

Ville Kokkonen

**Tilitoimiston yritysneuvontapalveluiden
kehittäminen ja lisäarvo
Tilipalvelu Ser Oy**



Tradenomi
Liiketaloudenkoulutus
Syksy 2019



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä(t): Kokkonen Ville

Työn nimi: Tilitoimiston yritysneuvontapalveluiden kehittäminen ja lisäarvo

Tutkintonimike: Tradenomi AMK

Asiasanat: Digitalisaatio, sähköiset järjestelmät, tekoäly ja lisäarvo

Tilitoimistojen yritysympäristö muuttuu. Syynä tähän on digitalisaation, tekoälyn ja automaation tulo tilitoimistomaailmaan. Uudet ja älykkäämmät sähköiset järjestelmät vapauttavat tilitoimistojen aikaa ja työtä. Siksi niiden on kehitettävä palveluitaan riittävän liikevaihdon ja kannattavuuden aikaansaamiseksi.

Tämän opinnäytetyön aiheena on Tilipalvelu Ser Oy:n yritysneuvontapalveluiden kehittäminen ja lisäarvon tuottaminen. Tavoitteena on kehittää yritysneuvontapalveluita vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Tilitoimisto tarjoaa asiakkailleen kirjanpito-, palkanlaskenta- ja yritysneuvontapalveluita. Tilipalvelu Ser Oy halusi kehittää omia yritysneuvontapalveluitaan paremmin vastaamaan asiakkaiden toiveita ja kaipasi näin ollen tutkimusta aiheesta. Palveluitaan kehittämällä tilitoimisto haluaa erottautua muista Pohjois-Savon alueen kilpailijoistaan.

Kehittämistutkimus suoritettiin haastattelemalla 13 Tilipalvelu Ser Oy:n asiakasta teemahaastattelu menetelmällä. Teemahaastattelu antaa tutkimuksen kannalta paremman mahdollisuuden tarttua haastatteluiden aikana merkittäviin asioihin. Haastattelujen aineiston perusteella toimeksiantajalle esitetään kehitysehdotuksia ja huomioita mahdollisista yritysneuvontapalveluista.

Opinnäytetyö tutkimus antoi toimeksiantajalle arvokasta tietoa siitä, minkälaisia yritysneuvontapalveluita asiakkaat tarvitsevat nykyään ja tulevaisuudessa tilitoimistoissa. Tutkimuksen avulla Tilipalvelu Ser Oy pystyy kehittämään nykyisiä ja uusia palveluita paremmin vastaamaan asiakkaiden toivomuksia.

Abstract

Author(s): Kokkonen Ville

Title of the Publication: Development and Added Value of Business Advisory Services in Accounting Company

Degree Title: Bachelor of Business and Administration

Keywords: digitalization, electronic systems, artificial intelligence and added value

The accounting environment is changing and the main reason for this is digitalization, artificial intelligence and automation. New and smarter electronic systems release more time for work. Therefore, the companies have to develop their services to gain more revenue and profitability.

The subject of this thesis was the development of Tilipalvelu Ser Oy business consulting services and increasing the added value. The goal was to develop business consulting services to better meet customers' needs. The accounting company offers bookkeeping, payroll accounting and corporate advisory services for their clients. Tilipalvelu Ser Oy wanted to develop its own business consulting services to better meet customers wishes and therefore needs research for the subject. By developing its own services, the accounting company wants to differentiate from other competitors in their own region.

The development research was conducted by interviewing thirteen corporate clients using a theme interview method. This method gives a better opportunity to seize the key issues during interviews. Based on the interview materials, the developer presented development suggestions and comments on possible business consulting services.

The thesis gave the principal valuable information on what kind of business consulting services customers need today and in the future. The research will enable Tilipalvelu Ser Oy to develop existing and new services to better meet the needs and expectations of the clients.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Digitalisaatio taloushallinnossa.....	3
2.1	Digitalisaatio ja toiminnanohjausjärjestelmät	4
2.2	Digitalisaatio tilitoimistoissa	6
3	Palvelumuotoilu	10
3.1	Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä	10
3.2	Palvelumuotoiluprosessi.....	12
4	Kehittämistyön toteutus Tilipalvelu Ser Oy:lle	18
4.1	Opinnäytetyön tutkimus- ja kehittämismenetelmät.....	19
5	Tulokset	22
5.1	Tutkimustulokset.....	22
5.2	Kehittämisehdotukset	26
6	Pohdinta	28
	Lähteet	30
	Liitteet	

1 Johdanto

Tilitoimistomaailmaa muokkaava digitalisaatio ja uusiutuvat ohjelmistot pakottavat tilitoimistoja mukautumaan uuteen ympäristöön. Yritysympäristössä on luonnollisesti monia tekijöitä, joihin yritys ei voi itse vaikuttaa. On kuitenkin isoja eroja, kuinka yritykset reagoivat ympärillä tapahtuviin muutoksiin. Ne analysoivat ja reagoivat muutokset itselleen paremmiksi ja muuttavat toimintaansa mahdollisuuksien rajoissa alalleen sopivammaksi. (Kamensky 2010, 19.) Näin on myös toiminut Tilipalvelu Ser Oy, joka on muuttanut toimintaansa muuttuvassa tilitoimistomaailmassa. Yritys on kehittänyt itselleen erilaisia yritysneuvontapalveluita, joita ovat Ser jaksosuunnittelu, yrityksen kuntotesti, maksuvalmiusremontti, henkilöstö kyselyt ja johdon Personal Trainer. Palveluiden tarkoituksena on helpottaa asiakkaiden arkea ja auttaa asiakkaita kehittämään liiketoimintaansa taloudellisesti. (Tilipalvelu Ser Oy 2019b.) Parhaat yritykset eivät kuitenkaan ole vain ympäristömuutoksiin sopeutujia, vaan ne muokkaavat toimintaympäristöään aktiivisesti itse. Ne haluavat vaikuttaa asiakkaidensa tarpeisiin ja haluihin, muuttaa näin toimintatapojaan asiakkailleen sopiviksi. Näin parhaat yritykset muokkaavat jatkuvasti palveluitaan, tuotteitaan ja kilpailuvalintojaan itselleen suotuisammaksi ja samalla luodaan yritykselle parempaa tulevaisuutta. (Kamensky 2010, 19.)

