

Elina Kylliäinen

SÄHKÖISTEN TALOUSHALLINNON OHJELMISTOJEN KARTOITUS

Case: Tilitoimisto

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma


Lokakuu 2016



MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 4.10.2016
Tekijä Elina Kylliäinen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinto
Nimeke Sähköisten taloushallinnon ohjelmistojen kartoitus – Case: Tilitoimisto	
Tiivistelmä <p>Digitaalisuus ja sähköiset ohjelmistot muuttavat tilitoimistojen arkea. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajan liiketoimintaa, ja erityisesti selvittää sopivin ohjelmisto tilitoimiston palvelujen tarjontaan. Tutkimusongelmana oli selvittää, että mikä sähköinen taloushallinnon ohjelma sopisi parhaiten toimeksiantajan palveluiden tarjontaan. Opinnäytetyön alaongelmana oli lisäksi se kuinka toimeksiantaja voi parantaa liiketoimintaansa käyttäen digitalisaation tuomia etuja hyödykseen.</p> <p>Teoreettinen viitekehys koostuu kahdesta pääluvusta. Ensimmäisessä luvussa on käsitelty sähköisten talouden prosessien lisäksi sähköinen taloushallinto yleisesti. Luvussa esitellään prosessien toteutusta sähköisenä ja niiden hyötyjä verrattuna perinteisiin menetelmiin. Toinen luku käsittelee tilitoimistojen sähköistymistä digitalisaation myötä. Alussa esitellään tilitoimistoala Suomessa sekä alaan kohdistuvaa murrosta. Luvun lopussa on esitelty seikkoja, joihin alan sähköistyminen vaikuttaa.</p> <p>Työssä on käytetty tutkimusmenetelmänä laadullista tutkimusta. Toimeksiantaja haastateltiin kasvotusten muutamaan kertaan. Toimeksiantajan haastatteluilta haettiin alkukartoitustietoa ohjelmistoista ja mitä niistä haluttiin selvittää. Tutkimusaineistoa kerättiin teemahaastatteluilta ja ohjelmistojen dokumenteilla ja esitteillä. Teemahaastatteluiden tarkoitus oli kerätä käyttäjäkokemustietoa tilitoimiston edustajilta, koskien ohjelmistoja ja digitalisaation tuomia muutoksia tilitoimiston arkeen.</p> <p>Tutkimustuloksissa esiteltiin teemahaastattelut ja ohjelmistot sekä niiden yhteenveto. Tutkimuksista saatujen tulosten perusteella toimeksiantajayritykselle suositeltiin, että muutoksia koko liiketoimintaan on tehtävä. Muutokset on hyvä aloittaa ohjelmistovalinnalla, kehittää sitä kautta hinnoittelua ja ansaintamalleja sekä lisäksi koko työyhteisöä. Toimeksiantaja hyötyy tutkimuksen tuloksista. Ohjelmistoista on saatu paljon käyttäjälähtöistä tietoa. Tietoa on saatu ohjelmiston lisäksi myös seikoista, joilla toimeksiantaja voi parantaa ja kasvattaa liiketoimintaansa.</p>	
Asiasanat (avainsanat) Taloushallinto, sähköinen taloushallinto, tilitoimistot	
Sivumäärä 55s. + liite 1s.	Kieli Suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä)	
Ohjaavan opettajan nimi Anna-Liisa Immonen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Laskentavalio Ky

DESCRIPTION

	Date of the bachelor's thesis 4 October 2016
Author(s) Elina Kylliäinen	Degree programme and option Business Management
Name of the bachelor's thesis Survey of electronic financial administration software	
Abstract <p>Digitalization and electronic software are changing the routines of accounting companies. The thesis was aimed to develop the commissioner's business and especially to find the most fitting software for the accounting company for providing their services. The main problem of the thesis was to examine which electric financial administration software could be most suitable for the commissioner's services and the secondary problem was how to improve the commissioner's business by using the benefits brought by digitalization.</p> <p>The theoretical framework consists of two main chapters. Electronic financial processes are dealt with in the first chapter which includes electric financial administration in general. The second chapter deals with electrifying of the accountant companies along with digitalization. At first the Finnish accountants fields is presented and also the revolution of the field. At the end of the chapter some matters that influence the electrification of the field are shown.</p> <p>Qualitative research has been used in this thesis. The commissioner was interviewed face to face a few times. The aim of the interviews was to obtain information about the software and the commissioner's needs for software. The research material was collected by means of theme interviews and software's ready-made materials. The purpose of the theme interviews was to collect accountant companies' user knowledge in relation to changes brought by software and digitalization.</p> <p>Based on the results it is recommended that the commissioner make changes in the entire business. The necessary changes should be started with a selection of software and develop pricing, earning models and work community. The commissioner benefits from the results of the research. A Lot of user knowledge was collected about the use of the software. In addition, information on how to improve and grow the commissioner's business was also obtained.</p>	
Subject headings, (keywords) Financial administration, electronic financial administration, accounting companies	
Pages 55 pages + appendix 1	Language Finnish
Remarks, notes on appendices	
Tutor Anna Liisa Immonen	Bachelor's thesis assigned by Laskentavalio Ky

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SÄHKÖISET TALOUSHALLINNON PROSESSIT	2
2.1	Digitaalinen taloushallinto eli sähköinen taloushallinto	2
2.2	Pääkirjanpito	4
2.3	Verkkolaskutus	8
2.4	Myyntilaskut, -reskontra ja perintä	9
2.5	Ostolaskut, -reskontra ja maksatus.....	11
2.6	Palkanlaskenta	14
2.1	Maksuliikenne ja kassanhallinta	15
3	TILITOIMISTOALAN MUUTOKSET DIGITALISAATION MYÖTÄ.....	16
3.1	Tilitoimistoala Suomessa.....	17
3.2	Taloushallintoalan murros	18
3.2.1	Työ muuttuu	18
3.2.2	Tulevaisuuden taloushallinnon ammattilainen	20
3.3	Hinnoittelu ja liiketoimintamalli tilitoimistossa sähköistymisen myötä	21
3.4	Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto tilitoimistossa	23
3.5	Ohjelmistotoimittajien ja tilitoimiston yhteistyö	24
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	25
5	TUTKIMUSMENETELMÄ JA -AINEISTO	26
5.1	Laadullinen tutkimus.....	26
5.2	Aineiston hankinta	28
5.3	Aineiston analyysi.....	30
6	KARTOITUS OHJELMISTOISTA JA DIGITALISAATIOSTA	32
6.1	Käyttäjäkokemukset.....	32
6.1.1	Haastateltava Pirkanmaa	32
6.1.2	Haastateltava Uusimaa	36
6.2	Ohjelmistotoimittajat.....	41
6.3	Yhteenvedo.....	43
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	45
7.1	Toimenpidesuosituksien ja ohjelmistotoimittaja	46
7.2	Tutkimuksen luotettavuus	48

8	LOPUKSI	50
	LÄHTEET	52

LIITE

1 Teemahaastattelurunko

1 JOHDANTO

Taloushallintoala on murrosvaiheessa. Digitaalisuus tuo paljon muutoksia yritysten taloushallintoon, tilitoimistojen palvelujen tarjontaan ja kirjanpitäjien työn sisältöön. Tässä opinnäytetyössä käsitellään sähköistä taloushallintoa, sähköistymisen tuomia muutoksia tilitoimistotyöntekijöiden sekä tilitoimiston arkipäivään.

Toimeksiantajana on mikkeliäinen tilitoimisto Laskentavalio Ky. Toimeksiantaja on määrittänyt ohjelmistot, joista halutaan kartoittaa käyttäjäkokemustietoa, perustuen ohjelmistojen hinnan sijasta niiden ominaisuuksiin. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää toimeksiantajan liiketoimintaa ja erityisesti selvittää sopivin ohjelmisto tilitoimiston palvelujen tarjontaan sekä onko tämänhetkinen ohjelmisto hyvä valinta. Tutkimusongelmana on selvittää mikä sähköinen taloushallinnon ohjelma sopisi parhaiten toimeksiantajan palveluiden tarjontaan ja alaongelmana, kuinka toimeksiantaja voi parantaa liiketoimintaansa käyttäen digitalisaation tuomia etuja hyödykseen.

Työn teoreettinen viitekehys muodostuu kahdesta luvusta. Luvussa kaksi tutustutaan digitaaliseen taloushallintoon ja sen määritelmään sekä käsitellään sähköisen talouden prosesseja yleisesti. Luku 3 käsittelee digitalisaation tuomia muutoksia tilitoimistotalle ja sen työntekijöille. Toimeksiantajan toimiala esitellään luvussa kolme. Neljännessä luvussa tutustutaan toimeksiantajan nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin.

Opinnäytetyöni tutkimus on laadullinen ja laadullisen tutkimuksen teoriaa käsitellään luvussa viisi. Samaan lukuun perustellaan tämän työn tutkimusmenetelmä. Kyseisessä luvussa käydään läpi laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät teoriassa ja mitä keruumenetelmiä tässä työssä käytetään. Myös luvun lopussa kerrotaan aineiston analyysin teoriaa ja tämän työn analyysin toteuttamistapa.

Luku kuusi käsittelee työn tutkimuksen tuloksia. Luvussa esitellään tehdyt haastattelut ja vertailtavat ohjelmistot sekä niiden yhteenveto. Opinnäytetyön seitsemännessä luvussa analysoidaan tutkimuksen tuloksia ja kehittämisideoita. Luvun lopussa kerrotaan tutkimuksen luotettavuudesta ja perustellaan tämän työn luotettavuus. Kahdeksannessa luvussa eli viimeisessä luvussa kerrotaan opinnäytetyöprosessin yhteenveto ja hyödyt, joita työstä saadaan.

2 SÄHKÖISET TALOUSHALLINNON PROSESSIT

Tässä luvussa käsitellään digitaalista taloushallintoa ja sen tuomia etuja yrityksille sekä sähköisen talouden prosessien ominaisuuksia. Aluksi on määritelty sähköinen taloushallinto ja digitaalisuuden kehitys Suomessa. Sähköisen taloushallinnon määrittelyn jälkeen luvussa käsitellään sähköisten prosessien pääkirjanpito, verkkolaskutus, myynti- ja ostolaskut, palkanlaskenta sekä maksuliikenne.

2.1 Digitaalinen taloushallinto eli sähköinen taloushallinto

Digitaalisella ja sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan samaa asiaa. Ero on vain siinä, että sähköinen taloushallinto on esiaste digitaaliselle taloushallinnolle (Lahti & Salminen 2014, 26). Digitaaliselle taloushallinnolle on olemassa monenlaisia eri termejä, koska ala on ollut nopean kehityksen myötä valtavassa murroksessa. Digitaalista taloushallintoa kuvaa myös määritelmä integroitu taloushallinto. (Lahti & Salminen 2014, 15–24.) Siivola ym. (2015, 19) mainitsee termin sähköinen taloushallinto, jonka tarkoituksena on vastata yrityksen taloushallinnon tarpeisiin tehostamalla toiminta sähköiseksi. Digitaalisuuden tarkoituksena on siis tuottaa yrityksen kaikki tietovirrat mahdollisimman automaattisesti ilman paperia (Lahti & Salminen 2014, 24).

Lahti ja Salminen (2014, 27) ovat maininneet neljä eri kehitysvaihetta sähköiselle taloushallinnolle, joita ovat

- 1990-luvun paperiton kirjapito
- 2000-luvun sähköinen taloushallinto
- 2010-luvun digitaalinen taloushallinto
- 2020-luvun keinoäly ja robotiikka.

Digitalisaatio on yritykselle merkittävä strateginen kysymys (Ilmarinen & Koskela 2015, 15). Yrityksen painopisteenä on tehtävä tuottavaa toimintaa. Tästä syystä sen tulee panostaa kustannustehokkaaseen taloushallintoon, joka tuottaa oikeaa ja luotettavaa tietoa. (Koivumäki & Lindfors 2012, 11.) Digitaalinen taloushallinto tarjoaa merkittäviä etuja verrattuna perinteisiin paperisiin ja manuaalisiin prosesseihin (Lahti & Salminen 2014, 32). Siivola ym. (2015, 21) ovat tehneet yhteenvedon eduista, jota sähköinen taloushallinto tarjoaa verrattuna perinteisiin kirjanpitomenetelmiin.

TAULUKKO 1. Perinteinen kirjanpito vs. sähköinen taloushallinto (Siivola ym. 2015, 21)

Perinteinen taloushallinto	Sähköinen taloushallinto
Paljon manuaalista tallennustyötä	Automaatio, tietojen kertatallennus
Tietoa säilytetään myös paperilla	Kaikki tiedot sähköisessä muodossa
Yleensä vain ulkoinen laskenta	Hyvät työkalut sisäiseen laskentaan
Jäykät asiakkaan ja kirjanpitäjän roolit	Joustava työnjako
Eri ohjelmistot asiakkaalla ja tilitoimistolla	Yhteiskäytössä oleva ohjelmisto
Paikallinen asennus tai oma palvelin	Pilvipalvelu, ei teknistä ylläpitoa
Lisenssipohjainen ohjelmisto, vaatii investoinnin	Käyttöön perustuva kuukausihinnoittelu
Ulkoiset yhteydet rakennettava erikseen	Ulkoiset yhteydet sisältyvät palveluun
Ohjelmiston käyttö vain paikallisesti tai vaatii VPN-,Citrix tms. erillisratkaisun	Ohjelmisto internetissä, käyttö ajasta ja paikasta riippumatta

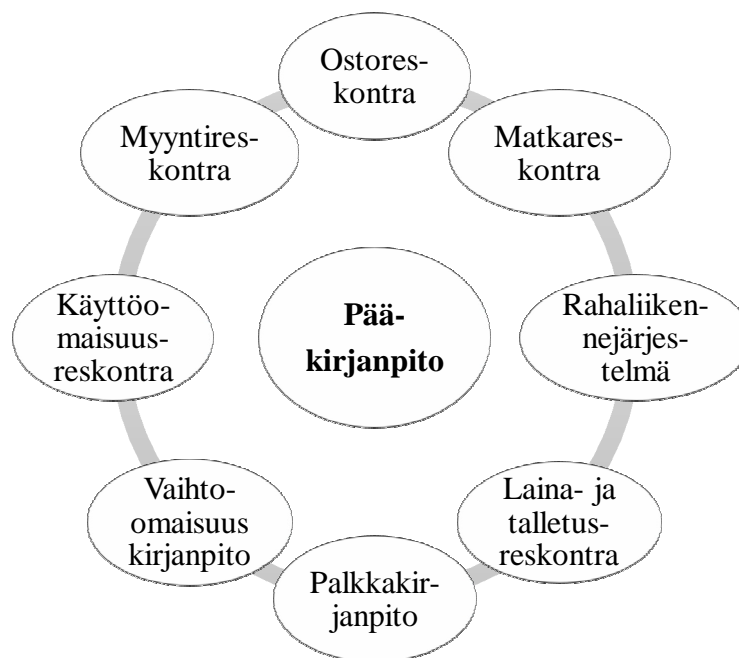
Sähköisen taloushallinnon tuomia etuja on monia, kuten taulukosta 1 voidaan huomata. Taulukon 1 lisäksi Siivola ym. (2015, 19–20) mainitsevat, että sähköinen taloushallinto on ympäristöystävällinen, kustannustehokas ja mainio väline yrityksen arjen sujuvuudelle. Ilmarinen ja Koskela (2015, 31) mainitsevat digitalisaation toimivan yrityksen uudistamisen välineenä, mikä lisää yrityksen kasvua ja kannattavuutta sekä parantaa kilpailukykyä. Organisaatiot, jotka ovat siirtyneet sähköiseen taloushallintoon, ovat tehostaneet 30–50 prosenttia taloushallintoaan. Lisäksi yrityksen yksittäisen prosessin tehokkuus on lisääntynyt 90 prosenttia sähköistymisen myötä. (Lahti & Salminen 2014, 32.)

Sähköinen taloushallinto helpottaa arkea, koska aikaa ei kulu ohjelmistopäivityksiin, varmuuskopiointeihin ja tekniseen ylläpitoon (Siivola ym. 2015, 24). Mäkinien (2016, 24) mukaan taloushallinnon digitalisoitumisen myötä hallinnollinen taakka vähenee ja talouden hallinta paranee. Lisäksi sähköinen taloushallinto on ekologinen ratkaisu (Siivola ym. 2015, 24). Digitaalisuus on Suomessa kuitenkin jo pitkällä, mutta kehitys lisääntyy kiihtyvästi.

2.2 Pääkirjanpito

Kirjanpitolaki määrittää, että jokaisen yrityksen, yhdistyksen, säätiön ja liike- sekä ammatinharjoittajan tehtävänä on selvittää oman toimintansa taloudellinen tulos ja asema. Yrityksen tuloksesta ja asemasta on kiinnostunut muutkin kuin yritysjohto, joten laskentatoimen tehtävä on kerätä ja rekisteröidä yrityksen toiminnallisia sekä taloudellisia tietoja. (Koivumäki & Lindfors 2012, 88.) Kirjanpidon päätarkoitus onkin siis melko selkeä. Sillä pyritään selvittämään yrityksen tulos (Hakonen ym. 2016, 12).

Lahti ja Salmisen (2014, 150) mukaan yrityksen kirjanpito muodostuu suurimmilta osin osakirjanpitojen ja liiketoimintaprosessien tuloksena. Kuvassa 1 näkyvät uloimmassa kehässä osiot, jotka yhdessä muodostavat pääkirjanpidon.



KUVA 1. Pääkirjanpidon muodostuminen osakirjanpidosta (Lahti & Salminen 2014, 152)

Kuvan 1 uloimmissa osioissa tapahtuvat yrityksen kaikki tapahtumat ja kirjaukset liiketapahtumista, jotka siirretään pääkirjanpitoon joko päivittäin, viikoittain tai kuukausittain. Lahti & Salminen (2014, 151) mainitsevat, että osakirjanpitojen lisäksi kirjauksia tehdään suoraan pääkirjanpitoon muistiotositteiden avulla. Muistiotositteiden kirjaussisältö koskee yrityksen tilinpäätöksen jaksotuksia ja niiden purkua, oikaisuja,

korjauksia, täsmäytyksiä, sisäisiä kustannussiirtoja, laskennallisia kustannuseroja sekä maksettavia arvonlisäveroja. (Lahti & Salminen 2014, 150–151.)

Sähköisen taloushallinnon perusajatuksena on saada poistettua kahdenkertainen tallennustyö (Siivola ym. 2015, 62). Lahti & Salminen (2014, 153) määrittävät pääkirjanpidon olevan kaikkein tärkein digitaalisen taloushallinnon rooli, koska sen tehtävä on ohjata ja täsmäyttää. Lisäksi se kokoaa yrityksen kaikki liiketapahtumat. Kun kaikki osaprosessit on suunniteltu pääkirjanpidon kannalta tehokkaiksi, yrityksen taloushallinto tehostuu ja laatu paranee. (Lahti & Salminen 2014, 152–153.)

Kirjanpitäjän rutiininomainen tallennustyö koostuu pääosin perinteisten taloushallinnon ohjelmistojen kautta osto- ja myyntilaskujen tallennuksesta kirjanpito-ohjelmaan (Siivola ym. 2015, 62). Heiltä vaaditaan koko yrityksen liiketoimintaprosessien osaamista alkaen yrityksen bisneslogiikasta ja päättyen johdon tietotarpeiden ymmärtämiseen (Lahti & Salminen 2014, 153). Kuukauden aikainen työkuorma tasaantuu sähköistymisen myötä, koska kirjanpito muodostuu automaattisesti ja ajantasaisesti. Arvonlisäveron laskeminen tapahtuu automaatiolaskennan kautta. Olennaisinta on vain tarkistaa ja täsmäyttää kuukauden kirjanpito. (Siivola ym. 2015, 62.)

