

Tilitoimiston sähköisen liiketoiminnan kehittäminen

Case Tilitoimisto X

LAB-ammattikorkeakoulu

Tradenomi (AMK), Liiketalous ja logistiikka

2021

Juuso Lievonen

Kiia Misukka

Tiivistelmä

Tekijä(t) Lievonen, Juuso Misukka, Kiia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 48 + 1 liite	Valmistumisaika 2021
Työn nimi Tiltoimiston sähköisen liiketoiminnan kehittäminen Case Tiltoimisto X		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Tiltoimisto X		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Tiltoimisto X:n kanssa. Työn tavoitteena oli tutkia Tiltoimisto X:n sähköistä liiketoimintaa ja sen kehitystä. Tavoitteena oli analysoida ohjelmistojen sisältöä ja käyttöönottoa, sekä sitä, ovatko ratkaisut olleet oikeita ja toimivia Tiltoimisto X:n tarpeisiin.</p> <p>Työn teoriaosuus koostuu sekä sähköisen liiketoiminnan ja taloushallinnon määrittelystä, että sähköisen liiketoiminnan merkityksen määrittelystä tiltoimistoissa. Empiirinen osuus kerättiin osallistuvalla havainnoinnilla ja haastattelemalla yhtiön toimitusjohtajaa, projektivastaavaa sekä työntekijöitä ja analysoimalla kerättyä aineistoa. Liiketoiminnan kehittämisessä käytettiin apuna SWOT-analyysia ja Business Model Canvas -työkalua.</p> <p>Tulosten perusteella kehittämistoimenpiteet ovat olleet pääasiallisesti toimivia, mutta palkanlaskentaohjelman käyttöönottoa jatketaan edelleen. Raportoinnin työkalujen kanssa kehittämisprojekti vielä jatkuu, sillä toimivaa ratkaisua ei projektin aikana löydetty.</p>		
Asiasanat Sähköinen liiketoiminta, liiketoiminnan kehittäminen, sähköinen taloushallinto		

Abstract

Author(s) Lievonen, Juuso Misukka, Kiia	Type of Publication Thesis, UAS Number of Pages 48 + 1 attachment	Published 2021
Title of Publication Development of electronic business in an accounting office Case Accounting office X		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Name, title and organization of the client Accounting Office X		
Abstract <p>The purpose of this thesis was to study and develop Accounting Office X's e-business. The aim was to analyze the content of electronic financial management programs and their implementation. In addition, it was examined whether the selected programs have been correct for the Accounting Office X.</p> <p>The theoretical part of the thesis consists the definition of e-business and e-financial administration and the importance of e-business in an accounting office. The empirical part was collected through observations within the work community and by interviewing the company's CEO, project manager and employees. SWOT analysis and Business Model Canvas tool were used to help with the business development.</p> <p>Based on the results of the study, the development measures have been mainly effective. However, the development project continues with the implementation of the payroll program. Also, the development project is still ongoing with the reporting tools, as no right solution was found during the project.</p>		
Keywords E-business, business development, e-finance		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Taustaa	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymys ja rajaus	2
1.3	Tutkimus- ja kehittämismenetelmät.....	3
1.4	Teoreettinen viitekehitys	5
1.5	Opinnäytetyön rakenne.....	6
2	Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen	8
2.1	Sähköinen liiketoiminta	8
2.2	Sähköisen tiedon merkitys liiketoiminnassa	9
2.3	Etätyö	10
3	Sähköinen liiketoiminta tilitoimistossa	12
3.1	Kirjanpidon kehittyminen paperilta tietokoneelle	12
3.2	Perinteinen taloushallinto.....	13
3.3	Sähköinen taloushallinto	14
3.4	Digitaalinen taloushallinto	14
3.5	Älykäs taloushallinto	15
3.6	Sähköinen palkanlaskenta	16
3.7	Sähköinen arkistointi.....	17
3.8	Osto- ja myyntireskontrat	17
3.9	Sähköisen taloushallinnon järjestelmät	18
4	Kehittämisprojekti Tilitoimisto X:ssä	20
4.1	Yhteistyöorganisaatio	20
4.2	Yrityksen lähtötilanteen analysointi	20
4.3	Sähköisen liiketoiminnan uudet kehittämistarpeet.....	25
4.4	Kehittämissuunnitelma ja sen toteutus.....	26
4.5	Ohjelmistot	27
4.5.1	Fennoa	27
4.5.2	Mepco.....	30
4.5.3	EcoEasy	30
4.5.4	Innox-toiminnanohjausjärjestelmä.....	31
4.6	Kehittämissuunnitelman eteneminen	32
4.7	Kehittämistoimenpiteiden tulokset.....	33
4.8	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	42
4.9	Johtopäätökset	43
5	Yhteenveto	45

Lähteet	48
---------------	----

Liitteet

Liite 1. Henkilöstöhaastattelun kyselylomake

1 Johdanto

1.1 Taustaa

Sähköinen taloushallinto on ollut olemassa jo yli parikymmentä vuotta, mutta vasta viime vuosikymmenellä siitä on tullut yleisempää. Yrityksen taloushallinto sisältää kirjanpidon lisäksi laskutuksen, maksatuksen, palkanlaskennan, raportoinnin ja erilaiset viranomaisilmoitukset. Kaikki nämä voidaan tehdä tehokkaammin siirtymällä digitaaliseen tai älykkääseen taloushallintoon. Nämä perustuvat nykyään pitkälti keinoälyyn ja robotiikkaan.

Aikaisemmin puhuttiin paperittomasta kirjanpidosta, mutta nykyään puhutaan sähköisestä taloushallinnosta. Tämä tarkoittaa sitä, että taloushallintoon liittyvät tehtävät hoidetaan niin, että rutiininomaiset, manuaaliset prosessit automatisoidaan sähköisten ohjelmistojen avulla. Manuaalisia prosesseja ovat esimerkiksi tiliotteen tapahtumien kirjaaminen tapahtuma kerrallaan kirjanpitoon tai ostolaskun kirjaaminen ostoreskontraan yksi ostolasku kerrallaan.

Sähköistä taloushallintoa voidaan edistää aina älykkääseen taloushallintoon asti, mikä tarkoittaa sitä, että kaikki taloushallinnon tietovirrat ovat digitaalisessa muodossa. Niiden käsittelyvaiheet on automatisoitu, jolloin kaikki materiaali käsitellään sähköisesti ja automaattisesti. (Suomela 2016.) Sähköistäminen ja digitalisaatio ei aina tarkoita vain sitä, että paperien käsittely vähenee ja laskujen maksatus automatisoituu. Yhä useammalle organisaatiolle on tärkeää, että kirjanpidon luvut ovat jatkuvasti ajan tasalla. Perinteisessä kirjanpidossa yrittäjä näkee kirjanpidon luvut vasta jopa useiden kuukausien kuluttua kohdekuun päättymisestä. Sähköistämällä taloushallinnon asiakasyrittäjät pääsevät seuraamaan ajantasaisia lukuja ja tekemään liiketoiminnan kannalta tärkeitä päätöksiä heti, kun yrityksen tilanne sitä vaatii.

Nykypäivänä yrittäjän tulee tehdä päätöksiä liiketoiminnastaan nopeasti. Erityisesti nopeasti kehittyvät ja kasvavat yritykset tarvitsevat kirjanpidon luvut ajantasaisena. Usein kuukauden tai kahden kuukauden takainen tieto on jo liian vanhentunutta. Sähköisessä taloushallinnossa kirjanpitoa voidaan tehdä lähes reaaliajassa, jopa yhden päivän viiveellä, mistä on suuri hyöty yrityksille. Kun kirjanpitäjällä ja yrittäjällä on yhteiset sähköiset työkalut, yrittäjällä on mahdollisuus olla jatkuvasti perillä yrityksensä taloudellisesta tilanteesta. Samalla kirjanpitäjä pystyy tekemään kirjanpidon valmiiksi heti kuun vaihteessa. (Talvitie 2020.) Korona-aika on lisännyt tarvetta saada tietoja taloustilanteesta reaaliaikaisemmin, sillä monien yritysten tilanne on koronan vaikutuksesta heikentynyt. Kun yrittäjä tietää, miten paljon esimerkiksi ostovelkoja on tulevaisuudessa erääntymässä, ja pankkitili näyttää tyhjää, pääsee hän miettimään rahoitusvaihtoehtoja ennen, kuin velat ovat ulosotossa.

Sähköisestä taloushallinnosta eivät hyödy vain asiakasyritykset, vaan myös palvelua tarjoavat tilitoimistot. Tilitoimiston ajankäyttö tehostuu, kun monet toimenpiteet saadaan automatisoitua, sillä automatisointi vähentää manuaalista tallennustyötä merkittävästi. Kirjanpitäjillä ja palkanlaskijoilla jää tällöin enemmän työaika keskittyä asiakkaan palvelemiseen ja oman tietotaitonsa käyttöön. Nykyään tilitoimiston asiakas vaatii usein muutakin, kuin vain tuloslaskelman ja taseen kerran kuussa, ja asiakkaat haluavat konsultoivampaa ja neuvoo-antavampaa asiakaspalvelua.

Kirjanpitäjän rooli on muuttunut viimeisen vuosikymmenen aikana merkittävästi, sillä kirjanpitäjä ei ole enää vain se, joka tallentaa tiedon paperilta tietokoneelle, vaan hän on eräänlainen valvoja ja eritoten mahdollistaja Kirjanpitäjä seuraa yrityksen tapahtumia ja laittaa prosesseja eteenpäin. Tarpeen vaatiessa hän ohjaa yrityksen toimintaa oikeaan suuntaan. Sähköinen taloushallinto vapauttaa kirjanpitäjiltä aikaa tietotaidon ja liiketoimintaosaamisen tehokkaampaan käyttöön, ja virheiden mahdollisuus pienenee. (Talousverkko 2016.) Tällöin kirjanpitäjä pystyy keskittymään olennaisuuksiin ja ottamaan koko ammattitaitonsa ja tietonsa käyttöön, jotta asiakasyrityksen liiketoiminta voi kasvaa ja kehittyä.

Tilitoimistossa kirjanpitäjän tulee osata tehdä johtopäätöksiä, hakea ratkaisuja ongelmiin ja viestiä niistä asiakkaan kanssa. Hänen tulee osata tulkita erilaista tietoa ja dataa ja ymmärtää niihin liittyviä syy-seuraussuhteita. (Jormakka ym. 2021, 265.) Kirjanpitäjän osaamisesta tulisi olla asiakasyritykselle todellista tuottavuusarvoa (Talousverkko 2016). Kun sähköiset työkalut ovat asiakkaalla ja kirjanpitäjällä yhteisessä käytössä, voidaan epäkohtiin ja puutoksiin puuttua heti. Esimerkiksi puuttuvien kirjanpidon tositteiden perään voidaan kysyä jo silloin, kun tapahtuma näkyy tiliotteella. Tällöin asiakkaalla on yleensä vielä käsitys siitä, missä kyseinen lasku tai kuitti sillä hetkellä on.

Tilitoimiston sähköisen liiketoiminnan kehittäminen on aihe, joka koskettaa monia pienempiä tilitoimistoja tänä päivänä. Isoimmat tilitoimistot ovat jo tehneet omia taloushallinnon ohjelmistojaan, kun pienemmät tilitoimistot ostavat palvelut ja ohjelmistojen käyttöoikeudet ohjelmistotaloilta. Nykyään markkinoilla on entistä enemmän valinnanvaraa erilaisista ohjelmistoista, joiden hinnoittelu ja palvelut vaihtelevat suuresti. Haasteena onkin se, mitkä ohjelmat ja palvelut ovat millekin yritykselle toimivimmat ja parhaimmat.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymys ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Tilitoimisto X:n sähköistä liiketoimintaa ja sen kehitystä. Tämän lisäksi tavoitteena on analysoida ohjelmistojen sisältöä ja käyttöönottoa sekä sitä, ovatko ratkaisut olleet oikeita ja toimivia.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä on selvittää

- millaiset sähköiset ratkaisut ovat kohdeyritykselle parhaimmat
- onko parhaat mahdolliset työkalut ja ohjelmistot jo löydetty
- kuinka ohjelmistojen käyttöönotto on sujunut
- kuinka ohjelmistot toimivat käytännön työssä.

Opinnäytetyössä selvitetään sekä analysoidaan Tilitoimisto X:n kehittämisprojektia edeltävä tilanne ja käydään lävitse jo tehdyt kehittämistoimet. Uusia kehittämiskeinoja tutkitaan kirjallisuuden ja haastattelujen perusteella. Tutkimuksessa kuvataan ohjelmistojen käyttöönottoprosessia ja käyttökokemuksia käyttöönoton jälkeen. Opinnäytetyö rajataan siten, että siinä käsitellään vain case-yritykselle sopivia ja valittuja ratkaisuja, ja kehittämistyön tuloksia tarkastellaan vain case-yrityksen näkökulmasta.

Tavoite on, että kehittämistyön tulokset mahdollistavat etätöiden tekemisen ajasta ja paikasta riippumatta. Tavoitteena on myös lisätä asiakkaiden palvelemisen joustavuutta ja tehokkuutta. Sähköinen liiketoiminta ja paperittomuus on kustannustehokkaampaa ja säästää aikaa niin asiakkailta kuin työntekijöiltä. Työaika jää enemmän asiakkaiden konsultointiin ja neuvontaan. Se on tärkeä osa nykypäivänä Tilitoimisto X:n kirjanpitäjien ja palkanlaskijoiden työtä. Se, onko Tilitoimistossa saavutettu kehittämisprojektin myötä täysi sähköisen liiketoiminnan potentiaali, on tärkeä osa tutkimuksen lopputuloksen analysointia.

1.3 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Opinnäytetyö on tutkimus, jossa käytetään laadullisen tutkimuksen työkaluja. Tutkimuksessa perehdytään liiketoiminnan kehittämiseen sähköistämisen näkökulmasta. Laadullinen tutkimus toteutetaan case-tutkimuksena, eli tapaustutkimuksena. Tapaustutkimus on käytännön havainnointiin perustuva tutkimus, jonka tietopohja hankitaan monilla eri tavoilla tapahtuman tai toiminnan analysointia varten. Yleensä tapaustutkimuksessa käsitellään monia vaikuttavia seikkoja ja siksi tutkimuksesta pyritään saamaan mahdollisimman kokonaisvaltainen ja tarkka kuvaus. Tutkimuksessa pyritään selittämään tapauksia miten- ja miksi-kysymysten avulla, jotta tapaus ymmärretään syvällisesti ja huomioidaan sen taustat ja olosuhteet. (Yin 1994, Saaranen-Kauppinen & Puusniekan 2021 mukaan; Pitkäranta 2014, 29, 34-35.) Tutkimuksen laajuuden vuoksi usean eri aineistonkeruumenetelmän käyttö on tässä tutkimuksessa perusteltua, jotta tutkimusongelma tulee ratkaistuksi. Tutkimuksen tukena käytetään menetelmäkirjallisuutta.

Opinnäytetyö voidaan nähdä myös tutkimuksellisenä kehittämistyönä, sillä se on saanut alkunsa organisaation kehittämistarpeista ja halusta saada muutosta aikaan. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu käytännön ongelmien ratkaisua sekä uusien ideoiden, käytäntöjen tai palveluiden toteuttamista. Sen tarkoitus on kehittää ja ottaa käyttöön erilaisia ratkaisuja, joiden avulla saadaan aikaan muutosta. Tutkimuksellinen kehittämistyö tuottaa organisaatiolle käytännön parannuksia ja uusia ratkaisuja tutkimuksellisen teorian tiedon sijaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 19.)

Opinnäytetyön laadullinen tutkimus toteutetaan keräämällä aineistoa yrittäjän ja projektivastaavan sekä työntekijöiden haastatteluilla. Opinnäytetyöntekijöistä Juuso Lievosella on päävastuu haastattelujen toteuttamisesta. Tämän lisäksi aineistoa kerätään osallistuvalla havainnoilla, jonka Kiia Misukka tekee. Osallistuvalla havainnoilla tarkoitetaan aineiston keräämistä havainnoimalla tai tarkkailemalla ihmisten toimintaa (Vilkkä 2015, 113). Aineiston perusteella kartoitetaan projektin etenemistä, kokemuksia ja tulevaisuuden näkymiä ja toiveita. Yrittäjän ja projektivastaavan haastattelut toteutetaan avoimilla kysymyksillä, jotka toimitetaan haastateltaville kirjallisesti etukäteen. Työntekijöiden haastattelut toteutetaan kyselylomakkeella, joka sisältää avoimia kysymyksiä sekä kysymyksiä vastausvaihtoehdoin. Aineiston analysoinnin apuna on Misukan omat kokemukset ja havainnot ajasta ennen digitaaliseen taloushallintoon siirtymistä Tilitoimisto X:ssä. Tämä helpottaa myös muilta saamien kokemusten ymmärtämistä ja haastattelukysymysten tekoa. Opinnäytetyön muut osa-alueet, sekä opinnäytetyön kirjoittaminen, tehdään yhdessä.

Työssä käytetään apuna Business Model Canvas -liiketoimintamallia ja SWOT-analyysia. Business Model Canvas, tai BMC, on työkalu, jota käytetään liiketoimintamallin suunnitteluun. Se luo suunnittelulle rakenteen ja viitekehyksen, joiden avulla liiketoimintaa voidaan kehittää jo olemassa olevien toiminnallisuuksien ja palveluiden ympärille. Työkalun avulla käydään lävitse yrityksen toiminnan ja palveluiden kannalta parhaat ratkaisut yhdeksän eri osuuden avulla. Osuuksia ovat kustannusrakenne, yhteistyökumppanit, avaintoiminnot, avainresurssit, kassavirta, asiakassuhteet, jakelukanavat (markkinointi, myynti ja toimitus), arvolupaukset ja asiakassegmentit. (Innokylä 2021.) Business Model Canvas tarjoaa käyttäjälleen visuaalisen kaavion, jonka avulla on helpompaa hahmottaa kokonaisuuksia.

SWOT -analyysi, eli nelikenttäanalyysi, on yritystoiminnan analysointimenetelmä, jonka avulla voidaan selvittää yrityksen ja sen toiminnan vahvuudet ja heikkoudet nykytilanteessa sekä mahdollisuudet ja uhat tulevaisuudessa. SWOT -analyysin avulla yrityksen toimintaan vaikuttavat tekijät ryhmitellään visuaaliseen muotoon. Analyysia voidaan käyttää koko yrityksen toiminnan analysointiin tai vaihtoehtoisesti yhden yritystoiminnan osan analysointiin.

(Suomen Riskienhallintayhdistys 2021.) SWOT -analyysin nimi tulee sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat).

Kun SWOT-analyysi on tehty, tavoitteena on vahvistaa toiminnasta löydettyjä vahvuuksia ja hyödyntää niitä, sekä korjata löydettyjä heikkouksia. Joskus löydetyistä heikkouksista voidaan ammentaa myös uusia vahvuuksia. Tulevaisuuden mahdollisuuksia pyritään mahdollistamaan, ja uhkiin voidaan varautua paremmin, kun ne on tiedostettu.

1.4 Teoreettinen viitekehitys

Opinnäytetyö koostuu empiirisestä osuudesta sekä teoriaosuudesta. Empiirinen osuus koostuu haastattelujen ja havainnoinnin pohjalta kerätystä aineistosta, kehittämistyöstä ja sen toteutuksen raportoinnista, sekä kaikkien näiden pohjalta saaduista tutkimustuloksista ja niiden analysoinnista. Myös omat kokemukset ovat tärkeässä osassa empiiristä osuutta. Empiirisessä osuudessa kuvataan liiketoiminnan alkuperäinen tilanne, analysoidaan sitä ja esitetään sen pohjalta tehty kehittämistyö ja sen eteneminen. Opinnäytetyön empiirinen osuus päättyy käyttöönoton jälkeiseen analysointiin ja havainnointiin kehitystyön tuloksista sekä jatkosuunnitelmista.

Teoreettinen viitekehitys koostuu sähköisen liiketoiminnan ja sähköisen taloushallinnon määrittelystä ja teorian tiedosta, sekä projektiin liittyvien sähköisten liiketoimintojen ja käytettävien ohjelmistojen teoriasta. Teoriaosuudessa selvitetään, mitä sähköinen liiketoiminta tarkoittaa sekä yleisesti että tilitoimistoissa. Teoriatieto on kerätty alan kirjallisuudesta, ohjelmistojen käyttöohjeista sekä muista kirjallisista lähteistä. Merkittävässä roolissa alan kirjallisuudesta on tietokirjailijoiden Sanna Kaarlejärven (o.s. Lahti) ja Tero Salmisen kirjat *Älykäs taloushallinto – Automaation aika* vuodelta 2018 ja *Digitaalinen taloushallinto* vuodelta 2014.

