



**Tampereen
Ammattikorkeakoulu**

Liiketalous

Opinnäytetyöraportti

OHJELMISTOMUUTOS TILITOIMISTOSSA

Case Kangasalan Tilitoimisto Oy

Arja Lehtotie

Liiketalouden koulutusohjelma

elokuu 2007

Työn ohjaaja: Heli Leskinen

Tampere 2007



**TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU
LIIKETALOUS**

Tekijä: Arja Lehtotie

Koulutusohjelma: Liiketalous

Opinnäytetyön Ohjelmistomuutos tilitoimistossa – Kangasalan Tilitoimisto Oy

Title in English: Adopting new software in a accountancy office – a project for Kangasalan Tilitoimisto Oy

**Työn valmistumis-
kuukausi ja -
vuosi:** elokuu 2007

Työn ohjaaja: Heli Leskinen

Sivumäärä: 34

TIIVISTELMÄ

Elinkeinotoiminnan kiristyvän kilpailun vuoksi yritykset hakevat kustannussäästöjä. Säästöjä haetaan keskittymällä ydinosaamiseen ja ulkoistamalla muu yrityksen toiminta, esimerkiksi taloushallinto tilitoimistolle. Tilitoimiston tuottaman tiedon on oltava mahdollisimman ajan tasalla olevaa ja virheetöntä.

Tilitoimiston rooli onkin muuttunut historiaa kirjaavasta tulevaisuutta ennakoivaksi yrityksen yhteistyökumppaniksi, jonka on pystyttävä tarjoamaan myös konsultoivaa apua yrityksen eri taloushallinnon osa-alueilla. Tämä asettaa paineita tilitoimistolle, tietoa on pystyttävä käsittelemään nopeasti ja käsiteltävän tiedon laajuus on kasvanut.

Myös tilitoimisto hakee kustannussäästöjä, henkilöstön on oltava alansa asiantuntijoita ja siksi heidän koulutukseensa on panostettava. Pääsemällä eroon rutiinimaisista ja aikaavievistä työvaiheista, työntekijöiden on mahdollista keskittyä enemmän asiakaspalveluun ja konsultoivaan työhön. Taloushallinnon osa-alueiden sähköistäminen mahdollistaa rutiinistöiden vähentämisen, työ muuttuu mielekkäämmäksi ja ohjelmiston muutosvaiheen jälkeen ylitöiden määrä tulee pieneneväksi.

Kangasalan Tilitoimisto Oy:ssä todettiin myös, että käytössä ollut kirjanpito-ohjelman ei vastannut enää tavoitteita, joita asiakkaat ja työ olivat asettaneet. Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, miten muutosprojekti onnistui aikaisemmin toteutuneeseen muutosprojektiin verrattuna, sekä mitä vaikutuksia oli, kun koko taloushallinto-ohjelmisto vaihdettiin ja painopiste siirtyi sähköiseen taloushallintoon.

Opinnäytetyö on toteutettu käyttämällä lähteinä alan ammattikirjallisuutta ja artikkeleita sekä toteuttamalla kysely toimeksiantajan työntekijöillä.

Avainsanat: muutos projekti tilitoimistot taloushallinto

Sisällysluettelo

1. Johdanto	4
2. Toimeksiantajan ja ohjelmiston esittely	6
2.1 Toimeksiantaja	6
2.2 Ohjelmistoesittely	7
3. Aikaisempi ohjelmistoprojekti	9
4. Vaikutukset taloushallinnon osa-alueisiin.....	10
4.1 Ohjelmistovaihdon tausta	11
4.2 Etäkäyttö.....	12
4.3 Myyntireskontran hoito	13
4.4 Ostoreskontran hoito	13
4.5 Palkanlaskenta	14
4.6 Monipankkiohjelma.....	15
4.7 Kirjanpito.....	15
4.8 Viranomaisilmoitukset	16
5. Vaikutukset työkuvaan ja hinnoitteluun.....	18
5.1 Työkuvan muutokset	18
5.2 Hinnoittelu.....	19
5.3 Kannattavuus	21
Lähteet	24
Liitteet.....	26
Liite 1 Projektitoiminta Kangasalan Tilitoimisto Oy:ssä	26
Liite 2 Kirjanpitolaki» 30.12.1997/1336	32
Liite 3 Ostolaskujen käsittelykustannukset	33
Liite 4 Kyselylomake uuden ohjelman käyttöönotosta Kangasalan Tilitoimisto Oy:ssä.....	34

1. Johdanto

Monet yritykset ovat jo pitkään hakeneet kustannussäästöjä ulkoistamalla muun kuin ydinosaamisensa. Tämä on koskenut myös yritysten taloushallintoa. Yritykset hakevat ulkoistamisella säästön lisäksi myös asiantuntemusta, koska oman henkilöstön kouluttaminen muuhun kuin yritysten ydinosaamisiin aikaansaa suuria kustannuksia. Taloushallinnon pitämiseksi yritysten sisällä yrityksen on panostettava laitteisto- ja ohjelmistohankintoihin. Ulkoistamalla taloushallintonsa yritykset siirtävät nämä kustannuserät tilitoimistoille. Tilitoimiston ydinosaamista on taloushallinto ja tähän se panostaa koulutuksella, ohjelmisto- ja laitteistohankinnoilla. Myös tilitoimistot ovat joutuneet tarkistamaan kustannustehokkuuttaan, jatkuvat lakien muutokset, asiakkaiden asettamat paineet saada tietoa varmasti ja nopeasti on aiheuttanut sen, että pientenkin tilitoimistojen on panostettava oikean tiedon nopeaan saantiin. Lisäksi taloushallinnon ammattilaisten työ on muuttunut yhä enemmän konsultoivaksi työkseksi, jonka vuoksi rutiininomaiset ja aikaavievät työvaiheet pitäisi minimoida. (Mäkinen & Vuorio 2002: 13 – 19.)

Rutiinintoimien vähentämisen tarve, jotta aikaa jäisi enemmän asiakkaiden palveluun ja konsultointiin, on aiheuttanut myös Kangasalan Tilitoimisto Oy:ssä sen, että ohjelmistomuutos on tullut ajankohtaiseksi. Käyn työssäni läpi ohjelmistovaihdoksen Kangasalan Tilitoimisto Oy:ssä. Työni tarkoituksena on keskittyä siihen, miksi ohjelmisto-vaihdokseen päädyttiin ja miten se on vaikuttanut työntekijöiden työnkuvaan ja hinnoitteluun. Lisäksi selvitetään, kuinka ohjelmistovaihdos sujui jäljempänä esitettyyn aiempaan ohjelmistovaihdokseen verrattuna.

Lähteinä käytetään alan ammattikirjallisuutta ja artikkeleita. Sen lisäksi toteutin pienimuotoisen kyselyn Kangasalan Tilitoimisto Oy:n työntekijöille siitä, miten ohjelmistovaihdos on onnistunut työntekijän näkökulmasta. Kysely on tehty vaiheessa, jossa jokainen työntekijä on käyttänyt uutta ohjelmaa ja muutama asiakas on tilinpäätöksineen tehty uudella ohjelmalla. Näin voidaan suorittaa uuden ja vanhan ohjelman vertailu. Kyselyn tuloksia käsitellään taloushallinnon osa-alueitten muutoksia käsittelevässä kappaleessa (Kappale 4).

Kyselyn vastausprosentti oli 100 %. Vastaajien lukumäärä oli kuusi. Kysymyksiä oli neljä kappaletta (Liite 4), joista ensimmäinen kysymys koski varsinaista ohjelmistovaihdosta, kysymykset kaksi ja kolme uuden Maestro-ohjelman hyödynnettävyyttä ja viimeinen kysymys koski työn luonteen muutosta. Vastauksista kävi ilmi, että työntekijät olivat tyytyväisiä ohjelmistovaihdoksen sujuvuuteen, vastausten keskiarvo oli neljä arvoasteikolla 1-5. Työntekijät suhtautuivat uuteen ohjelmaan positiivisesti ja luottavasti, ja he uskoivat sen hyödyntävän heitä työssään. Kahdessa vastauksessa todettiin, että uusi ohjelma on jo helpottanut ja nopeuttanut työtä. Kysymys kolme oli kaksiosainen. Ensin kysyttiin, uskooko työntekijä pystyvänsä hyödyntämään uutta ohjelmaa kaikilta osin. Toisessa osi-

ossa kysyttiin, mitkä toimenpiteet auttaisivat tähän. Ensimmäisen osion vastauksista kävi ilmi, että niiltä osin kuin ohjelmaa jo käytetään, sitä pystytään hyödyntämään, mutta ohjelmassa on vielä osa-alueita, joita ei ole pystytty kokonaisvaltaisesti käyttämään. Kysyttäessä, mitkä toimenpiteet auttaisivat ohjelman hyödyntämisessä, jokaisessa kuudessa vastauksessa oli lisäkoulutuksen tarve. Lisäksi yhdessä vastauksessa mainittiin lisäksi informaation tarve. Viimeisessä kysymyksessä haluttiin selvittää, kuinka työntekijä luulee työkuvansa muuttuvan, kun asiakkaan tiedot ovat kokonaisuudessaan uudessa ohjelmassa. Jokaisessa vastauksessa tuli esille työn nopeutuminen ja helpottuminen. Myös paperitulosteiden väheneminen mainittiin sekä tallennustarpeen pienentyminen. Lisäksi mainittiin myös tilinpäätöstyön helpottuminen. Linaan tähän kyselystä yhden vastauksen kokonaisuudessaan:

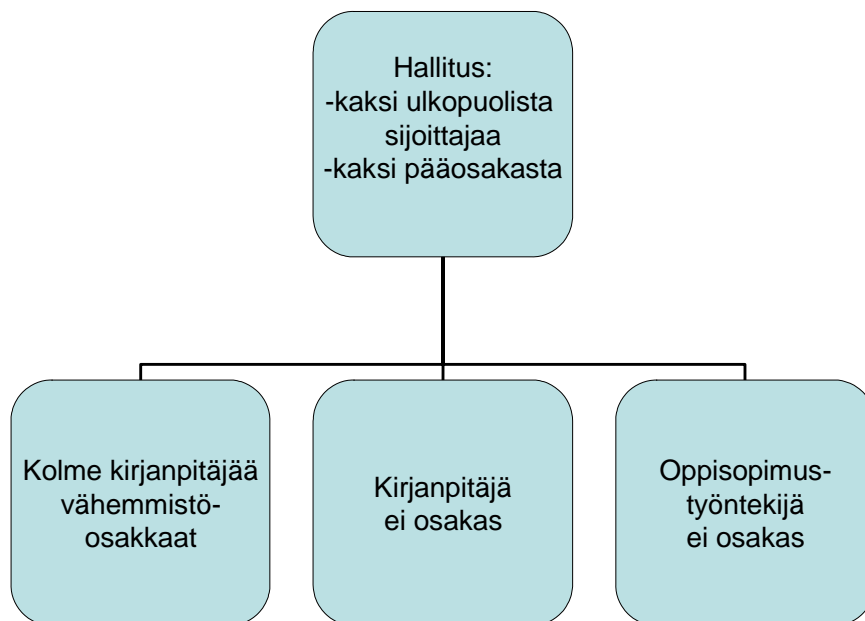
”Paperit ja tulosteet vähenevät edellyttäen, että niistä maltaa luopua. Tallennustyö vähenee. Virheet vähenevät siltä osin kun manuaalinen osuus vähenee. Tarkastukset päätteellä eri vaiheissa lisääntyy. Perehtyminen ohjelman toimintaan korostuu, koska manuaalinen osuus pienenee.”

