

Hannele Ylikopsa

PIENEN TILITOIMISTON OHJELMISTOVALINTA

PIENEN TILITOIMISTON OHJELMISTOVALINTA

Hannele Ylikopsa
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Hannele Ylikopsa
Opinnäytetyön nimi: Pienen tilitoimiston ohjelmistovalinta
Työn ohjaaja: Merja Luukkonen
Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Syksy 2014 Sivumäärä: 64 + 17

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia opas pienelle, aloittavalle 1-2 työntekijän tilitoimistolle taloushallinnon ohjelmiston valintaan. Taloushallinnon ohjelmisto on tilitoimiston tärkein työkalu, joten sen valinnalla on suuri vaikutus tilitoimiston toimintaan. Ohjelmistoja on paljon tarjolla, ja vaatimusmäärittely valintaprosessin alussa voi olla vaikeaa. Oppaan tarkoituksena on toimia apuna ohjelmistonvalintaprosessissa. Oppaan toimeksiantaja on Taloushallintoliitto ry.

Tutkimuksellisenä lähestymistapana opinnäytetyössä on konstrukttiivinen tutkimus, ja tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista sisällön analysointia. Tutkimusaineisto koostuu 23:sta ammattikorkeakoulussa tehdystä opinnäytetyöstä. Opinnäytetyö etenee tutkimuksen kuvauksesta käsitteistöön, jota kuvataan teorian ja kokemuksellisen tiedon avulla. Kokemuksellinen tieto perustuu tutkimusaineistoon ja opinnäytetyön tekijän käytännön kokemukseen, kun taas teoreettinen tieto perustuu alan kirjallisuuteen, tutkimuksiin ja julkaisuihin.

Opinnäytetyö muodostaa kuvan pienestä, 1-2 työntekijän tilitoimistosta, sekä sen ohjelmistovalinnassa huomioon otettavista asioista. Tuloksena havaitaan, että pienen tilitoimiston asiakaskunta koostuu pääasiassa pienistä yrityksistä. Pieneltä tilitoimistolta ostetaan pääasiassa vain ydinpalveluita, lisäpalveluiden tarve pienen tilitoimiston asiakaskunnalla on vähäistä. Sähköinen taloushallinto on tilitoimistoalan tulevaisuutta, mutta pienet yritykset kokevat sen vielä tarpeettomaksi. Tilitoimiston on kuitenkin hyvä pysyä alansa kehityksessä mukana, ja ottaa sähköisen taloushallinnon mahdollisuus huomioon myös ohjelmiston valintaa tehdessään.

Ohjelmiston valinta kannattaa tehdä tarkasti ja kiireettä. Ohjelmistoa valittaessa on otettava huomioon tilitoimiston koko ja tulevaisuuden suunnitelmat, asiakkaiden tarpeet, tilitoimistossa käytössä oleva tietotekniikan tuntemus ja ohjelmiston käyttöön ottoon ja ylläpitoon liittyvät kustannukset. Kustannusten laskeminen voi olla vaikeaa, sillä joidenkin ohjelmistojen tarjoukset koettiin tutkimusaineistossa epäselviksi. Ohjelmistovaihtoehtoihin kannattaa tutustua kunnolla ja vertailla käyttäjäkokemuksia. Ohjelmistovalinta on pitkä prosessi, mutta kun se tehdään huolella, saadaan käyttöön käyttöominaisuuksiltaan mahdollisimman hyvä ohjelma. Hyvin toimivalla ja luotettavalla ohjelmalla työskentely on joustavaa ja nopeaa. Hyvä taloushallinnon ohjelma mahdollistaa hyvän asiakaspalvelun.

Asiasanat: tilitoimisto, taloushallinto, taloushallinnon ohjelmisto

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Option of Financial Administration

Author: Hannele Ylikopsa

Title of Bachelor's thesis: Software evaluation and choice for a small accounting firm

Supervisor: Merja Luukkonen

Term and year of completion: Autumn 2014

Number of pages: 64 + 17

The aim of this study was to complete a guide for a small accounting firm to find financial management software. The guide was made especially for accounting firms with 1-2 employees which are about to start their business. Financial management software is the most important tool for the accounting firm so an appropriate choice has a major impact on the functioning of the accounting firm. The purpose of this study was to find out what should be taken into account when selecting financial management software. The client of the thesis was Association of Finnish Accounting Firms.

The thesis adopted by constructive scientific approach. The theory focused on literature, financial management publications and researches as well as information obtained from different media. The study consisted of 23 theses completed at Universities of Applied Sciences. They were analyzed using qualitative content analysis.

The thesis aimed to create an overview of small accounting firm and what it should take account when selecting financial management software. According to the results, customers of small accounting firms are usually small firms and they need help only in core services such as accounting, payroll and help with tax issues. Electronic financial accounting is the future of the sector, but small businesses find it even unnecessary. It is, however, good for an accounting firm to stay involved in the development, and the electronic financial accounting should be taken into account when selecting the software.

It can be concluded that software selection should be done carefully. Small accounting firms should think about the size of the accounting firm, plans for the future, customers' needs, the firm's knowledge of information technology and the costs that software deployment and maintenance are associated with. Software options should be thoroughly explore and compare the user experience. Software selection is a long process but once it is done carefully, it will be possible to use the features of a good program. A well-functioning and reliable work program is flexible and fast. Good accounting software enables good customer service.

Keywords: accounting firm, administration, financial management software

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	TUTKIMUKSEN KUVAUS	10
2.1	Kehittämisen prosessin eteneminen.....	11
2.2	Aineiston kuvaus	12
2.3	Tutkimusaineiston analysointi.....	13
2.4	Teorian ja tutkimustiedon yhdistäminen	17
3	TILITOIMISTO YRITYKSEN TUKENA	18
3.1	Tilitoimistot Suomessa.....	19
3.2	Tilitoimiston työntekijä	21
3.3	Tilitoimiston toimitilat ja työvälineet	22
3.4	Asiakassuhde	22
3.5	Tilitoimistot muutoksessa	24
4	TILITOIMISTON TEHTÄVÄT	26
4.1	Pienen tilitoimiston ydinpalvelut.....	27
4.1.1	Kirjanpito.....	29
4.1.2	Tilinpäätös.....	30
4.1.3	Raportointi.....	31
4.2	Arkistointi.....	32
4.3	Sähköinen taloushallinto.....	33
5	OHJELMISTON HANKINTA	36
5.1	Suunnittelussa ja tarvekartoituksessa huomioitavaa	37
5.1.1	Ohjelmiston sijoituspaikka.....	37
5.1.2	Tietoturva.....	40
5.2	Tarjouspyyntö ja ohjelmiston valinta.....	42
5.3	Ohjelmistovaihtoehtoja	45
5.4	Valinta	52
6	POHDINTA	53
6.1	Tutkimuksen luotettavuus.....	53

6.2	Vastaukset tutkimuskysymyksiin	54
6.3	Johtopäätökset	56
LÄHTEET	58
LIITTEET	65
	Opas pienen tilitoimiston ohjelmistovalintaan	65

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia opas taloushallinnon ohjelmiston valintaan pienelle, aloittavalle tilitoimistolle. Pienellä tilitoimistolla tarkoitetaan tässä työssä 1-2 työntekijän tilitoimistoja. Rajausta perustuu omaan kokemukseeni tämän kokoisista tilitoimistoista. Jyväskylän ammattikorkeakoulun toteuttamassa tilitoimistojen asiantuntijuuden kehittämishankkeessa on todettu, että samankokoisilla tilitoimistoilla on samanlaiset tarpeet ja haasteet. 1-2 työntekijää työllistävä tilitoimisto toimii, kuten toimisi omistaja yksinkin. (Hakola, Kananen & Vuorio 2012, 31.)

Työskennellessäni perheyriyksemme taloushallinnossa olen kokenut taloushallinnon ohjelmistojen valinnan vaikeaksi. Laajasta valikoimasta on vaikea löytää omiin tarpeisiin parhaiten soveltuva ohjelmisto. Vaatimusmäärittely on vaikeaa, ja se voi jäädä puutteelliseksi. Ohjelmiston valinta ja käyttöönotto vie paljon aikaa. Aikaa kuluu asentamiseen, rekistereiden luomiseen ja käytön opettelemiseen. Kaikissa vaiheissa voi tulla yllätyksiä eteen, joiden vuoksi käyttöönotto kestää oletettua kauemmin.

Tilitoimistolle taloushallinnon ohjelmisto on yksi tärkeimmistä työkaluista. Onkin tärkeää, että valinta onnistuu hyvin. Oikeilla järjestelmävalinnoilla ja hyvillä käyttöönottototeutuksilla voidaan vaikuttaa merkittävästi työn tehokkuuteen ja sujuvuuteen. Ohjelmiston ongelmat haittaavat työntekoa ja vaikuttavat tilitoimiston laatuun ja asiakaspalveluun. Ohjelmiston valinta on puolestaan aikaa vievä prosessi. Kun valinta on kerran tehty ja ohjelma otettu käyttöön, ei uuteen ohjelmistonvalintaprosessiin helposti lähdetä uudelleen. (Lahti & Salminen 2008, 30.)

Taloushallinnon ohjelmiston valinta on suuri, tulevaisuuteen ulottuva päätös. Ohjelmistoja on paljon tarjolla, ja ohjelmiston soveltuvuuteen käyttäjän tarpeisiin vaikuttaa moni asia. Tällaisia asioita ovat järjestelmässä käytetty teknologia, järjestelmän kokonaiskustannukset, alkuinvestointi, järjestelmän joustavuus, ylläpito ja kehitys sekä käytettävyys. Valintaan vaikuttaa myös ohjelmiston saatavuus. (Lahti ym. 2008, 30.)

Ohjelmiston valintaprosessin alussa tehty vaatimusmäärittely voi epäonnistua. Vaatimukset voidaan määrittellä liian suuriksi, jolloin tarpeettomat ominaisuudet nostavat ohjelmiston kustannuksia. Ohjelmistovaatimukset voidaan määrittellä myös liian suppeasti, jolloin ohjelma ei vastaakaan tarvetta, mihin se on hankittu. Mahdollinen tulevaisuuden kehitys voi jäädä vaatimusmäärittelyssä huomioimatta. Hankinnan kulut voivat myös nousta korkeiksi, jos kaikkia hankinnoista syntyviä kuluja ei huomioida ennen hankinta päätöksen tekoa. Tarjonnan selvittäminen ja vaihtoehtojen kartoittaminen on aikaa vievää puuhaa, ja kun vaihtoehdot ovat löytyneet, ongelmia voi tulla eteen myös tarjousta pyydettyäessä. Ostaja ja myyjä eivät välttämättä ymmärrä toisiaan. (Kalliala & Kaskela 2005, hakupäivä 7.1.2014.) Taloushallintoliiton tilitoimistoille tekemän tutkimuksen mukaan yli kolmanneksella tilitoimistoista on ollut haasteita tarjousten ja ohjelmistojen ominaisuuksien vertailussa. Tutkimuksen mukaan vain kolmannes kokee, että ohjelmistotoimittajat ovat onnistuneet antamaan oikeanlaista tietoa ohjelmistostaan. (Harkunkoski 2014, 24 - 25.)

Opiskeluihin liittyen tutustuin aiemmin tilitoimistoaiheisiin opinnäytetöihin. Huomasin useiden niistä käsittelevän taloushallinnon ohjelmiston valintaa. Kiinnostuin asiasta, ja etsin lisää aihetta käsitteleviä opinnäytetöitä. Huomasin niitä olevan paljon. Halusin kerätä näistä pienen tilitoimiston kannalta tärkeät ja huomioonotettavat seikat yhteen ja laatia niistä oppaan, jota pieni aloittava tilitoimisto voisi hyödyntää ohjelmiston valintaprosessissaan.

Tutkimukseni toimeksiantaja on Suomen Taloushallintoliitto ry. Se on Suomessa toimivien, taloushallinnon palveluja tarjoavien auktorisoitujen tilitoimistojen ja konsulttiyritysten valtakunnallinen toimialajärjestö. Taloushallintoliitto edustaa noin 800 taloushallinnon alan yritystä. Sen päämäärä on kehittää tilitoimistoalaa yhdessä jäsenyritysten kanssa. Liitto tukee jäseniään henkilöstön kehityksessä ja taloushallinnon hyödyntämisessä. Taloushallintoliitto on laatinut toimialalle ohjeita, standardeja ja työkaluja, joiden toteutumista se valvoo jäsenyrityksissään lisäten näin alan luotettavuutta ja uskottavuutta. Muillekin toimialan yrityksille ne tarjoavat hyvät käytännön ohjeet. (Taloushallintoliitto 2014a, hakupäivä 3.1.2014.)

Taloushallintoliitto on tehnyt lokakuussa 2012 kyselyn tilitoimistoyrittäjille tai tilitoimistoissa johtavassa asemassa oleville. Kyselyssä tutkittiin vastaajan tyytyväisyyttä tilitoimistossa käytössä olevaan ohjelmistoon. Kyselyyn vastasi peräti 561 tilitoimistoa, joista 53,2 % oli Taloushallintoliiton jäseniä. Suurin

osa (41 %) vastanneista edusti 1-2 työntekijän tilitoimistoja. Tilitoimistojen tyytyväisyydessä oman ohjelmistonsa käytettävyyteen on kyselyn perusteella suurta hajontaa eri ohjelmistojen kesken. Peräti 40 % vastanneista harkitsee ohjelmiston vaihtamista. Ohjelmiston vaihtaminen on tilitoimistolle kuitenkin mittava ja työläs operaatio, joten yli puolet vastanneista ei ohjelmiston puutteista huolimatta ollut siihen valmis. (Taloushallintoliitto 2012a, hakupäivä 3.1.2014.)

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, miten valitaan taloushallinnon ohjelmisto pienelle tilitoimistolle, ja laatia teorian ja tutkimustulosten perusteella opas avuksi pienen tilitoimiston ohjelmistovalintaan.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten tilitoimiston asiakasrakenne tulisi huomioida ohjelmiston valinnassa?
2. Mitä ehtoja ohjelmistolla tehtävät työt asettavat ohjelmistovalinnalle?
3. Mitä ominaisuuksia ohjelmistolla tulisi olla, että se toisi lisäarvoa asiakaspalveluun?
4. Miten ohjelmistovalinnassa tulisi ottaa huomioon tilitoimiston henkilöstörakenne?
5. Mitä ohjelmistoja pienillä tilitoimistoilla on käytössä ja mikä on käyttäjien tyytyväisyys niihin?

2 TUTKIMUKSEN KUVAUS

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen, lähestymistavaltaan konstruktiiivinen tutkimus. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa keskitytään tuottamaan ratkaisu, konstruktio, tosielämän ongelmaan. Ratkaisussa aikaisempi teoria yhdistyy tutkimustietoon. (Lukka 2001, hakupäivä 16.1.2014.) Pääpaino konstruktiiivisessa tutkimuksessa on käytännön kehittämistehtävässä, mutta tavoitteena on myös uuden tiedon tuottaminen käytännössä (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2009, 19 - 20). Tässä työssä kehittämistehtävänä on ohjelmiston valinnassa huomioitavien asioiden selvittäminen pienen, aloittavan tilitoimiston kannalta.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa, että aineisto on ilmaisultaan tekstiä, ja siihen voidaan soveltaa erilaisia lukutapoja. Aineisto voi syntyä tutkijasta riippuen tai riippumatta. Kvalitatiivinen tutkimussuunnitelma elää tutkimushankkeen mukana. Tutkimuksen vaiheet kietoutuvat yhteen, eikä tutkimusprosessia välttämättä voi pilkkoa toisiaan seuraaviin vaiheisiin. Tutkimussuunnitelmaa tai jopa tutkimusongelman asettelua saattaa joutua tarkistamaan aineiston keruun kuluessa. (Eskola & Suoranta 1998, 13 - 16.) Tutkimuksessa käytettiin aineistona aiheesta tehtyjä opinnäytetöitä. Tutkimusaineisto oli siis jo valmiiksi kirjoitettua tekstiä. Tutkimussuunnitelma muokkautui kvalitatiiviselle tutkimukselle luonteenomaisesti tutkimuksen mukana. Sekä lähestymistapa, aineiston keruumenetelmät että raportointitapa tarkentuivat ja osin muutuivat alkuperäisestä suunnitelmasta työn edetessä.

Konstruktiiivisen tutkimuksen tavoitteena on luoda konkreettinen ratkaisu eli konstruktio käytännön ongelmaan. Muutos kohdistuu konkreettiseen kohteeseen ja tutkimustiedon yhdistäminen aikaisempaan teoriaan on tärkeää. Käytännön ja teorian välinen tiivis vuoropuhelu kuuluu tähän tutkimukselliseen lähestymistapaan. Ratkaisun toteuttaminen ja käytännön toimivuuden ja hyödyllisyyden arviointi ovat myös osa konstruktiiivisesta tutkimusta. (Moilanen ym. 2009, 38.) Tässä tutkimuksessa konstruktiona tuotettiin opas ohjelmiston valintaan. Kohderyhmänä ovat toimintaansa aloittavat, pienet 1-2 työntekijän tilitoimistot. Teoriaperusta koostuu alan kirjallisuudesta, tutkimuksista ja laeista. Tutkimustieto puolestaan koostuu opinnäytetyöistä, joissa on tutkittu taloushallinnon ohjelmistoja sekä pieniä tilitoimistoja

ja niiden asiakkaita ympäri Suomen. Opinnäytetöitä on tässä tutkimuksessa käsitelty aineistoa analysoimalla. Tutkimuksessa on myös omaa, kokemuksellista tietoa tiloimistoista ja ohjelmiston valinnasta.

2.1 Kehittämisprosessin eteneminen

Moilasan ym. (2009, 22) mukaan kehittämistyö etenee vaihe vaiheelta kehittämiskohteen tunnistamisesta lopputulosten arviointiin. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin vaiheet etenevät siten, että aluksi tunnistetaan kehittämiskohde sekä siihen liittyvät tekijät ja määritellään alustavat tavoitteet. Seuraavaksi etsitään kehittämiskohteeseen liittyvää tietoa teorian ja käytännön avulla. Kolmannessa vaiheessa määritellään kootun taustatiedon avulla tarkempi kehittämistehtävä ja rajataan kehittämisen kohde. Vasta tämän jälkeen voidaan suunnitella omaa lähestymistapaa ja menetelmiä. Seuraavaksi laaditaan tietoperusta, jossa kuvataan aiheeseen liittyvät keskeisimmät teoriat sekä tuoreimmat tutkimukset ja valitaan lähestymistapa ja menetelmät. Tämän jälkeen toteutetaan itse kehittämishanke ja julkistetaan se. Lopuksi arvioidaan koko prosessia ja lopputuloksia. Koko prosessin ajan huolehditaan järjestelmällisyydestä, analyttisyydestä, kriittisyydestä, aktiivisesta vuorovaikutuksesta eri tahoille ja eettisyydestä. Prosessimallin perusteella saadaan kokonaiskuva kehittämistyöhön liittyvistä vaiheista, mutta todellisuudessa kaikki vaiheet eivät välttämättä ole selkeästi erotettavissa. Prosessissa voidaan myös palata taaksepäin ja edetä edestakaisin eri vaiheiden välillä. (Moilanen ym. 2009, 22 – 35.)

Kehittämistyöni lähti liikkeelle käytännön työelämässä havaitsemastani ongelmasta, taloushallinnon ohjelmiston valinnan vaikeudesta. Tutustuttuani alustavasti aiheeseen liittyvään teoriaan ja tutkimustietoon huomasin, että ongelma oli yleinen ja sitä oli tutkittu eri näkökulmista paljon. Aloin kehittää mahdollista omaa tutkimusasetelmaa aiheesta, miettimään menetelmiä ja toteutusta. Olin yhteydessä ohjaavaan opettajaan ja esittelin kehittämistyötäni, sen ongelmia ja tavoitteita. Ohjaajan mielestä aihe oli mielenkiintoinen, mutta vaatisi toimeksiantajan. Koska Taloushallintoliitto tekee tiloimistoihin tutkimuksia, pyrkii kehittämään toimialaa ja antamaan ohjeita sekä alalla työskenteleville, alaa opiskeleville että taloushallinnon palveluja tarvitseville, olin yhteydessä heihin ja esittelin tutkimusaiheeni. Taloushallintoliitto lupautui työlleni toimeksiantajaksi. Kun opinnäytetyön aihehakemus oli hyväksytty, aloin etsimään teoriaperustaa aiheeseen liittyen ja kirjoittamaan sitä ylös. Teorian kirjoittamisen yhtey-

dessä tutkimussuunnitelma, lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät tarkentuivat ja osin muuttuivat alkuperäisestä suunnitelmasta. Teorian kirjoittamisen jälkeen analysoin tutkimusaineiston sisällön analyysin menetelmin. Tulokset yhdistin teoriaan. Teorian ja tutkimustiedon pohjalta toteutin kehittämishankkeen eli kirjoitin oppaan pienen tilitoimiston ohjelmistovalintaan.

2.2 Aineiston kuvaus

Tutkimusaineisto koostuu 23:sta ammattikorkeakoulussa tehdystä opinnäytetyöstä. Tutkimuksessa on mukana Saimaan, Tampereen, Lahden, Seinäjoen, Jyväskylän, Haaga-Helian, Kymenlaakson, Mikkelin, Satakunnan, Vaasan, Kemi-Tornion ja Laurea-ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä. Opinnäytetöissä käsitellään pieniä tilitoimistoja ja niiden asiakkaita ympäri Suomen. Tilitoimistoille kohdistetuissa kyselyissä ja haastatteluissa on tutkittu tilitoimistoyrittäjyyttä, tilitoimiston perustamista, tilitoimiston kehittymistä perustamistilanteestaan nykyhetkeen, sähköisen taloushallinnon haasteita, tilitoimistojen asiakasrakennetta ja työnkuvaa, sekä taloushallinnon ohjelmistoja ja kokemuksia niistä. Opinnäytetöissä tilitoimistojen asiakkailta selvitettiin tyytyväisyyttä tilitoimistoon, asiakkaiden palveluodotuksia, sekä tilitoimiston valintaan vaikuttaneita tekijöitä.

Koska tutkimusaineistoni koostuu muiden tekemistä opinnäytetöistä, se on sekundääristä. Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran (1997, 185) mukaan tutkimusaineistojen keruussa olisi syytä pyrkiä ekonomiseen ja tarkoituksenmukaiseen ratkaisuun. Jokaisen ongelman ratkaisemiseksi ei tarvitse kerätä itse aineistoa alusta alkaen. Koska tilitoimistojen ohjelmistonvalintaa ja tilitoimistoja käsitteleviä opinnäytetöitä on jo tehty paljon ja kattavasti, koin järkevämmäksi analysoida näitä valmiita töitä, kuin tuottaa omaa tutkimusaineistoa.

Eskola ym. (1998,62) toteavat, että aineiston tehtävänä on tavalla tai toisella toimia tutkijan apuna rakennettaessa käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Tarkoitus ei ole ainoastaan kertoa aineistosta, vaan pyrkiä rakentamaan siitä teoreettisesti kestäviä näkökulmia. Aineistoa voidaan ajatella olevan riittävästi, kun uudet tapaukset eivät enää tuota tutkimusongelmaan uutta tietoa. Itselläni oli paljon tutkimusaineistoa, mutta tietystä kohden huomasin, että ne alkoivat toistamaan itseään. Tässä kohden totesin aineistoa olevan tarpeeksi.

