



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

LIIKETALOUS

OPINNÄYTETYÖRAPORTTI

EKSTRANET-PALKANLASKENTAPALVELUT  
TILITOIMISTON ASIAKKAILLE

**Mervi Lahikainen**

Liiketalouden koulutusohjelma  
Joulukuu 2008  
Työn ohjaaja: Pirkko Jaatinen

TAMPERE 2008



---

<b>Tekijä(t):</b>	Mervi Lahikainen	
<b>Koulutusohjelma(t):</b>	Liiketalous	
<b>Opinnäytetyön nimi:</b>	Ekstranet-palkanlaskentapalvelut tilitoimiston asiakkaille	
<b>Työn valmistumis- kuukausi ja -vuosi:</b>	Joulukuu 2008	
<b>Työn ohjaaja:</b>	Pirkko Jaatinen	<b>Sivumäärä: 80</b>

---

## TIIVISTELMÄ

Tänä päivänä yhä useampi yritys hakee joukkoonsa huippuosaajia, joilla on hyvät perusvalmiudet atk-taidoissa. Syykin on selvä, sillä nykyään yhä useamman yrityksen toiminta tapahtuu osittain tai kokonaan internetissä ja työ tehdään suureksi osaksi sähköisten järjestelmien avulla. Teknologian kehittyttyä mahdollisuudet verkon käyttöön liiketoiminnassa ja asiakaspalvelussa ovat laajentuneet. Eräs internet-verkon mahdollistama asiakkaiden palvelukanava on ekstranet, eli salasanoilla rajattu asiakkaiden verkkopalvelu.

Tässä opinnäytetyöraportissa selvitetään mitä palveluja ekstranetin avulla voi tarjota tilitoimiston palkka-asiakkaille. Työ tehdään toimeksiantajalle, joka on tamperelainen tilitoimisto. Yrityksen nimeä ei tässä työssä mainita toimeksiantajan pyynnöstä.

Opinnäytetyöllä on kaksi päätavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena on tehdä selvitys toimeksiantajan palkka-asiakkaille tarjottavista ekstranet-palveluista. Toisena tavoitteena on laatia palkka-asiakkaille helppokäyttöinen ja hyödyllinen palkkaopas, joka tarjoaa tietoa palkka-asiointiin ja työsuhteasioihin. Palkkaopas on tarkoitettu julkaista toimeksiantajayrityksen ekstranetissä.

Tähän raporttiin on kerätty taustatietoa kirjallisuudesta, jotka käsittelevät internet-teknologiaa, ekstranettia, verkkoviestintää ja tietoturvaa. Palveluiden selvitystyöhön on kerätty aineistoa palkkahenkilöstön ja toimitusjohtajan haastatteluista ja keskusteluista toimeksiantajayrityksessä. Lisäksi raporttiin on kerätty aineistoa palkkaopasta koekäyttäneiltä testihenkilöiltä.

Työn tuloksena toimeksiantaja sai selvityksen ekstranetin palkkapalveluista sekä verkossa toimivan asiakkaiden palkkaoppaan. Seuraavaksi yrityksen tehtävänä on keskittyä palveluiden tarjoajien kilpailuttamiseen, lopullisten palveluiden valitsemiseen ja ekstranet-palveluiden käyttöönoton suunnitteluun.



<b>Author(s):</b>	Mervi Lahikainen	
<b>Study programme(s):</b>	Business	
<b>Title of the thesis</b>	Ekstranet-based payroll services for the customers of an accounting company	
<b>Month and year of completion:</b>	December 2008	
<b>Supervisor:</b>	Pirkko Jaatinen	<b>Number of pages:</b> 80

---

## ABSTRACT

These days a growing number of companies are looking for highly-skilled employees who already have good basic familiarity with computers and software. The reason for this is obvious, as more and more of companies' activities take place via internet and tasks are done for the most part using different software-programs. As technologies have developed, the different possibilities to use the internet for different business operations and customer services have expanded. One possible customer service channel is an extranet, which is a web-based service that requires a password in order to access it.

In this thesis, the objective is to identify what payroll services an extranet can offer for the customers of an accounting company. The thesis was commissioned by a Finnish accounting company that is located in Tampere. The client company requested that their name would not be disclosed.

This work has two main objectives. The first is to research the different payroll-services that can be offered to customers through extranet services. The second objective is to create a guide to labour law that is useful and easy to use for the customers. The guide will include information about current legislation on wages and employment. The guide is to be used in the client company's extranet in the future.

The theoretical framework for the thesis is based on literature from various fields. Literature about internet technology, extranets, web-based communication and data security has been studied. For the creation of the new extranet-service, data and information have been collected from different sources. Accountants and the CEO of the accounting company have been interviewed and also open discussions have been conducted in the company. Also data gathered from a test group that has done the preliminary testing of the guide to labour law, have been used.

As a result of this thesis work the company got information about the potential of extranet-based payroll services, and also received an extranet-based guide to labour law. In the future, the company will have to choose the right service-provider for the product, decide on the final form of the services to be offered, and plan the implementation of the extranet service.

## SISÄLLYSLUETTELO

Mervi Lahikainen .....	3
1. JOHDANTO .....	6
1.1 Aihepiirin valinta .....	6
1.2 Toimeksiantajan esittely .....	6
1.3 Työn tausta ja tarve .....	6
1.4 Työn tavoitteet ja tuotokset .....	7
1.5 Aiheen rajaus .....	7
1.6 Tiedon hankinta .....	7
2. SÄHKÖINEN YRITYSMAAILMA .....	9
2.1 Sähköisen liiketoiminnan historiaa .....	9
2.2 Sähköposti tärkeänä työvälineenä .....	9
2.3 Yritykset tarvitsevat tietoteknistä osaamista .....	10
2.3.1 Toimenkuva muuttuu .....	10
2.3.2 Henkilökohtainen asiakaspalvelu vähenee .....	11
2.4 Sähköiset palvelut kilpailukeinona .....	12
3. ASIAKKaidEN EKSTRANET .....	14
3.1 Mikä on ekstranet? .....	14
3.2 Ekstranet-palvelun vaiheet aloituksesta kehittämiseen .....	15
3.2.1 Palvelun käyttöönotto .....	15
3.2.2 Ylläpito .....	16
3.2.3 Kehittäminen .....	16
3.3 Asiakkaille tarjottavan tiedon vaatimukset verkossa .....	17
3.3.1 Verkkoon kirjoittaminen .....	17
3.3.2 Otsikointi ja linkitys .....	18
3.3.3 Tiedon oikeellisuus .....	19
3.4 Ekstranetin turvallisuus .....	20
3.4.1 Tekniset apukeinot tietoturvaan .....	20
3.4.2 Ihmisten osuus tietoturva-asioissa .....	20
3.5 Ekstranetin mahdollisuudet ja uhat .....	21
3.5.1 Mahdollisuudet .....	21
3.5.2 Uhat .....	22

4.	TOIMEKSIANTAJAN PALVELUIDEN LAAJENTUMINEN VERKKOON .....	23
4.1	Nykyinen palvelumalli .....	23
4.2	Visio Ekstranetistä .....	24
4.3	Ekstranet-palveluiden määrittely toimeksiantajayrityksessä.....	25
4.3.1	Yksilöllistä palkanlaskentapalvelua ja tukea asiakkaalle .....	26
4.3.2	Palvelu säästää palkkahenkilöstön työaika .....	27
4.3.3	Tilitoimiston muut ekstranet-palvelut .....	28
4.4	Ekstranetin sisältämät palkkapalvelut .....	28
4.4.1	Asiakkaiden ohjeet ja opastus.....	30
4.4.2	Palkka-arkisto .....	30
4.4.3	Raporttien teko .....	31
4.4.4	Työvuorokirjuri .....	32
4.4.5	Työaikakirjuri .....	32
4.4.6	Matkalaskuohjelma.....	33
5.	TOIMEKSIANTAJAN ASIAKKAILLE LAADITTU PALKKAOPAS .....	35
5.1	Idea palkkaoppaan laatimisesta .....	35
5.2	Työvaiheet ja raja .....	36
5.3	Käytön testaus.....	37
5.3.1	Testi 1: Otsikkojen selkeys.....	37
5.3.2	Testi 2: Sisällön ymmärrettävyys .....	38
5.3.3	Testi 3: Tiedon haku oppaasta .....	38
5.4	Testauksen lopputulos .....	39
6.	LOPPUPÄÄTELMÄT JA TULOKSET .....	41
6.1	Loppupäätelmät .....	41
6.2	Tulokset .....	42
6.3	Jatkotoimenpiteet.....	43
	LÄHTEET .....	45
	LIITTEET .....	48
	Liite 1. Palkkaopas .....	48
	Liite 2. Palkkahenkilöstön ensimmäinen haastattelulomake .....	76
	Liite 3. Palkkahenkilöstön toinen haastattelulomake .....	78

# 1. JOHDANTO

## 1.1 Aihepiirin valinta

Kuulun niihin onnekkaisiin, jotka ovat saaneet tehdä oman alan töitä opiskelun ohella. Olen toiminut palkanlaskijana nyt puolitoista vuotta ja viimeisen vuoden olen työskennellyt tämän työn toimeksiantajan vakituksena palkanlaskijana. Kun opintojeni loppusuoralla tuli ajankohtaiseksi valita opinnäytetyön aihe, minulle oli selvää, että työn on käsiteltävä tavalla tai toisella palkanlaskentaa. Muutaman kuukauden pohdiskelun jälkeen löysin aiheen, joka paitsi kiinnostaa minua työni kannalta, on myös ajankohtainen ja toimeksiantajaa kiinnostava aihe.

Sähköiset taloushallinnon sovellukset, verkkokaupat ja verkkopalvelut ovat yleistyneet viimeisen kymmenen vuoden aikana. Ihmiset ovat jo tottuneet ajatukseen, että asiointi hoituu kätevästi verkon kautta. Tästä ajatuksesta syntyi myös työni idea - palkkapalveluita voitaisiin tarjota myös verkkopalveluna.

## 1.2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantaja on vuosikymmeniä Tampereella toiminut tilitoimisto, joka työllistää noin 20 henkilöä. Yrityksen palveluihin kuuluvat kirjanpito, palkanlaskenta ja erilaiset konsultointipalvelut. Yrityksessä tapahtui sukupolvenvaihdos vuonna 2007, jonka jälkeen uusi toimitusjohtaja on ottanut tavoitteekseen kasvattaa yrityksen asiakaskuntaa, tehostaa käytännön työtä sekä lisätä palveluita. Vaikka tilitoimistot hoitavat yleensä vain yritysten ulkoistettuja palveluita, kuten kirjanpitoa ja palkanlaskentaa, on toimeksiantajan tavoitteena olla asiakkaille mieluummin yhteistyökumppani kuin ulkoistettu palveluntarjoaja.

## 1.3 Työn tausta ja tarve

Toimeksiantajayrityksessä useat prosessit ovat muuttuneet sähköisten tiedonsiirtojärjestelmien myötä. Yrityksessä tehdään kuitenkin edelleen paljon manuaalista kirjaamistyötä asiakkaiden toimittamien papereiden muuttamisessa kirjanpito- ja palkka-aineistoksi. Koska yrityksen asiakaskunta on kasvanut viimeaikoina ja kasvua pyritään edelleen jatkamaan, on nykyisiä toimintamalleja pyrittävä tehostamaan lisää. Sähköisten palveluiden lisääminen on yksi vaihtoehto, jolla pystytään hallitsemaan suurempi asiakasmäärä ja silti tarjoamaan kaikille palvelua. Yksi sähköisten palveluiden jakelukanava on ekstranet, eli asiakkaille ja yhteistyökumppaneille suunnattu verkkopalvelu, johon käyttäjien pääsy on rajattu salasanoin.

Palkkahenkilöstön resursseja kuormittavat tällä hetkellä mm. lukuisat puhelini- ja sähköpostikeskustelut, asiakkaiden neuvonta työsuhteasioissa se-

kä asiakkaiden kasvaneet tarpeet raportoinnille. Nykyinen asiakasmäärä kasvaneine tarpeineen on aiheuttanut sekä ajankäytöllisiä että ohjelmistollisia ongelmia. Ekstranet voisi tarjota asiakkaalle palvelua henkilökohtaisen palvelun ohelle, ja samalla ekstranetin sisältämät palvelut voisivat helpottaa palkkaprosessia tarjoamalla asiakkaalle itsepalvelutoimintoja. Henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta ei haluta luopua, mutta rinnalle halutaan tarjota myös vaihtoehtoinen palvelumalli.

#### **1.4 Työn tavoitteet ja tuotokset**

Tällä työllä on kaksi tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena on selvittää, mitä palveluita toimeksiantajan ekstranetissä voi tarjota palkka-asiakkaille. Toisena tavoitteena on sähköisen palkkaoppaan laatiminen asiakkaiden käyttöön ekstranettiin. Tämä palkkaopas on yksi osakokonaisuus toimeksiantajan ekstranettiin määritellyistä palveluista. Oppaan tarkoituksena on tarjota palkka-asiakkaille hyödyllistä tietoa ja konkreettista apua työsuhdeasioissa ja palkka-asioinnissa. Opas on myös tämän työn varsinainen tuotos, joka on tarkoitus julkaista toimeksiantajan verkossa vuonna 2009. Muut tässä työssä määritellyt ekstranetin palkka-palvelut siirtyvät myöhempään tarkasteluun, ennen niiden varsinaista käyttöönottoa.

#### **1.5 Aiheen raja**

Tässä työssä keskityn ekstranet-palveluiden määrittelyyn ainoastaan palkanlaskennan näkökulmasta. Palvelut on määriteltävä toimeksiantajan palkkahenkilöstön ja toimitusjohtajan kesken. Kirjanpidon palveluiden määrittely ekstranettiin toteutetaan toimeksiantajayrityksessä erillisenä projektina, jossa kirjanpidon henkilöstö selvittää kirjanpitoasiakkaidensa palvelun tarpeet.

Ekstranet-palveluiden taustatyönä selvitan sähköisen liiketoiminnan mennyttä ja nykyistä aikaa. Tämän lisäksi tutkin tarkemmin ekstranetin ominaisuuksia ja mahdollisuuksia sekä selvitan, mitä verkkopalveluiden toteutuksessa tulisi huomioida.

Palkkaoppaan kokoamisessa olen kiinnittänyt puolestaan huomion erityisesti verkkokirjoittamiseen ja olen hyödyntänyt oppaan kirjoitusprosessissa aiheesta kirjoittaneen viestintäkonsultin Anja Alasillan oppeja. Olen jättänyt tarkoituksella palkkaoppaan teknisen toteutuksen tästä työstä ulkopuolelle, sillä tekniset toteutukset kuuluvat toimeksiantajayrityksen atk-henkilöstön työnkuvaan.

#### **1.6 Tiedon hankinta**

Olen käyttänyt tässä työssä useita tapoja tiedon hankinnalle. Kirjallisuudesta olen hakenut ja hyödyntänyt lähteitä, jotka käsittelevät ekstranettiä, internet-palveluita ja tietoturva. Tämän lisäksi olen myös hakenut aiem-

paa tutkimusmateriaalia ekstranetistä. Liitteenä olevan palkkaoppaan (Liite 1) sisällön olen kerännyt viranomaisten ajantasaisista julkaisuista, kuten esimerkiksi voimassa olevasta työsopimuslaista ja verohallinnon ohjeista.

Varsinaisten palveluiden määrittelyssä olen haastatellut toimeksiantajayrityksen palkkahenkilöstöä ja toimitusjohtajaa. Olen koonnut lisätietoja ja ideoita aiheesta myös palkkatiimissä käydyistä keskusteluista sekä palaverista.

Kirjallisen aineiston ja haastattelujen lisäksi olen hankkinut aineistoa kilpailijoiden verkkosivuille tehdystä satunnaisesta otannasta. Otannassa selvitän kilpailevien tilitoimistojen verkkopalveluiden esiintymistä.

Tämän työn aineistoa on myös varsinaisen tuotoksen, eli palkkaoppaan käyttökokemukset. Saatuaani palkkaoppaan sisällön valmiiksi, laadin oppaan käyttöä arvioidakseni käyttötestin. Testin avulla selvitin oppaan käytettävyyttä testihenkilöillä ja keräsin palautetta oppaan ymmärrettävyydestä ja tiedonhaun toimivuudesta.



## 2. SÄHKÖINEN YRITYSMAAILMA

### 2.1 Sähköisen liiketoiminnan historiaa

Sähköisen viestiliikenteen voidaan katsoa alkaneen 1900-luvulle tultaessa. Syynä tähän oli uusi keksintö: radio, jota suomalainen tietotekniikkakirjailija Petteri Järvinen kutsuu aikansa Internetiksi. Radio mahdollisti ensimmäistä kertaa langattoman viestinnän, ja se mahdollisti viestien vastaanottamisen nopeasti ja edullisesti. Ensimmäisellä vuosisadan puoliskolla kehitettiin perusta viestin salaukselle, sillä aaltoja pitkin lähetettyä viestiä ei haluttu välittää kaikille. Viestien salaus oli erityisen tärkeää toisen maailmansodan aikaan, jolloin viestien vuotaminen vastustajalle saattoi olla kohtalokasta. (Järvinen 2003: 21)

Radio ei kuitenkaan koskaan toiminut varsinaisena asiakaspalveluvälineenä, vaan se mahdollisti lähinnä yritysten tuotteiden mainostaminen kuluttajille. Voidaan siis sanoa, että markkinointivälineenä radio ja myöhemmin myös näköradio, eli televisio olivat omiaan laajentamaan tietoisuutta yrityksistä ja niiden tarjoamista tuotteista.

Varsinaisen liiketoiminnan sähköistymisen mahdollisti tietoliikenteen ja tietoverkkoteknologian kehittyminen 1960-luvun lopulta lähtien. Teknologian edistymisen myötä on kehittynyt niin vakuuttavia sovelluksia, että tietoverkkoteknologiasta on tullut kokonainen liiketoiminta-alojen perusta. (Perlmutter 2001: 2)

Sähköinen asiakaspalvelu on ollut mahdollista Internetin läpimurron myötä. Kun www-selain yleistyi vuonna 1994, ovat yritykset siitä lähtien keksineet yhä uudempia tapoja hyödyntää internetiä liiketoiminnassaan. Jo tällöin huomattiin, että tekniikka mahdollisti tiedon jakamisen rajoitetusti ja kohderyhmittäin. (Jääskeläinen & Väänänen 1996: 17)

### 2.2 Sähköposti tärkeänä työvälineenä

Maailmanlaajuisten tietoverkkojen kasvun myötä sähköposti on yleistynyt ja se on osa yritysten yhteydenpidon työvälineitä. Sähköposti mahdollistaa reaaliaikaisen viestinnän yritysten ja asiakkaiden välillä, eikä viestintä ole aikaan ja paikkaan sidottua. Ajan ja kustannusten säästö onkin suurin lähtökohta perusteltaessa sähköpostin käyttöä liike-elämässä. Tekstiviestien lisäksi sähköposti mahdollistaa myös tiedostojen ja dokumenttien välityksen liitetiedostoina nopeasti vastaanottajalle. (Jääskeläinen & Väänänen 1996: 38–39)

Sähköpostin suosio on kuitenkin herättänyt myös epäilyksiä siitä, uhkaako sähköposti vähentää mahdollisesti ihmisten aitoa kohtaamista. Monessa

työssä kirjallisessa muodossa käydyt keskustelut ovat kuitenkin välttämättömiä. On siis osattava harkita, mitkä keskustelut on hyvä käydä kasvotusten tai puhelimitse ja mitkä asiat on syytä käydä läpi kirjallisessa muodossa sähköpostitse. (Alasilta 2000: 81–88)

Sähköpostin käyttö luottamuksellisten asioiden hoitamisessa on riskialtista, jos viestejä lähetetään ilman suojausta. Tällöin viestit ovat kuin avoimet postikortit, joita ulkopuoliset voivat päästä lukemaan. Aiemmin käytössä ollut kirjesalaisuus on tekniikan kehittyessä muutettu yleiseksi viestintäsalaisuudeksi, joka ei tee eroa viestintätapojen välillä. (Järvinen 2003: 250)

Yritysten sähköpostijärjestelmät ovatkin nykyään salattuja. Sähköpostiviestin salaaminen lisää aina sen sisällön suojaa ja viestijöiden yksityisyyttä. Salauksessa viesti salataan niin, että vain viestin oikea vastaanottaja voi purkaa salauksen. Lähettäjän varmentamisella tarkoitetaan sitä, että lähettäjä on todistettavasti se, kuka väittää olevansaakin. (Yksityisyyttä suojavat... 1999: 29) Järjestelmien ylläpito, suojaus ja tietohallinto on siirretty yleensä yritysten mikrotukihenkilöiden vastuulle (Järvinen 2003: 250). Tietoturvasta on kerrottu lisää luvussa 4.4.

## 2.3 Yritykset tarvitsevat tietoteknistä osaamista

Nykyisin yhä useampi yritys hakee joukkoonsa huippuosajia, joilla on hyvät perusvalmiudet atk-taidoissa. Selaamalla työnhakuilmoituksia huomaa, että lähes poikkeuksetta hakijoilta vaaditaan eri ohjelmistojen aiempaa käyttökokemusta ja nopeaa oppimiskykyä uusiin ohjelmistoihin. Suomessa peruskoulutus ja korkeakoulutus valmistavat tietoteknisesti osaavaa nuorisoa työelämään, mutta jo kauan työskennelleiden henkilöiden koulutus on ollut useimmiten yritysten vastuulla.

### 2.3.1 Toimenkuva muuttuu

Sähköiset palvelut ja toimintojen automatisointi muuttaa työntekijöiden toimenkuvaa ja työtehtäviä. Esimerkiksi, kun ennen tilitoimistoissa tarvittiin henkilöresursseja tallentamistehtäviin, nykyään resursseja tarvitaan prosessiohjaukseen ja kontrollointiin. Toimenkuvien muutokset tekniikan kehityksen myötä ovat aiheuttaneet työmarkkinoilla pulan henkilöistä, jotka osaisivat hyödyntää uusien järjestelmien ja digitaalisuuden tuomia mahdollisuuksia tehokkaasti. (Lahti & Salminen 2008: 26)

Käytännössä sähköisten palveluiden ja muiden automaatioiden ottaminen osaksi yrityksen toimintaa edellyttää henkilöstön jatkuvaa kouluttamista. Vaikka työnantajat hakevat tietotekniikan huippuosajia, ei sellaisia ole riittävästi vapailla työmarkkinoilla. Yritysten suunnitellessa uusia inves-

tointeja järjestelmiin ja tekniikkaan, olisi lisenssi- ja ohjelmistomaksujen lisäksi huomioitava myös henkilöstön koulutuskustannukset.

Alasillan mukaan nykyinen nopeatahtinen työnkuvan muutos voi johtaa vanhempien työntekijöiden keskuudessa joukkopakoon varhaiselle eläkkeelle (Alasilta 2000: 212). Omien kokemusteni mukaan, olen kuitenkin kuullut yleensä ensimmäisenä työpaikkojen konkareilta, että nykyään tietotekniikka on tehnyt monesta ennen niin aikaa vievästä tehtävästä helpohoitoisia. Toisin sanoen tietotekniikka on osaltaan tuonut helpotusta työntekoon, kun uuden ohjelmiston tai järjestelmän hallinta on tullut tuuksi.

Mikäli muuttuvat työnkuvat eivät aja työntekijöitä eläkkeelle ennen aikaisesti, on joko yrityksen muutosjohtaminen onnistunut tai Suomessa ollaan vihdoin tottumassa ajatukseen, että työnkuva muuttuu ja se muuttuu usein. Muutoksessa mukana pysymiseen vaaditaan sekä työntekijöiden motivaatiota uuden oppimiseen että työnantajan sitoutumista muutoksen läpiviemiseen yrityksessä.

Muutos kehittyneen teknologian myötä voi tuoda esiin kuitenkin uusia ongelmia. Alasilta nostaa esiin ajatuksen, jonka mukaan tietoteknisten viestintävälineiden jatkuva päivystäminen voi johtaa työnarkomaniaan. Hänen mukaansa tekniikan kehitys on tuonut tullessaan uuden tyyppisiä ihmisiä, jotka edellyttävät, että tavoiteltava henkilö saadaan kiinni kännykästä tai sähköpostista kellonajasta riippumatta. (Alasilta 2000: 214) Alasilta on osin oikeassa, sillä etenkin työpaikkoihin ja asiakkaisiin sitoutuneet työntekijät ja yrittäjät kantavat vastuuta työtehtävistään yhä enemmän myös lomien ja viikonloppujen aikana. Tämä yleensä tapahtuu kannettavan tietokoneen välityksellä, josta otetaan etäyhteyksiä järjestelmiin vaikkapa kesken mökkiloman. Tekniikan kehitys saattaa siis toisaalta viedä myös entistä enemmän ihmisen vapaa-aikaa työtehtävien hoitamiseen. Jos työntekijä ei itse osaa vetää rajaa työn ja vapaa-ajan väliin, on rajan vetäminen työnantajan vastuulla.

### **2.3.2 Henkilökohtainen asiakaspalvelu vähenee**

Yritysten toiminnan muuttuessa sähköisten palveluiden myötä yhä automaattisemmaksi, henkilökohtainen kontakti asiakkaaseen vähenee. Talous- ja palkkahallinnon palveluita tarjoavan Pretaxin tekemien arvioiden mukaan Suomesta katoaa jopa 25 000 työpaikkaa digitalisoitumisen myötä taloushallintoalalta (Lahti & Salminen 2008: 5). Siitä, millä aikavälillä työpaikkojen väheneminen tapahtuu, ei Pretax ole tehnyt arviota.

Tulevaisuudessa asiakkaiden asiointi tapahtuu osittain tai kokonaan verkon välityksellä, mutta varsinaisen palvelutyön tekevät edelleen ihmiset. Mielestäni verkkopalvelut voisivatkin kuulua osittain myös henkilökohtaisen asiakaspalvelun piiriin, sillä verkon kautta asiakas voi osoittaa viestin-

sä palvelun ylläpitoon, tai esimerkiksi omalle tutulle henkilökohtaiselle asiakaspalvelijalleen.