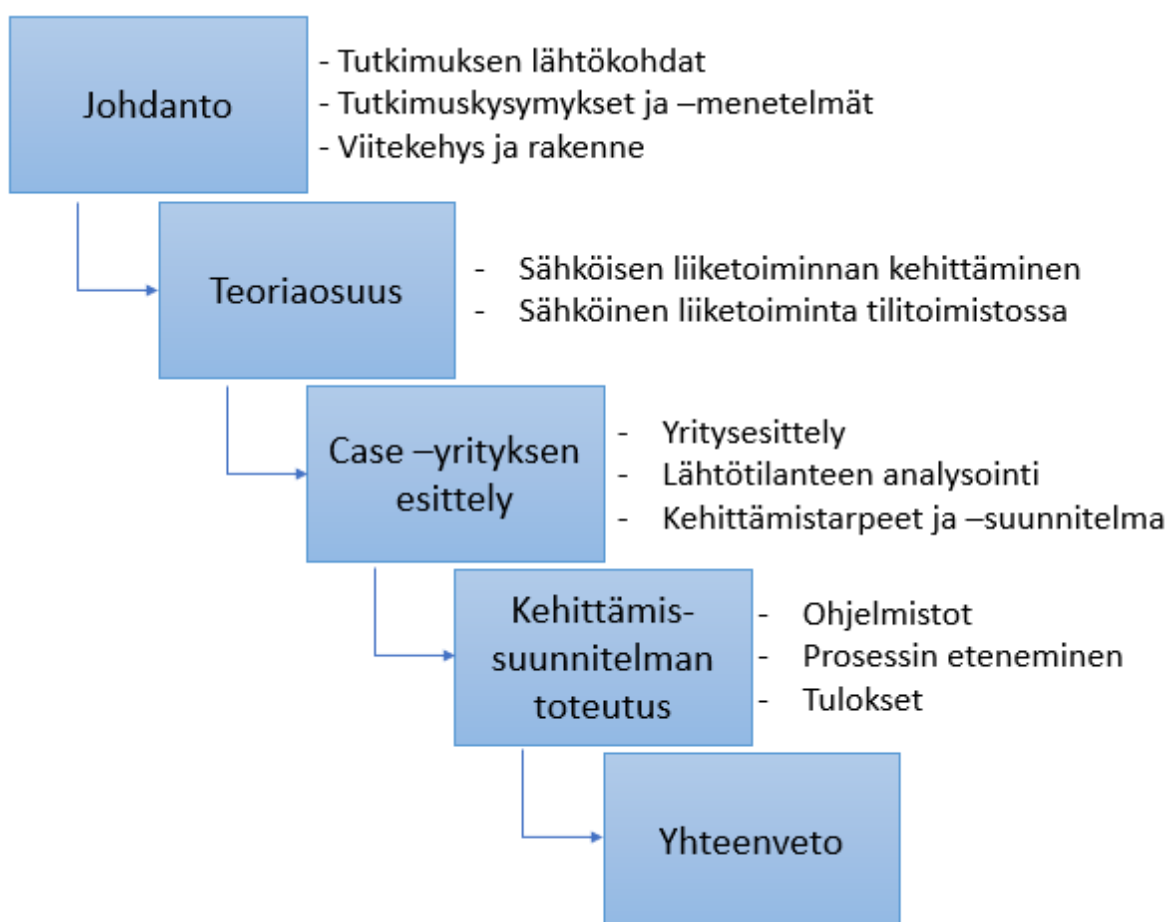
Opinnäytetyötä varten etsittiin aiemmin tehtyjä opinnäytetöitä Theseus-tietokannasta. Opinnäytetöitä, joita tarkasteltiin, liittyivät liiketoiminnan kehittämiseen, sähköiseen liiketoimintaan ja sen kehittämiseen tai siihen siirtymiseen, sekä sähköisen taloushallinnon etuihin, mahdollisuuksiin ja kehittymiseen. Tällaisia opinnäytetöitä olivat esimerkiksi Salla Toivasen *Sähköisen taloushallinnon kehittyminen ja tulevaisuus* vuodelta 2017, Marja Uotilan *Sähköisen liiketoimintaympäristön kehittäminen – Case Myllylän Betoni Oy* vuodelta 2016, Eppu Mastomäen *Sähköisen taloushallinnon edut vuodelta 2020* ja Judy Hyvösen *Yritys X:n liiketoiminnan kehittäminen* vuodelta 2016. Näiden lisäksi tarkasteltiin noin kymmentä muuta opinnäytetyötä.

Tärkeimpinä opinnäytetöinä nähdään opinnäytetyöt, joissa kehitettiin case -yrityksen sähköistä liiketoimintaa. Näissä opinnäytetöissä erona Tilitoimisto X:n projektiin on se, että

opinnäytetoissa keskityttiin siihen, että opinnäytetyön tekijä on tehnyt, suunnittelut ja tutkinut case -yrityksen kehitysmahdollisuudet ja esittänyt ne yrittäjille. Tilitoimisto X:n projektissa keskitytään tutkimaan jo olemassa olevia kehystoimenpiteitä, ja näiden lisäksi tehdään mahdollinen kehystsuunnitelma, mikäli todetaan, että jo olemassa olevat kehysttoimet eivät ole onnistuneita. Opinnäytetyön pääpaino on siis tutkimuksessa, ei kehystystyössä, kuten monissa vastaavan aihealueen opinnäytetoissa on. Opinnäytetyön tavoite on tuottaa lisäarvoa case-yritykselle tutkimalla tehtyjen kehysttoimenpiteiden onnistumista.

1.5 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön sekä tutkimuksen rakenne esitetään kuviossa 1. Johdannossa esitellään tutkimuksen lähtökohdat, tutkimuskysymykset, tutkimusmenetelmät, opinnäytetyön viitekehys sekä opinnäytetyön rakenne.



Kuvio 1. Tutkimuksen ja opinnäytetyön rakenne

Teoriaosuudessa käsitellään sähköisen liiketoiminnan kehittämistä sekä mitä sähköinen liiketoiminta tarkoittaa tilitoimistossa. Seuraavassa osiossa käsitellään case-yritystä, joka alkaa yrityksen esittelyllä ja jatkuu yrityksen kehystamisprojektia edeltävän lähtötilanteen analysointiin. Tästä seuraa yhtiön sähköisen liiketoiminnan kehystämistarpeiden määritelmä ja

kehittämissuunnitelma. Seuraavaksi siirrytään kehittämissuunnitelman toteutuksen raportointiin, jossa käydään lävitse sähköiset työkalut ja ohjelmistot, ja se, kuinka kehittämisprojekti etenee. Viimeisenä käsitellään tutkimuksen lopputulokset ja esitellään mahdolliset jatkosuunnitelmat. Opinnäytetyö päättyy yhteenvetoon.

2 Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen

2.1 Sähköinen liiketoiminta

Sähköinen liiketoiminta eli verkkoliiketoiminta (engl. electronic business, e-business) tarkoittaa kokonaisuutta, jonka avulla tehdään tai tuetaan liiketoimintaprosesseja. Sillä tarkoitetaan mitä tahansa menetelmää, jossa käytetään digitaalista tieto- tai viestintäteknikkaa. Sähköinen kaupankäynti, esimerkiksi verkkokaupan muodossa, tai sähköinen markkinointi, ovat kumpikin sähköisen liiketoiminnan osa-alueita. Sähköisen liiketoiminnan keskeisiä tekijöitä ovat sähköinen informaatio, sähköinen viestintä sekä sähköiset transaktiot. (Ionos 2019.)

Joitakin vuosikymmeniä sitten yritykset lähtivät internetin mahdollistamana kohti sähköistä yritysmaailmaa perustamalla nettisivuja. Tällöin koettiin digimurroksen alkuaikoja, mutta liiketoiminta oli kuitenkin vielä hyvin vahvasti fyysisessä muodossa, ja internetiä hyödynnettiin vain liiketoiminnan tukena. (Ruukonen 2016, 18.)

Nykyään sähköistä liiketoimintaa kehitetään monessa yrityksessä. Oli kyseessä sitten verkkokaupan käyttöönotto, robottiasiakaspalvelijan käyttöönotto nettisivuilla, sähköisten markkinapaikkojen käyttö tai sosiaalisen median hyödyntäminen asiakkaiden tavoittamisessa. Alan kuin alan yritysten on pysyttävä mukana digimurroksessa, ja liiketoiminnan kehittäminen on tärkeää, mikäli yritys haluaa pysyä toimintakelpoisena ja kilpailukykyisenä.

Sähköisen liiketoiminnan kehittämisen tavoitteena on yleensä toiminnan tehostaminen ja kannattavuuden nostaminen. Kaikille yrityksille eivät kuitenkaan sovi samat sähköisten liiketoimintojen kehittämistoimet, sillä yksilölliset tarpeet vaihtelevat. Kehitystarpeisiin vaikuttavat yrityksen toimiala, koko, ikä, tuote- ja palvelutarjonta sekä kasvutavoitteet. (Väisänen 2021.)

Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen voi olla yrityksestä riippuen joko suoraan tarjottujen palveluiden osa-alueiden sähköistämistä, tai kokonaisvaltaista muutosta sähköisempään liiketoimintaan. Parhaimmillaan se antaa konkreettista hyötyä niin, että työkalut ovat tehokkaampia ja mahdollistavat automaation. Sen myötä hitaat, manuaaliset työvaiheet poistuvat ja henkilöstö voi keskittyä tehokkaammin muihin tehtäviin, kuten konsultointiin ja henkilökohtaisempaan asiakaspalvelutyöhön. Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen voi olla myös tietojärjestelmien kehittämistä, jolloin esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmät uusitaan tai niitä kehitetään, jolloin yrityksen sisäiset prosessit automatisoituvat ja mahdollistavat ajan-tasaisen tiedon saannin yrittäjän päätöksenteon tueksi (Väisänen 2021).

Tulevaisuudessa sähköinen liiketoiminta tulee vain lisääntymään, jolloin kehitysaskleet voivat olla tämänhetkisiä askeleita suurempia. Mikäli kehityksessä mukana pysyminen on jo nyt haasteellista, ei se ainakaan helpommaksi ole käymässä. Eräitä suurimpia muutoksia sähköisen liiketoiminnan kehittämisessä saattaa näkyä vähittäiskaupassa, jolle povataan isoja muutoksia. Maksuvaihtoehtoja tulee lisää sekä yrityksille että kuluttajille, ja niitä on tarjottava, jotta kilpailukyky säilyy. Lisäksi mobiilikaupankäynti lisääntyy ja asiakkaat vaativat personoidumpaa digitaalista palvelua. Monilla muilla aloilla voidaan nähdä, että mikäli palvelua ei mobiilisti tai digitaalisesti saa, ei yrityksen palveluita haluta edes harkita. Mikä ikinä vaan voikaan sähköistyä, tulee tulevaisuudessa sähköistymään

2.2 Sähköisen tiedon merkitys liiketoiminnassa

Sähköisellä tiedolla, eli datalla, on merkittävä asema minkä tahansa yrityksen liiketoiminnassa, kun yrityksen tavoite on säilyttää ja parantaa omaa kilpailukykyään. Yrityksen tietojen on oltava oikein ja oikea-aikaisesti oikeilla henkilöillä, jotta yrityksen johtaminen ja hallinnointi sujuvat tehokkaasti.

Yrityksen tietoja on helpompaa käsitellä ja analysoida, kun tieto on sähköisessä muodossa, mutta aina tämäkään ei täysin riitä. Jotta tietoa voidaan hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti, järjestelmien ja ohjelmistojen tulee tarjota tietojen käsittelyyn erilaisia algoritmeja, raportteja ja analyysimalleja. (Canon Finland 2021.) Nopeatempoisessa yritysmaailmassa yrityksen lukujen on oltava nopeasti jaettavissa, analysoitavissa ja käsiteltävissä, mutta tietojen tulee myös perustua ehdottomaan faktaan.

Datan merkitys liiketoiminnassa korostuu silloin, kun taloushallinnon toiminnot halutaan automatisoida, sillä sen myötä robotiikkaa ja tekoälyä pystytään hyödyntämään tehokkaasti. Robotiikkaa ja tekoälyä hyväkseen käyttävät ohjelmistot käsittelevät sisään tulevaa dataa yrityksen toiminnoista ja muuntaa sen standardoituun muotoon. Prosessin aikana saatu data koodataan organisaation tilikartan, organisaatorakenteen, kustannuspaikkojen ja muiden seuranta- ja perustietojen mukaisesti. Tämän jälkeen data jalostuu tiedoksi, jota pystytään hyödyntämään raportoinnissa ja analytiikassa. Saatavan ja prosessoitavan datan laadun parantaminen on ohjelmistojen kehittäjille jatkuva prosessi, sillä jos data heikkenee tai laatu on huonoa, sitä joudutaan käsittelemään jälkikäteen. Tämä työllistää kirjanpitäjiä turhaan. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 68).

Sähköisellä tiedolla on suuri merkitys yrityksen tiedolla johtamiseen. Tiedolla johtamisella, eli BI:llä (eng. business intelligence), tarkoitetaan yrityksessä tehtävää päätöksentekoa, joka perustuu datasta saatuun oikeaan ja ajantasaiseen tietoon. Tiedolla johtamisen tukena ovat erilaiset datasta kerätyt raportit, kuviot ja taulukot, jotka tekoäly ja analytiikka ovat

käsitelleet ja luoneet suuresta määrästä dataa. Digitalisaation vuoksi lisääntyvä data vaatii toimivia järjestelmiä, työkaluja sekä tekniikoita, joilla datan keräys onnistuu luotettavasti. Kun tiedon määrä kasvaa, täytyy sitä myös jäsentää ja jalostaa aiempaa merkittävämpään rooliin, jotta siitä olisi todellista hyötyä yritykselle. Erilaiset visuaaliset kaaviot, kuviot ja kartat auttavat hahmottamaan dataan sisältyviä trendejä, sääntöjä ja poikkeamia. Tällöin kerätty, analysoitu tai ennustettu data esitetään ymmärrettävämmin, kuin pelkkien numeroiden avulla. (Jormakka ym. 2021, 267.)

2.3 Etätyö

Etätyö on koronakriisin vaikutuksesta lisääntynyt monien muiden alojen lailla myös taloushallinnon alalla. Etätyö on ennen koronakriisiä ollut mahdollista sellaisissa tilitoimistoissa, joissa liiketoiminta on ollut pääsääntöisesti jo erilaisten pilvipalveluiden ja internetselaimen varassa. Perinteisten työpöytäsovellusten ja paperisten tositteiden parissa työskentelevillä etätyö on mahdollisesti tullut ajankohtaiseksi vasta koronan vaikutuksesta.

Etätyö sopii hyvin asiantuntijatehtävissä toimiville, jollaiseksi kirjanpitäjien rooli on koko ajan enemmän muuttumassa. Mitä enemmän työtehtäviä saadaan digitalisoitua sekä automatisoitua, sitä enemmän kirjanpitäjillä ja palkanlaskijoilla on edellytyksiä onnistuneelle etätyölle. Etätyö tuo työntekijälle enemmän joustoa, mutta se myös vaatii aina hyvää työn suunnittelua ja johtamista. Tällöin työnantaja voi olla uusien haasteiden ja kustannusten edessä. (Akava ry 2021.)

Tietoturvallisuus

Tilitoimistoissa tietoturvallisuus on avainasemassa myös etätyöskentelyssä. Jotta etätyö olisi mahdollista tilitoimiston kaikille työntekijöille, tulisi työ pystyä tekemään täysin tietoturvallisesti myös toimiston ulkopuolella. Kirjanpitäjän työssä käsitellään laajaa kokonaisuutta suojattua sisältöä, ja tilitoimiston säilytettävä materiaali sisältää usein paljon salassa pidettävää informaatiota. Salassa pidettävää tietoa ovat esimerkiksi henkilötiedot ja yrityksen liikesalaisuuksia sisältävät dokumentit. Se, että tieto säilyy turvassa myös etätyössä, vaatii sen, että työnantajan on huolehdittava erityisen hyvin tietokoneiden ja muiden älylaitteiden päivityksistä ja virusturvasta. Tämän lisäksi työnantajan on myös ohjeistettava työntekijöitä turvalliseen tietojenkäsittelyyn. Työntekijöitä tulee ohjeistaa siitä, mitä tietoja on turvallista jakaa missäkin portaalissa, ja mitkä tiedot olisi hyvä käsitellä ainoastaan esimerkiksi taloushallinnon järjestelmissä, joilla on omat, moninaiset turvallisuuskäytäntönsä.

Kaikkea materiaalia ei ole turvallista tallentaa edes salasanasuojattuihin palveluihin, sillä aina on riski, että niihin kohdistuu tietoturvahyökkäyksiä. Onkin siis aina järkevää käyttää kaksivaiheista tunnistusta silloin, kun siihen on mahdollisuus. Se auttaa turvaamaan

hyökkäyksiltä paljon paremmin, ja asiakkaiden tietojen tulee olla turvassa myös silloin, kun työskennellään kodin verkossa.

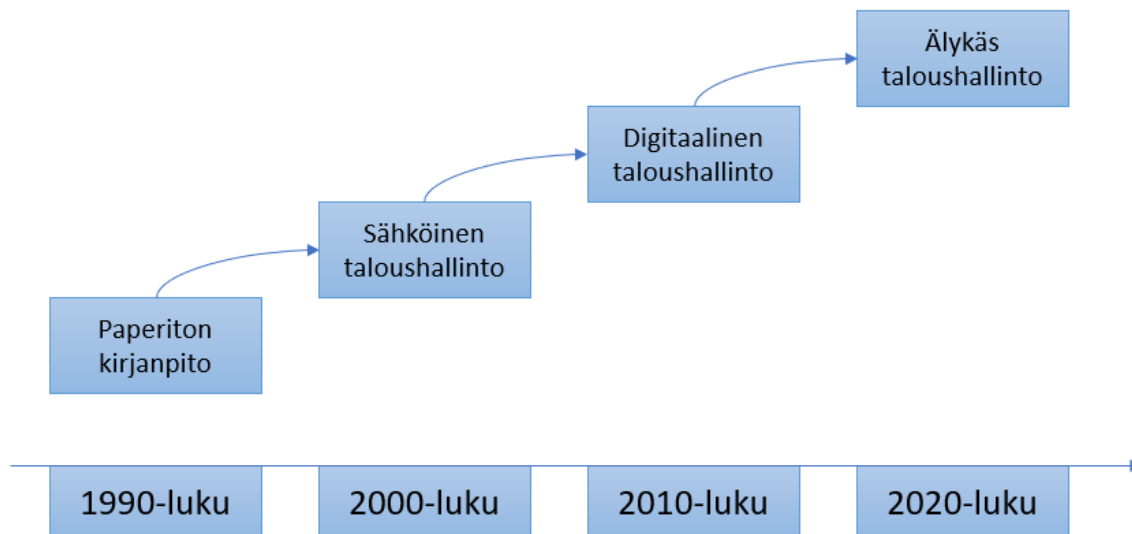
Turvalliseen etätyöhön kuuluu työnantajan antamien etätyöohjeiden noudattaminen, tietojen ja äylaitteiden päivittäminen sekä luotettujen ja suojattujen verkkojen käyttäminen. Työnantajan tarjoamat työvälineet ovat usein turvallisempia käyttää, kuin omat kotikäyttöiset laitteet. Lisäksi salasanoja on hyvä päivittää ja vaihtaa, sekä käyttää eri salasanoja eri järjestelmissä. Säännöllinen lepo ja taukojen pitäminen suojaa sekä itseä että myös tietokoneita, koska virkeänä välttää virheitä myös tietoturva-asioiden hoitamisessa. (Kyberturvallisuuskeskus 2021.)

3 Sähköinen liiketoiminta tilitoimistossa

3.1 Kirjanpidon kehittyminen paperilta tietokoneelle

Kirjanpitoa tehtiin suurimmassa osassa yrityksistä nauhalaskimen avulla aina 1980-luvulle saakka, vaikka ensimmäiset mekaaniset kirjanpito- ja laskukoneet valmistettiin jo 1800-luvun lopussa. Tietokoneet yleistyivät 1980-luvulla ja 1990-luvulla päästiin ATK-avusteiseen työskentelyyn pelkän paperilla tehtävän kirjanpidon sijaan. Tietoverkkojen ja ohjelmistojen kehittyessä tiliotteet saatiin pikkuhiljaa pankeista konekielisiksi ja osa transaktioista saatiin automatisoitua. Samalla, kun automaatio helpotti manuaalisten kirjausten määrää, myös raportointi, aikataulut ja muut viranomaisvaatimukset kuitenkin kiristyivät. (Heikkinen 2017.)