Tavallisesti perinteisessä taloushallinnossa tasekirja ja -erittely ovat erillään kirjanpito-ohjelmasta (Helanto ym. 2013, 53). Tilinpäätös laaditaan varsin usein manuaalisesti excelillä (Lahti & Salminen 2014, 175). Sähköinen tilinpäätös vähentää virheiden määrää ja nopeuttaa työntekoa, koska ohjelmisto hakee automaattisesti tiedot tilinpäätöksen raporteille. Manuaalisessa työssä piilee riski, että lähtötietojen luku muuttuu eikä sitä huomata korjata. (Helanto ym. 2013, 53.) Lahti ja Salminen (2014, 175) mainitsevat suurten yritysten investoivan enemmän sähköiseen tilinpäätösraportointiin, koska tilinpäätös on suurten yritysten kohdalla yleensä laaja ja monimutkainen. Keskisuuret yritykset ovatkin väliinputoajia ulkoisessa talousraportoinnissa. Tästä syystä tilitoimistoilla onkin suuri intressi muuttaa tilinpäätösraportointia automaattiseksi, koska laadittavia tilinpäätöksiä on Suomessa paljon. (Lahti & Salminen 2014, 175.)

Raportointi

Taloushallinnon raportit ovat yrityksen johdolle tärkeitä työkaluja (Siivola ym. 2015, 65). Raportointityyppejä on kahdenlaista, ulkoinen ja sisäinen raportointi. Ulkoisella raportoinnilla tarkoitetaan yrityksen lakisääteisten tietojen tarpeita, kuten tuloslaskelma, tase, pää- ja päiväkirjat sekä viranomaisilmoitukset. Ulkoiselle raportoinnille on ominaista, että tietoja saatetaan lähettää ulkoisille tahoille vain kerran vuodessa. (Lahti & Salminen 2014, 172–174.)

Johdon raportoinnille on olemassa monta eri tapaa. Yhtä selkeää tapaa johdon laskentatoimen toteuttamiselle ei siis ole (Tenhunen 2013). Sisäinen raportointi on korostunut viime vuosina johtuen epävakaaasta taloustilanteesta. Sisäinen raportointi tarkoittaa samaa asiaa kuin johdon raportointi (Lahti & Salminen 2014, 176.) Se on yrityksen laskentatoimen alue, mikä tukee yrityksen sisäistä johtamistyötä (Viitala & Jylhä 2013, 319). Sähköiset taloushallinnon ohjelmat antavat hyvät mahdollisuudet yrityksen sisäiselle laskennalle (Siivola ym. 2015, 66). Lahti & Salminen (2014, 177) jakavat sisäisen raportoinnin kolmeen eri osa-alueeseen käyttötarkoituksen mukaisesti, joita ovat

- talous- ja tuloraportointi,
- talousohjauksen raportointi
- liiketoimintatiedon hallinta- sekä analysointiraportointi.

Perinteisten ohjelmien kautta saadut taloushallinnon raporttien tiedot ovat jo menneeltä ajalta, koska tallennustyö suoritetaan ajankohdan jälkeen. Sähköinen taloushallinto muuttaa raportointia. Digitalisoitumisen myötä raporteja voidaan jakaa sähköisesti ja automaattisesti (Lahti & Salminen 2014, 185). Parhaimmillaan sähköiset raportit toimivat niin, että se on suoraan järjestelmästä otettu ja raporttien tiedot ovat ajantasaisia. (Siivola ym. 2015, 66.) Myös raporttien käyttäjät käyttävät niitä itsepalveluna (Lahti & Salminen 2014, 172). Sähköinen ohjelmisto antaa mahdollisuuden ottaa monipuolisesti ulos eri raporteja halutuilla hakuehdoilla (Siivola ym. 2015, 66).

Viranomaisraportit ovat esimerkiksi arvonlisäveroilmoituksia, veroilmoituksia, tullin ilmoituksia ja työnantajailmoituksia. Näitä voidaan toteuttaa sähköisesti joko välittämällä tiedot tyvi-operaattorin kautta tiedostona tai tallentamalla tiedot sähköisille lomakkeille (Lahti & Salminen 2014, 175).

Arkistointi

Kirjanpitolaki määrittää kirjanpidon säilyttämisaian. Lain 2. luvun 7. §:n mukaan ”tositteita, kirjanpitoja sekä muuta kirjanpitoaineistoa tulee käsitellä ja säilyttää niin, että niiden sisältöä voi vaikeuksitta tarkastella ja tarvittaessa tulostaa selväkielisessä muodossa”. (Kirjanpitolaki 1336/1997.) Kirjanpitovelvollisten on säilytettävä tositeaineistoaan kuusi vuotta (Mäkinen 2016, 22). Lisäksi kirjanpitolain 2. luvun 10 §:n mukaan tilinpäätös, toimintakertomus, kirjanpidot, tililuettelo, luettelo kirjanpidoista ja aineistosta tulee säilyttää seuraavat 10 vuotta tilikauden päättymisestä (Kirjanpitolaki 1336/1997). Säilyttämiskyköt koskevat kirjanpitoja, jotka ovat tehty paperimuotoisesta tai täysin sähköisesti (Rekola- Nieminen 2016, 68).

Lähtökohtaisesti sähköisessä arkistoinnissa pyritään poistamaan kaikki paperinen tiedonhaku (Lahti & Salminen 2014, 202). Sähköinen taloushallinnon ohjelmisto arkistoi automaattisesti laskut, palkkalaskelmat, tiliotteet, tositteet ja raportit sähköiseen arkistoon (Siivola ym. 2015, 67). Lahti & Salminen (2014, 200) mainitsevat sähköisen arkistoinnin hyötyjä, mitkä ovat lueteltu kuvassa 2.

Sähköisen arkistoinnin hyödyt			
Arkistoon pääsee ajasta ja paikasta riippumatta	Tietojen hakeminen on nopeaa	Tiedot ovat hyödynnettävissä sähköisesti erilaisia raportointitarpeita varten	Ei ole tarvetta varata tiloja paperiarkistolle

KUVA 2. Sähköisen arkistoinnin hyödyt (Lahti & Salminen 2014, 200)

Esimerkiksi koneen hajotessa takuukuitti laitteen ostovaiheessa löytyy muutaman hakutoiminnon jälkeen sähköisestä arkistosta. Tällöin sähköinen arkistointi tuo yritykselle säästöjä, koska takuukuitti voi hakea itse järjestelmästä eikä kuittia tarvitse kirjanpitäjän etsiä. (Siivola ym. 2015, 67.)

2.3 Verkkolaskutus

Lahti & Salminen (2014, 78) kuvailee, että laskutus on kriittinen toiminto minkä tulisi toimia virheettömästi. Laskutus yrityksissä perustuu asiakkaan palvelun tai tuotteen suorittamiseen ja sen lisäksi tavaran tai tuotteen toimittamiseen (Koivumäki & Lindfors 2012, 12). Tilastokeskus (Käsitteet ja määritelmät 2016) kuvailee verkkolaskun olevan sähköinen lasku, mikä lähetetään palveluoperaattorin tai pankin kautta. Verkkolaskusta löytyvät vastaavat tiedot kuin paperilaskustakin (Lahti & Salminen 2014, 62.)

Suomessa verkkolaskutus on otettu käyttöön vuonna 1999 (Koivumäki & Lindfors 2012, 20). On arvioitu, että yritysten vastaanottamista laskuista vuonna 2015 verkkolaskujen määrä on 20 % (Mäkinieniemi 2016, 22). Verkkolaskujen lähetyksessä tärkeintä on saada laskun muodostamiseen liittyvät prosessit mahdollisimman automatisoiduksi, jotta laskut voidaan lähettää eri tavoilla sähköisesti (Koivumäki & Lindfors 2012, 21).

Verkkolaskutuksen käyttöönottoon yrityksissä on tiettyjä minimivaatimuksia, kuten

- internet-yhteys
- työasema
- sopimus verkkopankin tai laskuja kokoavan palvelun kanssa. (Verkkolasku 2016).

Manuaalinen tallennustyö vähenee verkkolaskutuksen myötä (Lahti & Salminen 2014, 62). Se vähentää myös virheiden mahdollisuutta tallennusvaiheessa (Koivumäki & Lindfors 2012, 21). Taloushallintoliitto yhdessä Tieto Oyj:n, Finanssialan Keskusliiton ja TARU -hankkeen kanssa ovat määrittäneet verkkolaskuille vähimmäistietosisältön, mikä vähentää turhan työn tekemistä sekä säästää aikaa. Vähimmäistietosisältöä noudattamalla laskujen tiedot tulevat taloushallinnon käyttöön ilman lisätallennusvaiheita. (Mäkinieniemi 2016, 22.)

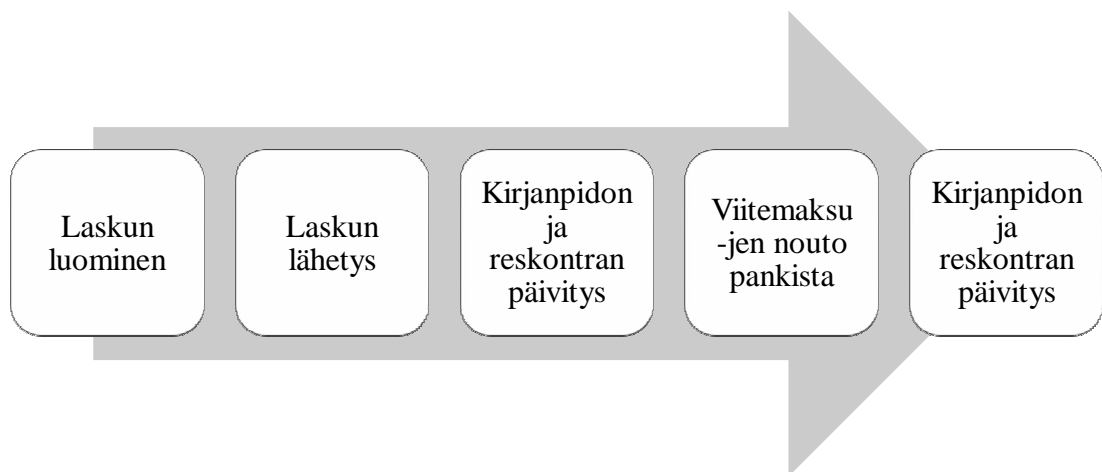
Verkkolaskutuksen määrä kasvaa yrityksissä Suomessa tulevaisuudessa (Lahti & Salminen 2014, 62). Syitä verkkolaskutuksen kasvuun on monia. Mäkinieniemi (2016, 21) mainitsee verkkolaskujen olevan avain digitalisaatioon. Esimerkiksi verkkolasku sisältyy sähköisen taloushallinnon toimintoon, jotta sähköinen taloushallinto saataisiin mahdollisimman automaattiseksi (Koivumäki & Lindfors 2012, 20). Myös vuonna

2010 useat kunnat ja yritykset sekä Suomen valtio ovat ilmoittaneet vastaanottavansa vain verkkolaskuja (Koivumäki & Lindfors 2012, 21).

2.4 Myyntilaskut, -reskontra ja perintä

Useat eri lait määrittävät myyntilaskun sisältövaatimukset. Tärkeimmät lait myyntilaskun määrittämiselle ovat arvonlisäverolaki ja kirjanpitolaki. (Koivumäki & Lindfors 2012, 62.) Sähköisen myyntilaskun sisältövaatimukset ovat samat kuin perinteisen myyntilaskun. Sähköisessä laskussa tulee olla kaikki EU:n arvonlisäverodirektiivin mukaiset laskutustiedot. Sen lisäksi sähköiseen laskuun lisätään laskun otsikkotiedot ja operaattorin vaatimat tunniste- ja yksilöintitiedot. (Lahti & Salminen 2014, 95.)

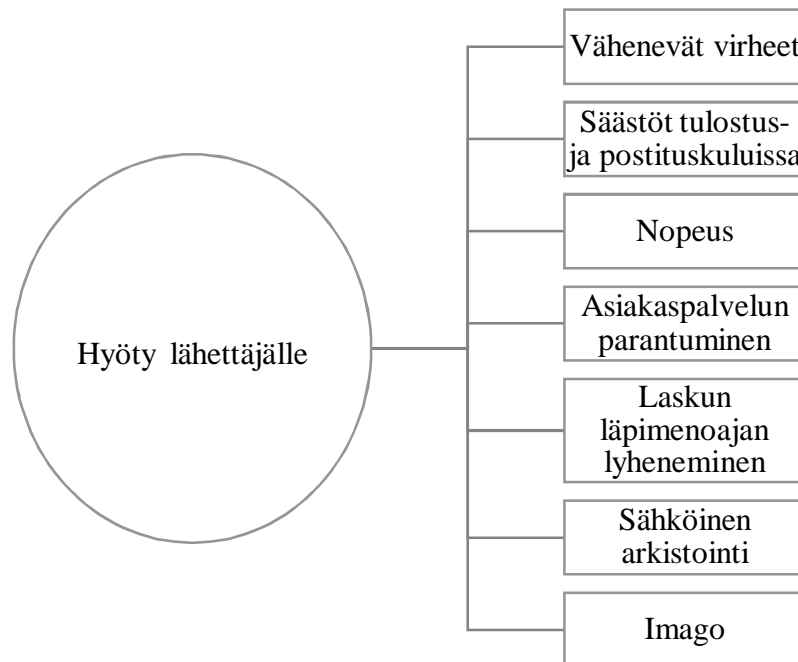
Lahti & Salminen (2014, 78) ovat maininneet, että sähköistä myyntilaskutusta tulee lähestyä laskuttajan näkökulmasta prosessina, joka jaetaan neljään eri päävaiheeseen. Päävaiheet ovat laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra, joka sisältää suorituskuittauksen lisäksi perintätoimet. Myyntilaskun prosessi alkaa laskun laatimisesta (Lahti & Salminen 2014, 78). Siivola ym. (2015, 39) ovat kuvailleet myyntilaskun vaiheittain kuvan 3 mukaisesti.



KUVA 3. Myyntilaskutus vaiheittain (Siivola ym. 2015, 39)

Molemmat esitetyt myyntilaskuprosessit lähtevät samasta ajatuksesta, eli myyntilaskun luomisesta. Kaikki prosessin vaiheet toimivat sähköisessä taloushallinnossa pitkälle automatisoidusti (Siivola ym. 2015, 39).

Perinteinen myyntilaskutusprosessi pitää sisällään monia erilaisia manuaalisia työvaiheita, kuten laskun tulostus, postitus kirjekuoriin, toimitus postiin ja paperinen arkistointi yhteen tai useampaan mappiin. Sähköisissä myyntilaskuissa kaikki manuaaliset työvaiheet jäävät pois. Digitalisoinnilla parannetaan nimenomaan tehokkuutta laskun laadintavaiheessa. (Lahti & Salminen 2014, 81.) Kuvassa 4 näkyvät sähköisten myyntilaskujen hyödyt lähettäjän näkökulmasta.



KUVA 4. Sähköisten myyntilaskujen hyöty lähettäjälle (Lahti & Salminen 2014, 82)

Myyntilaskutuksen automaatio helpottaa kirjapidon tekoa, koska tuotteiden taakse voidaan määrittää kirjapidon tilit ja muut tiliöintisäännöt valmiiksi. Näin ollen myyntilaskut kirjautuvat tuloslaskelmaan ja pääkirjaan suoraan jo laskun laadintavaiheessa. (Siivola ym. 2015, 56–57.) Myyntilaskujen lähettäjän lisäksi sähköisestä myyntilaskutuksesta hyötyvät muutkin. Esimerkiksi tilitoimisto saa myyntilaskujen sähköistymisen myötä tiedot myyntilaskuista automaattisesti, eikä tietoja tarvitse toimittaa erillisinä kopioina (Siivola ym. 2015, 55).

Myyntireskontra

Lahti ja Salminen (2014, 96) mainitsevat myyntireskontran hoidon olevan pisimmälle sähköistetty taloushallinnon osaprosessi Suomessa. Sähköinen taloushallinnon ohjel-

misto mahdollistaa ajantasaisen myyntireskontran, koska tiliotteet ja viitesuoritukset noudetaan pankista automaattisesti päivittäin (Siivola ym. 2015, 57). Suomessa hyödynnetään laajasti käytössä olevaa viitenumerojärjestelmää, jonka myötä täysin automaattinen myyntireskontra mahdollistetaan (Lahti & Salminen 2014, 96). Ainoastaan viitteettömät suoritukset jäävät suorittamatta, jotka voidaan kohdistaa oikeisiin laskuihin. (Siivola ym. 2015, 57.) Virheellisesti maksettua laskua joudutaan käsittelemään manuaalisesti. Virheitä ovat mm. laskun väärä summa, laskun tuplasuoritus ja viitenumeron puuttuminen. (Lahti & Salminen 2014, 97.)

Perintä

Luottotappiot vievät yrityksen katetta pienemmäksi. Vaaditaan paljon myyntiä, että myyntikate saadaan luottotappion jälkeen kohdilleen. Tästä syystä laskutuksen ja myyntireskontranhoidon lisäksi perintätoimet ovat tärkeitä. (Koivumäki & Lindfors 2012, 59.) Sähköiset järjestelmät helpottavat perintätoimenpiteitä, koska kehotusten lähettäminen voidaan automatisoida. Sääntöjä voidaan luoda ohjelman kautta, kuten maksukehotuspäivien määrittäminen laskun eräpäivästä, huomautusteksti, huomautusmaksu ja sen määrä. Ohjelma laskee myös maksujen viivästyskorot automaattisesti. Oikeudellisen perinnän tapahtuessa yritykset pystyvät kätevästi siirtämään tiedot maksun perinnästä asiantuntijayritykseen. (Lahti & Salminen 2014, 97–98.) Näin ollen ihmisten tekemät ja aikaa vievät työvaiheet poistuvat (Siivola ym. 2015, 57).

2.5 Ostolaskut, -reskontra ja maksatus

Ostolaskuja syntyy yrityksen tuotannon tekijöiden hankinnoista (Koivumäki & Lindfors 2012, 75). Perinteinen ostolaskujen käsittelytapa hankaloittaa talouden hallinnointia, koska kaikki laskut eivät välttämättä tule käsiteltyä pankkiohjelman kautta (Siivola ym. 2015, 57). Ostolaskut ovat talousosaston aikaa vievin prosessi, joten niiden käsittelyn siirtämisellä sähköiseksi saavutetaan suurin hyöty (Lahti & Salminen 2014, 52). Siivola ym. (2015, 57) mainitsevat, että juuri ostolaskujen käsittelyn sähköistyminen tuo yritykseen suurimmat kustannussäästöt.

Taulukossa 2 näkyvät ostolaskuprosessin kulku niin sähköisenä kuin paperisena. Taulukon vasen sarake näyttää sähköisen ostolaskuprosessin kulun ja taulukon oikea puoli kuvaa perinteisen ostolaskuprosessin kulkua. (Lahti & Salminen 2014, 53–54.)

TAULUKKO 2. Sähköisen ostolaskuprosessin ja perinteisin ostolaskuprosessin kulku (Lahti & Salminen 2014, 53–54)

Sähköinen ostolaskuprosessi	Perinteinen paperiostolaskuprosessi
Tilaus- ja toimitusprosessi	Ostolasku saapuu paperilla
Ostolaskun vastaanotto	Laskun tarkistus asiantarkastajan kautta
Ostolaskun tiliöinti	Tarkastaja merkitsee laskun hyväksytyksi
Automaattihyväksyntä	Tarkastaja lähettää laskun hyväksyjälle
Maksatus	Laskun hyväksymismerkintä
Täsmäytykset ja jaksotukset	Hyväksyjä lähettää laskun ostoreskontran hoitajalle
Arkistointi	Reskontranhoitajan manuaalinen tallennus
	Ostoreskontranhoitaja arkistoi paperilaskun mappiin
	Laskuista muodostetaan pankkiin maksuaineisto

Sähköinen taloushallinto tehostaa ostolaskujen käsittelyä, koska monet manuaaliset vaiheet jäävät pois. Tämä myös pienentää virheiden mahdollisuutta, koska perinteisillä menetelmillä ostolaskuissa on monta eri tallennusvaihetta. (Siivola ym. 2015, 57.) Sähköinen kierrätysjärjestelmä mahdollistaa nopean hyväksymiskierron, joten yrityksen kirjanpidosta saatu tieto on reaaliaikaista. Lisäksi maksut voidaan maksaa ajoissa hyödyntäen käteisalennuksia. Tällä seikalla on selvä vaikutus yrityksen kannattavuuteen. (Koivumäki & Lindfors 2012, 75.)