2.3 Tutkimusaineiston analysointi

Ennen varsinaista analysointia aineiston tiedot tulee tarkastaa, mahdollisesti täydentää ja aineisto järjestää analyysjä varten. Kaikkiin valmiina oleviin aineistoihin on suhtauduttava kriittisesti ja niiden luotettavuutta tulee punnita. Tietoja voi joutua muokkaamaan, yhdistelemään ja tulkitsemaan. (Hirsijärvi ym. 1997, 188 ja 217.) Opinnäytetöitä lukiessani tutustuin tulosten lisäksi myös tutkimuksen taustoihin, menetelmiin ja toteutustapaan.

Aineistolähtöisen analyysin vaiheita ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. Pelkistämisen tarkoitus on selkeyttää ja tiivistää aineistoa. Tämä tehdään karsimalla havaintojen määrää siten, että tunnistetaan aineiston osissa esiintyviä yhteisiä piirteitä tai nimittäjiä. (Moilanen ym. 2009, 124.) Kun olin kirjoittanut teorian alustavasti valmiiksi, aloin tarkastelemaan tehtyjä opinnäytetöitä, ja jaoin ne tyyppien mukaan neljään eri ryhmään. Alla opinnäytetyöt ryhmiteltynä tyyppien mukaisesti.

1. Tilitoimistojen ohjelmistovalintaa käsittelevät opinnäytetyöt

Alander, E. 2013. Kirjanpito toimiston sähköinen taloushallinto. Asteri kirjanpito-ohjelman käyttöönotto. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Haapala, S. 2012. Kirjanpito-ohjelmien käytettävyytutkimus. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Heinonen, S. 2011. Kirjanpito-ohjelman perehdytysopas Tilkon Oy:lle. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kesseli, D. 2013. Kirjanpito-ohjelmistojen soveltuvuus ja kartoitus tilitoimistotyöhön. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kontio, M. 2011. Toimintojen sähköistäminen pienessä tilitoimistossa. Case: VH-Team Ay. Vaasan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Laaksonen, J. 2013. Tietojärjestelmän kehittäminen pienessä tilitoimistossa. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö, ylempi ammattikorkeakoulututkinto.

Nevalainen, R. 2009. Taloushallinnon järjestelmän käyttöönotto – Case: Nummelan Tilipalvelu. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Sorsa, S. 2013. Taloushallinnon ohjelmistoverailu tilitoimistoille. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Sulku, L. 2013. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen tilitoimistoyrittäjän näkökulmasta. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Vaattovaara, H. 2011. Kirjanpito-ohjelmiston muutos tilitoimistossa. Ohjelmistojen vertailu ja uuden ohjelman valinta. Lahden ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Wiksten, H. 2011. Taloushallinnon sähköistys tilitoimisto Verso Oy:ssä. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

2. Tilitoimistojen perustamista käsittelevät opinnäytetyöt, joissa sivutaan ohjelmistovalintaa

Alhonen, K. 2011. Tilitoimiston perustaminen. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Paukku, M. 2013. Asiat, jotka pitää ottaa huomioon tilitoimistoa perustettaessa. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

3. Tilitoimistojen laatua, markkinointia ja strategioita käsittelevät opinnäytetyöt, joihin liittyy myös ohjelmistovalinta

Borg, M. & Tokola, A. 2011. Tilitoimiston valintaan vaikuttavat tekijät. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Keskitalo, A. 2011. Tilitoimiston markkinointi ja hinnoittelu Meri-Lapin Tilitoimisto Oy. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Lahtinen, M. & Tervonen R. 2009. Palvelun laadun ja asiakastyytyvyyden kehittäminen Valiolit Oy:ssä. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Mustonen, M. 2011. Pienyrittäjät ja taloushallinto – neuvontapalveluiden tuoma lisäarvo. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Nurminen, M. & Vuorinen, S. 2010. Suomalaisen tilitoimiston tulevaisuus strategioiden ja palveluiden näkökulmasta. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Saukkola, R. 2012. Tilitoimiston ja asiakkaan välisen asiakassuhteen alku. Palvelun kehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

4. Pienen, toimialaltaan muun kuin tilitoimistoyrityksen, ohjelmistovalintaa käsittelevät tutkimukset

Lamminmäki, T. 2010. Kirjanpito-ohjelman hankinta ja henkilöstön perehdyttäminen. Case eTupa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Meriä, L. 2013. Sähköiset taloushallinto-ohjelmat. Kyselytutkimus Etelä-Pohjanmaan pk-yrityksille. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Ronkainen, A. 2008. Taloushallinto-ohjelmiston hankinta kehittämissyhtiö Keulink Oy:lle. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Moilasen ym. (2009, 125) mukaan aineiston ryhmittelyssä käydään tarkasti lävitse alkuperäisaineisto, etsien siitä samankaltaisuuksia tai eroja kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat asiat ryhmitellään ja yhdistetään luokiksi. Yhteisiä pääryhmiä tietoperustasta ja tutkimuksista löytyi kolme: asiakaspalvelu, ohjelmistolla tehtävät työt ja ohjelmistovalinta. Tutkimuskysymykset tarkensivat näitä pääryhmiä.

1. Ohjelmiston merkitys asiakaspalvelussa ja tilitoimiston laadussa

- Mitä ominaisuuksia ohjelmistolla tulisi olla, että se toisi lisäarvoa asiakaspalveluun?

2. Ohjelmistolla tehtävät työt

- Mitä ehtoja ohjelmistolla tehtävät työt asettavat ohjelmistovalinnalle?
- Miten ohjelmistovalinnassa tulisi ottaa huomioon tilitoimiston henkilöstörakenne?
- Miten tilitoimiston asiakasrakenne tulisi huomioida ohjelmiston valinnassa?

3. Ohjelmistotarjonta

- Mitä ohjelmistoja pienillä tilitoimistoilla on käytössä ja mikä on käyttäjien tyytyväisyys niihin?

Jokaiselle pääryhmälle ja jokaiselle kysymykselle annoin oman värin, jolla alleviivasin opinnäytetöistä näihin vastaavia asioita. Seuraava vaihe oli näiden asioiden auki kirjoittaminen. Auki kirjoittaminen tapahtui niin, että tein tutkimuskysymyksistä oman asiakirjan. Kirjoitin jokaisen kysymyksen alle opinnäytetöistä löytämäni siihen kysymykseen liittyneet kohdat. Tutkimusaineiston lukeminen ja auki kirjoittaminen vei aikaa, mutta oli todella mielenkiintoista. Lukiessani opinnäytetöitä mieleeni nousi ajatuksia, joita kirjasin ylös oppaan tekemistä ajatellen. Itselleni vahvistui myös kuva pienestä tilitoimistosta yleensä, sen asiakasrakenteesta ja ohjelmistovaatimuksista.

Aineistolähtöisen analyysin viimeinen vaihe on abstrahointi. Siinä erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, jonka perusteella muodostetaan teoreettinen käsitteistö. Tutkija muodostaa näin kuvauksen tutkimuskohteesta ja vertaa teoriaa ja johtopäätöksiä kaiken aikaa alkuperäiseen aineistoon

uutta teoriaa muodostaen. (Moilanen ym. 2009, 125.) Lopuksi tein johtopäätökset tutkimustuloksista vastauksiksi tutkimuskysymyksiin.

2.4 Teorian ja tutkimustiedon yhdistäminen

Hirsijärven ym. mukaan (1997, 222) tuloksista laaditaan lopuksi synteesejä. Ne kokoavat yhteen pääseikat ja antavat vastaukset asetettuihin ongelmiin. Tutkimuskysymysten vastaukset tiivistin yhteen kysymykohtaisesti. Nämä yhdistin teoriaan ja omaani kokemuksiini vastaten näin konstruktivisen tutkimuksen vaatimukseen kokemuksellisen ja teorian tiedon yhdistämisestä. Esittelen tutkimustulokset myös lyhyesti erikseen kappaleessa 6.2 Vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Tarkoitukseni oli käyttää opinnäytetyöni raportoinnissa oivalluttavaa-vetoketjumallia. Se tarkoittaa, että raportissa ei ole erillistä tietoperustaasiota ja tutkimusosiota, vaan tietoperusta, tutkimustulokset, kokemuksellinen tieto ja pohdinta kulkevat raportissa vuorovaikutuksessa. Tietoperustan yhteys käytäntöön syntyy näin automaattisesti. (Moilanen ym. 2009, 36.) Raportissani pyrin oivalluttavan-vetoketjumallin mukaiseen kirjoittamiseen. Olen kirjoittanut opinnäytetyön raportin yhdistäen teoriaa, tutkimustietoa ja omaa käytännön kokemusta monin paikoin. Toisaalta joiltakin osin raportissa on paneuduttu pelkkään teoriaan, kuten esimerkiksi taloushallinnon ydintehtävien kuvaamisessa. Näin ollen raportti ei kaikilta osin toteuta oivalluttavaa vetoketjumallia.

Lopuksi laadin kehittämistyönä oppaan avuksi pienelle tilitoimistolle taloushallinnon ohjelmiston valintaan. Kehittämistyössä hyödynsin niin tutkimustietoa, teorian tietoa kuin omia kokemuksiani. Toimeksiantajana toiminut Taloushallintoliitto arvioi lopuksi oppaan käyttökelpoiseksi.

3 TILITOIMISTO YRITYKSEN TUKENA

Yrityksen toiminnan kannalta taloushallinto on tärkeää ja välttämätöntä. Taloushallintoon kuuluu esimerkiksi laskutus, maksuliikenne, palkanlaskenta, kirjanpito, erilaiset ilmoitukset verottajalle ja taloudellinen raportointi yrityksen johdolle. (Koivumäki & Lindfors 2012, 11.) Laki velvoittaa kaikkia yrityksiä, yhdistyksiä, säätiöitä sekä liike- ja ammattitoimintaa harjoittavia yksityishenkilöitä pitämään toiminnastaan kirjanpitoa. Kirjanpidon tehtävä on selvittää kirjanpitovelvollisen toiminnan taloudellinen tulos ja asema. Kirjanpito on tärkeää myös siksi, että kirjanpitovelvollisen verotus perustuu kirjanpitoon. Kirjanpidon tehtävänä on myös pitää erillään kirjanpitovelvollisen rahat, menot ja tulot toisten kirjanpitovelvollisten tai muiden rahoista, menoista ja tuloista. (Lindfors 2010, 11.) Kirjanpidon lisäksi yritysten lakisääteisiä velvoitteita ovat myös arvonlisävero- ja muista viranomaisilmoituksista huolehtiminen sekä tilinpäätösten laatiminen tilikauden päättyessä (Taloushallintoliitto 2013b, hakupäivä 28.12.2013).

Yritysten tavoitteena on voiton tuottaminen. Yritystoimintaan sisältyy aina taloudellinen riski ja se vaatii usein myös sijoituksia. Yritysten onkin tärkeää seurata koko ajan ja järjestelmällisesti taloudellista tilannettaan mm. kirjanpidon avulla. Yritysten taloudellisesta tilanteesta ovat kiinnostuneita yritysjohton lisäksi myös monet ulkopuoliset tahot: sijoittajat odottavat tuottoa pääomalleen, valtio, kunta ja seurakunta perivät veroa yrityksen tuottamasta voitosta ja luotonantajat haluavat varmistua yrityksen kyvystä maksaa luotto takaisin. (Tomperi 2008, 7.)

Jotta yritystoiminnan painopiste voisi olla tuottavassa toiminnassa, on taloushallinto järjestettävä mahdollisimman kustannustehokkaasti. Monet yritykset ovatkin ulkoistaneet ainakin osan taloushallinnon toiminnoista. Ulkoistamisessa haetaan tehokkuutta taloushallintoon ja kustannussäästöjä. (Koivumäki ym. 2012, 11 - 26.) Tilitoimisto huolehtii tietojensa jatkuvasta päivityksestä pysyen näin ajan tasalla taloushallintoon liittyvien lainsäädännön muutoksista samoin kuin yritysten velvoitteiden muutoksista. Yritykselle tilitoimiston osaaminen ja talouden neuvot voivat parhaassa tapauksessa maksaa jopa takaisin taloushallinnon ulkoistamisesta aiheutuneet kustannukset. (Karjalainen 2013, 97.) Lakisääteisen kirjanpidon ja velvoitteiden lisäksi asiakasyritykset haluavatkin entistä useimmin tilitoimistoilta myös erilaista konsultointiapua, neuvontaa, budjetoinnissa avustamista ja verosuunnittelua. Yritykset

haluavat myös erilaisia talousraportteja kuten kassavirtalaskelmia. (Taloushallintoliitto 2013b, haku-päivä 28.12.2013.)

Tiltoimisto voi luoda asiakkaalleen lisäarvoa osaamisellaan ja verkostoitumisellaan. Osaamisen avulla asiakasyrityksen ansaintamahdollisuudet voivat lisääntyä, ja verkostoitumisen avulla asiakas saa nopean avun tiltoimiston asiantuntijuuden ulkopuolellekin jäävään ongelmaan. Asiakasta palveltaessa pitää kirjanpitäjän kyetä tunnistamaan palvelun lisäarvo eli se hyöty, minkä asiakas tiltoimiston palvelusta saa, sekä perustelemaan se asiakkaalle. (Hakola ym. 2012, 19 - 20.)

Opinnäytetöiden mukaan pienten tiltoimistojen asiakkaat käyttävät tiltoimistojen palveluita lähinnä vain lakisääteisten velvoitteiden kuten kirjanpidon, veroasioiden ja työnantajavelvoitteiden hoitamiseen. Myös palkkahallinto on yksi ostetuimmista palveluista. Osa asiakkaista voi ostaa lisäksi laskutuksen ja ostolaskujen käsittelyn. Erilaisia neuvontapalveluita tarvitsevat kaikki asiakkaat joskus. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi verosuunnittelu, tilinpäätösennusteet ja tilinpäätösanalyysit. Neuvontaa kaivataan myös yrityksen perustamiseen ja yhtiömuodon muutokseen liittyvissä asioissa, omistajanvaihdoksissa sekä liikeidean arvioimisessa.

3.1 Tiltoimistot Suomessa

Tiltoimistot tarjoavat erilaisia taloushallinnon palveluita. Niiden asiakaskunta koostuu näitä palveluita tarvitsevista yrityksistä, yhdistyksistä, säätiöistä sekä liike- ja ammattitoimintaa harjoittavista henkilöistä. Tiltoimiston voi perustaa periaatteessa kuka vain. Taloushallintoliiton jäsentiltoimistot ovat puolestaan auktorisoituja tiltoimistoja, joiden ammattitaitoa ja kokemusta liitto valvoo.

Toimialaluokituksen mukaan tiltoimistoalaan kuuluu laskentatoimi, kirjanpito, tilintarkastus ja veroneuvonta. Toimialaluokituksen tarkoittama tiltoimistoala voidaan jakaa kolmeen alaluokkaan: tiltoimisto- ja kirjanpitopalveluihin, tilintarkastukseen sekä laskentatoimeen. Ensimmäisen alaluokka on siis tiltoimisto- ja kirjanpitopalvelut, joita tiltoimistot pääasiallisesti tarjoavat. Ne sisältävät kirjanpidon ja tilinpäätöksen laadinnan lisäksi asiakkaan palkkojen laskemisen ja reskontrien laatimisen. Toinen alaluokka muodostuu tilintarkastuspalveluista, joita tarjoavat tilintarkastustoimistot ja -yritykset. Siihen

kuuluu tilinpäätöksen, kirjanpidon ja hallinnon tarkastaminen, sekä lainsäädännössä edellytettyjen raporttien kuten tilintarkastuskertomuksen laadinta asiakkaalle. Kolmas alaluokka käsittää laskentatoimen palvelut. Se on yritysten ja luonnollisten henkilöiden veroilmoitusten laadintaa sekä verotukseen liittyvää neuvontaa. Myös asiakkaan edustaminen veroviranomaisten luona muissa kuin oikeudellisissa asioissa lasketaan tähän. Laskentatoimenpalveluita tarjoaa tilitoimistojen lisäksi muun muassa tilintarkastustoimistot sekä asianajotoimistot. Näiden lisäksi tilitoimistoissa on hoidettu perinteisesti myös kiinteistöyhtiöiden kirjanpito- ja tilintarkastuspalveluita. (Metsä-Tokila 2011, 9.)

Vuonna 2012 Suomessa toimi 4209 tilitoimistoa, joiden toimipaikkakoko vaihteli 1-2 työntekijän yrityksistä 50 työntekijän yrityksiin. Vuonna 2009 tilitoimistoista vain 18 % oli yli yhdeksän työntekijän tilitoimistoja, loput olivat tätä pienempiä. 1-2 työntekijän tilitoimistojen osuus kaikista tilitoimistoista oli 26 %, 3-4 työntekijän tilitoimistojen osuus oli 27 % ja 5-8 työntekijän tilitoimistojen osuus 29 %. Vuonna 2013 arviolta 23 % kaikista tilitoimistoista oli 1-2 työntekijän toimistoja, 29 % työllisti 3-4 henkilöä ja saman verran, 29 %, työllisti 4-8 henkilöä. Yhtä tilinpäätöstaitoista kirjanpitäjää kohden asiakasyrityksiä oli keskimäärin 21. (Talouhallintoliitto 2012c, hakupäivä 28.12.2013.)

Suomessa tilitoimistoala on vapaa toimiala. Periaatteessa kuka tahansa voi perustaa tilitoimiston ja toimia tilitoimistokirjanpitäjänä (Pohjanmaan Ekonomitoimisto 2013, hakupäivä 28.12.2013). Tilitoimistojen toimintaa ei siis valvota. Sen sijaan Talouhallintoliitto valvoo jäsentilitoimistojaan, jotka ovat auktorisoituja tilitoimistoja. Auktorisoitu tilitoimisto tarkoittaa sitä, että tilitoimiston vastuullinen hoitaja on suorittanut KLT-tutkinnon. Jäsentilitoimistolta edellytetään lisäksi, että tilitoimisto on toiminut päätoimisesti yli kaksi vuotta, toimisto on sekä vakavarainen että riippumaton ja omaa valmiudet asiakastoi-
meksiantojen hoitamiseen. (Koivumäki ym. 2012, 26.)

Talouhallintoliitto on pitkään antanut jäsenilleen toimintaohjeita ja sääntöjä koskien hyvää tilitoimistotapaa. Jäsenyritysten tarkastamisen tarkoituksena on selvittää, onko tilitoimistolla hyvät edellytykset asiakassuhteiden hoitamiseen, ja noudattaako se hyvää tilitoimistotapaa. Hyvä tilitoimistotapa on Talouhallintoliiton jäseniä sitova ohje, joka antaa eettiset ohjeet myös muille tilitoimistoalalla toimiville. Se hyväksyttiin Talouhallintoliitto ry:n jäsenkokouksessa 13.6.2005. Hyvä tilitoimistotapa antaa yleisiä ohjeita tilitoimistoille, sekä ohjeita koskien toimitiloja ja työvälineitä, henkilöstöä, luottamuksellisuutta ja tietoturvaa sekä asiakassuhteita ja toimeksiantojen hoitamista. Hyvään tilitoimistotapaan liittyy myös

erilliset eettiset ohjeet taloushallinnon palveluja tarjoaville sekä kirjanpidon toimialastandardi. (Taloushallintoliitto 2013a, hakupäivä 27.12.2013.)

Tilitoimisto on taloushallinnon asiantuntijapalveluja tarjoava yritys. Tilitoimisto noudattaa toiminnassaan voimassaolevaa lainsäädäntöä ja hyvää tilitoimistotapaa. Tilitoimiston toiminnan tulee täyttää liiton sääntöjen mukaiset jäsenedellytykset. Tilitoimiston toiminnan tulee olla suunnitelmallista, pitkäjänteistä, huolellista ja ammattitaitoista. - - Tilitoimiston tulee huolehtia siitä, että sillä on riittävä asiantuntemus ja resurssit toimeksiantojen hoitamiseen. Tarpeen mukaan tulee käyttää eri alojen asiantuntijoita. Tilitoimiston on säännöllisesti varmistettava palvelunsa laatua sopivaksi katsomallaan menetelmällä. (Taloushallintoliitto 2013a, hakupäivä 27.12.2013.)

3.2 Tilitoimiston työntekijä

Tilitoimistotyöntekijältä vaaditaan taloushallinnon osaamisen lisäksi ongelmanratkaisutaitoja, kykyä työskennellä ryhmässä, vastuullisuutta, kommunikointitaitoja, stressinsietokykyä sekä huolellisuutta (Karjalainen 2013, 9). Hyvän tilitoimistavan mukaan tilitoimiston henkilöstöllä tulee olla tehtäviään vastaava koulutus ja kokemus. Hyvään tilitoimistotapaan liittyy myös se, että tilitoimiston on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon ylläpitämisestä ja ammatillisesta kehittämisestä jatkuvalla koulutuksella. Myös tilitoimiston henkilöstön on noudatettava osaltaan hyvää tilitoimistotapaa. (Taloushallintoliitto 2013a, hakupäivä 27.12.2013.)

Kirjanpitäjän pitää tuntea useita toimialoja, osata konsultoida asiakasta ja ymmärtää muuttuva roolinsa kirjanpitäjästä konsultiksi. Kirjanpitäjällä on iso rooli myös siinä kuvassa, mikä tilitoimistosta asiakkaille välittyy. Kirjanpitäjä viestittää toiminnallaan asiakkaalle yrityskuvaa eli millaisessa toimistossa asiakas on. Kirjanpitäjä koetaan mielenrauhaa tuovana luottokaverina, tietopankkina, avainhenkilönä yrityksen asioissa, herättelijänä ja numeroiden tulkkina. (Hakola ym. 2012, 34.)

Opinnäytetöissä tuotiin esille, että sähköistyminen on muuttanut tilitoimiston työntekijän työnkuvaa eri tavoin. Tiedon käsittelyn sijaan yhä tärkeämpää on osata soveltaa ja tulkita sitä. Ohjelmistojen automatisoituja kirjauksia täytyy seurata tarkasti. Opinnäytetöiden mukaan tilitoimistotyöntekijän tietotekniset taidot ovat yhä tärkeämpiä. Työ on hektisempää ja vaatii nopeaa reagointia. Asiakkaille on tärkeää se, että he voivat luottaa kirjanpitäjään.

Kokemukseni mukaan tilitoimiston asiakkaana ja työntekijänä on, että pelkkä kirjanpitäjän asema herättää luottamusta. Ammatillisen asemansa vuoksi häneltä saatua tietoa ja neuvoja ei ole tarvetta kyseenalaistaa. Kirjanpitäjältä ja tilitoimistolta odotetaan vankkaa ammattitaitoa. Asiakas luottaa siihen, että taloushallinnon ammattilaisena kirjanpitäjä neuvoo asioissa, joihin asiakkaalla ei ole koulutusta eikä ammattitaitoa. Kirjanpitäjän toivotaan olevan helposti tavoitettavissa ja joustava työssään. Rutiinityöt täytyy voida keskeyttää, koska asiakas voi tarvita rutiineihin kuulumattoman laskelman tai raportin mahdollisimman pian. Myös tiedonetsintä oikeasta paikasta on tärkeä taito. Asiakas luottaa siihen, että oman alan ammattilaisena tilitoimiston työntekijä osaa auttaa taloushallintoon liittyvissä asioissa. Tärkeää ei ole, että vastaus kaikkeen tulee heti, vaan että tilitoimiston työntekijä osaa etsiä vastauksen asiaan mahdollisimman luotettavasta lähteestä.

