

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Madina Azizova

**RAAMATUPIDAMISLIKE TÖÖPROTSESSIDE
TÕHUSTAMINE RAAMATUPIDAMISBÜROOS**

Lõputöö

Õppekava BDMR02/15, peeriala majandusarvestus

Juhendaja: Pille Kaarlõp, MA

Tallinn 2019

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 6 835 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Madina Azizova

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 154680BDMR

Üliõpilase e-posti aadress: madina.azizova27@gmail.com

Juhendaja: Pille Kaarlõp, MA:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

| | |
|--|----|
| LÜHIKOKKUVÕTE..... | 3 |
| SISSEJUHATUS | 4 |
| 1. RAAMATUPIDAMISE TÖÖPROTSESSIDE AUTOMATISEERIMINE | 6 |
| 1.1. Raamatupidamisbüroo tutvustus | 6 |
| 1.2. Paberivaba raamatupidamine ja töö automatiseerimine | 7 |
| 1.3. Raamatupidamise tööprotsesside kaardistamine | 11 |
| 1.4. Probleemi tutvustus | 16 |
| 2. RAAMATUPIDAMISLIKE TÖÖPROTSESSIDE ARENDUSVÕIMALUSED | 18 |
| 2.1. Uuringu meetodika..... | 18 |
| 2.2. Uuringu tulemused | 19 |
| 2.3. Intervjuu tulemused | 22 |
| 2.4. Probleemkohtade analüüs..... | 25 |
| 2.5. Järeldused ja ettepanekud | 26 |
| KOKKUVÕTE | 29 |
| SUMMARY..... | 31 |
| KASUTATUD ALLIKATE LOETELU | 34 |
| Lisa 1. Küsimustik büroo töötajatele | 36 |
| Lisa 2. Intervjuu 1 transkriptsioon..... | 38 |
| Lisa 3. Intervjuu 2 transkriptsioon..... | 43 |
| Lisa 4. Intervjuu 3 transkriptsioon..... | 47 |
| Lisa 5. Intervjuu 4 transkriptsioon..... | 53 |

LÜHIKOKKUVÕTE

Lõputöö eesmärk on välja selgitada probleemid, mis esinevad kaasaegse raamatupidamisbüroo raamatupidajate tööprotsessides kõige sagedamini ning pakkuda välja võimalusi tööprotsesside parendamiseks. Raamatupidamisbüroo nime ei avalikustata ettevõtte ja töötajate huvides.

Eesmärgi saavutamiseks kasutatakse kvalitatiivset analüüsimeetodit ning raamatupidamisbüroo töötajatega viiakse läbi nii ankeetküsitlus kui ka intervjuu. Intervjueeritavad valitakse lähtudes ankeetküsitlusele saadud vastustest. Küsitlus luuakse veebikeskkonnas *Google Forms* ning see on suunatud vaid selle büroo raamatupidajatele ja pearaamatupidajatele. Valimi suurus on 14 raamatupidajat.

Läbiviidava uuringu käigus selgub, et suur hulk probleeme on tingitud ettevõtte tegevusala ehk teenuse pakkumise spetsiifikast. Samuti teenuse pakkumiseks kasutatava raamatupidamistarkvara iseloomust. Lisaks sellele selgus, et raamatupidajatel jääb puudu oskustest ja ajast, et programme töö mugavdamiseks eelnevalt seadistada.

Võtmesõnad: Raamatupidamine, tööprotsessid, automatiseerimine, digitaliseerimine

SISSEJUHATUS

Töö teema valimisel jäi autorile silma perspektiivikas ja kaasaegne raamatupidamisbüroo, kus autor täheldas, et tööprotsessid ei ole kahjuks nii sujuvad kui soovitud. Ettevõtte on digitaliseeritud ja kasutusel on mitmed tehnoloogilised lahendused, kuid nendega töötamine ei ole sugugi probleemidevaba. Samuti tundus autorile, et kõiki automatiseeritud lahendusi ei kasutata maksimaalselt. Töö autorit huvitas, millised on ettevõtte nõrgad kohad ning millisel moel on neid võimalik parendada ja seeläbi raamatupidajate tööd tõhustada.

Viimastel aastatel on muutunud üha aktuaalsemaks teemaks igapäevase töö automatiseerimine, seda eriti finantsmaailmas. Uue põlvkonna töötajatele ning tööandjatele meeldib aina rohkem enda igapäevastesse tööprotsessidesse integreerida „roboteid“, mis aitavad lihtsad ja rutiinsed tööd kiiremini ja vähemate liigutustega ära teha. Paraku aga ei ole raamatupidamine veel jõudnud sellisesse staadiumisse, kus kõik automatiseeritud lahendused oleksid pidevas kasutuses, töötaksid laitmatult ning aitaksid vältida topelttöö tegemist.

Lõputöö uuring viiakse läbi valitud raamatupidamisbüroo ning selle töötajate abil. Lõputöö eesmärk on välja selgitada probleemid, mis esinevad kaasaegse raamatupidamisbüroo raamatupidajate tööprotsessides kõige sagedamini ning pakkuda välja võimalusi tööprotsesside parendamiseks. Raamatupidamisbüroo nime ei avalikustata ettevõtte ja töötajate huvides.

Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised uurimisküsimused:

1. Mis on paberivaba ja automatiseeritud raamatupidamise eelised?
2. Kuidas võiks raamatupidajate silmis toimuda automatiseeritud lahendustele üleminek?
3. Mis takistab automatiseeritud lahendustele üle minemist?
4. Milliseid tehnoloogilisi lahendusi võiks veel kasutusele võtta?

Autor eeldab, et keskkonnasõbralikul 21. sajandil on paberivaba arveldamine parim viis, kuidas ettevõtted keskkonna heaolusse panustada saaksid. Näiteks probleemi topelt laekuvate arvetega, mis laekuvad nii paberkujul kui ka elektrooniliselt PDF-failina, võib lahendada elektrooniliste arvete kasutamisega. Lõputöös keskendub autor raamatupidajate tööaja kasutuse tõhustamisele.

Raamatupidamisbüroos on mitu serverit digiarhiiviga, mis on füüsilisel kujul ketastel ning teevad päevad läbi serveriruumis tööd. Kuna nende maht on suur ning kasutus on pidev, siis on need väga koormatud. Serverite ülekoormatus annab vahel tunda igapäevatöös, avaldades programmide aeglaseks muutumises ja elektrikatkestustes.

Autori arvates võib erinevate programmide kasutamine segada ja raskendada raamatupidajate tööd, sest mitme programmi vahel liikumine ning programmi vahetamisest tingitud ümberlülitamine võib osutada segavaks faktoriks igapäevatöös.

Töö läbiviimiseks kasutati kvalitatiivset uurimismeetodit, mille kohaselt viidi raamatupidamisbüroo raamatupidajate seas läbi nii ankeetküsitlus kui ka intervjuu. Ankeetküsitlusele vastasid kõik raamatupidajad ning intervjuule vaid valitud. Valimi suuruseks oli 14 raamatupidajat, kellest neljaga viidi läbi ka intervjuu. Küsimustiku ja intervjuu tulemused on anonüümsed ning kasutatavad vaid autori lõputöö raames.

Töö esimeses peatükis kirjeldab autor automatiseeritud ja paberivaba raamatupidamist ning annab ülevaate, kuidas selleni jõuda. Samuti tuuakse välja takistused, mis võivad piirata automatiseeritud raamatupidamise kasutuselevõttu. Tutvustatakse ka uuringu läbiviimiseks kasutatud raamatupidamisbürood, raamatupidajate tööprotsesse ja büroos kasutatavaid tarkvarasid.

Teises peatükis kirjeldab autor teostatud uuringu tulemusi. Töö autor viib läbi küsimustiku töötajate seas, mille põhjal langetab valiku intervjueeritavate osas. Küsimustikule ja intervjuule saadud vastuseid analüüsitakse põhjalikult ning otsitakse nende omavahelisi seoseid. Samuti tuuakse välja seosed autori poolt esitatud probleemidega. Intervjuudes küsitakse raamatupidajatelt võimalikke lahendusi, mille põhjal tehakse järeldused ja ettepanekud igapäevase töö tõhustamiseks.

1. RAAMATUPIDAMISE TÖÖPROTSESSIDE AUTOMATISEERIMINE

Raamatupidaja ülesandeks on firma arvepidamine, finantsdokumentide korrashoid, aruannete koostamine, majandustehingute kandmine registritesse ja raamatupidamisprogrammi, raamatupidamislike dokumentide säilitamine, raamatupidamisprogrammi kasutamine jpm (Hea Tava OÜ...2018). Tänapäeval, kus raamatupidamistarkvarad arenevad kiiresti, jääb raamatupidaja ülesandeks ka uute arendustega tutvumine ja nendega kiire kohanemine.

Raamatupidajatelt nõutakse üha enam tarkvaraarenduste suunas mõtlemist ja uute tehnoloogiate vastu võtmist. Järgnevates jaotistes tutvustatakse raamatupidamisbürood ja tema raamatupidamislikke tööprotsesse, paberivaba raamatupidamist, digitaliseerimist, protsesside automatiseerimist ning nendega seonduvaid probleeme valitud büroo abil.

1.1. Raamatupidamisbüroo tutvustus

Antud lõputöös uurib autor raamatupidamislikke tööprotsesse raamatupidamisbüroo abil, kus lõputöö autor ise töötab. Raamatupidamisbüroo nime ei avalikustata ettevõtte ja töötajate huvides, mis omakorda tagab ka uuringule tõesema tulemuse.

Valitud raamatupidamisbüroo pakub erinevaid teenuseid: raamatupidamist, ärianalüüsi ja maksukonsultatsiooni. Ettevõtte pakub raamatupidamisteenust ning finantsalast nõustamist pea viiesajale kodu- ja välismaisele ettevõttele. Samuti lisaks traditsioonilistele teenustele pakub ettevõtte ka ettevõtlust arendavaid teenuseid: tuge äriplaanide koostamisel ning toetustaotluste vormistamisel. Peamiselt tegutseb büroo kutse-, teadus- ja tehnikaalase tegevuse sektoris.

Ettevõtte missioon ja ühtlasi lubadus on aidata ettevõtetel rahus kasvada, võttes enda peale kogu raamatupidamisega seonduva.

Raamatupidamisbüroo on pikaajalise kogemusega innovaatiline ettevõtte, mis tegutseb Eesti raamatupidamis- ja finantsjuhtimisturul juba ca 20 aastat. Tegemist on 100-protsendiliselt

paberivaba raamatupidamisbürooga Eestis, kellel on kasutusel toimiv e-arvete süsteem ja paralleelselt töötav digitaalne arhiiv. Büroos töötab 14 raamatupidajat, kellest kõik on naissoost.

Võimekus ja kogemus on bürool üsna laiahaardeline, ulatudes ka Eestist väljapoole. Tehakse koostööd erinevast sfäärist ettevõtetega, teenindades suuremaid ja väiksemaid firmasid, nii kodu- kui ka välismaalt. Taoline paberivaba lähenemine võib osutada põhjuseks, miks on antud ettevõtte mugav valik paljudele välismaistele klientidele. Ettevõtte tõestab oma rahvusvahelist ulatust veel ka sellega, et ta on pikaajaline rahvusvahelise finantsteenuseid pakkuvate firmade ühenduse liige. Tehakse koostööd välismaiste ettevõtetega, kes soovivad Eesti turul tegutseda.

Raamatupidamisbüroo on viimaste aastatega aina kasvanud, liites endaga alates 2017. aastast kokku viis väiksemat raamatupidamisbürood. Teiste ettevõtetega liitumine tähendas uute töötajate ja klientide lisandumist, mis omakorda võrdus lisatööga mõlemalt poolt. Uued töötajad tulid üle teistsuguste töötegemise harjumustega, mis vajasis ümberõppimist ja ümberharjumist. Uute klientide ületulekuga kaasnesid lisaks eelnevalt mainitule veel ka raamatupidajate poolt varasemalt säilitatud paberkandjatel dokumendid, mille säilitamine paberkujul on nii aja- kui ka ruumikulukas.

1.2. Paberivaba raamatupidamine ja töö automatiseerimine

Tänapäeval loetakse heaks ettevõtteks sellist ettevõtet, mis põhineb tehnoloogilistel lahendustel. See tähendab, et tuleks automatiseerida nii palju funktsioone kui võimalik, mis võimaldaks aega kokku hoida korduvate tegevuste pealt. See omakorda annab võimaluse suunata rohkem oma aega töötamiseks kliendiga. Automatiseerimine ei tähenda alati täielikult ja ainult automatiseeritud tegevusi, vaid see hõlmab ka poolenisti automatiseeritud tegevusi, mis aitavad kaasa tööjõu ajakulu säästmisele. (Tuckwell 2017)

Umbes 25 aastat tagasi peeti interneti millekski uueks, trendikaks ja äärmiselt uuenduslikuks, kuid juba täna tundub maailm selleta mõeldamatu ning peaaegu võimatu. Interneti kasutusega on alguse saanud pilverakenduste arengute laiendamine äris. Kümme aastat tagasi tulid võrrandisse ka sotsiaalsed võrgustikud. Sotsiaalmeediakanalid, näiteks *LinkedIn*, *Twitter*, *Facebook*, *Google+* jt, on muutunud lahutamatuks osaks ettevõtete arengus nii ettevõtte tööprotsesside kui ka firma turunduse kohapealt. Innovatsioonisuundumuste järgmiseks etapiks on igapäevaste protsesside automatiseerimine. (Ernst & Young Accountants LLP 2016, 3)

Finantsfunktsioonid on märkimisväärse surve all kõigis tööstusharudes, kuid seda kõige rohkem just finantsteenuste sektoris. Mõneks peamiseks väljakutseks on vähendada kulusid, parandada teabe liikumise kiirust, mahtu ja kvaliteeti, ning keskenduda ettevõttele väärtust lisavatele teadmistele. Protsesside automatiseerimine areneb kiiresti ja on üha aktuaalsem teema finantsmaailmas. (*Ibid.*)

Tänapäeval ei ole paberivaba raamatupidamine enam kauge tulevik, vaid on juba olevik mitmes ettevõttes. Need ettevõtted, kes ei ole veel sellele üle läinud, on kindlasti selle poole teel, sest vastasel juhul jäävad nad oma konkurentidest maha. Raamatupidaja töö ei ole enam peatselt see, mis oli varem. Töö nõuab varasemast rohkem üldisema pildi nägemist ja analüüsimist ning analüütiku ja spetsialisti taset. Kindlasti nõuab see teatud määral ka IT-tausta, kuna kui tarkvara ei suuda mõnel hetkel millegagi hakkama saada, siis tuleb seda veidi juhendada. Aina rohkem hakkab IT-valdkond põimuma muude töökohtadega ning juba praegu saab raamatupidamist selgelt välja tuua kui ühte nendest. (Tearu 2017)

Protsesside automatiseerimine pakub ettevõttele konkurentsieelist, aidates täita tänapäeva probleeme rahanduses (Ernst & Young Accountants LLP 2016, 5):

- aitab oluliselt suurendada kulutõhusust;
- aitab hoida kontrolli pidevalt muutuv keskkonnas;
- võimaldab keskenduda kvalifitseeritud ressurssidele ettevõtte väärtuse loomiseks.

Suur osa raamatupidamisettevõttest juba rakendab paberivaba raamatupidamist ja on hakanud selle ärieesmärgi saavutamiseks võtma kasutusele vajalikke tehnoloogilisi lahendusi ning protsesside automatiseerimisi.