Nykyään kehittäminen liittyy tavalla tai toisella lähes jokaisen organisaation toimenkuvaan ja tehtäviin. Yritykset tarvitsevat jatkuvaa kehittämistyötä esimerkiksi kannattavuutensa parantamiseen tai kasvun aikaansaamiseksi, uusien liiketoimintamallien, tavaroiden ja palveluiden kehittämiseen, organisaatorakenteen uudelleenluomiseen, asiakkaiden mieltymysten muutosten ymmärtämiseen ja muutoinkin eteen tulevien ongelmien ratkaisemista varten. Ympäröivä maailma muuttuu yhä nopeammin, ja myös yritysten täytyy pysyä kehityksessä mukana. Se on kasvattanut yritysten halua ryhtyä palveluidensa tai tuotteidensa kehittämistyöhön. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 11-13.)

Tilipalvelu Ser Oy:n yritysneuvontapalveluiden käyttöönotosta on nyt tullut kuluneeksi reilut kaksi vuotta. Tällä ajanjaksolla palveluita ovat käyttäneet monen eri alan asiakkaat. Nyt toimeksiantaja on nähnyt tarpeelliseksi selvittää, miten palvelut ovat toimineet ja miten niitä tulisi kehittää, jotta ne vastaisivat parhaiten heidän asiakkaittensa tarpeita. Palveluiden avulla Tilipalvelu Ser Oy on pyrkinyt kehittämään asiakkaittensa liiketoimintaa etsimällä ja tunnistamalla heidän liiketoimintansa tärkeimpiä tavoitteita, kipupisteitä ja kehittämiskohteita. Asiakasyrityksen kehittämiskohteita etsitään ulkoisten ja sisäisten analyysien avulla, minkä jälkeen tärkeimmille kehittämis-

kohteille asetetaan yhdessä asiakkaan kanssa toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet. Tärkeimmille tavoitteille laaditaan ja suunnitellaan myös mittarit, joiden avulla pystytään tarkastelemaan kehittämiskohteiden tavoitteiden saavuttamista. (Tilipalvelu Ser Oy 2019c.)

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, minkälaisia yritysneuvontapalveluita toimeksiantajan asiakkaat haluavat ja tarvitsevat tulevaisuudessa. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle keinoja parantaa yritysneuvontapalveluita paremmiksi ja lisäarvoa tuottavammaksi.

2 Digitalisaatio taloushallinnossa

Suomi oli maailman ensimmäinen maa, joka mahdollisti lainsäädännöllään siirtymisen paperisesta taloushallinnosta sähköiseen taloushallintoon vuonna 1997. Siitä on nyt tullut kuluneeksi yli kaksikymmentä vuotta ja vihdoin digitaalisuus on noussut pääosaan taloushallinnossa. Kahdessakymmenessä vuodessa on tapahtunut paljon kehitystä. Tämä näkyy merkittävästi teknologian avustaman ohjelmistorobotiikan ja tekoälyn yleistymisenä taloushallintojärjestelmien automatisoinnissa. (Kaarlejärvi ja Salminen 2018, 11.) Digitaalinen taloushallinto alkaa olla täyttä totta monissa taloushallinto yrityksissä. Vaikka sähköinen taloushallinto on edennyt Suomessa kaikkia odotuksia hitaammin, alamme nyt olemaan siinä vaiheessa, että suurin osa organisaatioiden välisistä laskuista ja transaktiodatasta liikkuu sähköisessä muodossa. (Lahti & Salminen 2014, 11.)

Mistä digitaalisessa taloushallinnossa on kaiken kaikkiaan kysymys? Sähköinen taloushallinto määritellään ja ymmärretään usein eri tavoilla riippuen siitä, kuka asiaa määrittelee ja missä yhteydessä asiasta puhutaan. Usein sähköinen taloushallinto ymmärretään suppeasti vain verkkolaskutuksena ja laskujen sähköisenä käsittelynä. Digitalisuus taloushallinnossa on kuitenkin paljon enemmän kuin vain verkkolaskujen lähettämistä ja vastaanottamista. Tärkeämpää onkin ymmärtää digitaalinen taloushallinto laajemmin, missä talouden prosessit kattavat yli yritys- ja organisaatorajojen. Digitaalisuuden synonyyminä voisi taloushallinnossa paremmin puhua automaattisesta taloushallinnosta. (Lahti & Salminen 2014, 11-12.) Taloushallinnon tietovirtojen käsittelyvaiheet tapahtuu automaattisesti ja digitaalisessa muodossa ilman paperia. Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki kirjanpidon ja sen osaprosessien tapahtumat käsitellään mahdollisimman automaattisesti. Organisaatioiden pyrkiessä täydelliseen digitaalisuuteen tulee kaikki taloushallinnon tietovirrat pyrkiä hoitamaan sähköisesti toimittajien, asiakkaiden, viranomaisten, henkilöstön, rahoittajien ja muiden mahdollisten sidosryhmien kanssa (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 14.)

Näiden sidosryhmien perusteella taloushallinto voidaan jakaa kahteen erilaisen taloudellisen informaation tuottamiseen: ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen ja sisäiseen eli johdon laskentatoimeen. Ulkoinen laskentatoimi tuottaa informaatiota organisaation ulkopuolisille sidosryhmille eli viranomaisille, työntekijöille, asiakkaille ja toimittajille, kun taas sisäinen laskentatoimi keskittyy pääasiassa täyttämään organisaation johdon taloudellisia tarpeita. Modernissa ja digitaalisessa taloushallinnossa sisäinen ja ulkoinen laskentatoimi ovat integroituneet tiiviisti toisiinsa. Digitaalinen taloushallinto voidaan määritellä järjestelmäksi, joka koostuu toisiinsa liittyvistä komponenteista, jotka toimivat yhdessä saavuttaakseen tietyn tuloksen. Nämä komponentit tai järjestelmät sisältävät niin laitteistot, ohjelmistot, tiedon syötön, datan, tulosteen ja ihmiset kuin

myös menettelytavat. Näiden järjestelmien yhdessä tuottama tulos voisi olla taloushallinnossa esimerkiksi asiakkaalle lähetettävä kuukauden tulosraportti. Taloushallinnon ohjelmistot, data ja järjestelmät sisältävät ostolasku-, myyntilasku-, matka- ja kululasku-, käyttöomaisuus, palkkakirjanpito-, pääkirjanpito-, raportointi-, arkistointiprosessien ohjelmistoja. (Lahti & Salminen 2014, 16-18.)

