanto

Toiminnan jatkuva kehittäminen on yritykselle välttämätöntä, mikäli se haluaa menestyä markkinoilla. Kehityksen on oltava jatkuvaa sekä tavoitteellista toimintaa, jos yritys haluaa pysyä kilpailussa mukana muiden yritysten kanssa. Markkinoilla menestyminen edellyttää vastaamista asiakkaiden nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin palveluissa. Kehittämistoimet voivat kohdistua yrityksestä riippuen eri asioihin, kuten yrityksen henkilöstön osaamiseen tai yrityksen toimintoihin. Kehittämisellä luodaan yritykselle vakaampaa tulevaisuutta. Koska kehittyminen tulee aina olemaan ajankohtainen aihe, valitsin sen myös opinnäytetyöni aiheeksi.

Tässä opinnäytetyössä on perehdytty kohdeyrityksen, Tili-Bella Oy:n, taloushallinnon palveluiden kehittämiseen. Tili-Bella Oy on pääkaupunkiseudulla toimiva pieni tilitoimisto joka tarjoaa yksilöllisiä taloushallinnon palveluita pk-yrityksille. Kohdeyritys on perheyrietyksemme, jossa olen työskennellyt jo pitkään opiskeluitteni ohella. Tili-Bella Oy ei ole vielä siirtynyt sähköiseen taloushallintoon vaan hoitaa taloushallinnon perinteisellä paperisella tavalla.

Tämän työn tarkoituksena on ottaa selvää yrityksen tämänhetkisistä toimintatavoista, tutustua prosesseihin sekä yrittää löytää prosesseista mahdollisesti kehitettävää. Yrityksen tämänhetkistä tilaa on opinnäytetyössä tutkittu nykytila-analyysin avulla. Opinnäytetyöhön kuuluu myös tutkimus, joka on suunniteltu tukemaan opinnäytetyön kehittämistavoitetta. Tutkimuksessa pyrittiin huomioimaan tämänhetkiset asiakkaat ja ottamaan selvää, mihin he ovat tyytyväisiä, missä kaivattaisiin parannusta ja tarvitsisivatko he jotain uutta palvelua. Tarkoituksena on luoda yritykselle nykytila-analyysin sekä tutkimuksen avulla kattava kehitysehdotus, jolla tilitoimiston yritystoimintaa voidaan kehittää kannattavammaksi ja nykyaikaisemmaksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää yritystä pienien kehitysehdotusten kautta. Halusin löytää mahdollisimman toteutuskelpoisia ja kannattavia kehitysehdotuksia ja tämän takia kaikki kehitysehdotukset ovat toteutuskelpoisia Tili-Bellassa. Kehitysehdotusten toteutuminen ei ole välttämätöntä mutta kehitysehdotuksien toteutuessa prosessit nopeutuvat ja yrityksen kannattavuus, ja tehokkuus kasvaa.

2 Case Tili-Bella Oy

Toisessa luvussa esittelen opinnäytetyöni kohdeyrityksen. Tarkoituksena on antaa kattava kuva yrityksen toiminnasta ja tavoitteista. Lopuksi esittelen myös kohdeyrityksen toimialan, sen rakenteen sekä luon katsauksen tämän päivän haasteisiin ja tulevaisuuteen.

2.1 Yrityksen perustiedot ja toiminta

Tili-Bella Oy on pääkaupunkiseudulla toimiva pieni tilitoimisto, joka on perustettu elokuussa vuonna 1992. Se tarjoaa laadukkaita ja yksilöllisiä taloushallinnon ja konsultoinnin palveluita kaiken kokoisille ja kaikilla toimialoilla toimiville pk-yrityksille. Tili-Bella Oy:llä on tällä hetkellä yhteensä 16 asiakasta, joista 5 on ammattitoimintaa harjoittavia yksityishenkilöitä ja loput yrityksistä ovat osakeyhtiöitä. Yrityksen liikevaihto oli vuonna 2011 noin 70 000 €.

Yrityksen liikevaihto on laskenut vuodesta 2007 vuoteen 2011 melkein puolella, sillä vuonna 2008 Tili-Bella Oy:ltä jäi pois liikevaihdollisesti hyvin merkittävä iso asiakas. Vuonna 2007 Tili-Bella Oy:n liikevaihto oli noin 130 000 €. Vuonna 2008 liikevaihto oli pudonnut noin 20 000 €:lla ollen noin 112 000 €. Seuraavana vuonna 2009 liikevaihto oli jo pudonnut merkittävästi, ja silloin liikevaihtoa kertyi hieman alle 80 000 €. Vuodesta 2010 lähtien liikevaihto on pysynyt noin 70 000 €:ssa. Kuvio 1 hahmottaa yrityksen liikevaihtoa vuosina 2006-2010.



Kuvio 1: Tili-Bella Oy:n liikevaihto vuosina 2006-2010. (Taloussanomien, 2012)

2.2 Yrityksen tavoitteet

Tilitoimiston tavoitteena on palvella asiakkaita ammattitaidolla ja pitää heidän asioistaan hyvää huolta. Tili-Bella Oy panostaa jokaiseen asiakkaaseen yksilönä ja tämän takia kunkin asiakkaan tarpeet kartoitetaan erikseen ja jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen sopi-

mus palvelusta. Ensisijaisena tavoitteena ovat asiakkaiden tyytyväisyys sekä tyytyväisyyden tuomat pitkät asiakassuhteet. Tavoitteina ovat myös palveluiden toteutuminen sovitusti alan standardien mukaisesti sekä palveluiden jatkuva kehittäminen. Myös työympäristön viihtyvyys sekä työvälineet otetaan huomioon jatkuvassa kehityksessä.

Tili-Bella Oy toimii yhteistyössä alan järjestöjen, kouluttajien ja tilintarkastajien kanssa, sillä niin varmistetaan sekä henkilöstön että palvelujen jatkuva kehittyminen ja korkea laatu.

2.3 Toimiala

Taloushallintoalan määrittelyyn käytetään toimialaluokituksen TOL 2002 mukaista toimialaluokkaa 7412: kirjanpito, laskentatoimi, tilintarkastus ja veroneuvonta. Taloushallinnon alan sisällä on kolme alaluokkaa. Kirjanpito ja tilinpäätöspalvelut muodostavat ensimmäisen alaluokan, johon kuuluu asiakkaalta laskutettavan kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatiminen sekä palkanlaskenta. Palveluun voi osana kuulua myös sekä liikevaihtoverolaskelmien että reskonttien laatiminen. Toisen alaluokan muodostavat tilintarkastuspalvelut. Tähän alaluokkaan kuuluu tilinpäätöksen, kirjanpidon ja hallinnon tarkastaminen sekä lainsäädännössä edellytettyjen raporttien, kuten tilintarkastuskertomuksen antaminen. Kolmannen alaluokan muodostavat muut laskentatoimen palvelut. Laskentatoimen muut palvelut käsittävät yritysten ja luonnollisten henkilöiden verotukseen liittyvä neuvonta sekä tulo- ja varallisuusveroilmoitusten laadinta asiakkaan laskuun. Taloushallinnon palvelujen alalla toimivien yleisimpiä ammatteja ovat kirjanpitäjät, tilintarkastajat, palkanlaskijat, taloushallinnon suunnittelijat ja kustannuslaskijat. (Metsä-Tokila, 2011)

Viime vuosien varrella taloushallinnon alalla on tapahtunut muutoksia. Tilitoimistot sekä tilintarkastustoimistot ovat alkaneet tarjota muitakin palveluita, kuin edellä mainitut kolme alaluokkaa käsittivät. Tämän johdosta luokitukset alalla ovat hieman hämärtyneet. Myös kirjanpitäjien ja tilintarkastajien rooli on muuttunut, sillä heistä on tullut yrittäjille jo lähes konsultin tapaisia neuvonantajia ja tämän takia monet tilitoimistot ovat keskittyneet peruskirjanpidon rinnalla myös entistä enemmän taloudellisen neuvonnan paleluihin. (Metsä-Tokila, 2011)

Taloushallinnon palvelut ovat osa laajempaa liike-elämän palvelujen toimialaa. Kokonaisuutena toimiala on kasvanut valtavasti viime vuosikymmenten ajan. Kasvun on ennustettu jatkuvan myös tulevina vuosina positiivisena huomattavasti työllisyyden keskitasoa nopeampana. Edes nykyinen talouden taantuma ei näytä hidastavan alan toimintaa, sillä yritykset tarvitsevat jopa enemmän taloushallinnon palveluita epävarmoina aikoina. On ennustettu, että Suomessa liike-elämän palvelusektorin alalla työllisyys tulee kasvamaan vuoteen 2015 mennessä

vuosittain 2,8 prosenttia työllisyyden keskimääräisen vuosikasvun ollessa 0,7 prosenttia. (Metsä-Tokila, 2011)

Alan kasvusta kertoo myös se, että tilitoimistoala aikoo rekrytoida seuraavina vuosina 1 000 uutta työntekijää. Rekrytointitarve kertoo yritysten ja yhteisöjen jatkuvasta taloushallinnon ulkoistuksen kasvusta. Suurin rekrytointin tarve on pääkaupunkiseudulla ja pohjoisessa Suomessa, joissa henkilökunnan lisäämisen tarve on melkein neljännes tämänhetkisestä henkilömäärästä. (Suomen Taloushallintoliitto ry, 2010)

2.3.1 Toimialan rakenne

Vuonna 2009 taloushallinnon palveluiden koko liikevaihto oli reilu yksi miljardia euroa. Alan yritystoimintaa harjoitettiin 5 020 toimipaikassa ja henkilöstön määrä oli 14 554. Suurin osan taloushallinnon toimipaikoista, henkilöstöstä ja liikevaihdosta on kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelujen alatoimialalla. Tilintarkastustoiminta kattaa toimipaikoista kymmenesosan, henkilöstöstä 19 prosenttia ja liikevaihdosta hieman alle kolmanneksen. Muu laskenta-toimen palvelu on alatoimialana hyvin pieni, sillä esimerkiksi veroneuvonta ei ole useimmiten muita taloushallinnon palveluja tai lainopillisia palveluja tarjoavien yritysten esisijainen toimintamuoto, vaan lisätoimintamuoto. (Metsä-Tokila, 2011)

Taloushallinnon palveluiden ala on pienyritysvaltainen toimiala. Alalla on vain kolme yli 250 henkeä työllistävää yritystä ja 95,6 prosenttia alan yrityksistä on alle 10 henkilön yrityksiä. (Metsä-Tokila, 2011) Pienempien yritysten osuus on pienentynyt kolmessa vuodessa vain yhden prosentin eli muutokset alalla ovat hitaita. Toimipaikkakoko vaihtelee 1-2 henkilön toimistoista yli 50 henkilön toimistoihin. Yleensä 5 - 9 henkilön tilitoimisto hoitaa noin 145 yrityksen asioita. (Suomen taloushallintoliitto ry, 2012)

Taloushallinnon palveluissa erityisesti tilintarkastuspalvelut ovat voimakkaasti keskittyneet Uudenmaan alueelle, kun taas kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa maantieteellinen jakautuminen on tasaisempaa. Uudenmaan osuus taloushallinnon alan liikevaihdosta, toimipaikoista ja henkilöstöstä on noin kolmannes kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa. Toisin kuin kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut, joissa pieniä toimipaikkoja on ympäri maata, tilintarkastuspalvelut ovat henkilöstön ja liikevaihdon osalta keskittyneet Uudellemaalle. (Metsä-Tokila, 2011)



Kuvio 2: Toimialojen toimipaikkojen määrän kehitys v. 2006-2009. (Metsä-Tokila, 2011)

Yllä olevassa kuviossa 2 on esitetty toimialojen toimipaikkojen määrän kehitys vuosina 2006-2009. Kuvioista voidaan huomata, että kehitys on kaikilla kolmella toimialalla, kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu, tilintarkastuspalvelu sekä muu laskentatoimenpalvelu, ollut positiivista näinä vuosina. Toimipaikkojen määrä on kasvanut taloushallinnon palveluissa vuosina 2006-2009 yhteensä 222 toimipaikalla eli reilulla neljällä prosentilla. Taloushallinnon palvelut ovatkin hyvin tasaisesti kasvava toimiala (Metsä-Tokila, 2011). Kuvioista voidaan huomata, että vuonna 2009 kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden toimialalla on ollut 4 429 toimipaikkaa, joka on 190 toimipaikkaa enemmän kuin vuonna 2006. Kasvua on ollut noin neljä prosenttia vuodesta 2006. Tilintarkastuspalveluiden toimipaikkoja vuonna 2009 oli 523, kun taas vuonna 2006 toimipaikkoja oli 506. Tilintarkastuspalveluiden toimipaikkojen määrän kehitys on ollut hieman hitaampaa kuin kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden toimipaikkojen. Muiden laskentatoimien palveluiden toimipaikkojen määrän kehitys on ollut vauhdikasta. Muiden laskentatoimien toimipaikkoja oli vuonna 2009 68 kpl joka on 15 toimipaikkaa enemmän kuin vuonna 2006.



Kuvio 3: Toimialojen henkilöstön määrän kehitys v. 2006-2009. (Metsä-Tokila, 2011)

Yllä olevassa kuviossa 3 on esitetty toimialojen henkilöstön määrän kehitys vuosina 2006-2009. Kuvioista voidaan huomata, että henkilöstön määrän kehitys on kaikilla kolmella toimialalla ollut positiivista. Vuonna 2009 henkilöstön määrä kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden alalla oli 11 577, tilintarkastuspalveluiden parissa työskenteli 2 829 työntekijää ja muissa laskentatoimen palveluissa työskenteli 148 henkilöä. Kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden alalla henkilöstömäärä on lisääntynyt 1 734 henkilöllä, eli suhteellinen kasvu oli 15 prosenttia. Tilintarkastuspalveluiden alalla henkilöstömäärä kasvoi 496 henkilöllä, joka merkitsee sitä, että alan henkilöstömäärä kasvoi 18 prosentilla. Muiden laskentatoimen palveluiden alalla henkilöstömäärän kasvua oli 65 henkilöä vuodesta 2006.



Kuvio 4: Toimialojen liikevaihdon kehitys v. 2006-2009 (1000 euroa). (Metsä-Tokila, 2011)

Yllä olevassa kuviossa 4 on esitetty toimialojen liikevaihdon määrän kehitys vuosina 2006-2009. Vuonna 2009 kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden alan liikevaihto oli 763 541 miljoonaa euroa joka on 147 755 miljoonaa euroa enemmän kuin vuonna 2006. Tilintarkastuspalveluiden alan liikevaihto oli 349 041 miljoonaa euroa, joka on 81 769 miljoonaa euroa enemmän kuin vuonna 2006. Muiden laskentatoimen palveluiden liikevaihto oli vuonna 2009 13 170 miljoonaa euroa, joka on 8 181 miljoonaa euroa enemmän kuin vuonna 2006.

2.3.2 Toimialan haasteet

Taloushallinnon palvelut ovat yksi vanhimmista toimialoista ja toimintaa on aina ohjannut voimakkaasti julkinen hallinto. 1990-luvun loppupuolelta lähtien taloushallinto on ollut erittäin voimakkaan muutoksen kohteena. Suurimmat muutokset ovat olleet esimerkiksi kansainvälistyminen ja tietotekniikan kehitys. Muutoksien johdosta ala on ammattimaistunut ja kytkeytynyt tiiviimmin muiden liike-elämän palveluiden kanssa. Suurin muutossuunta on ollut myös neuvonta- ja analysointipalvelujen merkityksen kasvu muiden tehtävien rinnalla. Yhä useammin tehtävät tulevat tulevaisuudessa liittymään yritysjohdon tukemiseen ja sitä kautta kilpailukyvyn ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Yrityksille tullaan myös tulevaisuudessa tarjoamaan jopa juridista konsultointia ja veroneuvontaa.