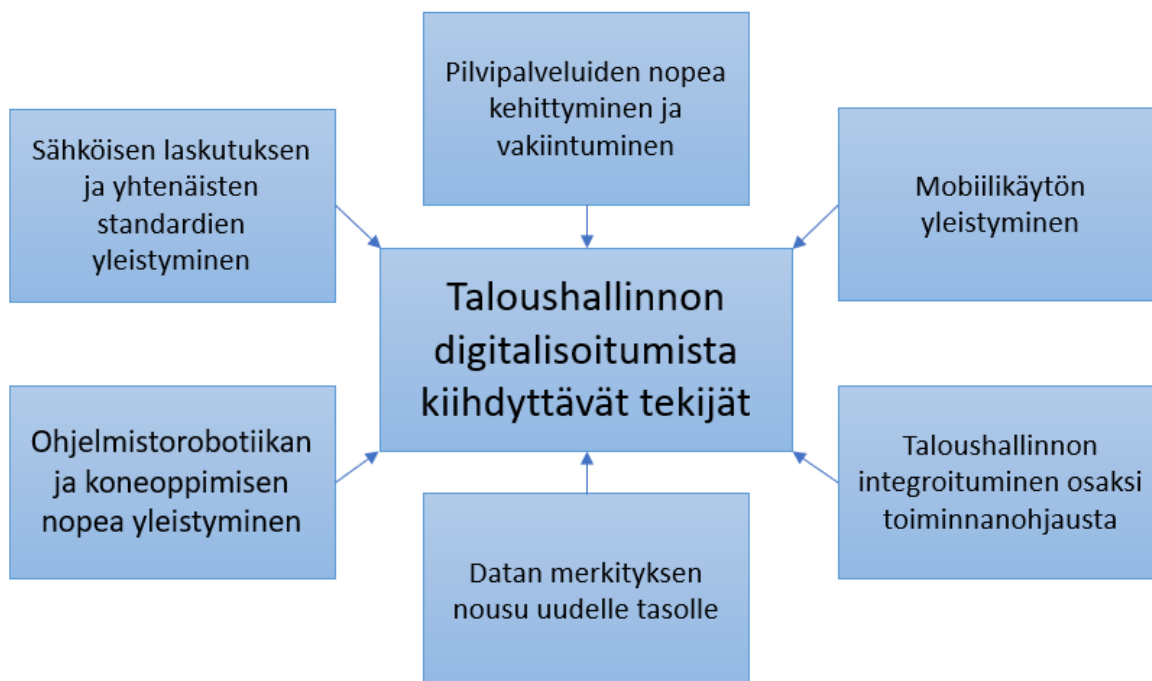
Kuviossa 2 esitetään taloushallinnon digitalisoitumisen vaiheet eri vuosikymmenillä. Kuten kuvioista voi nähdä, kirjanpito ja sen tekeminen ovat kehittyneet eri vuosikymmenten digimurrosten aikana valtavasti sekä kiihtyvään tahtiin. Konkreettinen merkki muutospauhdin jatkuvasta kiihtymisestä on se, että viimeisten reilun viiden vuoden aikana, vuosina 2016-2021, taloushallinnon digitaalisten ratkaisujen kehityksessä on tapahtunut suurempi muutos, kuin vuosien 2000-2015 aikana. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 29).



Kuvio 2. Taloushallinnon digitalisoituminen: kehitys paperittomasta kirjanpidosta älykkääseen taloushallintoon (mukailtu Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16)

Kuviossa 3 on havainnollistettu taloushallinnon digitalisoitumista kiihdyttävät tekijät. Sähköinen laskutus on kehittynyt yhtenäisten standardien vuoksi ja pilvipalvelut ovat nopeasti kehittyneet ja vakiintuneet halutuksi työvälineeksi taloushallinnon alalla. Harva ohjelmistotalo tarjoaa enää työpöytäsovelluksia, vaan kaikki tieto halutaan selainkäyttöiseksi. Mitä

enevissä määrin sovellukset halutaan käytettäväksi myös mobiililaitteilla, mikä mahdollistaa taloushallinnon hoitamisen ajasta ja paikasta riippumatta.



Kuvio 3. Taloushallinnon digitalisoitumista kiihdyttävät tekijät (mukailtu Kaarlejärvi & Salminen 2018, 29-30)

Ohjelmistorobotiikka ja koneoppiminen ovat voimakkaasti yleistymässä ja niitä voidaan hyödyntää myös vanhojen ja jo olemassa olevien järjestelmien käytön tehostamisessa erilaisien integraatioiden avulla. Integraatioiden avulla myös yrityksen toiminnanohjaus halutaan osaksi taloushallintoa. Ohjelmistovalmistajat tarjoavat toiminnanohjausjärjestelmiä, jotka palvelevat mahdollisimman tehokkaasti tiettyjä asiakassegmenttejä. Digitaalisen taloushallinnon yhdistäminen toiminnanohjausjärjestelmään antaa parhaimmillaan erittäin tärkeää ja ajankohtaista dataa johtamisen tueksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 29-30).

3.2 Perinteinen taloushallinto

Kirjanpitolaki (1336/1997, 2:§) edellyttää kaikkien yrityksen liiketapahtumien kirjaamista aika- ja asiajärjestykseen. Kirjanpidon käytännön toteutus vaihtelee sen mukaan, kuinka paljon tietotekniikkaa ja sähköisiä palveluita hyödynnetään. Perinteisessä taloushallinnossa kirjanpidon tapahtumat käsitellään paperisena ja kirjataan sähköiseen muotoon alustalle, johon on pääsy vain kirjanpitäjällä. Tällöin kaikki aineisto toimitetaan paperilla ja tositteille kirjataan käsin tositenumeroinnit sekä muut lakisääteiset merkinnät. Liiketapahtumat kirjataan tositekohtaisesti, ja järjestelmään syötetään tiedot siitä, mille tileille vienti kirjataan. Tapahtuma kirjataan yhden tilin debet- ja toisen tilin kredit-puolelle. Mikäli tositaitea

tulee myös sähköisenä, esimerkiksi verkkolaskuna, myös ne tulostetaan paperille ja arkistoidaan mappeihin säilytettäväksi muun paperisen aineiston yhteyteen. Ohjelma huolehtii kirjattujen liiketapahtumien siirtämisestä päivä- ja pääkirjaan sekä tuloslaskelmalle ja taseeseen. (Tomperi 2021, 83-87.)

3.3 Sähköinen taloushallinto

Sähköinen taloushallinto on internetin mahdollistama tapa tehostaa kirjanpitoa (Tomperi 2020, 95). Kaikki materiaali joko tulee automaattisesti sähköisesti, tai viedään manuaalisesti paperilta sähköiseen muotoon, usein pilvipalvelun mahdollistamalle alustalle internet-selaimessa, ja kaikki materiaali säilytetään siellä.

Sähköistä taloushallintoa edelsi paperiton kirjanpito, jolloin kirjanpito siirrettiin skannaamalla paperit sähköiseen muotoon tietokoneelle. Sähköinen taloushallinto sisältää paperitomaan kirjanpitoon verrattuna myös muita taloushallinnon tehtäviä, kuten myynti- ja osto-reskontran käsittelyä sähköisesti. Laskujen käsittely tehostuu merkittävästi, kun ostolaskut vastaanotetaan ja myyntilaskut luodaan sekä lähetetään sähköisesti. Tieto tulee tällöin käsiteltyä, tallennettua ja esitettyä täysin sähköisesti. Digitaalisessa muodossa olevaa dataa on paperista tietoa tehokkaampaa ja nopeampaa käsitellä. (Lahti & Salminen 2014, 19; Tomperi 2021, 88)

Sähköisessä taloushallinnossa on kuitenkin hidasteensa, sillä vielä on tilanteita, joissa paperitositteita tai -kuitteja joudutaan skannaamaan sähköiseen muotoon. Näissä tapauksissa kaikki tietovirta ei ole alun perin sähköisessä muodossa. Useissa sähköisissä taloushallinnon ohjelmissa myös asiakkaalla on pääsy ohjelmistoon, jolloin osa manuaalustyöstä siirtyy asiakkaan vastuulle. Tällöin asiakkaat pääsevät esimerkiksi itse lisäämään skannaamiaan tositteita joko tositarkeeseen tai suoraan liiketapahtumille, mikäli tiliotteet tulevat järjestelmään sähköisesti.

3.4 Digitaalinen taloushallinto

Digitaalinen taloushallinto on myös paperitonta ja sähköistä kirjanpitoa, mutta iso ero sähköiseen taloushallintoon on siinä, että valtaosa tietovirroista kulkee alun perin digitaalisessa muodossa. Kun rutiinityöt automatisoidaan, säästetään merkittävästi työtä sekä työaika. Rutiinitöiden automatisointina nähdään esimerkiksi liiketapahtumien automaattinen kirjaus, jolloin esimerkiksi sähköisesti luotujen myyntilaskujen tiedot siirtyvät automaattisesti myyjän kirjanpitoon laskun tietojen mukaisesti. Automatisointia on myös se, että pankkitilin tapahtumat voidaan määritellä kirjautumaan tiliointiehdotuksen perusteella automaattisesti ostajan kirjanpitoon oikeille kirjanpidon tileille. (Tomperi 2020, 95.)

Digitaalisessa taloushallinnossa olennainen osa on tietovirtojen digitalisointi eri järjestelmien ja organisaatioiden välillä. Kun valtaosa tietovirrasta kulkee digitaalisessa muodossa, digitaalista dataa pystytään hyödyntämään talousprosessien ja raportoinnin automatisoimiseksi. Tällöin taloushallinnon henkilöstö vain luo automaatio- ja käsittelysääntöjä, käsittelee mahdolliset poikkeamat ja virheet, tarkistaa ja täsmäyttää, sekä lopulta tulkitsee tuloksia ja ennusteita. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16.)

Digitaalinen taloushallinto on sähköiseen ja varsinkin paperiseen taloushallintoon verrattuna ympäristöystävällisempää. Se säästää luontoa ja vähentää CO₂-päästöjä, sillä paperinkulutus ja paperin kuljettaminen postitse vähenevät. Se voi vaikuttaa myös lämmön kulutukseen, kun tulostimia ja arkistointitiloja ei tarvita. (Lahti & Salminen 2014, 33.)

Myös digitaalinen taloushallinto mahdollistaa usein tiiviimmän yhteistyön asiakkaan kanssa, sillä kuten sähköisessäkin taloushallinnossa, useisiin pilvipalveluihin on mahdollista ottaa käyttöön asiakastunnukset. Asiakas pääsee tällöin myös itse tekemään rajattuja taloushallinnon tehtäviä itse. Asiakas voi esimerkiksi halutessaan nähdä ajantasaiset luvut ja reskontran tilanteen milloin tahansa, tai tehdä myyntilaskutuksen itse. Yleisin asiakkaan itse hoitama tehtävä sekä sähköisessä että digitaalisessa taloushallinnossa on ostolaskujen käsittely ja hyväksyntä sekä niiden maksatus.

3.5 Älykäs taloushallinto

Digitaalinen taloushallinto on siirtymässä 2020-luvun aikana älykkääksi taloushallinnoksi, mikä tarkoittaa sitä, että kaikki taloushallinnon ja kirjanpidon tietovirta ja käsittelyvaiheet, sekä niiden käsittely, ovat digitaalista ja automatisoitua. Tällöin organisaatiot ja yritykset pyrkivät mahdollisimman täydelliseen digitaalisuuteen ja kaikki tietovirrat hoidetaan sähköisesti eri sidosryhmien kanssa. Yrityksen sidosryhmiä ovat esimerkiksi toimittajat, asiakkaat, rahoittajat ja viranomaiset. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 14-15.)

Tekoäly, koneoppiminen ja ohjelmistorobotiikka ovat mahdollistaneet taloushallinnon muuttamisen digitaalseksi, mutta niiden nopea ja koko ajan edistyvä kehitys on mahdollistanut digitaalisen taloushallinnon edistymisen älykkääksi taloushallinnoksi. Tekoälyllä, tai AI:llä (eng. artificial intelligence), tarkoitetaan sitä, että tietokoneet ja ohjelmistot pystyvät matkimaan ihmisen toimintaa. Koneoppiminen (eng. machine learning, ML) on tekoälyn osa-alue, jossa kone oppii toistuvista tapahtumista ilman, että se tarvitsee siihen ihmisen opetusta. Tekoäly perustuu koneoppimiseen, jolloin tekoäly kehittyy ja oppii tekemään tehtäviään aina entistä paremmin. Ohjelmistorobotiikkaa (eng. robotic process automation, RPA) taas hyödynnetään silloin, kun liiketoiminnan prosesseja halutaan automatisoida. Ohjelmistorobotiikkaa näkee paljon rutiinitehtäviä automatisoivissa taloushallinnon ohjelmistoissa.

Ohjelmistorobotti jäljittelee ihmisen tekemää työtä, mutta suorittaa sen nopeammin. (Jorukka ym. 2021, 265-266.)

Kun digitaalisessa taloushallinnossa henkilöstö luo ohjelmistorobotille säännöt ja käsittelee poikkeamatilanteet käsin, älykkäässä taloushallinnossa järjestelmät ja niiden robotit tekevät nämä itsekseen. Järjestelmät siis käytännössä korvaavat henkilöstön rutiininomaiset tehtävät ja tukevat heidän työtään myös päättelyä ja ongelmanratkaisua vaativissa tehtävissä. Automaatio voidaan luoda niin, että järjestelmät luovat itse käsittelysäännöt, ja tunnistavat, käsittelevät ja selvittävät poikkeustilanteita, täsmäyttävät ja analysoivat lopputuloksia ja ennustavat tulevaa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 17.)

Älykäs taloushallinnon ohjelmisto ja sen automatisoivat toiminnot vähentävät inhimillisten virheiden määrää. Kun virheiden määrä minimoituu, ei niistä koidu ylimääräistä työtä tilitoimistolle. (Leinonen 2021.) Täysin automatisoidut toiminnot takaavat, että tilitoimiston on helpompi tehdä työtä nopeammin ja kustannustehokkaasti. Tämä kuitenkin vaatii tilitoimistossa aivan erilaista paneutumista ohjelmistojen käyttöön. Kirjanpitäjien työ muuttuu älykkään taloushallinnon myötä, sillä kirjanpitäjien tulee perehtyä tietoteknisiin järjestelmiin täysin eri tavalla, kuin ennen. Jokaisella älykkäällä taloushallinnon ohjelmistolla on omat ominaisuutensa ja toiminnallisuutensa, joten moderneja ohjelmistoja käyttävän kirjanpitäjän ja palkanlaskijan on panostettava ohjelmistojen opetteluun. Tämän lisäksi kirjanpitäjän tulee jatkuvasti pysyä mukana ohjelmistojen kehityksessä. Modernit järjestelmät kehittyvät jatkuvasti ja päivittyvät tasaisin väliajoin, jolloin niiden parissa työskentelevien tulee opiskella päivitysten mukana tuomia uudistuksia jatkuvasti. (BPM Team 2021.)

3.6 Sähköinen palkanlaskenta

Palkanlaskentaa on tehty sähköisesti jo kauan, mutta ei aina täysin paperittomasti. Usein koetaan, että palkkatietojen arkistointi on turvallisempaa paperilla, kuin sähköisesti, mutta nykyään erilaiset pilvipalvelut mahdollistavat myös tietoturvallisen palkanlaskennan ja palkkatietojen arkistoinnin täysin paperittomasti. Palkkalaskelmia harvemmin enää lähetetään paperipostilla, vaan palkkalaskelmat lähetetään sähköisesti verkkopankkiin tai suojatulla viestillä sähköpostitse.

Sähköisessä palkanlaskennassa kaikki tietovirta kulkee sähköisesti ja parhaimmillaan myös hyvin pitkälti automaattisesti. Automaation avulla esimerkiksi vakiopalkat, esimerkiksi vakuutiset kuukausipalkat, lasketaan ja maksetaan automaattisesti, ja kaikki tarvittavat viranomaisilmoitukset lähetetään automaattisesti oikeille tahoille. Tämän jälkeen viranomaismaksut menevät vielä automaattisesti maksuun yrityksen tililtä. Sähköisen palkanlaskennan tavoitteena on se, että tietojen keruu, käsittely ja raportointi olisi mahdollisimman

sujuvaa ja tehokasta. Kehittyneet ja automaattiset palkka-ajot sekä palkkamääritysten hallinta sujuvoittavat palkanlaskijan työtä. (Accountor HR Solutions Oy 2021a.)

3.7 Sähköinen arkistointi

Sähköinen arkistointi mahdollistaa tietoturvallisen arkistoinnin pilvipalveluun, jolloin tiedot ja tiedot eivät kuormita ja täytä käyttäjien omia tietokoneita tai palvelimia. Sähköisessä arkistoinnissa palveluntarjoajat yleensä tarjoavat myös erinomaisen varmuuskopioinnin monille eri palvelimille. Varmuuskopioiden avulla tietojen lopullinen häviäminen esimerkiksi ohjelmistojen kaatumisessa, tai muissa mahdollisissa ongelmatilanteissa, on hyvin epätodennäköistä.

Kirjanpitolain (1336/1997, 2:9§) mukaan tilinpäätös, kirjanpidot, tositteet ja muu kirjanpitoaineisto tulee säilyttää asianmukaisesti ja tarvittavan pitkään. Tilinpäätös liitteineen tulee säilyttää vähintään 10 vuotta tilikauden päätyminen jälkeen, ja kirjanpidon tositteet ja muu kirjanpitoaineisto vähintään kuusi vuotta tilikauden päätyminen jälkeen (Kirjanpitolaki 1336/1997, 10§). Pienikin yritys kerryttää kuukausittain useita dokumentteja kirjanpitoonsa. Tositteiden ja asiakirjojen paikantaminen ja toimittaminen kirjanpitoon tuo haasteita yrittäjälle kuin yrittäjälle, mikäli kuitit ja asiakirjat säilötään lukuisiin eri paikkoihin. (eTasku 2020.) Yksi tosite löytyy lompakosta, toinen sähköpostin uumenista ja kolmas lojuu paperisena työpöydällä. Tositteiden ja dokumenttien vienti sähköiseen arkistoon ei siis ole vain kirjanpitolain vaatimuksiin vastaamista, vaan se tehostaa sekä yrittäjän että kirjanpitäjän ajankäyttöä (eTasku 2020).

Kun tiedot siirretään sähköiseen arkistoon heti, tallentuvat ne tietoturvalliseen, varmuuskopioituun palveluun ja niitä pääsee selaamaan milloin ja mistä tahansa. Sähköisissä arkistoissa tiedot säilyvät kätevästi, eikä perinteisiä mappikansioita tarvitse säilyttää hyllyissä pölytytymässä. Paperisten tositteiden tietoturallinen hävittäminen on myös työlästä, ja isoissa erissä tehtynä myös maksullista, toisin kuin sähköisen tiedon hävittäminen. Sähköiset tiedot on myös helpompi toimittaa tarvittaessa viranomaisille ja tilintarkastajille tarkastettavaksi.

3.8 Osto- ja myyntireskontrat

Reskontra on kirjanpidon ja taloushallinnon osa, johon yrityksen myynti- ja ostotapahtumat on lueteltu. Myyntireskontrassa on luettelo tehdyistä ja lähetetyistä myyntilaskuista sekä niiden saapuneista suorituksista. Reskontran avulla voidaan seurata myynnin ja myyntisatavien sekä avoimien ja eräänntyneiden myyntilaskujen tilannetta, raportoida ne kirjanpitoon ja tehdä sisäistä raportointia ja seurantaa. Useissa ohjelmistoissa on myös mahdollisuus

tarvittaessa muistuttaa asiakkaita eräänntyneistä maksuista sekä siirtää laskut perintään. Sähköisessä myyntireskontrassa myyntilaskut luodaan sähköisesti ja lähetetään asiakkaalle halutulla tavalla. Myyntisaatavia voidaan seurata lähes reaaliajassa ja suoritukset kirjautuvat reskontraan automaattisesti. Tarvittaessa asiakkaita voidaan muistuttaa eräänntyneistä saatavista tai siirtää saatavat automaattisesti perintäpalvelun hoidettavaksi. (Isolta Oy 2021a.)

Ostoreskontrassa on luettelo saapuneista ostolaskuista ja niiden maksamisesta. Ostoreskontrasta voi tarkistaa, milloin laskuja on eräänntymässä, ja kuinka paljon rahaa niiden maksamiseen tarvitsee. Tämän lisäksi se palvelee myös eräännlaisena arkistona. Ostolaskujen historiatietojen avulla voidaan selvittää helposti, mitä palveluja on ostettu ja keneltä, sekä seurata mahdollista hintakehitystä. Sähköisessä ostoreskontrassa ostolaskut saapuvat sähköiseen järjestelmään ja laskut käsitellään, tarkastetaan ja maksetaan. Paperittomassa taloushallinnossa ostoreskontraan voidaan syöttää laskuja käsin ja skannaten. Täysin digitaalisessa taloushallinnossa kaikki ostolaskut saapuvat järjestelmään verkkolaskuina sähköisesti. (Isolta Oy 2021b.)

