

eTasku käyttöopas tilitoimistoille

Petra Laisi



Tekijä Petra Laisi	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi eTasku käyttöopas tilitoimistoille	Sivu- ja liitesivumäärä 21 + 25
<p>Toiminnallisen opinnäytetyön aiheena on asiakaskokemus ja produktina tehdään käyttöopas eTaskun verkkopalvelusta. Produkti eli käyttöopas on tehty eTasku Solutions Oy:n tilitoimistoasiakkaiden ja yrityksen käyttöön, jossa opinnäytetyön tekijä työskentelee asiakkuuspäällikkönä. Oppaan tarkoituksena on opastaa eTaskun uusia asiakkaita verkkopalvelun käytön aloituksessa ja se toimii myös nykyisten asiakkaiden käytön tukena. eTasku Solutions Oy on ohjelmistoyritys, joka on tuottanut yrityksille ja tilitoimistoille helpon työkalun kirjanpitoaineiston sähköiseen toimittamiseen ja vastaanottamiseen.</p> <p>Käyttöoppaan tuottamisen tavoitteena on luoda tiivistetty käyttöopas käyttäjille, joka pitää sisällään ohjeistukset olennaisista toiminnoista ja opas on helposti luettava sekä se ohjaa selkeästi käyttäjää palvelun käytössä. Opas on laadittu ja suunniteltu omasta työstä hankitun kokemuksen kautta, sekä eTaskun tilitoimistoasiakkaille pidetyissä koulutuksissa tehtyjen havaintojen perusteella. Opinnäytetyöprosessin aikana tuotoksena syntyi 25-sivuinen käyttöopas, joka koostuu kansilehdestä, sisällysluettelosta, tervehdystekstistä ja neljästä pääluvusta sekä 13:sta alaluvusta.</p> <p>Työn teoriaosuuden pääluke käsittelee asiakaskokemusta. Luvussa käydään läpi, mitä se tarkoittaa ja mitä siihen sisältyy. Toisena päälukena on digitaalisen verkkopalvelun asiakaskokemus, ja siihen vaikuttavat tekijät.</p> <p>Empiirisessä osiossa käydään läpi produktin käyttötarkoitusta kohderyhmälle, sen suunnittelua ja toteutusta. Luvussa käydään läpi vaiheittain, miten opas tuotettiin ja mukana kuvia havainnollistamassa tuottamisen vaiheessa tehtyjä muutoksia. Itse produkti koostuu neljästä ohjeosiosta, jotka ovat eTaskun verkkopalvelun olennaiset toiminnallisuudet. Produkti opinnäytteen liitteenä.</p> <p>Lopuksi arvioin produktin hyödynnettävyyttä ja tuon esiin käyttöoppaan tuottamisen aikana syntyneitä ideoita jatkokehitykseen.</p>	
Asiasanat Asiakaskokemus, digitaalinen verkkopalvelu, käyttöohjeet	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaus.....	1
1.2	eTasku Solutions Oy.....	1
1.3	Prosessin kuvaus.....	2
2	Asiakaskokemus.....	3
2.1	Asiakaskokemuksen johtaminen.....	3
2.2	Kokemuksen muodostuminen.....	6
2.3	Odotusten ylittäminen.....	9
2.3.1	Ydinkokemus.....	10
2.3.2	Laajennettu kokemus.....	10
2.3.3	Odotukset ylittävä kokemus.....	11
2.4	Asiakaskokemuksen mittaaminen.....	12
3	Digitaalisen verkkopalvelun asiakaskokemus.....	14
4	Käyttöoppaan toteutus.....	15
4.1	Lähtötilanne ja suunnittelu.....	15
4.2	Tuottamisen kuvaus.....	16
5	Pohdinta.....	20
5.1	Oppaan hyödynnettävyys ja jatkokehitysehdotukset.....	20
5.2	Oman oppimisen arviointi.....	21
	Lähteet.....	22
	Liitteet.....	23
	Liite 1. eTasku käyttöopas tilitoimistoille.....	23

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaus

Tämä toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa produkti eli laatia käyttöopas eTasku Solutions Oy:n verkkoportalista sen tilitoimistoasiakkaille. Idean opinnäytetyöhön sain työni kautta. Työskentelen eTaskulla asiakkuuspäällikkönä ja koulutan tilitoimistoasiakkaita palvelun käyttöön. Opinnäytetyötä ei ole toteutettu toimeksiantona. eTaskun tilitoimistoasiakkaille ei ole aiemmin tehty erikseen ladattavaa käyttöopasta, josta löytyisi ohjeet palvelun käyttöön, vaan tähän asti tuotetut ohjeistukset ovat yksittäisiin toimintoihin liittyviä ja video -muodossa olevia ohjeistuksia. Tarkoituksena on luoda tiivistetty käyttöopas käyttäjille, joka pitää sisällään ohjeistukset olennaisista toiminnoista ja opas on helposti luettava sekä se ohjaa selkeästi käyttäjää palvelun käytössä. Lisäksi sen avulla voidaan luoda entistä parempi asiakaskokemus uusille asiakkaille ja tuottaa lisäarvoa palvelun käyttäjille tarjoamalla riittävät apuvälineet palvelun käyttöön heti alussa. Käyttöopas on tehty oman työn kautta hankitun kokemuksen ja asiakastapaamisissa tehtyjen havaintojen perusteella. Sen johdosta rajasin oppaan aiheiksi asiat, jotka edellä mainittujen asioiden johdosta näen tärkeimmiksi.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään asiakaskokemusta ja digitaalisessa verkkopalvelun asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Tämän jälkeen on kuvattu käyttöoppaan suunnittelu ja kuvaus tuottamisen vaiheista. Liitteenä valmis tuotos käyttöoppaasta.

1.2 eTasku Solutions Oy

Vuonna 2012 perustettu tamperelainen eTasku Solutions on rakentanut mobiili- ja web-sovelluksen, jonka avulla yritykset ja yrittäjät voivat toimittaa kirjanpitoaineiston sekä muut liiketoimintaan liittyvät asiakirjat sähköisesti tilitoimistoilleen. eTasku on käytössä yli 50 % suomen tilitoimistoista, ja yli 20 000 yritystä toimittaa eTaskun avulla kirjanpitoaineiston sähköisesti kirjanpitäjilleen. (eTasku 2021a; Finder 2021.) eTasku huolehtii myös aineiston arkistoinnista ja säilyttämisestä kirjanpitolaian edellyttämän vähimmäisajan mukaisesti (eTasku 2021b). eTaskun pääasiallinen toimiala on sovellukset ja ohjelmistot. Yrityksen liikevaihto oli vuonna 2019 1,86 miljoonaa ja tilikauden tulos 232 tuhatta. Lisäksi yritys työllisti 17 työntekijää vuonna 2019. (Finder 2021.)

Yrityksien kirjanpitoaineisto koostuu yrityksen toimintaan liittyvistä liiketapahtumista, jotka on todennettava tositteella ja sen perusteella tehdään kirjanpitoon kirjaukset. Tositteita ovat erilaiset laskut kuten osto-, myynti- ja hyvityslaskut, kuitit, palkkalistat sekä tiliotteet.

(Tomperi 2018, 85.) Kirjanpitolain (1336/1997) 2 luvun 7 § mukaan yrityksen kirjanpitoaineisto mukaan lukien tositteet tulee säilyttää siten, että aineisto tulee olla tarkasteltavissa ja tulostettavissa selväkieliseen muotoon. Lisäksi kirjanpitolain 2 luvun 9 § mukaan aineisto on säilytettävä 7 § vaatimuksien mukaisesti ja 10 § mukaan tilikauden tositteet ja liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto on säilytettävä vähintään kuusi vuotta. (Finlex 2021.)

1.3 Prosessin kuvaus

Opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle aiheen valinnasta, johon valikoitui toiminnallinen työ ja produkti eli käyttöopas eTaskun tilitoimistoasiakkaille. Produktin aihe valikoitui oman päivittäisen työn kautta, jossa olen ollut töissä lokakuusta 2019 lähtien. Käyttöoppaan tuottamisen tarkoituksena on saada tuotettua asiakkaille lisäarvoa eTaskun verkkopalvelun käyttöön ja kasvatettua sekä vahvistettua eTaskun tilitoimistoasiakkaisen asiakastytyväisyyttä. Lisäksi asiakkailta on myös jokseenkin tullut toiveita erillisestä käyttöoppaasta. Produktin toteutuksessa käytettiin työstä hankitun kokemuksen lisäksi myös osittain apuna eTaskun olemassa olevia verkko-ohjeita verkkoportaalin yksittäisistä toiminnoista, jotta ohjeistus on yhteneväinen. Produktin aiheen valinnan jälkeen pohdin itse opinnäytetyön teoriaosuuden sisältöä, ja millainen merkitys yrityksen asiakkaille tuotetulla käyttöoppaalla mahtaa olla, jonka perusteella teoriaosuutta käsiteltäväksi aiheeksi valikoitui asiakaskokemus. Opinnäytetyöprosessi eteni aiheiden valinnan jälkeen seuraavaksi produktin tuottamiseen, jonka lopputuloksena syntyi 25-sivuinen käyttöopas ja sen jälkeen opinnäytetyön 21-sivuinen teoriaosuus.

2 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus ja sen merkitys on viime vuosien aikana noussut monien yritysten ja organisaatioiden strategiseksi painopisteeksi ja päämääräksi, joka ohjaa yritystoiminnan tavoitteita (Saarijärvi & Puustinen 2020, 19). Tämä johtuu digitalisaatiosta, joka on muokannut yritysten liiketoimintaa jo pitkään, ja on myös muuttanut yrityksen sekä asiakkaiden välistä vuorovaikutusta. Tänä päivänä ihmiset ovat vuorovaikutuksessa useihin yrityksiin erilaisten kosketuspisteiden kautta jopa tiedostamatta. Digitalisaation myötävaikutuksena voimakkaasti kasvaneen vuorovaikutuksen vuoksi yrityksillä on muodostunut tarve johtaa ja kehittää asiakkaan kohtaamia kosketuspisteitä, jotta ne muodostavat kokonaisuuden ja luovat asiakkaille sellaista arvoa, jota yrityksen on tarkoituskin luoda. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 27).

Asiakaskokemuksen avulla yritys voi konkreettisesti toteuttaa asiakaslähtöisyyttä, ja ennakoita asiakkaiden muuttuvia tarpeita. Asiakaslähtöinen yritys haluaa aidosti oppia asiakkaiden tarpeista, reagoida niihin kehittämällä innovatiivisia ratkaisuja ja sen perusteella yrityksellä on myös parempi mahdollisuus menestymiseen. Oikein toteutettu asiakaskokemus ohjaa yrityksen keskittymään keskeisiin asiakkaan kohtaamiin kosketuspisteisiin, joiden kautta strategisesti tavoiteltu asiakaskokemus lopulta muodostuu. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 21, 23.) Jotta yritys pystyy toteuttamaan strategiseksi painopisteeksi nostamansa asiakaskokemuksen, on yrityksen osattava ensiksi määritellä konkreettisesti mitä asiakaskokemus on ja miten sitä pitää johtaa (Saarijärvi & Puustinen 2020, 37).

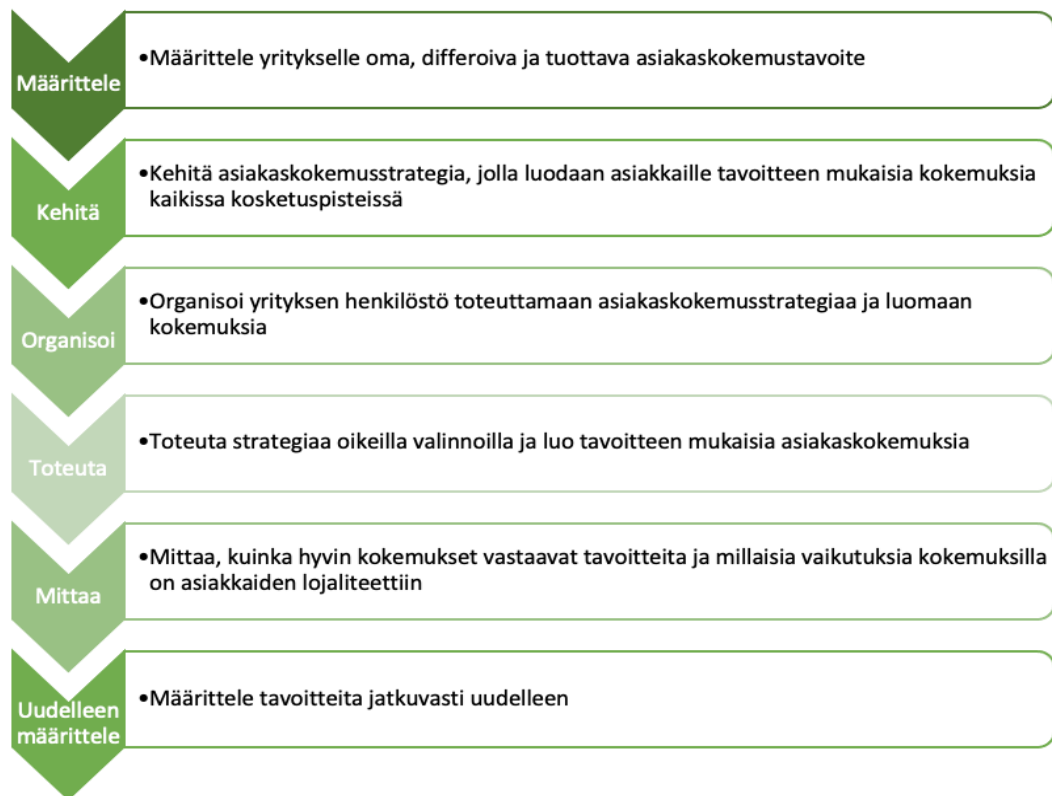
2.1 Asiakaskokemuksen johtaminen

Asiakaskokemus on asiakkaalle syntyvä mielikuva ja tunne, jonka hän muodostaa yrityksen kohdatessaan. Asiakaskokemukseen ei ole täysin mahdollista vaikuttaa, mutta yritys voi valita millaisia kokemuksia he aikovat luoda. (Löytänä & Korteso 2011, 11.) Erilaisia kohtauksia syntyy yrityksen eri kohtaamispisteiden kuten yrityksen edustajien, kanavien ja palveluiden kautta. Asiakkaalle syntyvään asiakaskokemukseen voi myös vaikuttaa yrityksen brändi ja siihen liittyvät seikat, jolloin asiakas voi mahdollisesti olla sopeutuvampi kokemuksen suhteen. Sopeutuvuuden taustalla voi olla vahva tunneside yrityksen arvo maailmaan, brändiin tai jos yrityksen tuottama palvelu on ylivoimainen. Yrityksen palvelun luotettavuuden asteeseen vaikuttaa tapa, jolla yritys kohtaa asiakkaan ja kuinka yritys kohtelee asiakasta eri kanavissa, eli miten asiakas kokee yrityksen tarjoaman palvelun. Lisäksi kokemukseen vaikuttaa myös se, kuinka palvelu toimii, millaisia kokemuksia ja tunteita se herättää palvelun käytön aikana ja eri vaiheissa sekä asiakkaan haluun ostaa ja suositella palvelua muille. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 9–10.)

Customer experience management eli CEM on englanninkielinen vastine asiakaskokemuksen johtamiselle. Asiakaskokemuksen johtamisen tavoitteena on luoda merkityksellisiä kokemuksia, maksimoida yrityksen tuottama arvo asiakkailleen, ja siten kasvattaa yrityksen tuottoja. (Löytänä & Kortesus 2011, 12–13.) Kun yrityksessä sisäisesti ymmärretään millaista asiakaskokemusta yritys pyrkii luomaan asiakkailleen, on se tärkeä lähtökohta sille, miten asiakaskokemusta johdetaan. Vasta sitten, kun yritys on onnistunut toteuttamaan käytännössä strategiseksi painopisteeksi määritellyn asiakaskokemuksen, määrittää se mahdollisen menestymisen. Johtaminen vaatii siis kokonaisvaltaista ajattelua ja yrityksen kaikkien toimintojen huomioimisen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 119.)

Asiakaskokemuksen johtamisesta saadut hyödyt näkyvät laajasti yritykselle siten, että johtaminen vahvistaa ja sitouttaa asiakkaita yritykseen. Lisäksi se kasvattaa suosittelijoiden määrää ja asiakkaiden halukkuutta suositella yritystä, jonka myötävaikutuksena on mahdollista saada kustannustehokkaasti uusia ja tyytyväisiä asiakkaita. Kun asiakkaat ovat tyytyväisiä, pysyvät he myös pitkään asiakkaana ja asiakaspoistuma pienenee, sekä negatiivisten palautteiden määrä vähenee. Johtamisen johdosta myös henkilöstö on sitoutuneempi ja yrityksen brändin arvo nousee. (Löytänä & Kortesus 2011, 13.)

