

Pseudonüüm: Klient A.

Intervjuu läbi viidud 07.04.2020, kell 09.30-10.05. Intervjuu kestis 35 minutit

Kuidas intervjuu läbi viidi: Telefoniintervjuu

Täna Teid, et olete andnud nõusoleku vastata küsimustele CostPocketi teenuse asjus.

Minu nimi on Mailis Juhanson, olen Tartu Ülikooli Narva kolledži ettevõtluse ja projektijuhtimise eriala üliõpilane. Kirjutan lõputööd teemal „Äriprotsesside parendamine CostPocket OÜ näitel“.

Intervjuu eesmärgiks on välja selgitada CostPocket OÜ kuludokumentide digitaliseerimise protsessi täiustamise võimalused.

Intervjuus osalemine on anonüümne. Aitäh, et olete andnud nõusoleku salvestamiseks. Intervjuu võtab aega umbes 35 minutit.

Küsimuste puhul on läbiv teema/küsimus kas midagi oleks saanud teisiti teha või mida CostPocket saaks oma klientide jaoks paremini teha? Kas võiksid täiendada juhendeid või ükskõik mis mõttesse tuleb.

Okei.

Mis raamatupidamistarkvara Te kasutate?

Eem. Me kasutame päris palju erinevaid tarkvarasid aga meie nagu noh selles mõttes, tihtipeale, see oleneb ikkagi sellest, et millega klient tegeleb eksju ja meie põhiprogramm on Merit. Merit on meil nagu põhiline, kus on nagu sihuke, et enamus on Meritis. Aga meil on ka Directat, Booksi, mingit Evat ja IVC'd ja sellised erinevad Navit on ja. Kes on tulnud oma programmiga või lihtsalt mõned suuremad keda ei saa Meritisse panna või niimodi.

Võtame nüüd Teie ettevõtte. Olete ise ka CostPocketiga liitunud ja kasutate seda kuludokumentide digitamise teenust.

Jah, kasutame küll.

Kokkuleppe sõlmimine CostPocketiga. Kuidas see siis oli? Infot saite Joonase ja CostPocketi käest piisavalt? Kuidas ajaliselt see kõik oli? Toimus piisavalt kiiresti või võttis aega? Kas see võttis liiga kaua aega või oli täitsa okei?

See oli täitsa okei. See oli pigem selline, see oli nii et suvel enne e-arvete nii öelda kohustuslikeks muutmist, see suvi see toimus eksju, siis lihtsalt et ma.. Noh otsisime nagu sellist lihtsat ja loogilist varianti, et noh meil oligi eesmärk et tegelikult kõik oma kliendid ikkagi e-arvete peale üle viia ja noh võimalikult automatiseerida. Otsisime erinevaid variante, et saada sellest paberihunnikust nagu lahti ja muuta tööd efektiivsemaks ja siis kuidagi suht juhuslikult ma kuidagi sattusin selle CostPocketi peale ja siis ma noh ma ei saanud nagu alguses päris

tegelikult sellest loogikast aru ja ma helistasin CostPocketisse ja ma saingi Joonasega. Et ma sain telefni teel Joonasega rääkida ja ma mäletan, et see oligi mingi eelmine suvi kus ma, juuni alguses tundus see mulle lihtsalt nii lihtne ja loogiline, et kuidas ma sellest varem ei teadnud nagu. Et nagu päriselt ka. See ei ole, nad ei ole e-arved eksju. Kuidagi nagu see, et nad tegid mu elu selles mõttes lihtsamaks, et kui ma pidin suuremad kliendid, keda ma tahtsin kindlasti e-arvete peale viia. Nad oleks pidanud sõlmima mingi lepingu Omnivaga või kuidagi nagu kõik see kinnitamine, oleks pidanud hakkama nende töövõtteid muutma hakkama. Kuna meie pakkume teenust eksju, siis meie kliendi esindajaga suheldes, tegevjuht või nemad peavad tegelikult kuludokumendi kinnitama. Ja rida kus on mingi objekt või mingi selline asi peab liikuma nagu edasi. Kui siiani on see pandud paberi peale kirja pandud, et mingi kommentaar et me tahtsime seda muuta. Et me ei tahtnud enam neid paberdokumente. Ja siis tegelikult, et see CostPocketi süsteem nagu, see on hästi geniaalne, et nagu nende jaoks see ei muutnud eriti midagi. Et nad saavad oma meilid meile edasi saata ja saavad panna oma, saavad selles mõttes et CostPocketi aadressile aga sealt panevad selle kommentaari ja sellesmõttes minust läks kõik nagu väga hästi, sujuvalt. Pigem nagu oli mul see tunne, et miks ma sellest varem ei teadnud.

Kuidas Teil on välja valitud see inimene, kes kuludokumente pildistab? Klientidel samamoodi, kes pildistab? Kas on üks konkreetne inimene. Näiteks Mari pildistab ja kõik viivad talle paber kandjal tšekkid või võivad kõik pildistada?

No meil on selles mõttes nagu et eee. Nagu noh kuidas nagu. Niimoodi, et meil nagu raamatupidajad peale minu nagu ei pildista. On kliente kes pildistavad ise. Või siis, kes on minu kliendid siis olengi jäänud osaliselt, ikkagi kes ei ole kaasa läinud, siis toovad oma tšekihunniku mulle ja ma pildistan nad sisse. Või siis näiteks teiste klientide puhul, ütleme nii et meil on niimoodi, et seal büroos et igal raamatupidajal, igal kliendil on oma pearaamatupidaja ja siis on nagu assistendid eksju. Selles mõttes, et mina nagu oma klientidele kelle pearaamatupidaja nagu mina olen, neile eeldatavasti siis pildistan ise sisse või nad saadavad mulle kohe CostPocketisse otse need. Aga teised raamatupidajad siis mõne üksikuga pigem pildistavad. Mulle tundub, et tegelikult päris paljud kliendid pildistavad ise, et nad ei too meil neid tšেকে ikkagi niimoodi.

Kas ettevõtte siseselt olete teinud ka mingi dokumendi, kus on kirjas pildistaja õigused ja kohustused? Et kui ta neid pildistab, et siis ta ei hakka pildistaja enda isiklikke tšেকে pildistama? Et oma kulu ettevõtte arvele ei paneks.

Ei ole, ei ole. Tegelikult ma ei ole isegi mõelnud, et olukord võiks tekkida. See on võibolla hea mõtte jah.

Kuidas pildistajale, ütleme siis haldurile. Kuidas selle administreerimisega on olnud. Kas juurepääsu andmisega on kõik hästi olnud?

See oleneb inimesest eksju. Kelle jaoks see nutitelefoni kasutamine võibolla nagu lihtsam, oleneb ka telefonist nagu jah. See oleneb nagu, mõne jaoks on see hästi lihtsalt tulnud, et ma lihtsalt annan selle kasutaja ja ta teeb ise ära. Aga mõne jaoks ongi see niimoodi, et ma olen ette näidanud paar korda ja ta ikkagi seda ei kasuta. See ikkagi oleneb, noorem võtab selle ikkagi kiiremini omaks. Pigem nagu ütleme jaa, et võibolla üle keskea nagu, et nemad pigem ei taha seda. Nad tahavad jääda pigem selle peale mis oli nagu.

Kas selliste klientide puhul oleks mõistlik teha sinna äppi selline järeleproovimise võimalus? Võimalus, mis ei saada kuludokumenti kohe raamatupidamisprogrammi, sest Joonasega rääkides tundus et neil ei ole hetkel sellist varianti.

Ei ole jah, aga tegelikult kui ta saadab, siis saab selle ära kustutada. Et ma nagu ei pea seda kinnitama. Pigem tundub, et ta ongi pigem niikuinii nagu, teda on suht lollikindel katsetada, seal ei saagi midagi nii väga juhtuda sest raamatupidaja ikkagi võtab selle dokumendi vastu ja ta kas kustutab või kinnitab eksju. Mulle tundub, et tegelikult seda ei oleks vaja. Proovida saab ka juba päris selle asjaga nagu, et ilma et juhtuks midagi nagu.

Ütlesid, et teinekord käid ise kliente juhendamas. Kuidas annad oma klientidele teada, et nüüd laadige see äpp alla. Kas sa helistad või saadad meili, et vot sealt saad laadida selle äppi?

No kuidas kellegagi. Pigem nagu ma alguses, jah eelmine suvi, nagu siis kui meil selline laiem kampaania oli, siis püüdsin kõiki kliente nagu haarata. Siis ma üldiselt alguses teingi mingi e-maili. Et nagu et selline, esmane, kes sellest juba nagu võttis infot ja hakkas tegema või mitte. Siis vaatasime jooksvalt, ja mul käib päris palju kliente kontoris kohapeal. Et siis kas rääkisimegi siis seal või siis helistasin. Oleneb kliendist vaata, et need kellel on hästi palju arveid, need tulevad e-maili peale. Üldiselt sellega küll pole probleeme olnud kui ma ütlen, et palun saatke need arved edaspidi sinna CostPocket teenuse meili peale, siis kõik saavad sellest aru ja see ei ole midagi keerulist. Pigem see tšekkide pildistamine on juba nagu veidi selline teistmoodi nagu. Aga oleneb nüüd ka firmast, mõnel ka nagu on firmasi kellel on väga palju tšekke ja on firmasid kellel pole peaaegu üldse. See siis nagu oleneb, et kui meil on ikkagi , kui me näeme et meil on mingi firma kellel on hästi palju tšekke siis me ikkagi üritame niimoodi ikkagi noh nagu üritame igatepidi et ta lõpuks ikkagi hakkaks seda kasutama. Aga kui ikkagi mõnikord ikkagi ei hakka, siis me ikkagi , siis ma ikkagi pildistan nad ise sisse.

Aga selliste tõrgete puhul, kui neil on väike vastasseis. Kas nad on neid juhendeid ka vaadanud? Juhendid, mis Joonas on teinud, nad on kodulehel ja Youtubes. Või ei ole pigem kasutanud?

Ma pigem ei usu, et nad on seda vaadanud. Sellepärast et, pigem ikkagi on kõik nii hõivatud. Keegi ei ole sihuke, et oleks vastu. See ongi see, et nemad tegelevad oma põhitööga ja nemad tahavad, et see raamatupidamine oleks tehtud nende jaoks võimalikult vähese vaevaga. Et ma saan aru, pigem et selles mõttes on asi. Et kui ta ongi kohvikupidaja, siis tal on hästi palju tšekke ja kui ta siiani pani need järjest kõik ümbrikusse ja tõi need meile kuu lõpus ära. Ja nüüd kui ta hakkab neid pildistama ja see on tema jaoks rakenduse kasutamine ei ole nii mugav, siis see on tema jaoks lisavaev. Selles mõttes, et siis me teeme tema elu nagu keerulisemaks. Et no ma saan temast aru. See ongi see, et inimesi on erinevaid. Pigem jääb asi selle taha, mitte keegi ei ole küll öeldnud, et a ma ei taha seda tööd teha. Pigem lihtsalt et neil ei ole aega. Kasvõi seesama, kellest ma konkreetselt räägin ja ta ongi. Ma saan aru et ta saab meist ka aru ja meie saame temast aru. Pigem lihtsalt ongi see, et tal ei olegi nagu aega ja et asi jääb nagu selle taha. Ma arvan, et mina tema asemel käituks samamoodi. Ma mõtlengi, et tehke siis ise. Ma mõtlengi, et tema jaoks ei muutu nagu midagi ju. Selles mõttes, et ma pigem lähenen igale kliendile erinevalt. Ma ei taha neid selles mõttes nagu liigselt koormata, et asi oleks ikkagi mugav.