Ostolaskuprosessin keskeisin ohjausväline on toimittajaan liittyvät tiedot (Lahti & Salminen 2014, 59). Taloushallinto-ohjelmien toimittajarekisterit ja muut perustiedot ovat tärkeitä, koska niiden avulla ostolaskut saadaan tiliöityä maksatukseen sekä nopeasti hyväksymiskiertoon (Koivumäki & Lindfors 2012, 75). Toimittajarekisterin perustiedot koostuvat toimittajan nimestä, osoitteesta, maksuehdosta, maksuyhteyksistä ja Y-tunnuksesta (ennakkoperinnän ja alv-rekisterin tarkistusta varten). Muita tärkeitä ohjaustietoja ostolaskuprosessissa ovat tilikartta, kustannuspaikat ja organisaation erilaiset seuranta- sekä kohdistetiedot. (Lahti & Salminen 2014, 61.)

Reskontra

Ostolaskun vastaanoton, tiliöinnin, mahdollisen täsmäytyksen (tilaus/sopimus) ja hyväksynnän jälkeen ostolasku kirjautuu pääkirjanpitoon sekä samalla se päivittyy ostoreskontraan automaattisesti (Lahti & Salminen 2014, 66). Ostoreskontran kautta avoimia ostolaskuja voidaan seurata ajantasaisesti. Sen lisäksi voidaan seurata rahojen riittävyyttä, joten ostoreskontra helpottaa maksuaikataulujen suunnittelussa. (Koivumäki & Lindfors 2012, 86.)

Ostoreskontraa tulisi seurata kuukausittain, jotta voidaan varmistua kirjanpitovelvollisen liiketapahtumien käsittelystä pääkirjanpidossa. Seurannalla voidaan varmistaa, että virhekirjauksia ei ole syntynyt. Ostoreskontraa täsmäytetään pääkirjanpitoon niin, että ajetaan lista avoimista ostolaskuista kuukauden viimeiselle päivälle. Tätä listaa verrataan pääkirjanpidon ostovelkatilin saldoon. Saldojen täsmätessä tiedetään liiketapahtumien kirjautuvan pääkirjanpitoon oikein. (Koivumäki & Lindfors 2012, 87.)

Maksatus

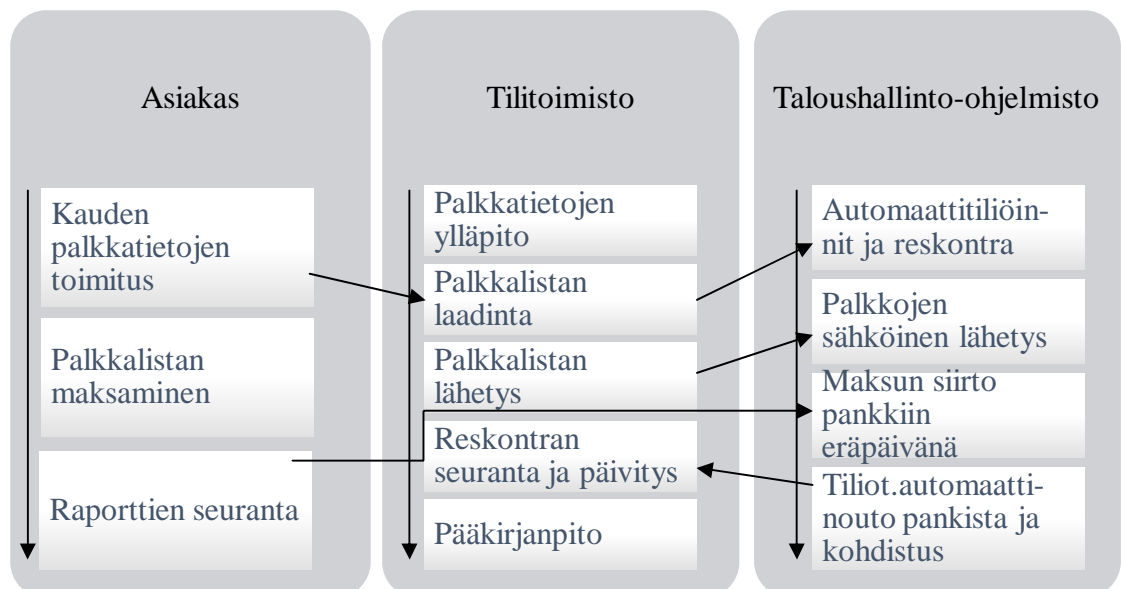
Ostolaskut ovat jo aiemmin hyväksytyt ostolaskujen käsittelyjärjestelmässä, joten niitä ei maksatusvaiheessa tarvitse enää laittaa hyväksymiskiertoon (Lahti & Salminen 2014, 74). Laskun hyväksyminen merkitsee siis sanansa mukaisesti laskun maksun hyväksymistä (Koivumäki & Lindfors 2012, 86). Taloushallinnon ohjelman sisälle yhdistetty pankkiyhteys automatisoi laskujen maksua ja reskontran hoitoa (Siivola ym. 2015, 39).

Maksatus muodostetaan ostoreskontran kautta maksupäivään mennessä. Sähköinen ostolaskujen käsittely nopeuttaa ostolaskujen kiertoa, joten se auttaa yritystä siirtymään harvennettuun uloslähtevien maksujen maksuun. Monissa yrityksissä maksuja maksetaan päivittäin. Aikaa kuitenkin säästyy, kun maksuja maksetaan noin 1-2 kertaa viikossa. (Lahti & Salminen 2014, 74.) Taloushallinnon ohjelmat ohjaavat maksujen veloitukset lähtemään pankkitililtä eräpäivänä laskujen maksajan niin tahtoessaan. Maksut todennetaan tiliotteelta seuraavana päivänä. Näin ollen lasku poistuu reskontrasta ja reskontra on koko ajan ajantasainen. Tätä reskontran ja kirjanpidon täsmäytystä tulisi harjoittaa päivittäin. (Koivumäki & Lindfors 2012, 87.)

2.6 Palkanlaskenta

Palkkahallinnon ohjelmistojen avulla voidaan hoitaa yrityksen palkanlaskenta, raportointi palkoista (myös viranomaisille) ja palkkatietojen siirto muihin järjestelmiin (Hakonen ym. 2016, 178). Lahti ja Salminen (2014, 135) mainitsevat palkanlaskennassa pienten yritysten käyttävän ohjelmistoa, joka on samassa kirjanpidon ohjelman kanssa. Kun taas keskisuuret ja suuremmat yritykset käyttävät pääsääntöisesti palkanlaskennassa eri ohjelmistoa, jotka ovat integroitu muihin järjestelmiin (Lahti & Salminen 2014, 135). Useissa yrityksissä juuri palkkauskustannukset ovat suurin kuluerä, joka on myös työmäärältään suurin talousprosessi. Riippumatta yrityksen koosta palkkahallinnolla ja sen prosessilla on merkittävä rajapinta muihin taloushallinnon prosesseihin, kuten pääkirjanpitoon, raportointiin ja maksuliikenteeseen. (Lahti & Salminen 2014, 135.)

Lahti ja Salminen (2014, 138) ovat maininneet palkanlaskennanprosessissa olevan neljä eri vaihetta, joita ovat järjestyksessä palkka- ja työaika-aineiston kerääminen, tietojen tulkinta, palkanlaskenta ja kirjanpito sekä raportointi. Kuvassa 5 Siivola ym. (2015, 60) ovat esittäneet palkanlaskennan prosessina käyttäen sähköistä taloushallintoa, johon kuuluu myös tilitoimisto palkan laskijana.



KUVA 5. Palkanlaskennan prosessi (Siivola ym. 2015, 61)

Palkanlaskenta on usein ulkoistettu tilitoimiston tehtäväksi (Siivola ym. 2015, 62). Palkanlaskentaprosessi ei tarkoita pelkästään palkan laskemista. Sähköistymiseen siirryttäessä tuleenkin huomioida monia eri seikkoja, jotta pystyttäisiin siirtämään palkkahallinnon tietoja mahdollisimman automaattisesti. Näitä ovat esimerkiksi työntekijöiden, esimiesten ja palkkahallinnon toimenpiteet, raportointitarpeet sekä viranomaisilmoitukset. (Lahti & Salminen 2014, 138.)

Siivola ym. (2015, 61) mukaan sähköiset taloushallinnon ohjelmat muuttavat palkanlaskennan niin, että palkanlaskentaan liittyvä tieto löytyy samasta järjestelmästä kirjanpidon kanssa. Näin ollen tieto on helpommin yrityksen johdon saatavilla. Johto pystyy tutkimaan paremmin tuloslaskelman avulla kulujen muodostumista porautamalla sähköisiin tietoihin (Siivola ym. 2015, 61).

2.1 Maksuliikenne ja kassanhallinta

Töiden tehokkuutta lisää sähköinen konekielisen tiliotteen vastaanotto ja sähköinen maksuliikenne (Helanto ym. 2013, 14). Hyvin toimiva maksuliikenne on yrityksen liiketoiminnan perusedellytys (OP 2016a). Maksuliikenteellä tarkoitetaan yrityksen maksutapahtumien välitystä pankkien ja yrityksen taloushallintojärjestelmien välillä. Lisäksi maksuliikenteellä tarkoitetaan maksutapahtumien käsittelyä taloushallinnon järjestelmissä. Yrityksen maksuliikenne koostuu yrityksestä ulospäin lähtevistä maksuista ja yrityksen sisälle tulevista rahoista. (Lahti & Salminen 2014, 116.) Yrityksen uloslähteviä maksuliikenteitä voivat olla osto-, matka- ja kululaskujen maksut, palkkojen maksut, rahoitustapahtumat (lainalyhennys, korot) ja erilaiset erien maksut, kuten arvonnisävero, ennakkovero sekä työnantajasuoritukset (Lahti & Salminen 2014, 118). Yrityksen sisään tulevilla maksuilla tarkoitetaan myyntireskontran suoritukset, käteismyyntien tilitykset, verkkopankkimaksut ja pankki- sekä luottokorttimaksuista tehdyt suoritukset (Lahti & Salminen 2014, 121).

Yritysten tulee kirjanpitolautakunnan lausunnon mukaan vastaanottaa vähintään kerran kuukaudessa tiliote pankista edellyttäen, että tiliotteella on tapahtumia (OP 2016b). Perinteistä menetelmää käyttäen tiliotteen tiedot kirjataan manuaalisesti paperisesta tiliotteesta (Lahti & Salminen 2014, 121). OP (2016b) mainitsee konekielisen tiliotteen, joka on yritykselle vaivaton, edullinen ja turvallinen tapa vastaanottaa tiliote pankista. Lahti ja Salminen (2014, 121) mainitsevat TITO-ominaisuuden, joka tarkoittaa

tiliotetta tositteena. Konekielisellä tiliotteella ja Tito- ominaisuudella tarkoitetaan tiliotteiden käsittelyä sähköisenä.

OP (2016b) kertoo, että konekielisessä tiliotteessa paperin käsittelyn määrän poistuvan ja se mahdollistaa tapahtumien jatkokäsittelyn kirjanpidossa. Lisäksi konekielisyys mahdollistaa tiliotteen automaattikäsittelyn (OP 2016b). Rahaliikennejärjestelmä tunnistaa konekielisen tiliotteen tapahtuman ja kirjaa sen automaattisesti. Kun tiliote saapuu pankista elektronisena yrityksen rahaliikennejärjestelmään ja tiedot tallentuvat automaattisesti annettujen kooditusten avulla, kirjausvirheiden määrä vähenee huomattavasti. Näin tiedot siirtyvät suoraan pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 121–122.)

Taloushallinnon seuraavana tehostamiskohteenä tulevaisuudessa on E-kuitti. Tarkoituksena olisi saada käteisellä ja pankki- sekä luottokorttimaksuilla tehdyt ostot taloushallinnon järjestelmään rakenteisessa muodossa. Lisäksi suoraan pankkitililtä tehdyt veloitukset siirtyisivät suoraan taloushallinnon järjestelmään. Pyrkimyksenä olisi saada manuaaliset vaiheet kuittien käsittelyssä mahdollisimman automatisoiduksi tulevaisuudessa. Tätä tehostamista tukevat monet tahot, kuten pankit, luottokorttiyhtiöt, kasapääätteiden toimittajat, kauppa ja taloushallinnon palvelutuottajat sekä taloushallintoliitto. (Mäkinen 2016, 23.)

3 TILITOIMISTOALAN MUUTOKSET DIGITALISAATION MYÖTÄ

Tässä luvussa käsitellään tilitoimistoalan muutoksista digitalisaation myötä. Alussa käydään läpi avaintietoja tilitoimistoalasta Suomessa ja alan tulevaisuuden näkymiä. Käytetyt tunnusluvut perustuvat Taloushallintoliiton 2015 tekemään jäsentutkimukseen. Sen jälkeen käsitellään tilitoimistoalan murrosta, joka vaikuttaa mm. tilitoimistoalan työntekijöiden työkuvan muuttumiseen ja koulutuksen tarpeeseen. Luvun lopussa käsitellään tilitoimistojen mahdollisuutta muuttaa ansaintalogiikkaansa, yleisesti sähköisen ohjelmiston käyttöönottoa ja yhteistyötä ohjelmistotoimittajan sekä tilitoimiston välillä.

3.1 Tilitoimistoala Suomessa

Suomessa oli vuonna 1960 noin tuhat tilitoimistoa, mutta tänä päivänä niitä on yli neljä tuhatta (Siivola ym. 2015, 12). Taloushallintoliiton (Koko alan avaintietoa 2016, 26) mukaan tilitoimistoja on Suomessa yhteensä 4 333. Tilitoimistoalalla työskentelee Suomessa 12 017 henkilöä. Toimipaikkakokoluokka vaihtelee 1–50 henkilön välillä. 5–9 henkilöä työllistävissä tilitoimistoissa on asiakkaana noin 173 yritystä. Koko ala tuottaa liikevaihtoa Suomessa 915 miljoonaa euroa. Alan yritykset tarjoavat pääasiassa palveluita pk-yrityksille talousjohtamisen, verotuksen, palkkahallinnon, rahoituksen ja yrityskauppakonsultoinnin saralla. Valtaosa (90 %) pk-yrityksistä käyttävät alan palveluita liiketoimintansa tukemiseen. (Koko alan avaintietoa 2016, 26.)

Taloushallintoliiton jäsentutkimuksen 2015 mukaan rekrytointivaiheessa tilitoimistoista 47 % arvostavat eniten tilinpäätös- ja verotusosaamista. Sen jälkeen tärkeimmiksi (molemmat 20 %) nousivat henkilön palkkahallinnon osaaminen ja asiakaslähäinen asiantuntijapalveleminen. Vähemmän tärkeiksi nousivat henkilön osaamisalueet osakirjanpitojen erityisosaamisessa (6 %) ja järjestelmien sekä niiden käyttö- ja yhteentoimivuusosaamisessa (7 %). (Koko alan avaintietoa 2016, 27.)

Alalla on olemassa oma asiantuntijatutkinto KLT, jonka toteuttajana toimii taloushallintoliitto (Koko alan avaintietoa 2016, 26). Tutkinnon suorittaminen on arvostettu merkki henkilön ammattitaidosta ja se antaa hyvän mahdollisuuden edetä uralla. Tutkinto vaikuttaa henkilön palkan suuruuteen. Tutkintoon hakevalla tulee olla riittävä kaupallinen koulutus ja lisäksi alalta on oltava usean vuoden käytännön työkokemus. Lopputentin lisäksi henkilön on jatkuvasti ylläpidettävä ammattitaitoansa. (KLT-tutkinto 2016.) Tutkinnon suorittaneita on Suomessa 2 807 henkilöä, joista 2 130 henkilöä työskentelee tilitoimistoissa (Koko alan avaintietoa 2016). Lisäksi taloushallintoliitto tarjoaa koulutusta palkkahallinnosta. TAL-PHT (Palkkahallinto tilitoimistoissa) on koulutus, mitä taloushallintoliitto on järjestänyt vuodesta 2005. Koulutus on kohdistettu nimenomaan tilitoimistossa työskenteleville palkanlaskijoille. PHT-tutkinnon on suorittanut Suomessa 386 henkilöä. (TAL-PHT-koulutusohjelma 2016.)

Pk-yritykset ovat jo pitkään ulkoistaneet taloushallintoansa. (Koivumäki & Lindfors 2012, 26). Lehikoinen & Töyrylä (2013, 16) mainitsevat ulkoistamisen olevan kaikkea sellaista toimintaa, jossa yritys siirtää toimintojansa ulkoisen palvelujen tarjoajalle.

Yleisimmät ulkoistamisen toiminnot ovat kirjanpito ja palkanlaskenta (Koivumäki & Lindfors 2012, 26). Tomperi Soile (2016, 46) mukaan taloushallinnon ulkoistaminen on lisääntynyt yrityksissä. Ulkoistaminen ei ole lisääntynyt pelkästään pk-yrityksissä. Myös suuret yritykset ovat ulkoistaneet taloushallinnon osastoja palveluyrityksille, kuten tilitoimistoille (Tomperi 2016, 46.) Viime vuosien aikana isojen yritysten lisäksi myös kunnat ovat ulkoistaneet toimintojansa. Ulkoistamisen tavoitteena on tehostaa taloushallintoa ja yrityksellä jää aikaa keskittyä omaan ydintoimintaan. (Koivumäki & Lindfors 2012, 26.)

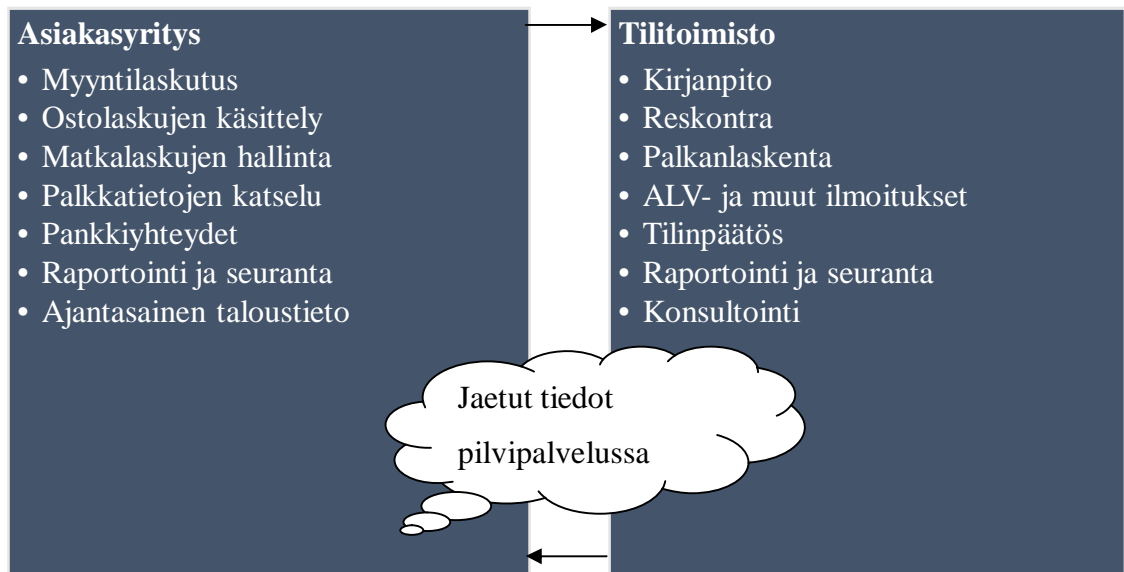
3.2 Taloushallintoalan murros

Hirsimäen (2014, 21) mukaan taloushallintoala on murroksessa. Digitalisoinnin tuoma automatisointi valtaa taloushallinnon alaa. Digitalisoinnilla ja prosessien automatisoinnilla pysytään kilpailussa mukana, eikä manuaaliseen työhön ole enää varaa. (Koskentalo 2014, 16–17.) Siivola ym. (2015, 15) mukaan taloushallinnon työllisyys säilyy, mutta uudistumista tapahtuu työn sisällössä. Tilitoimistot ottavat käyttöönsä koko ajan kiihtyvällä tahdilla sähköisiä taloushallinnon ratkaisuja (Siivola ym. 2015, 23).