Vastauksesta käy ilmi, kuinka tärkeässä osassa käytössä olevan ohjelmiston tunteminen on. Jotta työn rutiineja pystyttäisiin automatisoimaan, pitää ohjelmistoa pystyä hyödyntämään kokonaisuudessaan. Siksi myös ohjelmistoon liittyvä koulutus on tärkeässä osassa tilitoimistoissa.

2. Toimeksiantajan ja ohjelmiston esittely

2.1 Toimeksiantaja

Kangasalan Tilitoimisto Oy on Pirkanmaalla Tampereen naapurikunnassa toimiva Taloushallintoliittoon kuuluva tilitoimisto, joka työllistää koko-aikaisesti kuusi henkilöä ja yhden henkilön osa-aikaisesti. Tilitoimisto on alueellaan hyvässä asemassa. Yritysmuutoksessa v. 2000 yrityksen perustajat jäivät eläkkeelle ja yritykselle tuli ulkopuolelta toimitusjohtaja. Samalla myös neljästä yhtiön vanhasta työntekijästä tuli osakkeenomistajia. Koska yritys on jatkanut tasaisesti kasvuaan, on yritykselle palkattu lisäksi yksi koko-aikainen työntekijä ja yksi oppisopimusharjoittelija. Asiakasmäärän kasvun myötä myös työajan organisointi on tullut yrityksessä ajankohtaiseksi: rutiinivaiheet pitäisi pyrkiä sähköistämään, jotta työntekijät pystyisivät keskittymään yhä enemmän asiakkaita palvelemaan konsultointi- ja neuvontatyöhön sekä paremmin hallitsemaan kasvavaa asiakaskuntaa ja tarjoamaan korkealaatuisia ja yhdenmukaisia palveluja asiakkaille. Myöhemmin käytän Kangasalan Tilitoimisto Oy:stä myös nimitystä tilitoimisto. Kangasalan Tilitoimisto Oy:n organisaatio käy ilmi seuraavasta kuvasta (Kuva 1).



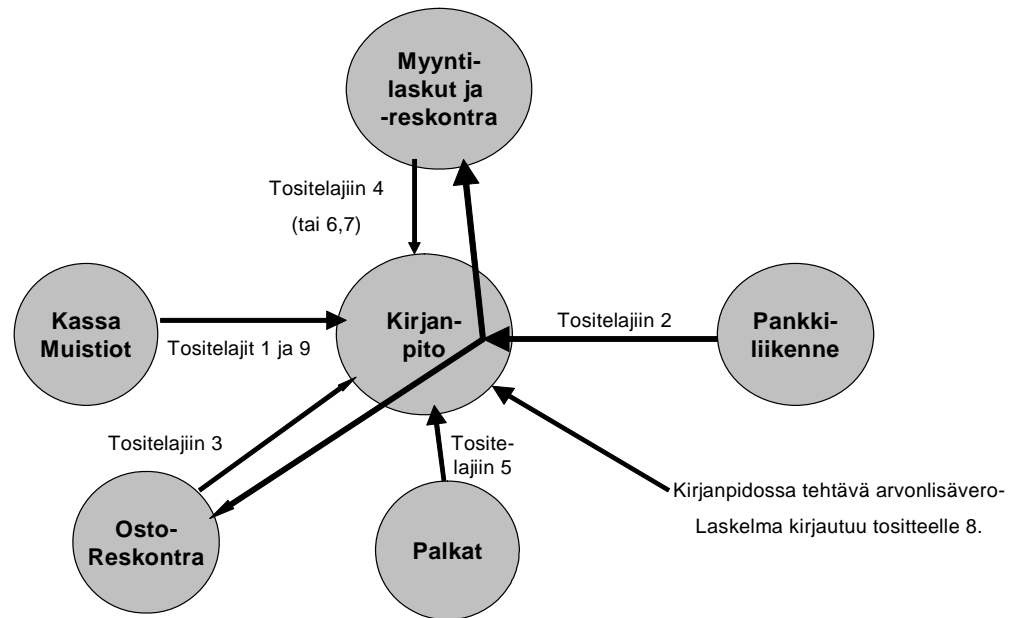
Kuva 1 Kangasalan Tilitoimisto Oy

Kaksi ulkopuolista sijoittajaa eivät työskentele tilitoimistossa, mutta he antavat tarvittaessa konsultointiapu. Pääosakkaat työskentelevät kokopäiväisesti tilitoimistossa ja heidän työtehtäviinsä kuuluvat uusien asiakkaiden vastaanotto ja opastus, yritysten perustamiset, asiakaskonsultointi, verosuunnittelu, asiakkaiden ja tilitoimiston oma taloushallinto. Kolme vähemmistöosakasta työskentelevät tilitoimistossa ja heidän työtehtäviin kuuluvat asiakkaiden taloushallinnon eri osa-alueet. Kirjanpitäjän, joka ei ole osakkaana, työtehtäviin kuuluu asiakkaiden taloushallinnon eri osa-alueet. Oppisopimustyöntekijän, joka ei ole osakas, työtehtävät koostuvat kirjanpidon perusteista sekä osto- ja myyntireskontrasta.

2.2 Ohjelmistoesittely

Kangasalan Tilitoimisto Oy:n ohjelmistot ovat koostuneet viidestä eri osasta. Osto- ja myyntireskontra, palkanlaskenta, kirjanpito- sekä laskutus- ja työseuranta-ohjelmat ovat Tietonovo Oy:ltä sekä Tilivelho Oy:ltä on monipankkiohjelma. Uudessa Maestro-ohjelmassa (ohjelmiston nimi ollut aiemmin Kamreeri) kaikki taloushallinnon osa-alueet toimivat samassa tiedostossa.

Kangasalan Tilitoimisto Oy:n ohjelmistot ovat koostuneet viidestä eri osasta: osto- ja myyntireskontra, palkanlaskenta, kirjanpito-ohjelma, laskutus- ja työseuranta. Edellä mainitut osat ovat Tietonovo Oy:ltä. Tilivelho Oy:ltä on monipankkiohjelma. Eri osa-alueiden välille on muodostettu polut, joilla ne on yhdistetty kirjanpito-ohjelmaan. Uudessa Maestro-ohjelmassa kaikki toimivat samassa tiedostossa, myynti- ja ostoreskontrasta, palkkaohjelmasta ja pankkiliikenneohjelmasta tieto kulkee kirjanpitoon ”yhdellä napin painalluksella”. Lisäksi kaikki tulosteet voidaan tulostaa joko paperille tai pdf-muotoon. Seuraavassa kuvassa (Kuva 2) esitellään Maestro-yhtiön tarjoamaa ratkaisua taloushallinnon yhdenmukaistamiseen.



Kuva 2 Maestro-ohjelman kuvaus (Mikkonen, 2003, koulutus)

Ohjelman ideana on, että tekemällä siirrot kirjanpitoon eri osa-alueilta ja noutamalla konekieliset tiliotteet ja siirtämällä ne kirjanpitoon, kirjanpito on ajan tasalla. Tallennettaessa ostolaskun ostoreskontraan ja siirtämällä sen kirjanpitoon, lasku tallentuu sekä pankkiliikenteeseen maksua varten että kirjanpitoon avoimeksi ostolaskuksi. Samalla periaatteella toimii myös kaikki taloushallinnon osa-alueet, joista tarkemmin kappaleessa 4.

3. Aikaisempi ohjelmistoprojekti

Projekti määritellään joukoksi ihmisiä tai resursseja, jotka on tilapäisesti koottu yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää. Projektilla on selkeä tavoite, budjetti ja aikataulu (Ruuhka 1997: 5-6).

Kangasalan Tilitoimisto Oy:ssä on aiemmin toteutettu monipankkiohjelman vaihdos, josta liitteenä (Liite 1) tekemäni raportti. Pääosakkaat tutustuivat raporttiin ennen uuden projektin alkua. Raportissa käydään läpi kuinka monipankkiohjelman vaihdos tilitoimistossa toteutui peilaten alan kirjallisuuteen. Monipankkiohjelman vaihdos oli kooltaan pienempi verrattuna tässä opinnäytetyössä esiteltyyn taloushallinto-ohjelman vaihdokseen. Monipankkiohjelmalla oli lisäohjelma, joka liitettiin käytössä olleeseen Tietonovo-ohjelmaan, taloushallinto-ohjelman vaihdoksessa muutettiin koko ohjelmistokanta, jolloin sen vaikutus koko tilitoimistoon oli suurempi. Työntekijöiden piti opetella ohjelmiston käyttö kokonaan uudelleen, asiakkaiden tulosteet muuttuivat ja tuli tarve saada mahdollisimman usea asiakas tiliotouduksen piiriin, jotta ohjelmistoa pystyttäisiin hyödyntämään paremmin.

Syynä monipankkiohjelman vaihtoon oli aikaisemman ohjelman ylläpidon loppuminen. Tämän asian vuoksi aikataulu oli hyvin tiukka ja Tietonovo Oy:n sekä Tilivelho Oy:n ohjelmien yhteensovittaminen vei ylimääräistä aikaa.

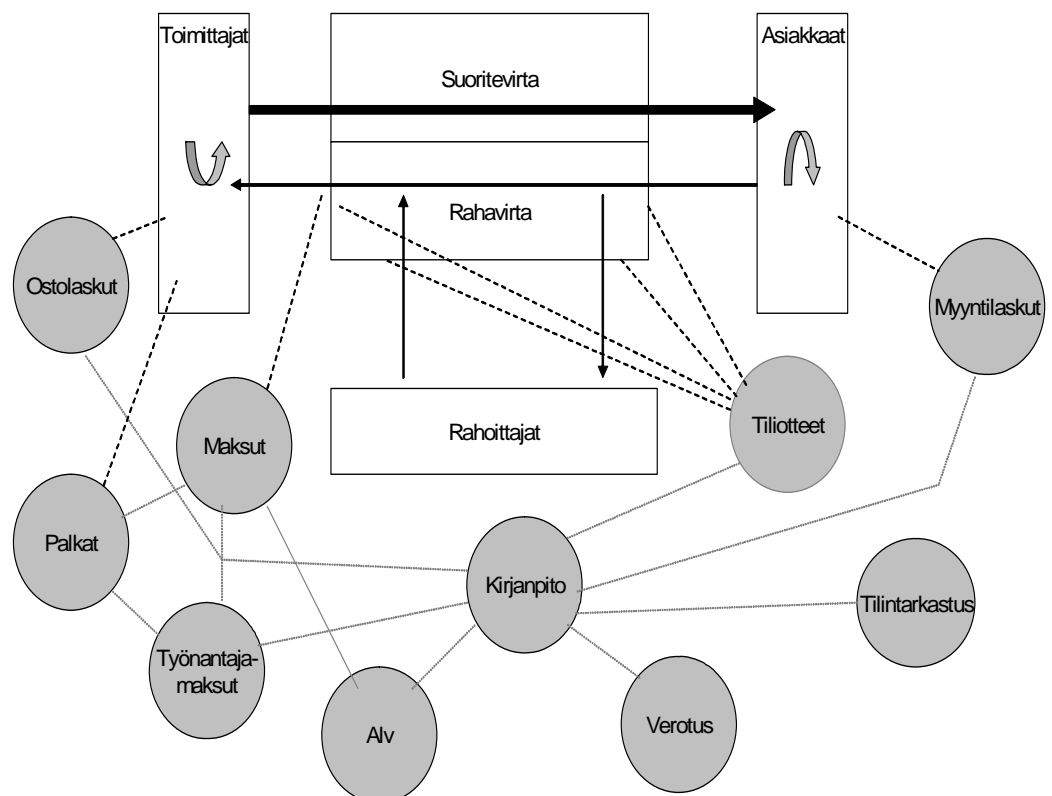
Nyt toteutuneessa ohjelmistovaihdoksessa aikataulu ei muodostunut niin tiukaksi kuin aiemmassa monipankkiohjelman vaihdoksessa ja projekti oli paremmin organisoitu. Pääosakkaat kävivät tutustumassa ohjelmaa käyttävissä yrityksissä ja tilitoimiston tarpeet kartoitettiin. Henkilökunnalle tekemässäni kyselyssäkin kävi ilmi, että työntekijöiden mielestä ohjelmistoprojekti oli sujunut hyvin. Kysymykseen yksi, kuinka ohjelmistovaihdos oli sujunut vastaajan mielestä arvoasteikolla 1-5, vastauksena oli arvosana keskimäärin neljä. Vaikka kysymyksissä ei ollutkaan pyydetty vertailua aikaisempaan ohjelmistovaihdokseen, käymieni keskustelujeni mukaan työntekijät kokivat parannusta viimeisimmässä projektissa, lähinnä tiedottamisen ja projektin sujuvuuden kannalta.