Praegusel ajal on paljudes ettevõtetes kasutusel kombinatsioon paber- ja elektroonfailidest, mis on hoiustatud mitmes erinevas kohas. Mõned dokumendid on hoiustatud firma serveris, mõned isiklikes arvutites ning mõned kaustades, mis asuvad kas sahtlites raamatupidaja laua juures või üldises hoiuruumis. Selline poolik hoiustamine raskendab vajalike dokumentide leidmist, eriti juhul, kui nende dokumentidega tegelevat isikut pole vajalikul hetkel kontoris ning kellelgi teisel on kiiresti vaja nende seast mõni dokument leida. (Russel 2018)

Korrapärane süsteem pakub raamatupidamisfirmadele järgmisi eeliseid: parem dokumendi säilitamine, usaldusväärne andmete turvalisus, tõhus andmete jagamine ja sisemine koostöö,

vajadusel juurdepääs teiste spetsialistide dokumentidele (kui see on lubatud) ning aja kokkuhoidmist. (*Ibid.*)

Russel (2018) räägib oma artiklis kliendiportaalist ehk ühisest portaalist, kus on võimalik laadida ja säilitada kõik kliendiga seotud dokumendid, mis on kättesaadav nii raamatupidajale kui ka kliendile. Selleks saab olla mõni pilvrakendus või ettevõtte serverid, kuhu saab kaustasid luua ning kuhu pääsevad lisaks raamatupidajale ligi ka kliendid. Sellise ühise portaali kasutamine vähendab raamatupidaja ajakulu, kuna siis ei tule meilist või mõnest muust kohast saadud vajalikke dokumente eraldi õigesse kohta tõsta ning arhiveerida.

Enamasti on sellisel puhul abilisteks *Google Drive* või *Dropbox*. Kliendi jaoks võib see tunduda kui mugav lahendus, kuna nemad saavad ühte kohta kõik oma raamatupidamisega seotud dokumendid üles laadida. Kuid raamatupidaja seisukohalt, kes pakub teenust mitmele erinevale ettevõttele, on erinevates rakendustes failide jagamine võrdväärne meilitsi PDF-arvete kätte saamisega.

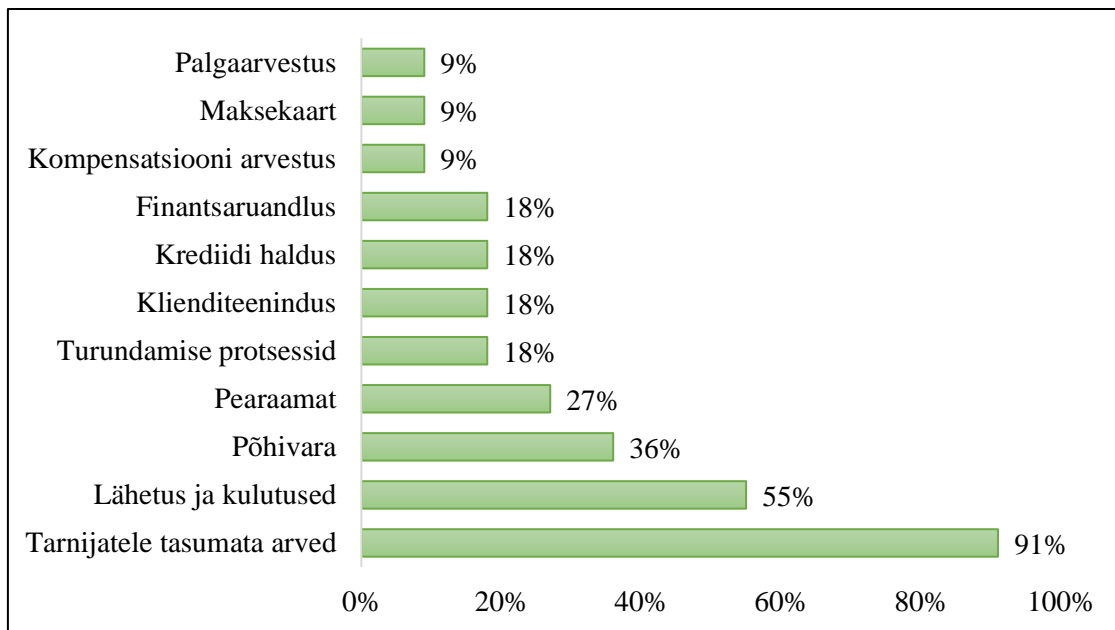
Näiteks raamatupidamisprogramm Directo pakub sellist võimalust, mis laseb manuseid otse Directo baasi meilina saata. See teeb ostuarvete sisestamise küll raamatupidajale lihtsamaks, kuid siiski ei saa seda võrrelda mõne teise portaaliga, kuna see ei tööta mitmes suunas. Kliendiportaali valimisel tuleb kindlasti uurida ka selle turvalisust, sest hoiustatakse delikaatset informatsiooni. *Google Drive*'i ja *Dropbox*'i ei loeta kõige turvalisemateks kohtadeks sellise informatsiooni hoiustamiseks.

Rahandusministeerium on võtnud eesmärgiks, et 2018. aastal toimub avaliku ja erasektori vaheline arvlemine e-arvetega. Seda tehakse selleks, et hoida kokku kulusid, vähendada tehnilist tööd ja selleks kuluvat tööaega, ning ennetada vigade tekkimist. Tuleb juhtida tähelepanu sellele, et e-arve puhul ei ole tegemist PDF-iga, millega paljud inimesed seda segamini ajavad. E-arve on elektroonilises formaadis väljastatud, edastatud ja saadud arve, mida saab automaatselt ja elektrooniliselt töödelda. Taoline arvete edastamisviis on aja- ja töömahu säästlik ning ka keskkonnasõbralik, millele on tänapäeval paljudel ettevõtetel kombeks tähelepanu pöörata. (Rahandusministeerium 2018)

Finants- ja raamatupidamisarvestuse seisukohalt pakuvad robotid 100% -list täpsust, mida inimesed alati ei saavuta, märgib IT-teenuseid pakkuvast ettevõttes Xchange klienditeeninduse asepresident Jeff Wallack (2015). Samuti ei ole robotid kunagi haigestunud või mõnel muul

põhjused kontorist eemal, mis tähendab, et rutiinne töö saab tehtud ka öösel ja nädalavahetusel. (Jarvis 2015, 38) Robotite maksumuseks on leitud Ühendkuningriigis üks üheksandik täiskohaga töötaja maksumusest (Deloitte 2015, 7). Kuigi enamuse protsesse on võimalik automatiseerida, on siiski vajadus inimese abikäele – näiteks kinnitamiseks või eranditega tegelemiseks. Selles stsenaariumis saavad töötajad keskenduda vaid eranditele ning inimtöötlemist vajavatele dokumentidele, kiirendades sellega tööd kliendi vaates ja tõstes kliendirahulolu. (DXC Technology 2017)

UK-s läbiviidud uuring Deloitte poolt näitas, et nende ettevõtete juhid, kes kavatsesid rakendada automatiseeritud protsesse, eeldavad seda kõige rohkem rakendada just tehingutega seotud protsessides, nagu tarnijatele tasumata arvete ning lähetuste ja kulutuste haldamises. See on oodatud, sest automatiseerimine võimaldab vähendada kulusid ning lihtsustada raamatupidajate tööd korduvate protsessidega seoses (vt Joonis 1). (Deloitte 2015,7)



Joonis 1. Eeldatavad automatiseerimise rakendusvaldkonnad aastal 2015-2017, vastanute protsent

Allikas: Deloitte uuring, autori koostatud

Ülaltoodud jooniselt on võimalik näha, et kõige rohkem tahetakse automatiseeritud lahendusi näha tarnijatele tasumata arvete valdkonnas (91%). Järgmisena hääletati lähetuste ja kulutuste automatiseerimise poolt, mis moodustas 55%. Kolmanda koha antud diagrammis saab põhivarad, mis moodustab 36% vastanutest. 27% vastanutest ootavad pearaamatu automatiseerimist, 18% turustamisprotsesside, klienditeeninduse, krediidi haldamise ja finantsaruandluse ning 9% kompensatsiooni arvestuse, maksekaardi ja palgaarvestuse automatiseerimist.

Siiski leidub mitmeid põhjusi, miks on paberivabale ja automatiseeritud tööprotsessidele üleminek jäetud tegemata või on seda pidevalt edasi lükatud. Esimeseks probleemiks toob Heath (2008) välja ühiste andmevormingute väljatöötamise ja nende vastuvõtmise. Kuna andmevormingud sõltuvad väga võrguefektist, siis tähendab see seda, et mida rohkem on selle kasutajaid, seda rohkem väärtus kasvab (Heath 2008, 7). Tänapäeval aga ei ole see enam nii suureks takistuseks kui 2008. aastal, kuna siis polnud tehnoloogia veel nii arenenud kui praegu. Täna on välja töötatud mitmeid vorminguid ja loodud mitu liidest, mida saab mitmes kohas lihtsalt rakendada.

Järgmiseks oluliseks takistuseks paberivaba süsteemi rakendamiseks on välja toodud inimeste tahe mitte muutuda. Töötajad, kes on harjunud paberitega majandama ning oma igapäevatoos neid kasutama, avaldavad muutustele vastupanu. Sellel vastupanul on mitu põhjust: hirm, et tehnoloogia viga põhjustab teabe kaotsi minemist, vastupanu uute meetodite ja tööprotsesside õppimisele, sobimatu või ebapiisav koolitus uute protseduuride harjutamisel. (*Ibid.*) Inimeste ümberõpetamine on üks raskemaid tegevusi ning see võib olla isegi võimatu, kui töötaja seda ise ei soovi. „Vanakooli“ raamatupidajatele, kes on tööd teinud ka sellel ajal, kui polnud isegi kalkulaatoreid kasutusel, võib tunduda taoline järsk üleminek väga raskena. Sellistel töötajatel on kergem eirata muutusi ning teha kõike edasi nii nagu sellega varem hakkama saadi – käsitsi. Töö autor leiab, et seda takistust on mõnel raamatupidajal siia maani tunda.

Minnes üle paberivabale ja automatiseeritud ettevõtmisele, suurendab ettevõtte oma konkurentsieelist teiste ettevõtete seas. Selleks, et edukalt paberivabale raamatupidamisele üle minna, tuleb arvestada järgmiste tehnoloogiliste vajadustega:

- dokumendihalduse süsteem ehk digitaalne arhiveerimine;
- e-arvete kasutuselevõtt ja nende arendamine;
- töötajate pidev koolitamine.

1.3. Raamatupidamise tööprotsesside kaardistamine

Raamatupidamise puhul on tegemist tugiteenusega, seega raamatupidaja ja büroo huvides on võimalikult vähe aega kulutada rutiinsematele töödele ning keskenduda hoopis koostööle kliendiga. Sellisel juhul on töö efektiivsusele suunatud, mis omakorda tähendab, et üks raamatupidaja jõuab vähesema ajaga rohkem kliente teenindada.

Töö koosneb mitmest protsessist, alustades igapäevastest rutiinsetest töödest, lõpetades klientide finantsnõustajana ja analüütikuna. Suhtlus klientidega on üks protsessidest raamatupidaja tööst, mida ei ole võimalik automatiseerida, seega tuleb tegeleda süsteemsemate tegevuste maksimaalse automatiseerimisega.

Valitud büroos on kasutusel mitmed raamatupidamistarkvarad, mis on aidanud ettevõttel automatiseeruda. Peamised kasutusel olevad tarkvarad on: Directo, Standard Books by Excellent, Merit Aktiva, Smart Accounts ning palgaprogramm Merit Palk, kus toimub ettevõtete palgaarvestus.

Ostuarvete sisestamine raamatupidamisprogrammi on üpris rutiinne tegevus, kuna enamjaolt on tegemist korduvate arvetega, mida saab kopeerida eelmise pealt. Arved edastatakse kas meili teel, pilverakenduste teel (näiteks *Dropbox* või *Google Drive*) või läbi büroo serveris asuvate kaustade, kust raamatupidaja arve vastavasse programmi sisestab. Raamatupidamisbüroosse laekuvad ostuarved enamasti PDF-vormis, kuna kõigil ettevõtetel ei ole veel e-arvete süsteem välja töötatud. Sisestatud arvetega saab raamatupidaja edasi tegeleda, vajadusel neid ka pangast tasudes.

Kulu- ja lähetusaruannete sisestamine võib osutada üsna aeganõudvaks tegevuseks, kuna tihti võib olla tegemist ostutšekkidega, mis tuuakse kontoris või saadetakse postiga. Nende pealt informatsiooni lugemine ei pruugi olla lihtne, eriti kui tegu on välismaalt toodud tšekkidega, kus on kasutuses teine valuuta ning tähestik. Toimingute hulka kuulub tšekkide jaotamine pangakaartide, kulutajate, liikide (näiteks kütusetšekid või välislähetus vm) järgi. Sellele järgneb nende tšekkide skaneerimine ning seejärel alles sisestamine programmi. Olenevalt kokkuleppest raamatupidajaga võib ettevõtja ka edastada tšekke mõnel muul moel. Näiteks neid ise skaneerides ning edastades PDF-vormis, tehes tšekist pilti ning edastades see raamatupidajale või kasutades ühte mitmest aplikatsioonist oma nutiseadmes tšekkide skaneerimiseks ja edastamiseks. Sel juhul ei pea ettevõtja kõiki ettevõtlusega seotud tšekke rahakotis koguma, et hiljem need raamatupidajale esitada, vaid saab need kohe pilverakenduse kaudu edastada.

Müügiarvete sisestamisega tegeleb reeglipäraselt ettevõtja ise, kuna tema teab kõige paremini, mille eest ja mis summas arve koostada. Seetõttu on mugav, kui kliendil on võimalus siseneda raamatupidamisprogrammi ning seal ise arveid koostada. Mõnes olukorras võib klient seda paluda teha ka raamatupidajal, kuid kuna see tehakse kohe raamatupidamisprogrammi, siis see protsess eraldi sisestamist ei vaja. Arvete koostamise alla kuulub lisaks büroos

raamatupidamisteenuse arvete koostamine. Kui tegu ei ole fikseeritud summaga, mida iga kuu teenuste eest küsitakse, siis võib arvete koostamine olla veidi aeganõudvam. Seda protsessi ei ole paraku võimalik kuidagi automatiseerida, sest seda teab kõige paremini iga raamatupidaja ise, milliseid raamatupidamistõid ja -konsultatsioone on ta sellel kuul kliendile osutanud ning kui palju on need tal aega võtnud.

Maksuarvestus ja deklaratsioonide esitamine on protsessid, mida on enamik raamatupidamisprogramme automaatseks teinud. Käibemaksuaruanded ning tulu- ja sotsiaalmaksuaruanded valmivad jooksvalt programmis arvete sisestamisel. Neid aruandeid on võimalik XML-väljavõttena otse e-maksuametisse laadida, mis võtab käsitsi sisestamise tegevuse vahelt ära ning kiirendab protsessi oluliselt. XML ehk *eXtensible Markup Language* on märgistuskeel dokumendi struktuuri loomiseks (XML...2018). Teisisõnu fail, mis on masinloetav ning säilitab dokumendi struktuuri selle loomishetkel. Osades tarkvarades, näiteks Directos, tuleb käibemaksudeklaratsiooni eelnevalt seadistada, et käibemaks ja ühendusesisene käibemaks oleksid korrektselt koostatud. Eraldi tähelepanu nõuab tulu- ja sotsiaalmaksu deklaratsioonis erisoodustuse lahter, mida tuleb käsitsi lisada, kuna käibemaks ning tulu- ja sotsiaalmaks genereeritakse erinevatest kohtades ja vahel ka eraldi tarkvarades. Näiteks võib tuua 2018. aastal vastu võetud seaduse sõiduautode erisoodustuse deklareerimise kohta, mida lihtsustati selle võrra, et enam ei pea eristama töösõite ja erasõite ning pidama sõidupäevikut. Kui autot kasutatakse ka erasõitudeks, siis piisab ühe korra erisoodustuse summa arvutamisest auto kohta, mida saab edaspidi iga kuu samas summas deklareerida. (Tööandja sõiduauto...2017) Muud kulutused, mida tuleb deklareerida erisoodustusena, tuleb sisestada deklaratsioonile käsitsi.