3.3 Tilitoimiston toimitilat ja työvälineet

Hyvän tilitoimistotavan mukaan tilitoimiston toimitilojen tulee soveltua tilitoimistotoimintaan. Työvälineiden on oltava toimivia ja ajanmukaisia. Tilitoimiston on huolehdittava käytössään olevien ohjelmistojen päivityksestä tarpeen mukaan. Myös asiakastiedoista on huolehdittava. Varmuuskopiointeja tulee tehdä säännöllisesti ja asianmukaista menettelytapaa käyttäen. Tilitoimiston tulee säilyttää yksittäisten asiakkaiden tietoja järjestelmällisellä tavalla. Tilitoimiston on myös huolehdittava ammatilähteidensä ajantasaisuudesta ja että se on koko henkilöstön käytettävissä. (Taloushallintoliitto 2013a, hakupäivä 27.12.2013.)

Opinnäytetöissä tuli esiin, että tilitoimiston ulkoasu vaikuttaa siihen, millainen kuva siitä asiakkaalle välittyy. Se voi olla jopa yksi ratkaisevista tekijöistä tilitoimistoa valittaessa. Riikka Saukkolan (2012, 43) opinnäytetyössä yksi haastatelluista asiakasyrittäjistä kertoo, että siisteys tilitoimistossa oli vakuuttava tekijä tilitoimiston valinnassa: ”Ensivaikutelma oli siisti, tavarat järjestyksessä ja laitteet asialliset.”

3.4 Asiakassuhde

Toimeksianto tilitoimistolle perustuu asiakkaan ja tilitoimiston väliseen sopimukseen. Sopimus on tehtävä kirjallisesti, ellei suulliselle sopimukselle ole erityisiä perusteita. Tilitoimiston tulee tunnistaa asia-

kas luotettavalla tavalla ennen sopimuksen solmimista. Toimeksianto on hoidettava sopimuksen mukaan, ja sen on noudatettava voimassa olevia säädöksiä. Asiakastoimeksiannot täytyy hoitaa sovittujen aikataulujen mukaisesti. Tilitoimiston palkkio määräytyy toimeksiannossa sovittujen palvelujen vaativuuden ja laajuuden perusteella. Asiakassuhteen päättyessä toimeksianto hoidetaan sopimuksen loppuun asti sopimuksen mukaisesti. Asiakastoimeksiantoa koskevat perustiedot ja muu dokumentaatio on säilytettävä vähintään viisi vuotta sopimuksen päättymisestä. (Talouhallintoliitto 2013a, hakupäivä 27.12.2013.)

Vastuu kirjanpidosta, veroista ja työnantajavelvoitteista on aina yrityksellä itsellään. Yritys vastaa myös tilitoimistolle toimittamansa aineiston oikeellisuudesta ja viranomaisilmoitusten tekemisestä. Yritys voi valtuuttaa tilitoimiston tekemään edellä mainitut asiat puolestaan, mutta vastuuta se ei voi siirtää. Hyvä yhteistyö yrityksen ja tilitoimiston välillä on tärkeää. Tämän edistämiseksi olisi hyvä käydä säännöllisesti yhdessä keskustelua, joissa käytäisiin lävitse sopimus ja pohdittaisiin yhdessä mahdollisia parannuksia toimintaan tai muutoksia yhteistyöhön. Sopimusta voidaan tuolloin myös päivittää. (Koivumäki ym. 2012, 29 - 31.)

Opinnäytetöiden perusteella asiakkaille oli tärkeää, että palvelun tarjoajalla on sellaiset tiedot ja taidot sekä operatiiviset järjestelmät, joita tarvitaan palvelun tuottamiseen ja ongelmien ammattitaitoiseen ratkaisemiseen. Palvelun laatua, hintaa, luotettavuutta, ammattitaitoa ja joustavuutta pidettiin tärkeinä asioina. Asiakkaille on tärkeää, että tapahtuipa mitä tahansa, hän voi luottaa siihen, että hänen etuaan ajetaan. Opinnäytetöissä nousi esiin myös tilitoimiston hyvän tilitoimistotavan noudattaminen, ja että tilitoimiston työtä ohjaa sellaiset arvot, jotka asiakaskin hyväksyy. Asiakkaalle on tärkeää, että hänet huomataan ja hänen ongelmansa ratkaistaan ystävällisesti ja selkokielellä. Asiakkaille on tärkeää, että tilitoimisto on helposti tavoitettavissa ja yhteyttä voi ottaa mihin aikaan tahansa. Asiakas arvostaa myös sitä, että hänen toiveisiinsa ja vaatimuksiinsa suhtaudutaan joustavasti. Asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja toimialan tunteminen korostuu, ja tilitoimiston palvelu voi olla myös alku yrittäjän liiketoiminnan kehittämiseksi. Kirjanpitäjän toimenkuvan laajentaminen nähtiin tarpeelliseksi. Tutkimusten mukaan tilitoimistojen tulisi lähentyä asiakasta. Tällaisia toimintatapoja voisi olla esimerkiksi asiakaskäynit.

3.5 Tilitoimistot muutoksessa

Taloushallintoliiton toimitusjohtaja ja tilisanomien päätoimittaja Juha Ahvenniemi pohtii kirjoituksessaan (2014, 3) taloushallinnon tulevaisuuden kehitystä vuoteen 2025. Tulevaisuudessa tilitoimistojen rutiinityöt tulevat vähenemään sähköistymisen myötä ja asiakaspalvelun ja konsultoinnin merkitys kasvaa. Alan ammattikuva tulee muuttumaan ”hiljaisesta” kirjanpitäjistä vuorovaikutustaitoiseksi vahvaksi yritystaloulosaajaksi. Jokaisen yrityksen kannalta talouden suunnittelu tulee olemaan nykyistäkin tärkeämpää, ja uusi taloushallinto palvelutuotantoinen tulee antamaan loputtomasti mahdollisuuksia. Ahvenniemi näkee, että vihdoin vuonna 2025 se ammattitaito ja yritystalouden osaaminen, joka laskentatoimen ammattilaisilla on aina ollut, pääsee hyötykäyttöön asiakkaan hyväksi.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun toteuttamassa Tilitoimistojen asiantuntijuuden kehittämishankkeessa todetaan, että muutos perinteisestä, vanhoillisena pidetyssä tilitoimistoympäristössä on välttämätön. Tilitoimistoalan muutos näkyy muun muassa siinä, että isot ketjut laajentuvat ja pienet, yksilölliset toimistot vähenevät. Pienet tilitoimistot voivat vastata tulevaisuuden haasteeseen tekemällä tilitoimistosta luontevan osan asiakasyrityksen toimintaprosessia tuomalla kirjanpitäjä lähemmäs asiakasta. Sen sijaan, että asiakkaat menevät tilitoimiston ehdoilla, tulevaisuuden tilitoimisto toimii asiakkaan ehdoilla. Tilitoimiston ja asiakkaan välinen yhteistyö nähdään tulevaisuudessa molempia osapuolia hyödyttävänä asiana, ei vain asiakasyrityksen lakisääteisten velvoitteiden hoitamisena. Asiakkaita palvelemaan tulevaisuudessa entistä kokonaisvaltaisemmin ja asiakaspalvelussa tärkeää on ennakoiva ohjaus ja neuvonta. Myös asiakkaiden tapa toimia on muuttumassa, ja asiakkaat osaavat entistä enemmän ja paremmin käyttää sähköistä toimintaympäristöä. Palvelun tulee olla sen mukaista tulevaisuudessa. (Hakola ym. 2012, 8 ja 17 - 18.)

Opinnäytetöiden ja oman kokemukseni perusteella sähköinen taloushallinto on alan tulevaisuutta, mutta se ei ole vielä läheskään kaikille pienille asiakasyrityksille ajankohtaista. Pienille yrityksille voi tulla lisäkuluja muun muassa silloin, jos tilitoimisto edellyttää sähköistä taloushallintoa ja ostolaskujen kierrätystä. Koska useamman henkilön työllistävät tilitoimistot ovat vastaamassa tulevaisuuden haasteeseen ja muuttamassa toimintojaan sähköisiksi, on heidän asiakkaidensa mentävä mukana. Pienille yrityksille tästä ei kuitenkaan välttämättä ole taloudellista hyötyä. Kulut kasvavat, koska sähköinen os-

tolaskujen kierrätys tulee niille kalliimmaksi, kuin kirjaukset jälkikäteen paperitiliotteelta asiakkaan maksaessa laskunsa itse. Ostoreskontran hoitaminen vie aikaa, ja siihen tarvitaan tilitoimistotyöntekijältä useampia työvaiheita, kuin pelkän ostolaskun kirjaamiseen. Lisäksi tulee itse ostoreskontraohjelmasta aiheutuvat kulut. Suurilla yrityksillä, joissa kerralla lähetetään ja vastaanotetaan isoja aineistoja, sähköinen ostolaskujen kierrätys säästää aikaa, ja näin ollen myös rahaa. Pienille yrityksille, joilla on vain pieniä aineistoja, se ei välttämättä kuitenkaan ole rahallisesti kannattavaa. Olisikin tärkeää turvata tilitoimiston palvelut myös pienille yrityksille tulevaisuudessakin. Pienten yritysten tarpeet olisikin otettava huomioon tilitoimistoalan muuttuessa.

4 TILITOIMISTON TEHTÄVÄT

Ohjelmistoa valittaessa on syytä tarkastella, mitä sillä on tarkoitus tehdä eli mihin tarpeeseen ohjelmisto hankitaan. Tietotekniikan hankinnoissa tarpeiden kartoituksen tulisi Kaskelan (2005c, hakupäivä 7.1.2014) mukaan aina lähteä liiketoimintatarpeista, jotka voidaan ratkaista tietotekniikan avulla. Tutkimuksessani tarkastellaan pienen, aloittavan tilitoimiston taloushallinnon ohjelmiston valintaa, joten aluksi on tarkasteltava, mitä tilitoimisto tekee taloushallinnon ohjelmistolla eli mitä tehtäviä taloushallintoon liittyy.

Taloushallinto tarkoittaa niitä toimintoja, joilla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen. Taloushallinto voidaan jakaa näiden sidosryhmien mukaan kahteen erityyppistä informaatiota tarvitsevaan ryhmään: sisäiseen eli johdon laskentatoimeen ja ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen. Molemmat tarvitsevat erilaista tietoa yrityksen toiminnasta. Ulkoinen laskentatoimi tuottaa informaatiota pääasiassa ulkoisille sidosryhmille, kuten viranomaisille, omistajille, työntekijöille, asiakkaille, toimittajille ja yhteistyökumppaneille. Sisäinen laskentatoimi tuottaa tietoa yrityksen johdolle. (Lahti ym. 2008, 14.)

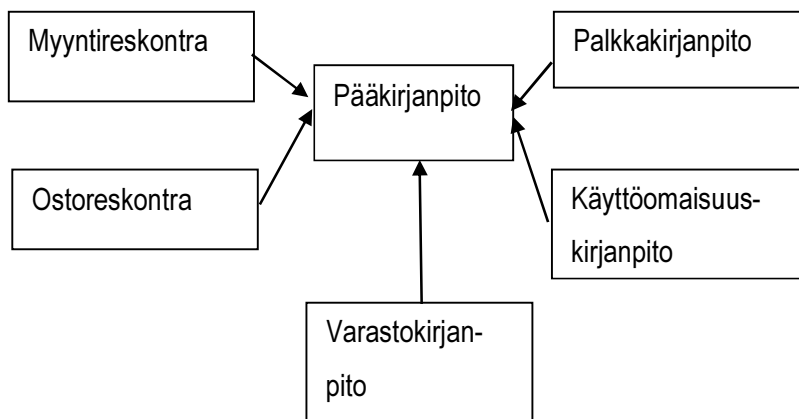
Yrityksen taloushallintoon vaikuttaa paljon yrityksen toiminta eli se, mitä yritys tekee saadakseen voittoa (Koivumäki ym. 2012, 12). Yritykset voivat olla joko valmistusyrityksiä, palveluyrityksiä tai markkinointiyrityksiä. Valmistusyritykset valmistavat tuotteita myyntiin, palveluyritykset puolestaan myyvät palveluita kun taas markkinointiyritykset myyvät ostamiaan tuotteita. Näiden kolmen yritystyyppin toiminnot eroavat toisistaan mm. kirjanpidossa. Valmistusyrityksissä on raaka-aineita ja vaihto-omaisuutta, kun taas palveluyrityksissä ja markkinointiyrityksissä ei näitä yleensä ole. (Karjalainen 2013, 43.)

Yritysmuotoja ovat toiminimi, osakeyhtiö, kommandiittiyhtiö, avoin yhtiö ja osuuskunta. Eri yritysmuotojen tilikartat eroavat toisistaan, koska eri yritysmuodoilla on erilainen oman pääoman rakenne. (Karjalainen 2013, 43.) Lisäksi tilitoimiston asiakas voi olla yhdistys, säätiö, asunto-osakeyhtiö tai kiinteistöosakeyhtiö. Myös näille on olemassa omat, erilaiset tilikarttamuotonsa.

Hyvän tilitoimistotavan mukaan taloushallinnon palveluyrityksessä tulisi olla tai tulisi viipymättä hankkia siinä määrin ymmärrystä asiakkaan liiketoiminnasta, kuin sillä on merkitystä toimeksiannon laadukkaalle hoitamiselle. Tilitoimiston tulisi toimeksiannon toteuttajana pyrkiä selvittämään asiakkaalle olennaiset palveluun liittyvät asiat. Tilitoimiston tehtävä on arvioida ja sovittaa asiakkaan kanssa asiakasyrityksen rutiinit sellaisiksi, että palvelu voidaan tuottaa parhaalla mahdollisella tavalla. (Taloushallintoliitto 2014b, hakupäivä 4.1.2014.)

4.1 Pienen tilitoimiston ydinpalvelut

Taloushallinto koostuu kirjanpidosta ja useista erilaisia osakirjanpidoista, joista tieto yhdistetään pääkirjanpitoon. Tällaisia osakirjanpitoja ovat myyntireskontra, ostoreskontra, palkkakirjanpito, varastokirjanpito ja käyttöomaisuuskirjanpito. (Koivumäki ym. 2012, 12.) Osakirjanpidot pitää täsmäyttää pääkirjanpitoon vähintään tilikausittain. Käytännössä osakirjanpidon saldot kannattaa täsmäyttää pääkirjanpitoon kuukausittain. (Syvänperä & Turunen 2011, 170.) Osakirjanpitojen yhteyttä pääkirjanpitoon kuvaava seuraava kuvio:



Kuvio 1. Osakirjanpitojen yhteys pääkirjanpitoon.

Opinnäytetöiden perusteella 1-2 työntekijän tilitoimiston asiakaskunta on pääosin pieniä yrityksiä, jotka ostavat tilitoimistolta vain ydinpalvelut. Pienten yritysten tilitoimistolta ostamat palvelut vastaavat yrityksen lakisääteisiä velvoitteita, joita ovat kirjanpito, veroasiat, palkanlaskenta ja tilinpäätös. Muutama

asiakas saattaa kuitenkin ostaa lisäksi myyntireskontra- tai ostoreskontrapalvelut. Opinnäytetöiden perusteella pieniltä tilitoimistoilta ostettaviin palveluihin ei näyttäisi vaikuttavan yrityksen toimiala eikä se, missä päin Suomea yritys sijaitsee. Tämän perusteella ohjelmiston ei välttämättä tarvitse sisältää osakirjanpidoista muita osioita kuin palkanlaskenta ja tarpeesta riippuen reskontrat.

Opinnäytetöiden mukaan toiminimenä aloittavat tilitoimistot pysyvät pääosin yhden työntekijän yrityksenä. Marianne Paukun opinnäytetyössä (2013, 30) Etelä-Suomessa tehtyyn tutkimukseen vastanneista vain yhdellä toiminimellä toimivalla tilitoimistolla 18 vastanneista oli henkilömäärä lisääntynyt perustamisen jälkeen. Vastanneet tilitoimistot olivat toimineet jo useita vuosia. Useimmiten toiminimellä toimiva yritys ei edes harkitse laajentamista, ja tarkoitus onkin työllistää nimenomaan yrittäjä itse. Muun yritysmuodon valinneilla yrityksillä puolestaan on yleensä tavoitteena kasvattaa yritystoimintaa.

Työntekijämäärän kasvaessa yhdestä kahteen myös asiakkaiden määrä ja asiakasyritysten koko kasvavat. Useimmiten myös ne ostavat pieneltä tilitoimistolta vain ydinpalveluita. Useat opinnäytetöiden tutkimuksiin osallistuneista kahden työntekijän tilitoimistoista kokivat kuitenkin tilitoimiston kasvun vaativan töiden uudelleen järjestämistä ja järjeistämistä. Tilitoimistot kokivat paperisen taloushallinnon aikaa vieväksi, ja taloushallinnon sähköistäminen koettiin olevan tarpeen lähitulevaisuudessa. Toisaalta pienet asiakasyritykset eivät koe sähköistämistä tarpeelliseksi ja tutkimusten perusteella usein vastustavat sitä.

Myyntireskontra

Myyntireskontra tarkoittaa luetteloja tehdyistä myyntilaskuista. Siihen merkitään lähetetyt laskut aikajärjestyksessä, laskujen eräpäivät ja suorituksen tultua maksupäivä. Pienellä yrityksellä myyntireskontraksi riittää ruutuvihko tai Excel-taulukko. Helpon reskontran hoitaminen hoituu kuitenkin sähköisellä ohjelmistolla. (Karjalainen 2013, 105.) Myyntireskontrasta voidaan tulostaa raportti avoimista myyntilaskuista. Sen avulla voidaan seurata myyntisaamisten erääntymistä. Erääntyneistä laskuista voidaan tehdä maksumuistutuksia. Kuukauden vaihteessa myyntireskontrasta tulostetaan saldolista avoimista laskuista. Sen tulee täsmätä kirjanpidon myyntisaamisten kanssa. (Koivumäki ym. 2012, 12 - 13.)

Ostoreskontra

Ostoreskontra tarkoittaa luetteloa yrityksen maksamattomista, saapuneista laskuista. Pienellä yrityksellä ostoreskontra tarkoittaa tavallisimmin laskumappia. Yrityskoon kasvaessa ja ostolaskujen määrän lisääntyessä on syytä perustaa erillinen reskontra. Tähän tarkoitukseen on olemassa erilaisia ohjelmistoja. (Karjalainen 2013,103.) Ostoreskontrasta voidaan tulostaa erilaisia raportteja: hyväksymättömät laskut, avoimet laskut ja maksetut laskut. Raporttien avulla voidaan seurata esimerkiksi laskujen erääntymistä. Ostoreskontrasta voidaan valita maksuun menevät laskut, jotka lähetetään tiedostona pankkiin. Maksuaineistosta saa tulosteen, josta näkee, mitkä maksut maksuaineistoon kuului. Kuukauden lopuksi tehdään täsmäytys kirjanpitoon. Ostoreskontran avoimet laskut tulee täsmätä kirjanpidon ostovelkoihin. (Koivumäki ym. 2012, 13.)

Palkkakirjanpito

Palkkakirjanpidosta saadaan tiedot kirjanpitoon yrityksen henkilöstökulujen kirjaamiseksi. Hyvä palkanlaskentaohjelma muodostaa kirjanpitoa varten yhteenvedon, josta käy ilmi maksetut palkat, niistä pidätetyt verot ja muut vähennykset sekä työnantajan sosiaaliturvamaksu. Joistakin palkanlaskentaohjelmista voidaan saada myös kirjanpidossa tarvittava lomapalkkavelkalaskelma. (Koivumäki ym. 2012, 14.) Säännöllisesti palkkoja maksavan työnantajan palkkakirjanpidon tulee sisältää työntekijäkohtaiset verokortit ja palkkakortit, palkanmaksuittain laadittavat palkkalistat ja kuukausikohtaisesti laadittava palkkasuoritusten yhdistelmä. Kausiveroilmoituksen tiedot selviävät jälkimmäisestä. Näiden lisäksi työnantajan tulee sisällyttää palkkakirjanpitoon työvuorolistat, lomapalkkalaskelmat sekä tiedot pidentyistä lomista ja niiden ajankohdista. (Syvänperä ym. 2011, 171.)

4.1.1 Kirjanpito

Kirjanpitolain mukaan jokainen, joka harjoittaa liike- tai ammattitoimintaa on kirjanpitovelvollinen (Kirjanpitolaki 1336/1997 1:1.1 §). Kirjanpitovelvollisuus on näiden lisäksi myös kirjanpitolain 1 pykälässä erikseen määrätyillä tahoilla. Näillä velvollisuus kirjapitoon määräytyy toisaalta toiminnan laadun mukaan, mutta myös oikeudellisen muodon mukaan. Kirjanpitovelvollisia ovat kaikki liike- tai ammattitoimintaa harjoittavat tahot. Oikeudellisen muotonsa perusteella toimintansa laadusta riippumatta kirjanpitovelvollisia ovat mm. kaikki osakeyhtiöt, osuuskunnat, avoimet ja kommandiittiyhtiöt, yhtiöt ja säätiöt. (Tomperi 2008, 11.)

Kirjanpitovelvollisen pitää merkitä kaikki toimintaansa liittyvät liiketapahtumat kirjanpitoon toisaalta aikajärjestyksessä ja toisaalta asiajärjestyksessä. Aikajärjestyksessä liiketapahtumia seurataan peruskirjanpidossa, josta saadaan päiväkirjaraportti liiketapahtumista. Pääkirjanpidossa samat tapahtumat tulostuvat asiakohteisesti tileittäin. (Syvänperä ym. 2011, 170.)

Liiketapahtumien kirjaaminen on tarkoin säänneltyä, valvottua ja tarkastettua toimintaa. Liiketapahtumien kirjaamisen on noudatettava hyvää kirjanpitolapaa. (Kinnunen, Leppiniemi, Puttonen & Virtanen 2002, 28.) Kirjanpitoa säätelee kirjanpilaki ja kirjanpitoasetus. Kirjanpilolaista löytyvät kirjanpitoa koskevat periaatteet. Kirjanpitoasetus puolestaan sisältää tuloslaskelma- ja tasekaavat sekä yksityiskohteisempaa tietoa tilinpäätöksessä esitettävistä asioista. Myös yhteisö- ja verolainsäädännöissä on kirjanpitoa koskevia määräyksiä. Hyvää kirjanpitolapaa ohjaa kirjanpiloutakunta (KILA) antamalla yleisohjeita merkittävistä asioista, jotka koskevat useimpia kirjanpitovelvollisia. KILA antaa myös yksittäisiä kirjanpitovelvollisia koskevia lausuntoja, joista merkityksellisimmät julkaistaan. Nämä lausunnot toimivat kirjanpito-ohjeina esimerkiksi samalla toimialalla toimiville yrityksille. (Lindfors 2010, 13.)