Asiakaskokemuksen johtamisen kuuluessa yrityksen strategiaan, on johtaminen jokaisessa yrityksessä erilaista ja yrityksen on löydettävä itselleen siihen sopiva tapa toimia. Lisäksi johtaminen on jatkuvaa, sitä on ylläpidettävä ja kehitettävä sekä mitattava. Asiakaskokemuksen johtaminen voidaan kokonaisuudessaan kuvata kuudesta osa-alueesta muodostuvalla porrasmallilla, joka on kuvattu kuvassa 1. (Löytänä & Kortesus 2011, 165–166.)



Kuva 1. Asiakaskokemuksen johtamisen portaavat (mukaiillen Löytänä & Kortesus 2011, 167)

Asiakaskokemukselle tulee asettaa tavoitteet, ja siinä yrityksen erityisesti kannattaa keskittyä ydinkokemukseen, koska tavoite kiteyttää yrityksen arvon asiakkaalle. Tavoitteen määrittelyn jälkeen yrityksen seuraavana tehtävänä on kehittää toimintatavat, jolla se varmistaa tavoitteen toteutumisen jokaisessa kohtaamispisteessä, jonka asiakas kohtaa. Yrityksen henkilöstöä on johdettava ja kannustettava, jolloin henkilöstö on myös oikein organisoitunut luomaan tavoitteiden mukaisia kokemuksia asiakkaille. Yrityksen johdon ja myös sen työntekijöiden valinnoilla voi vaikuttaa siihen, millaisia kokemuksia yritys luo. Asiakaskokemuksen johtaminen onkin toimintatapojen kehittämistä, uudistamista ja toteuttamista. Olennainen osa johtamista on myös mittaaminen, ja asiakkaiden muodostamia kokemuksia onkin tärkeää mitata ja kuinka hyvin ne vastaavat yrityksen asettamia tavoitteita. Lisäksi johtaminen on jatkuvaa, ja sitä myös on määriteltävä ajoittain uudelleen, jotta yritys pysyy kilpailukykyisenä ja esim. asiakkaiden tarpeiden muuttuessa. (Löytänä & Kortesus 2011, 166–178.)

2.2 Kokemuksen muodostuminen

Asiakaskokemus kokonaisvaltaisesti rakentuu kolmesta kokonaisuudesta, joiden pohjalta asiakkaan mielikuvat ja tunnekokemukset yritystä kohtaa syntyvät. Asiakaskokemuksen kokonaisuus on kuvattu kuvassa 2, jotka liittyvät saumattomasti toisiinsa. Fyysisessä kohtaamisessa yritys ja asiakas kohtaavat henkilökohtaisesti. Digitaalisessa kohtaamisessa asiakas etsii itse verkosta tietoa ja vaihtoehtoja sekä ratkaisuja ongelmiinsa. Tiedostamaton kohtaaminen liittyy brändikokemuksen- ja mielikuvan syntymiseen, johon vaikuttaa ensivaikutelmat ja mielikuvat sekä olettamukset. Näiden kolmen asiakaskokemuksen syntyyn liittyvän osa-alueen painoarvot vaihtelevat, ja ne voi myös nostaa tai laskea toistensa myötävaikutuksena kokonaisuuden tuottamaa kokemusta. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 34.)



Kuva 2. Asiakaskokemuksen muodostuminen (mukaillen Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 33)

Edellä kuvatun kolmen kokonaisuuden lisäksi asiakaskokemuksen luomisessa tärkeitä elementtejä ovat asiakkaan minäkuvan tukeminen, odotusten ylittäminen, mieleenpainuvuus ja asiakkaalle mielihyvän tuottaminen. Huonoista kokemuksista kerrotaan yhä helpommin tänä päivänä sosiaalisessa mediassa, jos esimerkiksi huono asiakaspalvelutilanne ei ole pelkästään ollut huonoa vaan asiakkaan identiteetti on saanut myös kolauksen sen johdosta. Ylivertainen asiakaskokemus puolestaan vahvistaa asiakkaan minäkuvaa ja identiteettiä. Esimerkiksi ympäristötietoinen asiakas iloitsee kotimaisesta ja lähellä

tuotetusta tuotteesta, jonka avulla myös rakentuu asiakkaan identiteetti. Yrityksen on siis johdettava asiakaskokemusta, jolloin asiakkaan minäkuva säilyy ja mahdollisesti vahvistuu sekä asiakas ei menetä kasvojaan. (Löytänä & Korteso 2011, 43–44.)

Asiakkaan odotusten ylittämiseen tarvitaan elämyksiä, joka linkittyy positiiviseen asiakaskokemukseen, johon liittyy vahva tunnetila, kuten onnellisuus, intuitio tai ilahtuminen. Mitä vahvempia tunteita ja mielikuvia asiakkaalle syntyy, sitä vahvemaksi myös asiakaskokemus muodostuu. Yrityksen on analysoitava sen mahdollisuuksia elämyksien tuottamisen suhteen, jotta elämykset yllättävät asiakkaan positiivisessa mielessä eikä aie ole pelkääntään hyvä ja asiakas ei kuitenkaan ole tyytyväinen lopputulokseen. Lisäksi analysoinnissa ja elämyksien tuottamisessa yrityksen on huomioitava kohderyhmänsä ja heidän tarpeensa kehittäessään asiakaskokemusta. (Löytänä & Korteso 2011, 45–46.)

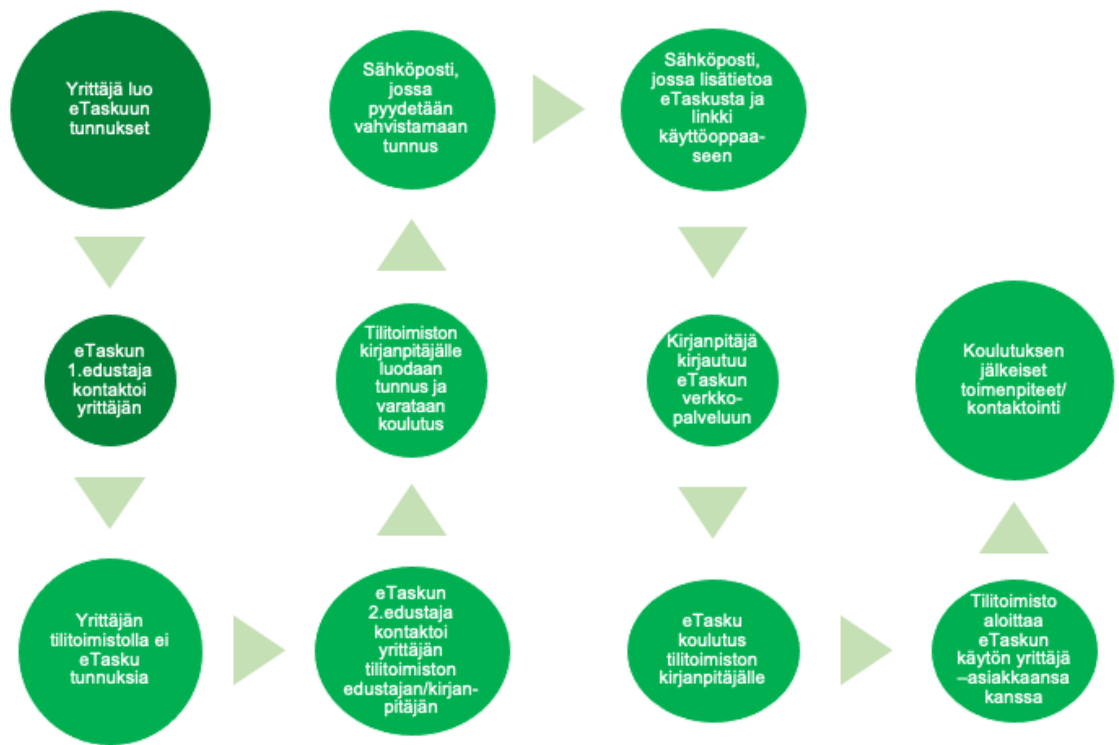
Onnistunutta ja ylivertaista asiakaskokemusta voidaan analysoida sekä mitata muistijälkien avulla. ”Muistijäljet ovat hermoverkossa olevia pysyviä reittejä, joissa säilyy elämän varrella kerätty tieto ja taito” (Löytänä & Korteso 2011, 48). Yritys voi mitata asiakkaalle muodostunutta muistijälkeä aktiivisella ja passiivisella kysymyksenasettelulla. Aktiivisessa kysymyksenasettelussa asiakkaalta tiedustellaan asiakkaan kokemuksia yrityksestä ja passiivisessa kysymyksenasettelussa asiakasta pyydetään nimeämään tietyn toimialan yrityksiä, joista hänellä on positiivinen tai negatiivinen mielikuva. Näillä keinoilla mitataan pysyvää muistijälkeä eli asiakkaan mahdollista mielikuvaa yrityksestä ja yrityksen onnistumista muistijäljen luomisessa. Yrityksen luodessa asiakaskokemusta, on huomioitava, että kokemuksen on tuotettava asiakkaalle mielihyvää ja asiakkaan tulisi ilahtua saamastaan palvelusta, jonka vuoksi asiakas haluaa palata asioimaan yrityksen kanssa. Ihmisen aivot on rakennettu siten, että ihminen hakeutuu helposti mielihyvää tuottavien asioiden pariin. Jos yritys onnistuu mielihyvää tuottavassa asiakaskokemuksessa ylivertaisesti, asiakkaat palaavat itse ja parhaimmillaan jonottavatkin tai saapuvat muiden suosituksesta yrityksen luokse. (Löytänä & Korteso 2011, 48–49.)

Asiakkaat arvioivat heille syntyneitä kokemuksia ja yrityksen onnistumista eri kohtaamis-pisteissä kolmesta eri näkökulmasta, saavutettiinko asetettu tavoite, kuinka helposti tavoitteeseen päästiin ja millaisia tunteita kohtaamisesta muodostui. Todellinen arvo asiakaskokemuksesta määrittyy vasta siinä kohtaa, kun asiakas arvioi koko prosessin sujuvuutta jakamalla kokemuksensa kaverilleen. Yrityksen on siis tärkeä olla läsnä ja vaikuttamassa asiakkaaseen prosessin alkuvaiheessa, jolloin herätetään asiakkaan halu ja kiinnostus yrityksen palvelua kohtaan tiedonhaulla ja tarvekartoituksella. Digitalisaation myötävaikutuksena tulleen kansainvälisen kilpailun vallitessa, asiakas valitsee yhä useammin palvelun-

tarjoajan, joka tarjoaa parasta ja merkityksellistä asiakaskokemusta asiakkaalle juuri hänelle sopivana ajankohtana ja oikeassa paikkaan. Asiakkaan tarpeisiin, odotuksiin ja tunteisiin on osattava vastata tuottamalla asiakkaalle elämyksiä ja WOW-tunnetilan asiakaskokemuksia, joiden avulla yritys voi luoda vakaan kilpailuedun itselleen. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 10–11.)

Kuvasta 3 havaitaan eTaskun uuden tilitoimistoasiakkaan kosketuspisteet, joka syntyy pääasiallisesti tilitoimiston asiakkaan oma-aloitteisen eTaskun käyttöönottamisen myötä. Esimerkkinä yrittäjä -asiakas, joka on kiireinen ja hän haluaa helpottaa arkensa sekä säästää aikaansa, jonka myötä hän etsii verkosta tietoa ja vaihtoehtoisia tapoja toimittaa kirjanpitoaineistonsa paperisen sijaan sähköisesti kirjanpitäjälleen. Yrittäjä lähtee tutustumaan google-haun kautta eTaskuun ja verkkosivujen kautta luo tunnukset käyttöönsä aloittaakseen eTaskun kokeilun. eTaskun yritysasiakkaita hoitava myyntitiimiläinen (1.edustaja) kontaktoi yrittäjän, ja tässä yhteydessä muun muassa tiedustellaan asiakkaan tilitoimiston yhteystiedot. Mikäli tilitoimistolla on entuudestaan tunnukset eTaskussa, niin asiakas yhdistetään tilitoimistonympäristöön ja hän voi heti aloittaa eTaskun käytön. Jos tilitoimistolla puolestaan ei ole tunnuksia, niin eTaskun edustaja välittää tilitoimiston yhteystiedot eTaskun kirjanpitäjien tukitiimiläiselle (2.edustaja), joka kontaktoi tilitoimiston edustajan/kirjanpitäjän.

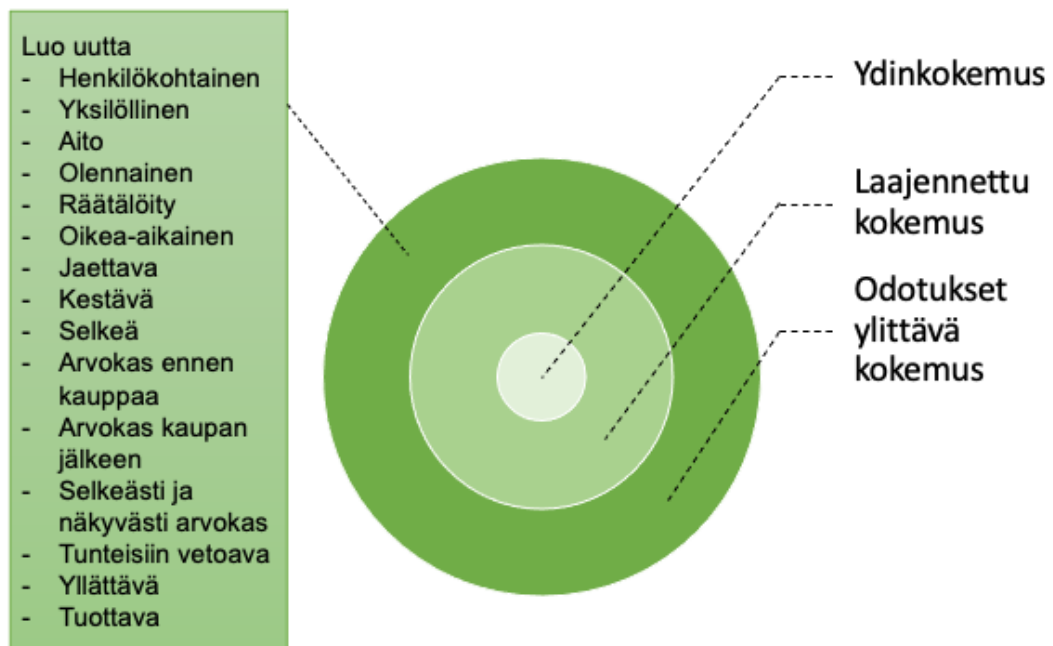
Tilitoimiston kirjanpitäjälle luodaan kontaktoinnin yhteydessä tunnukset eTaskuun ja tässä yhteydessä myös pyritään varaamaan koulutus, jossa opastetaan kirjanpitäjää eTaskun käytössä ja kuinka voi hyödyntää sitä tehokkaasti nykyisen kuin myös uusien asiakkaiden kanssa. Kirjanpitäjä saa sähköpostiinsa kaksi viestiä, ensimmäisen kautta hän pääsee vahvistamaan luodut tunnukset ja kun hän on tämän jälkeen ensimmäisen kerran kirjautunut eTasku verkkopalveluun, niin saapuu toinen sähköposti, jossa on lisätietoa eTaskun käytöstä sekä verkkolinkki ladattavaan käyttöoppaaseen. Käyttöoppaan avulla kirjanpitäjä voi lähteä myös oma-aloitteisesti käyttämään eTaskua ja opas toimii myös myöhemmin tukena käyttäjälle erikseen pidetyn koulutuksen jälkeen. Koulutuksen jälkeen vielä hoidetaan jälkitoimenpiteet kontaktoimalla tilitoimistoasiakas noin parin kuukauden kuluttua käytön aloituksesta, jossa varmistetaan käyttäjän osaamisen ja positiivisen asiakaskokemuksen sekä lisäarvon jatkumo palvelun käytöstä.



Kuva 3. eTaskun uuden tilitoimistoasiakkaan kosketuspisteet

2.3 Odotusten ylittäminen

Asiakaskokemuksen keskeisimmäksi ja tärkeimmäksi asiaksi nousee asiakkaan odotusten ylittäminen. Tämän päivän yritysmaailmassa yrityksillä ei ole mahdollisuutta luoda merkittävää kilpailuetua tai erottautua pelkillä peruspalveluilla, vaan yrityksiä on myös johdettava asiakaskokemusta ja odotusten ylittämistä. Asiakaskokemuksen odotukset ylittävä kokemus jakautuu kolmeen elementtiin (kuva 4), ydinkokemukseen, laajennettuun kokemukseen ja odotukset ylittävään kokemukseen. (Löytänä & Korteso 2011, 59.)