Toimiva asiakaspalvelu – niin henkilökohtainen, kuin sähköinenkin – on aina yksi yritysten tärkeimmistä kilpailukyvyn ylläpitäjistä. Toimittaessa erittäin kilpaillulla tilitoimistoalalla, on palvelua tarjottava monipuolisesti, jotta se tavoittaa erilaiset asiakasryhmät. Kun osa asiakkaista pitää tärkeimpänä henkilökohtaista kontaktia kirjanpitäjänsä ja palkanlaskijaansa, toinen osa asiakkaista puolestaan nostaa tärkeimmäksi asiaksi palvelun nopeuden. Joidenkin mielestä tärkeintä on saada palvelua, jota ei saa muilta palveluiden tarjoajilta. Olennaista siis onkin ymmärtää, mitä ominaisuutta asiakkaat pitävät tärkeimpänä, jotta palvelu on onnistunutta. (Toimitusjohtaja 14.10.2008, haastattelu)

Kehittyneen teknologian puolestapuhujia löytyy paljon, etenkin liiketoiminta-alan kirjallisuudessa. Silti usealle on varmasti tuttuja myös tilanteet, jolloin verkko tai muu sähköinen palvelu ei toimi. Tällaisissa tapauksissa viimeistään otetaan yhteyttä palveluntarjoajan asiakaspalveluun. Mikäli yritys ei kykene palvelemaan asiakasta myös henkilökohtaisesti kommunikoiden, voi vaarana olla asiakkaan etäännyminen yrityksestä ja siirtyminen kilpailijalle. Paras tilanne olisi, kun asiakasta palveltaisiin sekä verkossa, että henkilökohtaisesti.

## 2.4 Sähköiset palvelut kilpailukeinona

Taloudellisen kilpailun tempo on kasvanut internetin mukaan tulon jälkeen. Internet on mahdollistanut yritysten nopeamman kansainvälistymisen ja kilpailualueeksi onkin muodostunut koko maailma. Kilpailussa menestyminen edellyttää yrityksiltä panostuksia, toiminnan tarkistuksia ja jatkuvaa uudistumista. (Aaltonen, Gröhn & Saajasto 1997: 12)

Teknologian kehitys muuttaa asioinnin muotoa. Muutoksesta huolimatta asiakkaat ja heidän tarpeensa pysyvät kuitenkin lähes samoina. (Kuusela & Rintamäki 2002: 122) Yrityksen siirtyessä palvelemaan asiakastaan verkkoon, on palveluntason pysyttävä laadultaan vähintään yhtä tasokkaana, kuin henkilökohtaisen asiakaspalvelun. Tehokas, asiakkaiden tarpeiden mukaan suunniteltu ja helppokäyttöinen verkkopalvelu toimii yrityksen tärkeänä kilpailukeinona. Samalla kun verkkopalvelu mahdollistaa asiakkaan itsenäisen asioinnin ajasta riippumatta, se myös säästää asiakkaan aikaa.

Palvelun laatu voidaan säilyttää verkkoasioinnissa silloin, kun tiedetään asiakkaan tarpeet. Tästä syystä verkkopalvelun suunnitteluvaiheessa on tiedostettava, minkälaiselle asiakkaalle palvelun käyttö on tarkoitettu. Esimerkiksi verkkokaupankäynnissä asiakkaan on pystyttävä vertailemaan hintoja samoin, kun hän kävisi myymälässä paikanpäällä. Verkkopalvelussa hänen on myös pystyttävä tekemään ostokset helposti samalla periaat-

teella, kun asiakas siirtyy tuotehyllyltä kassalle maksamaan ostoksensa. Ero verkkopalvelussa on se, että asiakkaan ei tarvitse olla fyysisesti läsnä, eikä myyjän tarvitse hoitaa myyntitilannetta, eikä asiakkaan maksun vastaanottoa. Asiakkaat ovatkin tietoisia, että verkkopalvelu nopeuttaa asioiden hoitamista. Mikäli verkkopalvelu ei täytä nopeuden ja palveluntason kriteeriä, ei se myöskään toimi kilpailukeinona.

Melko mutkikkaatkin palvelut on mahdollista automatisoida. Jos konsepti on onnistunut, voivat asiakkaat hoitaa asiointinsa ilman välttämätöntä yhteydenottoa palvelua tuottavaan organisaatioon tai siellä työskenteleviin ihmisiin. Onnistunut verkkopalvelu säästää näin sekä asiakkaan että palvelun tarjoajan aikaa. Itse www-sisältö ei ”häiriinny” ahkerastakaan käytöstä. Verkkopankki on tuttu ja toimiva esimerkki siitä, miten asiakas ja tietosisältö pystyvät hyvin kommunikoimaan ilman henkilöstön välitöntä apua. (Alasilta 2000: 18)

### 3. ASIAKKAIDEN EKSTRANET

#### 3.1 Mikä on ekstranet?

Ekstranet on salasanalla suojattu ja käyttöoikeuksiltaan rajoitettu www-selaimella käytettävä tietoverkko (Aaltonen ym. 1996: 3). Tunnuksien avulla verkkopalvelun hallitsija pystyy rajaamaan kohderyhmänsä ja käyttäjät pystytään varmentamaan oikeiksi. Ekstranet-palvelun käyttäjistä vähintään osan on tultava organisaation ulkopuolelta. Tämä erottaakin ekstranetin yrityksen omasta intranetistä, eli organisaation sisäisestä viestintäverkosta. (Alasilta 2000: 265)

Ekstranet on kiinteä osa yrityksen muuta Internet-teknologiaan perustuvaa viestintää ja palvelua. Sen voi rakentaa joko laajentamalla julkisia Internet-sivuja lisäämällä tunnusten takana olevan osan tai Intranetin osia voidaan avata myös asiakkaiden ja alihankkijoiden käyttöön. Ekstranetin ideana on tarjota asiakkaalle yksilöllistä palvelua siten, että jaettava tieto on näkyvissä vain salasanan haltijalle. (Alasilta 2000: 265–266)

Ekstranet on melko yleisesti maksullinen lisäpalvelu, sillä tietoa ei haluta jakaa ilman vastinetta. Toisaalta, jos toimiva verkkopalvelu säästää muita yrityksen resursseja, voi tuotto tulla myös kustannussäästöjen muodossa. Yksi tunnetuimmista ekstranet-palveluista on verkkopankki (Alasilta 2000: 266), jonka tuotto pankeille syntyy nimenomaan henkilöstöresurssien säästön kautta. Asiakas voi itse hoitaa maksuliikenteen verkossa ilman yhteydenottoa pankkivirkailijaan. Paitsi asiakaspalvelussa, myös viestinnässä verkkopankkipalvelu tuo pankille säästöjä. Tehokkaana viestintäkanavana myös postituskustannuksissa syntyy suuria säästöjä, kun viestit voidaan lähettää asiakkaille verkon välityksellä.

Ekstranet ei saa olla yksipuolinen tiedonjakokanava, vaan viestinnän ja toiminnan on toteuduttava molempiin suuntiin (Aaltonen ym. 1997: 16). Tätä kutsutaan termillä vuorovaikutus. Vaikka vuorovaikutus helposti liitetään käsitteeseen kahden tai useamman henkilön välisestä viestinnästä, vuorovaikutteisuus voi syntyä myös ekstranetin käyttäjän ja järjestelmän välillä, ilman toisen henkilön suoraa osallistumista palvelutapahtumaan.

Ekstranetissä vuorovaikutus voi saada monia muotoja. Palvelua käyttävä asiakas voi antaa palveluntarjoajalle suoraan palautetta ja käydä mahdollisesti dialogia asiakaspalvelijan tai muiden asiakkaiden kanssa, tai asiakas voi olla vuorovaikutuksessa verkkopalvelun kanssa. Ekstranet-palvelun laatijoiden onkin tiedostettava, että palvelun käyttäjä voi olla vuorovaikutuksessa monen eri tahon kanssa: laitteiston ja ohjelmiston, sisällön, organisaation, kirjoittajan tai toisten lukijoiden kanssa. (Alasilta 2000: 187–193)

Ekstraneteiksi mainostetaan usein myös palveluita, jotka eivät täytä vuorovaikutuksen vaatimusta. Tällaisiin palveluihin käyttäjillä on salasanat, mutta palvelu ei tarjoa käyttäjälleen muuta sisältöä kuin lukemista. Alasilan mukaan varsinaisesta verkkopalvelusta ei voida puhua, ellei käyttäjä voi tehdä enemmän kuin vain lukea ja etsiä tietoa. Käyttäjän on voitava vähintään vastata ja mielellään valita ja vaikuttaa. Palvelun laatijoiden tulisi muistaa, että verkko ei ole kovin kilpailukykyinen lukemisen välineenä, ellei kyseessä ole uutis- tai aikakausilehtipalvelu. (Alasilta 2000: 265)

## 3.2 Ekstranet-palvelun vaiheet aloituksesta kehittämiseen

Ekstranet-palvelun käyttöönotto vaatii yritykseltä pitkää ja huolellista suunnittelua. Uuden palvelun ja toimintatavan käyttöönotto edellyttää aina investointeja. Ennen kuin yrityksessä mietitään palvelun kustannuksia, on määritettävä palvelun tarjoamat hyödyt asiakkaalle. Kun yritys tarkastelee suunnitteluvaiheessa asiakkaidensa tavoitteita ja päämääriä, se etsii myös ratkaisuja, jotka tyydyttävät asiakkaan tarpeet arvoa tuottavalla tavalla (Kuusela & Rintamäki 2002: 128). Vaikka suunnitteluvaiheessa yrityksessä olisi paljon ideoita ekstranetin sisällöstä, ovat ideat käyttökelpoisia vasta siinä vaiheessa, kun ne todellisuudessa tarjoavat asiakkaalle hyötyjä, joiden avulla asiakas pääsee omaan päämääräänsä. Määrittely on tehtävä joko suoraan yhteistyössä asiakkaiden kanssa tai niiden henkilöiden keskuudessa, jotka tuntevat asiakkaat parhaiten.

Kun ekstranetin sisältö on suunniteltu asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, yrityksen on perehdyttävä seuraaviin kysymyksiin:

- Onko henkilökuntaa kehittämään verkkopalvelua jatkossa?
- Onko vastuuhenkilöitä ylläpitämään palvelua?
- Miten järjestetään asiakaskoulutusta?
- Riittääkö nykyinen kapasiteetti uuden palvelun myyntiin? (Perlmutter & Zarkower 2001: 76).

Tämän lisäksi on myös määriteltävä, kuka tai ketkä toteuttavat ekstranet-palvelun sisällön rakentamisen ja kuinka kauan rakentaminen vie aikaa. Palvelu sisältää aina teknisiä ratkaisuja sekä runsaasti verkkotekstiä, jonka tarkemmista vaatimuksista on kerrottu luvussa 3.3. Kun yritys on pystynyt määrittelemään ekstranettiin käytettävien resurssien määrän, voidaan arvioida projektin kokonaiskustannukset.

### 3.2.1 Palvelun käyttöönotto

Palvelun käyttöönotto kannattaa toteuttaa asteittain. Yksi käytetyimpiä menetelmiä uuden toiminnan käyttöönotossa on pilottivaihe. Pilottivaiheessa palvelua testataan pienellä asiakasryhmällä, joka koulutetaan palve-

lun käyttöön ja jolta kerätään kokemuksia palvelun käytöstä. Mikäli pilot-tivaiheessa huomataan parantamismahdollisuuksia, ne voidaan toteuttaa ja testata hyvin ennen kuin palvelu tarjotaan suuremmalle asiakasryhmälle. Testaus kannattaa, sillä virheiden korjaaminen vasta sen jälkeen kun palvelu on jo markkinoilla voi tulla kalliiksi.

### 3.2.2 Ylläpito

Testauksen ja käyttöönoton jälkeen on huolehdittava sivuston ylläpidosta ja päivityksistä. Ylläpitotehtävät ovat samankaltaiset, kuin yritysten normaalien verkkosivujen ylläpidossa. Ylläpitoon kuuluu:

- sivuston tilapalvelimen ylläpito, ettei tule käyttökatkoksia esim. palvelimen ylikuormituksen takia.
- sivuston tekninen ylläpito, linkkien toimivuus jne.
- sisällönpäivitys; suositeltavaa olisi päivittää sisältöä ainakin kerran kuukaudessa
- sisältöosien päivitys; yksi tyypillisistä www-sivujen sudenkuopista on se, että sivuston ajankohtaista-osiossa on vanhentunutta tietoa, kun sivuston sisältö on pitkään päivittämättä
- interaktiivisten toimintojen ylläpito; oltava jatkuvaa ja säännöllistä (Www-sivujen... 2008).

Ekstranet-palvelun ylläpito on useimmiten atk-vastaavan tehtävä. Ylläpito voi olla myös useamman yrityksen työntekijän vastuulla, mikäli palvelu on sellainen, että kukin huolehtii omien asiakkaidensa tietojen ylläpidosta, päivityksestä ja viestinnästä.

### 3.2.3 Kehittäminen

Kuten mikä tahansa palvelu, myös ekstranet-palvelu vaatii seuranta ja kehittämistä. Koska kilpailu mahdollistaa aina uusien palvelumuotojen tulemistasi asiakkaiden saataville, on yritysten pysyttävä kehityksessä mukana. Verkkopalvelun kehittäminen:

- antaa aktiivisen kuvan yrityksestä ja sen toiminnasta
- poistaa sivuilla olevia virheitä ja puutteita
- monipuolistuu, kun multimedian käyttömahdollisuudet kehittyvät
- pitää yrityksen sivustot teknisen ja visuaalisen kehityksen mukana (Www-sivujen... 2008).

Sivuston kehittämiseen liittyy myös sivujen käytön seuranta, joka antaa tietoa sivuston jatkokehitystä varten. Sivujen käyttäjäseurannassa voidaan käyttää seurantajärjestelmiä, joita on tarjolla sekä maksuttomina että maksullisina. (Www-sivujen... 2008).



### 3.3 Asiakkaille tarjottavan tiedon vaatimukset verkossa

Verkkotekstin tuottaminen poikkeaa tavallisesta kirjoittamisesta, sillä yleisimmin lukija ei lue kirjoittajan tuottamaa tekstiä kokonaisuudessaan. Lukija hakee pääsääntöisesti tekstistä haluamansa tiedon, ja kirjoittajan tehtävänä on tehdä tästä hakemisesta helppoa. Monimuotoisesta viestinnästä on olemassa paljon kirjallisuutta, mutta varsinaisesta verkkoviestinnästä on kirjoittanut Anja Alasilta, joka on maamme kokeneimpia ja kysytyimpiä verkkokirjoittajien kouluttajia. Tässä kappaleessa on tulkittu hänen ohjeitaan verkkoon tuotettavan tiedon vaatimuksista.

#### 3.3.1 Verkkoon kirjoittaminen

Verkkoviestintä tavoittaa parhaimmillaan laajan kohderyhmän ylläpitäen silti intensiivisen kontaktin. Kun organisaatiossa mietitään erilaisia viestintätärkeitä ratkaisuja, on pohdittava kuka on viestin vastaanottaja. Yrityksen viestinnässä on oltava selkeä ero, kun halutaan tavoittaa laaja yleisö ja kun puolestaan halutaan saada intensiivinen kontakti kohderyhmään. (Alasilta 2000: 138) Verkkoviestinnässä yritysten kotisivut tyypillisesti on rakennettu houkuttelemaan laajempaa lukijakuntaa, kun puolestaan salasanoin suojatut asiakassivustot, eli ekstranetit, pyrkivät saamaan tiiviimmän kontaktin lukijaan.

Verkkoon kirjoittaminen poikkeaa muusta kirjallisesta viestinnästä. Kun sähköpostin tai kirjeen kirjoittamisessa oletetaan lukijan käyvän tekstin läpi alusta loppuun, verkossa lukija voi lukea tekstiä valitsemassaan järjestyksessä. Tästä syystä verkkoon kirjoitetulla tekstillä tulee täytyä kolme kovaa vaatimusta:

1. Silmälähtöisyys
  - Minkä ensivaikutelman teksti antaa, kun lukijan katse pyyhkäisee nopeasti näkyville tulevan tekstin yli
2. Luettavuus
  - Miten nopeasti lukija pystyy lukemaan tekstin, miten hyvin hän ymmärtää lukemansa, miten pystyy painamaan ja palauttamaan mieleensä tekstin sisällön
3. Käytettävyys
  - Miten varmasti ja vaivattomasti lukija löytää tarvitsemansa tiedon (Alasilta 1998: 134)

Ekstranetissä tarjottava tieto on oltava sellaista, mistä lukija kokee saavansa hyötyä ja mitä julkinen verkko ei pysty tarjoamaan. Jotta asiakasta pystyttäisiin palvelemaan ajantasaisesti, vaaditaan myös ekstranetin ylläpitoon aktiivista päivittämistä. Ekstranetin sisältö kannattaa pääsääntöisesti luoda sellaiseksi, että asiakokonaisuudet eivät vanhene usein. Tästä huolimatta on kuitenkin muistettava, että ekstranet toimii hyvänä tiedottamisväline-

nä, jonka avulla voidaan nopeasti jakaa uutta tietoa kohderyhmälle. Kun yritys valitsee viestintästrategiakseen aktiivisen ja säännöllisen www-tiedottamisen, on muistettava, että se vaatii aikaa ja resursseja (Jääskeläinen & Väänänen 1996: 76). Jos yritys siis päätyy hankkimaan asiakkailleen ekstranet-palvelun, on yrityksen myös laadittava viestintästrategiansa siten, että ajantasainen tiedottaminen onnistuu ja että tiedottajalta löytyy tarvittava osaaminen verkkokirjoittamiseen.

Kirjoittaja onnistuu viestinnässään sitä todennäköisemmin, mitä paremmin hän tuntee lukijansa. Kirjoittajan onkin syytä pohtia, mitä lukijat tahtovat ja tarvitsevat, millaisiin erilaisiin ryhmiin lukijakunta jakautuu ja miten kiinnostuneille ja taitaville lukijoille kirjoittaja tekee tekstinsä. (Alasilta 2000: 143)

### 3.3.2 Otsikointi ja linkitys

Verkkokirjoittamisessa otsikointi on ensisijaisen tärkeää, sillä sen on annettava informaatiota tekstin sisällöstä ja sen on houkuteltava lukijaa (Alasilta 1998: 137). Jos lukija etsii tietoa vaikkapa ennakonpidätyksestä, valitsee lukija varmemmin otsikon *Ennakonpidätys* kuin otsikon *Yleistä asiaa palkoista*.

Verkkotekstin otsikot toimivat useimmiten linkkeinä, jotka avaavat itse varsinaisen tekstin. Otsikoiden olisi hyvä olla aina näkyvillä, kun lukija navigoi tekstiviidakossa etsien tietoa. Näkyvillä olevat otsikot muodostavat valikon, joka jäsentää sisällön, kertoo lukijalle mitä sisällöstä löytyy ja opastaa lukijaa oikealle polulle (Alasilta 2000: 173). Otsikkolinkkien alle voidaan myös sijoittaa asiahakukenttä sekä linkit alaotsikoihin, mikäli tekstimateriaalin laajuus vaatii lukijalta hakutoimintoja. Yleensä linkitystä ja otsikointia käytetään apuna jo muutaman sivun mittaisissa verkkoteksteissä.

Myös väliotsikoiden sisältöön ja ilmaisuun kannattaa verkossa kiinnittää vielä suurempaa huomiota, kuin perinteisessä tekstissä. Usein väliotsikoista saa alkuun automaattisesti sisällysluettelon. Sillä ei ole paljon virkaa, jos otsikot ovat ilmaisultaan epäselviä ja sisällöltään yhdentekeviä. Hyvä otsikointi kertoo nopealla silmäämällä tekstin juonen – olennaiset asiat sisällöstä. (Alasilta 1998: 138)

Linkitys vaatii aikaa ja suunnittelua. Linkkien on palveltava lukijan tarpeita ja jokaisen linkin takana on löydettävä asia, minkä linkki lupaa. Tehokas linkitys vie lukijan tekstin oikeisiin osioihin ja myös tarpeen vaatiessa ulkopuolisiin sivustoihin. Toimimaton linkki voi aiheuttaa lukijassa epäluottamuksen, mikäli se johdattaa vanhaan tietoon tai sivustolle, joka on kokonaan poistettu. (Alasilta 2000: 181) Tästä syystä linkit on koodattava siten, että mikäli alkuperäinen sijainti verkossa muuttuu, seuraa linkki suo-

raan uuteen sijaintiin ilman erillistä päivitystä. Parhaimman varmistuksen kuitenkin saa, kun verkkotekstin linkitykset tarkastetaan sopivin väliajoin.

Otsikoinnin ja linkkien toimivuutta kannattaa myös testata testihenkilöllä ennen tekstin julkaisua verkossa. Testissä henkilölle annetaan luettavaksi pääotsikot, väliotsikot ja linkit. Tämän jälkeen häntä pyydetään toistamaan lunttaamatta sisällön pääkohdat. Ellei lukija pysty selostamaan lukemansa perusteella sisällön olennaisia piirteitä, voidaan otsikointia tehostaa. (Alasilta 1998: 139) Otsikoiden tehostus tapahtuu esimerkiksi otsikoiden muuttamisella, uudelleen järjestelyllä ja sijoittelulla tai korostamalla avainkohtia graafisesti.

Vaikka kirjoittamisen ja koodauksen hoitaisi yksi ja sama henkilö, kannattaa ne pitää toisistaan erillään. Näihin kahteen asiaan samanaikaisesti ei voi keskittyä. Jotta verkkotekstiä voisi luotettavasti testata, se pitää muuntaa html-muotoon. Täysin keskeneräistä tekstiä ei kuitenkaan kannata testata. Korjaukset vaativat aikaa ja ovat kalliita, mutta kalleimmaksi tulee huonon tekstin julkaisu verkossa. Aikaa, vaivaa ja rahaa kuluu erityisesti väärinkäsitysten ja epäselvyyksien selvitykseen lukijoille. (Alasilta 2000: 93)

### 3.3.3 Tiedon oikeellisuus

Tekstin sisällön on oltava jokaisen otsikon alle sopivaa. Usein kirjoittajien ote saattaa herpaantua, kun mieluummin keskitytään suunnittelemaan linkityksiä ja tehosteita, eikä itse tekstin sisältöön kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Kun tekstin sisältö on suunniteltu kerralla oikein ja ymmärrettäväksi, vältetään varmemmin lisäselvityksen ja ohjeistuksen antamiselta asiakkaalle. (Alasilta 2000: 171–172)

Jos tieto on usein muuttuvaa, on mietittävä pystytäänkö tieto päivittämään aina muutosten tultua, vai onko viisaampaa ohjata lukija suoraan sivustoille, joista löytyy aina ajantasainen tieto. Esimerkkejä muuttuvista tiedoista löytyy lainsäädännöstä ja verotuksesta. Mikäli resurssit eivät riitä verkkotekstin ajan tasalla pitämiseen siten, että teksti pystytään päivittämään aina uusien muutosten myötä, kannattaa lukija ohjata viranomaisten päivitetyille verkkosivuille suoraan haettavan asian kohdalle. Näin vältetään vanhan tiedon jakamisesta ja toisaalta tarjotaan tieto, jota lukija hakee.

Lukijalle tarjottava tieto on hankittava luotettavista lähteistä, kuten viranomaisilta ja alan asiantuntijoiden kirjoittamista teksteistä. Verkkoon kirjoittajan on kuitenkin muistettava kirjoittajan perussääntö: Tekstiä ei saa varastaa. Alasillan mukaan verkkotekstiä harvoin varastetaan tahallaan, mutta usein tekstiä lainataan unohtaen viittaukset. Internet koetaan edelleen vapaana viestinnän viidakkona, vaikka samat tekijänoikeudet pätevät myös verkkoviestinnässä. Verkkokirjoittajan velvollisuutena on, että tekstistä löytyy asianmukaiset viittaukset alkuperäiseen lähteeseen. (Alasilta 2000: 158)

### 3.4 Ekstranetin turvallisuus

Ekstranetin käyttäjän on pystyttävä luottamaan siihen, että kaikki henkilökohtaiset tai omaa yritystä koskevat tiedot ovat turvassa. Vastuu turvallisuudesta on yksinomaan palveluntarjoajalla. Turvallisuutta tukevat tekniset ratkaisut ovat tärkeitä, mutta samalla myös henkilöihin liittyvät tietoturvariskit on tiedostettava.

#### 3.4.1 Tekniset apukeinot tietoturvaan

Ekstranetin ja organisaation sisäisen tietojärjestelmän eristämiseen julkisesta verkosta on tarjolla teknisiä ratkaisuja, kuten aineiston salaus, palomuurit ja päivitettävät viruksetorjuntaohjelmat (Jääskeläinen & Väänänen 1996: 83). Nämä mahdollistavatkin melko turvallisten yritysverkkojen rakentamisen julkisten verkkojen yli. Ekstranetin käyttö edellyttää kuitenkin aina käyttöoikeuksien, käyttäjätunnusten ja salasanojen hallintaa. (Aaltonen ym. 1997: 18)

#### 3.4.2 Ihmisten osuus tietoturva-asioissa

Tieto voidaan suojata edellisessä kappaleessa mainittujen teknisten ratkaisujen, eli palomuurien, salauksien ja virustentorjuntaohjelmien avulla. Yrityksessä näistä asioista huolehtii yleensä atk-vastaava. Nämä toimivat kuitenkin vain teknisenä apuna tiedon käsittelyssä, haussa ja siirrossa. Tiedon turvaamisen tärkein edellytys on, että kaikki yrityksen tietojärjestelmiä ja internetyhteyksiä käyttävät henkilöt pitävät omalta osaltaan huolen tietoturvasta. (Jääskeläinen & Väänänen 1996: 83–85) Henkilöstölle suunnatun tietoturvaohjeistuksen kuuluisi löytyä jokaisesta tietotekniikkaa käyttävästä yrityksestä, sillä vain koko henkilöstön sitoutumisella tietoturvan ylläpitämiseen, voidaan taata, että luottamuksellinen tieto todella pysyy turvassa.