Kirjanpilolaki edellyttää kahdenkertaista kirjanpitoa kaikilta muilta kirjanpitovelvollisilta paitsi ammatinharjoittajilta. Kahdenkertainen kirjanpito tarkoittaa sitä, että liiketapahtuma kirjataan aina vähintään kahdelle tilille, toinen debet- ja toinen kredit-puolelle. Yhteensä debet ja kredit-kirjausten on oltava yhtä suuret. Kirjanpito-ohjelmat toimivat kahdenkertaisen kirjanpidon mukaisesti. Yleensä ohjelmat huomauttavat, mikäli kirjaukset eivät mene tasan tositetta tallennettaessa. Kirjanpidosta saadaan kahdenkertaisen kirjanpidon tuloksena sekä toiminnan tuloksen osoittava tuloslaskelma että taloudellista asemaa kuvaava tase. (Lindfors 2010, 14.)

4.1.2 Tilinpäätös

Yrityksen on laadittava tilikauden päätyttyä neljän kuukauden kuluessa tilinpäätös. Tilinpäätös valmistuu, kun tasekirja ja toimintakertomus on laadittu ja ne on allekirjoitettu. Erityistilanteissa KILA voi myöntää perustelluista syistä jatkoaikaa tilinpäätökselle. Tilinpäätöksestä on muodostettava sidottu tasekirja, jonka sivut on numeroitu. Tasekirja sisältää taseen, tuloslaskelman, mahdollisen rahoituslaskelman, liitetiedot, mahdollisen toimintakertomuksen ja luettelon tilikaudella käytetyistä kirjanpitoakirjoista ja to-

sitteista sekä tieto niiden säilyttämistavasta. Tasekirja sisältää myös päiväyksen ja allekirjoituksen. Tilinpäätökseen kuuluu myös tase-erittely, missä eritellään tarkemmin tilinpäätöksessä esitetyt tiedot. Yleensä kirjanpito-ohjelmista voi tulostaa tase-erittelyn. Tase-erittely ei ole julkinen tilinpäätöskirja. (Lindfors 2010, 92 - 93.)

Tilinpäätös on raportti yrityksen talouden kehittymisestä ja tilinpäätösajankohdan taloudellisesta tilanteesta. Tilinpäätöksellä on raportointi merkityksen lisäksi monia oikeudellisia vaikutuksia. Sen perusteella toteutetaan mm. verotus, osingonjako, omien osakkeiden jako ja rahalainan antaminen omistajalle. Tilinpäätös luvuilla voi olla merkitystä myös moniin sopimuksiin, kuten esimerkiksi luoton ehtoihin. (Kinnunen, Laitinen, Laitinen, Leppiniemi & Puttonen 2005, 14 - 15.)

4.1.3 Raportointi

Talouhallintoliiton toimialastandardin mukaan talouhallinnon palveluyrityksen tulisi tuottaa asiakkaalle ne raportit, joista toimeksiantosopimuksessa tai muutoin on erikseen sovittu. Talouhallinnon yrityksen olisi myös hyvä asiantuntijana neuvoa asiakasta riittävästä raportoinnin tasosta, niin että esimerkiksi rahan riittävyttä koskevat laskelmat tehtäisiin tarpeen mukaan. Asiakkaalle on suositeltavaa antaa ohjausta raporttien tulkinnasta. (Talouhallintoliitto 2014b, hakupäivä 4.1.2014.) Sirpa Airola Talouhallintoliitosta toteaa, että tilitoimiston tuottamien numeroiden täytyy hyödyttää asiakasyritystä. Ohjelmistojen tuottamien raporttien räätälöiminen onkin erityisen tärkeä ominaisuus. (Talouhallintoliitto 2012b, hakupäivä 3.1.2014.)

Talouhallinnon raportit voidaan jakaa kahteen päätyyppiin: ulkoisiin ja sisäisiin raportteihin. Ulkoisen raportoinnin tehtävänä on yrityksen lakisääteinen raportointi. (Lahti ym. 2008, 147.) Kirjanpitolain mukaisia pakollisia raportteja kirjanpidosta ovat pääkirja ja päiväkirja. Nämä voidaan tulostaa joko kuukausittain, neljännesvuosittain, puolivuositain tai koko tilikaudelta. Kuukausittain tulostetaan arvonlisäveroraportti, tuloslaskelma ja tase. Arvonlisäveroraportin perusteella tehdään kausiveroilmoitus. Kuukauden tuloslaskelmasta ja taseesta yrityksen johto saa kuvan yrityksen taloudellisesta tilanteesta. Yrityksen johto voi haluta seurata yrityksen tilannetta myös esimerkiksi kustannuspaikoittain, jolloin

kuukausittain tulostetaan myös kustannuspaikkakohtainen tuloslaskelma. (Lindfors 2010, 89.) Kustannuspaikkareportit ja muut raportit, joissa raportoidaan myyntiä, kustannuksia ja kannattavuutta ovat osa sisäistä raportointia (Lahti ym. 2008, 148).

Viranomaisilmoitukset sisältyvät ulkoisiin raportteihin (Lahti ym. 2008, 147). Yrityksen on huolehdittava erilaisista viranomaisilmoituksista asiaa koskevan lainsäädännön mukaan. Tällaisia ilmoituksia ovat veroilmoitus ja kausiveroilmoitukset, kaupparekisteri-ilmoitukset ja palkkojen vuosi-ilmoitukset verottajalle. Arvonlisävero ja työnantajasuoritukset ovat verovelvollisen laskettava itse ja ilmoitettava tiedot kausiveroilmoituksella oma-aloitteisesti verohallinnolle joko paperimuodossa tai sähköisesti. Veroilmoitus on annettava määräajassa, eri yritysmuodoilla on erilaisia määräaikoja. Verohallinto suosittelee veroilmoituksen jättämistä sähköisesti sähköisellä verkkolomakkeella tai taloushallinnon muodostamana tiedostona. Verohallinto toimittaa veroilmoitustiedot edelleen kaupparekisteriin. Osakeyhtiön on lisäksi tehtävä itse kaupparekisteriin ilmoitus, jos osakepääoma on menetetty. (Koivumäki ym. 2012, 119-144.) Lisäksi verohallinnolle on vuosittain tehtävä ilmoitus vuoden aikana maksetuista palkoista ja muista suorituksista. Tiedot annetaan vuosi-ilmoituksella, jonka voi lähettää joko paperisena tai sähköisesti. Vuosi-ilmoitus annetaan yleensä tammikuussa, jolloin tiedossa on kaikki edellisvuoden aikana maksetut palkat. (Verohallinto, hakupäivä 6.1.2014.)

4.2 Arkistointi

Kirjanpitoaineiston säilyttämisestä tilikauden aikana ja tilikauden päättymisen jälkeen määräävät lait, KILA:n yleisohje ja Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös kirjanpidossa käytettävistä menetelmistä 26.1.2998/47 (Koivumäki ym. 2012, 145). Kirjanpitolain 2:10.1§ mukaan kirjanpitokirjat ja käyttöaikaa koskevin merkinnöin varustettu tililuettelo on säilytettävä vähintään 10 vuotta tilikauden päättymisestä siten järjestettynä, että tietojenkäsittelyn suorittamista voidaan vaikeuksitta todistaa. Saman luvun 2 momentti säättää, että tositteet, liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto ja koneellisen kirjanpidon täsmäytys selvitykset on säilytettävä kuusi vuotta sen kalenterivuoden päättymisestä, jolloin tilikausi on päättynyt. (KPL 2:10.1-2 §.) Ennakkoperintälain 3:36.2§ puolestaan säättää palkkakirjanpidon säilytysajaksi 10 vuotta (Ennakkoperintälaki 3:36.2§).

KILA:n yleisohjeen neljännessä luvussa on käsitelty kirjanpitoaineiston säilytysaikoja ja säilytysmenetelmiä. Yleisohjeen mukaan kirjanpitoaineisto on säilytettävä tilikauden aikana kahdella koneellisella tietovälineellä, joihin tietoja voidaan tallentaa uudestaan. Jos tositteita säilytetään paperisina, kirjanpito-velvollinen voi käyttää säilyttämisessä vain yhtä koneellista tietovälinettä, joka on varmistettava. Tilitoimisto tai muu, jonka tehtäväksi kirjanpito on uskottu, saa säilyttää useamman kirjanpito-velvollisen tietoja samalla koneellisella tietovälineellä. Jos tositteet säilytetään ainoastaan digitaalisessa muodossa, tulee tositteiden ja kirjanpidon säilyttämisessä käyttää kahta eri digitaalista tiedostovälinettä. Tallenninvälineitä on säilytettävä turvallisissa paikoissa jotka eivät ole välittömässä yhteydessä toisiinsa. Tallentimien oikeellisuus on varmistettava säännöllisesti. (KILA:n yleisohje kirjanpitomenetelmistä ja aineistosta 1.2.2011 4:4.)

Hyvän tilitoimistotavan mukaan tilitoimiston on dokumentoitava työnsä olennaisilta osiltaan tarkoituksenmukaisella tavalla. Dokumentointi on tehtävä mm. aineiston vastaanottamisesta ja luovuttamisesta sekä annetuista huomautuksista ja muistutuksista. Asiakastoimeksiantoa koskevat perustiedot ja muu dokumentaatio on säilytettävä vähintään viisi vuotta sopimuksen päättymisestä. (Taloushallintoliitto 2013a, hakupäivä 27.12.2013.)

4.3 Sähköinen taloushallinto

Vaikka tutkimusten perusteella sähköinen taloushallinto ei ole toistaiseksi yleistä pienissä yrityksissä, tarkastelen sitä tässä kuitenkin tulevaisuuden kannalta. Sähköistyminen on taloushallinnon tulevaisuutta. Yhä useampi iso yritys muuttaa omaa taloushallintoaan sähköiseksi. Tämä asettaa myös isojen yritysten yhteistyökumppaneille ja aliurakoitsijoille vaatimuksia sähköisyydestä. Esimerkiksi osa isoista yrityksistä ottaa vastaan vain sähköisiä laskuja tai lähettävät omat laskunsa vain sähköisesti. Isojen yritysten yhteistyökumppanuus voi olla pienelle yritykselle elinehto, joten sen on tällöin mukauduttava ison yrityksen toimintamalliin, mikä voi tarkoittaa ainakin jonkin taloushallinnon osa-alueen sähköistämistä. Sähköinen taloushallinto voi olla tilitoimistolle myös imagokysymys, koska se joka tapauksessa on taloushallinnon tulevaisuutta. Jos tilitoimistolla on valmiudet hoitaa asiakkaan taloushallintoa myös nykyaikaisimmalla tavalla, kertoo se asiakkaille, että tilitoimistossa ollaan alan kehityksessä mukana.

Sähköinen taloushallinto tarkoittaa taloushallinnon tehostamista hyödyntäen tietotekniikkaa ja sovelluksia, Intranetiä, integrointia, itsepalvelua sekä erilaisia sähköisiä palveluja (Lahti ym. 2008, 25). Sähköinen taloushallinto helpottaa taloushallinnon töiden tekemistä, ja mahdollistaa koko yrityksen toimintojen joustavan organisoinnin. Sähköistyminen merkitsee laskujen kierrätystä ja hyväksymistä sähköisesti, sähköistä maksuliikennettä sekä tiliotteiden ja viitesirtojen vastaanottoa sähköisesti, viranomaisilmoitusten lähetyksiä sähköisesti ja kirjanpidon rutiinistöiden vähentymistä automaation ansiosta. Jotta sähköistymisestä saataisiin suurin mahdollinen hyöty, näiden kaikkien toimintojen tulee toimia saumattomasti yhteen. Verkkolaskut siirtyvät automaattisesti yrityksen ostoreskontraan sekä asiatarkestettavaksi ja hyväksyttäväksi. Maksuliikenne toimii yhdessä laskutuksen kanssa siten, että viitesuorituksen kirjautuessa se kuittaa automaattisesti reskontrasta myyntisaatavan maksetuksi. Tiliointimerkinnot muodostuvat automaattisesti kaikista maksutapahtumista, viitesirroista ja tilioitteista. (ProCountor International Oy, hakupäivä 5.1.2014.)

Tilitoimisto voi käyttää samaa ohjelmaa asiakkaan kanssa, mikäli asiakas tekee itse jonkin osan taloushallinnosta. Näin tiedot ovat jatkuvasti ajan tasalla. Tilitoimisto voi sähköisen taloushallinnon ansiosta käyttää enemmän aikaa neuvontaan ja konsultointiin, kun rutiinistöihin kuluva aika vähenee. Sähköisellä, automatisoidulla taloushallinnolla on suuri merkitys myös yrityksen johtamiseen. Sen ansiosta yrityksen johto näkee ajantasaisesti yrityksen taloutta koskevat tiedot milloin tahansa ja missä tahansa. Ajantasaiset tiedot voi hakea taloushallinnon ohjelmistosta milloin tahansa, minkä ansiosta muutoksiin voidaan reagoida nopeammin ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtyä aiemmin. (ProCountor International Oy, hakupäivä 5.1.2014.)

Baswaren toimitusjohtaja Esa Tihilän mukaan paperilaskut ja paperiin perustuva taloushallinto tulee yrityksille kalliiksi, koska manuaaliset laskutuksen ja taloushallinnon vaiheet ovat tehottomia ja niihin kuluu paljon aikaa ja rahaa. Manuaaliset prosessit ovat myös virhealttiita. Nykyaikaiset taloushallinnon järjestelmät ovat olleet käytössä suurissa yrityksissä jo pitemmän aikaa, mutta tarjonta ei välttämättä ole sopinut pk-yritysten tarpeisiin liian korkeiden kustannusten vuoksi. Syynä on voinut olla myös se, ettei pienissä yrityksissä ole käytettävissä tarvittavaa osaamista tai henkilöresursseja. Automatisoitu taloushallinto ja yritysten välinen sähköinen asiointi vähentävät kustannuksia, helpottavat ennustettavuutta ja kassavirran hallintaa sekä auttavat rahojen nopeammassa kotiuttamisessa. (Cision tiedote-palvelu, 2012.)

Sähköisiä taloushallinnon palveluita voi käyttää myös mobiililaitteilla. Baswarella on tähän oma mobiilisovellus, jonka avulla käyttäjät voivat helposti ja yksinkertaisesti käsitellä ostolaskuja, matkasuunnitelmia, matka- ja kululaskuja, sopimuksia ja hankintaehdotuksia ajasta ja paikasta riippumatta. Esimerkiksi laskun käsittelyn eteneminen ei näin enää viivästy sen vuoksi, että laskun hyväksyjä ei istu toimistolla. (Cision tiedotepalvelu 2013.)

Paperisten ostolaskujen käsittely vie usein paljon aikaa. Kuoret on avattava, tarkastettava, hyväksyttävä, kirjattava reskontraan ja maksettava. (Tomperi 2005, 97.) Useat yritykset aloittavatkin taloushallinnon sähköistämisen ostolaskuista. Jos ostolaskuja vastaanotetaan sähköisesti, tieto siirtyy automaattisesti laskun sähköisen noutamisen yhteydessä laskun vastaanottajan järjestelmään. Monelta välivaiheelta säästytään eikä näppäilyvirheitä synny. Usein laskuttajille on annettu tilauksen yhteydessä esimerkiksi kirjanpidon tili-, kustannuspaikka- ja projektitiedot, jolloin nämä on laskulla valmiina. Ostoreskontrassa voidaan myös merkitä valmiiksi toimittajarekisteriin oletustiliöinnit. Nämä valmiit tiedot nopeuttavat ostolaskun käsittelyä. (Koivumäki ym. 2012, 13.)

5 OHJELMISTON HANKINTA

Taloushallinnon tehokas hoitaminen vaatii hyvän ohjelmiston (Koivumäki ym. 2012, 23-24). Yritykselle sopiva taloushallinnon järjestelmä riippuu paljon yrityksen tarpeesta ja tilanteesta. Eri yrityksillä ja eri toimialoilla on usein hyvin erilaiset tarpeet taloushallinnon prosesseille. Toimiala vaikuttaa olennaisesti taloushallinnon prosesseihin. Tiedetyt prosessit voivat olla eri toimialoilla suhteellisen samanlaisia, mutta osa prosesseista voi olla hyvin erilaiset eri toimialoilla ja jopa yksittäisten yritystenkin välillä. Suurimmat erot ovat yleensä myyntilaskutus- ja raportointiprosesseissa sekä taloushallinnon integroinnissa yrityksen liiketoimintaprosesseihin. (Lahti ym. 2008, 32.) Opinnäytetöiden perusteella pienten tilitoimistojen asiakkaat ostavat pääasiassa vain ydinpalveluja, eikä tarpeissa ole eroja toimialan, yritysmuodon tai toimipaikan mukaan. Lisäpalveluja käyttää harva pienen tilitoimiston asiakas. Ohjelmistoa hankittaessa onkin mietittävä, mitä lisäpalveluita kannattaa hankkia, ja onko lisäpalveluita mahdollista liittää ohjelmistoon myöhemmin.

Opinnäytetöiden mukaan asiakkaat arvostavat tilitoimiston työssä ammattitaitoa, tietotekniikan tunte-
mista, luotettavuutta, laadukasta työtä, joustavuutta, asioiden ripeää käsittelyä ja neuvontaa. Vastat-
takseen asiakkaiden tilitoimiston ammattitaitoon ja asiakaspalveluun liittyviin odotuksiin olisi tilitoimis-
ton kyettävä hoitamaan työnsä toimivalla ja luotettavalla ohjelmistolla. Hyvällä ohjelmalla työskentely
on nopeaa eikä työssä ole turhia katkeamia esimerkiksi käyttökatojen tai päivitysten vuoksi. Hyvän
ohjelmiston raportteihin voidaan luottaa, kuten myös asiakastukeen ongelmatilanteissa. Näitä asioita
tilitoimiston työntekijät nimesivät ohjelmiston käytettävyyttä tutkittaessa.

Ohjelmiston hankinta etenee vaiheittain. Ensin on suunnitteluvaihe, missä kartoitetaan ohjelmiston tar-
vetta ja käytettävissä olevat laitteet sekä laaditaan kustannuslaskelma. Näiden perusteella laaditaan
ohjelmistolle vaatimusmäärittely. Vaatimusmäärittelyn ja suunnittelun jälkeen kartoitetaan toimittaja-
vaihtoehdot. Toimittajille tehdään tarjouspyyntö ja kilpailutetaan saapuneet tarjoukset. Tarjouspyyntö
kannattaa laatia tarkasti, että toimittaja saisi mahdollisimman hyvän kuvan yrityksen tarpeista. Kun
sopiva toimittaja on löytynyt, on ohjelmistohankinnan seuraava vaiheena käyttöönotto, joka toteu-
tetaan yhteistyössä toimittajan kanssa sopimuksen mukaan. (Kaskela 2005a ja b, hakupäivä 7.1.2014.)

5.1 Suunnittelussa ja tarvekartoituksessa huomioitavaa

Suunnittelu vaihe on tärkeää, ja siihen kannattaa käyttää aikaa. Suunnittelu alkaa ohjelmiston vaatimusmäärittelyllä. Ohjelmistolla tehtävät työt mietitään tarkasti. Myös käytettävissä oleva laitteisto ja järjestelmät huomioidaan. (Kaskela 2005a ja b, hakupäivä 7.1.2014.)

Tutkimusten perusteella pienillä tilitoimistoilla teetetään yleisimmin vain ydinpalveluja. Ohjelmistolla olisi näin ollen pystyttävä hoitamaan pääasiassa vain kirjanpito ja palkanlaskenta. Tilinpäätös ja veroasiat kuuluvat yleisimmin ostettuihin ydinpalveluihin, joten ohjelmiston vaatimukseksi voidaan tämän perusteella määrittää myös tilinpäätökseen ja verottajalle lähetettävien raportteihin liittyviä asioita.

Lisäpalveluiden tarpeen määrittely on tärkeää kustannusten kannalta. Täytyy miettiä, kannattaako hankkia esimerkiksi ostoreskontrapalvelua tai myyntireskontraa, tarvitaanko esimerkiksi kustannuspaikkojen tarkkaa seurantaa, tai tulisiko ohjelmistolla olla mahdollisuus kokonaan sähköisen taloushallinnon hoitamiseen. Myös tilitoimiston tulevaisuuden kehitystä kannattaa miettiä tarpeita määriteltäessä, onko esimerkiksi tarkoitus laajentaa toimintaa tulevaisuudessa. Lisäpalveluiden mahdollista tulevaa kysyntää ajatellen kannattaa selvittää, onko hankittavaan ohjelmistoon mahdollista hankkia lisäpalveluita myöhemmin. Myös omat tietotekniikan taidot on hyvä huomioida suunnitteluvaiheessa, ja miettiä, kuinka paljon tarvitsee ulkopuolista apua ohjelmiston asennukseen, päivityksiin ja varmuuskopiointeihin.

5.1.1 Ohjelmiston sijoituspaikka

Ohjelmistoa hankittaessa pitää miettiä ohjelmiston sijoituspaikkaa: asennetaanko ohjelmisto työasemalle, palvelimeen vai käytetäänkö sitä verkon kautta. Sijoituspaikkaa mietittäessä on otettava huomioon mm. tilitoimiston työntekijämäärä ja tietotekniikan tuntemus sekä ohjelmistolla tehtäviä töitä ohjaavat lait. Etenkin pienillä tilitoimistoilla myös ohjelmiston kustannukset on mietittävä tarkasti. Tutkimusten ja oman kokemuksen perusteella sovellusvuokrauksen kulut ovat useilla ohjelmistoilla paljon kalliimpi vaihtoehto kuin lisenssin ostaminen.

Sijoituspaikkaa mietittäessä otetaan huomioon muun muassa yrityksen koko, henkilöstön määrä ja olemassa olevien työasemien lukumäärä. Suunnittelussa huomioidaan myös, mitä laitteita ja järjestelmiä on jo käytössä sekä ohjelmistojen, sovelluksien ja palveluiden vaatimat tehot ja resurssit. (Vehkalahti 2006c, hakupäivä 7.1.2014.)

Työasema

Työasema on yksittäinen henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettu tietokone, joka voidaan yhdistää verkkoon tai käyttää siitä erillään. Ihan pienissä yrityksissä on yleensä työntekijäkohtaiset tietokoneet, joissa kussakin sijaitsee omat työasemansa. Erilaisia ohjelmistoja voidaan käyttää työasemilla konekohtaisesti. Kytkemällä koneet samaan työryhmään tai käyttämällä työryhmäsovelluksia voi useampi työntekijä käyttää yhteisiä, yhdelle työasemalle sijoitettuja tiedostoja. (Vehkalahti 2006a, hakupäivä 7.1.2014.)

Työasema voi olla riittävä vaihtoehto pienelle yritykselle, jos käytetään konekohtaisesti erilaisia ohjelmistoja. Jos taas henkilökunnan on pystyttävä käyttämään useimpien koneiden kesken yhteisiä sovelluksia, ei työasema riitä ohjelmistojen tallennuspaikaksi, vaan on mietittävä muita ratkaisuja. (Vehkalahti 2006c, hakupäivä 14.2.2014.)