Kuva 4. Asiakaskokemuksen odotuksien ylittävät elementit (mukaillen Löytänä & Kortesus 2011, 60)

2.3.1 Ydinkokemus

Asiakaskokemuksen johtaminen ja kehittäminen lähtee liikkeelle ydinkokemuksesta, joka yrityksen perustehtävänä on toteuttaa. Ydinkokemus on yrityksen tuottamasta tuotteesta tai palvelusta tuleva hyöty ja siitä muodostuva arvo, jonka perusteella asiakas ostaa palvelun. Yrityksen on varmistettava, että se pystyy joka kerta tuottamaan asiakkaalle ydinkokemuksen eri olosuhteissa ja uusien projektien syntyessäkin. Näin ollen on yrityksen myös tärkeä seurata ydinkokemuksen toteutumista. Seuranta yrityksen voi tehdä reklamaatioiden ja asiakaspalautteiden pohjalta sekä tiedustelemalla henkilökunnan ja poislähteneiden asiakkaiden kokemuksia, joilla voi olla negatiivista vaikutusta ydinkokemuksen muodostumiseen. Joissakin tapauksissa yritystoiminnan vajavaiset resurssit voi myös heijastua henkilökunnan kautta asiakkaisiin tai yrityksen tuottaman palvelun laatuun. Jos yrityksen ydinkokemus ei ole kunnossa, niin tällöin yritys ei myöskään pysty tuottamaan odotuksia ylittäviä kokemuksia asiakkailleen. (Löytänä & Kortesus 2011, 61–62.)

2.3.2 Laajennettu kokemus

Ydinkokemuksesta seuraava askel kohti odotukset ylittäviä kokemuksia on laajennettu asiakaskokemus, joka tarkoittaa yrityksen ydinkokemuksen ylittävää kokemusta ja tuotettavaa lisäarvoa tuotteesta tai palvelusta asiakkaalle. Laajennettu kokemus muodostuu edistämisestä ja mahdollistamisesta. Edistäminen voi olla esimerkiksi tuotettu lisäpalvelu,

jota asiakas käyttää yrityksen tuotteen rinnalla, jonka avulla voidaan laajentaa kokemusta ydinkokemuksen ulkopuolelle ja tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Mahdollistaminen puolestaan toteutetaan elementeillä, jotka epäsuorasti laajentavat ydinkokemusta. Tästä esimerkkinä Applen iPod-musiikkisoitin ja myöhemmin markkinoille tullut Apple iTunes-palvelu, jolla Apple laajensi fyysisesti tuotettua ydinkokemusta tarjoamalla laillisen musiikin lataamisen. (Löytänä & Korteso 2011, 62–63.)

2.3.3 Odotukset ylittävä kokemus

Löytänen ja Korteson (2011, 64) mukaan ”Odotukset ylittävä kokemus syntyy ydinkokemuksen laajentumisen jälkeen, kun kokemukseen lisätään odotukset ylittäviä elementtejä”. Odotukset ylittävän kokemuksen ominaisuuksia ovat henkilökohtaisuus ja yksilöllisyys, aitous, olennainen ja räätälöity kokemus, oikea-aikaisuus, kokemuksen jaettavuus, kestävyys ja selkeys, tuotettu arvo ennen ja jälkeen kaupan, arvon näkyvyys, tunteisiin vetoaminen, yllättävyys sekä tuottavuus. (Löytänä & Korteso 2011, 64.)

Lähtökohtaisesti tilitoimistoille ja kirjanpitäjille eTaskun hyöty on se, että tilitoimiston asiakkaiden kirjanpitoaineiston käsittely helpottuu huomattavasti heidän saadessaan aineiston sähköisesti ja reaaliajassa sekä kirjanpitäjien päivittäiseen työhön liittyvä tositteiden ja muiden aineistojen käsittely myös tehostuu eTaskun verkkoportaalin käyttöä nopeuttavien toiminnallisuuksien avulla. Tilitoimisto saa eTaskun verkkoalustan maksutta käyttöön, eli tilitoimistolle palvelun käytön esteeksi ei voi ainakaan muodostua hinta. Lisäksi eTaskun NPS-mittauksen perusteella voidaan todeta, että aineistoa toimittavat asiakkaat ovat tyytyväisiä eTaskuun, joka ilmenee myöhemmin asiakastyytyväisyyden mittausta käsittelevässä kappaleessa. Asiakkaiden tyytyväisyys eTaskuun vahvistaa ja näkyy hyötynä tilitoimiston omassa asiakastyytyväisyydessä. Tilitoimisto voi myös tuottaa asiakkailleen lisäarvoa sillä, että asiakkaat voivat toimittaa eTaskun avulla tilitoimistolle materiaalia, josta niin asiakas, kun tilitoimisto hyötyy. Laajennettua ja odotukset ylittävää kokemusta eTasku puolestaan tuottaa kehittämällä palveluaan asiakkaiden toiveita aidosti kuunnellen, jolloin palveluun pystytään rakentamaan toimintoja asiakkaiden tarpeet huomioiden ja tuottaen myös toimintoja, joita asiakas ei välttämättä vielä tiennyt tarvitsevänsä. Palvelun kehittämisen lisäksi eTaskun tarjoama asiakaspalvelu on merkittävässä roolissa vaikuttamassa korkealuokkaiseen asiakastyytyväisyyteen, josta asiakkaat antavat jatkuvasti kehuja ja kiitosta niin suullisesti kuin kirjallisessa muodossa.

2.4 Asiakaskokemuksen mittaaminen

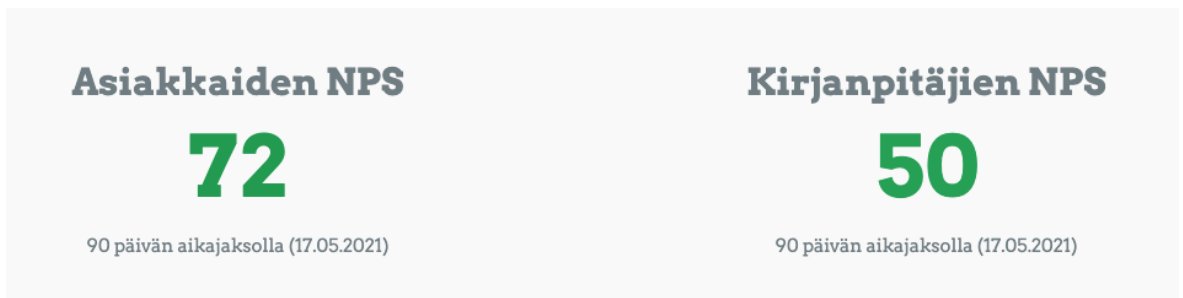
Asiakaskokemuksen johtaminen edellyttää asiakaskokemuksen mittaamista, jonka kautta saadaan informaatiota siitä, miten asiakaskokemuksen rakentamisessa on onnistuttu ja miten siihen liittyvät tavoiteltavat asiat etenevät haluttuun suuntaan sekä miten niitä voi kehittää. Erilaisten mittareiden avulla organisaatio saa selville, mikä on asiakkaille merkityksellistä ja asiat, jotka yrityksen tulee huomioida seuraavilla strategiakausillaan. Useimmiten organisaatiot pyrkivät yksinkertaistaa asiakaskokemuksen mittaamisen yhden mittarin avulla, jota raportoidaan johtoportaalille esimerkiksi kuukausittain. Tärkeä on kuitenkin ymmärtää asiakaskokemuksen mittaamisessa, että asiakaskokemus muodostuu itse palvelun monista eri kosketuspisteistä palvelupolulla, ja näitä kaikkia ei pysty mittaamaan. Yrityksen on tunnistettava olennaiset kosketuspisteet mittaamiseen asiakastyytyvyyden ja yrityksen kasvun näkökulmasta. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 231.)

Asiakaskokemuksen mittaaminen lähtee liikkeelle siitä, että yritys ensiksi määrittelee mitä halutaan mitata ja miksi sekä tavoiteltu taso. Kun yritys on määritellyt tavoitellun asiakaskokemuksen, on sen myös helpompi valita mittaamiseen parhaiten soveltuvat mittarit. Mittaaminen on oltava säännöllistä, esimerkiksi kerran kuukaudessa tapahtuvaa ja mittareita on käytettävä harkiten, jottei asiakas ärsyynny vaan enemmänkin on motivoitunut vastaamaan kyselyihin. Käytettyjä mittareita on osattava tulkita oikein ja huomioitava mitä se mittaa sekä tulokset on hyvä kytkeä myös yrityksen muihin mittareihin, kuten kannattavuuteen. Mittarit on hyvä priorisoida ja sitoa tiettyihin kosketuspisteisiin sekä yrityksen haluttuun kontekstiin, kuten palveluun. Lisäksi on hyvä miettiä mikä on paras hetki mittaamiseen asiakaspolun aikana, toteutetaanko se asiakaspalvelun alkuvaiheessa, aikana vai sen jälkeen. Yrityksen on myös oltava valmis investoimaan ja käyttämään resursseja asioiden muuttamiseen mittaamisesta saatujen tuloksien perusteella. Edellä kootut asiat toimivat asiakaskokemuksen mittaamisen suunnittelun lähtökohtana. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 236–238.)

Asiakaskokemuksen yleisimpänä käytössä olevista mittausmenetelmistä on Net Promoter Score (NPS), joka perustuu asiakkaiden halukkuuteen suositella yrityksen palvelua muille asiakkaille. Net Promoter Score mittauksessa asiakkaiden suositteluhalukkuutta mitataan asteikolla 1–10 ja mittariston nähdään olevan hyödyllinen, kun sitä käytetään pitkäaikaiseen mittaukseen. NPS-mittauksesta saatu luku antaa kokonaiskuvan yrityksen palvelun laadusta ja se myös paljastaa mahdolliset ongelmakohdat palvelukokemuksessa, joiden avulla yritys voi lähteä parantamaan palvelua ja asiakaskokemusta. NPS-menetelmän lisäksi yrityksillä saattaa usein myös olla käytössä Customer Effort Score eli CES-mittari, jonka nähdään olevan paremmin soveltuva digitaalisen palvelun asiakaskokemuksen mittaamiseen. CES-mittari perustuu myös yhteen kysymykseen NPS:n tavoin, mutta CES-

mittauksessa keskitytään palvelun yksittäiseen toimintoon ja vaivattomuuteen, kun taas NPS:ssä kysymys liittyy asiakkaan lojaaliuteen yritystä kohtaan. CES-mittauksessa kysymyksessä tiedustellaan asiakkaalta asteikolla 1–5, kuinka paljon hänen täytyi nähdä vaiava selviytyäkseen tietystä tehtävästä. Kysymys voidaan toteuttaa palvelupolun jokaisessa vaiheessa erikseen, jonka perusteella yritys voi arvioida koko asiointiprosessin onnistumista ja kipupisteitä. Parhaan lopputuloksen yritys saa, kun se hyödyntää molempia mittareita samanaikaisesti ja tuloksista saatua dataa tutkitaan rinnakkain sekä ristiin. (Filenius 2015.)

eTaskun asiakkaiden asiakaskokemusta ja tyytyväisyyttä mitataan Net Promote Scoren -mittarin eli suositteluhaluuden avulla, joka toteutetaan asiakkaille Promoter-työkalulla. Kuvasta 5 voidaan havaita eTaskun yritysasiakkaiden ja tilitoimistoasiakkaiden eli kirjanpittäjien 90 päivän ajanjaksolla oleva NPS-luku, joka on viimeksi päivitetty 17.5.2021 eTaskun nettisivuille. (eTasku 2021d.)



Kuva 5. esimerkki eTaskun yritys- ja tilitoimistoasiakkaiden NPS-luvusta (eTasku 2021d)

3 Digitaalisen verkkopalvelun asiakaskokemus

Digitaalinen asiakaskokemus tarkoittaa tilanteita ja kohtaamisia, joissa asiakas eli käyttäjä kommunikoi digitaalisen palvelun kanssa. Digitaalinen palvelu ei tänä päivänä enää rajoitu pelkästään älylaitteisiin tai tietokoneisiin, vaan ne saattavat olla yhtenä vaikuttavana ja joissakin tapauksissa ratkaisevana tekijänä muodostamassa asiakaskokemusta. Digitaalisen palvelun laatu ja palvelukokemus linkittyy siihen, miten itse palvelu toimii ja suoriutuu tehtävästä, joka on sen tarkoitus toteuttaa palveluketjussa. (Filenius 2015)

Digitaalisen verkkopalvelun vaatimuksena oli 90-luvulla käytettävyys, ja palvelun tuli tuolloin olla miellyttävä käyttää, jotta asiakas oli tyytyväinen palveluun. 2000-luvulla kyseiset vaatimukset eivät enää pelkästään riittäneet vastaamaan asiakkaiden odotuksiin vaan käytettävyyden rinnalle nousi vaatimus hyvästä käyttökokemuksesta. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 18.) Verkkopalvelun käyttökokemus koostuu muun muassa palvelun sisällöstä, toimintojen sisäistämisestä ja asioiden löydettävyydestä, visuaalisuudesta sekä erityisesti sisällön merkittävydestä käyttäjälle (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 23). Digitaaliset verkkopalvelut ovatkin nykyään osa monien yritysten ja asiakkaiden arkea, ja erilaiset verkkoalustat sekä järjestelmät ovat merkittävässä roolissa vaikuttamassa asiakkaille luotaviin kokemuksiin (Löytänä & Korteso 2011, 97).

”Asiakaskokemuksen johtamisen näkökulmasta tärkeimmät tekijät ovat käytettävyys, toimintavarmuus ja järjestelmien kehittäminen myös asiakkaiden näkökulmasta” (Löytänä & Korteso 2011, 97). Digitaalisen verkkopalvelun helppo käytettävyys on asiakkaan lojailiuteen merkittävin vaikuttava tekijä. Mikäli käyttö on hankalaa, vaikuttaa se asiakasuskollisuuden laskevasti (Gerdt & Eskelinen 2018, 59). Täydellistä ja virheetöntä verkkopalvelua on todennäköisesti mahdoton toteuttaa, ja digitaaliinkin palveluihin sisältyy ajoittain väistämättä teknisiä virhetilanteita, jolloin järjestelmä ei toteuta haluttua toimenpidettä. Digitaalisen asiakaskokemuksen näkökulmasta virhetilanteesta aiheutuvaa negatiivista tunnetilaa voidaan lieventää esimerkiksi selkokielisillä virheilmoituksilla. (Filenius 2015). Palvelun kehittämisen ja asiakaskokemuksen johtamisen näkökulmasta on myös tärkeä ottaa asiakkaat mukaan kehitystyöhön. Vaikka asiakkaat osaisivatkin kertoa hyvin nykyisistä tarpeistaan, niin välttämättä he eivät osaa sanoa mitä he tarvitsevat tulevaisuudessa. Asiakkaiden kanssa on käytävä aktiivisesti keskustelua kartoittamalla erilaisin keinoin heidän näkemyksiään ja niihin vaikuttavia tekijöitä, jotta yritys pystyy luomaan niistä käsityksen ja sen avulla tuottamaan aidosti asiakkaiden tarpeisiin soveltuvia palveluita. (Löytänä & Korteso 2011, 99–100.)

4 Käyttöoppaan toteutus

Monet tuotteet ja palvelut eivät sellaisenaan ole heti käyttövalmiita, vaan ne vaativat aina käyttäjältä aikaa ja opettelua. Onnistunut asiakaskokemus syntyy myös siitä, kun yritys on miettinyt asiakkaiden näkökulmasta tarkkaan palvelun käyttöönottamisen huomioiden asiakkaiden tarpeet sekä on heti alusta alkaen selkeästi ohjeistamassa, mitä asiakkaan tulisi tehdä tai mistä hän löytää tarvittaessa apua palvelun käyttöön. Käyttöohjeiden laadinnassa on osattava asettua asiakkaan asemaan, huomioida näiden taidot ja tottumukset sekä erityisesti ne asiat, joita asiakas aikoo palvelulla tehdä ja mahdollisesti esiin nousevat kysymykset sekä haasteet. Hyvin ja laadukkaasti tehdyillä käyttöohjeilla on suuri merkitys asiakaskokemuksen muodostumisessa, kuin myös mielikuvan muodostumisessa yrityksen brändistä. Onnistunut asiakaskokemus saattaa nopeasti muuttua pettymykseksi, jos käyttäjän on vaikea löytää ja hyödyntää yrityksen korostamia monipuolisia ominaisuuksia. (Filenius 2015.)

eTaskun tilitoimistoasiakkaille suunnatun käyttöoppaan avulla varmistetaan, että käyttäjä saa heti palvelun käyttöönottamisen yhteydessä ohjeistuksen siihen, kuinka hän voi alkaa käyttämään eTaskun verkkopalvelua itsenäisesti tai vaihtoehtoisesti opas toimii käyttäjän tukena eTaskun edustajien pitämän koulutuksen jälkeen. Käyttöopas on myös yhtenä tekijänä varmistamassa onnistunutta asiakas- ja käyttäjäkokemus, sekä ne ovat asioita, joihin eTasku haluaa olla panostamassa jatkuvasti kehittämällään palveluaan huomioiden asiakkaidensa toiveita.