Viestinnän merkitys onkin suuri muutosprojekteissa. Vaikka yhteisö, jossa projekti suoritetaan, olisikin pieni, saattaa siinä silti esiintyä informaatiokatkoksia. Kirjassaan Juholin kertoo, että työyhteisön koon mukaan informaatiotyytyväisyyttä vertailtaessa tyytyväisintä oltiin suurissa, yli 1000 henkilön, ja keskisuurissa eli 100–499 henkilön työyhteisöissä. Suurin tyytymättömyys oli mikro-organisaatioissa sekä suurissa, 500–999 henkilön yhteisöissä. Projektin sisällä ei tieto välttämättä kulje ja joi-takin asioita pidetään itsestään selvyutenä. Tämän vuoksi projektia aloit-taessa olisi tärkeää käydä läpi myös kuinka tietoa informoidaan eri tasoil-le ja samojen tasojen kesken. (Juholin 1999: 82-84)

4. Vaikutukset taloushallinnon osa-alueisiin

Kirjanpito on taloushallinnon ydintoiminto, johon kerätään kaikki tieto eri osa-alueilta yhteen, esimerkiksi myyntilaskutus, ostolaskut, palkat, varasto ja jaksotukset. Näitä tietoja käytetään eri instansseja varten eli rahoittajille, verottajalle, tilintarkastajalle. Nykyisin yhä tärkeämmäksi on tullut saada täsmällistä ja mahdollisimman tuoretta tietoa yritysjohtolle. (Mäkinen & Vuorio 2002: 85–86.)

Käyn tässä osiossa läpi tilitoimiston käyttämiä taloushallinnon osa-alueita tilitoimiston oman taloushallinnon sekä asiakkaiden toimeksiantojen mukaisesti. Seuraavassa kuvassa (Kuva 3) selvennetään tätä taloushallinnon kokonaisjärjestelmää.



Kuva 3 Taloushallinnon toiminnot (Mäkinen & Vuorio 2002: 85)

Toisen pääosakkaan tekemän huomion perusteella olen muuttanut kuviota siten, että arvonlisäverosta (alv) on vedetty viiva maksuihin. Arvonlisäverossa nuoli toimii molempiin suuntiin, koska arvonlisäverossa voi tulla maksua tai se voi olla negatiivinen. Jos arvonlisävero on negatiivinen kuluvalle tilikaudella, sen voi joko vähentää seuraavan kuukauden arvonlisäverosta. Jos negatiivinen arvonlisävero on yli 2 000 € kesken tilikauden, sitä voi hakea ennakkopalautuksena tai jos kyseessä on tilinpäätöskuukausi, negatiivista arvonlisäveroa voidaan hakea sillä perusteella takaisin.

Kuviota voidaan tutkia kahdella eri tavalla. Kun tilitoimiston asiakkaat ovat toimeksiantajia, kuvio kertoo kuinka tilitoimistot ulkopuolisena hoitavat asiakkaansa eri taloushallinnon osa-alueita. Tällöin yrityksenä on asiakas itse ja asiakkailla viitataan hänen toimeksiantajiin. Osalla tilitoimiston asiakkaista toimeksianto käsittää pelkän kirjanpidon, tilinpäätöksen ja veroilmoituksen sekä niihin liittyvät viranomaisilmoitukset. Kuitenkin kasvamassa määrin on ollut taloushallinnon ulkoistaminen, jolloin toimeksianto käsittää esimerkiksi palkanlaskennan tai maksuliikenteen.

Jotta tämä tieto saataisiin eri osa-alueilta mahdollisimman helposti, on tärkeää että niiden välillä pystytään siirtämään tietoa kirjanpito-ohjelmaan. Eri taloushallinnon osien tulisi olla koottu samasta ohjelmistosta, jotta tieto olisi mahdollisimman nopeasti ja virheettömästi käsiteltävissä.

Kuviota voidaan tulkita myös siten, että yrityksenä on tilitoimisto itse ja asiakkaina ovat tilitoimiston omat asiakkaat. Kiristynyt kilpailu asettaa kustannustehokkuusvaatimuksia myös tilitoimistoille. Myös tilitoimiston on seurattava liiketoimintamarkkinoiden signaaleja ja pystyttävä reagoimaan niihin nopeasti.

Seuraavassa osiossa käsitellään ohjelmistomuutoksen vaikutukset taloushallinnossa osa-alueittain.

4.1 Ohjelmistovaihdon tausta

Tietonovo Oy:llä on ollut yritysjärjestelyjä ja riski vanhan ohjelman ylläpidon loppumiseen on suuri. Lisäksi heidän ohjelmansa on muunnettu DOS-pohjaisesta Windows-pohjaiseksi ohjelmaksi, jolloin sen käytännöllisyys ja tehokkuus eivät ole riittävällä tasolla.

Kangasalan Tilitoimisto Oy:ssä on hoidettu moni asia aikaa vievällä tavalla. Uusi hallitus sekä työntekijät ovat kovasti vieneet ohjelmien uudistamisasiaa eteenpäin, jotta aikaavievistä rutineista voitaisiin luopua. Syy töiden ”käsin tekemiseen” on vanhan ohjelmiston käyttö. Ohjelmistoja ei

haluttu vaihtaa aiemmin, koska vaihdos on hyvin suuritöinen, eikä siihen ole haluttu uhrata työntekijöiden aikaa.

Tilitoimiston asiakasmäärä ja sen myötä työmäärät ovat kasvaneet tasaisesti. Tämän myötä myös työntekijöiden määrääkin on kasvatettu. Vuonna 2005 palkattiin yksi kirjanpitäjä ja marraskuussa 2006 otettiin oppisopimustyöntekijä. Asiakkailta on myös tullut eräänlaisia projektiluonteisia töitä, jotka ovat vanhalla Tietonovo-ohjelmilla ohjelmilla vaatineet hyvin paljon ylimääräistä työtä. Tämä kaikki on aiheuttanut sen, että tilitoimiston työntekijöillä ei ole asiakasta kohti enää niin paljon aikaa kuin aikaisemmin.

Jotta rutiinitöiden vähenemiseen ja parempaan asiakaspalveluun pystyttäisiin panostamaan, pitää ohjelmistojen olla helppo- ja nopeakäyttöisiä ilman ylimääräisiä siirtoja tiedostosta toiseen. Lisäksi tilitoimiston pitää pyrkiä siihen, että asiakkaat pystytään siirtämään sähköiseen taloushallintoon. Kokemukseni perusteella yllättävän monet asiakkaat ovat esimerkiksi veroilmoituksen sähköistä lähettämistä ja sähköistä allekirjoittamista vastaan. Tämän vuoksi kirjanpitäjät joutuvat kevätkaudella olemaan usein viikonloppuisinkin töissä, koska asiakkaalla ei ole mahdollisuutta tulla toimisto aikaan allekirjoittamaan veroilmoitustaan.

4.2 Etäkäyttö

Tilitoimiston käytössä olleella Tietonovo Oy:n laskutus- ja työseurantaohjelmalla, asiakkaalla oli mahdollisuus käyttää laskutusohjelmaa etäkäyttönä. Myös nykyisessä Maestro-ohjelmassa tilitoimiston asiakkailla ja myös yhteistyökumppaneilla on tähän mahdollisuus. Yksi tilitoimiston yhteistyökumppani käyttää Maestro-ohjelmaa tilitoimiston tunnusten alaisena ja tilitoimistolla on hyvät mahdollisuudet myös laajentaa tämänlaatuista tarjontaa.

Maestro-ohjelmassa tilitoimistolle on muodostettu oma käyttäjätunnus, jonka alaisuuteen voidaan lisätä tunnuksia. Jokaisella tilitoimiston työntekijällä on omat alatunnuksensa. Myös asiakkaalle muodostetaan omat henkilökohtaiset alatunnuksensa joiden avulla hän pääsee internetyhteyden avulla käyttämään ohjelmaa omalta koneeltaan. Samanaikaisesti käyttäjiä voi tällä hetkellä olla ohjelmassa kymmenen kappaletta, mutta käyttäjämäärää voi lisätä tarpeen mukaan.

Tilitoimisto pystyy muokkaamaan Maestro-ohjelman tunnusten käyttöoikeuksia asiakkaan ja tilitoimiston yhteisen harkinnan mukaisesti. Asiakkaalla voi olla oikeudet käyttää vain myyntilaskutusohjelmaa tai vain palkkaohjelmaa. Suurin etuus tulee sekä tilitoimistolle että asiakkaalle, kun asiakkaalla on käyttöoikeudet ohjelmaan myyntilaskujen muodostamiseen, ostolaskujen tallentamiseen ja maksatukseen sekä palkkojen tallennukseen ja maksatukseen. Näin asiakkaan syöttämä laskutustieto on heti käytettävissä kirjanpitäjällä ja siten myös suoraan kirjanpidossa, eikä erillisiä tallennuksia kirjanpito-ohjelmaan tarvita.

4.3 Myyntireskontran hoito

Vielä nykyisinkin suurin osa myyntilaskuista tulostetaan paperille, laiteetaan kirjekuoreen, toimitetaan postiin ja kannetaan postilaatikkoon. (Mäkinen & Vuorio 2002: 93.) Työssäni olen huomannut, että monissa pk-yrityksissä myös myyntilaskut tulostetaan kolmena kappaleena. Yksi kappale on asiakasta ja yksi kirjanpitoa varten. Lisäksi tulostetaan vielä yritykselle itselleen yksi kappale. Tiliointimerkinnot tehdään tositteeseen käsin. Yrittäjällä ei ole aikaa keskittyä laskutuksen sähköistämiseen ja etsiä vaihtoehtoisia toimittajia. Tämän vuoksi tilitoimiston rooli yritysten taloushallinnon sähköistämässä on merkittävä. Tilitoimistolla on tarve automatisoida omia rutiinitöitään ja sähköistäminen tarjoaa tähän ratkaisun. Hyvillä kokemuksillaan tilitoimisto pystyy tarjoamaan tätä ratkaisua myös asiakkailleen ja näin helpottamaan asiakkaidensa sähköiseen laskutukseen siirtymistä.