Aastaruannete koostamine vajab raamatupidaja tähelepanu ja kontrollivat pilku, kuid selle üles laadimine äriregistri portaali võib samuti osutada ebavajalikuks topelttöök. Pärast seda, kui raamatupidaja on üle kontrollinud, kas kõik vajalikud aruanded on korrektsed ja kajastavad ettevõtte tõest majandusseisu, sisestatakse see e-äriregistrisse. Selle portaali kaudu on antud dokument kättesaadav kõigile, sealhulgas ka erinevatele tähtsamatele ametkondadele. Portaali on võimalik laadida ülesse XBRL failis aruanded, kui äriühingu, MTÜ või SA aruandeperiood algab alates 1. jaanuarist 2009 aastast või hiljem. Andmete vormidesse käsitsi sisestamise asemel saab need aruandlus keskkonda importida, pärast seda, kui need on genereeritud XBRL formaati. (Aruande XBRL... 2018) “XBRL ehk *eXtensible Business Reporting Language* on informatsiooni edastamise platvorm, mis on XML põhine ja sobib hästi äri- ja rahandusalase

informatsiooni kiiremaks, tõhusamaks ja madalamate kuludega edastamiseks, töötlemiseks ning analüüsimiseks.” (E-aruandluse projekti taust 2018). Tegemist on avatud standardiga, mida arendab mittetulunduslik assotsiatsioon *XBRL- International*, mis tähendab, et see ei nõua kasutajatelt eraldi litsentse ning muid tasusid. Olulisemaks osaks selle standardi kasutamises on tsentraalse majandusaasta aruande taksonoomia kokkuleppimine ning riiklikul tasandil kinnitamine. (E-aruandluse projekti taust 2018).

Panga laekumiste sisestamine on vajalik, sest oluline on, et raamatupidamises on pangakonto lõppjääk pangaväljavõtte järgi võrdne programmis oleva saldoga. See hoiab ettevõtte rahaliikumisel järge peal. Omades ligipääsu ettevõtte pangakontole ning kasutades raamatupidamistarkvara, mis toetab XML formaadis panga peale laadimist süsteemi, on see tegevus üsna lihtne. Kui programmi on juba sisestatud antud kuu müügi- ja ostuarved, oskab programm tavaliselt ise siduda laekumised ja tasumised vastava dokumendiga. Raamatupidaja saab vajadusel vigased read parandada ning korrigeerida, kuid see võtab oluliselt vähem aega, kui ükshaaval tasumiste, laekumiste ja kannete sisestamine. Osad pangad pakuvad ka pangaliidese funktsiooni, mis võimaldab laekumiste ja sooritatud maksete automaatset töötlemist. Pangaliidese abil on võimalik integreerida ettevõtte raamatupidamisprogrammi ja pangateenuseid, mis laseb teha makseid ja jälgida pangakonto laekumisi ja väljaminekuid otse raamatupidamisprogrammist (AS SEB Pank 2018). Selle kasutamiseks peab ettevõtte omama selle toega majandustarkvara või arendama vajaliku liidese juba kasutusel olevasse tarkvarasse (Swedbank AS 2018). Pangaliidest pakuvad tänaseks päevaks Swedbank (kannab nime *Gateway*), SEB ja LHV pank (*Connect*).

Palgaarvestus on üks delikaatsemaid tegevusi, kuna väljamakstava summaga ei tohiks eksida ükski raamatupidaja. Arvestust teostatakse meie büroos peamiselt Merit palgas ning nüüd juba Merit pilveversioonis. Kuigi palgaarvestus oma erinevate eripärade tõttu nõuab keskendumist, siis aitab automatiseerimisel kaasa asjaolu, et valmis deklaratsiooni on võimalik XML-formaadis salvestada ning e-maksuametisse failina lisada.

Suur ja oluline tööprotsess raamatupidajal on suhtlus kliendiga. See on ainuke tööprotsess, mida ei ole võimalik automatiseerida. See tähendab omakorda seda, et kõik muud rutiinsed ja süsteemsed tegevused tuleb maksimaalselt masinatele jätta, et kliendiga suhtluseks jääks rohkem aega. See omakorda tagab sujuvama koostöö kliendiga. Raamatupidaja töö raamatupidamisbüroos oleneb väga palju kliendist, sest tema on see, kes võimaldab kõiki

vajaminevaid dokumente ning annab aru nende olemasolust. Samuti on tähtis ka tagada kliendi rahulolu, mis on iga koostöö edu võti.

Arhiveerimine

Raamatupidamise seaduse paragrahv 12 sätestab, et raamatupidamiskohustuslane peab raamatupidamise algdokumente säilitama seitse aastat alates selle majandusaasta lõpust, kui majandustehing algdokumendi alusel raamatupidamisregistris kirjendati. (RPS § 12)

Samas paragrahvis on lõikes 5 mainitud, et raamatupidamise algdokumente, raamatupidamisregistreid, lepinguid, raamatupidamise aruandeid, pikaajaliste kohustiste või õigustega seotud äridokumente ja raamatupidamise sise-eeskirja säilitatakse masintöödeldavalt. Dokumente ja andmeid võib säilitada muus püsivat kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, kui raamatupidamiskohustuslasel ei ole dokumentide ja andmete masintöödeldavalt säilitamise võimalust ning selle võimaluse loomine nõuab temalt ebaproportsionaalselt suuri kulutusi või pingutusi (RPS § 12 2017). Aastal 2016 oli lõige 5 sätestanud, et raamatupidamisregistreid, mis on loodud elektrooniliselt, on kohustatud ka elektrooniliselt säilitama. Elektrooniliste andmete loetavus peab olema tagatud kogu säilitusaja jooksul. (RPS § 12 2016). Seadusest tuleb välja, et kohustust säilitada originaaldokumente paber kandjal ei ole enam pikalt ning säilitada tuleb neid elektrooniliselt või masintöödeldavalt.

Antud raamatupidamisbüroos toimub archiveerimine olenevalt sellele, kus programmis toimub kliendi raamatupidamine. Raamatupidamisbüroo pakub digiarhiivi teenust. Dokumente säilitatakse büroo serverisse ettenähtud kaustadesse, järjestades neid programmi tekkiva kandenumbriga järgi. Samuti võimaldavad ka mõned raamatupidamistarkvarad dokumentide manustamise võimalust, mis tähendab, et dokumenti juurde lisades kaob vajadus selle büroo serverisse salvestamiseks. Directo pakub dokumendihaldust, kus on võimalik kõik dokumendid archiveerida ning hiljem vajadusel failina välja võtta (Directo 2018).

Digiarhiivi alternatiiviks on pilvearhiiv. Veebipõhine dokumendihaldussüsteem on hea selle poolest, et dokumendid ja failid asuvad keskkonnas, kuhu on ligipääs igast internetiga ühendatud seadmest. Pilvepõhine süsteem aitab vältida lisaks ka andmekadu, mille võivad tekitada rikked füüsilise serveri või arvuti riistvaraga. (Ellrex 2018)

1.4. Probleemi tutvustus

Raamatupidamisbüroos on probleemiks ebaefektiivsed tööprotsessid. Kasutatakse pooleldi või üldse mitte automatiseeritud lahendusi. Probleemid on üldiselt personaalsed – olenevalt töötajast ning kliendi soovidest. Töö eesmärk on välja selgitada probleemid, mis esinevad kaasaegse raamatupidamisbüroo raamatupidajate tööprotsessides kõige sagedamini ning pakkuda välja võimalusi tööprotsesside parendamiseks.

Raamatupidamisbüroos on mitu serverit, kuhu on hoiustatud digiarhiiv ning mille kaudu kogu ettevõtte töö käib. Need serverid on füüsilisel kujul ketastel ning teevad päevad läbi serveriruumis tööd. Kuna nende maht on suur ning kasutus on pidev, siis on need väga koormatud. Serverite ülekoormatus annab vahel tunda igapäevatoos, avaldades programmide aeglaseks muutumises, mida juhtub eriti mõne tähtja saabumisel. Vahel on olnud ka olukordi, mil büroos on elektrikatkestused, mille üheks põhjustajaks võivad olla just ülekoormatud serverid.

Lõputöö autori arvates mitme erineva programmi kasutus töös võib segada ja raskendada raamatupidajate tööd, kuna igas programmis tehakse tegevusi erinevat moodi. Mitme programmi vahel liikumine ning programmi vahetamisest tingitud ümberlülitamine võib osutada segavaks faktoriks igapäevatoos.

Samuti on autor täheldanud topelt laekuvate arvete probleemi, mis tuuakse nii paberil kontoris kui ka saadetakse elektrooniliselt PDF-failina. Paberarvete sorteerimine võtab raamatupidajal palju aega ning seda eriti juhul, kui mõned paberil arved on juba sisestatud, sest on laekunud varem elektronposti. Paberikandjal arvete vajadust ei ole, eriti kui need on juba laekunud elektrooniliselt.

Lean-strateegia guru Jari Kukkonen on toonud oma artiklis välja mõned töötajate ajaressursi peamised allikad, mida saab antud raamatupidamisbüroo tööprotsessidega võrrelda. Üheks peamiseks faktoriks on üleliigsed liigutused, mille alla kuuluvad informatsiooni dubleerimine ning topelttöö tegemine. (Seinberg 2015) Käsitletavas raamatupidamisbüroos on kasutusel mitu programmi ning seetõttu toimub vahel informatsiooni dubleerimine (näiteks dokumentide arhiveerimine nii Directosse manustena kui ka serverisse kaustadesse).

Lisaks märgib Kukkonen, et tihtipeale toodetakse liialt igasuguseid aruandeid, mida otseselt vaja ei ole (*Ibid.*). Kõiki aruandeid on võimalik tagantjärele mingi konkreetse seisuga igal ajal välja võtta ning vajadus selle tegemiseks tekib alles siis, kui klient seda palub.

Samuti märgib Kukkonen ära, et mittevajalik transport raiskab samuti palju aega, pidades silmas ringlevaid paberarveid (*Ibid.*). Käsitsi paberite haldamine ning nende järgi minemine võtab oluliselt rohkem aega, kui elektrooniliste või masinloetavate arvetega tegutsemine.

2. RAAMATUPIDAMISLIKE TÖÖPROTSESSIDE ARENDSVÕIMALUSED

Käesoleva lõputöö raames on autor viinud läbi uuringu raamatupidamisbüroo töötajate seas. Antud peatükis kirjeldatakse uuringu läbiviimiseks valitud meetodikat, andmete kogumise viisi ning valimit. Peale vastuste kogumist analüüsib autor saadud informatsiooni ning annab ülevaate uuringu tulemustest. Viimaks esitab töö autor saadud tulemuste põhjal oma hinnangu ning pakub välja nii omapoolseid kui ka raamatupidajate poolt pakutud võimalusi nende tööprotsesside tõhustamiseks raamatupidamisbüroos.

2.1. Uuringu meetoodika

Antud töös on läbi viidud kvalitatiivne uuring, alustades küsimustikuga, mis koostati platvormil *Google Forms* ning saadeti vastamiseks kõikidele uuritavas raamatupidamisbüroos hõivatud töötajatele. Küsimustik koosnes üldistest küsimustest, mille järgi sai töö autor valida endale valimi ning koostada edasised täpsustavamad küsimused ning valmistuda intervjuuks. Küsimustik koosnes 13-st küsimusest ning see saadeti 14-le töötajale 23. oktoobril 2018 (vt lisa 1). Küsimustikule vastasid kõik 14 inimest, kellest kõik olid naissoost. Kõik töötajad olid nõus avaldama autorile küsimustiku lõpus oma nime, et autor saaks nende seast intervjuule vastajaid valida. Antud töös vastajate nimesid ei avaldata ning vastuseid kasutatakse vaid autori lõputöö raames.

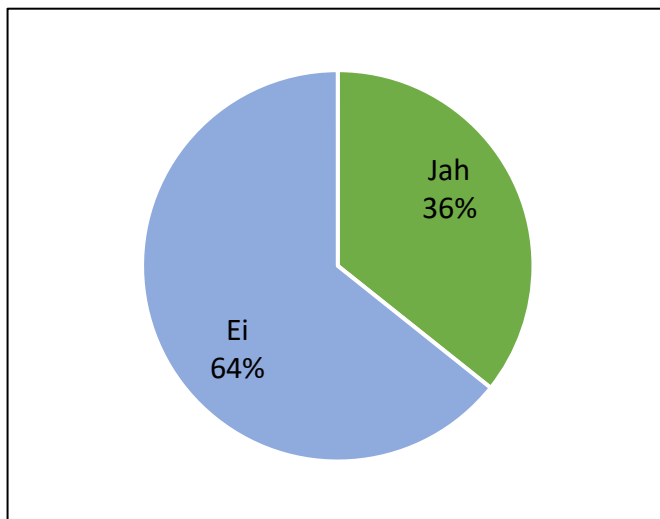
Intervjuu oli poolstruktureeritud, mis andis töö autorile võimaluse lähtuvalt vastustest esitada küsimusi, et teada saada intervjuueeritava täpsemad mõtted seoses uuritava teemaga. Intervjuu koosnes 15-17 küsimusest ning aega kulus vastuste kogumiseks ühe töötaja kohta umbes 15 minutit. Intervjuu viis autor läbi kontoris 21.novembril 2018. Saadud vastuste transkriptsioon on välja toodud töö lisades (vt Lisad 2-5).

Intervjuueeritavaid töötajaid oli kokku neli, kes valiti küsimustiku vastuste põhjal. Raamatupidajad otsustati valida võimalikult erineva taustaga ning kliendibaasiga, et saada maksimaalselt mitmekülgne tulemus. Intervjuueeritavate seas oli nii pikaajalise töökogemusega

raamatupidajaid kui ka varasema kogemusega töötajaid. See võimaldas võrrelda büroos pikaajaliselt töötanud raamatupidajate mõtteid uuemate töötajate arvamustega. Intervjuu vastuste abil soovis autor välja tuua ühised probleemkohad ning kuulata ära nendepoolsed lahendused. Lisaks sooviti teada saada, kuidas on seni peamiste probleemkohtadega hakkama saanud. Töö lõpus pakub autor märgitud probleemidele nii omapoolseid kui ka intervjuudest selgunud lahendusi.

2.2. Uuringu tulemused

Küsitluse eesmärk oli välja selgitada millised hoiakud, mõtted ning probleemid on seoses

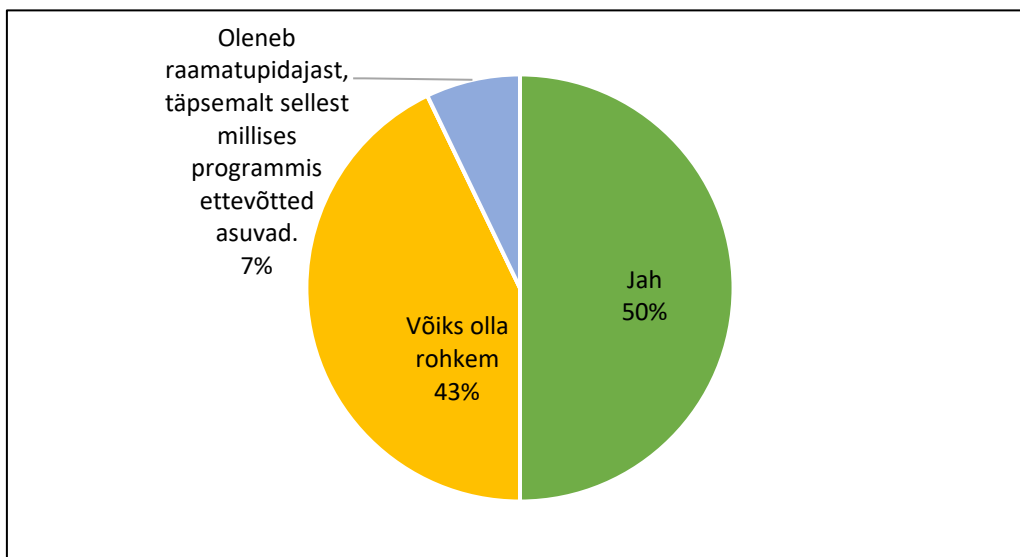


Joonis 2. Eelneva kogemuse olemasolu raamatupidamisbüroos

Allikas: Autori arvutused, aluseks lisas 1 esitatud andmed

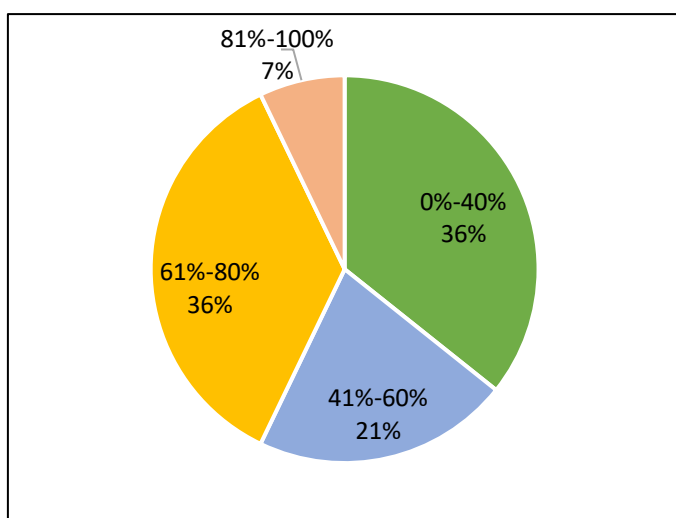
tööprotsessidega büroo töötajatel. Küsimused olid üldistatud, et oleks võimalik saada üldpilt ning valida vastuste põhjal välja need töötajad, kellega viia läbi põhjalik intervjuu. Küsitlusest selgus, et üle poole töötajatest ei ole varem raamatupidamisbüroos töötanud, mis tähendab, et neil ei ole võrdlusvõimalust mõne teise bürooga. Alloleval joonisel on näha, et 64,3% vastajatest ei ole varasemat kogemust büroos töötamisest ning 35,7% on varem raamatupidamisbüroos töötanud (vt Joonis 2).