Kui nad nüüd installivad selle äppi mobiiltelefoni, kas sellega on olnud tõrkeid.

Jaa, on olnud küll. Üks kord oli küll tõrge. Justkui oli küll. Ma sellel teemal rääkisin ka Joonasega. Siis ta küsis, kas oli äkki väga vana telefon. Tegelikult vist ei olnud aga seal oli ikkagi mingi teema selle telefoniga. Siis lõpuks seda ei saanudki. Või noh igal juhul lõpuks löime käega ja tema puhul ma pildistan ise.

Nüüd praegu on meil päevakorral ühe kliendiga kus on tegelikult Meriti poolne tõrge. Seal vist ongi selle Appi viga, mitte äppi viga, mingi hetk. Et nad nagu tegelevad sellega. Ma olen nagu üritanud mitu korda siduda ja kui me neid arveid sinna saadame, tšekke pildistame siis nagu ikkagi tuleb veateade. Ja eile ma sain aru, et asi ei ole äkki enam minus. Võtsin Meritiga ühendust ja CostPocketiga Joonasega ka suhelnud. Tema vaatas, et seal peaks kõik korras olema, et nüüd on Meritis mingi Appi asi. Aga küll see saab ka korda nagu.

Nii aga need pildistamised. Seal tulevad need staatused, pilt ja kas nende puhul on ka kommentaare. Kas pilt võiks olla suurem, staatus teised värviga või võiks disainis midagi teisiti olla?

Tead ma ei tea. Tead, ma ei tea, mind see justkui ei häiri.

Need ei häiri. Aga need teated õnnestumise ja ebaõnnestumise kohta?

Need on täitsa okei. Pigem nagu, on olnud kus nagu.. Pildistamise puhul vist nagu ei olegi. Me ikkagi kasutame rohkem seda meili saatmist ikkagi. Ja ütleme seda, et me ei saa öelda päris kui mitte tihti vaid pigem harva (pigem nulli lähedale). Aga on olnud konkreetsete firmade arved, mida nagu saadame ja nad nagu justkui teame et nad on nagu mingi konkreetse firma arve, mis ühel kliendil on. Siis ta lihtsalt nagu jõuab programmi aga me ei näe teda. Et see fail oleks justkui vigane. Selliseid asju on küll.

Vabandust, et vahele segasin. Kas see on ühe ja sama ettevõtte poolt esitatud arve või..?

Jaa. Üks sama arve. Näiteks perioodiline arve mis meie klientidele iga kuu tuleb. Siis me juba teame, et selle arvega on jama ja seetõttu saadab nende poolne assistent arve ka lisaks meile meili peale (koopia) . Siis meili pealt laadime selle arve ise ülesse. Kuigi nad teevad ka Meritis ja justkui on see päris huvitav tegelikult. CostPockt on ka seda uurinud aga nad kuidagi ei lahendust leidnud. Vist ei ole jah lahendust. Me alles hiljuti rääkisime sellest ja kõik on kuidagi harjunud, et arved ei tule ja siis me juba teame et nendega on kogu aeg vaja erilahendust.

Ennem rääkisime sellest, et raamatupidaja saab kinnitada ja kustutada tšekke. Kuidas siis selle ülevaatamisega on. Kas selle peaks automaatseks tegema või on ikkagi hea kui raamatupidaja need ise üle vaatab?

Jaa, ma arvan et see on tegelikult hea ikkagi. Päris nagu, et kanne lõpuks on ikkagi inimese poolt tehtud. Et seal võivad ka ikkagi teatud erisused tekkida. No näiteks kasvõi kuupäevad lähivad valeks ja arve number on kontonumbriks. Arvan, et kinnituse peab tegema ikkagi raamatupidaja.

Kas on ka selliseid hetki olnud, kus neid tšekke peab ise käsitsi sisestama, v.a see eelpool mainitud firma.

Selles mõttes, et kas on veel mingeid vigu?

Mõtlen seda, et kui mõni klient ei saagi pildistada ja toob Teile need tšekkid paberkandjal ja teie ka pildistada ei saa. Sel juhul peate käsitsi sisetama. Kas selliseid olukordi on ka olnud?

Ee noh. Harva. Alles oli üks hetk kui neil oli paar kuud tagasi server maas. Mingi teema neil oli, et siis ta jah ei võtnud neid andmeid vastu ja oligi tegelikult selline käibekas mingi aeg. Aa no jaa, see oli enne käibekaid. Ma mäletan, et üks klient ka helistas, et ta ei saa et ta muudkui pildistab ja mitte ei lähe kohale vaid annab koguaeg veateateid. Siis Joonas ütleski, et neil on mingi asi seal nagu. Praegu mingi probleem oli. Ma ei mäleta, mingi pilveteenuse või mis asja teema oli nagu. Et see vist oligi see kus me nagu tegimegi, oli juba kiire, ja me tegime juba käsitsi. Mul on vb mingid kliendid kelle puhul ma seda ei kasuta. Mõni kelle puhul on palju paberarveid, mis on nagu suured A4 suurus. Tegelikult on justkui nagu, justkui jaekauplus, alkoholipood ja neil on justkui palju neid arveid. Siis nende puhul on täna lihtsam teha vana viisi, sest kuidagi nagu erinevaid juhtumeid on olnud.

Näiteks mõnel kliendil kasutame neid edi arveid läbi Telema, siis me ei kasuta enam CostPocketit.

Selliseid olukordi on ka olnud, kus kuludokumente lähevad topelt või on CP teinud piisavalt palju parandusi, et asjad topelt ei läheks.

No selles mõttes, et topelt läheb küll, sest ta tuleb topelt kinnitamata arvete alla küll. Ikkagi siiani tuleb küll. Ma ei tea kas neil on mingi kontroll. Ma isegi olen arvanud, et neil ei olegi. Kui hakkab kinnitama, siis programm tunneb ära, et selle arve nr on sul juba olemas.

Teate annab siis alles raamatupidamisprogrammis. Kas ta peaks siis juba äppis ise märku andma?

Mõtlen, et ehk ikkagi annab teateid kuid harva. Meili pealt kindlasti ei anna aga ma ei tea kui ma pildistan kas siis annab või ei anna. Või äkki ei anna. Üldiselt on nagu... vist ikkagi ei anna tegelikult.

On osa kliente kes pildistavad ise, ja just tulebki meelde et, üks klient lihtsalt pildistabki samu tšekke topelt. Et tal ikkagi läheb küll neid topelt. Et ju siis ikkagi ei anna nagu.

Kas see oleks raamatupidajale mugavam kui oleks mingi filter ees enne raamatupidamistarkvara?

No põhimõtteliselt küll, siis ei peaks mina praegu ... Praegu ongi selline olukord, et nad jõuavad sinna kinnitamata olekus programmi ja siis ma ikkagi vaatan nad üle ja olen sellises faasis, et ma kinnitaks nad ja siis Merit ütleb mulle ,et sellise arve nr arve on sul juba olemas. Oleks hea kui oleks varem teavitus, sest see hoiaks mul kaks minutit või pool minutit aega kokku kui ma seda teen nagu.

Neid on nagu ikka ja neid tuleb veel nagu. Seda vist ei saa kuidagi kui on midagi noh. Mingil tellimusel on kaasas mingid lisa pdfid, siis ma ei ole ise viitsinud neid maha võtta ja siis nagu saadan nad kõik korruga sinna ja siis ta paneb nad ükshaaval ülesse ja siis ma pean kustutama. Ilmselt oleks palju loota, et ta peaks aru saama, mis on arve ja mis ei ole.

Kuna need tšekkid digiteeritakse selle pildistamisega, siis mida te tegelikult teete nende paber kandjal olevate tšekkidega? Hävitate?

Ei, panen paberhunti.

Ikka säilitate?

Ei säilita, ei säilita. Panen paberhunti. Ei, ma ei säilita. Mulle lausa jubedalt meeldib nagu. Et muidu varem oli nii, et me tegime tšekkidest koopiad ja tšekk kulub ju ära. Siis koopia juurde kleepisime selle tšekki. Mingi nagu noh täitsa mõttetu töö nagu noh. Mul on nüüd see fail olemas nagu ja mis ma siis ikka teda säilitan.

Peale pildistamist jääb siis nagu mingi fail endal alles?

Mitte mulle vaid Meritisse. Meritisse tuleb manusena kaasa. Äppi ka. Saan alati välja võtta

Seega võin oletada, et ei ole olnud sellist olukorda kus tšekk on paberhunti läinud ja pildistamine pole õnnestunud.

Ei, seda ei ole jaa. Seda õnneks ei ole olnud.

Äppi tööga olete rahul, edastab kõik vajalikud andmed?

Ma arvan küll jah. Mulle küll väga meeldib pealse seda, kui nüüd see kuluaruande pool veel juurde tuli. Siis ta meeldib mulle väga. Et ennem see, et iga arve tegin pildi ja pidin eraldi ostu arve saatma programmi. Nüüd kuluaruande tšeki puhul on läinud palju kiiremaks. Jaa, palju kiiremaks. Et see on väga suur vahe, kui mõnel on 20, 30, 40 tšekki ja ma pidin nad ühe kaupa vastu võtma, siis ma... nüüd ta siis on mul ühe aruandena Meritis, ma lihtsalt klõpsin talle need kontod peale ja ongi kõik. Selle asemel et ühe kaupa neid vastu võtta.

Kas CostPocket on ka teavitanud kui äppiga on mingid parandustööd või tõrked millest varem rääkisime. Kas nad on kliente ise teavitanud või kliendid märkavad ennem ja informeerite CostPocketit?

Üldiselt nad vist ei ole ikkagi teda andnud nagu pigem olen ise neile teada andnud, et siis nad vb ütlevad et ongi mingi teema. Või siis nad ei olegi ennem teadnud, et ongi mingi teema.

Kas CostPocket võiks teavitada?

Võiks vist ikka. Mul on ka olnud, et kui ma avastan et mul on mingid probleemid siis ma võtan nedega ise ühendust. Kui aga nad teavad, et neil on mingid probleemid, siis saadaks kasvõi mingi meili välja.

Siis ma juba teaks, kas või see kui see sama mis neil hiljuti seal mingi asi maas oli ja kui mulle klient juba helistab mulle, siis ma oleks saanud talle kohe öelda, et jaa ongi probleem. Et ma siis helistasin ise nagu Joonasele või CostPocketisse ja ütlesid et jaa praegu ongi probleem ja siis ma helistasin tagasi kliendile.

Info liikumine võiks olla kuidagi operatiivsem, kiirem?

No jah, no tegelikult neid probleeme on tegelikult harva. Mis ma vahepeal ükskord oli ka et justkui seesama mis ma sinna pealkirja kirjutat kommentaari e-mailis, et kas mingi osakonda või midagi noh, mis mul on vaja seal kuludokumentide kohta vaja teada. Et siis mingi aeg need kommentaarid sinna programmi kaasa ei tulnud. Siis kui ma seda Joonasele ütlesin, siis ma ei saanudki aru kas nad juba teadsid sellest või mitte. Ma ei mäleta enam kõike. Ma ei mäleta seda enam häsi aga jaa tegelikult neil oligi see probleem.

Siis võib olla nagu tegelikult ma mõtlen mis võiks olla, et kui ma annan teada, et selline probleem on, nad on sellest teadlikud aga tegelikult oleks tore kui nad selle korda saaksid siis võiksid mingi teavitava meili saata küll et on nagu korras. Et siamaani ei tea, et see töötab ja see on mulle oluline ja siis vb teen selle pärast lisatööd või jätan mingid asjad ootele.

