

Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor

Ärijuhtimine

Jaanus Karlson

**RAAMATUPIDAJA TÖÖPROTSESSIDE KOGUMI PARENDAMINE
VEEBILAHENDUSES UKU ETTEVÕTTE CH KONSULTATSIOONID
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Rita Sikk

Tallinn 2019

RESÜMEE

Käesoleva lõputöö autori eesmärgiks oli välja selgitada, milliseid muutusi peaks läbi viima, et parendada raamatupidajate poolt kasutatavat tööprotsesside kogumit veebilahenduses Uku. Teema käsitlemise vajalikkus tulenes väljakutsetest, mida on põhjustanud ettevõtte viimaste aastate jooksul toimunud kiire kasv. Raamatupidamisbüroo juhataja on tundnud vajadust omada paremat ülevaadet raamatupidajate poolt täidetavatest tööülesannetest, teenuse pakkumisega seotud tööajast ja -mahust ning töötajate töökoormusest. Nimetatud info saamiseks otsustati 2017. aastal töö autori eestvedamisel juurutada tööaja ja -ülesannete haldustarkvara Uku. Veebilahenduses võeti kasutusele tööprotsesside kogum, mida raamatupidajad hakkasid kasutama oma tööde haldamiseks. Tööprotsesside kogum tähendab antud kontekstis kõikide võimalike tööülesannete kogumit Ukus. Antud lõputöö täiendab algset kogumit.

Uurimiseesmärgi täitmiseks viis töö autor esmalt läbi poolstruktureeritud intervjuu juhatajaga, selgitamaks välja, mis on minimaalne vajalik informatsioon, mida ta vajab juhtimisotsuste tegemiseks. Järgnevalt kaardistati ettevõtte 11 töötajaga ühe kliendiga seotud tööprotsess ning teostati poolstruktureeritud intervjuu Uku ja selles leiduva tööprotsesside kogumi kohta tagasiside saamiseks. Juhatajaga läbi viidud intervjuus selgus, et ettevõtte seisukohast on tähtsad korrektsed kliendi- ja töösuhted. Kliendisuhete korrektsuse eelduseks on arveldamine vastavalt tehtud tööle ning kohustuste tähtaegne täitmine. Töösuhete korrektsuse aluseks on korrektne töökoormus, tööpanusega arvestamine, tööülesannete täitmine õiges perioodis ning terves ettevõttes kehtivad kokkulepped töökorralduse osas. Tööprotsesside kaardistamine ja võrdlus Ukus leiduvate ülesannetega tõi välja, et raamatupidajad tunnetavad oma töövoogu ja ülesannete detailsuse vajadust väga erinevalt. Töötajate tagasisides rõhutati lisaks muule, et Uku kasutamine tuleb töökorralduslikult ühtlustada.

Töö autor tegi ettepaneku luua Ukus kaks korduvülesannete plaani, mis annaks ülesannete detailsuse astme valiku raamatupidajale, võimaldades juhatajal veebilahendusest saada minimaalne vajalik info. Lisaks sellele soovitas autor kehtestada ettevõttes töökorralduslikud reeglid, mis toetaksid Ukust usaldusväärse info saamist ja igakuiste töömahtude raportite esitamist. Täiendavalt tuleks kirjeldada veebilahenduse kasutamise reeglistik ning klientidega seotud probleemide lahendamise kord.

ABSTRACT

The topic of the current thesis is The Improvement of the Complex of Work Processes of an Accountant in the Software Uku on the example of the Company CH Konsultatsioonid. The objective of the author was to find out, which changes should be carried out to improve the complex of work processes of an accountant. The necessity for this study comes from the challenges caused by the rapid growth of the company in the past years. The CEO of the accounting bureau has felt the need to have a better overview of the tasks carried out by the accountants, the time spent on providing service, the volume of the service and the work load of the employees. To obtain this information, the CEO decided to introduce task management software Uku. In the software, an initial complex of work processes was implemented for the accountants to manage their work. In the context of the current study, the complex of work processes can be defined as all of the possible tasks in Uku. The current study aims to improve the initial complex of work processes.

To conduct the study, the author first carried out a semi-structured interview with the CEO to find out the minimal necessary information to make managerial decisions. Secondly, the mapping of the work process of a customer was carried out with 11 of the company's employees. Additionally, a semi-structured interview was conducted with the same employees to receive feedback about Uku and the complex of work processes. The interview with the CEO demonstrated that the most important aspects from the company's perspective are proper customer and employment relationships. The prerequisite of proper customer relationships is billing according to the provided service and the timely fulfilment of service commitments. The bases for proper employment relationships are appropriate work load, taking into account the work contribution, carrying out tasks in the correct period and company-wide fixed labor management rules. The mapping of work processes and comparison between the complex of work process and mapping results showed that the accountants perceive their job and the necessity for the level of task specification differently. The accountants' feedback emphasised the need to unify the usage of Uku within the company amongst other results.

The author of the thesis proposed the creation two repeated task plans in Uku that would pass the choice of the level of task specification to the accountant, still providing the CEO with the minimal necessary information. In addition, the author suggested the establishment of labor

management rules which would support the reliability of the information in Uku. The employees should produce monthly reports concerning work volumes. Finally, a rulebook on using Uku and the procedure for solving customer-related problems should be created.

SISUKORD

RESÜMEE	2
ABSTRACT	3
SISSEJUHATUS	7
1. TAUST JA TEOREETILISED LÄHTEKOHAD	9
1.1. Taust.....	9
1.2. Tööprotsesside kaardistamine.....	11
1.3. Veebilahendus Uku tööprotsesside mõõtesüsteemina	18
2. RAAMATUPIDAJATE TÖÖPROTSESSIDE UURING	21
2.1. Uuringu metodoloogia	21
2.2. Tulemused ja arutelu.....	23
2.2.1. Ettevõtte juhataja soovid.....	23
2.2.2. Raamatupidajate tööprotsessid.....	24
2.2.3. Raamatupidajate tagasiside ja ettepanekud	31
2.2.4. Autori ettepanekud	33
KOKKUVÕTE	40
KASUTATUD ALLIKMATERJALID.....	41
Lisa 1. Töö autori koostatud tööülesannete tabel	43
Lisa 2. Esialgne tööülesannete halduse IT-lahenduse kontseptsioon.....	44
Lisa 3. Esialgne raamatupidajate tööprotsesside kogum veebilahenduses Uku.....	45
Lisa 4. Kliendile pakutavate teenuste küsitlus raamatupidajale	46
Lisa 5. Väljavõte CHK lisateenuste nimekirjast.....	47
Lisa 6. Tööprotsesside kaardistamise ja tagasiside küsimise kava.....	48
Lisa 7. Tööprotsessi vooskeem 1	49
Lisa 8. Tööprotsessi vooskeem 2.....	51
Lisa 9. Tööprotsessi vooskeem 3.....	52
Lisa 10. Tööprotsessi vooskeem 4.....	53
Lisa 11. Tööprotsessi vooskeem 5.....	54
Lisa 12. Tööprotsessi vooskeem 6.....	55
Lisa 13. Tööprotsessi vooskeem 7.....	56
Lisa 14. Tööprotsessi vooskeem 8.....	57
Lisa 15. Tööprotsessi vooskeem 9.....	58
Lisa 16. Tööprotsessi vooskeem 10.....	59
Lisa 17. Tööprotsessi vooskeem 11.....	60
Lisa 18. Intervjuu 1.....	61
Lisa 19. Intervjuu 2.....	65
Lisa 20. Intervjuu 3.....	67
Lisa 21. Intervjuu 4.....	69
Lisa 22. Intervjuu 5.....	71
Lisa 23. Intervjuu 6.....	73
Lisa 24. Intervjuu 7.....	79
Lisa 25. Intervjuu 8.....	84
Lisa 26. Intervjuu 9.....	87
Lisa 27. Intervjuu 10.....	89

Lisa 28. Intervjuu 11	92
Lisa 29. Intervjuu ettevõtte juhataja Christer Haimiga.....	95
Lisa 30. Raamatupidaja nimetatud ja Ukus leiduvate ülesannete võrdlus	99

SISSEJUHATUS

Töö autor on valinud teemaks „Raamatupidaja tööprotsesside kogumi parendamine veebilahenduses Uku ettevõtte CH Konsultatsioonid näitel“. Antud teema aktuaalsus seisneb väljakutsetes, mida on põhjustanud CH Konsultatsioonide viimastel aastatel toimunud kiire kasv. CH Konsultatsioonid OÜ on nelja kontoriga raamatupidamisbüroo, kus töötab 26 raamatupidajat.

Viimastel aastatel on ettevõtte juhataja tunnetanud tugevat vajadust omada ülevaadet ettevõttes tehtavast tööst. Targemaid juhtimisotsuseid aitaks teha info, mis puudutab kliendile teenuse pakkumisele kulunud aega, tegemata jäänud tööülesannete põhjuseid ja töötajate tegelikku töökoormust. Nimetatud informatsiooni saamiseks ja raamatupidajatele tööülesannete haldusvahendi pakkumiseks alustati 2017. aasta lõpus raamatupidaja tööd toetava veebilahenduse Uku juurutamist töö autori eestvedamisel. 2019. aasta jaanuari lõpuks kasutasid kõik ettevõtte töötajad Ukut oma tööülesannete haldamiseks ja tööaja mõõtmiseks. Veebilahenduse tööpõhimõtet on käsitletud lähemalt peatükis 1.3.

Holweg, Davies, Meyer, Lawson & Schmenner (2018, 61) on väitnud, et suurem osa püüdlustest protsessi parendada algab protsesside kaardistamisega. Veebilahenduses Uku võeti kasutusele **tööprotsesside kogum** (antud uurimistöö kontekstis ka kõigi võimalike raamatupidaja poolt täidetavate tööülesannete kogum), mille esialgse kaardistuse tegi 2017. aasta sügisel lõputöö autor koostöös ettevõtte juhatajaga. Esialgse kaardistamise käigus ei analüüsitud kõiki võimalikke aspekte, mida tööülesannete ja -aja haldamise süsteemi kasutusele võtmine endaga kaasa toob. Käesolev uurimistöö püüab leida vastuseid küsimustele, mis jäid esialgsel kaardistamisel vastamata.

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on välja selgitada, milliseid muutusi peaks ettevõttes läbi viima, et parendada raamatupidajate poolt kasutatavat tööprotsesside kogumit veebilahenduses Uku.

Uurimiseesmärgi täitmiseks on püstitatud järgnevad uurimisülesanded:

- 1) tuua välja, mis informatsiooni vajab ettevõtte juhataja paremate juhtimisotsuste tegemiseks, intervjuerides juhatajat;

- 2) tuua välja erinevused Ukus leiduvate ülesannete ja raamatupidaja poolt tehtava töö vahel, kaardistades iga intervjueeritava raamatupidajaga tema ühe kliendi tööprotsessi;
- 3) tuua välja raamatupidajate arvamused ja ettepanekud Uku ja selles kasutusel oleva tööprotsesside kogumi kohta, intervjuerides neid;
- 4) teha ettepanekud Ukus kasutusel oleva tööprotsesside kogumi parendamiseks.

Lõputöö koosneb kahest osast. Esimeses osas avatakse uurimistöö valmimiseni viinud põhjuseid, tööprotsesside kaardistamisega seotud teoreetilist tausta ning veebilahenduse Uku tööpõhimõtet ja võimalikku mõju töötajatele. Tööprotsesside kaardistamise meetoodika käsitlemisel viitab autor peamiselt Dianne Galloway, Bjorn Anderseni, Tom Fagerhaugi, Bjornar Henrikseni, Lars E. Onsoyeni, Matthias Holwegi, Jane Davies'i, Arnoud De Meyeri, Benn Lawsoni ja Roger W. Schmenneri tehtud tööle.

Teises, empiirilises osas selgitatakse välja, mis informatsiooni vajab ettevõtte juhataja, et teha paremaid juhtimisotsuseid. Seejärel leitakse erinevused raamatupidaja tööprotsesside ja Ukus kasutusel olevate tööprotsesside kogumi vahel, kaardistades iga raamatupidajaga ühe kliendi tööprotsessi. Lisaks viiakse raamatupidajatega läbi poolstruktureeritud intervjuu, mille tulemusena tuuakse välja raamatupidajate arvamused ja ettepanekud Ukus kasutatava tööprotsesside kogumi kohta. Viimaks tehakse ettepanekud Ukus kasutatava tööprotsesside kogumi parendamiseks. Järeldusi aitavad piiritleda peamiselt Ian Robsoni, Henk Verbeke, Jörg Beckeri, Martin Kugeleri ja Michael Rosemanni tööd.

1. TAUST JA TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

1.1. Taust

Käesoleva peatüki sisuks on anda ülevaade põhjustest, miks otsustati ettevõttes CH Konsultatsioonid kasutusele võtta veebilahendus Uku ning kaardistada raamatupidajate tööprotsessid. Becker *et al.* (2011, 10) toovad välja, et muutlikud turud ja kliendipoolsed nõuded teenusele survestavad ettevõtteid olema paindlikud ja hindama oma teenuste efektiivsust. Väikeettevõtjast raamatupidamisbüroo puhul on klient väga hinnatundlik, mistõttu on võimalik kasumlikult tegutseda siis, kui õnnestub tekitada mastaabiefekt. Mida suuremaks kasvab klientide arv, seda keerulisem on tagada, et kõigile klientidele pakutud teenus on tiptasemel kvaliteediga. Seetõttu on ettevõtjal tarvis leida vahendid, mille abil hinnata ettevõtte tegevuse efektiivsust ka töömahtude suurenemise puhul. Becker *et al.* (2011, 10) jätkavad, et traditsioonilised kontrollingu tööriistad suudavad üldjuhul hinnata teenuste efektiivsust mitmete piirangutega. Seetõttu vajavad ettevõtted uusi (protsessile orienteeritud) meetodeid oma töö hindamiseks.

2016. aasta suvel asus töö autor CH Konsultatsioonidesse tööle raamatupidajana. Ettevõttes töötas 16 töötajat ning tegutseti kahes kontoris – Tartus ja Tallinnas. Ettevõttel oli umbes 400 klienti, kellest enamiku moodustasid väikeettevõtjad, kes ostsid raamatupidamist sisse teenusena. Töö autori vastutusalasse kuulus esialgu 10 osaühingut. Töö autor koostas esimeste töötatud kuude jooksul Exceli tabeli, kust oli võimalik saada ülevaatlikku infot käesoleva kuu tööülesannete kohta (vt lisa 1). Tööülesannete tabeli loomine oli vajalik, sest infot ülesannete kohta oli võimalik saada vaid autori juhendajalt ettevõttes.

Järgnevate kuude jooksul selgus, et kogetud infovaakum klientide tööülesannete osas oli vaid osa suuremast probleemist. Ka ettevõtte juhatajal puudus ülevaade ettevõttes tehtavast tööst. Kogu ettevõtte tegevus põhines usaldusel, et raamatupidaja täidab kliendile raamatupidamisteenuse pakkumiseks vajalikke ülesandeid. Ettevõtte juhatajaga jõuti ühisele arvamusele, et ettevõttes tuleb juurutada IT-süsteem, mis võimaldaks teostada sisekontrolli tööülesannete täitmise osas, kuid pakuks ka raamatupidajatele tuge oma tööprotsesside haldamisel. Lisaks sellele on tähtis, et IT-süsteem annaks juhatajale informatsiooni, mis aitaks

kliendile pakutavat teenust korrektselt hinnastada ning annaks ettevõtte juhatajale käepärase võimaluse juhtida töökorralduslikke protsesse nagu raamatupidaja asendamine, lahkumine või tööle asumine.

Töö autori koostatud algne lähenemine infosüsteemi funktsionaalsusele on toodud välja lisa 2. Selgus, et selliste võimalustega IT-süsteemi ei olnud võimalik Eestis turult leida. Soomes loodi kontakt veebilahenduse ValueFrame edasimüüjatega, kelle teenust plaaniti kasutada ettevõtte probleemide lahendamiseks. Kahjuks oli ValueFrame'il kaks puudust – veebilahendus oli inglise keeles ning liiga keerulise ülesehitusega. Seejärel tuli ettevõtte Artify OÜ Eestis turule veebilahendusega Uku, mille eesmärgiks oli toetada raamatupidajaid tööaja ja -ülesannete haldusega seonduvate probleemide lahendamisel. Juhataja otsustas juurutada veebilahenduse Uku töö autori eestvedamisel (Uku, 2018a).

Töö autor lõi koostöös ettevõtte juhatajaga kõige tihedamini esinevate tööülesannete kogumi, mis otsustati Ukus kasutusele võtta (vt lisa 3). Veebilahenduse juurutamine algas 2017. aasta 1. detsembril ning kestis rohkem kui aasta. Töötaja juurutamise üheks osaks oli välja selgitada, mis teenuseid raamatupidaja kliendile pakub. Selleks koostas töö autor küsitluse (lisa 4), mille põhjal määras tööülesannete grupid, mida raamatupidaja klientidele Ukus rakendada. 2019. aasta jaanuari lõpu seisuga töötab CH Konsultatsioonides 26 raamatupidajat neljas kontoris. Ettevõttel on rohkem kui 600 klienti ning kõik töötajad kasutavad veebilahendust oma tööprotsesside haldamiseks.

Nalepa, Kluza & Ernst (2011, 137) väidavad, et kõige suurem väljakutse IT-süsteemide loomisel äriprotsesside toetuseks on süsteemi paindlikkus protsessidele allutamiseks, mitte vastupidi. Uku on arendajate poolt kujundatud võimaldamaks vormida tööloogikat vastavalt tööspetsiifikale ja vajadustele. Ettevõtte juhataja on võtnud eesmärgiks oma äriprotsesside mõistmise, töö efektiivsuse tõstmise ja potentsiaalsete teenustõrke aspektide vähendamise. Uku juurutamine töötajate seas toetab seda eesmärki.

Verbeke (2011, 70) toob välja, et protsesside juhtimisega kaasneb vajadus pidevaks parendamiseks. Pidevat parendamist on väga keeruline rakendada, sest see nõuab juhtidelt oma äri kontrolli all hoidmist. Jeston (2018, 55) väidab, et suurem osa juhte ei oma äri üle kontrolli – nad „kustutavad tulekahjusid“ lahendades probleeme, seejuures võtmata aega juurpõhjusteni

süüvida ning seeläbi ära hoida probleemide teket. Ettevõtte tööprotsesside kaardistamise järel on loogiliseks jätkuks äriprotsesside kaardistamine, mis vaatab ettevõtte tööd laiemalt kui ühe töötaja vaatepunktist. Seejärel on võimalik kaaluda tegevuspõhise hinnastamise rakendamist – tuntud ka kui ABC (*activity based costing*). Tegevuspõhise hinnastamise puhul seotakse kulu tegevusega, mis võimaldab arvutada protsessi maksumuse. ABC kasutamine loob ettevõtjale võimekuse oma ressursse targalt paigutada (Earnst & Young, s.a., 39). Ettevõtte töö- ja äriprotsesside kaardistamine aitab juhtidel mõista, milliste tegevuste läbi luuakse lisandväärtust. Antud uurimistöö täpsustab ja muudab usaldusväärsemaks töö autori poolt läbi viidud esialgset tööprotsesside kaardistustööd.

1.2. Tööprotsesside kaardistamine

Antud peatükis antakse ülevaade tööprotsesside kaardistamisega seonduvast teooriast. Holweg *et al.* (2018, 31) defineerivad protsessi kui tegevuste järgnevust, mis muudab sisendid väljunditeks. Galloway (1994, 7) kohaselt on protsess jada ülesandeid, samme või tegevusi, mis muudavad sisendid väljunditeks. Andersen, Fagerhaug, Henriksen & Onsoyen (2008, x) väidavad, et protsess on loogiliselt järjestatud seeria operatsioone, mis muudavad sisendid tulemusteks või väljunditeks. Seega võib protsesside puhul eristada kolme eraldiseisvat osa – **sisendeid, tegevusi ja väljundeid**.

Sisend on materjal, tööriist, informatsioon, inimesed, raha või keskkonnatingimused, mida on vaja protsessi läbi viimiseks (Galloway, 1994, 7). Tegevused on sammud, mis tuleb täide viia teenuse pakkumiseks (Becker *et al.*, 2011, 5). Väljund on toode või teenus, mis tekib protsessi tulemusena (Holweg *et al.*, 2018, 33-34).

Antud uurimistöö keskmes on raamatupidajate tööprotsessid. Galloway (1994, 7) toob välja, et tööprotsess lisab sisenditele väärtust neid muutes või töödeldes millegi uue loomiseks. Tööprotsessidega on tegemist, kui väljundite väärtus suureneb võrreldes sisenditega ning läbi viidavad tegevused on eesmärgipärased. Tööprotsessi võib ka võrrelda kulusäästlikus juhtimises (*Lean Thinking*) välja toodud väärtusahela mõistega. Martin & Osterlink (2014, 2) kirjeldavad väärtusahelat kui organisatsioonis toimuvat tegevuste järgnevust, mille eesmärgiks on täita kliendi soov. Väärtusahelat on tihti kirjeldatud kui osakondade ülestööprotsessi, mis võib olla sobilikum kirjeldamiseks ettevõtte tööd, kus teenuse pakkumiseks liigub informatsioon läbi

erinevate osakondade. CH Konsultatsioonides on raamatupidaja ainuke töötaja, kes oma kliendi teenusega tegeleb – kliendiga seotud informatsiooni liikumist eri kontorite või töötajate vahel ei toimu. Seepärast ei ole väärtusahela analüüs antud lõputöö seisukohalt sobilik.

CH Konsultatsioonides töötavate raamatupidajate tööülesandeks on üldistatult lepingulistele klientidele raamatupidamisteenuse pakkumine. Raamatupidamise seaduse §4 kohaselt on „Raamatupidamiskohustuslane kohustatud [...] kirjendama algdokumentide või nende põhjal koostatud koonddokumentide alusel kõiki oma majandustehinguid raamatupidamisregistrites [ning] koostama ja esitama majandusaasta aruande ning muud finantsaruanded seaduses ja teistes õigusaktides sätestatud korras.“ (Riigi Teataja, 2019) Vastavalt sellele on raamatupidaja tööprotsessiks algdokumentide kirjendamine raamatupidamisregistrites ning finantsaruannete ja majandusaasta aruande koostamine. Seaduse kohaselt saab lugeda raamatupidaja tööprotsessi sisenditeks majandustehinguid kirjeldavad algdokumendid ning väljunditeks finantsaruanded ja majandusaasta aruande.

Antud lähenemine käsitleb vaid CHK **baasteenuses** leiduvaid väljundeid. CHK pakub lepingulistele klientidele ka mitmeid lisateenuseid, mille puhul võib väljunditeks olla ka statistikaaruanne või selgitustööd seoses mingi spetsiifilise teemaga (vt lisa 5). Arvestades, et lisateenuste pakkumine sõltub kliendi vajadusest ega ole regulaarne, keskendub antud uurimistöö vaid CHK baasteenuse tööprotsessidele.

Andersen *et al.* (2008, x) defineerivad tööprotsessi kui loogiliselt ühendatud ahelat korduvatest tegevustest, mille käigus rakendatakse organisatsiooni ressursse objekti edasiarendamiseks eesmärgiga saavutada mõõdetavad tulemused **sise- või välisklientide** jaoks. Raamatupidaja tööprotsesside puhul saab samuti eristada sise- ja väliskliente. Nii sise- kui ka väliskliendid kasutavad ettevõtte poolt pakutavat toodet või teenust (Galloway, 1994, 9). Raamatupidajate töö tulemusena tekib lisaks pakutavale teenusele ka informatsiooni, mis puudutab nende töötamise aega ja töömahtu. Seda informatsiooni saab CHK juhataja kasutada juhtimisotsuste tegemiseks. Seega saab ettevõtte juhatajat nimetada CHK poolt pakutava teenuse sisekliendiks. Väliskliendiks võivad CHK puhul olla mitmed erinevad asutused. Kõige tähtsam välisklient on CHK **lepinguline klient**, kellele CHK raamatupidamisteenust osutab. Väliskliendiks võib olla ka Maksu- ja Tolliamet, kellele on raamatupidamiskohustuslane kohustatud esitama aasta jooksul mitmeid deklaratsioone, mida saab lugeda raamatupidaja väljundiks (Maksu- ja Tolliamet,

2019). Samuti on välisklientideks Statistikaamet, Äriregister ja muud asutused, mis vajavad CHK kliendi kohta infot.

Becker *et al.* (2011, 107) väidavad, et protsessi kaardistamine on loominguline ja uuenduslik tegevus, mida ei tohiks mõjutada rangelt kirjeldatud algoritm – tulemus sõltub seda läbi viiva inimese subjektiivsest hinnangust. Samuti rõhutavad Andersen *et al.* (2008, 37), et tööprotsesside kaardistamise puhul on tegemist tegevusega, kus võib protsessi kujundada vastavalt eesmärgile. Järgnevalt on välja toodud peamised tööprotsesside kaardistamist kirjeldavad käsitlused.

Galloway (1994, 2) defineerib kaardistamist kui tegevust, mille käigus koostatakse detailne **vooskeem** tööprotsessist, tuues välja selle sisendid ja tegevused nende tegemise järjekorras. Vooskeem on lihtne kaart, mis kujutab erinevate tegevuste omavahelist suhet vaadeldavas protsessis (Andersen *et al.*, 2008, 49). Kaardistamise tulemusena valmib **tööprotsessi kaart**. Andersen *et al.* (2008, 3) defineerivad protsessi kaarti kui visuaalset kujutust protsessi sammudest ja voost. Selline kujutus teeb protsessist arusaamise ja selle kohta käiva infovahetuse tunduvalt lihtsamaks. Galloway (1994, 1) on lihtsustavalt selgitanud, et tööprotsessi kaart on pilt sellest, kuidas inimesed oma tööd teevad.

Galloway (1994) toob välja viis tegevust, mille abil tööprotsesse parendada:

- 1) protsessi defineerimine,
- 2) põhiprotsessi kaardistamine,
- 3) alternatiivse teekonna kaardistamine,
- 4) kontrollpunktide kaardistamine,
- 5) protsessi parendamine kaardi abil.

Andersen *et al.* (2008, 16) on käsitlenud tööprotsesside kaardistamisprotsessi kolme osana – planeerimisena, täideviimisenä ja rakendamisenä:

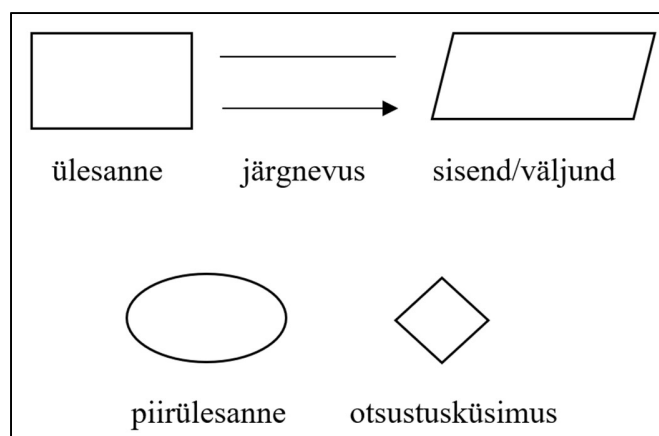
- 1) planeerimise käigus tehakse selgeks kaardistamise põhjus, eesmärk ja meetod ning valitakse protsess ja meeskond;
- 2) täideviimise käigus luuakse erinevad protsessi kirjeldavad kaardid;
- 3) viimaks rakendatakse kokkulepitud tööprotsessid ettevõtte tegevusse.

Holweg *et al.* (2018, 61) toovad välja kolm lihtsat reeglit, mida järgida protsesse kaardistades:

1. Kaardistamine peab toimuma kohas, kus tehakse tööd – tähtis on kaardistada see protsess, mida päriselt tehakse, mitte see protsess, mida arvatakse, et peab tegema. Selline lähenemine annab võimaluse leida *workarounds* – teisesed improviseeritud sammud, mis arendatakse välja, sest põhiprotsess ei toimi.
2. Kaardistama peab „üksikud elutähtsad“ ülesanded – iga protsessi detaili ei ole võimalik üles tähendada. Keskenduda tuleb protsessi elutähtsatele osadele.
3. Kaardistamismetoodikale tuleb jääda kindlaks – võib tekkida kiusatus luua uusi sümboleid, mis sobiksid konteksti paremini.

Eelnevate autorite lähenemisest on antud uurimistöö kontekstis kõige tähtsamad Galloway punktid 1 – 3, Andersen *et al.* punktid 1 – 2 ja kõik Holweg *et al.* välja toodud punktid. Galloway poolt välja toodud kontrollpunktide kaardistamine ei oma käesolevas uuringus väärtust põhjusel, et kontrollpunkti eesmärk on testida protsessi väljundit ning igal raamatupidajal on välja kujunenud oma metoodika tehtud töö korrektsuse kontrollimiseks. Samuti ei oma tähtsust Galloway viies ja Andersen *et al.* kolmas punkt, sest antud uurimistöö eesmärgiks ei ole muuta viisi, kuidas raamatupidajad oma tööd teevad.

Galloway (1994, 16-17) poolt käsitletud protsessi defineerimine toimub läbi protsessi väljundite ja sise- ning väliskliendi fikseerimise. Sise- või väliskliendi kirjapanekul tuleb lähtuda sellest, kes on toote või teenuse kasutaja. Järgnevalt leitakse protsessi piirülesanded – esimene ja viimane ülesanne, mis tehakse. Viimasena selgitatakse välja põhiprotsess, mis koosneb vältimatutest ülesannetest, mille läbi viimisel tekivad sisenditest väljundid. Galloway kujutab iga protsessi kuuluvat ülesannet riskülikuna. Riskülikud on omavahel ühendatud joonte ja noolte abil, mis näitavad ülesannete järgnevust. Sisendeid ja väljundeid kujutavad rõõpkülikud (vt joonis 1).

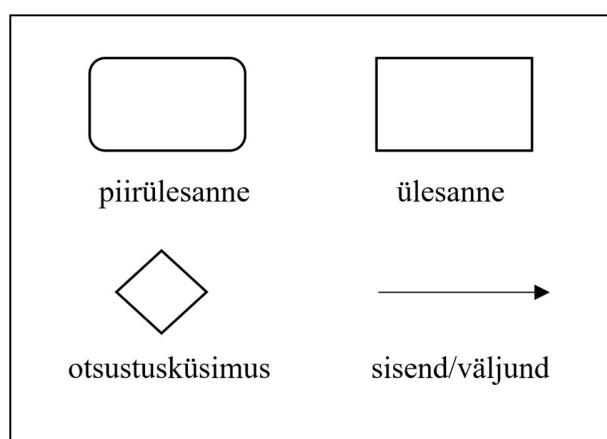


Joonis 1. Vooskeemis kasutatavad sümbolid. Allikas: Galloway (1994), autori koostatud.