Tilitoimisto Oy:n omat ja myyntilaskutusasiakkaiden myyntilaskut siirrettiin Tietonovo Oy:n laskutusohjelmasta myyntireskontraan ja sieltä kirjanpito-ohjelmaan erillisenä tiedostona. Nykyisellä Maestro-ohjelmalla asiakas pystyy tekemään lähetteet, myyntilaskut sekä seuraamaan myyntireskontraa omalta koneeltaan etänä, jos hänellä olevaan salasanaan on siihen tilitoimistosta valtuudet annettu. Tiliotteiden konekielellisessä noudossa sekä myynti- että ostoreskontra päivittyy ja avoimien laskujen tilanne on selvillä.

4.4 Ostoreskontran hoito

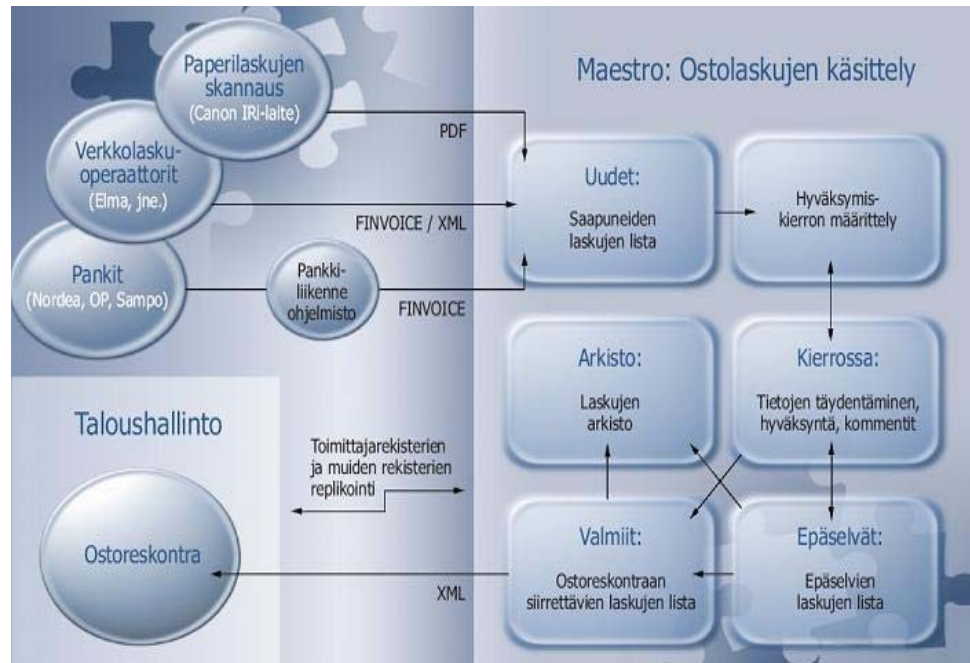
Monessa pk-yrityksessä ostolaskujen käsittely menee yhä edelleen vanhanaikaisella tavalla: postin mukana tulleet ostolaskut avataan ja toimitetaan hyväksyjälle, jonka jälkeen ne menevät maksatukseen ja sieltä kirjanpitoon. Kuitenkin juuri ostolaskujen käsittelyn sähköistäminen toisi yrityksille suurimman säästön. Salmi & Vahteran (Internet and EDI in Effective Accounting) tekemästä selvityksestä käy ilmi kuinka paljon ostolaskujen käsittelyyn kuluu aikaa. (Liite 2)

Tilitoimistolle ostolaskut tulevat suoriteperusteisesti tehtävillä asiakkaille noin kuukauden jäljessä; tammikuun arvonlisäveron maksu on 15. päivä maaliskuuta, joten aineisto toimitetaan kirjanpitäjälle helmikuun puolenvälin jälkeen, kun tammikuun tiliotteet ovat saapuneet.

Jos asiakkaalla oli oma ostoreskontraohjelma, hän toimitti omasta ohjelmastaan tilitoimistoon laskujen lisäksi kyseiseltä kuukaudelta syötetyt, maksetut ja avoimet – listat, jotka tallennettiin näistä listoista Tietonovon kirjanpito-ohjelmaan. Osa asiakkaista toimitti avoimet laskut kirjanpitäjälle, jotka tallennettiin reskontra-ohjelmaan ja sitä kautta pankkiohjelmaan. Siirto kirjanpito-ohjelmaan toimi samalla tavalla kuten myyntires-

kontra, tiedostosiirtona. Suurimmalla osalla asiakkaista ei ole osto- tai myyntireskontraa, tai se on niin pienimuotoista, että sitä hoidetaan käsin.

Nykyisessä Maestro-ohjelmassa ostolaskut tallennetaan suoraan ostoreskontraan josta ne ovat helposti siirrettävissä pankkiohjelmaan. Tieto avoimena olevista laskuista on tiliotenoudon jälkeen helposti noudettavissa ja ajan tasalla. Maestro-ohjelman ostolaskujen käsittelyä kuvataan seuraavassa kuvassa (Kuva 4).



Kuva 4 Maestro-ohjelman ostolaskujen käsittely

4.5 Palkanlaskenta

Palkanlaskennassa tilitoimistolla on ollut käytössä Tietonovo Oy:n ohjelma. Ohjelmalla on pystynyt muodostamaan tiedostosiirron kirjanpitoon ja monipankkiohjelmaan. Sillä on pystynyt tekemään myös vuosilmoituksia sähköisesti. Palkkaohjelma on ollut käytettävissä olleista vanhoista ohjelmista helpoin ja käytännöllisin. (Siltala, Haastattelu.)

Nykyisen Maestro-palkkaohjelman erilaisuus aikaisempaan ohjelmaan ja sen monipuolisuus aiheutti aluksi ongelmia, varsinkin kun tuntilistat saattoivat tulla asiakkaalta juuri ennen palkanmaksua.

Laskettavien palkkojen vuoksi vaihto Maestro-ohjelmaan suunniteltiin tehtäväksi vuodenvaihteessa, jotta seuraavat vuosilmoitukset pystytään lähettämään suoraan ohjelmasta sähköisesti ilman ylimääräistä työtä ja

palkkalaisille pystytään tulostamaan ohjelmasta suoraan vuositiedot ja palkkatodistukset.

Erityisesti palkkojen siirto uuteen ohjelmaan aiheutti suurimpia ongelmia ja se vei eniten aikaa. Tilitoimiston asiakkailla on työntekijöitä useita satoja per asiakas ja muutamilla aloilla vaihtuvuus ja kesätyöntekijöiden määrä on suurehko. Käsiteltävän tiedon määrä on suuri ja sen kerääminen manuaalisesti vie työaikaa ja virhemahdollisuus kasvaa. Tämän vuoksi työntekijöiden tiedot, vuoden 2006 palkkatietoineen, sekä heidän verokorttinsa piti olla syötettynä ohjelmaan jo heti vuoden 2007 alusta.

Maestro-ohjelmassa palkkojen laskeminen on käytännössä osoittautunut yksinkertaiseksi. Kun palkanlaskija on syöttänyt palkkatiedot ja tulostanut palkkalaskelmat, maksettava palkka siirtyy pankkiliikenteeseen palkanmaksua varten. Kun palkkakuukauden kaikki palkat on tallennettu ja palkkalaskelmat tulostettu, tiedot siirretään kirjanpitoon. Siirrossa saadaan työnantajasuorituksia varten laskelma, joka myös siirtyy pankkiliikenteeseen. Suurin hyöty palkkaohjelmassa on se, kuten yhdessä kyselyn vastauksessakin mainittiin, että ohjelma jaksottaa automaattisesti lomapalkat kirjanpitosiirron yhteydessä kirjanpito-ohjelmaan. Näin kirjanpito näyttää kuukausittain todellista tulosta, eikä jaksotuksesta aiheutunut muutos tule ilmi vasta tilinpäätöksen yhteydessä.

4.6 Monipankkiohjelma

Tilitoimisto käytti sekä oman että asiakkaidensa maksuliikenteen hoitoon Tilivelho Oy:n monipankkiohjelmaa. Ohjelman huonona puolena oli, ettei sitä voinut käyttää yhtä aikaa kuin yksi kirjanpitäjä. Ohjelman yhteensovittaminen Tietonovo-ohjelman kanssa vei paljon työaikaa ja käytössä tapahtui useita hankalia tilanteita ja ohjelmasta johtuvia sekaannuksia.

Nykyisessä Maestro-ohjelmassa ei ole yhteensopivuusongelmia, koska kaikki osa-alueet ovat integroitu yhteensopiviksi. Kun kaikki asiakkaan taloushallinnon toiminnot ovat samassa ohjelmassa, esimerkiksi arvonnäköveron maksu siirtyy suoraan lukituspäivän jälkeen pankkiliikenneohjelmaan, josta sen voi laittaa eräpäiväksi maksuun. Samoin myös palkat, työnantajamaksut ja ostolaskut voidaan laittaa maksuun suoraan ohjelman sisällä.

4.7 Kirjanpito

Kirjanpito hoidetaan tilitoimistossa edelleen suurimmalta osin perinteisesti eli asiakas toimittaa tiliotteet ja tositeaineiston paperilla, joko tuomalla ne itse tai lähettämällä postitse. Kirjanpitäjä tiliöi aineiston käsin ja ne tallennetaan kirjanpito-ohjelmaan. Tämän jälkeen tulostettiin päivä- ja pääkirjat sekä tuloslaskelmat, taseet ja alv-laskelmat paperille. Kangasalan Tilitoimisto Oy toimitti asiakkailleen lisäksi yhden kappaleen tuloslaskelmasta ja taseesta. Osalla asiakkaista oli Tilivelho Oy:n ohjelman

kautta konekielinen tiliotenouto ja automaattinen tiliöinti mahdollisuus, mutta kokonaisuudessaan tiliotenoutoa ei ollut kovinkaan suurella osalla asiakaskunnasta, vaan se koski lähinnä uusia asiakkaita. Tiliotteiden konekielinen noutaminen ja automaattinen tiliöinti nopeutti jo Tilivelho Oy:n ohjelmiston aikana kirjanpitorutiinia.