Digitalisoiminen ei tarkoita, että taloushallinnon asiantuntijoita ei tarvitsisi tulevaisuudessa ollenkaan (Koskentalo 2014, 17). Kiihtyvä digitalisoituminen ei hävitä taloushallinnon ammattikuntaa, vaan muuttaa alan ammattilaisten toimialaa ja työskentelytapoja (Lähteenmäki-Lindman 2015, 62). Sähköistyminen tarjoaa monia mahdollisuuksia työtapoihin ja niiden kehittämiseen sekä taloushallinnon tuottaman lisäarvon kasvattamiseen. Vaikka kaikki taloushallinnon tulevaisuuden muutokset eivät ole vielä ennustettavissa, taloushallinnon ammattilainen voi tehdä olettamuksia nykytrendien pohjalta helpottamaan oman uransa ja ammattitaidon kehittämistä (Siivola 2015, 15).

3.2.1 Työ muuttuu

Sähköinen taloushallinto sisältää monia vahvuuksia perinteiseen taloushallintoon verrattuna. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa tilitoimiston asiakkaan välisen joustavamman järjestelyn työnjaolle ja yhteistyö syvenee, koska molemmat pääsevät samoihin tietoihin käsiksi (Siivola ym. 2015, 23–24). Kuvassa 6 näkyy, miten asiakasyrityksen ja tilitoimiston välinen yhteistyö mahdollistaa joustavan työnjaon.



KUVA 6. Pilvipalvelu mahdollistaa joustavan työnjaon (Siivola ym. 2015, 54)

Yleisenä käytäntönä on, että asiakas hoitaa myyntilaskutukseen liittyvät vaiheet ja kirjanpitäjä täsmäyttää sekä sulkee kuukausikirjanpidon (Siivola ym. 2015, 54). Ohjelman yhteiskäytön ansiosta asiakas saa uudenlaisen läpinäkyvyyden taloutensa tilaan (Helanto ym. 2013, 16).

Prosessien tehostumisen myötä tilitoimistojen tallennustyö vähenee merkittävästi, koska tiedot tallentuvat automaattisesti (Helanto ym. 2013, 16). Tilitoimisto voi mahdollistaa asiakkaiden verkkolaskutuksen lähettämisen ja vastaanoton. Paperisten tietojen säilyttämiseen ja käsittelyyn ei kulu enää aikaa, kun taloustiedot ovat sähköisessä muodossa. Sähköiset taloustiedot ovatkin turvallisempia arkistoida ja samalla tietojen hakeminen on helpompaa. (Siivola ym. 2015, 24.)

Etätönn mahdollisuus kasvaa ja varahenkilöjärjestelmä on helpompaa toteuttaa (Siivola ym. 2015, 24). Varahenkilöjärjestelyn mahdollisuus helpottaa etenkin tilitoimistojen arkea (Helanto ym. 2013, 16). Tieto asiakkaalta sähköistymisen myötä saadaan reaaliajassa, joten tilitoimisto pystyy näin ollen tarjoamaan asiakkailleen lisäarvoa (Siivola ym. 2015, 24). Asiakkaat siis saavat tilitoimistoltaan parempaa palvelua sähköistymisen myötä (Mäkinen 2016, 24).

Asiakas ei toimita aineistiaan paperisessa muodossa, jolloin aikaa jää tallennustyöstä asioiden tarkastamiseen ja aineiston täsmäyttämiseen. (Siivola ym. 2015, 77.) Aineiston toimitustavasta johtuen kirjanpitäjän kuukauden aikainen työkuorma tasaantuu, koska sähköinen taloushallinto muodostaa tositteiden kirjautumisen mukaan kirjanpitoaineistoa. Kirjanpitoja voidaankin tehdä reaaliaikaisesti ajasta ja paikasta riippumatta. (Siivola ym. 2015, 78.)

Uudet ohjelmat tuovat etenkin tilitoimistoon itse ohjelmistojen vaihdon ja uuden ohjelman käytön opiskelun. Tämä seikka lisää koulutustarvetta. (Siivola ym. 2015, 25.) Tilitoimiston siirtäessä asiakkaat pois perinteisestä kirjanpidosta pilvipalveluihin siltä vaaditaan paljon. Visma Software Oy (Sähköisyys-uhka vai mahdollisuus tilitoimistolle 2016, 11) mainitsevat, että tilitoimistojen tulisi omaksua uusi työskentelytapa ja uudenlainen yhteistyö asiakkaidensa kanssa. Osaamisen painopisteet siirtyvät taloushallintoalalla tulevaisuudessa konsultointiin, neuvontaan ja asiakkaan huolenpitoon (Mäkinieniemi 2016, 24.) Yhteiskäytössä oleva ohjelmisto helpottaa asioista keskustelusta puhelimitse ja sähköpostilla sekä asiakkaan mielenkiinto taloushallintoon kohtaan kasvaa. Näin ollen asiakkaan ja kirjanpitäjän välinen yhteydenpito tiivistyy, vaikkakin asiakas pystyy katselemaan tietoja itsenäisesti. (Helanto ym. 2013, 58).

3.2.2 Tulevaisuuden taloushallinnon ammattilainen

Hirsimäen (2014, 21) mukaan taloushallinnon ammattilainen ei katoa, vaan työkuva muuttuu olennaisesti. Muutos vaikuttaa olennaisesti tilitoimistoissa työskenteleviin taloushallinnon ammattilaisten työhön (Helanto ym. 2013, 58). Kirjanpitäjän rooli muuttuu, koska laskut ja tositteet kirjautuvat automaattisesti sekä ajallaan sähköisessä muodossa. Sähköisen taloushallinnon takia kirjanpidon ammattilainen vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaastaan, eikä työtä ole jaettu muiden kanssa. Syynä tähän on monesti se, että sähköisessä taloushallinnossa eri prosessit ovat vahvasti linkittyneitä toisiinsa. (Siivola ym. 2015, 77–78.) Kirjanpidon tallentajien rooli vaihtuu raportoinnin osalta enemmänkin raporttien jatkojalostajan rooliin. (Siivola ym. 2015, 65–66).

Teknologia korvaa työtä, mutta ihmisten tehtäväksi jää keskeisiä tehtäviä hoidettavaksi. Näitä ovat koneiden heikkoudet kuten ajattelu, luovuus ja sosiaaliset taidot. (Hirsimäki 2014, 21.) Asiakkaat ovat tulevaisuudessa valmiimpia maksamaan hyödyllisestä tiedosta eli neuvoista, joita tilitoimistot voivat tarjota asiakkailleen. Taloushallinnon

ammattilaisen rooli kasvaa enemmän asiakkaan valmentajaksi, joka auttaa asiakasta kehittämään liiketoimintaansa. (Hirsimäki 2014, 22.) Automaation hallinta, poikkeustilanteiden tunnistaminen ja hoitaminen sekä täsmäytystyö korostuu tulevaisuudessa kirjanpito työssä (Siivola ym. 2015, 36). Näin ollen taloushallinnon osaajille muodostuu enemmän osaamisvaatimuksia (Siivola ym. 2015, 15).

Siivola ym. (2015, 24) mainitsevat sähköisten toimintamallien tuovan lisäarvon lisäksi myös haasteita. Yksi merkittävistä haasteista on kokeneiden kirjanpitäjien kouluttaminen uudenlaisiin taloushallinnon prosesseihin, jotka eivät ole enää tallennusvetoisia. Myös työnjaot on suunniteltava asiakkaan ja tilitoimiston välillä selkeästi. (Siivola ym. 2015, 25.) Toisaalta taas kirjanpitäjän työnkuvan muuttuminen mahdollistaa houkutella alalle nuoria työntekijöitä, koska tarjolla on muutakin kuin perinteistä tallennustyötä (Siivola ym. 2015, 26). Taloushallinnon ja tilitoimiston tehtävien koulutuksessa tulisi siirtyä kouluttamaan ihmisiä asiantuntijaksi, minkä osaamisalueet painotuisivat liiketoiminnan ymmärtämiseen ja taloustiedon jatkojalostamiseen. Moderni taloushallinnon koulutus on siirtymistä tapahtumien toteamisesta enemmän numeroiden tulkintaan. (Hirsimäki 2014, 23.)

3.3 Hinnoittelu ja liiketoimintamalli tilitoimistossa sähköistymisen myötä

Pelkkä moderni ohjelmisto ei tee tilitoimistosta nykyaikaista. Sen lisäksi vaaditaan täysin uusi ajattelutapa ja liiketoimintamalli. (Sähköisyys-uhka vai mahdollisuus tilitoimistoille 2016, 3.) Työkuvan muuttuessa tilitoimistojen ansaintamalli muuttuu. Perinteisen tuntilaskutuksen myötä tilitoimistojen riskinä on, että asiakkaan tuntilaskutus vähenee. Hinnoittelumallin tulisikin löytää asiakkaan ja tilitoimiston välille ns. win-win -tilanne. (Siivola ym. 2015, 26.) Yksi merkittävä haaste on kuitenkin tilitoimistolle löytää keino palvella yrityksiä, jotka eivät koe hyötyvänsä sähköistymisestä. (Siivola ym. 2015, 25.) Yleisimpiä tilitoimistopalvelun hinnoittelumalleja ovat

- tuntiperusteinen laskutus,
- suoriteperusteinen laskutus
- kiinteä kuukausiveloitus
- näiden kaikkien mallien yhdistelmä (Siivola ym. 2015, 80).

Sähköistyminen pakottaa tilitoimistoalalla palvelujen organisointi- ja hinnoittelutapojen muuttamisen (Hannus 2014, 11). Sähköiset palvelumallit mahdollistavat tilitoimis-

tojen ansaintamallien kehittämisen, joka on perinteisesti tilitoimistoissa tuntiperusteinen. Tuntiperusteinen hinnoittelumalli tarkoittaa, että tilitoimisto laskuttaa yritystä käytettyjen tuntien mukaisesti sovitulla tuntihinnalla. (Siivola ym. 2015, 79.) Prosesien automatisoitumisen myötä tilitoimistoille voi koitua ongelmaksi tuntiperusteinen hinnoittelumalli, koska laskutettavien tuntien määrä tippuu (Siivola ym. 2015, 36). On tärkeää kuitenkin ottaa huomioon myös asiakkaiden erilaisuus ja osa voi kokea vanhat toimintamallit varsin hyvinä vaihtoehtoina (Sähköisyys-uhka vai mahdollisuus tilitoimistoille 2016, 13).

Lähtökohtana sähköisen palvelun hinnoittelussa on tarjottavan palvelun sisältö ja asiakkaan sekä tilitoimiston välinen työnjako (Siivola ym.2015,81). Kun palvelun sisältö ja työnjako on tehty, palvelun hinta on helppoa asettaa joko kiinteäksi tai asiakkaan volyyymiin mukaan. Asiakkaan kannalta on edullista, kun kuukausittainen hinta on ennakoitavissa. (Helanto ym. 2013, 60.) Visma Software Oy (Sähköisyys-uhka vai mahdollisuus tilitoimistoille 2016, 13) mainitsee teknologian ja uusien toimintamallien tukevan palvelujen tarjoamista kiinteällä hinnalla. Palvelut yhdistetään arvoperusteisesti kiinteäksi kokonaispalvelupaketiksi ja paketille annetaan tietty hinta. Tämä helpottaa tilitoimistoa selvittämään omaa tuottoa, koska tulot ovat kiinteät. Samalla asiakkaat kokevat kiinteän palvelumaksun hyväksi, koska he tietävät maksun määrän etukäteen ja palvelun sisällön. (Sähköisyys-uhka vai mahdollisuus tilitoimistoille 2016, 13.)

Taloushallinnon osioiden sähköistyessä säästetään muutakin kuin hoitamiseen kulu-neessa ajassa ja kustannuksissa. Tilitoimistoille jää aikaa parantaa asiakaspalvelua ja keskittyä toimintoihin, jotka tuottavat asiakkaille lisäarvoa. (Sähköisyys-uhka vai mahdollisuus tilitoimistoille 2016, 11.) Lisäksi tilitoimisto pystyy nostamaan profiili-ään palvelevana asiantuntijana. Aktiivinen muutoksiin reagoiminen mahdollistaa tili-toimistojen

- nopean kasvun
- liiketoiminnan kehittämisen
- yrityksen arvon kasvattamisen. (Siivola ym. 2015, 25.)

Tilitoimistojen on mahdollista kasvattaa tulostaan, kun erilliset neuvonta- ja lisäpalve-lut ovat hinnoiteltu tuntiperusteisesti erikseen korkeammalla hinnalla. Lisäpalveluina tilitoimisto voi laskuttaa kaiken asiakkaan pyytämän työn, mikä ei kuulu sovittuun

peruspalveluun. (Helanto ym. 2013, 60.) Tilitoimistot saavat lisää liikevaihtoa myös mahdollisesti ohjelmistotoimittajalta, koska jotkin ohjelmistotoimittajat maksavat tilitoimistoyhteistyökumppanilleen jälleenmyyntipalkkiota (Siivola ym. 2015, 83).

3.4 Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto tilitoimistossa

Uuden tilitoimistoyrittäjän on helppoa valita heti alkutaipaleelta sähköinen taloushallinnon ohjelmisto, joka tarjoaa erittäin hyvät edellytykset liiketoiminnan käynnistämiseksi (Siivola ym. 2015, 86). Huolellinen ohjelmistovalinta palvelee kustannustehokkaasti niin sähköistä ja perinteistä kirjanpitoa haluavia asiakkaita niin, että tietokoneelle asennettavia kirjanpito-ohjelmia ei tarvitse hankkia ollenkaan (Siivola ym. 2015, 86). Pidempään toimineella tilitoimistolla on eri seikkoja, joita tulee huomioida. Siivola ym. (2015, 88) mainitsevat, että kaikki asiakkaat eivät välttämättä halua heti käyttöönsä sähköistä taloushallintoa. Ohjelmiston valinnassa tulisikin olla huomioituna, että sillä voidaan palvella sähköistä ja perinteistä kirjanpitopalvelua haluavia asiakkaita. (Siivola ym. 2015, 88).

Sähköisen taloushallinnon käyttöönoton aloitteen voi tehdä joko asiakas tai tilitoimisto. Nykyisille asiakkaille on tärkeää tiedottaa mahdollisista uusista sähköisistä palveluista, jotta he osaisivat kysellä palveluista lisää. Näin myös riski toimiston vaihdosta pienenee. (Siivola ym. 2015, 87.) Siirtyminen sähköisiin palveluihin tulee tilitoimiston näkökulmasta hyvin aikatauluttaa. Tilitoimiston kohdalla tulee huomioida esimerkiksi kausiveroilmoituksen ja arvonnäkökulmasta hyvin aikatauluttaa. Tilitoimiston kohdalla tulee huomioida esimerkiksi kausiveroilmoituksen ja arvonnäkökulmasta hyvin aikatauluttaa. Tilitoimiston kohdalla tulee huomioida esimerkiksi kausiveroilmoituksen ja arvonnäkökulmasta hyvin aikatauluttaa. Tilitoimiston kohdalla tulee huomioida esimerkiksi kausiveroilmoituksen ja arvonnäkökulmasta hyvin aikatauluttaa. (Sähköisyys-uhka vai mahdollisuus tilitoimistoille 2016, 8.)

Sähköisien prosessien käyttöönotossa on hyvä olla mukana saman tien enemmän kuin yksi henkilö, jotta varahenkilöjärjestely toimisi alusta alkaen. Asiakkuudet tulisi keskittää juuri tietyille henkilöille, jotta henkilöt käyttävät ohjelman parissa suurimman osan työajasta. Tällä varmistetaan hyvä ohjelmisto-osaaminen ja perehdytys ohjelmaan. (Siivola ym. 2015, 87.) Asia korostuu pienehköissä tilitoimistoissa, joissa työskentelee 1–5 henkilöä. Suuremmissa yrityksissä sähköisten palvelujen prosesseihin siirtyminen vaatii enemmän, koska siirtyminen on laajempi projekti. (Siivola ym. 2015, 87.)

Tärkein seikka siirtymisessä on käyttöönoton koulutuksen merkitys. Huolimaton käyttöönotto voi myöhemmässä vaiheessa kostautua ohjelmiston hallinnoinnissa, eikä ohjelmasta saada irti sen koko potentiaalia. Perusasetusten huolellinen tekeminen mahdollistaa pilvipalveluiden, automaatioiden ja massatoimintojen hyvän toimivuuden. Ohjelmistokonsultti auttaa tilitoimistoa suunnittelemaan käyttöönottoa. (Sähköisyys-uhka vai mahdollisuus tilitoimistoille 2016, 8.)

3.5 Ohjelmistotoimittajien ja tilitoimiston yhteistyö

Sähköistyminen tiivistää tilitoimiston ja ohjelmistotoimittajan yhteistyötä (Helanto ym. 2013, 65). Tästä syystä on hyvä valita yhden ohjelmistokumppanin taktiikka, koska monen ohjelmiston käyttämisessä aikaa kuluu henkilöstön kouluttamiseen ja yhteistyö monien eri tahojen kanssa monimutkaistaa työntekoa. Monen ohjelman ylläpito ja ohjelmistojen integroiminen asiakkaiden ohjelmistoihin on askel taaksepäin kehityksessä kohti edistystä. (Sähköisyys-uhka vai mahdollisuus tilitoimistoille 2016, 15.)

Tilitoimistojen riskinä on menettää asiakaskuntaansa, jos sillä ei ole tarjota sähköistä taloushallintoa asiakkailleen. Sähköisiä taloushallinnon ohjelmistotoimittajia löytyy paljon, joten tilitoimiston riskinä voidaan pitää ohjelmistotoimittajan valintaa. Hyvä ohjelmistotoimittaja toimii tilitoimiston tärkeänä kumppanina ja joka sitoutuu ohjelmiston pitkäjänteiseen kehittämiseen. (Siivola ym. 2015, 26.) Se toimii jopa parhaimmillaan tilitoimiston strategisena kumppanina, koska ohjelmistoa käyttävät yritykset ovat tilitoimiston ja ohjelmistotoimittajan yhteisiä asiakkaita. Tilitoimistot voivat kasvattaa liiketulostaan jopa merkittävästi, jos yhteiset asiakasmäärät saadaan kasvatettua suureksi. (Helanto ym. 2013, 65.)

Osaava ohjelmistotoimittaja on hyvä kumppani tilitoimistolle, koska tilitoimisto saa tukea toiminnan kehittämiseen ja kasvuun (Siivola ym. 2015, 26). Sähköisen taloushallinnon ohjelmistot ostetaan kuukausimaksullisena pilvipalveluna, joten ohjelmistoinvestoinnit vähenevät ja parhaassa tapauksessa loppuvat kokonaan sekä yrityksellä että tilitoimistolla (Siivola ym. 2015, 24).

Ohjelmistotoimittajat järjestävät tilitoimistoille koulutuksia, jotta tilitoimistojen henkilökunta pystyisi edistämään työntekoaan. Palvelun myynti edistyy uusien asiakkaiden

osalta silloin kun ohjelmistoa osataan käsitellä. (Helanto ym. 2013, 65.) Tilitoimistoilla on mahdollisuus saada myös lisää tuloja, kun se kouluttaa asiakkaitaan käyttämään ohjelmaa. Lisäksi tilitoimistoiden tarjoamat koulutukset toimivat myyntipuheena asiakkailleen, koska niissä voidaan käydä läpi toivottua yhteistyömallia. (Helanto ym. 2013, 66.)

4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Luvussa esitellään toimeksiantaja, joka toimii tilitoimistoalalla. Luku perustuu tilitoimiston vastuunalaisen yhtiömiehen haastatteluihin. Taloushallintoliitto valvoo, että auktorisoitu tilitoimisto toimii hyvän tilitoimistotavan mukaisesti. Näin ollen auktorisoidut tilitoimistot takaavat asiakkailleen palvelun jatkuvuuden ja ammattitaitoisen osaamisen. (Miksi auktorisoitu tilitoimisto 2016.) Laskentavalio Ky on mikkeliäinen tilitoimisto, joka on auktorisoitu vuonna 2011 toukokuussa.

Yrityksen on perustanut Elisa Kuitunen, joka toimii vastuunalaisena yhtiömiehenä. Kuitusella on noin 30 vuoden kokemus tilitoimistoalasta kokonaisuudessaan. Vankan kokemuksen, monipuolisen ammattitaidon, KLT-tutkinnon ja erilaisten täydentävien ammattitutkintojen avulla Kuitunen toteutti pitkäaikaisen haaveen yrityksen perustamisesta vuonna 2004. Yritys työllistää tällä hetkellä vastuunalaisen yhtiömiehen lisäksi kaksi vakituista työntekijää. Lisäksi yksi työntekijä työskentelee satunnaisesti hoitaen yrityksen myyntilaskutuksen. Yritystä voisi kuvailla melko pienikokoiseksi, mutta lämminhenkiseksi organisaatioksi. Kuitusen kuningasajatuksena on ollut: ”täyden palvelun tilitoimisto, jossa työt tehdään tarkasti, mutta rennolla ilmapiirillä”.