Mida peate CostPocketi teenuse puhul kõige olulisemaks?

No kõige olulisem on ikkagi see, et sellesmõttes see et kvaliteet ikkagi. Kui ma, et see no selles mõttes et ta oleks kiire ja samas et see dokument oleks võimalikult, see võibolla on juba telefoni teema, et hea kvaliteediga. Kui ma ka meili saadan, et ta liiguks ilusti sinna programmi. Et algdokument säiliks võimalikult noh algsel kujul ikkagi.

Ma ei olegi täpselt aru saanud, et kui ma mõnikord pildistan siis nagu on kõik väga ilusti läheb ja mõnikord nagu üldse ei lähe. Mõnikord nagu üldse ei loe mingisugust infot. Vb on siis ikkagi mingisugused tõrked ikkagi. Oluline on see, et mul on mugav pildistada ja loeks võimalikult palju ära. Ma polegi selles mõttes aru saanud, et mõnikord on nii kustunud tšekk et ma ise ka ei näe lugeda ja ta suudab kõik ära lugeda ja teinekord on nii ilus tšekk ja ta ei suuda midagi ära lugeda.

Mis mulle alguses oli nagu rohkem, kui ma hakkasin seda kasutama siis ta võttis selle registrikoodi järgi kohe ka selle tarnija nime. Aga nüüd kui pean ma ise selle uuesti trükkima, et see on Olerex. Varem ta võttis selle registrikoodi ja siis kohe automaatselt täitis selle lahtri ise ära. Nüüd seda nagu pole. Ma tavaliselt ikkagi siis trükkisin selle sinna aga ma ei teagi kas ma siis ikkagi pean seda tegema või mitte, et tegelikult ma ei peaks.

Nüüd kui mõelda sellele, et CostPocket peaks tulevikus arendutööid tegema kuludokumentide digiteerimisel, siis millele tuleks tähelepanu pöörata? Mida nad võiksid veel teha, mis oleks Teile või teistele oluline?

mmm. Ma ei teagi tegelikult. Vb see, ma ei teagi. Ma mõtlen, et mulle meeldib see, et nad ei ole e-arved. Tegelikult mulle meeldivad e-arved. Mul on kliente kes on ainult e-arvete peal. Nende klientide puhul, kellel on ainult e-arved, nende puhul ma CostPocketit ei kasuta, muidu läheb asi veits segaseks.

Näiteks avalikus sektoris peavad kõik olema e-arved, siis meil ei ole CostPocketit vaja, sest see kõik liigub kohe e-arvete programmi. Praegu see CostPocket selles mõttes ujub vastuvoolu, kuna kui mul on CostPocket sii mul ei ole nende klientide puhul e-arveid vaja. Ütleme siis, et see riigipoliitika, mis et eesmärk on automatiseerida. Ma saan sellest e-arvete mõttest väga hästi aru. Teebki elu kiiremaks ja see ütleme see paberimajanduse väiksemaks eksju.

Et siis tegelikult CostPocketi puhul ma ei pea nagu noh mul ei ole justkui neid e-arveid vaja praegu. Võiks teha kuidagi koostööd. Et vb need tarnijad, kes ikkagi saavad e-arve, et kuidagi läbi nende siis nagu et kuidagi siis selles mõttes et praegu see e-arvete kasutamine on nende pärast jäänud kuidagi soiku. Nad teevad minu jaoks sama asja ära aga nad ei ole e-arved.

Enda firmas kasutan nii e-arveid kui CostPocketit. Et paljud asjad, et telefonid ja mingid asjad mis ongi juba e-arvena tulevad neid ma ei peagi CostPocketile saatma kuna nad tulevad ilusti e-arvena programmi. Aga klientide puhul, kes ei käi raamatupidamisprogrammis, nende puhul on see e-arve ebamugav ja nad peavad sealt kuskilt keskkonnast minema otsima. Võibiolla kui siin oleks midagi. Aga mul ei ole midagi head talle pakkuda kuidas see võiks olla.

Aga ma saan aru, et see e-arve on nagu kindlasti, see info on nagu kvaliteetsem. Selles suhtes et kelle puhul me kasutame e-arveid, see arve tuleb meil raamatupidamisprogrammi, no need on ikkagi suure – ei mõni on ikkagi Meritis, siis ei ole üldse kunagi seda probleemi et mingil kuupäev oleks vale või ostuarvenumber läks vale. See info on nagu hästi korrektne. Programmid omavahel loevad hästi eksju.

Kõigepealt on siin nagu see inimfaktor, et kas ma saadan selle nagu edasi või. Et on siis tehtud nagu siis niimoodi. Aga see äpp loeb aga siin tulebki selliseid et eee. Neid tsükleid on rohkem ilmselt sealt see viga ka tuleb. Ütleme et kümnest mõnel ikkagi on nr või vale kuupäev või midagi. Võibolla selles mõttes, et kuidagi seda ma ei tea e-arve loogikat kasutada aga ma ei tea kas see on võimalik.

Minul on küsimused otsa saanud. Kui Teil on omalt poolt ettepanekuid siis kuulaksin Teid huviga. Murekohti lisaks eelnevale kõigele.

Ma kohe ei oskagi. Vist ei olegi. Tegelikult mis võiks olla vb tulebki – Kui teen kliendi kasutajaks CP, panen ta oma kliendi pildistajaks. Vb võiks nagu olla teavitus ühes keeles. Osadele klientidele tuleb eesti keelne teavitus, osadele inglise keelne teavitus ja ei tea mille järgi see keele valik veel käib. Need kliendid, kes saavad inglise keelse kirja absoluutselt ei loe seda. Kui on inglise keelne inimene, siis ta loeb ekju. Kõik loeb ka sellest, kuidas ta inglise keelt oskab. Üldiselt olen aru saanud, et see mida CP neile saadab seda inimesed... CostPocketis võibolla on kõik hästi aga parema juhendi võiksid saata, sest klientidele info kohale ei jõua.

Sest kui ma teen nad kasutajaks siis CostPocket saadaks kohe neile mingi sellise lihtsasti loetava informatiivse kirja. Mida seal tähele panna ja kuidas seda nüüd kasutama hakkata. See oleks minul lihtsam.

No nad ikkagi midagi saavad aga ma ei teagi. Informatiivne kiri kuidas kasutada et ma ei peaks kliente hullult õpetama. Vb nad teevad seda aga vb see ei jõua kliendile kohale. Mõne jaoks on see nii lihtne ja loogiline aga siin vb on põlvkondade erinevus ja nutiseadmete

kasutamine. See on see esmane teavitus. Nooremad inimesed, nendega nagu väga ei ole probleemi, nad tõmbavad selle äppi endale sinna ja ma rohkem ei peagi nagu rääkima aga pigem et jaa nagu siin on see põlvkondade erinevus.

Kas sellist asja on ka olnud, et kui nad saavad CostPocketi käest inglise keelse teavituse, siis nad helistavad Teile ja ütlevad et nad ei saa aru mis see on.

Jaa, on küll öeldnud et ma nüüd midagi sain aga ei saa sellest aru. Ma tegelikult praegugi tea ka milline see eesti keelne kiri on. Vahest tuleb eesti keeles ja vahest tuleb inglise keeles ja ma ei tea millest see tingitud on. Aga see eesti keelne kiri on ka vist selline, et nagu raamatupidajana või nagu noh olen asjas sees, siis ma saan aru noh. Aga kes hakkab ehk päris alguses siis ta võibolla...et ehk võibolla võiks olla lihtsamini kirjutatud. Või et noh kuidagi ehk kiri võiks olla mitte raamatupidajale. Aga see võib ikkagi olla ka seotud põlvkondade erinevusega.

Seoses eelnevaga saan aru, et klientide puhul pilte ei pea alati raamatupidaja pildistama? Võib tavatöötaja ka pildistada?

Jaa, pigem nagu pildistajad nagu noh...Ideaalne on see et pildistab see ettevõtte kelle tšekkid need on, et ta ei pea neid mulle tooma. Käib poes ära, saab oma tšeki ja teeb kohe pildi ära ja ei pea... meie pakkume raamatupidamisteenust ja kliendid ise pildistavad oma tšekke, see oleks minu jaoks ideaalne, siis tuleb mulle see programmi.

Kui nad praegu ise ei pildista, siis nad toovad mulle ja siis ma pean ikkagi ise pildistama. See on aga mulle nagu väike lisatöö. Sest kui ma ka oma firma puhul teen, ma saan mingi tšekki siis ma pildistan selle kohe ära ja see on mul tehtud. Aga kui ma saan mingi sada tükki korraga, siis on mul nagu ... et jah siis ta nagu on .. et kui ma teen seda ühte või kahte tšekki siis ei ole hullu aeg ajalt sisse pildistada ja teen muuseas nagu ära. Aga kui mul on ikka terve hunnik mingeid tšekke siis see ongi nagu väike töö. Aga see ei ole nagu mulle tundub noh...

Kui klient hakkab pildistama eksju, siis ta küsib mis kulu see on ja kas ta maksis selle eest ülekandega ja vb samas mulle tundub, et see info nagu , see kõik mis ta sealt tegelikult küsib, et kas ta on nagu sõidukulu või ülekandega maksnud või kaardiga, siis tegelikult see info ei ole raamatupidamisprogrammi jaoks oluline. Et eee... ma küll pole aru saanud et see midagi mõjutaks kas ta maksis kaardiga või sularahas või noh ..vb et igal juhul mul nagu tundub et ta tegelikult ei mõjuta mitte midagi. Justkui nagu küsib midagi aga seda teen lõpuks ikkagi programmis.

Ma näen ja saan mujalt selle info, et vb see ei ole selles mõttes oluline. VB võiks selle teha kuidagi selliselt, et see oleks nii et klient mulle pildistab siis ta nagu ei küsiks neid küsimusi. Kliendi jaoks võiks olla mingi mugavam pakett. Et klient saaks asjad kiiresti sinna programmi siis ei peaks küsima kas see on sõidukulu vms. Ja ma näen pärast ise raamatupidajana kas ta on maksnud kaardiga või sulas. Ma tegelikult saan selle info ka mujalt kätte. Vb selles mõttes, et kui ta teeb selle pildi ära, siis tal tuleb väga palju küsimusi, vb see on ka natukene hirmutav ja samas ka tüütu tema jaoks. Sellepärast vb jääb ka see katki nagu.

Vaatasin ka neid küsimusi ja mul tekkis küsimus, et kas kliendid saavad üldse aru millise kulu alla tšekke liigitada? Mõtlen sellele, et kas klientide kõnede arv ei tõuse seetõttu kuna nad ei oska liigitada?

Jaa, olen öelnud et vajutage mida tahate ja me pärast nagunii näeme. Et samas siis tekitab küsimus et mis mõtte nendel nuppudel siis tegelikult on.

Pseudonüüm: Klient B.

Intervjuu läbi viidud 13.04.2020, kell 19.35-19.59 Intervjuu kestis 24 minutit

Kuidas intervjuu läbi viidi: Telefoniintervjuu

Täna Teid, et olete andnud nõusoleku vastata küsimustele CostPocketi teenuse asjus.

Minu nimi on Mailis Juhanson, olen Tartu Ülikooli Narva kolledži ettevõtluse ja projektijuhtimise eriala üliõpilane. Kirjutan lõputööd teemal „Äriprotsesside parendamine CostPocket OÜ näitel“.