Järgnevalt uuriti raamatupidajatelt, kas nende arvates on igapäevatoos kasutusel piisavalt automatiseeritud lahendusi. Seitse töötajat 14st arvab, et büroos on palju automatiseeritud lahendusi kasutusel. Veidi alla poole (43%) arvab, et võiks olla rohkem kasutusel ning üks raamatupidaja arvab (moodustab 7% tervikust), et see oleneb sellest, mis programm on parasjagu kasutusel (vt Joonis 3).



Joonis 3. Automatiseeritud lahenduste kasutus büroos
Allikas: Autori arvutused, aluseks lisas 1 esitatud andmed

Autor palus töötajatel hinnata protsentuaalselt, kui palju automatiseeritud lahendusi nad enda



Joonis 4. Töötajate hinnang automatiseeritud lahenduste kasutusest igapäevatoos, protsentides
Allikas: Autori arvutused, aluseks lisas 1 esitatud andmed

arvates igapäevatoos kasutavad. Antud diagrammis on kasutatud kõik olemasolevad variandid (vt Joonis 4). Võrdselt 36% häält kogusid kaks varianti: kõige väiksem automatiseerimise kasutus 0%-40% ning 61%-80%. Üks töötaja 14st arvas (7%), et temal on maksimaalselt automatiseeritud lahendused kasutusel. Analüüsimise käigus selgus, et puudub seos automatiseeritud lahenduste kasutuse protsendist igapäevatoos ja automatiseeritud lahenduste kasutuses büroos (vt Joonis 3 ja Joonis 4).

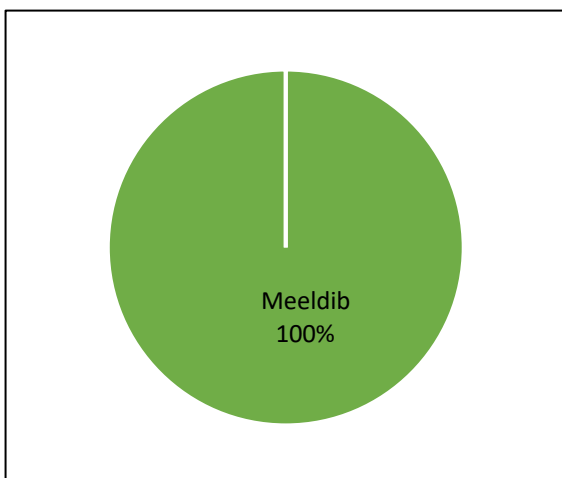
Viis raamatupidajat mainisid, et kõige rohkem võtab aega klientidega suhtlemine ja nendelt dokumentide kätte saamine, kuna kliendid ei istu reeglina iga päev arvuti taga ning vastavad meilidele pigem õhtuti või nädalavahetustel. Lisaks mainis üks töötaja, et ostu- ja müügireskontrode korrastamine võtab temal kõige rohkem aega, mis on samuti seotud sellega, et kliendilt ei jõua informatsioon õigeaegselt kohale ning tuleb tagantjärei reskontrosi korrastada.

Seega võib tihtipeale raamatupidaja töö seiskuda ja raamatupidaja oodata, kuni kliendilt vastav info või dokument saabub.

Lisaks sellele mainiti kõige rohkem aega nõudvate tegevuste hulka vigade otsimist ja üle kontrollimist, algandmete korrastamist, paberite sorteerimist ja nende sisestamist, notariaalsete lepingute töötlemist, statistikaaruannete koostamist, aruandvate isikute aruannete koostamist, tööjõukulude jaotust projektidele ja palkade arvestust.

Kõige vähem aega nõudvate tegevuste hulgas toodi enim välja maksekorralduste laadimist pank, mis kogus kokku kaheksa vastust 14st. Mainimata ei jäänud ka see, et kuigi maksekorraldusi saab XML-failina tõmmata otse programmi ja vastupidi pank, siis ei kao kontrollimise kohustus, kuna ühtegi programmi ei saa veel täielikult usaldada. Ometigi kaob ära käsitsi sisestamise vaev, mis hoiab märgatavalt aega kokku. Vastuste hulgas oli muuseas deklaratsioonide laadimine maksuametisse, fikseeritud tööajaga palkade arvestamine, ostuarvete sisestamine, kui tegemist on rutiinse arvega ja meilide suunamine.

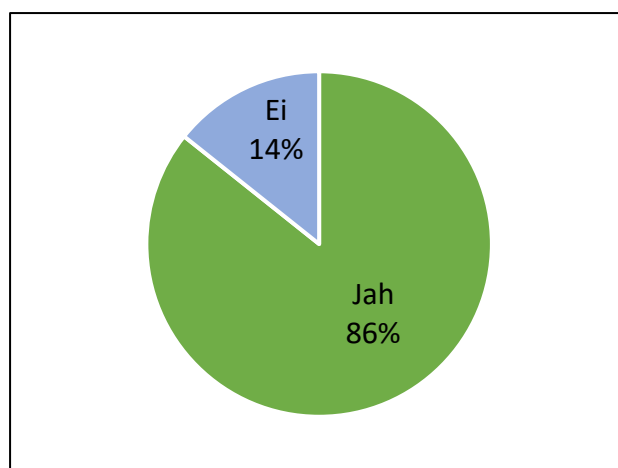
Küsimustikust selgus, et kõikidele töötajatele meeldib automatiseeritud töö (vt Joonis 5).



Joonis 5. Hinnang automatiseeritud tööle
Allikas: Autori arvutused, aluseks lisas 1 esitatud andmed

põhjendavad seda sellega, et see säästaks aega ning sel juhul jääks rohkem aega tegeleda analüütilisema poolega ning kliendiga suhtlemiseks. Mõned raamatupidajad mainisid, et puudu jääb

Sellegipoolest kaks töötajat (14%) ei soovi seda rohkem automatiseerida (vt Joonis 6), kuna siis kaob ülevaade tehtud töö üle. Teised töötajad (86%) sooviksid rohkem automatiseerida ning



Joonis 6. Tahe praeguste tööprotsesside edasiseks automatiseerimiseks
Allikas: Autori arvutused, aluseks lisas 1 esitatud andmed

oskustest ja seoses sellega ka ajast, et programmid eelnevalt automaatseks tööks õigeks seadistada. Lisaks tõi üks raamatupidaja välja, et mõne ettevõtte puhul ei võimalda kliendid ise, et ettevõtte 100% automatiseeritud lahendustele üle läheks. Sinna alla võib lugeda näiteks e-arve puudumist, mida peab ettevõtte ise sisse ostma. Töö paremaks sujumiseks võiks töötada ka pangaliides, et ei peaks pidevalt panka sisse logima erinevate toimingute tegemiseks ja saaks otse raamatupidamisprogrammist kõigele ligipääsu. Samuti mainiti ka seda, et paljud raamatupidamisbaasid ei toeta või ei arenda võimalust aastaaruande põhjaruannete laadimist otse äriregistrisse.

2.3. Intervjuu tulemused

Intervjuu viidi läbi nelja raamatupidajaga, kelle autor valis küsimustiku vastuste põhjal. Eesmärgiks oli saada võimalikult erineva taustaga raamatupidajate vastused. Intervjuu küsimused olid poolstruktureeritud, mis lubas intervjuu käigus küsida teemakohalisi küsimusi olenevalt intervjuu suunale.

Neljast intervjuueeritavast kolm on eelnevalt töötanud teises raamatupidamisbüroos. Nendest kaks (raamatupidaja 2 ja 4) on olnud lõputöös käsitletavas büroos tööl juba enne selle digitaliseerimist. Tänu sellele oli nende jaoks paberivabale ja automatiseeritud raamatupidamisele üleminek väga lihtne, kuna kõik toimus jooksvalt ning selle protsessi ajal koolitati ja arendati töötajaid palju (lisa 3 küsimus 4). Raamatupidaja 1 on üsna värske liituja paberiga büroost paberivabasse ning seetõttu on tal tekitanud raskusi just paberivaba arhiveerimine digiarhiivi (lisa 2 küsimus 4).

Enamus küsitletavate töötajate kliendibaas koosneb suurematest klientidest, kellele on vaja jooksvalt igapäev midagi teha ning nende probleeme lahendada. Raamatupidaja 1 puhul on tegemist pigem väikeste klientidega, kes tegelevad ettevõtlusega oma põhitöö kõrvalt. Intervjuust tuli välja, et suuremate klientidega on rohkem tööd, kuna nemad on ka need, kes tihtipeale küsivad igasugust abi ning nende probleemide lahendamiseiga tuleb tegeleda igapäev. Väiksemate klientide mureks on pigem see, et kõik vajalikud dokumendid ei ole õigeaegselt kohal ning nende saamisega läheb tihtipeale aega, mille tõttu ka kogu protsess seisab või vajab tagantjärele paranduste teostamist.

Intervjuust selgub, et kõige ajakulukamaks tegevuseks kahel raamatupidajal on laekumiste sisestamine, mis mõlemad tulenevad kindla ettevõtte spetsiifikast või kliendiprogrammist, mis ei võimalda nii sujuvalt tööprotsesse lõpuni viia. Kliendiprogramm Axapta küll võimaldab panga peale laadimist, kuid siiski ei oska siduda kõiki laekumisi arvetega, mistõttu tuleb need kõik käsitsi üle käia, mis võtab kaua aega (lisa 4 küsimus 6). Kuna raamatupidaja 1 kasutab enamasti Standard Booksi programmi, mis ei võimalda panga peale laadimist, siis sellel töötajal võtab nende lisamine kaua aega. Samas ta ka mainis, et vahel ei ole panga peale laadimisest abi, kuna on vaja palju finantskandeid käsitsi sisestada (lisa 2 küsimus 7).

Lisaks mainiti üheks aeganõudvaks tegevuseks ostuarvete sisestamist. Raamatupidajal 1 ei võta ostuarvete sisestamine väga palju aega, kuna tema puhul on tegu väiksemate klientidega. Raamatupidaja 3 arvab, et ostuarvete sisestamine on küll ajamahukas tegevus, aga see oluliselt ka sellest, mis tarkvara parasjagu kasutuses on, sest mõnes tuleb seda teha palju käsitsi (lisa 4 küsimus 6). Kahel raamatupidajal sisestab suuremate firmade ostuarveid büroo assistent. Sellegipoolest tuleb raamatupidajal need üle vaadata ja kinnitada. Raamatupidaja 2 märgib, et see on väga ajamahukas tegevus, kuna nende maht on suur ja nende üle vaatamine võtab tohutult aega (lisa 3 küsimus 5).

Kõik intervjuueeritavad arvasid, et tööprotsesside kiirus on seotud tarkvaraga. Raamatupidajal 1 on kasutuses neli programmi, raamatupidajal 2 kasutuses kaks programmi, raamatupidajal 3 viis ja raamatupidajal 4 kuus, millest kaks on kliendiprogrammid. Lisaks nendele kasutatakse büroos palgaprogrammina Merit Palka. Kolm raamatupidajat märkisid hetkel oma lemmikprogrammiks Directo, põhjendades seda sellega, et see on kõige loogilisem ja käepärasem programm ning seal on palju digitaliseerimise võimalusi. Üks töötaja leidis, et talle meeldib kõige enam Standard Books, kuid seda pigem seetõttu, et ta on alustanud oma tööd selles programmis ning sellega juba ära harjunud. Lisaks mainiti, et Directo hõlpsaks töötamiseks peab seda enne korralikult seadistama, mille oskustest jääb nii mõnelgi raamatupidajal puudu.

Intervjuust selgus, et kuigi mitmed raamatupidajad soovivad vahetada tarkvara, kus mõne firma raamatupidamist tehakse, siis takistab neid mõne programmi maksumus, mille hinda ei ole klient nõus maksma. Samuti on takistavaks asjaoluks ka ettevõtte ajaloo kustumine selle üleviimisel uude programmi.

Ühele raamatupidajale neljast tuuakse kontorisse palju tšেকে paberandjal, teised intervjuueeritavad leidsid, et neile enam nii palju kohale ei tooda. Raamatupidajal 3 on üks klient

leidnud sellise lahenduse, milles ta pildistab vajalikud tšekid selleks ettenähtud nutiseadme aplikatsiooniga ja saadab need raamatupidajale, kust ta kogu vajaliku informatsiooni saab (lisa 4 küsimus 12). Raamatupidaja 4 mainis, et temal on endal lihtsam, kui ettevõtted toovad oma tšekid kontorisse kohale, kuna muud lahendused said nende puhul proovitud ja need ei osutunud lihtsamaks. See on kindlasti ka seetõttu, et tšেকে on ühes kuus üpris vähe (lisa 5 küsimus 10).

Kolm raamatupidajat neljast pooldab mitme erineva programmi kasutust büroos. Taoline arvamus sai põhjendatud sellega, et mitme programmi kasutus teeb raamatupidaja töö mitmekesiseks ja laiendab silmaringi. Samuti saab mitme programmi vahel valida kliendile kõige sobivama ning see hoiab kursis erinevate tarkvarade uuendustest ja aitab mõelda, milliseid programme saaks veel sarnaselt uuendada (Lisad 3,4,5 küsimused 12,13,11). Üks raamatupidaja on sellel meelel, et piisaks ka kahest programmist – üks suurematele firmadele ning teine väiksematele, sest taoline mitme programmi vahel liikumine teeb töö veidi keerulisemaks (lisa 2 küsimus 13).

Intervjueeritavate vastustest selgus, et enamasti toimub kliendi dokumentide arhiveerimine digiarhiivis, kuhu salvestatakse saadud fail ning nimetatakse see ümber programmis oleva kande numbri järgi ja hankija arve numbriga. Autoril jäi mulje, et büroo serveris olevat digiarhiivi usaldatakse rohkem kui muud arhiveerimise võimalust. Raamatupidajatel on hirm unustada see programmi manusena külge panna (lisa 2 küsimus 14) või võib mõni programm need ise ära kaotada versiooniuuendusega (lisa 5 küsimus 12). Kuna Directo võimaldab manuseid meilist otse programmi saata, siis sellisel juhul raamatupidajad topelt arhiveerimist ei tee.

