

JÄRJESTELMÄN YHTEISKÄYTÖN HYÖDYT

5 syytä miksi tilitoimiston kannattaa tarjota
itsepalvelua asiakkailleen

Sisällysluettelo

Mitä yhteiskäyttö tarkoittaa?	3
Esimerkkejä itsepalvelusta	4
Yhteiskäytön tuomat itsepalvelumahdollisuudet	5
5 syytä järjestelmän yhteiskäyttöön	6
Hinnoittelu ja kannattavuus	9

Mitä yhteiskäyttö tarkoittaa?

Yhteiskäyttö tarkoittaa sitä, että asiakkaat pystyvät kirjautumaan sovellukseen, etsimään ja kirjaamaan haluamiaan tietoja itse, käyttäen tilitoimiston järjestelmää. Tämä tarjoaa mukavan edun niin asiakkaalle kuin omalle yrityksellesi kilpailemassa muiden yritysten kanssa. Itsepalvelutoiminnot parantavat asiakaspalvelua ja siten asiakastyytyväisyyttä ja -uskollisuutta, mikä puolestaan kasvattaa tuottoa.

Tyytyväiset asiakkaat ovat menestyneen tilitoimiston perusta. Nykyisin asiakkaat mainitsevat "asiakkaan ajan arvostamisen" tilitoimistojen tärkeimmäksi tekijäksi hyvän asiakassuhteen vaalimisessa. Kun asiakkaat haluavat vastauksia, he haluavat niitä nopeasti. Itsepalvelu tapahtuu asiakkaiden omalla ajalla ja omilla ehdoilla ilman, että heidän tarvitsisi odottaa vastausta sähköpostiviestiinsä tai soittopyyntöönsä. Tilitoimistolle tämä tarjoaa loistavan mahdollisuuden: pystytte tarjoamaan tehokkaan, tuottavan ja ennen kaikkea käytännöllisen itsepalveluratkaisun, joka tuo sinulle huimia etuja.

Järjestelmän yhteiskäyttö mahdollistaa itsepalvelun, joka tarjoaa asiakkaille helpon ja kätevän tavan hoitaa kirjanpitoasioitaan ja se on asiakastuen nopein ja edullisin menetelmä molemmille osapuolille. Se keventää asiakaspalvelutyön määrää ja antaa siten mahdollisuuden keskittyä tärkeimpiin asiakkaisiin tai asiakkaisiin, joiden palvelupyynnöt ovat monimutkaisempia. Näin voidaan tarjota parempaa asiakaspalvelua niille, jotka sitä eniten tarvitsevat.

Tilitoimiston tulisi toimia asiakkaidensa kanssa samanlaisessa vuorovaikutuksessa kuin asiakkaat toimivat vakuutusyhtiöiden, pankkien jne. kanssa. On tärkeää, että asiakkaat voivat käyttää verkkoa ja itsepalvelutoimintoja haluamassaan laajuudessa sekä valita tavan, jolla he hoitavat yhteydenpitonsa yritykseen. Trendien muuttuessa nuoremmat sukupolvet ovat tottuneet siihen, että he voivat valita haluamansa yhteydenpitotavan. Uudet sukupolvet haluavat reaaliaikaista yhteistyötä ja välitöntä reagoitua. Itsepalvelun ansiosta tilitoimistot voivat toimia aikaisempaa proaktiivisemmin, ja se tarjoaa myös mahdollisuuden erilaiseen, kilpailevampaan liiketoimintayhteistyöhön.

Esimerkkejä itsepalvelusta

Käytät varmasti huomaamattasi erilaisia itsepalveluita päivittäin.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Pankkiautomaatit• Lähtöselvitysautomaatit lentokentillä• Peliautomaatit• Autonvuokraus itsepalvelupisteen avulla• Auton tankkaus huoltoasemalla• Etäopiskelu/-koulutus• Elektroniset verenpainemittarit• Tavaratalojen itsepalvelukassat• Asunto- ja automyynti verkossa | <ul style="list-style-type: none">• Vakuutusasioiden hoitaminen verkossa• Tiedonhaku Internetistä• Asiointi verkkopankissa• Ostosten teko verkossa• Lähetysten seuranta• Lentomatkojen osto verkosta• Elokuvalippujen osto verkosta• Ruokailu noutopöydässä• Hotellien uloskirjautumisautomaatit• Myyntiautomaatit |
|--|---|

91 % asiakkaista käyttäisi itsepalvelualustaa, joka tarjoaisi heille heidän tarvitsemansa tiedot, mikäli sellaista tarjottaisiin.