Kõik töötajad ei täida tööprotsessi täpselt samal viisil. Jäik, ühe teekonnaga tööprotsess heidetakse kõrvale nende töötajate poolt, kes saavutavad sama tulemuse edukalt teisel meetodil. Seetõttu on kasulik ehitada alternatiivseid teekondi vastavalt olukorrale ja töötajate isiklikule valikule. **Alternatiivne teekond** on läbi vooskeemi kulgev teekond, mis hõlmab endas valikut võimaldavaid ülesandeid. Alternatiivseid teekondi tähistab romb, mis eelneb kahele või rohkemale teekonnale. Alternatiivse teekonna puhul kaasneb tavaliselt otsustusküsimus, millest sõltub jätkuv teekond protsessis (Galloway, 1994, 33).

Andersen *et al.* (2008, 17) toovad välja, et esimene samm kaardistamisprotsessi planeerimisel on täpselt defineerida, miks seda protsessi kaardistada vaja on. Kaardistamise põhjus ja rakenduskoht peaksid mõjutama planeerimist. Kui kaardistamisprotsessi eesmärk on paika pandud, tuleb defineerida protsessid, mida hakatakse kaardistama. Tähtis on mõista, milliseid protsesse on vaja kaardistada, et täita kaardistamise eesmärk. Protsesside valikul aitab järgnevatele küsimustele vastuse otsimine: „Mida hindavad meie kliendid kõige rohkem?“ ning „Mis aitab meil neid klientidena hoida?“ Samuti tuleb defineerida protsesside piirid – sisendid ja väljundid. Kirja tuleb panna peamised edutegurid ning leida protsessid, mis neid kõige enam mõjutavad. Selleks saab kasutada prioriteetide maatriksit, kus on ridadena ära toodud protsessid ning tulpadena edufaktorid.

Andersen *et al.* (2008, 50) sõnul on lihtsa vooskeemi puhul neli sümbolit, mida kasutades on võimalik suurem osa protsesse edukalt ära kirjeldada (vt joonis 2).



Joonis 2. Vooskeemi koostamise sümbolid. *Allikas:* Andersen *et al.* (2008, 50), autori koostatud.

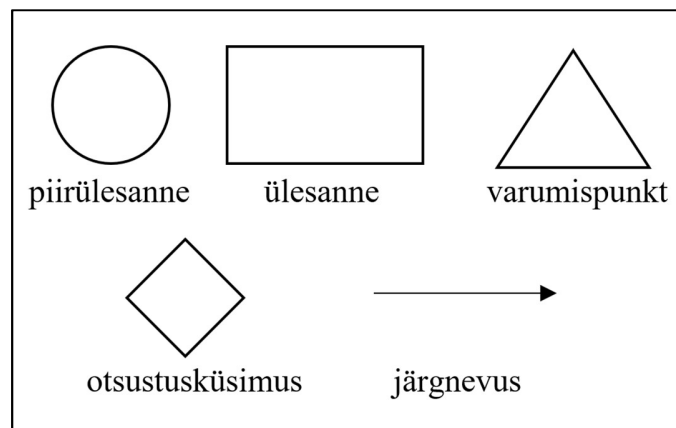
Selleks, et protsessi oleks võimalik kaasata informatsiooni selle kohta, millised osakonnad vastutavad milliste protsessi osade eest, on vaja luua ristfunktsionaalne vooskeem. Selliseid vooskeeme kutsutakse ka „ujumisradadega“ vooskeemideks (Andersen *et al.*, 2008, 61).

Andersen *et al.* (2008, 65-66) käsitlevad viit ristfunktsionaalse vooskeemi loomise sammu:

- 1) defineerida protsessi piirid (algus- ja lõppülesanne);
- 2) leida tegevused, mida protsessi käigus tehakse, alustades lõppülesandest ja liikudes suunaga algusülesande poole;
- 3) leida iga protsessi tegevuse puhul vastutaja või osakond, kes tegevuse läbi viimise eest vastutab;
- 4) luua graafiline vooskeem, kus tulpadega (ujumisradadeks) on tegevuste läbi viimise eest vastutajad/osakonnad (ujumisradu võivad esindada ka üksikud inimesed, osakonna osad, teised ettevõtted);
- 5) lisada tegevusi õiges järjekorras õigetele radadele, täites protsessi tagantpoolt ettepoole ning otsustusküsimusi märkides tuleb jälgida, et tegevuste järjestus oleks loogiliselt jälgitav.

Holweg *et al.* (2018, 63) soovivad kasutada järgnevaid sümboleid vooskeemide koostamiseks (vt joonis 3):

- 1) ring – algus- või lõppülesanne,
- 2) romb – otsustusküsimus,
- 3) kolmnurk – varumispunkt, kus toimub protsessis viide,
- 4) ristkülik – väärtust lisav tegevus, millele lisatakse juurde numbrilised andmed,
- 5) nool – protsessi liikumine näidatud suunas.

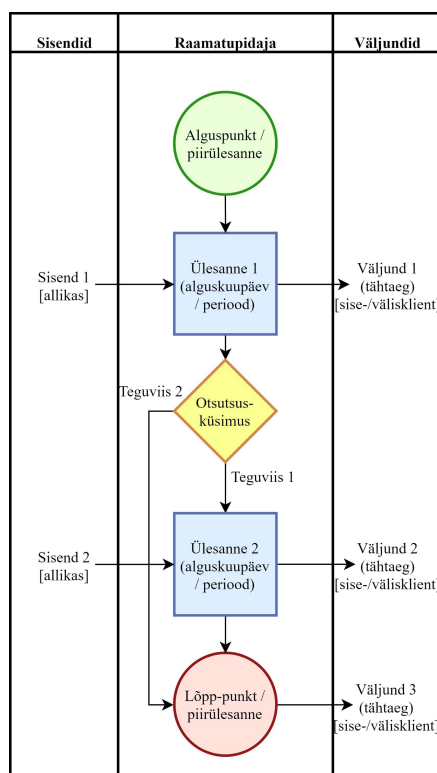


Joonis 3. Vooskeemi koostamise sümboolid. Allikas: Holweg *et al.* (2018, 63), autori koostatud.

Antud uurimistöös läbi viidava tööprotsesside kaardistamise tulemusena valmivad vooskeemid, mille eesmärgiks on luua visuaalne abivahend raamatupidaja tööprotsessi ja Ukus leiduvate

tööülesannete võrdlemisel. Kaardistamistegevuste järjekord on täpsemalt kirjeldatud peatükis 2.1.

Vooskeemid digiteerib töö autor, kasutades veebilahendust Draw.io, mis pakub võimalust luua BPMN ja UML diagramme, vooskeeme, puudiagramme, mõttekaarte, võrgudiagramme, sõrestikmudeleid, makette, venn-diagramme, Gantt graafikuid jm (Draw.io, 2019). Kasutatavad sümbolid on valitud kombinatsioonina Holweg *et al.*, Andersen *et al.* ja Galloway poolt välja toodud sümbolitest, mis annavad autori hinnangul kõige lihtsamal moel edasi info liikumist raamatupidaja tööprotsessis (vt joonis 4). Antud töös kasutatavate sümbolite puhul sobivad nooled tähistamaks nii sisendeid, väljundeid kui ka ülesannete järgnevust põhjusel, et tihti funktsioneerib ühe ülesande väljund järgneva ülesande sisendina. Holweg *et al.* poolt välja toodud varumispunkt ei ole antud kaardistamise puhul tähtis, sest antud lõputöö eesmärgiks ei ole analüüsida, kas raamatupidajate tööd oleks võimalik efektiivsemaks teha.



Joonis 4. Näide vooskeemide loomisel kasutatavatest sümbolitest. *Allikas:* autori koostatud.

Erinevalt Andersen *et al.* (2008, 61) poolt välja toodud soovitustest, kasutab töö autor „ujumisradadega“ vooskeemi mitte osakondade, vaid sisendite ja väljundite kuvamiseks.

Seejuures võib ühe ülesande väljund muutuda sisendiks mõne järgneva ülesande jaoks. Valitud sümboleid ja esitusviisi võib ka käsitleda kui lihtsustatud versiooni BPMN notatsioonist, mis annab ettevõttele tulevikus võimaluse kaardistada äriprotsessid üldtunnustatud meetodit kasutades (Earnst & Young, s.a., 15).

1.3. Veebilahendus Uku tööprotsesside mõõtesüsteemina

Antud peatüki eesmärgiks on anda ülevaade veebilahenduse Uku tööpõhimõtetest, mis muudab intervjuude tulemused lihtsamini mõistetavaks. Lisaks sellele käsitletakse mõõtesüsteemi kasutuselevõtmisest tulenevaid piiranguid ettevõtte töös.

Uku on veebilahendus, mille eesmärgiks on abistada raamatupidajat töö planeerimisel, kogudes ülesanded kokku ühte kohta (Uku, 2018b). Uku tööpõhimõte seisneb üksikute ja korduvate **tööülesannete** loomisel ning kuvamisel **töölaua** soovitud kuupäeval (ja kellaajal). Antud ülesehitus annab raamatupidajale võimaluse luua oma klientidele **plaanid**, mis koosnevad igakuistest korduvatest tööülesannetest nagu käibedeklaratsiooni esitamine või algdokumentide sisestamine. Lisaks sellele on raamatupidajal võimalus luua üksikuid (mittekorduvaid) ülesandeid.

Iga ülesande puhul on raamatupidajal võimalus mõõta ülesande täitmisele kulunud aega, teha märkmeid vajalikest tegevustest ülesande **checklisti**, määrata ülesanne **lisatööks (€-märk)** või **tähtsaks**, määrata ülesandele **klient** ja **teema** ning kui tegemist on bürooga, siis ka **kasutaja** (raamatupidaja). Kõigi eeltoodud andmete järgi on võimalik ülesandeid ja nende kokkuvõtteid näha **raportis**. Raport võimaldab kasutajal erinevate **filtrite** abil leida ülevaatlik info soovitatavate ülesannete kohta.

Lisaks eelnevale on ülesandele võimalik rakendada eelseadistatud **lisavälju**, millega saab ülesannete kohta mugavalt täiendavat informatsiooni koguda, näiteks dokumentide mahtu või töötajate arvu. **Kliendi vaates** on võimalik näha jooksva kuu ülesandeid, ülesannete plaani ja **märkmeid**. Samuti on siit võimalik ligi pääseda klienti puudutavatele (kontakt)**andmetele**.

Uku töölaual kuvatavad ülesanded valib veebilahendus kalendri põhimõttel. Töölaua ülaosas on võimalik avada kalender, kus on vaikesuhtes kuupäevaks tänane kuupäev. Kalendrist saab valida

ka teist kuupäeva, mis annab võimaluse näha näiteks tulevikus kuvatavaid (või minevikus kuvatud) ülesandeid.

Veebilahendus Uku annab raamatupidamisbüroole lihtsad tööriistad büroo töö haldamiseks. Kasutajate ja klientide lisamine toimub kiiresti, samuti ka klientidele eeltäidetud **mallide** abil üksik- ja korduvülesannete lisamine. **Monitooring** võimaldab määrata kliendi teenusega seotud ajalisel või mahulisel piiril. **Raport** kuvab monitooringu tulemusel.

Veebilahenduse Uku juurutamise üheks eesmärgiks CH Konsultatsioonides oli lahendada olukord, kus ettevõtte juhatajal ei olnud ülevaadet ettevõttes tehtavate tööülesannete täitmisest. Lisaks eelnevale pidi Uku andma juhatajale ülevaate klientidele kuluvast tööajast ja dokumendimahtudest. Becker *et al.* (2011, 10) väidavad, et töövoo haldamise süsteemi saab kasumlikult kasutada vaid juhul kui nende rakendamist toetavad vajalikud muutused ettevõtte struktuuris ja töös. Sellest teeb töö autor kaks järeldust:

- 1) töötajad peavad olema valmis kohandama oma tööharjumusi nii, et töövoo haldamise süsteemi kasutamine oleks võimalik;
- 2) ettevõtte juhtkond peab olema valmis muutma ettevõttes kehtivaid töökorralduslikke reegleid, toetamaks töövoo haldamise süsteemi kasutamist.

Uku juurutamise teiseks eesmärgiks oli anda raamatupidajatele tööriist, mille abil oma tööprotsessi paremini (efektiivsemalt) juhtida. Antud juhul peitub oht konfliktiks esimese ja teise eesmärgi vahel. Robson (2004, 511) väidab, et peamiselt põhjendatakse otsust mõõta mingit protsessi sellega, et mõõtmine aitab tagada ülesande täitmise. Tegu on väärarusaamaga, sest eksisteerib lõpmatult viise, kuidas ülesande täitja sooritust mõõta. Keeruka mõõtesüsteemi kasutuselevõtt võib tingida vastupidiselt soovitud efektiivsuse langemise.

Lisaks eelnevale võib põhjendamatult keerulise mõõtesüsteemi kasutusele võtmine nõuda raamatupidajatelt oma tööharjumuste nõnda suurt muutmist, et seda tajutakse kui negatiivset organisatsioonilist muutust. Vakola & Nikolaou (2005, 170) väidavad, et töötajate töökoormuse suurenemine, mis on tingitud organisatsioonilisest muutusest, võib tekitada töötajates negatiivse hoiaku, mis loob vastumeelsust muutusesse panustamisse.

Robson (2004, 511) jätkab, et tähtis on välja selgitada, mis on minimaalne kogus mõõdikuid, mis annavad kas suurima võimaliku tulu investeeringult või toovad endaga kaasa protsessi efektiivsuse kasvu. Võimalik tulu, mis võib Uku kasutusele võtmise investeeringust tekkida, võib olla potentsiaalsete tegemata tööülesannete kiire identifitseerimine ja tulevase kahju ära hoidmine. Protsessi efektiivsuse kasvu võib pärssida liiga paljude tööülesannete loomine Ukus, mille täitmisel peab aega mõõdma.

Verbeke (2011, 110) toob välja, et tegevuste arv ühes ülesandes sõltub sellest, kes on ülesande täitja. Kui ülesande täitjaks on kogemusteta isik, peab tegevuste arv olema väike (või isegi ülesanne võrdsustatud tegevusega). Kui ülesannet täidab kogemustega isik, võib tegevusi olla rohkem. Antud uurimistöö raames saab tuua paralleeliks raamatupidaja ja andmesisestaja kogemuste erinevuse. Andmesisestaja on tavaliselt väheste kogemustega isik, kelle tööülesandeks on üht tüüpi tegevuse korduv läbi viimine (näiteks ostuarvete sisestamine). Raamatupidaja puhul on tegemist kõrgharitud pikaajalise töökogemusega isikuga, kelle jaoks ei ole vajalik eristada erinevaid tegevusi ülesannetena.

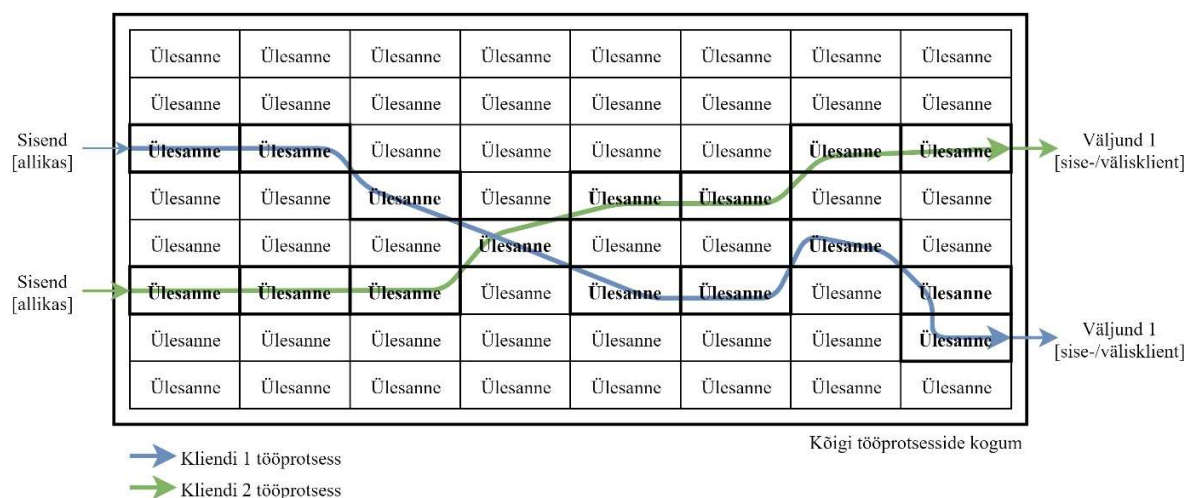
Ettevõttele tõelise kasu toomiseks ei piisa vaid mõõtesüsteemi kasutusele võtmisest. Robson (2004, 511) toob välja, et mõõtesüsteemi kasutusele võtmisega kaasneb kontrollmehhanismi rakendamise vajalikkus. CH Konsultatsioonide puhul tähendab see, et pelgalt Uku kasutusele võtmisest ning kõigi klientide tööülesannete aja mõõtmisest ei piisa. Ettevõtte peab paika panema üheselt mõistetavad reeglid, mis määravad ära mõõtesüsteemi tulemused, mille puhul käitutakse ühel või teisel viisil. Kui mõõtmisega ei kaasne kontrollmehhanismi rakendamist, võib ettevõtte jaoks olla tegemist asjatu kuluga.

2. RAAMATUPIDAJATE TÖÖPROTSESSIDE UURING

2.1. Uuringu metodoloogia

Antud peatükk annab ülevaate uurimuse valimist ja metoodikast ning kirjeldab uurimisprotsessi.

Raamatupidajate poolt kasutatav tööprotsesside kogum tähendab antud uurimistöö kontekstis kõikide võimalike tööülesannete kogumit veebilahenduses Uku. Ühe kliendi puhul rakenduv tööprotsess koosneb valitud tööülesannete kogumi ülesannetest (vt joonis 5). Näiteks, kui kliendiks on mittekäibemaksukohuslasest töötajateta osaühing, täidab raamatupidaja ülesandeid, mis puudutavad algdokumentide sisestamist raamatupidamisprogrammi, tööd finantsaruannetega ja aastaaruande koostamist. Igal raamatupidajal on paarkümmend klienti ning iga kliendi puhul on vajalik kliendile sobivatest ülesannetest koosnev tööprotsess. Sel põhjusel on ka töö autori eesmärgi täitmine võimalik läbi mitmete erinevate klientide tööprotsesside kaardistamise.



Joonis 5. Kõigi tööprotsesside kogum. *Allikas:* autori koostatud.

Töö autor viib tööprotsesside kogumi kaardistamiseks läbi poolstruktureeritud intervjuu 11 raamatupidajaga. Iga töötajaga kaardistatakse ühe tema kliendi puhul toimuv tööprotsess raamatupidamisteenuse pakkumiseks. Sharp (2008, 266) rõhutab, et kaardistamissessioon on vajalik, sest see keskendub faktidele, mitte arvamustele. Õunapuu (2014, 150) on välja toonud, et kvalitatiivsetes uurimistöödes võib nähtusi valimisse kaasata eesmärgipäraselt – objektid

valitakse üldkogumist mingi sisulise kriteeriumi alusel. Antud uurimistöö eesmärgi täitmiseks on vaja kaardistada tööprotsess klientidel, kellel oleks teineteisest võimalikult erinevad tööülesanded. Sel põhjusel lähtub autor valimi koostamisel põhimõttest, et uurimuses saaks võimalikult palju tööprotsesside kogumi ülesandeid kaetud.

Intervjuu läbi viimiseks on töö autor koostanud kaheosalise kava (vt lisa 6). Esimene osa hõlmab raamatupidaja tööprotsesside kaardistamist ning koosneb üheksast juhiseist, mille töö autor esitab vabas vormis, sundimatu vestluse vahendusel. Juhiste sõnastamisel kasutatakse mõisteid, mida raamatupidaja kasutab igapäevaselt. Sõnastuse valik on tähtis selleks, et küsimused oleksid üheselt mõistetavad (Bickman & Rog, 1998, 344). Juhised on koostatud eelnevalt käsitletud teoreetilise materjali põhjal. Antud intervjuu aitab välja selgitada, millised on raamatupidajate ülesanded/tegevused, nende täitmise perioodid ja tähtajad (juhis 1 ja 5), ülesannete sisendid (juhis 6), ülesannete väljundid (juhis 2), ülesannete/tegevuste järjekord (juhis 3, 4 ja 5), kes on väljundite väliskliendid (juhis 7) ning kas tööprotsessis leidub otsustusküsimusi (juhis 8).

Intervjuu esimese osa tulemuste põhjal koostab töö autor iga raamatupidaja tööprotsessi vooskeemi, mis on välja toodud lisades 7 – 17. Lisaks eelnevale koostab töö autor vooskeemid praegu Ukus kasutusel olevast tööülesannete kogumist iga vaatluse all oleva kliendi puhul. Raamatupidajaga kaardistatud tööprotsessi vooskeem ja Ukus kasutusel olev tööprotsessi vooskeem on kõigis lisades visuaalse võrdluse tekitamiseks asetatud kõrvuti, välja arvatud esimese raamatupidaja puhul, kus vooskeemid on toodud välja eraldi lehekülgedel (vt lisa 7).

Intervjuu teine osa (vt lisa 6) koosneb kuuest küsimusest, mille eesmärgiks on pakkuda raamatupidajale võimalus anda vabas vormis tagasisidet. Tagasiside küsimine on tähtis, sest see võimaldab saada informatsiooni raamatupidajate kasutajakogemusest veebilahendusega Uku. Antud infot kasutab töö autor ettepanekute tegemisel. Intervjuu teine osa algab lihtsate küsimustega, millele on lihtne vastata ning mis aitavad raamatupidajal tagasiside vormi sisse elada. Tähtsamad küsimused on asetatud ettepoole, juhaks kui vastajad hilisemate küsimusteni jõudmiseks väsinud on (Diem, 2002, 3).

Selleks, et mõista raamatupidaja tööprotsessi puhul ettevõtte sisekliendi soovitud väljundeid, viib töö autor ettevõtte juhatajaga läbi poolstruktureeritud intervjuu. Antud intervjuu eesmärgiks

on välja selgitada, millist infot vajab ettevõtte juhataja äriliste ja töökorralduslike otsuste tegemiseks või sisekontrolli teostamiseks.

2.2. Tulemused ja arutelu

2.2.1. Ettevõtte juhataja soovid

Peatüki eesmärgiks on välja tuua ettevõtte CH Konsultatsioonid OÜ juhataja Christer Haimi soovid, mis puudutavad raamatupidajate tööülesannete kohta käivat informatsiooni. Töö autor viis juhatajaga läbi poolstruktureeritud intervjuu, mille transkriptsioon on välja toodud lisas 29.

Ettevõtte juhataja tõi välja, et teeb tihti ärilised otsused tuginedes „kõhutundele“, mis on kujunenud tänu vestlusele nii kliendi kui raamatupidajaga ning informatsioonile, mida ta saab majandustarkvarast. Enne Uku kasutusele võtmist ei olnud võimalust tõestada kliendile, kui palju pakutud teenusele aega kulub. Puudus võimekus kontrollida, kas hind, mida klient teenuse eest maksab on õiglane.

Ettevõtte seisukohast on korrektsed kliendisuhted väga tähtsad. Korreksete kliendisuhete eelduseks on

- a) arveldamine vastavalt tehtud tööle,
- b) tagamine, et lepinguga võetud kohustused on tähtaegselt täidetud.

Kliendisuhete korrektsust on võimalik kontrollida võrreldes tööle kulunud aega teenuse osutamise eest esitatud arvega. Autor märgib siinkohal ära, et klientide hinnastamine ei toimu hetkel tööle kulunud aja põhiselt vaid fikseeritud kuutasu põhjal, mis sõltub fikseerimise perioodis mõõdetud keskmisest dokumendimahust.

Lisaks eelnevale on ettevõttele väga tähtsad korrektsed töösuhted raamatupidajatega. Korreksete töösuhete aluseks on

- a) korrektne töökoormus,
- b) tööpanusega arvestamine,
- c) tööülesannete täitmine õiges perioodis,
- d) kokkulepped töökorralduse osas, mis kehtivad terves ettevõttes.

Töökoormust saab kontrollida, mõõtes tööle kuluvat aega ning võrreldes seda tehtud töömahuga. Tööülesannete täitmise kontroll toimub läbi Ukus loodud tööülesannete. Juhataja tahab teada, kui palju kulub aega palgaarvestusele, lisatöödele, aastaaruandele ja Soome ettevõtte tuludeklaratsioonile. Kliendiga tehtud jooksva kuu töö aega (lepingujärgset kohustust) võib mõõta ühe ülesande all. Kui raamatupidaja ei oska hinnata, kui suur osakaal on jooksva kuu ülesande all peituvatel alamülesannetel, on võimalik luua täpsemaid ülesandeid, mille alt mõõta huvipakkuva tööülesande täitmiseks kuluvat aega.

Teostama peab kliendianalüüsi, võrreldes dokumendimahte ja ettevõttele kulunud aega, sest on kliente, kelle puhul on kliendisuhtluse osakaal tööajast suurem kui teistel, kuigi teenuse tasu sarnane ülejäänud klientidega.

Raamatupidaja töövoos leiduvad ajamahukad üksikülesanded tuleb muuta efektiivsemaks, tõstes seeläbi raamatupidaja tööpanust.

Klientidega seotud probleemidega tegeletakse Uku raporti alusel. Raportis toimub tagasisidestamine ning juhataja ootab ka tagasisidet selle kohta, mis on probleemi lahendamiseks ära tehtud.

2.2.2. Raamatupidajate tööprotsessid

Antud peatüki sisuks on anda ülevaade raamatupidajatega läbi viidud tööprotsesside kaardistamise tulemustest. Kaardistamine viidi läbi 11 raamatupidajaga ettevõtte 26 töötajast. Intervjuu aluseks on lisas 6 välja toodud kaardistamise kava. Kaardistamise tulemusena koostas töö autor raamatupidajate tööprotsesside vooskeemid, mis on välja toodud lisades 7 - 17. Kõigis lisades on kõrvutatud raamatupidajaga kaardistatud tööprotsess ning Ukus leiduv tööprotsess. Antud peatükk keskendub raamatupidajaga kaardistatud tööprotsessi ja Uku erinevuste välja toomisele. Lisaks sellele märgitakse ära kui suurt osa ülesandeid võib sisu poolest raamatupidaja töös ja Ukus samaks lugeda. Tuuakse välja ka nendes ülesannetes leiduvad vähetähtsad erinevused.

Esimene raamatupidaja toob kaardistamise käigus välja järgnevad ülesanded, mis erinevad Ukus leiduvast (vt lisa 7):

- 1) dokumendi andmete korrektsuse kontrollimine,
- 2) kliendiga suhtlemine (jooksvalt),
- 3) müügiarve maksustamise kontroll,
- 4) maksuametiga suhtlemine (vajadusel),
- 5) kasumimarginaalide arvestamine KMD jaoks,
- 6) KMD ja VD esitamine,
- 7) vahearuanne koostamine (bilanss, kasumiaruanne).

Esimene raamatupidaja ei nimetanud eraldi ülesannetena järgnevaid ülesandeid, mis leiduvad Ukus:

- 1) algdokumentide vastuvõtmine,
- 2) KMD esitamine,
- 3) raamatupidamine,
- 4) maksusaldode kontroll.

Lisaks eelnevale on väikesed erinevused ülesannetes, mida raamatupidaja välja tõi. Raamatupidaja on välja toonud Uku ülesande algdokumentide sisestamine eraldi ülesannetena (tšekkide, ostuarvete ja müügiarvete sisestamine) ning märkinud ära, et sisestab dokumente jooksvalt, ehk niipea kui dokumendid temani jõuavad. Ukus on algdokumentide sisestamise ülesande tähtjaks 20. kuupäev. Sisu poolest samaks võib lugeda 47% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 56% Ukus leiduvatest ülesannetest.

Teine raamatupidaja toob kaardistamise käigus välja järgnevad ülesanded, mis erinevad Ukus leiduvast (vt lisa 8):

- 1) palgaarvestuse koostamine,
- 2) palga väljamakse deklaratsioon Soome,
- 3) Soome müügideklaratsiooni esitamine,
- 4) palgakannete koostamine raamatupidamisprogrammis.

Teine raamatupidaja ei nimetanud eraldi ülesannetena järgnevaid ülesandeid, mis leiduvad Ukus:

- 1) algdokumentide vastuvõtmine,
- 2) raamatupidamine,
- 3) maksusaldode kontroll.

Väikeste erinevustena võib välja tuua algdokumentide sisestamise perioodi - raamatupidaja sisestab algdokumendid raamatupidamisprogrammi vahemikus 1. - 10. kuupäev, kuid Ukus on ülesande perioodiks 11. - 20. kuupäev. Samuti sisestab raamatupidaja pangaväljavõtte

vahemikus 4. - 10. kuupäev, kuid Uku ülesande perioodiks on 11. - 31. kuupäev. Raamatupidaja alustab KMD koostamise ja esitamisega seotud ülesannet juba 4. kuupäeval, kuid Ukus ilmub ülesanne alles 11. kuupäeval. Sisu poolest samaks võib lugeda 64% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 70% Ukus leiduvatest ülesannetest.

Kolmas raamatupidaja tõi kaardistamise käigus välja järgnevad ülesanded, mis erinevad Ukus leiduvatest ülesannetest (vt lisa 9):

- 1) maksekorralduste ettevalmistamine,
- 2) põhivarade arvestamine (jooksvalt),
- 3) audit.

Kolmas raamatupidaja ei nimetanud eraldi ülesannetena järgnevaid ülesandeid, mis leiduvad Ukus:

- 1) algdokumentide vastuvõtmine,
- 2) panga sisestamine,
- 3) raamatupidamine,
- 4) maksusaldode kontroll.

Leiduvad ka erinevused palgaarvestuse ülesannete kuupäevades - raamatupidaja alustab tööd palgaarvestuse ja TSD esitamisega seonduvate ülesannetega 3. kuupäeval, kuid Ukus algavad need ülesanded 1. kuupäeval. Algdokumente sisestab raamatupidaja jooksvalt ehk niipea kui need temani jõuavad. Ukus on algdokumentide sisestamise perioodiks 11. - 20. kuupäev. KMD koostamist alustab raamatupidaja 7. kuupäevast, Ukus aga algab ülesanne 11. kuupäeval. Sisu poolest samaks võib lugeda 67% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 56% Ukus leiduvatest ülesannetest.

Neljas raamatupidaja tõi kaardistamise tulemusena välja järgnevad ülesanded, mis erinevad Ukus leiduvatest ülesannetest (vt lisa 10):

- 1) dokumentide printimine,
- 2) Soome palga väljamakse deklareerimine, Palkkatietoilmoitus (jooksvalt),
- 3) Soome palga deklaratsiooni Erillisilmoitus esitamine,
- 4) "Kas olulisi dokumente on puudu?",
- 5) puuduvate dokumentide päring kliendile,
- 6) Soome audit.