Käytännössä digitaalinen taloushallinto on prosessi, joka koostuu ihmisten tekemisistä, töiden organisoinnista, tietojärjestelmistä ja teknologioista sekä mahdollisimman suoraviivaisista toimitaketjuista, joissa automatisoinnin tavoitteena on poistaa turhat ja päällekkäiset käsittelyvaiheet digitaalisessa muodossa olevan taloushallintomateriaalin käsittelyssä. Digitalisuuteen ja taloushallinnon sähköistämiseen liittyy merkittävänä osana koko talousprosessien kehittäminen ja uudelleen suunnittelu, missä turhat työvaiheet pyritään eliminoimaan pois. Taloushallinnon sähköistamisellä pyritään tehostamaan yrityksen tietotekniikkaa ja sovelluksia, internetiä, integrointia, itsepalvelua sekä muita mahdollisia sähköisiä palveluja hyödyntämällä. (Lahti & Salminen 2014, 25-26.)

2.1 Digitalisaatio ja toiminnanohjausjärjestelmät

Yrityskoosta riippumatta kaikilla yrityksillä ja organisaatioilla on käytössään jonkinlainen sähköinen taloushallintajärjestelmä. Tietojärjestelmäratkaisut voidaan luokitella kahteen pääryhmään: taloushallinnon erillisjärjestelmiin ja kokonaisvaltaisiin integroituihin ERP-järjestelmiin, mitkä sisältävät myös taloushallinnon toiminnallisuudet. Lyhenne ERP tulee englannin kielen sanoista Enterprise Resource Planning. Suomeksi vakiintunut käännös on toiminnanohjaus. ERP-järjestelmä koostuu toisiinsa integroiduista modulaarisista sovelluksista, jotka käyttävät samaa keskitettyä tietokantaa. Järjestelmiin usein kuuluvat seuraavat toiminnallisuudet: myynti, tuotanto, projektihallinta, henkilöstöhallinta, materiaalihallinto, logistiikka ja taloushallinto. (Kaarlejärvi & Salminen 2019, 31-32; Lahti & Salminen 2014, 40.)

Taloushallinto on ERP-järjestelmissä avainasemassa. Usein ERP-järjestelmien käyttöönotto lähtee liikkeelle taloushallintomoduulista, sillä se on erittäin keskeinen muiden moduulien kannalta. Taloushallintomoduuli toimii kuin sydämenä tai selkärankana kokonaisuudelle, koska taloushallinnon perustiedoissa määritellään suuri joukko ohjaustietoja, jotka vaikuttavat muihin moduuleihin ja sovelluksiin sekä toimivat ohjaavina parametreinä näissä. Näitä ohjaustietoja ovat esimerkiksi organisaatio- ja liiketoimintarakenne, asiakas- ja sopimushallinta, tilikartta ja kustannuspaikka- ja

muut seurantakohdetiedot. ERP-järjestelmien kyvykkyys taloushallinnossa ja sen eri osaprosesseissa vaihtelee paljon. Nykyinen ohjelmistokehitys on keskittynyt kokonaisvaltaisiin ERP-Järjestelmiin taloushallinnossa. Viimeisin kehityssuunta on ollut laajojen alusta- ja ekosysteemiratkaisuiden syntyminen pilvipalveluihin (Kaarlejärvi & Salminen 2019, 35-36.) ERP-järjestelmät ja laajojen pilvipalveluiden ratkaisuiden käyttöönotto vahvistaa pääkirjanpidon automatisointia, kun annetaan ERP-järjestelmän porautua suoraan pääkirjanpidon tositteelle alkuperäisen kirjauksen synnyttäneelle liiketapahtumalle. Kirjanpidon kirjaukset muodostuvat suoraan pääkirjanpitoon syntyvistä tositteista, liiketoiminnan prosesseista syntyvistä kirjauksista sekä osakirjanpitojen tapahtumista. Suurin osa tapahtumista syntyy liiketoimintaprosessien tai osakirjanpitojen tuloksena. Näitä ovat ostoreskontra, myyntireskontra, käyttöomaisuusreskontra, matka- ja kululaskureskontra, palkkakirjanpito, kassakirjanpito, projektikirjanpito, vaihto-omaisuuskirjanpito ja laina- ja talletusreskontra. (Lahti & Salminen 2014, 150-151.)

Tärkeimpiä suomalaisen taloushallinnon tehokkuutta lisääviä asioita ovat olleet konekieliset maksut, viitesuoritukset, verkkolaskut ja lähes yhtenäiset tilikartat. Jatkossa taloustiedon digitalisointi ja hyödyntäminen yritysten toimintaketjussa tai viranomaisvelvoitteiden täyttämässä vaatii tiedon rakenteistamista ja digitalisointia yhtenäiseen standardoituun muotoon. Tämä mahdollistaisi tositteella olevan datan sisällyttämisen kirjanpitoon tehokkaasti tai lähes automaattisesti. Samalta tositteelta voitaisiin lukea kaikki relevantti tieto ja tunnistaa kappalemäärät ja yksiköt. (Soro 2019, 3.)

Taloushallinnon käytettävissä on enimmäksä määrin hyvälaatuista digitaalista dataa. Tämä onkin edellytys automaatiolle, robotiikalle ja tehokkaalle tekoälyn hyödyntämiselle ja oikea-aikaiselle prosessoinnille. Digitaalisen datan parantaminen on jatkuvaa työtä, koska datan heikkeneminen työllistää käsittelijöitä ja rapauttaa lopputuloksia. Digitaalisen datan kehittyminen vaatii yhteistyötä taloushallinnon ja dataa tuottavien ulkoisten ja sisäisten sidosryhmien kanssa. Digitaalisen datan parantaminen tarkoittaa seuraavia asioita: paperilla saatavan datan muuttuminen digitaaliseen muotoon, ei-rakenteisessa muodossa olevan datan muuttaminen rakenteiseen muotoon, datan rikastaminen oikeilla elementeillä ja datan yhtenäistäminen ja yhdenmukaistaminen. Tällä tavoin nostetaan automaatio astetta, lopputulosten laatua ja nopeutetaan tietojen siirtymistä järjestelmien välillä. (Kaarlejärvi & Salminen 2019, 68-69, 247.)