Pääpalveluina Laskentavalio toteuttaa kirjanpitoa tilinpäätöksineen, arvonlisäverolaskentaa ja -ilmoitukset viranomaisille, palkanlaskentaa, veroilmoituksia, verosuunnittelua sekä hallinnon hoitamista eri tasoissa, konsultointia ja taloushallinnon eri koulutuksia. Kuitunen auttaa yrityksiä yhtiöoikeudellisissa asioissa. Lisäksi palveluihin kuuluu yrityksiä ulkoistetut talouspäällikön tehtävät. Laskentavalion liikevaihto muodostuu pääosin yritysasiakkaista erilaisine yritysmuotoineen. Yritys sopii mainiosti pienille yrityksille kumppaniksi, mutta palvelee myös hyvin isompiakin asiakkaita. Yrityksessä suurin osa asiakkaiden kirjanpidoista toteutetaan perinteisellä paperivetoisella toimintatavalla ja osalla on jo käytössään sähköinen taloushallinnon ohjel-

ma. Yrityksellä on käytössä kaksi ohjelmaa, joista toinen on perinteisempi kirjanpito-ohjelma ja toinen sähköinen taloushallinnon ohjelma.

Kuitunen pyrkii luomaan realistiset visiot yritykselle aina viiden vuoden välein. Tällä hetkellä pyrkimyksenä on yrityksen osakeyhtiöittäminen ja henkilöstömäärän lisääminen muutamalla työntekijällä. Sen myötä asiakasmäärät ja liikevaihto kasvaisivat. Lisäksi Kuitunen haluaa lisätä tarjottavia asiantuntijapalveluita asiakkailleen, mikä on mahdollista taloushallinto-ohjelman sähköistyttyä.

Vaikka yrityksellä on tuntuma yhdestä sähköisestä ohjelmasta, haluaa toimeksiantaja kuitenkin tietoa ja vertailua kahdesta muusta vertailukelpoisesta sähköisestä taloushallinnon ohjelmasta. Häntä kiinnostaa ohjelmistoissa enemmän niiden toimivuus kuin hintatietous. Kuitunen mainitsee, että ohjelmiston tulisi olla asiakaslähtöinen. Toimeksiantaja haluaa tulevaisuudessa, että kaikki yrityksen asiakkaat toimisivat sähköisessä taloushallinnon järjestelmässä. Tarve ohjelmistojen muutokselle on hänen mielestään ajankohtainen. Lisäksi hän mainitsee haluavansa kehittää liiketoimintaansa muutenkin kuin muuttamalla palveluiden tarjonta sähköiseksi. Hän haluaa tietoa, kuinka hinnoittelu- ja koko liiketoimintamallin muutos on mahdollista toteuttaa sähköistymisen myötä.

5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA -AINEISTO

Opinnäytetyön tavoitteena kartoitetaan toimeksiantajan määrittämät sähköiset ohjelmistot ja annetaan tietoa, jotta toimeksiantajalla olisi tulevaisuudessa vain yksi taloushallinnon ohjelmisto asiakkailleen. Tavoitteiden saavuttamiseksi käytetään tutkimusmenetelmänä laadullista tutkimusta. Luvussa kerrotaan laadullisen tutkimuksen teoriaa ja aineiston hankintamenetelmiä sekä perustelut, millä keinoilla tutkimukseen aineisto hankitaan. Luvun lopussa kerrotaan aineiston analyysin teoriasta ja kuinka työn tutkimusaineisto kerätään sekä analysoidaan.

5.1 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on yhdenlainen tapa tutkia, joka sisältää monenlaisia tutkimustraditioita. Laadullinen tutkimus ei ole ainoastaan aineistolähtöistä

eli induktiomaista, vaan lisäksi siihen tarvitaan mukaan teorialähtöisyyttä eli deduktioita. Vaikka laadulliselle tutkimukselle on monenlaisia erilaisia traditioita, lähestymistapoja ja analyysimenetelmiä, yhteistä kaikelle laadulliselle tutkimiselle on elämämaailman tutkiminen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Laadullinen tutkimus luonnehditaan prosessiksi ja sille on ominaista, että tutkimusongelma monesti tarkentuu tutkimuksen edetessä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti pieni määrä tapauksia eikä tutkimuskohteista pyritä tekemään tilastollisia yleistyksiä (Heikkilä 2014, 15). Laadullisessa tutkimuksessa teoriaa tarvitaan mukaan, koska se ohjaa laadullista tutkimusta (Tuomi & Sarajärvi 2013, 18.)

Laadullinen tutkimus on jatkuvaa päätöksentekoa ja ongelmanratkaisua. (Kiviniemi 2015, 74–75.) Se on ennen kaikkea joustava tapa tutkia (Kananen 2015, 71). Laadullinen tutkimusote käy hyvin esimerkiksi

- toiminnan kehittämiseen
- vaihtoehtojen etsimiseen
- sosiaalisten ongelmien tutkimiseen (Heikkilä 2014, 15).

Kvalitatiivinen tutkimusote sopii siis mainiosti silloin, kun halutaan selvittää tutkittavien arvoja, asenteita, tarpeita ja odotuksia (Heikkilä 2014, 15). Sille on ominaista, että pyritään ymmärtämään ilmiötä, jota ei etukäteen tunneta (Kananen 2015, 71).

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta (Vilka 2015, 120). Tämä tutkimusote tuo vapautta ja vaihtoehtoisia suuntauksia tutkimuksen kululle, mutta samalla se tuo valinnanvaikeuksia (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Vilkan (2015, 150) mukaan laadullisen tutkimusaineiston laatu on tärkeämpää kuin tutkimusaineiston määrä. Laadullinen tutkimus muodostuu tutkimuksesta ja siihen liitettävästä teoriasta, empiirisestä aineistosta sekä tutkijan omasta ajattelusta (Saaranen- Kauppinen & Puusniekka 2006c). Kiviniemi (2015, 79) kertoo, että vuoro-vaikutteisuus aineiston keruun ja teorian kehittämisen välillä on luontevaa.

Kananen (2015, 71) mainitsee laadullisen tutkimuksen soveltuvan silloin, kun ”ilmiöstä halutaan saada syvälinen näkemys”. Opinnäytetyössä kerätään ohjelmistoista mahdollisimman paljon käyttäjäkokemustietoa. Määrällinen tutkimus ei tähän tutkimustyöhön sovellu, koska toimeksiantaja haluaa kerätä tietoa, joka perustuu käyttäjien

kokemuksiin ohjelmistoista. Työn tavoitteena on kartoittaa, kuinka toimeksiantaja voi vielä parantaa liiketoimintaansa käyttäen digitalisaation tuomia etuja hyödykseen. Muiden kirjanpitäjien käyttäjäkokemukset antavat vahvuutta ohjelmistovalinnasta. Lisäksi saadaan tietoa siitä, miten tilitoimistoalan sähköistymiseen valmistaudutaan ja miten siihen tulisi valmistautua. Työn tavoitteena on kehittää yritystoimintaa niin, että toimeksiantaja pystyy saatujen tietojen perusteella tekemään hyvän ohjelmistovalinnan asiakkailleen ja kehittämään liiketoimintaansa sähköistymisen myötä. Tutkimusta voidaan pitää laadullisena, koska tutkimusongelma tarkentuu tutkimuksen edetessä, eikä tuloksista voida tehdä tilastollisia yleistyksiä.

5.2 Aineiston hankinta

Laadullisessa tutkimuksessa eri aineistonhankintakeinoja on monenlaisia (Kananen 2015, 132). Perinteisimmät laadullisen tutkimuksen aineistohankintakeinot ovat haastattelut, havainnointi ja valmiit aineistot (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c). Aineistonkeruumenetelmiä voidaan käyttää rinnakkain tai yhdisteltyinä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71). Haastattelut ovat ylivoimaisesti suosituin tapa kerätä laadullista tutkimusaineistoa (Eriksson & Kovalainen 2008, 78). Vilkan (2015, 122) mukaan haastatteluun päädytään, kun halutaan kerätä tutkimusaineistoa ihmisten kokemuksista. Syvällisen ja laaja-alaisen tiedonkeruuseen haastattelu aineistonkeruumuotona on lomakekyselyä parempi vaihtoehto (Kananen 2015, 143).

Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä sopii silloin, kun tutkimus suuntautuu menneeseen tai vaihtoehtoisesti tulevaan (Kananen 2015, 143). Haastattelut jaetaan karkeasti strukturoituun ja puolistrukturoituun haastatteluun. Strukturoiduissa haastattelussa haastattelija käyttää apunaan lomaketta, jossa on valmiit kysymykset ja vastausvaihtoehdot. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006d.) Puolistrukturoiduissa tai strukturoimattomissa haastatteluissa on ominaista, että tutkimushaastattelun aikana keskitytään selvittämään tutkimusongelmasta poimitut teemat, jotta voidaan vastata tutkimusongelmaan (Vilka 2015, 124).

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on samankaltainen kuin syvähaastattelu. Siinä edetään etukäteen valittujen teemojen mukaan, joita täydennetään tarkentavilla kysymyksillä. Teemahaastattelu tarkoitus ei ole kysellä mitä tahansa, vaan siinä pyritään löytämään vastauksia tutkimusongelmaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74–75.)

Teemahaastattelumuotoa käytetään silloin kun tiedetään haastateltavien kokeneen jokin tilanne, mistä pystytään suuntaamaan haastattelu haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin (Hirsijärvi & Hurme 2009, 47). Syvähaastattelun eli avoimen haastattelun ero teemahaastatteluun on se, että se voi olla täysin strukturoimaton, jossa on vain määritelty vain ilmiö. Sille on ominaista, että haastateltavia saattaa olla vain yksi, jota haastatellaan useampaan kertaan tutkimuksen edetessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75–76.)

Valmiita aineistoja ovat mm. muiden tutkijoiden keräämät aineistot, erilaiset organisaatioiden ja tutkimuslaitosten tilastot, asiakirjat sekä kulttuurituotteet. Muiden tutkijoiden keräämiä aineistoja voidaan käyttää teoreettisen viitekehyksen lisäksi myös hyödyntämällä aineistoja omassa tutkimuksessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006e.) Vilka (2015, 146) toteaa, että elämänkertojen ja tarinoiden käyttö tieteellisten tutkimuksien tekstiaineistossa on kasvanut. Kulttuurituotteilla tarkoitetaan sellaisia materiaaleja, joka on kaikille yhteistä kulttuurivarantoa. Kulttuurituotteita ovat esimerkiksi elokuvat, uutiset ja sanomalehtikirjoitukset. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006f.) Hyviä tutkimusmateriaaleja ovat myös yrityksien, kaupunkien ja poliittisten toimijaryhmien historiikit ja vuosikertomukset (Vilka 2015, 148).

Opinnäytetyössä tehdään pohjatietojen kartoitukseen puolistrukturoituja haastatteluja toimeksiantajalle. Ensimmäinen haastattelu toteutettiin tammikuussa 2016, mikä kesti puolitoista tuntia. Siinä käsiteltiin tutkimuksen pohjatietoja, kuten mistä ohjelmistoista toimeksiantaja haluaa tietoa ja mitä tietoja valituista ohjelmistoista halutaan kerätä. Keskusteluja opinnäytetyöstä toimeksiantajan kanssa toteutettiin muutamia tammikuusta 2016 lähtien. Itse ohjelmistoista kerättiin tietoa käyttäen apuna ohjelmistotoimittajien valmiita aineistoja.

Varsinaiseen tutkimusaineiston keruuseen käytettiin teemahaastatteluja. Kesällä valittiin tilitoimistoyritykset, joissa jo käytetään etukäteen kartoitettuja sähköisiä ohjelmistoja. Teemahaastattelut tehtiin heinäkuun 2016 lopussa liitteen 1 mukaisesti. Teemahaastatteluja tehtiin vain kaksi, koska toisella haastateltavista on työssään käytössään kaksi tutkittavaa ohjelmistoa. Teemahaastatteluiden lisäksi tutkimuksessa käytettiin ohjelmistotoimittajien dokumentteja ja esitteitä, joilla kerättiin myös tietoa ohjelmistoista.

5.3 Aineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen analysoinnin toteutukselle ei ole olemassa selkeitä loogisia kaavoja. Tärkein seikka tutkijalla on perustella ja selittää hyvin, uskottavasti sekä mahdollisimman luotettavasti tehdyt valinnat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006g.) Eskola (2015, 186) mainitsee aineiston analyysivaiheen laadullisessa tutkimuksessa olevan työläin vaihe. Empiirisen tutkimuksen yhteydessä aineiston analyysillä tarkoitetaan aineiston lukemista huolellisesti, tekstimateriaalin järjestelyä ja erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista. Tutkimusongelma suuntaa analyysin etenemistä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006g.)

Laadullisen tutkimuksen yhteydessä on pyrkimys, että tutkimuksesta nousee jotain esille. Toisin sanoen loppujen lopuksi tutkijalla olisi muutakin kuin aineistoa alkupe- räis muodossaan kasassa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006g.) Ennen laadullisen tutkimuksen analysointivaihetta tulee hankittu tutkimusaineisto purkaa, esim. litteroimalla haastattelut tai haastattelu (Eskola 2015, 186). Hirsijärvi & Hurme (2010, 138) mainitsevat aineiston purulle litteroinnin lisäksi myös toisen tavan, joka on aineiston päätelmien ja teemoittelun teko suoraan tallennetuista aineistoista.

Litteroinnilla tarkoitetaan haastattelun sanasta sanaan puhtaaksi kirjoittamista tekstinkäsittelyohjelmalla (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006j). Litterointi on tavallisempi tapa kuin päätelmien teko. Sen tarkkuuteen ei ole olemassa tarkkaa sääntöä. Kananen (2015, 161) mainitsee litteroinnille löytyvän erilaisia tasoja ja tekniikoita, joita ovat:

- sanatarkka litterointi
- yleiskielellinen litterointi
- propositiotason litterointi.

Sanatarkka litterointi on litteroinnin tarkin muoto, jossa otetaan huomioon haastateltavien äänenpainot, eleet ja katseet. Sanatarkka litterointi voi olla turhan tarkka, kun tutkitaan yhteiskuntatieteellisiä asioita. Yleiskielellinen litterointi tarkoittaa, että puheesta on poistettu murteet ja puhekieli, eli kirjoitus on kirjoitettu kirjakielelle. Propositiotasolla haastattelusta kirjataan vain ydinsisältö. Tärkeää on kuitenkin kertoa, mitä litterointitarkkuutta on omassa työssään käyttänyt ja esitellä haastateltavat sekä niistä käytetyt koodit. (Kananen 2015, 161.)

Työkaluna haastattelun puhtaaksikirjoitukseen käy tietokone, mutta litteroinnille löytyy myös omia työkaluja, jotka säätelevät kirjoittamisnopeutta. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 138–140.) Litteroinnin tärkein seikka on kirjoittaa puhutut lauseet ylös. Siksi litterointiin tulee varata paljon aikaa. Aineiston käsittely- ja analyysivaihetta helpottaa, jos haastattelut on numeroitu juoksevilla numeroinnilla. Lisäksi tutkija voi käyttää itse keksimiään tunnistetietoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006j.)

Aineiston luokittelulla tarkoitetaan, että kerätty tutkimusaineisto luokitellaan määritettyjen luokkien mukaan ja tutkitaan, kuinka monta kertaa luokka esiintyy aineistossa. Tutkimusaineiston teemoittelu on samantapaista kuin luokittelu, mutta siinä tutkitaan mitä teemasta on sanottu. Tarkoitus on pilkkoa laadullinen tutkimusaineisto aihepiiriin mukaan pienempiin ryhmiin. Teemoittelu sopii hyvin silloin kun tutkimusaineisto on kerätty käyttäen teemahaastattelumenetelmää. Teemahaastattelun teemat ovat jo muodostaneet itsestään jäsenneetyn tutkimusaineiston. Tässä tapauksessa tutkimusaineistoa voidaan esitellä tekemällä aineistosta taulukko. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93.)

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää monenlaisissa laadullisissa tutkimuksissa. Useat eri laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät ovat rinnastettavissa sisällönanalyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91.) Sisällönanalyysimenetelmällä pyritään tutkittava ilmiö kuvaamaan tiivistetysti ja yleisesti. Sen avulla järjestetään aineisto niin, että siitä voidaan tehdä tutkimuksen johtopäätöksiä. Sisältöanalyysin tarkoituksena on etsiä tekstistä inhimillisiä merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103–104.)

Analyysi aloitettiin litteroimalla nauhoitetut teemahaastattelut tilitoimiston käyttäjäkokemuksista tekstimuotoon käyttäen apuna Word-ohjelmaa, poistaen murteet ja puhekielen. Sen jälkeen poimittiin litteroidusta aineistosta teemojen mukaan oleellimmat tiedot ja kirjoitettiin puhtaaksi. Lopuksi tehtiin kaksi yhteenvetotaulukkoa teemoittelun mukaisesti. Toisessa taulukossa (taulukko3) käsitellään ohjelmistojen ominaisuuksia ja toinen taulukko (taulukko4) käsittelee haastateltavien kommentteja koskien tilitoimistoalan muutoksia sähköistymisen myötä. Toimeksiantajan haastatteluista kerättiin kartoitustietoa tutkimukselle, jotta lopputulos olisi juuri sitä mitä toimeksiantaja toivoo. Toimeksiantajan haastattelussa käytettiin menetelmänä sisältöanalyysiä.

6 KARTOITUS OHJELMISTOISTA JA DIGITALISAATIESTA

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia. Ensimmäisessä luvussa esitellään haastattelut käytettyjen teemojen (liite 1) mukaisesti. Luvun alussa on kerrottu kerätyt tiedot, jotka perustuvat toimeksiantajan alkukartoituksessa määritettyyn tiedonhaluun. Toisessa alaluvussa esitellään ohjelmistotoimittajat käyttäen apuna valmiita aineistoja. Luvun lopussa esitellään kaksi yhteenvetotaulukkoa, joista toinen keskittyy ohjelmistojen ominaisuuksiin. Toinen taulukko on kerätty haastateltavien kommenteista koskien taloushallinnon alan muutoksia sähköistymisen myötä. Taulukkojen tarkoitus on helpottaa tuloksien lukemista, koska niihin on tiivistetty oleellisimmat tiedot.

6.1 Käyttäjäkokemukset

Molemmat haastattelut suoritettiin kasvotusten käyttäen teemahaastattelun runkoa (liite 1). Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Tutkimuksessa selvitettiin vertailtavien taloushallinnon ohjelmistojen heikkouksia, vahvuuksia, käyttöönoton onnistumista ja sähköisten ohjelmistojen tukipalveluita. Tutkimuksessa haluttiin selvittää myös tilitoimistojen valmiutta digitalisaation tuomiin muutoksiin tilitoimiston alalla eri aiheista kuten hinnoittelusta, liiketoimintamallista, työn muuttumisesta ja taloushallinnon ammattilaisen työkuvan muuttumisesta. Haastatteluosiot perustuvat haastateltavien haastatteluihin.

6.1.1 Haastateltava Pirkanmaa

Haastateltava työskentelee Pirkanmaalla verkostojohtajana. Hänellä on kokemusta tilitoimistoalasta jo yli 30 vuotta. Tilitoimistossa on asiakkaita hyvin laajasti, alkaen toiminimestä ja päättyen isoihin osakeyhtiöihin sekä konsernirakenteisiin. Pirkanmaan haastattelijalla on jo yli kymmenen vuoden kokemus sähköisestä ohjelmistosta A.