Neljas raamatupidaja ei nimetanud eraldi ülesannetena järgnevaid ülesandeid, mis leiduvad Ukus:

- 1) TAS esitamine,
- 2) algdokumentide vastuvõtmine,
- 3) Soome palga aasta deklaratsioon,
- 4) panga sisestamine,
- 5) raamatupidamine,
- 6) Soome ettevõtte tuludeklaratsioon 6U.

Leidub väikseid erinevusi ka sarnastes ülesannetes. Dokumentide sisestamise ülesandega hakkab raamatupidaja tegelema alates 5. kuupäevast, Ukus algab algdokumentide sisestamise ülesanne 11. kuupäeval. Sisu poolest samaks võib lugeda 50% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 50% Ukus leiduvatest ülesannetest.

Viies raamatupidaja ei toonud kaardistamise tulemusena välja ühtegi ülesannet, mida ei oleks olnud Ukus (vt lisa 11). Ukus oli kolm ülesannet, mida raamatupidaja ei nimetanud eraldi ülesandena:

- 1) algdokumentide vastuvõtmine,
- 2) raamatupidamine,
- 3) maksusaldode kontroll.

Raamatupidaja tõi välja, et ülesandega ALV koostamine ja esitamine hakkab ta tegelema kõige varemalt 7. kuupäeval, Ukus on ülesande alguskuupäevaks 1. kuupäev. Pankade sisestamisega hakkab raamatupidaja tegelema 12. kuupäeval, Ukus ilmub ülesanne 11. kuupäeval. Aastaruande koostamisega hakkab raamatupidaja tegelema 1. aprillil, kuid Ukus on ülesande algusaeg 1. märts. Sisu poolest samaks võib lugeda 100% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 70% Ukus leiduvatest ülesannetest.

Kuues raamatupidaja tõi kaardistamise tulemusena välja ülesanded, mida Ukus ei olnud (vt lisa 12):

- 1) Soome palga väljamakse deklareerimine, Palkkatietoilmoitus (jooksvalt),
- 2) Soome palga deklaratsiooni Erillisilmoitus esitamine,
- 3) "Kas on puuduvaid ostuarveid?",
- 4) puuduvate arvetega tegelemine.

Raamatupidaja ei toonud välja ülesandeid, mis olid Ukus:

- 1) TAS esitamine,
- 2) algdokumentide vastuvõtmine,
- 3) Soome palga aasta deklaratsioon,
- 4) raamatupidamine,
- 5) maksusaldode kontroll.

Algdokumentide sisestamisega tegeleb raamatupidaja jooksvalt terve kuu jooksul, Ukus algab algdokumentide sisestamise ülesanne 11. kuupäeval. KMD esitamisega hakkab raamatupidaja tegelema kõige varemalt 1. kuupäeval, kuid Ukus algab ülesanne 11. kuupäeval. Soome ettevõtte tuludeklaratsiooniga 6U hakkab raamatupidaja kõige varemalt tegelema jaanuari alguses, kuid Ukus algab ülesanne alles 21. aprillil. Sisu poolest samaks võib lugeda 69% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 64% Ukus leiduvatest ülesannetest.

Seitsmes raamatupidaja tõi välja ülesanded, mida Ukus vaadeldava kliendi puhul ei leidu (vt lisa 13):

- 1) Soome palga deklaratsiooni Erillisilmoitus esitamine,
- 2) algdokumentide olemasolu kontroll,
- 3) kliendi tagasiside (bilansile ja kasumiaruandele).

Raamatupidaja ei nimetanud ülesandeid, mis olid Ukus:

- 1) algdokumentide vastuvõtmine,
- 2) müügiarvete koostamine (jooksvalt),
- 3) Soome palga aasta deklaratsioon,
- 4) raamatupidamine.

Algdokumentide sisestamisega tegeleb raamatupidaja jooksvalt, kuid Ukus algab ülesanne 11. kuupäeval. Bilansi saldosis kontrollib raamatupidaja alates jaanuari algusest, kuid Ukus on selleks ülesanne kord kvartalis. Aastaruande koostamisega alustab raamatupidaja kõige varasemalt 15. jaanuaril, kuid Ukus algab ülesanne 1. märtsil. Soome ettevõtte tuludeklaratsiooniga 6U hakkab raamatupidaja samuti tegelema jaanuari keskel, kuid Ukus algab ülesanne 21. aprillil. Pangaväljavõtet sisestab raamatupidaja programmi jooksvalt terve kuu jooksul, kuid Ukus algab ülesanne 11. kuupäeval. Sisu poolest samaks võib lugeda 79% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 73% Ukus leiduvatest ülesannetest.

Kaheksas raamatupidaja tõi välja järgnevad ülesanded, mida Ukus vaadeldava kliendi puhul ei leidu (vt lisa 14):

- 1) haiguslehtede kontroll,
- 2) palgaarvestus,
- 3) kasumiaruande ja bilansi koostamine.

Raamatupidaja ei nimetanud ülesandeid, mis olid Ukus:

- 1) algdokumentide vastuvõtmine,
- 2) raamatupidamine,
- 3) maksusaldode kontroll.

Maksekorraldused valmistab raamatupidaja ette palkade, TSD deklaratsiooni summa ja käibedeklaratsiooni summa kohta, Uku ülesannet võib tõlgendada ka nii, et maksekorraldusi peab ette valmistama näiteks ostuarvete kohta. Pangaväljavõtteid sisestab raamatupidaja kõige varemalt esimesest kuupäevast, Ukus ilmub ülesanne alles 11. kuupäeval. Sisu poolest samaks võib lugeda 67% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 67% Ukus leiduvatest ülesannetest.

Üheksas raamatupidaja tõi välja järgnevad ülesanded, mida ei ole Ukus (vt lisa 15):

- 1) haiguslehtede kontroll,
- 2) lisapuhkuste kontroll,
- 3) „Kas dokumente on puudu?“
- 4) „Küsin puuduvad dokumendid kliendilt,“
- 5) „Küsin puuduvad dokumendid tarnijalt,“
- 6) statistikaaruanne.

Raamatupidaja ei nimetanud ülesandeid, mis olid Ukus:

- 1) algdokumentide vastuvõtmine,
- 2) VD esitamine,
- 3) panga sisestamine,
- 4) raamatupidamine,
- 5) maksusaldode kontroll.

TSD esitamise ja palgaarvestusega tegeleb raamatupidaja alates 8. kuupäevast, kuid Ukus ilmuvad ülesanded juba 1. kuupäeval. Algdokumente sisestab ja KMD esitamisega tegeleb ta alates 18. kuupäevast, kuid Ukus tekivad ülesanded juba 11. kuupäeval. Aastaruande koostamisega alustab raamatupidaja jaanuari lõpust, kuid ülesanne ilmub alles 1. märtsil. Sisu poolest samaks võib lugeda 45% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 50% Ukus leiduvatest ülesannetest.

Kümnes raamatupidaja nimetas järgnevad ülesanded, mida Ukus ei ole (vt lisa 16):

- 1) ostuarvete tasumine,
- 2) maksekorralduste ette valmistamine,
- 3) kassa prognoosi koostamine,
- 4) audit.

Raamatupidaja ei nimetanud ülesandeid, mis on Ukus:

- 1) algdokumentide vastuvõtmine,
- 2) VD esitamine,
- 3) raamatupidamine,
- 4) statistikaaruande koostamine,
- 5) reklaamimaksu deklareerimine,
- 6) maksusaldode kontroll.

Pankade ja algdokumentide sisestamisega tegeleb raamatupidaja jooksvalt terve kuu vältel, kuid Ukus ilmuvad ülesanded alles 11. kuupäeval. KMD esitamisega tegeleb raamatupidaja kõige varemalt 1. kuupäeval, kuid Ukus ilmub ülesanne alles 11. kuupäeval. Aastaruande koostamisega tegeleb raamatupidaja alates 1. maist, kuid ülesanne ilmub juba 1. märtsil. Sisu poolest samaks võib lugeda 64% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 57% Ukus leiduvatest ülesannetest.

Üheteistkümnes raamatupidaja tõi välja järgnevad ülesanded, mida Ukus ei ole (vt lisa 17):

- 1) „Klient kinnitab palgad,“
- 2) maksekorralduste ettevalmistamine,
- 3) maksekeskuse info põhjal müügiarve koostamine,
- 4) objektipõhine kuluarvestus,
- 5) TSD lisa INF 14 esitamine.

Raamatupidaja ei nimetanud ülesandeid, mis olid Ukus:

- 1) töölepingute töötlemine,
- 2) eesti kinnipidamiste arvestamine,
- 3) algdokumentide vastuvõtmine,
- 4) VD esitamine,
- 5) raamatupidamine,
- 6) maksusaldode kontroll.

Pankade sisestamisega tegeleb raamatupidaja kõige varasemalt 1. kuupäeval, kuid ülesanne ilmub alles 11. kuupäeval. Käibedeklaratsiooni esitamisega tegeleb raamatupidaja alates 15. kuupäevast, kuid ülesanne ilmub juba 11. kuupäeval. Aastaruande koostamise ülesanne algab

Ukus 1. märtsil, kuid raamatupidaja võtab selle ette alles 1. mail. Sisu poolest samaks võib lugeda 55% raamatupidaja nimetatud ülesannetest ja 50% Ukus leiduvatest ülesannetest.

2.2.3. Raamatupidajate tagasiside ja ettepanekud

Antud peatükk annab ülevaate töötajatega läbi viidud intervjuude teise osa tulemustest – töötajate tagasisidest veebilahendusele Uku ning ettepanekutest tööprotsesside kogumi muutmiseks. Esmalt käsitletakse Ukule antud positiivset ja negatiivset tagasisidet ning seejärel ettepanekuid. Eraldi tuuakse välja raamatupidajate tagasiside ja ettepanekud, mida võib kategoriseerida kui tagasisidet veebilahenduse arendajatele.

Üheksa raamatupidajat 11-st tõid välja, millist üldist kasu pakub neile Uku kasutamine. Märgiti ära, et Uku annab võimaluse mõõta ajakulu lisatööde tegemise kohta. Tänu sellele on võimalik esitada kliendile korrektne arve teenuse eest tasu küsimiseks. Lisaks aitab see realistlikumalt näidata töökoormust. Raamatupidajad väitsid, et neile meeldib võimalus näha, kui palju nad tegelikult päevas või kuus tööd teevad. Uku toob neile kasu, kuvades kõiki ülesandeid ühes kohas - ei teki küsimust, et mida järgmisena teha.

Kolm raamatupidajat arvasid, et tööülesandeid ei ole kliendi kohta liialt palju. Uus töötaja ettevõttes väitis, et Uku ülesannete detailsuse tase on abiks talle klientide tööülesannetes orienteerumisel. Lisaks kiideti tööülesannete jaotuse loogilisust ning nende muutmise ja kliendile rakendamise lihtsust kahe raamatupidaja poolt. Töötajad tõid lisaks eelnevale välja, et Uku annab hea võimaluse ajaplaneerimiseks ning teeb bürojuhataja töö lihtsaks ülesannete määramisel. Üks raamatupidaja väitis et Uku on üles ehitatud süsteemselt ning sunnib ka ennast töötama süsteemselt.

Kuus raamatupidajat 11-st tõid välja, et Uku ei ole piisavalt ülevaatlik, mistõttu peavad nad jätkuvalt kasutama Exceli tabelit oma tööst ülevaate saamiseks. Raamatupidajaid väitsid ka, et ühe kliendi kohta on ülesandeid liiga palju ning ühelt ülesandelt teisele "klõpsimine" muudab Uku kasutamise ebamugavaks.

Viis raamatupidajat tõid välja erinevaid Uku kasutajakogemusega seotud negatiivseid külgi. Arvatakse, et Uku on väga aeglane ja pilt töölaual väga kirju. Töölauda on keeruline kasutada, sest liiga palju kliente on korraga ees - seepärast kasutavad raamatupidajad tihti kliendi vaadet,

kus nad näevad vaid ühe kliendi jooksva kuu ülesandeid. Neli raamatupidajat tõid välja asjaolu, et Ukus leiduvat informatsiooni ei saa hetkel usaldada. Selle põhjuseks tõid nad näiteks, et tihti läheb meelest Ukut kasutada ja aega määrata, või seepärast, et nad ei ole kindlad, kas Uku kuvab vajalikke ülesandeid korrektselt.

Kaks raamatupidajat tundsid vajadust Uku kasutamist ühtlustada töökorralduslikult, sest kohati ei ole nad kindlad, mis ülesande all nad peaksid käesoleva tegevuse puhul aega määrama. Lisaks sellele toodi välja, et Uku kasutamine ning selles olevasse süsteemi süüvimine võtab liiga palju tööaega ära ning tööülesannete plaani lisamine kliendile on ebamugav, sest plaanide nimekirjas on arusaamatud tähelis-numbrilised kombinatsioonid. Arvati ka, et ülesanne "raamatupidamine" on hetkel kasutu, sest raamatupidaja töökoormuse tõttu ei jõua raamatupidaja igakuiselt teha valmis kõigi klientide bilansse ja kasumiaruandeid. Üks kord toodi välja, et Uku ainult segab.

Raamatupidajad tegid ka mitmeid ettepanekuid, kuidas Ukus leiduvat süsteemi võiks paremaks muuta. Neli raamatupidajat arutlesid vajadusest ülesandeid kokku grupeerida ja muuta ülevaatlikumaks. Toodi välja, et "raamatupidamise" ülesanne võiks hõlmata kõiki dokumentide ja panga sisestamisi ning ülesande sees võiks olla *checklist*, kus ära märkida, mis on tehtud. Soovitati ka eristada vaid ülesandeid, mis käsitleksid käibedeklaratsiooniga seotud tegevusi (KMD), palgadeklaratsioonidega seotud tegevusi (TSD) ning majandusaasta aruandega seotud tegevusi (MAA).

Neli töötajat peavad vajalikuks Uku ülesannete täitmine töökorralduslikult ühtlustada. Toodi välja, et kõik peaksid looma ülesandeid samade nimedega. Soome palgaarvestusega seotud ülesandeid peaksid kõik sarnaselt kasutama. Tõstatati küsimus, kas kohvipausi ajal „Jooksva“ ülesande alla aega määrata või mitte. Tihti jääb ka segaseks, et millise ülesande alla peaks antud olukorras aega määrama.

Kolm raamatupidajat soovitasid vähendada ülesannete arvu, et oleks võimalik saada paremat ülevaadet sellest, mis on vaja teha. Arvati, et ülesannete kogum võiks olla ülesannete tasemel üldisem. Kaks raamatupidajat tõid välja, et Soome palgaarvestuse ülesannete kasutamine on tarvis ühtlustada ning nad soovitasid kasutada eraldi ülesandeid „Erillisilmoitus“, „Palkkatietoilmoitus“ ja „TAS“.

Lisaks eelnevale soovitati luua võimalus määrata aastaaruande ülesandele etappe, et endal oleks parem ülevaade. Ettevõtte, kes tegutseb nii Eestis kui Soomes, võiks kasutada ülesannetel teemat KMD/ALV, mitte eraldi ülesandeid kummagi riigi kohta. Mõne kliendi puhul oleks vaja võimalust kasutusele võtta ülesanne „Kliendisuhtlus“. Toodi ka välja, et Uku põhjal peab hakkama töötajate koormust jälgima.

Raamatupidajad andsid ka tagasisidet, mis on kasulik veebilahenduse Uku arendajale, ettevõttele Artify OÜ. Positiivsena toodi välja, et nüüd saab töölaual ülesandeid grupeerida klientide kaupa. Negatiivsena tõid kaks töötajat välja, et ülesannetes lisavälju täites peab ootama liiga pikalt, enne kui kirjutatu salvestub. Lisaks sellele mainiti ära, et e-mailile saabuv "Järgmise päeva ülesannete" aruanne näitab vaid aegunud ülesandeid ega kuva homseid.

Töötajad tegid ka konkreetseid ettepanekuid selle osas, mida veebilahenduse arendamisel silmas pidada. Neli raamatupidajat tõid välja, et klientide leht võiks salvestada vaate seadistused ära, et iga kord ei peaks määrama, mitut klienti nimekirjas kuvatakse ning mille järgi leht kliente sorteerib. Kaks töötajat soovivad kasutada töölaual filtreerimise funktsionaalsust, selleks et kuvada näiteks ainult TSD või konkreetse kliendi ülesanded. Üks töötaja soovib näha kliendi vaates jooksva kuu ülesannete all, kui palju aega antud ülesandele on sel kuul märgitud. Üks raamatupidaja pakkus välja idee mini-Uku laadsest programmijupist, mis töötaks ilma Chrome'ita ning näitaks kogu aeg, milline ülesanne jookseb ja kui palju seal aega on märgitud.

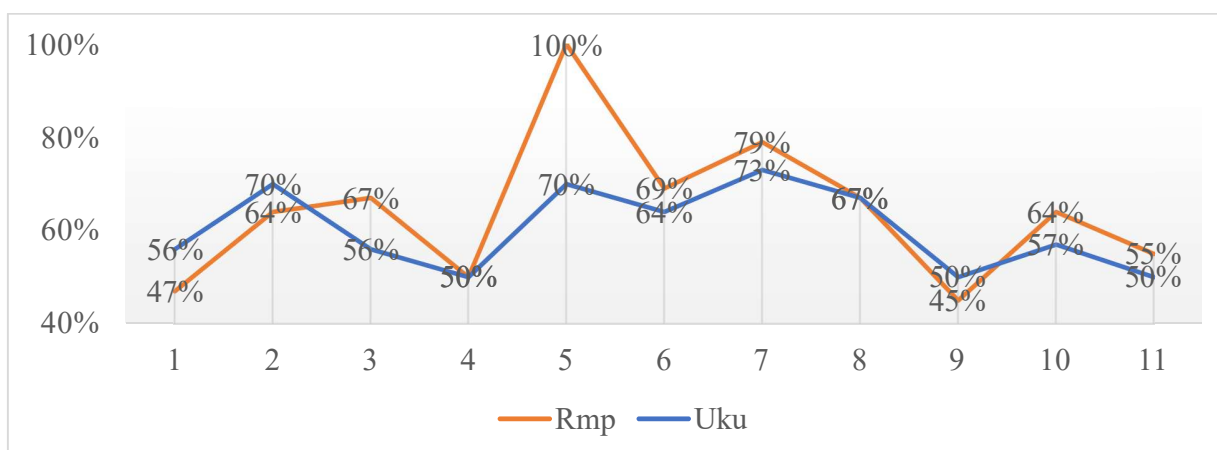
2.2.4. Autori ettepanekud

Antud peatükis toob töö autor välja kaks ettepanekute plokki, millest esimese eesmärgiks on parendada tööprotsesside kogumit ning teise eesmärgiks toetada Uku kasutamist töökorralduslike vahendite abil.

Ettevõtte juhataja hinnangul on piisav see, kui tal on võimalik Ukust teada saada, kui palju aega kulub jooksva kuu lepingujärgsele tööle, palgaarvestusele, aastaaruandele, Soome ettevõtte tuludeklaratsioonile ja lisatöödele. Antud raamatupidamisteenuse osad võivad olla peatükis 1.3. välja toodud Robsoni minimaalseteks mõõdikuteks. Juhul, kui tekib vajadus välja selgitada kui palju aega kulub näiteks algdokumentide sisestamisele või muule ülesande osale, on võimalus paluda raamatupidajal see ülesanne Ukus luua. Töötajate arvamused jagunesid tagasiside põhjal

antud küsimuse puhul kaheks – oli neid, kellele Ukus leiduv ülesannete detailsus sobis, kuid ka neid, kes soovisid tunduvalt üldisemaid ülesandeid. Kui töötajatel oleks võimalus valida ülesannete detailsuse tase, saaksid nad endale kõige sobivama töövoo luua. Sellest tulenevalt võiks töötajatel olla võimalik valida detailse ja lihtsa tööülesannete plaani vahel.

Töötajatele valikuvõimaluse andmist toetavad ka kaardistamisest välja tulnud aspektid. Joonis 6 kujutab sisult samade ülesannete osakaalu raamatupidaja kaardistatud tööprotsessis ja Ukus. Kui vaadelda esimese raamatupidajaga läbi viidud kaardistamist, siis selgus sealt, et raamatupidaja nimetas oma tööprotsessis vaid 47% ülesannetest, mis olid Ukus. See tähendab, et 53% ülesannetest, mida ta pidas välja toomiseks piisavalt tähtsaks, ei olnud Ukus. Kui vaadelda olukorda teiselt poolt, leidis Ukus 56% ülesannetest, mida nimetas ka raamatupidaja, mis tähendab, et 44% Uku ülesannetest ei ole raamatupidaja seisukohalt piisavalt tähtsad, et neid välja tuua. Antud osakaale mõjutavad kliendiga seotud tegelik tööprotsess, raamatupidaja töövoo tunnetus ning sellest tulenev kaardistamistegevuse subjektiivsus.



Joonis 6. Sisult samade ülesannete osakaal raamatupidajate kaardistatud tööprotsessis ja Ukus.

Allikas: autori koostatud.

Vaadeldes kokkuvõtlikku tabelit lisas 30 uurimuse käigus kaardistatud tööülesannetest, hakkab silma, et ükski raamatupidaja ei toonud välja ülesandeid „Raamatupidamine“, „Algdokumentide vastuvõtmine“ ning ainult kaks tõid välja „Maksusaldode kontrolli“. Järelikult teostavad raamatupidajad antud ülesannetega ette nähtud tegevused mõne muu ülesande osana ning neid ei ole vaja eraldi ülesannetena välja tuua. Lisaks sellele on ülejäänud raamatupidajate poolt nimetamata jäänud ülesanded, mis leiduvad Ukus, pigem erandlikud ning võivad olla tingitud

sellest, et raamatupidaja unustas neid kaardistamise käigus mainida. Kui ülesanded on Ukus olemas, võib kindel olla, et antud kliendi puhul eksisteerib tegelik kohustus antud deklaratsioone esitada.

Lisaks, kui vaadelda ülesandeid, mida raamatupidaja on nimetanud oma tööprotsessi osana, kuid mida Ukus ei ole, järeldeb töö autor kahte asja (vt lisa 30). Esimene võimalus on, et raamatupidaja pole olnud teadlik, et Ukusse on lubatud ülesandeid juurde lisada. Teine võimalus on, kasutades Verbeke sõnastust, et raamatupidajad võivad neid ülesandeid tajuda pigem tegevuste kui ülesannetena. Seepärast võib detailsuse taseme valiku usaldamine töötajatele vähendada Vakola & Nikolaou poolt käsitletud organisatsioonilisest muutusest tingitud töökoormuse suurenemist, mis võis varasemalt tekitada negatiivset hoiakut Uku kasutamise suhtes.

Võttes detailsema tööülesannete plaani aluseks kõik ülesanded, mis antud uurimistöö käigus raamatupidajatega kaardistati või mis olid Ukus, on võimalik need kategoriseerida vastavalt juhataja nõuetele aja mõõtmise osas (vt joonis 7). Juhul kui raamatupidajal on valitud põhiülesanne lihtsustatud plaanist (nt raamatupidamisteenus) ning mõned täpsustavad ülesanded, mille aega ta soovib mõõta detailsest plaanist, on Ukus siiski võimalik raporti kaudu andmed kogu raamatupidamisteenuse pakkumisele kulunud ajale kätte saada ning seda tänu ülesandeid kategoriseerivatele teemadele.

Raamatupidajate tagasisidest selgus ka, et ülesannete nimetamine võiks olla ettevõtteüleselt ühtlustatud. Selleks soovitab töö autor luua ühekordsete ülesannete plaani, kus oleksid kõik ettevõtte poolt pakutavad lisateenused ära toodud ülesannetena (näidis lisateenuste nimekirjast lisa 5). Kõik ülesanded oleksid eelseadistatud lisateenuste märgiga (€-märk) ning jooksva kuu perioodiga, mida töötaja saaks muuta vastavalt vajadusele.

Lisaks eelnevale toodi töötajate poolt ka välja vajadus ühtlustada Soome palgaarvestusega seotud ülesannete kasutamine. Detailses ülesannete plaanis soovitab töö autor kasutusele võtta kaks ülesannet Soome palgaarvestuse jaoks: „Palkkatietoilmoitus“, mille puhul on tegemist kohustusega esitada palga väljamakse deklaratsioon viie päeva jooksul väljamakse tegemisest ning „Erillisilmoitus“, mille puhul on tegemist kohustusega esitada 5. kuupäevaks eelneval kuul

välja makstud palkadelt arvestuslik sotsiaalmaks. 2019. aastast alates ei ole ülesanne „TAS“ enam vajalik.

Teema	Detailne plaan	Lihtsustatud plaan
PALK	Haiguslehtede kontroll	PALGAARVESTUS JA PALGADEKLARATSIOON
	Lisapuhkuste kontroll	
	Töölepingute töötlemine	
	Eesti kinnipidamiste arvestamine	
	Palgaarvestus	
	TSD esitamine	
	Palgakannete koostamine programmis	
	TAS	
	Palkkatetoilmoitus	
RAAMATUPIDAMISTEENUS	Erillisilmoitus	RAAMATUPIDAMISTEENUS
	Algdokumentide vastuvõtmine	
	Algdokumentide printimine	
	Dokumendi andmete korrektsuse kontroll	
	Müügiarve maksustamise kontroll	
	Müügiarvete koostamine	
	Algdokumentide sisestamine	
	Panga sisestamine	
	Puuduvate dokumentide kontroll	
	Puuduvate dokumentide päring tarnijalt	
	Maksekorralduse ettevalmistamine	
	Ülekande teostamine	
	Kliendiga suhtlemine	
	Maksuametiga suhtlemine	
	Kasumimarginaalide arvestamine KMD jaoks	
	KMD esitamine	
	VD esitamine	
	ALV esitamine	
	Soome müügideklaratsiooni esitamine	
	Raamatupidamine	
	Maksusaldode kontroll	
LISATEENUSE MÄRK (€)	Bilansi saldode kontroll	Ülesanded lisateenuste mallist
	Vahearuanete koostamine	
	Kassa prognoosi koostamine	
	Kuluarvestuse koostamine	
	Statistikaaruande koostamine	
	Reklaamimaksu deklareerimine	
	TSD Lisa INF 14 esitamine	
	Soome ettevõtte tuludeklaratsioon 6U esitamine	
AASTAARUANNE	Soome palga aasta deklaratsioon	AASTAARUANNE
	Aastaruande koostamine	
	Audit	

Joonis 7. Kaks (korduv)ülesannete plaani Ukus. *Allikas:* töö autori koostatud.

Detailsesse plaani saab ka lisada soovitud ülesande „Kliendisuhklus“, mida töötajad soovisid kasutada juhul, kui suhtluse osakaal teenusest on kõrgem kui teistel sarnastel klientidel.

Tuginedes eelnevalt välja toodule teeb töö autor ettepaneku luua Ukus kaks (korduv)ülesannete plaani, millest esimese ülesanded on ülevaatlikud ja üldistatud, kuid teise omad täpsemad ja kitsad. Seejuures võib raamatupidaja ise valida, kas ta kasutab esimese, teise plaani ülesandeid või kombineerib ülesanded mõlemast. Teenusele kuluva

aja mõõtmiseks on esmatähtis, et ülesannete teema oleks korrektselt määratud. Lisaks sellele soovitab töö autor luua kolmas (üksik)ülesannete plaan, milles sisalduvad kõik CH Konsultatsioonide poolt pakutavad lisateenused.

Ettevõtte juhatajaga läbi viidud intervjuust selgus, et ta soovib saavutada töökorralduse osas kokkulepped, mida täidavad kõik ettevõtte töötajad ning saada Ukust informatsiooni, mille alusel teha paremaid otsuseid. Ka raamatupidajad on toonud välja soovi Uku kasutamine töökorralduslikult ühtlustada. Töö autori hinnangul on seda võimalik saavutada läbi kõigile arusaadavate töökorralduslike protseduuride kasutusse võtmise. **Vastavalt sellele soovitab lõputöö autor kehtestada töökorralduslikud reeglid, mis toetaksid Ukust usaldusväärse info saamist.**

Selleks, et oleks võimalik võrrelda kliendi teenuse pakkumisele kulunud aega ja töömahtu, on vajalik koguda töömahud ajaga võrreldavasse keskkonda. Uku on võimalik luua korduvülesanded, kus saab lisaväljale märkida näiteks dokumendimahud. Monitooringus on võimalik antud andmeid võrrelda eeltäidetud andmetega ning näha, kas kliendi tööaeg või -maht on lepingujärgse koguse ületanud ja kui palju. Lisaks sellele tuleb kõigile arusaadavalt määrata kindlaks, mida tehakse kui kliendi töömahud muutuvad. **Töö autor soovitab kehtestada kohustuslikud igakuised raportid töömahtude osas.**

Nii töötajad kui ka juhataja on toonud välja vajaduse hakata jälgima töötajate koormust Uku abil. Esimene eeldus selleks on, et Ukust raamatupidajate töökoormuse kohta saadavat infot võib usaldada. Töömahud, mida raamatupidajad kuu lõpus esitavad peavad olema korrektsed ning töötajad peavad täpselt märkima kliendi teenusele kulunud tööaega Ukus. Lisaks peavad raamatupidajad vältima oma töökoormusest vale mulje jätmist. Töökoormust võib näiteks moonutada tegemata või osaliselt täidetud ülesande tehtuks märkimine. Kui raamatupidaja töökoormus on liiga suur, et kõiki tööülesandeid õiges perioodis lõpetada ning täielikult lõpuni tegemata ülesanded siiski märgitakse kuu lõpus tehtuks, jääb Uku raportit analüüsides mulje, et raamatupidaja jõuab kõik ülesanded ära teha. Seepärast on tähtis esmalt leppida kokku, millised raamatupidamislikud toimingud peavad olema tehtud iga perioodi lõpuks. Kui töötaja ei jõua ülesannet teha lõpuni, peab ülesande jätmata lahti kuni selle täitmiseni ning tähtaja möödudes ülesande kommentaaridesse põhjendama, miks ülesanne ei ole valmis. Samuti võib töökoormust moonutada mõne (lisa)ülesande peale kulunud aja märkimata jätmine.

Teine eeldus raamatupidajate töökoormuse jälgimiseks on töökoormuse mõõtmise loogika väljatöötamine. Antud teemale võib ka lähenda kui tööpanuse mõõtmise loogikale. Esmaseid arvutusi on võimalik teha Ukust saadavate andmete põhjal (tööaeg ja töömaht). Kahjuks ei ole võimalik järeldusi teha ainult arvude põhjal. Arvestama peab ka raamatupidaja enda arvamust, klientide eripärasid ja raamatupidamistoimingute järgnevasse perioodi edasilükkamist.