Digitaalisuus muuttaa toimenkuvia ja työtehtäviä sekä asettaa taloushallinnon työntekijöille uusia osaamisvaatimuksia. Perinteiset työtehtävät muuttuvat enemmän prosessiohjaukseksi ja kontrolloinniksi. Nyt jo tarvitaan työntekijöitä, jotka osaavat hyödyntää uusien järjestelmien ja digitaalisuuden tuomia mahdollisuuksia tehokkaasti. (Lahti & Salminen 2014, 31.)

2.2 Digitalisaatio tilitoimistoissa

Digitalisaatio on ajankohtainen, koko yhteiskuntaa koskettava ilmiö, mistä tilitoimistotkaan eivät ole välttyneet. Digitalisaatio tarkoittaa digitekniikan käyttöönottoa yhteiskunnan jokaisella osalla – eli atk:n sisällyttämistä uusin tehtäviin. Digitalisaation katsotaan alkaneen 1980-luvulla, kun käyttöön alettiin ottaa kotitietokoneita. Digitalisaatio ei ole pelkästään informaatioteknologian, kuten tietokoneiden käytön lisäämistä. Paremmin tulkinta on, että digitalisaatio määritellään kokonaisvaltaisena tekijänä liike-elämän ja yhteiskunnan muutoksessa ja kehityksessä, miten toimimme, ajattelemme ja koemme uudet järjestelmät kehittyvässä ympäristössä. (Heikkinen 2019.)

Tilitoimisto- ja kirjanpitoalalla on tapahtumassa vastaava muutos kuin pankkien ja niiden asiakkaiden suhteissa tapahtui jo aikaa sitten: kanssakäyminen ja tietojen vaihto siirtyy sähköiseen muotoon. Tämä avaa uusia mahdollisuuksia järjestää taloushallinto ja tulosta parantavia palveluja asiakkaille. Aikaisemmin tilitoimistot ovat olleet pääosin tietojen tallennuspaikka, jossa tilitoimiston työntekijät ovat kirjanneet tapahtumat ja sitten toimittaneet eteenpäin esimerkiksi yrityksen laskutusta sekä verottajan ja muiden viranomaisten vaatimia tietoja. Edelleenkin samaa rutiinimaista tallennusta ja tiliöintiä tehdään monessa paikassa ja moneen kertaan. Toimintaketjun standardointi ja tiedon sähköistys tulee säästämään paljon aikaa ja kustannuksia koko ketjussa. (Nivaro 2005.)

Ennen mappeja saattoi olla joka puolella suurissa määrin, tulossa ja menossa, muovikasseissa, pahlilaatikoissa ja milloin missäkin. Asiakas toi paperia lisää ja itse tulostimme sitä lisää. Tilitoimistoala on jo muuttunut ja moni asia tulee vielä muuttumaan. Vaikka emme olisi tietotekniikan ammattilaisia, voimme silti jo todeta, että tietokone on ja tulee olemaan ylivoimainen ainakin seuraavissa tehtävissä: muistaminen, virheettömyys rutiiniluontoisissa tehtävissä, rutiinien sietäminen, laskutaito ja nopeus suurienkin tietomäärien käsittelyssä. Tietokoneet ovat tulossa röyhkeästi rinnallemme ja menevät väistämättä ohitsemme. Nykyään on jo olemassa teknologia, joka mahdollistaa kirjanpityksen lähes täydellisen automatisoinnin. Mistä sitten johtuu, että arki monen kirjanpitäjän kohdalla on edelleenkin samanlaista kuin ennenkin? Yksinkertaisena syynä on ollut, että informaatioteknologia on uusi toimiala ja sen mahdolliset taloudelliset hyödyt on ensin haluttu ulosmitata siellä, missä liikkuu enemmän rahaa tai missä se on helpompi toteuttaa. Tilitoimistoalan pirstaleisuus, pienet asiakkuudet ja pienet volyymit ovat johtaneet siihen, että olemme saaneet näinkin kauan odotella automaation aikaa. Niin sanottuja teknologisia esteitä ei

enää ole. Digitalisaatio tulee muuttamaan tilitoimistoalaa, kunnes kaikki tositteiden sisältämä informaatio on digitaalisessa muodossa ja tositteet syntyvät ja liikkuvat digitaalisesti. Älykkäät ohjelmistot ja tekoäly pystyvät tuottamaan valtavasti aineistoa nopeasti ja tehokkaasti, mikä veisi ihmisiltä päiväkausia tuottaa. (Aho 2019, 16-19.)

Robotit, virtuaalirobotit, automaatio, algoritmit, tekoäly ja keinoäly ovat tämän päivän kuumia sanoja. Nämä kaikki ovat saman asian eri puolia ja viittaavat siihen, että tietotekniikka tulee yhä älykkäämmäksi ja tietokoneet voivat suorittaa tehtäviä, joihin ennen on tarvittu ihmistä. Tietokoneet suoriutuvat ihmistä nopeammin ja tarkemmin laskutehtävistä, ne eivät pyydä lisää palkkaa, lomaa tai lomarahoja. Tietokoneet eivät lakkoile tai eivät ole sairaslomilla. Ne pystyvät tekemään tylsiä ja yksitoikkoisia töitä päivästä toiseen. Kaikella tällä on merkitystä, kun työnantaja miettii koneen tuottamaa etua ihmiseen. (Hiltunen 2017, Tilisanomat). Olemme jo hävinneet kilpajuoksun koneiden kanssa monessa lajissa. Kuinka meidän käy? Joudummeko vaihtamaan kokonaan alaa? Tulevaisuus ei ole toivoton vaan päinvastoin toivoa täynnä. Työelämässä suuria muutoksia on tapahtunut ennenkin. Parhaiten muutoksesta selviävät ne, jotka tunnustavat muutoksen tosiasiana ja pyrkivät sopeutumaan muutokseen. (Aho 2019, 23).

Digitalisaatio ei ainoastaan mahdollisesti vie tilitoimistoilta töitä, vaan pakottaa tilitoimistot muuntautumaan. Sähköinen toiminta tarjoaa kokonaan uusia mahdollisuuksia tilitoimistoille ja kirjanpitäjille. Työskentelytavat ja tilitoimistojen rooli voivat muuttua enemmän rutiinitietojen tallentajasta taloushallintopalveluja tarjoaviksi toimistoiksi, missä kirjanpitäjät olisivat enemmän konsultteja, tukijoita ja kehittäjiä. (Nivaró 2005, Fakta). Todennäköistä on, että yrittäjät ostavat tulevaisuudessakin taloushallintoon liittyviä palveluja ulkopuolisilta toimijoilta. Ainoastaan palveluiden sisältö, hinnoittelu ja tuottamistapa muuttuvat. (Aho 2019, 23).