Intervjuu eesmärgiks on välja selgitada CostPocket OÜ kuludokumentide digitaliseerimise protsessi täiustamise võimalused.

Intervjuus osalemine on anonüümne. Aitäh, et olete andnud nõusoleku salvestamiseks. Intervjuu võtab aega umbes 35 minutit.

Küsimuste puhul on läbiv teema/küsimus kas midagi oleks saanud teisiti teha või mida CostPocket saaks oma klientide jaoks paremini teha? Küsimusi on 20 tk ja põhirõhk on ikkagi tšekkide pildistamisel. Kas võiksid täiendada juhendeid või ükskõik mis mõttesse tuleb.

Okei.

Kokkuleppe sõlmimine CostPocketiga. Kuidas see siis oli? Infot saite Joonase ja CostPocketi käest piisavalt? Kuidas ajaliselt see kõik oli? Toimus piisavalt kiiresti või võttis aega? Kas see võttis liiga kaua aega või oli täitsa okei? Kas leidsite nad ise?

Eem. Minul oli nagu, mina kohtusin nendega koolitusel. Võtsin nendega ühendust ja mina realselt ei mäleta et ma oleks nendega mingisugust lepingut allkirjastanud. Minul on põhimõtte, et enne esimest kolme kuud, kui ma pole midagi kasutanud, on mul väga raske allkirjastada lepingut kui mul puudub kogemus. Olen nõus lepinguid allkirjastama kolme kuu pärast kui mul on esimene kogemus olemas, et ma teaksin millele ma alla kirjutatan.

Kuidas käib kliendi halduriks määramine? Saan aru et teil on raamatupisamidbüroo ja pakute klientidele raamatupidamisteenuseid.

Jah.

Võtame ettevõtte töötajad, kuidas Te nad klientideks määrate? Kas seal on konkreetne inimene, kes on nõus pildistama? Või valitakse töötaja ja öeldakse et tema lisatöö on pildistamine?

Klientidele nagu annan ülesande, et annan talle selle äppi. Äppi puhul kasutame 5 eurotst paketi ja see on raamatupidamise hinna sees. Ja siis anname talle selle ligipääsu ja meie enda poolt teeme kõik seadistused ära, et temal jääb pildistamise rõõm.

Kõik need juhendid mis CostPocket kliendile saadab, kas kliendid ei ole Teiega ühendust võtnud et nad ei saa nendest aru?

Ei, mul ei ole nagu. Ütleme nii et ma nagu, et ei mul ei ole selle kohta tagasisidet olnud.

Mulle tuleb tagasiside siis kui dokumendid ei jõua minuni aga klient ütleb, et ta on pildistanud.

Palun täpsustage, mida Te sel juhul olete teinud kui klient annab teada, et ta on pildistanud aga Teieni dokumendid ei jõua?

Püüame kohe aru saada seda ka ta seda..pildistamisega...siis palume minna tsekk.ee'sse ja vaadata tal kas ta ise oma telefonis seda näeb. Kui tema näeb ja mina mingil kujul ei näe pöördume Eduardi poole. (*Eduard CTO CostPocketis*)

Kui meili pealt saadetakse ja öeldakse juba mitmendat korda. Kui ma esimesel korral ütlen, et palun kas te saatsite pdfi või exceli või wordi. Kui nad ütlevad et exceli või wordi siis ütlen et neid ma kahjuks vastu võtta ei saa. Kui on pdf, siis rõhutan koguaeg seda et kõik dokumendid tuleb PDFis saata, siis palun selle meili mulle edasi saata meili peale mida nad siis ka saatsid ja siis võtan Eduardiga ühendust. Et vaatame üle mis teema on siis.

Astume sammukese nüüd tagasi sinna kus me oma töötajad oleme registreerinud kasutajaks. Kas on olnud seda, et kui kliendid äppi alla laevad, siis esineb mingeid probleeme?

On. Alguses oli selle kohta probleeme. Kuna õpisin ise selle asja selgeks siis ütlen neile alati niimoodi: Kõigepealt teen mina Teile kasutaja. Siis te lähete internetibaasis olevast lehest sisse ja pärast seda laete endale alla äppi. Kasutajaks registreerime läbi internetilehe. Sellepärast, et ma ei jaksanud enam nendele äppis olevatele asjadele vastata.

Kas ei ole päevakorda tulnud järeleproovimise varianti? Kus nad saavad katsetada, et andmed ei kanduks raamatupidamistarvkarasse?

Aga mis see.. aga mis see... Sellest ei ole mitte mingisugust kasu! Kui ta 1 – 2 tšekki minu.. tead ma ei kohtu alati oma klientidega. Kui ta 1-2 tšekki ära pildistab siis sellel hetkel kui ta teeb palju pildistamist on tal nagunii meelest läinud. Pigem õppimise käigus olen talle toeks.

Kui nüüd mõelda sellele, et äpp ei loe alati tšekilt andmeid välja.

Ütlen alati klientidele, et kui mõni dokumenti loeb ta sul automaatselt välja, siis ää lähed koguaeg edasi edasi edasi kui hakkab rida küsimusi küsima ja sul on kiire vajuta edasi edasi edasi ja ära täida neid väljasid, küll ma ise täidan need ära.

Kas ta ei pea jälgima milline kululiik on?

Kululiiki peab ta ikka vaatama. Aegajalt ta küsib sealt temalt neid käibemaksu koode ja ettevõtte nimesid ja ta näeb et summa on nagu 0. Siis neid ma ütlen neile, et ärge palun pange seda tähele. Äpp on praegu veel natukene rumal kuid küll ta kunagi tulevikus... Kui sul on aega, siis loomulikult sa võid need ära täita onju. Aga kui sul ei ole aega siis ära hakka täitma.

Eelmiste klientide pealt olen kuulnud seda, et tšekk on kas liiga kulunud ja siis ta pildistab hästi ja kui tšekk on hea kvaliteediga siis pildistab kehvasti? Kas seda on ka Teil olnud?

Ütleme siis niimoodi, et sellele ma ei ole tähelepanu pööranud. Pigem ei tee sellest endale täna probleemi.

Olen aru saanud sellest, et kui kliendid pildistavad, siis raamatupidaja vaatab kõik need andmed üle, mis on tulnud.

Jaa, nii see on.

Et see on hea, et inimene on seal programmide vahel ja kontrollib?

Kindlasti

See tegevus on mugav ja seal ei tuleks midagi automatiseerida?

Noo. Ei no ütleme nii et automatiseerida võiks ikka, et see süsteem võiks paremini asju lugeda. Selle koha pealt ei ole mitte mingisugust vastuvaidlemist. Aga kuna dokumendid on kõik nii erinevad, kord on kirjutatud arve nr kviitung. Sa ei saa anda äppile kõiki asju kohustuslikuks, et ära tunda. Senikaua kuni arve väljad ei ole kõikidele ette, süsteemidele kohustuslikult ühtemoodi nimetada, siis ei saa me ka ühest robotist tahta nii üle mõistuse palju.

Kas äpp otsis registrikoodi järgi ettevõtet ka varem? On see probleem kui ta seda ei tee?

Ma ei tea.

Kuidas on reguleeritud paber kandjal olevate tšekkide säilitamine? Kas olete palunud et nad paber kandjal säilitaks või ei näe selles vajadust?

Kindlasti mitte, milleks see vajalik?

Kas seda olukorda ei ole olnud, et klient pildistab tšekki ja hävitab paberi aga selgub, et ei ole läbi läinud.

Alati loen klientidele sõnad peale, et kui ma käibemaksudeklaratsiooni pole sulle öelnud, et käibemaksudeklaratsioon on tehtud, siis enne seda ära ära viska. Soovitavalt hoia kolm kuud alles.

Ütlesite, et äppil on tõrkeid. Palun täpsustage, mida silmas pidasite?

Olen vaid kõrvalt kuulnud, et kui on interneti levipuuus või pead sa silmas seda et dokument on ära pildistatud ja ei ole dokument nagu nähtav.

Näiteks eelmisel nädalal sain teada, et seal kodulehe peal on olemas see, et lae alla algfail. Ja ta oli kuidagi see, tulnud see, pangamaksekviitung oli tulnud meili peale ja see Itella annab eksole ja see ei ole tšekk onju. Ja klient ongi täbaras olukorras. Sest talle saadetigi meili peale mingi pangamakse kviitung, mis tegelikult ei olegi tšekk onju. Et seal ei olegi see, et see ei puuduta seda süsteemi.

Selle konkreetse, nende kohtade puhul olen mina saanud aru, et ei ole ükski..kõik sellistes olukordades ei ole ükski probleem olnud tšekipõhine vaid kliendipõhine.

Kui vaadata neid teavitusi, mida äpp näitab. Kuidas on lood kirja suurusega ja teavitustega?

Ma ei pildista. Ma ei pildista. Nii et ma ei tea.

Miks ma peaksin pildistama? Ma annan kliendile äpp, et tema pildistaks. Minuni ei jõua paber kandjal dokumendid enam.

Mul on ka kolm-neli klienti kes toovad paber kandjal dokumente, sest minu jaoks oleks oluline et minu raamatupidajad oleksid kõik kursis veateadetega ja näeksid neid asju. Üldjuhul ei ole seal viimasel ajal väga mingisuguseid asju. Veateateid. Kui tuleb veateade, siis ma saadan selle kohe Joonasele.

Kas CostPocketi poolt tulevad veateate teatised piisavalt kiiresti? Kas kliente informeeriakse kui viga on lahendatud? Kas teavitusi on vaja?

Ütleme nii, et kuna mina suhtlen ja sellele küsimusele ma juba algselt vastasin. Kui minul on tõrge, siis ma kirjutan otse Joonasele või helistan otse Eduardile. Ja kui need on, siis minu küsimused saavad üldjuhul väga kiiresti lahenduse kui see on nende käpas. Kahjuks ma nende uudiskirjadega ei ole kursis, ma ei jõua neid jälgida. Kui on midagi väga olulist, siis palun helista mulle ja hoia mind olukorraga kursis.

Kas olete oma klientidele pakkunud CostPocketi õppevideosid, juhendeid mida saab leida kodulehelt ja Youtubest? Või olete õpetuse puhtalt enda kanda võtnud?

Ma olen selle puhtalt enda kanda võtnud. Sellepärast, et siis ma tean ja olen klientidele selle mugavaks teinud. Iga lisaliigutus, mida klient peab tegema. Esialgu ümberõppima, siis kui nendele meeldib kui mina neid õpetan nagu samamoodi meeldib mulle endale meeldib kui on mingi uus asi ja mulle seda õpetatakse. Ma ei ole tüüp, kellele meeldiks ise otsida.

Mida peate CostPocketi teenuse juures kõige olulisemaks?

Ütleme niimoodi, et minul on täna selline isiklik suhtlus nendega. Siis mina peangi täna, vaatamata mõningatele tõrgetele, peangi kõige olulisemaks seda isikliku suhtlust. Mul ei ole nendega familiaarne suhtlus eksole. Mul on nendega tööalane suhtlus, et kui mul on mingi mure, siis nad teavad, et nemad on ka pannud mind sinna ettepoole kelle mured on nende jaoks olulised. Kelle muredega tegelevad nad kiiresti, kindlasti ei jõua nad kõikide muredega tegutseda. Minuga kahjuks, minuga õnneks nad seda teevad. See on minu jaoks kõige olulisem.

Kui mõelda nüüd tuleviku peale, kui CostPocket hakkab kuludokumentide digiteerimist arendama, siis mille peale võiksid nad mõelda?