Tilitoimistoalan suurimmat haasteet johtuvat kehityksen hitaudesta ja ammatillistumisen keskeneräisyydestä. Yhden henkilön yritykset sekä tilitoimistoyrittäjät vailla alan koulutusta luovat päivä päivältä enemmän haasteita alalle. Suuria ongelmia luo myös tilitoimistoyrittäjien korkea keski-ikä sekä osaavan henkilöstön saanti alalle. Lainsäädäntö luo myös omalla tavalla haasteita alalle, sillä laki muuttuu koko ajan. Tilitoimiston henkilökunta joutuu olemaan ajan tasalla sillä tilitoimistojen toimintaan vaikuttavat kirjanpitolainsäädäntö, yhtiölainsäädäntö ja verolainsäädäntö. Pienten yritysten ongelmana on myös nähty puutteet tietotekniikan hyödyntämisessä. Se hidastaa kirjanpidon automatisointia ja työn luonteen muuttumista neuvontatapainotteiseksi. (Metsä-Tokila, 2011)

2.3.3 Toimialan tulevaisuus

Tulevaisuuden näkymät taloushallinnon alalla ovat positiiviset. Tämän kertoo esimerkiksi se, että tilitoimistojen liikevaihdon tasainen kasvu on jatkunut vuoden 2011 alkupuolelle asti. Kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden liikevaihto kasvoi viime vuonna edelleen 4,9 prosenttia edellisvuodesta. Positiivinen kasvu jatkui edellisvuoden alkupuolen, jolloin liikevaihto ylsi 4,9 prosentin kasvuun vuoden takaisesta ja kuluneen vuoden ensimmäisen neljänneksen aikana liikevaihto kohosi 5,8 prosenttia. (Suomen Taloushallintoliitto ry, 2011)

Viime vuosina käyntiin lähtenyt rakennemuutos tilitoimistoalalla merkitsee sitä, että alalla tulee häviämään joitakin toimintoja, mutta toisaalta se tuo myös mukanaan uusia työtehtäviä. Lähitulevaisuuden keskeisin tilitoimistojen toimintaan vaikuttava muutos tulee olemaan siirtyminen paperittomaan kirjanpitoon. Muutosta hidastaa se, ettei ohjelmistojen standardointi ole riittävällä tasolla ja kaikki pienet asiakasyritykset eivät aktiivisesti hyödynnä tietotekniikan mahdollisuuksia. Painetta pienille yrityksille tässä tilanteessa luovat paperittomaan kirjanpitoon siirtyneet suuret yritykset, jotka eivät halua enää pieniltäkään yhteistyökumppaneilta paperisia laskuja. (Metsä-Tokila, 2011)

Tietotekniikan kehityksen myötä tilitoimistoalan ja ohjelmistoalan välille syntyy uusia riippuvuussuhteita, sillä laskutus, kirjanpito tilinpäätöksineen, raportoinnit sekä palkanmaksut hoidetaan yhä useammin sähköisesti. Sähköiset arkistointipalvelut ovat myös yleistymässä kovaa vauhtia, mikä merkitsee sitä, että tilitoimisto tai joku muu taho säilyttää asiakkaiden puolesta laskut ja kuitit koneellisessa muodossa. Tietotekniikan kehityksen myötä myös kirjanpito ei ole enää erillinen toimenpide, vaan se syntyy automaattisesti muiden toimintojen yhteydessä sekä laskelmia ja raportteja voidaan tehdä milloin vain ja mistä vain. Kun rutiinityö tilitoimistossa samalla tietotekniikan kehityksen johdosta vähenee, yrityksillä on mahdollisuus kehittää palvelujaan niin, että ne pystyvät vastaamaan myös suurten yritysten taloushallinnosta. (Metsä-Tokila, 2011)

Pienten tilitoimistojen ja varsinkin yksinyrittäjien asema tulee olemaan tulevaisuudessa taloushallinnon alalla vaikeampi. Ero pienten tilitoimistoyrittäjien ja monipuolista palvelua tarjoavien tilitoimistojen välillä kärjistyy tietotekniikan tuomien muutosten myötä, sillä selviytyäkseen pientenkin tilitoimistojen on monipuolistettava toimintaansa. Yhtenä selviytymiskeinona pienille tilitoimistoille on erikoistuminen pieniin ammatinharjoittajiin, kuten esimerkiksi taksiautoilijoihin. On myös ennakoitavissa, että tilitoimistoala tulee jatkossa jakautumaan kolmeen eri kokoryhmään: perustoimistot, keskitason toimistot sekä suuret tilitoimistot. (Metsä-Tokila, 2011)

Tilitoimistoala on vain vähässä määrin kansainvälistynyt. Kansainvälistymistä ilmenee alalla lähinnä siinä, että suomalaiset tilitoimistot hoitavat kansainvälisten yritysten tytäryhtiöiden kirjanpitoa. Kansainvälistyminen edellyttää myös sitä, että tunnetaan ainakin joitain säädöksiä myös muista maista. Joissakin maissa ei ole ollenkaan kirjanpitolakia, ainoastaan ”hyvä kirjanpitolaki” ja siihen liittyvät normistot, kun taas eräissä maissa tilitoimistojen toimintaa säätelee erillinen laki. Tilitoimistoala on hyvin maakohtainen, EU-alueen sisälläkin lainsäädännön ja käytäntöjen yhtenäistyminen on tulevaisuuden kysymys. Alalla on myös etua olla lähellä asiakasta, tämän takia tilitoimistot ovat maantieteellisesti tasaisemmin jakautuneet kuin muut liike-elämän palvelut. (Metsä-Tokila, 2011)

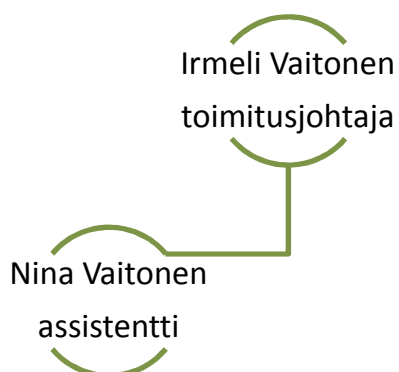
TILITOIMISTOALAN KEHITYSSUUNTIA TULEVAISUUDESSA	Painopiste perinteisestä kirjanpidosta johdon laskentatoimen kehittämiseen
	Tietotekniikan kehitys: paperiton kirjanpito, sähköiset ilmoitukset, internetin kautta tarjottavat palvelupaketit, taloushallinnon järjestelmien vuokrauspalvelut, tositehotellit, sähköinen arkistointi
	Alan polarisoituminen, pienten toimistojen epävarma asema
	Yritysten taloushallinnon ulkoistaminen ja siihen liittyvät edistyneimpien tilitoimistojen uudet kasvumahdollisuudet
	Kilpailu tilintarkastustoimistojen kanssa taloushallinnon konsultoinnin alueella
	Tulevaisuuskirjanpidon kehittyminen yritysten ennakkointitoiminnan tueksi

Kuvio 5: Tilitoimistoalan kehityssuuntia tulevaisuudessa (Metsä-Tokila, 2011).

3 Tili-Bella Oy:n taloushallinnon nykytila-analyysi

Kolmannessa luvussa kuvataan kohdeyrityksen tämän hetkinen tilanne nykytila-analyysin avulla. Tarkoituksena on antaa mahdollisimman tarkka kuva yrityksen tämänhetkisestä tilasta, jotta myöhemmässä vaiheessa olisi mahdollisuus paneutua tarkasti kohdeyrityksen toimintojen kompastuskiviin ja mahdollisesti kehittää niitä, jotta toiminnan tehokkuutta voitaisiin parantaa.

3.1 Organisaatiorakenne



Kuvio 6: Organisaatiorakenne

Tili-Bella Oy:n omistajana toimii Irmeli Vaitonen, joka on perustanut myös yrityksen. Hän on toiminut yrityksen toimitusjohtajana perustamisesta asti ja vastaa myös kaikista palveluista, joita tilitoimisto tarjoaa. Hänellä on monen kymmenen vuoden kokemus taloushallinnon työtehtävistä ja toimii myös toisessa yrityksessä talousjohtajana. Tili-Bellan työtehtävissä toimii myös Nina Vaitonen, joka toimii yrityksen ainoana työntekijänä omistajan lisäksi. Nina Vaitonen on opiskellut liiketaloutta ammattikorkeakoulussa pääpainona taloushallinnon opinnot ja ollut töissä Tili-Bella Oy:ssä 5 vuotta.

3.2 Nykyiset asiakkaat

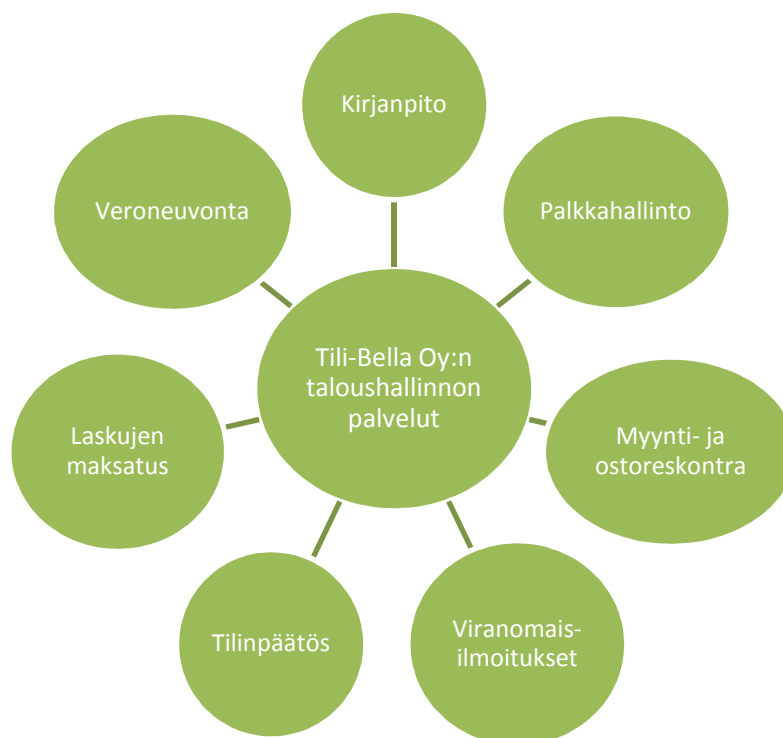
Tili-Bella Oy tarjoaa yksilöllisiä taloushallinnon palveluita kaikilla toimialoilla toimiville pienille ja keskisuurille yrityksille. Tämän hetkiset asiakkaat edustavat eri toimialoja laidasta laitaan. Asiakkaita on tällä hetkellä 16, joista 5 on ammattitoimintaa harjoittavia yksityishenkilöitä ja loput yrityksistä ovat osakeyhtiöitä. Asiakkaat toimivat kaikki pääkaupunkiseudulla. Asiakkaiden yritykset työllistävät kaikki 1-10 työntekijää per yritys, joten asiakkaat ovat pieniä yrityksiä.

3.3 Yrityksen palvelut

Tässä luvussa kuvataan yrityksen tämänhetkiset taloushallinnon palvelut. Tavoitteena on kuvata palvelut mahdollisimman tarkasti, jotta palveluiden kehityskohteet olisi mahdollista havaita ja kehittää tarpeen mukaan.

Tili-Bella Oy:n palvelut on rakennettu niin, että jokaista asiakasyritystä voitaisiin palvella monipuolisesti. Monipuolisuuden takia Tili-Bella Oy on ottanut palveluntarjontaansa mahdollisimman laajan kirjon taloushallinnon palveluita, joilla saadaan asiakkaiden taloushallinto järjestettyä.

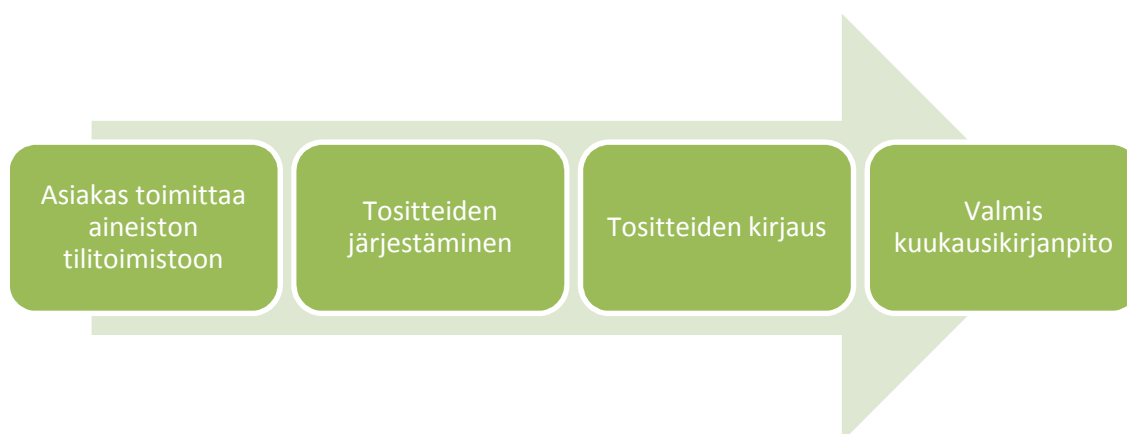
Alla olevassa kuviossa 7 on esitelty Tili-Bellan taloushallinnon palvelut.



Kuvio 7: Tili-Bella Oy:n taloushallinnon palvelut

3.3.1 Kirjanpito

Kirjanpitolain ensimmäisen pykälän mukaan, jokainen joka harjoittaa liike- tai ammattitoimintaa, on toiminnastaan kirjanpitovelvollinen (Kirjanpitolaki, 2007). Kirjanpitovelvollisia ovat näin ollen muun muassa osakeyhtiöt, asunto-osakeyhtiöt, osuuskunnat, kommandiittiyhtiöt, avoimet yhtiöt, liike- ja ammattitoimintaa harjoittavat yksityishenkilöt sekä yhdistykset ja säätiöt. (Lindfors, 2011, s. 12)



Kuvio 8: Kirjanpito-prosessi

Tili-Bella Oy:ssä kirjanpito on yrityksen yksi keskeisemmistä prosesseista. Yllä oleva kuvio 8 esittelee Tili-Bella Oy:n kirjanpidon prosessin. Kirjanpito edellyttää asiakkaalta ja tilitoimistolta järjestelmällisyyttä ja huolellisuutta. Asiakkaan täytyy huolellisesti kerätä kuukauden tapahtumista tositteita kirjanpidon tueksi. Tositteet voivat olla esimerkiksi paperisia kuitteja ostoista. Menotositteet tulee ensisijaisesti olla ulkopuolisen antamia ja siitä tulee käydä ilmi, keneltä on ostettu, mitä on ostettu, kuinka paljon ja mihin hintaan. Tulotositteista eli myyntilaskuista alkuperäiset kappaleet tulee lähettää asiakkaalle ja kirjanpitoon tulotositteeksi jää kopio. (Lindfors, 2011, s. 22) Prosessi lähtee liikkeelle siitä, että asiakas toimittaa kuukauden aineiston toimistoon.

Tositteiden saavuttua toimistoon, ne järjestetään omaan kansioon. Aineiston järjestelemistä ohjaa kirjanpitolaki, jonka mukaan liiketapahtumien järjesteleminen tulee tehdä aikajärjestyksessä. Aikajärjestyksessä kirjatut viennit muodostavat peruskirjanpidon, josta taas muodostuu päiväkirja. Kirjanpito-ohjelma voi lajitella myös kirjaukset asiajärjestykseen, joka muodostaa pääkirjan. Pääkirja näyttää jokaiselle tilille tietyllä aikavälillä tehdyt kirjaukset. Käteisellä tapahtuvista maksuista on erikseen pidettävä kassakirjanpitoa päiväkohtaisesti. Muut kirjaukset voidaan tehdä kuukausikohtaisesti viimeistään neljän kuukauden kuluttua kalenterivuoden päätyttyä. Arvonlisäverolaki asettaa myös vaatimuksia kirjauksien aikatauluille, sillä tilitettävä vero tulee perustua kirjanpitoon. (Lindfors, 2011, s. 25) Tili-Bella Oy:ssä asiakkaan aineisto järjestetään viipymättä, kun se saapuu toimistoon.

Kirjanpitolain mukaan kirjanpitovelvollisen on myös noudatettava hyvää kirjanpitolapaa; kirjanpitoa on laadittava yleisten periaatteiden mukaan lainsäädäntöä noudattaen. Hyvää kirjanpitolapaa ohjaa Kirjanpitolautakunta, KILA, joka antaa kirjanpitovelvollisille yleisohjeita merkittävistä asioista. Kirjanpitolaki edellyttää myös kaksinkertaisen kirjanpidon laadintaa muilta kuin ammatinharjoittajilta. Kaksinkertainen kirjanpito tarkoittaa sitä, että liiketapahtuma kirjataan kahdelle eri tilille (Lindfors, 2011, s. 13). ”Kirjanpitovelvollisen on merkittävä kirjanpitoonsa liiketapahtumina menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtoerät” (Kirjanpitolaki, 2007). Kirjanpitolain mukaan kirjauksen on perustuttava päivättyyn ja numeroituun tositteeseen, joka todentaa liiketapahtuman. Jos peruskirjanpidosta ei ilmene eikä muutoinkaan ole selvää, miten liiketapahtuma on kirjattu, tositteessa on oltava merkintä käytetyistä tileistä.

Jokaiselle yritykselle on erikseen muokattu oma tilikarttansa, jonka mukaan tositteet kirjataan oikeille tileilleen. Tilijärjestelmän täytyy olla selkeä ja tarpeeksi eritelty rakentumaan jokaisen yrityksen tarpeen mukaan. Tili-Bella Oy:n Asteri kirjanpito-ohjelmassa on vaihtoehtoiset tilikartat eri yhtiömuodoille ja tilejä voi halutessaan muokata ja perustaa, jos halutaan seurata esimerkiksi eri kulurakenteita yrityksessä.