On ennakoitu, että pahimmissa tulevaisuudenskenaarioissa digitalisaatio tekee tilitoimiston ja talouden ammattilaisista tarpeettomia. Digitalisaatio on vähentänyt kyllä selvästi perinteisiä perusrutiineja kuten tallentamista, mutta vastaavasti tietojen validiteetin tarkistamiseen tarvitaan edelleen ihmistä eli kirjanpitäjää. Se, mitä piti osata kymmenen vuotta sitten, ei kuitenkaan enää riitä. Digitalisaatio on muokannut kirjanpitäjän toimintaympäristöä, mikä on väistämättä ajanut tilitoimistoja ja kirjanpitäjiä uusiin haasteisiin. Tietotekniikan ja automaation tulo on muokannut kirjanpitäjiä olemaan enemmän asiakasyritysten kehittäjiä, innovaattoreita ja auttamaan heitä menestyksessä. Pelko siitä, että robotit tai automaatio-ohjelmat vievät kirjanpitäjiltä työt, ei välttämättä täysin pidä paikkaansa. Ne tilitoimistot ja kirjanpitäjät, jotka soveltavat digitalisaation tuomat edut parhaiten toimintaympäristöönsä, voivat olla pahempi uhka töiden katoamiselle kuin digitalisaation tuleminen. (Manner 2018, tilisanomat.)

Luonnollisesti kirjanpitäjän arkea helpottaisi, jos kaikki kuitit ja laskut olisivat standardoituja ja tieto olisi suoraan tunnistettavissa tositteista. Tällöin voitaisiin tiliointiautomaatioon soveltaa tekoälyä yksinkertaisempaa teknologiaa ja säännöstöä. Suurimmaksi osaksi kirjanpidon tositteet ovat samoja vuodesta toiseen, mikä nopeuttaa työtä huomattavasti. Käytännössä tämä kääntäisi prosessit pääläelleen siten, että kirjanpitäjän työ olisi jatkossa täsmäyttää asiakas yrityksen kirjanpito ja verotus verottajan näkemykseen. Työmäärään tällä voisi olla suuriakin vaikutuksia. Huolimatta kehityksestä asiantuntijoiden vastuulle jäänee tulevaisuudessakin valvoa automaation soveltamaa logiikkaa ja tunnistaa tarkkailemalla virheet tositteiden automatisoidussa käsittelyssä. Asiantuntijan pitää erikseen edelleenkin tunnistaa transaktiot, joiden kohdentaminen, jaksottaminen tai alv-käsittely poikkeaa automaation ehdottamasta ratkaisusta. Tulevaisuudessa on mahdollista, että asiantuntijantyö jää pois, jos robotit ja tekoäly osaavat tulkita verotusta, tosittaineistoa ja yrityksen liiketoimintaa ja tapahtumia ihmistä paremmin. Sitten kirjanpitäjän vastuulle jäisi enää se asiakkaalle eniten lisäarvoa tuottava työ. Näitä ovat havaintojen tekeminen, johtopäätösten muodostaminen ja relevanttien toimenpidesuosittelujen antaminen. (Soro 2019, 3.)

Kaiken kaikkiaan digitalisaatio vähentää tylsää rutiinityötä ja tarjoaa parempia työkaluja. Kaiken lisäksi kirjanpitäjältä saa mahdollisuuden oppia ja kehittyä erilaisissa taloustehtävissä koko työuran ajan. (Ahvenniemi 2016, Tilisanomat.)

Digitalisaatiota ei tulisi nähdä vain uhkana vanhalle tekemisen tavalle vaan pikemminkin kirjanpitäjän urakehityksen mahdollistajana. Tilitoimistokirjanpitäjän toimenkuva onkin erikoinen siinä mielessä, että hänen pitäisi saman aikaisesti olla rutiinityöntekijä ja toisessa hetkessä hänen tulisi muovaantua konsultiksi, joka ratkoo asiakkaan ainutkertaisia ja ammatillisesti vaativia ongelmia. Kun digitalisaatio poistaa rutiinityön, on lopullinen työnkuvan muutos tällöin mahdollinen. Digitalisaatio kuitenkin mahdollistaa kirjanpitäjän toimintaympäristön muuttumisen selkeästi asiantuntijatehtäväksi ja avaa siten omasta urakehityksestä kiinnostuneille mahdollisuuden kasvaa ammatillisesti. (Aho 2019, 25.)

Kirjanpitäjän ja tilitoimistojen työsarkaa on vaikea robotisoida, ainakaan niille taloushallinnon asiakkaille, jotka vielä haluavat keskustella toisen ihmisen kanssa (Soro 2019, 3). Tulemme varmasti näkemään monenlaisia kehityskulkuja eri yksilöiden ja tilitoimistojen kohdalla. Tulevaisuus tilitoimistokirjanpitäjien kohdalla näyttää entistä enemmän siltä, että kirjanpitäjistä kasvaa konsultteja ja prosessinhoitajia. Näissä tehtävissä kirjanpitäjä keskittyy vaativaan ongelmanratkaisutyöhön. Vastaan tulevat ongelmat ovat luonteeltaan vaihtelevia, missä yhdessä asiakkaan kanssa ratko-

taan ongelmia. Tässä korostuvat konsultin ongelmanratkaisu- ja vuorovaikutustaidot. Aina ei välttämättä oikeanlaista ratkaisua löydy, vaan tarjolla voi olla useita erilaisia vaihtoehtoja. Prosessihoitajan roolissa kirjanpitäjä valvoo ja huolehtii asiakkaan kirjanpito-ohjelmia. Hän valvoo, että älykkäät ohjelmat hoitavat kirjaukset oikein ja tarvittaessa muuttaa asetuksia sekä kirjaa manuaalisesti poikkeuskäsittelyjä. Kun automaatio etenee väistämättä, syntyy lisää tilaa uusille asiakkaille. Kirjanpitäjien asiakaslistat voivat kasvaa liian suuriksi ja voi olla vaikeaa tuntea asiakkaitaan hyvin. (Aho 2019, 26.)