Ekstranettiin pääsyä rajataan asiakkaittain henkilökohtaisin salasanoin ja niillä pääsee yrityskohtaisesti rajattuihin tietoihin. Asiakkaille annettavat salasanat on syytä vaihtaa muutaman kerran vuodessa, ja niiden on oltava aina vaikeasti arvattavia. Salasanojen tulee yleensä sisältää isoja ja pieniä kirjaimia sekä mielellään myös merkkejä (Allen 2002: 52). Ahkerat ulkopuoliset hyökkääjät ovat taitavia murtamaan salanoja, mikäli heillä on vapaasti aikaa kokeilla eri vaihtoehtoja. Paras keino salasanojen kokeilyyrityksille on, että muutaman väärin kirjoitetun salasanan jälkeen käyttäjätunnus lukkiutuu, ja yrityksen tietoihin ei pääse käsiksi muuten, kuin ottamalla yhteyttä ekstranet-palvelun tarjoajaan.

Salasanojen murtamista yleisempää on kuitenkin, että ulkopuoliset luottamuksellisen tiedon tavoittelijat pyrkivät urkkimaan salasanat suoraan sala-

sanojen omistajilta. Tällainen hyökkääjä saattaa penkoa yrityksessä mahdollisia salasanapiiloja. Hän voi myös soittaa ja teeskennellä olevansa vaikkapa toinen työntekijä saman yrityksen toisesta toimistosta ja kertoa tarvitsevansa salasanaa jonkin työtehtävän hoitamiseen. Sopivasti manipuloituna uhri voi luovuttaa salasanansa ja näin tiedon turvallisuus on menetetty. (Järvinen 2003: 28) Ekstranet-palveluiden käyttäjät voivat itse omalta osaltaan vaikuttaa tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan. Laatomalla vaikeasti arvattavan salasanan, kirjautumalla palvelimesta ulos käytön jälkeen ja varomalla lähettämästä tuntemattomille henkilökohtaisia tai yrityksen salaisia tietoja, käyttäjä varmistaa osaltaan tietoturvan ja yksityisyyden säilymisen. Terve epäluulo on yksi suurimmista yksityisyyttä suojaavista tekijöistä. (Yksityisyyttä suojaavat... 1999: 47)

### **3.5 Ekstranetin mahdollisuudet ja uhat**

Ekstranet mahdollistaa nopean ja kohdistetun viestinnän asiakasryhmille. Tämän lisäksi onnistunut ekstranet-konsepti säästää asiakkaan aikaa ja tarjoaa asiakkaalle lisäarvoa, kun asiakas saa itse vaikuttaa valinnoillaan asiointiinsa. Toisaalta ekstranetissä piilee myös mahdollisia uhkia koskien esimerkiksi juuri edellisessä kappaleessa mainittuja tietoturva-asioita.

Ekstranetistä on toteutettu kyselytutkimus jo vuonna 1997 Espoon Koulutuskeskus Dipolissa, jolloin ekstranet oli vielä käsitteenä uusi. Kyselyn laatijat - Erja Aaltonen, Aune Gröhn ja Tiina Saajasto (1997), halusivat tuolloin selvittää mm. ekstranetin mahdollisuuksia ja uhkia yritysten välisessä viestinnässä. Kyselyn kohderyhmä oli 24 teollisuuden ja kaupan alalla toimivaa konsernia, ja kyselyyn vastaajina yrityksissä toimivat talous-, markkinointi- ja tietohallinnon tehtävissä työskentelevät vastuuhenkilöt.

#### **3.5.1 Mahdollisuudet**

Ekstranet-palvelua koskeva kyselytutkimus on kymmenen vuoden takainen. Silti myös tänä päivänä yritysten välisestä viestinnästä puhuttaessa ekstranetin mahdollisuudet nähdään samankaltaisina, kuin vuonna 1997 tehdyssä kyselyssä. Kyselyyn vastanneiden mielestä ekstranetin mahdollisuuksia olivat:

- kilpailuetu
- yhteistyökumppaneiden sitoutuminen
- työskentelyn verkottuminen
- kustannussäästö
- kommunikaation tehostuminen
- tiedottaminen
- mahdollistaa maailmanlaajuisen projektityöskentelyn
- uusi tapa toimia

- rajattomat soveltamismahdollisuudet
- pidentää vanhojen järjestelmien käyttöikä.

Loppupäätelmässään kyselyn toteuttajat väittävät, että ekstranet on tiedonvälityksessä usein muita kanavia käyttökelpoisempi. Tämän lisäksi he totesivat, että ekstranetin käyttömahdollisuudet ovat lähes rajattomat. Toimissaan moitteettomasti, ekstranet tuo yritykselle myös kilpailuetua. (Aaltonen ym. 1997: 36–37)

### 3.5.2 Uhat

Ekstranet-palvelussa piilee myös mahdollisia uhkia. Tietoturvausmenetelmät kehittyvät, mutta yhä edelleen verkossa tapahtuu häirintää tietoturva-  
hyökkäyksien muodossa. Kyselyssä (Aaltonen ym. 1997) tietoturva-  
uhka mainittiin ensimmäisenä, mutta vastaajat kokivat uhkina myös käyttöönot-  
toon ja ylläpitoon liittyvät vaikeudet. Kyselyyn vastanneiden mukaan ek-  
stranetin uhkina olivat:

- tietoturvariskit
- tehtyjen investointien takaisinmaksun turvaaminen
- tietoliikenteen hidastuminen
- suunnittelematon käyttöönotto
- työläät päivitykset
- organisaation sopeutumattomuus uuteen toimintaan
- tiedon sisällön sopimattomuus
- tekijänoikeudet
- vanhat rutiinit, uudet rutiinit
- tietoteknisen kehityksen vaikea ennustaminen.

Vaikka ekstranetistä toteutettu tutkimus lähes kokonaisuudessaan puhui palvelun hyvistä puolista, oli vastauksista saatu poimittua myös uhkateki-  
jöitä. (Aaltonen ym. 1997: 36) Näihin uhkatekijöihin on kuitenkin mahdol-  
lisuus varautua jo suunnitteluvaiheessa riskikartoituksella. Riskikartoituk-  
sessa määritellään uhkatekijät ja suunnitellaan ennakkotoimenpiteitä joilla  
niistä välttyttäisiin. Tämän lisäksi kartoituksessa suunnitellaan myös vara-  
toimenpiteet, jotka otetaan käyttöön riskien toteutuessa.

## 4. TOIMEKSIANTAJAN PALVELUIDEN LAAJENTUMINEN VERKKOON

### 4.1 Nykyinen palvelumalli

Tilitoimistot ovat sähköistyneet vuosien saatossa. Osa tilitoimistoista liputtaa sähköisen kirjanpidon puolesta, mutta yhä edelleen suurin osa taloushallinnon työstä sisältää myös perinteistä paperin käsittelyä ja arkistointia. Sähköinen tiedonsiirto on kuitenkin tullut jo osaksi kaikkien tilitoimistojen arkipäivää. Sähköinen tiedonsiirto on nopeuttanut tilitoimiston tehtävissä mm. maksuunpanoja, laskun kierrätystä ja siihen liittyvää hyväksyntäprotokollaa sekä viranomaisilmoitusten toimitusta. Vaikka sähköisten taloushallintopalveluiden kasvu alkoi jo 1990-luvun loppupuolella, toimii yli 90 % Suomen tilitoimistoista vielä täysin perinteisellä mallilla (Lahti & Salminen 2008: 8).

Toimeksiantajayrityksessä nykyinen palvelu tapahtuu pääsääntöisesti siten, että asiakas joko tuo henkilökohtaisesti tai postittaa kirjanpitemateriaalin kirjanpitäjille. Palkanlaskentaan tiedot toimitetaan puhelimitse, sähköpostitse tai faksitse ja joskus myös henkilökohtaisesti. Yhteydenpito asiakkaisiin tapahtuu tämän jälkeen pääsääntöisesti sähköpostilla ja puhelimella. Kun tilitoimistolla on tehty kirjanpito ja palkanlaskenta kuukausittain, siirretään ohjelmistosta tarvittavat tiedot viranomaisille sähköisesti, ja toimitetaan asiakkaalle viranomaismaksut, kuten arvonalisävero- ja ennakonpidätysmaksu, postitse. Muuta materiaalia asiakkaalle toimitetaan kirjanpidosta pääsääntöisesti vain tilinpäätösten ja välitilinpäätösten yhteydessä ja palkoista lähetetään asiakkaalle tarkistuslista postitse tai sähköpostitse. Muita raportteja toimitetaan asiakaskohtaisesti aina vain erikseen pyydettyinä.

Toimeksiantajan tilitoimistopalveluita pyritään monipuolistamaan jatkuvasti. Esimerkkinä mainittakoon, että joidenkin palkanlaskenta-asiakkaiden kanssa on päädytty sovellusvuokraussopimuksiin. Tällainen sopimus mahdollistaa asiakkaan pääsyn palkanlaskentaohjelmaan ja kirjanpitoon siten, että tietyt tilitoimistolla kirjattuja asioita asiakas ei pääse muuttamaan, mutta osan kirjauksista he voivat hoitaa itse. Tämän lisäksi etäkäyttäjät voivat laatia raportteja ohjelmasta haluamallaan valintakriteereillä. Parhaiten etäkäyttö on toiminut asiakkailta, joiden palkanlaskenta on hoidettu tilitoimistossa, mutta kirjanpidon asiakasyritys on hoitanut itse ohjelmiston vuokrauksen avulla.

Etäkäytön lisäksi toimeksiantaja on hankkinut M2-matkalaskuohjelman. Tähän ohjelmaan on annettu osalle asiakkaista verkkopalvelutunnukset, joiden avulla asiakas pääsee oman yrityksensä matkalaskutietoihin. Matkalaskuohjelmassa asiakkaat pääsevät kirjaamaan matkalaskuja, näkemään ja ajamaan erilaisia raportteja ja yhteenvetoja matka- ja kululaskuista sekä

asiakasyrityksen johto pääsee myös hyväksymään matkalaskut. Hyväksytyt matkalaskut menevät tilitoimistossa maksuun asiakkaan kanssa sovituina ajankohtina, esimerkiksi kerran viikossa.

Toimeksiantajan tämän hetkistä toimintaa ja palvelua voisi luonnehtia osittain sähköiseksi ja osittain perinteiseksi taloushallintopalveluksi. Vaikka useat taloushallinnon tehtävät jo hoidetaan sähköisillä tiedonsiirtomenetelmillä, on sähköisen asiakaspalvelun malli vielä kehittämisen alkuvaiheessa.

## 4.2 Visio Ekstranetistä

Toimeksiantajayrityksen tavoitteena on kasvattaa sähköisten palveluiden laatua ja määrää, sillä asiakaskunta on laajentunut viime vuosina. Henkilöstöressurssien ollessa rajalliset, on yrityksessä haettu määrätietoisesti erilaisia palvelumuotoja, joiden avulla paitsi saataisiin lisää tehokkuutta, pystyttäisiin samalla tarjoamaan asiakkaalle arvokasta lisäpalvelua. Verkkopalvelu voisi onnistuessaan luoda kiinteät asiakassuhteet ja samalla tehostaa palveluprosessia. Visiona on, että jonain päivänä toimeksiantajalla on tehokas ja palveleva ekstranet, jonka palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin.

Toimeksiantajan mukaan verkko on olennainen osa modernia sosiaalista vaikuttamisen ja interaktion verkostoa. Jos toimistolla ei ole kykyä näkyä ja toimia tässä verkostossa, olisi se vastaava tilanne kuin ei tervehtisi asiakkaita kadulla tai suostuisi käymään heidän tiloissa. Verkossa näkymättömyys olisi myös vastaava tilanne, kun asiakasta ei päästettäisi ollenkaan toimiston tiloihin ja tutustumaan yritykseen. Verkolla saattaa olla vielä laajempia vaikutuksia imagoon kuin yrityksen muulla näkymisellä, koska nykyään päätöksenteko on yksinkertaistunut ja ensikontakti on siirtynyt verkkoon. Näkyvyys verkossa luo siis ensikontaktin asiakkaaseen ja lisäpalvelut verkossa puolestaan päästävät asiakkaan toimistoon sisään. (Toimitusjohtaja 14.10.2008, haastattelu)

Ekstranetin tulisi olla helppokäyttöinen ja arvoa tuottava palvelu. Mikäli verkkopalvelua suunnitellaan käyttöönotettavaksi vain markkinoinnillisesta näkökulmasta, ilman todellista tarvetta, on palvelun käyttöönotolla väärät perusteet. Kankeasti toimiva tai turhaa tietoa sisältävä verkkopalvelu voi vahingoittaa palvelun tarjoajan mainetta ja samalla se voi koitua lisätyöllistäväksi tekijäksi yritykselle. Verkkopalvelun tulisi antaa asiakkaalle nopeasti oikeaa tietoa. Mikäli konsepti on onnistunut ja asiakkaat kokevat saavansa lisäpalvelua, voidaan asiakas saada myös sitoutumaan palveluntarjoajaan. Käyttäjäkokeemukset ovat mahdollisesti myös parasta markkinointia uusien asiakkaiden hankkimisessa. (Palkkahenkilöstö 22.9.2008, keskustelu)

Toimeksiantajan mukaan palvelut tulevat todennäköisesti laajentumaan verkkoon yhä useammalla toimialalla. Tästä syystä myös tilitoimistopalve-



luiden siirtyminen verkkoon voidaan asiakkaiden keskuudessa kokea luonnollisena. Toisaalta toimeksiantaja näkee asiakkaiden vastaanoton uudelle palvelumuodolle myös haasteena, sillä asiakaskunnassa on myös paljon yrityksiä, joiden asiointikokemus on aina perustunut henkilökohtaisiin tapaamisiin. Verkkopalvelun haasteina ovat mm. persoonattomuus, henkilökohtaisten kontaktien väheneminen sekä asiakkaiden todellinen tarve verkkopalvelulle. Suunnitteluvaiheessa olisi selvitettävä, kuinka paljon ja millaisia palveluita asiakkaat ovat tilitoimistolta halunneet ja millaisia palveluita he ovat saneet. On myös innovoitava uusia palveluita, joita asiakas ei ole osannut pyytää, mutta joista voisi tulla asiakkaalle arvokkaita. Parhaassa tapauksessa asiakas kokee palvelun parantuvan, kun osa tilitoimistoasioista hoituu nopeasti verkossa ja samalla asiakas kiinnostuu enemmän oman yrityksensä taloudesta. Pahimmassa tapauksessa puolestaan asiakas ei koe verkkopalvelua osaksi muuta palvelua, vaan pitää sitä ylimääräisenä ja jopa turhana. (Toimitusjohtaja 14.10.2008, haastattelu)

Mitä enemmän tilitoimistopalveluita siirretään verkkoon, sitä tärkeämmäksi haasteeksi tulee myös asiakkaiden perehdyttäminen palvelun käyttöön. Toimeksiantajalla on jo kokemusta joidenkin sovellusten kouluttamisesta, sillä asiakkaista löytyy tilitoimiston matkalaskuohjelmien käyttäjiä sekä etäkäyttäjiä (Atk-vastaava 22.9.2008, keskustelu). Käyttäjien määrä on kuitenkin toistaiseksi vielä melko pieni, mutta mikäli verkkopalvelut lisääntyvät, on konsultointiin ja koulutukseen panostettava nykyistä enemmän.

### **4.3 Ekstranet-palveluiden määrittely toimeksiantajayrityksessä**

Toimeksiantajayrityksen ekstranetin tulisi sisältää palveluita palkanlaskennassa, kirjanpidossa ja muussa konsultoinnissa. Koska tämän työn tarkoituksena on määrittellä ekstranetin palkka-palvelut, on muut ekstranet-palvelut mainittu vain lyhyesti luvussa 4.3.3. Tarkempi selvitys muista palveluista on määritettävä kokonaan erillisessä projektissa.

Varsinaisten ekstranetin palkkapalveluiden määrittely tapahtui haastatteleamalla toimeksiantajayrityksen palkanlaskijoita ja toimitusjohtajaa sekä keskustelemalla palkkatiimin palaverissa. Palveluiden määrittelyyn ei haastateltu palvelun loppukäyttäjiä, eli asiakkaita, sillä sen ajateltiin antavan ennenäikaista tietoa palveluista, joiden käyttöön otosta ei ole tehty lopullista päätöstä.

Toimeksiantajayrityksen johto, atk-henkilöstö ja myyntihenkilöstö tekevät pääsääntöisesti uusien palveluiden suunnittelut ja käyttöönottopäätökset. Palkkapalveluiden suunnittelussa kuitenkin koettiin, että palveluiden määrittely on toteutettava osittain myös palkkahallinnossa, sillä palkanlaskijat tuntevat parhaiten omien asiakkaidensa tarpeet. Toimitusjohtajaa haastatteleamalla on puolestaan saatu kuvaus siitä, mitä yrityksessä olisi mahdollista toteuttaa resurssien puitteissa.

Haastattelujen lisäksi palveluita on kartoitettu kokemusten ja havainnoinnin mukaan työn edetessä. Tutustumalla ekstranetin mahdollisuuksiin tämän työn tekovaiheessa, on palkkahenkilöstöltä saatu myös lisäideoita palvelun sisältöön.

### **4.3.1 Yksilöllistä palkanlaskentapalvelua ja tukea asiakkaalle**

Ekstranetin olisi toimittava samalla periaatteella kuin verkkopankin. Palvelun tulisi olla helppokäyttöinen, nopea, turvallinen ja hyödyllinen. Koska asiakasyrityksiä on monelta toimialalta ja yrityskoot vaihtelevat, palvelua tulisi räätälöidä asiakaskohtaisesti. Asiakkaan olisi mahdollista tutustua luottamuksellisiin tietoihin verkkopalvelun avulla ja samalla asiakas voisi myös tehdä valintoja, päätöksiä, ilmoituksia ja raportteja. Samalla kun asiakas saisi hoidettua tilitoimiston asioita, hän tulisi myös tietoisemmaksi yrityksensä ajantasaisesta tilanteesta. Lisäksi asiakasyritykselle voitaisiin tiedottaa oman toimialan näkymistä tiedotteiden muodossa. Asiakkaan ymmärtäessä paremmin oman yrityksensä ja toimialan taloudellisen tilanteen, olisi tiedoista hyötyä päätösten ja uusien suunnitelmien teossa.

Toimeksiantajayrityksessä haluttiin, että asiakas kokee saamansa verkkopalvelun yksilölliseksi palveluksi. Keskusteluissa (Palkkapalaveri 30.9.2008) heräsi kysymys, kuinka yleisiä tilitoimistojen ekstranet-palvelut mahdollisesti ovat. Tästä syystä selvitin satunnaisella otannalla Tampereella toimivien kilpailijoiden internetsivuilla, löytyykö niiltä verkkopalveluun kirjautumismahdollisuutta tai kuvausta sähköisistä palveluista. Satunnaisessa otannassa kävin läpi kolmenkymmenen tilitoimiston verkkosivut. Mukana olleiden tilitoimistojen henkilöstön koko vaihteli muutamasta työntekijästä neljään kymmeneen työntekijään.

Otannan mukaan verkkopalvelut eivät ole vielä tilitoimistoalalla kovin yleisiä. Hämmästyttävää on myös se, että vain harvat mainostivat ylipäättään mahdollisuudesta sähköiseen asiointiin. Sähköiseksi asiointiksi otannassa rajattiin salasanoilla kirjaututtavat palvelut, etäkäyttö ja matkalaskuohjelma. Selvityksen tuloksena kolmestakymmenestä tilitoimistosta vain kuusi mainosti palveluidensa sisältävän asiakkaan mahdollisuuden etäyhteyden käyttöön ja vain kolmella oli mahdollisuus kirjautua tunnuksetta ekstranettiin tai vastaavaan sähköiseen palveluun. Asiakkaiden käyttöön tarkoitetuista matkalaskuohjelmista ei ollut mainintaa yhdenkään kilpailijan sivuilla.

Palkanlaskijoiden mukaan ekstranetin olisi tarjottava asiakkaalle hyödyllistä tietoa palkanlaskennasta ja erityisesti henkilöstöhallinnosta. Usein asiakasyritykset sekoittavat palkka- ja henkilöstöhallinnon asiat keskenään ja tilitoimiston palkanlaskijoille kohdistetaan usein kysymyksiä, joihin vain yrityksen omat päättäjät voivat vastata. Ulkoistettuna toimijana palkanlaskennasta ei voida antaa päätöksiä yrityksen palkansaajien työsuhte-

siin liittyvissä kysymyksissä, mutta ohjeistusta lain ja työehtosopimusten mukaan voidaan tarvittaessa antaa.

Työsuhdeasioita koskeviin kysymyksiin törmätään varmasti useimmissa tilitoimistoissa. Kilpailevien tilitoimistojen internetsivuilla tarjotaankin hyötyä asiakkaille yleisesti tärkeiden linkkien muodossa, joilta asiakkaat pääsevät mm. verottajan sivuille, Finlex – Valtion säädöstietopankin sivuille ja muille vastaaville viranomaisten ylläpitämille sivuille. Koska tämän tyyppiseen ratkaisuun on jo päätynt suuri osa tilitoimistoista, myös toimeksiantaja, halutaan tiedon jakamiseen keksiä uusia lähestymistapoja esimerkiksi tiedottamisen ja ohjeistuksen muodossa.

### **4.3.2 Palvelu säästää palkkahenkilöstön työaika**

Ekstranet-palvelut toimivat paremmin, kun koko organisaatio uskoo palveluiden hyötyyn. Näin palvelua olisi myös helpompi markkinoida asiakkaille. Palkanlaskijoiden mielestä ekstranet-palvelu toimisi parhaiten silloin, kun se säästäisi myös henkilöstön asiakaspalveluaikaa tietynlaisissa ruutiinasioissa. Aikaa säästyisi mm. silloin, kun asiakas saisi itse verkosta tarvitsemansa tiedon ja voisi laatia omia kustannusseurantaraportteja haluamallaan kriteereillä. Näin myös organisaation sisällä ekstranetin hyöty näkyisi parhaiten, kun työaika jää enemmän varsinaiselle palkanlaskentatyölle. Tällä hetkellä palkkahenkilöstön työaika vie suurelta osin puhelinta ja sähköpostikeskustelut asiakkaiden kanssa asioista, joihin mahdollinen verkkopalvelu voisi tuoda apua molemmille osapuolille.

Vaikka verkkopalvelu säästäisi osin muuta työaika, palkanlaskijat uskovat, että vakiintunut asiakaskunta jatkaa palkka-asiointiaan totutulla tavalla. Asiakkaat soittavat tai laittavat sähköpostia jatkossakin halutessaan neuvoja palkka-asioissa. Henkilökohtaisesta palvelusta ei halutakaan luopua, sillä henkilökohtainen palvelu yhä edelleen luo kiinteimmät asiakassuhteet tilitoimistossa.

Viime aikana tilitoimiston palkkahallinnossa on kuitenkin törmätty aika-tilaongelmiin, koska yritys on kasvattanut asiakaskuntaansa jatkuvasti. Etenkin uusissa asiakkaissa on yhä suurempia yrityksiä, joiden palkkapalveluun kuluu runsaasti aikaa. Palvelun tehostaminen on edellytys, että työt saadaan tehtyä säännöllisen työajan puitteissa. Palkanlaskijat uskovat, että uudet asiakkaat voisivat omaksua tavan hakea tietoa tilitoimiston ekstranetistä. Etenkin nuoret yritykset ja uuden sukupolven yrittäjät ovat osoittaneet innokkaiksi sähköisten palveluiden käyttäjiksi. Palvelun valttina olisi myös kelloajasta riippumattomuus, sillä asiakkaat voisivat käyttää sitä ympäri vuorokauden.

Toimitusjohtajan mukaan palkkapalveluita olisi mahdollista siirtää tulevaisuudessa yhä enemmän verkkoon. Mahdollista olisi esimerkiksi palkkojen osalta hankkia ekstranetin käyttäjille järjestelmä, johon asiakas ilmoittaa palkka-aineiston. Tämän jälkeen palkanlaskennassa järjestelmästä siirret-

täisiin asiakkaan tallentamat tiedot palkanlaskentaohjelmaan sähköisellä tiedon siirrolla ilman yksittäisiä kirjauksia. Palkanlaskennan tehtävänä olisi lähinnä tarkastaa kirjauksista tulevat listaukset ja tehdä mahdolliset korjaukset. (Toimitusjohtaja 14.10.2008, haastattelu) Parhaimmillaan palvelu varmasti toimisi yrityksissä, joissa on paljon työntekijöitä ja palkkakirjaukset ovat melko yksinkertaisia. Palkanlaskijoiden mukaan kyseinen tiedonsiirtomenetelmä toimii jo hyvin asiakkaiden käyttämän matkalaskuohjelma, mutta menetelmän siirto palkkatapahtumiin tuntuu vielä kaukaiselta ajatukselta (Palkkahenkilöstö 15.10.2008, keskustelu).

### 4.3.3 Tilitoimiston muut ekstranet-palvelut

Palkkapalvelun lisäksi ekstranetin olisi palveltava asiakkaita myös kirjanpidossa ja muussa yritysconsultoinnissa. Koska määrittelyssä olisi tunnettava asiakasryhmien tarpeet samalla tavalla kuin palkkapuolella, olisi suunnitteluun hyvä saada mukaan kirjanpidon henkilöstöä.