Kun tositteet on kirjattu oikeille tileille, saadaan kirjauksista kuukauden valmis kirjanpito. Kun jokaisesta kuusta on saatu valmis kirjanpito, tehdään tilinpäätös. Normaalisti tilikausi on 12 kuukautta, ja se voi poiketa kalenterivuodesta. Toimintaa aloittaessa tilikausi voi olla lyhyempi tai pidempi, mutta enintään 18 kuukautta. (Lindfors, 2011, s. 15)

3.3.2 Palkkahallinto (Henkilöstöhallinto)

Palkkahallinto koostuu kahdesta ryhmästä: palkoista ja palkkioista sekä henkilöstösivukuluista. Ennakkoperintälaissa on säädetty, että palkkaa on työ- ja virkasuhteessa tehdystä työstä maksettu korvaus. Palkka voi siis olla esimerkiksi rahapalkkaa, palkkio, etuus tai korvaus. Palkkioiksi katsotaan esimerkiksi toimitusjohtajan palkkio, kokouspalkkiot sekä henkilökohtaiset esitelmä- ja luentopalkkiot. (Lindfors, 2011, s. 41)

Palkkojen kirjaamisessa tulee ottaa huomioon monta asiaa. Asiakas ilmoittaa puhelimitse tai lähettää sähköpostilla Excel-taulukolla tai postitse paperilla Tili-Bella Oy:lle palkka-aineiston jokaiselle työntekijällensä maksettavan palkan ennen palkanmaksupäivää. Työntekijän rahapalkasta pidätetään jokaisen työntekijän verokortin mukainen ennakonpidätysmaksu sekä sosiaaliturvamaksu (sotu) 2,12 %, jotka tilitetään yhdessä verottajalle seuraavan kuukauden 12. päivään mennessä. Verottajalle tilitettävät maksut ovat yritykselle lyhytaikaista velkaa siihen asti, kun ne maksetaan. Palkasta pidätetään myös työntekijän eläkevakuutusmaksu (TyEL), alle 53-vuotiaalla 5,15 % ja yli 53-vuotiaalla 6,5 %, ja työttömyysvakuutusmaksu 0,6 %. Nämä palkoista pidätettävät maksut lasketaan rahapalkkojen ja luontoisetujen yhteissummasta. Luontoisedut eivät kuulu henkilöstökuluiksi vaan ne tulee kirjata esimerkiksi luontoisetupuhelimesta puhelinkuluiksi.

Työnantaja maksaa työttömyysvakuutusmaksua 0,8 % palkasta, jos palkkasumma on korkeintaan 1 936 500 euroa. Työttömyysvakuutusmaksu palkkasumman ylittäväältä osalta on 3,2 % palkasta. Yrityksen osaomistajien osalta työnantajan työttömyysvakuutusmaksu on 0,8% palkkasummasta. Palkansaajien työttömyysvakuutusmaksut yrityksen osaomistajien osalta on 0,2% palkkasummasta. Työnantaja pidättää palkansaajan työttömyysvakuutusmaksun työntekijän palkasta jokaisen palkanmaksun yhteydessä.

Työntekijät ansaitsevat joka kuukausi työstään lomia ja lomapalkkojen jaksotus kirjataan myös palkkoihin. Pitämättömät lomat tulee kirjata tilinpäätöshetkellä tilikauden kuluksi yritykselle. Yrityksen lomapalkkavelka saadaan vähentämällä kyseisen tilikauden velka edellisen tilikauden velasta ja niiden erotus kirjataan tuloslaskelmaan. Lomapalkkavelasta peritään ja kirjataan myös sivukulut, sotu, TyEL ja muut lakisääteiset vakuutukset. (Lindfors, 2011, s. 41)



Kuvio 9: Palkanlaskentaprosessi

Yllä oleva kuvio 9 avaa Tili-Bella Oy:n palkanmaksuprosessia. Tili-Bella Oy käyttää palkanmaksujen laskemiseen Asteri palkanmaksuohjelmaa, johon tallennetaan jokaisen yrityksen työntekijöiden yhteystiedot ja tiedot verokorteista ennakonpidätyksiä varten. Ohjelma laskee rahapalkasta pidättettävät maksut, jonka jälkeen palkkalaskelmat tulostetaan paperille ja lähetetään työntekijöille postitse. Mikäli asiakasyritys on valinnut tilitoimiston palveluista laskujensa maksatuksen, laitetaan palkat maksuun, yrityksen pankkitililtä. Tämän jälkeen palkat kirjataan kirjanpitoon.

Henkilösivukulut jakautuvat eläkekuluihin sekä muihin henkilösivukuluihin. Työntäjän eläkevakuutusmaksut ovat eläkekuluja. Yrittäjät maksavat yrittäjän eläkevakuutusmaksuja (Yel) ja pakollisella TyEL-vakuutuksella työnantaja järjestää työntekijöidensä eläketurvan. Muita työnantajan lakisääteisiä henkilösivukuluja ovat työttömyysvakuutus, tapaturmavakuutus ja ryhmähenkivakuutus. (Lindfors, 2011) Jos yrityksen omistajat tai toimitusjohtaja kuuluvat yrittäjävakuutuksen (Yel) piiriin, heiltä ei peritä palkasta (TyEL) eläkevakuutusmaksua.

Vakuutusyhtiöt laskuttavat asiakasyritystä ennakkomaksuilla, jotka perustuvat aikaisemmin annettuihin tietoihin. Vakuutusyhtiöihin ilmoitetaan henkilösivukulut vuosi-ilmoituksella, jotka Tili-Bella Oy täyttää Internetissä Verottajan sivuilla Verotili-palvelussa olevalla sähköisellä lomakkeella. Ennakkomaksujen riittävyyttä tulee seuraila kuukausittain, ja mikäli ennakkomaksuja on maksettu liikaa tai liian vähän, tehdään vuosi-ilmoituksen korjaus ilmoitus.

3.3.3 Myynti- ja ostoireskontran hoito

Reskontralla tarkoitetaan luetteloa tai tietojärjestelmää yrityksen tai muun organisaation taloudellisista tapahtumista. Myyntireskontralla tarkoitetaan luetteloa yrityksen myyntisaamisista lähetetyistä laskuista. Myyntireskontrassa pidetään siis huolta siitä, että yritys saa myyn-

tisaatavistaan suoritukset ja saatavat saapuvat ajallaan. Ostoreskontran hoidossa yritys taas pitää huolta omista maksuvelvollisuuksistaan eli ostolaskuistaan. Ostoreskontran hoidossa yritys siis listaa jokaisen ostolaskunsa ja pitää huolta niiden maksamisesta. Myyntireskontraan ja ostoreskontraan kirjatut tapahtumat merkitään myös yrityksen kirjanpitoon. Valvonta suorituksista tapahtuu kuitenkin reskontrissa.

Tili-Bella Oy:llä on hoidettavanaan muutaman asiakkaan myyntireskontra, mutta ostoreskontran hoitoa ei tällä hetkellä ole kenelläkään asiakkaista. Tämän takia tässä luvussa esitellään vain myyntireskontran hoidon prosessi. Myyntireskontran ja ostoreskontran hoitopalvelu ei ole ollut viimeaikoina niin suosittua asiakkaiden valitsemisissa palveluissa. Sen takia tilitoimisto ei ole ottanut käyttöön mitään myynti- tai ostoreskontran hoito-ohjelmistoa, vaan myyntireskontrat tehdään helposti Microsoft Excel-ohjelmistoon tehdyllä pohjalla. Reskontrapohjaan kirjataan jokaisen kuukauden laskutus erikseen. Reskontraan merkitään asiakasyrityksen myyntisaamisesta lähetetystä laskusta seuraavat tiedot: laskun saaja, laskun numero, päivämäärä, veroton hinta, verot, kokonaissumma, laskun eräpäivä sekä milloin maksusta on saatu suoritus asiakkaan tilille. Alla oleva taulukko 1 esittelee myyntireskontran hoidon pohjan, jonka olen itse laatinut yritykselle Excel-ohjelmalla muutama vuosi sitten.

ESIMERKKIYRITYS OY						
Laskutus: Tammikuu 2012						
Asiakas:	Lasku nro	Pvm	Hinta 0%	Alv	Hinta 23%	Maksettu
Esimerkkiasiakas Oy	1	1.1.2012	100,00	23,00	123,00	
Esimerkkiasiakas Oy 2	2	2.1.2012	120,00	27,60	147,60	
Esimerkkiasiakas Oy 3	3	3.1.2012	50,00	11,50	61,50	
Esimerkkiasiakas Oy 4	4	4.1.2012	20,00	4,60	24,60	
Esimerkkiasiakas Oy 5	5	5.1.2012	400,00	92,00	492,00	
Esimerkkiasiakas Oy 6	6	6.1.2012	600,00	138,00	738,00	
Esimerkkiasiakas Oy 7	7	7.1.2012	40,00	9,20	49,20	
YHTEENSÄ			1330,00	305,90	1635,90	

Taulukko 1: Myyntireskontran hoito pohja



Kuvio 10: Myyntireskontran hoidon prosessi

Yllä olevassa kuviossa 10 on kuvattu myyntireskontran hoidon prosessin kulku. Prosessi lähtee liikkeelle siitä, että asiakas toimittaa heti myyntilaskut tilitoimistoon, kun ne on lähetetty laskun saajalle. Kun asiakkaan myyntilaskut saapuvat tilitoimistoon, ne kirjataan välittömästi Exceliin tehtyyn myyntireskontrapohjaan. Mahdolliset suoritukset tarkastetaan asiakkaan tilioitteista muutaman päivien välein. Tämän jälkeen seurataan päivittäin myyntireskontran laskujen erääntyviä saatavia. Eräpäivän jälkeen ilmoitetaan myyntilaskun numero ja laskun saajan nimi asiakkaalle, jotta asiakas voi lähettää maksumuistutuksen erääntyneestä laskusta. Maksumuistutuksen jälkeen saatavaa tarkkaillaan asiakkaan kanssa. Kuukauden lopussa laaditaan yhteenveto myyntisaatavista. Se lähetetään sähköpostitse asiakkaalle, jotta asiakas voi nähdä vielä avoinna olevat myyntisaatavat. Kuukauden myyntisaatavien yhteenveto tulostetaan myös paperille ja viedään yrityksen kirjanpitoon.

3.3.4 Laskujen maksatus

Asiakas voi valita tilitoimiston palveluista myös laskujen maksatuksen, jolloin tilitoimisto huolehtii asiakkaan ostolaskujen, palkkojen, työnantajasuoritusten, TyEL tilitysten, ay-tilitysten ja muiden sovituiden maksujen maksatuksen asiakasyrityksen pankkitililtä. Tämä edellyttää sitä, että asiakasyritys toimittaa pankkitunnukset tilitoimistolle.



Kuvio 11: Laskujen maksatuksen prosessi

Laskujen maksatusprosessia kuvaa yllä oleva kuvio 11. Ensimmäisenä asiakas toimittaa hänelle saapuneet ostolaskut ja muut maksatusta tarvitsevat laskut hyväksytyinä tilitoimistoon postitse. Asiakas hyväksyy laskut laittamalla nimimerkkinsä paperisiin laskuihin. Tällöin tilitoimisto tietää, että asiakas on nähnyt ja todistanut esimerkiksi ostaneensa jonkin tietyn palvelun. Tämän jälkeen tilitoimisto tarkastaa laskut ja niiden eräpäivät ja asiakasyrityksen pankkitilin saldon verkkopankista. Tämän jälkeen laskujen käsittelijä jakaa laskut tilin saldotilanteen mukaan kiireellisesti maksettaviin ja vähemmän kiireellisiin laskuihin eräpäivien mukaan ja mikäli rahatilanne on hyvä, voidaan laskuja maksaa myös ennen eräpäivää. Laskut maksetaan asiakasyrityksen tililtä verkkopankkipalvelua käyttäen. Lopuksi laskujen maksun jälkeen laskut kirjataan asiakasyrityksen kirjanpitoon yrityksen kuluiksi.

3.3.5 Viranomaisilmoitukset

Tili-Bella Oy voi hoitaa asiakasyrityksen viranomaisilmoitusten laadinnan ja ilmoittamisen. Tänä päivänä osa pakollisista, säännöllisesti tehtävistä ilmoituksista ja vakuutushakemuksista voidaan toimittaa sähköisesti Internetissä esimerkiksi Verottajan ja vakuutusyhtiöiden sivuilla.

Sähköisesti voidaan toimittaa seuraavat ilmoitukset ja vakuutushakemukset:

- Valvontailmoitukset
- Vuosi-ilmoitukset
- Veroilmoitus
- Ennakkoverot
- Kausiveroilmoituksen antaminen
- Verojen maksaminen
- Verojen palauttaminen
- Yrittäjän YEL-eläkkeen hakeminen
- Työntekijän vakuuttaminen (Verohallinto, 2012)

Tilitoimisto on käyttänyt Verottajan Internet sivuilla olevaa Verotili-palvelua viranomaisilmoitusten antamiseen. Se on nopein tapa antaa viranomaisilmoitukset.

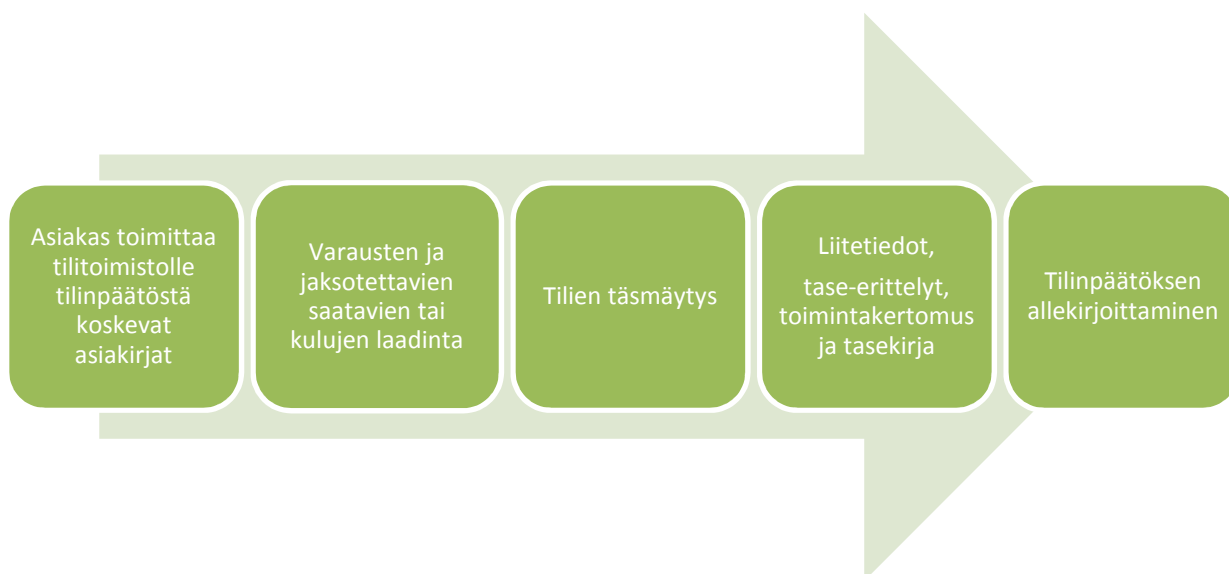
3.3.6 Tilinpäätös

Yrityksen tilikauden jälkeen on laadittava tilinpäätös, johon kuuluu tase, tuloslaskelma, rahoituslaskelma sekä taseen, tuloslaskelman ja rahoituslaskelman liitetiedot. Kirjanpitolain (3.2) mukaan tilinpäätöksen tulee antaa oikeat ja riittävät tiedot kirjanpitovelvollisen toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. Tätä varten tarpeelliset lisätiedot on ilmoitettava liitetiedoissa (Kirjanpitolaki, 2007). Tilinpäätökseen tulee myös lisätä toimintakertomus, mikäli yritys on listattu yhtiö tai se ylittää pienen kirjanpitovelvollisen rajat. Pienien kirjanpitovelvollisten ei tarvitse laatia rahoituslaskelmaa tai toimintakertomusta. ”Yritys on pieni kirjanpitovelvollinen, joka sekä päättyneellä että sitä välittömästi edeltäneellä tilikaudella enintään yksi seuraavista rajoista on ylittynyt: liikevaihto yli 7 300 000€, taseen loppusumma 3 650 000€ tai palveluksessa keskimäärin 50 henkilöä” (Lindfors, 2011). Yhtiön täytyy tehdä konsernitilinpäätös, mikäli sillä on määräysvaltaa toisessa yhtiössä. Tällöin konsernitilinpäätös on osa omistavan emoyhtiön tilinpäätöstä. (Lindfors, 2011)

Tilinpäätös tulee laatia neljän kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Kun tasekirja ja toimintakertomus on laadittu ja allekirjoitettu, tilinpäätös on valmis. Osakeyhtiölain (OYL) mukaan yhtiökokous on pidettävä kuuden kuukauden kuluessa tilinpäätöksestä sekä ennen sitä tulee tehdä tilintarkastus. Osakeyhtiöiden tulee myös neljän kuukauden sisällä antaa veroilmoitus tilinpäätöksestä. (Lindfors, 2011)

Tili-Bella:n tilinpäätösprosessi alkaa sillä, että asiakas toimittaa tilitoimistolle omalta osaltaan tilinpäätöstä koskevat asiakirjat, joita ovat: tavarainventaari, pankeilta saadut vahvistukset tilinsaldoista, lainan siirtyvästä korosta, vastuista ja vakuuksista ja keskeneräisten töi-

den lista. Tämän jälkeen tilitoimisto voi alkaa tekemään varausten ja jaksotettavien saatavien tai kulujen tekoa. Näitä ovat esimerkiksi lomapalkkavaraukset, maksamattomien palkkojen ym. varaukset, toimintavaraus 30 % vuoden maksetuista palkkamenoista (mikäli asiakkaana on toiminimi), TyEL-varaus, muut sosiaalikuluvaukset. Kun varaukset on tehty alkaa tilien täsmäyttäminen. Esimerkiksi ennakonpidätys velka, sotuvelka, alv-velka, kassa, pankkitilit, myyntisaamisten ja ostovelkojen täsmäyttäminen. Tämän jälkeen tehdään liitetiedot sekä tase-erittelyt. Tili-Bella Oy ei tee tällä hetkellä toimintakertomuksia, koska asiakasyritykset ovat pieniä yrityksiä, mutta toimintakertomuksia on myös tehty. Lopuksi tehdään tasekirja. Tämän jälkeen Tili-Bella Oy antaa tilinpäätöksen asiakasyritykselle allekirjoitettavaksi. Kun tilinpäätös on allekirjoitettu, se on valmis.