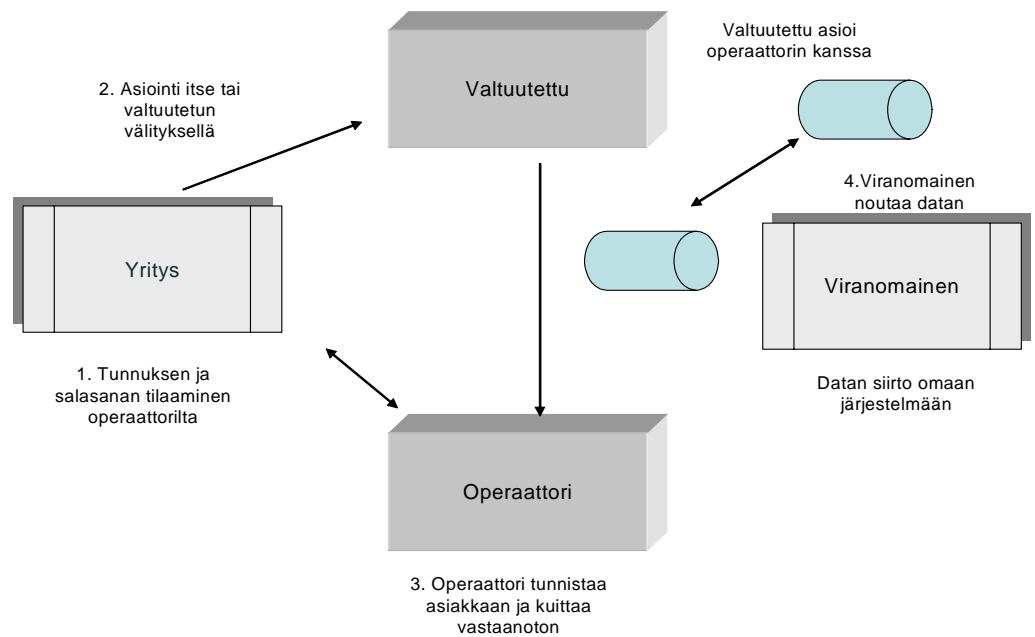
Maestro-ohjelman konekieliseen tiliotenoutoon pystyy tallentamaan valmiiksi pankin omilla koodeilla olevat viennit ja ne voidaan automaattitiliöidä. Näin normaalit pankkikulut kirjautuvat oikealle tilille automaattisesti. Kun asiakkaalla on lisäksi käytössä osto- ja myyntireskontra samassa ohjelmassa, myös suoritukset kirjaantuvat automaattisesti. Porautumalla eli kaksoisklikkaamalla riviä on mahdollista päästä näkemään tapahtumat, joista vieni muodostuu. Viennit, joita ohjelma ei pysty kohdistamaan konekielisessä haussa mihinkään, kirjaantuvat selvittelytilille. Kirjanpitäjän käydessä nämä viennit lävitse ja tiliöimällä ne oikeille tileille, on kirjanpito tulostusvalmis.

Jokaisella asiakkaalla on oma mappinsa kirjanpitoa, atk-ajoja, palkkoja ja hallintoa varten. Asiakkaille atk- ja kirjanpitoaineisto luovutetaan verotuksen valmistuttua. Yleensä palkka ja hallintomappeihin mahtuu useampi vuosi, joten nämä useimmiten luovutetaan asiakkaalle niiden tullessa täyteen. Sähköisessä taloushallinnossa arkistointitarve pienenee huomattavasti, sillä tositteet ovat luettavissa ohjelmassa sähköisessä muodossa.

Jos yhdessä asiakkaan kanssa sovitaan, kuukausittaisesta ajosta ei tulosteta enää päivä- ja pääkirjoja, vain pelkät taseet, tuloslaskelmat ja arvonalisäverolaskelmat. Asiakkaille toimitetaan edelleen alv-laskelman lisäksi tase ja tuloslaskelma. Pääkirja tulostetaan paperille vasta tilikauden lopussa, mikä helpottaa tilitoimiston tilanahtautta. Asiakkaalle, jonka taloushallinto on sähköisessä muodossa, tallennetaan kirjanpito Kauppa- ja teollisuusministeriön päätöksen 26.1.1998/47 kirjanpidossa käytettävien menetelmien mukaiseen muotoon.

4.8 Viranomaisilmoitukset

Tyvi (Tietovirrat yritysten ja viranomaisten välillä) on valtiovarainministeriön käynnistämä hanke vuonna 1996, jonka tarkoituksena on tarjota yrityksille yhdenmukainen tapa ilmoittaa tietoja sähköisesti viranomaisille ja viranomaistehtäviä hoitaville tahoille. Seuraavassa kuvassa (Kuva 5) selvitetään Tyvi palvelun toimintaperiaatteita.



Kuva 5 Tyvi-palvelun toimintaperiaatteet (Verohallinto 2007)

Yritys tilaa Tyvi-tunnuksen ja salasanan operaattorilta tai solmii palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa yritys tai tilitoimisto saa käyttöönsä yksittäistunnukset tai asiamiestunnukset. Tunnuksen saatuaan yritys asioi suoraan operaattorin välityksellä tai valtuutetun kautta verohallinnon kanssa. Operaattori vastaanottaa ilmoitustiedon, tarkistaa ne ja kiittää välitystiedot sekä toimittaa tiedostot viranomaisille. Verohallinnon järjestelmä noutaa valmiit tiedostot operaattorilta automaattisesti. (Verohallinto, 2007)

Viranomaisilmoitusten nopeuttamiseksi tilitoimisto on hakenut suurimmalle osalle asiakkaistaan Tyvi-tunnukset, joilla toimitettiin kuukausittaiset valvontailmoitusten tiedot arvonlisäverosta ja säännöllisten työnantajien tiedot palkanmaksusta. Palkkojen vuosi-ilmoitukset toimitettiin suurimmalta osalta asiakkaista sähköisesti. Muut vuosi-ilmoitukset, kuten myös veroilmoitukset tehtiin käsin ja ne toimitettiin paperiversiona verotajalle.

Maestro-ohjelmassa on mahdollisuus lähettää kuukausi- ja vuosi-ilmoituksia tilitoimiston tunnuksilla yhteisenä ajona, siten että kaikki valinnassa olevien asiakkaiden tiedot lähtevät yhteisesti sähköisessä muodossa. Tämä toimenpide nopeuttaa ja virhemahdollisuutta ei käytännössä ole. Tietoja ei syötetä manuaalisesti Tyvi-tiedostoon, vaan tieto lähtee kirjanpito-ohjelmasta suoraan.

5. Vaikutukset työnkuvaan ja hinnoitteluun

Ohjelmistovaihdoksella tilitoimisto hakee rutiinitöiden automatisointia, virheiden minimoimista sekä kulujen pienentämistä. Ohjelmistoon investoinnin tarkoituksena on tuoda pitkällä tähtäimellä säästöjä asiakkaaseen käytetyssä ajassa ja näin ylitöiden määrän pitäisi vähentyä. Ylitöiden vähentyminen parantaa työssä jaksamista ja yrityksen näkökulmasta pienentää maksettuja ylityökorvauksia. Myös ajansäästö kävi ilmi kyselyn vastauksissa.

Koska uudessa ohjelmassa kulut kohdistuvat asiakasta kohti käytetyn ajan sijasta lähinnä vienteihin, on tilitoimiston tärkeää tarkistaa myös hinnoitteluperiaatteitaan. Käyn seuraavassa osiossa läpi kuinka työntekijän työnkuva tulee muuttumaan asiakasta kohden käytetyn ajan vähentyessä sekä selvitän ohjelmistovaihdoksen vaikutuksia hinnoitteluun.

5.1 Työnkuvan muutokset

Talouselämä-lehden artikkelissa, ”Kilpa kovenee, kirjanpitäjä”, tuodaan hyvin esille, kuinka tilitoimistojen rooli on muuttumassa.

”Tuotteistaminen, asiakastarpeen kartoittaminen, automaation tuoma ajansäästö, kilpailun koveneminen - kaikki johtaa samaan lopputulokseen. Kirjanpitäjä tarjoaa asiakkaalle yhä useammin sellaisia palveluita, jotka eivät ole vain rutiininomaista kirjanpitoa. Tilitoimistot etenevät taloushallinnon arvoketjussa. Arvoketjun alussa on tapahtumien käsittely, sen jälkeen raportointi ja ohjaus ja sitten tiedon hallinta. Tilitoimistot siirtyvät näiden ohi ja alkavat osallistua yrityksen kehittämiseen, Kirjanpitotoimistojen Liiton (Taloushallintoliitto) toiminnanjohtaja Juha Ahvenniemi visioi.”
(Talouselämä, 10.1.2003)

Kun aloitin työuraani yli kaksikymmentä vuotta sitten, toimenkuvanani olivat eri yritysmuotojen kirjanpidot tilinpäätöksineen ja veroilmoituksineen, eli kirjanpito oli menneisyyden saattamista paperille. Yhä kiristyvässä kilpailussa markkinoista, asiakkaat osaavat vaatia mahdollisimman tuoretta tietoa myös taloushallinnosta. Nykyisin asiakkaat kysyvät myös neuvoja hyvinkin monenlaisissa taloushallintoon liittyvissä asioissa ja työ on yhä konsultoivampaa. Kirjanpitäjän rooli on todella muuttumassa konsultoivaksi taloushallinnon ammattilaiseksi. Myös kyselyn vastauksista käy ilmi, että vastaajat uskovat työnkuvansa muuttuvan enemmän tarkistustyöhön ja asiakasneuvontaan.

Tilitoimistot ovat olleet jo vähän aikaa tienhaarassa, jossa niiden on suunniteltava millaista palvelua he haluavat tarjota asiakkailleen. Mäkinen & Vuorio (2002: 210–211) esittävät kirjassaan vaihtoehtoja tilitoimistojen palvelujen kehittämiseksi hinnoittelun näkökulmasta.

1. Itsepalveluun perustuva täysin automatisoitu rutiinipalvelu, joka perustuu toimintojen sähköistämiseen.
2. Palvelulajitelman laajentaminen koko taloushallinnossa, jossa automatisoinnin ja sähköistämisen myötä tilitoimisto pystyy tarjoamaan palveluja laajemmin.
3. Erikoistuminen johonkin tiettyyn taloushallinnon asiantuntemusalueeseen.
4. Johdon informaation tuottaminen, jossa tuotetaan asiakkaan yritysjohdolle informaatiota päätösten tueksi.

5.2 Hinnoittelu

Alhola & Lauslahti mainitsevat kirjassaan, hinnoittelulaskentamenetelmiksi omakustannuslaskelma-, katetuottolaskenta-, toiminto-, elinkaari- ja markkinaperusteiset hinnoittelumenetelmät. (Alhola & Lauslahti, 2000: 226–241.) Käyn seuraavassa läpi lyhyesti nämä laskentamenetelmät.

Omakustannuslaskelmaperusteinen hinnoittelulaskelma ottaa huomioon kaikki tuotteesta tai palvelusta aiheutuneet kustannukset. Saatuun omakustannusarvoon lisätään voittolisä. Tavoitteena on, että hinta kattaa kaikki tuotteesta tai palvelusta aiheutuneet kulut, sekä lisäksi tavoitellun voiton. Omakustannusarvo on hinnan minimiraja, eikä tuotetta ole tarkoitus myydä alle tämän edes lyhyellä aikavälillä. Voittolisä perustuu yrityksen asettamaan voittotavoitteeseen.

Katetuottolaskenta eli katetuottohinnoittelu pohjautuu minimikalkyyliin, jossa lasketaan minimivalmistusarvo, käyttäen tuotteen tai palvelun muuttuvia kustannuksia. Tähän lisätään katetuottotavoite, jolloin päästään verottamaan myyntihintaan. Lisättäessä arvonlisävero, muodostuu verollinen myyntihinta.