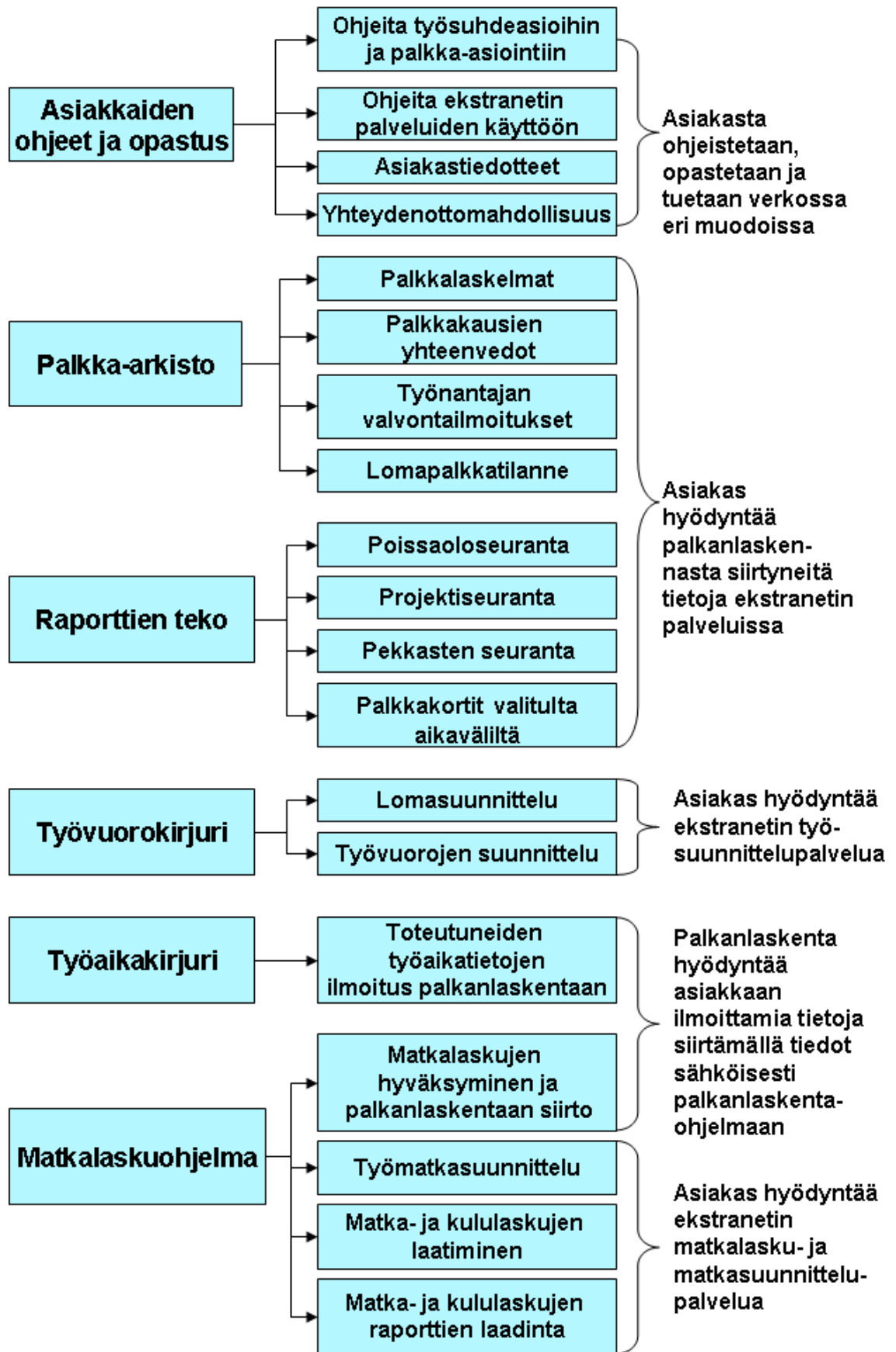
Toimitusjohtajan mukaan (14.10.2008, haastattelu) tilitoimiston ekstranet voisi tarjota ainakin seuraavia palveluita palkkapalvelun ohella:

- Ostolaskujen kierrätys, maksaminen
- Myyntilaskujen tekeminen
- Rahoitushakemukset Finnveraan
- Liiketoimintasuunnitelma-apuri
- Tietoa Tekesin ja Te-keskuksen tuista
- Osinko- ja verolaskuri
- Kyselykanava: Vastaamme kahdessa päivässä -palvelu
- Kirjanpitoaineiston arkisto

## 4.4 Ekstranetin sisältämät palkkapalvelut

Ekstranetin olisi palveltava sekä pieniä että suuria asiakkaita. Palkanlaskijoiden mukaan pienille yrityksille henkilöstöhallinta-asioiden ohjeistus voisi olla paikallaan, kun taas suuremmille asiakkaille raportointi ja kulu-seuranta olisivat tärkeitä yrityksen toiminnan suunnittelussa (Palkkahenkilöstön 12.9.2008, haastattelu)

Palkkapalvelun tulisi sisältää paljon jo valmista tietoa, mutta sen lisäksi palvelun olisi tarjottava asiakkaalle toiminnan muodossa hyötyä. Asiakkaan on saatava oppia, kokea, valita ja vaikuttaa ekstranetissä. Seuraavaan kuvaan (kuvio 1.) on koottu ekstranettiin määritellyt palkkapalvelut, jotka on laadittu toimeksiantajayrityksessä käytyjen palkkapalavereiden ja keskusteluiden pohjalta. Tarkemmat selvitykset palveluista on käyty läpi 4.4.1–4.4.6.



Kuvio 1. Ekstranetin 6 palvelukokonaisuutta sisältöineen ja hyödyntämiskuvauksineen

#### **4.4.1 Asiakkaiden ohjeet ja opastus**

Palkanlaskijoiden mukaan nykyistä asiakasohjeistusta olisi syytä kehittää (Palkkahenkilöstö 4.8.2008, keskustelu). Palkkaohjeistuksen antaminen ekstranet-palvelun kautta helpottaisi ohjeiden päivitystä ja asiakkaiden tiedonhakuja verrattuna painettuun ohjeistukseen. Ohjeiden tulisi olla selkeälukuiset ja niiden olisi tarjottava apua myös lomakkeiden ja linkkien muodossa.

Asiakkailla laadittiin Palkkaopas (ks. liite 1.), joka sisältää työntekijän palkkaamiseen ja työsuhteisiin liittyviä ohjeita työnantajalle. Oppaasta löytyvät myös kaikki tärkeät linkit, jotka ohjaavat tiedonhakijan viranomaisten sivuille. Oppaan tekovaiheet on selvitetty tarkemmin luvussa 5 ja oppaan sisältö löytyy tämän työn liitteistä kokonaisuudessaan.

Palkkaoppaan lisäksi ekstranetin palveluiden käyttöön on oltava omat ohjeistuksensa. Palvelut, jotka tarjoavat käyttäjälleen mahdollisuuden mm. laatia ilmoituksia ja tehdä raportteja, on ohjeistettava selkeästi, jotta asiakas ei koe uutta palvelua liian hankalaksi käyttää.

Ekstranet toimii hyvänä tiedotuskanavana. Tilitoimiston aukioloihin ja muiden vastaavien tiedotteiden ohella tiedotteita voitaisiin kohdistaa toimialoittain. Esimerkiksi työehtosopimus- ja lakimuutokset voitaisiin tiedottaa niille asiakasryhmille, joiden toimialaan muutokset vaikuttavat. Kaikille yhteisiä tiedotteita olisivat esimerkiksi muutokset työsopimuslaisissa, vakuutuksissa ja verottajan muuttamisissa matkakorvauksissa.

Ekstranettiin sisällytetään myös palvelu, johon asiakas voi jättää viestiä tai yhteydenottopyyntöä koskien verkkopalvelua. Takuuvastaus voitaisiin luovata kahden työpäivän sisällä. Kiireellisissä asioissa asiakasta pyydetään ottamaan suoraan yhteyttä joko omaan palkanlaskijaansa tai atk-tukeen riippuen asiasta. Tekniset kysymykset ohjataan atk-tukeen ja palkka-asiat palkanlaskentaan.

Selkeän ohjeistuksen uskotaan vaikuttavan myönteisesti tilitoimiston imagoon. Palkanlaskijoiden mielestä Palkkaopas ja ajankohtaiset tiedotteet voivat antaa asiakkaalle mielikuvan auttavasta ja tukevasta tilitoimistosta, jossa palvelua tarjotaan useassa eri muodossa. Muut yhteydenottomahdollisuudet antavat puolestaan asiakkaalle kuvan, että myös henkilökohtainen asiakaspalvelu on edelleen vahvasti osana palvelukokonaisuutta.

#### **4.4.2 Palkka-arkisto**

Palkka-arkistoon olisi tarkoituksena tallentaa asiakirjat, jotka tyypillisesti toimitetaan asiakkaalle postitse. Arkisto toimisi asiakaskohtaisena kansioina ekstranetissä, jonne asiakirjat olisivat arkistoitu aikajärjestyksessä. Asiakkaan olisi mahdollista hakea arkistosta dokumentteja sekä kuukau-

den että työntekijän nimen mukaan. Arkistosta löytyisivät ainakin palkkalaskelmat, palkkakausiin yhteenvetolistat, joista näkyy kaikkien palkansaajien ansiot palkkapäiväkohtaisesti, lomapalkkakertymäraportit ja kuukausittaiset valvontailmoitukset maksuviitteineen.

Näiden dokumenttien arkistointi asiakkaiden käyttöön helpottaisi osaltaan palkanlaskennan tulostus- ja postitustyötä. Asiakirjojen tallennus suojattuun verkkopalveluun auttaisi asiakasta sekä hakemaan, että tulostamaan haluamansa aineistot. Mikäli asiakasyrityksessä on useampi ekstranet-palvelua käyttävä henkilö, määritellään erikseen käyttäjäkohtaisesti, kenellä on oikeus palkkatietojen selaamiseen. Näin myös yksityisyyden turva palkka-asioissa säilyy.

### 4.4.3 Raporttien teko

Toiminnallisuutta ekstranettiin toisi mahdollisuus raporttien laadintaan. Palkanlaskennasta siirrettäisiin sähköisesti palkkatietoja ekstranetissä toimivaan palkkajärjestelmään, josta asiakas saisi laatia raportteja haluamallaan komennoilla. Asiakas voisi esimerkiksi laatia raportteja erilaisista palkallisista ja palkattomista poissaoloista, kuten Pekkas-vapaista, sairauslomista ja pidetyistä lomista. Poissaolojen lisäksi raportteja voisi laatia myös ylityistä.

Nykyisin palkanlaskennassa on kohdistettu yhä enemmän palkkakustannuksia projekteille ja kustannuspaikoille. Tiedot projekteihin kuuluvista palkkakustannuksista siirretään kirjanpitoon, ja usein asiakas saa tiedon projektien ja kustannuspaikkojen kokonaiskustannuksista kirjanpidoista ja tilinpäätöksistä. Asiakkaan omaa sisäistä laskentaa ja ulospäin tehtävää laskutusta voisi helpottaa, mikäli asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus laatia palkkakustannusraportteja ekstranetissä projekteittain ja kustannuspaikoittain.

Lisähyötyä raporttien laadinta antaa asiakkaalle, kun ohjelmasta saisi laadittua henkilöittäin myös palkkakortteja ja palkkatodistuksia vapaasti valittavalta ajankohdalta. Tällä hetkellä palkkatodistukset pyydetään palkanlaskennasta, mutta tulevaisuudessa todistusten laadinta voisi onnistua myös asiakkaan itsepalveluna. Palkkakorttien ja -todistusten avulla työnantaja saa nopean kuvan työntekijöidensä palkankehityksestä. Palkkatietoja voidaan hyödyntää myös monien viranomaislomakkeiden täytössä, joita palkanlaskijoiden lisäksi myös osa asiakkaista täyttää itse.

Toimeksiantajalla ei ole vielä tällä hetkellä ohjelmistoa, jolla asiakkaiden raporttien laadinta palkanlaskentatiedoista onnistuisi. Toisaalta toimeksiantajan palkanlaskentaohjelma ja asiakaskäytössä oleva matkalaskuohjelma toimivat jo keskenään siten, että matkalaskuohjelmasta saadaan siirrettyä asiakkaan syöttämät tiedot palkanlaskentaohjelmaan. Periaatteessa raporttien laadintaan tarvitaan järjestelmä, johon palkanlaskennassa syöte-

tyt tiedot siirtyvät asiakkaan käyttöön. Järjestelmän on kuitenkin toimittava siten, että palkanlaskijoiden työ ei lisääny tiedonsiirron takia. Muuten konkreettinen hyöty, eli ajansäästö, jää saavuttamatta.

#### 4.4.4 Työvuorokirjuri

Ekstranetin palkkapalvelu parantuisi huomattavasti, kun asiakas saisi käyttöönsä työvuorosuunnitteluohjelman. Työvuorokirjurin tehtävänä on nopeuttaa ja selkeyttää asiakkaiden työvuorosuunnitelmia ja työntekijöille annettavia työvuorolistoja. Työvuoro-ohjelmia on jo tarjolla tilitoimistojen käyttöön. Esimerkiksi Logium Oy:n tuote Tiima Työvuorot, soveltuu yritysten käyttöön toimialasta riippumatta. Näin ollen ohjelma soveltuisi tilitoimiston asiakaskäyttöön erittäin hyvin.

Työvuorokirjurin tarkoituksena on avustaa työmääräarvioiden tekemisessä. Järjestelmän toimintona tulisi olla ainakin työvuorojen suunnittelu, kuukausisuunnitelmat henkilöittäin, organisaation kattavat viikko- ja kuukausi työvuorosuunnitelmat, lomien suunnittelu ja työvuorolistojen tulos. Työvuorokirjurin tiedot eivät itsessään kuuluisi palkanlaskentaan, mutta työnantaja voisi hyödyntää suunniteltuja työvuorolistoja palkkatietojen ilmoituksessa.

Työvuorokirjuri toisi vielä enemmän hyötyä työnantajalle, kun järjestelmä saataisiin toimimaan muiden yrityksen muiden järjestelmien kanssa. Ennen kun asiakkaalle tarjottaisiin työvuoropalvelu käyttöön, olisikin selvítettävä miten asiakas aikoo järjestelmää käyttää, ja onko järjestelmää mahdollista integroida asiakkaan muihin järjestelmiin. Mikäli työvuorojärjestelmä saataisiin yrityksen järjestelmiin yhteensopivaksi, voisi asiakas hyödyntää ohjelmaa esimerkiksi projektisuunnittelussa.

Työvuorokirjurin tarkoituksena olisi palvella myös pientä yritystä. Ohjelman tulisi olla helppokäyttöinen ja selkeä. Ohjelman hyöty tulisi esiin jo muutaman työntekijän yrityksessä. Ohjelmaan voisi syöttää yrityksen aukioloajat ja ohjelma ilmoittaisi, mikäli henkilöstöä ei ole järjestetty vuoroihin kaikille aukioloajoille, tai vuoroihin tulee tarpeetonta päällekkäisyyttä. Vuorojen suunnittelussa ruudulla näkyisi myös koko ajan työntekijöiden tuntimäärät, jolloin tarpeen mukaan vuoroja voitaisiin tasata. Lomien suunnittelussa ohjelma puolestaan muistuttaisi, paljonko työntekijöillä on lomapäiviä käytettävissä ja millä aikavälillä kesä- ja talvilomat olisi pidettävä. Mikäli kesälomasuunnitelmat tehtäisiin hyvissä ajoin kevättalvella, saataisiin myös nopeasti käsitys siitä, kuinka monta lomittajaa tarvitaan ja mille aikavälille.

#### 4.4.5 Työaikakirjuri

Ekstranetin asiakkaiden itsepalveluna toimisi työaikakirjuri, jonne asiakas ilmoittaisi työaikatiedot työntekijöittäin. Työaikakirjuriin voitaisiin valita



käyttäjiksi koko asiakkaan henkilöstö, jonne jokainen pääsisi kirjaamaan toteutuneet työtuntinsa itse. Kirjauksien jälkeen työntekijöiden esimies tarkistaisi työaikatiedot ja vahvistaisi ne järjestelmään. Tämän jälkeen tiedot siirrettäisiin sähköisenä tiedonsiirtona tilitoimiston palkanlaskentaohjelmaan. Työaikakirjuri nopeuttaisi esimiesten tarkistustyötä, työntekijöiden omaa työaikakirjaamista ja palkanlaskennan laskentatyötä.

Työajan kirjaamiseen ja sähköiseen tiedonsiirtoon soveltuvia ohjelmia ovat mm. Logium Oy:n Tiima Työaika ja Comia Software Oy:n TimeFlies, jotka soveltuvat tilitoimistojen asiakaskäyttöön. Järjestelmien avulla työntekijä voi tallentaa tulo- ja lähtöaikansa, lounasaikansa ja vapaapäivät sekä seurata työaikatoteutumia ja sovittuja lomia ja sairaspöissaoloja työasemaltaan tai kotikoneeltaan.

Ihanteellinen yhdistelmä etenkin suuremmissa asiakasyrityksissä olisi, kun työvuorosunnittelu ja toteutuneiden työaikojen kirjaus onnistuisi joko yhdessä järjestelmässä tai kahdessa keskenään integroidussa järjestelmässä. Esimerkiksi Logium Oy Tiima Työvuorosta saa siirrettyä suunnitelmat Tiima Työaikaan, jonne mahdolliset korjaukset voi tehdä vaivattomasti ilman kokonaisen palkkakauden kirjaamista uudelleen (Tiima ...1.11.2008).

Toimeksiantajayrityksessä asiakkaiden työaikakirjuri voisi toimia hyvin, sillä tällä hetkellä suurin osa asiakkaista kirjaa työaikoja Excel-pohjille. Työaikakirjauksien ketju menee tällä hetkellä siten, että työntekijä täyttää ensiksi itse paperille tai taulukkoon omat tuntinsa ja työnantaja kokoaa työntekijöiden antamista tiedoista yhteenvetotaulukon palkanlaskentaan. Palkanlaskennassa kirjataan asiakasyrityksen työnantajan ilmoittamat tiedot ohjelmaan käsin ja tarkastetaan tämän jälkeen, ovatko kirjaukset menneet oikein. Työaikakirjurin avulla palkanlaskentaketjusta poistuisi asiakkaan tekemä työnantajan yhteenvedon laatiminen ja tilitoimiston manuaalinen kirjaamisvaihe. Palkkaproessin tärkeimmäksi työksi tulisi tietojen tarkistaminen, päivittäminen ja prosessin valvonta.

Palkkaproessin tehostuminen ei poistaisi palkanlaskennan työtä, vaan tehostaisi sitä. Toimeksiantajayrityksessä pienet yritykset hoidettaisiin yhä perinteisen palkanlaskentaproessin mukaisesti, sillä ajansäästö ei olisi merkittävää. Pienten yritysten henkilöstön kouluttaminen järjestelmän käyttöön voi myös tulla kalliiksi ja hyöty voi jäädä pieneksi. Parhaiten työaikakirjuri voisi auttaa suurten yritysten palkanlaskentaproessin hallinnassa ja järjestelmän hyväksymisprotokolla pitäisi selkeän vastuun palkkatietojen ilmoituksesta asiakasyrityksessä.

#### **4.4.6 Matkalaskuohjelma**

Osalla toimeksiantajan asiakkailla on jo käytössä Logium Oy:n matkalaskuohjelma M2. Asiakasyrityksen työntekijät ovat saaneet tehdä ohjelmaan

matkasuunnitelmia ja toteutuneita matkalaskuja kirjautuen ohjelman omin henkilökohtaisin tunnuksin. Matkalaskujen kirjauksen jälkeen työntekijät ovat lähettäneet laskut hyväksyttäväksi työnantajalle. Hyväksynnän jälkeen matkalaskutiedot on siirretty sähköisesti palkanlaskentaan ja ne on maksettu asiakkaan kanssa sovittuna ajankohtana, kuten esimerkiksi palkkapäivän yhteydessä tai kerran viikossa.

Matkalaskuohjelma on tällä hetkellä toimeksiantajayrityksen verkkopalvelussa henkilökohtaisten käyttäjätunnusten takana. Mikäli yrityksessä kuitenkin päädytään siihen, että asiakkaille halutaan tarjota laaja ekstranet-palvelu sisällöltään monipuolinen, on myös matkalaskuohjelma siirrettävä samojen ekstranet-palvelutunnusten taakse.

Matkalaskuohjelman etuna on, että etenkin projektiluonteisessa työympäristössä tai useaan eri toimipisteeseen levittäytyneessä organisaatiossa kirjaus- ja hyväksyntätoimenpiteet voidaan hoitaa verkossa. Ohjelma laskee työntekijän puolesta päivärahat ja kilometrikorvaukset, ja auttaa näin välttämään kirjaamisvirheitä. Matkalaskuohjelma myös valvoo, että työntekijä kirjaa kaikki vaaditut kentät, ennen kuin matkalasku voidaan siirtää hyväksyntään. Näin matkalaskut ovat oikeassa muodossa ennen palkanlaskentaan siirtoa.

Matkalaskuohjelma auttaa asiakasta kustannusten seuraamisessa, sillä ohjelmasta saa laadittua ja tulostettua erilaisia raportteja. Asiakas voi esimerkiksi hakea raportteja tiettyjen työntekijöiden matkoista valitsemaltaan ajanjaksolta tai asiakas voi myös hakea matkakustannuksia projekteittain. Matkalaskuohjelmassa voidaan myös kätevästi kirjata päivärahojen ja kilometrikorvausten lisäksi muita kululaskuja, joita työntekijä on maksanut omista varoistaan työmatkallaan. Matkalaskuissa voi olla myös mm. kirjatukset hotellimaksuista, pysäköintipaikoista ja matkalipuista. Edellytyksenä hyväksynnälle on, että tarvittavat kuitit esitetään esimiehelle, ja siirretään tämän jälkeen kirjanpitoaineistoon.

## 5. TOIMEKSIANTAJAN ASIAKKAILLE LAADITTU PALKKAOPAS

### 5.1 Idea palkkaoppaan laatimisesta

Ajatus Palkkaoppaan (liite 1.) laatimisesta asiakkaille syntyi toimeksiantajan palkkahenkilöstön keskuudessa toukokuussa 2008. Tällöin palkkahenkilöstö kokoontui keskustelemaan mm. palkanlaskentaprosessista ja sen ongelmakohdista sekä siitä, mitä arvoa tehokas palkkapalvelun tarjoaa asiakkaalle. Erityisen haastavaksi koettiin tietojen saanti uusilta asiakkailta ja toisista tilitoimistoista siirtyviltä asiakkailta. Palkanlaskennassa koettiin, että myynnissä annettava asiakkaan ohjeistus toimitettavasta materiaalista ja käytännöistä ei ollut riittävä palvelun aloittamiseen.

Koska ongelmaan haluttiin saada ratkaisu nopeasti, laadittiin keväällä lomakkeet uusille ja siirtyville palkka-asiakkaille. Lomakkeissa on listattu kaikki palkanlaskentaan tarvittavat tiedot, jotka on toimitettava palkanlaskentaan ennen palvelun aloittamista. Asiakas käy kaikki kohdat läpi ja hankkii tarvittavan materiaalin ja laittaa rastin kohtien vieressä olevaan ruutuun sitä mukaa, kun kyseiset tiedot on hankittu. Näiden lomakkeiden nimitys vakiintui asiakkaiden rastilistoiksi. Rastilista on tarpeeksi tiivis kirjallinen materiaali, joten sen ojentaminen asiakkaalle myyntitilanteessa ja sopimustentekotilanteessa on osoittautunut toimivaksi. Palkkahenkilöstön työtä on helpottanut huomattavasti, kun uudet asiakkaat ovat palauttaneet rastilistan ja kaikki tarvittavat tiedot yhdessä paketissa palkanlaskentaan.

Varsinainen idea palkkaoppaasta syntyi pian rastilistojen laatimisen jälkeen. Todettiin, että asiakaspalvelu voisi parantua entisestään, kun asiakkailla olisi mahdollisuus saada enemmän tietoa palkka-asioista. Palkanlaskentaan tulee yhä edelleen paljon puheluita, joissa työnantajat tai yritysten henkilöstöhallintoa hoitavat ihmiset kysyvät perusasioita koskien mm. työsuhdeasioita, matkakuluja ja vakuutuksia. Näihin toki vastataan jatkossakin, mutta vain toimistoaikojen rajoissa. Verkossa toimiva Palkkaopas mahdollistaisi, että palkka-asiakkaat voisivat hakea tietoa kellonajasta riippumatta. Toisaalta Palkkaopas voisi myös parantaa asiakasyritysten ymmärrystä palkkaprosessista ja työnantajan velvollisuuksista sekä muista asioista, joita ei yleensä puhelinkeskusteluissa käydä läpi.

Palkkaoppaasta haluttiin saada helppokäyttöinen ja toivottiin, että asiakas saisi todellista hyötyä oppaan sisällöstä. Oppaaseen haluttiin saada mm. muokattavia malliasiakirjoja, joita asiakkaat ovat toivoneet tilitoimistolta eri tilanteisiin. Näillä kriteereillä oppaaseen on koottu työsuhteeseen liittyviä malliasiakirjoja, ohjeita, termien selvityksiä ja päivittyviä linkkejä viranomaisten internetsivuille.

## 5.2 Työvaiheet ja rajaus

Palkkaoppaan sisällön kartoittamiseen laadin kyselyn palkanlaskijoille, jossa tiedustelin palkkaoppaan tarvetta ja alustavasti myös sisällön rajausta (liite 2: Palkkahenkilöstön ensimmäinen haastattelulomake). Palkkaoppaan sisältöön haluttiin kuvaus palkanlaskentaprosessista, sillä asiakkaat tiedustelevat usein ajankäyttöämme palkanlaskennassa. Tämän lisäksi pidettiin tärkeänä, että oppaassa olisi selvitetty kaikki työnantajaa velvoittavat maksut, kuten mm. ennakonpidätykset, sosiaaliturvamaksut ja vakuutukset. Hyvänä ideana pidettiin liittää palkkaoppaaseen erilaisia mallipohjia tunti-ilmoituksista ja työsopimuksista.

Saatuani ensimmäisen kyselyn vastaukset, laadin alustavan palkkaoppaan sisällön, johon liitin uuden haastattelulomakkeen palkanlaskijoille (Liite 3: Palkkahenkilöstön toinen haastattelulomake). Tässä toisessa kyselyssä tiedustelin, onko sisällössä asioita, joita palkkahenkilöstö ei halunnut oppaaseen ja asioita, joita he puolestaan toivoivat lisäyksenä oppaaseen.

Kyselyiden lisäksi oppaan tärkeänä työvaiheena oli tutustuminen verkkokirjoittamiseen. Verkkokirjoittamisen apuna hyödynsin Anja Alasillan teoksia: *Näin kirjoitat tietoverkkoon 1998* ja *Verkkoajan viestintä tulkinta, ilmaisu, vuorovaikutus 2000*. Alasillan ohjeistus otsikointiin ja ymmärrettävän tekstin tuottamiseen toimi ohjenuoranani koko oppaan laatimisessa alusta loppuun.

Koko oppaan kirjoittamisen toteutin satunnaisessa järjestyksessä. Ideana tämän tyylisessä kirjoitustavassa oli, että myös lukija lukee opasta haluamallaan tavalla eikä kronologisessa järjestyksessä. Näin ollen oppaassa ei myöskään ole viittauksia aikaisempien tekstien sisältöön, vaan jokainen asia on oma kokonaisuutensa.