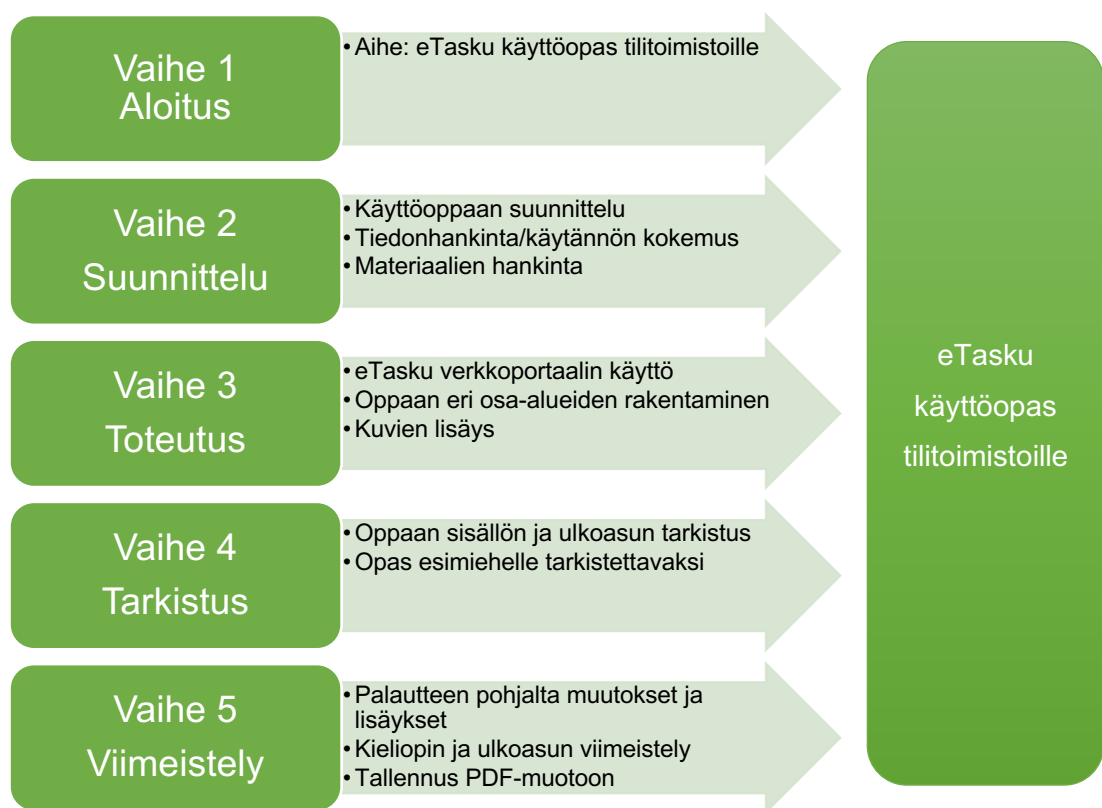
4.1 Lähtötilanne ja suunnittelu

eTaskun verkkoportaalista löytyy monipuolisesti toimintoja, joita kirjanpitäjä voi hyödyntää asiakkaiden kanssa ja aineiston käsittelyssä sekä viennissä kirjanpitoon. eTasku on rakentanut käyttäjilleen käyttöohjeet, jotka löytyvät Intercom-verkkoalustalta, johon käyttäjät pääsevät myös verkkoportaalin sisältä. Käyttöohjeet pitävät sisällään ohjeet yksittäisiin toimintoihin ja eTaskun kanssa yhteensopiviin kirjanpito-ohjelmistoihin. (eTasku 2021c.) Lisäksi eTaskun verkkosivuilta löytyy kirjanpitäjille suunnattu webinaaritallenne, jossa käydään videolla läpi oleellimmat toiminnot eTaskun käyttöön ja miten käyttäjä voi hyötyä sen käytöstä (eTasku 2021e). Edellä mainittujen asioiden lisäksi minun lisäkseni kaksi muuta samaan tiimiin kuuluvaa kollegaa pitävät tilitoimistojen kirjanpitäjille eTasku koulutuksia, jossa käydään kattavasti läpi eTaskun kirjanpitäjän toiminnallisuudet ja annetaan parhaat käyttövinkit tehokkaaseen käyttöön.

Käytännön työstä hankitun kokemuksen ja asiakkailta tulleiden yhteydenottojen perusteella oli havaittu, että nykyisten ohjeiden ja pidettävien koulutuksien lisäksi oli tarpeellista tehdä käyttäjille yksi käyttöopas, josta he löytävät myös selkeästi ja helposti apua käyttöön eikä käyttäjien tarvitse pomppia verkosta löytyvien eri ohjeiden välillä löytääkseen oikean ohjeen ja saadakseen selville toiminnon tarkoituksen. Lisäksi ajoittain uusilta eTasku tilitoimisto -käyttäjiltä oli tullut kyselyä, että löytyykö eTaskun käyttöön erillistä käyttöopasta. Tämän pohjalta lähdin suunnittelemaan käyttäjille tiivistettyä käyttöopasta (Liite 1.) olennaisista toiminnoista, jonka avulla uudet käyttäjät pääsevät käyttöön hyvin alkuun ja pidempään käyttäjinä olevat voivat tarvittaessa virkistää muistiaan.

4.2 Tuottamisen kuvaus

Käyttöoppaan tuottamisen eri vaiheiden etenemistä ja prosessia havainnoimaan olen tehnyt kuvan 6 luodakseni selkeän kokonaiskuvan lukijalle. Vaiheistuksiin liittyviä asioita olen avannut lisää kuvan jälkeisissä osioissa. Käyttöoppaan tekemistä tuki työni puolesta hankittu käytännönkokemus itse verkkoportaalien käytöstä, eikä minun tarvinnut ensiksi tutustua yritykseen, perehtyä ohjelman käyttöön ja sen toimintoihin. Kokonaisuudessaan oppaan toteutus tapahtui viidessä eri vaiheessa, jotka voidaan havaita kuvasta 6 ja ajallisesti toteutukseen meni noin viikko toteutuksen tapahduttua arki-iltoina työpäivien jälkeen.



Kuva 6. Kuvaus oppaan toteutusprosessista

Opinnäytetyön aiheen valinnan jälkeen aloitin käyttöoppaan suunnittelun koostamalla yhteen oppaan eri osa-alueet eTaskun toiminnollisuuksien ja asiakastarpeiden mukaan, jotka päivittäisen työni puolesta olin havainnut tärkeimmiksi ja soveltuvimmaksi aiheiksi käyttöoppaaseen (kuva 7. sisällysluettelo). Käyttöoppaan toteutustyökaluksi valitsin Microsoft Word -ohjelman, johon oli toteuttamisen puolesta loogisinta lähteä teknillisesti rakentamaan kuvien ja tekstien kera käyttöopasta. Lisäksi käyttöoppaan ollessa Word-tiedostomuodossa, on oppaan ylläpito helposti toteutettavissa ja se on muunnettavissa PDF-tiedostomuotoon, jolloin käyttöopas saadaan asiakkaille jaettavaan muotoon. Opas tuotettiin erilliseen word-tiedostoon, jolloin käyttöopas myös sisältää ylä- ja alatunnisteissa eTaskun logon sekä verkkosivujen osoitteen. Opinnäytetyön liitteeksi jälkeinpäin liittämisen yhteydessä niitä ei saatu lisättyä mukaan.



Sisällysluettelo

1. eTaskun käyttö	3
1.1. Kirjanpitäjän aloitusnäkyvä	3
1.2. Tilitoimistoasetukset ja tunnuksien hallinta	4
1.3. eTaskun kanssa yhteensopivat kirjanpito-ohjelmistot	4
1.4. Kutsu asiakkaasi kokeilemaan eTaskua	5
2. Aineiston käyttöönotto kuukausiyhteenvedolla	6
2.1. Luo kuukausiyhteenveto (PDF).....	7
2.2. Tositteiden massahyväksyntä	9
2.3. Kuukauden lukitseminen	10
3. Aineiston käsittely ja vienti kirjanpito-ohjelmaan	11
3.1. Tilikartan asettaminen	11
3.2. Aineiston tilioiminen	13
3.3. Aineiston vienti kirjanpitoon	13

Kuva 7. Oppaan alustava suunnitelma sisällöstä

Käyttöopasta tehdessä minulla oli samaan aikaan eTaskun kirjanpitäjien verkkoportaali auki, kun kirjoitin ohjeita ja otin niihin liittyen verkkoportaalin toiminnoista kuvakaappauksia. Kuvien tarkoituksena oli tekstin ohella havainnollistaa osioon liittyvät asiat ja ohjata käyttäjää selkeästi eTaskun toimintojen käytössä sekä etenemään vaiheesta toiseen. Päädyin lisäämään joidenkin oppaan osioiden osalta vain lyhyen informaation kyseiseen toimintoon liittyen ja ohjaamaan verkkolinkkien avulla käyttäjän jo olemassa olevaan ver-

kossa kattavampaan ohjeeseen (kuva 8), jotta käyttöopas saatiin pidettyä tiiviinä infopakettina ja samalla tuoden käyttäjälle toimintoon liittyvän asian yleiseen tietoon ja opastaen verkkosivulta löytyvään kattavampaan ohjeeseen. Suunnitelmissa oli myös lisätä oppaaseen videoita, josta käyttäjä olisi voinut myös tutustua toimintoihin, mutta teknillisesti videoiden katselu PDF-tiedossa ei ole mahdollista testaamiseni perusteella. Lisäksi eTaskun Intercom-verkkoalustalla olevista käyttöohjeista löytyy joidenkin toimintojen osalta jo ennestään video-ohjeistukset.

1.2. Tilitoimistoasetukset ja tunnuksien hallinta

Kirjanpitäjän aloitusnäkyvästä pääset tilitoimistoasetuksiin, josta voit luoda uusia ja hallita nykyisiä kirjanpitäjien tunnuksia sekä asettaa kirjanpitäjille asiakkaita näkyville.

Admin eli pääkäyttäjäksi asetettu käyttäjä voi hallita ja tehdä muutoksia tilitoimistokohtaisiin asetuksiin. Pääkäyttäjä näkee automaattisesti kaikki tilitoimiston eTasku asiakkaat.



Lisätietoa tilitoimistoasetuksista löydät osoitteesta: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/articles/5140670-tilitoimistoasetukset-ja-tunnusten-luominen-hallinnointi>.

Kuva 8. Esimerkki käyttöoppaassa olevasta nettiosoitteesta, joka ohjaa olemassa olevaan kattavampaan ohjeeseen

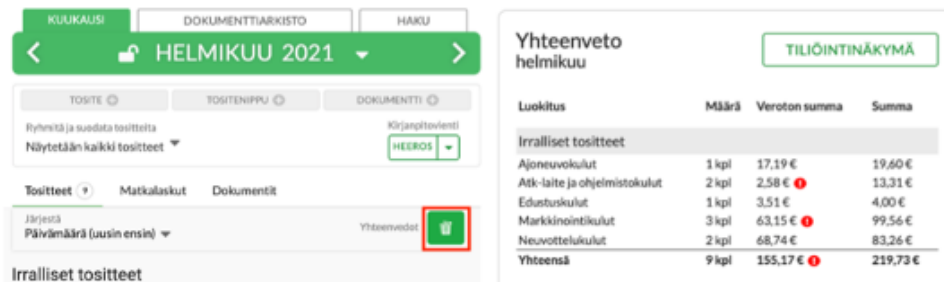
Tein oppaan itsenäisesti, ja toteutuksen valmistuttua annoin sen myös esimiehelleni tarkasteltavaksi. Esimieheni antoi kommentteja oppaan sisältöön liittyen, joita olen tuonut esiin seuraavassa tekstikappaleessa ja niiden pohjalta tein muutokset. Lisäksi oppaan tekemisen aikana tiedustelin esimieheltä näkemystä tietyn tekstiosuuden sisältöön ja oppaaseen lisätyn dokumenttiarkisto -osioon liittyen. Oppaan sisältöön en aluksi ollut suunnitellut lisäävän dokumenttiarkistosta omaa osuutta, mutta vastikään eTaskun sisäisen kehitystyön johdosta haluttiin myös tuoda sen osion toiminnallisuuden käyttömahdollisuuksia käyttäjille enemmän tietoon ja sen pohjalta myös esimiehen kanssa yhteistuumin totesimme, että dokumenttiarkistosta oli tärkeä sisällyttää oma osio käyttöoppaaseen.

Saatujen kommenttien perusteella oppaan sisältöä muokkasin siten, että toisen kappaleen otsikosta muutettiin ”käyttöönotto” -sanan tilalle ”lataus”, joka selkeämmin kuvaa kyseisen osion ohjeistusta. Lisäksi ohjeistuksissa oli viitattu kahdella eri tavalla tiettyihin toimintoihin, joko tummennetulla tekstillä tai verkkoportaalista otetulla kuvalla painikkeesta, ja yhteneväisyyden pohjalta muutettiin tummennetut tekstit myös kuviksi (kuva 10). Kuvassa 9. ilmenee esimerkki oppaan sisällöstä ennen muutoksia ja kuvasta 10 havaitaan tehdyt muutokset palautteen pohjalta.

2. Aineiston käyttöönotto kuukausiyhteenvedolla

2.1. Luo kuukausiyhteenvedo (PDF)

1. Valitse kirjanpitäjän aloitusnäkyvästä asiakasyritys ja kuukausi, jota haluat käsitellä
2. Klikkaa "Yhteenvedo" symbolia



Kuva 9. Esimerkki oppaan sisällöstä ennen muutoksia

2. Aineiston lataus kuukausiyhteenvedolla

Jos käytössäsi on kirjanpito-ohjelmisto, johon eTaskulla ei ole yhteensopivuutta, niin voit ottaa asiakkaan toimittaman aineiston käyttöön lataamalla kuukausittaisen yhteenvedon (PDF-tiedoston). Yhteenvedon latauksen jälkeen suosittelemme vielä hyväksymään tositteet ja lukitsemaan kuukauden.


Kuukausittaisen yhteenvedon voit ottaa tarpeesi mukaan, joko tositteista, matkalaskuista tai eTaskussa tehtyjen tiliointien osalta.

Tiliointiyhteenvedon avulla voit tehdä kirjaukset manuaalisesti ja näppärästi kirjanpito-ohjelmaasi, eikä sinun tarvitse enää käydä tositteita toistamiseen läpi.

Lisätietoa tiliöimisestä löydät osiosta 3.2. tositteiden tiliöiminen.

2.1. Luo kuukausiyhteenvedo (PDF)

1. Valitse kirjanpitäjän aloitusnäkyvästä asiakasyritys ja kuukausi, jota haluat käsitellä

2. Klikkaa Yhteenvedot -osiosta  -painiketta

Kuva 10. Esimerkki oppaan sisällöstä muutoksien jälkeen

5 Pohdinta

Tässä osiossa on tarkoitus pohtia opinnäytetyön lopputuloksena syntyneen produktin eli käyttöoppaan hyödynnettävyyttä ja sen edelleen kehittämistä. Lopuksi pyrin arvioimaan omaa toimintaa ja oppimistani koko opinnäytetyön toteutuksen aikana.

5.1 Oppaan hyödynnettävyys ja jatkokehitysehdotukset

Opinnäytetyöprosessin lopputuloksena syntyi eTaskun tilitoimistoasiakkaiden käyttöön tuleva käyttöopas. Käyttöoppaan tarkoituksena on olla asiakkaiden apuna eTaskun verkkopalvelun käytössä ja antaa tiivistetty ohjeistus käytön aloitukseen sekä toimia myös käyttäjän tukena myöhemmin käytön rinnalla. Sisältöön valitut ohjeistukset tietyistä toiminnoista rajattiin käytön kannalta olennaisimpiin asioihin, jotta oppaan sivumäärä saatiin pidettyä myös järkevänä ja sellaisena, että asiakaskin jaksaa perehtyä kaikkiin sisällytettyihin ohjeistuksiin ajatuksella eikä tule tietoähkyä. Oppaan rinnalla asiakkailta on käytettävissä myös eTaskun olemassa olevat ohjeistukset yksittäisistä toiminnoista. Opas oli mielestäni helppo ja nopea toteuttaa kokonaisuudessaan, kun ohjelma oli minulle tuttu entuudestaan työni puolesta. Pyrin toteuttamaan oppaan siten, että lukija heti hahmottaa selkeästi ohjeistuksen eri vaiheet kuvien avulla ja ohjeistus on toteutettu myös huomioiden kohderyhmän tarpeet sekä digitaalisten palveluiden käyttötottumukset. Oppaan hauskan tervehdystekstin tavoitteena on myös luoda lukijalle positiivinen mielikuva palvelusta ja yrityksen palvelukulttuurista.