Yhteiskäytön tuomat itsepalvelumahdollisuudet

On selvää, että itsepalvelu tarjoaa useita etuja sekä tiloimistoille että asiakkaille. Asiakkaiden tietotekniset taidot ovat yhä parempia, ja useimmat asiakkaat odottavat näiden taitojen perusteellista hallintaa myös kirjanpitäjältään. Asiakkaat eivät ole ainoastaan valmiita itsepalveluun, vaan suurin osa itse asiassa hoitaisi asiansa mieluiten omatoimisesti.

Tarjottu palvelu	Edut asiakkaille
Laskutus	Asiakkaat voivat luoda laskuja lähetettäväksi ja seurata maksujen suorittamista.
Ostolaskujen kierrätys	Asiakkaat voivat hyväksyä toimittajien laskuja, kuluja, maksuja jne.
Matka- ja kululaskujen kirjaus	Asiakkaan työntekijät voivat kirjata matkakulunsa milloin tahansa haluamassaan paikassa haluamallaan laitteella.
Kirjanpidon selailu	Asiakkaat voivat kirjautua sisään ja tarkastella tietoja itse täysin uudella tavalla.
Raportointi	Kirjanpitäjien ei enää tarvitse käyttää aikaa raporttien etsimiseen tai uusien raporttien luomiseen.

5 syytä järjestelmän yhteiskäyttöön

Seuraavassa eritellään viisi yhteiskäytön ominaisuutta, joista yrityksesi voi hyötyä:

1. Jäsennelty tieto

Kun asiakas toimittaa materiaalit kirjanpitäjälle jäsennellyssä muodossa, se tekee sekä omasta että asiakkaasi työstä helpompaa. Helpokäyttöiset käyttöliittymät pitävät asiakirjat järjestyksessä, eikä niitä tarvitse enää etsiä niin kuin vanhoja paperisia asiakirjoja tai PDF-tiedostoja. Laskutuksen hoitaminen yhteisellä ohjelmistolla tekee tietojen vastaanotosta ja siten työpäivistä järjestelmällisempiä. Sinulle jää enemmän aikaa keskittyä varsinaisiin työtehtäviisi, koska asiakirjojen käsittelyyn ei kulu ylimääräistä aikaa.

Kuten monissa tilitomistoissa on huomattu, asiakkaat eivät aina toimita tietojaan kirjanpitäjälleen jäsennellyssä muodossa. Itsepalvelun avulla asiakkaiden tietojen lähetyksestä kirjanpitoyritykselle tulee virtaviivaisempaa ja työstä tulee näin tehokkaampaa.

2. Kerralla oikein

Enää sinun ei tarvitse kyseenalaistaa kirjaamiesi tietojen oikeellisuutta. Luotettavin lähde on asiakkaasi. Jos asiakas syöttää tiedot itse, virheiden mahdollisuus pienenee. Kun kirjanpitäjä esimerkiksi vastaanottaa asiakkaan tietoja, tietojen kirjaaminen järjestelmään kestää noin kaksi tuntia. Koska kirjanpitäjällä on takanaan pitkä ja rasittava työviikko, hän saattaa kirjata järjestelmään vahingossa esimerkiksi luvun 99 luvun 990 sijaan. Ajan kuluessa virheellisesti kirjatut tiedot aiheuttavat vahinkoa niin tilitoimistolle kuin asiakkaille.

Tämä ongelma voidaan välttää antamalla tietojen kirjaus itse tietolähteen tehtäväksi. Lisäksi kun asiakas kirjaa tiedot itse, kirjanpitäjälle jää aikaa keskittyä muihin tärkeisiin tehtäviin. Kun annat asiakkaille mahdollisuuden kirjata tiedot itse, virheiden määrä pienenee ja asiakkaat oppivat ymmärtämään omaa liiketoimintaansa entistä paremmin.