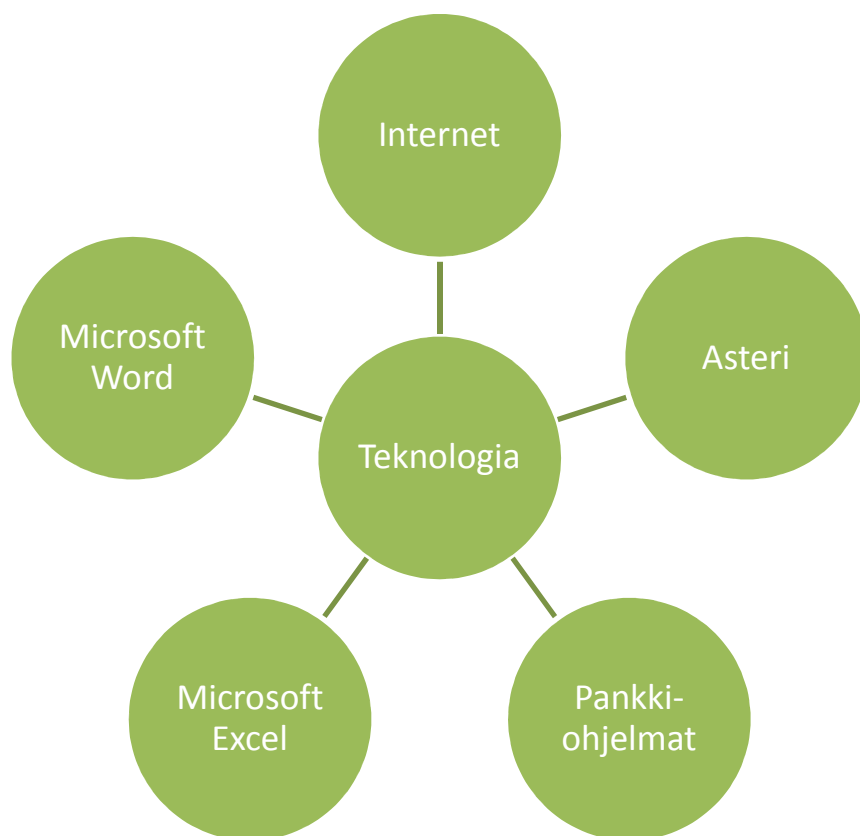
Kuvio 12: Tilinpäätöksen prosessi

3.3.7 Veroneuvonta

Verotus elää ja muuttuu jatkuvasti ja tämän takia yrityksen verotuksen suunnittelu on olennainen osa yrityssuunnittelua. Verosuunnittelun tarkoituksena on ennakoida verojen vaikutukset yrityksen ja yrittäjän suunnitelmiin sekä tavoitteena on aina etsiä verotuksellisesti edullisin toimintavaihtoehto. Tili-Bella Oy antaa veroneuvontaa asiakkaan pyynnöstä.

3.4 Työntekoon käytettävä teknologia

Teknologia on oleellinen osa päivittäistä työtä. Tili-Bella Oy:ssä käytetään erilaisia ohjelmia eri työtehtäviin. Tili-Bella Oy:ssä työssä käytetään Internetiä, Asteri-taloushallinto-ohjelmaa, eri pankkien tarjoamia pankkiohjelmia sekä Microsoftin Excel-työkalua sekä Wordia.



Kuvio 13: Työtekoon käytettävä teknologia

Internetillä on suuri merkitys päivittäisessä työssä, sillä esimerkiksi viranomaisilmoitukset tehdään säännöllisesti sähköisesti verkossa. Asiakkaisiin ollaan myös hyvin usein yhteydessä sähköpostin avulla, sillä se on helppoa ja mutkaton tapa lähettää esimerkiksi laskuja tai tiedostoja, liittyen kirjanpitoon.

Asteri-taloushallinnon ohjelmisto on Atsoft Oy:n kehittämä sekä ylläpitämä taloushallinnon ohjelmisto, mikä tarjoaa erilaisia ohjelmia taloushallinnon hoitoon ja ohjaamiseen. Atsoftin yrityspalveluja ovat esimerkiksi kirjanpito, palkanmaksu, laskutus, myyntireskontra, ostoireskontra, isännöinti, tehtäväseuranta, tilausten käsittely ja tuloveroilmoitus. (Atsoft Oy)

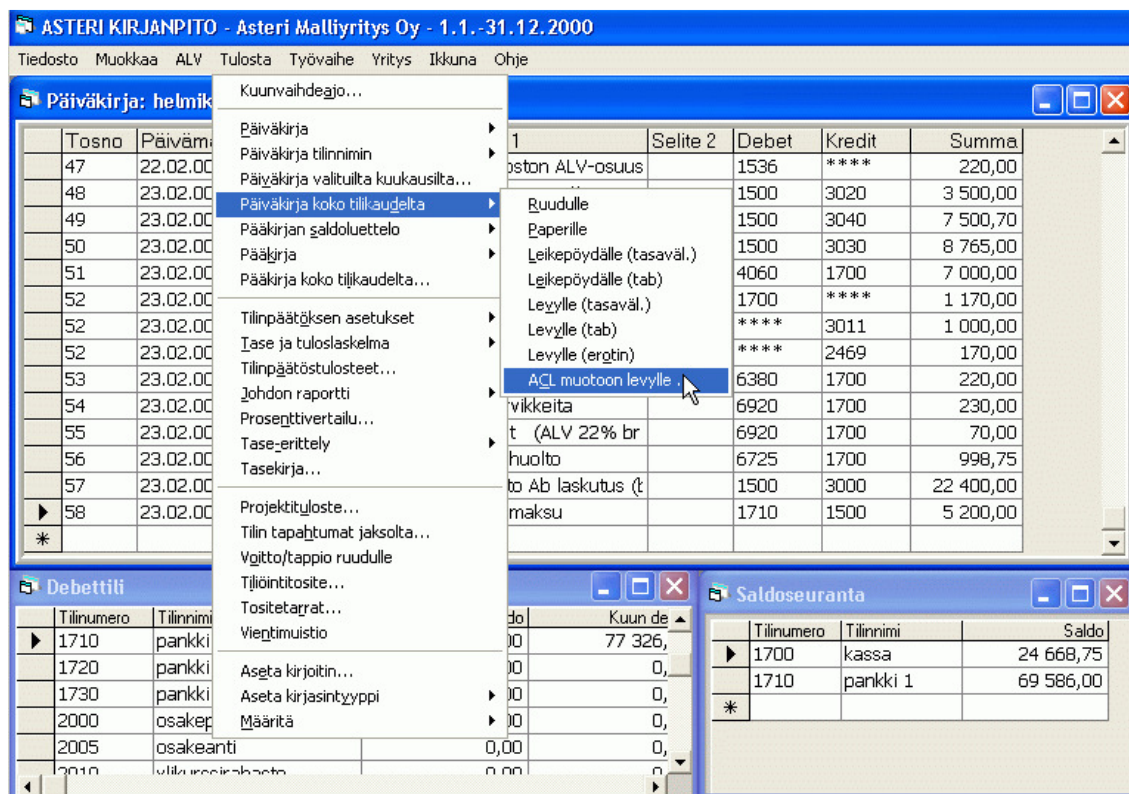
Tili-Bella Oy hyödyntää Asteri ohjelmistoista kahta, kirjanpitoa sekä palkanmaksua. Kirjanpitoon käytettävä ohjelmisto on helppo ja yksinkertainen, mutta hyvin vanhanaikainen Dos-versio ohjelmistosta. Sitä ei siis ole päivitetty uuteen nykyaikaiseen Windows-versioon, joka on ilmestynyt jo vuonna 2003, sillä yrityksessä ajateltiin, ettei haluta sekoittaa vanhoja tuttuja toimintatapoja, sillä vanha versio toimi hyvin. Tämä on yrityksen yksi isoimmista heikkouksista, sillä kirjanpito-ohjelma on keskeisin työtekoon käytettävä ohjelmisto ja uudessa Windows-versiossa olisi lukuisia hyödyllisiä päivittäistä työtä helpottavia toimintoja, mitä vanhassa versiossa ei ole. Vanhalla versiolla kirjanpidon tekeminen vaatii paljon aikaa tositteiden syötössä ja uskonkin että työteko olisi tehokkaampaa ja nopeampaa, mikäli uusi versio asen-

nettaisiin. Alla olevissa kuvissa 1 ja 2 on Asteri kirjanpito-ohjelman tositteiden syöttö tilat. Kuva 1 on Asteri Dos-versio tositteiden syöttö tilasta ja kuvassa 2 taas Windows-versio tositteiden syöttö tilasta.

Tosite	Päiväys	Selite	D	K	Markkaa
0054	12.4.2011	Ostettu aliurakka	4055	2430	10000.00
0055	12.4.2011	Tehty aliurakka	1500	3042	15000.00
0056	12.4.2011				

Kuva 1: Asteri Dos-versio kirjanpito-ohjelman tositteiden syöttö tilasta (Atsoft Oy)

Kuvasta 1 voi päätellä, että versio on vanhanaikainen pelkän ulkoasunkin puolesta, kun taas kuvassa 2 oleva syöttötila on selkeästi paljon nykyaikaisempi ulkonäöllisesti. Vanha Dos-versio on myös paljon sekavamman näköinen kun taas Windows-versio taas näyttää paljon selkeämmältä. Windows-versiosta olevasta kuvasta 2 voi huomata myös sen, että ominaisuuksia kirjanpito tilassa on enemmän. Päiväkirjan teon yhteydessä voidaan seurata debet-tilejä ja saldoseuranta voidaan myös pitää auki haluamilta tileiltä.



Kuva 2: Asteri Windows-versio kirjanpito-ohjelman tositteiden syöttö tilasta (Asteri Oy)

Pankkiohjelmat ovat myös päivittäisessä käytössä niiden yritysten osalta, jotka ovat antaneet yritykselle laskunmaksatuksensa. Pankkiohjelmaa on kaksi Nordealta sekä Sampo pankilta. Microsoft Excel ohjelmaa käytetään moniin toimintoihin päivittäin. Sillä on tehty esimerkiksi myyntilaskujen reskontra-pohja (taulukko 1). Sillä on tehty myös laskukaavainen laskutus pohja ja Tili-Bella Oy:lle, johon syöttämällä tunnit ja hinnan, Excel tekee laskun valmiiksi asiakasyritykselle lähetettäväksi. Ohjelmaa käytetään myös kuukausittaiseen palkkaseuranta taulukointiin. Microsoft Word ohjelmaa käytetään jokapäiväisten raporttien ja asiakirjojen laatimiseen.

4 Tutkimus

Neljännessä luvussa käsitellään tutkimusta, joka toteutettiin Tili-Bella Oy:lle kevään 2012 aikana. Tutkimuksessa otettiin myös kehitysnäkökulma, jotta tutkimus tukisi opinnäytetyötä mahdollisimman hyvin. Tutkimuksen tarkoituksena oli perehtyä asiakkaiden mielipiteisiin nykyisistä ja uusista mahdollisista palveluista. Tämän luvun tarkoitus on perehdyttää lukija tutkimusprosessin eri osiin: tutkimusongelmaan, tutkimuksen tavoitteisiin, tutkimusmenetelmiin ja tutkimuskysymyksiin. Luvussa 5 esitellään erikseen tutkimustulokset ja niistä saatavat johtopäätökset.

4.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyöni aiheena on taloushallinnon palveluiden kehittäminen Tili-Bella Oy:lle, joten olennaista oli, että tutkimuskin liittyisi kehitysprojektiin jotenkin. Tämän takia päätin ottaa tutkimukseen myös palveluiden kehittämisenäkökulman. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää tämänhetkisten palveluiden riittävyys nykyisille asiakkaille sekä kuinka tyytyväisiä he ovat palveluihin, joita Tili-Bella Oy tarjoaa. Tutkimuksessa pyrittiin myös selvittämään asiakkaiden kiinnostus mahdollisiin muihin palveluihin, mitä tilitoimisto ei tällä hetkellä vielä tarjoa.

4.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on saada tutkimuksen avulla mahdollisimman laaja kuva siitä mitä mieltä asiakkaat ovat tämänhetkisestä palveluista ja missä olisi parannettavaa. Kehitysprojektin kannalta on myös oleellista keskittyä kuuntelemaan asiakasta, mitkä uudet palvelut mahdollisesti kiinnostaisivat heitä. Suurimpana tavoitteena on siis saada kehitettyä palveluntarjontaa entistä laajemmaksi palvelemaan niin nykyisiä kuin tuleviakin asiakkaita entistä paremmalla tavalla.

4.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää, jossa haastateltiin kohdeyrityksen asiakkaita kyselylomakkeella. Päädyin kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen, sillä tutkimuksessa päätin käyttää laskennallisia menetelmiä. Määrällisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmiä ovat esimerkiksi haastattelu tai kirjekysely kun taas kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ilmiötä enemmän havainnoinnin kautta. Tutkimuskysymykset (liite 1) laadittiin yhdessä Tili-Bella Oy:n omistajan kanssa, jotta tutkimus palvelisi yritystä mahdollisimman kattavasti. Tutkimus toteutettiin Laurea-ammattikorkeakoulun e-lomakkeella Internetissä, sillä se oli helppo ja nopea tapa saada tutkimus asiakkaille. Kyselylomakkeen osoite lähetettiin saatekirjeen kanssa sähköpostitse Tili-Bella Oy:n asiakkaille. Muutamalle asiakkaalle lähetettiin sama tutkimuskysely paperiversiona, sillä hellä ei ollut sähköpostia. Asiakkailta oli kolme viikkoa aikaa vastata tutkimuskyselyyn.

4.4 Tutkimuskysymykset

Kyselylomakkeen kysymykset koostuivat erilaisista kysymyksistä liittyen kohdeyrityksen taloushallinnon nykyisiin palveluihin sekä mahdollisiin uusiin tarjottaviin palveluihin. Kyselylomakkeessa (liite 1) oli yhteensä 20 kysymystä. Taustakysymyksiä olivat kysymykset 1-4. Niiden avulla halusin hieman selvittää asiakkaiden taustoja, kuten, sukupuolta, ikää, koulutusta sekä

kuinka monta henkilöä asiakasyritykset työllistävät. Kysymykset 5-7 koskivat asiakkaiden taloushallinnon ulkoistamispäätöksiä sekä tilitoimiston valintaa. Näillä kysymyksillä halusin hieman tietoa, mitkä seikat vaikuttivat heidän päätöksiinsä, kun he valitsivat tilitoimistoa, sekä miksi ylipäättensä yritykset ovat ulkoistaneet taloushallintonsa. Kysyin myös kuinka kauan heidän asiakassuhteensa on kestänyt tilitoimiston kanssa. Kysymykset 8-20 käsittelivät tämänhetkisiä palveluita ja palveluita joita voitaisiin tulevaisuudessa tarjota kohdeyrityksissä. Osa palvelukysymyksissä olivat taloushallinnon palveluista tehtyjä väittämiä, joilla pyrittiin mittaamaan asiakastyytyvää. Lopussa oli vielä kysymys toivomuksista, liittyen palveluihin, joita ei kyselyssä ollut ja kohta avoimelle palautteelle.

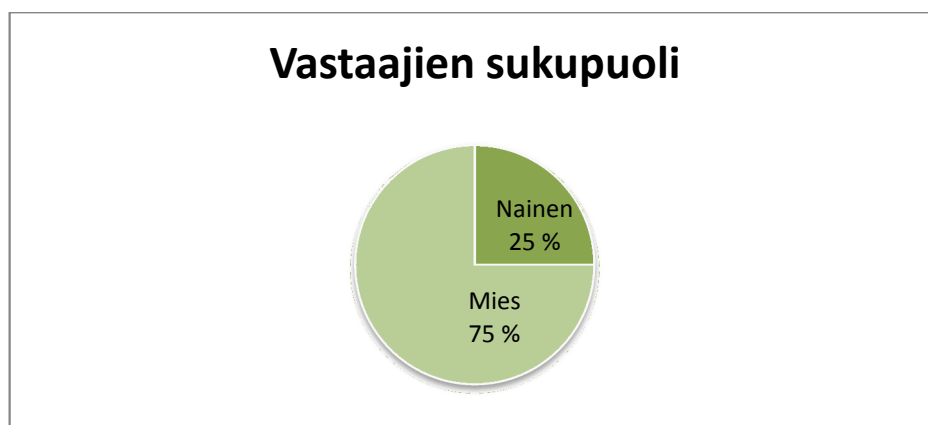
Kyselylomakkeen alun kysymyksiin olimme kohdeyrityksen toimitusjohtajan kanssa miettineet valmiit vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehdotja oli keskimäärin viisi per kysymys. Loppuosa kysymyksistä oli erilaisia väittämiä liittyen palveluihin sekä yritykseen.

5 Tutkimustulokset ja johtopäätökset

Viidennessä luvussa perehdytään Tili-Bella Oy:n asiakkaille teetetyn tutkimuksen tuloksiin ja niistä tehtäviin johtopäätöksiin. Luvussa edetään loogisesti tutkimuskysymyksiin mukaan. Ensin perehdytään taustakysymyksiin, sitten ulkoistamispäätös ja tilitoimiston valintakysymyksiin ja lopuksi paneudutaan palvelukysymyksiin. Tutkimus lähetettiin 16 asiakasyritykselle, joista 12 vastasi tutkimukseen. Tutkimuksen vastausprosentiksi sain siis 75 %.