Käyttöopas tullaan myöhemmin lisäämään eTaskun verkkopalveluun sisälle tilitoimistoasiakkaille verkkolinkin kautta ladattavaksi, joten tähän mennessä opasta ei ole vielä päästy konkreettisesti testaamaan asiakkaiden keskuudessa. Oppaan lataus- ja katselumääriä on tarkoitus lähteä seuraamaan säännöllisin aikaväleihin, jotta yritys saa myös lisätietoa siitä onko opas hyödyllinen ja sellainen, että se tuo lisäarvoa käyttäjille palvelun käyttöön. Edellä mainitun seurannan lisäksi on seuraavana vaiheena tarkoitus lähteä tutkimaan, että saako latauksesta/katselusta välitettyä tietoa eTaskun kirjanpitäjien tukitiimin käytössä olevaan CRM-järjestelmään, jonka perusteella saadaan lisää tietoa asiakkaista ja siten voidaan hyödyntää sitä myynnin tehostamisessa. Mikäli sisäinen tiedonkulku käyttöoppaan ja CRM-järjestelmän välillä saadaan toteutettua, voisi myös asiakkaille käyttöoppaan latauksen jälkeen lähteä automaattinen sähköpostiviesti, jossa asiakkaalle ehdotetaan koulutusta ja viestiin sisällytettäisiin myös linkki, josta ajanvarauksen asiakas pääsee myös itse tekemään. Lisäksi asiakkailta on tarkoitus tiedustella ainakin alkuun suullista palautetta käyttöoppaasta, ja seurata kirjallisia palautteita, joita käyttäjiltä tulee NPS-kyseilyn yhteydessä.

Opasta on tärkeä päivittää sitä mukaan, kun toimintoihin tai ohjeistuksiin tulee muutoksia. Näin myös varmistetaan se, ettei asiakkaille anneta vanhentunutta ja virheellistä tietoa, joka voi joltain osin vaikuttaa negatiivisesti asiakaskokemukseen. Itse oppaan tekijä eli minä tulen myös vastaamaan oppaan sisällön ylläpidosta ja päivittämisestä eTaskulla työskentelyn ajan. En kuitenkaan usko, että opasta tarvitsee päivittää kovin usein, koska oppaaseen sisällytetyt toiminnot ovat pääosin eTasku verkkopalvelun perustoiminnallisuuksia ja näitä ei ole juurikaan muutettu eTaskulla puolentoista vuoden työskentelyni aikana.

5.2 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi lähti käyntiin hitaasti ja takkuillen, joka johtui siitä, että opinnäytetyön aihe oli alkujaan toinen ja sisällöltään huomattavasti laajempi, jonka vuoksi itse opinnäytetyön aloittaminen muodostui kynnykseksi ja sen vuoksi siirtyi. Opinnäytteen työstäminen oli tarkoitus aloittaa loppukeväältä 2020 ja saada valmiiksi syksyllä samana vuonna, mutta todellisuudessa työstäminen alkoi vasta keväällä 2021. Aiheen vaihtamisen myötä prosessi lähti etenemään suhteellisen hyvin. Opinnäytetyön toteuttamisen haasteeksi lähinnä koin toteuttamisen oman palkkatyön ohessa ja teoreettisen viitekehyksen valitsimisen oikeanlaiseksi, jotta se linkittyisi mahdollisimman hyvin käyttöoppaaseen. Eri-tyyseen tyytyväinen olen tuotettuun käyttöoppaaseen, josta uskon olevan paljon iloa ja apua eTaskun asiakkaille sekä työntekijöille myynnin tueksi.

Käyttöoppaan tuottamisen yhteydessä opin ja sain uutta näkökulmaa siihen, että miten asiakkaille tehtäviä ohjeistuksia on hyvä muotoilla tiettyyn muotoon jo ihan sanamuodoista lähtien. Näitä pystyn hyödyntämään myös päivittäisessä työssäni ja tulevaisuudessa, kun käyttöopas tai muut ohjeet tulee ajankohtaiseksi päivittää.

Lähteet

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: tee asiakastasi faneja. Kauppakamari. Helsinki.

eTasku 2021a. eTasku. Luettavissa: <https://www.etasku.fi/>. Luettu 5.4.2021.

eTasku 2021b. Hinnasto. Luettavissa: <https://www.etasku.fi/hinnasto/>. Luettu 27.3.2021.

eTasku 2021c. eTaskun käyttöohjeet kirjanpitäjälle. Luettavissa: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/collections/2894792-etaskun-kayttoohjeet-kirjanpitajalle>. Luettu 5.4.2021.

eTasku 2021d. Referenssit. Luettavissa: <https://www.etasku.fi/referenssit/>. Luettu 2.6.2021.

eTasku 2021e. Webinaaritallenne. Luettavissa: <https://www.etasku.fi/webinaaritallenne/>. Luettu 27.3.2021.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa (e-kirja). Docendo. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789522911520>. Luettu 1.6.2021.

Finder 2021. Luettavissa: <https://www.finder.fi/Sovellukset+ja+ohjelmistot/eTasku+Solutions+Oy/Tampere/yhteystiedot/2704231>. Luettu 27.3.2021.

Finlex 2021. Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L2>. Luettu 5.4.2021.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Alma Talent. Helsinki.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten?. Docendo Oy. Jyväskylä.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Tietosanoma. Helsinki.

Tomperi, S. 2018. Taloushallinto: kirjanpito ja tilinpäätöskirjaukset. Edita. Helsinki.


Liitteet

Liite 1. eTasku käyttöopas tilitoimistoille



KÄYTTÖOPAS

KUITTIRUMBAA VASTAAN



Jo yli 50%
kaikista Suomen
tilitoimistoista
luottaa eTasku-
sovellukseen!

Tervehdys!

Hienoa, kun otit eTaskun käyttöön tilitoimistollesi.

Tästä alkaa tilitoimistosi ja asiakkaidesi matka kuittirumban sekä matkalaskusamban helpottamiseksi.

Ei huolta, eTaskun käyttö ei ole rakettitiedettä vaan enemmänkin helppoa ja näppärää!

Käyttöoppaaseen olemme koonneet kirjanpitäjälle tiivistetyt ohjeet eTaskun käyttöön ja kuinka voit käsitellä sekä viedä asiakkaidesi toimittamat aineistot kirjanpitoon. Käyttöoppaan lisäksi löydät lisää apua käyttöön verkkoportaalin käyttöohjeista.

Voit myös varata maksuttoman eTasku koulutuksen, jossa käymme kanssasi kattavasti läpi eTaskun toiminnot ja saat käyttöösi parhaimmat vinkit tehokkaaseen käyttöön.

Jos sinulla tulee kysymyksiä, ongelmia tai kehitysehdotuksia, niin kuuntelemme ja vastailemme näihin mielellämme.

Tervetuloa eTaskun käyttäjäksi!

Ystävällisin terveisin,

eTaskun poppoo

Sisällysluettelo

1. eTaskun käyttö	27
1.1. Kirjanpitäjän aloitusnäkyvä.....	27
1.2. Tilitoimistoasetukset ja tunnuksien hallinta	28
1.3. eTaskun kanssa yhteensopivat kirjanpito-ohjelmistot	28
1.4. Kutsu asiakkaasi kokeilemaan eTaskua	29
2. Aineiston lataus kuukausiyhteenvedolla	30
2.1. Luo kuukausiyhteenveto (PDF)	30
2.2. Aineiston massahyväksyntä	32
2.3. Kuukauden lukitseminen	33
3. Aineiston käsittely eTaskussa ja vienti kirjanpitoon.....	34
3.1. Tilikartan asettaminen	34
3.2. Tositteiden tiliöiminen.....	36
3.3. Matkalaskujen tiliöiminen	40
3.4. Aineiston vienti kirjanpito-ohjelmaan	42
4. Dokumenttiarkisto	45
4.1. Asiakkaan lisäämät dokumentit.....	45
4.2. Dokumenttien lähetys asiakkaalle	48

1. eTaskun käyttö

eTasku on tilioimistoille ilmainen palvelu, jonka avulla voit sähköisesti vastaanottaa asiakkaidesi kuitit ja laskut, matkalaskut sekä liiketoiminnan kannalta tärkeät dokumentit, niin että tiedot on heti arkistoitu ja varmuuskopioitu. Aineisto säilyy eTaskussa kirjanpitolain edellyttämän ajan, myös asiakkaan eTaskun lopettamisen jälkeen.

Tilioimistolla on eTaskussa oma ympäristö, johon perustetaan kirjanpitäjien tunnukset ja asiakkaalle luodut tunnukset yhdistetään tilioimiston alaisuuteen.

1.1. Kirjanpitäjän aloitusnäkö

The screenshot shows the eTasku user interface. At the top, there are navigation links: **Uusi** Sovi maksuton etäkoulutus, Tilioimistoasetukset, Käyttöohjeet, Omat tiedot, and Kirjautu ulos (petra.laisi@etasku.fi). The main header says "Hei Petra, Tervetuloa eTaskuun!" with status indicators for "Käyttöönnotto", "Perustoiminnallisuudet", and "Käyttöä tehostavat". A "Suosittele eTaskua asiakkaillesi!" button is also present.

On the left, there is a sidebar with "Tiedot" (Petra Laisi, petra.laisi@etasku.fi) and "Pikalinkit" (Add new company, Add new bookkeeper, etc.).

The main content area has "Ajankohtaista" (08.02.2021 Uutta: Tieto viimeksi lisäystä tositteesta...) and "Luetuimmat ohjeet" (1. Dokumenttien lisääminen asiakkaalle...). Below this is a filter bar for "Aktiiviset yritykset" (15), "Basic- ja Pro-yritykset" (15), "Dokumenttiyritykset" (0), and "Käytön lopettaneet yritykset" (0).

The main table lists invoices with columns: Yritys, Kuukausi, Käsittelemättömät, Dokumentit, and Viimeksi lisäetty tosite. The table contains several rows for demo companies like Asteri Demo, BRIOX demo, DEMO 9, Fenno demo, MeritAktiva demo, and NAV demo.

Yritys	Kuukausi	Käsittelemättömät	Dokumentit	Viimeksi lisäetty tosite	
Asteri Demo	2/2021	0	0	0	Uusi Tositepv. 11.9.2020 Lisäyspv. 11.9.2020 (demo) Pullapuoli wile... 4,00 €
BRIOX demo	2/2021	0	0	0	Uusi Tositepv. 13.5.2020 Lisäyspv. 13.5.2020 (demo) Pullapuoli wile... 4,00 €
DEMO 9	2/2021	0	0	0	Uusi Tositepv. 17.12.2020 Lisäyspv. 17.12.2020 (demo) Pullapuoli wile... 4,00 €
Fenno demo	2/2021	0	0	0	Uusi Tositepv. 20.5.2020 Lisäyspv. 20.5.2020 (demo) Pullapuoli wile... 4,00 €
MeritAktiva demo	4/2020	2	0	0	Uusi Tositepv. 1.4.2020 Lisäyspv. 7.11.2019 (demo) Pullapuoli wile... 4,00 €
NAV demo	2/2021	0	0	0	Uusi Tositepv. 15.6.2020 Lisäyspv. 15.6.2020 (demo) Pullapuoli wile... 4,00 €

Kirjanpitäjän aloitusnäköstä löydät niin uudet kuin nykyiset eTaskua käyttävät sekä käytön lopettaneet yritykset.

Asiakasyrityksen nimeä klikkaamalla pääset tarkastelemaan ja käsittelemään asiakkaasi toimittamat kirjanpidonaineistot.

Oikean yläpalkin käyttöohjeet -osiosta löydät myös lisätietoa ja apua kirjanpitäjän eTasku toimintoihin sekä tarvittaessa loppukäyttäjän eli asiakkaasi toimintoihin.

1.2. Tilitoimistoasetukset ja tunnuksien hallinta

Kirjanpitäjän aloitusnäkyvästä pääset tilitoimistoasetuksiin, josta voit luoda uusia ja hallita nykyisiä kirjanpitäjien tunnuksia sekä asettaa kirjanpitäjille asiakkaita näkyville.

Admin eli pääkäyttäjäksi asetettu käyttäjä voi hallita ja tehdä muutoksia tilitoimistokohdaisiin asetuksiin. Pääkäyttäjällä näkyy automaattisesti kaikki tilitoimiston eTasku-asiakkaat.

UUSI Sovi maksuton etäkoulutus Tilitoimistoasetukset Käyttöohjeet Omat tiedot Kirjautu ulos (petra.laisi@etasku.fi)

Lisätietoa tilitoimistoasetuksista löydät osoitteesta: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/articles/5140670-tilitoimistoasetukset-ja-tunnusten-luominen-hallinnointi>.

1.3. eTaskun kanssa yhteensopivat kirjanpito-ohjelmistot

eTaskusta löytyy yhteensopivuus yli 20 eri kirjanpito-ohjelmaan. Voit siis tiliöidä eTaskussa asiakkaan aineiston ja viedä sen käsiteltynä kirjanpito-ohjelmaasi, joko vientitiedoston tai rajapinnan avulla. Lisätietoa aiheesta löydät oppaan 3.kohdasta.

Lisäksi eTaskusta on mahdollista ladata matkalaskuista palkka- tai maksatusaineisto riippuen sovitusta käytännöstä.

Ei huolta, jos listauksesta ei löydy kirjanpito-ohjelmaasi. Siirry oppaassa 2.kohtaan, niin löydät ohjeistuksen siihen, kuinka saat otettua aineiston näppärästi käyttöön ja hyödynnettyä eTaskua asiakkaidesi kirjanpidossa.



1.4. Kutsu asiakkaasi kokeilemaan eTaskua

Kirjanpitäjän aloitusnäkyä löydät ”Suosittele eTaskua asiakkaallesi” -toiminnon, jonka avulla voit lähettää asiakkaillesi kutsun tulla kokeilemaan ja käyttämään eTaskua kanssasi.

Tarjoamme uusille eTasku asiakkaille 30 päivän maksuttoman kokeilujakson, ilman sitoumuksia. Lisäksi asiakkaan käyttöönottokoulutus hoituu eTaskun toimesta.



The screenshot shows the eTasku user interface. At the top, there are navigation links: Sovi maksuton etäkoulutus, Tilitoimistoasetukset, Käyttöohjeet, Omat tiedot, and Kirjautu ulos (petra.laisi@etasku.fi). The main header says "Hei Petra, Tervetuloa eTaskuun!" and includes a progress bar with "Käyttöönotto", "Perustoiminnallisuudet", and "Käyttöä tehostavat". A green button "Suosittele eTaskua asiakkaillesi!" is highlighted. Below the header, there are sections for "Ajankohtaista" (updates) and "Luetuimmat ohjeet" (popular guides). The "TAKAISIN YRITYSLISTAAN" section contains a form to send invitations to a list of companies. The form includes fields for company name and email address, and a "LÄHETÄ KUTSUT" button. A preview of the invitation message is shown on the right.

TAKAISIN YRITYSLISTAAN

30 päivän maksuton kokeilujakso
Käyttöönottokoulutus eTaskun toimesta

Asiakkaalle lähtevä viesti:

Moi, kutsun sinut kokeilemaan eTaskua.
eTaskun avulla voit toimittaa yrityksen kuitit ja matkalaskut helposti meille kirjanpitoon. Kaikki tapahtuu näppärän mobiilisovelluksen kautta!
Voit nyt kokeilla eTaskua maksutta 30 päivän ajan - ilman sitoumuksia!
Katso tästä kuinka helppoa eTaskun käyttö on ja luo tunnukset rekisteröitymällä palveluun: www.etasku.fi

(Saat kopion viestistä myös omaan sähköpostiisi)

Täydennä kutsuttavan yrityksen tiedot ja lähetä kutsu. Voit halutessasi muokata asiakkaalle lähtevää viestiä ennen kutsun lähetystä.

Kun asiakkaasi rekisteröityy eTaskun käyttäjäksi kutsustasi, asiakkaan tiedot yhdistyvät automaattisesti eTaskussa tilitoimistoympäristösi ja löydät asiakasyrityksen kirjanpitäjän aloitusnäkyä yrityslistasta.

Uudet asiakkaat saavat myös sähköpostitse kattavat ohjeet palvelun käyttöönotosta ja käytöstä.

Voit myös luoda asiakkaalle tunnukset heti käyttöön, aiheesta lisää voit lukea: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/articles/5140706-asiakkaiden-kutsuminen-kokeilemaan-etaskua>.

2. Aineiston lataus kuukausiyhteenvedolla

Jos käytössäsi on kirjanpito-ohjelmisto, johon eTaskulla ei ole yhteensopivuutta, niin voit ottaa asiakkaan toimittaman aineiston käyttöön lataamalla kuukausittaisen yhteenvedon (PDF-tiedoston). Yhteenvedon latauksen jälkeen suosittelemme vielä hyväksymään tositteet ja lukitsemaan kuukauden.


Kuukausittaisen yhteenvedon voit ottaa tarpeesi mukaan, joko tositteista, matkalaskuista tai eTaskussa tehtyjen tiliöintien osalta.