Keegi raamatupidajatest ei ole proovinud faili laadimisega sisestada majandusaasta aruandeid äriregistri portaali. Kaks intervjueeritavat on huvitatud seda proovima ja edasi uurima (lisa 4 ja 5 küsimused 15 ja 13).

Intervjueeritavate soovid olid, et uusi töötajaid, kes alles tulevad üle digitaliseeritud raamatupidamisele, koolitatakse piisavalt. Samuti sooviti, et IT-polelt töötaks kõik sujuvamalt kui praegusel hetkel ning kliendid mõtleksid rohkem automatiseeritud raamatupidamise suunas. Ideaalne oleks kui kõik ettevõtted oleksid digitaliseeritud ning raamatupidaja leiaks rohkem aega, et suhelda kliendiga rohkem analüütiliselt poolelt ning kontrollida, kas arved automaatselt programmidesse tulevad, selle asemel, et neid ise sisestada ja ruttamise tõttu tekitada näpuvigu. (Lisad 2,3,4,5 viimased küsimused)

2.4. Probleemkohtade analüüs

Uuringust selgus, et intervjueeritavatel raamatupidajatel ei ole väga suur paberarvete hulk, küll aga tuuakse kontorisse palju paberandjal tšekke. Mõne töötaja puhul on see hulk pigem väike ning see ei tekita probleemi neid ise käsitsi sorteerida. Küll aga võib autori hinnangul küsimustiku ja intervjuu järgi taoline paberarvete sorteerimine ja sisestamine palju aega võtta.

Tasub märkida, et kolm raamatupidajat neljast intervjueeritavast märkisid küsimustikus automatiseeritud lahenduste kasutuseks kõige väiksema mahu 0%-40%. Raamatupidaja, kes leiab, et temal ei võta ostuarvete sisestamine oluliselt kaua aega märkis, et tema automatiseeritud lahenduste kasutus moodustab protsentuaalselt 61%-80%. Kindlasti pikem tööaeg büroos on võimaldanud raamatupidajal rohkem tegeleda seadistamisega ning maksimaalselt programmide võimalusi kasutusele võtta. See on muutnud tema töö oluliselt lihtsamaks. Seega saab järeldada, et automatiseerimine on suureks abiks.

Üks raamatupidaja neljast küsitletavast märkis, et tema puhul toimub dokumentide arhiveerimine vahel kahekordselt (nii programmis kui ka büroo serveris digiarhiivis), sest on hirm, et dokument jääb kusagile salvestamata raamatupidaja vea tõttu.

Raamatupidajad, kelle klientide ostuarved ei käi läbi assistendi sisestamise ning seetõttu ise igapäevaselt oma klientide ostuarveid sisestavad, märgivad, et selline tegevus võtab päevas üsna palju aega. See omakorda oleneb sellest, millises programmis töö käib, sest nende kiirus ja võimalused on erinevad. Enamus arveid jõuab raamatupidajani PDF-failidena, pärast mida tuleb raamatupidajal endal see programmi tõmmata ning käsitsi sisestada.

Kuigi küsimustikus mainiti kõige enam aeganõudvaks tegevuseks klientidega suhtlemine, siis intervjuu ajal see teemaks ei tõusnud. Intervjuust jäi mulje, et raamatupidajad on teadlikud, et vajalik on muude tööprotsesside maksimaalne automatiseerimine, selleks et olemasoleva portfelli juures jõuaks tagada personaalne lähenemine igale kliendile.

Kuigi e-arved on väga levinud büroo siseselt, siis klientide poolt ei ole taolist tendentsi märgata. Enamus arveid tuleb siiani meilide teel või otse büroo serverisse kausta PDF-kujul, kuhu kliendil endal ligipääs on. Jäänud on ka mulje, et nii mõnigi klient ei tee vahet e-arvel ja PDF-arvel. Sellest tingituna võivad tekkida ka esimesed arusaamatused ja möödarääkimised kliendi ja raamatupidaja vahel.

Kontrollimisprotsessid ning vigade otsimised on vältimatud tegevused raamatupidaja töös, mis võtavad rohkelt aega ning mida ei anna väga kiirendada. Ainukeseks lahenduseks on rutiinsete tegevuste automatiseerimine, mis välistab näpuvigade tekkimist ning sellest tingitud väheneb vigade otsimise sagedus oluliselt.

Probleemiks märgiti, et IT-poolelt ei ole kahjuks kõik nii sujuv, kui seda soovitakse. Tihtipeale on mõnele programmile või kaustale juurdepääs blokeeritud ning siis tuleb ühendust võtta büroo IT-toega, kes heal juhul lahendab probleemi mõne minutiga, kuid halvemal juhul läheb kauem aega. Intervjuus märkis üks raamatupidaja, et on ebameeldiv, kui mõni PDF-fail ei taha salvestuda, sest ette tuleb veateade. Kõikidel raamatupidajatel ei ole antud teadmisi, kuidas neid IT-probleeme iseseisvalt lahendada.

Uuringust ei tulnud välja, et elektrikatkestused oleksid kuidagi seganud igapäevatööd, küll aga töö autor ise on tähele pannud nende tihedust ning kuidas see tööd aeglustab. Autori arvamus sellest, et erineva programmi kasutus võib raamatupidajate tööd segada või raskendada osutus ebatõeseks. Intervjuu tulemustest selgus, et mitme programmi kasutus töötajatele on pigem meelepärane, sest see avardab nende silmaringi.

Järgmisest alapeatükist teeb lõputöö autor järeldusi ning toob välja nii omapoolsed kui ka raamatupidajate poolt pakutud lahendusi üleval märgitud probleemidele.

2.5. Järeldused ja ettepanekud

Üks intervjuueeritav raamatupidaja tõi tšekkide vähendamise lahenduseks välja koondarve kasutuse. Kui kliendil tuleb ühelt tarnijalt kümnekond ostutšekki kuus, siis oleks mõistlik kliendil jõuda tarnijaga kokkuleppele, kus kõikide nende tšekkide asemel väljastataks elektrooniline koondarve kliendile või raamatupidajale üks kord kuus. Sellisel juhul ei ole kliendil vajadust tšekke füüsiliselt rahakotis koguda ja hoida.

Teiseks võimaluseks on erinevate aplikatsioonide kasutamine. Tänapäeval, kui kõigil ei ole printerit või skannerit kodus, on enamik inimestel taskus nutitelefoni, kuhu saab alla laadida igasuguseid rakendusi, mis võivad meile abiks olla. Intervjuueeritav raamatupidaja 3 mainis, et tema klient kasutab skaneerimise rakendust nutiseadmes, kust on tšeki sisu väga hästi loetav. Virtuaalsete rakenduste poest leiab mitu sarnast teenust osutavaid rakendusi. Näiteks leidis autor *App Store*-is selliseid aplikatsioone nagu *CamScanner*, *Scanner for Me*, *FineScanner*, *PDF*

Scanner jne, mis kõik täidavad sarnast funktsiooni nagu printeri skänner, aga on käepärasemad ning tasuta alla laaditavad.

Tasub ka uurida kaupluselt, kas antud koht pakub võimalust tšekk otse e-kirjana saata. Samuti on võimalus kasutada e-kviitungi võimalusi. E-kviitungi mõte on kõik tšekid saata ühisele kontole, millel saab isik silma peal hoida oma kuludel ning sealt tšekke oma raamatupidajale edasi saata. E-kviitung on alustanud oma tegevust 2016. aasta sügisest ning nende mõte on loobuda pabertšekkidest ning teha Eestit rohkem rohelisemaks. Sarnaselt e-arvetega saab kviitungeid jagada otse e-kviitungiga liidestunud raamatupidamisprogrammidesse. (Kviitung 2018) Kahjuks ei ole tänapäeval veel sellega kuigi palju ettevõtteid liitunud, mis muudab seda rakendust vähem kasutussõbralikuks.

Assistendi olemasolu aitaks suurte ettevõtete ostuarvete sisestamisel, kui neil ei ole veel e-arve võimalust. Selleks, et raamatupidaja jõuaks rohkem kliendiga suhelda ning lahendada analüütilisemaid probleeme, tuleks võtta tööle andmesisestaja, kelle otsene ülesanne olekski ostuarvete sisestus.

Paljudel raamatupidajatel tihtipeale ei ole IT-alast tausta, mistõttu võivad paljude programmide maksimaalsed võimalused kasutamata jääda. Võimalus on palgata arendusspetsialist, kes on töötajatele sellel põhjusel kättesaadav. Selline töötaja saaks tegeleda erinevate uuenduste testimistega ning programmide seadistamisega raamatupidajatele. Samuti saaks ka pakkuda lahendusi erinevatele jooksvatele probleemidele.

Standard Books oma viimase versiooniuuendusega võimaldab ka e-arvete vastu võtmist ning panga importimist, millest ei ole paljud programmi kasutavad raamatupidajad teadlikud. Tegemist on värske uuendusega, mistõttu mitmed programmi kasutajad ei tea selle kohta midagi. Autori arvates tuleks rohkem koolitada programmi kasutajaid, et nad oskaksid uusi lahendusi kasutada ning oma tööprotsesse efektiivsemaks muuta.

Elektrikatkestuste võimalikuks põhjuseks on füüsiliste serverite olemasolu, mille maht on nii suur, et tekib lühis. Antud probleemi lahenduseks on arhiivi pidamine pilvearhiivis, mis ei võta füüsiliselt ruumi ning on veebipõhine. Pilvepõhine süsteem aitab vältida ka andmekadu, mille võivad tekitada rikked füüsilise serveri või arvuti riistvaraga (Ellrex 2018).

Lisaks raamatupidajate koolitamisele tuleb koolitada ka kliente, sest paljud tegevused ei sõltu büroost endast, vaid teenindatavast ettevõttest. Automatiseeritud lahenduste puudumine

konkreetses ettevõttes võibki olla tingitud pigem ettevõtte juhist endast, mitte raamatupidamisbüroo soovist, kuidas selle kliendi raamatupidamist korraldada. Tihti on klientidel oma nägemused ning soovid, kuidas nende ettevõtte raamatupidamine peaks toimima. Selle põhjuseks võib olla firmasisene vajadus teatud järjekorras asju teostada või teadmiste puudumine erinevatest võimalustest. Raamatupidamine on ettevõtte jaoks kui tugiteenus ning seega raamatupidaja arvamusega alati ei pruugita arvestada. Seetõttu ei ole ka paljud ettepanekud büroole kõikide suhtes rakendatavad.

KOKKUVÕTE

Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada probleemid, mis esinevad kaasaegse raamatupidamisbüroo raamatupidajate tööprotsessides kõige sagedamini ning pakkuda välja võimalusi tööprotsesside parendamiseks.

Eesmärgi saavutamiseks olid püstitatud järgmised uurimisküsimused:

1. Mis on paberivaba ja automatiseeritud raamatupidamise eelised?
2. Kuidas võiks raamatupidajate silmis toimuda automatiseeritud lahendustele üleminek?
3. Mis takistab automatiseeritud lahendustele üle minemist?
4. Milliseid tehnoloogilisi lahendusi võiks veel kasutusele võtta?

Toetudes läbiviidud küsitluse ja intervjuu tulemustele selgus, et probleem topelt laekunud arvetega on olemas, kuid ei ole nii suur, nagu see autorile esialgu tundus. Selline probleem puudutab vaid üksikuid kliente, sest nad ei ole alternatiividest teadlikud või ei näe vajalikkust e-arvete soetamiseks.

Töös mainiti, et raamatupidamisbüroos on mitu serverit digiarhiiviga, mis on füüsilisel kujul ketastel ning teevad päevad läbi serveriruumis tööd. Kuna nende maht on suur ning kasutus on pidev, siis on need väga koormatud. Serverite ülekoormatus annab vahel tunda igapäevatoos, avaldades programmide aeglaseks muutumises ja elektrikatkestustes. Selle probleemi lahenduseks pakub autor välja digitaalse arhiivi ümbertõstmist pilve.

Erinevate raamatupidamisprogrammide kasutamine segab ja raskendab autori arvates raamatupidajate tööd, sest mitme programmi vahel liikumine ning nende vahetamiseks vajalik ümberlülitumine võib osutuda segavaks faktoriks igapäevatoos. Uuringust selgus aga, et enamikule raamatupidajatele meeldib mitme programmi kasutamise võimalus raamatupidamisbüroos, sest see avardab nende silmaringi. Vaid üks raamatupidaja neljast intervjuueeritavast arvas, et mitme programmi kasutus teeb töö veidi keerulisemaks ning pakub kasutada vaid kahte programmi – üks väiksemate ja teine suuremate ettevõtete teenindamiseks.

Lisaks selgus uuringust, et vahel toimub dokumentide arhiveerimine topelt nii ettevõtte digiarhiivi kui ka programmi. Põhjuseks on hirm, et see unustatakse raamatupidamisprogrammi manusena kinnitada.

Selgus, et e-arvete kasutus on klientide seas minimaalne ning enamasti liiguvad arved PDF-kujul. Üleminek masinloetavatele arvetele lahendaks mitmed raamatupidajate töös ilmnevaid probleeme, nagu näiteks pidev ostuarvete sisestamine ja vigade otsimine. E-arvete olemasolu vähendaks kiirustamisest tekkinud näpuvigu ning sellest tingitud vigade otsimist.

Probleemiks märgiti samuti, et IT-polelt ei ole kahjuks kõik nii sujuv, kui seda soovitakse. Tihtipeale on mõnele programmile või kaustale juurdepääs blokeeritud ning siis tuleb ühendust võtta büroo IT-toega, kes heal juhul lahendab probleemi mõne minutiga, kuid halvemal juhul läheb kauem aega. Samuti ei ole kõikide ettevõtete programmid vastavalt vajadustele seadistatud, millega aga kõik raamatupidajad iseseisvalt hakkama ei saa. Üheks lahenduseks on palgata arendusspetsialist, kes tegeleks vaid uute arenduste testimisega, programmide seadistamisega ning jooksvate IT probleemide lahendamisega.

Lõputöö võib olla kasulik raamatupidamistarkvarade arendajatele, kes saavad tutvuda raamatupidajate töös esinevate probleemidega ning arendada uusi võimalusi või täiendada olemasolevad lahendusi. Lisaks võib töö motiveerida teisi raamatupidamisbüroosid rakendama rohkem digitaliseeritud lahendusi. Samuti võiks samalaadse uuringu läbi viia ka kliendi seisukohalt, et selgitada välja ning lahendada probleeme, mis takistavad täielikult digitaliseeritud lahendustele üleminemist.

SUMMARY

IMPROVING WORK PROCESSES IN ACCOUNTING COMPANIES

Madina Azizova

When choosing a topic, the author was drawn to a prospective and modern accounting firm, where author noticed that sadly not all work processes were as smooth as desired. The company is digitalised and several technological developments are in use, but working with them is unfortunately not problem-free. Also it seemed to the author that all the automated options are not used to the maximum possible extent. The author was interested in what the company's weaknesses are, and how it would be possible to make improvements and thereby improve the work of accountants.

In recent years, the automation of everyday work, especially in the financial world, has become an increasingly topical issue. The new generation of employees and employers increasingly like to integrate "robots" into their daily work processes to help them do the simplest and more routine work faster and with less movement. However, accounting has not yet reached a position where all the automated solutions are in continuous use, work perfectly and are helping to avoid doing repeated work.

The study for the thesis is carried out with the help of the selected accounting firm and its staff. The aim of the thesis is to identify the most common problems that occur the most in work processes of accountants in modern accounting firm and to provide solutions for improving the processes. The name of the accounting firm is not disclosed in the interest of the company and its employees.

The following research questions were set to achieve the goal:

1. What are the advantages of paperless and automated accounting?
2. How to switch to automated solutions?
3. What prevents from switching over to automated solutions?
4. What technological solutions could be put in place?

Based on the conducted survey and the results of the interview, it was discovered that the problem of double invoices exists, but is not as large as it originally seemed to the author. This problem affects only few customers, because they are not aware of the alternatives or do not see the need for purchasing e-invoices.