3.9 Sähköisen taloushallinnon järjestelmät

Sähköiset taloushallinnon järjestelmät ovat nykyään enenevässä määrin pilvipalveluina. Pilvipalvelut ovat internetin kautta käytettäviä tietotekniikka- ja ohjelmistopalveluita, joita kutsutaan myös SaaS-palveluiksi (eng. Software as Service). SaaS-palvelu tarkoittaa palveluna hankittavaa ja käytettävää ohjelmistoa, jota palveluntarjoaja kehittää ja hallinnoi. Palveluntarjoajat tarjoavat sovellustaan useille asiakkaille ja ovat vastuussa sovellusten toiminnasta, päivityksistä ja kehittämisestä. Kun samaa, keskitetysti ylläpidettyä järjestelmää tarjotaan kaikille asiakkaille, näkyy se yleensä käyttäjäryyksille edullisempänä hintana. Lahti ja Salminen (2014, 46) kertovat, että tutkimusten mukaan pilvipalvelut ovat monissa tapauksissa jopa 50-80 prosenttia edullisempia, kuin perinteisesti itselle ostetut lisenssikohtaiset työpöytäsovellukset. (Lahti & Salminen 2014, 45-46.)

Pilvipalveluiden viime vuosien aikainen kehitys on syrjäyttämässä työpöytäsovellukset, joihin yritykset ostavat omat sovelluslisenssinsä ja joissain tapauksissa myös laitteensa. Tällaisissa ohjelmistoissa palveluntarjoaja huolehtii ohjelmiston toiminnasta, ylläpidosta, valvonnasta ja tietoturvasta, mutta vain palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa. Tämä vaihtelee sopimus- ja yrityskohtaisesti. (Lahti & Salminen 2014, 45.)

Taloushallinnon järjestelmät luokitellaan kahteen pääryhmään: erillisjärjestelmiin ja integroituihin ERP (eng. enterprise resource planning) -järjestelmiin, jotka sisältävät myös taloushallinnon eri moduulit. Erillisjärjestelmiin verrattuna integroidut sähköiset ERP-

järjestelmät mahdollistavat yhteisen tietokannan, jossa yhdistyvät toisiinsa integroidut sovellukset. Tärkeintä ohjelmiston valinnassa on se, että yrityksen tilanne ja tarpeet täytetään, sillä eri yrityksillä ja toimialoilla on isoja erilaisuuksia tarvittavissa taloushallinnon työkaluissa ja prosesseissa. Tietyt prosessit ovat kuitenkin kaikille yrityksille tarpeen, sillä taloushallinto on hyvin vakioitua ja laissa säädeltyä. (Lahti & Salminen 2014, 36.)

Sähköisen taloushallinnon järjestelmävalinnalla voidaan suuresti vaikuttaa siihen, kuinka digitaalinen tai älykäs taloushallinto on mahdollista saavuttaa. On tärkeää analysoida kunkin yrityksen tavoitteet ja tilanteet ennen ohjelmiston valintaa, jolloin pystytään valitsemaan sellainen ohjelmisto, joka palvelee tarkoitustaan ja tukee organisaation liiketoimintaa ja strategiaa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 31).

Organisaation koolta ja toimilla on iso merkitys järjestelmän valinnassa. Pienelle yritykselle saattaa riittää myyntireskontra ja raportoinnin osalta tulos- ja taseraportit sekä pää- ja päiväkirjat. Keskisuurelle yritykselle on usein tärkeää myös edellä mainittujen lisäksi ostoreskontran ja laajempien ja isompien raportointikokonaisuuksien käytön mahdollisuus. Suurelle yritykselle integroidut järjestelmät ja moduulit ovat jo välttämättömyys, ja kaikilta osaluilta vaaditaan mukautettavuutta ja joustoa sovelluksien ja ohjelmistojen osalta. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 34).

4 Kehittämisprojekti Tilitoimisto X:ssä

4.1 Yhteistyöorganisaatio

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Tilitoimisto X:n kanssa. Tilitoimisto X on konserni ja perheyrittäjä, jonka emoyritys on perustettu vuonna 1993. Konserniin kuuluvat emoyhtiön lisäksi kaksi tytäryhtiötä, jotka jakautuvat kolmeksi eri toimipisteeksi. Konsernin liikevaihto oli vuonna 2020 noin 1,3 miljoonaa euroa. Tilitoimisto X:ssä työskentelee yhteensä parikymmentä työntekijää ja asiakkaita on noin 600.

Tutkimus- ja kehittämistyön tarve tuli itse organisaatiolta, sillä sähköisen liiketoiminnan kehittäminen oli yritykselle tarpeellinen ja ajankohtainen projekti. Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen on myös yleisesti kiinnostava ja ajankohtainen aihe, sillä etätöiden tekeminen on lisääntynyt ja taloushallinnon asiakkaiden tarpeet muuttuneet. Sähköistämällä tilitoimiston palveluita ja toimintaperiaatteita entistä enemmän, on työn tekeminen mahdollista myös etänä, ja asiakkaiden oman paperityön määrä kevenee.

4.2 Yrityksen lähtötilanteen analysointi

Tilitoimisto X on käyttänyt sähköisiä kirjanpito-ohjelmistoja jo useita vuosia ja sähköisen liiketoiminnan kehittäminen on ollut jatkuva prosessi viimeisen vuosikymmenen ajan. Vaikka ohjelmistoja on ollut jo useita vuosia käytössä, kaikki niistä eivät ole olleet loppujen lopuksi niin toimivia kuin oli toivottu. Kustannustehokkuudessa on parantamisen varaa. Tämän lisäksi suurin osa asiakkaiden materiaaleista on ollut vanhanaikaisissa työpöytäohjelmistoissa, joissa kaikki työ tehdään manuaalisesti tallentamalla tieto paperilta tietokoneelle. Tällaiset tietokoneille asennettavat, vanhanaikaiset manuaaliohjelmistot eivät palvele etätöiden mahdollisuutta, sillä ohjelmistot toimivat vain työpaikalla ja työpaikan verkossa. Tämä on tuottanut ongelmia etenkin koronakriisin aikana.

Koronakriisi toi mukanaan tarpeen kehittää liiketoimintaa nopeasti vieläkin sähköisempään suuntaan, sillä osa työntekijöistä oli saatava tekemään vähintään osa-aikaisesti etätöitä turvallisuuden takaamiseksi. Työntekijöillä oli kuitenkin epäreilu asetus sen suhteen, oliko heillä uudempia vai vanhempia asiakkaita. Uudempien asiakkaiden kanssa työskentelevät kirjanpitäjät pystyivät tekemään töitä etänä, sillä uusien asiakkaiden kirjanpidot oli jo asiakkuuden alussa perustettu selainpohjaiseen kirjanpito-ohjelmaan. Vanhempien asiakkaiden tiedot olivat vain toimistoiden pöytäkoneilla, ja näitä asiakkaita hoitavien kirjanpitäjien etätöiden teko ei onnistunutkaan niin helposti.

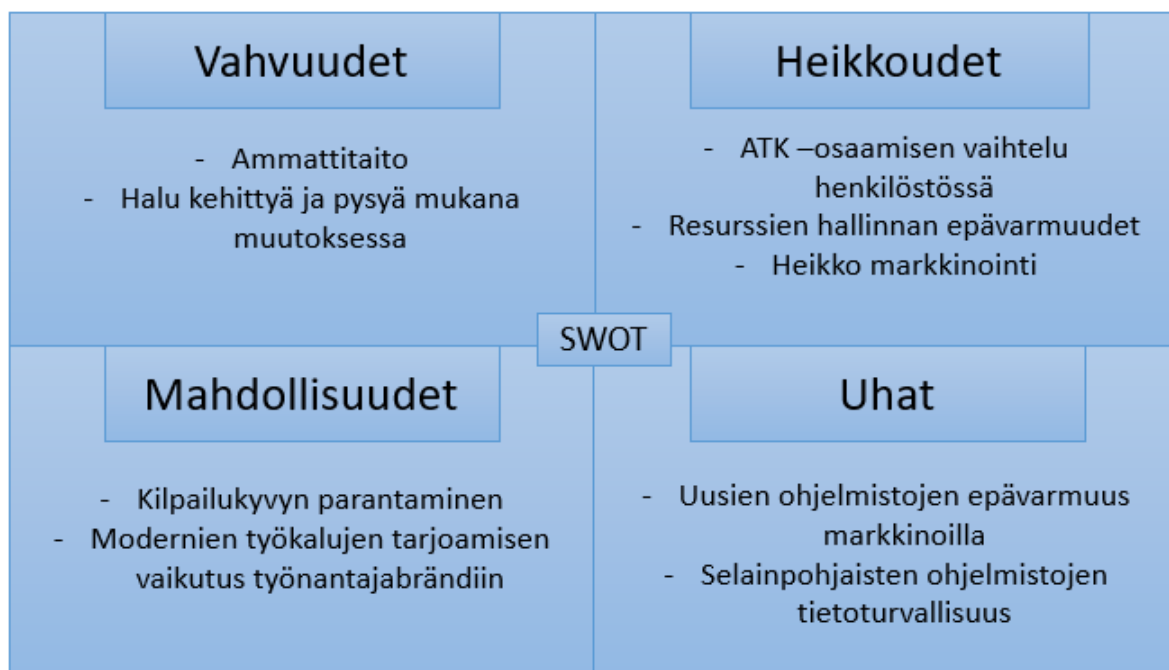
Etätöongelmaa helpotettiin hankkimalla muutama kannettava tietokone. Tietokoneisiin saatiin toimistojen ohjelmistot sekä asiakastiedot, ja näin osa kirjanpitäjistä pääsi etätöihin.

Tilanne kuitenkin herätteli siihen tilanteeseen, että töitä on pystyttävä tekemään myös selaimessa ajasta ja paikasta riippumatta. Tämän innoittamana aloitettiin sähköisen liiketoiminnan kehittämisprojekti, johon haettiin Business Finlandilta tukea. Tuki mahdollisti projektivastaavan palkkauksen, ja näin sähköisen liiketoiminnan kehitystoimenpiteet saatiin käynnistettyä.

Tilitoimisto X:n tavoitteena on ollut saada mahdollisimman toimiva kokonaisuus ohjelmistoista pitämällä ohjelmistojen määrän maltillisena. Tarvetta on ollut niin työajanseurantaan ja myyntilaskutukseen, kuin myös kirjanpitoon, raportointiin ja palkanlaskentaan. Haasteena ovat olleet ohjelmistojen paljous ja se, että harvat ohjelmistot vielä tänä päivänä kattavat tarpeeksi laadukkaasti useita eri osa-alueita. Kustannuksiltaan viisainta olisi toimia muutamalla eri ohjelmistolla, joissa kaikissa olisi vain tarvittavat palaset, eikä mitään ylimääräistä.

SWOT -analyysi

Kuviossa 4 on esitetty Tilitoimisto X:n SWOT-analyysi, joka tehtiin yhtiön sähköisen liiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta. Yhtiön suurimpana vahvuutena on se, että sen arvoihin kuuluu jatkuva halu kehittyä. Yhtiön tavoitteena on se, että sen toimintatavat ja liiketoiminta pysyisivät aina mukana muutoksessa, mikä on taloushallinnon alalla jatkuvaa. Vahvuutena nähdään myös työntekijöiden ammattitaito, sillä yhtiössä työskentelee useampi työntekijä, jolla IT-osaaminen on erittäin korkealla tasolla.



Kuvio 4. SWOT -analyysi Tilitoimisto X:n sähköisen liiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta

Vaikka IT-osaamista löytyy hyvin, on yhtiössä suurta vaihtelua tietokoneiden käytön hallitsemisessa. Kaikille yhtiön työntekijöille uusien ohjelmistojen omaksuminen ei ole helppoa, mikä nähdään heikkoutena, sillä se hidastaa käyttöönottoa ja pidentää koulutusaikaa. Työntekijöiden kouluttaminen on erittäin kallista, sillä siitä ei makseta ainoastaan ulkopuoliselle taholle, vaan jokaisella työntekijällä kuluu myös työaikaa uuden opetteluun sekä tietojen siirtoon. Kun työntekijä opettelee uuden ohjelmiston käyttöä, se on pois asiakkailta laskuttavasta työajasta. Tämä vaikuttaa myös resurssienhallintaan, sillä lähtökohtaisesti ei voida tietää, kuinka paljon resursseja kuluu ja miten työtehtäviä jaetaan sisäänajoa ja käyttöönottoa tehtäessä.

Yhtiön kompastuskivenä on ollut myös heikko sähköisten palveluiden markkinointi, sillä kaikki asiakkaat eivät ole olleet tietoisia sähköisten palveluiden mahdollisuudesta ennen kehittämisprojektin aloittamista. Valitettavasti yhtiön historiassa on myös tilanne, jossa asiakas on lähtenyt kilpailijalle, koska ei tiennyt, että Tilitoimistosta saa myös sähköisiä palveluita. Tällaisia tilanteita ei tulevaisuudessa toivota koskaan enää tulevan.

Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen mahdollistaa kilpailukyvyn parantamisen. Asiakaspalvelu paranee, kun asiakkaalle voidaan räätälöidä juuri heidän tarpeisiinsa sopiva sähköinen palvelupaketti. Modernit työkalut houkuttelevat niin asiakkaita, kuin tarvittaessa myös työntekijöitä. Kehittämällä sähköistä liiketoimintaansa, Tilitoimisto X:n on mahdollista parantaa työnantajabrändiään. Etenkin nuoret työnhakijat arvostavat sitä, että työnantajalla on käytössään nykyaikaiset, sähköiset ohjelmistot.

Uhkana liiketoiminnan kehittämisessä ovat uusien selainpohjaisten ohjelmistojen valinta, sillä vain muutamia vuosia markkinoilla olevien ohjelmistojen käytön uhkana on niiden epävarma tilanne markkinoilla. Isot, jo markkinapaikkansa vakiinnuttaneet ohjelmistotalot, voivat vielä toistaiseksi viedä tilitoimistoasiakkaita uudemmilta ohjelmistotaloilta. Selainpohjaisissa ohjelmistoissa on myös omat tietoturvariskinsä, joihin tilitoimistot eivät itse voi juurikaan vaikuttaa.

Business Model Canvas

Kuvion 5 Business Model Canvasissa esitetään Tilitoimisto X:n tärkeimmät tekijät sähköisen liiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta. Yhteistyökumppaneina projektissa ovat ohjelmistotalot, jotka toimittavat ohjelmistot ja kouluttavat niiden käyttöön. Tämän lisäksi isona tekijänä on yrityksen oma IT-tuki, joka auttaa mahdollisissa ongelmatilanteissa uusien toimintojen käyttöönotossa, sekä varmistavat, että tietoturva on kunnossa, kun siirrytään työpöytäohjelmista selainpohjaisiin työkaluihin ja sitä kautta etätöihin. Asiakkaat ovat myös isossa osassa kehittämisprojektia, sillä ilman heidän kanssaan tehtyä yhteistyötä, ei ohjelmistojen käyttöönotossa saavuteta haluttuja tuloksia. Tavoitteena kun on saada kullekin asiakkaalle juuri heidän tarpeisiinsa sopiva ohjelmisto ja sen sisältämät toiminnot. Kaikille asiakkaille ei ohjelmistot toimi sellaisenaan, vaan vaativat erilaisten liitännäisohjelmistojen integrointia.

Yhteistyökumppanit	Avaintoiminnot	Arvolupaukset	Asiakassuhteet	Asiakassegmentit
<ul style="list-style-type: none"> - Ohjelmistotalot: ohjelmistojen toimittajat, kouluttajat - Asiakkaat - IT-tuki 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaiden aktivointi sähköisten palveluiden käyttöönottoon - Henkilöstön kouluttaminen ohjelmistojen käyttöön <p>Avainresurssit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uskollinen asiakaskunta - Ammattitaitoinen henkilökunta - Hyvä maine - Asiakaskeskeisyys - Taloudellinen vakaus 	<ul style="list-style-type: none"> - Laadukkaan ja monipuolisen palvelun tuottaminen - Lisäarvon tuottaminen asiakkaille - Rääätälöidyt palvelut - Asiakasystävällisyys - Asiantuntija- ja konsultointipalveluiden tuottaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Henkilökohtainen ja räätälöity palvelu - Ohjelmiston hybridikäyttö - Ajasta ja paikasta riippumaton tiedonjakelu <p>Jakelukanavat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Myynti ja markkinointi suoraan asiakkaalle - Sosiaalisen median kanavat - Kilpailutus 	<ul style="list-style-type: none"> - Mikro- ja pienyritykset alasta riippumatta - Keskiuuret yritykset alasta riippumatta - Eri yritysmuodot alasta riippumatta
Kustannusrakenne		Kassavirta		
<ul style="list-style-type: none"> - Palkkakustannukset - Ohjelmistokustannukset - Käyttöönottokoulutusten kustannukset - Laitteiden päivittämisen ja ylläpidon kustannukset 		<ul style="list-style-type: none"> - Ohjelmistojen kuukausi- ja käyttökohtaiset maksut - Asiantuntija- ja konsultointipalveluiden tulot 		

Kuvio 5. Business Model Canvas Tilitoimisto X:n sähköisen liiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta

Avaintoimintoina nähdään asiakkaiden aktivointi sähköisten palveluiden käyttöönottoon. Yhä useammat asiakkaat toivovat sähköistämisen tuomaa helpotusta, mutta kaikki eivät osaa edes ajatella sen olevan tarpeellinen tai hyödyttävän heitä. Kuten mainittua, kaikki asiakkaat eivät edes tiedä sähköisten palveluiden mahdollisuudesta. Isosa osana avaintoimintoja on myös henkilöstön kouluttaminen ohjelmistojen käyttöön.

Tilitoimisto X:n ehdottomat avainresurssit ovat asiakaskunnan uskollisuus, asiakaskeskeisyys ja henkilökunnan ammattitaito. Nämä tekijät ovat edesauttaneet yhtiön hyvään maineeseen alallaan. Yhtiö on myös taloudellisesti vakaa, joka helpottaa huomattavasti kehittämisprojektin etenemistä.

Yhtiön arvolupaukset sähköisen liiketoiminnan kehittämisessä ovat laadukkaan ja monipuolisen palvelun tuottaminen, joka samalla tuo lisäarvoa asiakkaille. Kaikki palvelut ovat räätälöityjä ja asiakasystävällisiä, eli asiakkaalle ei myydä palveluita, joita he eivät tosiasiallisesti tarvitse. Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen edistää asiantuntija- ja konsultointipalveluiden tuottamista. Ajasta ja paikasta riippumaton tiedonjako ja ohjelmiston hybridi- eli yhteiskäyttö ovat avainasemassa asiakassuhteissa. Kun asiakas voi halutessaan käyttää ohjelmistoa myös itse, se antaa aivan erilaisia mahdollisuuksia asiakkaalle. Kaikkea ei tarvitse ulkoistaa ja maksaa siitä ulkopuoliselle taholle, mikäli osaamista löytyy myös asiakasyrityksen henkilöstöstä tai yrittäjältä itseltään.

Sähköisiä palveluita voidaan tarjota yrityksille koosta, yhtiömuodosta sekä alasta riippumatta. Asiakkaiden omat kirjanpitäjät tarjoavat asiakkailleen palvelun mahdollisuutta, jonka lisäksi palveluita tarjotaan myös sosiaalisen median kanavien kautta. Uusasiakashankinnassa mainostetaan erityisesti sähköisten palveluiden mahdollisuutta. Kun asiakkaat kilpailevat tilitoimistoja, sähköisten palveluiden monipuolinen tarjonta nostaa kilpailukykyä.

Kehittämisprojekti tuo kuitenkin merkittäviä kustannuksia. Laskutettavan asiakastyön sijaan työntekijöiden palkallista työaika menee kouluttautumiseen ja ohjelmistojen sisäänajo. Kun tehdään asiakkaiden massasiirtoa ohjelmistosta toiseen, ei asiakasta voida laskuttaa ohjelmiston vaihtoon liittyvästä työstä samalla tavalla, kuin silloin, kun asiakkaan omasta toiveesta siirrytään ohjelmasta toiseen.

Ohjelmistojen käyttöönottoon liittyy myös useita kustannuksia. Ohjelmiston käyttöönotto voi sisältää arvokkaan aloituskustannuksen, jonka lisäksi palveluissa on yleensä myös kuukausimaksut. Alkuvaiheessa useat ohjelmistotalot myös vaativat sen, että he saavat kouluttaa työntekijät ohjelmiston käyttöön, joka voi tuoda lisäkustannuksia aloitusmaksuun. Joissain tapauksissa aloitusmaksu sisältää tietyn määrän koulutusta, mutta aina tämä ei riitä, vaan koulutusta pitää tilata lisää, josta seuraa lisäkuluja. Toimistojen laitteet voivat myös vaatia päivitystä tai lisähankintoja, mikäli esimerkiksi etätö lisääntyy sähköistämisen myötä. Tällöin työnantajan on tietoturvasista tarjota työntekijöille erilliset tietokoneet myös etätö-käyttöön.