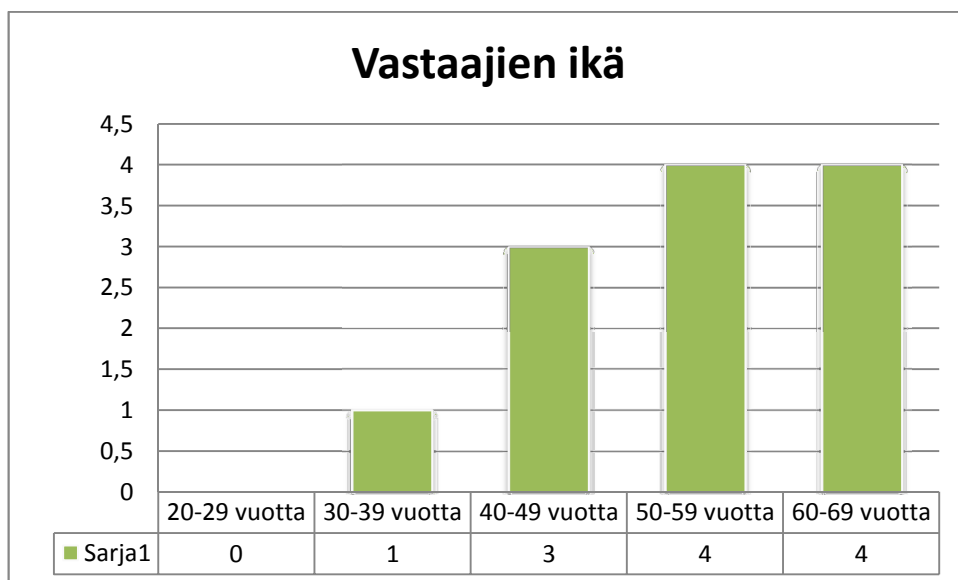
5.1 Taustakysymykset

Tili-Bella Oy:n asiakkaille suunnatussa tutkimuksessani oli ensimmäisenä taustakysymyksiä. Taustakysymyksissäni pyrin selvittämään hieman Tili-Bella Oy:n asiakkaiden taustoja, kuten ikää, sukupuolta, koulutusta sekä kuinka monta henkilöä asiakasyritys työllistää.



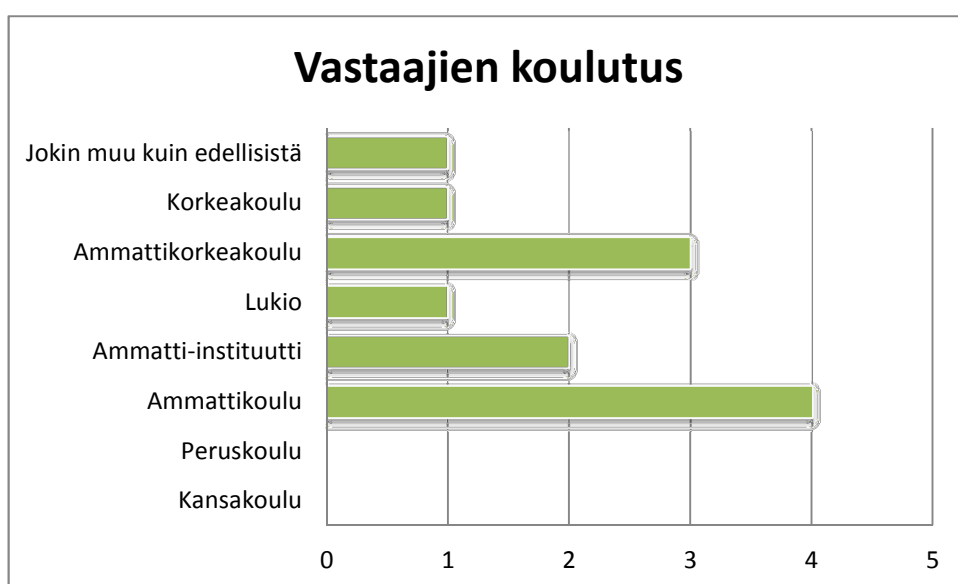
Kuvio 14: Vastaajien sukupuoli

Yllä oleva kuvio kertoo vastaajien sukupuolen jakautumisesta. Vastanneista 12 asiakkaasta 3 oli naisia ja 9 miehiä. Naisia oli siis 25 % ja miehiä 75 %.



Kuvio 15: Vastaajien ikäjakauma

Yllä olevassa kuviossa on esitetty taulukossa vastaajien ikäjakauma. Vastaajista kaksi kolmasosaa oli yli 50-vuotiaita. Vastaajista kolme eli 25 % oli 40-49-vuotiaita. Vain yksi vastaaja edusti 30-39-vuotiaiden ryhmää. 20-29-vuotiaita ei ollut yhtään. Tili-Bella Oy:n asiakkaista siis kaikki vastanneista olivat yli 30-vuotiaita yrittäjiä.



Kuvio 16: Vastaajien koulutus

Yllä oleva kuvio 17 esittelee Tili-Bella Oy:n vastanneiden yritysasiakkaiden koulutustaustan. Neljä vastanneista eli kolmasosa oli käynyt ammattikoulun. Kolme vastanneista eli 25 % oli käynyt ammattikorkeakoulun ja kaksi eli noin 17 % opiskeli ammatti-instituutissa. Lukion ja korkeakoulu sai kummatkin yhden vastauksen. Myös joki muu kuin edellisistä vaihtoehdoista edusti yhden yritysasiakkaan koulutustaustaa. Yksikään yritysasiakas ei valinnut peruskoulua tai kansakoulu. Tili-Bella Oy:n asiakaista siis 33 % on kouluttautunut korkeakoulussa ja 67 % on kouluttautunut jossain alemmassa tutkintokoulutuksessa.



Kuvio 17: Kuinka monta henkilöä asiakasyritykset työllistävät

Tili-Bella Oy:n 12 vastanneesta asiakasyrityksestä neljä eli 33 % vastanneista työllisti vain yhden henkilön. Kuusi asiakasyritystä eli puolet vastanneista työllisti 2-5 henkilöä. Kaksi vastanneista eli 16 % vastanneista sanoi työllistävänsä enemmän kuin 15 henkilöä. Tästä voidaan siis päätellä, että asiakasyritykset ovat pääosin yhden ihmisen yrityksiä tai 2-5 henkilöä työllistäviä yrityksiä ja vain muutama vastanneista oli enemmän väkeä työllistäviä yrityksiä.

5.2 Ulkoistaminen ja tilitoimiston valinta

Tutkimuksessa seuraavana aihepiirinä oli ottaa selvää ulkoistamisesta ja tilitoimiston valinnasta asiakasyritykseltä. Tarkoitus oli selvittää, mitkä asiat ovat vaikuttaneet asiakasyrityksen ulkoistamis päätökseen, tilitoimiston valintaan sekä kuinka kauan asiakassuhde on Tili-Bella Oy:n kanssa on kestänyt.

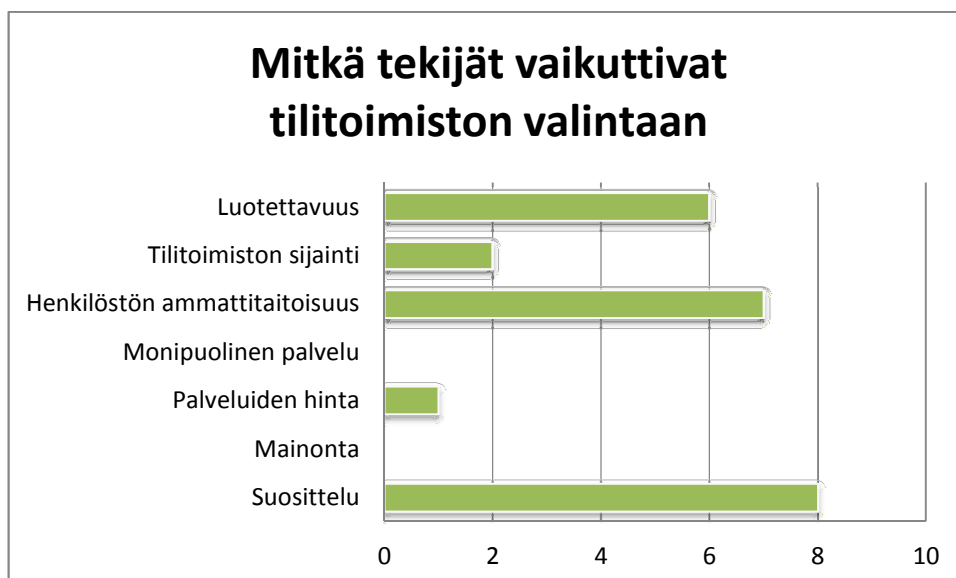
Ensimmäisenä lähdin selvittämään miksi asiakasyritykset ovat ulkoistaneet taloushallintonsa. Asiakasyritykset saivat valita kaksi tärkeintä syytä. Vastausvaihtoehtoina olivat: keskittyminen omaan ydinosaamiseen, henkilöstöllä ei ole tarpeeksi taloushallinnon tietämystä, laadun ja tehokkuuden parantaminen, kustannussäästöt sekä riskien pienentäminen ulkoisen osapuolen kanssa. Tulokset olivat seuraavan laiset.



Kuvio 18: Miksi asiakasyritykset ovat ulkoistaneet taloushallintonsa

Kysymyksessä nousi selkeästi kaksi eniten tärkeintä syytä ulkoistukselle. Tärkeimpänä syynä taloushallinnon ulkoistamisessa pidettiin asiakasyritysten vastauksien keskuudessa keskittymistä ydinosaamiseen (48 %), mikä varmasti on monen yrityksen tavoite. Toiseksi suurimpana syynä taloushallinnon ulkoistamiseen oli selkeästi se, ettei henkilöstöllä ole tarpeeksi taitoja hoitaa omaa taloushallintoa (29 %). Laadun ja tehokkuuden parantaminen sekä riskien pienentäminen olivat kolmannella sijalla 9 % suosiolla. Viimeiseksi jäivät kustannussäästöt 5 % vastausprosentilla. Tästä voidaan siis päätellä, että asiakasyritykset mieluummin keskittyvät omaan ydinosaamiseen yrityksissään sekä ulkoistavat taloushallintonsa mieluummin ulkopuoliselle tilitoimistolle, kun itse palkkaisivat taloushallinnon ammattilaisia vakituisiksi työntekijöiksi omaan yritykseensä.

Seuraavaksi selvitin mitkä tekijät vaikuttivat tilitoimiston valintaan. Yrityksillä oli taas mahdollista valita kaksi tekijää. Tulokset jakaantuivat seuraavasti.



Kuvio 19: Mitkä tekijät vaikuttivat tilitoimiston valintaan

Vastauksia tutkiessa selkeästi kolme tekijää nousi yli muiden tekijöiden joukosta tämän kysymyksen osalta. Tärkeimpänä 33 %:lla vastauksista pidettiin asiakasyritysten keskuudessa suositteluja. Tästä voidaan päätellä yksilöllisen palvelun tärkeyden, sillä hyvästä palvelusta puhutaan aina mieluusti eteenpäin. Toiseksi tärkeimpänä tekijänä pidettiin henkilöstön ammattitaitoisuutta (29 %) ja luotettavuutta (25 %). Myös tilitoimiston sijaintia (8 %) sekä palveluiden hintaa (4 %) pidettiin tärkeinä tekijöinä. Monipuolinen palvelu sekä mainonta eivät olleet asiakasyrityksille tärkeitä tekijöitä tilitoimiston valinnassa. Mainonnan kohdalla tuloksen selittää se, ettei Tili-Bella Oy ole viime vuosien aikana mainostanut juurikaan toimintaansa missään. Aikaisemmin on palveluita mainostettu muutamissa lehdissä. Varsinkin monipuolisen palvelun suosion puute ihmetytti itseäni, mutta osasin odottaa ainakin ammattitaitoisuuden ja luotettavuuden suosiota.

Vielä ennen palvelukysymyksiä kysyin vastaajilta, kuinka kauan heidän asiakassuhteensa on Tili-Bella Oy:n kanssa kestänyt ja tulokset olivat seuraavat:



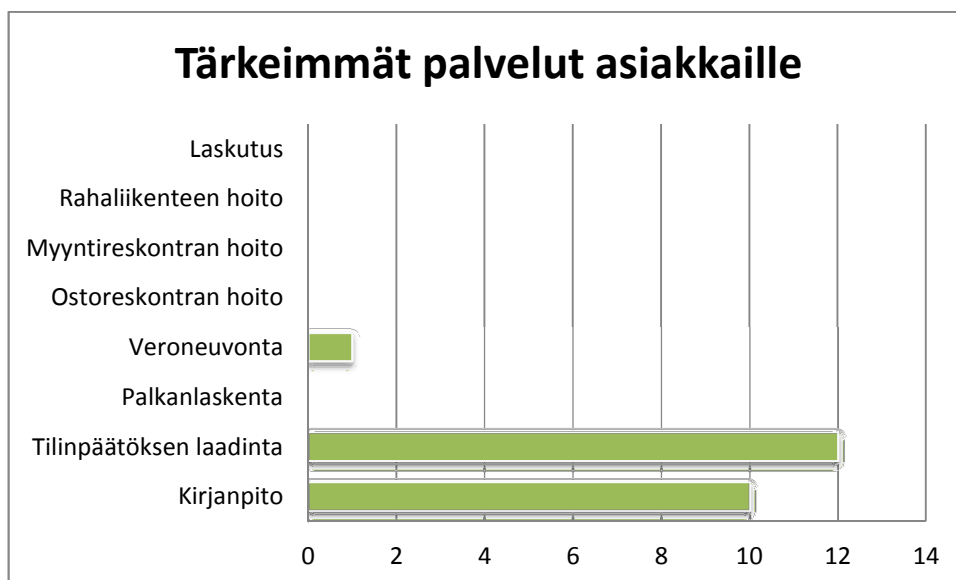
Kuvio 20: Asiakassuhteen kesto

Asiakassuhteen kestossa ei ollut kovasti hajontaa. Vain yksi asiakas (8 %) oli ollut asiakassuhteessa vasta puoli vuotta kun taas loput yksitoista (92 %) asiakasta olivat olleet asiakassuhteessa enemmän kuin neljä vuotta. Tämä kertoo sen, että luotto nykyisten asiakkaiden keskuudessa Tili-Bella Oy:een on hyvä, sekä uusiakin asiakkaita on saatu yritykselle viimeisen vuoden aikana.

5.3 Palvelukysymykset

Tutkimuskyselyn viimeisenä osana oli koko tutkimuksen tärkein osa, palvelukysymykset. Palvelukysymyksen alussa oli kolme kysymystä, joihin oli valmiit vastausvaihtoehdot ja loput kysymyksistä olivat väittämiä yrityksestä ja palveluista. Palvelukysymyksien avulla tarkoitukseni oli selvittää mitkä palvelut ovat tärkeitä Tili-Bellan asiakkaille ja missä asioissa he kokevat tarvitsevansa enemmän neuvontaa. Kysyin myös tutkimuksessa, haluaisivatko he jotain uutta palvelua peruspalveluiden lisäksi. Tämän tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden kiinnostusta uusiin palveluihin, joita tilitoimistossa ei esimerkiksi vielä tarjota.

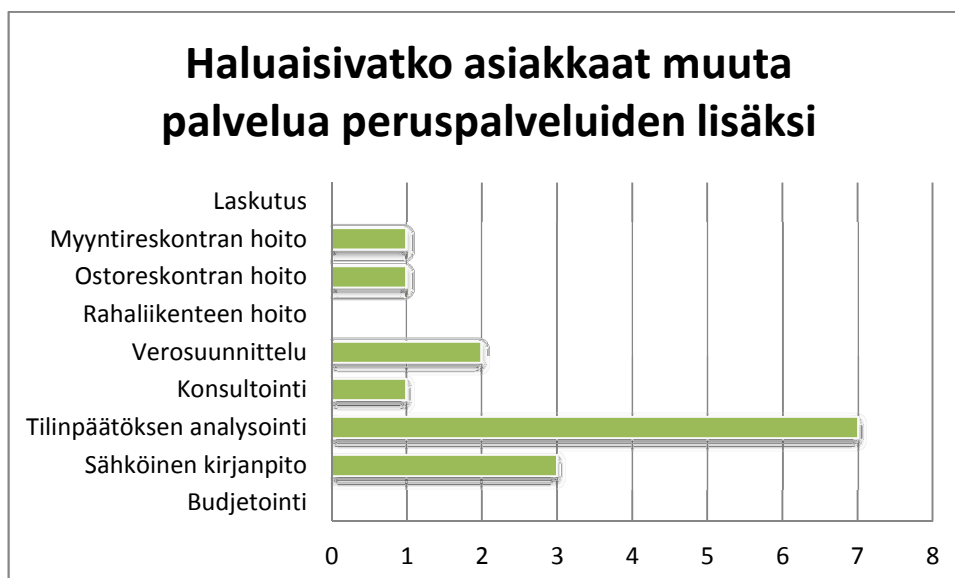
Ensimmäisenä palvelukysymyksenä minulla oli kyselyssä mitkä ovat asiakkaille kaksi tärkeintä taloushallinnon palvelua, joita tilitoimisto tarjoaa. Tulokset jakautuivat odotuksieni mukaan. Ne olivat seuraavanlaiset:



Kuvio 21: Tärkeimmät palvelut asiakkaille

Tärkeimpien palveluiden kysymyksen vastausvaihtoehtoina olivat laskutus, rahaliikenteen hoito, myyntireskontran hoito, ostoreskontran hoito, veroneuvonta, palkanlaskenta, tilinpäätöksen laadinta ja kirjanpito. Tärkeimmät palvelut, joita Tili-Bella Oy asiakkailleensa tarjoaa, olivat asiakkaiden mukaan tilinpäätöksen laadinta sekä peruskirjanpito. Tilinpäätöksen laadinta oli tärkein palvelu asiakkaille 52 %:n äänimäärällä vaihtoehtoista, kun taas toiseksi eniten ääniä asiakkailta saanut palvelu oli peruskirjanpito 43 %:lla äänellä. Myös veroneuvonta oli saanut yhden äänen. Muut vastausvaihtoehdot jäivät ilman ääniä, joten tärkeimmät palvelut oli helppo tunnistaa.