Toimintoperusteisessa hinnoittelulaskelmassa hinnoittelu perustuu tuotteen toimintokohtaiseen tarkasteluun. Hintaa määriteltäessä käydään läpi, kuinka paljon tuote käyttää kutakin toimintoa. Jokaiselle toiminnolle on jo olemassa yksikkökustannukset. Perinteisessä kustannuslaskennassa hintaan lisätään yleiskustannuslisä. Tilitoimistolla suurimman kuluerän muodostavat henkilöstökulut, joten yleiskustannuslisä olisi palkkalisä. Toimintopohjaisessa laskennassa kustannukset jaetaan aiheuttamisperiaatteen mukaisesti, siten kuin toimintoa on käyttänyt.

Elinkaarituottolaskennassa tarkastellaan tuotteen koko elinkaaren aiheuttamia kustannuksia. Hinnoittelussa on tärkeää selvittää, kuinka kustannukset kohdistuvat tuotteelle sekä ajallisesti että määrällisesti.

Markkinapohjaisessa hinnoittelussa tuotteen tai palvelun hinta lähtee markkinahinnasta, josta vähennetään oma voittotavoite. Näin saadaan selville, mitä tuote tai palvelu saa enintään maksaa yritykselle eli yrityksen on pystyttävä tuottamaan tuote tähän hintaan.

Tilitoimiston työnluonne on palveluala ja alansa asiantuntemus, joka painottuu henkilöstöön ja heidän ammattitaitoonsa. Tämän vuoksi tilitoimiston hinnoittelu pohjautuu yleensä toimintoperusteiseen hinnoittelulaskelmaan.

Tilitoimistoissa hinnoittelussa käytettävät perusteet vaihtelevat. Itse olen työskennellyt tilitoimistoissa, joissa perusteina ovat olleet sekä käytetty aika että tapahtumien määrä. Osa asiakkaista oli saanut sovittua kiinteän kuukausihinnan. Myös Taloushallintoliitto on todennut hinnoittelun seuraavaa:

”Sekä tilitoimistojen osaamisessa että hinnoissa ja hinnoittelutavoissa on suuria eroja. Hinnat voivat perustua mm. käytettyyn aikaan, tapahtumien määrään tai näiden yhdistelmiin.” (Taloushallintoliitto)

Kangasalan Tilitoimisto Oy:llä hinnoittelu perustuu käytetyn ajan ja tapahtumien määrän yhdistelmään, pääpainon ollessa käytetyssä ajassa. Maestro-ohjelmassa olevan etäkäyttömahdollisuuden vuoksi asiakkaalla on mahdollisuus itse hoitaa taloushallinnon osto-, myynti-, palkka ja pankkiliikennealueita. Tämä muuttaa myös kirjanpitäjän roolia, aiemmin osto- ja myyntilaskujen tiliöijästä tulee ohjelmaan tallennettujen vientien tarkistaja. Myös kyselyn vastauksista käy tämä ilmi. Näin myös asiakasta kohti käytetty aika vähenee, koska tiliöintiin ja tallennukseen käytetty aika siirtyy asiakkaalle. Hinnoittelusta päätettäessä tuleekin ottaa huomioon pitäisikö hinnoittelun pääpainoa siirtää tapahtumaperusteiseksi.

Jorma Sipilä (2003: 20–203) käy läpi, miten tilitoimisto voi vaikuttaa hinnoitteluun.

1. Toimenpidehinnoittelu, jossa jokaisella toimenpiteellä on hinta. Tilitoimiston on vaikea vaikuttaa omaan talouteen muuten kuin nostamalla volyymia.
2. Kustannusten laskeminen esim. tietotekniikan kehittämisellä.
3. Asiakkaille tarjottavien palvelukokonaisuuksien laajentaminen ja arvojen kohottaminen.

Alhola & Lauslahden mukaan hinnan asettaminen on merkittävin yksittäinen osatekijä yrityksen menestyksessä. Kun hinnoittelu on onnistunut osana tuotteistusta, se näkyy positiivisena tuloksena viimeisellä rivillä yrityksen tuloslaskelmassa. Hinnan vaikutus ei kohdistu vain tulokseen, vaan se on keskeinen markkinoinnin kilpailukeino jakelun, tuotteen ja markkinointiviestinnän ohella. (Alhola & Lauslahti 2005: 36)

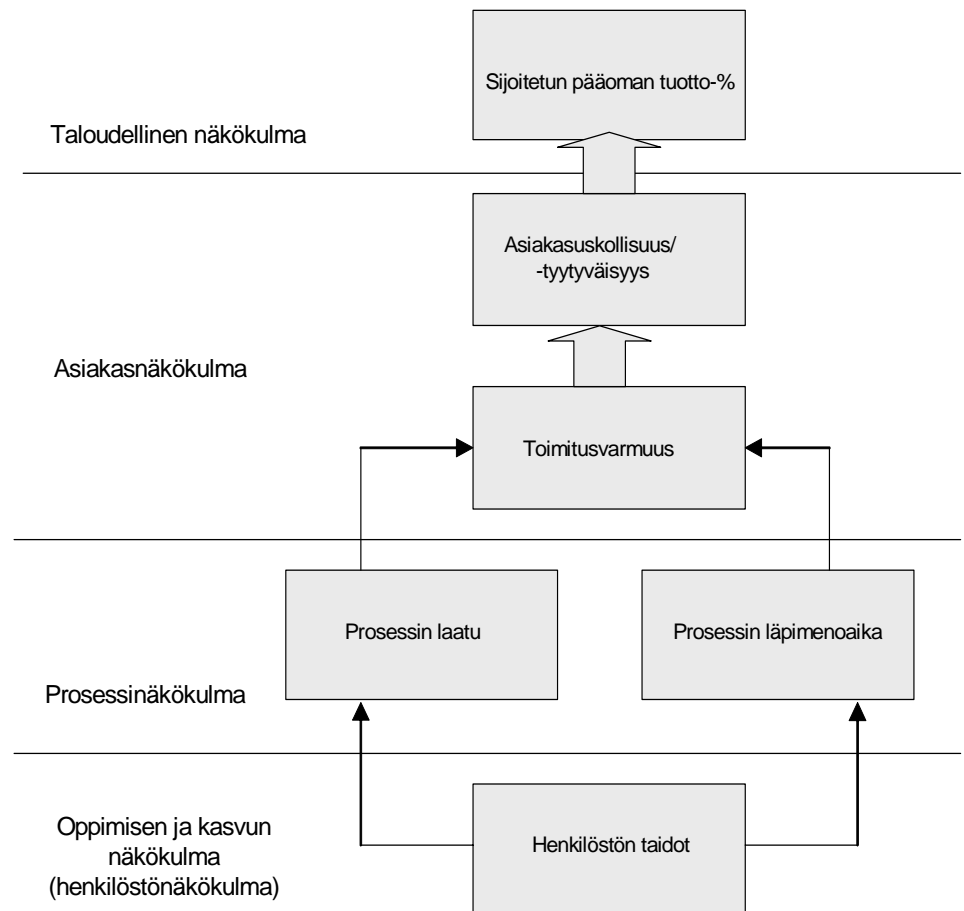
5.3 Kannattavuus

Kannattavuuden peruskomponentteja ovat tuotot ja kustannukset. Kannattavuuden osatekijöitä ovat myös monet niinsanotut ei-taloudelliset tekijät, kuten henkilöstön osaaminen. Henkilöstön osaaminen vaikuttaa myös toiminnan laatuun ja prosessien tehokkuuteen, ja näin suoraan asiakastyytyväisyyteen tai -uskollisuuteen.

Positiivisesti kannattavuuteen vaikuttava ketjuon seuraava: osaava henkilöstö tuottaa laadukkaita suoritteita, laadulla voidaan tarkoittaa toimivaa liiketoimintaprosessia jolloin toiminnan logistinen ketju on kehitetty asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Tämä taas voi tarkoittaa joustavaa ja tehokasta toimintaprosessia, jossa jatkuva virheiden korjaaminen kuluttaa turhaan resursseja ja heikentää kannattavuutta (Alhola & Lauslahti 2000: 77-78).

Tämä ajattelumalli pohjautuu Robert Kaplan ja David Nortonin luomaan Balanced Scorecardiin (BSC). BSC on suomennettuna tasapainoitettu mittaristo. Organisaation toiminta-ajatus, visio ja strategia voidaan yhdistää ohjaavien mittareiden kokonaisuuteen tasapainotetun mittariston avulla. Tämän mittariston tarkoitus on organisaation suorituskyvyn parantuminen ja strategian toiminnallisuuden, tavoitteellisuuden ja mitattavuuden varmistaminen. Pyrkimyksenä on löytää tasapaino lyhyen ja pitkän tähtäyksen tavoitteiden, taloudellisten ja ei-taloudellisten, syytä ja seurausta kuvaavien sekä sisäistä ja ulkoista suorituskykyä kuvaavien mittareiden välille. Mittaristo on ensisijaisesti yhteistyön, kommunikoinnin, kehittämisen ja informoinnin väline. (Virtuaaliyliopisto, Pohjonen)

Yksi mittariston tehtävänä on oppia ja ymmärtää liiketoiminnan syy-seuraussuhteita. Seuraavassa kuvassa (Kuva 6) kuvataan positiivista ketju tästä näkökannasta.



Kuva 6 Syy- seuraussuhde

Kannattavuuden näkökulmasta positiivinen ketju tarkoittaa, että asiakkaat ovat tyytyväisiä ja uskollisia. Jotta tämä toteutuisi, palvelun on oltava hyvää. Jotta palvelu olisi hyvää, pitää prosessien olla laadukkaita, mikä mahdollistuu jos henkilöstö on ammattitaitoista. Henkilöstöön investointi mahdollistaa taas henkilöstön osaamisen (Alhola & Lauslahti 2000: 77-78).

Tilitoimistossa henkilöstön osaaminen korostuu. Työntekijöiltä vaaditaan asiakaspalveluaittiutta ja alansa ammattitaitoa. Tilitoimiston asiakkaiden tyytyväisyys toteutuukin työntekijöiden osaamisen kautta.

6. Yhteenveto ja johtopäätökset

Kangasalan Tilitoimisto Oy:n asiakaskunnan kasvu ja asiakkaiden vaatimukset taloushallinnon osaamisesta ja asiantuntijuudesta vaikuttivat päätökseen vaihtaa ohjelmisto. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen on projektina ollut pitkälinen, eikä ohjelmaa vielä pystytä käyttämään täysipainoisesti kaikilta osin. Kyselyn vastauksissa painotetaankin koulutuksen tärkeyttä, jotta uudesta ohjelmasta saataisiin kaikki hyöty irti.

Lisäksi ohjelmistoprojektin vaikutuksia tulee olemaan vielä ainakin vuodenvaihteessa 2007–2008 lähetettävissä vuosi-ilmoituksissa ja keväällä 2008 tehtävissä tilinpäätöksissä. Koulutuksen ajankohta olisikin parempi olla ennen vuosi-ilmoitusten jättöä. Projektin pitkälisestä vaikutuksesta huolimatta kyselyissäkin tuli ilmi, että jo nyt on huomattu, kuinka uusi ohjelma on tuonut ajansäästöä ja vähentänyt rutiinitoimenpiteitä sekä tulosteiden määrää. Joten vaikka ensimmäinen ”tilinpäätösrumba” ei vielä olekaan ohitse voidaan todeta, että ohjelmistomuutos oli tärkeä ja se tulee olemaan pitkällä tähtäimellä kannattava tilitoimistolle.