Töötajatega läbi viidud intervjuudest ilmnes märkimisväärne fakt raamatupidajate töövoo kohta. Nimelt, esialgset tööprotsesside kaardistamist viisid töö autor ja ettevõtte juhataja 2017. aastal läbi eeldusega, et raamatupidajad teevad oma tööd süstemaatiliselt. Seepärast on ka Ukus loodud ülesannete alguskuupäevad ja tähtajad perioodilise loogika alusel üles ehitatud. Näiteks TSD ülesande alguskuupäev on 1. ja tähtaeg 10. Sellele järgneb algdokumentide sisestamine 11. kuupäeval. Mitmed raamatupidajad tõid välja, et kui klient saadab neile dokumendi, prindivad nad selle esimesel võimalusel välja ning sisestavad programmi. Vajadusel loovad ka pangas maksekorralduse. Antud teguviis võib muuta algdokumendi sisestamise peale kuluvat aega tunduvalt pikemaks, sest igal korral raamatupidamisprogrammi ja vajalikku registrisse sisenemine võtab aega. Kui selline teguviis kordub kuu jooksul näiteks kümneid kordi, veedetakse programmi sisenedes aina rohkem aega. Kui nõnda käitutakse kõigi klientide puhul, siis tähendab see veel suuremat aja kulu programmi sisenemisele. Raamatupidajate töökoormust mõõtes tuleb kindlasti arvestada sellega, kas dokumente sisestatakse jooksvalt, igapäevaselt või suurem kogus korraga. **Toetudes eelnevale soovitab töö autor luua üheselt mõistetava Uku kasutamise reeglistiku.**

Igal raamatupidajal on kliente, kes toimetavad algdokumendid kätte paar päeva enne käibedeklaratsiooni esitamistähtaega. Raamatupidamisprogrammi sisestatavate dokumentide kuhjumine paari päeva peale muudab töö planeerimise keeruliseks. Klientidega on aeg-ajalt ka muid probleeme, millega tegelema peab. Välja tuleb töötada probleemide esitamise, tagasisidestamise ja lahendamise kord. Töö autori hinnangul saab Uku kasutada kliendiga seotud probleemist teavitamiseks raamatupidamisteenuse ülesannet ning sellele lisatavat lisavälja. Juhatajal on võimalik igal kuul eristada kliente, kellele on vaja tähelepanu pöörata. Raamatupidajal on võimalik jätta ülesandesse kommentaar, millele juhataja saab samas kohas tagasisidet anda. **Sellest lähtudes soovitab töö autor luua klientidega seotud probleemide lahendamise korra.**

Töötajad tõstatisid tagasisides omapärase küsimuse: „Kas kohvipausi ajal „Jooksva“ ülesande alla aega määrata?“ Senises töökorralduses on Ukus „Jooksva“ ülesande funktsiooniks olnud mõõta aega, mida ei saa seostada ühegi kliendi konkreetse ülesandega, kuid käib siiski töökohustuste täitmise alla. Samuti on lubatud „Jooksva“ ülesande alla määrata aega tegevuste puhul, mis võtavad vähem kui viis minutit – näiteks mitme tuludeklaratsiooni järjest esitamine või hommikul tööle saabudes e-mailidele vastamine. Töö autor soovib „Jooksva“ ülesande alla lõunat või kohvipause mitte arvestada, et Uku raportitest oleks võimalik saada ainult töötamisele kulunud aega. Lisaks sellele on töötajal kasulik teada, mitu tundi ta tegelikult päevas töötab.

Käesolevas peatükis välja toodud ettepanekud esitab töö autor ettevõtte juhatajale. Sobilikud ettepanekud rakendatakse ettevõtte töösse lõputöö autori läbi viimisel. Antud lõputöös kasutatud metoodikat saavad lisaks raamatupidamisbüroodele edukalt rakendada ettevõtted, kes kasutavad tööprotsesside haldamiseks tarkvaralist lahendust.

KOKKUVÕTE

Antud lõputöö autori eesmärgiks oli parendada raamatupidajate tööprotsesside kogumit veebilahenduses Uku. Tööprotsesside kogum tähendab antud uurimistöö raames kõikide võimalike tööülesannete kogumit veebilahenduses Uku. Eesmärgi täitmiseks viidi läbi poolstruktureeritud intervjuud ettevõtte juhataja ja töötajatega ning kaardistati raamatupidajate tööprotsess. Ettepanekute tegemisel arvestas töö autor juhataja soove, töötajate ettepanekuid, kaardistamise tulemusi ja veebilahenduse Uku võimalusi.

Ettevõtte juhatajaga läbi viidud intervjuu tulemusena selgus, et ettevõtte seisukohast on kõige tähtsamad korrektsed kliendisuhted ja töösuhted. Korreksete kliendisuhete eelduseks on arveldamine vastavalt tehtud töö mahule ning tagamine, et lepinguga võetud kohustused on tähtaegselt täidetud. Korreksete töösuhete aluseks on korrektne töökoormus, tööpanusega arvestamine, tööülesannete täitmine õiges perioodis ja kokkulepped töökorralduse osas, mis kehtivad terves ettevõttes. Tööprotsesside kaardistamine tõi välja, et Ukus on mitmeid ülesandeid, mida raamatupidaja ei pidanud piisavalt tähtsaks, et oma tööprotsessi kirjelduses välja tuua. Samuti oli raamatupidaja tööprotsessis ülesandeid, mida Ukus ei olnud. Töötajatega läbi viidud intervjuudes selgus, et raamatupidajad peavad vajalikuks Uku kasutamise töökorralduslikku ühtlustamist. Mitmed raamatupidajad pidasid ülesannete hulka liiga suureks, kuid leidis detailse jaotuse toetajaid. Töötajad tõid välja veebilahenduse erinevaid positiivseid ja negatiivseid külgi ning tehti ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks Ukus.

Lõputöö autor esitas juhatajale ettepaneku luua Ukus kaks korduvülesannete plaani, mille läbi antakse ülesannete detailsuse astme valik raamatupidajale, võimaldades juhatajal Ukust saada minimaalne vajalik informatsioon juhtimistotsuste tegemiseks. Lisaks soovitas töö autor kehtestada töökorralduslikud reeglid Ukust saadava info usaldusväärsuse toetamiseks, rakendada igakuiste töömahtude raportite esitamise kord, luua veebilahenduse Uku kasutamise reeglistik ning kirjeldada klientidega seotud probleemide lahendamise kord.

KASUTATUD ALLIKMATERJALID

Andersen, B., Fagerhaug, T., Henriksen, B., & Onsoyen, L. E. (2008). *Mapping Work Processes*. Loetud aadressil:

<https://play.google.com/books/reader?id=7zGoHPoWAjoC&pg=GBS.PP1>

Becker, J., Kugeler, M., & Rosemann, M. (koost.). (2011). *Process management. A Guide for the Design of Business Processes*. London, New York: Springer.

Bickman, L., & Rog, D. J. (koost.). (1998). *Handbook of applied social research methods*. London: SAGE Publications, Inc.

Diem, K. G. (2002). *A Step-by-Step Guide to Developing Effective Questionnaires and Survey Procedures for Program Evaluation & Research*. Loetud aadressil: <http://fs.cahnrs.wsu.edu/wp-content/uploads/2015/09/A-Step-By-Step-Guide-to-Developing-Effective-Questionnaires.pdf>

Draw.io. (2019). *Examples*. Loetud aadressil: <https://about.draw.io/features/examples/>

Earnst & Young. (s.a.). *Avaliku sektori äriprotsessid. Protsessianalüüsi käsiraamat*. Loetud aadressil:

http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/45124/protsessianaluusi_kasiraamat.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Galloway, D. (1994). *Mapping Work Processes*. Loetud aadressil: <http://classes.bus.oregonstate.edu/ba302/cabak/Process%20Mapping.pdf>

Holweg, M., Davies, J., Meyer, A. D., Lawson, B., Schmenner, R. W. (koost.). (2018). *Process Theory. The Principles of Operations Management*. New York: Oxford University Press.

Jeston, J. (2018). *Business process management. Practical Guidelines to Successful Implementations*. London: Routledge.

Maksu- ja Tolliamet. (2019). *Kalender*. Loetud aadressil: <https://www.emta.ee/et/calendar>

Martin, K., & Osterlink, M. (2014). *Value stream mapping*. New York: McGraw-Hill Education.

Nalepa, G. J., Kluza, K. & Ernst, S. (2011). Beckmann, J. A. (koost.), *Business process modeling: Software engineering, analysis and applications (135-156)*. New York: Nova Science Publishers, Inc. Loetud aadressil: <https://ebookcentral.proquest.com>

Riigi Teataja. (2019). *Raamatupidamise seadus*. Loetud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/125052012016?leiaKehtiv>

Robson, I. (2004). From process measurement to performance improvement. *Business Process Management Journal*, 10 (5), 510-521. doi: 10.1108/14637150410559199

Sharp, A. (2008). *Workflow Modeling: Tools for Process Improvement and Application Development*. Loetud aadressil: <https://ebookcentral.proquest.com/>

Uku. (2018a). *Uku tarkvara kasutuselevõtt suures büroos: CH Konsultatsioonid*. Loetud aadressil: getuku.ee/kasutajalood/uku-kasutuselevott-suures-buroos-ch-konsultatsioonid-naitel

Uku. (2018b). *Kes on Uku?* Loetud aadressil: <https://getuku.ee/tootest/kes-on-uku>

Vakola, M. & Nikolaou, I. (2005). Attitudes Towards Organizational Change: What is the Role of Employees' Stress and Commitment?. *Employee Relations*, 27 (2), 160-174. doi: 10.1108/01425450510572685

Verbeke, H. (2011). *Process management. A practical introduction*. Tartu: Tartu University Press.

Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Loetud aadressil: https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf?sequence=1

Lisa 1. Töö autori koostatud tööülesannete tabel

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	E
1	Mis	EV1	EV2	EV3	EV4	EV5	EV6	EV7	EV8	EV9	EV10	EV11	EV12	EV13	EV14	EV15	E
2	PANGAD																
3	Prindid välja pangad (KÜ ka csv)	1	1	1	1	-	-	1	1	1	1	1	-	-	1	1	-
4	Küsid pangad (1 kui saad kätte)	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
5																	
6	STATISTIKA ESITAMINE																
7	Aruanne eStatis	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8																	
9	KORTERÜHISTUD - NÄIDUD, ARVED KY.NET-I																
10	Sisestada laekumised	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	1
11	Saada küttearve küttemaailmale	-	-	-	X	-	-	X	X	X	-	-	-	X	-	X	-
12	Saata saldod	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	Sisestada näidud	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	1
14	Sisestada kuluarved	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	1
15	Jaotada kulud	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	1
16	Saata arved e-mailile	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	1
17	Teavitada juhatast arvete valmimisest	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	1
18	E-arved panka	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
19																	
20																	
21	ARVED PANKA, TEHA JA ÄRA MAKSTA																
22	Arved panka	-	-	0	1	-	-	-	-	-	0	-	-	-	1	-	-
23	CH arve panka	1	1	1	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	1	-	-
24	Maksud panka	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
25	Arved ära maksta	-	-	0,5	-	-	-	-	1	1	0,5	-	-	-	1	-	-
26	MV arved panka	-	-	1	-	-	-	-	-	-	0,5	-	-	-	-	-	-
27																	
28	PALGAD (TSD)																
29	Maksud palgad välja	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
30	EV 10 palgaarvestus (väljamaksuleht + komanderingud)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	Töötundide info juhatuselt	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
32	Leiad palgaväljamaksed pangaväljavõttelt	1	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
33	Teed Meritis väljamakse	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1	1	-	-	-	-	1
34	TSD valmis esitamiseks	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	-	-	-	-	1
35	TSD esitatud	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	-	-	-	1	1
36	Teavitad asjaosalisi	1	1	1	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
37	Kannad maksud üle EMTA-le	-	-	1	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-
38	Teed palga kassaväljamakse	-	1	1	-	-	0	-	-	-	1	0	-	-	-	-	-
39																	
40	MÜÜGIARVED-OSTUARVED (KMD)																
41	Lased Erply-st välja müügiarved	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
42	Saad dokumendid kätte (0,5 küsitud, 1 saadud)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1
43	Sisestad müügiarved (KÜ puhul nõuete kanne)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1
44	Sisestad ostuarved	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1
45	Sisestad kulutused	1	1	0,5	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
46	Sisestad tasumised	1	0,5	1	1	0,5	-	-	1	1	1	1	-	-	1	1	1
47	Sisestad laekumised	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1	1	-	-	1	1	1
48	Esitad KMD	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
49	Teavitad asjaosalisi	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
50																	
51	PANGAKANDED LÕPUNI																
52	Sisestad pangateenused	1	1	1	0	1	-	-	1	1	1	1	-	-	1	1	1
53	Sisestad väljamaksed	1	1	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-
54	Sisestad kanded	1	1	1	-	0	-	-	1	1	1	1	-	-	1	1	1
55	Sisestad maksude tasumise	1	1	1	-	0	-	-	1	1	1	1	-	-	-	1	1
56	Konteerid maksud	1	1	0,5	-	0	-	-	0	0	0,5	0	-	-	-	0	0
57																	
58	MUUD TEGEVUSED (pärast KMD tähtpäeva)																
59	Saada bilanss juhatajale	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-
60	Saada ostureskontra väljavõte juhatajale	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-
61																	

Lisa 2. Esialgne tööülesannete halduse IT-lahenduse kontseptsioon

Programm

22. september 2016. a.

9:07

IT-lahendus raamatupidamisettevõtte tööprotsesside ja klientide haldamiseks

IT-lahenduse osad:

- Info ettevõtete kohta (registrid)
 - Avalikest registritest saadav info
 - Meie raamatupidaja või ettevõtte juhi poolt täiendatud info
- Töövaated
 - Juhataja töövaade
 - Detailne - kogu olemasoleva info kuvamine määrajatele vastavalt?
 - Ülevaatic - huvipakkuv statistika ettevõtte töö kohta?
 - Raamatupidaja töövaade
 - Üldinfo ettevõtete kohta - info, mis pärineb registritest ning on esitatud raamatupidajale kõige informatiivsemal moel.
 - Tegevused - igakuised tegevused (lähtuvad tööprotsessidest ning spetsiifilisest ettevõttest - mõni ettevõtte on KM kohuslane, mõni pole, mõnel palgad, mõnel pole - peab kajastuma tegevustes), raamatupidaja enda poolt koostatud ühekordsed või perioodilised tegevused (raamatupidajal peab olema võimalus luua tegevusi, nii ühekordseid kui ka ajamääraga piiritletud, mis seostuksid ettevõtte, tööülesande või millega muuga vajalik).
 - Pöördumised - koosneb kliendi poolt esitatud pöördumistest (läbi siseveebi), raamatupidaja poolt koostatud pöördumistest (kliendi pöördumine läbi e-maili või telefoni kaudu), kolmanda isiku (teise raamatupidaja või juhataja poolt koostatud pöördumised antud raamatupidajale). Pöördumisest on võimalik luua tegevus - seejärel läheb pöördumine arhiivi, kuid on vaadeldav tegevuse kaudu või arhiivist eraldi üles otsitav.
 - Kliendi veeb
 - Klient peab saama meie veebilehe alt logida sisse **keskkonda**, kus ta saab teostada teatud toiminguid seoses oma kliendistaatusega.
 - Klient näeb keskkonnas infot oma ettevõtte kohta:
 - ◆ **Esitatud algdokumentide arvu eelnevatel perioodidel:** perioodi valikus oleks kuu, kvartal, aasta, majandusaasta
 - ◆ **Algdokumentidest** lähtuvalt koostatud **tootepaketti** ja **kliendilepingut** (kui paketi aluseks saab täpne algdokumentide arv mingis perioodis). *Hea idee oleks teha tootepaketi puhul kvartaalset arvestust ning kasutada veamarginaali kuni 5 dokumenti. Arve summa muutub vastavalt sellele, mitu dokumenti keskmiselt toodi eelnevas kvartalis. Selle arvu põhjal saab ettevõtte arve iga kuu järgnevas kvartalis.*
 - **Keskkonnas on kliendil** võimalik koostada **pöördumine** ettevõtte poole.
 - **Pöördumiseks** võib olla
 - ◆ **Infopäring:** selles sisalduksid mitmed etteantud päringu valikud. *Näiteks aruannete päring (kasumiaruanne, bilanss, ostuarvete väljavõtte hankija kohta, müügiarvete väljavõtte kliendi kohta, hankija või kliendi saldpäring - või mis iganes muid andmeid me oskame pakkuda). Iga aruande puhul oleks täpsustatud enne esitamist, kas käesolevas **tootepaketis** sisaldub see päring või on see päring lisatasu eest.*
 - ◆ oma **andmete täpsustus:** juhatuse liikmelisuse muutus, uue töötaja lisamine, töötaja palga muutus, töötaja asukohariigi muutus, muude andmete täpsustus.
 - ◆ **Muu päring.** Pöördumist esitades jõuaks see süsteemi ning määrataks automaatselt raamatupidaja tegevustesse.

Lisa 3. Esialgne raamatupidajate tööprotsesside kogum veebilahenduses Uku

	A	B	C	D	E
3		PLAANI KOOD:	KORDAAS	ÄÜ	ÄÜ&LISA
4	Jooksev töö (#JOOKSEV, 1. - 31. kuupäev)			Jooksev töö	Jooksev töö
5					
6	Palgaarvestus ette (#TSD, 1. - 10. kuupäev)				
7	Töötasu arvestus				
8	Töötasu või muu tasu väljamaks - maksekorraldus pangas				
9	Väljamakstava summa teavitust juhatajale				
10	Palgateatiste saatmine töötajatele/juhatajale				
11	Kokkulepitud lisateenused (#JOOKSEV, 1. - 31. kuupäev)				Kokkulepitud lisateenused
12	Müügiarvete koostamine				x
13	Maksekorralduste ettevalmistamine				x
14	Ülekannete teostamine				x
15	TSD (#TSD, 1.-10. kuupäev)				
16	Väljamaksete kontrollimine pangaväljavõtetelt				
17	Erisoodustuste, vastuvõtukulude vm maksustatavate kulude kontrollimine pangaväljavõtetelt				
18	TSD esitamine maksuameti portaalis				
19	Maksudest juhataja/... teavitamine				
20	Maksekorraldus pangas				
21	Algdokumentide vastuvõtt (#KMD, 5. - 15. kuupäev)		Algdokumentide vastuvõtt	Algdokumentide vastuvõtt	Algdokumentide vastuvõtt
22	Algdokumentide sisestamine (#KMD / #RAAMATUPIDAMINE, 11. - 20. kuupäev)		Algdokumentide sisestamine	Algdokumentide sisestamine	Algdokumentide sisestamine
23	Müügiarvete sisestamine		x	x	x
24	Ostuarvete sisestamine		x	x	x
25	Tšekide sisestamine		x	x	x
26	Puuduvate arvete kohta teavituse saatmine		x	x	x
27	KMD (#KMD, 11.-20. kuupäev)				
28	Käibemaksu kontrollimine				
29	Käibemaksu summa teavitamine juhatajale				
30	KMD esitamine maksuameti portaalis				
31	KMD summa ülekandmine maksuameti ettemaksukontole				
32	Maksekorraldus pangas				
33	VD aruanne (#KMD, 11. - 20. kuupäev)				
34	Pankade sisestamine (#RAAMATUPIDAMINE, 11. - 31. kuupäev)		Pankade sisestamine	Pankade sisestamine	Pankade sisestamine
35	Tasumiste sisestamine		x	x	x
36	Laekumiste sisestamine		x	x	x
37	Saldo kontrollitud		x	x	x
38	Statistikaaruande koostamine (#LISATÖÖ, iga kvartali 1. kuu 21. kuupäev või vastavalt aruandele)				
39	Raamatupidamine (#RAAMATUPIDAMINE, 21. - 31. kuupäev)		Raamatupidamine	Raamatupidamine	Raamatupidamine
40	Pangasaldode kontrollimine		x	x	x
41	Palgalehe väljatrükk				
42	Palgakanded				
43	Müügireskontro kontrollimine (sh ettemaksed) bilansiga		x	x	x
44	Ostureskontro kontrollimine bilansiga		x	x	x
45	Laoarvestuse kontrollimine bilansiga		x	x	x
46	Aruandva isiku ja kassa kontrollimine		x	x	x
47	Põhivara kulumi arvestus ning kontrollimine bilansiga		x	x	x
48	Laenude ja liisingute kontrollimine		x	x	x
49	Maksusaldode kontrollimine (#RAAMATUPIDAMINE, iga kvartali 3. kuu 21. - 31.)			Maksusaldode kont	Maksusaldode kont
50	EMTA ettemaksu konto toimingu väljatrükk				
51	Kannete teostamine				
52	Lõppsaldo kontrollimine				
53	Aastaruande koostamine (#AASTAARUANNE, 1. märts - 30. juuni)		Aastaruande koostamine	Aastaruande koostamine	Aastaruande koostamine
54	Pankade kontrollimine		x	x	x
55	Müügireskontro kontrollimine (sh ettemaksed) bilansiga		x	x	x
56	Ostureskontro kontrollimine bilansiga		x	x	x
57	Laoarvestuse kontrollimine bilansiga		x	x	x
58	Maksusaldode kontrollimine		x	x	x
59	Aruandva isiku ja kassa kontrollimine		x	x	x
60	Põhivara kulumi arvestus ning kontrollimine bilansiga		x	x	x
61	Laenude ja liisingute perioodiseerimine		x	x	x
62	Palgakohustuste kontrollimine (võlad töövõtjatele)				
63	Aastaruande koostamine e-keskkonnas		x	x	x
64	Aastaruande ülevaatamine juhataja poolt		x	x	x
65	Tegevusaruanne		x	x	x
66	Aastaruande allkirjastamine juhataja poolt		x	x	x
67	Aastaruande esitamine		x	x	x
68					

Lisa 4. Kliendile pakutavate teenuste küsitlus raamatupidajale

	Ettevõtte 1	Ettevõtte 2	Ettevõtte 3
Eesti äriühing, tegutseb Eestis	☐	☐	☐
Eesti äriühing, tegutseb Soomes	☐	☐	☐
Soome äriühing, tegutseb Soomes	☐	☐	☐
Esitan ainult raamatupidajate poolt saadetud soome deklaratsioone	☐	☐	☐
Teen palgaarvestuse	☐	☐	☐
Teen ainult TSD (Soome puhul ka VARMA)	☐	☐	☐
Koostan igapäevaselt MÜÜGIARVEID	☐	☐	☐
Panen kõik ostuarved PANKA	☐	☐	☐
Teen käibedeklaratsiooni (KMD)	☐	☐	☐
Teen VD aruande	☐	☐	☐
Teen STATISTIKAaruande	☐	☐	☐
Teen raamatupidamist KORRA AASTAS	☐	☐	☐

Lisa 5. Väljavõte CHK lisateenuste nimekirjast

CH Konsultatsioonid OÜ lisateenused

Raamatupidamise lisateenused

Finantsinvesteeringute arvestus alates
Varude arvestus alates
Bioloogiliste varade arvestus
Investeeringute arvestus tütar- ja sidusettevõtetesse
Kinnisvarainvesteeringute arvestus
Sihtfinantseerimise arvestus
Põhivara arvestus (3 – 10 põhivara)
Põhivara arvestus (üle 11 põhivara)
Objektide arvestus (kuni 10 objekti)
Objektide arvestus (üle 10 objekti)
Raskeveokimaksu arvestus
Kiirtöö (bilanss ja kasumiaruanne, muud aruanded)
Aruandva isiku arvestus
Maksekorralduste ettevalmistamine pankas
Panga ülekannete tegemine
Müügiarvete koostamine (Soome)
Müügiarvete koostamine (Eesti)
Soome konsultatsiooni ja arvestuse põhitasu
Soome ettevõtte tulumaksu arvestus
Soome pearaamatupidaja teenus
Eesti pearaamatupidaja teenus
Selgitustööd (Soome)
Selgitustööd (Eesti)
Valuutaarvestus /valuuta

Lisa 6. Tööprotsesside kaardistamise ja tagasiside küsimise kava

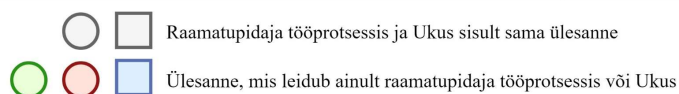
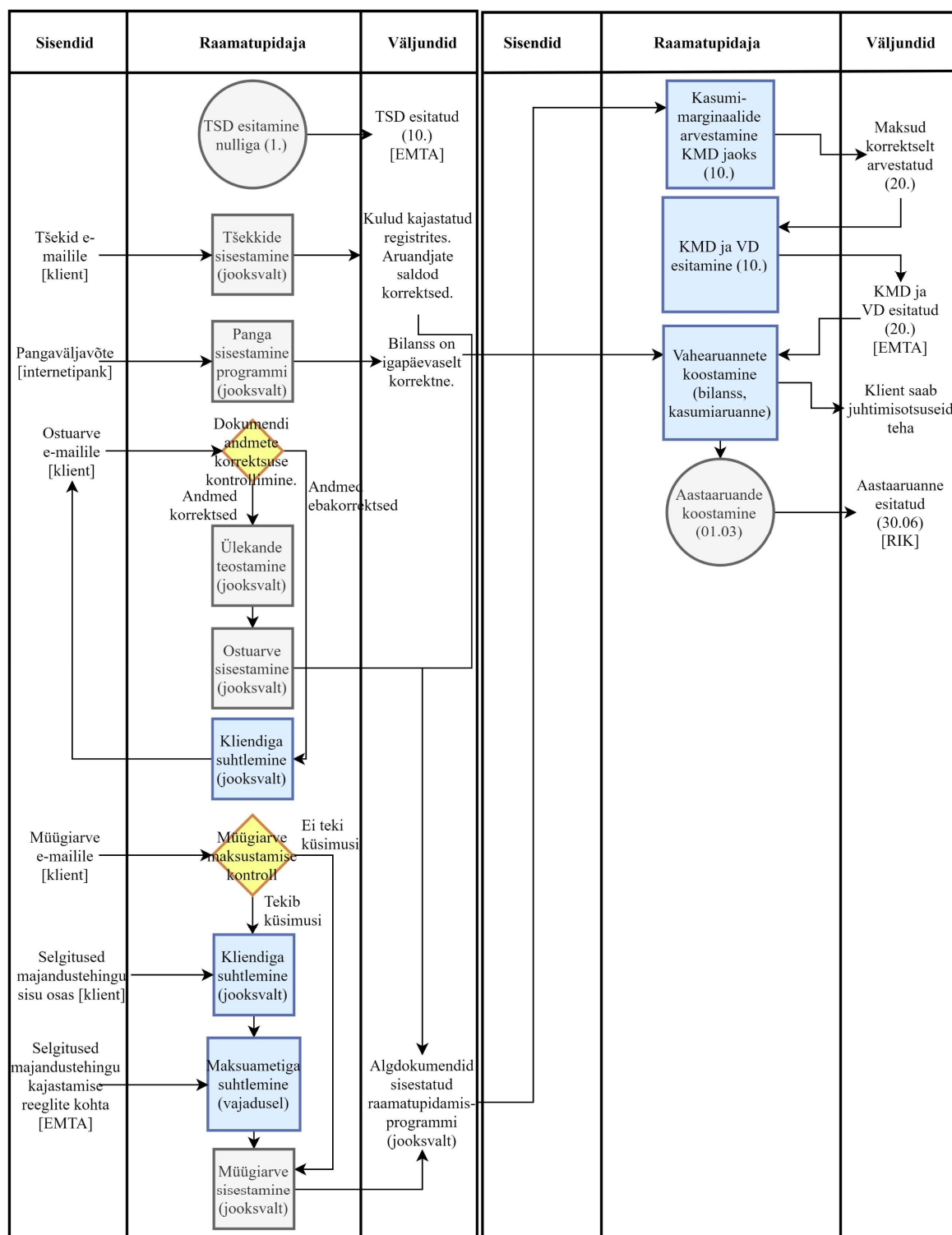
Selgitada raamatupidajale põgusalt antud uurimistöö eesmärgi, tutvustada intervjuu käiku ning paluda raamatupidajal:

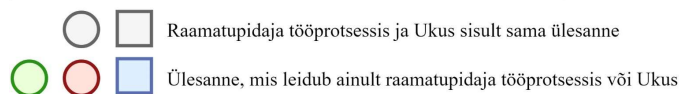
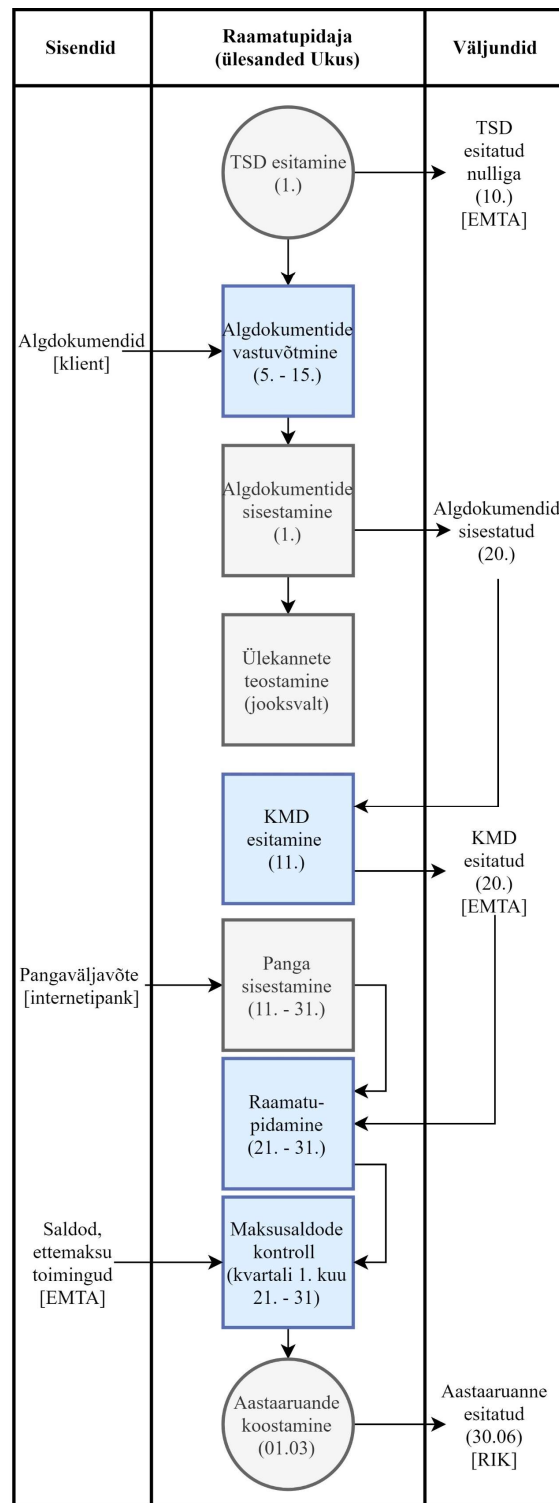
- 1) panna kirja kõik ühe majandusaasta jooksul kliendile pakutavad teenused (ülesanded, tegevused), kusjuures igakuised korduvad teenused panna kirja vaid ühe korra;
- 2) panna kirja teenuste tulemused;
- 3) määrata ajalises mõttes esimene ja viimane teenus, mis pakutakse;
- 4) järjestada ülejäänud teenused ajaliselt, alustades kõige viimasest;
- 5) määrata iga teenuse puhul kõige varajasem täitmiskuupäev ja tähtaeg;
- 6) määrata iga teenuse puhul vajalikud algandmed ning nende allikad;
- 7) määrata väljundite väliskliendid;
- 8) määrata tööprotsessis teekonnad, mis sõltuvad mingist tegurist (otsustusküsimused);
- 9) lisada kliendi tööprotsessi kohta suusõnalisi kommentaare, mida loodud tööprotsessi kaart ei kajasta.