Pienelle tilitoimistolle, jossa työskentelee vain yksi henkilö, riittää taloushallinnon ohjelmiston sijoituspaikaksi pelkkä työasema. Tällöin hankittaessa ohjelmistolisenssi, ohjelmisto asennetaan suoraan sille koneelle, jolla työskennellään. Ohjelmistoa voi käyttää vain kyseiseltä koneelta, mutta yhden työntekijän tilitoimistoissa se riittääkin.

Palvelin

Palvelin on yrityksen verkkoon yhdistetty tietokone, jossa on verkon ja verkkoresurssien hallintaohjelmistoja. Palvelimeen yhteydessä olevat tietokoneet voivat käyttää samoja ohjelmistoja. Palvelin pystyy käsittelemään suuria tietokuormia sekä valvomaan ja hallitsemaan itse palvelinlaitetta. Ohjelmistojen, sovelluksien ja palveluiden määrä ja tyyppi vaikuttavat siihen, tarvitaanko palvelinratkaisu vai riittääkö pelkkä työasema. Myös yrityksen koko ja työasemien määrä vaikuttavat siihen, onko työasema vai palvelin yritykselle järkevämpi ratkaisu. (Vehkalahti 2006a, hakupäivä 7.1.2014.)

Palvelimen voi hankkia omaksi, jolloin sen sijoituspaikka on yrityksen tiloissa. Palvelimen voi myös vuokrata tai hankkia Web-hotellista ostopalveluna, jolloin se ei vaadi yritykseltä itseltään erityisiä tietoteknisiä taitoja ja osaamista. (Vehkalahti 2006b, hakupäivä 7.1.2014.)

Palvelimen hankintaa suunniteltaessa kannattaa miettiä, onko yrityksellä omia tiloja palvelimen säilyttämiseksi tai haluaako yritys investoida palvelinkaappiin ja paloturvalliseen laitetilään, jossa on riittävä ilmastointi. Lisäksi on mietittävä, haluaako yritys hallinnoida, ylläpitää ja vastata palvelimen ja tiedostojen tietoturvasta itse, vai ulkoistetaanko nämä toiminnot. Henkilöstön tietotekninen osaaminen, kokemus ja resurssit on tässä kohden otettava myös huomioon. Lopuksi on laskettava, paljonko yritys on valmis rahallisesti investoimaan tämän kaltaiseen ratkaisuun. (Vehkalahti 2006b, hakupäivä 7.1.2014.)

Jos pienessä tilitoimistossa on kaksi työntekijää, taloushallinnon ohjelmiston sijoituspaikka lisenssiohjelmistoissa on palvelin. Tällöin tarvitaan siis erillinen palvelinkone, ja tätä varten myös tila. Vaihtoehtoisesti palvelin voidaan vuokrata, jolloin palvelin sijaitsee ja huolletaan fyysisesti muualla kuin yrityksen tiloissa.

Sovellusvuokraus eli ASP-palvelu

Taloushallinnonjärjestelmää ei välttämättä tarvitse ostaa itselle, vaan sen voi hankkia palveluna ja käyttää Internetin yli selaimella (Muukkonen 2004, hakupäivä 4.1.2014). Emcen toimitusjohtaja Ari Kalliola onkin sitä mieltä, että lähes kaikkien pienten ja keskisuurten yritysten kannattaa siirtyä sovellusvuokraukseen. Kalliola toteaa, että yritysten ei kannata palkata omaa tietotekniikkahenkilökuntaa ylläpitämään järjestelmiä. Saman palvelun saa vuokraamalla edullisemmin. Tutkimusyhtiö Market-Vision tutkimuksen mukaan lähes puolet suomalaisyrityksistä pitää todennäköisenä sovellusten hankkimista vuokraamalla seuraavien kahden vuoden sisällä. Tutkimuksessa haastateltiin pieniä ja suuryrityksiä. Yleisintä innostus ASP-palveluihin on pienissä ja keskisuurissa yrityksissä. Sovellusvuokraus tulee todennäköisesti siis lisääntymään. Lisenssimyynnin katteet ovat pudonneet. (Kolehmainen 2005, hakupäivä 4.1.2014.)

Sähköinen taloushallinnon ohjelmisto vaatii yritykseltä vain tietokoneen, Internet-yhteyden sekä sopimuksen palveluntarjoajan kanssa. Yritys saa ohjelmiston parhaimmillaan käyttöönsä jo samana päivänä, kun sopimus on allekirjoitettu. Käyttöympäristön perustaminen vie aikaa vain muutaman tunnin.

Tämän jälkeen kaikki taloushallintoon liittyvät asiat voidaan hoitaa pilven kautta ajasta ja paikasta riippumatta. Ohjelmiston fyysisestä suojauksesta, tietoturvasta ja varmuuskopioinnista huolehtii sovellusvuokrausyritys. (Procountor International Oy, hakupäivä 5.1.2014.)

Sovellusvuokraus sopii yrityksille, joilla ei ole omaa IT-tukihenkilöä ja joilla ei ole riittävästi tietoteknistä osaamista ja asiantuntemusta palvelimista ja sovellusten ylläpidosta. Sovellusvuokraus on hyvä ratkaisu, jos halutaan ulkopuolisen tahon vastaavan sovelluksien ylläpidosta ja niiden päivityksestä. (Vehkalahti, 2006d. Hakupäivä 14.2.2014.)

Sovellusvuokraus on helpoin ratkaisu pienelle tilitoimistolle taloushallinnon ohjelmiston hankintavaksi. Silloin ei tarvitse itse huolehtia asennuksesta, päivityksistä eikä varmuuskopioinneista. Ohjelmiston käyttö ei ole paikkaan sidottu, jolloin työtä voi tehdä myös fyysisen toimipaikan ulkopuolella. Sovellusvuokraus helpottaa myös mahdollista tilitoimiston henkilöstömäärän kasvua. Jos tilitoimistossa on aluksi vain yksi työntekijä, lisätyövoimaa hankittaessa ohjelmisto täytyy saada myös uuden työntekijän käyttöön. Työasemalle tai palvelimelle asennetussa ohjelmassa tämä vaatii uusia järjestelyjä, kun taas sovellusvuokrauksessa asia hoituu helposti lisäämällä käyttöoikeuksia ohjelmaan. Hyvien ja tunnettujen ohjelmistojen sovellusvuokrat ovat kuitenkin kalliita, toisaalta ulkopuolisilta ostettuja atk-palveluita ei enää tarvita. Onkin mietittävä tarkkaan, olisiko sovellusvuokrausohjelmiston hankkiminen kannattavaa.

5.1.2 Tietoturva

Ohjelmistoa hankittaessa on myös tietoturva otettava huomioon. Tietoturvasta huolehtiminen on tärkeää riippumatta siitä, onko käytössä työasema vai palvelinkone. Tietoturvaohjelmalla pystytään suojaamaan tietoverkko Internetissä leviäviä viruksia ja hakkereita vastaan. Palomuri on eristävä järjestelmä yrityksen verkon ja julkisen Internetin välillä, ja sillä voidaan estää luvaton pääsy yrityksen tiedostoihin. Tietoturvaohjelmien ja palomuurin lisäksi on tärkeää huolehtia säännöllisesti käyttöjärjestelmiin ja ohjelmistoihin liittyvien päivitysten asentamisesta tietokoneisiin. Lisäksi on tärkeää huolehtia myös fyysisestä tietoturvasta. Työasema voidaan lukita, kun poistutaan työasemalta. Näin asiaan kuumattomat henkilöt eivät pääse tietokoneelle, ja tiedostojen luvaton käyttö ja kopiointi vaikeutuvat. (Vehkalahti 2006a, hakupäivä 7.1.2014.)

Varmuuskopiointi on osa yrityksen tietoturvaa. Säännöllinen varmuuskopiointi on tärkeää, koska erilaiset laiteviat, virukset, virtapiikit ja muut onnettomuuden saattavat aiheuttaa tärkeiden tiedostojen kaatoamisen lopullisesti. Palvelimella varmuuskopiointi on mahdollista tehdä keskitetysti yhdellä kertaa kaikista palvelimella olevista tiedostoista. Varmuuskopiointia varten on silloin hankittava erillinen ohjelma, joka huolehtii tiedostojen varmuuskopioinnista automattisesti. (Vehkalahti 2006a, hakupäivä 7.1.2014.)

Sen lisäksi, että koko taloushallinnon ohjelmiston voi hankkia ASP-palveluna, on myös työasemilla ja palvelimilla sijaitsevien ohjelmistojen ja tiedostojen varmuuskopiointipalvelua saatavana ASP-palveluna. Varmuuskopiointi tapahtuu tällöin niin, että palvelu varmuuskopioi automaattisesti sovitut ohjelmistot koneelta ja tallentaa ne verkkoon. Esimerkiksi elfCloud palvelu tallentaa tiedot Suomessa suomalaisen palvelun ylläpitämään ympäristöön. Tiedostot ovat aina varmistettuna vähintään kahteen fyysiseen sijaintiin. Ohjelmisto huolehtii tietoturvasta automaattisesti. Vahva salaus tapahtuu koneella, eikä avaimia tallenneta verkkoon. Palvelun tarjoaja ei pysty avaamaan tiedostoja. (Kokkonen 7.1.2014, sähköpostiviesti.)

Tilitoimistolle tietoturvasta huolehtiminen on erityisen tärkeää, koska hallussa on useiden yritysten salassa pidettävät tiedot, joiden säilytykselle on myös lakisääteiset määräykset. Jos taloushallinnon ohjelmisto hankitaan lisenssinä, on melkein välttämätöntä ostaa ulkopuolisena palveluna asennukset, päivitykset ja varmuuskopioinnit. Nämä voivat olla laadukkaissa ohjelmistoissa tietoteknistä erityisosaamista vaativia toimintoja, eivätkä onnistu tietotekniikan yleisosaamisella. Sovellusvuokrauksessa ei tarvitse itse huolehtia näistä asioista, mikä osaltaan varmasti vaikuttaa vuokratason.

5.2 Tarjouspyyntö ja ohjelmiston valinta

Kun ohjelmiston toimittajista on valittu kiinnostavimmat, heille laaditaan tarjouspyyntö. Siinä kannattaa esittää tarkasti ja selkeästi suunnitteluvaiheessa ohjelmistolle asetetut tavoitteet ja rajoitteet. Ohjelmiston toimittaja tekee tämän perusteella mahdollisimman hyvin tarpeita vastaavan tarjouksen. Tarjouksia verrataan tarvekartoitukseen sekä keskenään. Tärkeää on arvioida myös, kuinka hyvin hinta vastaa tarjontaa, sekä verrata sitä omaan kustannusarvioon. (Kaskela 2005b, hakupäivä 7.1.2014.)

Tarjousten vertailuun kannattaa varata aikaa tarpeeksi. Ohjelmistot laitetaan suunnitteluvaiheessa laaditun vaatimusmäärittelyn perusteella paremmuusjärjestykseen. Vaihtoehtoista karsitaan pois ne, jotka selkeästi eivät vastaa ohjelmistolle asetettuja tarpeita tai tarjoukset ovat puutteellisia. Loppuja voi arvioida esimerkiksi pisteyttämällä ohjelmistolle ennakkoon asetetut vaatimusmääriytykset. Tästä kannattaa laatia taulukko, jossa kutakin ohjelmistoa arvioidaan samojen kriteereitten perusteella. (Kaskela 2005c, hakupäivä 14.2.2014.)

Opinnäytetöiden mukaan ohjelmiston valintaan vaikuttavat suositukset, ohjelmiston tunnettavuus, helppokäyttöisyys, toimiva asiakastuki ja kustannukset. Erityisesti kustannukset olivat merkitykselliset pienten tilitoimistojen ohjelmistovalinnassa. Tutkimuksissa pidettiin huonona asiana sitä, että kustannukset esitettiin tarjouspyynnöissä usein vaikeaselkoisesti. Joissakin tapauksissa ohjelmisto karsiutui-kin tästä syystä pois jo tarjousten vertailuvaiheessa. Mahdollisuutta tutustua ohjelmistoon etukäteen pidettiin myös tärkeänä. Kaikilla ohjelmistotarjoajilla tätä mahdollisuutta ei ole. Tarjousten perusteella tarkentuvat usein myös ohjelmistoilta vaadittavat ominaisuudet.

Asiakastuki

Toimivaa asiakastukea pidettiin opinnäytetöissä tärkeänä ohjelmiston käytettävyyteen vaikuttavana asiana. Ongelman tai virhetilanteen ilmetessä toimiva asiakastuki on ensiarvoisen tärkeää. Se säästää tilitoimiston aikaa, sillä hitaimmillaan vastausta voidaan opinnäytetöiden mukaan joutua odottamaan useita päiviä. Eri ohjelmistoissa asiakastuki on saavutettavissa eri tavoin. Tukeen voidaan olla yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse tai verkon kautta helpdeskillä. Osassa ohjelmistoista tuen tavoittaa näillä kaikilla menetelmillä, toisissa vain joillakin mainituista yhteydenottotavoista.

Ohjelmistoa valitessa kannattaa selvittää, millaista asiakastukea ongelmatilanteissa on tarjolla: voiko asiakastukeen soittaa, vai kommunikoidaanko pelkästään sähköpostien välityksellä. Opinnäytetöissä puhelintukea pidettiin nopeimpana tapana saada apua. Oman kokemukseni mukaan sellaisen ohjelmiston asiakastuki, johon on mahdollista olla yhteydessä myös puhelimitse, vastaa nopeasti myös sähköpostin ja helpdeskin kautta esitettyihin kysymyksiin. Jos tarjolla on asiakastukea vain sähköpostin kautta, vastausta joutuu odottamaan kauan. Joissakin ohjelmistoissa asiakastuki voi myös muodostaa ohjelmaan etäyhteyden, jota kautta se pääsee näkemään ongelmatilanteen. Etäyhteyden kautta asiakastuki voi myös itse korjata ongelman. Sen kautta onnistuu myös ohjelmiston tarjoajan tekemät ohjelmiston asennukset ja päivitykset.

Kustannukset

Ohjelmiston hankinnasta aiheutuvat kustannukset sekä ohjelmiston ylläpitokustannukset vaikuttavat valintaan. Ohjelmiston hankinnan kuluihin vaikuttavat niin itse ohjelmistohankinta kuin tarvittava henkilötuntien määrä. Kustannusten arviointi tarjousten perusteella voi olla vaikeaa, sillä toimittajan arvioima hinta ei välttämättä ole koko projektin lopullinen hinta. Hinta voi muuttua projektin tarkentuessa ja esille voi tulla yllättäviäkin kustannuksia. Eri toimittajien tarjoukset voivat erota hinnaltaan paljon toisistaan. Hintaan voi vaikuttaa esimerkiksi eri toimittajien poikkeavat toimintatavat. Halvin vaihtoehto ei välttämättä ole paras. Hintaa arvioitaessa kannattaa huomioida ohjelmiston laatu, toimivuus, tukipalvelut ja jatkokehitysmahdollisuudet. (Kaskela 2005c, hakupäivä 14.2.2014.)

Opinnäytetöistä kävi ilmi, että tilitoimiston edustajien mielestä ohjelmistojen kustannukset ovat usein vaikeasti arvioitavissa ja niiden vertailu keskenään työlästä. Ohjelmistot ovat erilaisia, ja niiden hinnoitteluperiaatteet poikkeavat toisistaan. Hinnat eivät ole selvästi esillä, eikä niitä pyydetäessäkään ilmoiteta yksiselitteisesti. Lisäksi hankintaan liittyy usein lisäkustannuksia kuten asentamista, koulutusta, kouluttajan matkakuluja jne. Monet ohjelmiston tarjoajat haluavat ensin tarjouspyynnön, jonka perusteella he tarjoavat aiheelliseksi katsomaansa ohjelmistokokoonpanoa. Hinta muodostuu tämän kokoonpanon perusteella. Tämän lisäksi kuluja syntyy vielä erikseen useista käyttöönottoon liittyvistä kuluista. Ohjelmistojen kiinteää kuukausihintaa on usein vaikea arvioida, sillä siihen vaikuttavat ohjelmistosta riippuen eri asiat. Hintaan vaikuttavat vaihtelevasti esimerkiksi käytettävät moduulit, käyttäjätilemaksut, palvelumaksut, ylläpitomaksut, lisäpalvelut ja koulutusmaksut.

Kustannusten arvioinnin vaikeuden olen huomannut myös itse. Valitsin työssäni kirjanpito-ohjelmaksi kustannuksiltaan tarjousten perusteella kahdesta vaihtoehdosta edullisemman. Kummatkin ohjelmat olivat tunnettuja, kauan toimineita ja niillä on paljon käyttäjiä. Toinen tarjous koski pilvipalvelua, toinen ohjelmalisenssiä. Tarjouksen perusteella pilvipalveluna hankittavan ohjelman käyttöönottokulut ja ylläpitokulut olivat paljon suuremmat kuin lisenssillä hankittavan ohjelman. Kummatkin ohjelmat olivat itselleni entuudestaan tuttuja. Valintapäätöksen tein hinnan perusteella, ja valitsin kustannuksiltaan halvemman lisenssiohjelman. Kustannuksia tuli kuitenkin lopulta enemmän kuin tarjouksen perusteella oli odotettavissa. Ohjelmiston asennus ei käynyt yhtä helposti, kuin tarjouksessa luvattiin. Sen mukaan ohjelman piti olla helppo vaikka itsekin cd:ltä asentaa omalle koneelle. Tämä osoittautui virheelliseksi viestiksi, jonka myös ohjelman tarjoaja lopulta myönsi. Ohjelmistoa ei käytännössä ollutkaan mahdollista muiden asentaa, kuin ohjelmistotalon oman asentajan. Lisäkustannuksia tuli omasta turhaan tehdystä työstäni, ulkopuolisen tietokoneohjelmoijan turhaan tehdystä työstä ja lopulta myös ohjelmistotalon asentajan työstä. Pilvipalvelussa ohjelmiston asentamisesta ei olisi tarvinnut itse huolehtia ollenkaan.

Suosituks

Ohjelmiston valinnassa kannattaa kiinnittää huomiota toimittajan kokemukseen ja osaamiseen (Kaskela 2005c, hakupäivä 14.2.2014). Opinnäytetöiden perusteella ohjelmiston hankkimista suunnitteleville pienille tilitoimistoille ovat käyttäjien suositukset tärkeitä. Tilitoimistot haluavat kuulla harkitsemansa ohjelmiston käyttäjiltä käyttäjäkokemuksia ennen ostopäätöstä. Kannattaakin ottaa selvää, kuinka yleisesti suunniteltu ohjelmisto on pienissä tilitoimistoissa käytössä, ja millaisia kokemuksia niillä siitä on. Kokemukset kannattaa etsiä muualta kuin ohjelmiston tarjoajan Internet-sivuilta tai mainoksista. Ne ovat kerätty ohjelmiston myyntitarkoituksessa, eivätkä negatiiviset kokemukset edistä myyntiä. Kilpailijat puolestaan eivät mielellään kerro omia kokemuksiaan ohjelmistostaan. Kokemuksia kannattaakin etsiä esimerkiksi Taloushallintoliiton toteuttamista tutkimuksista tai ammattikorkeakouluissa tehdyistä opinnäytetöistä. Jos harkitsee vähemmän tunnettua ohjelmistoa, ei käyttökokemuksia välttämättä löydy. Kannattaakin harkita, kannattaako ottaa riskiä tuntemattoman ohjelmiston toimimattomuudesta ja luotettavuudesta.

Ohjelmistoon tutustuminen valintavaiheessa

Ohjelmiston valintaa auttaa, jos tuotteeseen voidaan tutustua koekäytöllä. Se on työlästä ja aikaa vievää, mutta toisaalta se pienentää hankinnan riskiä. Ohjelmistoon tutustumalla pystytään parhaiten arvioimaan, mitä puutteita tuotteessa on ja mitä se mahdollisesti kaipaisi lisää. (Kaskela 2005c, hakupäivä 14.2.2014.)

Opinnäytetöissä ohjelmistoon etukäteen tutustuminen koettiin tärkeäksi. Joillakin ohjelmistoilla tämä on mahdollista omalle koneelle ladattavan demo-version avulla, mutta kaikilla ohjelmistoilla tätä mahdollisuutta ei ole. Se koettiin opinnäytetöiden tutkimuksiin osallistuneissa tilitoimistoissa puutteena. Itse pidän myös tärkeänä ohjelmistoon etukäteen tutustumista. Jonkinlainen tuntemus valittavasta ohjelmistosta ja sen toiminnasta käytännössä kannattaa hankkia ennen ohjelmiston valintapäätöstä, muuten ohjelmiston käytössä voi tulla eteen yllättäviäkin asioita. Demo-versioita kokeilemalla hyvältäkin vaikuttava ohjelma voi osoittautua käytettävyydeltään huonoksi.

Ohjelmistoon käyttöönottoon liittyvä koulutus

Ohjelmistoon liittyvää koulutusta opinnäytetöissä pidettiin melko tärkeinä, mutta kalliina. Toivottiin, että ohjelmistoihin pystyisi tutustumaan mahdollisimman paljon itse. Ohjelmistoon tutustumisessa opinnäytetöiden tutkimuksiin osallistuneita tilitoimistoja on auttanut ohjelmiston aikaisempi tuntemus, ohjelmiston hyvät käsikirjat ja käyttöoppaat sekä ohjelmiston käytön harjoittelu harjoitteluyrityksen avulla.

5.3 Ohjelmistovaihtoehtoja

Taloushallintoliitto teki vuonna 2012 tutkimuksen tilitoimistojen ohjelmistoista. Tutkimukseen vastasi 561 tilitoimistoa, joista selvä enemmistö (41 %) oli 1-2 työntekijän tilitoimistoja. Tikon oli kaikkien 561:n tutkimukseen osallistuneen tilitoimiston keskuudessa eniten käytetty ohjelmisto. Sitä käytti lähes 30 % vastanneista. Tutkimuksen perusteella 1-2 työntekijän tilitoimistoissa puolestaan eniten käytettyjä ohjelmistoja olivat Asteri, Tikon ja Fivaldi. Lisäksi pienillä tilitoimistoilla oli käytössään myös seuraavia ohjelmia, joihin he olivat tyytyväisiä: Econet, Emce, Nova ja ProCountor. (Taloushallintoliitto 2012a, hakupäivä 3.1.2014.)

Marianna Paukku on omassa opinnäytetyössään (2013, 29 – 31 ja 37) tehnyt kyselyn pienille tilitoimistoille. Kyselyssä kyseltiin muun muassa tilitoimistojen henkilöstömäärää, kirjanpito-ohjelmaa ja tyytyväisyyttä siihen. Kyselyyn vastasi 19 pientä tilitoimistoa, joista 18 oli 1-2 työntekijän tilitoimistoja.

Paukun tutkimuksen mukaan pienillä tilitoimistoilla oli erilaisia ohjelmistoja käytössään ja tyytyväisyys niihin vaihteli. Eniten käytettiin myös tässä tutkimuksessa Atsofin Tikon-ohjelmaa, se oli käytössä neljällä tilitoimistolla. Passeli, Heinix, Econet, ProCountor ja Fivaldi oli käytössä kukin kahdella tilitoimistolla.