Työ muuttuu

Haastateltavalla on kokemus molemmista (perinteinen ja sähköinen) työskentelymalleista. Yhteistyö asiakkaan ja tilitoimiston välillä on muuttunut totaalisesti ja hänen mielestään sähköistyminen on ollut kokeneille kirjanpitäjille haastavaa. Osa on ottanut sen niin, että sähköistyminen kuuluu kehitykseen. Syy miksi kirjanpitäjistä osa on

sähköistymisen suhteen muutosvastarintaisia, johtuu lisääntyneestä asiakkaan kanssa käymisestä. Kirjanpitäjän työ on muuttunut totaalisesti, koska nykyään tarjotaan reaaliaikaista palvelua, joka aiheuttaa asiakkaan asioiden käsittelyä jopa päivittäin. Ei tule mappi enää kerran kuussa, joka pitäisi tallentaa kirjanpito-ohjelmaan. Kirjanpitäjän tulee hallita asiakas kokonaisuudessaan koko ajan. Toimistossa on käytössä systeemi, että asiakasvastuulliset kirjanpitäjät tilaavat assistenteiltaan asiakastöitä, kuten rekontran hoito, jota pääkirjanpitäjä valvoo päältä. Tämä toimintamalli on mahdollista sähköisten työkalujen ansiosta.

Työnjako asiakkaan ja tilitoimiston välillä on muuttunut haasteellisemmaksi ja on tärkeää määritellä etukäteen tarkasti työnjako. Se on aiheuttanut toimeksiantosopimus pohjien ja palvelukuvauksien uusimisen. Kuitenkin toimeksiantosopimus on joustava ja helppo muuttaa asiakkaan tarpeiden mukaan. Sähköisiin prosesseihin tulee siis selkeä työnjako.

Etätyö on helppoa toteuttaa ohjelmistojen ollessa sähköisiä. Etätyön suurin haaste on kotona järjestettävä työergonomia, koska työnantaja on siitä vastuussa. Työntekijä laatii itselleen etätyöpäiväksi selkeän aikataulun. Toimistossa on ollut jo vuoden verran mahdollista tehdä etätyötä. Aluksi johto oli epäileväinen työn suorittamisesta kotona, mutta se päinvastoin lisännyt kirjanpitäjien työtehoja. Poikkeuksen etätyössä tekevät assistentit, jotka ovat paikan päällä työn luonteen vuoksi. Ne asiakkaat jotka käyttävät sähköisiä järjestelmiä, ovat helpottaneet selvästi kirjanpitäjän työkuormaa. Enää ei tarvitse tuijottaa arvonlisäveron antamispäivää, koska työ voidaan tehdä reaaliaikaisesti. Ylitöitä kirjanpitäjille ei kerry.

Tulevaisuuden taloushallinnon ammattilainen

Sähköistymisen muuttaessa uudeksi työskentelytapaa ja yhteistyötä asiakkaan kanssa, on pääosin kirjanpitäjien mielestä ollut hyvä asia. Sähköisessä tulee muuttaa työmotiivia. Huonona on koettu se, että kaikki (etenkin kokeneet) kirjanpitäjät eivät niin helposti osaa muuttaa ajattelutapaa. Monesti uusi työntekijä, jolla ei ole vanhaa taustaa, on helpompi saada koulutettua uusiin ohjelmiin. Hyviä työntekijöitä on tullut töihin paljon harjoittelun kautta.

Asiantuntijuuden kasvua on pyritty kasvattamaan käymällä koulutuksissa. Koulutukset ovat verotuspainotteisia, koska se on asiakkaan yleisin asiantuntijakysymys. Vielä 5 vuotta sitten asiantuntijakysymykset asiakkailta painottuivat yhteen henkilöön. Nykyään se on muuttunut niin, että kirjanpitäjät tai toimistopäällikkö voivat vastata suoraan asiakkaan kysymyksiin.

Taloushallinnon ala ei vielääkään valitettavasti houkuttele nuoria alalle ja se puhuttaa monissa taloushallinnon piireissä. Alaan täytyy tulla joku muu sykäys, että nuoret kiinnostuisivat. Alalla on kova pula työntekijöistä ja ongelma on suurin Helsingin seudulla.

Hinnoittelu ja liiketoimintamalli sähköistymisen myötä

Sähköisiin palveluihin siirryttäessä myös asiakkaat on siirretty tuntihintaisesta hinnoittelusta kuukausihinnoitteluun. Sähköistymisen myötä työt tehtiin nopeammin, joten siinä kohtaa voittoa on kertynyt enemmän. Kuukausihinnoittelun ideana olikin muutamien asiakkaiden kohdalla nostaa liian pieniä hintoja korkeammaksi. Muutama asiakas vaihtoi siinä kohtaa tilitoimistoa. Tuntilaskutus perustana on siis täysin historiaa sähköistymisen myötä, koska esimerkiksi parhaimmillaan asiakkaan töitä tehdään joka päivä muutama minuutin jaksoissa.

Sähköistyminen muuttaa totaalisesti hinnoittelumalleja. Asiakasta laskutetaan kiinteällä kuukausihinnalla silloin, kun sillä on käytössään sähköinen ohjelma. Kuukausihinta koostuu niin, että asiakkaasta on tiedossa tietyt luvut, jotta hinta saataisiin mahdollisimman hyvin laskettua. Asiakkaan volyyymi vaikuttaa kuukausihintaan. Kun kuukausihinta on saatu laskettua, volyyymi ei muuta kuitenkaan kuukausihintaa.

Kuukausihintaan on määritelty selkeästi määrätty määrä taloushallinnon tukipalvelua, joten asiantuntijapalvelut ovat erillishinnoiteltuja. Niistä on olemassa palvelukuvaukset ja hinnat, jonka kirjanpitäjä myy asiakkaalle sekä kirjaa ohjelmistoon. Asiantuntijatyö on paremmin hinnoiteltua kuin kuukausihintainen kirjanpitotyö, joten asiantuntijapalveluilla saa aikaan paremman tuoton. Parempi tuotto on osittain valutettu kirjanpitäjille. Kirjanpitäjien paine pienenee, kun tulosta saadaan aikaiseksi pienemmällä asiakasmäärällä. Pyrkimys on, että kirjanpitäjien vaihtuvuus olisi pieni ja että kaikilla olisi hyvä olla.

Sähköisen ohjelman käyttöönotto ja ohjelmisto yleisesti

Ohjelmisto A:n käyttöönottoa on kehitetty paljon. Aikaisemmin on panostettu käyttöönottokoulutukseen, mutta nykyään asiakkaille myydään käyttöönottoprosessia. Siihen kuuluu tietty määrä tunteja, joka käytetään asiakkaan koulutuksen lisäksi ohjelmiston asetuksien ja asiakasrekisterin kuntoonpanoon. Käyttöönottoprosessin jälkeen asiakas siirtyy tuen ja kirjanpitäjän hoivaan. Suurimmat ongelmat käyttöönotossa ovat yleensä asiakaslähtöistä, eli asiakas ei paneudu asiaan. Joitain asiakkaita on jouduttu irtisanomaan sen takia, että asiakas ei paneudu ohjelmaan. On tärkeää, että ohjelmisto palvelisi molempia osapuolia. Ohjelmiston A saa käyttöön kahdella eri tavalla. Asiakas voi ottaa suoraan yhteyttä ohjelmistotoimittajaan, tai tiloimisto myy ohjelmiston asiakkaalle. Jälkimmäinen vaihtoehto on parempi, koska on ollut tilanteita, jossa asiakas ei ole panostanut ohjelman valinnassa koulutukseen. Siitä on seurannut, että ohjelmiston maine kärsii ja lopulta asiakas joutuu maksamaan enemmän kuin käyttöönottoprosessi maksaa.

Ohjelmistossa toimii sähköiset prosessit todella hyvin. Ideana on, että jos ohjelmistossa jotakin kirjataan, se siirtyy automaattisesti eteenpäin. Esimerkiksi asiakkaalle tehty tarjous siirtyy myyntitilauksesta myyntilaskulle ja lopulta pääkirjanpitoon. Ideana on, että kirjanpitäjälle ei jää työtä itse kirjanpitosovelluksessa ja ne tehdään aikaisessa vaiheessa.

Polku ja linkitys ovat ohjelmiston A vahvuus, kun puhutaan sähköisistä prosesseista. Perusominaisuudet ovat hyvässä kunnossa. Ohjelmistossa on paljon sellaisia ominaisuuksia, joita ei ole ehtinyt aina edes mennä ohjekirjalle asti. Kehitettävääkin löytyy, koska ruokahalu kasvaa syödessä. Muutamassa taloushallinnon sovelluksessa on epäloogisuutta johtuen siitä, että koodarit eivät aina ymmärrä kirjanpidon toimintaa. Ohjelmisto A:n tuki on haasteellinen. Vastausta ei aina saa juuri kysytyyn asiaan ja vastausajat voivat olla toisinaan pitkät. Tästä syystä toimistolla on kehitetty oma tukipalvelu.

Perinteistä kirjanpitoa ei voi unohtaa. Noin 1/3 asiakkaista on sovellusasiakkaita ja loput ovat niin sanottuja 0-käyttäjiä. 0-käyttäjillä ei ole käyttäjätunnusta, mutta heille tulee sähköisen ohjelman tuomat edut kuten sähköinen tiliote ja kuittisovellus. Oikeil-

la työkaluilla saadaan perinteinen kirjanpito hoidettua nopeasti. Ohjelmisto A maksaa jälleenmyyntipalkkiota uusista sovellusasiakkaista.

Yhteistyö ohjelmistotoimittajan kanssa

Tilitoimisto on keskittynyt pelkästään yhteen ohjelmistotoimittajaan eli ohjelmistoon A. Ohjelmistoon on sitouduttu niin tiiviisti, että muut ohjelmistot on kilpailunkin vuoksi mahdotonta pitää rinnalla. Myös ohjelmisto A on niin laaja, että se kattaa asiakkaan toiveet hyvin. Muutenkin tilitoimistot ovat hulluja, kun lupaavat tekevänsä kaikkea. Jokaisen tulisi miettiä segmentointia, jotta pystyttäisiin palvelemaan paremmin tiettyä kohderyhmää. Ohjelmisto A on tullut käyttöön alun perin, kun etsittiin hyvää sähköistä työkalua asiakkaille. Se on aidosti sähköinen työkalu, joka on laaja ja kehitystyö on asiakaslähtöistä. Hyvä ohjelmistotoimittaja on innovatiivinen, jonka on pystyttävä tekemään muutoksia kehitysideoiden perusteella. Tämä toimii ohjelmisto A:lla hienosti. Ohjelmisto A on toiminut tilitoimiston strategisena kumppanina.

Sähköistyminen on tuonut paljon hyviä asioita, kuten työympäristön parantuminen ja kirjanpitäjän työtaakan helpottuminen. Kaikki tilitoimistot, joilla ei ole sähköistä taloushallinnon ohjelmaa, tulisi lopettaa yritystoiminta. Tai ainakin vaihtaa sähköisiin työkaluihin. Negatiivisena asiana sähköistyminen on tuonut asiakkaiden vaatimat ”heti-vastaukset”. Esimerkiksi asiakas laittaa sähköpostia ja soittaa kymmenen minuutin päästä, kun sähköpostiin ei ole vastattu. Sähköposti on nykyään vyyhtimäinen ja kirjanpitäjillä menee päivässä paljon aikaa sähköpostin parissa. Ohjelmistolle on hankala ja mahdotonta antaa kouluarvosanaa, koska ohjelmistolle tulisi lähes kymppi, mutta tukipalvelut ja myyntiin liittyvä palvelu tiputtaa arvosanaa monta pykälää.

6.1.2 Haastateltava Uusimaa

Uudenmaan haastateltavalla on 15 vuoden kokemus tilitoimistoalasta. Hän työskentelee kirjanpitojen ohella palvelupäällikkönä. Haastateltava Uusimaa poikkeaa Pirkanmaan haastattelusta sen verran, että haastateltava on antanut ohjelmistoista B ja C tietoa, koska hänellä on kokemus niistä molemmista. Ohjelmistosta B hänellä on yli kymmenen vuoden kokemus ja ohjelmistosta C yli kuusi vuotta.

Työ muuttuu

Sähköistyminen on muuttanut yhteistyötä asiakkaan kanssa, koska yhteydenpito on tiiviimpää. Ollaan yhteyksissä asiakkaaseen parhaimmillaan päivittäin. Sähköpostia tulee tiiviisti, koska asiakkaat tietävät meidän olevan ohjelmistoissa enemmän. Sähköiset talouden prosessit helpottavat työnjakoa asiakkaan ja tilitoimiston välillä. Prosessien myötä työnjako on selkeä ja käytössä on työnjakotaulukko, jotta päällekkäistä työtä ei syntyisi.

Tilitoimistossa jossa B ja C ohjelma on käytössä, käytetään ajankäyttöjärjestelmää, johon työt kirjataan. Etätyö on siis mahdollista toteuttaa. Moni on huomannut, että työt tulee kotona tehtyä nopeammin, koska puhelimet eivät soi koko aikaa. Periaate on kuitenkin, että asiakkaan mappiaineistoa ei viedä kotiin, vaan etätyö tehdään sähköisillä järjestelmillä. Etätyö on sisällöltään reskontrien hoitoa ja pääkirjanpitoa.

Sähköistyminen on poistanut ylityöt, eikä kolmannen tahon (verottaja) aikarajoja tarvitse vahtia, koska työ voidaan tehdä nopeammalla aikataululla. Jotkin asiakkaat ovat sähköistymisen myötä oppineet tuomaan aineistonsa aikaisemmin, mutta muutamia viime tingassa aineiston palauttavia asiakkaita on joukossa. Aineiston viime tingassa toimittaville on pohdittu sanktiomaksua.

Tulevaisuuden taloushallinnon ammattilainen

Työntekijät ovat pääasiassa tottuneet hyvin uusiin työskentelytapoihin ja uudenlaiseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa sähköistymisen myötä. Monet ovat kokeneet mielekkääksi, kun kirjanpityö ei ole enää pelkkää tallennustyötä. Kokeneemmista kirjanpitäjistä osa oli sähköisyyttä vastaan. Silti tällä hetkellä kaikki haluavat myydä asiakkaalleen sähköisiä palveluja molemmista ohjelmista. On tärkeää korostaa sähköisyyttä nykypäiväiseksi ja tulevaksi asiaksi.

Tilitoimisto kannustaa työntekijöitä opiskeluun. Osa on lähtenyt opiskelemaan KLT- ja PHT-tutkintoja. Koulutukset ovat myös ajantasaisen tiedon päivitystä. Ajatuksena ajankohtaisilla päivityksillä on, että osa tuo tiedon muille toimistolle. Kirjanpitäjän koulutus tulisi olla tulevaisuudessa enemmän valmistautumista kontrolleritehtäviin, koska perinteinen kirjanpito tulee muuttumaan. Pitää osata tulevaisuudessa lukea

enemmän raportteja ja kertoa raporttien sisällöstä asiakkaalle. Kokeneet kirjanpitäjät on vaikeampi saada koulutuksiin, koska heillä ei ole innostusta kouluttautua. Jokaisen on kuitenkin annettu minimivaatimus käydä kouluttautumassa, koska jo auktorisointi sitä vaatii.

Sähköistyminen houkuttaa nuoria alalle, koska työ ei ole enää kirjanpitotyötä, vaan enemmänkin asiantuntijatyötä. Nuorista huomaa innoituksen, kun he pystyvät antamaan asiakkaalle paljon enemmän kuin tallennustyötä. Innostus ohjaa paljon kohti asiantuntijuutta.

Hinnoittelu ja liiketoimintamalli sähköistymisen myötä

Pyrkimys on tarjota asiakkaille kiinteää kuukausihintaa, johon on huomioitu asiakkaan tosite määrän suuruus. Ohjelmisto B on luonteeltaan sellainen, että sillä ei pystytä toteuttamaan tuntiperusteista laskutusta. On pyritty joustavaan laskutukseen puolin ja toisin, koska hinta voi aluksi mennä pahasti metsään. Tuntiperusteinen laskutus sähköisen ohjelmiston myötä ei siis ole kannattavaa.

Tilitoimisto on pyrkinyt keskimääräiseen hyvään kuukausihintaan, joka kattaa tietyn määrän esim. asiakkaan kyselyjä, palvelua ja käymistä toimistolla. Lisäpalveluista sovitaan erikseen, kuten esimerkiksi haluttujen raporttien muokkaus asiakkaan toiveiden mukaisesti. Tiedottaminen on tärkeää, ettei lisäpalvelusta aiheutuva lasku tulisi yllätyksenä.

Sähköisen ohjelmiston B käyttöönotto ja ohjelmisto yleisesti

Käyttöönotto on nopeaa ja sujuvaa. Ensin perustetaan uusi asiakas, joka on tullut ohjelmiston käyttäjäksi tilitoimiston kautta. On niitäkin asiakkaita, joilla on ohjelmisto B käytössä, joten heidän ei tarvitse kuin antaa käyttöoikeudet tilitoimistolle. Kuitenkin, asiakkaan koulutus olisi suotavaa. Asiakkaalle tehdään käyttöoikeus ja ohjelmisto avataan. Sen jälkeen tehdään sopimus asiakkaan ja ohjelmisto B:n kanssa, jossa sovitaan palveluista. Lopuksi tehdään asiakkaan ja tilitoimiston välinen toimeksiantosopimus sekä pankkivaltuutukset. Pyrkimyksenä on saada kaikki kanavat auki. Pankkitilin tullessa ohjelmisto B:hen, se alkaa toimia hyvin. Asiakkaan ollessa itse aktiivinen käyttöönotossa ei synny ongelmia. Ohjelmisto B:tä on myyty paljon tilitoimiston toi-

mesta, joten suurin osa asiakkaista on ottanut ohjelmiston sitä kautta. Osa on omasta toimesta halunnut vaihtaa tilitoimistoa, joten heillä ohjelmisto on jo ollut käytössä ennestään.

Ohjelmisto B:ssä toimii sähköiset prosessit erittäin hyvin, koska esimerkiksi myyntilaskun tiedot siirtyvät automaattisesti. Kirjanpitäjän tehtäväksi jää enää reskontran täsmäyttäminen. Tiedot siirtyvät suoraan kirjanpitoon. Tilinpäätös on mahdollista suorittaa sähköisenä, koska ohjelmisto B:ssä on sähköinen tasekirjapohja. Sen vahvuus on siinä, että kaikki toimii samassa integraatiossa, eikä erillisiä tilauksia tarvita. Ohjelmisto laskuttaa asiakasta tositteiden määrästä suoraan asiakasta. Myös veroilmoituksen lähetys onnistuu suoraan ohjelmisto B:n kautta.

Heikkoutena voisi pitää ohjelmisto B:n tasekirjapohjia, jotka ovat epäsiistit ja hankalat. Lisäksi ohjelmisto B:n palkkapuoli on heikko. Sieltä ei saa työntekijöille laskettua keskituntiansiota. Palkkapuolella on huono lomapalkkaseuranta, joten sieltä joutuu pitämään erikseen omaa kirjanpitoa Excelissä. Palkkapuolta ohjelmisto B ei ole kehittänyt moneen vuoteen ollenkaan, vaikka sitä on pyydetty. Tilinpäätöspuolella olisi hyvä lakimuutosten myötä olla erikseen kaksi pohjaa: toinen isommille asiakkaille ja toinen pienemmille. Ohjelmisto B:llä on todella hyvä tukipalvelu. Kaikki tilitoimiston sisällä ja lisäksi asiakas itse voi ottaa ohjelmistotukeen yhteyden. Kyselyyn reagointi on ollut nopeaa ja yleensä vastauksen saa saman päivän aikana. Lisäksi ohjelmistolla on todella selkeät ohjekirjat.

Perinteisen kirjanpidon toteuttaminen ohjelmisto B:n avulla tapahtuu erillisen tallennustyökalun avulla. Silloin ohjelmisto B laskuttaa tilitoimistoa, eikä asiakasta ohjelmiston käytöstä. Tallennustyökaluun voi tehdä laajennusta niin, että asiakas näkee tiettyjä raportteja ohjelmistosta, mutta pääasiassa se on kirjanpitäjän työkalu. Ohjelmisto B maksaa tilitoimistolle jälleenmyyntipalkkiota.