Oppaan sisältö on koottu suurimmaksi osaksi Kauppakamarin päivitetystä Palkkakansioista (2008), verottajan ajantasaisista tiedoista sekä lakitekstistä. Palkkaoppaan sisältövaatimuksena oli ehdoton luotettavuus, joten tiedon oli löydettävä vain valideista lähteistä. Koska laki ja verotus muuttuvat, eikä oppaan päivityksestä olla tässä vaiheessa selvillä, päädyin jättämään vuosittain vaihtuvat numeeriset tiedot oppaasta pois. Sitä vastoin koodasin oppaaseen suorat linkit viranomaisten sivuille kohtiin, joista lukija löytää tiedot luvuista, summista ja prosenteista. Tällä tavoin halusin välttää tilanteen, jossa lukija lukee Palkkaoppaasta vanhentunutta tietoa, sillä vanhan tai kokonaan väärään tiedon jakaminen voi johtaa siihen, että opasta ei käytetä lainkaan.

Kirjoittamisen lisäksi laadin oppaaseen Excelillä lomake- ja mallipohjia, sillä asiakkaat ovat usein pyytäneet sellaisia. Laadin mm. työsopimusmallin, matkalaskumallin ja työaikailmoituspohjan. Verkossa toteutettuun versiossa nämä kaikki lomakkeet olisivat sellaisia, joita asiakkaat saisivat vapaasti ladata omalle koneelle ja muokata niitä haluamallaan tavalla.

Lopuksi toimeksiantajayrityksen palkkahenkilöstö tarkisti oppaan sisällön, ja antoi vielä viimeiset parannusehdotukset. Saatuaani oppaan sisällön valmiiksi, muunsin tekstin web-asettelun mukaiseksi html-dokumentiksi. Näin sain oppaan toimimaan linkkien ja valikon avulla, jolloin oppaan sisällön selaus ja toimivuus oli helpompi testata. Jotta oppaan testaaminen käytännössä olisi luotettavaa, pyysin oppaan testaamiseen kolme toimeksiantajayrityksen ulkopuolista henkilöä. Ulkopuolisten oppaan testaajien mielipiteet tekstin ymmärrettävyydestä ja oppaan muusta käytettävyydestä osoittautuivat hyväksi päätökseksi, sillä sain sekä kaipaamaani rakentavaa palautetta oppaan hyvistä puolista että huomautuksia puutteista.

### 5.3 Käytön testaus

Oppaan sisällön kirjoittamisen jälkeen muutin tekstin html-muotoiseksi ja linkitin työn toimimaan kuten verkko-oppaan. Oppaan otsikot toimivat linkkeinä itse varsinaiseen tekstiin, ja otsikkolinkit muodostivat valikon web-sivun vasempaan laitaan.

Tämän jälkeen testasin verkko-oppaan sisältöä, ymmärrettävyyttä ja käytettävyyttä kolmella testihenkilöllä. Testihenkilöt valittiin siten, että heidän työkuvaansa ei kuulu taloushallinto, eikä henkilöstöhallinto. Testihenkilö A tekee työtään markkinoinnin tutkimuksen parissa, testihenkilö B työskentelee elintarviketeollisuuden tuotantotyössä ja testihenkilö C toimii kodinkonemyyjänä. Ideana testihenkilöiden valinnassa oli, että oppaan käyttö on sovelluttava kaikille sellaisillekin asiakkaille, joiden päivittäiseen työhön ei kuulu työntekijöiden palkka- ja henkilöstöhallintoasiat.

#### 5.3.1 Testi 1: Otsikkojen selkeys

Testissä näytettiin koehenkilölle tietokoneen ruudulla oppaan sisällön otsikkolinkkejä minuutin ajan. Tämän jälkeen ruutu peitettiin ja kysyttiin, mitä asioita opas testihenkilön muistin mukaan sisälsi. Testillä haluttiin selvittää, onko otsikointi toteutettu loogisesti ja onko otsikot helposti hahmotettavissa sekä saako lukija ensimmäisellä silmäyksellä kuvan oppaan sisällöstä.

Testihenkilö A:n mukaan Palkkaopas sisältää henkilön palkkaamiseen liittyviä asioita, ja opastaa työnantajaa hänelle kuuluvista velvoitteista. Testihenkilö muisti, että oppaasta löytyy asiaa palkasta, luontoiseduista, vakuutuksista, työsopimuksista ja irtisanomisista. Hänen mukaansa palkansaajan näkökulmasta kiinnostavaa voisi olla mm. vanhempainvapaaseen liittyvät asiat. Myös testihenkilöt B ja C muistivat oppaan sisällön hyvin, ja he luetelivat ruudun peittämisen jälkeen oppaan sisällön sujuvasti.

### 5.3.2 Testi 2: Sisällön ymmärrettävyys

Testissä annettiin testihenkilöille luettavaksi kolme kohtaa oppaasta. Lukemisen jälkeen kysyttiin, miten lukija ymmärsi tekstin sisällön. Tällä testillä selvitettiin, onko lukija ymmärtänyt tekstin sisällön oikein, vai onko teksti hankalasti ymmärrettävää.

Kysymyksessä 1 testihenkilöiden tuli selittää, miten he oppaan perusteella ymmärsivät normaalisitovan ja yleissitovat työehtosopimuksen eron. Kaikkien testihenkilöiden vastaukset lukemisen perusteella olivat oikein. Tekstistä oli heidän mukaansa helppoa ymmärtää työehtosopimusten erot.

Kysymyksessä 2 testihenkilöiden oli selitettävä lukemansa perusteella, missä tapauksessa sairaus on hyväksytty irtisanomisperuste ja missä tapauksessa se ei ole hyväksytty. Testihenkilö A:n ja B:n mielestä tekstin perusteella osaisi perustella, koska irtisanominen olisi hyväksyttävää. C:n mielestä tekstiä olisi syytä selventää, sillä sairaus on mainittu sekä hyväksyttävissä, että kielletyissä irtisanomisperusteissa. Mikäli työnantaja etsii vain hyväksytyjä irtisanomisperusteita, ei hän välttämättä huomioi erikseen, että sairaus ei aina ole hyväksyttävä irtisanomisperuste. Sekaannus voi siis syntyä, mikäli oppaan selaaaja lukee vain nopeasti valitsemansa osan oppaan irtisanomisperusteista.

Kysymyksessä 3 testihenkilön oli luettava oppaasta kohta lomauttamisesta. Tämän jälkeen häneltä kysyttiin, mitä lomauttaminen tarkoittaa. A osasi vastata lukemansa perusteella termin tarkoituksen sekä lisäsi, millä perusteella työnantaja voi lomauttaa työntekijöitä. B unohti osittain lukemansa, mutta ymmärsi, että lomautusta ei voi antaa työntekijälle kevyin perustein ja ilman varoitusaikaa. C osasi kertoa lukemansa perusteella lomautuksen tarkoituksen, mutta jäi miettimään, mitkä ovat tarkemmat lomautusperusteet.

### 5.3.3 Testi 3: Tiedon haku oppaasta

Tiedonhakutestissä testihenkilöiltä pyydettiin etsimään vastaus kolmeen lyhyeen kysymykseen oppaasta. Samalla mitattiin kuinka kauan aikaa kului tiedon hakuun ja löytyikö tieto testihenkilön mielestä helposti. Tämän testin tarkoituksena oli selvittää, pystyykö opasta ensikertaa käyttävä löytämään tietoja niin nopeasti, kuin laadinnan yhteydessä oli suunniteltu.

Ensimmäisessä tiedonhakutehtävässä koehenkilön piti kuvitella olevansa uusi yrittäjä, joka palkkaa kolme työntekijää. Hänen oli selvitettävä oppaan perusteella, mitä vakuutuksia hänen kuului ottaa työntekijöilleen ja mistä nämä kyseiset vakuutukset voisi hankkia. Kaikki testihenkilöt haiketuivat valikosta suoraan kohtaan *Työnantajan lakisääteiset maksut ja vakuutukset* ja löysivät vastaukset alle minuutissa.

Toisessa haussa testihenkilöiden piti löytää oppaan avulla tieto, paljonko on Ruotsin päiväraha. Koska oppaasta ei itsestään löydy päivittyviä tietoja, oli testihenkilön osattava navigoida oppaasta oikean linkin avulla verottajan sivuille ulkomaan päivärahoihin. Testihenkilö A ja C löysivät tiedon erittäin nopeasti kohdistetun linkityksen avulla ja he antoivat vastauksensa puolessa minuutissa. Linkki vei verottajan sivulle, jolla näkyy neljä linkkiä nimillä *Päivärahat*, *Ateriakorvaus*, *Kilometrikorvaukset ja Ulkomaanpäivärahat*. Testihenkilö B löysi oppaasta myös yhtä nopeasti linkin verottajan sivuille, kuin muut testihenkilöt, mutta hän hakeutui verottajan sivulla olevaan linkkiin *Päivärahat*, joka tuo näkyviin vain kotimaan päivärahat. Tämän jälkeen testihenkilö aloitti navigoinnin verottajan sivulla yhä kauemmaksi haettavasta aiheesta. Lopulta myös testihenkilö löysi Ruotsin päivärahan, ja sanoi, että verottajan sivuille eksyminen on turhauttavaa.

Kolmannessa haussa testihenkilön oli asetettava työnantajan rooliin. Työnantajan yrityksellä meni taloudellisesti huonosti, ja hänen oli jouduttava irtisanomaan viisi vuotta yritystä palvellut työntekijä tuotannollisista ja taloudellisista syistä. Testihenkilön oli löydettävä palkkaoppaasta tieto, kuinka pitkää irtisanomisaikaa työnantajan oli lain mukaan noudatettava. Kaikki testihenkilöt hakeutuivat valikon avulla oppaan kohtaan Työsuhteen päättäminen irtisanomisella, ja vastaus kysymykseen löytyi heti.

## 5.4 Testauksen lopputulos

Oppaan testaaminen osoittautui kiinnostavaksi kokeiluksi. Oppaan testaajat olivat hyvin erilaisia työnkvaltaan ja koulutustaustaltaan, joten oppaasta saatiin hyvin erilaisia mielipiteitä ja käyttäjäkokemuksia. Testi osoitti, että oppaaseen oli tehtävä muutamia parannuksia ja lisäksi oppaan testaajat antoivat myös muita mielipiteitä oppaan käytöstä.

Testin mukaan otsikoiden muodostama valikko antoi lukijoille oikeanlaisen mielikuvan oppaan sisällöstä. Oppaan sisällöstä kukaan testihenkilöistä ei kuitenkaan muistanut mainita erikseen oppaan valikossa näkyviä lomakkeita ja mallipohjia. Tämän perusteella lomakkeita korostettiin pienillä lomaketta symboloivilla kuvakkeilla ja kirjoitettiin linkin perään [*lomake*].

Oppaan sisältö oli testihenkilöiden mielestä ymmärrettävää. Yleinen mielipide oli, että lukemaansa tekstiä oli helppo ymmärtää, koska lauseet olivat sopivan lyhyitä. Testin perusteella kuitenkin tarkistin joitain epäselviä kohtia ja täydensin niitä linkein ja viittauksin. Hyväksytyihin irtisanomisperusteisiin lisäsin sairauden kohdalle virkkeen ”Katso myös kohta *Kiellettyjä irtisanomisperusteita*, joissa sairaus ei ole hyväksytty irtisanomisperuste”. Lomautuksesta kertovaan osioon lisäsin lain kohdan ja linkin työsopimuslakiin, josta lukija voi halutessaan lukea lisätietoa lomautusperusteista.

Kolmannessa testissä, eli tiedonhaussa, yksi testihenkilö eksyi verottajan sivulle. Eksyminen ei ole hyväksyttävää silloin, kun oppaan tarkoituksena on nopeuttaa tilitoimistoasiakkaiden tiedonhalua. Tästä syystä kaikki oppaan linkit tarkistettiin uudestaan ja katsottiin että ne vievät lukijan tarpeeksi lähelle asiaa, mitä linkit nimellään lupaavat. Matkakorvauksiin ohjaavan linkin poistin oppaasta kokonaan ja lisäsin tilalle linkit erikseen päivärahoihin, kilometrikorvauksiin, ateriakorvauksiin ja ulkomaanpäivärahoihin. Finlexiin ohjautuvat linkit ovat ongelmallisempia, sillä lakisivut ovat todella pitkiä, eikä niihin kohdistaminen onnistu helposti. Näin ollen kirjoitin oppaan tekstiin kuvaukset, mistä kohdasta lakia asiasta löytyy lisätietoa.

Testihenkilöt antoivat oppaan käytöstä paljon positiivista palautetta. Testihenkilö A:n mielestä opas voisi soveltua myös asiakasyrityksen työntekijöiden luettavaksi, sillä oppaasta löytyy myös työntekijöitä kiinnostavia asioita. B:n mielestä oppaasta olisi apua uusille yrittäjille, jotka joutuvat selvittämään työntekijöiden palkkaamiseen liittyviä kysymyksiä yleensä hakemalla itse tietoja laista ja verottajan sivuilta. B:n mukaan olisi hienoa, jos vastaava opas löytyi julkisen verkon puolelta. C kuvasi oppaan käyttöä helpoksi, ja kertoi valikon olevan selkeä. Tiedonhaku on oppaassa nopeaa ja asiat on kerrottu lyhyesti, mutta tyhjentävästi. C:n mukaan oppaan tarjoaminen asiakkaiden käyttöön on hyvä ajatus, sillä hänen mukaansa tilitoimiston parasta palvelua on asiakkaiden neuvominen ja opastus. Asiakkaiden palkkaoppaan ansioista tilitoimiston opastus muuttuisi monipuolisemmaksi.



## 6. LOPPUPÄÄTELMÄT JA TULOKSET

### 6.1 Loppupäätelmät

Tämän työn ensimmäisenä tavoitteena oli selvittää, mitä palveluita ekstranet voi tarjota tilitoimiston palkka-asiakkaalle toimeksiantajayrityksessä. Palveluiden kartoitus tehtiin haastatteleamalla toimeksiantajan palkkahenkilöstöä ja toimitusjohtajaa sekä keskustelemalla aiheesta palkkatiimissä. Tämän lisäksi määrittelyyn vaikuttivat kirjallisuus ja aikaisempi tutkimusmateriaali aiheesta.

Haastatteluista ja keskusteluista saadun aineiston kokoamisvaiheessa etsittiin määrittelyille palveluille järjestelmätoimittajia. Tutustumalla järjestelmien tuotetarjontaan, todettiin, että määritellyt palkkapalveluideat ovat toteuttamiskelpoisia. Näin saatiin haluttu selvitys ekstranetin palkkapalveluista ja vahvistus siitä, että palvelut ovat realistisia toteuttaa.

Toisena tavoitteena oli luoda sähköinen palkkaopas ekstranettiin. Oppaan tarkoituksena oli tarjota asiakkaalle tukea sekä palkka-asioinnissa että työsuhdeasioissa. Oppaan oli annettava asiakkaille oikeaa ja ajankohtaista tietoa ja sen tuli olla helppokäyttöinen. Oppaan sisällön kirjoittamiseen hyödynnettiin Anja Alasillan verkkokirjoittamisen oppimateriaalia ja varsinaisen sisältö kerättiin viranomaisten ajantasaisista tiedoista.

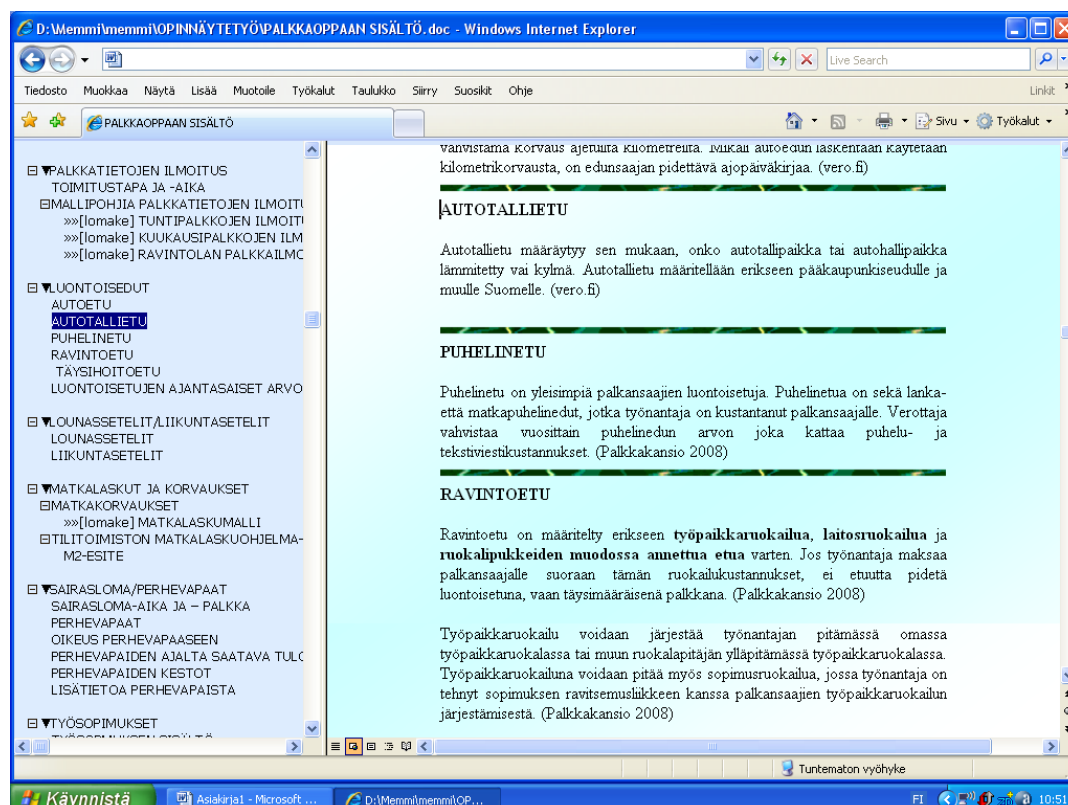
Palkkaoppaalle määriteltiin myös tiettyjä vaatimuksia päivityksien ja käytettävyyden osalta. Päivitystä helpotettiin siten, että vuosittain muuttuvat tiedot jätettiin oppaasta ulkopuolelle ja tilalle liitettiin linkit, jotka vievät lukijan viranomaisten ajan tasalla pidettäviin sivuihin. Palkkahenkilöstölle oli myös tärkeää, että oppaan sisältö on riittävän selkeää, jotta se palvelisi asiakasta mahdollisimman hyvin. Oppaan ymmärrettävyyttä ja käytettävyyttä selvitettiin testaamisen avulla, jossa kolme eri toimialoilta valittua testihenkilöä laitettiin hakemaan tietoa oppaasta. Testihenkilöille esitettiin myös kysymyksiä, joista saatujen vastausten perusteella arvioitiin, ovatko testaajat ymmärtäneet lukemansa tekstin oikein. Testin perusteella oppaaseen tehtiin pieniä parannuksia ja saadun palautteen perusteella pääteltiin, että opas on tarkoituksen mukainen ja sille asetetut tavoitteet saavutettiin.

Tämän työn kokoamisvaiheessa tein huomioita, joiden pohjalta päättelin, että ekstranet on edelleen varsin tuore ilmiö. Etsiessäni kirjallista aineistoa ekstranetistä, huomasin, että materiaalia löytyi aiheesta odotettua vähemmän. Myös sähköisestä asiakaspalvelusta oli hankala löytää tietoa, sillä hakutoimintoja tekemällä sain tulokseksi vain verkkokauppaa koskevaa kirjallisuutta. Ekstranetin uutuuden puolesta puhui myös tekemäni otanta, jonka mukaan vain harvoilla tilitoimistoilla on verkkopalvelu asiakkailleen. Ekstranet ja sähköinen asiakaspalvelu ovat aiheina ajankohtaisia. Toivon, että lähivuosina aiheista tehtäisiin lisää tutkimuksia ja kirjallisuutta.

## 6.2 Tulokset

Tämän työn tuloksena toimeksiantaja sai selvityksen asiakkaille tarjottavista ekstranetin palkkal palveluista. Tehtyä palveluiden kuvausta voidaan pitää asiakastarpeisiin vastaavana, sillä se tehtiin palkkahenkilöstön ja toimitusjohtajan yhteistyöllä. Palkanlaskijoilla on kokemusta olemassa olevien asiakkaiden tarpeista ja toimitusjohtajalla tieto, mitä tarpeita uudet asiakkaat ovat esittäneet ja mihin yrityksen resurssit mahdollisesti riittävät.

Toisena tuloksena syntyi asiakkaille verkossa julkaistava palkkaopas, jonka testiversio näkyy seuraavassa kuvassa (kuva 1.). Työn lopputuloksena syntynyt palkkaopas on rakennettu toimeksiantajayrityksen palkkahenkilöstön kokemusta hyödyntäen. Palkkaoppaan laatimisessa olisin mielelläni ollut yhteyksissä myös oppaan lopulliseen käyttäjäryhmään, eli asiakkaisiin. Koska toimeksiantajalla ei kuitenkaan ole vielä ekstranet-palvelua, eikä lopullista päätöstä sen rakentamisesta ole tehty, ei tietoa haluttu viestittää asiakkaille ennen aikaisesti.



Kuva 1. Palkkaoppaan testiversio.

Palkkaoppaan testiversiota voidaan pitää sisällöltään valmiina kokonaisuutena. Lopullinen muuntaminen verkko-oppaaksi asetteluiheen, ulkoasuineen ja teknisine ratkaisuihineen siirtyy toimeksiantajayrityksen atkhenkilöstön tehtäväksi.

### 6.3 Jatkotoimenpiteet

Tämä työ on ollut vasta alkua toimeksiantajan ekstranetin suunnittelulle ja käyttöönotolle. Jatkossa toimeksiantajan on perehdyttävä tarkemmin palvelun toteuttamiseen liittyviin ratkaisuihin. Nyt syntyneitä palkkapalveluiden määritelmiä on tutkittava tarkemmin ja tehtävä seuraavat asiat:

- Järjestelmätarjoajien haku
- Tarjousten pyyntö
- Teknisen toteutuksen selvitys
- Integroitimahdollisuuden selvitys muihin järjestelmiin
- Investointeihin liittyvien laskelmien ja suunnitelmien työstö
- Kilpailutus
- Mahdollisten palveluiden karsinta tai lisäys
- Lopullisten hankittavien palveluiden määrittely
- Investointipäätösten teko
- Henkilöstöressurssien riittävyyden selvitys
- Henkilöstön koulutus
- Asiakkaiden koulutus
- Koekäyttöjen järjestäminen

Toimeksiantajayrityksessä on toteutettava palkkapalveluiden määrittelyjen lisäksi vastaava palvelumääritelmä kirjanpitoasiakkaiden osalta. Kun tarjottavat kirjanpitopalvelut ekstranettiin on määritelty, voidaan tässä luvussa esitellyt jatkotoimenpiteet toteuttaa myös kirjanpitopalveluiden osalta.

Olen koonnut myös atk-henkilöstölle huomioitavia asioita, ennen kuin he aloittavat oppaan koodaamisen verkkoon sopivaksi. Oppaan käytettävyyteen ja ulkoasuun on palkkahenkilöstön toiveiden mukaisesti haluttu mm. seuraavia ominaisuuksia:

- Asettelu on toteutettava siten, että oppaan sisältövalikko tulee testioppaan mukaisesti oikeaan reunaan, mutta valikon teksti on asetettava näytölle siten, että se näkyy lukijalle kokonaisuutena. Valikon alle olisi myös rakennettava hakutoiminto, jonka avulla lukija voi hakea tietoa sanahaun avulla.
- Opas on rakennettava siten, että lukijan ei tarvitse kelata ruutua edestakaisin nähdäkseen koko tekstiä. Tekstin on auettava ruudulle valikon otsikoiden mukaisesti, eli esimerkiksi Puhelinetuun vievä linkki tuo näytölle vain puhelinetua koskevan sisällön.
- Vasemman reunan valikko on näkyvässä koko ajan, sillä lukija hakee tietoa sen otsikoinnin perusteella.
- Valikossa on oltava kohta: *Palaa etusivulle*, jotta lukija pääsee nopeasti takaisin ekstranetin muihin palveluihin.
- Palkkaoppaan ulkoasuun on vastattava toimeksiantajan muun verkkoviestinnän ulkoasua ja teknisten ratkaisujen on oltava sellaisia, että oppaasta tulee helppokäyttöinen.

Myöhemmässä vaiheessa, kun toimeksiantajayritys on jo tarjonnut asiakkailleen ekstranet-palveluita, on palautteen kerääminen asiakkailta erittäin tärkeää. Ekstranet-palvelua on arvioitava jatkuvasti ja tehtävä muutoksia uusien esiin tulleiden asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Myös verkko-oppaan hyödyllisyyttä ja käytettävyyttä on arvioitava asiakaspalautteiden mukaan. Vaikka tässä työssä en ole ollut yhteydessä lopullisiin palkkaoppaan käyttäjiin, toivon että asiakkaiden mielipiteet ja käyttäjäkokemukset otetaan huomioon myöhemmässä vaiheessa, kun palkkaopas on saatu osaksi yrityksen verkkopalvelua.

Jatkotoimenpiteiden huolellinen suunnittelu on tärkeää, sillä ilman huolellista suunnittelua palvelun käyttöönotto voi epäonnistua, ja asiakkaille tarjotaan kankeasti toimivia tai kokonaan turhia palveluita. Huolellisesti suunnitellut palvelut ja kontrolloitu käyttöönotto puolestaan vastaa asiakkaiden palvelutarpeisiin ja edistää tilitoimiston kilpailukykyä. Myöhemmässä vaiheessa tehtäviin muutoksiin on tehtävä vastaavanlaiset huolelliset suunnittelut ja käyttöönotot. Koska tilitoimistoalalla verkkopalvelut eivät ole vielä yleistyneet laajaan käyttöön, on toimeksiantajalla mahdollisuus saavuttaa ekstranetin avulla imagon nykyaikaisena ja modernina tilitoimistona. Verkkopalveluiden tarjoaminen voi myös kasvattaa entisestään laajaa asiakaskuntaa. Onnistuessaan ekstranetin toteutuksessa toimeksiantajayritys voi saavuttaa kilpailuetua.

## LÄHTEET

### Kirjallisuus

Aaltonen, Erja, Gröhn, Aune & Saajasto, Tiina 1997. Ekstranet – verkottunut tapa toimia. Espoo: Teknillinen korkeakoulu Koulutuskeskus Dipoli.