3. Paperittomuus on nykypäivää

Fyysisten asiakirjojen säilyttäminen on rasite tilitoimistollesi, koska tärkeitä asiakirjoja saattaa kadota, mikä puolestaan voi heikentää yrityksesi ja asiakkaittesi välistä luottamusta. Tiedostojen siirtäminen pilveen tarjoaa erinomaisen keinon varastointiresurssien pienentämiseen, ja saat samalla luotua helppokäyttöisen arkiston. Kun kirjanpito toimii täysin automaattisessa pilvipalvelussa, kirjanpidon päivitys ja seuranta onnistuu helposti missä ja milloin tahansa. Kun kaikki tiedot ovat yhdessä paikassa, et ole sidottu työpisteeseesi ja tiedot pysyvät järjestyksessä ja tilitoimistosi toiminta sujuvana. Paperittomuus yleistyy kovaa vauhtia päivä päivältä.

Paperittomuuden edut:

1. Sähköisten laskujen lähetys ja vastaanotto on edullisempaa kuin paperilaskujen käsittely.
2. Virhelyöntien mahdollisuus pienenee, kun tietoja ei tarvitse syöttää uudelleen käsin, vaan tiedot siirtyvät sähköisessä muodossa asiakkaalta kirjanpitäjälle.
3. Myyntilaskut tarvitsee luoda vain kerran, asiakkaan toimesta. Kirjanpito tapahtuu automaattisesti, eikä asiakkaan tarvitse tulostaa paperilaskuja ja lähettää niitä kirjanpitäjälle.
4. Asiakirjat eivät enää katoa. Pidät asiakkaasi asiakirjat ja omat asiakirjasi järjestyksessä pilvessä toimivan virtaviivaisen työnkulun avulla.
5. Paperinkulutuksen vähentäminen hyödyttää myös ympäristöä.

4. Ei enää kaksinkertaista työmäärää

Kaikki järjestelmään kirjatut tiedot tallennetaan kaikkiin tarvittaviin paikkoihin yhdellä kertaa, joten tietoja ei tarvitse enää kirjata kahteen kertaan. Tietojen kaksinkertainen kirjaaminen on ajanhukkaa, eikä se ole kiinteä asiakkailta laskutettava palvelu. Lukujen kirjaaminen on tylsää ja turhanpäiväistä työtä, ja siihen sisältyy aina mahdollisuus kalliiksi tulevien virheiden tekemiseen. Itsepalvelun ansiosta asiakkaat kirjaavat tietonsa itse, ja sinulle jää aikaa varsinaiseen työhösi – auttaa asiakkaitasi menestymään.

Vaikka kirjanpitäjien ei tarvitse kirjata ylös kaikkia asiakkaidensa tietoja, he pystyvät silti tarkastelemaan ja arvioimaan asiakkaiden järjestelmään kirjaamia tietoja. Kirjanpitäjät varmistavat omien taitojensa ja ammattiosaamisensa avulla, että asiat sujuvat oikein.

5. Integrointi

Asiakkaat voivat nykyisin hoitaa laskutuksen, kulujen kirjaamisen ja raportoinnin monilla eri tavoilla, joita ei kuitenkaan usein ole integroitu järjestelmään. Jos asiakas ostaa laskutusjärjestelmän yhdeltä toimittajalta ja kulujen kirjausjärjestelmän toiselta toimittajalta, tie-

tojen kirjaaminen saattaa edellyttää asiakkaalta kirjautumista sisään kahteen eri järjestelmään, mikä ei suinkaan ole ihanteellinen ratkaisu. Lisäksi tiedot on integroitava kirjanpitoyrityksen käyttöä varten kaksinkertaisesti, jotta tietojen kirjaus kirjanpitojärjestelmään ja kirjanpitojärjestelmästä sujuisi helposti. Asiakkaalle ja kirjanpitoyritykselle todella tärkeä seikka on saumaton yhteistyö, joka tuo kaikki palvelut yhteen, yhdelle helppokäyttöiselle alustalle.

Edellä mainitut 5 kohtaa osoittavat selkeästi, että yhteiskäytön välineet parantavat yhteistyötä yritys ympäristössä, mikä puolestaan parantaa yrityksen tehokkuutta.

Hinnoittelu ja kannattavuus

Nostetaanpa kissa pöydälle: tunnit, jotka voit laskuttaa asiakkailta, koska he eivät käytä itsepalvelua. Pystyt ehkä laskuttamaan näistä tunteista nyt, mutta et ehkä pysty tekemään niin jatkossa. Asiakkaat eivät jatkossa halua maksaa tietojen kaksinkertaisesta kirjaamisesta tietäessään, että he pystyvät syöttämään tiedot itse itsepalveluna.