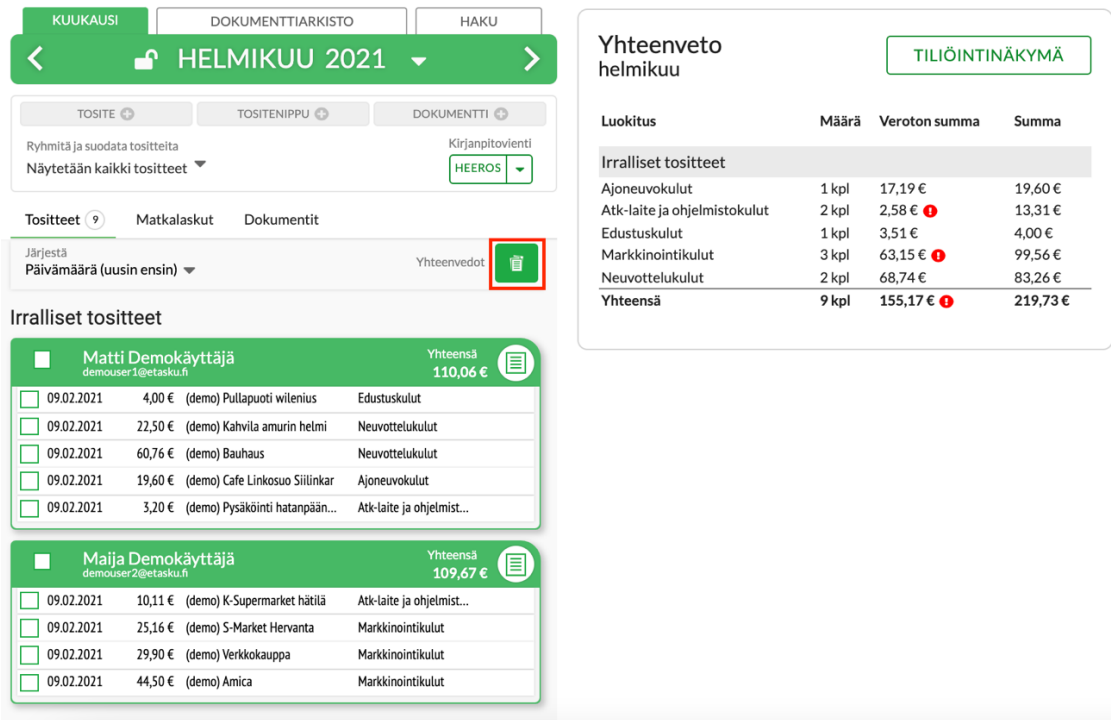
Tiliöintiyhteenvedon avulla voit tehdä kirjaukset manuaalisesti ja näppärästi kirjanpito-ohjelmaasi, eikä sinun tarvitse enää käydä tositteita toistamiseen läpi.

Lisätietoa tiliöimisestä löydät osiosta 3.2. tositteiden tiliöiminen.

2.1. Luo kuukausiyhteenvedo (PDF)

1. Valitse kirjanpitäjän aloitusnäkymästä asiakasyritys ja kuukausi, jota haluat käsitellä

2. Klikkaa Yhteenvedot -osiosta  -painiketta



The screenshot shows the eTask system interface for February 2021. The main header displays 'HELMIKUU 2021'. Below it, there are filters for 'TOSITE', 'TOSITENIPPU', and 'DOKUMENTTI'. A 'Yhteenvedot' button with a document icon is highlighted in a red box. The interface shows two user profiles: Matti Demokäyttäjä and Maija Demokäyttäjä, each with a list of transactions and a total amount.

Luokitus	Määrä	Veroton summa	Summa
Irralliset tositteet			
Ajoneuvokulut	1 kpl	17,19 €	19,60 €
Atk-laite ja ohjelmistokulut	2 kpl	2,58 €	13,31 €
Edustuskulut	1 kpl	3,51 €	4,00 €
Markkinointikulut	3 kpl	63,15 €	99,56 €
Neuvottelukulut	2 kpl	68,74 €	83,26 €
Yhteensä	9 kpl	155,17 €	219,73 €

3. Valitse haluamasi yhteenveto -tyyppi

Yhteenveto helmikuu
TILIÖINTINÄKYMÄ

Luokitus	Määrä	Veroton summa	Summa
Irralliset tositteet			
Ajoneuvokulu			0 €
Atk-laite ja ohjelmistot			1 €
Edustuskulut			1 €
Markkinointi			6 €
Neuvottelukulut			6 €
Yhteensä			173 €

Kuukausiyhteenveto (PDF)

Tyyppi:

Tosite Yhteenveto tositteista tämän hetken näkymän asetuksilla

Matkalasku Päivärahat, kulukorvaukset, kilometrit, tiliöinnit

Tiliöinti Yhteenveto tiliöinneistä tilin, ALV:n ja dimension mukaan

Valinnat:

Yhteenveto ilman liitteitä (nopeampi)

Englanniksi

LUO
PERUUTA

4. Valitsemallesi PDF-yhteenvedolle kirjautuu esim. tiedot tiliöinneistä ja tositteiden kuvat

eTasku-yhteenveto.pdf
1 / 10 | 100% | [Zoom icons]

1

2

DEMO 10 2 / 2021 - lajiteltu tilivientien ja alv:n mukaan

Tositenumero	Päivämäärä	Tositapäivä	Ostopaikka	Veroton hinta	ALV-osuus (%)	Hinta	Maksutapa
3000 - Myynti - 14 % 14% [2000-Kustannuspaikka 2]							
9556907	09.02.2021	09.02.2021	(demo) Amica	-39,04 €	-5,46 € (14 %)	-44,50 €	Luottokortti
Yhteensä:						-44,50 €	
4000 - Ostot - 24 % 24%							
9556909	09.02.2021	09.02.2021	(demo) Verkkokauppa	24,11 €	5,79 € (24 %)	29,90 €	Luottokortti
Yhteensä:				24,11 €	5,79 €	29,90 €	
7470 - Muut toimilaskut - 24 % 24% [2000-Kustannuspaikka 2]							
9556910	09.02.2021	09.02.2021	(demo) Bauhaus	49,00 €	11,76 € (24 %)	60,76 €	Kulukorvaus
Yhteensä:				49,00 €	11,76 €	60,76 €	
7660 - Atk-ohjelmistot, päivitykset ja ylläpito - 0 % 0%							
9556914	09.02.2021	09.02.2021	(demo) K-Supermarket hätilä	10,11 €	0,00 € (0 %)	10,11 €	Pankkikortti
Yhteensä:				10,11 €		10,11 €	
7850 - Paikotuskulut - 24 % 24%							
9556906	09.02.2021	09.02.2021	(demo) Pysäköinti hatanpänsäte	2,58 €	0,62 € (24 %)	3,20 €	Käteinen
Yhteensä:				2,58 €	0,62 €	3,20 €	

2.2. Aineiston massahyväksyntä

Kuukausittaisen yhteenvedon latauksen jälkeen, siirry seuraavaksi hyväksymään tositteet ja matkalaskut. Näin myös asiakas näkee, että tietyn kuukauden esim. tositteet ovat kirjanpitäjän hyväksymiä eli ne ovat käsittelyssä.

1. Valitse käyttäjän nimen vierestä laatikko aktiiviseksi, jolloin valikoituu kaikki käyttäjän tositteet, jotka halutaan asettaa yhdellä kertaa

✓ HYVÄKSYTTY

-tilaan

2. Tositteiden valitsemisen jälkeen oikeaan reunaan aukeaa sivupalkki ja klikkaa alareunasta massahyväksyntä -osiosta **HYVÄKSY VALITUT** -painiketta

Yhteenvedo helmikuu

Luokitus	Määrä	Veroton summa	Summa
Irralliset tositteet			
Ajoneuvokulut	1 kpl	17,19 €	19,60 €
Atk-laitte ja ohjelmistokulut	2 kpl	2,58 €	13,31 €
Edustuskulut	1 kpl	3,51 €	4,00 €
Markkinointikulut	3 kpl	63,15 €	99,56 €
Neuvottelukulut	2 kpl	68,74 €	83,26 €
Yhteensä	9 kpl	155,17 €	219,73 €

Valitut:

Tositteet

Vie tositenniippu:

Valitse tositenniippu

LUO UUSI TOSITENIIPPU (9)

Matti Demokäyttäjä Yhteensä 110,06 €

- 09.02.2021 4,00 € (demo) Pullapuoti wiienius Edustuskulut
- 09.02.2021 22,50 € (demo) Kahvila amurin helmi Neuvottelukulut
- 09.02.2021 60,76 € (demo) Bauhaus Neuvottelukulut
- 09.02.2021 19,60 € (demo) Cafe Linkosuo Siilinkar Ajoneuvokulut
- 09.02.2021 3,20 € (demo) Pysäköinti hatanpään... Atk-laitte ja ohjelmist...

Maija Demokäyttäjä Yhteensä 109,67 €

- 09.02.2021 10,11 € (demo) K-Supermarket hätilä Atk-laitte ja ohjelmist...
- 09.02.2021 25,16 € (demo) S-Market Hervanta Markkinointikulut
- 09.02.2021 29,90 € (demo) Verkko kauppa Markkinointikulut
- 09.02.2021 44,50 € (demo) Amica Markkinointikulut

Massahyväksyntä: **HYVÄKSY VALITUT**

3. Tämän jälkeen näet jokaisen tositteen oikeassa reunassa ✓-merkin

Yhteenvedo helmikuu

Luokitus	Määrä	Veroton summa	Summa
Irralliset tositteet			
Ajoneuvokulut	1 kpl	17,19 €	19,60 €
Atk-laitte ja ohjelmistokulut	2 kpl	2,58 €	13,31 €
Edustuskulut	1 kpl	3,51 €	4,00 €
Markkinointikulut	3 kpl	63,15 €	99,56 €
Neuvottelukulut	2 kpl	68,74 €	83,26 €
Yhteensä	9 kpl	155,17 €	219,73 €

Valitut:

Tositteet

Vie tositenniippu:

Valitse tositenniippu

LUO UUSI TOSITENIIPPU (9)

Matti Demokäyttäjä Yhteensä 110,06 €

- 21.02.2021 4,00 € (demo) Pullapuoti wiienius Neuvottelukulut ✓
- 21.02.2021 22,50 € (demo) Kahvila amurin helmi Toimitilakulut ✓
- 21.02.2021 60,76 € (demo) Bauhaus Ajoneuvokulut ✓
- 21.02.2021 19,60 € (demo) Cafe Linkosuo Siilinkar Edustuskulut ✓
- 21.02.2021 3,20 € (demo) Pysäköinti hatanpään... Markkinointikulut ✓

Maija Demokäyttäjä Yhteensä 109,67 €

- 21.02.2021 10,11 € (demo) K-Supermarket hätilä Toimitilakulut ✓
- 21.02.2021 25,16 € (demo) S-Market Hervanta Markkinointikulut ✓
- 21.02.2021 29,90 € (demo) Verkko kauppa Ei valittu ✓
- 21.02.2021 44,50 € (demo) Amica Matkakulut ✓


Massahyväksyntä: **HYVÄKSY VALITUT**

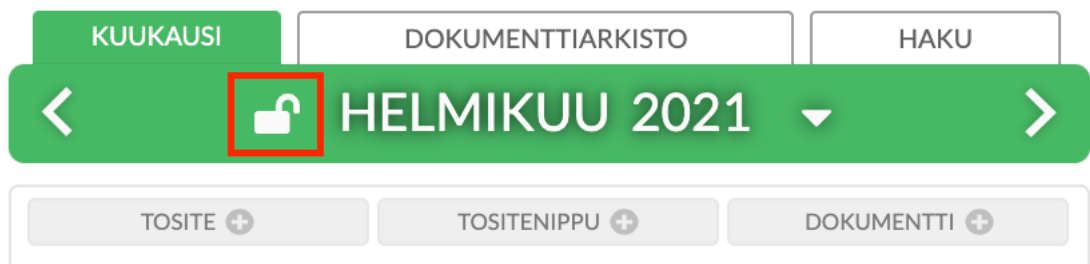
2.3. Kuukauden lukitseminen

Kun olet käsitellyt koko kuukauden aineiston eli tositteet ja matkalaskut, niin tämän jälkeen lukitaan kuukausi.

Jos asiakas lisää aineistoa myöhässä lukiutulle kuukaudelle, aineisto siirtyy automaattisesti seuraavalle auki olevalle kuukaudelle ja saa tositemäiväksi kuukauden 1.päivän.

Vain kirjanpitäjä voi lukita tai avata kuukauden. Lisäksi kirjanpitäjänä voit tarvittaessa siirtää tositemäivän lukiutulle kuukaudelle muokkaamalla sen tositemäivää.

1. Lukitse kuukausi klikkaamalla  -painiketta
 - Samasta paikkaa saat myös avattua kuukauden



2. Jos kuukaudella on hyväksymättömiä tai hylättyjä aineistoja, niin saat ao. ilmoituksen
 - Näet hyväksymättömien tositemäivien tai matkalaskujen määrän
 - Voit siirtää halutessasi hylätyt aineistot seuraavalle kuukaudelle
 - Voit hyväksyä tositemäivun, jos tämä sisältää vain hyväksytyjä tositemäivä

Mikäli lukiutset kuukauden ao. ilmoituksesta huolimatta, hyväksymättömät aineistot siirtyvät seuraavalle kuukaudelle ja tositemäivä päivityy ko. kuukauden ensimmäiseksi päivityy.

Aioneuvokulut 1 kpl 17.19 € 19.60 €

Kuukauden lukitseminen

Hyväksymättömät tositemäivä, tositemäivun ja matkalaskut siirretään seuraavalle avoimelle kuukaudelle.

- Tositemäivä: 1

Siirrä hylätyt tositemäivä, tositemäivun ja matkalaskut

- Tositemäivä: 1

Hyväksy automaattisesti tositemäivun, joiden tositemäivä ovat hyväksytyjä.

3. Aineiston käsittely eTaskussa ja vienti kirjanpitoon

Jos käytössäsi on eTaskun kanssa yhteensopiva kirjanpito-ohjelmisto, voit eTaskussa tiliöidä aineiston ja viedä sen näppärästi käsiteltynä joko vientitiedoston tai rajapinnan avulla kirjanpitoon.

Voit aktivoida käytössäsi olevan kirjanpito-ohjelman viennin tilioimistoasetuksien ohjelmistointegraatio -osiosta. Huomioithan, että jotkut kirjanpitoviennit kirjanpitäjän tulee aktiivoida asiakaskohtaisesti asiakasasetuksien kautta.

Tutustu eTaskun ja käytössäsi olevan kirjanpito-ohjelmiston ohjeeseen käyttöohjeiden kirjanpitoviennit osiosta: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/collections/2894792-etaskun-kayttoohjeet-kirjanpitajalle>.

3.1. Tilikartan asettaminen

Jotta eTaskussa tiliöity aineisto siirtyy oikein kirjanpitoon, niin varmista, että eTaskussa oleva tilikartta vastaa käytössäsi olevan kirjanpito-ohjelmiston tilikarttaa. Asiakkailla on eTaskussa oletuksena Liikekirjuri 7.7. tilikartta käytössä, jota voit myös hyödyntää sen soveltuessa käyttöösi.

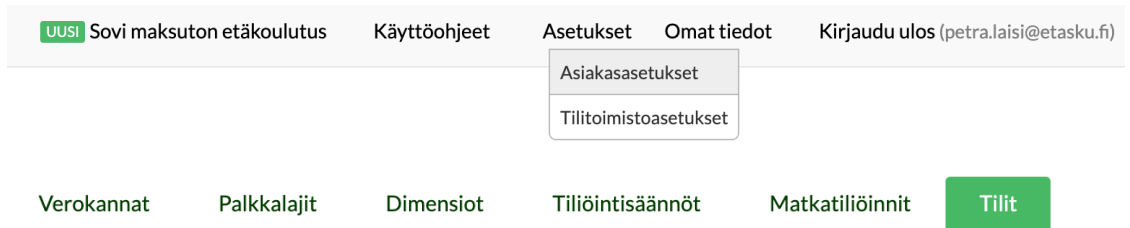
Suosittellemme lataamaan asiakkaan oman tilikartan eTaskuun, jotta tiliöinti ja aineiston siirto on sujuvaa tilien täsmätessä kirjanpitojärjestelmässäsi olevien tilien kanssa. Voit myös muokata eTaskuun aiemmin tuotua tilikarttaa, jos siihen on tullut muutoksia.

Jos käytössäsi on **Briox**, **Fennoa API**, **Merit Aktiva** tai **Procountor API**, niin tutustu ohjelmistokohtaisiin ohjeisiin ja saat tuotua tilikartan rajapintaa hyödyntäen eTaskuun.