Alles kaks nädalat tagasi Joonasega sellel teemal rääkisin. Mul on hetkel pea selle koha pealt tühi, sest kõik info sai tollel hetkel edasi antud. Ma jään praegu selle koha pealt vastuse võlg. See võlg – on Joonasele otse edastatud ja ta tegi selle koha pealt märkmed. Ma alati kogun enda

mõtted kokku ja vahepeal õnnestub mul temaga vestelda ja siis pärast seda ma nagu need asjad oma peast eemaldan, sellepärast et ta kirjutab need ise ülesse. See on minu jaoks väärtus. Kui ta järgmise korral näiteks on midagi ära teinud, siis ta helistab mulle ja ütleb, et kuule me tegime selle või selle või selle testi siis see on ka minu jaoks väga suur väärtus.

Kas Teie põhiprogramm on Merit Aktiva?

Jah. Kasutan ka lisaks Directot.

Meritiga on lihtsalt see, et temaga on äpp kõige paremini see asi tööle jooksustatud ja sujub kõige paremini. Et nagu üks lihtsama koelisemaid tegevusi eksle. Mis on muidugi.. a jaa mulle tuli praegu see meelde...

Et näiteks et nad tekitasid sinna äppi selle, seda talle eelmine kord ei rääkinud. Sinna äppi lõppu tekitasid sellise akna, et saada raamatupidamisse. Tegelikult on selline aken aga tohutult häiriv klientide jaoks ja peale seda on, peale selle lingi tekkimist on hakatud saadetama topelt arveid.

Kuidas seda võiks ära hoida?

Vot seda ei oska vaata öelda. Ma ei oskagi seda selles mõttes isegi näha. See võiks näiteks ilmuda isegi pärast seda kui ta uuesti selle äppi lahti võtaks. Et see võiks olla nii, et ta ennem ei olegi seal aga siis hiljem ilmuda. Ma ei tea kuidas seda asja lahendada. Ma saan aru sellest põhimõttest, miks see seal on aga ma ei tea kuidas seda asja lahendada. Mina olen raamatupidajatele öelnud, et kuna me nagu ikkagi jälgime suht igapäevaselt neid dokumente (mitte kõigil loomulikult), aga et siis võtame pildi ette ja kohe vaatame ära mis on topelt. See on lihtsustatud asi, et need mis on topelt, sinna ei tule millegi pärast summat juurde. Aga ikkagi pead sa tegema lisaklõpsud et need lahti tegema ja vaatama.

Aga see kui ma peaksin neid ise pildistama. Kui minule peaks paber kandjal dokument jõudma, siis minul ei ole pointi neid sisse pildistada. Siis nad lähevad pigem kausta. Pildistamise point on ikka see, et need paberid ei jõuaks raamatupidamisse.

Tänu tänasele olukorrale, sellele koroonale olen ma veel rohkem tänulik, sellepärast et ää tänu sellele ma sain ma mõned sellised ää mõned veel paremini pildistama. Loomulikult ei pane ma täna pildistama selliseid ettevõtjaid kui tal on kolm ettevõtet ja tal ei ole õrna aimu ka mis ettevõtte baasil ta seda või seda dokumenti pildistas. Et ja mul on palju raskem neid dokumente ühest ettevõttest teise toimetada. Ka see on minu jaoks keeruline. See on minu jaoks keeruline teema.

Nii et see on teema mis on pigem aga see ei puuduta CostPocketit. Üldjuhul ma saan ikkagi öelda, et mul on ikkagi kliendid enamasti Digitoolis (autori märkus: salvestuses tuvastamata sõna).

Praegu me testimine ja proovime käima panna, jooksutame ja proovime aru saada ka Joonasega seoses Directoga komanderinguaruandeid. Täpselt samamoodi õpime praegu kuluaruandeid ja kuidas need ilusti jooksevad. Selle pealt tuli just praegu meelde näed, et olid ettepanekud

Joonasele kuidas seal midagi operatiivselt teha, et see asi toimiks. Et kui mina ei oska, siis ei oska seda ka minu kliendid.

Kliendid on väga kiiresti allaandvad. Mõtlen selle peale kui ma tuleksin sinu juurde ja ütleksin sulle, et tee seda ja sa ei saa aru milleks sul seda vaja on ja sinu jaoks on see aja raiskamine ja lisame ebamugavused ka. Siis mitmendal korral sa alla annad? **Täitsa oleneb.** Jah, aga see ongi see, et kui sa vajadust ei näe, siis annad kiiresti alla onju. Aga et kui sa näed sellest vajadust mis on sinu enda suureks hüvanguks. Täna selle koroonal olukorrale, siis mõnel tekkis kohe nagu väga hea vajadus ja kui mu käest küsitakse kuidas sa kliente seda tegema paned onju. Siis ma alati kui nemad mulle helistavad onju mulle mingisuguse põhjusega, siis ma ütlen et mingisugune dokument või mida iganes onju.

„Aga vaata kui sa praegu kasutaksid seda pildistamist, siis sa lähed sinna tsekk.ee'sse ja sa näeksid kõiki oma dokumente. Sa ei peaks Meritile maksma selle eest 10 eurot ja sa ei pea ootama seda millal mina sinnani jõuan ja selle sulle annan. Sa saad iseseisvalt selle võtta sealt tsekk.ee lehelt.

See on see kuidas me seda serveerime.

Kogu elu on üks suur müük, ma ei saaks raamatupidamist teha ilma müügita.

Saan iga kuu realselt korra maha salvestada sinu tšekkide maha salvestada ja sa ei ole seotud paberdokumentidega seotud mis koguvad tolmu.

Pseudonüüm: Klient C

Intervjuu läbi viidud 15.04.2020 10.00 – 10.42, intervjuu kestis 42 minutit

Kuidas intervjuu läbi viidi: Telefoniintervjuu

Täna Teid, et olete andnud nõusoleku vastata küsimustele CostPocketi teenuse asjus.

Minu nimi on Mailis Juhanson, olen Tartu Ülikooli Narva kolledži ettevõtluse ja projektijuhtimise eriala üliõpilane. Kirjutan lõputööd teemal „Äriprotsesside parendamine CostPocket OÜ näitel“.

Intervjuu eesmärgiks on välja selgitada CostPocket OÜ kuludokumentide digitaliseerimise protsessi täiustamise võimalused.

Intervjuus osalemine on anonüümne. Aitäh, et olete andnud nõusoleku salvestamiseks. Intervjuu võtab aega umbes 35 minutit.

Küsimuste puhul on läbiv teema/küsimus kas midagi oleks saanud teisiti teha või mida CostPocket saaks oma klientide jaoks paremini teha? Kas võiksid täiendada juhendeid või ükskõik mis mõttesse tuleb.

Mhmhm.

Alustame siis. Lähme nüüd ajas tagasi ja mõtleme selle peale kuidas toimus CostPocketiga lepingu sõlmimine. Kuidas Te nad leidsite, kui kiiresti toimus kokkuleppete sõlmimine?

Eee. Oota ma mõtlen, see toimus mitu aastat tagasi. See palju aega ei võtnud. Suhteliselt kiire nagu ma mäletan. Leidmise osas ma arvan, et nad tegid enda kohta reklaami... aa ma käisin ka ühel raamatupidamiskoolitusel kus räägiti kus räägiti erinevatest programmidest, mis aitavad digitaliseerimisele kaasa. Nüüd ma käisin teisel raamatupidamise koolitusel, Siis käisin veel ühel teisel raamatupidamise koolitusel kus olid ka nemad ja siis ma pärast seda võtsin vastu otsuse, et hakkam tegelema või noh liigun digitaliseerimise suunas. Siis minust, siis ma nagu vist võtsin nendega ise ühendust isegi äkki, et ma tahan. Aga vot nii täpselt ma ei mäleta kus mis. Ma tean et ma samal ajal võtsin Envoicega ka ühendust. Et nagu ää ma suhtlesin nagu mõlemaga. Aga otsus jäi CP kasuks. Kuigi Envoices oli mul tuttav inimene seal ees aga ikkagi CP tundus parem. Kui nüüd tagasi mõelda, siis ma olen CP natukene rohkem rahul kui Envoicega.

Aga milliseid raamatupidamistarkvarasid kasutate? Nagu ma aru saan, siis Teil on raamatupidamisbüroo ja te osutate teenust teistele klientidele.

Ja, täpselt. Aga me kasutame päris paljusid programme. Merit Aktiva on põhiline, siis on veel SimpleBooks ja ...Accounts. Olen ka teisi kasutanud aga see et kuna ma lähen digitaliseerimisele üle, siis ma suunan kliendid programmidele mis ühilduvad ilusti ja mugavalt pankadega ja nende digiteerimise programmidega.

Oma küsimustes olen põhirõhu pannud kuludokumentidele just tšekkide pildistamise osas ja e-arvete kohta ma väga ei küsi. Kui e-arvete kohta on ettepanekuid siis võtan kõik hea meelega vastu. Aga et põhirõhk on praegu tšekidel ja aga kuidas te olete enda ettevõttes ära määranud selle inimese, kes tšekke pildistab, kas teil on ka ju keegi, kes pildistab, kas teise või keegi raamatupidajatest?

See, kes kulu teeb. Et selles mõttes on see, et meil ei ole kasutajapõhine leping vaid tšekkipõhine leping CostPocketiga. Siis on see, et ää kes kulu teeb, see ka ise pildistab. Et ei ole see, et see et tšekkid jõuavad raamatupidamisse ja raamatupidaja saab pildistada. Et asi oleks ikka kiirem ja operatiivsem. Disainime kulu ära ja teeb kohe pildi sellest

Aga kuidas te olete välistanud võimaluse, et töötajad end kulusid ettevõttekuludeks märgivad?

Noh, seda ma ju näen, ma kinnitan ja kulud, kulutused, mina, raamatupidamis programmi mida nad on kulutanud ja mille peale. Seda ma kõike ju näen.

Aga klientide puhul kuidas neil on, kas te teate ka, et kuidas neil on see, et kes on pildist, kas on lihtsalt mõni töötaja või juhataja, kes seal klientide hulgas pildistab?

Neil on ikka nii, et kelle käes kaart on, kes kulusid teeb siis see pildistab. Mõnes üksikus ettevõttes on see, kus natukene vanemad inimesed keelduvad igasuguseid muid asju tegemast siis paluvad oma kaastöötajatel tšekkid sisse pildistada. Aga need on üksikud. Kui inimene keeldub tegemast, telefoni mingisugust äppi tõmbamast, tema ei taha, tema ei oska, ma ei saa ja, et siis on kaastöötajad tema eest selle töö ära teinud.

Aga nendele töötajatele ei ole pandud selliseid õigusi-kohustusi või vastutust seoses sellega, et nad pildistavad ja või lihtsalt.

Ei, ei. Kui nad neid tšekke pildistavad, siis neil ei saa olla mingeid kohustusi. Ütleme nii, et enamus kulusi mis tehakse on ettevõtte kaardiga ja teised on vähe sellised, mida on vaja kellelegi hüvitada. Kulusid on nagu tegelikult ka suhteliselt vähe, nagu ütleme, hunnik ettevõtetete peale peale kokku, on need ikkagi väga käputäis, et kellele on vaja hüvitada kulusid. Et enamus kliente, kes ka teevad praegu sularahaga, et siis see sularaha ära ka nii-öelda ette võtta, et see sularaha läheb siis ettevõttelt, et nad ei tee enda rahade eest neid kulusid.

Kuidas te klientidele selle juurdepääs on nad, kas teie teete neile kontod või nad teevad ise kuidas sellega?