Küsida raamatupidajalt tagasisidet ja ettepanekuid veebilahenduse Uku kohta:

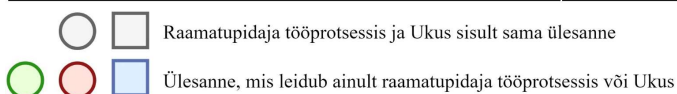
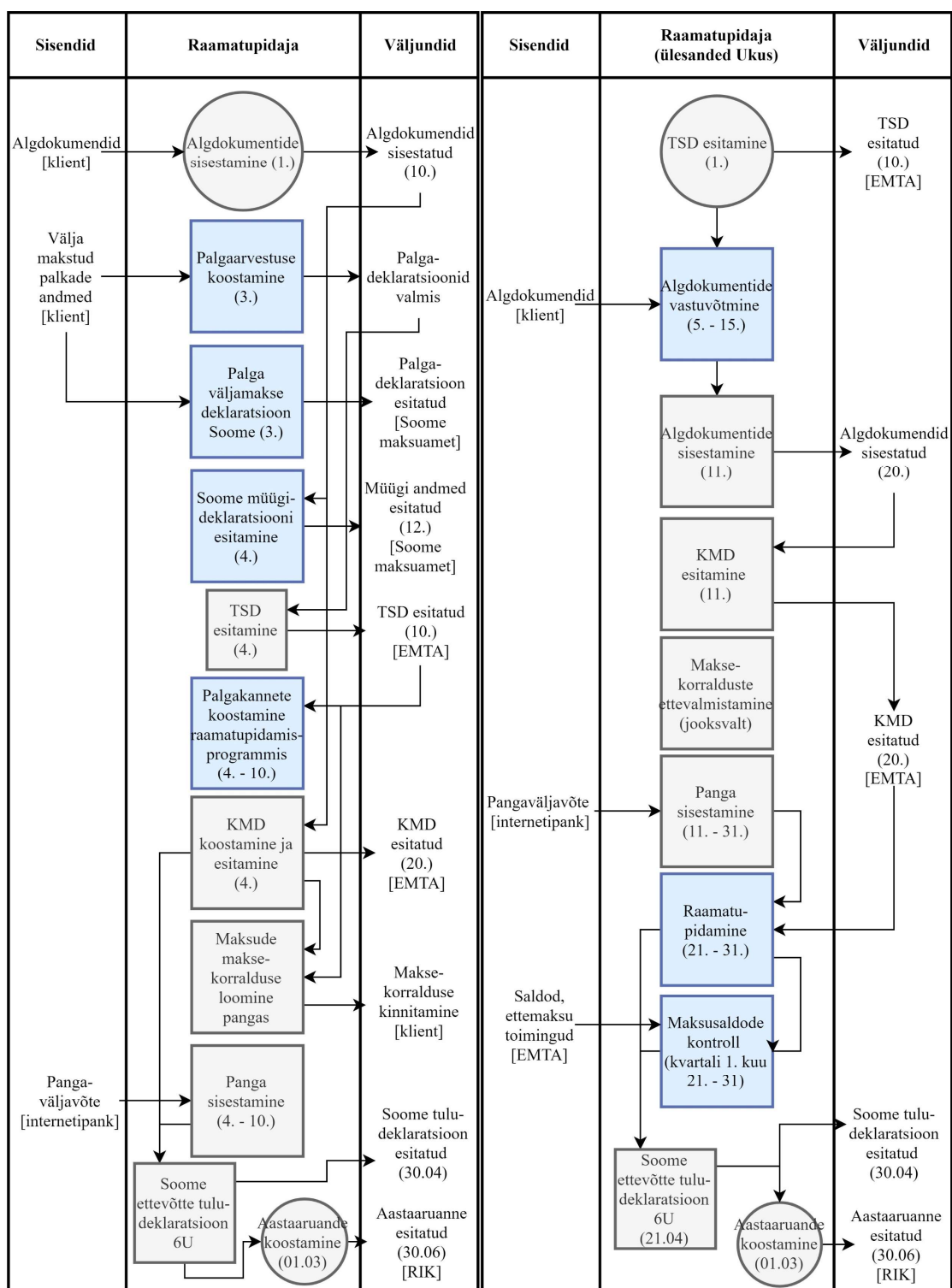
1. Mis teile Uku puhul meeldib?
2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?
3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?
4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?
5. Kuidas hindate nende ülesannete arvu Ukus kliendi kohta, millel peab aega mõõtma? (liiga suur/hea/väike)
6. Kas soovite midagi veel Ukus kasutusel oleva süsteemi kohta lisada? Kui, siis mida?

Lisa 7. Tööprotsessi vooskeem 1

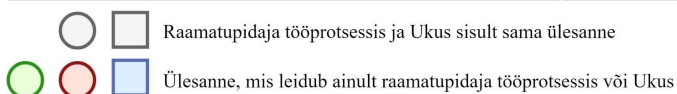
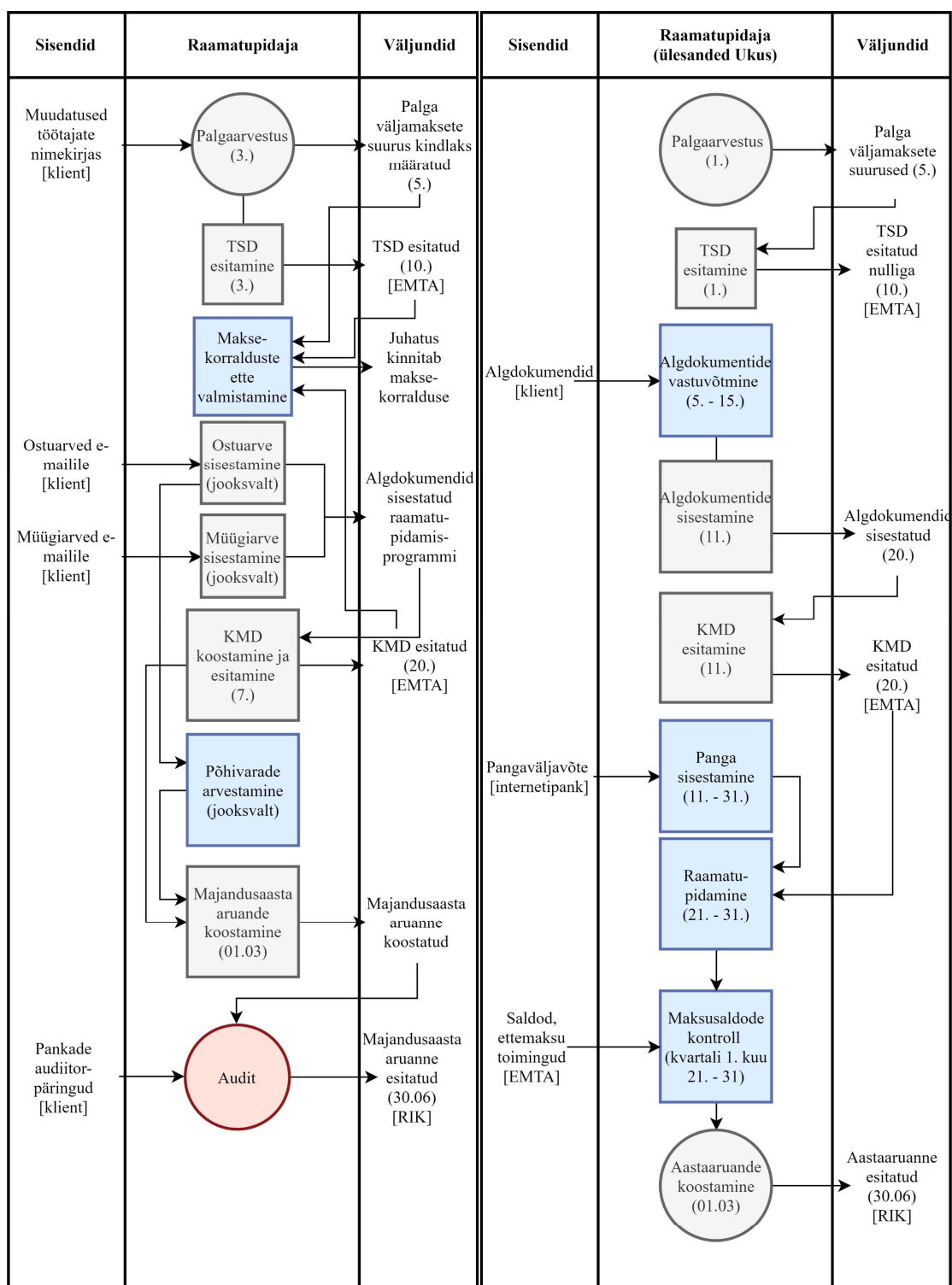




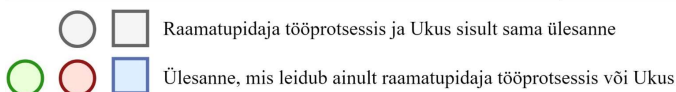
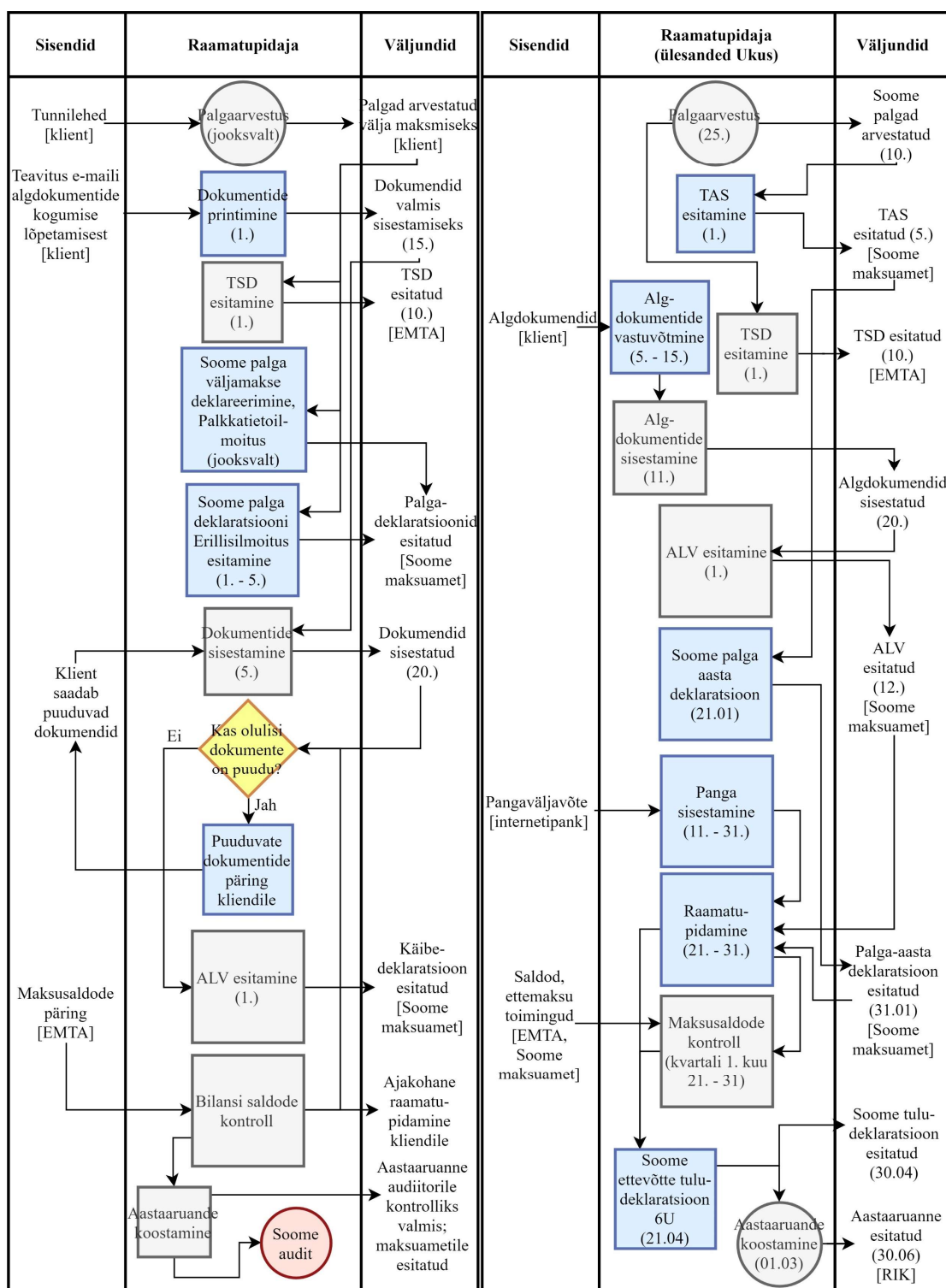
Lisa 8. Tööprotsessi vooskeem 2



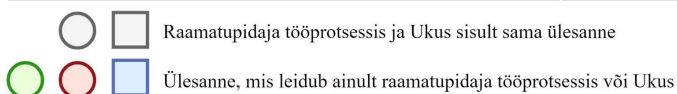
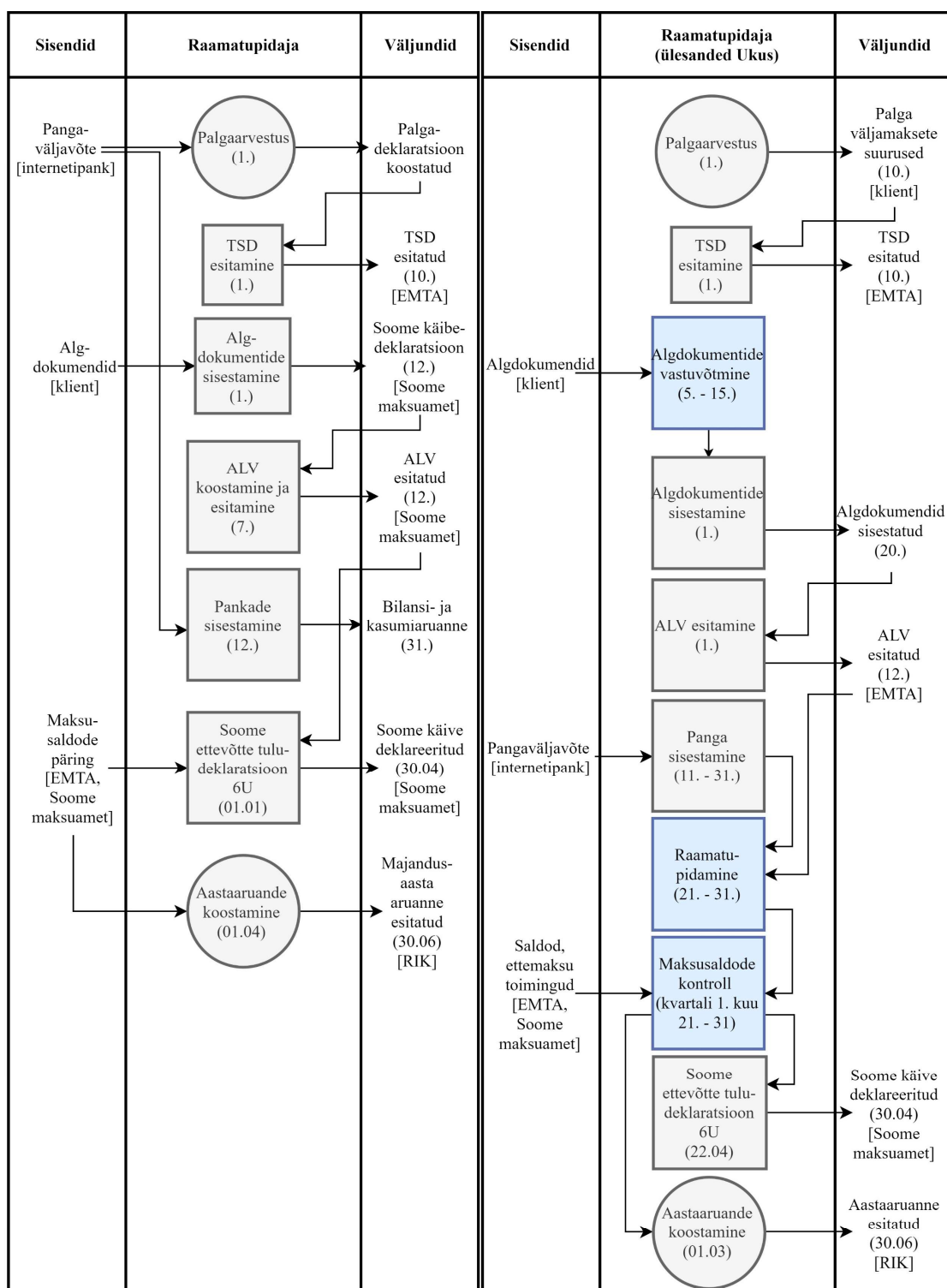
Lisa 9. Tööprotsessi vooskeem 3



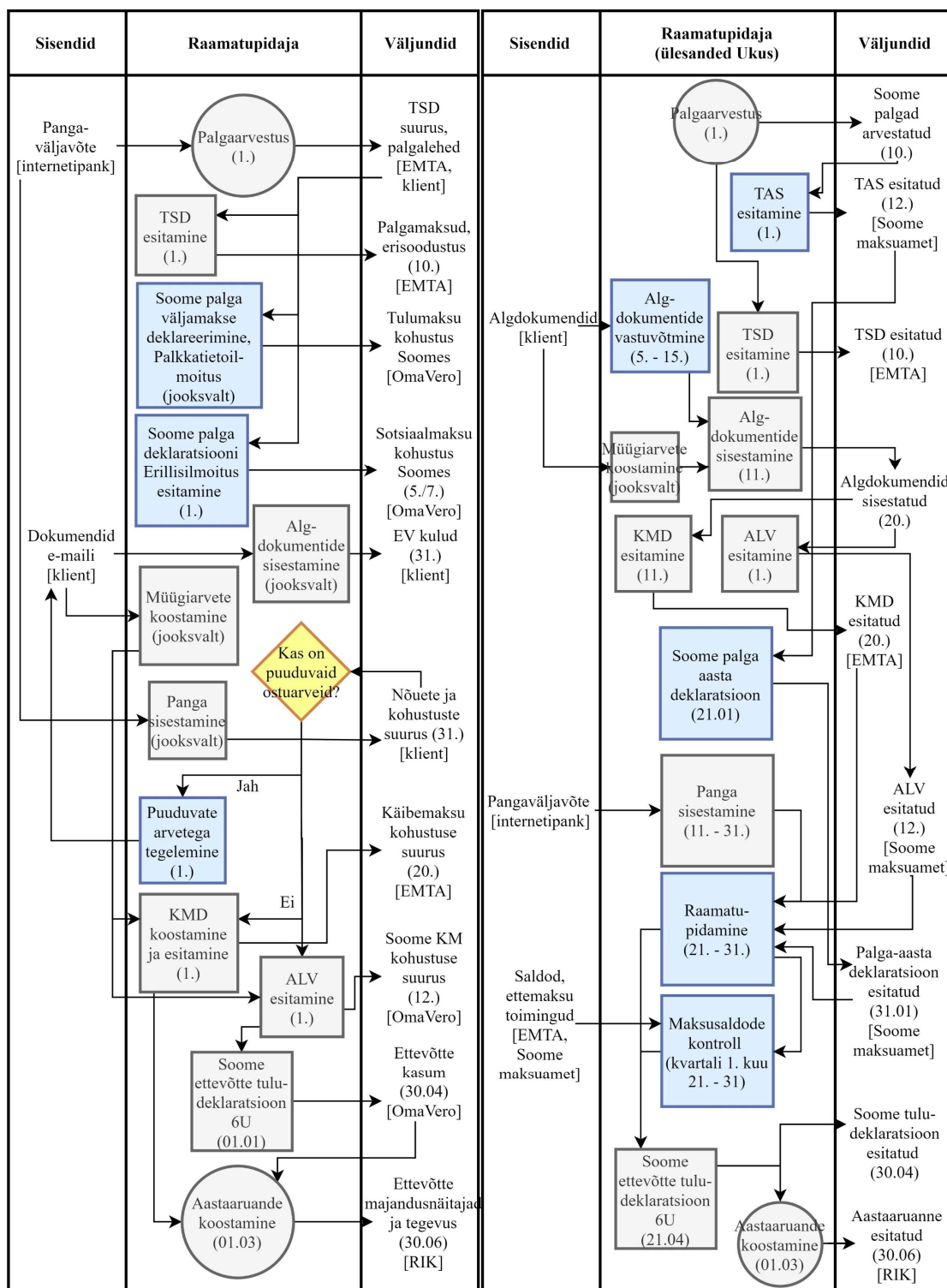
Lisa 10. Tööprotsessi vooskeem 4



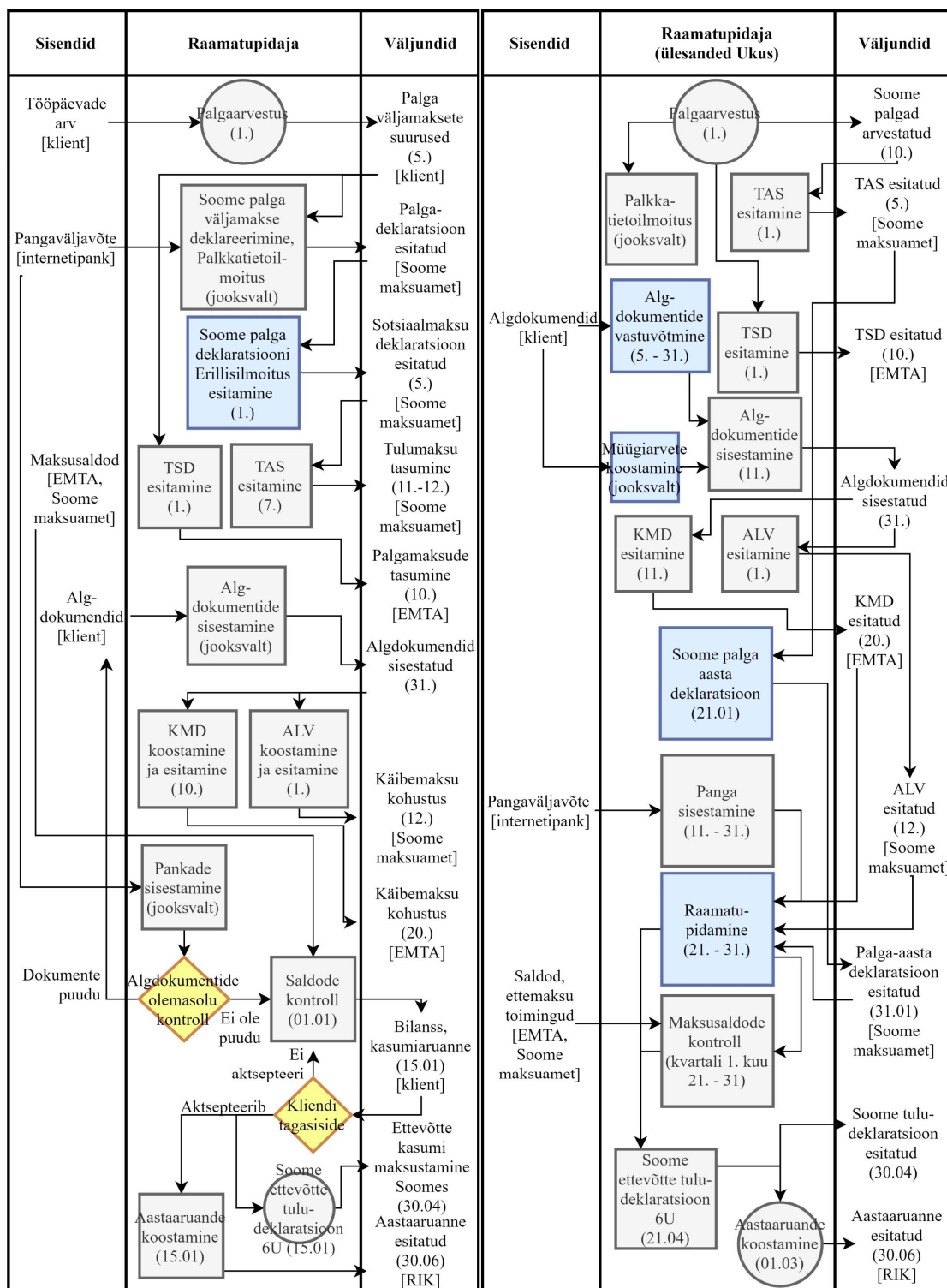
Lisa 11. Tööprotsessi vooskeem 5



Lisa 12. Tööprotsessi vooskeem 6

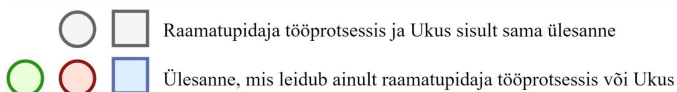
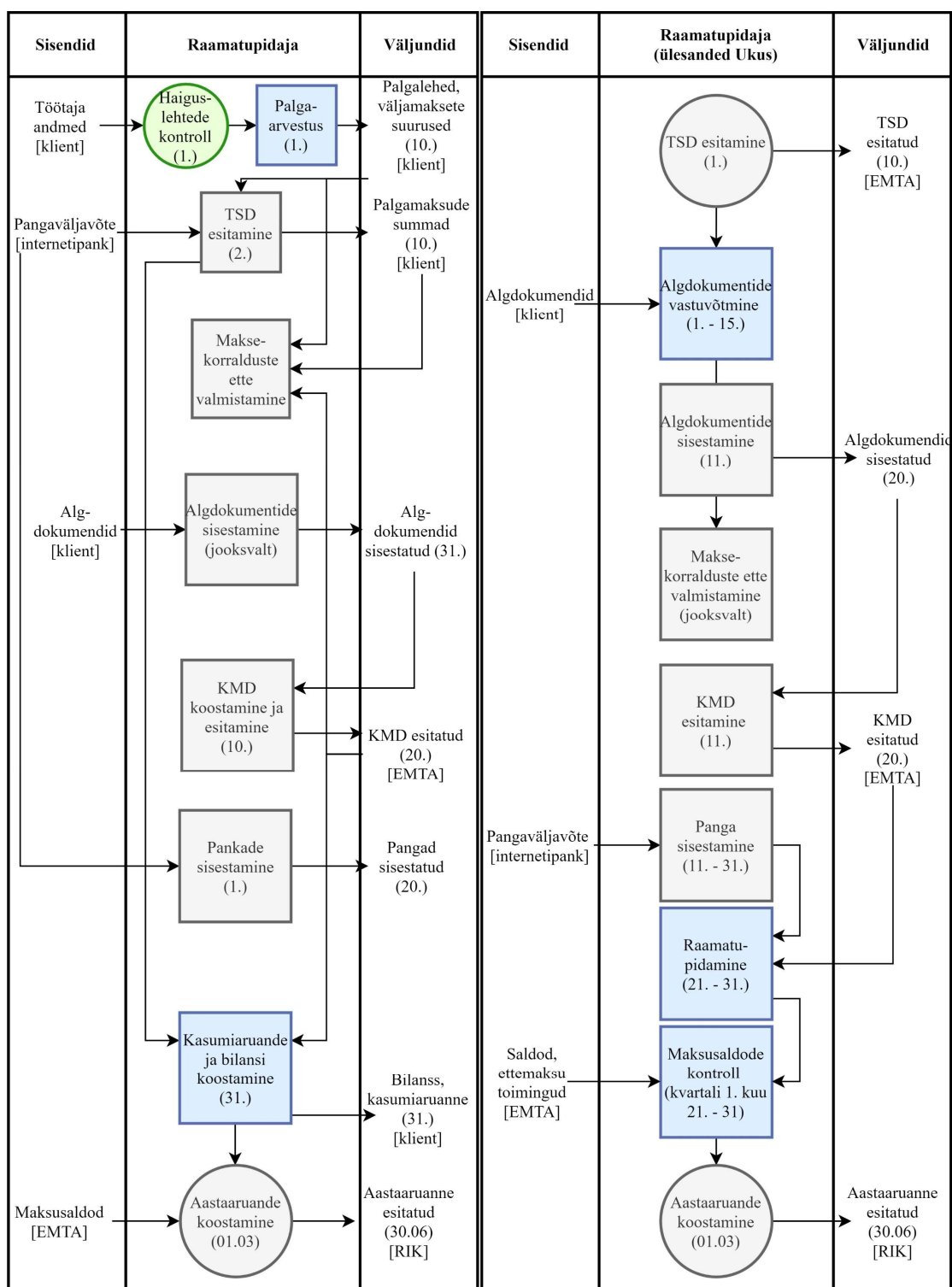