Uusi ohjelma on aiheuttanut muutoksia sekä työssä, jota kirjanpitäjät tekevät, että tilitoimiston hinnoittelussa. Kirjanpitäjältä vaaditaan enemmän asiantuntevuutta ja rutiinistöiden vähentyessä tarkistustöiden osuus tulee kasvamaan, joka kävi ilmi myös kyselyiden vastauksistakin. Hinnoittelussa pääpaino tulisi olla tapahtumaperusteinen, koska asiakasta kohti käytetyn ajan pitäisi uuden ohjelman myötä vähentyä. Lisäksi työntekijöille tulee painottaa ajankäytön seurantaa, sillä jokainen asiakasta kohden käytetty aika tulee pystyä veloittamaan. Näin ei tilitoimiston kannattavuuskaan tule alenemaan.

Tilitoimiston roolin muuttuessa myös tilitoimiston vetäjän työn luonne muodostuu yhä enemmän asiakkaiden taloushallinnon kokonaisvaltaisesta konsultoinnista sekä vero- ja tilinpäätössuunnittelusta. Laskutus tällaisesta työstä on hinnoittelultaan yleensä kalliimpaa ja laskutus on kokonaisvaltaista eli ns. hukkatunteja ei synny. Tilitoimistossa tulisikin miettiä miten tilitoimiston vetäjälle mahdollistettaisiin keskittyminen tämänkaltaisiin töihin.

Lähteet

Kirjallisuus ja artikkelit

- Alhola, Kari & Lauslahti, Sanna 2000. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Porvoo: VW Bookwell Oy.
- Alhola, Kari & Lauslahti, Sanna 2005. Taloutta johtamista varten. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Gröönroos, Christian 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Juholin, Elisa & Infoviestintä Oy 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: WSOY – Kirjapainoyksikkö Juva
- Maestro-Yhtiöt Oy, Mikkonen Jukka-Pekka, 2003, koulutus.
- Mäkinen, Lassi & Vuorio, Britt Gummerus 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Porvoo: Kirjapaino Oy.
- Sipilä, Jorma 1998. Asiantuntija ja asiakas. Porvoo: WSOY.
- Sipilä, Jorma 2003. Palvelujen hinnoittelu. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Talouselämä, Kilpa kovenee, kirjanpitäjä, Elina Yrjölä 10.1.2003.
- Vilkkumaa, Matti 2005. Talouden apuvälineet johdolle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sähköiset lähteet

- Finanssialan keskusliitto 2007 Palvelukuvaukset: Maksujenvälitys ja tilisiirto. [viitattu 28.5.2007].
www.fkl.fi/asp/system/empty.asp?P=2524&VID=default&SID=348431429299848&S=2&A=closeall&C=31469
- Finlex 2007 Kirjanpitolaki. [viitattu 3.7.2007]
www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336
- Itella 2007 Verkkolaskun edut vastaanottajalle. [viitattu 3.8.2007].
<http://www.verkkolasku.info/info.php?page=8>
- Maestro-Yhtiöt Maestro - Ostolaskujen sähköinen käsittely. [viitattu 28.5.2007].
<http://www.maestro.fi/Kiinteasivu.asp?KiinteasivuID=1838&NakymaID=15>

Taloushallintoliitto Yleisempiä kysymyksiä [viitattu 3.8.2007]

http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/yleisimpia_kysymyksia/

Vero 2002 Tyvi - toimintaperiaatteet. [viitattu 3.8.2007]

http://www.vero.fi/default.asp?article=1973&domain=VERO_MAIN&path=5,733,426,642,595,628&language=FIN

Virtuaaliyliopisto Tasapainotettu mittaristo ja tasapainoinen onnistumisstrategia. [viitattu 4.8.2007].

<http://www.virtuaaliyliopisto.fi/strategiapalvelu/tyokalupakki/Pohjonen.html>

Liitteet

Liite 1 Projektitoiminta Kangasalan Tilitoimisto Oy:ssä

Kangasalan Tilitoimisto Oy:n toimialana ovat taloushallinnon tehtävät. Yhtiössä työskentelee tällä hetkellä viisi vakinaista työntekijä sekä yksi kesätyöntekijä. Vakinaiset työntekijät omistavat kukin yhtiön osakkeita, joten motivaatio työntekoon on suuri. Vakinaisia työntekijöitä ovat toimitusjohtaja, kolme kirjanpitäjää, joista yhden vastuulla on atk-toiminta ja mahdolliset projektit, sekä yksi apukirjanpitäjä/ tallentaja. Lisäksi yhtiön hankalimmissa atk-asioissa on yhteistyökumppanina tietokoneohjelmiin ja atk-laitteisiin erikoistunut yhtiö.

Tilitoimisto hoitaa asiakkaiden osto- ja myyntireskontran, laskutuksen, palkka-hallinnon sekä maksuliikenteen, kirjanpidon tilinpäätöksineen, vuosi-ilmoituksineen sekä veroilmoituksineen. Ohjelmistoina ovat kirjanpidossa, palkanlaskennassa sekä asiakkaille tarjolla olevassa etälaskutuksessa Tietonovo Oy:n ohjelmistot langattomassa verkossa. Tilitoimisto käyttää myös omassa laskutuksessaan kyseistä Tietonovo Oy:n laskutusohjelmaa. Lisäksi yhtiöllä on pankkiohjelma, joka mahdollistaa tiliotteiden noudon, automaattisen tiliöinnin tiliotenuoudon yhteydessä sekä maksatuksen ostoreskontrasta ja palkkaohjelmasta. Itse työskentelen kirjanpitäjänä ja palkanlaskijana, huolehdin asiakkaiden juoksevan kirjanpidon, tilinpäätökset ja veroilmoitukset.

Projekteina yhtiöllä on toteutettu noin kaksi vuotta sitten tapahtunut muutto uusiin tiloihin, viime syksynä pankkiohjelman uusiminen sekä tämän vuoden alussa uuden laskutusohjelman, johon liittyy työajan seuranta, käyttöönotto. Uusien ohjelmien käyttöönoton hankaluutena on ollut se, että kaikki kirjanpitäjät eivät pääse käyttämään uusia ohjelmia, koska suurin osa asiakkaista ei ole halukkaita muutoksiin, ja näin ohjelmatoimiston järjestämä koulutus on käytännössä ollut turha. Kirjanpitäjän on vaikea ”myydä” lisäohjelmaa asiakkailleen kun ei ole itse käyttänyt sitä. Ratkaisu voisi olla, että valitaan yksi yhteistyöhaluinen asiakas, joka on ohjelmamuutokseen jo lähtenyt mukaan. Tätä asiakasta voisi käytännönkokemusta tarvitsevat kirjanpitäjät käyttää harjoituskappaleena. Tällöin tuntuma ohjelman käyttöön säilyisi ja siten sitä olisi helpompi esitellä potentiaalisille asiakkaille.

Käytännössä jokainen työntekijä tekee omille töilleen projektit. Työt pitävät olla tiettyinä aikoina valmiit esimerkiksi palkat ja työnantajasuoritukset laskettuna ja maksatuksessa ajoissa, arvonlisävero laskettuna ja asiakkaalla ennen eräpäivää sekä veroilmoitukset tehtynä ajallaan. Jokainen työntekijä muodostaa omille projekteilleen aikataulun ja yleisesti määräajat otetaan puheeksi jos työntekijällä on esimerkiksi sairastumisia tai muita esteitä, jotka saattavat viivästyttää projektien valmistumista.

Suuremmissa projekteissa (muutto, ohjelmistohankinnat) toimitusjohtaja ja atk-vastaava käyvät läpi yhtiön tarpeet ja tarjonnan ja tekevät ehdotuksen, jonka esittävät muille työntekijöille. Atk-vastaava hoitaa kaiken käytännön työn. Atk-vastaavalla ei ole varsinaista projektikoulutusta eikä yhtiöllä ole alan kirjallisuutta, jolloin hintavertailu, aikataulut ja projektien työhön sovittaminen ovat kärsineet. Käydyt kokoukset olivat lähinnä kahvitauolla käytyjä keskusteluja.

Koska henkilökunnan määrä on pieni ja projektit ovat kovin yksilöllisiä, vaativat joustavuutta ja ne ovat ajallisesti ja resursseiltaan hyvinkin rajallisia, sisäinen mallisto projekteille olisi parempi vaihtoehto. Projektiin osallistuvien ammattitaito ja erityisosaaminen sekä myös riskit ovat hyvin tärkeässä asemassa tämänkaltaisissa, yritykselle itselleen tehdyissä projekteissa.

Tilitoimistossa projektien elinaika on yleensä kovin lyhyt, jonka vuoksi henkilöiden vaihtuvuus kesken projektin on hyvin epätodennäköistä. Silti projektin kulun ja ongelmien ratkaisujen dokumentointi sekä riskitaulukon tekeminen tulevat auttamaan mahdollisissa tulevisissa projekteissa.

Projekti mallina Pankkiohjelman vaihto

Pankkiohjelman vaihdon taustatietoa:

Keväällä 2004 todettiin, että yhtiön käytössä oleva pankkiohjelma vanhenee syyskuussa 2004, koska ohjelmaa ei jatkossa ylläpidetä. Heinäkuussa pyydettiin tarjous noin viideltä ohjelmistotoimistolta mukaan lukien hallituksen jäsenen suosituksesta Tilivelho Oy:ltä. Päädyttiin aikaisemmin tuntemattomaan Tilivelho Oy:n pankkiohjelmaan. Koska aikataulu oli kiireellinen, tilitoimistolla jäi varmistamatta, missä laajuudessa ohjelma on muilla toimistoilla ollut käytössä sekä kuinka ohjelma käytetään Tietonovo Oyj:n ohjelmien kanssa maksuliikennettä hoidettaessa. Tilitoimisto painotti liikaa automaattitiliointiä, eikä selvittänyt maksuliikennettä seikkaperäisemmin, vaikka sen osuus on yli puolet. Ohjelman saattaminen toimivaksi ja luotettavaksi vaati suhteettoman paljon lisätoita atk-vastaavalta.

Pankkiohjelman vaihto-projekti

Keväällä 2004 koko henkilökunta kokoontuu yhteen miettimään, mitä ohjelmalta vaaditaan ja onko kirjanpitoasiakkaissa erityistarpeita tarvittavia.

1. KOKOUS

- Ulkopuoliseksi asiantuntijaksi kokoukseen on kutsuttu atkyhteistyökumppani, jotta tarjouksiin saadaan eriteltyä laitevaatimukset mahdollisimman kattavasti.

-
- Käydään tilanne läpi ja laaditaan tarjouspyynnön sisältö mahdollisimman yksilöidysti sekä asetetaan takaraja.
 - Valitaan henkilö, joka vastaa tarjousten tekemisestä ja on yhteyshenkilönä tällä hetkellä käytössä olevaan ohjelmistotoimistoon sekä tarjouksia esittäville ohjelmistotoimistoille.
 - Valitaan henkilöt, jotka käyvät tarjoukset läpi ja laativat aikataulun ohjelmiston hankinnalle. Koko projektin takarajaksi sovitaan noin kuukausi ennen määräajan umpeutumista.
 - Sovitaan tarjousten lähettämisen takaraja, koska omat ja ohjelmistotoimistojen kesälomat pitkittävät käytännötyötä.
 - Sovitaan projektin tärkeimmät kriteerit. Koska aikataulu on kovin lyhyt, ei hintaa voi pitää kovin tärkeänä.
 - Sovitaan seuraava kokous, jossa käsitellään mahdolliset riskit.
 - Sovitaan henkilö selvittämään tietoa riskianalyysistä projektia varten.
 - Sovitaan dokumentoinniksi kokousten pöytäkirjojen teko, jossa kerrotaan kokousten kulku ja tehdyt päätökset.
 - Sovitaan viestintävälineeksi sähköposti, sen nopeuden ja kätevyyden vuoksi. Saman tiedon saa useammalle henkilölle samanaikaisesti.