Seuraavana kysymyksenä oli, haluaisivatko asiakkaat jotain muuta palvelua peruspalveluiden lisäksi. Vastausvaihtoehtoja mietimme tilitoimiston kanssa yhdessä, ja päädyimme seuraaviin: budjetointi, sähköinen kirjanpito, tilinpäätöksen analysointi, konsultointipalvelut, verosuunnittelu, rahaliikenteen hoito, ostoreskontran hoito, myyntireskontran hoito ja laskutus. Päätimme tilitoimiston kanssa ottaa vastausvaihtoihin mukaan kirjanpito- ja tilitoimistoille oleellisia palveluita, joita yritys jo tarjoaa. Otimme mukaan myös muutaman vastausvaihtoehdon, kuten budjetointi, sähköinen kirjanpito, tilinpäätöksen analysointi, sekä konsultointipalvelut, jotka olisivat uusia mahdollisia palveluita, joita Tili-Bella Oy ei vielä tarjoa. Tulokset kysymyksen tiimoilta olivat seuraavat:

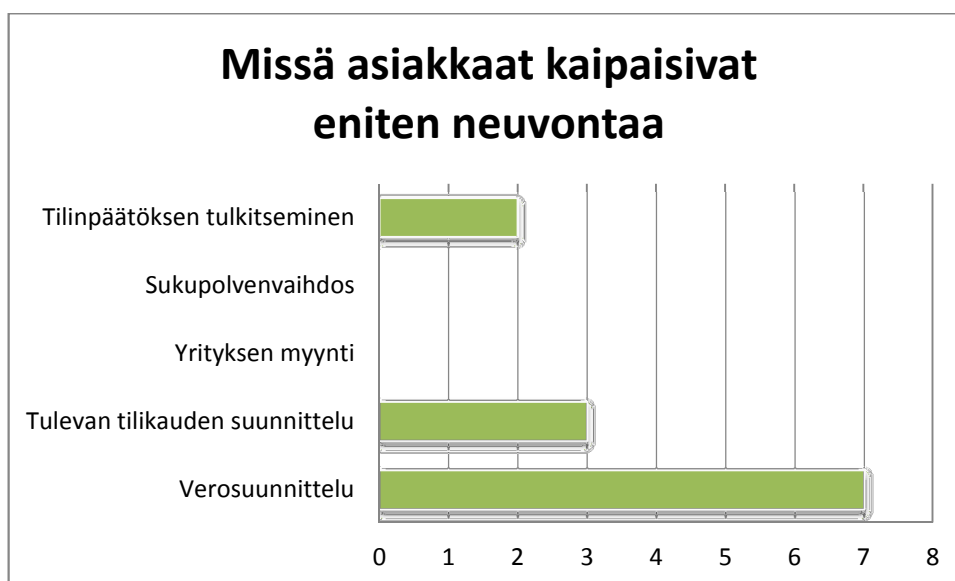


Kuvio 22: Haluaisivatko asiakkaat muuta palvelua peruspalveluiden lisäksi

Asiakkailla oli mahdollisuus valita kaksi palvelua vastausvalinnoista. Kolme eniten ääniä saaneet palvelut olivat tilinpäätöksen analysointi, sähköinen kirjanpito ja verosuunnittelu. Selkeästi eniten kiinnostusta keräsi tuloksien mukaan tilinpäätöksen analysointi. Se keräsi seitsemän ääntä eli 47 % ääntä kaikista vastuksista. Myös sähköinen kirjanpito sai kolme ääntä, joka on 20 % annetuista äänistä. Verosuunnittelu keräsi kaksi ääntä, joka on 13 % annetuista äänistä. Myyntireskontran ja ostoreskontran hoito sekä konsultointi keräsivät kaikki yhden äänen. Ainoastaan laskutus, rahaliikenteen hoito sekä budjetointi eivät keränneet yhtään ääntä. Tästä voidaan päätellä, että harva yrityksen johtaja osaa tulkita tilinpäätöstä ja tämän takia tilinpäätöksen analysointi-palvelu olisi varmasti hyvä uusi palvelu peruspalveluiden joukkoon. Tilinpäätöksen analysointi perustuu yrityksen taloudellisen tilan sekä kannattavuuden tulkinnaan tilinpäätöstietoja hyödyntäen. Tilinpäätöksestä voidaan laskea useita tunnuslukuja, joiden perusteella esimerkiksi yrityksiä voidaan vertailla keskenään. Tunnuslukujen avulla voidaan seurata yrityksen vakavaraisuutta, maksuvalmiutta sekä kannattavuutta, ja vertailla niitä eri tilikausien välillä. Näin saadaan oleellista tietoa johdon päätöksien tueksi. Myös tutkimustuloksista huomaa, että asiakkaita kiinnostaa nykyaikainen sähköinen taloushallinto. Sähköisen taloushallinnon on todettu tehostavan huomattavasti yrityksen toimintaa ja laskevan kustannuksia. Näin sähköinen taloushallinto mahdollistaa tänä päivänä koko yrityksen uudelleen, tehokkaan ja reaaliaikaisen johtamisen. (Sähköinen taloushallinto) Ei siis ihme, että asiakkaat ovat kiinnostuneita sähköisestä taloushallinnosta.

Neuvontapalveluiden kasvu on ollut pelkästään positiivista taloushallinnon alalla viime vuosina. Neuvontapalvelut kuuluvat nykyään myös tilitoimistojen palveluntarjontaan. Seuraavaksi kysyimme asiakkailta, missä asiassa he kaipaivat eniten neuvontaa. Vastausvaihtoehtoina

otimme seuraavat: verosuunnittelu, tulevan tilikauden suunnittelu, yrityksen myynti, sukupolvenvaihdos ja tilinpäätöksen tulkitseminen. Tulokset jakaantuivat seuraavasti:

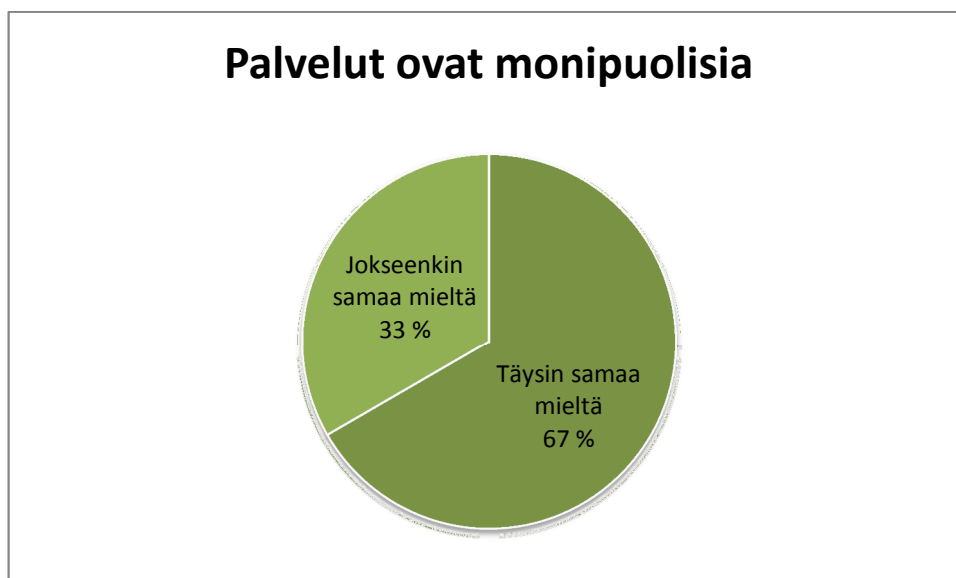


Kuvio 23: Missä asiassa asiakkaat kaipaivat eniten neuvontaa

Eniten neuvontaa tuloksien mukaan asiakkaat kaipaivat kolmessa eri asiassa: verosuunnittelussa, tulevan tilikauden suunnittelussa sekä tilinpäätöksen tulkinnessa. Muut vastausvaihtoehdot eivät saaneet ääniä. Eniten ääniä kysymyksessä keräsi veroneuvonta, joka sai seitsemän ääntä eli 58 % äänistä. Toiseksi eniten ääniä, 3 ääntä eli 25 % äänistä, sai tulevan tilikauden suunnittelu ja kolmanneksi jäi tilinpäätöksen tulkitseminen, joka sain kaksi ääntä eli noin 17 % kaikista äänistä.

Seuraavissa palvelukysymyksissä annoimme tutkimuksessa asiakkaille valmiita väittämiä Tili-Bellasta ja sen palveluista. Seuraavissa palvelukysymyksissä vastausvaihtoehdot väittämiin olivat: 1 Täysin samaa mieltä, 2 Jokseenkin samaa mieltä, 3 Jokseenkin eri mieltä ja 4 Täysin eri mieltä.

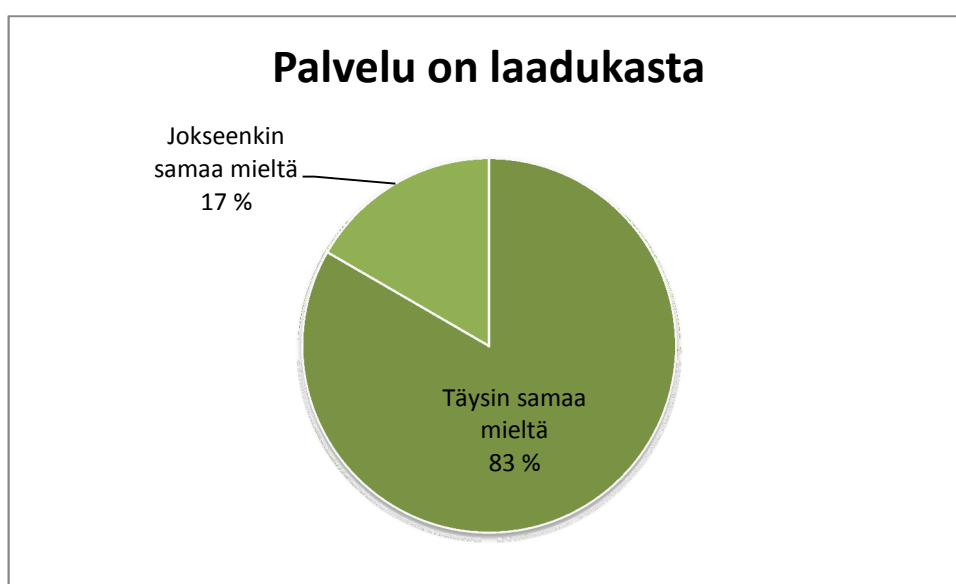
Ensimmäiseksi halusimme selvittää mitä mieltä asiakkaat ovat palveluiden monipuolisuudesta. Tarkoituksena oli siis saada tietoa siitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä tämänhetkiseen palveluntarjontaan.



Kuvio 24: Palvelut ovat monipuolisia

Vastauksien mukaan 67 % vastanneista asiakkaista oli täysin samaa mieltä siinä, että Tili-Bella Oy:llä palvelut ovat monipuolisia. 33 % vastanneista asiakkaista oli taas jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa.

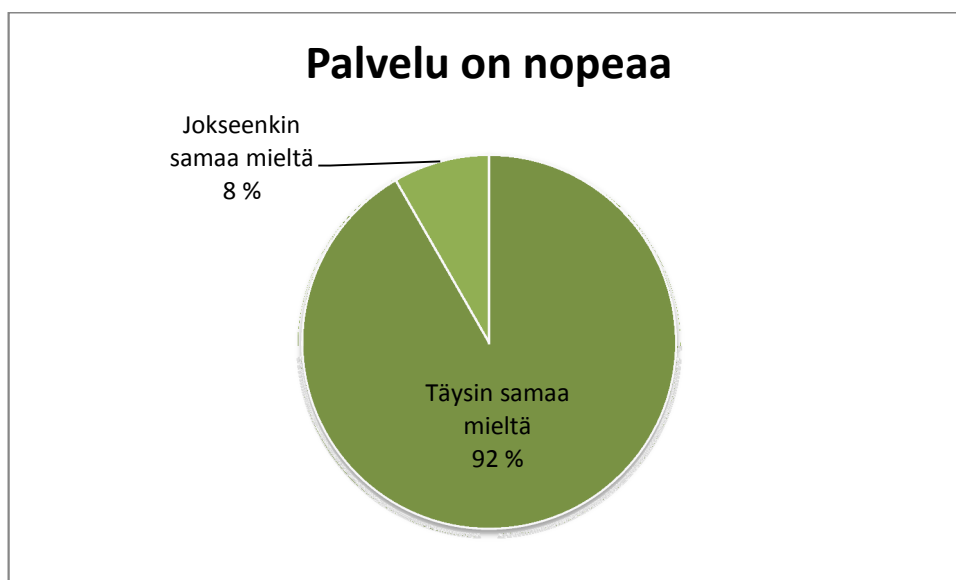
Seuraavaksi halusimme selvittää, mitä mieltä asiakkaat ovat palvelun laadusta. Palvelualalla yksi keskeisiä tekijöitä on laatu, jota on hyvin vaikea määrittellä, sillä asiakas määrittelee aina laadun subjektiivisen arvon. Palvelun laatu on myös aina tilannekohtaista. Tili-Bella Oy:lle palvelun laatu muodostuu siitä, että asiat hoidetaan sovitulla tavalla ja sovittuun aikaan.



Kuvio 25: Palvelu on laadukasta

Edellinen kuvio 26 esittelee asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun. 83 % vastanneista asiakkaista eli 10 asiakasta oli täysin samaa mieltä väittämästä, että palvelu on laadukasta. Vain ainoastaan 17 % eli kaksi vastannutta asiakasta oli jokseenkin samaa mieltä asiasta, eli tästä voidaan päätellä, että melkein kaikki vastanneista asiakkaista oli sitä mieltä, että palvelu on laadukasta.

Seuraavaksi väittämässämme halusimme selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun nopeuteen. Nopeus on palvelussa olennainen asia, sillä mitä nopeammin pystytään asiat hoitamaan hyvin, sitä tehokkaampaa toiminta on. Nopea palvelu on myös tänä päivänä monelle yritykselle tärkeä, sillä se luo kilpailuetua yritykselle. Seuraava kuva esittelee mitä mieltä asiakkaat olivat mieltä Tili-Bellan palvelun nopeudesta.



Kuvio 26: Palvelu on nopeaa

92 % vastanneista asiakkaista oli täysin samaa mieltä siitä, että Tili-Bellan palvelu on nopeaa. Vain yksi asiakas eli 8 % vastanneista oli jokseenkin samaa mieltä palvelun nopeudesta. Tulokset palvelun nopeudesta ovat hyvin positiivisia, sillä kaikki vastaukset olivat positiivisella puolella sekä lähes kaikki olivat täysin sitä mieltä, että palvelu on nopeaa. Tästä voidaan siis vetää johtopäätöksiä, että vaikka yrityksen prosesseissa olisikin jotain muutettavaa, on prosessien läpikulkunopeus silti hyvä, sekä asiakkaat ovat tyytyväisiä tähänhetkiseen asioidenhoit nopeuteen.

Jokaiselle yrityksille on tärkeää osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta, toimivat he sitten millä alalla tahansa. Näin varmistetaan, että palvelu on laadukasta ja työt tulee hoidettua lain säätämällä tavalla. Alan koulutus ja laaja työkokemus tekevät ammattitaidon. Myös jat-

kuva kouluttautuminen on tärkeää, varsinkin taloushallinnon alalla, jossa lait ja säädökset muuttuvat jatkuvasti. Kun yritys ulkoistaa toimintojaan, esimerkiksi taloushallintonsa, helpottuu yrityksen toiminta paljon, jos hänellä on ammattitaitoinen yhteistyökumppani ulkoistetun osa-alueen hoitajana. Tällöin yritys voi keskittyä omaan liiketoimintaansa sataprosenttisesti. Tämän johdosta halusimme tietää myös, mitä mieltä asiakkaat ovat Tili-Bellan palvelun ammattitaitoisuudesta.



Kuvio 27: Palvelu on ammattitaitoista

Tutkimustuloksien mukaan jokainen asiakas eli 100 % vastanneista asiakkaista oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelu on ammattitaitoista. Tämä on hieno tulos yritykselle, sillä näin voidaan varmistua siitä, että yritysten luotto Tili-Bellan palvelun ammattitaitoisuutta kohtaan on hyvä, ja he voivat rauhallisin mielin keskittyä omaan toimintaansa.