Lisa 13. Tööprotsessi vooskeem 7

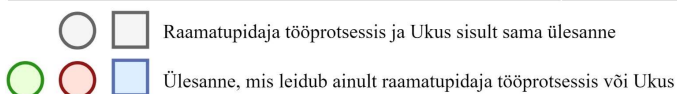
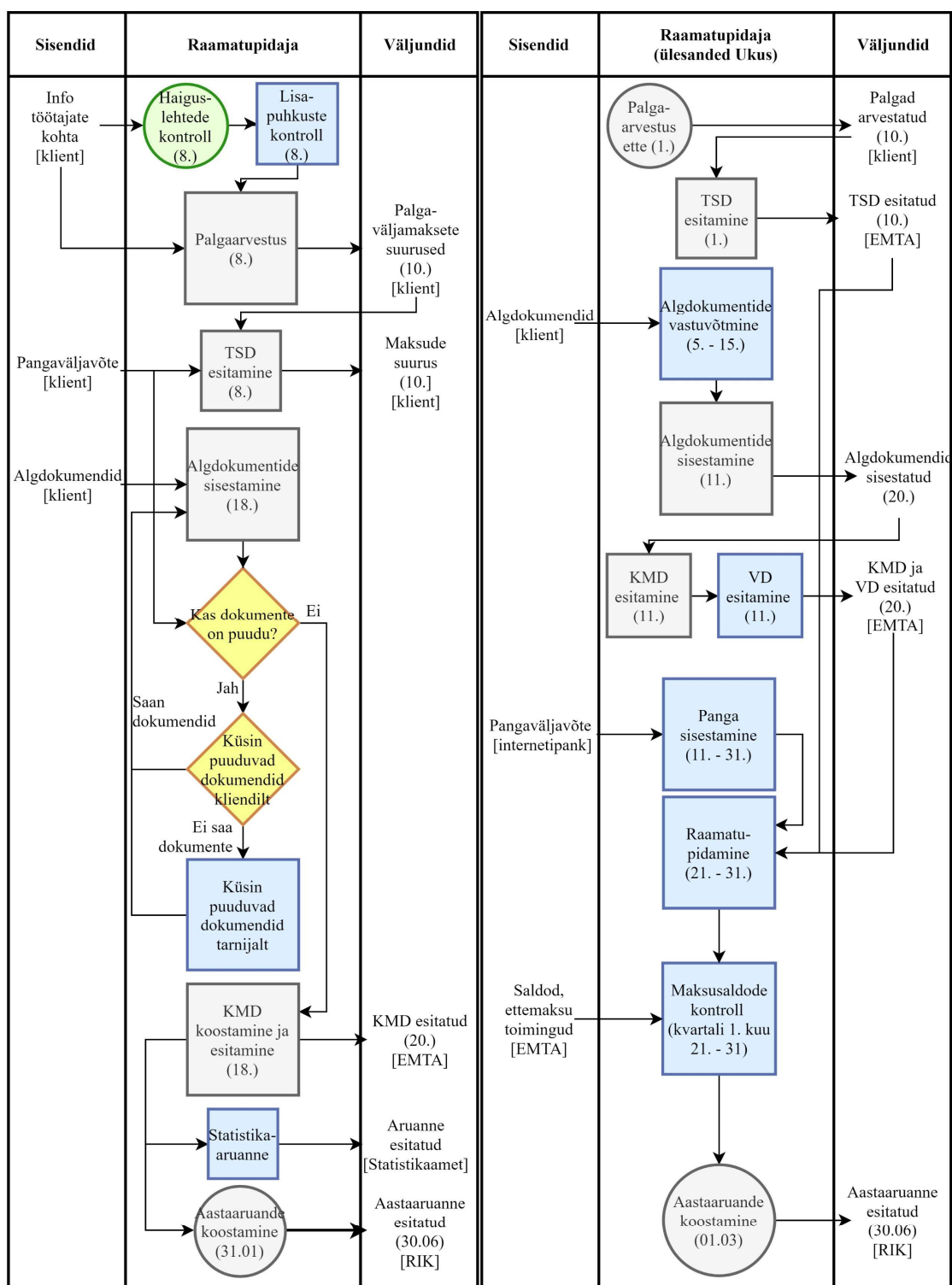


  Raamatupidaja tööprotsessis ja Ukus sisult sama ülesanne
   Ülesanne, mis leidub ainult raamatupidaja tööprotsessis või Ukus

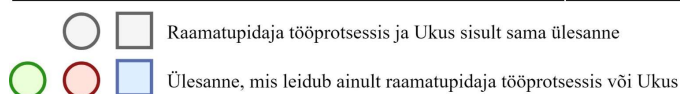
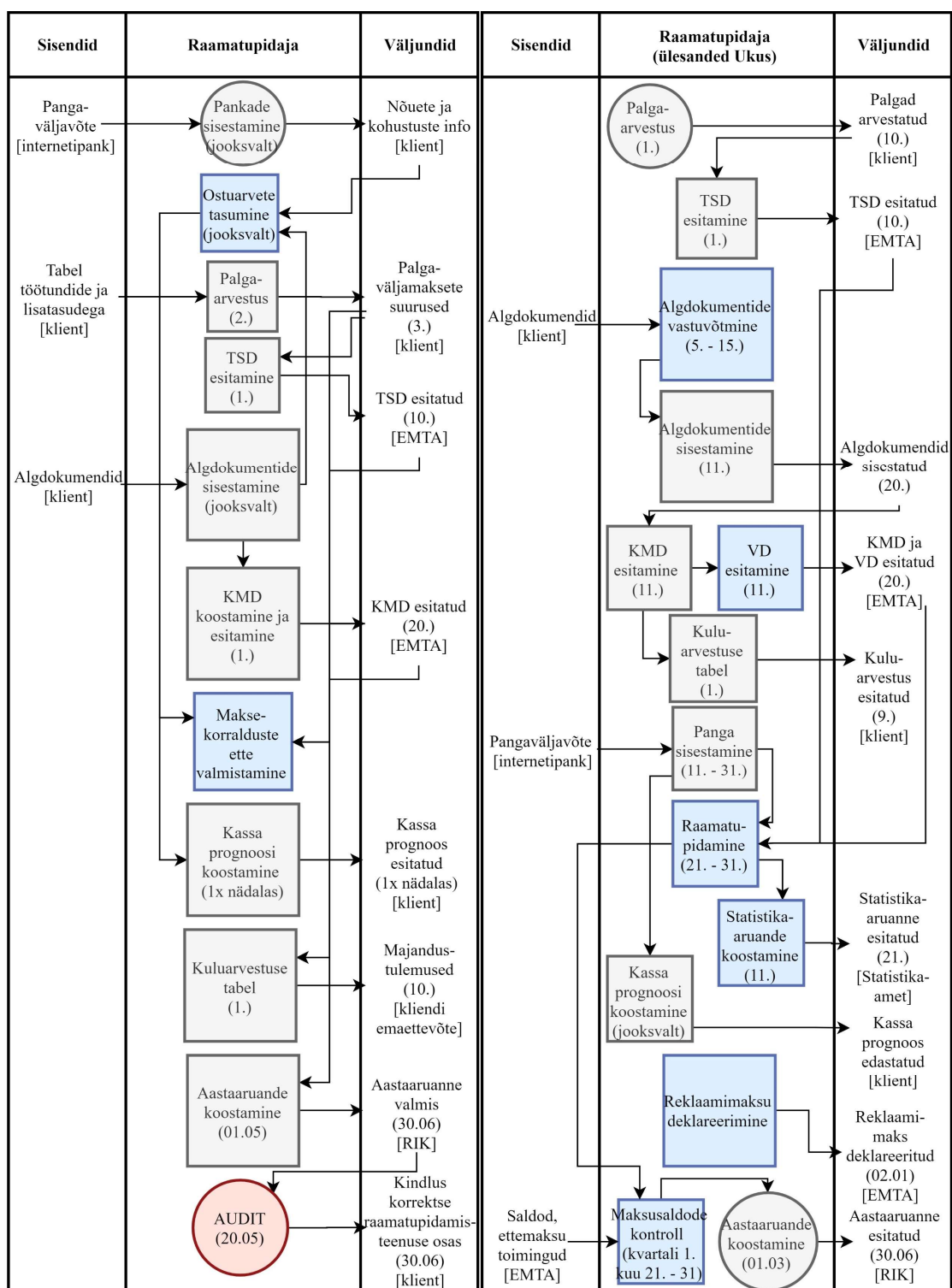
Lisa 14. Tööprotsessi vooskeem 8



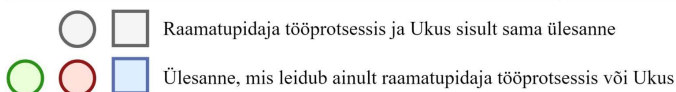
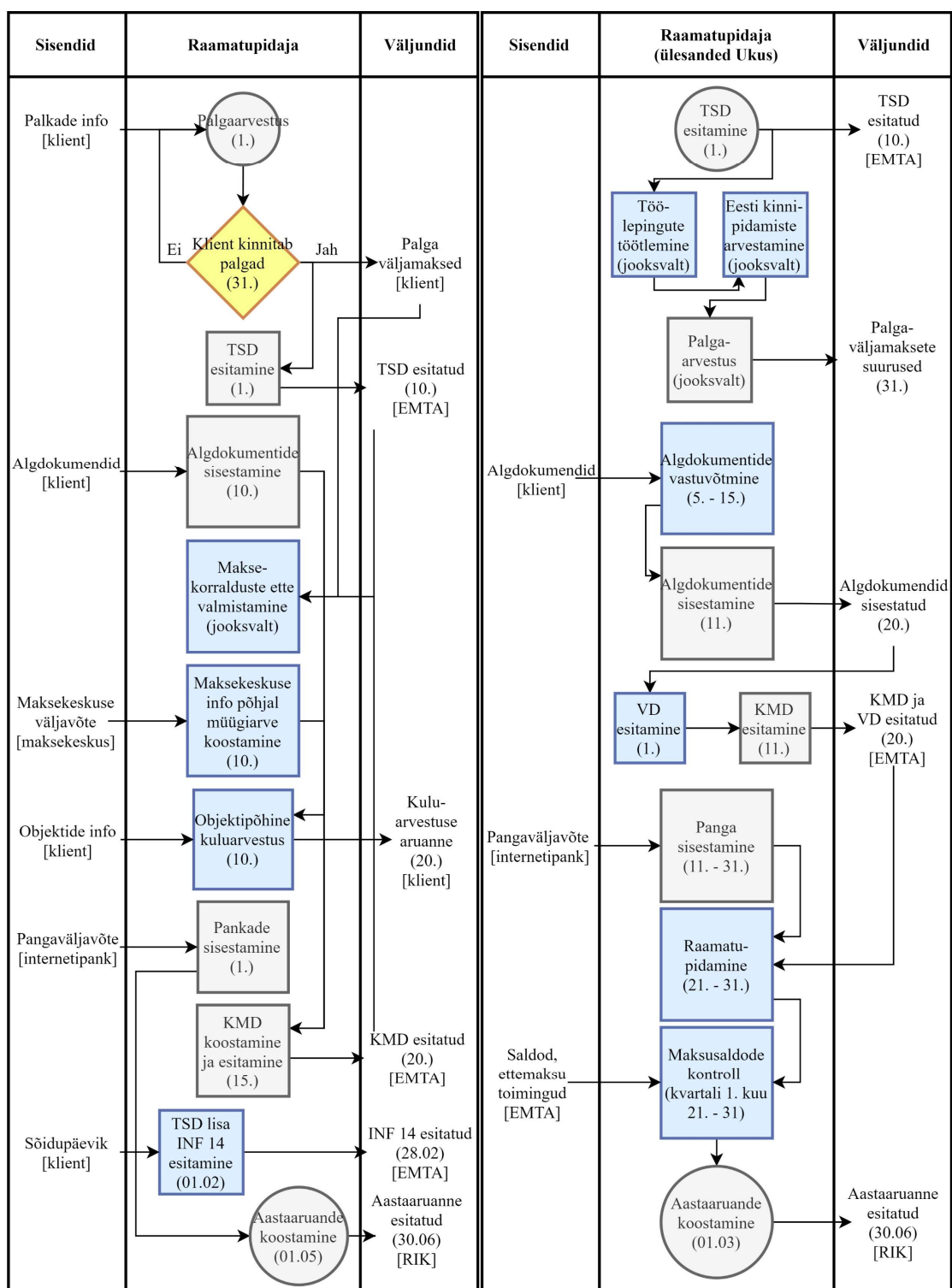
Lisa 15. Tööprotsessi vooskeem 9



Lisa 16. Tööprotsessi vooskeem 10



Lisa 17. Tööprotsessi vooskeem 11



Lisa 18. Intervjuu 1

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

Tegelikult pean ma kõrval teist tabelit, sest ma ei saa Ukust alati kõike seda kontrollida, mida ma tahan nii kiirelt kui vaja - mu enda tabel on palju ülevaatlikum - minu jaoks ei ole tegelikult Ukut vaja. Ainult selle jaoks, et juhatajale edastada seda, et olen aastaaruande või mingi lisatöö ära lõpetanud – mis tuli varem Exceli tabeli vormis esitada. Aga näiteks [kliendi A] puhul pean ma niikuinii eraldi Exceli tabeli esitama. Selles osas ei ole mul erilist tolku, sest ma pean nagunii teist tabelit kõrval - minu oma on ülevaatlikum.

Kas see on paratamatu, et te peate teist tabelit kõrval?

Ei ole paratamatu, aga mul on lihtsam kontrollida oma tabelit kui Ukust ülevaadet saada.

Miks?

Sest minu oma on ülevaatlikum. Ukus on nii palju seda sigri-migrit, et see lihtsalt segab.

Kui te kujutaksite ette, et Ukus oleks mingi koht, kust selle info kätte saaks, milline see võiks olla?

See peaks nägema välja nagu üks tabel, kus on mul klient ja näha, kas ma olen need asjad siit kätte saanud. Andmed on ju Ukus iseenesest olemas, aga lihtsalt see pilt on liiga segane. See peaks olema üks kokkuvõtlik pilt. Olgu peale, mul on 35 ettevõtet, mul on nagunii sigri-migri. Aga kui sul on 10 ettevõtet, kas sul on paberid kätte saadud, kas sul on pangaväljavõte olemas. Kas sul on aastaaruanne tehtud või mitte. Need asjad võiksid olla kokkuvõtlikult olemas. See ei ole oluline, kui kaua ma müügiarveid sisestasin, sest see võib olla kõik ühe ja sama raamatupidamise nimel. Mul pole alati isegi meeles - kui ma saan kliendi käest portsu arveid (müügiarveid või ostuarveid), ma panen selle ühe [ülesande] jooksmas, mida ma esimesena tegema hakkan ning see jookseb lõpuni välja. Ülevaatlikum pilt peaks olema [ülesannetest]. Et ma saaks ise määrata, mida ma seal ülevaates tahan näha. Näiteks, kui ma lähen pankas, siis ma saan ise valida, mida ma tahan avaekraanil näha. Et sellised asjad peaksid näha olema. Või siis näiteks see, et ma tahan näha, et see aeg jookseb seal. See ettevõte, see ülesanne jookseb hetkel. Ja kui ma lähen sisse, siis ma näen, et see ülesanne on nii kaua jooksnud mul. Või näiteks, kui

võtan aastaaruanded, siis ma näen, millel ma olen midagi kui palju teinud. Et see on nagu ülevaatlikum.

Aga kui ma võtan kliendi lahti, siis on see pilt kehvem. Seal on küll olemas kõik ülesanded, aga ma ei näe, kui palju seal [mingi ülesanne] jooksnud on.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

Õudselt aeglane on. Võib-olla see, kellel on 10 klienti, on kiirem. Alguses olid kõik kliendid ülevalt alla, aga nüüd millegi pärast on iga kord eraldi lehtede peal. Et ma pean hakkama neid lehti ka sirvima seal. Ma ei oska ilmselt ära salvestada, et nad kõik korraga ees oleks. Alguses nägin kõiki ja nüüd läksin allapoole mõtlesin, et mõni klient on puudu. Ja siis tuli välja, et lehekülgi on juures. Tahaks, et saaks salvestada, et ma näeks kõiki kliente korraga. Kui ma võtan kliendi lahti ja selle plaani, siis ma peaks ka nägema, aga ma ei näe. Aastaaruannet ma ei saa võtta kliendi alt. See on väga ebameeldiv. Ja kui ma ei tea seda või ära unustan ja teen uue ülesande, siis tuleb välja, et olen teinud kaks tükki. Või näiteks see, kui muutsin aastaaruandel alguskuupäeva eilseks, siis ta ei näidanud seda üldse mulle.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Ülesandeid on liiga palju. Raamatupidamine võiks hõlmata kõiki dokumentide ja panga sisestamise aja mõõtmise osas. Praegust süsteemi ei saa usaldada, sest enamasti mina ja teised ka ei käi klõpsamas [ülesannete vahetumisel]. Kui ma teen deklaratsioone, siis ma pean mõtlema hakkama, et kuidas ma neid tegema hakkan, et saaks kõigile natukene aega. Ja ma teen mitu tükki korraga. Viimasel ajal olen VD raportid lihtsalt ära kustutanud, aga alguses märkisin tehtuks.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

Kui võtta algdokumentide sisestamine, siis seal all on checklist, ma ei ole sinna mitte ühtegi märkinud. Sellel ei ole üldse mõtet. Pigem võiks olla raamatupidamine ning siis on seal all checklist. Siis ma paneks sinna ehk linnukesed. Või kui [mingit ülesannet sel kuul] ei ole, siis kustutaksin selle rea ära. Et siis ta oleks ehk ülevaatlikum.

Iga ettevõtte kohta võiks olla iga kuu üks ülesanne, mis hõlmab raamatupidamist?

Kas just üks? Kui palk jätta [raamatupidamise ülesande] alt välja, palk oleks eraldi. Ning mul pole selle vastu midagi, et käibedeklaratsioon ja tuludeklaratsioon on eraldi [ülesandena]. Need võivad ka olla.

Mul enamus ettevõtteid saadavad pidevalt müügi- ja ostuarveid ning need on läbisegi. Seega, toimub seal pidevalt pendeldamine, mis pole kõige normaalsem.

Ühesõnaga, peaksid olema ülevaatlikumad.

Samas, kui kliendile näidata, siis tema tahab võib-olla teada. Aga ma ütlen, et see Uku ei vasta tõele. Ma arvan, et kellelgi ei vasta. See ei ole päris õige.

[Kliendi B] puhul ma teen eraldi tabeli ja kõik asjad kirjutan välja, sest ei mina ega Christer ei saa usaldada Ukut selle koha pealt. Ja lisaülesanded samamoodi - sa pead teadma, mis on see lisaülesanne ja kas see euromärk jääb sinna üles ja millal Christer seda näeb. Eelmisel korral oli kolm aastaaruannet sealt nimekirjast väljas.

Mina nägin, Christer ei näinud. Vaatasime sama perioodi kõrvuti. Probleem oli selles, et mul ei olnud aega seal. Ainult linnuke oli ja Christer ei näinud. Kui ma panen sinna selle viis sekundit, siis ta jäi valesse perioodi. Sellega on probleem.

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

Liiga palju. Saan aru, et kliendile ei oleks see vajalik, aga see vastus, mis siit tuleb, ei ole õige. Me oleme nagu statistikaamet. Sellel ei ole mõtet.

6. Kas soovite midagi veel Ukus kasutusel oleva süsteemi kohta lisada? Kui, siis mida?

[Uku] on jube aeglane. Ja pilt on hästi kirju, mis sealt avaneb.

Ja kui valin [klientide vaatest] kliendi ja panen aja jooksmas, jääb see väike aken lahti, siis seal on kliendist ainult esimene täht. Ja kui ma siin segaduses siin neid klõpsin, siis ma ei saa aru, milline klient see on. Et tegelikult võiks näha olla ettevõtte nimi. Ülesannetes on aeg näha, see on hästi. Kui ma kliendi alt vaatan, siis see ei ole nii enam. Ja vahel on nii, et arvad, et kõik

müügiarved said nüüd sisestatud ja siis klient saadab sulle veel ühe. Siis pead ülesande lahti tegema, uuesti jooksuma panema, uuesti pärast kinni panema. Ukuga tegelemine võtab rohkem aega kui arve sisestamine.

Näiteks, panga kontrollimise puhul ma lähen Ukusse, otsin selle panga, panen käima, lähen panka sisse, ei olegi mitte midagi. Tulen tagasi, panen kinni, lähen ära sealt. See protsess on hästi pikk ja aeglane. Uku võiks olla kogu aeg ekraani peal näha mul - et see [ülesanne] jookseb mul.

Minul on jooksev ülesanne eelmise aasta algusest. Teistel kõigil ei ole nii. Mõnel tuleb iga kuu uus, mul on kõik koos. Jäi vist mainimata, et arvutiekraanil võiks olla kuskil nurgas kogu aeg väike aknake mis näitab mis täpselt ja kui kaua jookseb.

Lisa 19. Intervjuu 2

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

Meeldib, et teatud tööde puhul saab aega mõõta. Sellepärast, et siis saab näha kui palju tegelikult kulub aega. See on tähtis selleks, et raha küsida kliendi käest. Et näidata kui suur koormus kellelgi tegelikult on.

Rohkem ei meeldi midagi.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

See tööülesannete värk ja see kuidas peab sisestama, see võtab liiga palju aega ära. Tegelikult ta võtab aega ära ja see võtab aega, et sellesse süüvida, kuidas seda kõike õigesti teha.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Minule meeldiks kui see asi oleks natuke üldisem, mitte nii lahti lõigatud. Pigem firmade kaupa kui iga liigutus. Näiteks, nüüd tegin TSD-d, nüüd tegin KMD-d nüüd tegin seda. Aga ma teen selle ju jutiga ära. Las see aeg tiksub, ma teen selle ära ja need on nagunii ette nähtud. Ma ei tea, kuidas oleks ilusam või parem või ühtlane tabel, millega oleks mul ülevaade. Aga praegu tuleb lõpus hirmpikk tabel, kus on kõik tegemata tööd. Aga see on hirmpikk. Väga peab läbi mõtlema, mida sa sinna paned, mida ei pane. Tegemata tööd on küll jah ja mõni asi jääbki tegemata, sest pabereid ei ole. Aga mina ei tea ju, millal ta dokumendi toob. Aga kui ma jätan selle tühjaks, siis ma pean ju hakkama neid ülesandeid tegema. See võtab jälle aega - ülesannete ülesotsimine, ülesannete sinna panek.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

Mina teeks nii, et kõik firmad on ees, KMD, TSD teha, majandusaasta aruanded, et saaks linnukesed panna kõigile. See lisatööde osa mulle meeldib, et panen aja juurde ja Christer kohe näeb, kõik on kena. Aga võib-olla et oleks lisatabel seal juures. Et ma teen tõesti selle linnukese, et ma olen käibemaksud ära teinud ja kui seal on tühi koht, siis ma hakkam kontrollima, kas ma olen seda teinud või ei ole. Praegu võib juhtuda ka nii, et ma panen mehhaaniliselt linnukese, et olen teinud ja pärast on UPS. Minule meeldiks topeltkontroll, mida ma pean väljaspool Ukut.

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

Võiks olla üldine aeg. Kui ma tegelen kliendiga, siis ma teen kõiki tema ülesandeid järjest. Ega muud ei olekski väga vaja. Kui ma teen KMD deklarit, lõpetan panga sisestamise, vaatan kõik ära, lähen teen ära ja siis avastan, et ei ole aega määranud. Siis on UPS. Ma ei tea.

Et liiga palju ülesandeid [on Ukus kliendi kohta].

Ja need, mis Uku pakub järgmise päeva ülesannete kohta. Aga aruanne on suht mõttetu, sest kõik ülesanded tulevad sinna ju ette. Minule meeldib nii, et ma lähen kliendi peale ja kliendi pealt teen. Võib-olla, kui mul on üle aja läinud mingid asjad, et see jookseks [aruandes välja]. Aga see, mis on aja piires, see sinna aruandesse ei jookseks.

6. Kas soovite midagi veel Ukus kasutusel oleva süsteemi kohta lisada? Kui, siis mida?

Ei soovi.

Lisa 20. Intervjuu 3

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

Mulle meeldib see, et saab üsna konkreetselt aja, mil sa tegeled kliendiga ning huvitav on pärast näha, mille peale aega on kulunud.

Miks see tähtis on?

Minu jaoks ei ole tähtis, aga huvitav on.

Kas midagi meeldib ka ülesannete liigendatuse või kogumi puhul?

Pean tunnistama, et alguses täitsin checklisti, enam ei täida. Praegu, kui mul ei käi lisatöö, siis mul käib vaid raamatupidamine. Aega ma ei mõõda.

Seda ajalist asja on nii keeruline täpselt ajada. Kust algab TSD tegemine. Kas see, kus ma tõmban selle maksuametisse või see, kui ma hakkan palka arvestama. Sellepärast ma ei teegi seda.

Vahel olen dokumentide vastuvõtmisel pannud aja jooksmas, kui ma pean välja printima ja neid on palju. Aga ma ei saa kohe välja printima, pean vaatama need üle. Ning vahel kui tuuakse dokumendid mulle, pean neid sorteerima.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

Minu jaoks on paremaks läinud ülesannete jälgimine. Enne ei meeldinud. Et [on] näha, mis teha vaja on. [Enne] pidid käima perioodi valimas, kui tahtsid näha ülesannet, mis ei ole selles perioodis. See ei meeldinud. Ma väga ei nurise, aga kui ma oleks enne teadnud, oleks ma vaadanud selle pilguga. Kui ma lähen lõunale ja kontorist välja, siis mul Uku seisab. Kui on kohvipaus, siis on jooksev töö käinud. See nädal ma enam ei pane seda ja tahan näha kui palju ma tegelikult tööd teen, et kui palju tunde tuleb. Et see võiks sinu ja Christeri poolt natukene selgem olla, kas me kohvipausi ajal paneme seisma või ei pane. Aga kui telefon heliseb, siis ma ju võtan vastu ja lähen teen tööd.

Hommikul tulen tööle ja panen käima ja muudan neid.

Mul on kõik [ülesanded] korraga [töölaual] ees ning pean käima ja kliente vaatama. Isegi selles ülesannete osas. Ma tahaks nii, et ma näeksin ainult näiteks TSD ülesandeid.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Ma oleks pidanud mõtlema natuke selle peale, et mis ma näha tahaks. Mulle piisab sellest, et ta näitab aega, mis selle kliendi peale kulub.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

Praegu, näiteks kulumiarvestus on selline asi, mis võib tegelikult ära ununeda. Et sa pead minema seda liigutust sinna tegema. Võid avastada, et sa ei ole seda mõni aeg teinud. Aga see linnuke võiks seal raamatupidamise all olla. Ma pole seda käinud ka otsimas seal.

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

Näiteks TSD esitamisele kulunud aeg - kuidas ma seda mõõdan? Kust maalt ma seda mõõdan? Sisuliselt ma teen programmis selle faili, tõmban EMTAsse. Kui te ütlete, et alla viie minuti ei mõõda aega, siis see tundub täiesti mõttetu.

Teised käivad maksuametis, siis nad teevad mitu asja korraga ära. Minul sellega probleemi ei ole, mina pääsen ise. Kui ma teeks nagu teised, kuidas ma peaks aega mõõtma sellega? Keeruline. Aga kui ma teen mingit firmat ja näen, et klient saadab arved meili peale, siis ma üritan need välja printida kohe, aga see võib võtta vaid kaks minutit. Siis ma ei mõõdagi aega, aga kuu aja peale kokku olen võib-olla tund aega printinud dokumente välja.

Mis vahet kui teen ühte firmat ja peatan selle töö, et teha see väike jupp teise firma ülesandest ära? Miks ma ei või panna seda selle kliendi alla, miks ma pean panema ta jooksva töö alla? Ma ei pane ju, mis sest, et see võttis vähem kui 2 minutit aega. Et nagu peaks Ukule otsa vaatama, et su küsimustele vastata.

6. Kas soovite midagi veel Ukus kasutusel oleva süsteemi kohta lisada? Kui, siis mida?

Vaata eelmine vastus.

Lisa 21. Intervjuu 4

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

Väga lihtne kasutada.

Annab hea ülevaate tegemata töödest ja nendest, mis on tulemas - ajaplaneerimine.

Ettevõtte siseselt ülesannete jagamine on hea ja lihtne. Minu kui büroojuhataja jaoks on hea. Mul on palju erinevaid lisaülesandeid - näiteks, tõlkimistööd, erinevate büroode vahel selgitustööd jne.

Tööülesannete jaotus Ukus on täitsa loogiline. Kui mõne ülesande puhul tunnen, et tahan muuta, siis muutmine on hästi lihtne. Mallide lisamine uutele klientidele on hästi lihtne. Kasutan neid malle, mis hetkel Ukus olemas on.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

Mulle ei meeldi see, et ma ei tea tihti, kuhu ma oma aja peaksin sinna panema. Näiteks antud vestlus või tööintervjuu - et minu tööülesanded on teistsugused. Võib-olla teistel ei ole seda probleemi, kus nad ei tegele spetsiifiliselt oma kliendiga.

Ma isegi ei tea, mis ülesannet ma teen hetkel.

Plusse on rohkem kui miinuseid.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Ma olen jäänud natuke jänni vahel aastaaruande koostamise puhul - see on ainult üks ülesanne, aga tegelikult on tegemist väga mitmeetapilise ülesandega. Seda tuleks lahti liigendada - näiteks, etappidega.

Sa saad ise nii mugavalt muuta neid asju, et kui midagi on valesti, siis muudad sobivaks.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

[Ei olnud vastust.]

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

Liiga palju ei ole ülesandeid.

Ma ei näe seda lõpptulemust, mis Christer saab kätte. Aga ma ei ütleks, et neid liiga palju on. Mind ei häiri, et ma pean mõnda ülesannet otsima. See on lihtne. Ma ei oska öelda, mida neist ülesannetest kokku veel saaks grupeerida.

6. Kas soovite midagi veel Ukus kasutusel oleva süsteemi kohta lisada? Kui, siis mida?

Võib-olla on teistele keeruline selgeks teha, miks Uku on vajalik.

Lisa 22. Intervjuu 5

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

See, et ma saan jälgida, palju ma olen kuus tööd teinud.

Kuigi mina ei saa seda väga usaldada, sest mul läheb väga tihti meelest ära, et Ukut kasutada ning kell käima/kinni panna. Järsku tuleb mingi uus asi ja siis sa alustad juba selle uuega ning mõne aja pärast avastad.

Kas te parandate selle kellaaja ära?

Enam-vähem jah.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

Ebamugav on see, et mul on [töölaua] liiga palju kliente ees. Kui ma lähen klientide [vaatesse], siis ma pean panema sinna, et näitaks rohkem kliente. Muidu on nii, et otsid ja otsid, aga ei leia ja siis avastad, et need kolm ettevõtet, kes mul veel on, siis need lähevad alla. See praegu ei meeldi.

Vahepeal ei meeldinud see ka, et avalehe peal oli liigitatud tööülesannete kaupa, aga nüüd on klientide kaupa. See on nüüd hea.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Mulle meeldiks, kui ma saaks selle kliendil lihtsalt [aja] jooksmas panna. Et kui ma üks hetk tegelen ühe asjaga ja teine hetk teise asjaga. Mul on tihti nii, et teen paljud asjad korraga ära. Siis on nii, et panen ühe aja jooksmas palgaarvestusel ja siis tuleb meelde, et ülesanne jäi jooksmas, aga olen TSD ära teinud, algdokumendid ära sisestanud. Mõnes mõttes, see, et ma pean erinevatele ülesannetele aja panema, see võiks hoopis koos olla.

Aga jällegi, siis saab vähem informatsiooni töö kohta.

Aga kuidas teie lahendaksite selle?

Kui ma paneksin selle kliendi jooksma, aga seal all on näiteks checklist, kus saad märkida ära, mis oled ära teinud. Võib-olla niimoodi oleks mõistlikum.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

[Ei olnud vastust.]

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

Ülesandeid on piisavalt.

Kas vahepeal kasutate ülesannete leidmiseks ka kliendi vaadet? Kui, siis miks?

Sest seal avalehel ei ole nad tähestiku järjekorras. Mul on Excel[i tabel] tehtud ning sealt võtan selle kliendi ning vaatan, mis mul temaga vaja teha on. Mul on piltnägu ning siis ma vaatan Ukus [kliendi vaatest], et ta on allpool ning kui ma hakkan teda otsima, siis ma ei leia nii kiiresti teda üles.