Liiketoiminnan kehittämisestä tulee kuitenkin myös aivan uusia tulovirtoja, sillä ohjelmistojen käytöstä laskutetaan asiakkaita kuukausittain ja myös käytön mukaan. Tuloja tulee esimerkiksi ohjelmistotalon laskuttamista osto- ja myyntilaskujen luonnin kappalehinnoista,

joihin tilitoimisto voi lisätä oman katteensa. Asiantuntija- ja konsultointipalveluiden lisääntyminen tuo myös lisätuloja, sillä niiden nähdään usein olevan tavallista kirjanpityötä arvokkaampia tuntihinnaltaan.

4.3 Sähköisen liiketoiminnan uudet kehittämistarpeet

Merkittävä tekijä sähköisen liiketoiminnan kehittämisessä oli vanhasta kirjanpito- ja palkanlaskentaohjelmasta luopuminen niiden vanhanaikaisuuden vuoksi. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen oma-aloitteisesti ei ole ollut Tilitoimisto X:n olemassa olevassa asiakaskunnassa suosittua, ja vanhojen asiakkaiden saaminen sähköisiin järjestelmiin on ollut hidas. (Case-yrityksen toimitusjohtaja 2021.)

Asiakaskunta tulisi saada sähköisiin järjestelmiin, jotta vanhasta kirjanpito-ohjelmasta voidaan luopua kokonaan. Ensimmäisenä sähköistä taloushallintoa tulisi markkinoida nykyisille asiakkaille tehokkaammin, sillä monet asiakkaista eivät edes ole tietoisia tarjolla olevan sähköisen taloushallinnon mahdollisuudesta. Palkanlaskentapalveluiden kehittäminen on ollut myös tarpeen, ja uusi sähköinen palkanlaskentaohjelma ja sen käyttöönotto on iso osa kehittämisprojektia. Uusi palkanlaskentaohjelma mahdollistaa laajemman automaation hyödyntämisen, jolloin manuaalinen tallennustyö ja tietojen siirto vähenee. Uuden ohjelmiston avulla voidaan vastata myös paremmin GDPR (General Data Protection Regulation, yleinen tietosuoja-asetus) -vaatimuksiin, jotka ovat tuoneet omia haasteita palkanlaskentaan. (Toimitusjohtaja 2021.)

Sähköisen ohjelmiston tärkeimmät ominaisuudet ovat Tilitoimisto X:n henkilöstön mukaan helppokäyttöisyys, integraatiomahdollisuudet ja toimintavarmuus. Ohjelmistojen tulee olla loogisia ja sieltä saatavan informaation selkeää ja helposti saatavilla. Etätöiden mahdollistaminen koetaan myös tärkeäksi tekijäksi, eli ohjelmistojen tulisi toimia missä ja milloin vain.

Kirjanpidon uudenlaisen raportoinnin mahdollisuudet ovat myös tarpeellisia, minkä vuoksi halutaan laajentaa uudenaikaisen raportointiohjelman käyttöä. Asiakaskohtaista konsultointia ja palveluiden tarjoamista tulisi kehittää yleisesti raportointiin ja tunnuslukuihin liittyen, jossa toimiva, moderni raportointiohjelma auttaisi. (Toimitusjohtaja 2021.) Kun manuaalista tallennustyötä saadaan vähennettyä siirtämällä asiakkaat sähköiseen järjestelmään, kirjanpitäjillä jää paremmin aikaa analysoida tunnuslukuja ja palvella asiakkaita kokonaisvaltaisemmin neuvoa-antavasti ja konsultoivasti.

Lopullinen, ja tämän tutkimuksen ulkopuolelle jäävä, tavoite kehittämisprojektille on se, että Tilitoimisto X olisi tosiasiallisesti täysin sähköisessä taloushallinnossa ja siten pysyisi kilpailukykyisenä taloushallinnon sähköisten palvelujen tarjoajana. Tavoitetta pidetään

realistisena. Viiden vuoden tavoitteena on se, että palkanlaskentaa ja taloushallintoa voidaan tehdä täysin ajasta ja paikasta riippumatta. (Toimitusjohtaja 2021.)

4.4 Kehittämissuunnitelma ja sen toteutus

Taloushallinnon alalla sähköisyys on nouseva ja tärkeä kilpailutekijä, ja nykyaikaisen, jo Tilitoimisto X:ssä käytössä olevan sähköisen Fennoa-ohjelmiston käyttö tulee saada maksimoitua. Tämä tarkoittaa sitä, että vanhasta työpöytäsovelluksesta tulee saada siirrettyä kaikki asiakkaat sähköiseen selainpohjaiseen järjestelmään. Siirron avulla voidaan luopua vanhasta, lisenssikäyttöisestä ohjelmasta ja ohjelmistokustannukset saadaan pienemmäksi.

Kehittämisprojektissa on mukana projektivastaava, jonka työkuvaan kuuluu huolehtia projektin toteutuksesta yhdessä yhtiön johdon kanssa. Projektin alussa projektivastaavan ensimmäiseksi työnkuvaksi kuuluu selvittää, minkälaisia ohjelmia asiakkailla on käytössä kirjanpito-ohjelman lisäksi. Eri toimialoilla voi olla käytössä erilaisia ERP-järjestelmiä tai kassa- ja myyntilaskutusjärjestelmiä, joista tietoja on toimitettu kirjanpitoon manuaalisesti. Tavoitteena on selvittää, miten asiakkaan omat ohjelmat keskustelevat tai integroituvat Tilitoimiston käytössä olevan sähköisen Fennoa-ohjelmiston kanssa, mikäli asiakas siirtyisi sen käyttäjäksi. Selvitykseen kuuluu myös harkinta siitä, voisiko asiakas jättää kokonaan omassa käytössään olevan järjestelmän ja korvata Fennoan ominaisuuksilla vanhan ohjelman käytön kokonaan. (Case-yrityksen projektivastaava 2021.)

Esiselvityksen jälkeen projektivastaava testaa erilaisia integraatioita sekä perustaa ja siirtää asiakastiedot vanhasta järjestelmästä uuteen. Tämän lisäksi projektivastaava tekee kaikki tarvittavat siirtotoimenpiteet, kuten kirjanpidon saldojen siirrot ja aloitusasetusten asettamisen. Tämän lisäksi asiakkaita tulee opastaa uuden järjestelmän käyttöön niissä tapauksissa, joissa myös itse asiakas alkaa käyttää järjestelmää omilla asiakastunnuksillaan. (Projektivastaava 2021.)

Mepco-palkanlaskentaohjelmiston käyttöönotto on kehittämisprojektin toinen iso ja tärkeä osa-alue. Projektin aikana on tavoite siirtää mahdollisimman moni järjestelmästä hyötyvä palkanlaskenta-asiakas Mepcoon, jolloin palkanlaskennasta saadaan automatisoidumpaa ja nopeampaa myös isommille palkanlaskenta-asiakkaille. Projektivastaava selvittää palkanlaskentaohjelman rinnalla toimivia tuntitietojensyöttö -ohjelmistoja ja muita sovelluksia, jotta saadaan käsitys parhaiten toimivasta kokonaisuudesta (Projektivastaava 2021). Tämän avulla voidaan kartoittaa, voidaanko asiakkailla jo käytössä olevista toiminnanohjausjärjestelmistä tuoda tietoja suoraan palkanlaskentaan. Mikäli Mepcoon saadaan siirrettyä kaikki sellaiset palkanlaskenta-asiakkaat, joita ei voida hoitaa yksinkertaisimmilla ohjelmilla,

voidaan jälleen yksi lisenssiperusteinen työpöytäohjelmisto jättää pois käytöstä ja säästää kustannuksissa.

Innox-toiminnanohjausjärjestelmän täysi sähköisyyden hyödyntäminen on myös tilitoimiston omassa kehittämissuunnitelmassa. Toistaiseksi järjestelmää on käytetty tehtävähallintaan, laskutukseen sekä työajanseurantaan. Tavoitteena on saada Innoxin ominaisuudet käyttöön monipuolisemmin ja käyttää sitä myös asiakkaiden tunnistamiseen ja riskiarvioiden tekoon. Tällöin jokainen asiakas olisi heti tunnistettu GDPR-asetusten vaatimalla tavalla aina myös sitä mukaan, kun uusia asiakkuuksia tulee. Projektin tavoitteena on myös varmistaa, että koko Tilitoimisto X:n henkilöstö hallitsee toiminnanohjausjärjestelmän käytön, jotta yhtiö saisi mahdollisimman oikeaa ja tarkkaa dataa muun muassa työajankäytöstä ja kustannustehokkuudesta.

Kehittämissuunnitelmaa tehdessä esiin nousi raportoinnin parantamisen tarve. Useat asiakkaat ovat kysyneet kassavirtaennustetta, joka palvelisi heitä paremmin. Tämänhetkinen kassavirtaraportin muoto ei ole sellainen, joka tyydyttäisi kaikkien asiakkaiden raporttitarpeita. (Toimitusjohtaja 2021.) Kehittämisprojektin viimeisenä tavoitteena on löytää mahdollisuuksia, joiden avulla haluttu kassavirtaennuste saadaan tilitoimiston käyttöön ja sen myötä raportointikäyttöön asiakkaille.

4.5 Ohjelmistot

4.5.1 Fennoa

Fennoa on taloushallinnon pilvipalvelu, joka mahdollistaa helppokäyttöisen, tehokkaan ja yhteiskäyttöisen taloushallinnon. Sen avulla tilitoimisto ja asiakas voivat yhdessä käyttää kirjanpidon ja taloushallinnon työkaluja, jolloin se parantaa kaikkien ajankäyttöä sekä kommunikaatiota asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. (Fennoa Oy 2021a.)

Kirjanpito ja raportointi

Sähköisen, pilvipalvelussa toimivan kirjanpidon etuina ovat ajasta ja paikasta riippumaton käytettävyyys, yhteiskäytettävyyys asiakkaan kanssa, sekä jatkuvasti kehittyvät toiminnallisuudet. Kun kirjanpito tehdään täysin selainpohjaisesti, raskaat työpöytäohjelmistot eivät rasita tietokoneita. Etätöiden mahdollisuudet myös paranevat merkittävästi. Fennoa on suunniteltu helpottamaan kirjanpitäjien töitä, sillä se säästää työaikaa automatisoimalla kirjanpidon rutiineja. Digitalisoinnin ja robotiikan avulla myös asiakkaan omat työtehtävät helpottavat, kun tietyt tehtävät hoituvat nopeasti ja helposti sähköisessä pilvipalvelussa. Ohjelmistosta löytyvät niin valmiit, kuin muokattavissakin olevat raportit. Näiden lisäksi raportointia

voidaan laajentaa integraatioiden avulla ulkopuolisten ohjelmistojen muodostettavaksi viemällä valmiit luvut Fennoasta toiseen ohjelmistoon.

Fennoan kirjanpito on ohjelmiston perusta, jonka pohjalta kaikki muut ohjelmiston osiot toimivat reaaliajassa ja saumattomasti. Fennoan robotin mahdollistamat automaattiset tiliöinnit ja tiliöintiehdotukset, sekä robotille opetettavat tiliöintisäännöt, mahdollistavat nopean ja joustavan kirjanpidon teon. (Fennoa 2021b.) Ohjelmistosta löytyvät valmiit tilikartat, joiden avulla on helppo tehdä kirjanpitoa eri yritysmuodoille - oli kyseessä sitten osakeyhtiö, henkilöyhtiö, asunto- tai kiinteistöosakeyhtiö, yhdistys tai säätiö.

Myynti ja laskutus

Myynti ja myyntilaskutus on tehty Fennoassa mahdollisimman helpoksi ja monikäyttöiseksi. Myyntilaskun voi luoda ja lähettää muutamalla napin painalluksella, tai luonnin ja lähettämisen voi automatisoida ja ajastaa. Ohjelmisto mahdollistaa toistuvaislaskutuksen, muistutuksen, perinnän ja factoringrahoituksen laskutusseurannan. (Fennoa Oy 2021c.) Myyntilaskujen tiedot voidaan tuoda myös rajapinnan avulla toisista ohjelmistoista, kuten esimerkiksi työajanseurannan ja toiminnanohjauksen hoitavista erillisohjelmistoista. Näin laskutustiedot pysyvät Fennoan lisäksi myös toiminnanohjausjärjestelmän raporteissa.

Laskutusta voidaan muokata määrittämällä asiakaskohtaisia hinnastoja, maksuaikoja ja lähetystapoja, ja laskutusta voidaan seurata asiakas- ja tuotekohtaisesti (Fennoa Oy 2021c). Fennoan robotti siirtää myyntilaskut suoraan kirjanpitoon ja raportteihin sekä kohdistaa myyntilaskuihin tulevat suoritukset automaattisesti oikeille myyntilaskuille, jolloin avointen saatavien seuranta on helppoa. Järjestelmän kautta saa lähetettyä muistutuslaskut, mutta myös sovittua ohjelmiston kumppaniyritysten kautta perinnän aloittamisesta. Myyntilaskuja voidaan lähettää postitse postituspalvelun avulla, verkkolaskuna, sähköpostitse sekä kuluttajaverkkolaskutuksena.

Ostolaskut

Fennoassa ostolaskut ovat digitaalisessa muodossa, eli myös paperisena tai sähköpostilla saapuneet ostolaskut siirretään sähköiseen muotoon ja ohjataan ohjelmistoon. Tarpeisiin mukautuva hyväksyntäkierto sopii kaikille yrityksille, ja mahdollisuus automatisoituun laskujen maksatukseen eräpäivänä tekee ostolaskujen käsittelystä helppoa. Käsin maksaminen on myös tehty helpoksi, sillä hyväksytyt laskut voidaan laittaa maksuun joko heti tai eräpäivänä, ja Fennoan robotti siirtää maksut pankkiin automaattisesti. (Fennoa Oy 2021d.)

Pankkiliikenne

Fennoa mahdollistaa suoran yhteyden eri pankkeihin ja sen avulla yrityksen koko pankkiliikenne voidaan hoitaa turvallisesti ja nopeasti (Fennoa Oy 2021e). Erillisiä pankkitunnuksia ei siis tarvita välttämättä ollenkaan. Ohjelmisto hakee pankkitilien tiliotteet halutulla syklillä automaattisesti, ja kirjanpito pohjautuu suoriteperusteisesti tiliotteiden tapahtumiin.

Ostolaskujen maksatus tapahtuu suoraan Fennoasta, jonka lisäksi maksuja voidaan syöttää myös suoraan uutena maksuna. Pilvipalvelu mahdollistaa myös valuuttalaskujen maksatuksen, palkkojen maksamisen sekä käteisalennusten hyödyntämisen. Fennoa käsittelee tämän lisäksi myös pankin palautteet maksatuksista, ja mahdolliset virheet tai epäonnistuneet maksut voidaan käsitellä ja ratkaista suoraan Fennoan kautta. (Fennoa Oy 2021e.)

Sähköinen arkistointi

Sähköinen arkistointi mahdollistaa turvallisen asiakirjojen säilytyksen, olivat kyseessä sitten pöytäkirjat, sopimukset tai tilinpäätökset. Tiedot hajautetaan useammalle eri palvelimelle ja varmuuskopioidaan säännöllisesti, jonka lisäksi pääsyn arkistoon voi sallia tai rajoittaa käyttäjäkohtaisesti. (Fennoa Oy 2021f.)

Sähköinen allekirjoitus

Sähköiseen arkistoon tallennettu tiedosto voidaan allekirjoittaa digitaalisesti Fennoassa. Digitaalinen allekirjoitus on juridisesti pätevä ja allekirjoituksen aitous on jälkeenpäin varmistettavissa, sillä allekirjoitus perustuu vahvaan tunnistautumiseen pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. (Fennoa Oy 2021g.)

Palkanlaskenta

Palkanlaskenta on Fennoan tuoreimpia ominaisuuksia. Se on muiden toiminnallisuuksien tavoin yhteiskäyttöinen asiakkaan ja tilitoimiston välillä, jolloin palkkatietojen ja -tapahtumien hoitamisesta voidaan sopia asiakkaan kanssa. Tapahtumia voidaan tuoda järjestelmään myös suoraan ulkoisesta tuntiseurannasta rajapintojen ja integraatioiden avulla. Palkanlaskennan kautta onnistuvat niin laskenta, palkkojen hyväksyntä, maksatus, viranomaisilmoitukset sekä kirjanpidon tositteen muodostaminen. Palkkalaskelmat lähetetään palkansaajille verkkopalkkana verkkopankkiin tai sähköpostiin salattuna viestinä. (Fennoa Oy 2021h.)

API ja integraatiot

API:n, eli rajapintojen, sekä integraatioiden avulla yrityksen muita käyttämiä sähköisiä palveluja ja prosesseja voidaan yhdistää Fennoaan niin, että kaikki tarvittava tieto on Fennoan käytettävissä. Rajapintojen reaaliaikaisella yhteydellä voidaan siirtää esimerkiksi

kirjanpidon tositteita tai myyntilaskuja ulkoisista ohjelmistoista joko laskuina tai kirjanpidon tositteina (Fennoa Oy 2021i). Ohjelmistossa on jo paljon valmiita integraatioita ja uusia tulee jatkuvasti.

4.5.2 Mepco

Mepco on HR- ja palkanlaskentaohjelmisto pilvessä. Sen vahvuus on HR- ja palkanlaskentatoiminnallisuuden yhdistäminen ja se, että se toimii kaiken kokoisille organisaatioille ja eri toimialoille. (Accountor HR Solutions Oy 2021b.)

Palkanlaskentaohjelma

Mepco-palkanlaskentaohjelman tarkoitus on automatisoida palkanlaskennan manuaaliset vaiheet, jolloin palkanlaskijoiden tietotaito ja asiantuntemus saadaan paremmin käyttöön ja asiakasorganisaation hyväksi. Mepco palkat voidaan liittää yhteen erilaisten tuntiseuranta- ja työajanseurantajärjestelmien kanssa, jolloin tiedot työajoista saadaan tuntipalkanlaskentaan automaattisesti. Kun palkka-aineisto on kerätty, palkanlaskentaan liittyvät rutiinit ja muut toimenpiteet hoituvat nopeasti napin painalluksella, jonka lopuksi automaatio hoitaa taloushallinnon kirjaukset ja pankkisiirrot. Sähköisen arkistoinnin avulla ratkaisu säilöo lakeisäätteiset dokumentit turvallisesti. (Accountor HR Solutions Oy 2021a.)

HR-järjestelmä

HR-järjestelmän tavoite on auttaa organisaatiota henkilöstöhallinnan prosesseissa tallentamalla tärkeitä tietoja, joilla voi olla merkittävä vaikutus liiketoimintaan. Ohjelmiston avulla voidaan hallita henkilöstön osaamista ja kehittämistä, auttaa päivittäistä johtamista erilaisin hälytyksin ja nopealla tiedonkululla esimerkiksi loma- tai poissaoloilmoituksin. HR-järjestelmään saa myös rekrytointijärjestelmän sekä sähköisen allekirjoituksen. (Accountor HR Solutions Oy 2021c.)

4.5.3 EcoEasy

EcoEasy on selainpohjainen raportointiohjelma, jonka avulla tilitoimisto hoitaa asiakasraportoinnin tehokkaasti. Taloustietoja voidaan raportoida, seurata ja budjetoida monipuolisilla graafisilla raporteilla ja ennustemalleilla. Ohjelmassa on valmiina laaja valikoima erilaisia taloushallinnon raportteja, joista voi valita kullekin yritykselle sopivimmat kokonaisuudet. Käyttöliittymä on tarpeisiin mukautuva ja sitä voi käyttää selaimessa millä tahansa laitteella, jolloin ajantasainen tieto on aina yrittäjän saatavilla. (Widecon Oy 2021a.)

Raportointi

Reaaliaikaiset raportit tukevat päätöksentekoa tehokkaasti. Järjestelmä noutaa taloustiedot joustavasti integraatioiden ja rajapintojen avulla eri kirjanpitojärjestelmistä ja muodostaa datasta automaattisesti visuaaliset ja helppolukuiset raportit. (Widecon Oy 2021b.)

Budjetointi ja tulosennusteet

EcoEasyn budjetointityökalulla budjettien teko onnistuu joko itse tai automaation avulla. Kehittynyt, rullaava ennustemalli luo tulosennusteen yrityksen historiatietojen perusteella automaattisesti, jolloin sekä budjetointi että seuranta antavat enemmän tietoa päätöksentekoon. (Widecon Oy 2021c.)

Omat mittarit

Yrittäjällä on mahdollisuus seurata kirjanpidon tunnuslukuja suoraan omalta puhelimelta tai tietokoneelta omien mittareiden avulla. Omat mittarit voi asettaa haluttujen tunnuslukujen avulla omien tavoitteiden tueksi, ja tunnusluvut ja niiden kehittyminen esitetään visuaalisesti. Mittareissa voi porautua tilitasolle asti, jolloin nähdään helposti, mistä tapahtumista tunnusluku syntyy. (Widecon Oy 2021d.)