3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on syntynyt 2000-luvun alkupuolella. Palvelumuotoilun kehittymisen tausta on peräisin vanhemmista suunnittelutavoista, jotka ovat alun perin suunniteltu massatuotantoon tai viestintään. Teollinen muotoilu ja brändäyksen taiteet ovat vaikuttaneet palvelumuotoilun ajatteluun ja käytäntöön. Toinen vahva vaikutus on ollut palvelumarkkinoinnissa, missä kehitettiin ensimmäiset palvelusuunnitelmat. Nämä kaksi edellä mainittua elementtiä ovat vaikuttaneet nykyisen palvelumuotoilun syntyyn. (Reason, Lovlie & Brand Flu 2015, 10.)

3.1 Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä

Palvelumuotoilu on kasvanut keskeiseksi palveluiden kehittämisen tavaksi viimeisen kymmenen vuoden aikana Suomessa ja maailmalla. Erityisesti palvelukehittämisen muutokseen on vaikuttanut liiketoimintaympäristön muutokset. Palveluiden osuus yhteiskuntien tuotanto- ja työllisyysrakenteessa on kasvanut tasaisesti 1970-luvulta alkaen kaikissa kehittyneissä valtioissa. Nykyään palvelut ovat jo suurin talouden toimiala länsimaissa. Palveluiden tarjonta on perinteisesti rajoittunut kotimaan ja lähialueen markkinoille. Tämä on johtunut ennen kaikkea palveluiden ominaispiirteistä, kuten siitä, että palveluita ei ole voitu varastoida ja palveluiden tuottamisen ja kuluttamisen on tapahduttava samanaikaisesti. Lopulta internetin tulo vaikutti palvelumarkkinoihin ja teki palvelun tarjoamisen mahdolliseksi aika- ja paikkariippumattomaksi. Tätä kehitystä samalla on tukenut globalisaatio ja kansainvälisen palvelukaupan vapautuminen. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 16-19.)

Palvelujen digitalisaatio on antanut mahdollisuuden palvella asiakkaita entistä vaivattomammin verkossa. Samalla yrityksille on koitunut kustannussäästöjä, kun ne siirtävät palveluitansa sähköisiin jakelukanaviin. Teknologian kehitys on avannut uusia näkökulmia yrityksille lähteä suunnittelemaan ja kehittämään palveluita uusille markkinoille, mitkä ovat johtaneet puolestaan asiakassuhteiden vahvistamiseen sekä kilpailukyvyyn parantamiseen. (Koivisto ym. 2019, 19.)

Monet yritykset ovat kohdanneet haasteita kehittäessään omia digitaalisia palveluitaan teknologia edellä, eikä samalla ole kehitetty asiakassuhteita. Tällöin on voinut tapahtua, että yritys on unohtanut todellisen tarkoituksen perän, mihin teknologian olisi pitänyt tuoda tarvittavia ratkaisuja. Teknologiahäntöisen kehittämisen seurauksena on palveluihin saatettu esimerkiksi tehdä sellaisia

toiminnallisuuksia, jotka eivät todellisuudessa ole tuottaneet asiakkaalle mitään tavoitettua arvoa. Tällöin uuden teknologian käyttöönotto ei anna yritykselle sen tavoittelemia hyötyjä, vaan saattaa päinvastoin kääntyä hyviä aikeita vastaan. Tämä on johtanut siihen, että yritykset ovat ottaneet mukaan kehitykseen palveluiden todelliset käyttäjät eli asiakkaat. Opitaan asiakkailta, mitä heille tulisi tarjota ja miten lopullisten ratkaisujen tulisi toimia. Tässä kohtaa yritykset ovat löytäneet käyttöön palvelumuotoilun. (Koivisto ym. 2019, 20.)

Teknologinen kehitys ja globalisaatio ovat luoneet yrityksille painetta uudistua. Yhdessä nämä voimat ovat lisänneet asiakkaiden saatavilla olevien vaihtoehtojen kirjoa, tuoneet markkinoille kilpailijoita perinteisten kilpailijoiden ulkopuolelta sekä muuttaneet asiakkaiden tottumuksia muuttaa palveluiden tarjoajaa. Tämä on muuttanut asiakkaiden roolia passiivisista kuluttajista aktiivisiksi päätöksentekijöiksi, joilla on aiempaa enemmän valtaa markkinoilla. Kehitys on johtanut entistä enemmän palvelumuotoilun kasvaneeseen kysyntään, missä yritykset ovat joutuneet ottamaan liiketoimintastrategiaan mukaan lisääntyneen merkityksen asiakaslähtöisyydessä ja asiakaskokemuksissa. (Koivisto ym. 2019, 20-21.)

Asiakkaiden odotukset ovat kasvaneet. Kuluttajat tietävät nykypäivänä paljon enemmän kuin aikaisemmat sukupolvet. Kun kuluttajat ovat kerran tottuneet saamaan yrityksiltä hyvää palvelua. He odottavat saavansa vastaavaa tai parempaa palvelua muiltakin alan yrityksiltä. Tämä ajaa väistämättä yrityksiä kehittämään palveluitaan paremmiksi. Tästä syystä palveluntarjoajien on kehitettävä palveluitaan jatkuvasti. (Reason ym. 2015, 11.)

Elämme tällä hetkellä asiakkaan aikakautta, joka on alkanut noin kymmenen vuotta sitten. Asiakkailla on yhä enemmän vaihtoehtoja ja valtaa. Internetin ansiosta he pystyvät löytämään nopeasti kilpailevia palveluntarjoajia ja ovat entistä tietoisempia laadusta, hinnoista ja kokemuksista. Tässä tilanteessa ainoa keino hallinta kilpailua ja markkinoita on tuntee asiakkaat paremmin ja tarjota heille aidosti yliverkaisia ja kilpailijoista erottuvia asiakaskokemuksia. Tämä vaatii yrityksiltä paljon. Ensinnäkin on pystyttävä aidosti asettamaan asiakkaan tarpeet etusijalle yrityksen päätöksenteossa ja toiminnassa. Toimintaa on johdettava systemaattisesti ja kehittäminen tapahtuu asiakaslähtöisesti. Yrityksen on opittava yhdessä täyttämään asiakkaiden tarpeita, tunnistettava palvelu tilanteista ilmeneviä tunnetiloja ja pyrkiä luomaan positiivinen ilmapiiri asiakaskokemuksen ja työntekijäkokemuksen ympärille. Tämä tekee yrityksille palvelumuotoilusta haastavaa ja jännittävää oppia asiakkaiden käyttäytymisestä sekä omasta toiminnasta. (Koivisto ym. 2019, 22.)