6. Kas soovite midagi veel Ukus kasutusel oleva süsteemi kohta lisada? Kui, siis mida?

See ei meeldi mulle, et kui ma algdokumentide määrasid võtan ja ära täidan, siis ta ütleb mulle, et pean aja ka panema.

Lisa 23. Intervjuu 6

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

Tegelikult ta on hea, mina sain temaga algusest peale täitsa sõbraks. Hea on vaadata, kui sa oled teinud mingid ülesanded ära ning paned klõps kinni. Alguses oli see harjumatu, et printisid mingisuguseid asju välja, et üks ühele ja teine teisele ettevõttele.

Tahaks seda ühtlustust, et vahepeal kui ma loon mingit ülesannet, et ma ei tea, kuidas teised loovad - et oleks need nimetajad kõikidel ühtemoodi, et Christeril oleksid nad ka ühtemoodi.

Sel TAS ülesandega, kui ta nüüd tuli, on segadus, sest minul see TAS jääbki lahti nii kaua kuni ma seitsmendal saan ta kätte, aga just kui teen ka selle Erillisilmoituse, et mis ma siis nagu panen. Et ma ei saa panna, et see tegevus on tehtud. Et need võiks ära eraldada, et üks on Erillisilmoitus, mida sa teed viiendaks kuupäevaks ja siis on see TAS, kui ma panen ta käima, lähen sinna OmaVerosse, saan selle lõpliku aruande kätte.

Kas TAS on nüüd uue nimega?

Ta ei ole jah päris see, mis ta oli vanasti. Tal on mingi väike teine nimetus, nüüd ta on seotud vist sellega, et sinna tulevad tuloregistri andmed või kuidagi ta nimetab vist niimoodi. Tuloregistri tyedot või midagi sellist.

Selle ma tegin ise eraldi selle palkkatietoilmoitus. Alguses Christeril läks sassi, et mida ta nüüd vaatama peab. Ma ütlesin, et ei-ei, mul on ikka deklaratsioonide arv ju sinna pandud. Aga ma tegin selle palkkatiedoilmoituse sellepärast, et kui ma jooksvalt kuu jooksul neid panen, et kui palju ma kuu jooksul selle peale aega kulutan. Et siis on reaalselt näha, et selles ettevõttes on see nüüd tekkinud. See keskkond on nii aeglane, mõtlesime, et eesti.ee on aeglane. Kui sa oled ära esitanud, pead sa ootama seni kuni ta sulle sinna tekib. Tavaliselt ma teen kõik ära, ma ei jää seda ühte ootama. Lõpus, võib-olla on midagi kusagilt printida vaja või nii ja siis nagu vaatad sinna uuesti, et ei oleks seda aja raiskamist.

Minul on harjumatu kasutada Ukut töölaualt. Mina kasutan Ukut klientide alt. Kui ma praegu teen maksusaldode kontrolli, siis ma lähen ülesannete alt, sest seal on mul osad punased veel, mis eelmise aasta lõpust jäid - et need maksusaldod just. Muidu ma lähen jah klientide [vaatest].

Siis on mul hea, saan klõpsata ning see paneb nad tähestikulisse järjestusse. Mul on nii kuidagi parem.

Aga muidu need asjad on ju... ...ülesande juurde panemine on ju lihtne, seal ei ole midagi. Kui tõesti mul on vaja seal A1 teha, siis Christeril oli ainuke palve, et kui me neid teeme, paneks pealkirja kohe, et mitmele me teeme (sulgudesse või niimoodi), et ta ei pea teda avama siis. Minul on näiteks komme niimoodi, et kui ma teen A1-te, siis ma panen sulgudesse, mitu on tegemises, aga siis ma panen sinna sisse isikute nimed ka, et kui sul on tulevikus midagi vaja, sa saad kontrollida, et kellele siis tehti või keda võeti maha, et see on ju ka tasuline, samamoodi. Seega, panen isikute nimed ja mitut isikut liigutan kuhugile poole.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

Paha ei oska ma midagi öelda tema kohta. Olen nii palju temaga juba tegelenud, et kui oleks kohe alguses saanud tagasisidet anda. Aga nüüd on meid nii ära kodustatud, et nigu ongi kohe. Meil on need igapäevased asjad, et ei ole, et kuskil midagi segab või ei saa või, et ma ei tea niimoodi. Igapäevaste asjadega ma ei saa midagi halba öelda.

See TAS-i segadus küll oli. Me kasutame erinevalt vist. Et kui bürojuhataja sisestab neid palgadeklareid, siis ta pani palgaarvestuse jooksmas. Seal on meil erinevus, et selles osas võiks see süsteem olla ühtne et siis nagu kõik taandub sellele, et Christer tahab infot saada. Et siis tal oleks ühtne info. Põhirõhk on ju sellel, mis tema saab sellest. Mõni võib ju niisama ka olla, et istub telefonis ja las [aeg Ukus] tiksub. Kui töö jääb tegemata, eks see tuleb kunagi ju välja. Mina küll üritan nii, et ei oleks vale ettevõtte ees ning oleks reaalselt näha, mis selle ettevõttega näha.

Minul on võrdlusmoment erinevate töökohtadega olemas ning oskan väga hästi hinnata, mis Christer meie jaoks teeb. Ja selles mõttes, müts maha, et ma teen kõik, et tema elu kergemaks teha. Püüan mitte helistada talle, kui midagi on.

Näiteks, kui üks klient tahab mulle kukla peale istuda. Saadab, et Christer saatis kirja, et arve on tasumata - maksa ära. Meil ei ole kokkulepet, et ma teen ülekandeid. Tegin ülesande, et kliendi soovil ülekannete teostamine, rahamärk külge. Las Christer otsustab, kas see on rahamärki väärt või ei ole.

Kas te kliendile ütlete ka, et tegemist on lisatööga?

Ta teab, ma olen öelnud ka varem. Üks korda ta oli reisil ning ütles, et tal on nett nii kehva, et ta ei saa lihtsalt arveid ära maksta. Ma mõtlesin, et see on ühekordne. Aga siis järgmine kord ei olnud ta/ arvuti juures ning ütles, et palun maksa ära. Niimoodi vaikselt hakkas. Siis see kuu ma vaatasin, et jälle saatis, et palun maksa ära. Siis vaatasin OmaVerosse, et kuule - sul on punane, maksud maksmata. Tema avastas - oi, palun maksa ära! Ja üleüldse, maksuametitega hakka tegema ülekandeid, et nad oleks õigel ajal üle. Siis ma otsustasin, et ma teengi nii, et rahamärgi panen külge ning räägin Christeriga, et mis meil sellest saab, kui klient minuga nii räägib.

Aga kui jääbki nii, et ma igakuiselt Soome makse hakkas tegema, siis tuleb ikkagi Christeril otsustada, et mis ta teeb sellega. Sellepärast ma paningi lisatöö märgi külge, et kui Christeril on küsimusi, siis ta küsib mu käest ning ma ütlen talle. Kui mul kahtlus närib, siis ma panen lisaülesanne, las Christer ise otsustab, kas see on lisaülesanne või ei ole. Siis ma katsun nii lahti seletada või panen sinna kommentaari. Et ta ju näeb, kui on kommentaar küljes, et küll ta lahti teeb, et mis sellega siis on. Et ükskord ütles ka, et kuule, aga mis sul sellega on, et sul ei ole siia ühtegi deklaratsiooni esitamist pandud - see oli ettevõttele, kellel ma teen ainult deklaratsioone. Aga noh, seal on ju ka palga neid, et ta saadab andmed, kuna ta selle väljamakse tegi ning ma ikka deklareerin samamoodi. Ja ütles, et sul ei ole mitte midagi pandud. Et teistel, kellel ei ole vajadust andmeid esitada, siis ma olen kirjutanud, et sel perioodil ei ole vajadust, et Christeril oleks asi selge. Et ma ju näiteks kõiki ülesandeid ei hakka kohe ära kustutama, et ma tean, et näiteks VD aruannet ta see kuu ei tee, aga põhimõtteliselt ta iga kuu teeb, aga see kuu ei olnud vaja teha.

Kas te kirjutate ülesande sisse kommentaari ning panete tehtuks?

Jah, ja siis ma panen tehtuks.

Ma ei teadnud, kuidas Uku reageerib ning siis ma ei pane lihtsalt tehtud, et nullid seisavad, vaid ma kommenteerin kohe ära, et sealt ei tekkinud midagi. Tundub, et Christer on teinud lahti. Alguses, kui ma hakkasin palgaarvestuse numbreid lisama sinna, siis Uku ei võtnud neid numbreid. Panin sisse ära ning pidin suht pikalt ootama enne kui seal linnuke tekkis. Algselt oligi nii, et justkui panin need numbrid ära, aga ta ei jõudnud vist haarata veel. Ja siis ta jäigi

tühjaks Christerile. Ja siis ta ütles, et kommenteerinud sa ka ei ole, et ühesõnaga, midagi nagu peaks olema. Siis ma ütlesin, et hommikul lähen tööle, kohe annan teada ja üks oligi.

Aga muidu ei ole nagu midagi - võib-olla mõni asi niimoodi ühtlustada, et raamatupidajad teeksid ühtemoodi. Et kui ma ikkagi teen palkkatiedoilmoitusi, siis tehagi kõigile seesama ülesanne juurde, et las ta ajaliselt jookseb, et mina olen enda omadele kõigile teinud (korduvülesandena). Et kui ma esitan neid deklaratsioone, siis jookseb see aeg. Ja TAS - see võiks eraldi küll olla, et kui me teeme see erillisilmoitus, mis viiendaks on, sellel võiks olla teine ülesanne. See võiks olla TAS-iga eraldatud. Hetkel on nii, et ma TAS-i alt teen ta ära, ta jääb mul lahti et ma teen seda võib-olla 1-2 minutit. Ja kui ma lähen pärast sealt OmaVerost võtma seda deklaratsiooni ennast, siis ma panen ta juba kinni. Aga ma ei tea, kas ta võiks olla eraldi ülesandena et tal ongi see tähtaeg viies sest praegu on see tähtaeg viies ja ta on justkui punane paar päeva.

Kuidas te ise palgadeklaratsioonide ülesande süsteemi üles ehitaksite? Kuidas teie arvates oleks loogiline?

Mina olen selline, kellele meeldib, et asjad ongi lahti ja eraldi. Mina teeksin erillisilmoitusele eraldi [ülesande], las ta olla siis viiendani jah, ta on see kaks minutit, aga sa saad panna ta tehtuks, sa tead, et ta on tehtud. Sest vahepeal ma mõtlen, et kas ma sellele tegin või ei teinud. See tekitab segadust ja siis sa mõtled, et äkki sellele jäi tegemata. Ja kui sa ei näe seda ka, et sul on ta tehtud, viiendal sa võiksid ju panna kõik need tehtuks. Ja TAS võiks olla nii kaua lahti, kui ma pärast OmaVerost saan selle aruande kätte ja saadan selle kliendile. Sa teed teda küll lühikest aega, aga segadusi tekiks vähem.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Tead, mis on imelik Ukus - osadel on ülesandel algdokumentide sisestamine teemaks KMD, osadel ALV. Ja osadel on mõlemad. Ma võtan ju dokumente järjest - kui mul tuleb 1 Soome dokument vahele, ma ei lähe ju Ukusse vahetama. Mõnel kliendil on ju topelt neid.

Võib-olla saaks seda nii panna, et sul oleks teema "KMD/ALV". Meil on ju büroos enamus selliseid kliente. Mõni üksik võib-olla mitte. Siis tulemus on see, et tekib käibedeklaratsioon, olgu ta Soome või Eesti oma.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

[Ei olnud vastust.]

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

Ma arvan, et neid on nii nagu peakski olema - praegune süsteem sobib. Ma arvan küll, sest raamatupidamist ma eraldi kasutan suht vähe. Kasutan teda palju siis kui ma korrastan seda raamatupidamist. Muidu on teised asjad ära võetud, millega sa tegeled. Või siis kui klient juhtub minu juurde tulema. Vahest ma panen selle, et võtan justkui dokumente vastu, aga kui ta jääb pooleks tunniks istuma, siis ma ei võta dokumente vastu. See ei ole ka raamatupidamine, aga mis see siis on? Kõik ei käi ju siin niimoodi, aga sellist ülesannet nagu kliendisuhtlus ju ei ole. Teda ei ole kõigile ka vaja. Aga tegelikult võiks ta olemas olla. Aga siis ta peaks olema ühtne, et kõik teavad, et sul on selline olemas. Ja kui kuu lõppeb ära ning klient ei ole käinud, kui ma ei ole seda kasutanud, siis ma võin ta ju kuu lõpus ära kustutada, et ei tekita segadust. Ma nagu kartsin seda, et kui ma ära kustutan, kas ta järgmine kuu tekib uuesti. Ütleme niimoodi, et eriti on ta vajalik nendele, kes näiteks nüüd kui tuleb uus töötaja, hakkab klientidega algselt suhtlema. Minul oli seda vajadust siis kui tulid ettevõtted ja näiteks hakkasin tegema esimest palgaarvestust. Ma tegin seda 5 - 6 korda ümber, kogu aeg telefoni otsas, kogu aeg meilide vahetused. Jooksis see palgaarvestuse aeg. Aga põhimõtteliselt, mis see tulem on, lõpuks oli ainult 2 palgaarvestust ju ja seda maksustab Christer. Aga see minu ülejäänud aeg? Et näiteks, see kliendiga suhtlemine võiks olla ja kindlasti ka, kes uued tulevad. Et kui nüüd tulevad, siis saab need süsteemid paika, siis kindlasti see aeg on pikem. Et siis on Christeril ka paremini näha, mille peale kulutatakse. Selles mõttes, ma leian, et temale on hästi oluline, et ta saab, et me võimalikult ühte moodi kasutame, et ta saab selle informatsiooni kätte, et mille peal kasutatakse. Võib-olla peab ta hinnastamise süsteemi muutma, mis ta klientidele teeb. Et võib-olla ei ole kõik asi seal tüki arvestuses õige. Et kui mina aega nii palju kulutan, et tema saab ainult selle konkreetse summa kätte näiteks Eesti palgaarvestuse puhul. Mina olen võib-olla, kes teab, mitu tundi, raisanud selle peale. Siis on oluline ju.

Kas või natukene grupeerida, et kes kasutavad Soomega seoses, et Uku oleks ühtne. Kui ongi nii, et mina panen palkkatiedoilmoituse, tema paneb teise ja kolmas TAS, siis kuidas siis

Christer need andmed reaalselt saab sealt kätte. Kui jaanuari alguses see tuli, siis ma küsisin büroojuhtajalt, et kuidas tema teeb ja siis teine töötaja ütles, et temal hoopis jookseb TAS. Ja siis ma mõtlesin, et minu arust tegevus on erinev ja võiks olla eraldatud. Christer peaks ka aru saama, et mis me teeme ja milleks me seda teeme.

6. Kas soovite midagi veel Uku kasutusel oleva süsteemi kohta lisada? Kui, siis mida?

Tuli meelde veel üks asi seoses Uku kasutamisega. Nimelt võiks nendel ettevõtetel, kellel esitame vaid Soome deklaratsioone, olla üks jooksev ülesanne. Iga sellise ettevõttega peame telefonivestlusi, vahetame meile ja aeg-ajalt saame teavitusi omaveroast. Oleks hea ka sellistel juhtudel mingi aeg jooksma panna, aga hetkel seda pole.

Lisa 24. Intervjuu 7

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

Olen vähem töötanud Ukuga, varem ma sellist programmi ei ole kasutanud. Ja kuna ma võtsin Uku üle ning on uusi asju, mis Soomet puudutavad, siis mul kulub aega sellele, et midagi otsida või vaadata.

See meeldib teile Uku puhul?

Ei, ma ei oska Ukus seda kirja panna. Et mis asi see on: ühelt poolt, ma ju midagi teen, aga teiselt poolt, see ei ole just see kasulik töö, mida ma teen. Ma lihtsalt viin ennast mingite asjadega kurssi.

Te tihti ei tea, kuhu seda aega määrata?

Jah, ja siis ilmselt jääbki see aeg kuhugi kirja panemata. Isegi kui ma konkreetse kliendi puhul otsin seda asja, siis see ei ole ka töö kliendiga, ma ei kuluta aega kliendiga tegelemiseks, aga see tuleb sellest, et ma võtan kellegi tööd üle. Viin kurssi asjadega.

Kui tuleb uus firma siis me paneme algsaldod sisse ning see hakkab kuskilt otsast minema. Aga praegu ma vaatan, kuidas on ees tehtud. Ma võiksin mõnda asja ise ka osata sinna panna, aga ma otsin, kuidas varem on tehtud, jätkan samamoodi, et ma ei hakkaks teistmoodi tegema, sest kui keegi kolmas või neljas tahab vaadata, siis ta peab aru saama. Et oleks mingi järjepidevus. Et sinna läheb aega.

Iseenesest on täiesti ok mõõta aega, mis kulub ühe või teise ülesande tegemisele ja võrrelda. Ühel võib müügiarve koostamisega minna minut, aga teisel ma toksin 10 rida sisse numbrite ja tänavanimetustega ning ma võin seda teha 20 minutit. Mõõta seda aega on hea ning eristada erinevaid tööülesandeid. Et mitte lihtsalt, ma tegelesin ettevõttega - sellist asja ma olen kunagi teinud.

Teile pigem meeldib, et ülesanded on eristatud?

Jah, saan teada, palju mul ühe või teise asja peale kulus.

Kas see on teile endale ka kasulik?

Kindlasti. Praegu on minu puhul natuke vara rääkida, aga pikemas perspektiivis kindlasti.

Kas teile meeldib midagi veel Uku puhul? Lahenduse enda või ülesehituse puhul?

[Ukus] on väike takistus - võtsin eelmiselt töötajalt üle need asjad. Seal olid mis iganes põhjusel tegemata tööd. Ja see lehekülg, kus on ülesanded, seal oli kõik punane. Oli väga raske vaadata neid ülesandeid, mis mul endal on tegemata. Aga kui ma lähen võtan kliendi vaatest lahti, siis ma seal näen seda konkreetset kuud ja on lihtsam jälgida. Aga büroojuhataja kasutab näiteks töölauda, kui ta teeb järjest deklaratsioone, siis ta läheb ja võtab sealt järjest. Aga kuna mul oli liiga palju seal informatsiooni, siis ma ei ole seda väga saanud kasutada - leppisime kokku, et varasemad asjad ma panen kinni või kustutan ära. Ega eelmise aasta asjadega nii kui nii midagi enam ei juhtu, kuid siis ma saan sealt jälgida. Näiteks, kui see vaade, kui tahad teada, mis tööd sul on teha või tegemata, siis sa näed ühelt lehelt ära - see on hea. Ja et saad panna lisaülesandeid, mis jäävad kogu aeg silme ette. Näiteks pean tegema töötajate deklaratsiooni ühele kliendile, aga ta ei ole veel Soome ära registreeritud - ma saan panna sinna ülesande valmis. See on hea.

Mis ülesannete lisamisel tekitab segadust, on see, kui ma tahan plaani panna - siis need nimetused on mingid tähelis-numbrilis kombinatsioonid. Ütleme, et kui mul on juba ettevõtte, võtab käibemaksukohuslaseks, siis ma pean selle ülesande leidma kusagilt, aga see on keeruline. Võib-olla annaks plaanide alla mingi vihje panna, et kust leida ülesandeid, kui me täiustame uute klientide tööülesandeid. Kui tuleb uus mall, siis jääb vana alles - kas või näiteks kuupäev viiteks juurde. Soome tuludeklaratsioonide puhul sa muutsid vist kuupäeva ning et kui ma lisan ülesandeid, saaks ma teada, et see on nüüd see uus versioon ning see on vana. See võib-olla on see, mis tekitab segadust - et saada endale õiged ülesanded.

Kas te ise lisate ülesandeid, kui ettevõttega muutus toimub? Büroojuhataja ei tee seda?

Jaa. Praegu on niimoodi, et [büroojuhataja] valib plaani ning kui midagi on juurde vaja, siis ma olen ise muutnud. Et ma nüüd järgmine kuu vaatan üle ülesanded. Eelmisel kuul Uku andis mingid asjad topelt ja mingeid ülesandeid ei andnud üldse. Siis ootan veel ühe kuu ning vaatan, kust segadus tekib. Aga põhimõtteliselt olen ise toimetanud - üleliigseid ära ja uusi juurde.

Selles mõttes on normaalne, et ülesanded kõik on seal kirjas, mida tegema peab. Mul lihtsalt võib-olla läheb natukene aega enne kui ma saan kogu oma tööaja kirja panna.

Kas see oleks siis pigem halb, kui ühe ettevõtte kohta oleks vaid üks ülesanne? Kas see, et ülesanded on tööülesande baasil laiali jaotatud aitab teid - kui uut töötajat - orienteerumisel?

Kindlasti! Erinevad deklaratsioonid, kellel siis on ja kellel ei ole. Kui seda ei oleks olnud, siis oleks pidanud enam-vähem sama suure skeemi endale käsitsi kirjutama. Vanast ajast on jäänud ka mingid ülesanded paberkandjal. Vanematel inimestel on harjumus paberkandjal - on silme ees. Ma saan aru, et Ukus ülesannete rea pealt ma näeksin ka, kellel mul on näiteks KMD veel tegemata aga noh, ma olen esialgu jätnud endale selle paberi peal. Selles osas oli kindlasti uuele inimesel abiks. Mis puudutab lihtsalt raamatupidamine või ülesanded, siis see oleneb sellest, et mida sa teada tahad saada. Kui sa tahad teada, et palju sa teed tööd päevas või kui palju sa ühe või teise kliendiga üleüldse kokku tegeled, siis ilmselt piisaks sellest, et ongi raamatupidamine. Aga kui sa tahad mitut erinevat kasutegurit kätte saada, siis on selline, pigem...

...mul alguses oli mõne asja puhul, et mille alla ma siis selle nüüd panen. Mõne asja puhul lõppkokkuvõttes see polegi nii oluline. Peaasi, et tehtud saab ja aeg jookseb. Näiteks, puuduvad arved - kõigepealt, kui ma sorteerin, siis ma panen algdokumentide sisestamine, mitte vastuvõtmine. See vastuvõtmine on ka - hea oleks kui seda täita, et sa näed ära igaks juhuks, kuna sa need dokumendid said. Et me ei vaidle, et kas sa tõid see kuu või ei toonud üldse mulle. Et jääks mingi sinu poolne märk. Teine asi on see, et kui keegi [dokumendid] üle ukse viskab või mingi ümbrik tuleb, et mul oleks meeles see kohe sinna kirja panna. Aga noh samas, et mingeid vaidlusi vältida, siis on tehtud see, et sa korraks paned ta tööle ära, et näed, sellel päeval ta tegelikult tõi need dokumendid.

Aga kui ma tegelen nüüd nende puuduvate arvetega ja tõstan panga ka ümber, tegelikult, et kas ma siis teen raamatupidamist, teen ostuarveid, või panka või peaksin nende vahel klikkima. Mõnikord tundub, et neid ülesandeid on palju. Ja noh, mõnega lähebki kirjavahetus pikemalt, et kas ma panen CH Jooksva töö jooksma? Või ma peaks panema kliendi raamatupidamise tööle? Aga ilmselt see on nii harjumise kui ka sisse elamise asi.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

Ma ei teagi, kas ma olen mingit konkreetset asja leidnud. Kui jätta see välja, et mõnikord on liiga palju neid ülesannete valikuid, mida siit käima panna. Noh, ülesannete lisamine on ok, ja muutmine ka. Võib-olla ei oska kohe midagi öelda, mis ei meeldi. Võib-olla - see on minu isiklik - võib-olla ma ei ole osanud seda teha - nad ei jookse mul tähestikulises järjekorras. Ma tean, et kuskil nagu oli mingi teema, et saab panna, aga kui ma võtan kliendid, siis nad päris tähestikulises järjekorras ei ole - siis on nad mingis muus järjekorras.

Need vanemad firmad, mis seal olid - nende kohta ma ei oska öelda, aga uuemad, mis on mulle tulnud, siis need on küll ülemises otsas. Et võib-olla on lisamise järjekorras. Kui neid on kuus tükki, ei ole probleemi, nad on sul ekraanil kõik näha ja näed ära. Kui neid on rohkem, siis ma ikkagi otsin, aga ega mul see ettevõtte leidmata ka ei jää. Ma leian selle sealt.

Iga kord kui klientide lehele lähed, siis pead uuesti võtma - ta ei salvesta ära. Järgmine kord, kui ma kasutan, ta võiks jätta selle viimase. Sest mina panen kõik asjad tähestikulises järjekorras. Aga see vist sõltub inimesest. Aga nii ma ei hakka otsima, et kus ta on.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Mõnikord on liiga palju ülesandeid ning ma ei tea, millist valida. Saan aru, et panga sisestamine on üks töö ning arvestades, et seal on võib-olla olnud mingeid vajakajäämisi selles osas, siis tõenäoliselt ta peab olema. See pigem vajaks omavahelist kokkulepet - et pankade tegemine on see, kui sa hakkad esimest korda tegema, oled läbi kandnud, siis kõik muutused, mis sa teed, on raamatupidamine. Ülesannete sisu osas on mingit segadust.

Muidu on selge - see deklaratsioon, teine deklaratsioon. Meil oli vist nii kui nii jutuks, et need Soome palgadeklaratsioon - et mis hetke me TAS-iks nimetame. Kas viienda kuupäeva hetke või seitsmenda kuupäeva hetke. Kui ma käin teda jooksvalt tegemas - minu puhul, et ma lähen teen ju palgaarvestust, okei see on palgaarvestus. Siis ma lähen ju sisestan ta sinna, et mida ma siis käima jätan, kas selle palgaarvestuse või ma pean juba panema deklaratsiooni jooksmas. Noh, kui on see viie päeva jooksul deklareerimine. Praegu sai sellele deklaratsioonile viies kuupäev, mis ongi tegelikult selle Erillisilmoituse kuupäev. Siis on ka erinevalt olnud - ma ei mäleta ka, kuidas ma tegin. Et kas ma ootasin selle seitsmenda ära ja siis panin kinni? Et ta näitab küll siis,

et ta on hilineanud, aga kuu lõikes ta läheb ikkagi kinni. Et võib-olla sellised asjad vajavad mingeid omavahelisi kokkuleppeid.

Teiste deklaratsioonidega seda probleemi ei ole üldse. Ja palgaarvestuse enda osas võib-olla on ka, et ma pole kõigis parandusi teinud. Ma saan aru, et meil on firmasid, kus on soome palgad, meil on firmasid, kus on eesti palgad, siis on meil firmasid, kus on mõlemad. Siis ongi, et palgaarvestus TSD ja palgaarvestus TAS olid kuidagi eraldi - et kas ma siis peaksingi neid eraldi käima panema kui ma palkasid teen? Või võiks olla lihtsalt üks palgaarvestus - vahet pole, kuhu ta läheb, on ta siis soome või TSD. Mul võib selliseid ka olla, kus mul ongi palgaarvestusi kaks tükki. Ja siis, millise ma panen käima kui ma hakkan neid deklareerima - kas palgaarvestuse? Siis ma ei saaks TAS-i üldse kinni panna enne kui kuu lõpeb, mis sest, et see on viies kuupäev - ma panen ta järgmise kuu viiendal kinni. See võib olla kokkuleppe küsimus. Aga noh, see, kas on ostuarvete sisestamine, panga sisestamine või raamatupidamine, see võib olla minu isiklik probleem. Võib-olla teised on selle ammu ära lahendanud. Täna vist pannakse lihtsalt raamatupidamine jooksmas, kui sa teed korrigeerimisi või midagi. Esialgne dokumentide sisestamine ja pank on eraldi ja siis läheb juba sinna - kaasa arvatud ka kirjavahetus ja nii edasi.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

Ega ma väga palju erinevat ei teeks. Kindlasti deklaratsioonid - mul hetkel endal vist ei ole sellist, kellel oleks ka statistika või muud, mida peaks silmas pidama. Siis raamatupidamine ja pangad eraldi. Eraldi ülesanne – TÖR-i lisamine / mahavõtmine või A1 lisamine/mahavõtmine - oli juttu, et Christerile meeldiks kui me kirjutaksime sama pealkirja, mis on hinnakirjas, kuna need on lisatasu eest - siis tal on lihtne kohe aru saada. Kui annaks sellist asja teha sinna kuhugi - et olekski standardne, et igaüks ei mõtleks ise sinna pealkirja välja - kas mul on TÖR ees või mul on TÖR taga. Et Christeri seisukohast oleks see võib-olla lihtsam. Aga tõenäoliselt on need ülesanded okeid nii nagu nad praegu on.

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

See, kuidas praegu on, on okei.

6. Kas soovite midagi veel Ukus kasutusel oleva süsteemi kohta lisada? Kui, siis mida?

Lisa 25. Intervjuu 8

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

See, et nüüd saab kliendi kohta infot, et kui palju tema peale aega üldse kulub. Ja see ka, et mis dokumendimahud klientide puhul on. Ja ma loodan, et ta hakkab töötajate koormust selle järgi vaatama. Selles mõttes, et niimoodi ei saa. Summaliselt, see klientide [arv] ei näita töötajate koormust.

Osad kliendid on alahinnastatud. Loodan, et Ukust jookseb välja info [koormuse kohta]. Ajaliselt ka - ajaga on nii nagu ta on, kui ma kuulen, kuidas Ukut kasutatakse. Oluline on see, et CH-s see töö oleks ühtlustatud. Ma arvan, et lõuna ajaks peaks ikka selle kinni panema. Mitte see, et mulle öeldakse, et sa oled ju siin. Sa oled siin küll, aga sa ei tee ju tööd.

Nii ei tule ka päris õige see välja. Mingid asjad võiks täpsustada ära. Nagu Christer räägib 10-15 minuti [reeglist, et alla selle võib määrata aja „Jooksva“ ülesande alla]. Võiks vaadata aeg-ajalt huvi pärast seda.

Dokumentide maht on hea. Mõnega on ajaliselt ka hea, et vaata, mõõdab mõlemat - nii aega kui seda, et kui ta teinekord helistab ja hakkab rääkima, sa ei jõua alati Ukut panna käima, et mis parajasti jookseb.