Samu Haapalan opinnäytetyössä tutkittiin ohjelmistojen käytettävyyttä. Siihen osallistui 13 eri tilitoimistojen edustajaa. Tutkimukseen osallistuneista kahdella yhden työntekijän tilitoimistolla oli käytössä Asteri-ohjelma ja kahdella enintään kolmen työntekijän tilitoimistolla oli käytössään Lemonsoft-ohjelma. Kolmella 2-15 työntekijän tilitoimistolla oli käytössä Econet-ohjelmisto. Tikonia käyttivät vastanneista 3 tilitoimistoa, joissa kaikissa oli töissä yli 10 henkilöä. Loppujen kolmen tilitoimiston kokoa ei mainittu. (Haapala 2012, 34, 37, 39, 41.)

Muiden tutkimieni opinnäytetöiden mukaan pienillä tilitoimistoilla on käytössään myös Balanssi-nimistä ohjelmaa. Käyn alla läpi opinnäytetöistä kokoamaani tietoa joistakin pienillä tilitoimistoilla käytössä olevista ohjelmista.

Tikon/Aditro

Tikonin voi hankkia joko lisenssinä tai pilvipalveluna. Ohjelmisto on kauan toiminut, ja se sopii erikoisille tilitoimistoille. (Sorsa 2013, 6.) Haapalan (2012, 38 – 39) opinnäytetyöhön osallistuneet tilitoimistot kokivat ohjelmiston laadukkaaksi ja hyvin toimivaksi, mutta sen vaativan käyttäjältään paljon osaamista. Tämän koettiin hidastavan tilitoimistoissa uuden työntekijän perehdyttämistä, mikä on huono asia.

Tikonissa on käytössä Liikekirjurin perustililuettelo, jota voidaan tarpeen mukaan muokata. Ohjelmiin ei voi tutustua ja testata sitä etukäteen. Jokaisesta käyttäjästä laskutetaan erikseen. (Sorsa 2013, 30, 32.) Haapalan (2012, 37 - 37) opinnäytetyössä todetaan, että käyttöönoton tueksi voi ostaa koulutusta ja syventävää koulutusta on ostettavissa myös myöhemmin. Sähköisiä viranomaisilmoituksia pidettiin opinnäytetyössä hyvinä. Tilinpäätökseen ja tasekirjaan liittyviä ominaisuuksia pidettiin hyvinä,

samoin reskontratoimintoja. Joitakin huonoja kokemuksia oli puolestaan kustannuspaikkojen ominaisuuksissa. Jotkut kokivat myös tunnuslukujen esittämisen ongelmalliseksi.

Jyrki Laaksosen opinnäytetyöhön osallistuneilla tilitoimistoilla Tikon oli käytössä pilvipalveluna. Tilitoimistojen henkilöstömäärää ei mainittu. Käyttäjät olivat pääasiassa tyytyväisiä pilvipalveluun. Erityisesti ylläpidon vaivattomuus koettiin hyväksi. Käyttäjät pitivät ohjelmaa myös käyttövarmana, helppokäyttöisenä ja monipuolisena. Toisaalta Tikonia pidettiin myös hieman kankeana. Käyttäjät pitivät epäkohtana sitä, että yhteensopivuus Microsoft Office -ohjelmien kanssa on huono. (Laaksonen 2013, 51.)

Päivitykset tapahtuvat Tikonissa Internetin kautta. Lisenssipohjaisten ohjelmistojen isommat päivitykset tulevat kuitenkin cd-levyllä, josta päivitys asennetaan itse. Päivitysten tekeminen koettiin melko vaikeaksi. Sovellusvuokrausta käyttävät taas kokivat päivitykset nopeiksi ja olivat tyytyväisiä niihin. Päivitykset tapahtuvat iltaisin tai viikonloppuisin ohjelmistotoimittajan toimesta, eivätkä näin hidasta työn tekoa. Tilitoimiston tehtäväksi jää muuntoajon tekeminen jokaisen päivityksen jälkeen. Tikonin asiakastuki on tavoitettavissa sekä puhelimitse, sähköpostilla että Internetin välityksellä Web-palvelupyynnönä. Asiakastukeen oltiin pääasiassa tyytyväisiä, mutta sovellusvuokraus palvelua käyttävien mielestä puhelintuki kaipaa kehitystä. Asiakas joutuu usein kysymään asiaansa usealta eri henkilöltä, ennen kuin löytyy henkilö, joka osaa neuvoa. (Haapala 2012, 38.)

Haapalan opinnäytetyössä Tikonin käyttökokemukset ovat yli 10 työntekijän tilitoimistoilta. Otin kokemukset omaan opinnäytetyöhöni mukaan, koska ne kuvaavat ohjelmistoa monelta kannalta. Tikon-ohjelmaa käytetään tutkimusten mukaan myös pienissä tilitoimistoissa, mutta niistä oli saatavissa vähemmän käyttökokemuksia opinnäytetyössä. Katja Alhosen (2011, 37) opinnäytetyössä Tikon-ohjelma on käytössä yhdellä yksin toimivalla tilitoimistolla. Tilitoimistoyrittäjä on ollut tyytyväinen ohjelmistoon.

Asteri/Atsoft Oy

Asteri-ohjelma on saatavilla vain lisenssipohjaisena. Taloushallintoliiton ohjelmistotutkimuksessa useimmilla 1-2 työntekijän tilitoimistoilla oli käytössään Asteri-ohjelma. (Taloushallintoliitto 2012a, hakupäivä 3.1.2014). Samu Haapalan opinnäytetyössä kahdella yhden työntekijän tilitoimistolla oli käytössään Asteri-ohjelma. Ohjelmiston asentamista ja käyttöönottoa suositellaan yrityksen tehtäväksi, mutta Atsoft Oy tarjoaa tarvittaessa koulutuspäivän asiakkaan luona. Ohjelmisto ladataan verkosta

omalle koneelle. Myös käyttöohjeet voi ladata verkosta. Asennus on opinnäytetyön perusteella helppoa, mutta ohjelman omaksumiseen menee paljon aikaa. Käyttöohjeet on koettu olevan joiltakin osin epäselvät. Maksulliseen ylläpitosopimukseen sisältyy ohjelman päivitykset ja neuvontapalvelu. Päivitykset tehdään verkon kautta tai cd-levykkeillä, ja niiden tekeminen on koettu helpoksi ja nopeaksi. Neuvontapalvelun ystävällisyyteen ja nopeuteen oltiin tutkimusten perusteella erityisen tyytyväisiä. Asiakastukeen voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla sekä verkon välityksellä. Käyttäjien mukaan ohjelma sopii tilitoimistoille, jotka hoitavat pieniä yrityksiä. Käyttäjät ovat kokeneet edulliseksi ja toimivaksi ratkaisuksi. (Haapala 2012, 47- 48.)

Antti Ronkainen on tehnyt opinnäytetyössään ohjelmistojen vertailua tarjousten perusteella. Hän toteaa ohjelman olleen vertailun edullisin ohjelmisto sekä lisensseiltään että yhteiskustannuksiltaan. Vertailurytykset, joihin hän otti yhteyttä, olivat pieniä ja käyttäneet Asteri-ohjelmaa jo useita vuosia. Ne pitivät Asteria helppokäyttöisenä ja hintaansa nähden hyvänä ohjelmistona. Käyttäjät kehuivat neuvontapalvelun käyttäjäystävällisyyttä ja nopeutta. (Ronkainen 2008, 31 – 32.)

ProCounter

ProCounter on Internetissä toimiva ohjelmisto, joka soveltuu asiakkaan ja tilitoimiston yhteiskäyttöön. Ohjelmisto on täysin sähköinen. (Sorsa 2013, 69.) Kirjanpito on automatisoitu, eikä perinteistä manuaalista kirjanpitoa tehdä. Reskontriin ja palkanlaskentaan kirjatut tositteet siirtyvät automaattisesti kirjanpitoon. Hinnoittelu tapahtuu tehtyjen vientien perusteella. Viennit ovat hinnoiteltu tapauskohtaisesti. (Ronkainen 2008, 35.) Ohjelman käytöstä ei veloiteta käyttäjämäärän mukaan. Ohjelmistoon pääsee tutustumaan etukäteen ProCounterin esittely-ympäristössä. (Sorsa 2013, 29.)

ProCounterin tilikarttana on Suomen Perustililuettelo. Uusien tilien perustaminen on rajoitettua. Jos ohjelmistoksi valitaan ProCounter, tulisi myös asiakkaiden sitoutua käyttämään ohjelmistoa. Ostolaskut tulisi maksaa ohjelman välityksellä. Ostolaskut tiliöityvät näin itsestään. Jälkeenpäin kirjaaminen oli ongelmallista. (Sorsa 2013, 30 – 32.)

Lemonsoft

Lemonsoft on vielä suhteellisen nuori ohjelmisto, jota kehitetään edelleen. Sen voi hankkia joko lisenssinä tai sovellusvuokrauksena. (Wiksten 2011, 31.) Opinnäytetöiden (Wiksten 2011, Ronkainen 2008) mukaan ohjelmiston käytettävyys, ulkoasu ja selkeä hinnoittelu on koettu Lemonsoftia käyttävissä tilitoimistoissa hyväksi ja nämä seikat ovatkin vaikuttaneet ostopäätökseen. Haapalan (2012, 41 – 43) opinnäytetyön mukaan ohjelmiston hankintaan ei liity koulutusta, mutta sitä saa ostettua erikseen. Ohjelman käyttö on Haapalan tutkimuksen mukaan kuitenkin mahdollista oppia itsekin ohjekirjaa lukiella. Myös tilitoimistojen henkilökunnan on ollut helppo omaksua ohjelman toiminnot. Ohjelma toimii hyvin yhdessä muiden ohjelmien kanssa, mikä koetaan hyvänä asiana. Hyvää on myös ohjelmiston monipuolisuus. Huonoa on pankkiohjelman puuttuminen sekä konekielisten tiliotteiden tiliöinnin monimutkaisuus. Lemonsoftin sovellusvuokrauspalvelu on tutkimusten perusteella paljon lisenssiversiota parempi. Omaksi ostettu versio ei esimerkiksi sisällä tasekirja ominaisuutta. (Haapala 2012, 41 – 43.)

Päivitykset tehdään sekä lisenssi- että sovellusvuokrauspalvelussa verkon kautta, ja ne on koettu helpoiksi. Itse ei tarvitse huolehtia mistään toimenpiteistä. Päivitysten ajankohdat kuitenkin saattavat olla työaikana, mikä koettiin huonoksi asiaksi. Ylläpitösopimus sisältää päivitykset sekä neuvontapalvelun. Käyttöönottopalveluista veloitetaan erikseen. Asiakastukeen voi ottaa yhteyttä ohjelmasta lähetettävällä tukipyyntöllä ja puhelimella. (Haapala 2012, 41 – 42.)

Balanssi/Suonentieto Oy

Balanssista löytyvät osto- ja myyntireskontra sekä pääkirjanpito- ja palkanlaskentaohjelma (Wiksten 2011, 22). Balanssi on toimittanut ohjelmistoja jo yli 10 vuotta ja sillä on yli 10 000 käyttäjää. Se on koettu selkeäksi ja helppokäyttöiseksi ohjelmistoksi. Balanssi on saatavilla ainoastaan lisenssipohjaisena. Ylläpitomaksu sisältää päivitykset ja neuvontapalvelun. (Ronkainen 2008, 32.) Balanssista ei saa tulostettua suoraan tasekirjaa eikä tase-erittelyä (Wiksten 2011, 22). Balanssissa ei ole myöskään kustannuspaikkalaskentaa palkanlaskennassa ja laajennusmahdollisuudet koettiin suppeiksi (Ronkainen 2008, 32).

Econet/Visma Software

Econet ohjelmiston voi hankkia joko lisenssinä tai sovellusvuokrauksena. Sovellusvuokrauksen kustannukset nousevat tutkimusten perusteella kuitenkin lähes kaksinkertaisiksi lisenssiversioon verrattuna. Palvelusopimuksen solmimisella saa käyttöönsä ilmaisen neuvontapalvelun sekä veloituksettoman kurssin ohjelmiston pääkäyttäjälle. Asennuksesta ja muusta koulutuksesta laskutetaan erikseen. Econetin asennuksen pitäisi onnistua asennusohjeen avulla, mutta tarvittaessa voidaan siis käyttää Visman asentajia, joiden työstä veloitetaan erikseen. Ohjelma koettiin ominaisuuksiltaan helppokäyttöiseksi, ja sitä voi opetella ohjekirjojen perusteella. Kustannukset voivat kuitenkin tutkimusten mukaan olla liian suuret pienelle tilitoimistoille.

Hanna Vaattovaaran (2011) opinnäytetyössä vertailtiin tilitoimistojen ohjelmistoja, ja etsittiin sopivaa ohjelmaa kohdeyritykselle. Econetin Vahvuutena pidettiin sitä, että Econettiin saa kaikki tilitoimistokäytössä tarvittavat osa-alueet ja toiminnot. Toimittaja on luotettava ja suuri yritys, mikä koettiin vahvuutena. Käyttöönottokustannusten jälkeen ohjelman ylläpitokustannukset koettiin kohtuullisiksi. Laskutusohjelma tulee automaattisesti käyttöön kaikille kirjanpidon asiakasyrityksille. Heikkoutena nähtiin lisenssiversiossa se, että päivitykset toimitetaan asiakkaalle levykkeellä ja asiakkaan on asennettava ne itse. Päivitysten asentamiseen tarvitaan kuitenkin ulkopuolisen apua. Sovellusvuokrauspalvelua käyttäville päivityksen tekee palveluntarjoaja sähköisesti työajan ulkopuolella. (Vaattovaara 2011, 38 - 39.)

Haapalan opinnäytetyössä kokemuksiin Econet-ohjelmasta kertoi kolme 2-15 työntekijän tilitoimistoa. Käyttöönottovaiheen koulutus koettiin hyväksi. Henkilökunnan koettiin olevan melko helppo omaksumaa ohjelman käyttöominaisuudet. Koulutus ei kuitenkaan sisälly ohjelman hankintakustannuksiin. Tämä voi johtaa siihen, että koulutuksen aiheuttamat kustannukset nousevat liian suuriksi pienille tilitoimistoille. Ohjelma on koettu helppokäyttöiseksi, ja sen käyttöä voidaan opiskella myös ohjekirjoista. Econetin ominaisuudet koettiin todella hyväiksi. Parhaimpina ominaisuuksina pidettiin sisäänrakennettuja reskontria. Econet on koettu käyttövarmaksi ohjelmaksi. Hinta suhteessa laatuun koettiin hyväksi. (Haapala 2012, 39 - 40.)

Asiakastuki toimii lisenssiversion hankkineilla hyvin. Yhteyttä voi ottaa joko puhelimitse tai Internetin välityksellä. Vastaukset tulevat kiitettävän nopeasti. Sovellusvuokrausta käyttävien mielestä taas kysymyksiin saa joskus odottaa vastauksia liian kauan. (Haapala 2012, 40.)

Nova/Visma Software

Nova-ohjelma on tarkoitettu tilitoimistokäyttöön, mutta sitä käytetään myös yrityksissä, jotka tekevät itse oman kirjanpitoonsa. Nova-ohjelmiston voi hankkia joko lisenssiversiona tai sovellusvuokrauksena. Novassa on rajaton moniyrityskäsittely. Ylläpitosopimukseen kuuluu ohjelmistopäivitykset sekä Internet-tukipalvelu. Ylläpitosopimus on maksullinen. (Vaattovaara 2011, 39 – 40.) Käyttöönottopalveluista laskutetaan erikseen. Asennuksilla ja koulutuksilla on omat tuntihintansa. Lisäksi veloitetään asentajan tai kouluttajan matkakorvaukset, mikäli tämä käy paikan päällä. Kustannukset voivat nousta yllättävän suuriksi, eikä ohjelmisto sen vuoksi ehkä ole pienelle tilitoimistolle sopiva. Tietojen siirrosta vanhasta ohjelmistosta veloitetään erikseen. (Ronkainen 2008, 34.)

Novan toimittaja, Visma Software on suuri toimittaja, joka on toiminut alalla jo kauan. Tämä koettiin tutkimusten perusteella hyväksi asiaksi. Sen lisäksi hyvänä pidettiin Novan päivitysten helppoutta. Päivitykset tapahtuvat sekä lisenssi että sovellusvuokrauksessa Internetin välityksellä. (Vaattovaara 2011, 41.)

Visma Fivaldi/Visma Finnvalli Oy

Visma Fivaldin sähköinen taloushallinto sopii niin pienille kuin isoillekin tilitoimistoille. Käyttäjän ei tarvitse asentaa ylimääräisiä ohjelmia käyttääkseen selainpohjaista Visma Fivaldia. Käyttöönotto on helppoa eikä vaadi erityisiä teknisiä taitoja. Aloitus vaatii vain tietokoneen ja Internet-yhteyden. Ohjelmistossa kaikki ydintoiminnot (palkanlaskenta, kirjanpito, pankkiyhteys, arkistointi) toimivat samassa järjestelmässä. Visma Fivaldi sisältää kaikki keskeiset sovellukset sähköisestä laskusta arkistoon asti. Esimerkiksi kun lasku tehdään järjestelmässä, se näkyy heti myös reskontrassa ja kirjanpidossa reaaliaikaisesti. Sisäänrakennetun pankkiohjelman avulla vältetään turhat tiedonsiirrot ja saadaan yhdellä toiminnolla hoidettua kaikkien yritysten kaikki SEPA-aineistotyypit kaikista pankeista ja kaikilta tileiltä. (Visma Fivaldi, hakupäivä 25.4.2014.)

Fivaldi koettiin yksinkertaiseksi ja helpoksi ottaa käyttöön. Helppokäyttöisyys nähtiin yhtenä sen isoimmista vahvuuksista. Sen ulkoasua ja valikoita pidettiin selkeinä, ja asiakastuki koettiin hyväksi. (Vaattovaara 2011, 35.) Huonoksi koettiin se, että käyttökatkoksia ja hitautta esiintyi esimerkiksi siitä syystä, että Java-ohjelman tai Internet-selaimen päivitys ei tue Fivaldia. Näiden päivitysten tekeminen hidastaa Fivaldilla tehtäviä töitä. Fivaldi kuitenkin koettiin pienelle tilitoimistolle hyväksi ohjelmaksi, joka ei vaadi suuria investointeja aluksi. (Heinonen 2011, 35.)

5.4 Valinta

Ohjelmiston valinnassa pitää ottaa huomioon monia asioita. On huomioitava tilitoimiston koko ja mahdollinen laajentuminen, ohjelmiston sijoituspaikkaa ja tietoturvaa pitää miettiä, kuten myös omia ja saatavilla olevia tietoteknisiä valmiuksia. Ohjelmiston kustannuksia pitää laskea ja on mietittävä tarkkaan, mistä ne syntyvät. Myös asiakkaiden nykyiset palveluntarpeet ja mahdolliset tulevat tarpeet pitää huomioida. Ohjelmistoa valitessa pitää miettiä, mitä lisäpalveluja ohjelmalla pitää olla, ja voidaanko siihen mahdollisesti liittää sellaisia tulevaisuudessa. Ohjelmiston käyttökokemuksia on hyvä selvittää, samoin ohjelmiston tarjoajan luotettavuutta ja kokemusta.

Ohjelmiston valinta vaikuttaa tulevaisuuteen, joten siihen kannattaa varata aikaa. Eri vaiheisiin ja vaihtoehtoihin kannattaa paneutua perusteellisesti. Näin voidaan tehdä valinta, johon saadaan jatkossa olla tyytyväisiä. Käyttöön saadaan taloushallinnon ohjelmisto, jota on helppo käyttää, ja joka toimii luotettavasti, nopeasti ja joustavasti. Tämä helpottaa ja nopeuttaa työskentelyä ja näin voidaan tuoda lisäarvoa asiakaspalveluun nopealla ja luotettavalla palvelulla.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia opas pienelle tilitoimistolle ohjelmistovalintaan. Sen tavoitteena oli selvittää, mitä asioita pienen tilitoimiston kannattaa huomioida ohjelmistovalintaa tehdessään. Tutkimusaineistona oli 23 tilitoimistoa ja taloushallinnon ohjelmistoja käsitteleviä opinnäytetöitä, joiden tutkimuksia analysoin. Lähestymismenetelmänä oli konstrukttiivinen tutkimus.

Opinnäytetyö eteni aikataulun mukaisesti, ja löysin vastaukset esittämiini tutkimuskysymyksiin. Aineistoa oli riittävästi, sillä siitä löytyi vastaukset tutkimuskysymyksiin. Vastaukset vahvistivat keskenään toisiaan. Aineisto oli kuitenkin aika yksipuolista, syvemmän näkökulman asioihin olisi saanut toteuttamalla opinnäytetöiden analysoinnin rinnalla myös haastattelun tai kyselyn pienille tilitoimistoille. Käytettävissä olevan ajan ja resurssien puolesta ei tähän tutkimukseen kuitenkaan olisi ollut mahdollista yhdistää muunlaisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimusaineistonani käyttämissä opinnäytetöissä oli joka tapauksessa käytetty erilaisia tiedonkeruumenetelmiä. Työni tarkoituksena oli laatia opas, jota pieni tilitoimisto voi käyttää apunaan ohjelmiston valinnassa. Tutkimus olisi voinut edetä toisin, ja sen sisältö olisi voinut olla osin erilainen, mikäli tarkoituksena olisi ollut oppaan laatiminen tietyille tilitoimistolle.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia (Eskola ym. 1998, 213). Tutkimustulosten luotettavuuteen vaikuttaa mittauksen reliabiliteetti eli luotettavuus ja mittauksen validiteetti eli tarkkuus (Moilanen ym. 2009, 94). Tutkimus vastaa mielestäni tarkoitustaan eli on validi. Aineisto koostui valmiista opinnäytetöistä. Valitsin tällaisen tutkimusmenetelmän, koska aiheesta tehtyjä opinnäytetöitä oli paljon saatavilla, ja niissä tilitoimistoa ja taloushallinnon ohjelmistovalintaa käsiteltiin laajasti ja monipuolisesti. En nähnyt tarpeelliseksi kerätä omaa tutkimusaineistoa, vaan järkevämmäksi käsitellä jo valmiita aineistoja. Opinnäytetöistä löysin vastaukset esittämiini tutkimuskysymyksiin, ja niiden perusteella muodostui kuva pienen tilitoimiston kannalta tärkeistä huomioitavista asioista ohjelmiston valinnassa. Vastaukset kysymyksiini löysin useista eri puolilla Suomea tehdyistä opinnäytetöistä analysoimalla.