Mina teen. Mina loon, minul on CostPocketiga leping ja mina saan nii-öelda kõikide klientide arved endale ja siis mina nagu haldan neid. Et ja see on klientidele suhteliselt lihtne, et nad ise ei pea midagi tegema, ma siis lihtsalt saadan neile kõik. See paneb, lisan nad kasutajaks ja siis nad saavad teha endale konto ja hakkata juba pildistama ja õige ettevõtte on juba olemas ja ei pea otsima seda.

Aga kuidas juhendamine on, et kui, kui te annate neile selle konto ja kutse siis ma olen kuulnud, et teinekord töötajad saavad teavituse kas eestikeelse või inglisekeelse. Kas teie töötajatele ka tulevad ka niisugused asjad, on nad infot andnud selle kohta?

Ja kõik. See sõltub sellest, et nii kui ma kutse teen, siis kõikidele läheb teavitus et olete lisatud kasutajaks selles selles ettevõttes ja meil lisaks tuleb ka see e-maili meiliaadress kuhu saab saata kulusid, kuludokumente e-mailiga. Siis saab ta sealt aadressi kuhu see kuludokument saata. See on kõikidele tulnud.

Aga kuidas selle teavituse ja juhendiga on? Kas see on piisavalt arusaadav klientidele? Või on nad nüüd helistanud, et sain meili ja ei saa aru mis siin kirjas on.

See see on minu meelest väga, ei ole, et noh võib-olla ma olen nagu üle rääkinud, et, et et laed äpi endale telefoni. Teed endale kasutaja selleks selle e-mailiga mille ma sulle saatsin, mis on sulle ka kutse. Et sellega teed endale kasutaja. ja siis ta juba saab hakata seal tegema.

Vahest mõne kliendiga, kellega ma olen nagu näost näkku kokku saan, ma olen korra ette näidanud, et millal, kust valida. Et vahest see valiku osa tuleb, et mida ma pean nüüd otsima, kas eraisik või ettevõtte või sealt muud. Et vahest harva on tulnud küsimusi ja vahest harva on pandud ka valesti, et näiteks, et kas on nagu palunud hüvitada või nagu ettevõtte vahenditest tehtud, et et seda ma pean nii-öelda teistele nüüd selgitama, et et kui nad valivad seda, et nad on eraisiku alt teevad kulutuse, et siis nad paluvad, et ettevõttes hüvitaks neile seda, kannaks tagasi. Siis kui olid valinud ettevõtte, siis nad ei taha, et nende tagasi kanda. Et seda ma olen jah pidanud nagu neile selgitama. Aga seda nagu, ütleme niimoodi, et see on nagu CP selgitamine vaid see on nii-öelda nagu ettevõttele mõttes, et kuidas, kuidas nad nagu kulusid teevad ja mis vahenditest noh, neid kulusid teevad.

Lihtsalt see, et et mõned teevad eraisiku rahaga, aga nad tahavad, et jällegi näidata kui ettevõtja rahaga tehtud, et siit pealt tulevad väikesed möödarääkimised esialgu. Aga me oleme nagu nad saanud vaatan, siis ma täpsustan üle. Et kui ma näen, et palun hüvitada siis ma kohe täpsustan üle.

Aga aga vot just see koht, kus kliendid peavad valima, et kas kuulub hüvitamisele, kas ta on nüüd sõidukulu või mingi teine kulu. Kas need nupud võib-olla on keerulised töötajate jaoks ja kas nad omavad üldse mingit tähtsust raamatupidajatele, et kui nad valivad need valikud ära seal?

See on tegelikult jah, see koht kus tegelik osa ma ei . Nad ei ole head. Need neli nuppu ei, need mis seal on. Ainuke nendest on kõige aktuaalsem on auto nupuke. Aga see, et kui me ka auto selle valime, ega raamatupidamise programmi mõttes ta tegelikult, kui ta jõuab programmi mulle, sinna ta ei anna, tegelikult nagu mitte midagi juurde.

Et, et see mis, mida klient seal on valinud, on ainuke asi, mida, mis tegelikult tuleb, on, kui valivad, et see on vastuvõtukulu siis ta siis ta tegelikult nii-öelda programmis, kui võtab asju õigesti. Seda ütleme nii, vastuvõtukulu ja ja autokulud on nagu okeid. Aga ülejäänud kulud nagu, mis seal on, et. Nad on kuidagi nii üldised, et mõned ostavad materjale ja asju ja ta ei saa panna, et see on materjalikulu et või siis ma ei teagi täpselt, millise mulje kontorikulud võiks

vaadata. Et vot siin kliente on siin küsinud, et mida ma vajutan, on siis ongi, et kui tal ei oska valida vajuta alati muud, muud kulud. Et nagunii mina olen lõpuks, vaatan asjad üle mis asi see on ja siis vaatan kuhu ta lõppkokkuvõttes kontodel läheb. Selles, et see läheb, käib ikka nii, et alati läbi raamatupidajate ja raamatupidaja konteerib.

Aga kui kliendid on nüüd selle äpi siis endale mobiili alla laadinud, kas sellega on ka olnud probleeme, et nad ei saa hakkama ja peab nagu neid kuidagi juhendama või siis leidma aja, et kliendi juurde minna?

Ja, ma ei mäleta et seda oleks olnud, ei ole olnud. Tänapäeval sellega ei ole muret, see on nagu lihtne.

Aga nii, kas kliendid vajaksid ka sellist proovimisvõimalust või, või mitte, pigem sest praegu ma tean seda, et kui selle pildi teed ära siis, ta lähebki raamatupidamistarkvarasse kohe üle. Aga kas kliendid vajavad sellist testversiooni ka või ongi parem kohe nad niimoodi vette lükata, et hakkame kohe tegema?

No mina olen näidanud enda ettevõtetal, kui ma olen kokku saanud, noh nii öelda tutvutanud variante siis noh see juba on natukene aega tagasi. Siis ma nagu näitasin nagu enda ettevõtte peal ette. Et tegin nagu tšekki, ja mis nuppusid ma pean vajutama, ja siis see jõuab programmi. On nii et mulle programmi nagu jõudis pilt onju ja ma kustutasin ära selle, see ei olnud hullu.

Et aga, aga praegult olgem ausad. Praegult ma ei ole ammu kellegile ette näidanud praegu vanad, nii öelda juba. Võtame niimodi et see standard, et ma isegi ei anna neile valida ja eriti valikuvõimalust neile mitte, et teeme kohe kasutaja on ja siis nad peavad hakkama kasutama.

Aga ei ole olnud sellist olukorda, et nad pildistavad nagu ühte sama tšeki kaks korda või kolm korda isegi mõlemad pildistamise tulevad programmi raamatupidamisprogrammi.

On on seda vahest on olnud küll. Et mõttes on ainult hetkel, et kas halva kvaliteediga tuli või unustas ära et ta on juba selle pildi teinud. Aga on küll vahest olnud. Programm annab teada nüüd, kui asja on topelt.

See teavitus minu teada tuleb siis, kui on raamatupidamisprogrammis dokument, aga, äppis ta vist ei anna teada.

Teist ta esialdu ei anna teada jah.

Kas seda oleks ka vaja siin või, või see tekitaks klientides segadust, kui neile tuleksid sellised teavitused, et see on tehtud.

Nad on selles mõttes, et on see, et ütleme nii, et äpiga või mina ise kasutan äppi väga vähe. Et ma kasutan seda *online* keskkonda ja selles keskkonnas näitab ära küll kui on asjad topelt, et see arve juba eksisteerib. Ega ta tegelikult äppis näitab ka ära minu meelest isegi kui, noo ta küll ei näita kohe. Ta näitab seda siis, kui ta on selle ära realiseerinud, siis ta viskab selle ette, et seal on esitatud, et see tšekk on juba esitatud. Kohe nagu ei tule seda teavitust, et ta on olemas.

Aga kuidas kliendid on öelnud selle teavituse ja pildi suuruse, kirja suurusega, et kas need on nagu kõik sellised loetavad, et nad ei ole liiga väikesed, liiga suured?

Vaata kliendid ei loe seda, mina loen seda pärast.

Aga kuidas ise rahul olete?

Ma ikkagi tegelikult see on nagu ikkagi väga hästi aru, et see ei ole nagu väga probleeme olnud seal, et ma nüüd ei saaks aru, mis mis pildid, mis pildil on, et et selliseid uduseid pilte nagu mul võib-olla alguses tuli, noh tänapäeva telefonid on nii head, et ma just nagu ei tulegi. Muidugi kui kliendi käed kipuvad värisema väga paljud siis on udused pildid.

Aga kui nüüd rääkidagi nendest udustest tšekkidest, piltidest. On Teil olnud selliseid olukordi, kus klient teeb pildi ja äpp ei loe neid andmeid välja aga saadab ikkagi raamatupidamistarkvarasse. Kas siis peate ise andmed sisse trükkima?

Selline lahendus oli nii et noh eelmisel suvel ühel kliendil, kes kasutas seda ise. Nii öelda seda iseteeninduse versiooni. Siis jõudsid mulle programmi nullidega arved. Aga noh see ei olene sellest noh, et nagu äpp ei lugenud asju välja. Vaid oli see, et tema nagu ei, pidi sisestama need asjad, aga ta ikkagi sellega nagu ei saanud hakkama ja et nagu sisestada ja programmi saata. Et iseteenindus tol hetkel väga hästi ei vedanud.

Siis tulid nulli ja siis need nende nullidega oli nagu väga-väga palju probleeme. Tegelikult tuleb nullidega asjad arvutisse või noh programmi. See tähendab seda, et ma ei saa enam ostuarvet salvestada, kui ma võin need read asjad ära panna, aga minu lõpp summa peab null jääma. Ehk siis ma pean tegema ma ei tea mingi ümarduse, peale panema mingisuguse numbri ja siis pärast minema ostuarvetesse ja siis ära parandama selle.

Aga kui, kui nüüd see pildistamisel tšekke andmeid välja ei loe, näiteks ma olen kuulnud siin teiste intervjuude põhjal seda, et registrikoodi näiteks kui võtta, et siis ta selle ettevõtte nime pane sinna. Et teistel on nagu murekohaks olnud. Kuidas teil on?

Aaa. Ettevõtte nime ta võtab ...

Et kunagi varem oli registrikoodi järgi võtnud ettevõtte nime, aga nüüd ta enam ei võta.

Aa jaa just. Ma ei saa öelda, et see oleks CP probleem, seal on see et programm ei ole kohe automaatselt sünkroniseeritud Äriregistri andmetega ära. Mina olen niimoodi teinud, et lõpus ühe tähe kustutad ära ja paned uue tähe, siis ta otsib sealt äriregistrist nagu välja.

Et et, aga samas ma ei ütle, et see nagu oleks CP poolne viga, pigem on see noh, et kas just süsteem ei hakka otsima enne kui noh et ta tunneb et selle rea pealt tehakse midagi.

Et et minu meelest on see tal aga just ongi ühe tähe ära kustutanud ja siis ta otsib nagu nagu sa nõu üles ehitama valitav. Et noh, jah, selline üks lisa-lisaliigutusi, mida teha, on vaja.

Mina seda nii suureks proleemiks ei pea, et noh jah ta ei loe kõiki andmeid ära aga kui sa teed ise ära ühe nupuliigutuse siis ta jälle loeb. Võibolla mõned ei ole proovinud seda.

Sellist asja on ka olnud, kus äpp üldse ei loe mitte ühtegi andmevälja välja. Et lihtsalt keeldub, on mingi tõrge või midagi sellist? Ei?