It was mentioned in the thesis that the accounting firm has several servers with a digital archive that are in physical form on disks and that are constantly working in the server room. Because their volume is large and they are used at all times, they are under very high load. Server overload is sometimes noticeable in daily work, as programs become slow and there are blackouts in the office. To overcome this problem, the author proposes that the digital archive be transferred to the cloud.

In the author's opinion, the use of several accounting programs complicates the work of the accountants, as moving between several programs and switching between them can be a disruptive factor in everyday work. The survey showed that majority of accountants like the opportunity of using several programs at the accounting firm because it broadens their knowledge. Only one of the four interviewees thought that the use of several programs is making work a bit more complicated and offered to use only two programs - one for smaller and one for larger companies.

In addition, the study revealed that sometimes archiving of documents takes place both in the company's digital archive and in the program. The reason for it is a fear that it will be forgotten to be attached to the accounting program as an attachment.

It turned out that the use of e-invoicing is minimal among customers – invoices are mostly in PDF-format. The transition to machine-readable invoices would solve a number of problems that occur in the accountants' work, for example, they constantly have to enter purchase invoices and look for mistakes. The existence of e-invoices reduces the amount of mistakes caused by rushing and the resulting search for errors.

It was also noted that, unfortunately, not everything is as smooth from the IT side as it is desired to be. Access to a program or folder is often blocked and the IT support has to be contacted, which at best can solve the problem in a few minutes, but at worse it takes longer. Also, some of the things that some accountants are not capable of doing independently is setting up the accounting programs according to its needs. The solution that one accountant suggested is to hire

a development specialist who would only be testing new developments, installing and setting up programs and solving current IT problems.

The thesis may be useful for accounting software developers who can familiarise themselves with the problems encountered by accountants and can develop new opportunities or complement existing solutions. In addition, the thesis can motivate other accounting firms to implement more digitalised solutions. Also, a similar study could be organised from the customer's point of view to compare and overcome the obstacles hindering the transition to full digitalisation.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

- Aruande XBRL vormingus faili laadimine. Kättesaadav:
<http://abiinfo.rik.ee/aruandexbrlvormingusfaili>, 31.oktoober 2018
- AS SEB Pank. Pangaliides. Kättesaadav:
<https://www.seb.ee/ariklient/igapaevapangandus/teeninduskanalid/pangaliides#voimalused>, 31.oktoober 2018
- Deloitte LLP. (2015) The robots are coming. Kättesaadav:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lu/Documents/operations/lu-robots-are-coming-15092016.pdf> , 7.november 2018
- Directo OÜ. (2018) Dokumendihaldus. Kättesaadav:
<http://www.directo.ee/et/dokumendihaldus.html>, 20.november 2018
- DXC Technology. (2017) How robotic process automation will shape your business' future. Kättesaadav: <https://www.cio.com.au/brand-post/content/621695/how-robotic-process-automation-will-shape-your-business-future> , 7.november 2018
- Ellrex. (2018) Dokumendihaldus. Kättesaadav:
<https://ellrex.ee/service/dokumendihaldus/?kmi=Hy9VDz5%2FJ1rn5Zdm5hduCJrZz9g%3D>, 11.november 2018
- Ernst & Young Accountants LLP. (2016) Robotic process automation in the Finance function of the future. Kättesaadav: [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Robotic_process_automation_in_the_Finance_function_of_the_future/\\$FILE/EY-robotic-process-automation-in-the-finance-function-of-the-future-2016.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Robotic_process_automation_in_the_Finance_function_of_the_future/$FILE/EY-robotic-process-automation-in-the-finance-function-of-the-future-2016.pdf) ,17.oktoober 2018
- Hea Tava OÜ. (2018) Raamatupidaja ülesanded. Kättesaadav:
<http://www.heatava.ee/teenused/raamatupidaja/>, 2.oktoober 2018
- Heath, S. (2008) Implementing Paperless Automation Of Accounts Payable Invoices For Small Business Accounting Systems. Kättesaadav:
<http://dtp.r.lib.athabascau.ca/action/download.php?filename=mba-07/open/HeathStephenProject.pdf>, 9.oktoober 2018
- Jarvis, G. (2015) The robots you're looking for. Kättesaadav:
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=e6655dfe-1726-48f0-ad50-77639f982b5f%40sdc-v-sessmgr06>, 23.oktoober 2018
- Kviitung Beeta. (2018) Kviitung. Kättesaadav: <https://kviitung.ee/about>, 28.oktoober 2018

- Maksu- ja Tolliamet. (2017) Tööandja sõiduauto erisoodustuse maksustamine alates 1. jaanuarist 2018. Kättesaadav: <https://www.emta.ee/et/ariklient/tulu-kulu-kaive-kasum/tsd-muudatused-2018-aastal/tooandja-soiduauto-erisoodustuse>, 30.oktoober 2018
- Raamatupidamise seadus. RT I, 30.12.2015, 65. Kättesaadav: <https://www.riigiteataja.ee/akt/130122015065>, 11.november 2018
- Raamatupidamise seadus. RT I, 09.05.2017, 30. Kättesaadav: <https://www.riigiteataja.ee/akt/109052017030>, 22.oktoober 2018
- Rahandusministeerium. (2018). E-arved. Kättesaadav: <https://www.rahandusministeerium.ee/et/riigihaldus/e-arved>, 23.oktoober 2018
- RIK. E-aruandluse projekti taust. Kättesaadav: <http://xbrl.eesti.ee/projekti-taust/>, 20.november 2018
- Russel, D. (2018). Paperless Technology Trends for Accounting Firms. Kättesaadav: <http://news.cchgroup.com/2018/03/07/paperless-technology-trends-accounting-firms>, 10.oktoober 2018
- Seinberg, T. (2015) Roogime muda raamatupidamisest välja. Kättesaadav: <http://www.raamatupidaja.ee/uudised/2015/09/29/roogime-muda-raamatupidamisest-valja>, 21.oktoober 2018
- Swedbank AS. Swedbank Gateway. Kättesaadav: <https://www.swedbank.ee/business/d2d/ebanking/gateway?language=EST#>, 31.oktoober 2018
- Tearu, K. (2017). Kas robot asendab tulevikus kõik raamatupidajad. Kättesaadav: <https://pilvebyroo.ee/kas-robot-asendab-tulevikus-koik-raamatupidajad/>, 9.oktoober 2018
- Tuckwell, G. (2017). Five steps to automating an accounting business. Kättesaadav: <https://digitalfirst.com/five-steps-automating-accounting-business/>, 3.oktoober 2018
- XML – Mis on XML ja selle struktuur. Kättesaadav: <https://www.metshein.com/unit/xml-mis-xml-ja-selle-struktuur/>, 10.oktoober 2018

LISAD

Lisa 1. Küsimustik büroo töötajatele

Tere lugupeetud kolleegid

Palun Teil leida aega ning vastata all olevale väiksele küsimustikule, et aidata mind minu lõputöö koostamisel.

Ette tänades
Madina Azizova

* Kohustuslik

Kui kaua oled töötanud raamatupidajana? *

Palun vastata kuudes.

Kui kaua oled töötanud selles büroos? *

Palun vastata kuudes.

Kas eelnevalt on kogemust raamatupidamisbüroos töötamisest? *

Märkige ainult üks ovaal.

- Jah
- Ei

Tööprotsessid

Millised raamatupidamislikud tööprotsessid nõuavad kõige rohkem aega? *

Palun kirjelda, milline tööprotsess on kõige aega nõudlikum ja miks.

Milline protsess võtab kõige vähem aega? *

Palun kirjelda, milline tööprotsess on kõige vähem aega nõudlikum ja kuidas.

Mida arvad automatiseeritud tööst? *

Automatiseeritud töö - töö, mida peab raamatupidaja võimalikult vähe käsitsi tegema, kasutades tehnoloogilisi lahendusi (näiteks e-arved, ISO väljavõtted, XML failid, dokumentide salvestamine pilve jms)

Märkige ainult üks ovaal.

- Meeldib Edasi küsimuse 8 juurde.
- Ei meeldi Edasi küsimuse 7 juurde.

Palun põhjenda, miks Sulle ei meeldi automatiseeritud töö? *

Kas Sinu arvates selles büroos on palju automatiseeritud lahendusi kasutuses? *

Märkige ainult üks ovaal.

- Jah
- Ei
- Võiks olla rohkem
- Võiks olla vähem
- Muu:

Palun hinda protsentuaalselt, kui palju automatiseeritud lahendusi kasutad Sina oma igapäevatöös. *

Märkige ainult üks ovaal.

- 0%-40%
- 41%-60%
- 61%-80%
- 81%-100%

Kas tahaksid veel rohkem automatiseerida oma praeguseid tööülesandeid? *

Märkige ainult üks ovaal.

- Jah
- Ei

Palun põhjenda lühidalt eelmist vastust. *

Minu nimi on.. *

Palun kirjuta oma nimi. Vastused jäävad kõigile anonüümseks. Nimesid küsin sellel põhjusel, et valida saadud vastuste järgi mõned töötajad, kellega hiljem veidi põhjalikum intervjuu läbi viia.

Lisa 2. Intervjuu 1 transkriptsioon

Intervjueeritav: raamatupidaja 1

Toimumise koht: raamatupidamisbüroo kontor

Toimumise aeg: 22.november 2018.

Intervjuu kestvus: 15 min

1)Tere! Küsitlen Sind seoses minu lõputööga, mille teemaks on raamatupidamislike tööprotsesside tõhustamine raamatupidamisbüroos. Soovin uurida täpsemalt, millised näevad välja Sinu tööprotsessid ning millised on Sinu mõtted seoses sellega.

Tere!

2)Palun iseloomusta oma kliendibaasi, kas on rohkem suuremad firmad või väiksemad, millised on igapäevatööd seoses oma kliendibaasiga?

Pigem on väikesed, aga igakuised, ühemehefirmad üldiselt. Saadetakse eelmise kuu dokumendid ja pangaväljavõtted ja nende järgi teen. Jooksvaid firmasid on hästi-hästi vähe. Pigem sellised kliendid, kes teevad ettevõtlust põhitöö kõrvalt.

3)Oled töötanud ka eelnevalt raamatupidamisbüroos, kui Sa võrdled eelmise büroo tööprotsesse praegusega, milliseid olulisi erinevusi saad välja tuua?

Ennem oli paber suur töökaaslane. Printisime välja kõik arved, pangaväljavõtted, meil olid isegi TSD-d ja käibemaksudeklaratsioonid välja prinditud, kõik mis puudutas ühe kuu raamatupidamist. Samas oli selline ühine töökorraldus kõikidel raamatupidajatel: kasutuses oli ainult üks programm, meil oli ainult üks kontoplaan, kõik raamatupidajad tegid kõike ühtemoodi. Kui sa pidid kedagi asendama või pidid midagi üle võtma, siis teadsid kuidas igasuguseid kandeid tehti. Praegu mul enda klientide seas on kolm-neli erinevat meetodit, kuidas ma näiteks palgakannet teen.

4)Kas üleminek oli Sinu jaoks raske ja miks?

Ikka oli, sellepärast et süsteem täielikult muutus. Esiteks pidi õppima arhiveerima *online*-baasides. Paberi peal tundus kuidagi lihtsam ja loogilisem seda teha. Selle negatiivne külg oli küll selles, et need kaustad lihtsalt seisis meil, väga raske oli saada klientidel kaustadele järgi tulla. Eks see kõik on ka harjumuse asi, ma olen nii vähe *online* peal olnud. Pigem mind ajab rohkem närvi see, et ma tahan midagi PDF-faili salvestada, aga ma ei saa seda teha, sest ta viskab mingi veateate ette. Või näiteks teed Excelis midagi ja järsku on see kadunud või on ainult loetav fail ja ei saa salvestada ja muid selliseid imelikke asju. See kõik on ka õpitav. Kindlasti ma leian, et see on õige selles suunas minna, et oleks paberivaba, aga siis tuleks ehk näidata inimestele, kuidas seda efektiivselt kasutada.

5.)Kas ja kuidas aidati Sinul, kui uuel töötajal, tööharjumusi muuta?

Teiste töötajate käest uurisin pigem, et kuidas nemad oma asju teevad. Aga ma olen täiesti kindel, et ma teen mingites olukordades asju nii-öelda ringiga. On kindlasti mingisuguseid kohti, mida ma ei valda, kuidas saaks mingeid asju kiiremini teha.

6)Millised on need tööprotsessid, millega kõige kauem aega läheb ja miks?

Ma ütleks, et pankade peale panek. Valdavas osas ma panen pankasid käsitsi, mis võtab aega, kuna mul on enamus ettevõtteid Hansas (Standard Books by Excellent- autor), kus vist ei ole need tõmmatavad. Arvete sisestamine on lihtne ja kiire kuna enamasti läheb kulu ühele kontole, aga see panga peale panek, et kord on seal midagi puudu, siis peab seda ettemaksuks panema ja siis hiljem tasaarveldama. Kauga võtabki aega pärast kui pank on peale pandud teha ülevaade, et mis on puudu ja võibolla on vaja omavahel kuidagi ära tasaarveldada – minu jaoks on see kõige ajamahukam.

7)Millist lahendust ise näed sellele, kuidas oleks võimalik seda paremaks muuta?

Ilmselt olekski mõistlik valida mingi programm, kust saab pankasid peale tõmmata. Samas oleneb ettevõttest, kuna mul on ka palju selliseid ettevõtteid, mille puhul see pankade tõmbamine ei anna mulle mitte midagi, sest seal on nii palju finantskandeid ja laenu tagasimakseid, selle puhul ma ei kujuta ettegi kuidas seda peale tõmbamisega teha. Seda tuleb ikka käsitsi teha.

8) Nimeta palun, milliseid programme Sa oma töös kasutad, milline on Sinu lemmik ja miks?

Kasutan paljusid, põhiliselt hetkel kõige rohkem Standard Booksi, Directo, Smart Accounts, Merit aktiva ja palgaprogrammidest on Merit Palk. Igal programmil on omad plussid ja miinused. Mina hakkasin tööle Hansaga (Standard Books by Excellent - autor) ja nüüd on nii raske ümber õppida. Aga samas vaatad, kuidas teised räägivad, et nad tõmbavad panga peale, aga sisestan neid käsitsi, siis on küll see, et võiks kuskile mujale minna. Samas Merit aktiva ja Smart Accounts on liiga kinnised minu jaoks, takistavad töötempot, sest seal ei saa mitut akent korraga vahetada. Teisel kohal pärast Hansat on Directo, temal on ka omad plussid ja miinused. Mulle tundub Directo selline, et kui ma sinna lähen, siis pean ka endale ühe IT-programmeerija juurde võtma, kes mul seal kõik ära seadistab. Ma ei tule ise selliste asjade peale, et mul peab igal pool mingisugune konto seadistatud olema. Võibolla ma olen saanud ka mingid kehvad ettevalmistamata baasid.

9) Kas arvad, et tööprotsesside kiirus on seotud tarkvaraga?

Kindlasti on.

10) Mis segab teistele tarkvaradele ümber minemist?

Oleneb firmast. Mul on palju selliseid väiksemaid firmasid, millel iga kuu on saldo nullis, nendega tasuks kindlasti üle minna, aga ma lihtsalt teeks seda aastalõpu saldodega, muidu ei tea, kuidas ma need aastaaruanded teen. Ma olen ise küll mõelnud, et väikestega võiks minna, ma eelistatult läheksin üle Meritisse. Samas ettevõtted, mis on juba pika ajalooga ja niigi on raske neid hoomata, siis ma väga neid hansast ei liigutaks. Merit tundub veidi käepärasem kui Smart Accounts minule.

11) Kas Sulle tuleb keskmiselt palju paber kandjal dokumente? Mida oled teinud, et neid vähendada?