Yksilöllisyyden ja salassapitovelvollisuuden vuoksi ei voida käyttää ulkopuolista, saman alan, asiantuntijaa.

Koska yhtiöllä ei yleisesti ole tarvetta suuriin riskianalyysiin, riskianalyysia varten valittu henkilö kokoaa riskianalyysipohjan tätä projektia varten, saatavilla olevista lähteaineistoista. Sovitaan, että riskianalyysi päivitetään ennen jokaista kokousta.

2. KOKOUS

- Käydään läpi saadut tarjoukset, joista valittu yhteyshenkilö on koonnut yhteenvedon.
- Käydään riskit läpi.
- valitaan ohjelmistotoimistot, joihin yhteyshenkilö ottaa yhteyden mm. mahdollisia tarkennuksia varten.
- Sovitaan seuraava kokous pidettäväksi kun valitut ohjelmistotoimistot ovat ottaneet yhteyden ja varmistaneet omat aikataulunsa ohjelmaesittelyyn.

3. KOKOUS

Ohjelmistotoimistojen esittelyjen jälkeen pidetään yhteinen kokous, jossa käydään päivitetty riskianalyysi läpi ja tehdään lopullinen päätös ohjelmistotoimiston valinnasta. Yhteyshenkilö ottaa yhteyden atk-yhteistyökumppaniin toimittaakseen hänelle tiedot valitusta ohjelmistotoimistosta ja ohjelman teknisistä tiedoista sekä valittuun ohjelmistotoimistoon sopiakseen käytännön asioista.

Tavoitteena on, että ohjelman asennus sijoitetaan heinäkuun viimeiselle viikolle, jolloin työntekijöitä todennäköisesti on kesälomalla. Toinen vaihtoehto on elokuun alkuviikko, jos ohjelmistotoimistolla on mahdollisuus ajoittaa ohjelman asennus ja henkilökunnan koulutus samalle ajalle. Sopimuksessa veloitetaan myös, että ohjelmistotoimisto varaa omasta kapasiteetistaan aikaa mahdolliseen lisäneuvontaan.

4. KOKOUS

Loppupalaverissa käydään läpi henkilökunnan kokemukset ohjelmasta käytännöstä sekä sovitaan kuinka uutta tiliotteiden nouto- ja automaattiliointipalvelua tarjotaan asiakkaille.

KOKOUKSISSA TEHTY MALLISTO

Aikataulu:

1. tarjouspyynnön yksilöinti	½ päivää / koko henkilökunta sekä asi- antuntija
1. tarjousten tekeminen	kaksi päivää / yksi henkilö
2. tarjousten läpikäynti ja yhteenveto	3 pv / 2 henkilöä
3. yhteydet ohjelmistotoimistoihin	1 pv / 1 henkilö
4. ohjelmistotoimistojen esittelyt	2 pv / koko henkilökunta
5. yhteydet atk-yhteistyökumppaniin ja valittuun ohjelmistotoimistoon	½ pv / 1 henkilö
6. ohjelman sisäänaajo ja koulutus	3 pv / koko henkilökunta
7. loppupalaveri	½ pv / koko henkilökunta

Kokousten aikataulu:

1. kokous huhtikuun lopulla	projektin aloitus
2. kokous kesäkuun puolivälissä	tarjousten läpikäynti
3. kokous heti viimeisen ohjelma- toimiston esittelyn jälkeen	ohjelmistotoimiston valinta
4. kokous elokuun puolivälissä	projektin päättäminen

Kriteerit tärkeysjärjestyksessä

1. ohjelman luotettavuus
2. ohjelman sopivuus käytössä oleviin ohjelmiin
3. aikataulu, millä aikataululla ohjelmistotoimisto pystyy asentamaan ohjel-
man koneille ja järjestämään koulutuksen
4. ohjelman sisältö ja käyttöomaisuudet (vaatimukset)
5. ohjelmistotoimiston tausta ja luotettavuus (onko muita vastaavia asiakkaita)
hinta (hallitus sopii budjetin)

RISKIANALYYSI

HANKE	Toden- näköisyys	Seuraus
Toiminnan tarpeita ei tunneta riittävän hyvin	1	A
Ohjelman sopimattomuus käytössä oleviin ohj.	2	N
Projektityöstä on vähän kokemusta	2	I
Asiakkaiden reaktiot	2	Y
Järjestelmän taso ei ole riittävän hyvä	2	I
Käyttäjillä ei ole riittävästi kokemusta tietotekniikasta	2	N
Uutta ohjelmaa joudutaan räätälöimään	3	A
Ohjelmistotoimiston luotettavuus ja kokemus	2	A

Todennäköisyys:

1 = riskin todennäköisyys pieni

2 = riski todennäköinen (vaatii toimenpiteitä)

3 = riskin todennäköisyys suuri (vaatii välittömät toimenpiteet)

Seuraus:

A = aikataulu ylittyy

N = nettohyöty ei toteudu

I = investointimeno ylittyy

Y = yrityskuva tai asiakaspalvelu kärsii

T = koko hanke epäonnistuu

LÄHDEAINEISTO

Petri Pitkänen, TAI Tutkimuslaitos, Teknillinen korkeakoulu
Projektiriskienhallinnan menetelmät yrityksissä
Projektitoiminta 2/99

Kalle Kähkönen, VTT Rakennustekniikka
Systemaattinen projektiriskien hallinta – kokemuksia ja oppeja käyt-
töön otosta yrityksissä
Projektitoiminta 1/2000

Pernille Eskerod, University of Southern Denmark, Denmark
Katarina Östergren, Umeå School of Business and Economics, Sweden
Why do companies standardize project work?
Project Management Vol. 6 no.1.2000

Karvinen yms.
Atk-investoinnit

Liite 2 Kirjanpitolaki» 30.12.1997/1336*2. luku* [8 §](#)

Koneellisten tietovälineiden hyväksikäyttö

Tositteet ja kirjanpitomerkinnät saadaan tehdä koneelliselle tietovälineelle kirjanpitovelvollisen tarvittaessa selväkieliseen kirjalliseen muotoon saatettavalla tavalla.

Mitä 1 momentissa säädetään, sovelletaan 3 luvun 8 §:ssä tarkoitettua tasekirjaa lukuun ottamatta kirjanpitoaineiston säilyttämiseen. Kirjanpitovelvollinen saa säilyttää tositteet ja niiden perusteella tehdyt kirjanpitomerkinnät samanaikaisesti koneellisella tietovälineellä.

Kauppa- ja teollisuusministeriö päättää tarkemmin 1 ja 2 momentissa tarkoitetusta menettelystä samoin kuin koneellisen tietovälineen avulla pidetyn kirjanpidon täsmäyttämisestä.

Liite 3 Ostolaskujen käsittelykustannukset

Kuinka paljon ostolaskuista aiheutuu käsittelykustannuksia yrityksille?

Yritykset käsittelevät ostolaskujaan eri tavoin. Yleensä yrityksen koko lisää laskujen käsittelyyn liittyvää byrokratiaa. Tarkka kustannuspaikkaseuranta sekä laskujen kierrättäminen useilla henkilöillä lisäävät tuntuvasti käsittelykustannuksia.

Laskuilla on myös erilaisia käsittelyvaatimuksia. Tavaralaskut voidaan esimerkiksi tarkastaa suoraan järjestelmien tietoja vastaan. Osa palvelulaskuista on helppo tarkastaa, mutta esimerkiksi suuren yrityksen puhelinlaskujen tarkastus ja jako tulosityksiköille vaatii yleensä suuren työn. Manuaalisesti ja puutteellisesti tehdyt laskut voivat aiheuttaa myös paljon työtä.

Yrityksissä ei yleensä ole laskettu laskujen käsittelyrutiineihin käytettyä aikaa. Alla kaksi esimerkkiä laskujen käsittelykustannuksista. Laskelmat on tehty yrityksille A ja B tilanteessa, jossa erilaisia sähköisiä vaatimuksia on mietitty. Käyttäjät ovat antaneet rutiineihin kuluvan ajan, yrityksessä B arviot ovat varsin niukat.

Yritys A

(pohjautuu kirjaan Salmi-Vahtera, Internet and EDI in Effective Accounting)

Käsittelyvaihe	Paperi	Verkkolasku
	Aika (min)	Aika (min)
Postin avaaminen	1	
Lyödään päivämääräleima laskulle	1	
Otetaan kopio originaalista	1	
Kopio mappiin aakkosjärjestykseen	1	
Tarkastus ja tiliöinti (laskulle)	2	
Syöttö ostoreskontraan	2	
Asiatarkastus	1	1
Hyväksyminen	2	1
Laskun tiliöinti tietojärjestelmään	1,5	
Hyväksyminen maksuun	0,5	
Laskun arkistointi (numerojärjestys)	1	
In-house postitus (9 kopiota laskusta)	10	
Virheiden käsittely (10% laskuista)	2	1
YHTEENSÄ (min)	26	3

Työtunnin hinta	34 EUR	
Työminuutin hinta	0,6 EUR	
Työn kustannus / lasku EUR	14,57	1,68
Säästö / lasku		12,89 EUR
Säästö prosentteina		88,5 %

Yritys B

(pohjautuu kirjaan Vahtera-Salmi, Paperiton kirjanpito):

Käsittelyvaihe	Paperi	Verkkolasku
	Aika (min)	Aika (min)
Ostolasku postista		

Liite 4 Kyselylomake uuden ohjelman käyttöönotosta Kangasalan Tilitoimisto Oy:ssä

Arja Lehtotie

7.8.2007

Kangasalan Tilitoimisto Oy:ssä otettiin käyttöön uusi Maestro-ohjelma, jossa kaikki taloushallinnon osa-alueet on integroitu yhteen. Käsitellen opinnäytetyössäni tilitoimiston ohjelmistovaihdosta aikaisemmasta Tietonovo Oy:n ohjelmasta uuteen Maestro-ohjelmaan ja sen vaikutuksia työntekijöiden työn luonteeseen ja hinnoitteluun. Pyydän ystävällisesti vastamaan oheisiin kysymyksiin lyhyesti ja palauttamaan ne sähköpostitse osoitteeseen arja.lehtotie@kangasalantilitoimisto.fi. Vastaukset tullaan käsittelemään anonyymisti.

Kysymys 1.

Kuinka arvioit ohjelmistovaihdoksen sujuneen asteikolla 1-5?

Kysymys2.

Miten koet uuden Maestro-ohjelman, jossa taloushallinnon osa-alueet on linkitetty yhteen? Uskotko sen hyödyntävän sinua työssäsi?

Kysymys 3.

Luuletko pystyväsi hyödyntämään uutta ohjelmaa kaikilta osin. Jos et, mitkä toimenpiteet auttaisivat tähän?

Kysymys 4.

Kuinka luulet työnkuvasi muuttuvan, kun asiakkaan koko taloushallinto on uudessa ohjelmassa?

Kiitän vastauksistanne.

Arja Lehtotie