Analysoinnin tein Moilasen ym. (2009, 124) aineistonanalyysin menetelmien mukaan pelkistämällä aluksi aineiston tyyppien mukaan, ryhmittelemällä sen sitten tutkimuskysymysten perusteella ja lopuksi abstrahoimalla eli tekemällä johtopäätökset näiden perusteella. Analysoinnissa kävin opinnäytetyöt läpi alleviivaamalla samoilla väreillä samankaltaiset asiat. Alleviivattavat asiat alkoivat viimein muistuttamaan sisällöltään toisiaan. Koska uudenlaista näkökulmaa ei enää löytynyt, aineistoa voidaan olettaa olleen tarpeeksi. Opinnäytetöitä analysoidessani luin kuvaukset siitä, mistä ja miten kussakin tutkimuksessa aineisto oli kerätty. Mielestäni opinnäytetyötäni voidaan pitää luotettavana, koska siinä käytetty tutkimusaineisto on laaja ja koostuu useista ammattikorkeakoulutasoisista opinnäytetöistä.

6.2 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Hirsijärven ym. mukaan (1997, 222) löydetyistä tuloksista laaditaan synteesejä, jotka kokoavat yhteen pääiseikat ja antavat vastaukset asetettuihin ongelmiin. Tiivistin tutkimuskysymysten vastaukset yhteen kysymykohtaisesti. Näitä tiivistelmiä yhdistin teoriaosuuteen kuten myös omia kokemuksiani. Tällä tavoin sain konstruktiviselle tutkimuksen vaatimuksen mukaisesti yhdistettyä teorian käytäntöön.

Tutkimuskysymyksiä auki kirjoittaessani totesin, että kysymyksiä oli ehkä liian paljon. Tilitoimistoiden asiakasrakennetta ja ohjelmistolla tehtäviä töitä koskevat kysymykset olisi voinut käsitellä samassa kysymyksessä. Myös henkilöstöä ja asiakaspalvelua koskevat kysymykset olisi voinut olla samassa kysymyksessä. Näin aluksi olikin, mutta teoriaosuutta kirjoittaessani tarkensin tutkimuskysymyksiä tältä osin ehkä liian tarkaksi.

Miten tilitoimiston asiakasrakenne tulisi huomioida ohjelmiston valinnassa?

Pienen tilitoimiston asiakaskunta muodostuu opinnäytetöiden perusteella pääosin pienistä 1-2 työntekijän yrityksistä, jotka ostavat tilitoimistoilta vain pakolliset ydinpalvelut. Näitä ovat kirjanpito, veroasiat ja palkanlaskenta. Eroa ei ole sillä, millä toimialalla asiakasyritys toimii. Pienelläkin tilitoimistolla saattaa olla muutama iso asiakas, jotka ostavat myös muita palveluja, kuten osto- ja myyntireskontran. Eroa tässä ei ole tilitoimiston paikkakunnan tai toimialan perusteella.

Mitä ominaisuuksia ohjelmistolla tulisi olla, että se toisi lisäarvoa asiakaspalveluun?

Tutkimieni opinnäytetöiden perusteella asiakkaat arvostavat tilitoimiston ammattitaitoa, tietotekniikan hallintaa, luotettavuutta, laadukasta työtä, joustavuutta, asioiden ripeää käsittelyä ja neuvontaa. Ohjelmiston pitäisi olla toimiva ja luotettava, jotta se palvelee työntekijää hyvin, työskentely käy jouhevasti eikä käyttökatkokset hidasta työtä. Vain harva asiakasyritys tarvitsee lisäpalveluita, joten kannattaa miettiä tarkasti, minkälaisia lisäpalveluita ohjelmistolta vaaditaan.

Mitä ehtoja ohjelmistolla tehtävät työt asettavat ohjelmistovalinnalle?

Pieniltä tilitoimistoilta ostetaan pääasiassa vain ydinpalveluja, mutta toisaalta muutama asiakas voi tarvita myös lisäpalveluita. Tilitoimisto voi myös kasvaa tulevaisuudessa. Tulisikin miettiä, mitä lisäpalveluita todella tarvitsee ja selvittää, onko ohjelmaan mahdollista liittää lisäpalveluita myöhemmin. Sähköisiä palveluita ei pieni yritys välttämättä tarvitse tai halua, mutta koska sähköisyys on taloushallinnon tulevaisuutta, on hyvä ottaa sähköisen taloushallinnon mahdollisuus huomioon myös ohjelmistoa valitessa. On tilitoimiston kannalta hyvä, jos se voi palvella myös sellaisia asiakkaita, jotka tarvitsevat sähköistä laskutusta tai neuvoa asiakastaan sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä.

Miten ohjelmistovalinnassa tulisi ottaa huomioon tilitoimiston henkilöstörakenne?

Opinnäytetöiden perusteella toiminimenä aloittavat yritykset pysyvät pääosin yhden työntekijän yrityksinä. Useimmiten toiminimenä toimiva yritys ei edes harkitse laajentamista. Tarkoitus on työllistää nimenomaan yrittäjä itse. Muun yritysmuodon yrityksissä puolestaan kasvua tavoitellaan. Taloushallinnon muuttaminen sähköiseksi on sitä ajankohtaisempaa, mitä enemmän tilitoimistossa on henkilökuntaa. Henkilömäärän kasvaessa kasvaa myös tilitoimiston resurssit hoitaa isompiakin yrityksiä. Isomilla tilitoimistoilla on enemmän asiakkaita ja isompia asiakkaita, joilla on jo nyt vaatimuksena sähköinen taloushallinto. Myös tilitoimiston töiden organisoinnille tilitoimiston koon kasvaessa voi olla järkevää sähköistää toimintoja.

Mitä ohjelmistoja pienillä tilitoimistoilla on käytössä ja mikä on käyttäjien tyytyväisyys niihin?

Pienillä tilitoimistoilla on käytössä monenlaisia ohjelmia. Ohjelmistojen sijoituspaikka vaihtelee työasemalta ja palvelimelta sovellusvuokraukseen. Eniten käytettyjä ohjelmia pienillä tilitoimistoilla olivat Asteri, Econet, Emce, Nova, Tikon, Visma Fivaldi, Balanssi, Lemonsoft ja Procountor. Käyttäjäkokemuksia olen käsitellyt kohdassa 5.3.

6.3 Johtopäätökset

Tutkimustulosten ja teorian perusteella itselleni muodostui ymmärrys siitä, mitä asioita kannattaa ottaa huomioon valittaessa ohjelmistoa pienelle tilitoimistolle. Tulokset yllättivät itseäni, vaikka oma tilitoimistokokemukseni on nimenomaan pienistä tilitoimistoista. Olin ajatellut, että pienen tilitoimiston ohjelmistolla tulisi olla valmiudet hoitaa kaikkia mahdollisia taloushallinnon osa-alueita. Näin ei kuitenkaan tutkimustulosten perusteella ole, vaan pääasiassa on hankittava ydinpalvelut mahdollistava ohjelma, ja siihen tarpeen mukaan lisäpalveluita tai mahdollisuus niihin.

Ohjelmiston valinnasta löytyy paljon tietoa ja tutkimuksia. Se, kuinka hyvin pienessä tilitoimistossa näitä tietoja ehditään etsiä ja niihin paneutua ohjelmiston valintaprosessissa, on toinen asia. Ohjelmiston valintaa tehtäessä jo toiminnassa olevalla tilitoimistolla ei ehkä ole aikaa tutustua kaikkeen tietoon yksityiskohtaisesti, sillä tilitoimiston työt täytyy tietysti tehdä ensisijaisesti. Toisaalta jo toimivalla tilitoimistolla on jo ennakkotietoa ja kokemusta siitä, millä tavoin ohjelmiston valinnassa kannattaa edetä. Aloitettavalla tilitoimistolla puolestaan on kiire päästä aloittamaan toimintaansa. Toimintaa aloitettaessa kustannuksia pyritään säästämään. Ohjelmistovalintaprosessiin ei aina ehditä paneutua riittävästi. Vaarana on, että valitaan ohjelma pääasiassa alhaisten kustannusten perusteella.

Oppaaseen olen kerännyt teorian ja tutkimusaineiston perusteella asioita, joita kannattaa ottaa huomioon ohjelmiston valinnassa. Tekstin yhteyteen olen liittänyt joitakin linkkejä, joista voi etsiä asiasta lisää tietoa. Oppaan lähdeluettelo voi myös käyttää apuna tässä tarkoituksessa. Tavoitteeni oli laatia oppaasta mahdollisimman lyhyt ja ytimekäs katsaus pienen tilitoimiston ohjelmistovalintaan ohjaten lukija ohjelmiston valintaan liittyvän tarkemman tiedon pariin.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli etsiä vastauksia tutkimuskysymyksiin, muodostaa niiden perusteella kuva pienestä tilitoimistosta, ja löytyneen tiedon avulla laatia opas pienelle tilitoimistolle ohjelmiston valintaprosessiin. Jatkotutkimusaiheena voisi olla taloushallinnon sähköistymistarpeiden tutkiminen pienten yritysten kannalta. Oma jatkotutkimuksen aihe voisi olla myös pienen tilitoimiston ohjelmistovalinta laatimaani opasta hyödyntäen. Myös taloushallinnon ohjelmistojen vertailututkimus eri opinnäytetöiden perusteella voisi olla oma opinnäytetyön aiheensa.

Opinnäytetyötä oli todella mukava ja mielenkiintoinen tehdä. Koin siitä olleen itselleni paljon hyötyä laajentaen ymmärrystäni pienistä tilitoimistoista. Opin paljon sekä teorian avulla että kokemuksellisen tiedon kautta tilitoimiston perustajista ja perustamisen edellytyksistä, tilitoimistojen kehittämisestä, tilitoimistojen asiakkaista ja asiakaspalvelusta sekä näiden vaikutuksesta ohjelmistovaatimuksille. Mahdollisesti tulevaisuudessa eteen tulevassa ohjelmiston valinnassa osaan nyt huomioida asioita laajemmin ja käytön kannalta paremmin.

LÄHTEET

Ahvenniemi, J. 2014. Uusi taloushallinto 2025. Tilisanomat 35 (1), 3.

Alander, Emil. 2013. Kirjanpitoimiston sähköinen taloushallinto. Asteri kirjanpito-ohjelman käyttöönotto. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Alhonen, K. 2011. Tilitoimiston perustaminen. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Borg, M. & Tokola, A. 2011. Tilitoimiston valintaan vaikuttavat tekijät. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Cision tiedotepalvelu. EURO RSCG. 2012. Pk-yrityksille sopivien verkkolaskuratkaisujen yleistyminen jouhevoittaa myös suuryritysten taloushallintoa. Kauppalehti 30.8.2012.

Cision tiedotepalvelu. 2013. Viestintätoimisto Manifesto: Baswarelta mobiilibiahtoehto pk-yritysten taloushallintoon. Kauppalehti 13.6.2013.

Ennakonperintälaki 20.12.1996/1118

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Osuuskunta Vastapaino.

Haapala, S. 2012. Kirjanpito-ohjelmien käytettävyystudkimus. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Hakola, L., Kananen, M. & Vuorio, M. 2012. Meidänkin pitää muuttua! Havaintoja tilitoimistojen kehittämisestä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 151.

Harjunkoski, P. 2014. Varmuus ja helppous määrittää ohjelmistojen valintaa. Tilisanomat 35 (1), 24-25.

Heinonen, S. 2011. Kirjanpito-ohjelman perehdytysopas Tilkon Oy:lle. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tampere. Tammes-Paino Oy.

Kalliala, A. & Kaskela, L. 2005. Tietotekniikkahankintojen lähtökohdat ja ongelmat. Hakupäivä 7.1.2014. <http://www.tieke.fi/display/tiehan/Tietotekniikan+hankinta>

Karjalainen, L. 2013. Yrittäjän talousopas. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Kaskela, L. 2005a. Projektin hallinta. Hakupäivä 7.1.2014. <http://www.tieke.fi/display/tiehan/Projektinhallinta>

Kaskela, L. 2005b. Suunnitteluosuus. Hakupäivä 7.1.2014. <http://www.tieke.fi/display/tiehan/Hankintaprosessi>

Kaskela, L. 2005c. Tarjousten vertailu. Hakupäivä 14.2.2014. <http://www.tieke.fi/display/tiehan/7.+Tarjousten+vertailu>

Keskitalo, A. 2011. Tilitoimiston markkinointi ja hinnoittelu Meri-Lapin Tilitoimisto Oy. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kesseli, D. 2013. Kirjanpito-ohjelmistojen soveltuvuus ja kartoitus tilitoimistotyöhön. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kinnunen, J., Laitinen, E., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2005. Mitä on yrityksen taloushallinto? Keuruu: KY-Palvelu Oy.

Kinnunen, J., Leppiniemi, J., Puttonen, V. & Virtanen, K. 2002. Tietoa yrityksen taloudesta. Keuruu: KY-Palvelu Oy.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

Kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistosta. 1.2.2011.

Koivumäki, J. & Linfors, H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Kauppakamari. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Kokkonen, S. elfCLOUD edustaja. 2014. Tietopaketti pilvitalennuksesta yrittäjille ja päättäjille. Sähköpostiviesti 7.1.2014.

Kolehmainen, A. 2005. Tulevaisuus vuokralla – lähes puolet pk-yrityksistä harkitsee aspia. Tietoviikko 17.3.2005. Hakupäivä 4.1.2014. <http://lehtiarkisto.talentum.com.ezp.oamk.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=703046>

Kontio, M. 2011. Toimintojen sähköistäminen pienessä tilitoimistossa. Case: VH-Team Ay. Vaasan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Laaksonen, J. 2013. Tietojärjestelmän kehittäminen pienessä tilitoimistossa. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö, ylempi ammattikorkeakoulututkinto.

Lahti, S. & Salminen T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa –sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WsoyPro.

Lahtinen, M. & Tervonen R. 2009. Palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden kehittäminen Valiotilit Oy:ssä. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Lamminmäki, T. 2010. Kirjanpito-ohjelman hankinta ja henkilöstön perehdyttäminen. Case eTupa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Lindfors, H. 2010. Kirjanpito käytännönläheisesti. Kauppakamari. Helsinki: Edita Prima.

Lukka, 2001. Konstruktiivinen tutkimusote. Hakupäivä 16.1.2014. http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/02_metodiartikkelit/lukka_const_research_app/kooste

Meriä, L. 2013. Sähköiset taloushallinto-ohjelmat. Kyselytutkimus Etelä-Pohjanmaan pk-yrityksille. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Metsä-Tokila, T. 2011. Taloushallinnon palvelut. Toimialaraportti. TEM:n ja ELY-keskusten julkaisu.

Moilanen, T., Ojasalo, K. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. WSOYpro Oy.

Mustonen, M. 2011. Pienyrittäjät ja taloushallinto – neuvontapalveluiden tuoma lisäarvo. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Muukkonen, H. 2004. Taloushallinto käy selaimella. Tietoviikko 22.1.2004. Hakupäivä 4.1.2014. <http://lehtiarkisto.talentum.com.ezp.oamk.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=542252>

Nevalainen, R. 2009. Taloushallinnon järjestelmän käyttöönotto – Case: Nummelan Tilipalvelu. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Nurminen, M. & Vuorinen, S. 2010. Suomalaisen tilitoimiston tulevaisuus strategioiden ja palveluiden näkökulmasta. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Pauku M. 2013. Asiat, jotka pitää ottaa huomioon tilitoimistoa perustettaessa. Laura ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Pohjanmaan ekonomitoimisto Oy. 2013. 5 syytä valita auktorisoitu tilitoimisto. Blogi kirjanpidosta ja sähköisestä taloushallinnosta. Hakupäivä 29.12.2013. [http://artikkelit.ekonomitoimisto.fi/bid/265717/5-syytä-valita-auktorisoitu-tilitoimisto](http://artikkelit.ekonomitoimisto.fi/bid/265717/5-syyta-valita-auktorisoitu-tilitoimisto)

Procountor International Oy. 2014. Sähköinen taloushallinto. Yrittäjät.fi. Hakupäivä 5.1.2014. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/>

Ronkainen, A. 2008. Taloushallinto-ohjelmiston hankinta kehittämissyhtiö Keulink Oy:lle. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Saukkola, R. 2012. Tilitoimiston ja asiakkaan välisen asiakassuhteen alku. Palvelun kehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Sorsa, S. 2013. Taloushallinnon ohjelmistovertailu tilitoimistoille. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Sulku, L. 2013. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen tilitoimistoyrittäjän näkökulmasta. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Syvänperä, O. & Turunen, L. 2011. Palkkavuosi. Helsinki. Edita Prima Oy.

Taloushallintoliitto. 2012a. TAL-IT2012. Tilitoimistojen ohjelmistot. Hakupäivä 3.1.2014d. <http://taloushallintoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/436d77b655927bb582b93fb45e4e1839/1388788452/application/pdf/1401662/TAL-IT2012%20Tilitoimistojen%20ohjelmistot.pdf>

Taloushallintoliitto. 2012b. Taloushallinnon ohjelmistot eivät vastaa käyttäjien odotuksia. Hakupäivä 3.1.2014. <http://www.taloushallintoliitto.fi/media/tiedotteet/taloushallinnon-ohjelmistot-eiva/>

Taloushallintoliitto. 2012c. Tilitoimistofaktaa 2012. Hakupäivä 28.12.2013. <http://www.taloushallintoliitto.fi/media/tilitoimistofaktaa2/>

Taloushallintoliitto. 2013a. Hyvä tilitoimistotapa 13.5.2005 -5.6.2012 → TAL-STA. Hakupäivä 27.12.2013. https://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/tilitoimistot/hyva_tilitoimistotapa/hyva-tilitoimistotapa-13-6-2005-/

Taloushallintoliitto. 2013b. Mitä taloushallinto on? Materiaalia opiskelijoille. Hakupäivä 28.12.2013. <http://opiskelijat.taloushallintoliitto.fi/opiskelijoille/mit%C3%A4-taloushallinto-on>

Taloushallintoliitto. 2014a. Taloushallintoliitto. Hakupäivä 3.1.2014. <http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/>

Taloushallintoliitto. 2014b. TAL-STA3-Kirjanpito palvelu. Hakupäivä 4.1.2014. <http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta3-kirjanpito-palvelu/>

Tomperi, S. 2008. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita.

Vaattovaara, H. 2011. Kirjanpito-ohjelmiston muutos tilitoimistossa. Ohjelmistojen vertailu ja uuden ohjelman valinta. Lahden ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Vehkalahti, V. 2006a. Valitsenko työaseman vai palvelimen. Hakupäivä 7.1.2014. <http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageID=3441272>

Vehkalahti, V. 2006b. Vaihtoehtoja palvelinratkaisuksi. Hakupäivä 7.1.2014. <http://www.tieke.fi/display/tiehan/Vaihtoehtoja+palvelinratkaisuksi>

Vehkalahti, V. 2006c. Milloin työasemaratkaisu on riittävä vaihtoehto. Hakupäivä 7.1.2014 <http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageID=3441274>

Vehkalahti, V. 2006d. ASP:n soveltuvuus. Hakupäivä 14.2.2014. <http://www.tieke.fi/display/tiehan/ASPn+soveltuvuus>

Verohallinto. Vuosi-ilmoituksen antaminen. Hakupäivä 6.1.2014.

http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ ja_osuuskunta/Vuosiilmoitus

Visma Fivaldi. Skaalautuva järjestelmä pienille tilitoimistoille. Hakupäivä 25.4.2014.

<http://www.finnvalli.fi/fivaldi-pienille-tilitoimistoille;jsessionid=BE619FC951C3DF07A2CC8A3B6D074318>

Wiksten, H. 2011. Taloushallinnon sähköistys tilitoimisto Verso Oy:ssä. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

LIITTEET

Opas pienen tilitoimiston ohjelmistovalintaan



OPAS PIENEN TILITOIMISTON OHJELMISTOVALINTAAN

Hannele Ylikopsa

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	3
2	OHJELMISTON VALINNASSA HUOMIOITAVAA	4
2.1	Ohjelmistolla tehtävät työt	5
2.2	Taloushallinnon ohjelmiston merkitys asiakaspalvelussa	6
2.3	Asiakastuen merkitys ohjelmiston käytettävyydelle	7
2.4	Kustannukset	8
2.5	Suosituks	8
2.6	Ohjelmistoon tutustuminen	9
2.7	Käyttöönottoon liittyvä koulutus	9
2.8	Sijointipaikka	10
2.9	Tietoturva	11
3	PIENILLÄ TILITOIMISTOILLA KÄYTÖSSÄ OLEVIA OHJELMISTOJA	12
4	VALINTA	14
	LÄHTEET	15

1 JOHDANTO

Oppaan tarkoituksena on olla apuna pienelle tilitoimistolle taloushallinnon ohjelmiston valinnassa. Opas on suunnattu erityisesti 1-2 työntekijän tilitoimistoille, jotka ovat aloittamassa toimintaansa. Samankokoisilla tilitoimistoilla on Jyväskylän ammattikorkeakoulun toteuttaman tilitoimistojen asiantuntijuuden kehittämishankkeen mukaan samanlaiset tarpeet ja haasteet. 1-2 työntekijää työllistävä tilitoimisto toimii, kuten toimisi omistaja yksin.

Oppaaseen on koottu pienen tilitoimiston kannalta tärkeitä asioita, joita kannattaa ottaa huomioon ohjelmiston vaatimusmäärittelyssä ja valinnassa. Opas on laadittu hyödyntäen tilitoimistoja ja ohjelmistoa koskevaa teoriaa ja tutkimustietoa. Tutkimuksissa on käsitelty pieniä tilitoimistoja ja niiden asiakkaita ohjelmistovalinnan kannalta. Tutkimustieto on löydetty Suomen Taloushallintoliitto ry:n tutkimuksista sekä 23 ammattikorkeakouluissa tehdystä opinnäytetyöstä.

Taloushallinnon ohjelmisto on tilitoimiston tärkein työkalu. Onkin tärkeää, että tilitoimistolla on käytössä hyvä ja toimiva ohjelma. Ohjelmiston ongelmat haittaavat työntekoa ja vaikuttavat tilitoimiston laatuun ja asiakaspalveluun. Hyvällä ohjelmalla puolestaan voidaan palvella asiakkaita nopeasti, joustavasti, tarkasti ja luotettavasti. Kun ohjelma toimii hyvin, jää enemmän aikaa myös muuhun kuin ohjelmistolla tehtävään työhön kuten esimerkiksi asiakaspalveluun. Ohjelmiston valinta on tilitoimistolle suuri ja tärkeä prosessi, jossa on monta vaihetta vaatimusmäärittelystä ohjelmiston käyttöön ottoon. Ohjelmiston valintaan kannattaakin käyttää aikaa ja tehdä se huolella.

2 OHJELMISTON VALINNASSA HUOMIOITAVAA

Ohjelmiston valinta alkaa suunnittelulla, jossa kartoitetaan ohjelmiston tarvetta ja käytettäviä laitteita sekä laaditaan kustannuslaskelma. Näiden perusteella laaditaan ohjelmiston vaatimusmäärittely. Vaatimusmäärittelyssä mietittäviä asioita:

- mitä töitä ohjelmistolla on kyettävä hoitamaan
- kuinka paljon ohjelmistolla on käyttäjiä
- mihin ohjelmisto sijoitetaan
- miten tietoturvasta huolehditaan
- omat ja käytettävissä olevat tietotekniikan taidot kannatta myös kartoittaa, ja miettiä, kuinka paljon tarvitaan ulkopuolista apua ohjelmiston asennukseen, päivityksiin ja varmuuskopiointeihin

Vaatimusmäärittelystä ja ohjelmiston valinnasta ohjeita löytyy esimerkiksi tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus TIEKE:n sivustoilta. Tarvittaessa yritys voi ostaa ohjattua tukea vaatimusmäärittelyssä ja -kartoituksessa myös ELY-keskuksen kautta toimivan Sähköinen liiketoiminta Suomi Oy:n konsultilta.