Kusjuures ei tule palju. Isegi enne, kui me olime paberi peal, siis kliendid saatsid meile skaneeritud tšekke, mille meie siis hiljem välja printisime, mis tundub nüüd veidi mõttetu, sest ei olnud tegu ju originaal dokumendiga. Pigem on kliendid ka seda meelt, et nad ei viitsi käia kohapeal, kui õnnestub kuidagi saata, siis nad saavad. On inimesi, kes käivad kohal ja jutu sees siis on selgunud, et neil on siiski tahe suhelda selle inimesega, kes tegeleb nende paberimajandusega, et see on pigem see ainus põhjus. Tegelikult ma usun, et klientidele meeldiks ka see, et nad ei peaks kohapeale tulema.

12) Kas tšekke tuuakse palju kontorisse? Milline alternatiiv on kasutusel paberkujul tšekkide asemel?

Kindlasti tuleb palju tšekke. Mina kui teenusepakkuja võiksin ju soovitada neile, et äkki saaks kuidagi koondarve küsida hankijalt. Näiteks selle asemel, et ühest kauplusest tuleb mitukümmend tšekki, nad võiksid saada selle kauplusega kokkuleppele, et korra kuus esitatakse koondarve. Samas mina ei tea neid tingimusi, mis on vajalikud selleks, et sellisele kokkuleppele jõuda. Ma ei ole ka õige inimene ütlema ettevõttele, et too mulle üks koondarve nende tšekkide asemel, iga ettevõtte tunneb oma vajadusi ise. Kindlasti oleks see lihtsam, kui kõikide tšekkide asemel tuleks üks arve.

13) Kuidas suhtud sellesse, et büroos tehakse tööd mitmes erinevas programmis, kas see on Sinu arvates pigem hea või halb?

Ma arvan, et mitu programmi võiks olla, aga pigem siis võiks olla näiteks kaks programmi. Minu jaoks on Merit Aktiva ja Smart Accounts identsed, et võiks valida, et meie büroo on näiteks Meritis. Äärmisel juhul, kui klient tuleb ise üle kuskilt baasist, siis saab seal edasi minna. Aga päris see, et meil on kasutuses kõik programmid, teeb selle töö veidi keerulisemaks. Ilmselt tänapäeval ei saagi ühe programmiga hakkama. Ettevõtted on ka erinevad ja programmi tasud on ka erinevad. Võiks kuidagi välja leida, suurte ettevõtete puhul on üks programm ja väikeste puhul teine programm.

14)Kuidas Sina arhiveerid klientide dokumente?

Enne oli paberkaust ja seal vahelehed, siin on ostuarved ja siin on müügiarved, nüüd on arvutis erinevad kaustad. Salvestan dokumendi vastavasse kausta ja panen kirja kande numbriga, hankija nimetuse ja arve numbri. Kui Directo puhul tulevad arved otse sinna, siis ma eraldi serverisse ei salvesta, aga kui arve tuleb meili või Dropboxi, siis ma enne salvestan selle serverisse ja siis ka lisan Directosse manusena külge. Ma kardan, et ma unustan selle Directosse manusesse lisada, kuna mul ei ole see veel nii käe sees. Inimene on nii kinni oma harjumustes, et kui juhtub, et ma unustan selle lisada manusesse, siis minu tõttu on see ostuarve kadunud. Pigem topelt kontrollin, kui pärast on mingi probleem.

15)Kuidas Sina sisestad aastaaruandeid äriregistrisse?

Ikka käsitsi, ei tea kas on olemas mingi teistsugune variant või mis seda toetab üldse.

16)Lõpetuseks küsin, on Sul mingeid soovet või pakkumisi, mida Sa tahaksid selle teema kohta veel lisada?

Ma olen täiesti seda meelt, et võiks minna üle igasugustele *online*-lahendustele üle, et meil ei oleks paberit nii palju, sest see on tegelikult mõttetu. Kliendid ka tegelikult ei too meile neid originaaltšekke, pigem teevad pildi ja saadavad meile – mingit väljaprintimise mõtet ka ei ole. Aga keegi peaks endale südameasjaks võtma, et koolitada ka neid inimesi vastavas suunas, et see päriselt ka tooks kasu. Kui mingi väike raamatupidamisbüroo hakkab digiarhiivi pidama, kuidas ta tagab selle, et ei tule mingi viirus sisse ja kõik asjad õhku ei lenda?

Lisa 3. Intervjuu 2 transkriptsioon

Intervjueeritav: raamatupidaja 2

Toimumise koht: raamatupidamisbüroo kontor

Toimumise aeg: 22.november 2018.

Intervjuu kestvus: 13 min

1)Tere! Küsitlen Sind seoses minu lõputööga, mille teemaks on raamatupidamislike tööprotsesside tõhustamine raamatupidamisbüroos. Soovin uurida täpsemalt, millised näevad välja Sinu tööprotsessid ning millised on Sinu mõtted seoses sellega.

Tere!

2)Palun iseloomusta oma kliendibaasi, kas on rohkem suuremad firmad või väiksemad, millised on igapäevatööd seoses oma kliendibaasiga?

Minul on klientideks suuremad ettevõtted, mida ma teen igapäevaselt. Lisaks sellele on ka pisikesi ka, mida ma teen korra kuus esitatud dokumentide alusel.

3)Oled töötanud ka eelnevalt raamatupidamisbüroos, kui Sa võrdled eelmise büroo tööprotsesse praegusega, milliseid olulisi erinevusi saad välja tuua?

See koht kus ma eelmine kord töötasin oli aastal 2000 kuni 2004, siis käis ikka kõik paberi ja pliiatsiga. Siia ettevõttesse tööle tulles ei olnud ka siin veel digiarhiivi ega midagi, olid ikkagi paberkaustad kasutuses. Tegin juba ka siis neid suuremaid firmasid, mis ma tänagi teen, ja siis toodi kõik 300 arvet korraga lauale ja siis pidi sisestama. Leian ka, et praegu on sellel ettevõttel endal kergem, sest nüüd tehakse kõik arvete tasumised otse Directost, aga siis oli vast korraldatud see nii, et maksid arve enne ära, kuni see raamatupidamisse üldse jõudis. Usun ka et suurematel klientidel läks kergemaks.

4)Kas üleminek oli Sinu jaoks raske ja miks?

Ei olnud raske minu jaoks, sest olin siin büroos tööl enne, kuni siin digitaliseerus kõik. Muidugi oleneb ka sellest, kui IT-teadlik see inimene on. Korraldati ka koolitusi, kus näidati puust ja punaseks kõik ette.

5) Millised on need tööprotsessid, millega kõige kauem aega läheb ja miks?

Üks, mis ma välja tooks on laekumiste peale panek ühes firmas, aga see on seotud pigem selle ettevõtte spetsiifikaga. Seal nad seovad kreditarve kohe müügiarvega, kusjuures klient ei maksa niimoodi, et maksab need teatud arved, mida on krediteeritud kreditarve summa võrra vähem. Ja nad maksavad niimoodi kümme arvet korraga ning veel on neil omad boonused, mis nad teatud aja jooksul maksavad 2%. Vahest võtab see ikka tohutult aega, sest ma vaatan üksihulgi kõik müügiarved üle, et kus see vahe tekib. Teiseks tooksin välja ostuarvete kinnitamise, kuna see maht on lihtsalt nii suur. Pidevalt vaatan, et sada ostuarvet ootab ja siis teen päevaotsa ja siis käib üks klõps ja järgmised sada ootab. Isegi siis, kui assistent sisestab neid ostuarveid, siis tuleb ükshaaval need läbi vaadata ja kinnitada.

6) Millist lahendust ise näed sellele, kuidas oleks võimalik seda paremaks muuta?

Ma isegi ei oska öelda. Kui sinna hankija kaardile külge panna need kontod, kuhu need arved lähevad, ka siis ei pruugi see aidata, sest ühes firmas mul on nii, et ühel hankijal lähevad tooted/teenused erinevatesse kohtadesse, siis minul tekib küll selline oht, et ma automaatselt hakkan seda kinnitama ja ei pane tähele, et see asi peaks teisele kontole minema, kui tal juba üks kulukonto on määratud. Aga ilmselt see lihtsustaks osade ettevõtete juures seda, kui kulukontod on hankijal juba ära märgitud.

7) Nimeta palun, milliseid programme Sa oma töös kasutad, milline on Sinu lemmik ja miks?

Directo ja Hansa (Standard Books by Excellent - autor) ja Merit palk. Minu lemmik on Directo, ma ei teagi miks, ilmselt harjumuse asi. Lisaks seal on võimalusi rohkem kui Hansas näiteks. Aga ma ei oska rohkem võrrelda, sest ma ei ole teisi, mis siin kasutusel on, kordagi isegi vaadanud mitte.

8) Kas arvad, et tööprotsesside kiirus on seotud tarkvaraga?

Ma arvan küll.

9) Mis Sinu arvates segab teistele tarkvaradele ümber minemist?

Ilmselt see väiksus. Nad on nii pisikesed, et nad võibolla ei peaks üldse seal Hansas ka olema, vaid mõnes veel väiksemas programmis. Sest need mis mul Hansas on nii väikesed, et nad ei oleks lihtsalt nõus maksma sellist lisatasu.

10) Kas Sulle tuleb keskmiselt palju paber kandjal dokumente? Mida oled teinud, et neid vähendada?

Ei, mulle tulevad väga vähe. Põhiliselt tuleb mul ühes firmas. Kahes firmas osad tulevad meie serverisse kausta ning tšekid tulevad paber kandjal. Aga rohkem mul ei ole paberil. Enamjaolt kõik tulevad PDF-failina, e-arvete kasutus on minimaalne.

11) Milline alternatiiv on kasutusel paber kujul tšekkide asemel?

Pildiga või skaneeritakse sisse ja saadetakse PDF-kujul, mis on kindlasti parem, kui paberil tuua kontorisse.

12) Kuidas suhtud sellesse, et büroos tehakse tööd mitmes erinevas programmis, kas see on Sinu arvates pigem hea või halb?

Mina arvan, et see on hea, kui on nii palju erinevaid kliente, et sa saad vastavalt kliendile valida programmi, kuna kliendid on nii erinevad. Mõnes ettevõttes näiteks ei ole ladu, siis ei ole mõtet valida programmi, kus seda pidada saab.

13) Kuidas Sina arhiveerid klientide dokumente?

Kui arved tulevad meiliga, siis salvestan need meie serverisse, aga kui nad on juba Directos manusena küljes, siis mitte. Ühes firmas, kus ei oldud nõus mahtu juurde ostma teeme nii, et salvestame Directost arhiivi iga poole aasta tagant ning hoiustame need meie serveris.

14) Kuidas Sina sisestad aastaaruandeid äriregistrisse?

Käsitsi. Ei oska midagi arvata sinna otse tõmbamisest, sest ei ole proovinud ega pole selle peale tulnud. Mulle tundub, et mulle meeldib käsitsi panna sinna, et siis ma näen kohe, et see bilanss on korras ja siis niimoodi järgemööda lähen.

15) Lõpetuseks küsin, on Sul mingeid soovet või pakkumisi, mida Sa tahaksid selle teema kohta veel lisada?

Kohe küll ei tule midagi pähe.

16) Kui kujutad ette, et kõik on võimalik, siis millisena Sa ideaalis oma igapäevatööd näeksid?

Ideaalne tööpäev oleks, kui IT-ga seoses ei toimuks nii palju asju ning programmid töötaksid. Ideaal oleks ka see, kui dokumendid tuleksid normaalsel ajal kohale, ükskõik kuidas nad tulevad, kas meili teel või kontoris. Osade väikeste puhul pean ma iga kuu ise üle küsima, kas seekord tuleb dokumente. Selles mõttes ideaalne oleks, kui ma saaks ise planeerida oma asju, millal ma mida teen.

Lisa 4. Intervjuu 3 transkriptsioon

Intervjueeritav: raamatupidaja 3

Toimumise koht: raamatupidamisbüroo kontor

Toimumise aeg: 22.november 2018.

Intervjuu kestvus: 16 min

1)Tere. Küsitlen Sind seoses minu lõputööga, mille teemaks on raamatupidamislike tööprotsesside tõhustamine raamatupidamisbüroos. Soovin uurida täpsemalt, millised näevad välja Sinu tööprotsessid ning millised mõtted Sul sellega seoses tekivad.

Tere!

2)Palun iseloomusta oma kliendibaasi, kas on rohkem suuremad firmad või väiksemad, millised on igapäevatööd seoses oma kliendibaasiga?

Kui ma võrdlen ennast teiste kolleegidega, siis pigem on mul keskmisest suuremad firmad. Mul on umbes üheksa firmat, millest vaid üks on aastane firma. Ehk siis päris palju on jooksvaid toimetusi – iga päev saadab keegi dokumente, millega peab kohe tegelema. Neid kliente, kes igapäevaselt vajavad nõu ja abi ning teenuse osutamist on umbes kolm. Ülejäänud on sellised nädalased.

3) Kuna Sa ei ole varasemalt kusagil mujal raamatupidajana töötanud, siis milline oli Sinu ettekujutus antud töö iseloomust ja tööprotsessidest enne siia tööle asumist? Kuivõrd erines reaalsus Sinu ootustest ning mis Sind kõige enam üllatas?

Mul selles mõttes väga palju ootuseid ei olnud. Võibolla ma arvasingi, et töö on hästi rahulik, väga palju suhtlemist ette ei tule, mina istun ja sisestan oma ostuarveid, valmistan maksefailid ette ja panen laekumisi peale. Aga tegelikult need jooksvad kliendid just vajavad hästi palju tähelepanu ja igapäevast abi, mille puhul pean mina keskenduma ja süvenema – tuleb vastata õiguslastele ja maksuteemalistele küsimustele. Ma võibolla arvasin, et sellist suhtluspoolt on vähem raamatupidaja töös.

4)Mida Sa muudaksid selle kõige juures, kui saaksid?

Ma tahaks isiklikku assistenti. Ehk siis tahaks, et mul oleks rohkem aega tegeleda klientidega. Praegu on nii, et ma pean tegema jooksvaid töid ning seetõttu mul ei ole aega, et kliendiga piisavalt suhelda. Just sellist personaalset lähenemist ma ei suuda oma klientidele tagada. Tunnen, et normaaltööajaga on keeruline kõik igapäevased toimetused ära teha ning veel ka suhtlemiseks aega leida.

5)Kas koolipoolne ettevalmistus oli piisav?

Ma arvan, et oleks võinud rohkem programme õppida. Me küll ülevaatlilikult vaatasime, aga oleks saanud ka põhjalikumalt teha. Hindan koolipoolset ettevalmistust üldiselt päris heaks, kuid mõistan, et üliõpilasel on õpingute ajal keeruline õpitud teadmisi rakendada ja seoseid luua. Teoreetilisi teadmisi rakendama hakates tulevad asjad küll meelde, aga siis on juba niikuinii hilja, siis sa õpid uusi teadmisi töö käigus.

6) Millised on need tööprotsessid, millega kõige kauem aega läheb ja miks?

See oleneb kindlasti programmist mida kasutada, aga minul näiteks tuleb ühe firmaga kõik laekumised ükshaaval ära märkida. Me saame küll faili tõmmata, aga reaalselt tuleb ikkagi kõik arved sisse trükkida, sest ta ei loe kogu vajalikku infot ära. See on väga ajamahukas, kui sa pead need ükshaaval märkima. Aga see on pigem programmi viga. Teine ajamahukas tööprotsess on ostuarvete sisestamine. See sõltub jälle, mis programmi kasutada. Directo iseenesest võimaldab kiiret lahendust, aga kui kasutusel on mõni muu vana vanaaegsem programm, siis on sellist käsitööd ja väga ajamahukat tööd päris palju.

7) Millist lahendust ise näed sellele, kuidas oleks võimalik seda paremaks muuta?

Ma arvan, et e-arved oleks lahendus kindlasti. Aga ma ei ole kindel, kui kiiresti see reaalselt toimima hakkaks. Ma ei usu, et kõik raamatupidamise programmid oleks võimelised e-arveid praegusel juhul käsitlema ja töötleva. Aga ma tahaks loota, et e-arved hakkavad rohkem liikuma ja mul oleks hea meel, kui ma näeks mingeid muid tehnilisi lahendusi, mis lihtsustaksid raamatupidaja igapäevatööd.