No arvan, et on ikka olnud. Aga et mitte hiljuti aga on olnud küll. Kindlasti. Ma mäletan et millalgi mingil hetkel oli mure, et ta ei lugenud välja ära ostuarve numbrit. Ja siis oli see, tol hetkel oli niimoodi, et ostuarve numbrit ei olnud võimalik käsitsi ise lisada ka. Ja siis ma ei saanudki lihtsalt ostuarvet salvestada, sellepärast et mul ei olnud ostuarve numbrit. Et, et selline selline viga oli küll nagu, mõned korrad nagu käisid läbi. Et see oli väga-väga kui ärritav, ma reaalselt ei saanud selle ostuarvega mitte midagi teha. Et siis ma põhimõtteliselt laadisin selle pildi alla ja tekst lisasin ostuarvetest nagu uuesti seal asja sisse. Et, et, et see selliseid oli jah. No nad on seda nüüd juba muutnud, et ma saan muuta ostuarve numbrit. Selle vea nado n nagu ära parandanud, et nagu edasi minna ei saa.

Siis võtsite ise Joonasega ühendust või või nad märkasid ise, et selline probleem on?

Kusjuures ma arvan, et isegi sellega ma ise võtsin ühendust lausa. Et aga, aga, aga ma arvan, et seal oli veel tingimusi sees, nagu vahepeal tulid teised probleemid juurde.

Aga kuidas selle käsitsi sisestamisega on nende andmete sisestamisega, et kuid selgelt välja ei loe, et kas ta on üldse mugav kasutada niimoodi?

No siis ta läheb nagu täiesti tavaline nagu ostuarve sisse. Ostuarve sisse paneme, noh põhiliselt pean ekraani kaheks tegema. Et ühel pool on mul see PDF fail ees ja siis ma trükin või *copyn* sealt käsitsi need andmed üle. Et see on ajamahukas. Siis pean välja panema kõik kuupäevad ja arvenumbrid ja pangakonto numbrid ja kõik sellised asjad.

Minu suur, või mis noh, mida mina praegu hindan ongi, see on, et tulevad pangakontonumbrite viitenumbriga, kõik asjad tulevad nii-öelda programmi, CP loeb ära. Et siis kui minu töö on jäänud kinnitada arve ja siis panka saata.

Et ennem oma klientidele ei pakkunud teenuse, et ma panen nagu eelarve panka aga praegu on see nagu kümme korda lihtsam seda teenust pakkuda.

Ennem ütlesid, et vaatate ka üle need tšekid, mis on siis programmid olnud, et see, seda osa vist ei peaks automatiseerima, et see ongi hea, kui inimene seal ise üle vaatab, kõik need arved?

Jah, ütleme niimoodi, et seda, see osa nagu automatiseerida on, ma arvan... Selles mõttes, et see on veidi keeruline automatiseerida, sellepärast et igal ettevõttel üks seesama kulu või noh, üks ja sama kululiik võib minna täiesti erinevatele nagu kontodele.

Et, et seda nagu mõne jaoks, nagu näiteks kütus on, mõne jaoks on see nii-öelda ettevõtte põhitegevuskulu, et ja teise jaoks on see nii-öelda iseenda ettevõtte kulu. Aga mõnel, kes osutab teenust või asja, noh, siis juba noh läheb sinna teenuse hinna sisse see kütusekulu. Et seda et kütus noh läheb kahele erinevale kontole, et ei saa olla niimoodi, et ta on nagu vaid tegevuskulu. Et ta võib-olla ka nagu nii öelda nüüd sellest otseselt müügituluga seotud nagu müügiturundus, müügitulu (müügikulu). Et selles suhtes, et see automatiseerimise, ma arvan noh...

Et see ei ole üldse mõistlik?

Ma arvan, et ta on veidi keeruline. Et mõnel ettevõttel tuleb panna projektid juurde, mõnel ettevõttel tuleb lisada kinnitajad et raamatupidamisprogrammis oleksid ettevõtte juhid, kes kinnitavad ostuarved ära kui nad lähevad maksmisele. Et sesmõttes nagu, ütleme nii, et kui nad, programmi jõuavad siis seal on nii palju erinevaid võimalusi mida asjadega edasi teha. See ma arvan, läheb keeruliseks, kui see nüüd täiesti ära automatiseerida.

Kuigi tuleviku mõttes, et võib-olla õnnestub. Kui õnnestub igale kliendile panna mingisugused nii-öelda asjad, sinna asjad juurde ainult tingimusteta asju automatiseerib, siis võib-olla toimib hästi.

Aga kuidas teil need paberikandjal tšekid on, et kas te säilitate need ikkagi või lähevad nad hunti kohe peale pildistamist?

Ma näen klientidele nagu öelnud, et natukene aega, ütleme aasta lõpuni säilitavad. Et siis kui majandusaruanne on tehtud ja ma näen, et noh, kui kõik asjad olemas. Et ei ole kuskil mingeid puudujääke. Et siis ikkagi võivad ära visata, et ma luban neile et nad ei pea alles hoidma aga soovituslikult et kui on võimalik siis näiteks aasta lõppuni alles hoida ja siis võivad ära visata. Minuni ükski pabertšekk ei jõua, mina ei taha enam mitte ühtegi paberit, mina küll enam seda paberit vastu ei võta.

Aga ei ole sellist olukorda olnud, kus klient teeb sellest tšekist pildi ta, on nagu veendunud, et kõik läks läbi ja hävitab selle tšeki järele, siis pärast tuleb välja, et aga et ei olegi midagi läbi läinud või, või kui on läbi läinud, siis andmed on puudulikud.

On, on olnud selliseid. Üks klient ütles et ta on tšekki saatnud ja aga noh selles mõttes et ta oli , et ma lõpuks ikkagi leidsin tšekki ülesse et ta ikkagi oli saatnud. Oli ikkagi kuskilt olemas. Ma nüüd ei mäleta enam kus ta nüüd oli aga ta oli ikkagi õnneks säilinud. Kuskil ta jäi toppama, et mina ka kuidagi ei leidnud ja palusin kliendil uuesti saata siis. Siis klient ütles et ta ei tea kus see on aga et ma kindlasti tean et tegin sellest pildi. Siis hakkasime otsima ja siis lõpuks ikkagi leidsime ülesse et ikkagi oli olemas.

Kas CPTi poole pöördusid või ise proovisite lahendada, üles leida?

Selle ma leidsin ise ülesse, sellega ei pidanud CostPocketi poole pöörduma.

Kuidas kliendid on rahul äppi toimimisega?

Jah, nad on rahul. Ma ei tea, et nad oleksid rahulolematud. Et kõigil on vist ikkagi see, et nad saavad oma tšekist kohe pildi ära teha ja nad võivad unustada selle ja viskavad tšekki ära ja see on pigem et nad on pigem õnnelikud selle üle et nad ei pea korjama kuskile neid asju või raamatupidajale neid tooma. See on ikkagi, nende jaoks aja kokkuhoid.

Aga kas, CP on teavitanud ka, kui neil äppiga on mingid tõrked, et näiteks teevad mingeid uuendusi või on leidnud mingi suurema vea, mis mõjutab paljusid kliente, on nad teavitanud ka niimoodi?

Ja on, nad on. Olid mingid asjad, mis ei läinud.. millalgi oli mingisugune error, et andmed ei läinud programmi, siis nad teavitasid et ei läinud programmi. Vahest millalgi tuli isegi teavitus, et isegi nad on leidnud seotud ettevõtetele mingisuguse errorid, et ma ei olnud isegi jõudnud veel nende erroriteni, et mis asi seal sätetes nagu valesti on. Olen pidanud ka ise pöörduma nende poole aga me saame tõrked alati väga kiiresti ära parandatud.

Aga kas nad on parendustest ka teavitanud, et hommikul näiteks tuleb teavitus, et nüüd selle osaga on mingi tõrge ja õhtul siis saadab teate et tõrge on parandatud ja võite kasutada.

Niimoodi ma vist ei ole teavitust saanud. Pigem kui oli seotud mingite minu ettevõtetega on mingi kala sees, siis nad tegelevad selle probleemi lahendamisega. Igatahes jah, nad ise annavad küll teada millal nende poolne probleem on lahendatud. Aga et mul ei ole väga palju probleeme olnud ja kui on olnud, siis on mingid mured siis ma kirjutan. Siis ma olen väga kiiresti saanud lahenduse.

Mida peate CPTi teenuse juures kõige olulisemaks?

Kõige olulisemat? Põhimõtteliselt ongi see, et ma ei pea käsitsi andmeid sisestama. Et noh, minu poolt on see ajaline kokkuvõid. Mina olen nagu väga paljud aega saanud endale. Ütleme nii, et kulu pool, mis ma maksan selle eest, see nagu et ee minu ajaline võit kaalub üle selle mis see nagu maksab. Et see ajaline võit on ikkagi liig suur. Tunnihind, mis mul on, on nagu liiga kõrge et hakata käsitsi toksima arveid. Üks uus klient tuli kellel, kellel oli nagu 2017, 2018, 2019 paberkujul, siis ma nagu võtsin OMG nagu, et oleme nagu kolm aastat ajas tagasi.

Mina kasutan CostPocketi poolt kõige rohkem seda e-mailiga arvete saatmist raamatupidamisprogrammi. See on nagu, ütleme et minu ettevõtete osas on see nagu rohkem kasutusel kui tšekid. Arvete digitaliseerimine on meil rohkem kasutusel kui tšekimajandus. Neid tšekke tuleb tänapäeval nii vähe, et enamasti ajatakse omad asjad nii et tuleb ikka arve peale, arvega, ja siis ongi nagu et siis saadavad arved CostPocketisse ja siis sealt lähevad edasi raamatupidamisprogrammi ja mina saadan neile arved pankka maksmisele. Et see on nagu see teema, mida meie kõige rohkem kasutame

Aga nende eelarvete puhul ei ole mingeid tõrkeid, et te olete rahul või kui CostPocket peaks hakkama kuludokumentide digitaliseerimist arendama, siis kas on ideid või ettepanekuid e-arvete ja tšekkide osas?

Üks üks variant on, et ridade kaupa digitaliseerimine. Aga noh seal on jällegi see, et võiks olla ikkagi rohkem nagu e-arvete teema. Et enamuse ettevõtteid võiksid ikkagi e-arvetele üle minna, siis nagu see pool nagu läheks nagu kohe ära. Mõnel ettevõttel nagu oleks vaja, et oleks ridade kaupa nagu andmed välja toodud. Aga seda CostPocket praegu nagu ei võimalda, CostPocket võtab nagu ühe reaga. Ta nagu ei võta ühe reana vaid võtab nagu käibemaksude lõikes. (osa tekstist tuvastamatu taustal oleva heli tõttu).

Pseudonüüm: Klient D

Intervjuu läbi viidud 16.04.2020 14.15 – 14.29, intervjuu kestis 14 minutit

Kuidas intervjuu läbi viidi: Telefoniintervjuu

Täna Teid, et olete andnud nõusoleku vastata küsimustele CostPocketi teenuse asjus.

Minu nimi on Mailis Juhanson, olen Tartu Ülikooli Narva kolledži ettevõtluse ja projektijuhtimise eriala üliõpilane. Kirjutan lõputööd teemal „Äriprotsesside parendamine CostPocket OÜ näitel“.

Intervjuu eesmärgiks on välja selgitada CostPocket OÜ kuludokumentide digitaliseerimise protsessi täiustamise võimalused.

Intervjuus osalemine on anonüümne. Aitäh, et olete andnud nõusoleku salvestamiseks. Intervjuu võtab aega umbes 35 minutit.