Alasilta, Anja 1998. Näin kirjoitat tietoverkkoon. Helsinki: Anja Alasilta ja Inforviestintä Oy.

Alasilta, Anja 2000. Verkkoajan viestintä tulkinta, ilmaisu, vuorovaikutus. Piek-sämäki: Kauppakaari Oyj

Allen, Julia H 2002. CERT Verkkotietoturvan hallinta. Helsinki: Edita Prima Oyj.

Järvinen, Petteri 2003. Salausmenetelmät. Porvoo: WS Bookwell.

Jääskeläinen, Kari & Väänänen, Teemu 1996. Internet yrityksen palveluksessa viestintä, markkinointi ja tiedonhankinta. Tampere: Metalliteollisuuden Kustannus Oy.

Kuusela, Hannu & Rintamäki, Timo 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus. Vammala: Tampere University Press.

Liikenneministeriö 1999. Yksityisyyttä suojaavat palvelut verkkoviestinnässä. Helsinki: Oy Edita Ab.

Perlmutter, Bruce & Zarkower, Jonathan 2001. Virtuaaliset yksityisverkot. Helsinki: Edita Oyj.

### Internet

Tiima työaika. Logium Oy 2008. [online] [viitattu 1.11.2008]  
[http://www.logium.com/tiima\\_info.htm](http://www.logium.com/tiima_info.htm)

Www-sivujen suunnittelu ja toteuttaminen – Ylläpito ja kehittäminen 19.5.2008. YritysSuomi. [online] [viitattu 18.10.2008].  
<http://www.yrityssuomi.fi/default.aspx?nodeid=16220>

### Haastattelut toimeksiantajayrityksessä

Toimitusjohtajan haastattelu 14.10.2008. Tampere

Palkkahenkilöstön haastattelut 12.9.2008. Tampere

Palkkapalaveri 30.9.2008, palkkahenkilöstö ja toimitusjohtaja. Tampere

Keskustelut palkkahenkilöstön, toimitusjohtajan ja atk-vastaavan kanssa syksyllä 2008.

## Liitteen 1. lähteet

Ennakkoperintäasetus 20.12.1996/1124

Henkilöstöruokailun arvonlisäverotuksesta. Verohallinto. 22.3.2002. [online] [Viitattu 23.9.2008].

[http://www.vero.fi/default.asp?article=1186&domain=VERO\\_MAIN&path=5,40,87&language=FIN](http://www.vero.fi/default.asp?article=1186&domain=VERO_MAIN&path=5,40,87&language=FIN)

Lakisääteinen tapaturmavakuutus. Tapaturmavakuutuslaitoksen liitto 2007. [online] [15.9.2008].

<http://www.tvl.fi/asp/system/empty.asp?P=223&VID=default&SID=916715033584345&S=0&C=22218>

Liikuntaseteli. Verohallinto 2005. [online] [Viitattu 23.9.2008].

[http://www.vero.fi/default.asp?article=3793&domain=VERO\\_MAIN&path=5,363&language=FIN](http://www.vero.fi/default.asp?article=3793&domain=VERO_MAIN&path=5,363&language=FIN)

Liitännäisvakuutukset. Tapaturmavakuutuslaitoksen liitto 2008. [online] [viitattu 16.9.2008]

<http://www.tvl.fi/asp/system/empty.asp?P=228&VID=default&SID=381565377054731&S=2&A=closeall&C=27067>

Mistä vakuutusmaksu koostuu? Veritas vahinkovakuutusyhtiö 2008. [online] [viitattu 15.9.2008].

[http://www.veritasvahinkovakuutus.fi/tuotteet/yritysvakuutukset/lakisaateinen\\_tapaturmavakuutus/mista\\_vakuutusmaksu\\_koostuu/fi/FI/mista\\_vakuutusmaksu\\_koostuu/](http://www.veritasvahinkovakuutus.fi/tuotteet/yritysvakuutukset/lakisaateinen_tapaturmavakuutus/mista_vakuutusmaksu_koostuu/fi/FI/mista_vakuutusmaksu_koostuu/)

Palkkakansio 2008. Päivitettävä kansio. Kauppakamari Kansiot. Helsingin Kamari Oy. Viimeisin päivitys 1.10.2008.

Sopimustyönantajan TyEL-ilmoitukset. Eläkevakuutuslaitos Ilmarinen 2008. [online] [viitattu 15.9.2008].

[http://www.ilmarinen.fi/Production/fi/tietopankki/001\\_vakuuttaminen/02\\_ansioty\\_tyel/05\\_tyel\\_ilmoitukset/index.jsp](http://www.ilmarinen.fi/Production/fi/tietopankki/001_vakuuttaminen/02_ansioty_tyel/05_tyel_ilmoitukset/index.jsp)

Sosiaaliturvamaksut 2008. Eläkevakuutuslaitos Ilmarinen 2008. [online] [viitattu 15.9.2008]

[http://www.ilmarinen.fi/Production/fi/x\\_pdf\\_liitteet\\_julkaisut/sosiaalivakuutusmaksut\\_2008.pdf](http://www.ilmarinen.fi/Production/fi/x_pdf_liitteet_julkaisut/sosiaalivakuutusmaksut_2008.pdf)

Työnantajan eläke- ja vakuutusmaksuja 2008. Verohallinto 2008. [online] [viitattu 16.9.2008]. <http://www.vero.fi/artikkeli/4383>

Työnantaja ja yrittäjä järjestävät eläketurvan (TyEL ja YEL). Eläkevakuutuslaitos Ilmarinen 2008. [online] [viitattu 15.9.2008]  
[http://www.ilmarinen.fi/Production/fi/tietopankki/001\\_vakuuttaminen/index.jsp](http://www.ilmarinen.fi/Production/fi/tietopankki/001_vakuuttaminen/index.jsp)

Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Ulosotto – Työnantajan velvollisuudet. Oikeuslaitos 2007. [online] [viitattu 23.9.2008]. <http://www.oikeus.fi/4349.htm>

Verohallituksen päätös vuodelta 2008 toimitettavassa verotuksessa noudatettavista luontoisetujen laskentaperusteista 1214/2007. Verohallinto 2007. [online] [viitattu 23.9.2008].  
[http://www.vero.fi/default.asp?article=148&domain=VERO\\_MAIN&path=5,363&language=FIN](http://www.vero.fi/default.asp?article=148&domain=VERO_MAIN&path=5,363&language=FIN)

## **LIITTEET**

### **Liite 1. Palkkaopas**

### **PALKKAOPPAAN SISÄLTÖ**

#### PALKANLASKENTAPALVELUN KUVAUS

#### LAKISÄÄTEISET TYÖNANTAJAN MAKSUT JA VAKUUTUKSET

- ENNAKONPIDÄTYS
- SOSIAALITURVAMAKSU
- TYEL-VAKUUTUS
- TAPATURMA-, TYÖTTÖMYYS- JA RYHMÄHENKIVAKUUTUS
- ULOSOTTO / PALKAN ULOSMITTAUS
- TYÖNTEKIJÄN AY-JÄSENMAKSUT

#### PALKKATIETOJEN ILMOITUS

- TOIMITUSTAPA- JA AIKA
- MALLEJA TUNTI-ILMOITUSPOHJISTA
  - RAVINTOLAN PALKKAILMOITUSPOHJA
  - TUNTIPALKKOJEN ILMOITUSPOHJA
  - KUUKAUSIPALKKOJEN ILMOITUSPOHJA

#### LUONTOISEDUT

- ASUNTOETU
- AUTOETU
- AUTOTALLIETU
- PUHELINETU
- RAVINTOETU
- TÄYSIHOITOETU
- LUONTOISETUJEN AJANTASAISET ARVOT

#### LOUNASSETELIT/LIIKUNTASETELIT

- LOUNASSETELIT
- LIIKUNTASETELIT

#### MATKALASKUT JA -KORVAUKSET

- MATKAKORVAUKSET
- MATKALASKUMALLI
- TILITOIMISTON MATKALASKUOHJELMA-M2
  - M2-ESITE

#### SAIRASVAPAAT/PERHEVAPAAT

- SAIRASLOMA-AIKA JA PALKKA
- PERHEVAPAAT
  - OIKEUS PERHEVAPAISIIN
  - PERHEVAPAIEN AJALTA SAATAVA TULO
  - PERHEVAPAIEN KESTOT
  - LISÄTIETOA PERHEVAPAISTA



## TYÖSOPIMUKSET JA TYÖEHTOSOPIMUKSET

- TYÖSOPIMUKSEN SISÄLTÖ
- TYÖSOPIMUKSEN MUUTTAMINEN
- TYÖEHTOSOPIMUKSET
  - NORMAALISITOVAT TYÖEHTOSOPIMUKSET
  - YLEISSITOVAT TYÖEHTOSOPIMUKSET
  - TOIMIALA, JOLLA EI OLE YLEISSITOVAA TYÖEHTOSOPIMUSTA
  - NORMAALISITOVIER TYÖEHTOSOPIMUSTEN HAKU AMMATTIYHDISTYSTEN SIVUSTOILTA
- TYÖSOPIMUSMALLI

## IRTISANOMINEN/LOMAUTUS

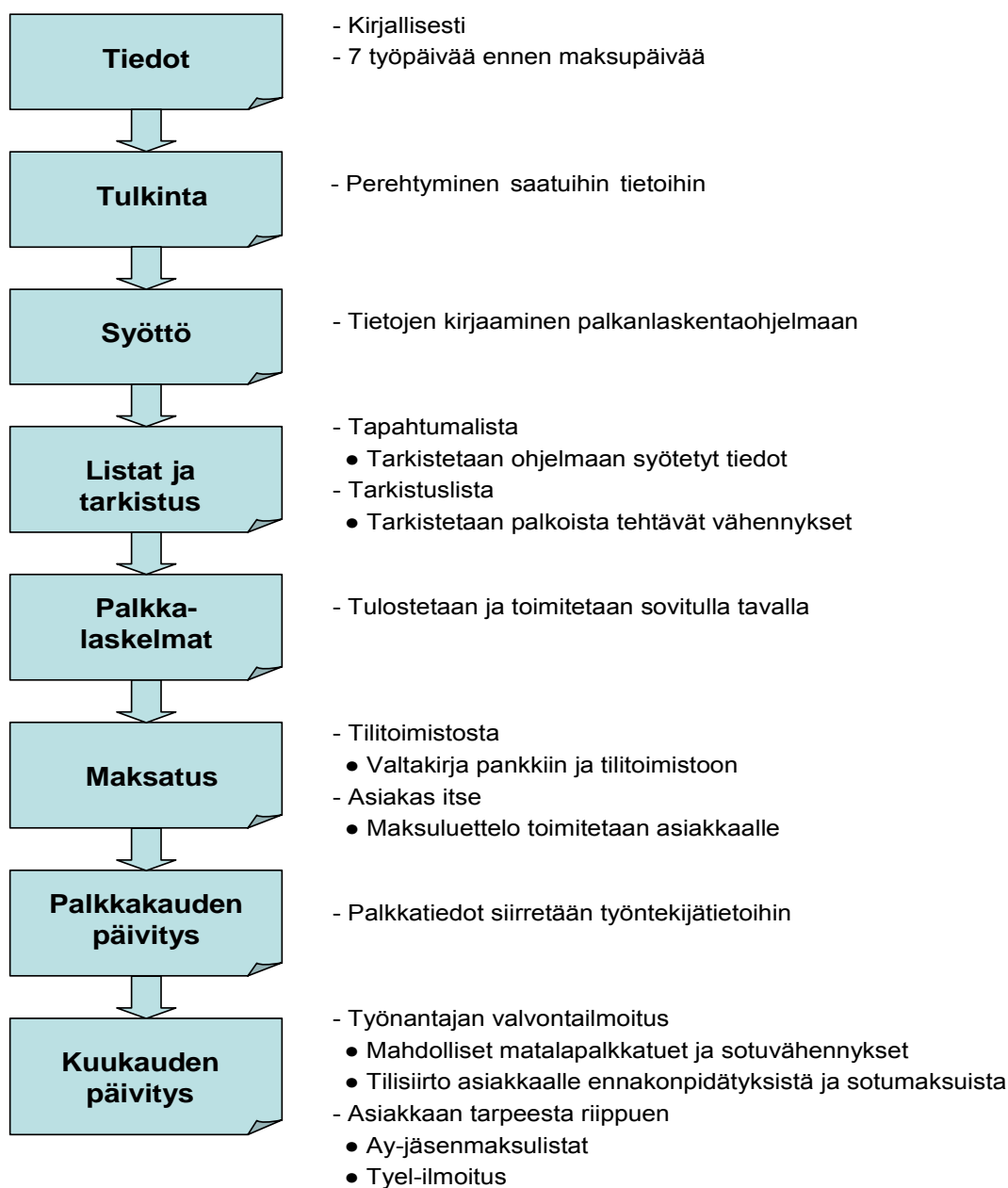
- TYÖSUHTEEN PÄÄTTÄMINEN IRTISANOMISELLA
- MÄÄRÄAIKAISEN TYÖSUHTEEN PÄÄTTYMINEN
- TYÖSUHTEEN PURKAMINEN
- MALLI TYÖSUHTEEN PÄÄTTÄMISILMOITUKSESTA
- HYVÄKSYTTÄVIÄ IRTISANOMISPERUSTEITA
- KIELLETTYJÄ IRTISANOMISPERUSTEITA
- LOMAUTTAMINEN
- MALLI LOMAUTUSILMOITUKSESTA

## PALKANLASKENTAPALVELUN KUVAUS

Palkanlaskentapalveluun kuuluvat mm. tunti- ja kuukausipalkkojen laskenta, lomalaskenta, työsopimusten ja lainsäädännön tulkinta, viranomaisilmoitusten laadinta ja lähetys, matkalaskujen käsittely sekä palkkatodistusten laadinta. Asiakasyritys saa tilitoimistolta tukea henkilöstöhallintoonsa ja voi luottaa siihen, että ilmoitetut palkat ovat sovittuna aikana työntekijöiden tilillä.

Alapuolella kuvaus palkkakaussittain toistuvasta palkanlaskennan prosessista:

### Palkanlaskennan prosessi



## **LAKISÄÄTEISET TYÖNANTAJAN MAKSUT JA VAKUUTUKSET**

### **ENNAKONPIDÄTYS**

Työnantajan velvollisuutena on pidättää työntekijältä ennakonpidätystä tuloverolain mukaisesta työtulosta. Ennakonpidätys on toimitettava verokorttiin merkityn perus- ja lisäprosentin mukaan tai verokorttiin merkityn muun asianomaista tuloa koskevan pidätysprosentin mukaan.

Ennakonpidätysten maksaminen lääninverovirastolle on tehtävä aina viimeistään palkanmaksua seuraavan kalenterikuukauden 10 päivänä. Esimerkiksi syyskuun aikana maksettujen palkkojen ennakonpidätysmaksu on suoritettava verovirastolle 10.10. (Ennakkoperintäasetus 20.12.1996/1124)

Palkansaajien verokortit astuvat voimaan aina 1. päivä helmikuuta. Mikäli työntekijällä ei ole voimassa olevaa verokorttia, ennakonpidätyksen suuruus on 60 %. (Ennakkoperintäasetus 20.12.1996/1124)

Tilitoimisto toimittaa asiakkaalleen ennakonpidätysmaksun aina kuun vaihteessa. Samassa maksussa on myös verottajalle toimitettava sosiaaliturvamaksu.

Lisää tietoa osoitteesta:

[www.finlex.fi/ennakkoperintälaki](http://www.finlex.fi/ennakkoperintälaki)  
[www.finlex.fi/ennakkoperintäasetus](http://www.finlex.fi/ennakkoperintäasetus)  
[www.vero.fi/ennakonpidätys](http://www.vero.fi/ennakonpidätys)

### **SOSIAALITURVAMAKSU**

Työnantaja on velvollinen suorittamaan työnantajan sosiaaliturvamaksun, jos työntekijä on sairausvakuutuslain mukaan Suomessa vakuutettu. Maksuprosentti määräytyy vuosittain Valtioneuvoston asetuksella. Sosiaaliturvamaksu toimitetaan ennakonpidätyksen ohessa lääninverovirastolle kuun 10 päivänä.

Tilitoimisto toimittaa asiakkaalleen sosiaaliturvamaksun ennakonpidätysmaksun yhteydessä kuun vaihteessa.

Lisää tietoa osoitteessa:

[www.finlex.fi/laki/tyonantajan\\_sosiaaliturvamaksusta](http://www.finlex.fi/laki/tyonantajan_sosiaaliturvamaksusta)

## **TYEL-VAKUUTUS**

### **Mikä tyel-vakuutus on?**

Tyel-vakuutus, eli työeläkevakuutus on työnantajalle lakisääteinen. Työnantajan velvollisuutena on järjestää ja kustantaa työntekijälleen lain mukaisen eläketurvan Suomessa tehdystä työstä. Myös suomalaisen työnantajan tilapäisesti ulkomaille lähetettämän työntekijän eläke järjestetään Suomessa. Suomen työeläke koskee myös ulkomaisia Suomessa toimivia yrityksiä ja täällä asuvia ulkomaalaisia yrittäjiä. (Työnantaja ja yrittäjä... 15.9.2008)

Tyel-vakuutuksen maksuprosentit määräytyvät vuosittain. Työnantaja maksaa koko työeläkemaksun, mutta pidättää työntekijöiltä heidän maksuosuutensa. Tämä työntekijän osuus pidätetään suoraan palkasta sen maksun yhteydessä. Tyel-maksu peritään 16–68 vuotialta työntekijöiltä, sekä palkkaa saavilta yrityksen osakkailta, joiden omistusosuus yrityksestä on alle 50 %. Tyel-eläkettä ei peritä palkasta, joka jää alle 47 euron kuukaudessa. (Työnantaja... 2008)

### **Esimerkki**

Tyel-maksun jakautuminen työnantajalle ja palkansaajalle 2008:  
Vuonna 2008 tyel-vakuutusmaksun suuruus oli 21,4 % Tyelin alaisista palkoista ja tilapäisillä työnantajilla suuruus oli 22,4 % palkoista. Näistä palkansaajan osuus oli 4,1 % ja 53 vuotta täyttäneillä 5,2 %. (Sosiaaliturvamaksut 2008)

### **Ilmoitukset ja maksut vakuutusyhtiölle**

Tyel-maksun suuruuden ilmoittaminen ja maksaminen eläkevakuutusyhtiölle voidaan hoitaa kahdella tapaa:

- 1) Maksut voidaan maksaa eläkeyhtiön laskuttamien ennakkomaksuerien mukaisesti. Tämä edellyttää, että vakuutusyhtiölle on tehtävä arvio vuodessa maksettavasta palkkamenosta. Vakuutusyhtiölle on tehtävä vuodenvaihteessa ilmoitus toteutuneista tyelin alaisista palkoista, jonka jälkeen vakuutusyhtiö laskee lopullisen vakuutusmaksun, jonka mukaan yritykselle tulee joko palautettavaa tai lisää maksettavaa tyel-maksua.
- 2) Maksut voidaan myös suorittaa kuukausittain toteutuneiden palkkojen perusteella. Vakuutusyhtiöille ilmoitetaan kuukausittain maksetut tyelin alaiset palkat ja yritys maksaa tyel-vakuutuksen voimassa olevan suuruuden mukaisesti.

(Sopimustyönantajan... 15.9.2008)

Työeläkevakuutuslaitoksia Suomessa:

[www.elake-fennia.fi](http://www.elake-fennia.fi)

[www.etera.fi](http://www.etera.fi)

[www.ilmarinen.fi](http://www.ilmarinen.fi)

[www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi)

[www.varma.fi](http://www.varma.fi)

[www.veritas.fi](http://www.veritas.fi)

## **TAPATURMA-, TYÖTTÖMYYS- JA RYHMÄHENKIVAKUUTUS**

Tapaturmavakuutus ja työttömyysvakuutus ovat lakisääteisiä työnantajan maksuja. Työttömyysvakuutusmaksu peritään aina tapaturmavakuutuksen yhteydessä. Ryhmähenkivakuutus puolestaan kuuluu yrityksille, joiden alan valtakunnallinen työehtosopimus edellyttää työntekijöiden ryhmähenkivakuuttamista.

Tapaturma- ja työttömyysvakuutuksen palkkatiedot ilmoitetaan vakuutusyhtiölle vuoden päätyttyä tammikuun loppuun mennessä. Vakuutusmaksu peritään yleensä ennakkomaksuna vuoden alussa, ja lopullinen maksu suoritetaan palkkailmoitusten perusteella vuoden lopussa. (Mistä vakuutusmaksu... 15.9.2008)

**Tapaturmavakuutusmaksun** suuruus riippuu vakuutusyhtiökohtaisesti maksettujen palkkojen ja aloittain työn tapaturmariskin mukaan. Maksu vaihtelee siten toimiala- ja yrityskohtaisesti. Tapaturmavakuutuksen korvaukset ovat ensisijaisia muuhun sosiaaliturvaan nähden. Sairausvakuutus, eläkejärjestelmät ja liikennevakuutus maksavat korvauksia vain, jos ne ovat suurempia kuin tapaturmavakuutuksen korvaukset. Työtapaturma on työssä, työmatkoilla tai työnantajan asioilla sattuva tapaturma. Työtapaturmavakuutuksesta maksetaan työtapaturmasta aiheutuneet sairaanhoito- ja tutkimuskulut, päivärahaa ja tapaturmaeläkettä työkyvyttömyyden ajalta, korvausta kuntoutuskustannuksista, perhe-eläkettä, haittarahaa ja haittalisää sekä hautausapua. (Lakisääteinen tapaturmavakuutus 15.9.2008)

**Työttömyysvakuutusmaksu** määräytyy puolestaan vuosittain, ja osa siitä peritään työntekijän palkasta. Esimerkkinä vuonna 2008 työntekijän osuus työttömyysvakuutusmaksusta oli 0,34 % ja työnantajan osuus 0,7 %. (Työnantajan eläke- ja... 16.9.2008) Työttömyysvakuutusmaksua ei peritä alle 17 vuotiaalta eikä yli 65 vuotiaalta.

**Ryhmähenkivakuutusturvasta** ovat sopineet keskeiset työmarkkinajärjestöt. Työnantajan on otettava vakuutus, kun yrityksen toimialalla on tätä edellyttävä valtakunnallinen työehtosopimus. Ryhmähenkivakuutuksen piiriin kuuluvat lähes kaikki tapaturmavakuutuslain mukaan pakollisesti vakuutettavat henkilöt. Vakuutus on otettava siitä vakuutusyhtiöstä, jossa työnantajalla on tapaturmavakuutuslain mukainen vakuutus työntekijöil-

leen. Vakuutusmaksu on keskimäärin 0,08 % palkkasummasta. Vakuutus on voimassa työntekijän työ- ja vapaa-aikana ja sen perusteella maksetaan työntekijän kuoleman johdosta korvausta edunsaajille. Korvausasian käsittelee Henkivakuutusosakeyhtiö Retro. (Liitännäisvakuutukset 16.9.2008)

Työttömyys- ja tapaturmavakuutuslaitoksia Suomessa:

[www.if.fi](http://www.if.fi)  
[www.fennia.fi](http://www.fennia.fi)  
[www.pohjantahti.fi](http://www.pohjantahti.fi)  
[www.pohjola.fi](http://www.pohjola.fi)  
[www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi)  
[www.turva.fi](http://www.turva.fi)  
[www.veritas.fi](http://www.veritas.fi)

## **ULOSOTTO / PALKAN ULOSMITTAUS**

Työnantaja / palkanmaksaja voi saada ulosottomieheltä maksukiellon työntekijältä pidätettävästä ulosotosta. Ulosotosta käytetään myös nimitystä palkan ulosmittaus. Työntekijälle, eli tässä tapauksessa velalliselle ulosottovirasto lähettää ennakkoilmoituksen, joka sisältää tiedot perittävästä velasta, suojaosuudesta sekä ulosmittauksen ajankohdasta. Velan suuruutta ei ilmoiteta erikseen työnantajalle, vaan ulosottovirastosta tulee erillinen määräys ulosottomittauksen päättämisestä. (Ulosotto – Työnantajan... 23.9.2008)

Ulosottomaksun toimittaminen ulosottovirastolle tapahtuu samanaikaisesti kuin palkanmaksu. Palkanlaskennassa pidetään ulosoton osuus palkasta ja toimitetaan ulosottovirastolle. Ulosotossa huomioidaan lain määräämä suojaosuus, joka on jäätävä työntekijälle. Suojaosuudet tarkistetaan vuosittain kansaneläkeindeksiä vastaavalla tavalla. (Ulosotto... 23.9.2008)

Lisää tietoa osoitteessa:

[www.oikeus.fi/ulosotto](http://www.oikeus.fi/ulosotto)

## **TYÖNTEKIJÄN AY-JÄSENMAKSUT**

Ammattiyhdistysten jäsenmaksu peritään liittokohtaisella prosentiosuudella ennakonpidätyksen alaisesta palkasta. Palkansaaja voi halutessaan maksaa oman jäsenmaksunsa liittoon, jolloin sitä ei peritä palkanlaskennassa. Useimmat työehtosopimukset kuitenkin kuuluvat ammattiyhdistysten perintäjärjestelmän piiriin, jolloin ay-jäsenmaksun perintä palkasta hoidetaan yrityksessä / palkanlaskennassa. Näin jäsenmaksujen tilittäminen kuuluu myös työnantajien lakisääteisiin maksuihin. Ay-jäsenmaksut suoritetaan yleensä 10.–20. päivänä palkanmaksukuukautta seuraavana kuukautena. (Palkkakansio 2008)

## **PALKKATIETOJEN ILMOITUS**

### **TOIMITUSTAPA JA -AIKA**

Palkkatietojen tulee olla tilitoimistolla kirjallisessa muodossa viisi työpäivää ennen palkanmaksupäivää. Työpäiviin ei lasketa lauantaita, sunnuntaita eikä viikolle osuvia pyhäpäiviä. Kun palkkatiedot saapuvat tilitoimistolle viisi päivää ennen palkkapäivää, jää palkanlaskijoille aikaa palkkojen laskentaan ja mahdolliseen selvittelytyöhön kolme päivää. Pankkiliikenne vaatii puolestaan kaksi työpäivää rahan siirtoon työntekijöiden tileille. Vaikka yksittäisen asiakkaan palkkatietojen laskentaan ei kulukaan kolmea työpäivää, on muistettava, että jokaisella palkanlaskijalla on asiakasyrityksiä useita kymmeniä, ja palkkapäiville osuu aina monta asiakasta samanaikaisesti. On siis erityisen tärkeää, että jokainen asiakas huolehtii tietojen toimituksesta hyvissä ajoin, jolloin varmistetaan, että tiedot on tarkastettu huolella ennen pankkiin siirtoa.