8) Nimeta palun, milliseid programme Sa oma töös kasutad, milline Sinu lemmik ja miks?

Directo, Smart Accounts, Axapta (Microsoft Dynamics AX, kliendiprogramm - autor), Hansat (Standard Books by Excellent - autor), Merit Palk, Erply ja rohkem ei tule meelde. Lemmik on Directo, sest seal on kõik kuidagi nii käepärane ja seal saab andmeid lihtsasti importida ja eksportida. Arved saab meili pealt saata otse Directosse ja neid suudab programm ka kohe lugeda, eriti kui tarnijakontod on ära seadistatud – siis ta paneb päris palju infot ise külge.

9) Kas arvad, et tööprotsesside kiirus on seotud tarkvaraga?

Jah, kindlasti on! Kui võrrelda näiteks Directot ja Axaptat, siis need on nagu öö ja päev. Directost saab aruandeid väga kiirelt välja võtta kogu vajaliku infoga ja samuti ostuarvete saatmine, mis säästab väga palju raamatupidaja aega. Aga Axaptas ma võtan juba bilanssi kolm minutit programmist välja ja kõik muud protsessid on täpselt samamoodi äärmiselt aeglased ja on tunda, et programm ei suuda kaasas käia tehniliste uuendustega.

10) Mis Sinu arvates segab teistele tarkvaradele ümber minemist?

See olenebki sellest, kas klient tahab, et me seda programmi kasutaksime või mitte. Aga kui Mingil põhjusel on programmivahetus vajalik, siis kõige kehvem selle juures on see, et igasse programmi ei saa kogu ettevõtte ajalugu kaasa võtta ja programmi saab vahetada vaid algsaldosid määrates.

Mõne firma puhul on selline ajaloo vaatamine väga oluline, et näha millised tehingud on varasemalt olnud. Kindlasti võib tarkvara vahetust põhjustada ka tarkvara keelte valik. Mõne kliendi jaoks on oluline, et programmi saaks inglise keeles või mõnes muus keeles kasutada. Kui programm ei võimalda teist keelt siis see on kindlasti takistuseks.

11) Kas Sulle tuleb keskmiselt palju paber kandjal dokumente? Mida oled teinud, et neid vähendada?

Mulle tuleb väga vähe paber kandjal dokumente. Ma arvan, et see ongi tingitud sellest, et mul ongi natukene suuremad firmad ja neil on oluline, et dokumendid liiguksid kiiresti, sest on vaja arved kiirelt tasuda ja projektijaotus teha. Tihti liiguvad arved juba firmasiseselt mitme inimese vahel – näiteks projektimüügi assistent saadab arve projektimüügi juhile, kes omakorda saadab arve tegevjuhile ja kõige viimasena saab arve raamatupidaja. Sedasi mitme menetleja puhul on äärmiselt oluline, et dokumendid ei jääks kuskil kaotsi või toppama. Virtuaalselt on taolist dokumendiliikumist oluliselt lihtsam korraldada kui paber kandjal ning usun, et sellest on aru saanud ka minu kliendid. Ja see ongi nagu kõige kiirem viis, kuidas infot liigutada ja ma ei usu, et kliendid sooviksid käia igapäevaselt raamatupidamisbüroos.

12) Kas tšekke tuuakse palju kontorisse? Milline alternatiiv on kasutusel paber kujul tšekkide asemel?

Ei tule. Üks mu klient teeb nii, et kogub kõik tšekid kokku, paneb laua peale ja teeb pilti. Tal on selline äpp olemas, kahjuks ei oska nimetada hetkel, mis selle nimi on, aga äppiga tehtud pildilt on tegelikult kogu info väga hästi loetav. Mõni skaneerib ise sisse, aga see on nende jaoks päris tüütu ning see võibki olla põhjus, miks ta tegelikult tuleb ja toob kontorisse raamatupidajale.

13) Kuidas suhtud sellesse, et büroos tehakse tööd mitmes erinevas programmis, kas see on Sinu arvates pigem hea või halb?

Mina pooldan seda. Sellepärast, et firmad on erinevad ja nende vajadused on erinevad ja me ei saa lihtsalt sundida kõiki ühte programmi kasutama. Ja tegelikult see muudab raamatupidaja ka mitmekülgsemaks – ta oskab kasutada erinevaid programme ja ilmselt tänu sellele tekib tal endal ka laiahaardelisem pilt, miks ja kuidas on oma tööd võimalik lihtsustada ja paremaks muuta.

14)Kuidas Sina arhiveerid klientide dokumente?

Üldjuhul mina kasutan selleks meie digiarhiivi serveris, kus on erinevad kaustad alajaotusega ja sinna lisangi vastavad dokumendid. Ostuarvete sisestamisel määrän faili nimes kande numbri, hankija nime ja arve numbri, et hiljem oleks dokumenti lihtsam leida. Kuna enamus kliente laevad dokumendid ülesse meie kausta ise, siis sealt ma salvestan ta õigesse kohta ja arhiveeringi seal. Kui arve tuleb mulle meiliga, siis sealt saadan ma ta edasi Directosse ja see jääb sinna manusena külge, kuigi selliseid on väga vähe ning pigem minu arhiiv on meie serveris kasutades.

15)Kuidas Sina sisestad aastaaruandeid äriregistrisse?

Kätsi ikka. Piinlik küll, aga pole kuulnudki sellisest variandist, et seda saab tõmmata, aga kindlasti sooviks proovida.

16)Lõpetuseks küsin, on Sul mingeid soove või pakkumisi, mida Sa tahaksid selle teema kohta veel lisada?

Mul tuli meelde see, et üks mu klient tahab, et ma reastaksin ostuarved kuupäeva järgi ja siis sisestaksin need süsteemi, et ka kande number jookseks loogilises järjekorras järjest. Tahaksin öelda, et see on minu arvates üsna ebaratsionaalne ning ka kliendid ise peavad aru saama, millised toimingud on mõistlikud ja olulised ning millised mitte. Nemad peaksid ka tahtma näha arengut raamatupidamises ja programmides ning olema valmis oma vanadest ebatõhusatest harjumustest vajadusel loobuma.

17)Kui kujutad ette, et kõik on võimalik, siis millisena Sa ideaalis oma igapäevatööd näeksid?

Tahaks, et ma tuleks hommikul tööle ja et ma saaksin paari klahvivajutusega panna programmid sedasi tööle, et mulle saadetud ostuarved imporditakse õigesse programmi ning ka pangatehingud kajastuksid programmis automaatselt. Hea oleks kui firmajuht ise saadab ostuarved otse programmi ja need ei peaks läbi minu tulema. Minu töö seisneks selles, et ma kontrolliksin, kas tehnilised lahendused toimiksid korrektselt (vaataksin ostuarved üle ja teeksin vajadusel täiendusi/parandusi ning kontrolliksin, kas pangakanded jõuavad korrektselt programmi) teeksin vajalikke finantskandeid ja tasakaalustusi ning loomulikult suhtleksin klientidega. Iga päev jõuab minuni küsimusi, mis vajavad lahendamist. Tahan seda, et klient

tunneks, et teda hinnatakse ja tema probleemidega tegeletakse võimalikult kiirelt, aga samas põhjalikult.

Palgad saaksin ise arvestada, sest ma ei usu, et programm seda lähiajal ise tegema hakkaks, sest seal on palju erandeid, millega tuleb arvestada.

Lisa 5. Intervjuu 4 transkriptsioon

Intervjueeritav: raamatupidaja 4

Toimumise koht: raamatupidamisbüroo kontor

Toimumise aeg: 22.november 2018.

Intervjuu kestvus: 17 min

1)Tere. Küsitlen Sind seoses minu lõputööga, mille teemaks on raamatupidamislike tööprotsesside tõhustamine raamatupidamisbüroos. Soovin uurida täpsemalt, millised näevad välja sinu tööprotsessid ning millised mõtted Sul sellega seoses tekivad.

Nii, tere!

2)Palun iseloomusta oma kliendibaasi, kas on rohkem suuremad firmad või väiksemad, millised on igapäevatööd seoses oma kliendibaasiga?

Suuri on päris mitu, need võtavad enamuse ajast, siis on mingi punt väiksemad, nendega läheb üldiselt ruttu. Suuri ma teen küll enamasti koguaeg jooksvalt, sõltub siis kellel mida vaja teha. Võib öelda, et koguaeg on midagi nokitseda, mingeid arveid ülesse panna või kinnitada. Väiksed toovad ja saadavad dokumente kord kuus, kogun neid ja lükkan neid kuu lõppu ja siis teen, üldiselt läheb aega tund aega või pool tundi ja siis on tehtud.

3)Oled töötanud ka eelnevalt raamatupidamisbüroos, kui Sa võrdled eelmise büroo tööprotsesse praegusega, milliseid olulisi erinevusi saad välja tuua?

Digitaliseerimist ei olnud tol ajal. Ma olen siin juba olnud väga pikalt ja siis oli siin ikka ulme ja asjad olid teistmoodi ja kõike tehti käsitsi ja oli vaja printida mingeid asju. Kõigil oli ka üks ekraan. Kindlasti oli ka kergem sellele kõigele üle minna, kuna ma olin juba siin büroos ja see toimus jooksvalt.

4) Millised on need tööprotsessid, millega kõige kauem aega läheb ja miks?

Need kes toovad oma tšekid paber kandjal – nende sorteerimine võtab aega. Osadel on oluline, mis on puudu ja mis ei ole puudu ja mis kuhu läheb. Õnneks mul ei ole selliseid, kes kilekotiga toovad tšekke. Kontrollimine võtab tavaliselt kõige rohkem aega, et kõik saldod klapiksid. Kontrolliprotsessid on tegelikul need, mis on aeglased. Teinekord osadel jooksevad asjad ilusti, aga osadel tulevad muudatused ja tuleb ringi teha midagi. Suurtel on see probleem põhiliselt. Sõltub ka ettevõtte enda korraldusest. Ongi pigem väga kliendipõhine, mõnel on rohkem mõnede asjadega tegutsemist vaja ja teisel jooksevad väga hästi asjad. Vigade parandamine on ka väga aeganõudev tegevus. Need ostuarvete sisestamised lähevad väga ruttu. Olgu nad siis kas assistendi poolt sisestatud või Omnivast e-arvena tulnud. Olen üritanud ka hankijad võimalikult põhjalikult ära seadistada, et kõik kulukontod ja maksutähtajad oleksid juures ja sisestamine oleks võimalikult automaatne.

5) Millist lahendust ise näed sellele, kuidas oleks võimalik seda paremaks muuta?

Mida rohkem see digitaliseerimise moodi läheb, seda parem. Väikeste ettevõtetega jääb see vist alati keeruliseks, sest nad ei viitsi ja neil ei ole vahendeid. Sõltub sellest ka, et mida pakutakse, kui nad saaksid midagi tasuta, siis nad ikka prooviksid. Väikesed ettevõtted peavad ise nägema, kui palju kasu nad sellest saavad. Kui nad näevad, et nad võivad rohkem aega sellest, siis nad lähevad sellega kaasa. See on sel juhul muidugi, kui neil on vaja seda aega võita.

6) Nimeta palun, milliseid programme Sa oma töös kasutad, milline on Sinu lemmik ja miks?

Hansa, (Standard Books by Excellent - autor) Directo, Merit Aktiva, Merit palk, Smart Accounts ja siis on kaks kliendiprogrammi. Praegu on lemmik Directo, sest seal toimib kogu see digitaliseerimine – manused on seal juures, makseid saab sealt teha, kui Gateway (pangaliides - autor) ka töötaks kahepoolset, siis oleks eriti hea, et ei peaks sisenema eraldi pank. Aga see omakorda jälle maksab ja selleks peab kõik *online* olema ja kõik asjad peavad toimima. Directo on minu jaoks pigem jah põhitöövahend, sest kõik klahvikombinatsioonid on selged.

7) Kas arvad, et tööprotsesside kiirus on seotud tarkvaraga?

Eks ikka on. Kui mul ühes kohas tuleb manus sinna kõrvale, aga teises kohas tuleb see kuskilt teisest kohast otsida, siis see juba võtab aega.

8) Mis Sinu arvates segab teistele tarkvaradele ümber minemist?

Paar tükki on sellised, mis oleks vaja Hansast üle viia, aga siis tahaks koos ajalooa üle minna jne. Pigem on see ettevõtmise asi.

9) Kas Sulle tuleb keskmiselt palju paber kandjal dokumente? Mida oled teinud, et neid vähendada?

Füüsiliselt tulevad siia kontorisse ainult kolme ettevõtte tšekid. Kõik muud saadetakse meili või otse Directosse. Arveid mulle paberi peal ei tooda ja tšekke õnneks ei ole palju.

10) Milline alternatiiv on kasutusel paberkujul tšekkide asemel?

Mul on isegi vahel lihtsam, kui nad toovad siia, sest nad skaneerivad ühtepidi ja teistpidi ja ma pean need ikka välja trükkima, selleks, et aru saada, mis seal toimub ja mis kuhu läheb. Siis ka on pooled puudu või skaneeritud nii, et pool infot on puudu või on liiga hele. Seega mul on nende puhul lihtsam, kui nad toovad need kontorisse.

11) Kuidas suhtud sellesse, et büroos tehakse tööd mitmes erinevas programmis, kas see on Sinu arvates pigem hea või halb?

Ma arvan, et see on hea, sest see laiendab silmaringi. Näeb, millised erinevad võimalused erinevates programmides on saadaval, saab mingeid nõuandeid, kui kuhugile programmi mingi vidin on tekkinud, et teises võiks ka seda poolt arendada. Muidu oled ühes asjas kinni ja sa ei tea muust maailmast midagi. Tarkvarad on ka erinevad ja sul tekib mingisugune võrdlusmoment ja teistsugused oskused.

12) Kuidas Sina arhiveerid klientide dokumente?

Need, mis on töödeldud lähevad meie digiarhiivi, suuremad eraldi kaustadesse, väiksemad kõik ühte. Directo ja Smart Accountsi puhul on manused – mis vähegi võimalik panen sinna külge ja neid rohkem ei arhiveeri eraldi, väljaarvatud lepingud ja palkadega seotud asjad. Hansade puhul juhtus kunagi ammu nii, et mingisuguse nende versiooniuuendusega kadusid kõik manused küljest ära, mida enam tagasi ei saadud.

13)Kuidas Sina sisestad aastaaruandeid äriregistrisse?

Käsitsi, ja pole kordagi seda XML varianti kasutanud. Teda võiks katsetada iseenesest, aga mõne sellise kliendiga, kellel on õige struktuuriga bilansid ja kasumiaruanded, sest nad suudavad ka seal neid taksonoomiaid muuta. Aga meil on väga palju kliente kellel on vanad kontoplaanid.

14)Lõpetuseks küsin, on Sul mingeid soovet või pakkumisi, mida Sa tahaksid selle teema kohta veel lisada?

Ei ole

15)Kui kujutad ette, et kõik on võimalik, siis millisena Sa ideaalis oma igapäevatööd näeksid?

Oleks tore, kui arved tulevad sisse ja ma ainult vaatan need üle. Ideaalis oleks see, et kõik kliendid oleksid digitaliseeritud ja kõik arved tulevad sisse ja Gateway (pangaliides – autor) töötab igal pool ja asjad toimivad. Kahjuks tundub see kõik natukene ulme, kuna ideaalset maailma pole olemas. Sel juhul saaksin mina rohkem bilansse kokku panna võibolla. Oleks võibolla aega ka peensustesse rohkem süveneda, kliendi probleemidesse, pühendada rohkem finantsanalüüsile, mitte teha sellist kõige madalamat tööd. Teinekord klient küsib kuidas tal läheb, sest ta ise ei oska vaadata ning neid numbreid on vaja talle eesti keelde panna. Siis klient teab, mis seisus ta on ka kas või mida on vaja sel juhul ette võtma. Kahjuks teinekord ei jõua selleni.