Ülesannete jaotus on päris loogiline. See ülesanne Raamatupidamine on täiesti mõttetu. Sest see raamatupidamine läheb kõikide nende alt. Ma pole isegi süvenenud. Neid võrdled nii kui nii siis kui neil on vaja bilanssi. Ma panen kuud vastavalt nii nagu on. Sellist aega mul küll ei jää, et hakkaks iga kuu võrdlema. Sellega ma tegelen siis kui aega saan. Siis kui keegi bilanssi tahab, siis vaatan.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

Ega otseselt sellist asja ei olegi. Mina seda tööülesannete lehte ei kasuta ja lähen klientide alt. Mulle ei meeldi see. Kui ma teen ühte klienti, võtan ma ta tervenisti ette ning teen lõpuni valmis. Ma ei tee teda nii, et korraga teen 20 TSD-d ja siis alles. Ma võtan ühe kliendi ette, sisestan tema pangad ära ja siis muu. Ma tahan järjest teha ühe kliendiga ära, siis panen selle kausta ära. Mitte nii, et võtan selle kliendi TSD aja ette, käibeka aja ette ja siis veel vahepeal. Ei, sellist asja

ei ole. Võib-olla sellepärast ma ei oskagi tööd teha, et miks mul nii kaua läheb ja miks ma kodus teen. Sest ongi, ma võtan kliendi ja teen ta lõpuni välja. Ma ei saa nii, et osadel on kaustade vahel läbi kandmata pangad, siis mingid dokumendid korjavad sinna kausta ja siis kui hakkavad käibekat tegema, siis hakkavad vaatama. Mina panen jooksvalt, seepärast on mul ka laud segamini, sest et ma ei pane ühtegi dokumenti, mida ma pole programmi pannud, ei pane kausta. Sellepärast ongi, niipea kui arve meili peale saadetakse, nii pea ma panen selle ettevõttesse kohe ära ja siis tegelen muuga edasi. See tüki kaupa tegemine nii hekseldab - kus mida ma tegin või ei teinud, siis peab pärast üle hakkama vaatama.

Ja kui keegi dokumente toob, siis panen laua peale hunnikusse kuni jõuan selleni.

Ma kasutan sellepärast ka seda kliendi vaadet. Kui töölaual oleks niimoodi, kuu ülesanded tuleksid nii, et kliendid on tähestikulises järjekorras, aga nad ei ole ju. Ainuke, mida ma ülesannete alt otsin, on CH jooksev töö, sest seda ei leia kunagi üles.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Mina ei muudaks midagi - jätaaksin nii nagu on. Ülesanded on kuupäevaliselt ja nii loogilises järjekorras.

Kas te tahaksite näha neid korraga?

Mina olen nagunii harjunud klientide vaadet kasutama. Nüüd ma kasutan seda ja enam ümber ei õpi. Nüüd ta näitab klientide vaates ka minu ettevõtete esimesena. Minu omad on esimestena ja ülejäänud on tagapool. Selles suhtes on õnneks hästi, vanasti oli segamini.

Kui te saaksite nullist üles ehitada, kas teeksite midagi teistmoodi?

Nii palju võib-olla, et vahetaks pankade ja KMD aja ära. Aga see on tühi-tähi, ei ole üldse oluline. See järjekord, aga see on ebaoluline. Esiteks, tuleb sealt müüke välja, oste välja. Mõnikord kliendid ei too, siis tuleb neile öelda, et dokumente on vaja tuua. Mõnele ütlen juba esimesel, et tooge dokumendid ära, siis nad ütlevad, et kas ma olen kukkunud kuskilt või? Et alles on ma-ei-tea-mis kuupäev. Hea on kui kohe kuu algusest hakataks tooma, muidu tuleb mõni siin kahekümnendal hunnikuga. Elu sees ei ole võimeline kahekümnendaks tegema seda valmis.

Mul ei ole neid palju. Ma olen paljud ära andnud, sest ma ei jõua neid teha. Üldiselt need, keda ma olen andnud teistele, toovad siiski dokumente õigel ajal. Et kui neile kirjutad, siis nad tulevad ja toovad ära.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

[Ei olnud vastust.]

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

Mulle meeldib, et see on nii.

Tegelikult on see algdokumentide vastuvõtu ülesanne hea. Aga ühel ettevõttel ma konkreetselt mõõdan, sest temal on nii palju dokumente, et seal jookseb pool tundi ja rohkem. Mind see ei häiri, sest näebki millega kõige rohkem aega läheb. Kui ma teen ühte klienti, siis ta on lahti.

Uku on kiiremaks ka läinud. Vahel harva, aga ma arvan, et see on mingi serveri probleem. Ja kell läheb ka käima.

6. Kas soovite midagi veel Ukus kasutusel oleva süsteemi kohta lisada? Kui, siis mida?

Kui vaja, siis saab märkuste vaate alla kirjutada kliendi kohta asju. Näiteks ühe kliendi kohta ma panin, et kui ta ei ütle muud, siis on kõigil maksetähtaeg 7 päeva. Õnneks mul ei ole väga spetsiifilisi kliente. Märkustesse võiks panna, et kes tahab töötajate palgalehti meili peale saada. Kas nad saadavad seda edasi või teevad nendega midagi, ei ole tähtis.

Lisa 26. Intervjuu 9

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

Kui on töö, mille eest Christer väljastab arve tunni alusel, siis on mugav - ei pea paberi peale kirjutama, millal alustasin seda tööd.

Ma ei kasuta Ukut väga kaua, aga praegu tundub, et ta ainult segab.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

Kui keegi helistab, siis ma ei tea, kas ma panen pausile, ma ei tea, kaua see kõne kestab, kas ma hakkan otsima teist klienti üles nii kaua kui ma räägin temaga või äkki see on mingi küsimus, millele ma kohe vastan ning ei peagi otsima.

Vahel mingi lisaülesande lisamine võtab kauem aega kui ülesande tegemine. Näiteks haiguslehtede tegemine. Aga muidugi - kui see on ühe korra juba lisatud, siis järgmine kord ei võta enam nii kaua aega.

Siis need raportid ei ole mugavad. Mul on endal Exceli tabel, kus ma märgin enda jaoks, kas käibekad või TSD-d on tehtud. Võiks olla ühes kohas, muidu ma kardan, et jääb kusagil, kas kirjutamata või maksuametis kinnitamata. Kolmes kohas pean vaatama, et oleks täidetud. Praegu ma ei usalda Ukut selle info osas. Ma ei oska sealt raportit võtta Excelina, et ma näeks, mis mul on tegemata. Seal neid ülesandeid on nii palju. Võiks olla ainult TSD ja KMD, mis vajavad kinnitamist. Ma ju ise tean, kas ostuarved on sisestatud või ei ole.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Neid võiks olla vähem. Ja need tähtsad ülesanded võiksid olla eraldi, et ma näeks. Raporteid saab kindlasti Excelisse võtta, aga ma lihtsalt ei oska. Tahaksin võtta Excelisse, et ma saaksin endale midagi juurde kirjutada. Ma enda Excelis näiteks kirjutan juurde, et ostuarved on puudu - siis ma tean, et enamus on sisestatud, et ootan paari arvet käibeka jaoks.

Kui ma dokumentide arvu kuus lisan, kui ma vajutan sinna numbri, siis ma pean ootama, et see linnukene tekiks, muidu jääb salvestamata. Ta võiks kiirem olla ja võiks olla kindel, et kui ma kirjutasin numbri, siis ta jääb sinna.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

Raske öelda, sest ma üldse ei näe mõtet, et nii eraldi peab olema, et neid ostuarveid ja panga sisestamine. Ma teeks üldse nii, et palgaarvestus, TSD ja KMD äkki. Sest ma ise, kui ma sisestan arveid, siis ma paneks KMD käima, pangad oleksid selle alt ja palgaarvestus ja TSD las olla eraldi, et siis kui ise arvestan, siis on eraldi. Aga kui võtan netopalgad pangast, siis oleks TSD. Siis ei pea ka mõtlema, et mis ülesande ma panen.

Ja lisaülesanded, mis on lisatasu eest, need siis lisan eraldi. Ja siis see dokumentide maht võiks olla, kui see on Christeri jaoks oluline. Aga need kaks, mis kuu lõpus teen, need ei häiri, need võivad olla. Töötajate arv ja dokumentide arv võiks jääda.

Praegu peab mõtlema, mis ülesande ma panen Ukus käima. Kas see on väga oluline, et millega ma täpselt tegelen? Ma tihti panen käima selle raamatupidamise ja teen erinevaid asju.

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

Liiga palju.

Lisa 27. Intervjuu 10

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

Meeldib see, et ma näen, et mis mul on vaja teha. Ma ei unusta ära.

Kas te lisatabelit peate?

Tegelikult pean! Excel! Kuhu ma märgin, et TSD-d on tehtud.

Aga mis info seal lisatabelis on?

Minu kliendid on seal, siis on mul TSD esitamine, Ukus märgin tehtuks ja siis oma Excelis ka igaks juhuks. Ja käibedeklariga samamoodi. Aga käibedeklarite puhul on mul veel see info seal, et kellel on see sõiduauto, mida nad isiklikuks sõiduks kasutavad. Et mul on seal kirjas see summa, mida ma iga kuu pean deklareerima. See võiks Ukust välja tulla - või noh, ma saan vist ise lisada selle.

Ma ei ole jõudnud [Exceli tabeli kasutamist lõpetada], ma ei tea, miks. Tegelikult on ju kõik Ukus kirjas.

See on ka - just eelmine nädal mõtlesin, et Uku on hea. Klient helistas ja küsis, et mis kuu dokumendid tal saatmata on. Siis tegin Uku lahti ning vaatasin - jaanuar ja veebruar.

Vahel ma käin vaatamas, et palju ma olen tööd teinud. Ega mul ei tule 8 tundi iga päev täis. Siis ma mõtlengi vahest, et mida ma teen seal. Noh, ülevaade on. Et mis on vaja teha. Et üldiselt mulle meeldib see Uku.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

See pidev klõpsutamine. Et teen näiteks midagi, mingi asi tuleb vahele, siis ma pean minema teise ettevõttesse ja selle ülesande tööle panema. Vot, see. Aga see on vist paratamatu. Võiks olla niiviisi, et näiteks kui lähen programmi mingeid oste sisestama, et siis Uku tuvastab kohe ära, et mis klienti ma teen. Et ise ei peaks seal klõpsutama.

Muu osas ei ole väga midagi halba öelda. Välja arvatud see, et mul on hästi tihti nii, et pean müügiarveid klientidele tegema, hakkan mingeid oste sisestama, siis jälle vajuta see teine ülesanne, teen ühe arve ära, hakkan oste sisestama, jälle see sama klient saadab juba uue arve, siis ma pean jälle. See ongi.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Ma ei oska midagi öelda - ei ole mõelnud sellele. Aga mis mind ühe korra segadusse ajas. Aa, vaata, seal on need numbrid, et 2 päeva hilinenud. Ma vaatasin ise, et misasja, 2 hilinenud asja. Või midagi sellist. Minu arust on kõik okei seal.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

[Ei olnud vastust.]

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

Ei ole, seal on ilusti nagu. Mulle meeldibki - näiteks, kui on see Soome TSD ehk TAS, et see ongi üks ülesanne. Siis ma ise tegin eraldi ülesande Erillisilmoitus, mida vist Tartu 2 büroo tahtis muuta. Ma ei saanudki aru, miks või kuidas.

Minu jaoks ongi see eraldi ülesanne. Et ei ole seal TAS-i sees. Mul ongi tehtud Erillisilmoitus ning kuupäev on 1. - 5.

Mida see ülesanne eesti keeles tähendab?

Üks kord kuus deklareerid Soome niipea kui välja makstakse viie päeva jooksul. Ja siis see deklaratsioon on selline, et panen sinna eelmine kuu kõik väljamakstud tasud ühe summana bruto ja siis sotsiaalmaks. Sellega saab kontrollida ka, et kas ma olen kõik asjad ilusti jooksvalt ära deklareerinud.

Kas teie kliendid maksavad iga kuu palka vaid ühe korra välja? Et saategi deklaratsiooni 1. - 5. kuupäeva jooksul ära teha.

No, üks klient lõpetas kohe avansi maksmised ära, kui see seadus tuli, et mul oleks lihtsam. Ta jah juba eelmise aasta lõpus ütles, et siis enam avanssi ei maksa. Aga üldiselt maksavad jah üks kord kuus. Noh, kui mingi puhkusetasu või midagi, siis. Aga üks klient on selline, kes maksab avansse ja iga kord mulle ei ütlegi. Aga siis ma ei saagi jälgida - ma saan teada alles siis kui ta saadab mulle pangaväljavõtte. Ja siis ma olengi teinud ühe arvestuse.

Teise büroo juhataja tahtis TAS-i muuta Työnantajan Erillisilmoituseks. Palk makstakse välja, viie päeva pärast deklareerid. Ma ei saanudki aru, tahtis nagu üheks pundiks panna või? Kas TAS-i kuupäev ei muutunud viiendaks? Mina olen selle muutnud terveks kuuks - esitamise perioodiks. Sest ma ju ei tea, mis kuupäeval keegi välja maksab. Erillisilmoitus on see, et nüüd viiendaks aprilliks pead esitama deklaratsiooni, selle kohta, mis on terve märtsi jooksul välja makstud. See on ju TAS? Või ei ole? Minu jaoks on TAS see - näiteks 7. aprill on palgapäev, ma arvutan palgad ära, panen maksed pank, klient maksab ära, siis ma viie päeva möödudes või siis kohe paari päeva jooksul teen selle TAS-i ära. Nüüd äkki 20. aprill kellelgi vaja mingit puhkusetasu arvutada, arvutan ära selle ja siis teen jälle selle TAS-i. Ta ei saa, ta peab olema terve kuu minu arust. Ma saan praegu aru, et siin Tartu kontoriga läheb vastuollu see, et kuidas neid ülesandeid nimetatakse. Sisu on ju arusaadav kõigile mõlema puhul. Aga praegu on küsimus, et mida kuidas nimetatakse.

Ja siis on erillisilmoitus, mille ma viiendaks maiks teen, kus on 7. aprill ja 20. aprill summad kokku.

6. Kas soovite midagi veel Ukus kasutusel oleva süsteemi kohta lisada? Kui, siis mida?

Lisa 28. Intervjuu 11

1. Mis teile Uku puhul meeldib?

Uku puhul mulle meeldib see, et kuidagi on hästi süsteemne. Ise sa töötad ka süsteemselt minu arvates. Sul on kogu aeg endal ülevaade, ülesanded on kogu aeg ees. See meeldib.

Muidu vahel mõtlesin enne Uku kasutusele võtmist, et mis ma nüüd teen, aga nüüd Uku koondab kõik mõtted ja tegevused ühte kohta. See meeldib väga.

Kas sul on endal ka lisatabel olemas?

Jaa. Vahepeal loobusin sellest, aga mul on parem nii, sest ma veel ei usalda, kas on Ukus see ülesanne olemas. Või näiteks, kui ettevõtte ei ole veel registreeritud käibemaksukohuslaseks - on ootel, või kui ta on näiteks alates teatud kuupäevast, et siis mul on endal konkreetne märges juures, et mis ajast alates ma arvestan seal käibemaksu ja sellised erisused. Ja deklarite kohta on mul samamoodi - et sellel pean tegema TSD, sellel ei pea tegema. Sellel ma pean TAS-i tegema - mulle meeldib kui mul on kõik koondatud. Et on firmade nimekiri ja kui kõik on tehtud, panen plussi. Minu arvates me kõik kasutame veel oma tabeleid ka. Kindluse mõttes - neid on nii palju ning võib tekkida olukord, et jääb midagi tegemata.

Tegelikult on huvitav vaadata, kui palju aega kulub. Kui enne see oli mõõtmatu, siis nüüd on huvitav vaadata, mis kliendi peale sul tegelikult läheb aega. Et see ka iseenesest meeldib. Üldjoontes on ta ikkagi vajalik ja hea asi.

2. Mis teile Uku puhul ei meeldi?

Klõpsimine ühelt tegevuselt teisele ei meeldi. See on väga tülikas. Teen mingit tegevust, siis tuleb meil, millele peab suht kiiresti reageerima. Siis paned pausile ja otsid üles, mis ülesande pead tegema. See ei meeldi. Ja viimasel ajal, mis ma olen tähele pannud - vahepeal olid ettevõtted tähestikulises järjekorras, nüüd on jälle tohuvabohu, otsin nagu segane neid ettevõtteid. Ühesõnaga, et see on tülikas, kui teed ühte ülesannet, aga see klõpsimine ja see otsimine, et nüüd teed seda. Vahel on nii, et mitu asja pead tegema. Aega läheb palju otsimise peale. Kuigi nüüd järjest rohkem tegeled sellega ja läheb paremaks.

Vahel juhtub, et unustad ülesande jooksva või üldse panemata - see on tühiasi, selle saab käsitsi ka panna enam-vähem. Aga põhiline on see klõpsimine, et oleks mugavam. Näiteks - isegi tähestiku järjekorras ei ole.

3. Mida peaks Ukus kasutusel olevate ülesannete kogumi puhul muutma?

Minul on see teema, et kui pean uue kliendi lisama, siis see plaan ei vasta sellele, mida ma hakkan kasutama. See ülesannete lisamine on ka suht tülikas. Ühe ülesande lisamine ei ole, aga see korduvus ka, et sa pead hästi jälgima. Mul oli CH jooksvat kuu alguse seisuga 3 tükki. Mida iganes, ma lihtsalt toon näite. Minu jaoks ülesande lisamine - ma ei leia seda plaani. Ma näen seda plaani, et mis ta sisaldab, aga tegelikult ma ei tea veel täpselt uue kliendiga, mis ülesanded tal tegelikult tulevad. Mõni ongi seal tühi - et kuidas mul oleks mugav seda ülesannet sinna lisada niimoodi. Okei, kui ma panen mingi ülesande, annab mulle mingi teise firma malli ette, aga ta võiks kõik kopeerida - need tähtajad ka. Et see, et ma pean kõik need tähtajad ja seadistused muutma selliseks nagu eelmisel firmal on. Hea oleks kui võtaks. Ma saan ülesande nime lisada nii, et ma ei pea lõpuni kirjutama, aga nii, et kõik need seadistused oleks nii, et ma saaksin koopia teha ühest ettevõttest teise ettevõttesse. See oleks super.

Vahel on selline tunne, et mis ülesande alla see läheb, mida ma parajasti teen. Ma arvan, et see on kõigil. Näiteks raamatupidamine. See on ka kohati nii, et sa mõtled, et teed ülesannet, aga loed kliendi kirja ja jälle paned jooksev. See ongi jooksev tegelikult. Nii peensusteni me ei saagi ju tegelikult minna. Praegu on enam-vähem arusaadav, et see palgaarvestus on eraldi. Hetkel ei ole väga hullu, olen juba harjunud.

4. Millise ülesannete kogumi looksite Ukus teie?

Midagi raamatupidamises oli, mida tooksin sealt eraldi ülesandena välja. Alguses oli midagi, aga praegu ei tule meelde.

5. Kuidas hindate aja mõõtmist nõutavate ülesannete arvu kliendi kohta? (liiga suur/hea/väike)

Ei, neid on normaalselt palju. See kipub meelest minema, kui peab eraldi märkima KMD ja VD. Mõnel kliendil vahel on, vahel ei ole vaja. See klient, kelle ülesannet ma otsin, peaks olema

lihtsamini leitav. Antud hetkel ma pean hullult otsima, kus see klient on. Kas kliendid on tähestiku järjestuses või muud moodi. Tegelikult on ülesannete jaotus okei, lihtsalt ei leia üles. Ülesandeid ei ole liiga palju. Ongi hea, kui ma tean konkreetselt, et ma teen seda ülesannet ja nii on. Aga just see, et selle leidmise peale läheb mõttetu aeg. Kindlasti on võimalik neil seda süstematiseerida nii, et inimene leiab üles mingi normaalse süsteemi alusel.

Lisa 29. Intervjuu ettevõtte juhataja Christer Haimiga

Mille põhjal sa teed ärilisi otsuseid?

Info põhjal, mida ma saan majandustarkvarast, töötajatega vesteldes ning kliendiga vesteldes ja kujundan sellest üldise arvamuse. Otseselt sellist olukorda ei teki, et pöördusin kellegi poole eesmärgiga mingit otsust teha.

Täna me ei tea, kes on ettevõtte kõige kasumlikum klient. Võib-olla minu arvamus selle osas, kes on kõige kasumlikum klient, on reaalsusest kaugel.

Keda sa nimetaksid kasumlikuks kliendiks?

Kasumlik klient on see, kellele läheb kõige vähem aega ning kes toob kõige rohkem raha sisse. Seda infot oleks mul vaja kõige rohkem ettevõtte hinnakirja rakendamise tarbeks. Kui ma hinnastan klienti ühte või teist moodi, ei ole mul võimalust tõestada, kui palju aega tema peale kulub. Ukust saadav info teeb ettevõtte juhtimisprotsessi paindlikumaks. Hetkel teen juhtimisotsuseid kõhutunde järgi.

Kas sinu jaoks on kliendi kasumlikkuse määrajaks aeg, mis raamatupidaja kulutab tema peale?

Kui klient maksab tema peale kulutatud aja kinni, siis minu poolest võib tema peale kuluda kas või 40 tundi nädalas. See ei ole kasumlik klient, kes maksab 20 tunni eest, aga kelle peale kulutame 40 tundi. Just seda infot mul täna ei ole.

Mul oleks vaja kontrollida kas hind, mida klient teenuse eest maksab, on õiglane. Ukust saame [tulevikus] selle info kätte, kuid järgmiseks sammuks on klientidega arveldamise probleemi lahendamine - kui töömaht suureneb, tõuseb ka teenuse hind. Kliendi jaoks ei ole see probleem kui töömaht suureneb aga teenuse hind jääb samaks. See on meie ettevõtte probleem. Tema jaoks on probleem see, kui töömaht väheneb, aga teenuse hind jääb samaks. Eelnevalt kirjeldatud probleemide lahendamise eesmärgiks on korrektsed kliendisuhetud - et arveldatud saaks vastavalt tehtud tööle ning tagada meile lepinguga võetud kohustuste tähtaegne täitmine. Hetkel annan need kohustused lepingu sõlmimise järel raamatupidajale edasi ning kontrollin

seda pikema ajavahemiku tagant. Raamatupidaja kohustuste täitmise kontrollimine on mahukas töö.

Tegelikult on hulk tööülesandeid, mis jäävad tegemata näiteks kliendipoolsete mittetähtaegsete algdokumentide esitamise tõttu. Kui igast kuust läheb ülesandeid edasi, siis see on justkui lumepall. Täna me nende küsimustega ei tegele. Näiteks saaksime teada, kui klient ei too raamatupidajale dokumente ära. Neid küsimusi saame hakata lahendama - tähtis on, et kliendi tõttu tegemata jäänud tööülesanne ei läheks järgmisse kuusse edasi.

Teine mure, mida on vaja lahendada, on raamatupidaja töökoormus.

Kui täpne on info, mida tahad saada tehtud ja tegemata tööülesannete kohta? Kas on võimalus mingeid ülesandeid kokku grupeerida?

Kui arved on sisestatud raamatupidamisprogrammi, aga pank on sisestamata, kuidas on seda võimalik teada saada, kui ülesanded on kokku grupeeritud? [Selles, et pank on sisestamata,] võib ka põhjus olla - klient ei pruugi esitada korrektseid pangaväljavõtteid.

Minu soov on saada töö kontrolli alla. Raamatupidaja ei tohiks oma töökohustusi lükata põhjendamatult edasi. Kui on kliente, kes ei esita korrektselt dokumente, siis tuleb nendega tegeleda, et ka need tööülesanded saaks ära tehtud. Töö on hästi tehtud siis kui raamatupidaja on suutnud kõik ühe kuu kohustuslikud tööülesanded ära teha.

Kas sa soovid, et kogu tööprotsess oleks Ukus eristatav ülesannete tasemel?

Jah! Ning minu soov on päriselt tegeleda klientidega seotud probleemidega. Kui esimesed Uku baasil loodud raportid tulid, siis ma kirjutasin büroojuhatajatele kommentaarid taha. Näiteks, kui klient ei olnud dokumente toonud, andsin tagasisidet, et see on arusaadav. Aga nüüd peaks vaatama, et kas see on ühekordne probleem või regulaarne. Kui tegemist on regulaarse probleemiga, peaks büroojuhataja ja raamatupidaja sellega tegelema. Ma ootaks tagasisidet, et mis selle probleemi lahendamiseks on tehtud.

Kas tähtis on see, et kuu lõpu seisuga oleks tehtud kogu raamatupidamine ja kõik selle juurde kuuluvad ülesanded.

Me võime ettevõttes ka luua endale erinevaid tähtaegasid, kuid see tuleb siis kõigiga koos kokku leppida. Näiteks, mõned asjad võime teha korra kvartalis või korra aastas, näiteks amortisatsioonikanded. Kuid see tähendaks seda, et me peame väga detailseks minema. Aga kui tähtaeg on hetkel niimoodi paika pandud, siis ülesanne tuleb ära teha.

Ma ei näe, et tööd oleks võimalik efektiivsemalt teha kui ülesannete tähtaegne täitmine. Kui mul on probleem, ma lahendan selle kohe ära. Ma mõistan, et meie ettevõttes on teatud nihe olemas. See nihe ei ole väga suur, kuid kindlasti saab paremini.

Tähtsad on nii korrektsed kliendisuhted kui ka korrektsed töösuhted.

Korrektsed kliendisuhted - kas see tähendab seda, et sa tahad mõõta aega ning võrrelda seda sisse tulnud rahaga.

Jah!

Korrektsed töösuhted - et tööpanus on vastavuses ajaga, mis raamatupidaja kliendile kulutab ning rahaga, mis töötajale makstakse.

Jah, töötaja panusega on arvestatud.

Kas töökeerukust on võimalik kuidagi mõõta?

Ilmselt mitte.

Üldiselt meil ei ole klientide seas keerulisi ettevõtteid. Kui meile tuleb mõni uus klient ning ta tegeleb uue valdkonnaga raamatupidaja jaoks, peab raamatupidaja rohkem tööd tegema selle kallal, kuidas raamatupidamist teha. Siis see ajaline kulu võib olla suurem.

Kliendianalüüsi tuleb teostada, võrreldes dokumendimahte ja ettevõttele kulunud aega. Ühesugust klienti ei ole olemas. On kliente, kes helistavad sulle iga päev ning on ka kliente, kes helistavad sulle aastas korra. Teenuse eest maksavad nad sama palju kuid esimese kliendi peale kulub tunduvalt rohkem aega.

Töökeerukust on raske mõõta, aga ehk tuleb need pudelikaelad leida ning tööd lihtsamaks teha?

Jah!

Kui mõne raamatupidajaga puhul analüüsiks, mis ülesandeid ta täidab ning teeks mõnda tegevust talle lihtsamaks, saaks tööressurssi juurde ja kliente raamatupidajale juurde anda. Näiteks anda sisestamise töö Envoice'ile digiteerimiseks. Kui anda ühe raamatupidaja viie kliendi sisestamise töö Envoice'ile, siis peaksin saama raamatupidajale ühe kliendi juurde anda.

Kui täpselt tahad sa tööülesande täitmise kohta teada aega?

Kui meil tekib piisav kogus infot, siis selle pealt saame tõenäoliselt teada. Raamatupidamise ja jooksva kuu tööaja mõõtmine võib toimuda ühe ülesande all. Võib-olla ei ole tähtis, kui palju läks aega käibedeklaratsiooni puhul või dokumentide sisestamise puhul. Täna mõõdavad raamatupidajad tööülesannete tegemisele kuluvat aega üpris erinevalt ning ma tunnen, et mina ei suuda sundida neid igale ülesandele aega mõõtma. Kui tänane olukord oleks selline, et mul ei oleks üldse infot, kui palju aega kulub ühe kliendi peale, siis fakt, et ma Ukust saan selle info, on tohutu väärtus. Tahan ka teada saada, kui palju aega kulub lisatöödele, aastaaruandele, soome ettevõtte tuludeklaratsioonile ja palgaarvestusele. Ülejäänud aja puhul oleks tegemist raamatupidamisega ehk lepingujärgse kohustusega.

Ja kui tekivad mingid küsimused - et kui palju läheb aega mingil ettevõttel mingile ülesandele, siis saab selle jaoks teha eraldi ülesande? Ja seda ka erandite puhul?

Just! Kui raamatupidaja ei oska ka öelda, et palju läheb tegelikult. Nii kaua kuni me ei hakka võrdlema erinevatele ettevõtetele kuluvat aega, seni [meie teenus] ei ole kontrollitav.

Lisa 30. Raamatupidaja nimetatud ja Ukus leiduvate ülesannete võrdlus

Ülesanne / Raamatupidaja	Rmp 1	Rmp 1 (Uku)	Rmp 2	Rmp 2 (Uku)	Rmp 3	Rmp 3 (Uku)	Rmp 4	Rmp 4 (Uku)	Rmp 5	Rmp 5 (Uku)	Rmp 6	Rmp 6 (Uku)	Rmp 7	Rmp 7 (Uku)	Rmp 8	Rmp 8 (Uku)	Rmp 9	Rmp 9 (Uku)	Rmp 10	Rmp 10 (Uku)	Rmp 11	Rmp 11 (Uku)
Haiguslehtede kontroll															x	x						
Lisapuhkuste kontroll																	x	x				
Töölepingute töötlemine																						x
Eesti kinnipidamiste arvestamine																						x
Palgaarvestus			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
TSD esitamine	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Palgakannete koostamine programmis			x	x																		
TAS							x	x			x	x	x									
Palkkatietoilmoitus			x	x			x	x			x	x	x	x								
Erillisilmoitus							x	x			x	x	x	x								
Algdokumentide vastuvõtmine	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Algdokumentide printimine							x	x														
Dokumendi andmete korrektsuse kontroll	x	x																				
Müügiarve maksustamise kontroll	x	x																				
Müügiarvete koostamine											x	x	x	x							x	x
Algdokumentide sisestamine	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Panga sisestamine	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Puuduvate dokumentide kontroll							x	x			x	x	x	x			x	x				
Puuduvate dokumentide päring tarnijalt																	x	x				
Maksekorralduse ettevalmistamine			x	x	x	x									x	x			x	x	x	x
Ülekande teostamine	x	x																	x	x	x	x
Kliendiga suhtlemine	x	x					x	x			x	x	x	x			x	x			x	x
Maksuametiga suhtlemine	x	x																				
Kasumimarginaalide arvestamine KMD jaoks	x	x																				
KMD esitamine	x	x	x	x	x	x					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
VD esitamine	x	x															x	x	x	x	x	x
ALV esitamine							x	x	x	x	x	x	x	x								
Soome müügideklaratsiooni esitamine			x	x																		
Raamatupidamine	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Maksusaldode kontroll	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Bilansi saldode kontroll							x	x					x	x								
Vahearuannete koostamine	x	x													x	x						
Kassa prognoosi koostamine																			x	x		
Kuluarvestuse koostamine																			x	x	x	x
Statistikaaruande koostamine																	x	x	x	x		
Reklaamimaksu deklareerimine																			x	x		
TSD Lisa INF 14 esitamine																					x	x
Soome ettevõtte tuludeklaratsioon 6U esitamine			x	x			x	x	x	x	x	x	x	x								
Soome palga aasta deklaratsioon							x	x			x	x	x	x								
Aastaaruande koostamine	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Audit					x	x	x	x											x	x		

Ülesanne, mis leidub ainult raamatupidaja tööprotsessis
 Ülesanne, mis leidub ainult Ukus