Valvomo

EcoEasyn Valvomo on tilitoimistolle tarkoitettu talousasiantuntijan työkalu. Valvomossa tilitoimistokäyttäjillä on selkeä visuaalinen näkymä eri yritysten tunnusluvuista, ja se hälyttää mahdollisista poikkeamista. Sillä voidaan seurata isoakin asiakasmäärää tehokkaasti, ja työkalulla voidaan määrittää seurattavat mittarit ja tavoitteet yrityskohtaisesti. Tämän avulla tilitoimistokäyttäjä huomaa ajoissa hälyttävät muutokset ja tarvittaviin toimenpiteisiin voidaan tarttua ajoissa asiakkaan kanssa. (Widecon Oy 2021e.)

4.5.4 Innox-toiminnanohjausjärjestelmä

Innox-toiminnanohjaus on pilvipalvelu, joka on suunniteltu taloushallintoalan ammattilaisille. Ohjelmiston avulla voidaan muun muassa hallita asiakkuuksia ja asiakkuuksiin liittyviä tehtäviä, laskuttaa aika- ja kappaleperusteisesti tai pakettina, raportoida, tiedottaa, ja tehdä työajanseurantaa. Ohjelmisto ei siis sisällä pelkkää tunti- ja tehtäväkirjausta, vaan kokonaisvaltaista toiminnanohjausta. Se on kehitetty tilitoimistojen ja tilintarkastajien koko toiminnan kattavaksi kokonaisuudeksi ja se kehittyy jatkuvasti uusien tarpeiden tullessa esille. (Innox Oy 2021a.)

Työajanseuranta

Työajanseurannan avulla työntekijät voivat kirjata koko työpäivänsä kulun ja rakenteen ohjelmistoon reaaliajassa. Seurannan avulla voidaan kerätä tietoja etäpäivistä, työajoista sekä tehtäväajoista, liukumista ja ylitöistä, lomista, vapaista ja koulutuksista. (Innox Oy 2021a.)

Tehtävät

Tehtävähallinta mahdollista kerta- ja toistuvaistehtävien käytön ja kellottamisen, jolloin käytettyä aikaa voidaan seurata ja viedä tieto sellaisenaan esimerkiksi laskutukseen. Taloushallinnon eri tehtäviä voidaan luoda yksittäisinä tai massana ja tehtäviä voi tehdä yksin tai yhdessä usean henkilön kesken. Tehtävien siirto tuuraajalle mahdollistaa sen, että pois-saolojen aikana myös tuuraaja tietää, mitä ja millaisella aikataululla kullekin asiakkaalle kuuluu tuurauksen aikana tehdä töitä.

Laskutus

Tehtävien valmistuttua niistä muodostuu laskutustiedot automaattisesti. Laskujen tiedot siirretään rajapintojen kautta laskutusohjelmiin, eli ohjelmisto ei itsessään sisällä laskujen luontia, lähettämistä tai myyntireskontraa. (Innox Oy 2021a.)

Asiakkuuksien hallinta

Asiakkuuksien hallinnan avulla pystytään ylläpitämään asiakkaiden perustietoja, yhteys-henkilöitä ja valtuutuksia, kirjaamaan muistiinpanoja, laskutusohjeita sekä tilinpäätöstietoja, ja tekemään riskiarvioita ja asiakkaan tunnistamisen. Asiakkailta on omat vastuuhenkilönsä, jotka voidaan määritellä ohjelmaan erikseen esimerkiksi kirjanpitäjän ja palkanlaskijan osalta. (Innox Oy 2021a.)

Raportointi

Vaikka laskutus ei aivan loppuun saakka hoidukaan Innoxissa, ohjelman kautta laskutukseen viedyt tiedot muodostavat erilaisia raportteja. Raportteja voi muodostaa joko erikseen tai yhdistelemällä esimerkiksi asiakkaittain, henkilöittäin, tuoteryhmittäin tai toimistoittain. (Innox Oy 2021a.) Raporteista näkee laskutustietojen lisäksi myös laskutettuihin tehtäviin käytetyn työajan, jolloin työntekijöiden tehokkuutta voidaan seurata. Raporttien avulla voidaan tarkastella, onko esimerkiksi paketti- tai kuukausihinnoitellun asiakkaan todellinen tuntihinta kohdallaan.

4.6 Kehittämissuunnitelman eteneminen

Asiakkaiden siirto vanhasta järjestelmästä Fennoaan sujui projektin aikana hyvin. Projekti-vastaava mietti tarkasti projektin edetessä, mitä tilitoimistossa tulisi tehdä asiakkaiden

siirtyessä sähköiseen taloushallintoon. Sähköistä ohjelmaa tarjottaessa asiakkaille tuli miettiä, millaisella aikataululla ja mitä kaikkea tulisi ottaa huomioon. Projektivastaavan tekevästä siirtoprosessista muodostui nopeasti toimiva tehtävä rakenne. Prosessin aikana tarjouksia tehdessä huomattiin, että joillekin asiakkaille sähköisenä tarjottava taloushallinnon ohjelmisto olisi muodostunut liian kalliiksi. Osa asiakkaista taas ei syystä tai toisesta kokenut saavansa mitään hyötyä sähköisestä taloushallinnosta. Tällaisia asiakkaita jätettiin perinteisen kirjanpidon asiakkaiksi, joskin tietokanta siirrettiin silti Fennoaan. Näissä tapauksissa ei hyödynnetä Fennoan sähköisiä ominaisuuksia muuten, kuin sähköisen arkistoinnin ja selainpohjaisen tietokannan osalta. (Toimitusjohtaja 2021; Projektivastaava 2021).

Asiakkaiden omien käytössä olevien ohjelmistojen integroinnissa oli jonkun verran ylimääräisiä haasteita, jolloin ongelmia jouduttiin selvittämään ohjelmistotalojen kanssa. Joidenkin asiakkaiden omien ohjelmien integrointi ei onnistunut, koska näiden tuottama aineisto ei ollut yhteensopiva Fennoan kanssa. Näissä tapauksissa asiakkaan eräät taloushallinnon osa-alueet on jouduttu hoitamaan edelleen manuaalisesti. (Projektivastaava 2021.)

Palkanlaskentaohjelmaan siirtyminen oli projektin suurin haaste, sillä ohjelman käyttö tuntui haastavalta monen työntekijän mielestä. Ohjelmisto vaati paljon ohjelmointityötä myös palkanlaskijoilta, joka aiheutti ylimääräisiä, yllättäviä kustannuksia ohjelmistotalolta tilattujen koulutus- ja konsultointitapaamisten osalta. Korona toi prosessin etenemiseen myös omat haasteensa, kun ohjelmistotalon kouluttajat eivät voineet tulla paikan päälle kouluttamaan, vaan koulutukset käytiin etänä. Toiset pääsivät ohjelmaan sisälle paremmin, kuin toiset ja lisäkoulutus ei tuntunut toimivan etänä niin hyvin, kuin olisi toivottu. Käyttöönottamisen haastavuus oli yllättävää ja oli alkuperäiseen suunnitelmaan verrattuna erittäin hidasta. Tämän vuoksi projekti myös eteni hitaammin, kuin oli alun perin suunniteltu. Tilitoimisto joutui myös ottamaan ylimääräistä työvoimaa kehitysprojektin avuksi, sillä resurssit eivät alkuperäisellä suunnitelmalla riittäneet. (Toimitusjohtaja 2021.)

Innox-toiminnanohjausjärjestelmän riskiarvio- ja tunnistautumistyökalun käyttöönotossa oli myös haasteita. Kaikki asiakkaat eivät tehneet prosessin aikana sähköisiä tunnistautumisia, eivätkä vastanneet riskiarviokyselyihin, joten heitä jouduttiin muistuttamaan tehtävästä. Jos sähköinen tunnistautuminen ja riskiarviokyselyyn vastaaminen ei jostain syystä onnistunut, asiakas on tunnistettu toimistolla virallisista henkilöllisyystodistuksista ja riskiarviokyselyyn on vastattu paperilla. (Projektivastaava 2021.)

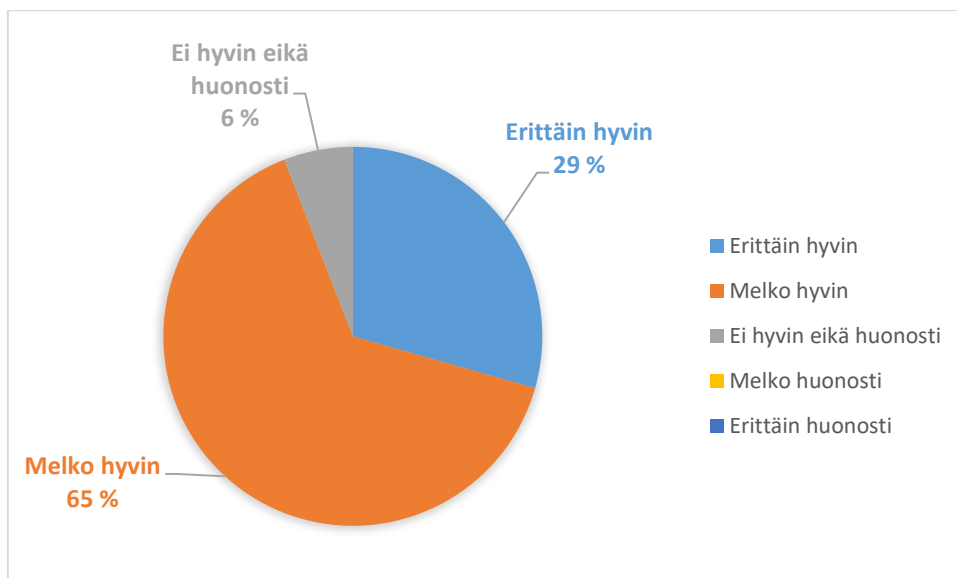
4.7 Kehittämistoimenpiteiden tulokset

Kaikki asiakkaita ei opinnäytetyöprosessin aikana saatu siirrettyä vanhasta järjestelmästä Fennoaan, mutta projekti jatkuu Tilitoimisto X:ssä edelleen. Tavoite on saada vanha

järjestelmä kokonaan pois käytöstä mahdollisimman pian. Uudet asiakkaat ovat kaikki sähköisessä ohjelmistosta, ja vaikka toiminta on joillain asiakkailla pienimuotoista, kirjanpito tehdään sähköisessä ympäristössä ilman muita sähköisiä ominaisuuksia. (Toimitusjohtaja 2021.)

Asiakkaiden palaute siirtymisestä sähköiseen taloushallintoon on ollut positiivista muun muassa ohjelmiston helppokäyttöisyyden vuoksi. Asiakkaat ovat myös antaneet positiivista palautetta säästyneestä ajasta ja rahasta, sekä siitä, että kaiken aineiston voi tallentaa yhteen paikkaan monen eri tallennuspaikan sijasta. Asiakkaat oppivat tekemään sähköisiä allekirjoituksia Fennoan kautta, joka sai paljon kiitosta. Ohjelmisto kehittyi koko ajan ja on täyttänyt odotukset hyvin. Isommille yrityksille se on vielä osittain puutteellinen, mutta toisaalta integraatiot ja rajapinnat paikkaavat tilannetta hyvin. (Toimitusjohtaja 2021; Projektivas- taava 2021.)

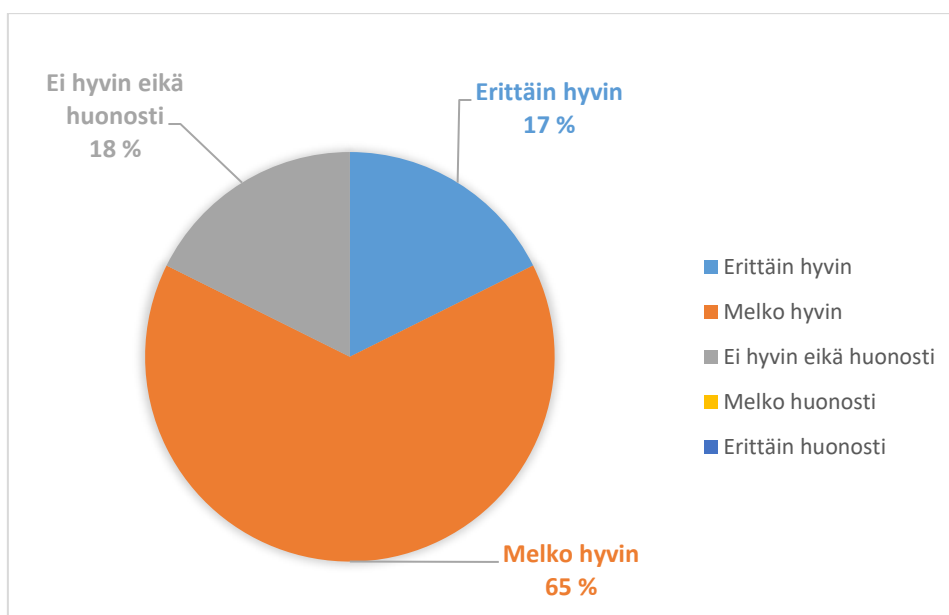
Kehittämistoimenpiteitä tutkittiin henkilöstön haastatteluna, joka toteutettiin lomakehaastatteluna. Kysymyksiin vastasi 17 työntekijää ja haastattelun vastausprosentti oli 89,5 %. Fennoan käytön sujuvuutta Tilitoimisto X:ssä kuvataan haastattelujen perusteella saadun datan mukaan kuviossa 6. Työntekijöiden mukaan Fennoa on koettu helppokäyttöiseksi ja selkeäksi. 65 prosentin mielestä ohjelmiston käyttö sujuu melko hyvin ja 29 prosentin mielestä jopa erittäin hyvin. Kuusi prosenttia vastaajista koki, että ohjelmiston käyttö ei suju hyvin eikä huonosti. Kukaan henkilöstöstä ei ollut sitä mieltä, että Fennoan käyttö sujuisi melko huonosti tai erittäin huonosti. Ohjelmiston jatkuva kehittyminen, toimiva ohjelmistotuki sekä selkeät käyttöohjeet saivat kiitosta. Toimintojen automatisointi on täysin sähköisissä kirjanpidoissa toimiva, mutta jos asiakas ei ole täysin sähköinen, on manuaaliset toiminnot koettu hankaliksi. Tämä selittyy sillä, että ohjelmisto on tarkoitettu täysin sähköiseen käyttöön, jolloin manuaaliset, perinteiset kirjanpidot eivät ohjelmassa toimi niin sujuvasti.



Kuvio 6. Fennoan käytön sujuvuus Tiltoimisto X:ssä

Kehittämiprojektin aikana saatiin siirrettyä asiakkaat myös vanhasta ostolaskujen kierrätysjärjestelmästä Fennoaan, jolloin ohjelmistokustannuksia saadaan supistettua siltäkin osin. Innoxin hyödyntäminen onnistui kohtuullisen hyvin ja asiakkaiden tunnistautumiset ja riskiarviokyselyt saatiin lopulta onnistuneesti tehtyä. (Toimitusjohtaja 2021; Projektivas- taava 2021.)

Henkilöstön haastattelujen mukaan (kuvio 7) Innox on koettu pääsääntöisesti toimivaksi ohjelmistoksi. 65 prosenttia vastaajista koki käytön sujuvan melko hyvin ja 17 prosenttia erit- täin hyvin. 18 prosenttia henkilöstöstä koki, että käyttö ei suju erityisen hyvin, mutta ei myös- kään huonosti. Kukaan ei kokenut, että Innoxin käyttö sujuisi melko huonosti tai erittäin huonosti.

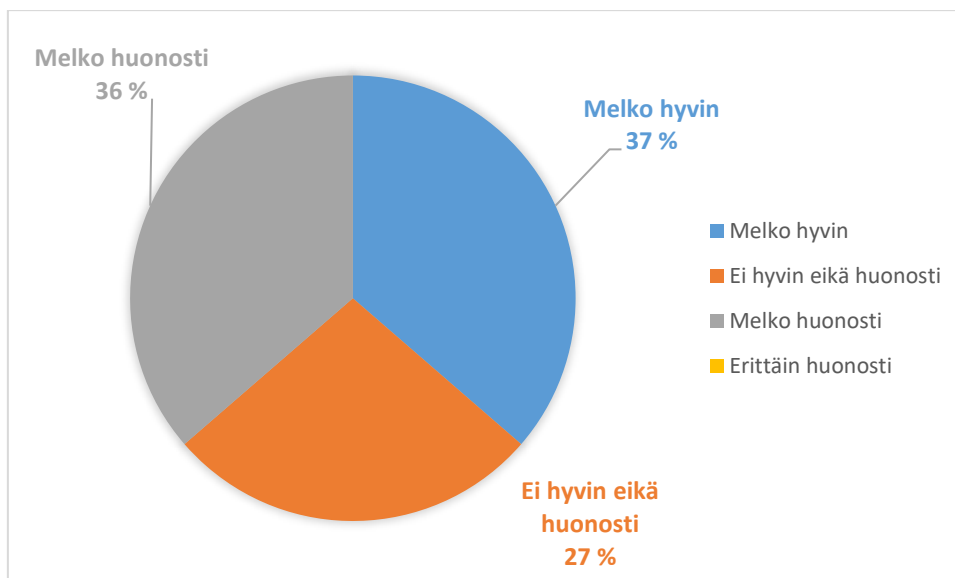


Kuvio 7. Inox-toiminnanohjausjärjestelmän käytön sujuvuus Tiltoimisto X:ssä

Innox koettiin käytännönläheiseksi ja vastaavan käyttäjien tarpeisiin, sillä se sisältää useita tarpeellisia ominaisuuksia, kuten työajanseurannan ja laskutuksen, tiedottamisen sekä raportoinnin. Innoxin käyttö voisi olla sujuvampaa, sillä välillä ohjelmisto on koettu hitaaksi. Työajanseurannan korjaaminen oli henkilöstön mukaan työlästä jälkikäteen, mikäli siellä havaitaan virheitä.

Palkanlaskentaohjelmaan siirtyminen viivästyi niin, että kehittämisprojektin aikana saavutettua lopputulosta ei täysin saavutettu. Tähän saattaa vaikuttaa se, että ohjelmisto ei ole ollut tiltoimistojen käytössä vielä kovin kauaa. Valtaosa vanhasta palkanlaskentaohjelmasta on onneksi saatu siirrettyä uuteen ohjelmistoon ja monilla on käytössä täysin sähköinen palkanlaskentaprosessi. Mepcon osalta kehittämistyö siis jatkuu, vaikka selkeä työvoitto ollaan jo saavutettu ohjelmiston käyttöönotossa. Ohjelmistotalon tulisi vielä kehittää ohjelmistoa. (Toimitusjohtaja 2021.)

Myös henkilöstön mielestä Mepco on ollut projektin kompastuskivi. Haastattelujen mukaan (kuvio 8) Mepcon käytön sujuvuus on jakautunut tasaisesti kolmeen osaan: käyttö on sujunut melko hyvin 37 prosentin mielestä, mutta myös melko huonosti 36 prosentin mielestä. 27 prosenttia kokee, että käyttö ei ole sujunut hyvin eikä huonosti. Positiivista on, että kukaan ei kokenut, että ohjelmisto toimisi melko huonosti tai erittäin huonosti.

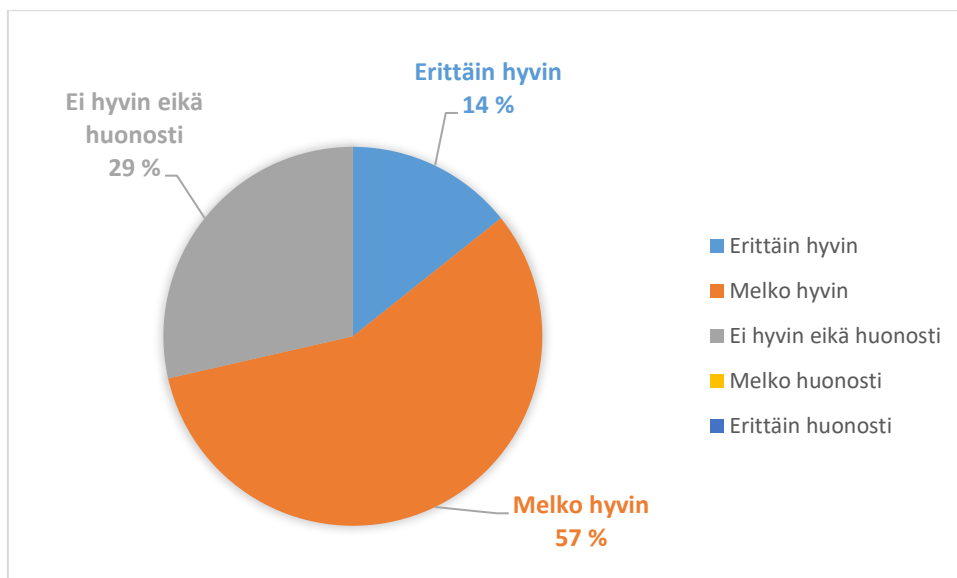


Kuvio 8. Mepcon käytön sujuvuus Tilitoimisto X:ssä

Ohjelmisto voisi työntekijöiden mielestä olla tilitoimistoystävällisempi, sillä ohjelmisto koetaan liian laajaksi ja raskaaksi näin aloitusvaiheessa. Ohjelmiston kerrotaan toimivan hyvin silloin, kun kaikki taustatyö on tehty kunnolla, mutta taustatietojen oikeellisuuden varmistaminen on koettu erittäin työlääksi ja vaikeaksi tehdä. Kun taustatiedot ovat kunnossa, Mepcon koetaan palvelevan hyvin sellaisia työnantajia, joilla on paljon palkansaajia. Pieniin palkka-aineistoihin tai yksinkertaisiin palkanlaskentoihin ohjelma tuntuu olevan liian monimutkainen. Työntekijät kokevat, että tilitoimistokäytössä useiden asiakkaiden ja toimialojen kanssa työskennellessä ohjelma on työlästä ylläpitää.