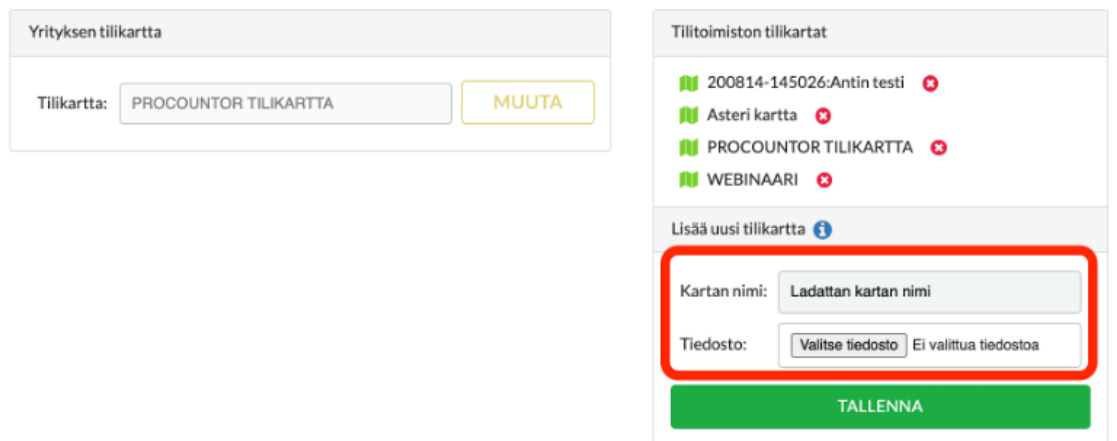
1. Uuden tilikartan lataaminen eTaskuun
 - Lataa kirjanpito-ohjelmistostasi asiakkaan tilikartta ja liitä tiedot Excelliin
 - Tilikartan tulee olla **CSV-muodossa** ja sisältää vain kaksi saraketta (kts. alla oleva kuva - tilinumerot ja tilin nimet)

	A	B	C	D
1	1020	Kehittämismenot		
2	1030	Aineettomat oikeudet		
3	1050	Liikearvo		
4	1060	Konserniliikearvo		
5	1070	Muut pitkävaikutteiset menot		
6	1071	Mainos- ja markkinatutkimusmenot		
7	1090	Ennakkomaksut aineettomista hyödykkeistä		
8	1100	Maa- ja vesialueet		
9	1120	Rakennukset ja rakennelmat		
10	1160	Koneet ja kalusto		
11	1300	Muut aineelliset hyödykkeet		
12	1380	Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat		
13	1400	Osuudet saman konsernin yrityksissä		
14	1410	Saamiset saman konsernin yrityksiltä		
15	1420	Osuudet omistusyhteisyhteisöissä		

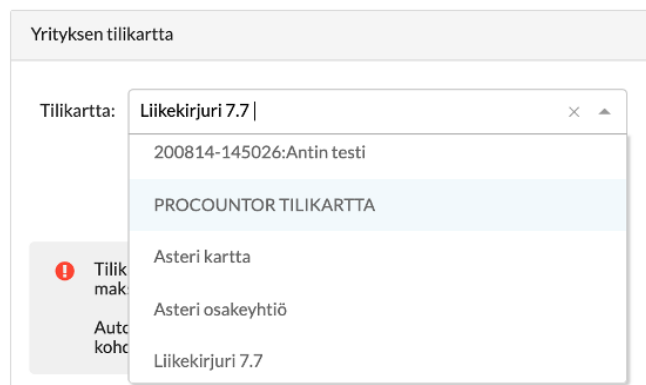
2. Siirry eTaskussa kyseisen asiakkaan asiakasasetuksiin ja tilit -välilehdelle



3. Anna tilikartalle nimi (esim. asiakasyrityksen nimi), **Valitse tiedosto**-painikkeella pääset hakemaan koneeltasi eTaskuun ladattavan asiakkaan tilikartan ja tallenna



4. Aseta tilikartta vielä yritykselle käyttöön klikkaamalla yrityksen tilikartta -osiosta **MUUTA**-painiketta ja valitse tämän jälkeen valikosta asiakkaan nimellä löytyvä tilikartta. Klikkaa tämän jälkeen vielä **ASETA**-painiketta



Lisätietoa tilikartan tilien lisäyksistä ja muokkaamisesta: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/articles/5140671-tilikarttaan-liittyvat-asetukset>.

3.2. Tositteiden tiliöiminen

Tositteiden eli kuittien ja laskujen tiliöiminen onnistuu eTaskussa joko kuukausinäkymässä klikkaamalla tositetta tai siirtymällä tiliöintinäkymään.

Kuukausinäkymässä saat tositteen tiedot auki klikkaamalla esim. tositteen ostopaikkaa ja tämän jälkeen sivuston oikeaan reunaan aukeaa tositteen tiedot sekä tiliöinnit -osio, johon pääset tekemään kirjaukset.

1. Siirry tiliöimään tositteet **TILIÖINTINÄKYMÄ** -osiosta

The screenshot shows the 'TILIÖINTINÄKYMÄ' (Invoice Management) view for February 2021. The interface includes filters for 'KUUKAUSI' (Month), 'DOKUMENTTIARKISTO' (Document Archive), and 'HAKU' (Search). The current month is 'HELMIKUU 2021'. There are filters for 'TOSITE' (Invoice), 'TOSITENIPPU' (Invoice Item), and 'DOKUMENTTI' (Document). The payment method is set to 'SEPA-MAKSU'. The view shows a list of invoices for two users: Matti Demokäyttäjä and Maija Demokäyttäjä. A summary table on the right shows the total amount for each category and a total sum.

Luokitus	Määrä	Veroton summa	Summa
Irralliset tositteet			
Ajoneuvokulut	1 kpl	49,00 €	60,76 €
Edustuskulut	1 kpl	17,19 €	19,60 €
Ei valittu	1 kpl	24,11 €	29,90 €
Markkinointikulut	2 kpl	2,58 €	28,36 €
Matkakulut	1 kpl	39,04 €	44,50 €
Neuvottelukulut	1 kpl	3,51 €	4,00 €
Toimitilakulut	2 kpl	19,74 €	32,61 €
Yhteensä	9 kpl	155,17 €	219,73 €



2. Tiliöintinäkylässä näet seuraavat:

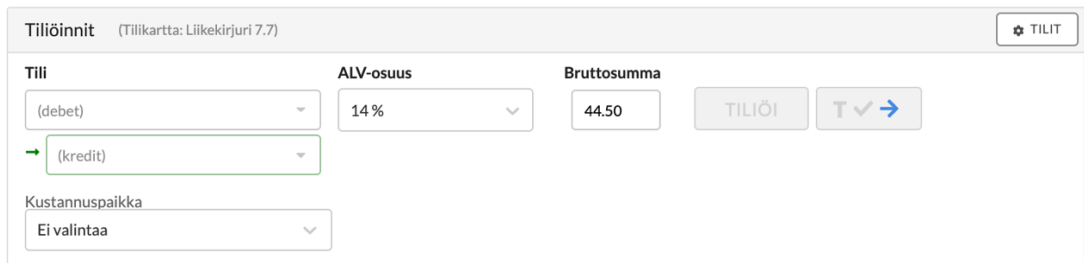
- Tositteen kuvan, jota voit suurentaa klikkaamalla kuvaa
- Tositteen tiedot, jotka asiakas täyttänyt tositteelle lähetyksen yhteydessä
 - o Voit muokata/täydentää tietoja, mutta tämä ei ole pakollista – muista tallentaa, jos teet muutoksia
- Tiliöintiehdotuksen, jos olet asettanut asiakasasetuksista luokituksille tiliöinti-säännöt

3. Jos automaattinen tiliöintiehdotus on sopiva ja voit käyttää sitä tositteen tiliöimiseen




- Klikkaa **T ✓** -painikkeesta. Tämä tiliöi ja hyväksyy tositteen sekä siirtää automaattisesti seuraavalle tositteelle
- Voit myös muokata ehdotusta **✎** -painikkeella
- Jos olet asettanut useamman säännön yhden luokituksen taakse, saat muut tiliöintiehdotukset näkyville **☰** -painikkeella

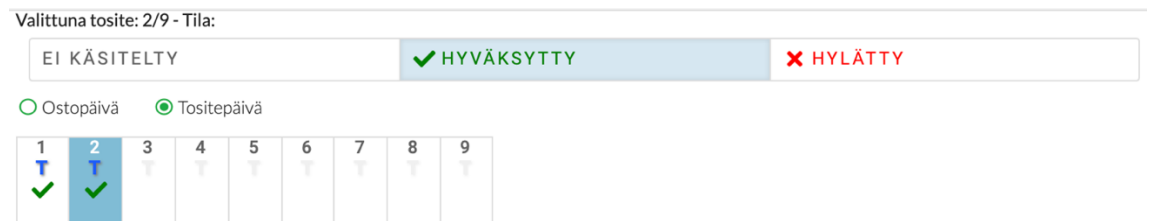
4. Aloita tositteen tiliöinti

- Syötä kulutili (Debet) ja vastatili (Kredit), joko kirjoittamalla tilinumero tai tilin nimi
 - o Kredit-tilin voit kirjata tässä yhteydessä vain, jos olet asettanut asiasasetuksista maksutapakohtaiset vastatilit
- Valitse ALV-kanta ja syötä bruttosumma
- Jos haluat kirjata useamman tiliöinnin tositteelle,  -painikkeesta saat uuden rivin käyttöön
- Kun tiliöintitiedot ovat syötetty, niin voit tiliöidä ja hyväksyä tositteen sekä siirtä seuraavalle tositteelle  -painikkeella

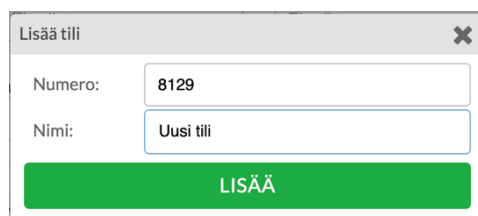




Huom.

Jos et käytä  -painiketta vaan klikkaat tiliöidäksesi tositteen  -painikkeella, ja haluat siirtyä seuraavalle tositteelle, niin aseta tositteen hallinta -osiosta tosite  -tilaan ja valitse seuraava numero eli tosite, jota haluat käsitellä.




5. Jos syöttämäsi tili puuttuu asetetusta tilikartasta, voit lisätä sen suoraan käyttöön kirjoittamalla tilinumeron. Tällöin ilmestyy  -painike, josta pääset lisäämään uuden tilin



5. Voit muokata jo tiliöityä riviä  -painikkeella tai poistaa tiliöidyn rivin kokonaan  -painikkeella

6. Tositteen hallinta -osio

- Voit hylätä tositteen ja lähettää viestiä asiakkaalle
 - o Asiakas saa tästä sähköpostia ja kännykkäilmoituksen. Kun hän vastaa viestiin, saat ilmoituksen sähköpostiisi
- Näet kuukaudelle lisätyt tositteet (esim. numerot 1-9) ja mitä tositetta juuri käsittelet sekä missä vaiheessa menet
 - o Numeroita klikkaamalla pääset liikkumaan tositteelta toiselle
 - o Tosite on käsitelty, kun siinä on  -merkki ja vain tällöin voit tositteista muodostaa eTaskussa viennin omaan kirjanpitojärjestelmään

Tositteiden hallinta - 2 / 2021





Valittuna tosite: 2/9 - Tila:

EI KÄSITELTY ✓ HYVÄKSYTTY ✗ HYLÄTTY

Viesti asiakkaallesi:

LÄHETÄ PERUUTA

Ostopäivä Tositepäivä

1	2	3	4	5	6	7	8	9
								
								

7. Pääset seuraavaksi tekemään aineiston viennin kirjanpitoon kuukausinäkömään kautta, klikkaa vasemmasta yläkulmasta ← TAKAISIN KUUKAUSINÄKYMÄÄN -painiketta. Kuukausinäkömään kautta voit myös jatkaa esim. matkalaskujen käsittelyyn.

3.3. Matkalaskujen tiliöiminen

Asiakkaan luoma matkalasku tulee eTaskuun valmiiksi tiliöitynä ja palkkalajit syötettynä. Voit tarvittaessa muokata tiliöintejä. Matkalaskut tulee hyväksyä, jotta voit viedä aineiston kirjanpitoon. Hyväksyminen tapahtuu samalla tavalla, kuin tositteen hyväksyminen.

Asiakasasetuksien matkatiliöinnit -osion kautta voit hallita eTaskussa matkalaskuille asetettuja oletustilejä ja palkkalajeja, joille matkalaskujen kulut kohdentuvat.

Jos matkalaskun liitteenä olevia tositteita ei ole tiliöity ja hyväksytty eTaskussa, niin ne eivät siirry kirjanpitoon, vaikka matkalasku siirtyy.

1. Avaa haluttu matkalasku käsiteltäväksi kuukausinäkömästä klikkaamalla esim. matkan nimeä ja oikealle puolelle aukeaa matkalaskun tiedot

KUUKAUSI DOKUMENTTIARKISTO HAKU

HELMIKUU 2021

TOSITE + TOSITENIPPU + DOKUMENTTI +

Ryhmitä ja suodata matkalaskuja
Näytetään kaikki matkalaskut

Kirjanpitoventti
SEPA-MAKSU

Tositteet (2) Matkalaskut (1) Dokumentit


Järjestä
Päivämäärä (uusin ensin)

Yhteenvedot

Matkalaskut

	Kpl	Yhteensä	
<input type="checkbox"/> Petra Laisi petra.laisi@etasku.fi	1	176,09 €	
<input type="checkbox"/> Testimatka		176,09 €	KP T

Lähtöpäivä
19.11.2020

Matkalaskun tiedot #660547 

eTasku

Laskupäivä: 19.11.2020
Laskunumero: 660547
Työpaikka: Petra Laisi
Työntekijän nimi: Petra Laisi

Lähtöaika: 19.11.2020 klo 09:59
Päätyaika: 19.11.2020 klo 19:00

Matkan tarkoitus: Testimatka

Ajoneuvo: Oma auto (ASC-123)
(oma auto)

Reitti

- Kellamäentie 1, 02150 Espoo, Suomi
182,00 km
- Häiltäkatu 16, 33200 Tampere, Suomi
181,39 km
- Kellamäentie 1, 02150 Espoo, Suomi

Kilometrikorvaukset

Ajoneuvot	km	€ / km	Kokonaishinta
Oma auto (Auto - ASC-123)	363	0,43	156,09

156,09 EUR

Päivärahat matkapäivittäin

Määrä	Comment	Hinta
19.11.2020 09:59 - 19.11.2020 19:00	Suomi	Ospäiväraha 20,00 EUR

20,00 EUR


Maksetaan yhteensä: 176,09 EUR







Laskunumero: 660547
Tositenumero: 35
Tekijä: Petra Laisi
Luontipäivämäärä: 19.11.2020
Laskupäivä/Tositepäivä: 10.02.2021
Tarkoitus: Testimatka
Lisätietoja:
Ajoneuvo: Oma auto - ASC-123
Lähtöaika: 19.11.2020 kello 09:59
Loppuaika: 19.11.2020 kello 19:00
Matkan pituus: 363,39 km
Kilometrikorvaukset: 156,09 €
Päivärahat: 20,00 €
Kulukorvaukset: 0,00 €

Yhteensä: 176,09 €
Tila: Valmis

MUOKKAA
POISTA

2. Tarkista tiliöinnit ja aseta matkalasku ✓ HYVÄKSYTTY -tilaan

Tiliöinnit (Tilikartta: Liikekirjuri 7.7) TUO TILIÖINNIIT MATKALASKULTA 


Tili	ALV-osuus	Bruttosumma		
4760 - Kilometrikorvaukset  Kilometrikorvaus: 363 km	0,00 € (0%)	156,09 €		
7880 - Päivärahat  Ospäiväraha x 1	0,00 € (0%)	20,00 €		
		= 176,09 €		

(debet) TILIÖI T ✓

Kustannuspaikka

Tila

EI KÄSITELTY
✓ HYVÄKSYTTY
✗ HYLÄTTY

3. Jos teet muutoksia asetuksien kautta matkatiliöinteihin, voit poistaa eTaskun automaattisesti tehdyt tiliöinnit  -painikkeella ja tämän jälkeen klikata TUO TILIÖINNIIT MATKALASKULTA -painiketta, jolloin matkalaskun tiliöinnit ja palkkalajit tulee asettamiesi asetuksien perusteella

4. Voit myös muokata eTaskun valmiita tiliöintejä  -painikkeella

3.4. Aineiston vienti kirjanpito-ohjelmaan

Tositteiden ja matkalaskujen siirtäminen eTaskusta eri kirjanpito-ohjelmistoihin onnistuu muutamalla napin painalluksella.

Kun aineisto on käsitelty, niin voit ladata joko vientitiedoston omaa kirjanpito-ohjelmaasi varten tai tehdä aineiston suorasiirron API-rajapinnan avulla kirjanpito-ohjelmaasi.

Kirjanpito-ohjelmistokohtaiset ohjeet aineiston vientiin löydät käyttöohjeiden kirjanpito-viennit osiosta: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/collections/2894792-etaskun-kayttoohjeet-kirjanpitajalle>.

1. Tositteet ja matkalaskut ovat valmiita kirjanpitoon vietäväksi, kun niiden perästä löytyy **T✓**-merkki
2. Jos haluat viedä koko kuukauden käsitellyn aineiston kerralla, siirry kohtaan 3.

Voit myös halutessasi **viedä vain tietyt tositteet ja/tai matkalaskut** valitsemalla näiden laatikot aktiiviseksi tehdäksesi niistä kirjanpitoviennin.