Sähköisen taloushallinnon ohjelmiston C käyttöönotto ja ohjelmisto yleisesti

Ohjelmisto C:ssä perustetaan asiakas, eikä ohjelmiston päähän tarvitse olla yhteyksissä. Jos ohjelmistosta halutaan sähköinen työkalu, on halutut osiot erikseen tilattava ja niihin kuuluu koulutus. Ohjelmisto C:n sähköinen käyttöönotto on melko hidasta. Tilauksesta menee jonkin aikaa ennen kuin ohjelmisto alkaa toimia. Se on enemmän

tilitoimiston ottama ohjelma, joka myydään asiakkaalle. Lisäksi ohjelmisto C laskuttaa tilitoimistoa, joten tilitoimiston on muistettava laskuttaa ohjelmisto asiakkaalta. Ohjelmisto C:n sähköiset prosessit on hieman nihkeitä, koska siellä joutuu pomppiimaan eri paikkoihin. Esimerkiksi myyntilaskut pitää syöttää ja erikseen tarkistaa, lisäksi vielä eri henkilö laittaa laskut maksatukseen. Ohjelmisto C ei ole niin selkeä. Sieltä ei myöskään tilitoimisto saa jälleenmyyntipalkkiota.

Ohjelmisto C:n vahvuus on sieltä saatava hyvä tilinpäätöksen tasekirjatyökalu. Sillä on helppoa toteuttaa tilinpäätös ja lisäksi ohjelmistosta saadut raportit ovat selkeät. Ohjelmisto C sopii erittäin hyvin vielä niille asiakkaille, joilla toteutetaan kirjanpito tallennusvetoisena. Ohjelmistolla C on kehitettävää sähköisissä prosesseissa. Ne ovat tällä hetkellä liian monimutkaiset. Monimutkaisuutta lisää esimerkiksi veroilmoituksen lähetysvaiheessa se, että ilmoitusta ei voi lähettää suoraan ohjelmistosta. Veroilmoitus täytyy lähettää Ilmoitin.fi kautta. Kustannuspaikkatasoinen kirjanpidon seuranta on hankalaa ohjelmisto C:n kohdalla. Kaikkein suurin kehitys on ohjelmisto C:n tukipalveluissa. Ongelmatilanteissa vastausajat venyvät pitkiksi. Kaikki työntekijät eivät voi kysellä tuelta suoraan asioita, vaan kysely menee tukilaatikon kautta eteenpäin. Ohjelmisto C:n tukipalvelut ovat tuntuneet siltä, että ohjelmisto on jouduttu opiskelemaan itse ja pitämään huoli, että joku osaa sitä joukostamme hyvin käyttää. Sieltä on myös vaikea saada ammattitaitoisia kouluttajia opettamaan ohjelmiston käytössä.

Yhteistyö ohjelmistotoimittajan kanssa

Yksi ohjelmisto ei yksin riitä, koska asiakkaat tarvitsevat monipuolisen tarjonnan. Henkilöstöä on tarpeeksi jaettavaksi useamman ohjelmiston kesken. Pienellä toimistolla henkilöstön jakaminen usean ohjelmiston kesken ei toimi. Kuitenkin sähköinen taloushallinnon ohjelma on jo pakollinen kaikissa tilitoimistoissa. On ärsyttävää sähköisen ohjelman käytön jälkeen siirtyä perinteiseen tallennusvetoiseen kirjanpityöhön.

Hyvä ohjelmistotoimittaja on kiinnostunut asiakkaistaan eli tilitoimistosta. Lisäksi se antaa hyvää palvelua. Hyvän ohjelmistotoimittajan erityispiirteisiin kuuluu kehitysideoiden hyvä vastaanotto ja niihin reagoiminen. Ohjelmiston kehitystyön on pohjau-

duttava käyttäjämaailmaan. Ohjelmistot, joihin on päädytty, ovat toimineet tilitoimiston strategisena kumppanina.

Yleisesti sähköistyminen on tuonut tullessaan uutta arvostusta ja intoa työntekijöille sekä motivaatiota kehittyä työssä. Negatiivista ja yllättävää on tuonut se, että tekijöitä on vähän ja vastuu on ulkoistettu kokonaan tilitoimistolle. Näissä tapauksissa on hankalaa palvella asiakasta loman aikana, koska asiakas on ostanut palvelun reaaliaikaisena. Asiakkaalle ei kelpaa selitys, että olen lomalla tai kipeänä.

Ohjelmistoille on hankalaa antaa kouluarvosanaa. Molemmissa kun on paljon hyvää, mutta myös kehitettävää. Ja kun ohjelmia vertailee, ohjelmisto B:ssä toimii jokin toiminto paremmin kuin ohjelmisto C:ssä ja päinvastoin. Molempien kouluarvosanat pyörivät kuitenkin 8–10 välillä.

6.2 Ohjelmistotoimittajat

Kaikki kolme sähköistä ohjelmistoa on kartoitettu lisätutkimusta varten. Tämän luvun teksti perustuu jokaisen ohjelmistotoimittajan valmiisiin dokumentteihin. Ohjelmistoista on kerrottu niiden perusominaisuuksista yrityksen ja tilitoimiston näkökulmasta.

Ohjelmisto A

Ohjelmisto A on 2000-luvun alkupuolella perustettu suomalainen sähköisen taloushallinnon ohjelmistoyritys. Tästä syystä siinä on huomioitu lainsäädäntö. Lisäksi koulutus- ja tukipalvelut ovat pääsääntöisesti suunnattu Suomeksi. Sen sovellukset toimivat pilvipalveluna Internet-selaimella 24/7 ilman erillisiä ohjelmisto- ja laiteasennuksia. Se tarjoaa sovelluksiin joko käyttöaikaa tai lisenssin. Sovelluksia kuten yrityksen taloushallinto, toiminnan ohjaus, asiakkuuden hallinta ja henkilöstöhallinto, pystytään lisäämään sekä poistamaan yrityksen tarpeiden mukaan. Eri sovelluksia on yhteensä yli kaksikymmentä. Ohjelmisto muokkautuu yrityksen tarpeiden mukaan ja se soveltuu lähes kaikille toimialoille. Käyttöoikeudet voidaan määritellä käyttäjäkohtaisesti sovelluksiin, asetuksiin ja ominaisuuksiin. Raportit voidaan räätälöidä asiakaskohtaisesti ja tulostuspohjat ovat yrityksen muokattavissa. Koko ohjelmiston hinta muodostuu valituiden sovellusten mukaan kiinteästä kuukausihinnasta.

Ohjelmisto A tarjoaa tilitoimistoille automaattisia työvälineitä, jotka säästävät työaikaa 2/3 verrattuna perinteiseen kirjanpito-ohjelmaan. Siitä saa parhaimman hyödyn, kun ohjelman sovelluksia käyttää asiakas ja tilitoimisto rinnakkain. Yhteiskäytössä ohjelma toimii reaaliaikaisesti missä vain. Se tarjoaa tilitoimistoille sähköiset työkalut, jotka helpottavat tilinpäätöksen, tilintarkastuksen, veroilmoituksen ja arkistoinnin laadintaa. Sen avulla sisäinen ja lakisääteinen tilintarkastus on helpompaa toteuttaa, joten ruuhkahuiput tasoittuvat. Ohjelmiston tilitoimistokumppanit saavat jälleenmyyntipalkkiota.

Ohjelmisto B

Ohjelmisto B on täysin Internetissä toimiva taloushallinnon ohjelmisto, joka toimii Web-pohjaisena ohjelmistona. Käyttöönnotossa ei siis tarvita suuria laitehankintoja ja -asennuksia. Taloushallinnon tietoja ei tarvitse syöttää kuin kerran, sen jälkeen kirjanpito- ja muut tiedot löytyvät saman tien kaikkien käyttöön. Se tarjoaa yrityksille taloushallinnon työkalut ja monipuoliset yhteydet sähköisessä muodossa, joka ei ole riippuvainen ajasta tai paikasta. Perusominaisuuksien, kuten myyntien, ostojen, palkanlaskennan, matka- ja kululaskujen, maksujen, pankkiyhteyksien, rekistereiden, kirjanpidon, raportoinnin, seurannan ja viranomaisilmoitusten lisäksi asiakkaalla on käytössään monipuolisia lisäpalveluita. Lisäpalveluita ovat mm. varastonhallinta, konsernilaskenta, ostolaskujen skannaus ja sopimuslaskutus. Ohjelmiston hinta muodostuu todellisen käytön mukaan ilman lisenssimaksuja. Laaditut laskut ja tositteet määräävät palvelun hinnan, eli laskutus on tapahtumaperusteista.

Myös ohjelmisto B soveltuu asiakasyrityksen ja tilitoimiston yhteiskäyttöön. Asiakkaita voidaan palvella joko sähköisesti tai perinteisellä palvelumallilla. Ohjelmassa asiakas ja kirjanpitäjä pääsevät samoihin tietoihin sekä raportteihin käsiksi. Tilitoimistot voivat tietysti edellytyksin syventää ohjelmiston tarjoamaa yhteistyöohjelmaa, joka mahdollistaa tilitoimistoille liiketoiminnan kasvun ja sähköisen taloushallinnon osamisen kasvun. Tilitoimisto saa ohjelmistolta jälleenmyyntipalkkiota.

Ohjelmisto C

Myös ohjelmisto C on selainkäyttöinen sovelluspalvelu, joka toimii pilvipalveluna. Näin ollen sen käyttöönotto on helppoa. Ohjelmistosta on aina käytössä uusin versio,

koska asiakkaan ei tarvitse huolehtia ohjelmiston päivityksistä. Se sopii niin pk-yrityksille kuin myös julkisille organisaatioille. Sitä on kehitetty yli 25 vuotta. Sen vahvuus on etätyön toteutus yrityksille, jossa henkilöt toimivat eri toimipisteissä.

Ohjelmisto tarjoaa kaikki tilitoimiston tarvitsemat ydintoiminnot sähköisessä muodossa yhdessä järjestelmässä. Asiakkaat saavat parempaa palvelua, koska sähköistyminen pienentää virheiden määrää. Aikaa säästyy muuhunkin, kun ohjelmistossa on käytössä automaatiotoiminnot, massakäsittelyt ja sähköiset asiointikanavat. Tilitoimistojen on mahdollista ottaa käyttöön ohjelmiston tarjoama konseptipaketti, jota voi käyttää omassa palvelutarjonnassaan hyödyksi. Ohjelmisto tarjoaa joustavan työnjaon tilitoimiston ja asiakkaan välillä, koska asiakas voidaan liittää järjestelmään, jotta hän voisi tehdä osan työvaiheista itse. Näin taloustieto on reaaliaikaista ja ruuhkat vähenevät tilitoimistossa.

6.3 Yhteenveto

Opinnäytetyössä kaikki kolme ohjelmistoa toimivat yrityksille ja tilitoimistolle sähköisenä selainkäyttöisenä sovelluspalveluna, joten taloushallinnon tekeminen ei ole sidottu toimistoon tai tiettyyn kellonaikaan. Ohjelmistoista on käytössä aina uusin versio. Etätyötä on mahdollista toteuttaa, koska työn tekemiselle tarvitaan tietokoneen lisäksi vain Internet-yhteys. Kaikille ohjelmistoille on yhtenäisyytenä se, että ohjelmistojen käyttöönottovaiheessa ei tarvitse tehdä suuria laitehankintoja. Kaikki ohjelmistot voidaan ottaa käyttöön joko tilitoimiston kautta tai asiakkaan ottamana.

Taulukossa 3 on vertailtu ohjelmistojen vahvuuksia, heikkouksia, kehityksen kohteita, jälleenmyyntipalkkion mahdollisuutta ja perinteisen kirjanpidon mahdollisuutta ohjelmiston avulla. Taulukosta näkee, että jokaisella ohjelmistolla on erilaisia vahvuuksia ja heikkouksia. Lisäksi vain ohjelmisto C ei tarjoa tilitoimistolle jälleenmyyntipalkkiota.

TAULUKKO 3. Ohjelmistojen ominaisuuksien yhteenveto haastattelujen pohjalta

	Ohjelmisto A	Ohjelmisto B	Ohjelmisto C
Ohjelmiston vahvuudet	Prosessien perusominaisuudet, aidosti sähköinen ohjelmisto, prosessien polku ja linkitys. Asiakaslähtöinen.	Sovellukset samassa integraatiossa (esim. veroilmoituksen lähetys). Talouden prosessit.	Hyvä tilinpäätöstyökalu, hyvät raportit. Tallennusasiakkaalle toimiva ohjelmisto.
Ohjelmiston heikkoudet	Talussovelluksien loogisuus ja ohjelmiston pieni näkyvyys.	Sähköinen tilinpäätös/ tasekirja ja palkkupuolen heikkous.	Sähköiset prosessit monimutkaisia, asiantuntevien kouluttajien puuttuminen.
Tukipalvelut	Haasteellinen.	Todella nopeaa ja hyvää palvelua.	Todella huono. Kaikki eivät voi ottaa yhteyttä ja vastausaika pitkä.
Jälleenmyyntipalkkio	Kyllä.	Kyllä.	Ei.
Perinteisen kirjanpidon mahdollisuus	Kyllä, oikeilla työkaluilla (sähköinen tiliote ja e-kuitti).	Kyllä, ohjelmistossa tallennustyökalu, joka on kankea.	Kyllä.

Haastatteluiden perusteella ohjelmisto A vaikutti eniten asiakaslähtöiseltä ohjelmistolta, jota toimeksiantaja toivoi ohjelmiston ominaisuudelta. Ohjelmisto B:n tukipalvelut vaikuttivat vahvimmita, mutta haastateltava Pirkanmaa mainitsi, että he ovat kehittäneet ohjelmisto A:lle oman tukipalvelun. Haastateltavat olivat eri mieltä ohjelmistotoimittajien määrästä. Pirkanmaan haastateltava mainitsi, että tilitoimiston tulee keskittyä yhteen ohjelmistoon täysin. Uudenmaan haastateltavan mielestä yhdellä ohjelmistolla ei voida pelkästään palvella kaikkia asiakkaita.

Taulukon 4 tiedot on poimittu tehdyistä haastatteluista. Sen oikealle puoliskolle on kerätty kaikki seikat, joista haastateltavat ovat olleet samaa mieltä. Vasemmalta puolelta löytyy seikat, joista haastateltavat ovat olleet eri mieltä. Taulukosta voidaan huomata, että sähköistyminen muuttaa tilitoimistojen arkea monella tapaa.

TAULUKKO 4. Haastateltavien kommentit koskien työn ja työkuvan muuttamista, hinnoittelun sekä liiketoimintamallin muutosta sähköistymisen myötä

Samaa mieltä	Eri mieltä
Kirjanpityö muuttunut enemmän asiakaspalvelutyöksi.	Työnjako muuttunut haasteellisemmaksi.
Työn muuttuminen haastavaa kokeneille kirjanpitäjille.	Työkuvan muuttuminen houkuttelee nuoria alalle töihin.
Etätyö on helpompaa toteuttaa.	
Ylitöitä ei enää kerry työntekijöille.	
Työkuorma on tasaantunut.	
Tuntiperusteinen hinnoittelu on historiaa.	
Hinnoittelumallit muuttuneet, asiantuntijapalvelut lisää liikevaihtoa.	
Asiantuntijapalvelut parantavat tulosta.	
Digitaalisuus muuttaa asiakkaiden käytöstä: vaativat nopeampaa asiakaspalvelua.	

Haastateltavilla on melko lailla samanlaiset käsitykset sähköistymisen muutoksista tilitoimistojen arkeen, mutta muutama poikkeus on kuitenkin havaittavissa (taulukko 4). Pirkanmaan haastateltava oli sitä mieltä, että sähköistyminen ei helpota asiakkaan ja tilitoimiston välistä työnjakoa, vaan pikemminkin toimeksiantosopimukset on jouduttu uusimaan täysin. Lisäksi hän mainitsi, että pelkkä sähköistyminen ei houkuttele nuoria alalle, vaan tarvitaan jokin muu sysäys, että ala muuttuisi kiinnostavammaksi.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksiin perustuvat johtopäätökset, jotka ovat sopivin ohjelmisto ja liiketoiminnan parantaminen sähköistymisen myötä. Luvussa annetaan toimenpidesuositukset toimeksiantajalle niin, että aloitetaan ajankohtaisesta muutoksesta, eli ohjelmiston valinnasta. Toisen alaluvun lopussa on kerrottu miksi toimeksiantaja hyötyy tutkimuksesta ja kuinka toimeksiantaja hyödyntää tutkimuksen tuloksia. Sen jälkeen kerrotaan seikkoja, mihin kaikkeen sähköinen ohjelmistotarjonta

vaikuttaa tilitoimistossa. Lopuksi käsitellään teoriassa tutkimuksen luotettavuutta ja kuinka se on tässä työssä osoitettu.

7.1 Toimenpidesuosituksat ja ohjelmistotoimittaja

Digitaalinen taloushallinto tarjoaa paljon etuja verrattuna perinteisiin paperisiin ja manuaalisiin prosesseihin (Lahti & Salminen 2014, 32). Sähköisen taloushallinnon perusajatuksena on poistaa kahdenkertainen tallennustyö (Siivola ym. 2015, 62). Tilitoimistojen tulee tarjota nykyään sähköisiä taloushallinnon palveluita asiakkailleen, jotta kahdenkertaiselta tallennustyöltä välttyttäisiin. Tilitoimistot ottavat koko ajan kiihtyvällä tahdilla käyttöönsä sähköisiä ratkaisuja (Siivola ym. 2015, 23). Tästä syystä ohjelmistovalinta on toimeksiantajalle merkittävä ja ajankohtainen päätös.

On hyvä valita yhden ohjelmistotoimittajan taktiikka, ettei aikaa kulu henkilökunnan kouluttamiseen ja yhteistyö monien kanssa monimutkaistaa työntekoa (Sähköisyysuhka vai mahdollisuus tilitoimistolle 2016, 15). Tästä syystä ajankohtaista on myös toimeksiantajalle poistaa toinen kirjanpito-ohjelma palvelutarjonnasta. Syynä on juuri hintasäästö ohjelmasta ja siihen kouluttamisesta sekä toimeksiantajan yrityksen koosta. On hankalaa pitää monia ohjelmistoja ja järjestää varahenkilöitä, koska työntekijöitä ei tällä hetkellä ole kuin neljä. Toimeksiantajan tulisi kehittää jatkossa ohjelmisto A:n viemistä eteenpäin niin, että se olisi ainut tarjottava ohjelmisto asiakkaille. Perinteistä kirjanpitoa haluavat voidaan siirtää myös sähköiseen ohjelmistoon niin, että niistä tehdään O-käyttäjiä. Se tarkoittaisi sitä, että asiakkailla ei ole ohjelmistoon omia tunnuksia, vaan se toimisi kirjanpitäjien työkaluna. Silloin perinteiseen kirjanpitoon saadaan sähköisyyden tuomat edut mukaan, kuten sähköinen tiliote ja kuittisovellus.

Sähköisen talouden prosessit toimivat ohjelmisto A:ssa hyvin. Uusi ohjelmisto lisää tilitoimistossa koulutuksen tarvetta, koska ohjelmistoa on opeteltava käyttämään hyvin (Siivola ym. 2015, 25). Koulutuksen tarpeelta välttyttäisiin, kun toimeksiantaja ei vaihtaisi ohjelmistoa A, joka on ollut toimistossa jo vähän aikaa käytössä. Ohjelmistoa valittaessa tulisi huomioida, että sillä voidaan palvella sähköistä ja perinteistä kirjanpitoa haluavia asiakkaita, koska kaikki asiakkaat eivät halua käyttöönsä sähköistä taloushallintoa (Siivola ym. 2015, 88). Ohjelmisto A:lla pystytään toteuttamaan sähköisen taloushallinnon ohella myös perinteinen kirjanpito. Toimeksiantaja mainitsee, että hyvä ohjelmisto on asiakaslähtöinen. Haastatteluiden perusteella vaikuttaisi, että oh-

ohjelmisto A:n sovellukset ovat laajimmat. Haastateltava Pirkanmaa mainitsi, että ohjelmistotoimittaja on suunnitellut ohjelmiston A enemmän yrityksiä palvelevaksi työkaluksi kuin tilitoimiston työkaluksi.