Palkanlaskenta on onneksi onnistunut projektin edetessä pikkuhiljaa myös Fennoa palkat -työkalulla. Sen avulla ollaan laskettu muutaman työntekijän yritysten kuukausi- ja tuntipalkkoja, ja Fennoan automatiikka on vaikuttanut lupaavalta ja tarpeeksi yksinkertaiselta. Fennoan palkat ei siis toistaiseksi vielä palvele isompia, monimutkaisia palkkoja sisältäviä yrityksiä, mutta toimii erittäin hyvin esimerkiksi muutaman henkilön yritysten palkanlaskennassa. Sellaiset asiakkaat, jotka ovat liian pieniä tai yksinkertaisia Mepcoon, on ehdottomasti kustannustehokkaampaa tehdä Fennoassa.

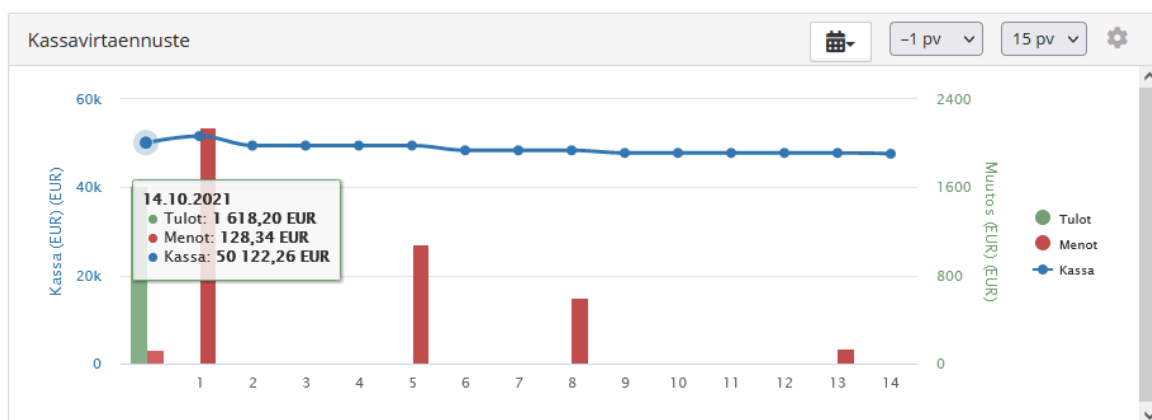
EcoEasyn todettiin olevan toimiva työkalu monenlaiseen raportointiin. Henkilöstöhaastattelun mukaan (kuvio 9) 57 prosenttia käyttäjistä koki käytön sujuvan melko hyvin. Neutraalisti, ei hyvin eikä huonosti, koki 29 prosenttia vastaajista. Erittäin hyvin käyttö sujui 14 prosentilla työntekijöistä.



Kuvio 9. EcoEasyn käytön sujuvuus Tilitoimisto X:ssä

Kuukausi-, neljännesvuosi- ja vuosiraportointiin ohjelmiston raportit ja graafit toimivat erittäin hyvin. Ongelmana oli se, että henkilöstössä vain murto-osa oli käyttänyt ohjelmistoa, vaikka se on ollut kaikilla käytettävissä. Haastattelujen jälkeen todettiin, että vain seitsemän Tilitoimiston työntekijää käyttää ohjelmistoa. Jatkossa EcoEasyn käyttöön kannustetaan Tilitoimistossa enemmän.

Raportoinnissa on kuitenkin valitettavasti edelleen ongelmaa, sillä EcoEasyn kassavirtaennuste ei palvele kassanhallintaa ollenkaan. Tämä johtuu siitä, että ohjelmisto ei toimi päivittäisessä raportoinnissa. Vaikka Fennoassa tiedot olisivat olemassa päivittäisellä tasolla, ei Fennoankaan kassavirran graafi toimi kaikilla asiakkailta. Fennoan kassavirran graafin todettiin olevan melko suppea ja visuaalisesti hankala, koska tulot ja menot eivät näy suoraan millään raportointiasetuksella, kuten kuvasta 1 voidaan nähdä.



Kuva 1. Esimerkki Fennoan kassavirtaennusteesta

Eräille asiakkaille on rakennettu kuvan 2 esimerkin mukainen Excel-raportti, joka ei kuitenkaan ole täysin tyydyttävä, sillä se vaatii manuaalista työtä. Raportti ajaa kuitenkin tois-taiseksi asian. Raportista olisi hyvä nähdä yhdessä näkymässä kassan tilanteen seuraavan viikon tai kahden päähän. Esimerkkinä kuvissa 1 ja 2 on käytetty samoja tuloja ja menoja, mutta Excel -raportissa näkee yhdellä vilkaisulla kokonaistilanteen, toisin kuin Fennoan graafissa.

ERÄÄNTYMSLUETTELO		Tulostettu:		14.10.2021	15:17	Sivu:		1	
Saavat eräpäivittäin. Velat ale- ja eräpäivittäin.		Ajalta:		-					
Yritys Oy									
Eränt.pvm	Asiakas/Toimittaja	Tositeno	Laskupvm	Eräpvm	Alepv	Ale%	Toim.laskunro	Euro	Kumul. saldo
14.10.2021	1 Toimittaja 1	95-3973	30.09.21	14.10.21			15061771	-128,34 O	50 122,26
14.10.2021	11 Asiakas 1	53	30.09.21	14.10.21				1 618,20 M	51 740,46
								1 489,86	
31.08.2021	2 Toimittaja 2	95-3963	31.08.21	15.10.21			00843551	-1 860,00 O	49 880,46
								-1 860,00	
19.10.2021	3 Toimittaja 3	95-3970	05.10.21	19.10.21			9035621	-88,53 O	49 791,93
19.10.2021	4 Toimittaja 4	95-3964	04.10.21	19.10.21			3548825	-894,22 O	48 897,71
19.10.2021	5 Toimittaja 5	95-3971	05.10.21	19.10.21			297878	-98,27 O	48 799,44
								-1 081,02	
22.10.2021	6 Toimittaja 6	95-3909	08.10.21	22.10.21			20168914	-595,20 O	48 204,24
								-595,20	
27.10.2021	4 Toimittaja 4	95-3982	13.10.21	27.10.21			3548925	-142,17 O	48 062,07
31.10.2021	Kuukausipalkat			31.10.21				-5 000,00	43 062,07
							KAIKKI YHTEENSÄ	-2 046,36	

Kuva 2. Esimerkki toivotunlaisesta raportista

Raportoinnin osalta tarvitaan siis edelleen kehittämistoimenpiteitä. Markkinoilla olevia, Fennoaan integroitavia raportointityökaluja vertailtiin, mutta tällä hetkellä sellaista ohjelmaa ei ole, josta saisi päivittäisellä tasolla toimivan kassavirran raportin. Kaikki raportointiohjelmat tuottavat raportteja vain pidemmältä aikaväliltä. Toiveissa siis on, että nyt käyttöönotetut ohjelmistot päivittyisivät lähitulevaisuudessa niin, että esimerkiksi kassavirtaa voisi raportoida myös likvidiyyppisesti (Toimitusjohtaja 2021).

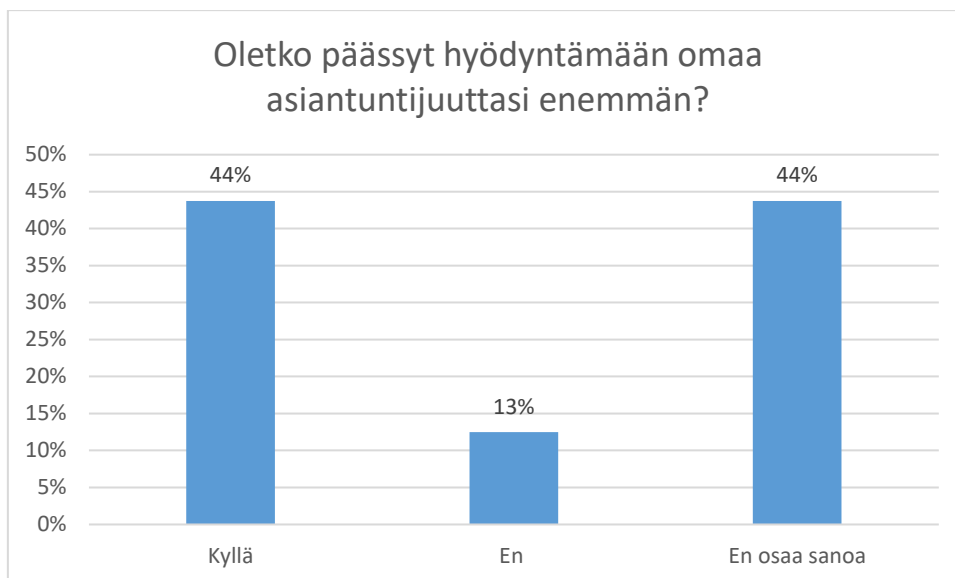
Henkilöstöhaastattelulla kerättiin tietoa myös siitä, miten työntekijät kokivat työn teon tai ajankäytön muuttuneen sähköisen liiketoiminnan kehitysprojektin edetessä sekä sen jälkeen. Manuaalisen tallennustyön vähentymistä koskevan kysymyksen prosentuaalinen vastausjakauma kuvataan kuviossa 10.



Kuvio 10. Manuaalisen tallennustyön vähentyminen Tilitoimisto X:ssä

Lähes puolet, 47 prosenttia, koki manuaalisen tallennustyön vähentyneen hieman ja 29 prosenttia merkittävästi. 18 prosenttia ei osannut sanoa, onko tallennustyö vähentynyt, ja kuusi prosenttia ei kokenut työn vähentyneen ollenkaan. Vastausten perusteella voidaan arvioida, että manuaalinen tallennustyö on vähentynyt Tilitoimisto X:ssä, mikä oli yksi kehittämiprojektin merkittävimmistä tavoitteista.

Henkilöstöhaastattelun tuloksissa asiantuntijuuden hyödyntämisestä (kuvio 11) todettiin, että asiantuntijuuden hyödyntäminen työssä on jäänyt vielä osittain epäselväksi. 44 prosenttia totesi, että sähköistäminen on vapauttanut aikaa konsultoivampaan työskentelyyn, mutta saman verran vastaajista ei osannut sanoa, onko näin tapahtunut. 13 prosenttia koki, että aikaa ei ole vapautunut oman asiantuntijuuden hyödyntämiselle.



Kuvio 11. Asiantuntijuuden hyödyntäminen Tilioimisto X:ssä

Viimeisessä vastausvaihtoehdot sisältävässä kysymyksessä selvitettiin, kokevatko työntekijät, että heidän ajankäyttönsä olisi tehostunut sähköisten palveluiden lisääntyessä (kuvio 12). Suurimalla osalla, 65 prosentilla, henkilöstöstä ajankäyttö on tehostunut sähköisten palveluiden lisääntyessä Tilioimistossa. Ajankäyttö ei ole tehostunut kuudella prosentilla ja 29 prosenttia ei osannut sanoa, onko ajankäytössä tapahtunut muutosta.



Kuvio 12. Ajankäytön tehostuminen Tilioimisto X:ssä

Asiantuntijuuden hyödyntäminen sekä ajankäytön tehostaminen vaativat sen, että ohjelmistoja osataan käyttää ja niiden käyttöönotto on saatu päätökseen. Näiden kysymyksen vastauksissa nähtiin selkeä ero sellaisten työntekijöiden välillä, jotka ovat oppineet ohjelmistojen käytön nopeasti, ja sellaisten, jotka opettelevat vielä ohjelmistojen sujuvaa käyttöä.

Tuloksissa näkyvät myös palkanlaskentaohjelman parissa kamppailevien työntekijöiden ero niihin, jotka eivät ohjelmistoa käytä. Jos työaika kuluu vielä opiskeluun tai ohjelmistojen käyttöönottoon, aikaa ei säästy konsultoivaan ja neuvoa-antavaan asiantuntijatyöhön. Jotta Tilitoimisto X:ssä tavoitetaan täysi potentiaali asiantuntijapalveluiden tarjoamiseen, tulisi ohjelmistojen käytön olla vielä entistä sujuvampaa.

4.8 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Kun tutkimuksen luotettavuutta ja johtopäätösten pätevyyttä halutaan arvioida, tulee nämä huomioida ja tutkimusta toteuttaessa. Reliabiliteetilla, eli luotettavuudella, sekä validiteetilla, eli pätevyydellä, voidaan arvioida tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on olennaista arvioida uskottavuutta ja luotettavuutta, ja tutkimuksen tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia, vaan samaan lopputulokseen tulee päätyä myös toisenlaisella lähestymistavalla. Tutkimuksessa tulee siis käyttää sellaisia menetelmiä, joiden avulla voidaan tutkia sitä, mitä on tarkoituskin tutkia. (Koppa 2021.)

Tutkimus toteutettiin haastatteluin, jotka pyrittiin toteuttamaan niin, että tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Ainoastaan toimitusjohtaja ja projektivastaava vastasivat haastatteluihin omilla nimillään, ja työntekijät vastasivat kysymyksiin nimettöminä. Tällä pyrittiin siihen, että työntekijät uskaltaisivat antaa rehellisen mielipiteensä kehittämisprosessista sekä valituista ohjelmistoista. Lisäksi huomioitiin se, että haastattelutilanteessa haastattelijan vaikutus haastateltavaan olisi mahdollisimman vähäinen, ja siksi haastattelut toteutettiin lopulta kirjallisina kysymyksin ja kyselylomakkeilla ja ilman haastattelijan läsnäoloa. Tällöin haastateltavat saivat rauhassa vastata kysymyksiin. Haastattelukysymykset laadittiin niin, että ne eivät ohjaisi haastateltavien vastauksia millään tavalla.

Tutkimusaineistoa kerättiin haastattelujen lisäksi myös havainnoinnilla. Havainnointia tehtiin työyhteisön sisällä seuraamalla kehittämistoimenpiteiden edistymistä ja toimivuutta, sekä seuraamalla, miten kehittämistoimenpiteisiin osallistuvat henkilöt kohtasivat erilaiset tilanteet projektin edetessä. Tutkimusaineiston keräämisen metodina havainnointi on toimivin silloin, kun tutkija osallistuu itse tutkittavaan tilanteeseen tai tarkkailee siihen osallistuvien ihmisten toimintaa. Havainnointi on metodina työläs ja aikaa vievä, joten sen käyttöä tulisi harkita jo ennen tutkimuksen käynnistämistä (Grönfors 2001, Vilkan 2021, 114 mukaan). Vilkan (2021, 114) mukaan osallistuvan havainnoinnin käyttäminen vaatii yhteisöön sisään pääsemistä, joka ei Tilitoimisto X:n tapauksessa ollut ongelma. Havainnointi oli luonnollinen ja toimiva osa tutkimusta sekä kehittämistyötä Tilitoimisto X:n tapauksessa, sillä havainnointia harjoitettiin työelämän sisällä. Pitkään jatkuneen havainnoinnin seurauksena saatu aineisto on tärkeässä osassa tutkimuksen lopputulosta.

4.9 Johtopäätökset

Fennoa vaikutti jo ensikosketukseltaan modernilta, selkeältä ja helppokäyttöiseltä, joka myötävaikutti ohjelmiston valintaan. Ohjelmisto itsessään täyttää odotukset hyvin ja tavoitteena onkin maksimoida sen potentiaali ja keskittää kaikki kirjanpitoasiakkaat ohjelmistoon. Tämän myötä muiden kirjanpito-ohjelmistojen lisenssit voidaan lopettaa. (Toimitusjohtaja 2021.)

Mepco-palkanlaskentaohjelmaan päädyttiin siksi, että se vaikutti olevan monipuolinen ja sisältävän muun muassa työehtosopimuksia ja paljon erilaisia tiedonsiirtomahdollisuuksia. Ohjelman käyttöönotto oli kuitenkin odotettua hitaampi, suuritöisempi ja kalliimpi. Ohjelmiston käyttöönottoon on käytetty paljon aikaa ja rahaa, joten toivottavasti ohjelmistosta saatavat hyödyt konkretisoituvat mahdollisimman nopeasti. (Toimitusjohtaja 2021.)

Sähköiseen ohjelmistoon Fennoaan siirtyminen on ollut onnistunut projekti, joka jatkuu niin kauan, että vanhassa järjestelmässä ei ole enää asiakkaita. Fennoan vahvuuksia ovat jatkuva kehittyminen ja järjestelmän ylläpito, monipuoliset työkalut ja integraatiomahdollisuudet. Sekä asiakkaat että tilitoimistokäyttäjät kokevat Fennoan helppokäyttöiseksi. Kaikilla asiakkailla ei ole halua oppia käyttämään järjestelmää, mutta tarvittaessa asiakas voi tehdä hyvinkin paljon itse. Tällöin he halutessaan säästävät entistä enemmän rahaa. Tämä kuitenkin vaatii tiettyjen käytäntöjen sopimista kirjanpitäjän kanssa, jolloin työtä ei tehdä turhaan ja korjailla jälkikäteen.

EcoEasyn rajapinta Fennoan kanssa toimii erittäin hyvin tiettyjen asiakkaiden kanssa ja asiakkaat ovat pitäneet visuaalisista raporteista. Ne asiakkaat, jotka eivät kaipaa sähköisiä toiminnallisuuksia, eivät ole huomanneet muuta eroa Fennoaan siirtymisessä, kuin hieman modernimmat kuukausittaiset raportit. Tilitoimistossa kirjanpitäjillä työ kuitenkin on muuttunut, kun työtä voi tehdä suoraan selaimessa, eikä pelkästään toimiston työpöytäsovelluksella. Fennoa mahdollistaa siis kirjanpidon tekemisen silloinkin, kun kirjataan paperilta yksinkertaisia kirjauksia, mutta parhaimmillaan se on silloin, kun sen täysi sähköinen potentiaali on käytössä. Tällöin kaikki toimii täysin sähköisesti ja automatiikka hoitaa ison osan kirjauksista.

Palkanlaskentaohjelma Mepcon käyttö kuulosti teoriassa mahtavalta konseptilta, jonka myötä palkanlaskenta automatisoituu ja helpottuu. Toistaiseksi vaikutus on ollut päinvastainen käyttöönoton haasteiden vuoksi, mutta luotto on vahva, että ohjelmisto pääsee vielä loistamaan ja helpottaa palkanlaskijoiden töitä. Se, kuinka paljon aikaa tähän vielä menee, jää nähtäväksi.

Mepcon rinnalle on tullut Fennoan palkat -ominaisuus, joka on mahdollistanut yksinkertaisten palkka-asiakkaiden palkanlaskentojen siirron Fennoaan. Tämä on toistaiseksi vaikuttanut lupaavalta, vaikka onkin vielä kaikista tuorein uudistus Fennoassa. Fennoa syrjäyttää tässä selaimessa käytettävät ilmaisohjelmat sekä vanhan palkanlaskennan työpöytäohjelmiston.

5 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia case-yrityksen sähköisen liiketoiminnan kehittämistä, ja analysoida kehityssuunnitelman toteutumista ja sen lopputuloksia. Kehittämisprojektin tavoite oli, että Tilitoimisto X:n henkilöstö voi tehdä töitä missä tahansa ajasta ja paikasta riippumatta, ja että työnteossa olisi käytettävissä oikeat ja toimivat sähköiset ratkaisut. Tavoitteena oli saada tarjolle uusia palveluita asiantuntija- ja konsultointipalvelujen muodossa. Projektilla pyrittiin asiakkaiden palvelemisen joustavuuteen ja tehokkuuteen, asiantuntijapalveluiden lisäämiseen ja ohjelmistomaksujen keskittämiseen tarkoin valituille, toimiville ohjelmistoille usean eri ohjelmiston sijaan.