Matti Demokäyttäjä demouser1@etasku.fi				Yhteensä 110,06 €	
<input checked="" type="checkbox"/>	21.02.2021	4,00 €	(demo) Pullapuoti wilenius	Neuvottelukulut	T✓
<input checked="" type="checkbox"/>	21.02.2021	22,50 €	(demo) Kahvila amurin helmi	Toimitilakulut	T✓
<input checked="" type="checkbox"/>	21.02.2021	60,76 €	(demo) Bauhaus	Ajoneuvokulut	T✓
<input type="checkbox"/>	21.02.2021	19,60 €	(demo) Cafe Linkosuo Siilinkar	Edustuskulut	T✓
<input type="checkbox"/>	21.02.2021	3,20 €	Hatanpään teollisuustalo	Paikoituskulut	T✓

Maija Demokäyttäjä demouser2@etasku.fi				Yhteensä 109,67 €	
<input type="checkbox"/>	21.02.2021	10,11 €	(demo) K-Supermarket hätilä	Toimitilakulut	T✓
<input type="checkbox"/>	21.02.2021	25,16 €	(demo) S-Market Hervanta	Markkinointikulut	T✓
<input type="checkbox"/>	21.02.2021	29,90 €	(demo) Verkkokauppa	Ei valittu	T✓
<input type="checkbox"/>	21.02.2021	44,50 €	Facer Food Services Oy	Neuvottelukulut	T✓

Huom.

Jos haluat viedä kuukauden tositteet **yhtenä tositteena** voit luoda tositnipun ennen kirjanpitovientä.

Ohje tositnipun luomiseen: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/articles/5140717-tositnipun-luominen>.

3. Valitse kirjanpitoventi -laatikosta tilioimistolle käyttöön asetettu venti

KUUKAUSI DOKUMENTTIARKISTO HAKU

HELMIKUU 2021

TOSITE + TOSITENIPPU + DOKUMENTTI +

Ryhmitä ja suodata tositteita
Näytetään kaikki tositteet

Kirjanpitoventi
PROCOUNTOR API MUISTIO

4. Täytä ventiä koskevat tiedot

- Aseta vastatili, mikäli olet tilioinnyt tositteet vain kulutileille tai käytä tiliöintikohtaisia vastatilejä, jos olet tilioinnyt tositteet debet/kredit -kirjauksilla
- Numerointi on automaattisesti juokseva, mutta voit muokata tätä halutuksi tositenumeroiksi
- Voit myös viedä matkalaskujen tiliöinnit tositteiden yhteydessä kirjanpitoon
 - o Tarkista ohjeista sisältyykö tämä kirjanpitoventiisi
- Kun tiedot on täytetty, klikkaa

VIE KUUKAUDEN TAPAHTUMAT

VIE VALITUT

- o -painike näkyy silloin, kun olet valinnut vietäväksi vain tietyt tositteet

Procountor API venti

Esikatselu Info Siirtyvät materiaalit

Yhteenveto vastatileittäin

Tili	Summa	Tiliöintejä
Käteisvarat: 1900	3,20 €	/ 1
Pankkitili 1: 1910	36,61 €	/ 5
Ostovelat: 2871	119,16 €	/ 5
Velat osakkaille: 2941	60,76 €	/ 1
=	219,73 €	/ 12





Käytä tiliöintikohtaisia vastatilejä:

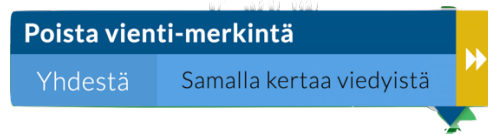
Käytä oletustiliä puuttuville vastatileille:

Aloita Numerointi: (automaattinen: 50088)

Vie liitteet:

VIE KUUKAUDEN TAPAHTUMAT

5. Vientitiedosto latautuu useimmiten tietokoneesi ladatut tiedostot -kansioon, pl. suorasiirrot API-rajapinnalla, jolloin aineisto siirtyy suoraan kirjanpito-ohjelmaan
6. Kun tiliöity aineisto on viety eTaskusta kirjanpitoon, tulee näiden perään  -merkki merkiksi siitä. Näin aineisto ei voi myöskään siirtyä vahingossa kahteen kertaan
 - Jos kertaalleen viety aineisto tarvitsee viedä uudelleen kirjanpitojärjestelmääsi, voit perua viennin klikkaamalla  -merkkiä, jolloin saat vaihtoehdoksi poistaa vientimerkinnän joko yhdestä tai kaikista samalla kertaa viedyistä tapahtumista
 - o Tämän jälkeen palautuu   -merkki, ja voit tehdä aineiston viennin uudelleen



7. Vie eTaskusta latautunut vientitiedosto tietokoneeltasi kirjanpito-ohjelmaasi ohjelmistokohtaisten ohjeiden mukaan tai tarkista ohjeista, mihin aineisto siirtyi API-rajapinnalla kirjanpidonjärjestelmässäsi

Huom.

Kun olet käsitellyt koko kuukauden aineiston ja vienyt kirjanpitoon, suosittelemme vielä lukitsemaan käsitellyn kuukauden. Katso oppaan 2.3 kohdasta ohje kuukauden lukitsemiseen.

4. Dokumenttiarkisto

Asiakkaat voivat eTaskun dokumenttiarkiston avulla lähettää kirjanpitäjälle myös muut liiketoiminnan kannalta tärkeitä dokumentit, kuten sopimuksia, myyntilaskuja tai tiliotteen. Näin kaikki kirjanpitoon ja liiketoimintaan liittyvät aineistot välittyvät turvallisesti kirjanpitäjälle yhteen paikkaan sekä säilyy arkistoituna sähköisessä muodossa.

Asiakas voi lisätä dokumentteja eTaskuun mobiilisovelluksen, verkkoportaalain tai sähköpostin avulla.

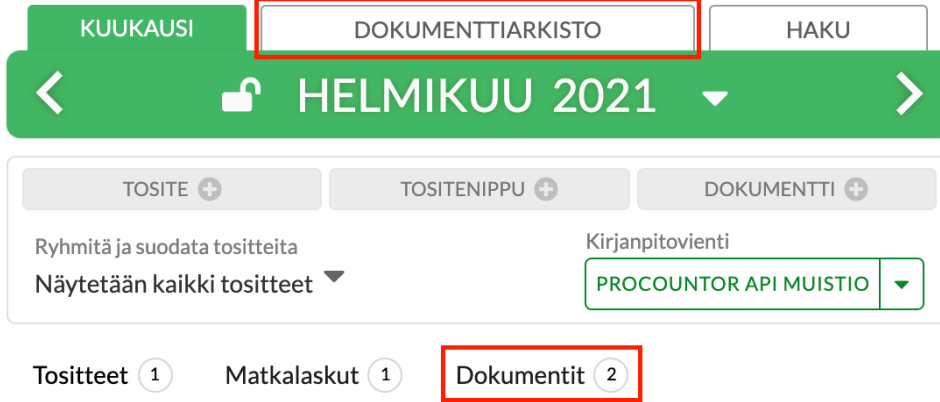
Jos asiakas haluaa lisätä dokumenttiarkistoon enemmän kuin yhden dokumentin kuukaudessa, tulee asiakkaalla olla käytössä eTasku Pro -lisenssi. Kirjanpitäjä voi puolestaan lähettää asiakkaalle rajoituksetta dokumentteja eTaskun dokumenttiarkiston kautta.

Dokumenttiarkiston muista toiminnollisuuksista, kuten esim. dokumenttien muuntamisesta tositteisiin ja tositteiden muuntamisesta dokumentteihin voit lukea lisää: <https://intercom.help/etasku-solutions-oy/fi/articles/5140704-dokumenttiarkisto>.

4.1. Asiakkaan lisäämät dokumentit

Asiakkaan tai kirjanpitäjän lisäämät dokumentit löydät eTaskun kuukausinäkömästä.

1. Klikkaa joko **DOKUMENTTIARKISTO** tai Dokumentit ¹



The screenshot shows the eTasku mobile application interface. At the top, there are three tabs: 'KUUKAUSI', 'DOKUMENTTIARKISTO', and 'HAKU'. The 'DOKUMENTTIARKISTO' tab is highlighted with a red box. Below the tabs is a green header bar with a back arrow, a lock icon, the text 'HELMIKUU 2021', and a forward arrow. Underneath the header bar are three buttons: 'TOSITE +', 'TOSITENIPPU +', and 'DOKUMENTTI +'. Below these buttons are two dropdown menus: 'Ryhmitä ja suodata tositteita' with the option 'Näytetään kaikki tositteet' selected, and 'Kirjanpitovienti' with the option 'PROCOUNTOR API MUISTIO' selected. At the bottom of the screen, there are three tabs: 'Tositteet ¹', 'Matkalaskut ¹', and 'Dokumentit ²'. The 'Dokumentit ²' tab is highlighted with a red box.

2. Voit hakea dokumenttiarkistosta esim. tietyn dokumentin käyttämällä hakukenttää, suodattamalla käyttäjien mukaan tai kategorioiden ja tarkenteiden avulla

KUUKAUSI **DOKUMENTTIARKISTO** HAKU

SUODATA

Hakusana

Käyttäjä

Matti Demokäyttäjä x

Kategoria

Myyntilaskut Tiliotteet Sopimukset

Luottokorttil... Vakuutuskirj... Rahoituspää...

Tuntikirjauk... Palkkalaskel...

3. Valitse haluamasi dokumentti, jota haluat tarkastella ja klikkaa esim. nimen kohdalta

Dokumenttiarkisto

+ LISÄÄ DOKUMENTTI

Dokumenttiarkisto						
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #e91e63; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">PL</div> <div> <p>Petra Laisi</p> <p>petra.laisi@etasku.fi</p> </div> <div style="margin-left: auto; text-align: right;"> <p>Kpl 1</p> </div> </div>						
<input type="checkbox"/>	Nimi	Lisääjä	Päivämäärä	Käsitelty	Koko	Ladannut
<input type="checkbox"/>	Fwd: Yrityksen pöytäkirja	Petra Laisi	22.2.2021	Ei	74.24 kt	1 Lataa

4. Näet dokumentin esikatseluna, mikäli se on saatavilla ja pääset lataamaan tiedoston koneellesi

Dokumentit > Dokumentti (259768)

Fwd: Yrityksen pöytäkirja

Petran makramee Oy
Kokouspöytäkirja
Päivämäärä

Avainmenetelmä
Oy sisäisellä kokouksella kutsuttuun koolle, klo kello... päivämäärä päivämäärä, paikka sijainti, kokoonkutsuja Vetilän nimi.

Läsnä
Osallistujien nimet

Käsiteltävien asioiden hyväksyminen
Edellisen kokouksen pöytäkirja hyväksyttiin jaoissa yksimielisesti.

Pöytäkirjan hyväksyminen
Edellisen kokouksen pöytäkirja hyväksyttiin jaoissa yksimielisesti.

Availut asiat
Luo yhteenveto jokaista olemassa olevaa asiaa koskevasta keskustelusta, kerro seuraavat vaiheet ja määritä mahdollinen toimenpide.

Uudet asiat
Luo yhteenveto jokaista uutta asiaa koskevasta keskustelusta, kerro seuraavat vaiheet ja määritä mahdollinen toimenpide.

Seuraava kokouksen esityslista
Laetille seuraavassa kokouksessa käsiteltävät asiat.

Kokouksen päättäminen
Kokous päätettiin klo aika, päivämäärä Vetilän nimi. Seuraava yleiskokous on klo aika, päivämäärä päivämäärä, paikka sijainti.

Pöytäkirjan laati: Nimi
Hyväksyjä: Nimi

Dokumentin tiedot

Lisätty	22.02.2021
Asetettu näkyviin henkilöille	Petra Laisi
Kategoria	-
Päivämäärä	22.02.2021
Nimi	Fwd: Yrityksen pöytäkirja
Kommentti	
Tarkenne	

MUOKKAA
POISTA
Käsitelty
MUUNNA TOSITTEEKSI

Lataa tiedosto

5. Dokumentin voi merkitä käsitellyksi valitsemalla **Käsitelty** -painikkeen aktiiviseksi. Tällöin dokumentin tiedoissa näkyy tieto, että kirjanpitäjä on käsitellyt dokumentin

Vakuutuskirjat

Petra Laisi
petra.laisi@etasku.fi

Kpl
1

	Nimi	Lisääjä	Päivämäärä	Käsitelty	Koko	Ladannut	
<input type="checkbox"/>	Vakuutuskirja 2021	Petra Laisi	10.3.2021	Kyllä	29.5 kt	1	Lataa

6. Pääset näkemään dokumentin lataushistorian klikkaamalla **Ladannut** -painiketta

Ladannut

Petra Laisi 10. maaliskuuta 2021, klo 20.12

Ei ladannut

OK

4.2. Dokumenttien lähetys asiakkaalle

Kirjanpitäjä voi lähettää eTaskun dokumenttiarkiston avulla asiakkaalle aineistoa rajoituksettomasti, kuten esim. palkkalaskelmia tai tilinpäätöksen.

1. Valitse

+ LISÄÄ DOKUMENTTI

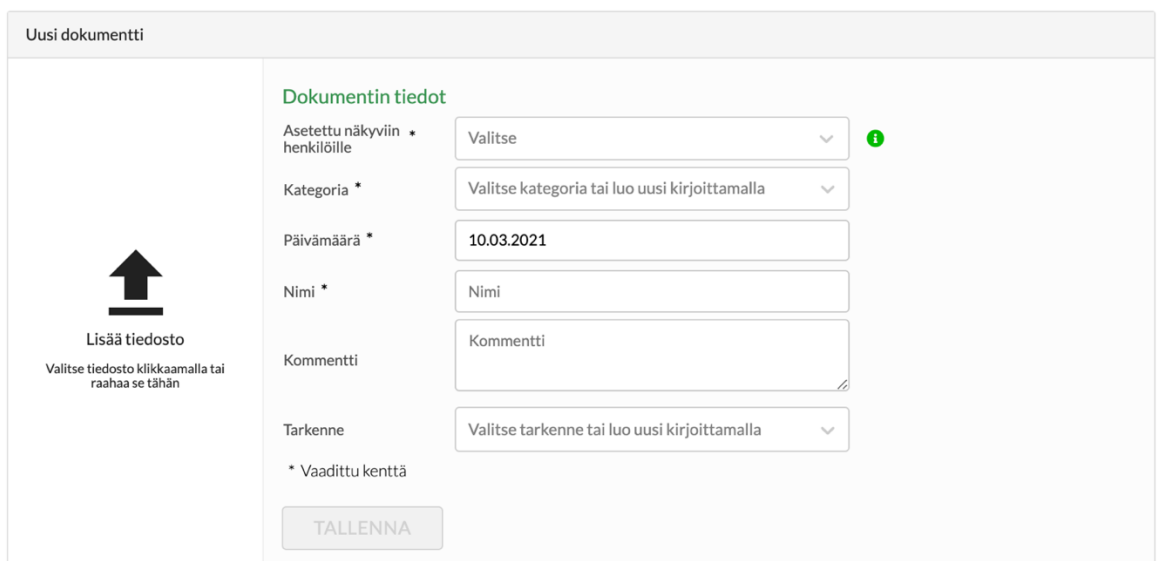


The screenshot shows a navigation bar with three buttons: 'KUUKAUSI', 'DOKUMENTTIARKISTO', and 'HAKU'. Below the navigation bar is a large green button labeled 'SUODATA'. To the right of the navigation bar is a box labeled 'Dokumenttiarkisto' containing a green button labeled '+ LISÄÄ DOKUMENTTI' which is highlighted with a red border.

2. Täydennä seuraavat tiedot:

- Lisää tiedosto
- Aseta dokumentti yhdelle tai useammalle henkilölle näkyviin
- Valitse sopiva kategoria
 - o Jos sopivaa ei löydy, niin voit luoda uuden kirjoittamalla kategoria -laatikkoon
- Syötä päivämäärä ja dokumentin nimi
- Tarkenne ei ole pakollinen, mutta näin saat kohdistettua dokumenttien haun paremmin

[Dokumentit](#) > Dokumentti



The screenshot shows the 'Uusi dokumentti' form. On the left, there is an icon of an upward arrow with the text 'Lisää tiedosto' and 'Valitse tiedosto klikkaamalla tai raahaa se tähän'. The main form area is titled 'Dokumentin tiedot' and contains several fields: 'Asetettu näkyviin * henkilöille' (dropdown menu with 'Valitse'), 'Kategoria *' (dropdown menu with 'Valitse kategoria tai luo uusi kirjoittamalla'), 'Päivämäärä *' (text input with '10.03.2021'), 'Nimi *' (text input with 'Nimi'), 'Kommentti' (text area), and 'Tarkenne' (dropdown menu with 'Valitse tarkenne tai luo uusi kirjoittamalla'). A note at the bottom states '* Vaadittu kenttä'. A 'TALLENNA' button is located at the bottom of the form.

3. Käyttäjä saa sähköpostiinsa viestin lisäämästäsi dokumentista