Katso lisää:

<http://www.tieke.fi/display/tiehan/Hankintaprosessi>

<http://www.liiketoiminta.info/hei-hei-easkel-tervetuloa-uudet-yritystoiminnan-kehittamispalvelut/>

Opinnäytetöitä aiheesta löydät ammattikorkeakoulujen julkaisuarkistosta Theseuksesta esimerkiksi hakusanoilla tilitoimiston ohjelmisto.

<https://www.theseus.fi/>

2.1 Ohjelmistolla tehtävät työt

Ohjelmiston vaatimusmäärittelyssä on huomioitava ohjelmiston käyttötarkoitus. Pienen tilitoimiston asiakaskunta koostuu pääosin pieniä yrityksiä, jotka ostavat tilitoimistolta vain ydinpalvelut:

- kirjanpito
- veroasiat
- palkanlaskenta
- tilinpäätös

Muutama asiakas saattaa ostaa myös myyntireskontra- tai ostoreskontrapalvelut, mutta tämä on huomattavasti vähäisempää. Pienen tilitoimiston ohjelmiston ei siis välttämättä tarvitse sisältää pääkirjanpidon lisäksi osakirjanpidoista muita osioita kuin palkanlaskennan ja tarpeesta riippuen reskontrat. Mahdollista tulevaisuuden kehitystä ajatellen olisi hyvä, jos ohjelmistoon olisi tarpeen tullen mahdollisuus liittää lisää osioita.

Kannattaa miettiä:

- onko myynti- tai ostoreskontralle tarvetta
- tarvitaanko kustannuspaikkojen seuranta
- tarvitaanko sähköistä taloushallintoa
- onko tarkoitus tulevaisuudessa laajentaa toimintaa ja palkata lisää työntekijöitä, jolloin ohjelmiston käyttäjiä on enemmän
- onko ohjelmistoon saatavissa helposti lisäosia myöhemmin
- onko ohjelmistolle helposti määriteltävissä lisäkäyttäjiä

Sähköinen taloushallinto

Pienet asiakasyritykset eivät koe sähköistämistä ehkä tarpeelliseksi, mutta tilitoimiston olisi kuitenkin mietittävä, kannattaisiko ohjelmistolla olla mahdollisuus sähköisen taloushallinnon hoitamiseen. Työntekijämäärän kasvaessa yhdestä kahteen myös asiakkaiden määrä ja asiakasyritysten koko kasvavat. Töiden uudelleen järjestäminen voi tilitoimiston kasvaessa tulla ajankohtaiseksi työmäärän kasvaessa. Tällöin taloushallinnon sähköistämiseksi voi olla tarvetta.

Taloushallinto on yhä enemmän kehittymässä sähköiseksi. Vaikka pienet yritykset eivät ehkä koe sähköistä taloushallintoa tarpeelliseksi vielä, yhä useampi iso yritys on jo siirtynyt tai siirtymässä siihen kokonaan. Tämä tarkoittaa sitä, että niiden yhteistyökumppaneiden on myös osaltaan sähköistettävä toimintaansa. Esimerkiksi alihankkijoilla tai aliurakoitsijoilla on oltava tällöin valmius sähköiseen laskutukseen ja sähköiseen laskujen vastaanottamiseen. Sähköinen taloushallinto voi olla tilitoimistolle myös imagokysymys. Jos tilitoimistolla on valmius taloushallinnon sähköiseen hoitamiseen, sillä on valmiudet myös neuvoa asiakastaan tämän siirtyessä hoitamaan yrityksen sisällä tehtävää taloushallintoaan sähköisesti. Tilitoimisto voi näin välittää asiakkaalleen kuvan siitä, että se pysyy mukana alansa kehityksessä.

2.2 Taloushallinnon ohjelmiston merkitys asiakaspalvelussa

Asiakkaat arvostavat tilitoimiston työssä ammattitaitoa, tietotekniikan tuntemusta, luotettavuutta, laadukasta työtä, joustavuutta, asioiden ripeää käsittelyä ja neuvontaa. Vastatakseen asiakkaiden tilitoimiston ammattitaitoon ja asiakaspalveluun liittyviin odotuksiin olisi tilitoimiston kyettävä hoitamaan työnsä toimivalla ja luotettavalla ohjelmistolla. Hyvällä ohjelmalla työskentely on nopeaa eikä työssä ole turhia katkeamia esimerkiksi käyttökatojen tai päivitysten vuoksi. Hyvän ohjelmiston raportteihin voidaan luottaa, kuten myös asiakastukeen ongelmatilanteissa.

Tilitoimistojen ohjelmiston toimivuuteen ja asioiden sujuvuuteen vaikuttaa paljon ohjelmiston käytettävyys. Ohjelmiston hankintaa tehdessä kannattaa selvittää, onko valittava ohjelmisto kankea ja hidas käyttöinen, vai tulisiko sillä työskentely olemaan jouhevaa.

Selvitä:

- onko ohjelmistoa helppo oppia käyttämään
- onko ohjelmiston käyttöön hyvät käsikirjat
- onko kirjauksissa automatisoituja vaiheita, vai pitääkö vaiheet erikseen itse kirjata, esim.
 - onko mahdollisuus automaattiseen alv-kirjaukseen;
 - onko määriteltävissä automaattista vastakirjausta;
 - täytyykö vientien selitykset kirjoittaa joka vientiin erikseen, vai millä tavoin viennit tulevat näkymään päiväkirjaan
- onko tilikartta muokattavissa
- ovatko raportit selkeitä ja saako niitä riittävästi
- ovatko raporttien määritykset selkeästi ja helposti tehtävissä
- onko alv-asetukset helposti ymmärrettävissä ja muokattavissa
- onko raportointi selkeää, ja saako raporteja riittävän monipuolisesti, esimerkiksi
 - voiko ohjelmasta tulostaa tasekirjan
 - saako ohjelmasta tulostettua automaattisesti täytetyt verolomakkeet
- milloin päivitykset tapahtuvat
- onko päivitykset helppo tehdä

2.3 Asiakastuen merkitys ohjelmiston käytettävyydelle

Toimiva asiakastuki on tärkeää ohjelmiston käytettävyyden kannalta. Kun tulee ongelma tai virhetilanne ohjelmistossa, toimiva asiakastuki säästää tilitoimiston aikaa. Pahimmillaan vastausta voi joutua odottamaan useita päiviä. Asiakastuki on saavutettavissa ohjelmistoissa eri tavoin:

- puhelimitse
- sähköpostitse
- verkon kautta helpdeskillä

Toisissa ohjelmistoissa asiakastuki on käytössä vain jollakin edellä mainitulla tavalla, joissakin taas kaikilla tavoin. Mikäli asiakastukeen voi olla yhteydessä myös puhelimitse, on se todennäköisesti

merkki siitä, että asiakastuella on paremmat resurssit vastata ongelmaan nopeammin kuin pelkästään sähköpostin varassa toimivalla ohjelmistolla.

2.4 Kustannukset

Ohjelmistojen kustannukset voivat olla vaikeasti arvioitavissa ja niiden vertailu keskenään työlästä. Ohjelmistot ovat erilaisia, ja usein niiden hinnoitteluperiaatteet poikkeavat toisistaan. Hinnat eivät aina ole selvästi esillä, eikä niitä pyydetäessäkään ilmoiteta yksiselitteisesti. Lisäksi hankintaan liittyy usein lisäkustannuksia kuten asentamista, koulutusta, kouluttajan matkakuluja jne. Monet ohjelmiston tarjoajat haluavat ensin tarjouspyynnön, jonka perusteella ne tarjoavat aiheelliseksi katsomaansa ohjelmistokokoonpanoa. Hinta muodostuu tämän kokoonpanon perusteella, jonka lisäksi kuluja syntyy vielä erikseen useista käyttöönottoon liittyvistä kuluista. Ohjelmistojen kiinteää kuukausihintaa on usein vaikea arvioida, sillä siihen vaikuttaa ohjelmistosta riippuen eri asiat.

Hintaan vaikuttaa vaihtelevasti

- käyttöön ottoon liittyvät kulut
- käytettävät moduulit
- käyttäjätilimaksut
- palvelumaksut
- ylläpitomaksut
- lisäpalvelut
- koulutusmaksut

2.5 Suositukset

Ohjelmiston hankkimista suunnitteleville pienille tilitoimistoille käyttäjien suositukset ovat tärkeitä. Kannattaa ottaa selvää, kuinka yleisesti pienillä tilitoimistoilla suunniteltu ohjelmisto on käytössä, ja millaisia kokemuksia niillä siitä on. Tässä on huomioitava se, että kilpailijat eivät kuitenkaan mielellään kerro omista ohjelmistaan. Käyttökokemuksia ei kannatta etsiä myöskään ohjelmiston tarjoajan Internet-sivuilta tai mainoksista. Ne ovat tehty ohjelmiston myyntitarkoituksessa, eivätkä negatiiviset kokemukset

edistä myyntiä. Jos harkitsee vähemmän tunnettua ohjelmisto, ei käyttökokemuksia välttämättä löydy. Kannattaakin harkita, kannattaako ottaa riskiä tuntemattoman ohjelmiston toimimattomuudesta ja luottavuudesta.

Tilitoimistojen käyttäjäkokemuksista yhteenvetoja voi lukea edellä mainitusta Theseuksesta löytyvistä opinnäytetöistä sekä Taloushallintoliiton tilitoimistojen ohjelmistoja käsittelevästä tutkimuksesta:

<http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/ajankohtaista/tutkimuksia/tal-it2012-tilitoimistojen-ohjel/>

2.6 Ohjelmistoon tutustuminen

Olisi hyvä, jos ohjelmiston käyttöä voisi kokeilla ostopäätöstä tehtäessä. Käytön kokeileminen voi osoittaa ohjelmistosta ennalta arvaamattomia asioita. Joitakin ohjelmistoja on mahdollista kokeilla omalle koneelle ladattavan demoversion avulla, mutta kaikilla ohjelmistoilla tätä mahdollisuutta ei ole. Jonkinlainen tuntemus valittavasta ohjelmistosta ja sen toiminnasta käytännössä kannattaa kuitenkin hankkia ennen ohjelmiston valintapäätöstä. Ohjelmistoon tutustumisessa auttavat myös aikaisempi tuntemus sekä hyvät käsikirjat ja käyttöoppaat.

2.7 Käyttöönottoon liittyvä koulutus

Joihinkin ohjelmistoihin on ostettavissa koulutusta käyttöönottoon liittyen. Joissakin ohjelmistoissa koulutusta on ostettavissa myös ohjelmiston käyttöön liittyen muulloinkin. Koulutukset voivat kuitenkin olla kalliita. Tällaista mahdollisuutta harkittaessa kannattaa selvittää, miten koulutus käytännössä toteutetaan ja mistä sen kulut syntyvät. Kouluttajan tuleminen yritykseen fyysisesti paikalle lisää kustannuksia, joita todennäköisesti muodostuu ainakin kouluttajan matkakustannuksista ja työtunneista. Matkakustannukset voivat olla varsin hintavia, samoin kouluttajan tuntipalkka.

2.8 Sijoituspaikka

Ohjelmistoa hankittaessa pitää miettiä ohjelmiston sijoituspaikkaa eli asennetaanko ohjelmisto:

- työasemalle
- palvelimeen
- vai käytetäänkö sitä verkon kautta sovellusvuokrauksena.

Sijoituspaikkaa mietittäessä on otettava huomioon mm. tilitoimiston työntekijämäärä ja tietotekniikan tuntemus sekä ohjelmistolla tehtäviä töitä ohjaavat lait. Etenkin pienillä tilitoimistoilla myös ohjelmiston kustannukset on mietittävä tarkasti. Sovellusvuokrauksen kulut ovat useilla ohjelmistoilla paljon kalliimpi vaihtoehto kuin lisenssin ostaminen.

Pienelle tilitoimistolle, jossa työskentelee vain yksi henkilö, riittää taloushallinnon ohjelmiston sijoituspaikaksi työasema. Tällöin hankittaessa ohjelmistolisenssi, ohjelmisto asennetaan suoraan sille koneelle, jolla työskennellään. Ohjelmistoa voi käyttää vain kyseiseltä koneelta, mutta yhden työntekijän tilitoimistoissa se riittääkin. Jos pienessä tilitoimistossa taas työskentelee kaksi henkilöä, taloushallinnon ohjelmiston sijoituspaikka lisenssi-ohjelmistoissa on palvelin. Tällöin tarvitaan erillinen palvelinkone, ja tätä varten myös tilat. Vaihtoehtoisesti palvelin voidaan vuokrata, jolloin palvelin sijaitsee ja huolletaan fyysisesti muualla kuin yrityksen tiloissa.

Sovellusvuokraus olisi helpoin ratkaisu pienelle tilitoimistolle taloushallinnon ohjelmiston hankintavaksi. Silloin ei tarvitse itse huolehtia asennuksesta, päivityksistä eikä varmuuskopioinneista. Ohjelmiston käyttö ei ole paikkaan sidottu, jolloin työtä voi tehdä myös fyysisen toimipaikan ulkopuolella. Sovellusvuokraus on hyvä vaihtoehto myös mahdollista tilitoimiston henkilöstömäärän kasvua silmällä pitäen. Jos tilitoimistossa on aluksi vain yksi työntekijä, lisätyövoimaa hankittaessa ohjelmisto täytyy saada myös uuden työntekijän käyttöön. Työasemalle tai palvelimelle asennetussa ohjelmassa tämä vaatii uusia järjestelyjä, kun taas sovellusvuokrauksessa asia hoituu helposti lisäämällä käyttöoikeuksia ohjelmaan. Hyvien ja tunnettujen ohjelmistojen sovellusvuokrat ovat kuitenkin kalliita. Onkin mietittävä tarkkaan, olisiko sovellusvuokrausohjelmiston hankkiminen silti kannattavaa.

2.9 Tietoturva

Ohjelmiston hankinnassa on otettava myös tietoturva huomioon. Tietoturvaohjelmalla pystytään suojaamaan tietoverkko Internetissä leviäviä viruksia ja hakkereita vastaan. Palomuri on eristävä järjestelmä yrityksen verkon ja julkisen internetin välillä, ja sillä voidaan estää luvaton pääsy yrityksen tiedostoihin. Tietoturvaohjelmien ja palomuurin lisäksi on tärkeää huolehtia säännöllisesti käyttöjärjestelmiin ja ohjelmistoihin liittyvien päivitysten asentamisesta tietokoneisiin.

Tilitoimistolle tietoturvasta huolehtiminen on erityisen tärkeää, koska hallussa on useiden yritysten salassa pidettävät tiedot, joiden säilytykselle on myös lakisääteiset määräykset. Jos taloushallinnon ohjelmisto hankitaan lisenssinä, on melkein välttämätöntä ostaa ulkopuolisena palveluna asennukset, päivitykset ja varmuuskopioinnit. Nämä ovat laadukkaissa ohjelmistoissa usein tietoteknistä erityisosaamista vaativia toimintoja, eivätkä onnistu tietotekniikan yleisosaamisella. Sovellusvuokrauksessa ei tarvitse itse huolehtia näistä asioista, mikä osaltaan varmasti vaikuttaa vuokratasoon.

Sen lisäksi, että taloushallinnon ohjelmiston voi hankkia pilvipalveluna, pilvipalveluna voi ostaa myös tallennuspalvelua. Siinä omalle työasemalle tai palvelimelle asennetaan ohjelma, joka varmuuskopioi ennalta valitut tiedostot säännöllisesti pilveen.

3 PIENILLÄ TILITOIMISTOILLA KÄYTÖSSÄ OLEVIA OHJELMISTOJA

Vaatusmäärittelyn ja suunnittelun jälkeen kartoitetaan toimittajavaihtoehtot. Taloushallintoliiton vuonna 2012 tekemän tutkimuksen mukaan 1-2 työntekijän tilitoimistoissa eniten käytettyjä ohjelmistoja olivat

- Asteri
- Tikon
- Fivaldi

Lisäksi pienillä tilitoimistoilla oli käytössään myös seuraavia ohjelmia, joihin he olivat tyytyväisiä:

- Econet
- Emce
- Nova
- ProCountor

Linkki tutkimukseen löytyy oppaan sivulta 9.

Marianna Pauku on omassa opinnäytetyössään tehnyt kyselyn pienille tilitoimistoille, ja selvittelyt muun muassa niiden käytössä olevia ohjelmistoja. Paukun tutkimuksen mukaan pienillä tilitoimistoilla oli erilaisia ohjelmistoja käytössään ja tyytyväisyys niihin vaihtelee. Eniten käytettiin Tikon ohjelmaa, se oli käytössä neljällä tilitoimistolla. Muita käytettyjä ohjelmistoja olivat

- Passeli
- Heinix
- Econet
- ProCountor
- Fivaldi

Pienillä tilitoimistoilla on käytössään näiden lisäksi myös

- Balanssi
- Lemonsoft ohjelmia.

Taloushallintoliiton vuonna 2010 tekemässä Tilitoimistojen ohjelmistojen vertailututkimuksessa on vertailtu eri ohjelmistojen ominaisuuksia ja hintoja. Tutkimukseen voi tutustua:

<http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/ajankohtaista/tutkimuksia/taloushallinnon-ohjelmistojen-ve/>

Marianna Paukun opinnäytetyöhön kannattaa tutustua:

<https://www.theseus.fi/handle/10024/61547>

4 VALINTA

Kun ohjelmiston toimittajista on valittu kiinnostavimmat, heille laaditaan tarjouspyyntö. Siinä kannattaa esittää tarkasti ja selkeästi suunnitteluvaiheessa ohjelmistolle asetetut tavoitteet ja rajoitteet. Ohjelmiston toimittaja tekee tämän perusteella mahdollisimman hyvin tarpeita vastaavan tarjouksen. Tarjouksia verrataan tarvekartoitukseen sekä keskenään. Tärkeää on arvioida myös, kuinka hyvin hinta vastaa tarjontaa, sekä verrata omaan kustannusarvioon.

Tarjousten vertailuun kannattaa varata aikaa tarpeeksi. Tarjouksia verrataan suunnitteluvaiheessa laadittuihin vaatimusmäärittelyihin. Ohjelmistot laitetaan tämän perusteella paremmuusjärjestykseen. Vaihtoehtoista karsitaan pois ne, jotka selkeästi eivät vastaa ohjelmistolle asetettuja tarpeita tai tarjoukset ovat puutteellisia. Loppuja voi arvioida esimerkiksi pisteyttämällä ohjelmistolle ennakoon asetetut vaatimusmäärittelyt. Tästä kannattaa laatia taulukko, jossa kutakin ohjelmistoa arvioidaan samojen kriteereitten perusteella.

Omaa ohjelmiston valintaa mietittäessä kannattaa tutustua myös muiden valintaperusteisiin. Niitä voi lukea esimerkiksi Taloushallintoliiton vuonna 2014 julkaisemasta ohjelmistotutkimuksesta:

<http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/ajankohtaista/tutkimuksia/taloushallinnon-ohjelmistot-2014/>

Ohjelmiston valinta vaikuttaa tulevaisuuteen, joten se kannattaa tehdä huolella. Eri vaiheisiin ja vaihtoehtoihin kannattaa paneutua perusteellisesti. Näin voidaan valita ohjelma, johon saadaan jatkossa olla tyytyväisiä. Ohjelmistoa on helppo käyttää, ja se toimii luotettavasti, nopeasti ja joustavasti. Tämä helpottaa ja nopeuttaa työskentelyä ja näin voidaan tuoda lisäarvoa asiakaspalveluun nopealla ja luotettavalla palvelulla.

Onnea ohjelmiston valintaan!

LÄHTEET

elfCloud. 2014. Pilvitallennus. Hakupäivä 3.5.2014. <http://www.elfcloud.fi/>

Haapala, S. 2012. Kirjanpito-ohjelmien käytettävyytutkimus. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kaskela, L. 2005a. Suunnitteluosuus. Hakupäivä 7.1.2014.

<http://www.tieke.fi/display/tiehan/Hankintaprosessi>

Kaskela, L.2005b. Tarjousten vertailu. Hakupäivä 14.2.2014. <http://www.tieke.fi/display/tiehan/7.+Tarjousten+vertailu>

Koskela, M. 2012. Taloushallinto-ohjelmiston valinta tilitoimistossa. Hakupäivä 1.4.2014. <http://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84289/gradu06497.pdf?sequence=1>

Mikkola, K. 2014. Hei hei eAskel, tervetuloa uudet yritystoiminnan kehittämispalvelut! Hakupäivä 3.5.2014. <http://www.liiketoiminta.info/hei-hei-easkel-tervetuloa-uudet-yritystoiminnan-kehittamispalvelut/>

Paukku M. 2013. Asiat, jotka pitää ottaa huomioon tilitoimistoa perustettaessa. Laura ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Taloushallintoliitto 2010. Taloushallinnon ohjelmistojen vertailututkimus. Hakupäivä 3.1.2014.

<https://taloushallintoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/9080a3ea2a2323d7451d09efa39ce5a1/1399111964/application/pdf/606702/TUTKIMUS%202010.pdf>

Taloushallintoliitto. 2012. Taloushallinnon ohjelmistot eivät vastaa käyttäjien odotuksia. Hakupäivä 3.1.2014. <http://www.taloushallintoliitto.fi/media/tiedotteet/taloushallinnon-ohjelmistot-eiva/>

Taloushallintoliitto. 2013. Tiliointifaktaa 2012. Hakupäivä 28.12.2013. <http://www.taloushallintoliitto.fi/media/tilioimistofaktaa2/>

Taloushallintoliitto. 2014a. TAL-IT2012 Tiliointien ohjelmistot. Hakupäivä 3.1.2014. <http://taloushallintoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/436d77b655927bb582b93fb45e4e1839/1388788452/application/pdf/1401662/TAL-IT2012%20Tiliointien%20ohjelmistot.pdf>

Taloushallintoliitto. 2014b. TAL-STA3-Kirjanpito palvelu. Hakupäivä 4.1.2014. <http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta3-kirjanpito palvelu/>

Taloushallintoliitto. 2014c. Taloushallinnon ohjelmistot 2014. Hakupäivä 30.1.2014. <https://taloushallintoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/b9c627cb6129795c6321b0bc19f0fae2/1399112181/application/pdf/1622032/Ohjelmistotutkimus%202014.pdf>

Vehkalahti, V. 2006a. Milloin työasematarkaisu on riittävä vaihtoehto. Hakupäivä 7.1.2014 <http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=3441274>

Vehkalahti, V. 2006b. Valitsenko työaseman vai palvelimen. Hakupäivä 7.1.2014. <http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageID=3441272>

Vehkalahti, V. 2006c. ASP:n soveltuvuus. Hakupäivä 14.2.2014. <http://www.tieke.fi/display/tiehan/ASPn+soveltuvuus>