Tutkimus toteutettiin case-tutkimuksena, jonka aineisto kerättiin haastatteluilla ja osallistuvalla havainnoinnilla. Työssä esiteltiin Tilitoimisto X:n kehittämistarpeet ja kehittämissuunnitelma, sekä kehittämisprojektin aikana käytössä olevat ja sen aikana käyttöön otetut taloushallinnon ohjelmistot. Teoriatietona käsiteltiin sähköisen liiketoiminnan kehittämistä yleisesti sekä tilitoimistoissa, ja sähköisestä tiedosta kerättävän datan merkityksestä liiketoiminnan ja johtamisen tukena. Tätä tutkittiin myös sekä yleisellä tasolla että tilitoimistojen osalta. Kirjanpidon kehittyminen perinteisestä paperikirjanpidosta älykkääksi kirjanpidoksi oli myös iso osa teoriaosuutta. Digitaalisen ja älykkään taloushallinnon eroavaisuudet olivat erityisen mielenkiintoinen osuus teoriaosuuden tuottamisessa, sillä mitä älykkäämmäksi taloushallinto saadaan Tilitoimisto X:ssä, sitä kustannustehokkaammaksi ja asiakasystävällisemmäksi toiminnan on mahdollista muuttua.

Kehittämisprojekti eteni pääsääntöisesti suunnitelmien mukaan, mutta osittain projekti jäi keskeneräiseksi. Asiakkaita siirrettiin kehittämisprojektin aikana vanhasta työpöytäohjelmistosta selainpohjaiseen Fennoa-ohjelmistoon. Siirtoja suunniteltaessa havaittiin, että kaikille asiakkaille sähköisten palveluiden käyttöönotto ei ollut järkevää, jolloin asiakkaan tiedot siirrettiin Fennoaan vain tietokannan ja arkistoinnin osalta. Asiakkaiden siirrossa koettiin myös jonkin verran haasteita erilaisten integraatioiden epäsovivuuden osalta. Kaikkiin integraatio-ongelmiin ei ole vielä toistaiseksi keksitty ratkaisua. Iso osa siirretyistä asiakkaista saatiin kuitenkin sähköisten ominaisuuksien piiriin, mutta asiakkaiden siirto on vielä kesken, joten siirtotyöt jatkuvat Tilitoimisto X:ssä edelleen. Fennoan käytön sujuvuuden todettiin tutkimuksessa olevan hyvällä tasolla ja työntekijät pitivät ohjelmistoa selkeänä ja helppokäyttöisenä. Myös Innox koettiin työntekijöiden keskuudessa toimivaksi toiminnanohjausjärjestelmäksi.

Kehittämisprojektin aikana ongelmilta ei vältytty. Palkanlaskentaohjelman Mepcon käyttöönotossa koettiin isoja ongelmia, joiden vuoksi ohjelmiston täysi potentiaali ei ole vielä päässyt käyttöön. Ohjelmisto koettiin projektin aikana haastavaksi ottaa käyttöön.

Käyttöönotto on myös käynyt suunniteltua kalliimmaksi. Työntekijöillä on mennyt suunniteltua enemmän työaika ohjelmiston käyttöönottoon, jonka lisäksi Tilitoimisto on joutunut turvautumaan maksullisiin lisäkoulutuksiin. Ohjelmiston toimivuuteen kuitenkin luotetaan ja toive on, että pian ohjelmisto pääsee näyttämään täyden potentiaalinsa ja nopeuttaa sekä helpottaa palkanlaskijoiden työtä. Myös työntekijät kokivat, että vaikka palkanlaskentaohjelma olikin kehittämisprojektin kompastuskivi, on ohjelmistossa paljon hyvää. Kun taustatiedot saadaan kuntoon, palvelee se hyvin eritoten isompia palkanlaskennan asiakkaita. Onneksi Fennoan palkat -ominaisuus tuli kehittämisprojektin aikana käyttöön, joten työntekijöiden ei ole pakko tuskaila ison ja raskaan palkanlaskentaohjelman kanssa silloin, kuin yksinkertaisempi ohjelmisto riittää asiakkaan palkanlaskentaan.

Raportointityökalujen osalta kehittämisprojekti ei myöskään saavuttanut haluttuja tuloksia. EcoEasy vastaa pidemmän aikavälin raportointitarpeisiin erittäin hyvin, mutta sen todettiin olevan aivan liian vähäisellä käytöllä, joten työntekijöitä kannustetaan sen käyttöön jatkossa. Fennoan kanssa toimivaa, päivittäisellä tasolla dataa käsittelevää raportointiohjelmaa ei kehittämisprojektin aikana löytynyt. Tämän vuoksi joillekin asiakkaille raportointi vaatii manuaalista työtä tarpeettoman paljon. Tilitoimisto X joutuu siis odottelemaan, että Fennoa päivittäisi ohjelmistoaan niin, että sen kassavirtaraportit palvelisivat käyttäjänsä paremmin. Toinen vaihtoehto on odottaa, että jokin muu ohjelmistotalo kehittää Fennoaan integroitavan, päivittäisellä tasolla toimivan raportointiohjelmiston.

Asiantuntija- ja konsultointipalveluita onnistuttiin tuottamaan jonkin verran entistä enemmän, mutta toivottavasti tulevaisuudessa asiantuntijapalveluiden osuus kasvaa, kun ohjelmistojen sisäänajo saadaan valmiiksi. Kuten henkilöstön haastattelun tuloksista nähtiin, toistaiseksi vain alle puolet henkilöstöstä koki, että heillä jäisi aikaa tuottaa asiantuntijapalveluita enemmän. Mitä digitaalisemmaksi Tilitoimisto X:n palvelut saadaan, sitä enemmän aikaa tulisi jäädä asiantuntijapalveluiden tuottamiseen.

Tilitoimisto X:n sähköisen liiketoiminnan kehittäminen oli tarpeellinen projekti, ja tämänhetkinen tilanne vaikuttaa positiiviselta. Työtä on vielä tehtävänä, mutta ohjelmistot vaikuttavat pääsääntöisesti olevan toimivia ja asiakaskunnalle sekä henkilöstölle sopivia. Tutkimus jäi vajaaksi siltä osin, että palkanlaskentaohjelman toimivuuden analysointia ei voitu viedä loppuun. Jatkotutkimusta voisi siis tehdä palkanlaskentaohjelmiston toimivuudesta.

Vanhoja ohjelmistoja ei vielä saatu pois käytöstä, jolloin todellisia kustannuksia ja eroavaisuuksia entiseen ja nykyiseen ei päästy tutkimaan. Olisi mielenkiintoista tietää, kuinka paljon ohjelmistojen keskittäminen selainpohjaisiin työkaluihin ja vanhojen työpöytälisenssien lopettaminen muuttaisi yhtiön kulurakennetta. Myös asiantuntija- ja konsultointipalveluiden lisäämisen tulisi lisätä todellista tuottoa, jonka kehittymistä olisi mielenkiintoista seurata ja

tutkia. Kehittämisprojektin käyttöönotto on ollut kallis projekti juurikin koulutusajan lisääntymisen vuoksi. Todellista kulurakenteen muutosta ei siis päästä tarkastelemaan ennen, kuin ohjelmistojen käyttöönotto on täysin valmis, ja kirjanpitoja ja palkanlaskentoja on tehty jonkin aikaa normaaliin tapaan ja asiantuntijapalveluita on päästy tuottamaan. Jatkotutkimukselle kulurakenteen muutoksesta olisi tarve ja sen voisi suorittaa esimerkiksi muutaman vuoden kuluttua, jolloin data olisi vertailukelpoisempaa tilanteeseen ennen kehittämisprojektia.

Business Model Canvas -työkalun käyttäminen kehittämisprojektin aikana auttoi konkretisoimaan ja hahmottamaan yhtiön sähköisen liiketoiminnan liiketoimintamallin kokonaisuutta. Tehdyssä mallissa oli nähtävissä, miten sähköinen liiketoiminta ja sen kehittäminen käytännössä vaikuttavat Tilitoimisto X:n toimintaan kehittämisprojektin loppuun viemiseksi. Jatkossakin Tilitoimiston olisi kannattavaa käyttää BMC:tä liiketoiminnan tukena, ja miettiä, miten he voivat toimia tulevaisuudessakin esimerkiksi arvolupaustensa mukaisesti. Työkalua voidaan hyödyntää myös jatkossa liiketoiminnan kehittämisessä, mikäli todetaan, että kehittämistyötä tarvitaan vielä. Nykyisellään tehty malli kattaa koko sähköisen liiketoiminnan kehittämisen, mutta sitä voidaan tarvittaessa supistaa ja kohdentaa esimerkiksi yhden, erillisen liiketoiminnan osa-alueen suunnitteluun.

Tutkimuksen sivutuotteena opittiin hyvin paljon digitaalisen ja älykkään taloushallinnon teoriasta. Tällaisella tiedolla on suuri merkitys toisen opinnäytetyön tekijän omassa työssä taloushallinnon alalla. Erityisesti tiedolla johtamisen merkitys korostui Tilitoimisto X:n sisäisessä toiminnassa. Tilitoimiston omien järjestelmien toimivuus on varmistettava, ja esimerkiksi Innox-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön tulisi kiinnittää jatkossa enemmän huomiota, vaikka työntekijät sen käyttöön ovatkin tyytyväisiä. Yhtiön johdon tulisi varmistaa, että Innoxiin tallennettava tieto on oikeaa, jotta myös Tilitoimiston oman liiketoiminnan raportointi olisi mahdollisimman paikkansapitävää. Jotta Tilitoimisto X pystyy hyödyntämään tiedolla johtamista, tulee datasta kerätyn tiedon perustua faktaan. Tilitoimiston on tärkeää tuottaa asiakasyrityksilleen mahdollisimman oikeanlaista tietoa oikeanlaisilla työkaluilla, mutta sen on kiinnitettävä huomiota myös oman konsernin datan merkitykseen. Siitä syntyi todellista tuottavuusarvoa koko konsernille.

Lähteet

Kirjalliset

Jormakka, R., Koivusalo, K., Lappalainen, J., Niskanen, M. 2021. Laskentatoimi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto – Automaation aika. Helsinki: Alma Talent Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jokioinen: e-Oppi Oy.

Ruokonen, M. 2016. Biteistä bisnestä! Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Docendo Oy.

Tomperi, S. 2020; Tomperi, S. 2021. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sähköiset

Accountor HR Solutions Oy. 2021a. Mepco palkanlaskentaohjelma. Mepco-ratkaisun kotisivut. [Viitattu 2.9.2021] Saatavissa: <https://mepco.fi/palkanlaskentaohjelma/>

Accountor HR Solutions Oy. 2021b. Mepco – Suomen suosituin palkka- ja HR-järjestelmä. Mepco-ratkaisun kotisivut. [Viitattu 2.9.2021] Saatavissa: <https://mepco.fi/>

Accountor HR Solutions Oy. 2021c. Mepco HR-järjestelmä. Mepco-ratkaisun kotisivut. [Viitattu 2.9.2021] Saatavissa: <https://mepco.fi/hr-jarjestelma/>

Akava ry. 2021. Etätyö. Akava ry. Yhdistyksen kotisivut. [Viitattu 18.9.2021] Saatavissa: <https://akava.fi/tietoa-tyosta/etatyo/>

BPM Team. 2021. How Modern Accounting Software Has Innovated the Accounting Industry. Business Partner Magazine. Lehden kotisivut. [Viitattu 12.11.2021] Saatavissa: <https://businesspartnermagazine.com/how-modern-accounting-software-innovated-accounting-industry/>

Canon Finland. 2021. Tiedon arvon kasvattaminen – mitä, miksi ja miten? Canon Finland. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 6.9.2021] Saatavissa: <https://www.canon.fi/business/insights/articles/tiedon-arvon-kasvattaminen/>

eTasku. 2020. Yrittäjä, miten sinä säilytät firmasi tärkeitä dokumentteja? eTasku-blogi. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 14.11.2021] Saatavissa: <https://www.etasku.fi/blogi/yrityksen-asiakirjojen-sailyttaminen-ja-arkistointi/>

Fennoa Oy. 2021a. Tilioimistolle, joka haluaa tarjota parasta asiakkailleen. Fennoa Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 21.7.2021] Saatavissa: <https://www.fennoa.com/>

Fennoa Oy. 2021b. Fennoan kirjanpito-ohjelma ja kirjanpidon raportointi. Fennoa Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 21.7.2021] Saatavissa: <https://www.fennoa.com/kirjanpito-ja-kirjanpidon-raportointi/>

Fennoa Oy. 2021c. Sähköinen laskutusohjelma ja myynnin työkalut. Fennoa Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 21.7.2021] Saatavissa: <https://www.fennoa.com/myynti-ja-laskutus/>

Fennoa Oy. 2021d. Digitalisoi ostolaskujen käsittely. Fennoa Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 21.7.2021] Saatavissa: <https://www.fennoa.com/ostolaskut-ja-hyvaksynta/>

Fennoa Oy. 2021e. Suora yhteys pankkeihin. Fennoa Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 17.8.2021] Saatavissa: <https://www.fennoa.com/pankki-ja-maksuliikenne/>

Fennoa Oy. 2021f. Turvallinen asiakirjojen säilytys. Fennoa Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 18.8.2021] Saatavissa: <https://www.fennoa.com/asiakirjat/>

Fennoa Oy. 2021g. Tunnistautuminen ja digitaalinen allekirjoitus. Fennoa Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 18.8.2021] Saatavissa: <https://www.fennoa.com/digitaalinen-allekirjoitus/>

Fennoa Oy. 2021h. Palkat. Fennoa Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 2.9.2021] Saatavissa: <https://www.fennoa.com/palkat/>

Fennoa Oy. 2021i. Tehosta yrityksen prosesseja automaattisella tiedonsiirrolla. Fennoa Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 2.9.2021] Saatavissa: <https://www.fennoa.com/api-ja-integraatiot/>

Heikkinen, M. 2017. Taloushallinnon lyhyt historia – innovaatioiden ja työn tuottavuuden näkökulma. Intito Finland. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 8.9.2021] Saatavissa: <https://intito.fi/taloushallinnon-lyhyt-historia-innovaatioiden-ja-tyon-tuottavuuden-nakokulma/>

Innokylä. 2021. Business Model Canvas. Innokylä. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 17.7.2021] Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/business-model-canvas>

Innox Oy. 2021a. Innox Toiminnanohjaus ominaisuuksia. Innox Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 17.7.2021] Saatavissa: <https://www.innox.fi/ominaisuudet/>

Ionos. 2019. E-business. Digital Guide IONOS. IONOS Inc. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 18.10.2021] Saatavissa: <https://www.ionos.com/digitalguide/online-marketing/online-sales/what-is-e-business/>

Isolta Oy. 2021a. Mikä ihmeen myyntireskontra? Isolta Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 17.9.2021] Saatavissa: <https://www.isolta.fi/myyntireskontra/>

Isolta Oy. 2021b. Ostolaskut, ostolaskujen käsittely ja ostoreskontra sähköisesti. Isolta Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 17.9.2021] Saatavissa: <https://www.isolta.fi/ostoreskontra/>

Kirjanpitolaki 1336/1997. Finlex. [Viitattu 2.9.2021] Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Koppa. 2021. Tutkimuksen toteuttaminen. Jyväskylän yliopisto. Kurssi- ja oppimateriaalin julkaisupaikka. [Viitattu 14.10.2021.] Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>

Kyberturvallisuuskeskus. 2021. Etätöiden tietoturva – ohjeita työntekijöille. Liikenne- ja viestintävirasto. Viraston kotisivut. [Viitattu 18.9.2021] Saatavissa: <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/etatyon-tietoturva-ohjeita-tyontekijoille>

Leinonen, A. 2021. Mitä älykäs taloushallinnon ohjelmisto antaa tilitoimistolle? Kumppanikolumni. Tilisanomat. Lehden kotisivut. [Viitattu 12.11.2021] Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/kolumnit/kumppanikolumni/mita-alykas-taloushallinnon-ohjelmisto-antaa-tilitoimistolle>

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka, A. 2006. Tapaustutkimus. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto [Viitattu 16.10.2021] Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>

Suomela, S. 2016. Sähköinen vs. digitaalinen taloushallinto. Emce Solution Partner Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 25.4.2021] Saatavissa: <https://www.emce.fi/blog/sahkoinen-vs-digitaalinen-taloushallinto/>

Suomen Riskienhallintayhdistys. 2021. Nelikenttäanalyysi – SWOT. Suomen Riskienhallintayhdistys. Yhdistyksen kotisivut. [Viitattu 2.9.2021] Saatavissa: <https://pk-rh.fi/tools/swot.html>

Talousverkko. 2016. Mitä on sähköinen taloushallinto? Suomen Talousverkko Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 24.4.2021] Saatavissa: <https://www.talousverkko.fi/mita-on-sahkoinen-taloushallinto/>

Talvitie, A. 2020. Sähköisen taloushallinnon hyödyt. Select Financial Services Oy. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 25.4.2021] Saatavissa: <https://selectfinancial.fi/sahkoisen-taloushallin-non-hyodyt/>

Väisänen, R. 2021. Älä päästä kilpailijoita ohi – liiketoiminnan kehittäminen ajoissa kannattaa. TietoAkseli. Yhtiön kotisivut. [Viitattu 8.9.2021] Saatavissa: <https://www.tietoakseli.fi/blogi/liiketoiminnan-kehittaminen/ala-paasta-kilpailijoita-ohi-liiketoiminnan-kehittaminen-ajoissa-kannattaa/>

Widecon Oy. 2021a. Käyttömahdollisuudet. Widecon Oy. EcoEasy -ohjelmiston kotisivut. [Viitattu 19.9.2021] Saatavissa: <https://ecoeasy.fi/kayttomahdollisuudet/>

Widecon Oy. 2021b. Raportointi. Widecon Oy. EcoEasy -ohjelmiston kotisivut. [Viitattu 19.9.2021] Saatavissa: <https://ecoeasy.fi/raportointi/>

Widecon Oy. 2021c. Budjetointi ja tulosestimateet. Widecon Oy. EcoEasy -ohjelmiston kotisivut. [Viitattu 19.9.2021] Saatavissa: <https://ecoeasy.fi/budjetointi-ja-ennustaminen/>

Widecon Oy. 2021d. Omat mittarit. Widecon Oy. EcoEasy -ohjelmiston kotisivut. [Viitattu 19.9.2021] Saatavissa: <https://ecoeasy.fi/omat-mittarit/>

Widecon Oy. 2021e. Valvomo. Widecon Oy. EcoEasy -ohjelmiston kotisivut. [Viitattu 19.9.2021] Saatavissa: <https://ecoeasy.fi/valvomo/>

Julkaisemattomat

Case-yrityksen projektivastaava. 2021. Sähköpostihaastattelu 12.8.2021.

Case-yrityksen toimitusjohtaja. 2021. Sähköpostihaastattelu 9.8.2021.

Liite 1. Henkilöstöhaastattelun kyselylomake

Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen

Kysely toteutetaan anonyymina.

Jos kuitenkin haluat jättää vastaukset omalla nimelläsi, kirjoita nimesi kyselylomakkeen viimeiseen kommenttiboksiin.

*Pakollinen

Mitä mieltä olet käytössä olevista ohjelmistoista? Esim. vastaako ohjelmisto tarpeitasi, onko käyttö ollut sujuvaa... Kerro mahdollisimman perustellusti mielipiteesi.

1. Inox *

2. Fennoa *

3. Mepco

4. EcoEasy

Miten ohjelmistojen käyttö on pääasiallisesti sujunut käytännössä?

5. Inox *

Merkitse vain yksi soikio.

- Erittäin hyvin
 Melko hyvin
 Ei hyvin eikä huonosti
 Melko huonosti
 Erittäin huonosti
 Muu: _____

6. Fennoa *

Merkitse vain yksi soikio.

- Erittäin hyvin
 Melko hyvin
 Ei hyvin eikä huonosti
 Melko huonosti
 Erittäin huonosti
 Muu: _____

7. Mepco

Merkitse vain yksi soikio.

- Erittäin hyvin
 Melko hyvin
 Ei hyvin eikä huonosti
 Melko huonosti
 Erittäin huonosti
 Muu: _____

8. EcoEasy

Merkitse vain yksi soikio.

- Erittäin hyvin
 Melko hyvin
 Ei hyvin eikä huonosti
 Melko huonosti
 Erittäin huonosti
 Muu: _____

9. Onko manuaalinen tallennustyö vähentynyt työssäsi? *

Merkitse vain yksi soikio.

- On merkittävästi
 On hieman
 Ei ollenkaan
 En osaa sanoa

10. JOS manuaalinen tallennustyö on vähentynyt, oletko päässyt hyödyntämään omaa asiantuntijuuttasi enemmän?

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
 En
 En osaa sanoa

11. Onko oma ajankäyttösi tehostunut sähköisten palveluiden lisääntyessä? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

Sähköisistä ohjelmistoista yleisesti:

12. Mitkä ovat sähköisen ohjelmiston tärkeimmät ominaisuudet? Esim. helppokäyttöisyys, integraatiomahdollisuudet... *

13. Onko vielä joitain tarpeita tietyille ohjelmistoille tai ohjelmistojen päivityksille? Mitä ominaisuuksia kaipaisit?

14. Onko muissa tuntemissasi taloushallinnon ohjelmistoissa parempia ominaisuuksia, kuin meillä käytössä olevissa? Mitä?

15. Kommentoi vapaasti käytössä olevia ohjelmistoja ja niiden käyttöä