Ohjelmisto B ei sovellu toimeksiantajalle niin hyvin kuin ohjelmisto A. Riippumatta asiakkaan koosta, palkkahallinnon prosessit ovat työmäärältään suurimmat (Lahti & Salminen 2014, 135). Lisäksi palkanlaskenta on ulkoistettu usein tilitoimiston tehtäväksi (Siivola ym. 2015, 62). Ohjelmisto B:n palkkapuoli ei ole niin hyvä kuin toivottiin. Sieltä ei saa vaadittavia tietoja. Toimeksiantajalla on palkka-asiakkaita, joten valittaessa ohjelmisto B, palkkojen laskeminen hankaloituisi. Ohjelmisto B:ssä on palkkapuolen lisäksi heikkoutena sen tilinpäätös ja tasekirja. Tilinpäätösvaiheessa joudutaan käyttämään Word- ja Excel-ohjelmistoja apuna. Ohjelmisto C:llä tallennusvetoiset kirjanpidot onnistuvat hyvin. Kuitenkin ohjelmisto C ei sovellu toimeksiantajan palveluiden tarjontaan, koska siinä sähköiset prosessit koetaan monimutkaisiksi ja ohjelmiston tukipalvelut eivät toimi toivotulla tavalla. Ohjelmisto C on enemmän tilitoimistojen työkalu, joten toimeksiantajan toivoma asiakaslähtöinen ohjelmisto ei toteudu tämän ohjelmiston myötä.

Sähköistyminen pakottaa tilitoimistoalalla palvelujen organisointi- ja hinnoittelutapojen muuttamisen (Hannus 2014, 11). Toimeksiantajan siirtyessä sähköisten palvelujen tarjoajaksi, tämänhetkinen tuntiperusteinen hinnoittelumalli on historiaa. On lähdettävä kehittämään ansaintamallia uusiksi. Sähköistyessä tuntiperusteinen hinnoittelumalli tiputtaa tuntien määrää, koska prosessit automatisoituvat (Siivola ym. 2015, 36). Sähköistyminen olisi hyvä syy muuttaa ansaintamallia niin, että asiakkaita laskutettaisiin kiinteällä kuukausihinnalla huomioiden heidän volyymit. Lisäksi ansaintamallia voidaan kehittää niin, että tietyt asiat ovat mukana kuukausihinnassa ja asiantuntijatyöt laskutetaan korkeammalla hinnalla. Asiantuntijatyönä voisi laskuttaa esimerkiksi asiakkaan ennakkoerot.

Kirjanpidon tallentajien rooli vaihtuu raportoinnin osalta enemmän raporttien jatkojälöstäjän rooliin (Siivola ym. 2015, 66). Teknologia korvaa työtä, mutta ihmisten tehtäväksi jää keskeisiä tehtäviä hoidettavaksi. Näitä ovat koneiden heikkoudet kuten ajattelu, luovuus ja sosiaaliset taidot. (Hirsimäki 2014, 21.) Ohjelmistotarjonnan siirtäminen sähköiseksi vapauttaa kirjanpitäjien työaika. Vapautuvan ajan voisi käyttää henkilökunnan asiantuntijuuden kasvulle. Olisi hyvä, että asiakkaan teettämät vaati-

vammat erikoistyöt hoituisi kirjanpitäjiltä itseltään, eikä erikois- ja asiantuntijatyöt painottuisi yhteen henkilöön. Sähköisen taloushallinnon takia kirjanpidon ammattilainen vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaastaan, eikä työtä ole jaettu muiden kanssa (Siivola ym. 2015, 78).

Taloushallintoala on murroksessa (Hirsimäki 2014, 21). Asiakkaat saavat tilitoimistoilta parempaa palvelua sähköistymisen myötä (Mäkinieniemi 2016, 24). Siirtyminen sähköisen palvelun tarjoajaksi muuttaa koko liiketoimintaa. Sähköinen ohjelmisto on pieni osa koko tilitoimiston muuttamista nykyaikaiseksi palveluntarjoajaksi. Se muuttaa tilitoimiston ansaintamallin ja asiakkaiden vaatimustason kasvaessa myös itse kirjanpitäjä joutuu kasvattamaan ammattitaitoaan. On siis ajankohtaista miettiä, riittävätkö yrityksen ja sen henkilökunnan resurssit ohjelmistovaihdon myötä kaikkeen muuhun, mitä sähköistyminen tuo tullessaan.

Toimeksiantaja hyötyy tutkimuksesta, koska haastatteluista on noussut esille asioita, jolla liiketoimintaa kehitetään. Käyttäjälähtöinen tieto ohjelmistojen vahvuuksista ja heikkouksista antaa varmuutta ohjelmistovalintaan. Sähköisen ohjelmiston lisäksi toimeksiantaja voi kehittää liiketoimintaansa muillakin keinoilla. Hän saa selvyyttä ja lisäksi muiden henkilöiden näkökulmia omasta liiketoiminnan tilanteesta ja seikoista, joissa on vielä kehitettävää. Kaikkia seikkoja ei nimittäin yksi ihminen välttämättä pysty huomioimaan. Asiat tulevat paremmin huomioiduksi, kun kartoitukseen osallistuu muitakin kuin toimeksiantaja itse. Toimeksiantajan aikaa säästyy muuhunkin kuin kartoitustiedon keräämiseen. Hän saa tutkimuksesta paljon hyvää kartoitustietoa omasta liiketoiminnan tilastaan. Tutkimus antaa hyvän pohjatiedon sille, kuinka liiketoimintaa voidaan käytännössä parantaa digitalisaation myötä. Lisäksi tutkimus antaa vinkkejä digitalisaation tuomista riskeistä, jotta niihin voitaisiin varautua ja jopa ennaltaehkäistä.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullinen tutkimus on silloin luotettava, kun tutkimuksen kohde ja tulkittu materiaali sopivat yhteen. Lisäksi teorianmuodostumiseen ei ole vaikuttanut epäolennaisia tai satunnaisia tekijöitä. (Vilka 2015, 196.) Tutkimuksen luotettavuuden keskeisiä käsitteitä ovat reliabiliteetti ja validiteetti, vaikkakin näiden käsitteiden sopivuudesta laadullisen tutkimuksen arvioinnissa vaihtelevat (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka

2006h). Reliaabeliuden ja validiuden muotojen hylkääminen ei tarkoita tutkimuksen toteuttamista miten tahansa, koska sen on kuitenkin pyrittävä vastaamaan tutkittavien käsityksiä ja tutkittavien maailmaa mahdollisin hyvin. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 188–189.) Tutkimus on pätevä, jos tulokset ovat todellisia ja ainutkertaisia (Eriksson & Kovalainen 2008, 292). Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006i) mukaan tutkimuksen pätevyys voi kärsiä, jos tutkija ei osaa kysyä oikeita kysymyksiä tai näkee virheellisesti asioiden suhteet ja periaatteet.

Tutkimuksen luotettavuus on keskeisin ja yleisimmin käytetty arviointikriteeri (Eriksson & Kovalainen 2008, 292). Vilka (2015, 196) toteaa, että luotettavuuden kriteeri viime kädessä on tutkija ja tutkijan luotettavuus, koska hänen valinnat sekä teot vaikuttavat arvioitavaan kohteeseen. Tutkimustekstissään tutkijan on pystyttävä vastaamaan kysymyksiin mitä valintojen joukosta on valittu ja miksi sekä mihin lopullisiin ratkaisuihin on päädytty. Sen lisäksi tutkijan tulee arvioida ratkaisujen tarkoitusta ja toimivuutta tehtyjen tavoitteiden kannalta. (Vilka 2015, 197.) Tutkimuksen luotettavuuskeskusteluissa nousevat esille kysymykset tutkimuksen totuudesta ja objektiivisesta tiedosta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134).

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa monin eri tekniikoin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142). Hirsijärvi ja Hurme (2010, 185) toteavat, että ”haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta”. Laadukkuutta voidaan tavoitella jo etukäteen hyvällä haastattelurungolla, jossa on ennalta mietitty hyvä vaihtoehtoisia lisäkysymyksiä haastattelujen teemoista. Itse haastattelutilanteessa on hyvä, että on huolehdittu tekniikan toimivuudesta. Nauhoituksen lisäksi tutkijalla on hyvä olla haastattelupäiväkirja, jossa näkyvät mahdolliset kysymykset, jotka olivat haastateltavalle vaikeita ymmärtää. Litteroinnin nopea teko haastattelun jälkeen parantaa aineiston käsittelyn laatua. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 185.) Tutkimustulokset selkiytyvät, kun tekemiset on kerrottu tarkasti. Tarkoitus on antaa riittävä tietous siitä, että miten tutkimus on tehty, jotta tutkimusta voidaan arvioida. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 141.)

Jotta tutkimukseni olisi pohjatiedoiltaan luotettava, olen tehnyt alkukartoitukseen teemahaastattelun toimeksiantajalleni. Tutkimuksen pohjatietoja on tarkennettu tutkimuksen edetessä haastatteluilla toimeksiantajan kanssa. Haastattelut antoivat vinkkejä, mitä toimeksiantaja odottaa tutkimukseltani. Tutkimuksen edetessä jatkohaastattelut alkoivat muovata opinnäytetyötäni. Toimeksiantaja halusi tutkittavan kahta tutkimus-

ongelmaa, jotka liittyivät toisiinsa. Tutkimustulokset ovat syntyneet teemahaastattelulla ja valmiilla dokumenteilla. Teemahaastatteluiden tarkoitus oli tuoda paljon esille käyttäjäkokemustietoa molemmista tutkimusongelmista, koska ne linkittyvät vahvasti toisiinsa. Tutkimuksen luotettavuutta pyrin parantamaan tekemällä hyvin tarkan teemahaastattelurungon ja litteroimalla haastattelut nopeasti. Perustelen tutkimuksen luotettavaksi, koska jokainen tutkimuksen kohta on raportoitu.

Asia mikä jäi kaivamaan lopuksi, oli tutkimusaineisto. Sain aikaiseksi laadukasta materiaalia, mutta olisiko sitä voinut hankkia lisää. Alkuperäinen suunnitelma oli myös, että kerään ohjelmistoista hintatietoutta lähettämällä tarjouspyynnöt ohjelmistotoimittajille. Asia olikin monimutkaisempi toteuttaa kuin alun perin olin ajatellut. Toimeksiantaja ei myöskään halunnut hintatietoja tuotavan työssäni julki, vaikka ohjelmistot ovatkin ulkopuolisille anonyymejä. Nyt jos tekisin tutkimuksen toisin, ottaisin haasteltavaksi vielä ohjelmistojen ominaisuuksien osalta yrityksiä.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyö on vaihderikas prosessi, joka syventää ammattikorkeakoulussa hankittua osaamista. Sitä voisi kutsua korkeakoulussa opitun kertauskurssiksi. Opinnäytetyön aikana osaamista karttuu pitkän työprosessin tekemiselle ja epävarmuuden sietämiselle.

Aloitin opinnäytetyöni suunnittelun tammikuussa 2016. Aluksi oli käynnistymisvaikeuksia, koska toimeksiantaja ja samalla opinnäytetyön aihe vaihtui alkutaipaleella. Sain alkukesään mennessä kirjoitettua työni teoreettisen viitekehyksen. Suunnittelin kesän rauhallisemmaksi opinnäytetyön osalta, joten otin tavoitteeksi, että heinäkuuhun mennessä olen etsinyt henkilöt ja suorittanut tutkimuksen aineiston keruun. Päätin, että elokuun loppuun saisin valmiin työn lähetettyä tarkistukseen ja näin ollen valmistuspäiväksi muodostuisi lokakuun 21. päivä. Kiire ei ole missään vaiheessa ollut, joten alun perin suunniteltu aikataulu on toteutunut hyvin. Suurinta stressiä aiheutti aineiston analyysin teko ja tutkimusongelmien tarkentuminen työn edetessä.

Tulevaisuuden työelämän takia opinnäytetyöprosessi oli todella antoisa. Vaikka opinnäytetyö ei aina mene niin kuin on suunnitellut, näistäkin tilanteista oppii. Teoreetti-

nen viitekehys syvensi oppia digitaalisesta taloushallinnosta ja talouden prosesseista. Teoreettisen viitekehysten toinen luku oli oman oppimisen kannalta ajankohtainen ja huomasin seikkoja, mitä tulee huomioida palatessa takaisin tilitoimistoon töihin.

Haluan kiittää kaikkia, jotka ovat auttaneet ja kannustaneet opinnäytetyön teossa, erityisesti opinnäytetyön ohjaajaa sekä lisäksi kielen tarkastajia. Haluan kiittää lähipiiriä, jotka ovat tukeneet koko prosessin aikana. Erityiskiitos kuuluu myös toimeksiantajalle, joka on mahdollistanut koko opinnäytetyön tekemisen.

LÄHTEET

- Eriksson, Päivi & Kovalainen, Anne 2008. *Qualitative Methods in Business Research*. Sage Ltd. Los Angeles.
- Eskola, Jari 2015. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Teoksessa Valli, Raine ja Aaltola, Juhani (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin*. Jyväskylä. PS-kustannus, 185–206.
- Hakonen, Marika, Eklund, Irina ja Roos, Miia 2016. *Taloushallinnon taitajaksi*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Hannus, Tapio 2014. Turinoita liiketoiminnan kehittämisestä. *Saldo 5/2014*, 11.
- Heikkilä, Tarja 2014. *Tilastollinen tutkimus*. Edita Publishing Oy: Helsinki.
- Helanto, Leena, Kaisaniemi, Tanja, Koskinen, Krista, Kuntola, Katja ja Siivola, Mikko 2013. *Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon*. Saarijärvi: ProCountor International Oy.
- Hirsijärvi, Sirkka ja Hurme, Helena 2009. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy.
- Hirsimäki, Riikka 2014. Tulevaisuuden taloushallinnon ammattilainen. *Saldo 5/2014*, 21–23.
- Ilmarinen, Vesa ja Koskela, Kai 2015. *Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja*. Helsinki: Talentum.
- Kananen, Jorma 2015. *Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kiviniemi, Kari 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, Raine ja Aaltola, Juhani (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin*. Jyväskylä. PS-kustannus, 74–88.
- Kirjanpitolaki 1336/1997. Ajantasainen lainsäädäntö. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L2P10>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.6.2016.
- KLT-tutkinto. 2016. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. <https://taloushallintoliitto.fi/klt-pht/klt-tutkinto>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.5.2016.
- Koivumäki, Jukka ja Lindfors, Hannele 2012. *Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti*. Helsinki: Kariston Kirjapaino Oy.
- Koko alan avaintietoa. 2016. *Saldo 1/2016*, 26–27.
- Koskentalo, Elina 2014. *taloushallinto sähköistyy*. *Saldo 5/2014*, 16–19.
- Kuitunen, Elisa 2016. Haastattelu 27.1.2016. Vastuunalainen yhtiömies. Laskentavaliio Ky.

Käsitteet ja määritelmät- Verkkolasku. 2016. Tilastokeskus. WWW-dokumentti. <http://www.stat.fi/meta/kas/verkkolasku.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 3.5.2016.

Lahti, Sanna ja Salminen, Tero 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lehikoinen, Riitta ja Töyrylä, Ilkka 2013. Ulkoistamisen käsikirja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lähteenmäki-Lindman, Outi 2015. Taloushallinto työllistää uudenlaisia osaajia. Talouselämä 16, 62.

Miksi auktorisoitu tilitoimisto 2016. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/miksi-auktorisoi-toimisto>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.3.2016.

Mäkiemi, Outi 2016. Taloushallinnon digiloikalla lisää kilpailukykyä. Saldo 1/2016, 20–25.

OP 2016a. Yritys- ja yhteisöasiakkaat. WWW-dokumentti. <https://www.pohjola.fi/pohjola/yritys--ja-yhteisoasiakkaat/maksuliike-ja-kassanhallinta/maksaminen?id=323200&srcl=8>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.6.2016.

OP 2016b. Yritys- ja yhteisöasiakkaat. WWW-dokumentti. <https://www.pohjola.fi/pohjola/yritys--ja-yhteisoasiakkaat/maksuliike-ja-kassanhallinta/tilit-ja-likviditeetin-hallinta/tiliotteet?id=323120>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.6.2016.

Rekola-Nieminen, Leena 2016. Kirjanpitolaki käytännössä. Keuruu: Edita Publishing Oy.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006a. KvaliMOTV 1.2. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. Päivitetty 27.11.2015. Luettu 29.3.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006b. KvaliMOTV 1- Johdanto. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. Päivitetty 27.11.2015. Luettu 29.3.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006c. KvaliMOTV 1.2.2 Laadullisen tutkimuksen elementit. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. Päivitetty 27.11.2015. Luettu 29.3.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006d. KvaliMOTV 6.3. Haastattelu. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. Päivitetty 27.11.2015. Luettu 30.3.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006e. KvaliMOTV 6.6. Valmiit aineistot. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. Päivitetty 27.11.2015. Luettu 29.3.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006f. KvaliMOTV 6.6.1. Kulttuuri-tuotteet. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. Päivitetty 27.11.2015. Luettu 29.3.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006g. KvaliMOTV 7.1. Analyysin äärellä. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. Päivitetty 27.11.2015. Luettu 30.3.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006h. KvaliMOTV 3.3. Tutkimuk-sen luotettavuus ja arviointi. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. Päivitetty 27.11.2015. Luettu 30.3.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006i. KvaliMOTV 3.3.1. Validi-teetti. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. Päivitetty 27.11.2015. Luettu 29.3.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006j. KvaliMOTV 7.2.1. Litterointi. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html. Päivi-tetty 27.11.2015. Luettu 7.7.2016.

Siivola, Mikko, Yli-Heikkuri, Anna, Helanto, Leena, Kaisaniemi, Tanja, Koskinen, Krista, Kuntola, Katja, Helistö, Benita, Kinnarinen, Salla ja Ignatius-Partanen, Heidi 2015. Ystävällinen taloushallinto. Ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä. Espoo :Procountor Oy.

Sähköisyys-uhka vai mahdollisuus tilitoimistolle. 2016. Visma Software Oy. PDF-dokumentti. http://images.encyclopedia.visma.com/Web/Visma/%7B04dccc1-d6a2-4926-aabe-9c38eb4e9a05%7D_S%C3%A4hk%C3%B6isyys-uhka-vai-mahdollisuus-tilitoimistoille.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 29.6.2016.

TAL-PHT-koulutusohjelma. 2016. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. <https://taloushallintoliitto.fi/klp-pht/pht-palkkahallinto-tilitoimistossa/tal-pht-koulutusohjelma>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.5.2016.

Tenhunen, Marja-Liisa 2013. Mitä on johdon laskentatoimi ja mihin sitä tarvitaan. Tilisanomat-Yritystalouden ja laskennan ammattilehti. WWW-dokumentti. <http://tilisanomat.fi/content/mit%C3%A4-johdon-laskentatoimi-ja-mihin-sit%C3%A4-tarvitaan>. Päivitetty 24.1.2013. Luettu 3.6.2016.

Tomperi, Soile 2016. Tilintarkastus- Normeista käytäntöön. Helsinki:Edita.

Tuomi, Jouni ja Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Hel-sinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Verkkolasku. 2016. TIEKE. WWW-dokumentti. <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku>. Ei päivitystietoa. Luettu 4.5.2016.

Viitala, Riitta ja Jylhä, Eila 2013. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoimin-nan perusta. Edita: Helsinki.

Vilka, Anna 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus: Jyväskylä.

Kysymykset tilitoimistoille

Tutkimusongelma

Mikä sähköinen taloushallinnon ohjelmisto sopisi parhaiten toimeksiantajan palvelujen tarjontaan ja kuinka toimeksiantaja voi parantaa liiketoimintaansa käyttäen digitalisaation tuomia etuja hyödykseen.

- Yleistä haastateltavasta ja yrityksestä
- Työ muuttuu
 - Yhteistyö asiakkaan ja tilitoimiston välillä
 - Työnjako
 - Etätöiden kasvaminen
 - Työkuorma
- Tulevaisuuden taloushallinnon ammattilainen
 - Uusi työskentelytapa ja uudenlainen yhteistyö asiakkaiden kanssa
 - Koulutuksen tarve: asiantuntijuuden kasvu
- Hinnoittelu ja liiketoimintamalli sähköistymisen myötä
- Sähköisen taloushallinnon ohjelman käyttöönotto ja ohjelmisto yleisesti
 - Käyttöönotto
 - Prosessit
 - Vahvuudet
 - Heikkoudet
 - Tukipalvelut
- Yhteistyö ohjelmistotoimittajien kanssa
 - Ohjelmistojen määrä
- Digitalisaation tuomat edut/haitat
- Kokonaisarvosana