Palveluiden kehittäminen on erittäin mielenkiintoista. Jatkuva tekniikan kehittyminen ja uusien ansainta- ja liiketoimintamallien hyödyntäminen avaa yrityksille uusia mahdollisuuksia rakentaa

toimivia palvelukonsepteja (Tuulaniemi 2011, 16). Yrityksille palvelut tarjoavat merkittäviä uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Palveluiden avulla yritys voi myös erottua kestävästi kilpailijoistaan ja sitouttaa asiakkaansa. Yritysten onkin aika ryhtyä tarjoamaan kokonaisratkaisuja asiakkaittensa tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 18). Palvelullistamisen onnistuminen edellyttää yrityksessä vahvaa asiakaslähtöisyyttä ja kattavaa ymmärrystä asiakkaan tarpeista, koska tavoitteena on tarjota pelkkää tuotetta laajempi ratkaisu. Siksi palvelumuotoilu sopii arvopohjaltaan ja ideologialtaan hyvin suomalaiseen kulttuuriin. Suomi on ei-hierarkkinen yhteiskunta, jossa korostetaan tasa-arvoisuutta ja yhdenvertaisuutta. Demokratiaan ja vaikuttamisen mahdollisuuksiin luotetaan myös vahvasti. Tästä johtuen näemme luonnollisena, että asiakkaat ja työntekijät voivat osallistua palvelumuotoiluprosessiin, ja että heidän mielipiteensä, toiveensa ja ideansa otetaan kehittämisessä huomioon. (Koivisto ym. 2019, 18, 33.)

3.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa. Palveluun vaikuttavasti tekijöistä luodaan kokonaiskuva, ja se pidetään koko suunnittelun ajan kirkkaana mielessä. Tunnistetaan palvelun osakokonaisuuksia ja pilkotaan ne vielä pienempiin elementteihin, jotta voidaan paremmin keskittyä optimoimaan palvelu tavoitteiden mukaisiksi. (Tuulaniemi 2011, 27.)

Palvelumuotoilu ei ole abstraktia asiakkaiden tunteiden tai kokemuksien suunnittelua. Se on konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset että palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Tavoitteena on saada palveluita, jotka ovat taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. (Tuulaniemi 2011, 25.)

Palvelullistamisen tavoitteena on entistä enemmän syventää asiakassuhteita, tyydyttää asiakkaan tarpeita ja saavuttaa kilpailuetua markkinoilla sekä parantaa yrityksen kilpailukykyä (Koivisto ym. 2019, 17). Palvelun kokee aina ihminen tai paremmin sanottuna asiakas, jolloin puhutaan palvelukokemuksesta. Palvelukokemus tapahtuu asiakkaan pään sisällä subjektiivisesti, minkä he muodostavat joka kerta uudelleen palvelun kokiessaan. Palvelumuotoilun tavoitteena on keskittyä asiakaskokemuksen kriittisiin pisteisiin optimoimalla palveluprosessi, työtavat, tilat ja vuorovaikutus sekä poistamalla palvelua häiritsevät tekijät. Tavoitteena on, että asiakkaalle muodostuu mahdollisimman positiivinen palvelukokemus, mistä asiakas kokee saavansa arvoa. (Tuulaniemi 2011, 26.) Asiakkaan kokema arvo on suhteellista. Ihmiset ostavat palveluita tai tavaroita yleensä

saadakseen tehtyä jotakin tai ratkaistakseen ongelman. Jos ihminen pystyy palvelun avulla ratkaisemaan asiansa, hän kokee saavansa arvoa. Yksinkertaisuudessaan ajatusmallina on, että palveluita käyttävät useammat ihmiset ja että he maksavat näistä palveluista sekä kertahankintana että toistuvina ostoksina enemmän. Hyvän palvelukokemuksen kokenut asiakas johtaa parempaan asiakasuskollisuuteen. Hyvällä palvelumuotoiluosaamisella luodaan kilpailuetua ja tehoa niin yrityksiin ja julkiselle sektorille kuin myös voittoa tavoittelemattomiin organisaatioihin. (Tuulaniemi 2011, 25-26, 29.)

Monien yritysten strategiaan tavoitteisiin kuuluu lisäarvon tuottaminen asiakkaille. Asiakkaan kokema arvo on hyödyn ja hinnan välinen suhde. Kun tuotteen tai palvelun hinta laskee tai asiakas kokee hyödyn kasvavan, tuotteen arvo lisääntyy. Täytyy ymmärtää, mitä lisäarvo terminä tarkoittaa. Monet yritykset sanovat tuottavansa lisäarvoa asiakkailleen, vaikka useimmiten ne tarkoittavat vain arvon tuottamista asiakkaille. Arvon tuottaminen on jokaisen yrityksen ja organisaation perustehtävä. Lisäarvo on kilpailukeino, mikä tarkoittaa, että lisätään asiakkaan kokemaa hyötyä tuotteesta tai alennetaan tuotteen hintaa lisäarvon saavuttamiseksi (Tuulaniemi 2011, 37.)

Palveluita on suunniteltu niin kauan kuin palveluita on ollut olemassa. Palvelumuotoilu on taas suhteellisen uusi osaamisala. Tuntemamme palvelumuotoilu on syntynyt 1990-luvun alkupuolella. Syynä palvelumuotoilun merkittävään kasvuun oli teknologian ja internetin kehitys, mikä johti nopeaan palvelualojen kehittymiseen ja mahdollisuuksien lisääntymiseen alalla. Palvelumuotoilun kehittyminen isommaksi ilmiöksi alkoi noin 2000-luvun puolivälissä, kun huomattiin palvelusektorin dominoivan taloutta ja kysynnän kohdistuvan yhä asiakaslähtöisemmin kehitettyihin palveluihin. (Tuulaniemi 2011, 58; Koivisto ym. 2019, 32.)