Muista, että arvosi kirjanpitäjänä säilyy. Olet kirjanpidon ammattilainen, ja juuri osaamisestasi asiakkaat maksavat. Sopeuttamalla yrityksesi liiketoimintamallin nykytilanteeseen sopivaksi, esimerkiksi siirtymällä palveluiden arvoperusteiseen hinnoitteluun, pystyt ylläpitämään liiketoimintasi kannattavuutta. Jos haluat lisätietoa hinnoittelusta ja kannattavuudesta, lataa maksuton oppaamme Miksi ja miten tilitoimiston pitäisi muuttaa liiketoimintamalliaan.

Tilitoimistollasi on mahdollisuus ryhtyä taloushallinto-ohjelmistojen jälleenmyyjäksi ja hankkia siten uusia tulovirtoja yrityksellesi. Voit myös valita, myytkö ohjelmistoja erillisratkaisuin vai integroituina omaan palveluvalikoimaasi. Teknologiajärjestelmien luotettavaksi tarjoajaksi ryhtyminen tarjoaa yrityksellesi loistavan keinon liiketoiminnan laajentamiseen.

Johtopäätös

Valitsisitko yrityksellesi pankin, joka ei tarjoa asiakkailleen verkkopankkipalveluita? Et varmasti. Jos et tarjoa asiakkaillesi itsepalvelumahdollisuutta, asiakkaasi siirtyvät nopeasti toisen tilitoimiston asiakkaaksi, joka tarjoaa tätä palvelua. Jos tilitoimistot haluavat säilyttää kilpailukykynsä, on niiden optimoitava työprosessinsa itsepalveluratkaisujen mukaisesti ja otettava käyttöön uuteen tilanteeseen sopivia liiketoimintamalleja. Olipa kyseessä sitten laskutus, ostolaskujen hyväksyntä tai viime vuoden lukujen vertaaminen, asiakkaat haluavat tehdä sen itse omalla ajallaan. Asiakkaasi ovat valmiita ja innokkaita käyttämään itsepalvelua. Auttamalla asiakkaita auttamaan itseään tilitoimistot saavat etuja itselleen. Sijoittaminen loistavaan itsepalveluun merkitsee sijoittamista asiakassuhteisiin.

Pysy ajan tasalla – Tilaa uutiskirjeemme!

Tilaamalla uutiskirjeemme, saat sähköpostiisi tietoa kiinnostavista artikkeleista, blogikirjoituksista ja oppaista.

Tilaa uutiskirje

Löysitkö tarvittavan tiedon oppaasta?

Jäikö jokin aihe mietityttämään? Visma Suunnasta löydät sinulle suunnattua ajantasaista tietoa; artikkeleita, blogikirjoituksia ja oppaita. Löydät sieltä ideoita liiketoiminnan ja oman työn kehittämiseen sekä työkaluja päivittäisen työn tehostamiseen.

Lue lisää

Kiinnostuitko?

Vastaamme mielellämme yrityksesi ohjelmistotarpeisiin liittyviin kysymyksiin.

Ota yhteyttä

Visma Software Oy

Olemme osa Pohjoismaiden johtavaa yritysohjelmistojen ja -palveluiden tarjoajaa. Tarjoamme toiminnanohjauksen (ERP) ja taloushallinnon ohjelmistoratkaisuja modernina pilvipalveluna (SaaS), On-Premises ratkaisuna sekä sovelluspalveluna tilitoimistoille ja pk-yrityksille.

Palvelemme suomalaisia yrityksiä kansainvälisellä ammattitaidolla huomioiden kuitenkin aina suomalaisten yritysten ja toimialojen erityispiirteet.

Meidän tehtävämme on varmistaa asiakasyritystemme menestys. Teemme sen toteuttamalla heille ohjelmistopalveluita, jotka mahdollistavat yrityksen eri toimintojen automatisoinnin ja integroinnin. Tiedämme, että hyvä suunnitelma ja projektiin sitoutuminen ovat avainasioita onnistuneessa ohjelmistoprojektissa.

Visma Software Oy
visma.fi