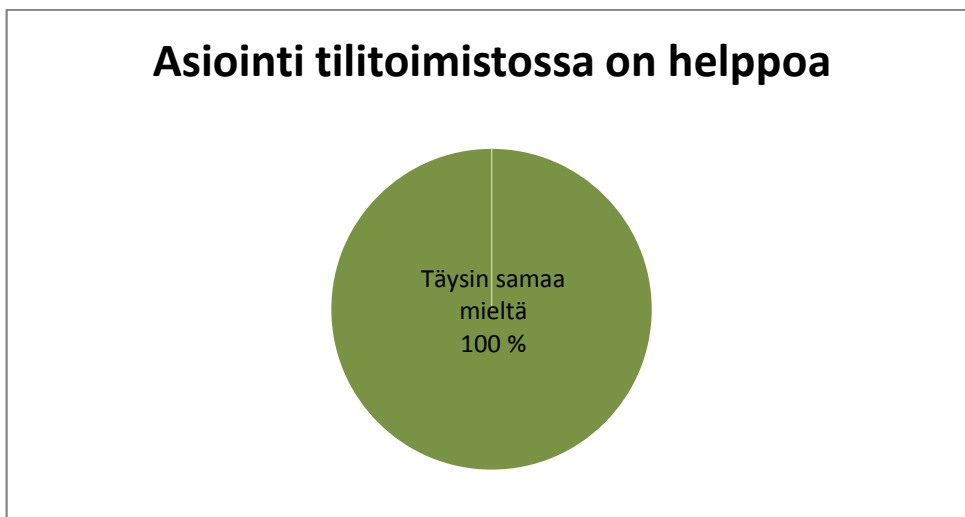
Seuraavaksi kysyimme ovatko asiakkaat olleet sitä mieltä, että palvelut ovat edullisia. Palveluiden hinta on myös tilitoimistoille iso kilpailuetu, sillä nykyään sähköinen taloushallinto on nopeuttanut ja varmasti laskenutkin hieman sähköisen taloushallinnon palveluiden hintoja, sillä toiminta on sähköistyksen kautta tehostunut. Näin ollen perinteisellä tavalla kirjanpitoa tekevät tilitoimistot eivät voi vastata sähköisiä taloushallinnon palveluita tarjoavien yritysten hintoihin kovin hyvin. Seuraavassa kuviossa on esitetty tulokset asiakkaiden mielipiteistä palveluiden edullisuuteen.



Kuvio 28: Palvelut ovat edullisia

Tutkimustulokset jakaantuivat vastausvaihtoehtojen positiiviselle puolelle aika tasaisesti. 42 % vastanneista asiakkaista oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelut ovat edullisia kun taas 58 % eli enemmistö vastanneista asiakkaista oli taas jokseenkin samaa mieltä palveluiden edullisuudesta. Näin ollen palveluiden hinnat näyttävät olevan kohdallaan sillä vastauksissa ei menty negatiiviselle puolelle, sekä kyllähän varmasti jokainen toivoisi aina saavansa jonkin tietyn palvelun edullisempänä ja tämän takia varmaankin 58 % oli myös vastannut jokseenkin samaa mieltä edullisuudesta. Ainakaan palvelut eivät ole liian kalliita, joten tulevaisuudessa on hyvä pitää sama hintasuhde palveluille.

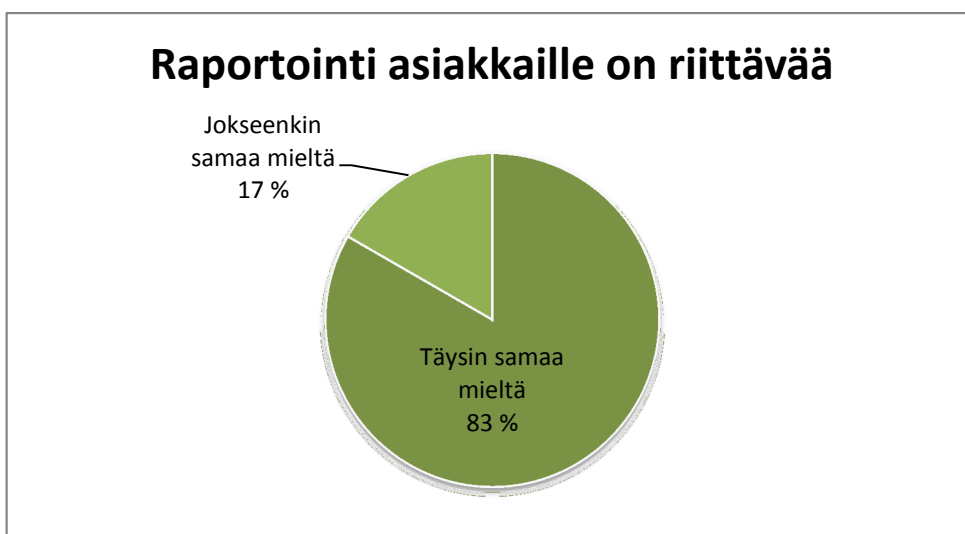
Yrityksen sijainnilla on myös asiakkaalle merkitystä, sillä asioinnin helppous monelle tärkeää. Seuraavassa kuviossa on esiteltyä asiakkaiden mielipiteitä siitä, onko tilitoimistossa helppo asioida.



Kuvio 29: Asiointi tilitoimistossa on helppoa

Tutkimustuloksien mukaan 100 % vastanneista asiakkaista oli täysin samaa mieltä siitä, että asiointi tilitoimistossa on helppoa. Tämä voi selittyä helposti sillä, että Tili-Bella Oy:n asiakkaat ovat pääkaupunkiseudulla toimivia pk-yrityksiä ja Tili-Bella Oy:n toimipiste sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella Helsingissä. Tilitoimistossa on siis varmasti jokaisen asiakkaan helppo asioida.

Seuraavana väitteenä tutkimuksessa oli, että raportointi asiakkaille on riittävää. Yrityksen johto tarvitsee nykyään yhä enemmän ajankohtaista tietoa yrityksensä taloudesta päätösten tueksi. Tämän takia raportoinnin tulee olla nopeaa, selkeää ja helposti muokattavaa. Seuraava kuvio esittelee asiakkaiden mielipiteen siitä, onko raportointi asiakkaille riittävää.



Kuvio 30: Raportointi asiakkaille on riittävää

Vastanneiden asiakkaiden mukaan 83 % oli täysin samaa mieltä siitä, että raportointi asiakkaille on riittävää. Vain muuta (17 %) vastanneista asiakkaista oli jokseenkin samaa mieltä raportoinnin riittävydestä. Tuloksen perusteella siis oltiin taas vastauksien puolella positiivisella puolella vastauksia, mutta silti raportoinnin kehittämiseen voitaisiin löytää jotain uusia ideoita. Esimerkiksi pelkkä aiemmin työssäni mainitsema Asteri kirjanpito-ohjelmiston päivittäminen mahdollistaisi laajemman ja kattavamman raportoinnin suoraan kirjanpidon tunnusluvuista. Tässä on taas yksi syy, miksi ohjelmisto kannattaisi päivittää nykypäiväiseen versioon.

Seuraava väittämämme asiakkaille oli, että asiakkaille jaettava aikataulu, joka kertoisi milloin tietyt aineistot tulisi toimittaa tilitoimistoon tai verottajalle, olisi hyödyllinen. Tämä väittämä tuli mieleen siitä, että välillä asiakkaiden aineistot saattavat olla myöhässä, ja tämä aiheuttaa silloin ylimääräistä työtä tilitoimistolle, kun tiettyjä asioita ei voida kerralla hoitaa. Tämä voi tosin johtua myös siitä, että asiakas on unohtanut sovitut päivät ja tämän seurauksena aineistojen toimitus viivästyy. Tämän seurauksena mietimme, mitä asiakkaat olisivat mieltä, jos tilitoimisto muistuttaisi asiakkaita esimerkiksi sähköpostilla aina kuun alussa, koska tietyt asiat on hoidettava. Tutkimustulokset on esitetty alla olevassa kuviossa.



Kuvio 31: Asiakkaille jaettava aikataulu olisi hyödyllinen

75 % asiakkaista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja koki, että tällainen aikataulu olisi hyödyllinen heille. 8 % vastanneista asiakkaista taas oli jokseenkin samaa mieltä aikataulun hyödyllisyydestä kun taas 17 % asiakkaista oli jokseenkin eri mieltä aikataulun hyödyllisyydestä. Tulokset kertovat siis, että positiivisia vastauksia tuli 83 % vastuksista ja ainoastaan negatiiviselle puolelle meni 17 % vastuksista. Enemmistö vastanneista koki siis aikataulun hyödyll-

liseksi. Negatiiviset 17 % vastauksista, voi johtua siitä, että osa yrityksistä haluaa toimia itsenäisesti ja hoitaa omat asiat omalla tavallaan, ilman että tilitoimisto puuttuu enempää heidän toimintaansa. Pääpiirteittäin idea otettiin siis positiivisesti vastaan, joten tässä voisi olla yksi kehitysehdotus yritykselle tulevaisuuteen. Näin asiakkaat saisivat enemmän tukea tilitoimistolta asioiden hoitoon ja kun asiat hoidetaan ajallaan, ovat kaikki tyytyväisiä.

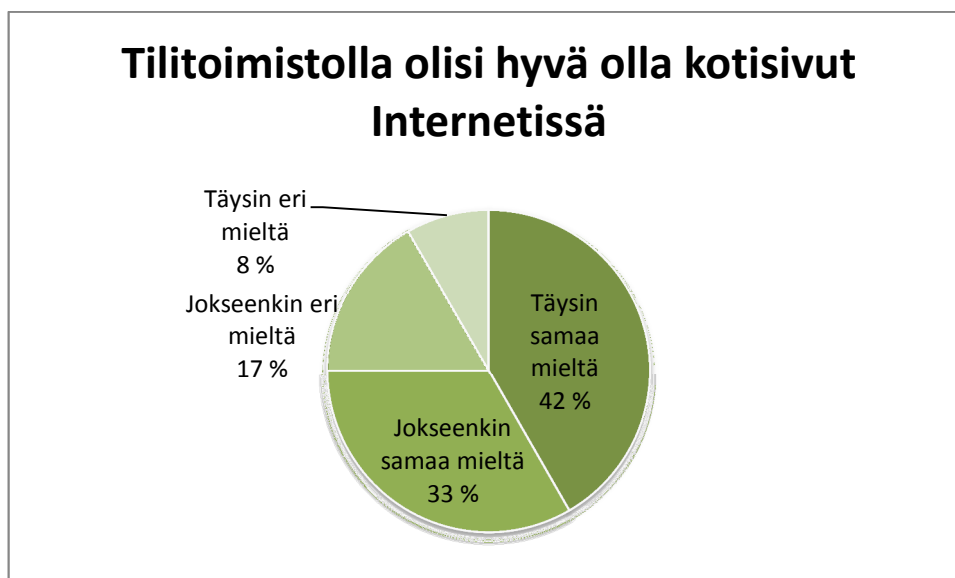
Seuraava väittämä selvitti sitä, voisivatko asiakkaat suositella Tili-Bella Oy:tä jollekin tilitoimistoa etsivälle yritykselle. Tutkimustulokset tähän väittämään on esitelty alla olevassa kuviossa.



Kuvio 32: Voisin suositella tilitoimistoa

Tutkimustulokset kertoivat, että väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 83 % vastanneista asiakkaista, eli he suosittelisivat lämpimästi Tili-Bella Oy:tä. Vain kaksi vastaajista eli 17 % vastanneista asiakkaista oli jokseenkin samaa mieltä, että voisi suositella tilitoimistoa. Kuitenkin kaikki vastaukset olivat positiivisella puolella vastauksia, joten Tili-Bellalla ei ole tästä huolta.

Viimeisenä palvelukysymyksenä kysyimme asiakkailta, olisiko heidän mielestä tilitoimistolla hyvä olla kotisivut Internetissä. Tili-Bella Oy:llä ei vielä tällä hetkellä ole kotisivuja Internetissä, sillä yrityksen omistaja ei ole tarvinnut niitä. Kotisivut nähdään nykyään yritykselle hyödyllisiksi, sillä niillä voidaan lisätä yrityksen näkyvyyttä Internetissä. Alla olevassa kuviossa on esitelty kysymyksen tulokset.



Kuvio 33: Tilitoimistolla olisi hyvä olla kotisivut Internetissä

Tutkimustulokset Internetsivujen kohdalla, jakoutuivat mielenkiintoisesti. 42 % vastaajista eli viisi vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että tilitoimistolla olisi hyvä olla kotisivut Internetissä. 33 % vastaajista eli neljä vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. 17 % vastanneista asiakkaista eli kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä, siitä olisiko tilitoimistolla hyvä olla kotisivut Internetissä ja 8 % eli yksi vastaaja oli täysin eri mieltä väitteen kanssa. Yhteenvetona tuloksista voisi sanoa, että kotisivuihin positiivisesti suhtautui 75 % eli yhdeksän vastanneista asiakkaista ja hiukan negatiivisesti 26 % eli kolme vastanneista asiakkaista. Tämä siis tarkoittaa että suurin osa asiakkaista oli sitä mieltä, että tilitoimistolla olisi hyvä olla kotisivut Internetissä.

Kotisivut Internetissä voisivat olla Tili-Bella Oy:lle taas yksi hyvä kehitysehdotus, sillä niiden avulla tilitoimisto saisi lisää hyvää ja ilmaista näkyvyyttä Internetissä, sillä yritys ei juuri mainosta itseään tällä hetkellä. Nykyään kotisivut voi tehdä myös ilmaiseksi Internetissä, joten kustannuksia niistä ei halutessa synny. Kotisivut voidaan myös toteuttaa yksilölliselle osoitteelle Internetissä, mutta siitä syntyvät kustannukset ovat noin 12€ per vuosi (alv 0 %) (Planeetta Internet Oy).

5.4 Yhteenveto tutkimustuloksista

Tutkimus antoi Tili-Bella Oy:lle paljon uutta tietoa asiakkaiden tarpeista. Tutkimukseen vastanneet asiakkaat olivat ikähaarukalta 30-69 vuotiaita, kolme neljäsosaa miehiä ja neljännes naisia. Heidän koulutuksensa vaihteli hyvinkin paljon, suurin osa oli käynyt vain alemman tutkinnon, eli ammattikoulun, mutta osa oli myös käynyt korkeakoulukoulutuksen. Neljä asiakas-

ta työllisti ainoastaan itsensä, kuusi asiakasta 2-5 henkilöä ja kaksi enemmän kuin 15 henkilöä. Suurimmat syyt asiakkaiden taloushallinnon ulkoistamiseen olivat halu keskittyä ydinosaamiseen sekä se, ettei henkilöstöltä löydy taloushallinnon tietämystä. Heidän tilitoimiston valintaansa oli vaikuttanut suosittelut, luotettavuus sekä henkilöstön ammattitaitoisuus. Kaikilla muilla asiakkailla asiakassuhde oli kestänyt yli neljä vuotta, yhden asiakassuhde vasta puoli vuotta. Asiakkaiden tärkeimmät palvelut Tili-Bella Oy:ltä olivat tilinpäätöksen laadinta ja kirjanpito. Peruspalveluiden lisäksi asiakkaat olivat hyvin kiinnostuneita tilinpäätöksen analysoinnista, verosuunnittelusta sekä sähköisestä kirjanpidosta. Eniten neuvontaa asiakkaat kokivat tarvitsevansa verosuunnittelussa, tulevan tilikauden suunnittelussa ja tilinpäätöksen tulkinnassa.

Palvelut olivat asiakkaiden mielestä monipuolisia sekä 83 % oli täysin samaa mieltä, että palvelu on laadukasta. 92 % vastanneista oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelu on nopeaa ja tilitoimisto sai täyden luottamuksen asiakkailta siitä, että palvelu on ammattitaitoista. Palveluiden edullisuudesta vastaukset jakautuivat tasaisesti vastauksien positiivisille puolille. 42 % oli täysin samaa mieltä palveluiden edullisuudesta ja 58 % jokseenkin samaa mieltä asiasta. Jokaisen vastanneen mielestä asiointi tilitoimistossa on helppoa sekä 83 % oli täysin samaa mieltä, että raportointi asiakkaille on riittävää. 75 % asiakkaista oli sitä mieltä, että tilitoimiston ehdottama aikataulu oli asiakkaille hyödyllinen, joka kertoisi asiakkaille, koska tietyt asiat täytyisi hoitaa ja aineistot toimittaa. 83 % asiakkaista oli täysin samaa mieltä siitä, että voisi suositella tilitoimistoa ja 75 % asiakkaista oli positiivisesti sitä mieltä, että tilitoimistolla olisi hyvä olla kotisivut Internetissä.

6 Kehitysehdotukset

Kuudennessa luvussa käydään läpi kehitysehdotuksia, jotka ovat opinnäytetyön teon aikana nousseet esiin. Koska opinnäytetyön tärkeimpänä tarkoituksena oli pyrkiä kehittämään Tili-Bella Oy:n toimintaa ja toimintatapoja nykyaikaisemmiksi, on tämä luku työn tärkein osa.