Palkkatietojen ilmoittamiseen on hyvä käyttää palkkailmoitus pohjaa, jolloin toimitettavat työaika- ja palkkatiedot tulevat samanmuotoisina kuukausittain. Näin toimitettujen tietojen oikein tulkitseminen helpottuu ja virhemahdollisuudet vähenevät. Palkkailmoitus pohjia löytyy myös tästä oppaasta, mutta tarvittaessa ilmoitus pohjia muokataan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisiksi.







## LUONTOISEDUT

Luontoisetuina pidetään yleensä niitä etuja, jotka maksetaan työntekijälle muuna kuin rahapalkkana. Tyypillistä näille eduille on myös se, että ne ovat kuukausittain toistuvia. Tavanomaisille luontoiseduille verohallitus vahvistaa vuosittain arvon, joka on voimassa koko kalenterivuoden. Mikäli etua ei ole erikseen verohallituksen päätöksessä mainittu, arvo määräytyy sen mukaan, mitä kustannuksia työnantajalle on syntynyt edun järjestämisestä. (Palkkakansio 2008)

Luontoisedut ovat ennakonpidätyksen ja sosiaaliturvamaksun alaisia tuloja. Luontoiseduista ei toimiteta ennakonpidätystä vain siinä tapauksessa, että työntekijällä ei ole muuta ansiotuloa. Tällaisessa tapauksessa työnantaja on kuitenkin velvollinen maksamaan sosiaaliturvamaksun. (Palkkakansio 2008)

Verottajan sivuilta löytyvät kaikki ajantasaiset luontoisetujen arvot, mutta asiakasyritys saa tiedot myös omasta tilitoimistosta. Tilitoimisto laskee luontoisetujen arvot voimassaolevien perusteiden mukaisesti, mikä edellyttääkin, että asiakas toimittaa etuja koskevat paperit, kuten esimerkiksi autoveroilmoituksen tilitoimistolle.

## **ASUNTOETU**

Asuntoetu määräytyy asunnon neliömäärän ja rakennusvuoden mukaisesti. Edun määrään vaikuttaa myös asunnon sijainti, sillä esimerkiksi pääkaupunkiseudun asunnot ovat hinnaltaan arvokkaampia. Asuntoedun arvoon vaikuttaa myös asunnon lämmitys- ja sähkökustannukset. Jos palkansaaja maksaa itse lämmityskustannukset, on asuntoedun verotettava arvo tällöin pienempi. Verottaja määrittelee vuosittaiset arvot pääkaupunkiseudulle ja muulle Suomelle erikseen. (Verohallituksen päätös... 27.11.2007)

## **AUTOETU**

Autoetu voi olla joko **vapaa autoetu** tai **auton käyttöetu**. Palkansaajalla on vapaa autoetu silloin, kun työnantaja suorittaa kaikki autosta johtuvat kustannukset. Auton käyttöetu on puolestaan kyseessä silloin, kun palkansaaja suorittaa itse ainakin auton polttoainekulut. (Palkkakansio 2008)

Autoedun arvo lasketaan aina auton rekisteriotteeseen merkityn käyttöönottovuoden perusteella eri ikäryhmissä verottajan vahvistamilla prosenttiluvuilla. Tämän prosenttiosuuden lisäksi autoedun arvoon lisätään joko verottajan vuosittain vahvistama euromääräinen summa tai verottajan vuodelle vahvistama korvaus ajetuilta kilometreiltä. Mikäli autoedun laskentaan käytetään kilometrikorvausta, on edunsaajan pidettävä ajopäiväkirjaa. (Verohallituksen päätös... 27.11.2007)

## AUTOTALLIETU

Autotallietu määräytyy sen mukaan, onko autotallipaikka tai autohallipaikka lämmitetty vai kylmä. Autotallietu määritellään erikseen pääkaupunkiseudulle ja muulle Suomelle. (Verohallituksen päätös... 27.11.2007)

## PUHELINETU

Puhelinetu on yleisimpiä palkansaajien luontoisetuja. Puhelinetua on sekä lanka- että matkapuhelinedut, jotka työnantaja on kustantanut palkansaajalle. Verottaja vahvistaa vuosittain puhelinedun arvon joka kattaa puhelun ja tekstiviestikustannukset. (Palkkakansio 2008)

## RAVINTOETU

Ravintoetu on määritelty erikseen **työpaikkaruokailua, laitospuokailua ja ruokalipukkeiden muodossa annettua etua** varten. Jos työnantaja maksaa palkansaajalle suoraan tämän ruokailukustannukset, ei etuutta pidetä luontoisetuna, vaan täysimääräisenä palkkana. (Palkkakansio 2008)

Työpaikkaruokailu voidaan järjestää työnantajan pitämässä omassa työpaikkaruokalassa tai muun ruokalapitäjän ylläpitämässä työpaikkaruokalassa. Työpaikkaruokailuna voidaan pitää myös sopimusruokailua, jossa työnantaja on tehnyt sopimuksen ravitsemusliikkeen kanssa palkansaajien työpaikkaruokailun järjestämisestä. (Palkkakansio 2008)

Laitospuokailu on henkilökunnan ruokailu sairaaloissa, kouluissa, päiväkodeissa ja vastaavissa laitoksissa. Määritelmään kuuluu, että laitoksen ruokailu on tarkoitettu ensisijaisesti muille kuin henkilöstölle. Laitospuokailun ravintoetu arvo on yleensä muita ravintoetuja pienempi johtuen aterian alhaisemmista valmistuskustannuksista. (Palkkakansio 2008)

Lounaseteleiden muodossa annettu ravintoetu lasketaan setelin nimellisarvosta verottajan vahvistamalla prosentilla. Ruokalipukkeen arvostaminen pienemmäksi, kuin nimellisarvo edellyttää, että lipuketta ei voi käyttää muuhun, kuin aterian ostamiseen. Lipuketta vastaan ei voi saada rahaa, elintarvikkeita tai muita hyödykkeitä. (Palkkakansio 2008)

## TÄYSIHOITOETU

Täysihoitoetu on luontoisetu, joka sisältää asunnon, ravinnon, valon ja lämmön. Edun suuruus riippuu, onko edun saajalla käytössään yksi huone, vai onko huone yhteiskäytössä. (Verohallituksen päätös... 27.11.2007)

## LUONTOISETUJEN AJANTASAISET ARVOT

Katso ajantasaiset luontoisetujen arvot täältä:  
[www.vero.fi/luontoisedut](http://www.vero.fi/luontoisedut)

## **LOUNASSETELIT/LIIKUNTASETELIT**

### **LOUNASSETELIT**

Lounasseteleitä voidaan käsitellä palkassa kahdella tapaa. Lounassetelit voivat olla palkansaajalle luontoisetuna, jolloin niiden arvo on osa ennakonpidätyksen alaista palkkaa. Lounassetelit voivat olla myös työnantajan ostamia, joita se myy eteenpäin työntekijöille joko nimellisarvosta tai ravintoedun raha-arvosta (=75 % nimellisarvosta). Työntekijät käyttävät setelit haluamissaan ruokapaikoissa, joihin lounassetelit kelpaavat maksuvälineenä. Yleensä työntekijät maksavat lounassetelit siten, että ne vähennetään palkasta. Tällaisessa tapauksessa työnantajan on pidettävä kirjaa myydyistä lounasseteleistä, ja ilmoitettava tiedot palkanlaskentaan. (Henkilöstöruokailun... 22.3.2002)

Katso lisää osoitteesta:

[www.vero.fi/lounasseteli](http://www.vero.fi/lounasseteli)

### **LIIKUNTASETELIT**

Liikuntasetelillä tarkoitetaan verotuksessa työnantajan kustantamaa lipuketta tai korttia, jolla työntekijä voi maksaa käyntinsä sellaisessa liikuntapaikassa, joka hyväksyy liikuntasetelin maksuvälineeksi. Liikuntaseteli on työntekijälle verovapaa etu, eikä niitä käsitellä palkanlaskennassa. (Liikuntaseteli 17.12.2005)

Katso lisää osoitteesta:

[www.vero.fi/liikuntaseteli](http://www.vero.fi/liikuntaseteli)

## MATKALASKUT JA KORVAUKSET

### **MATKAKORVAUKSET**

Työnantaja voi korvata työntekijälle verovapaasti työn tekemisestä aiheutuneet kustannukset, kuten matkakorvaukset. Verohallituksen antama matkakustannusta koskeva päätös kertoo millä edellytyksillä verovapaita matkakustannuksia voidaan maksaa. Päätös ei kuitenkaan velvoita työnantajaa maksamaan korvauksia. Korvausten maksamisesta määräävät sen sijaan työehtosopimukset ja työnantajan matkustussäännöt. (Palkkakansio 2008)

Matkakorvauksina työntekijöille maksetaan pääsääntöisesti koti- ja ulkomaan päivärahoja ja osapäivärahoja sekä kilometrikorvauksia. Näiden korvaaminen edellyttää, että työntekijä antaa selvityksen työnantajalle matkalaskulla, josta tulee ilmi ainakin matkan tarkoitus, kohde, matkan alkamis- ja päättämisaikakohdat, matkustamistapa sekä ulkomaille matkattaessa tiedot maasta tai alueesta, jossa matkavuorokausi on ulkomailla päätynyt. Mikäli työntekijä on ajanut omalla autolla, on hänen myös esitettävä matkalaskulla ajettut kilometrit ja yksikköhinnat. (Palkkakansio 2008)

Tämän lisäksi muita kustannuksia työntekijälle aiheutuu mm. hotellimaksuista sekä lento- ja junalipuista. Matkalaskuun on liitettävä tositteet ja muut selvitykset, millä perusteella työnantaja maksaa korvaukset. (Palkkakansio 2008)

Ajantasaisen verohallinnon päätöksen verovapaiden matkakustannusten korvauksista löydät näistä osoitteista:

[www.vero.fi/kotimaan päivärahat](http://www.vero.fi/kotimaan_paivarahat)

[www.vero.fi/ulkomaan päivärahat](http://www.vero.fi/ulkomaan_paivarahat)

[www.vero.fi/ateriakorvaus](http://www.vero.fi/ateriakorvaus)

[www.vero.fi/kilometrikorvaus](http://www.vero.fi/kilometrikorvaus)

## MATKALASKUMALLI

MATKALASKU												
Yritys		Osasto/Projekti										
Matkustaja		Pankkiyhteys										
<b>Matkan erittely</b>												
<b>Ajot</b>												
Päivämäärät	matka mistä-mihin	ajokilometrit	yksikköhinta/km	yhteensä								
				0								
				0								
				0								
				0								
				0								
				0								
				0								
				0								
				0								
				0								
				0								
				0								
<b>Kilometrit ja korvaukset yhteensä</b>		0		0								
<b>Päivärahat</b>												
Päivämäärät	Matka mistä-mihin	Alkupvm + klo-aika	Päättymispvm + klo-aika	1/2 pv.raha kpl	koko pv.raha kpl	ulkomaan pv-raha kpl	ä-hinta	yhteensä				
<b>Päivärahat yhteensä</b>								0				
<b>Hotellimaksut</b>												
Päivämäärät	Hotellin nimi			Laskun								
<b>Hotellikulut yhteensä</b>												
<b>Muut kustannukset</b>												
Selite				Summa								
<b>Muut kustannukset yhteensä</b>												
<table border="1"> <tr><td><b>MATKALASKUN YHTEISSUMMA</b></td><td></td></tr> <tr><td><b>MAKSETUT MATKAENNAKOT</b></td><td></td></tr> <tr><td><b>YHTEENSÄ MAKSETTAVA</b></td><td></td></tr> <tr><td><b>MAKSUN AJANKOHTA</b></td><td></td></tr> </table>					<b>MATKALASKUN YHTEISSUMMA</b>		<b>MAKSETUT MATKAENNAKOT</b>		<b>YHTEENSÄ MAKSETTAVA</b>		<b>MAKSUN AJANKOHTA</b>	
<b>MATKALASKUN YHTEISSUMMA</b>												
<b>MAKSETUT MATKAENNAKOT</b>												
<b>YHTEENSÄ MAKSETTAVA</b>												
<b>MAKSUN AJANKOHTA</b>												
Päivämäärä		Matkustajan allekirjoitus		Esimiehen hyväksyntä / allekirjoitus								

## TILITOIMISTON MATKALASKUOHJELMA-M2

Mikäli asiakasyrityksellä on paljon matkustavia työntekijöitä, suosittelemme tutustumaan kyseiseen ohjelmaan, sillä sen käyttö paitsi säästää aikaa, parantaa myös yrityksen kuluseurantaa. Käyttäjätunnuksin ja salasanoin rajattu ohjelmaan pääsy mahdollistaa matkalaskujen kierrätyksen hyväksyttäväksi organisaation sisällä, ja se laskee mm. kilometri- ja päivärahakorvaukset automaattisesti. Asiakas voi myös ajaa ohjelmasta erilaisia raportteja ja yhteenvetoja matka- ja kululaskuista.

### M2-ESITE



## Yleistä M2-matkalaskujärjestelmästä

### Käytettävyyttä ja uutta teknologiaa

- käytettävissä selaimella intranetistä tai ASP-palveluna (sovellusvuokraus) Internetistä
- ainutlaatuinen, kalenteripohjainen värejä hyödyntävä käyttöliittymä
- nopea ja selkeä, matkapäiväkirjamainen matkalaskukäsittely
- matkan ajalle ajoittuva, täydentyvä päivä- ja tuntikalenteri
- myös Ruotsin, Norjan, Saksan ja Viron päivärahakalenteri
- ajokilometrien ja sijaisuuksien ilmoitus tekstiviestinä
- sähköistä kierrätystä ja hyväksyntää tukevat sähköpostiviestit lähetetään automaattisesti
- monipuoliset mahdollisuudet määritellä ajastettuja toimintoja
- matkalaskun hyväksynnän tasoja voi olla useita
- sisältää sähköiset ohjeet, myös yrityskohtaiset ohjeet
- monikielinen
- SSL-suojattu ja maailmanlaajuisesti turvallisesti käytettävissä oleva sovellus

### Laajat ja joustavat ominaisuudet

- automaattiset päivärahakalennat, valuuttakurssit, tiliöinnit, laskentatunnisteet ja arvonlisäverot
- matkapäiväkirjan lisäksi erilliset ajo- ja pienkulupäiväkirjat
- matkustajaprofiilit, henkilökohtaiset reittirekisterit
- suunnitelmasta muodostuu matkalaskupohja, jossa vertailu suunnitelmaan
- hyväksyjien sijaisuuksien käsittely
- reaaliaikainen tapahtumakäsittely ja raportointi
- tapahtumavirta kirjanpitoon ja muihin laskentajärjestelmiin
- matkatoimisto- ja luottokorttiosojen automaattinen kohdistuminen
- ennakoiden käsittely
- tiliöintisäännöt
- edelleenlaskutus
- palkkiot
- kertamatkustajat
- luottokortti- ja matkatoimistoriippumaton
- yhteensopiva eri kirjanpito- ja maksatusjärjestelmien kanssa
- tukee täysin konsernirakennetta

### Pitkäaikaisella kokemuksella ja kansainvälisellä yhteistyöllä

Logiumin kehittämiä, osakkuusyhtiön toimittamia Travel Management-ohjelmistoja käytetään laajasti USA:ssa ja Euroopassa. Asiakaskunta koostuu matkatoimistoista sekä kansainvälisistä yrityksistä. M2-matkalaskujärjestelmän toteuttaminen perustuu pitkäaikaiseen kokemukseen vastaavien järjestelmien tekemisestä.

### Helppo kokeilla ja käyttöönottaa

Joustava M2-matkalaskujärjestelmä on toimialariippumaton. Se sopii sekä pienille että suurille organisaatioille, käytitpä sitä missä maassa tahansa. M2-järjestelmän käyttöönotto on nopeaa ja asiantunteva henkilöstömme tukee ja palvelee käyttöönottoprosessin tehokkaassa läpiviennissä.

## SAIRASLOMA/PERHEVAPAAT

### SAIRASLOMA-AIKA JA – PALKKA

Työntekijällä on oikeus olla poissa työstä, kun hän lääkärin tai muun luotettavan selvityksen mukaan on sairauden tai tapaturman vuoksi työkyvyttönen. Sairasajalta maksettava palkka määräytyy joko **lain** mukaisin, **tai työehtosopimuksen** perustein. Laki määrää vähimmäiskorvauksesta, mutta mikäli yritys noudattaa oman toimialan työehtosopimusta, sairaus- ja palkka määräytyy sen mukaan. (Palkkakansio 2008)

Sairasajalta on pääsääntöisesti saatava samaa palkkaa, kuin mitä työntekijä saisi ollessaan saman ajan töissä. Työnantaja on lain mukaan velvollinen maksamaan sairausajanpalkkaa työkyvyttömyyden alkamispäivää seuranneen yhdeksännen arkipäivän loppuun saakka, mikäli työsuhde on kestänyt vähintään kuukauden (sairaspäivät 1+9). Esim. jos työntekijän sairausloma alkaa torstaina, alkaa yhdeksän päivän laskeminen perjantaista (pe, la, ma, ti, ke, to, pe, la, ma). Näin laskettuna työnantaja ei ole enää velvollinen maksamaan palkkaa tiistaista lähtien. Sairasajan palkkaa voidaan maksaa vain 50 % edellä mainitusta ajasta, jos työsuhde on kestänyt alle yhden kuukauden. (Palkkakansio 2008)

Mikäli työnantaja noudattaa työehtosopimusta, on työehtosopimuksessa omat määrittelyt sairausaikaan ja palkkaan. Jotkut työehtosopimukset velvoittavat työnantajaa maksamaan sairausajan palkkaa kuukauden, tai enemmän, ja joidenkin alojen työehtosopimukset määräävät uusien työntekijöiden kohdalla karenssipäivistä, jolloin sairausajanpalkkaa ei makseta kaikilta päiviltä.

Jos sairausajan palkkaa maksetaan enemmän kuin 1+9 päivää, on työnantajalla oikeus hakea sairausajan palkkakustannuksia **Kansaneläkelaitokselta**. Tilitoimistolla täytetään Kelalle yrityksen puolesta sairauspäiväraha-hakemuksia ja ilmoituksia työnantajan maksamasta palkasta. Mikäli työnantaja ei maksa sairausajan palkkaa tuon ajan jälkeen, on työntekijän itse haettava sairauspäiväraha korvausta Kelasta. (Palkkakansio 2008)

### PERHEVAPAAT

#### OIKEUS PERHEVAPAASEEN

Työntekijällä on oikeus pitää lain mukaiset perhevapaat. Perhevapaiksi kutsutaan äitiys-, erityisäitiys-, isyys- ja vanhempainvapaata. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55)

#### PERHEVAPAI DEN AJALTA SAATAVA TULO

Perhevapaiden ajalta laki ei velvoita työnantajaa maksamaan palkkaa, mutta äitiys- ja isyysvapaan osalta työnantajalle voi syntyä palkanmaksuvel-



vollisuus työehtosopimuksen kautta. Työntekijä on oikeutettu saamaan perhevapaiden ajalta sairaskorvauslain mukaan Kansaneläkelaitoksen maksamaa äitiys-, erityisäitiys-, isyys- ja vanhempainrahaa. (Palkkakansio 2008)

Perhevapaiden ajalta haettavien Kela-korvauslomakkeiden täyttö on pääsääntöisesti työntekijän tehtävä itse. Mutta mikäli työnantaja on maksanut esim. äitiysvapaan ajalta palkkaa, on yrityksen haettava Kela-korvausta itselleen. Myös työntekijän palkkatietoihin voidaan tarvita erikseen tiedot palkkaushistoriasta, mikäli työntekijä anoo korvauksia viimeisen puolen vuoden palkkauksen mukaisesti. Tilitoimisto auttaa lomakkeiden palkkatietojen täydentämisessä asiakasyrityksen puolesta.

### PERHEVAPAIEN KESTOT

Perhevapaat	Kesto	Ajankohta	Huomioitavaa
Äitiysvapaa	105 arkipäivää	Pääsääntöisesti 30 päivää ennen laskettua synnytysaikaa ja 75 arkipäivää lasketun synnytyksen jälkeistä aikaa	Pääsäännöstä poiketen äitiysloman aloitusta voi aikaistaa. Äitiysloman saa aloittaa kuitenkin aikaisintaan 50 arkipäivää ennen laskettua synnytysaikaa, jolloin äitiysvapaata jää pidettäväksi 55 päivää lasketun synnytyksen jälkeiselle ajalle.
Vanhempainvapaa	158 arkipäivää	Pidetään välittömästi äitiysvapaan päätyttyä.	Myös isä voi pitää vanhempainvapaata. Äiti ja isä voivat vaihdella vanhempainvapaan pitämistä, mutta eivät voi olla yhtä aikaa vanhempainvapaalla.
Isyysvapaa	18 arkipäivää	Vapaasti valittavana ajankohtana äitiys- ja vanhempainrahakaudella.	Isyysvapaa voidaan pitää enintään neljässä osassa.
Erityisäitiysvapaa	määrittelemätön aika	Ennen äitiysvapaan alkamista.	Odottavalla äidillä on oikeus erityisäitiysvapaaseen, mikäli työtehtävät voivat vaarantaa äidin tai sikiön terveyden.
Isyyskuukausi	12 viimeistä päivää vanhempainvapaajaksosta + 12 lisäisyysvapaa-päivää	Isyyskuukausi on pidettävä välittömästi vanhempainvapaan päätyttyä.	Isyyskuukausi vähentää äidin vanhempainvapaata 12 päivää, mutta vastineeksi isä saa isäkuukauden, joka on kestoltaan 4 viikkoa.
Hoitovapaa	Oikeus hoitovapaaseen kunnes lapsi täyttää kolme vuotta	Hoitovapaata voidaan pitää enintään kahdessa jaksossa, joissa hoitovapaajakson on oltava vähintään kuukauden pituinen.	Poikkeuksena työntekijä ja työnantaja voivat sopia useammasta hoitovapaajaksosta, joissa jaksot voivat olla lyhyempiä, kuin kuukauden mittaisia. Hoitovapaata voi pitää molemmat vanhemmat, mutta ei samanaikaisesti.

Vanhempainvapaata ja hoitovapaata voi pitää myös osittaisena. Osittaisesta vanhempainvapaasta on sovittava työntekijän ja työnantajan välillä. Sopimus osittaisesta vanhempainvapaasta on tehtävä vähintään kahden kuukauden jaksoksi kerrallaan, jolloin työntekijän työajan ja palkan on oltava 40–60 % kokoaikaisen työntekijän työajasta ja -palkasta. Vanhempi voi saada myös osittaisen hoitovapaan lapsen hoidon vuoksi siihen saakka, kunnes lapsen toinen lukuvuosi peruskoulussa päättyy. Työnantajalla on oikeus kieltäytyä myöntämästä vanhemmalle osittaista hoitovapaata, mutta vain, jos vapaasta aiheutuu työpaikan tuotannolle tai palvelulle vakavaa haittaa. (Palkkakansio 2008)

#### LISÄTIETOA PERHEVAPAISTA

Tutustu lisää perhevapaita koskeviin asioihin alla olevista linkeistä:

[www.finlex.fi/tyosopimuslaki](http://www.finlex.fi/tyosopimuslaki)

[www.finlex.fi/sairausvakuutuslaki](http://www.finlex.fi/sairausvakuutuslaki)

[www.kela.fi/perhevapaat](http://www.kela.fi/perhevapaat)

## TYÖSOPIMUKSET

### TYÖSOPIMUKSEN SISÄLTÖ

Työsopimus on vapaamuotoinen sopimus, joka voidaan tehdä kirjallisesti, suullisesti tai sähköisesti. Kirjallisesti laadittu sopimus on kuitenkin suositeltava, sillä se on todisteena molemmille sopijaosapuolille siitä minkälaisiin työsuhteen ehtoihin työnantaja ja työntekijä ovat sitoutuneet. (Palkkakansio 2008)

Työsopimuksessa on suositeltavaa näkyä ainakin seuraavat asiat:

- Työnantajan nimi, y-tunnus ja liikkeen kotipaikka
- Työntekijän nimi, henkilötunnus, osoite ja tilinumero
- Työsuhteen alkamisajankohta
- Työsuhteen päättymisajankohta, jos työsopimus on määräaikainen
- Koeaika, joka on pääsääntöisesti enintään neljä kuukautta
- Työntekopaikka ja maininta, jos työpaikan sijainti vaihtelee eri toimipisteissä
- Työnimike ja työtehtävät sekä maininta, jos työntekijä halutaan määrätä myös muihin työnantajan osoittamiin tehtäviin jotka liittyvät toimialaan
- Työehtosopimus, jota noudatetaan
- Palkka- ja luontaisetutiedot
- Työaika
- Vuosiloman määräytyminen ja lomarahat
- Irtisanomisaika
- Muut ehdot

Työsopimuksen kirjoittamisvaiheessa on hyvä, että sopijaosapuolet kertaavat sopimuksen sisällön yhdessä. Mikäli sopimuksessa huomataan, että jokin sovittu asia ei ole kirjoitettuna sopimukseen, voi sen lisätä kohtaan *Muut ehdot*. Kirjallinen työsopimus on annettava kahtena täsmälleen samanlaisena kappaleena kummallekin osapuolelle todisteeksi sopimukseen sitoutumisesta. Katso myös tämän oppaan malli työsopimuksesta.

### TYÖSOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

Työsopimusta voidaan muuttaa työsuhteen aikana. Työsopimuksen ehdot voivat muuttua joko osapuolten yhteisesti sopimalla tai työnantajan yksipuolisesti tekemällä ehtomuutoksella, jonka tekemiseen työnantaja tarvitsee irtisanomisperusteen. Tämän lisäksi osa ehdoista voi olla sidottu työnantajaa velvoittavaan työehtosopimukseen. Tällöin ehdot muuttuvat työehtosopimusten muuttuessa. (Palkkakansio 2008)

## TYÖEHTOSOPIMUKSET

### NORMAALISITOVA TYÖEHTOSOPIMUS

Työnantajaliittoon kuuluva työnantaja noudattaa oman liittonsa solmimaa työehtosopimusta. Järjestäytyneen työnantajan noudattamaa työehtosopimusta kutsutaan normaalisitovaksi työehtosopimukseksi. Järjestäytynyt työnantaja saa myös epäselvissä tilanteissa työehtosopimuksen tulkintakannanottoja omalta liitoltaan. (Palkkakansio 2008)

### YLEISSITOVA TYÖEHTOSOPIMUS

Myös järjestäytymätön työnantaja on velvollinen noudattamaan työehtosopimusta, jos alalla on valtakunnallinen ja riittävän edustava työehtosopimus. Tällaista sopimusta kutsutaan yleissitovaksi työehtosopimukseksi. Järjestäytymättömän työnantajan on noudatettava toimialakohtaisen yleissitovan työehtosopimuksen määräyksiä mm. palkkauksesta, työajasta ja yleiskorotuksista. (Palkkakansio 2008)

Yleissitoviin työehtosopimukseen pääset tästä osoitteesta:

[www.finlex.fi/yleisitovat tyoehtosopimukset](http://www.finlex.fi/yleisitovat_tyoehtosopimukset)

### TOIMIALA, JOLLA EI OLE YLEISSITOVAA TYÖEHTOSOPIMUSTA

On myös olemassa toimialoja, joilla ei ole yleissitovaa työehtosopimusta. Tällaisessa tapauksessa yritys on velvollinen noudattamaan työehtosopimuslain mukaisia määräyksiä, mikäli yritys ei kuulu työnantajaliittoon. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55) Työsopimuslain sisältö kokonaisuudessaan löytyy alla olevasta osoitteesta:

[www.finlex.fi/tyosopimuslaki](http://www.finlex.fi/tyosopimuslaki)

### NORMAALISITOVIA TYÖEHTOSOPIMUSTEN HAKU AMMATTIYHDISTYSTEN SIVUSTOILTA

Työnantajan on hyvä seurata oman alan työehtosopimusten uudistuksia. Mikäli yrityksellä ei ole painettua ajantasaista työehtosopimusta työpaikalla, voi työehtosopimukseen käydä tutustumassa mm. ammattiyhdistysten sivuilta. Koska työehtosopimukseen tulee uudistuksia usein ja liittoja on lukuisia, on alle koottu kolmen keskusjärjestön osoitteet, joista pääsee haluamalleen ammattiyhdistyksen sivulle.

Klikkaa osoitetta STTK, Akava tai SAK ja löydät listauksen ja yhteystiedot kaikkiin Suomen ammattiliittoihin. Ammattiliittojen sivuilta näet omaa yritystä koskevan työehtosopimuksen ajantasaiset tiedot.

[www.sttk.fi](http://www.sttk.fi)

Sttk:n alaisia ammattiyhdistyksiä ovat mm.

- Erityisalojen Toimihenkilöliitto ERTO
- Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty
- Kirkon alojen ammattijärjestö SVTL
- Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer
- They
- Toimihenkilöunioni TU
- Liiketalouden liitto LTA
- METO - metsäalan asiantuntijat
- Mediaunioni MDA

[www.akava.fi](http://www.akava.fi)

Akavan alaisia ammattiyhdistyksiä ovat mm.

- Metsänhoitajaliitto
- Suomen Arkkitehtiliitto SAFA
- Tradenomiliitto TRAL
- Suomen lakimiesliitto
- Suomen lääkäriiliitto
- Suomen työterveyshoitaja liitto
- Suomen eläinlääkäreiden liitto
- Uusi insinööriiliitto UIL
- Upseeriliitto
- Yksityisalojen esimiehet ja asiantuntijat YTY

[www.sak.fi](http://www.sak.fi)

Sak:n alaisia ammattiyhdistyksiä ovat mm.

- Metallityöväen Liitto
- Palvelualojen ammattiliitto
- Paperiliitto
- Auto- ja kuljetusalan työntekijäliitto
- Rakennusliitto
- Sähköalojen ammattiliitto
- Suomen Elintarviketyöläisten Liitto SEL
- Viestintäalan ammattiliitto
- Tulliliitto
- Teatteri- ja Mediatyöntekijät TeMe

## TYÖSOPIMUSMALLI

TYÖSOPIMUSMALLI			
<b>TYÖSUHTEEN OSAPUOLET</b>			
Työnantajan nimi:		Työntekijän nimi:	
Osoite:		Osoite:	
Koti- tai liikepaikka:		Henkilötunnus	
Y-tunnus:		Pankkitili:	
<b>TYÖSUHTEEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ</b>			
Työntekijän tehtävänimike:			
Työtehtävät:			
Työn suorittamispaikka:			
Muut tehtävät ja työnantajan määräämät työsuorittamispaikat:			
Työsuhteeseen sovellettava työehtosopimus:			
<b>TYÖSUHTEEN ALKAMISPÄIVÄ JA KOEAIKA (määräaikaisilla myös päättymispäivä)</b>			
Työsuhteen alkaa:		Määräaikaisella päättyy:	
Koeajan pituus:		kk	
Koeaika päättyy:			
<b>IRTISANOMISAIKA</b>			
Irtisanomisaika:	Työnantajan puolelta:		kk
	Työntekijän puolelta:		kk
<b>PALKKAUS JA EDUT</b>			
Kiinteä kk-palkka:		€/kk	
Tuntipalkka:		€/h	
Maksettavat lisät:			
Luontoisedut:			
Työsuhteen alussa palkasta on sovittu seuraavaa:			
<b>TYÖAIKA</b>			
Säännöllinen työaika on		h/vko	
Työaika määräytyy:	<input type="checkbox"/>	työaikalain mukaan	
	<input type="checkbox"/>	työehtosopimuksen mukaan	
Ylityöt:	<input type="checkbox"/>	maksetaan rahana	
	<input type="checkbox"/>	pidetään vapaana	
<b>VUOSILOMA JA LOMARAHA</b>			
Työntekijän vuosiloma määräytyy vuosilomalain mukaan. Lomarahaa:			
	<input type="checkbox"/>	maksetaan yrityksen käytännön/työehtosopimuksen mukaan	
	<input type="checkbox"/>	ei makseta	
<b>LIIKESALAISUUDET JA LOJAALIVELVOITE</b>			
Työnantajan ehdot:			
<b>MUUT EHDOT</b>			
Lisäksi työsuhteessa sovelletaan seuraavia työsuhteen ehtoja:			
Allekirjoittaneet sitoutuvat noudattamaan tätä työsuhteen ehtoja. Työsuhteen ehtojen lisäksi on tehty kaksi yhtäpitävää kappaletta, joista toinen on annettu työntekijälle.			
Päiväys	Työntekijän allekirjoitus	Työnantajan allekirjoitus	

## TYÖSUHTEEN PÄÄTTÄMINEN/LOMAUTUS

### TYÖSUHTEEN PÄÄTTÄMINEN IRTISANOMISELLA

Toistaiseksi voimassa olevan työsuhteen päättäminen tapahtuu työsopimuksen irtisanomisella joko työntekijän tai työnantajan aloitteesta. Työsuhteen päättämisessä noudatetaan työsopimuksen irtisanomisaikaa. Mikäli työsopimukseen ei ole sovittu erikseen työsuhteen päättämisessä noudatettavista ajoista, määräytyy irtisanomisaika ja korvaukset työsopimuslain tai työehtosopimuksen mukaan. Työsopimuslain mukaiset irtisanomisajat löytyvät oheisesta taulukosta. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55)

<b>Irtisanomisajat työsopimuslain mukaan:</b>		
<b>Työnantajan irtisanoessa:</b>	<b>Työsuhteen pituus:</b> 0-1 vuotta yli 1 mutta enintään 4 vuotta yli 4 mutta enintään 8 vuotta yli 8 mutta enintään 12 vuotta yli 12 vuotta	<b>Irtisanomisaika:</b> 14 päivää 1 kk 2 kk 4 kk 6 kk
<b>Työntekijän irtisanoessa:</b>	<b>Työsuhteen pituus:</b> enintään 5 vuotta yli 5 vuotta	<b>Irtisanomisaika:</b> 14 päivää 1 kk

### MÄÄRÄAIKAISEN TYÖSUHTEEN PÄÄTTYMINEN

Määräaikaisen työsuhteen päätyminen tapahtuu ilman erillistä ilmoitusta työsopimuksen mukaisena päättymispäivänä. Jos työsopimus on tehty määräaikaiseksi siten, että työsopimus päättyy tietyn työtehtävän hoidon jälkeen, on työnantajan ilmoitettava määräaikaiselle työntekijälle viipymättä työsuhteen päättymispäivä, kun se selviää työtehtävän edetessä. Määräaikaista työsuhdetta ei voi irtisanoa, mutta se voidaan purkaa työsopimuslain mukaisin perustein. (Palkkaopas 2008)

### TYÖSUHTEEN PURKAMINEN

Työsuhteen purkaminen voidaan tehdä vain erittäin painavasta syystä. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi työnantajan tai työntekijän työsuhteeseen vaikuttavien olennaisten velvoitteiden vakava rikkominen. Mikäli jommankumman työsuhteen sopijaosapuolen rikkomukset aiheuttavat työsuhteen purkamisen, ei sopimussuhteen irtisanomisaikaa tarvitse noudattaa. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55)

## MALLI TYÖSUHTEEN PÄÄTTÄMISILMOITUKSESTA

MALLI TYÖSUHTEEN PÄÄTTÄMISILMOITUKSESTA	
<b>TYÖSUHTEEN OSAPUOLET</b>	
Työnantajan nimi:	Työntekijän nimi:
Osoite:	Osoite:
Koti- tai liikepaikka:	Henkilötunnus
Y-tunnus:	
<b>TYÖSOPIMUKSEN PÄÄTTÄMINEN</b>	
Tällä ilmoituksella edellä olevien osapuolten välinen työsopimus	
<input type="checkbox"/>	irtisanotaan
<input type="checkbox"/>	puretaan
Irtisanomisen tai purkamisen syy:	
Työsuhteen alkamispäivä:	
Työsuhteen irtisanomisaika:	
Irtisanomispäivä:	
Työsuhteen päättymispäivä	
<b>KUULEMINEN</b>	
<input type="checkbox"/>	Työntekijää on kuultu/varattu tilaisuus tulla kuulluksi (pvm)
<b>TYÖNTEKIJÄ ON SAANUT TIEDON</b>	
<input type="checkbox"/>	Purkamisesta koeaikana
<input type="checkbox"/>	Irtisanomisesta taloudellisista tai tuotannollisista syistä
<input type="checkbox"/>	Irtisanomisesta työntekijästä johtuvasta syystä
<input type="checkbox"/>	Purkamisesta
<input type="checkbox"/>	Purkautumisesta
<input type="checkbox"/>	
<b>Edellä oleva ilmoitus on annettu työntekijälle tiedoksi</b>	
Päiväys:	Työntekijän allekirjoitus:
<b>Todistamme edelläolevan tiedoksiannon</b>	
Päiväys:	
Todistajien allekirjoitukset:	

## HYVÄKSYTTÄVIÄ IRTISANOMISPERUSTEITA

Työnantaja ei voi irtisanoa työsuhdetta ilman hyväksyttävää perustetta. Hyväksyttäviä irtisanomisperusteita ovat:

- Huolimattomuus ja työtehtävien laiminlyönti
  - Työsuhteen irtisanomista arvioitaessa huomioon tulee ottaa mm. huolimattomuuden aste, toistuvuus, työnantajan toimiala ja työntekijän kokemus.
- Ammattitaidottomuus



- Työntekijän ammattitaidottomuus tulee olla merkittävästi heikompi, kuin muiden vastaavaa työtä tekevien, jotta irtisanomisperuste on oikeutettu. Työnantajan on pyrittävä selvittämään työntekijän ammattitaito koeajalla.
- Rikollinen toiminta
  - Irtisanomiseen oikeutettu syy voi olla työntekijän muussa laissa säädettyjen velvoitteiden rikkominen tai laiminlyönti, jos sillä on vakava vaikutus työsuhteeseen. Arvioitaessa irtisanomisperustetta on otettava huomioon rikoksen vakavuus, työntekijän työtehtävien laatu ja työntekijän asema yrityksessä.
- Liikesalaisuudet ja kilpaileva toiminta
  - Irtisanomisperusteen harkinnassa on arvioitava, aiheuttaako työntekijän lojaliteettivelvollisuuksiin kuuluvien liikesalaisuuksien paljastaminen tai kilpailevan toiminnan kiellon rikkominen sellaisen luottamuspuolan, että työsuhteen jatkamisen edellytyksiä ei enää ole.
- Sairaus
  - Jos työntekijän sairaus muuttaa työntekoaedellytyksiä siinä määrin, ettei hän kykene suoriutumaan työtehtävistään, on irtisanomiselle perusteltu syy. Arvioitaessa oikeutta irtisanoa työsopimus sairauden perusteella, työnantajan on selvitettävä työntekijän edellytykset hoitaa tehtävänsä sairaudesta huolimatta. Sairauden on oltava pysyvä tai pitkäaikainen. Katso myös kohta *Kiellettyjä irtisanomisperusteita*, joissa sairaus ei ole hyväksytty irtisanomisperuste. (Palkkakansio 2008)

## **KIELLETTYJÄ IRTISANOMISPERUSTEITA**

- Sairaus, vamma tai tapaturma
  - Asiallisena irtisanomisperusteena ei voida pitää sairautta tai vammaa, mikäli työkyky ei ole muuttunut pysyvästi tai niin pitkäaikaiseksi, ettei työnantajalta voida kohtuudella edellyttää työsuhteen jatkamista
- Osallistuminen työehtosopimuslainmukaiseen työtaistelutoimenpiteeseen
  - Työsopimusta ei saa irtisanoa sellaisen työtaistelutoimenpiteen vuoksi, jonka toimeenpanijana on työntekijöiden yhdistys. Toimiessaan järjestön päätöksen mukaisesti työntekijöiden ei katsota syyllistyneen sellaiseen sopimusrikkoon, joka olisi perusteena irtisanomiselle.
- Työntekijän uskonnolliset, poliittiset tai hänen muut mielipiteet
  - Työsopimusta ei saa irtisanoa työntekijän mielipiteiden tai vakaumusten perusteella. Irtisanomiskielto liittyy syrjäntäkieltoon ja työntekijöiden tasapuolisen kohtelun vaatimukseen. Poikkeuksena irtisanomisperuste voi syntyä, jos yhteiskunnallisia asioita hoitavan yhdistyksen, esimerkiksi po-

liittisen lehden toimittajan ja työnantajan aatteet eriävät toisistaan. Tällaisessa tapauksessa työnantaja voi esittää irtisanomisperusteeksi luottamuspuolan.

- Työntekijän turvautuminen oikeuskeinoihin
  - Irtisanomisperustetta ei synny työntekijän kääntyessä työsuojeluviranomaisen, tasa-arvovaltuutetun tai muun toimivaltaisen hallintoviranomaisen puoleen selvittääkseen työntekijän oikeuksia ja työnantajan velvollisuuksia. (Palkkankansio 2008)

## LOMAUTTAMINEN

Lomauttamisella tarkoitetaan työnantajan päätökseen tai hänen aloitteestaan tehtävään sopimukseen perustuvaa työnteon ja palkanmaksun väliaikaista keskeyttämistä määräajaksi tai toistaiseksi työsuhteen muutoin jatkuessa. Lomauttaminen voidaan toteuttaa myös osittaisena lyhentämällä työntekijän vuorokautista tai viikoittaista työaika. Lomauttamisen edellytyksenä on tarjolla olevan työn tilapäinen vähentyminen taloudellisista tai tuotannollisista syistä. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55) Lomauttamisen perusteista määrätään työsopimuslain 5 luvun 2 §:ssä, johon voit tutustua tästä linkistä:

[www.finlex.fi/tyosopimuslaki](http://www.finlex.fi/tyosopimuslaki)

Työnantajan on annettava työsopimuslain mukaan **ennakkoselvitys** lomauttamisen perusteista, laajuudesta ja toteuttamistavasta viipymättä. Tämän jälkeen työnantajan on varattava tilaisuus, jossa lomautettavaa työntekijää kuullaan ennen lomautusilmoituksen antamista. (Palkkakansio 2008)

**Lomautusilmoitus** on annettava työntekijälle vähintään 14 päivää ennen lomautuksen alkamista. Ilmoituksessa on oltava vähintään lomautuksen peruste, alkamisajankohta, määräaikaisen lomautuksen kesto ja toistaiseksi tapahtuvan lomautuksen osalta sen arvioitu kesto. (Palkkakansio 2008)

Lomautus keskeytetään tai peruutetaan tietyin työsopimuslain määräyksin. **Lomautuksen keskeyttäminen** tapahtuu silloin, jos työnantajalle ilmoantuu tilapäistä työtä lomautuksen jo alettua. Tällöin sovitaan, että lomautus keskeytyy tilapäisesti ja jatkuu välittömästi tehdyn työn jälkeen. Uutta lomautusilmoitusta ei tällaisessa tapauksessa tarvitse tehdä. **Lomautuksen peruuttaminen** on kyseessä silloin, kun työnantajalle ilmoantuu lomautusilmoitusaikana uutta työtä, jota lomautettu kykenee tekemään. Tällaisessa tapauksessa lomautuksen edellytyksiä ei enää ole ja lomautus peruuntuu. (Palkkakansio 2008)

## MALLI LOMAUTUSILMOITUKSESTA

MALLI LOMAUTUSILMOITUKSESTA			
<b>TYÖSUHTEEN OSAPUOLET</b>			
Työnantajan nimi:		Työntekijän nimi:	
Osoite:		Osoite:	
Koti- tai liikepaikka:		Henkilötunnus	
Y-tunnus:			
<b>LOMAUTTAMISEN SYY</b>			
Tuotannolliset ja taloudelliset syyt:			
<b>LOMAUTTAMISEN LAATU</b>			
<input type="checkbox"/>	Lomautetaan kokonaan		
<input type="checkbox"/>	lomauttamista vastaavan työajan lyhennys, jonka jälkeen työaika on:		
		h/pv,	pv/vko, h/vko
<b>LOMAUTTAMISEN KESTO</b>			
<input type="checkbox"/>	Toistaiseksi alkaen		
	Arvioitu kestoaika		
<input type="checkbox"/>	Määräajaksi alkaen		
	Lomautuksen päättymispäivä		
<b>ALLEKIRJOITUKSET</b>			
Paikka ja päiväys:			
Työnantajan allekirjoitus:			
<b>Kuuleminen</b>	<input type="checkbox"/>	Työntekijää on kuultu/varattu tilaisuus tulla kuulluksi (pvm):	
<b>Edelläoleva ilmoitus on annettu työntekijälle tiedoksi:</b>			
Päiväys:		Työntekijän allekirjoitus:	
<b>Todistamme edelläolevan tiedoksiannon</b>			
Päiväys:			
Todistajien allekirjoitukset:			

## **Liite 2. Palkkahenkilöstön ensimmäinen haastattelulomake**

### **KYSYMYKSET PALKKANLASKIJOILLE**

Keväällä kokoonnuimme palkkatiimin kanssa keskustelemaan palkanlaskentaprosessista. Päivän tuloksena saimme aikaan uusille asiakkaille toimitettavan rastilistan ja prosessikuvauksen, josta asiakkaat näkevät pääpiirteittäin, mistä palvelumme koostuu. Rastilista puolestaan osoittaa asiakkaalle, mitä tietoja palkanlaskentaan on toimitettava, jotta palvelu saadaan pelaamaan.

Palkanlaskijoiden ideana oli, että toteuttaisin opinnäytetyökseni oppaan asiakkaille nopeuttamaan palvelun aloitusprosessia. Koska rastilista on kuitenkin jo osoittautunut toimivaksi ja riittävän ”lyhytsanaiseksi” asiakkaalle annettavaksi, niin opinnäytetyöni tulee olemaan kattavampi opas kaikille palkka-asiakkaillemme.

Toimitusjohtajan kanssa käydyssä keskustelussa, sovimme, että toteutan verkkomuotoisen päivitettävän version palkkakansioista, josta asiakkaat pääsevät selaamaan ja ”opiskelemaan” tietoja palkkaan liittyvistä asioista.

#### **1. Kysymykset palkkakansion / oppaan tarpeellisuudesta: Perustelethan vastauksiasi.**

**A. Olisiko mielestäsi parempi, että palkkaopas on nähtävissä vain tilitoimistomme asiakkaille vai että se olisi vapaasti luettavissa kaikilla verkkokäyttäjillä?**

**B. Arvioi, kauanko työaikaasi kuluu viikossa asiakkaan neuvomiseen palkka-asioinnissa.**

**C. Uskotko, että asiakkaat oppivat hakemaan tietoa oman tilitoimistonsa kotisivulta?**

**D. Mitä hyötyä/haittaa palkkakansio voisi tuoda omaan työhösi?**

**E. Mitä mieltä olet eri alojen yritysten kotisivuista, jotka tarjoavat kattavasti tietoa yrityksen palveluista?**

**F. Voisiko tilitoimiston kotisivut tarjota enemmän hyötyä asiakkaille?**

**G. Minkälaisen kuvan mielestäsi verkossa oleva palkkaopas antaa yrityksestä, eli vaikuttaako se imagoon ja miten?**

**H. Käyttäisitkö itse Palkkaopasta pika-apuna työssäsi (mm. linkit, ilmoitusohjelmat)?**

## 2. Palkkakansion sisältöön liittyvät kysymykset:

Mitä asioita palkkakansio mielestäsi voisi sisältää? Vastaa kohtien perään joko E = Ei, tai K = Kyllä, tai kirjoita perään muuta mielestäsi tärkeää, joka kuuluisi osaksi oppaan sisältöä

### A. Palkanlaskennan palvelut kuvauksineen: (E/K)

Palkanlaskenta  
Kela-hakemukset  
Eläkevakuutusilmoitukset  
Vuosi-ilmoitukset  
Palkkatodistukset  
Matkalaskut  
M2  
Tes-tulkinta  
Palkkailmoituspohjien laatiminen asiakkaalle  
Muuta, mitä?

### B. Esimerkkejä / mallipohjia: (E/K)

Matkalaskut  
Tunti-ilmoituspohjat  
Työsopimus pohja  
Valtakirjat palkanmaksuun  
Perussäännöt lomapalkan määräytymisestä  
Muuta, mitä?

### C. Verkkolinkit: (E/K)

Verottajan sivulla oleviin verottomiin matkakorvauksiin  
Ammattiliittoihin  
Finnlex -> Vuosilomalaki  
Finnlex -> Yleissitovat työehtosopimukset  
Eläkelaitokset ja muut vakuutuslaitokset  
Työsuojelu.fi  
Finnlex -> työsopimuslaki  
Muuta, mitä?

### **Liite 3. Palkkahenkilöstön toinen haastattelulomake**

Palkanlaskijoille

**Tutki alla olevaa Palkkaoppaan sisältöä ja vastaa seuraaviin kysymyksiin (sitten kun ehdit):**

**Alle viivattu otsikko, olisi aina yksi linkki, ja sen sisältä löytyisivät pampuloilla merkityt asiat.**

1. Onko oppaan sisältö mielestäsi looginen? Jos ei, niin miten muuttaisit asiakokonaisuuksien järjestystä?
2. Mihin kohtaan opasta sijoittaisit maininnat ulosotoista, jäsenmaksuista ja sairaus-/vanhempain-/äitiys- ja isyysvapaista/-lomista + linkki Kelan sivuille? Kuuluisiko ne jo olemassa olevien otsikoiden alle, vai keksisitkö niille kuvaavimmat otsikot?
3. Pitäisikö oppaassa olla erikseen maininta toimitettavista verokorteista?
4. Minkä kohdan jättäisit oppaasta pois tai minkä kohdan lisäisit oppaaseen?
5. Muuta neuvoa/ohjetta laatijalle, mikä selkeyttäisi oppaan sisältöä.

## **PALKKAOPPAAN SISÄLTÖ**

### **PALKANLASKENTA**

#### PALKANLASKENTAPALVELUN KUVAUS

- PROSESSIKUVAUS
- SANALLINEN LYHYT KUVAUS PALKANLASKENTAAN KUULUVISTA TEHTÄVISTÄ

#### PALKKATIETOJEN ILMOITUS

- LYHYESTI MAINITTU TIETOJEN TOIMITUSTAVAT JA AIKARAJA
- MALLEJA TUNTI-ILMOITUSPOHJISTA

#### LUONTOISEDUT

- AUTOETU
- ASUNTOETU
- PUHELINETU
- ATERIAETU
- LINKKI VEROTTAJAN SIVUILLE LUONTOISETUIHIN
  
- LOUNASSETELIT?
- LIIKUNTASETELIT?

#### MATKALASKUT

- PÄIVÄRAHAT
- KILOMETRIKORVAUKSET
- LINKKI VEROTTAJAN SIVULLE MATKAKORVAUKSIIN
- M2-PALVELUN KUVAUS
- MALLI MATKALASKUPOHJASTA

#### LAKISÄÄTEISET TYÖNANTAJAN MAKSUT JA VAKUUTUKSET

- ENNAKONPIDÄTYS JA SOTU
- TYEL-VAKUUTUS
- TAPATURMAVAKUUTUS
- LINKIT VAKUUTUSYHTIÖN SIVUILLE JA VEROTTAJAN SIVUILLE

### **TYÖSUHDE**

#### TYÖSOPIMUKSET

- MALLI MÄÄRÄAIKAISEN TYÖSUHTEEN TYÖSOPIMUKSESTA
- MALLI TOISTAISEKSI VOIMASSA OLEVAN TYÖSUHTEEN TYÖSOPIMUKSESTA

#### TYÖEHTOSOPIMUKSET JA AMMATTIYHDISTYKSET

- LINKKI YLEISSITOVIIIN TYÖEHTOSOPIMUKSIIN
- LINKKI AMMATTIYHDISTYSTEN SIVUILLE

IRTISANOMINEN/LOMAUTUS

- LAIN MUKAINEN MENETTELY IRTISANOMISESSA
- LINKKI FINLEXIIN IRTISNOMIS- JA LOMAUTUSKOHTIIN
- LOMAUTUKSESTA LYHYESTI
- MALLI LOMAUTUSILMOITUKSESTA

MUUTA, MITÄ?

- LINKIT
- MUITA MALLEJA