Küsimuste puhul on läbiv teema/küsimus kas midagi oleks saanud teisiti teha või mida CostPocket saaks oma klientide jaoks paremini teha? Kas võiksid täiendada juhendeid või ükskõik mis mõttesse tuleb.

Mis osas te seda nüüd mõtlete?

Seda täpsustan kohe järgmiste küsimustega.

Kui CostPocketiga teenuse sõlmisite siis kas sissejuhatavat infot oli Teie jaoks piisavalt?

Arvestades, et see oli nii tillukese kuutasuga nagu 5 eurot, siis ma väga ei süvenegi eelnevalt vaid ma katsetan kuidas ta töötab. Ma olen kuulnud, et teised kasutavad ja mõtlesin et võiksin ise ka katsetada.

Sain õigesti aru, et teil on raamatupidamistevõtte ja pakute klientidele raamatupidamisteenuseid?

Jah

Kas ise ka pildistate?

Me kasutame CostPocketit suhteliselt vähestel firmadel.

Mis teenuseid kasutate, kas on e-arved või tšekkide pildistamine?

CostPocketil kasutame seda, et meie paar klienti pildistavad ise oma tšekid ja saavad siis programmi ja vastavalt sellele kas neil on Standard Books või Merit raamatupidamisprogramm. Kasutame ka seda, et e-maili peale tulevad ka arved. CostPocket digitaliseerib arved ja saadab need edasi programmi.

Räägime nendest klientidest, kes pildistavad. Kas teate seda sisu ka, kuidas kliendid on endale pildistaja valinud? Kas seal on konkreetne inimene või on mitu inimest?

Mul on tegelikult kaks firmat, kes pildistavad. Ühel on sekretär, kelle kätte kõik viivad, siis ta pildistab ja saadab CostPocketisse. Teisel on aruandvad isikud, kes igaüks pildistavad oma tšেকে.

Ühe firma puhul on siis see, et viiakse sekretäri juurde paber kandjal tšekid?

Tegelikult on väga vähe neid paber kandjal asju, ütleme nii 20 tükki kuus mitte rohkem, pigem vähem.

Kes koolitab neid pildistajad? Kas Teie koolitate või CostPocket saadab juhised?

Ega seal väga midagi koolitada ei olegi. See äpp tööle panna, siis äpp teeb samm sammu haaval läbi seal. Seal ei ole nagu midagi väga koolitada või teste teha.

Kliendid on hakkama saanud ja ei ole olnud tõrkeid, et ei saa aru kuhu vajutama peab?

Jah, kliendid on ilusti hakkama saanud.

See, kus sekretär pildistab. Tema koolitati juba ennem välja kui nad meile kliendiks tulid, nii et tema koolitust ma ei tea. Aga see, kus aruandvad isikud saadavad, seal juhendasin neid, äpp sai sisse pandud ja noored inimesed saavad hakkama, äppides majandavad hästi.

Aruandvad isikud, kes pildistavad, kas neil ei ole tekkinud küsimusi ja helistavad teile, et ma ei tea mis kululiigi alla see tšekk läheb?

Selle pärast ma väga ei muretse, sest CostPocket annab neile suht vähe võimalusi mida nad saavad valida. Ja raamatupidamisprogrammis peab raamatupidaja nagunii valima õige kulukonto. CostPocketil on neid kulutüüpe vist neli aga raamatupidamisprogrammis on igal firmal oma kontoplaan ja neid kulusid on seal kümneid ja kümneid. Tegelikult sellele väga palju tähelepanu ei pööragi, mis nad valivad CostPocketis kulutüübiks. Meil on väga tähtis see, et ta oleks digitaalselt programmis olemas.

Kas kliendid on öelnud, et vajavad eelpildistamist? Tean, et kui sa äppi alla laed ja pildi teed, siis see pilt läheb kohe raamatupidamisprogrammi. Kas olete nendega mingeid testversioone läbi mänginud?

Esimese ikka tegime koos. Edaspidi on nad ise hakkama saanud sellega.

Kas tšekil olevaid andmeid ei ole mõnikord välja lugenud?

Seda on küll olnud. Siis ta tuleb raamatupidamisprogrammi poolikute andmetega ja raamatupidaja nagunii vastutab selle eest et need asjad lõpuks õiged oleksid ja kontrollib tšekki ja sisestust kõrvuti. Mis ei tule üle, need raamatupidaja paneb käsitsi.

Me kasutame CostPocketis kõige odavamat paketti, mis on automaatne digitaliseerimine. Seal on elementaarne, et see programm ei suuda kõike õigesti välja lugeda. Kas ei suuda üldse välja lugeda või loeb äkki vahel midagi valesti. Näiteks 5 ja S ajab sassi. Mitte tihti aga ikka juhtub seda. See on esimene asi mis mul pähe tuleb, raamatupidaja nagunii peab üle kontrollima.

Kui me kasutaks kallimat paketi kus keegi inimene CostPocketis siis ilmselt üle kontrolliks ja digitaliseeriks, siis sisestaks, siis tõenäoliselt selliseid probleeme ei oleks.

Aga me oleme selle automaatse ka võtnud selle tõttu, et meil on tšekid kohe mõne minutiga programmis olemas. Kui meil oleks keegi CostPocketi meeskonnast andmeid üle kontrollib, siis nad niikaua ootavad.

Kui tulevad poolikud andmed, siis teie saate üle sisestada. See on ikkagi suur töömaht Teile ka?

See on igatahes väiksem töömaht kui siis, kui vanasti toodi need tšekid mulle paberil ja ma nagunii pidin kõik asjad sisestama. Nagunii pean kontrollima, siis ei ole otseselt väga palju vahet kui ma sinna mõned numbrid juurde kirjutan. Päris lihtsam oleks kui kõik tuleks otse aga jah see tähendab seda et keegi inimene peab selle üle kontrollima ja me peaks jälle ootama ööpäeva enne kui tšekk jõuab äppist meie programmi.

Teie pakett, mille olete ostnud. Kas seal ei ole seda võimalust, et klient saaks ise andmeid sisestada?

Saab küll. Nad saavad ise ka sisestada kuid tavaliselt nad ei viitsi ise sellega tegeleda kui päris aus olla. On olemas nii nagu läheb ja see on raamatupidaja asi.

Kas nad saavad teile tšeki pildi või mille järgi Teie teate, mis andmed seal peaksid olema?

Koos andmetega tuleb programmi ka pilt sellest tšekist. Võtan siis pildi lahti ja mul on kõrval ekraani peal tšekk olemas ja siis ma programmis näen, mis asjad tulid ja mis asjad ei tulnud.

Kas sellist olukorda ei ole olnud, et klient teeb pildi ja saatis ära aga raamatupidamistarkvaras seda ei ole. Klient on tšekki ära hävitanud.

Ei, meil on kõikidel klientidel tšekid alles.

Kaua nad hoiavad, aasta lõpuni?

Eeh, kuna mul on kaks firmat, kes neid sinna saavad siis ühel on suure firma peale suht vähe ja need hoiavad koos kõigi teiste dokumentidega esialgu 7 aastat alles. Paberdokumente peab nii kaua hoidma, firma ise ei ole nii vana ka.

Teine on meil kasutusel paar kuud ja see ei ole meil veel teemaks tulnud. Nagunii on raamatupidamisdokumente kontoris veel paberkandjal piisavalt, et üks need tšekid lähevad sinna, tõenäoliselt sinna juurde. Praegu ei ole see äraviskamise teema jutuks olnud aga ma olen ise mõelnud seda, et kui me hakkame neid nüüd ära viskama pabertšekke, siis me teeme korralduse et sa enne ei viska kui raamatupidamine on öelnud, et veebruar on korras, siis veebruari omad võid ära visata. Nii, et klient ära viskab nii kindlasti ei tohiks olla.

Eelnevate intervjuude puhul olen märganud, et kliendid on teinekord tšekid ära visanud ja hiljem on selgunud et pilt ei ole läbi läinud ja andmeid ei ole

raamatupidamisprogrammis. Äpp annab pildistajale teavituse, et ei õnnestunud aga pildistaja ei märka seda.

Ma olen ka seda teiste käest kuulnud, et visatakse ära. Et see ongi see plaan et kui hakkad ära viskama, siis teema on just see et ennem ei tohi ikka ära visata kuludokumente , kui raamatupidaja üle vaatab ja on öelnud, et asi on korras.

Kas klientide on esinenud tõrkeid äppi kasutamisel? Midagi ei toimi nii nagu peaks?

Meil on olnud tõrkeid äppi ja raamatupidamisprogrammi StandardBooksi vahelise suhtlusega. Sinna tulevad andmed millel on midagi puudu, näiteks ei tule pildifail kaasa või mingid asjad ei taha kohale jõuda. Seda ma ei tea kas see on CostPocketi või StandardBooksi süü. Meriti programmiga seda muret ei ole olnud. StandardBooksis on see probleem. Siis ma ei teagi kas see on StandardBooksi või CostPocketi süü, või nende omavaheliste mingite seadistuste, kuna Meriti programm on kapitaalselt erineva ülesehitusega.

Kas CostPocket on teavitanud ka kui neil on esinenud tõrkeid või uuendusi? Kas tuleb info, et seda tööülesannet teha ei saa teatud tõrke tõttu?

Ei ole kohanud sellist.

Kas oleks hea, kui nad teavitaksid, et saaksite tööaega planeerida. Et nüüd seda tööd ei tee kuna neil esineb tõrge, või kliendid ei tee seda tööd.

Kui nad teavad, et neil esinevad need tõrked, siis oleks hea küll kui teavitatakse. Kasvõi nii nagu Telia teavitab kui on tõrkeid või plaanilised tööd, remonttööd. Et sellel ajal ma pigem toimetan millegi muuga. Teavitada kas nt et neil on nüüd pool tundi tööd.

Mida peate CostPocketi teenuse juures kõige olulisemaks?

CostPocketi puhul peangi kõige olulisemaks seda digitaliseerimise poolt, et ma saan oma raamatupidamisprogrammi arvetest ja tšekkidest pildid. Et ma saan programmist kenasti lahti võtta ja näen. Et ma ei pea eraldi hakkama paberkaustast otsima või meilidest otsima, et mis seal arve peal nüüd täpselt oli. Nad on alati programmis küljes.

Milliseid ettepanekuid on CostPocketile kui nad peaksid kuludokumentide digiteerimist arendama hakkama. Mis võiks veel paremini olla?

Midagi ma juba Joonasega eile rääkisin. Minu soov oli, et ma ei oska sealt äppist ega kodulehelt, süsteemist välja võtta. Et ma tahaks mingid kindlad arved alla laadida. Näiteks et kuu arved, et ükskõik ise valid missugused. Ma saan sealt alla laadida kas 1 kaupa või kuu asjad. Kõik kuu asjad tulid kuidagi nii, et nad olid kõik koos. Mul on vaja alla laadida nii, et nad oleksid kõik eraldi failid, et näiteks keegi tahab Telia arvet üle kontrollida, siis ma ei saada talle terve kuu arveid vaid saangi alla laadida selle ühe arve konkreetse väljavõtte. Et mul oleks endal see arhiiv olemas. Et ei hakka meililt arveid kuhugi eraldi pilve või serverisse eraldi veel laadima. Ja need digitaliseeritud võiks sealt süsteemist ikkagi alla laadida.

Kui kliendid kasutavad CP äppi, kas nad CostPocketi poole ka pöörduvad või olete Teie nende esimene kontaktisik?

Mina olen selleks alati.