Ensimmäinen kehitysehdotukseni liittyy kirjanpidon prosessiin. Kirjanpitoala muuttuu jatkuvasti, sekä alan teknologia on kehittynyt viimeisen kymmenen vuoden kuluessa hurjasti. Tämän takia ehdottaisinkin, että Tili-Bella Oy päivittäisi kirjanpidossa käytettävän kirjanpito-ohjelman, Asterin, Dos-versiosta Windows-versioon. Windows-versio toisi mukanaan monia uusia hyödyllisiä toimintoja selkeämmässä muodossa, sekä toisi taloushallinnon ohjelman nykypäivään. Päivitys nopeuttaisi myös varmasti kirjanpidon prosessin läpikulkua ja näin tehokkuus yrityksessä parantuisi. Dos-version päivitys Windows-versioksi maksaisi yritykselle noin 200€, joten sijoitus ohjelmistopäivitykseen ei olisi mitenkään yrityksen taloutta horjuttava. Pikemminkin ohjelmistopäivitys maksaisi itsensä tehokkuudessa varmasti itsensä takaisin, sillä kirjanpidon prosessi nopeutuisi varmasti.

Nykyaikaista yrity maailmassa on myös se, että yrityksestä on helppo saada tietoa Internetistä. Internet on nykyään nopea, helppo ja tehokas paikka mainostaa yritystä ja sen palveluita. Hyvin usea yritys on tämän takia tehnyt kotisivut yritykselle Internetiin. Internetissä kotisivuilla saa hyvin lisänäkyvyyttä yritykselle. Moni meistä nykypäivänä mieluiten uutta palvelua etsiessään selailee tietokoneella verkosta palvelua tarjoavia yrityksiä, kun ryntää suoraan ensimmäiseen kadulla näkemään palvelua tarjoavaan liikkeeseen. Vertailu yrityksen tarjonnan välillä on meille nykyään tärkeää ja tämän takia näkyvyys olisi Tili-Bella Oy:lle hyvin tärkeää. Tästä kampeaakin toinen ehdotukseni tilitoimistolle, joka olisi se, että yritykselle perustettaisiin Internetiin yksinkertaiset kotisivut, jossa kerrotaisiin yrityksen tarjoamista palveluista, sijainnista, sekä yrityksen yhteystiedot. Näin tilitoimistoa hakeva yritys saattaa hyvinkin tilitoimistoa verkossa etsiessä päätyä Tili-Bella Oy:n sivuille ja ottaa yhteyttä.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli myös kehittää Tili-Bellan palveluntarjontaa, jota tutkimuskysely tuki, sillä tutkimustuloksien perusteella sain tietoa asiakkaiden tarpeista ja kiinnostuksesta uusiin palveluihin. Tutkimustulosten perusteella asiakkaat olivat hyvin kiinnostuneita sähköisestä taloushallinnosta, tilinpäätöksen analysointi-palvelusta sekä veroneuvonnasta. Myös tulevan tilikauden suunnittelussa toivottiin apua. Näiden neljän palvelun tarjontaan tulisi lähitulevaisuudessa panostaa.

Sähköinen taloushallinto vaatisi hieman panostusta Tili-Bellalta, koska uusi toimintatapa tulisi aluksi sisäistää sekä yrityksen tulisi ottaa selvää sopivimmasta sähköisen taloushallinnon ohjelmistosta. Tili-Bella voisi panostaa perusominaisuuksia sisältävään helppoon ohjelmistoon. Tilitoimisto voisi panostaa internetin välityksellä toimivaan pilvipalvelu ohjelmaan, sillä tällöin yrityksen taloushallintoa voidaan käytännössä tarkkailla ja hoitaa niin ajasta kuin paikastakin riippumatta. Sähköiset ohjelmistot sisältävät useimmiten ainakin myyntilaskutuksen, ostolaskutuksen, reskontrat, palkanlaskennan, matka- ja kululaskut, maksut, viranomaisilmoitukset ja kirjanpito. (Sähköinen kirjanpito) Sähköinen kirjanpito automatisoi kirjanpito prosessia hurjasti, mutta kirjanpitäjä tarvitaan kirjaamaan sähköiseltä tiliotteelta maksuperusteisia tapahtumia ja ennen kaikkea tarkastaa kirjaukset. Sähköinen taloushallinto voisi toimia joidenkin asiakkaiden kanssa, joka tarkoittaisi sitä että kirjanpito prosessi saataisiin tehokkaammaksi, sillä aikaa kuluisi paljon vähemmän. Tietenkin alkuun ohjelmiston käytön opetteluun voi kulua jonkin verran ylimääräistä aikaa, mutta pääsääntöisesti sähköistys kehittäisi kirjanpito prosessia nopeammaksi. Näin yritys voisi myös ottaa reilusti enemmän asiakkaita ja kasvattaa hieman toimintaansa edellisten vuosien tasolle. Myös sähköinen taloushallinto voisi laskea hieman kirjanpidon hintaa, sillä sähköistys automatisoi prosessia niin paljon, ettei työaikaa kulu kirjanpidon tekemiseen niin kauan kuin tavallisen paperisen kirjanpidon tekemiseen.

Tilinpäätöksen analysointi-palvelua tulisi myös jatkossa tarjota asiakkaille, sillä tutkimustuloksien perusteella yritykset eivät osaa tulkita tilinpäätöstä oikein. Tili-Bella voisi myös jatkossa antaa jokaisesta tilinpäätöksestä paremman analysointiraportin, jotta omistajat saisivat enemmän tietoa yrityksensä taloudellisesta tilanteesta. Palveluissa voisi myös panostaa jatkossa enemmän veroneuvontapalveluun sekä tulevan tilikauden suunnitteluun, sillä tutkimustuloksien mukaan niille oli selkeästi tarvetta asiakkaiden keskuudessa.

Palvelukysymyksissä esiin heräsi uusia kehitysehdotuksia, kuten esimerkiksi asiakkaille jaettava aikataulu. 83 % vastanneista asiakkaista piti sitä hyvänä ideana. Ongelmana kun on ollut joskus se, että asiakkaat eivät ole tienneet tiettyjä päiviä, koska tietyt materiaalit tulisi toimittaa tilitoimistolle tai esimerkiksi verottajalle. Tähän hyvä apu olisi se, että Tili-Bella Oy tekisi asiakkaille ns. aikataulun, jossa olisi esitetty joka kuukausi tietyt päivät jolloin asiat on täytynyt hoitaa tai aineistot toimittaa. Aikataulu voitaisiin lähettää esimerkiksi yrityksen sähköpostiin niille, jotka sitä haluaisivat, aina joka kuun ensimmäinen päivä tai joka kuun viimeinen päivä seuraavan kuun asiat, jotta yritykset ehtisivät hoitaa asiansa ajoissa.

Raportointia asiakkaille voisi hieman lisää kehittää, esimerkiksi kun Asteri-kirjanpito-ohjelma saataisiin päivitettyä, uudesta versiosta saisi tulostettua joka kuukausi asiakkaille kattavan valmiin raportin edellisen kuun tapahtumista. Näin asiakkaat saisivat enemmän tietoa yrityksen taloudesta ajoissa päätöksenteon tueksi.

Lähteet

Kirjallisuus

Lindfors, H. 2011. Kirjanpito käytännönläheisesti. Hämeenlinna: Kauppakamari.

Sähköiset lähteet

Atsoft Oy. Asteri kirjanpito. Viitattu 29.3.2012. <http://www.atsoft.fi/esitewkp.htm>

Atsoft Oy. 2012. Viitattu 29.3.2012. <http://www.atsoft.fi/>

Atsoft Oy. Rakentamispalvelu ALV käsittely Dos kirjanpidossa. Viitattu 29.3.2012. <http://www.atsoft.fi/kp-rakentamispalvelun-alv-kasittely.htm>

Kirjanpitolaki. 2007. Viitattu 17.2.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Metsä-Tokila, T. 2011. Toimialaraportti: Taloushallinnon palvelut. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 20.3.2012. http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1326/Taloushallinnon_palvelut_2011_web.pdf

Planeetta Internet Oy. 2012. Verkkotunnusten hinnasto. Viitattu 24.4.2012. <http://www.planeetta.net/verkkotunnus/hinnasto.html>

Suomen Taloushallintoliitto Ry. 2010. Viitattu 7.1.2010. <http://www.taloushallintoliitto.fi/media/ajankohtaista/?x63312=464547>

Suomen Taloushallintoliitto Ry. 2011. Viitattu 27.3.2012. <http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/ajankohtaista/?x1734=796656>

Suomen taloushallintoliitto Ry. 2012. Tilitoimistofaktaa. Viitattu 3.4.2012. <http://www.taloushallintoliitto.fi/media/tilitoimistofaktaa2/>

Sähköinen taloushallinto. 2012. Uudenkaupungin tilitoimisto. Viitattu 18.4.2012. <http://www.uudenkaupungintilitoimisto.fi/cms/palvelut/saehkoeinen-taloushallinto>

Sähköinen taloushallinto. 2012. Auria Yrityslaskenta. Viitattu 30.4.2012.

<http://blogi.auriayrityslaskenta.fi/bid/131784/S%C3%A4hk%C3%B6inen-kirjanpito>

Taloussanommat. 2012. Viitattu 7.3.2012. [http://yritys.taloussanommat.fi/y/tili-bella-](http://yritys.taloussanommat.fi/y/tili-bella-oy/helsinki/0899139-8/)

[oy/helsinki/0899139-8/](http://yritys.taloussanommat.fi/y/tili-bella-oy/helsinki/0899139-8/)

Verohallinto. 2012. Viitattu 6.3.2012. http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat

Kuvat

Kuva 1: Asteri Dos-versio kirjanpito-ohjelman tositteiden syöttö tilasta (Atsoft Oy) 26

Kuva 2: Asteri Windows-versio kirjanpito-ohjelman tositteiden syöttö tilasta (Asteri Oy) . 27

Kuviot

Kuvio 1: Tili-Bella Oy:n liikevaihto vuosina 2006-2010. (Taloussanomien, 2012).....7

Kuvio 2: Toimialojen toimipaikkojen määrän kehitys v. 2006-2009. (Metsä-Tokila, 2011). 10

Kuvio 3: Toimialojen henkilöstön määrän kehitys v. 2006-2009. (Metsä-Tokila, 2011) 11

Kuvio 4: Toimialojen liikevaihdon kehitys v. 2006-2009 (1000 euroa). (Metsä-Tokila, 2011)11

Kuvio 5: Tilitoimistoalan kehityssuuntia tulevaisuudessa (Metsä-Tokila, 2011). 14

Kuvio 6: Organisaatorakenne..... 14

Kuvio 7: Tili-Bella Oy:n taloushallinnon palvelut 16

Kuvio 8: Kirjanpito-prosessi 16

Kuvio 9: Palkanlaskenta-prosessi..... 19

Kuvio 10: Myyntireskontran hoidon prosessi 21

Kuvio 11: Laskujen maksatuksen prosessi 22

Kuvio 12: Tilinpäätöksen prosessi..... 24

Kuvio 13: Työtekoon käytettävä teknologia..... 25

Kuvio 15: Vastaajien sukupuoli 29

Kuvio 16: Vastaajien ikäjakauma 30

Kuvio 17: Vastaajien koulutus 30

Kuvio 18: Kuinka monta henkilöä asiakasyritykset työllistävät 31

Kuvio 19: Miksi asiakasyritykset ovat ulkoistaneet taloushallintonsa..... 32

Kuvio 20: Mitkä tekijät vaikuttivat tilitoimiston valintaan 33

Kuvio 21: Asiakassuhteen kesto 34

Kuvio 22: Tärkeimmät palvelut asiakkaille..... 35

Kuvio 23: Haluisivatko asiakkaat muuta palvelua peruspalveluiden lisäksi..... 36

Kuvio 24: Missä asiassa asiakkaat kaipaisivat eniten neuvontaa..... 37

Kuvio 25: Palvelut ovat monipuolisia.....	38
Kuvio 26: Palvelu on laadukasta.....	38
Kuvio 27: Palvelu on nopeaa	39
Kuvio 28: Palvelu on ammattitaitoista	40
Kuvio 29: Palvelut ovat edullisia	41
Kuvio 30: Asiointi tilitoimistossa on helppoa.....	42
Kuvio 31: Raportointi asiakkaille on riittävää	42
Kuvio 32: Asiakkaille jaettava aikataulu olisi hyödyllinen.....	43
Kuvio 33: Voisin suositella tilitoimistoa.....	44
Kuvio 34: Tilitoimistolla olisi hyvä olla kotisivut Internetissä.....	45

Taulukot

Taulukko 1: Myyntireskontran hoito pohja	20
--	----

Liitteet

Liite 1 Tutkimuskysymykset.....	54
---------------------------------	----

Liite 1 Tutkimuskysymykset

Johdanto

Olen Laurea-ammattikorkeakoulussa kolmannen vuoden opiskelija ja teen opinnäytetyöni tili-toimisto Tili-Bella Oy:lle. Opinnäytetyöni aihe on taloushallinnon palveluiden kehittäminen, ja sisällytän opinnäytetyöhöni tutkimuksen, jossa kartoitan uusien palveluiden mahdollisuutta sekä nykyisille että tuleville asiakkaille. Tavoitteena on tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä nykyisiin palveluihin sekä asiakkaiden kiinnostusta uusiin mahdollisiin palveluihin. Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset tarjoavat hyvää tietoa Tili-Bella Oy:lle taloushallinnon palveluiden kehittämistarpeista.

Toivon teidän vastaavanne kysymyksiin, sillä vastauksenne ovat tutkimuksen kannalta tärkeitä, jotta toimintaa ja palveluita voitaisiin kehittää. Olen erittäin kiitollinen vastauksistanne. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä tuloksia esitellessä tutkimukseen osallistuvien yritysten nimiä mainita.

Toivomme vastausta kysymyksiin mahdollisimman pian, mutta viimeistään 20.3.2012. Tämän tutkimuksen ohessa on palautekuori varustettuna Tili-Bella Oy: osoitteella ja postimerkillä.

Ystävällisin terveisin, Nina Vaitonen & Tili-Bella Oy

Tutkimuskysymykset - Ympyröi valinta.

TAUSTAKYSYMYKSET

1. Sukupuoli

- a) Mies
- b) Nainen

2. Ikä

- a) 20-29 v
- b) 30-39 v
- c) 40-49 v
- d) 50-59 v
- e) yli 60 v

3. Koulutus

- a) Kansakoulu
- b) Peruskoulu
- c) Ammattikoulu
- d) Ammatti-instituutti
- e) Lukio
- f) Ammattikorkeakoulu
- g) Korkeakoulu
- h) Jokin muu kuin edellisistä

4. Kuinka monta henkilöä yrityksenne työllistää?

- a) 1
- b) 2-5
- c) 6-10
- d) 11-15
- e) yli 15

ULKOISTAMINEN JA TILITOIMISTON VALINTA

5. Miksi olette ulkoistaneet taloushallintonne?
- a) Keskittyminen omaan ydinosaamiseen
 - b) Henkilöstöllä ei ole tarpeeksi taloushallinnon tietämystä
 - c) Tehokkuuden parantaminen
 - d) Kustannussäästöt
 - e) Riskien pienentäminen ulkopuolisen osapuolen kanssa
6. Mitkä tekijät vaikuttivat tilitoimiston valintaan?
- a) Suosittelet
 - b) Mainonta
 - c) Palveluiden hinta
 - d) Monipuolinen palvelu
 - e) Henkilöstön ammattitaitoisuus
 - f) Tilitoimiston sijainti
 - g) Luotettavuus
7. Kuinka kauan asiakassuhteenne on kestänyt Tili-Bella Oy:ssä?
- a) Puoli vuotta
 - b) Vuoden
 - c) 2 vuotta
 - d) 3 vuotta
 - e) enemmän kuin 4 vuotta

PALVELUKYSYMYKSET

8. Mitkä ovat yrityksellenne kaksi tärkeintä taloushallinnon palvelua?
- a) Kirjanpito
 - b) Tilinpäätöksen laadinta
 - c) Palkanlaskenta
 - d) Veroneuvonta
 - e) Ostoreskontran hoito
 - f) Myyntireskontran hoito
 - g) Rahaliikenteen hoito
 - h) Laskutus

9. Haluaisitteko jotain muuta palvelua peruspalveluiden lisäksi?

- a) Budjetointi
- b) Sähköinen kirjanpito
- c) Tilinpäätöksen analysointi
- d) Konsultointipalvelut
- e) Verosuunnittelu
- f) Rahaliikenteen hoito
- g) Ostoreskontran hoito
- h) Myyntireskontran hoito
- i) Laskutus

10. Missä asiassa kaipaisitte eniten neuvontaa?

- a) Verosuunnittelu
- b) Tulevan tilikauden suunnittelu
- c) Yrityksen myynti
- d) Sukupolvenvaihdos
- e) Tilinpäätöksen tulkitseminen

Seuraavissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat:

- 1 Täysin samaa mieltä
- 2 Jokseenkin samaa mieltä
- 3 Jokseenkin eri mieltä
- 4 Täysin eri mieltä

Palvelut ovat monipuolisia	1	2	3	4
Palvelu on laadukasta	1	2	3	4
Palvelu on nopeaa	1	2	3	4
Palvelu on ammattitaitoista	1	2	3	4
Palvelut ovat edullisia	1	2	3	4
Asiointi tilitoimistossa on helppoa	1	2	3	4
Raportointi on riittävää	1	2	3	4

Asiakkaille jaettava aikataulu olisi hyödyllinen,
joka kertoisi, milloin tietyt aineistot pitäisivät
toimittaa tilitoimistoon ja verottajalle?

1 2 3 4

Voisin suositella tilitoimistoa

1 2 3 4

Tilitoimistolla olisi hyvä olla kotisivut Internetissä

1 2 3 4

Onko teillä jotain muuta toivomusta, jota kyselyssä ei ilmennyt?

Vapaa palaute ja terveiset tilitoimistolle:

Kiitos vastauksestanne!