Tyypillistä muotoilussa tapahtuvalle ongelmanratkaisussa on, että laaja ja kompleksinen asiakokonaisuus analysoidaan ja lajitellaan pienempiin osa-alueisiin. Ensin ratkotaan pienemmät osakokonaisuudet ja lopuksi nämä yhdistetään kokonaisratkaisuksi. Ymmärtääksemme, mistä palvelumuotoilussa on kysymys, muodostamme ensin kokonaiskuvan asiasta pienempien osien ja osakokonaisuuksien kautta. On sisäistettävä palvelun ominaisuudet, olemassa olevat haasteet, tunnettava terminologia ja hallittava prosessi ja työmenetelmät sekä opittava soveltamaan tätä kaikkea käytäntöön. Palvelumuotoilussa on yhteisesti jaettu toimintatapa. Se on yhteinen kieli eri osaamisalojen yhteistyöhön palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu on prosessi, missä palvelun kehittäjä voi syventää omaa osaamistaan ja rakentaa omaan toimintaympäristöön paremmin sopivia työmenetelmiä ja -välineitä. (Tuulaniemi 2011, 58.)

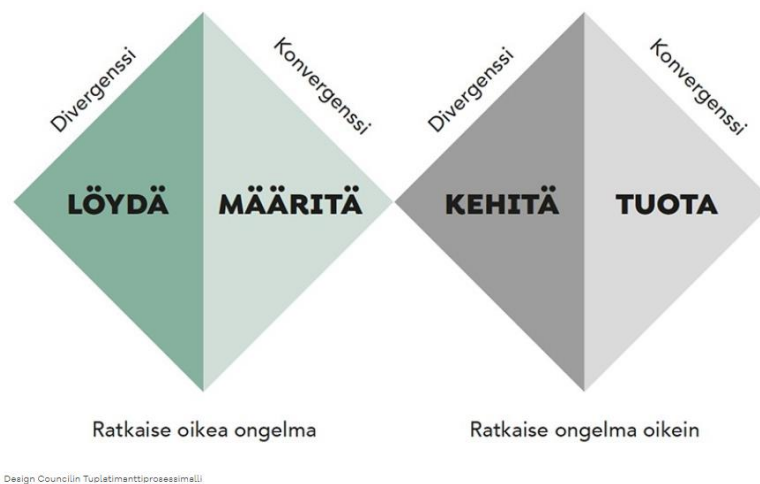
On ymmärrettävä, mistä palvelu koostuu ja keitä palvelussa on mukana. Palvelu on toimintaa, joka helpottaa jotakuta tekemään jotain. Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta tai suoritus. Lisäksi palvelun keskeisiä piirteitä ovat, että palvelu on kokemus, vuorovaikutusta, sitä ei voi omistaa, eikä ne ole säilyviä. Neljä selvästi esiin nousevaa asiaa on, että palvelu ratkaisee jonkin asiakkaan ongelman. Palvelu on prosessi. Palvelu koetaan, mutta sitä ei voi omistaa ja palvelussa nousee esille ihmisten välinen vuorovaikutus. Ei kannata keskittyä pelkästään siihen, mitä palvelumuotoilu on, vaan oppia ymmärtämään palvelumuotoilun osakokonaisuuksien merkitys palvelumuotoilussa. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Palveluiden keskiössä on ihminen eli asiakas. Olennaista on ymmärtää, mistä palvelukokemus rakentuu. Palveluissa ovat mukana myös asiakaspalvelijat ja tietenkin asiakkaat. He yhdessä muodostavat palvelukokemuksen, missä palveluntuottajan vuorovaikutus on keskeisessä osassa palvelukokemuksen rakentumisessa. Palveluntuottajan onkin olennaista ymmärtää, erikseen ja yhdessä, heidän molempien tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Palvelumuotoilun prosessi esitetään usein pohjautuen brittiläisen Design Councilin vuonna 2005 esittelemään Tuplatimantti-prosessimalliin (the “Double Diamond” process). Kuviossa 1 on esitetty Design Councilin Tuplatimanttiprosessimalli. Prosessissa on kaksi vaihetta, joita kuvaavat timantit. Ensimmäinen timantti on ongelman tunnistaminen, jonka aikana pyritään löytämään ratkaistava ongelma tai löytämään arvonluonnin mahdollisuuksia. Se on luonteeltaan enemmän tutkimuksellinen ja analyttinen prosessinvaihe. Toinen timantti on ratkaisun kehittäminen, minkä aikana luodaan tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen parhaiten soveltuva ratkaisu. Tämä on enemmän luonteeltaan luovuuteen perustuva prosessin vaihe. Tuplatimantissa on neljä päävaihetta: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Löydä ja Määritä -vaiheet ovat osa ongelman tunnistamisen timanttia ja Kehitä ja Tuota -vaiheet ovat ratkaisu kehittämisen timanttia. Tuplatimanttiprosessissa divergentti- ja konvergentti- ajattelu vuorottelevat. Löydä ja kehitä vaiheet ovat enemmän divergenttejä eli vaihtoehtoja luovia, kun taas Määritä ja Tuota -vaiheet ovat konvergenttejä eli vaihtoehtoja rajaavia. (Koivisto ym. 2019, 42-43.)

Löydä-vaiheessa palvelutarjoajan liiketoiminnallisista tavoitteista, asiakkaiden tarpeista ja reunaehdoista kerätään mahdollisimman paljon tietoa. Erityisesti kohteena on asiakkaiden käyttäytyminen, motiivit ja unelmat sekä toiminnan sosiaalinen ja kulttuurinen konteksti. Tiedon keruussa hyödynnetään palvelumuotoilun asiakas- ja käyttäjätiedon keruun menetelmiä, jotka ovat pääsääntöisesti laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Nämä menetelmät jaetaan kolmeen ryhmään,

jotka ovat perustutkimuksen menetelmät, kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmät ja eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmät. (Koivisto ym. 2019, 44.)



Kuvio 1: Design Councilin Tuplatimanttiprosessimalli (Koivisto ym. 2019, 43)

Perustutkimuksen menetelmissä käytetään haastatteluja, joilla kartoitetaan tietoa, jota ihmisistä voidaan oppia heidän vastuksiaan kuuntelemalla tai lukemalla. Kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmiin kuuluu havainnointi, jolloin ihmisistä voidaan oppia tarkkailemalla heidän toimintaansa ja käyttäytymistään erilaisissa tilanteissa. Tarkkailu voi tapahtua laboratorio-olosuhteissa tai aidossa ympäristössä. Eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmiin kuuluu kerätä tietoa make tools -työkaluilla ja luotaimilla niin, että ihmisistä voidaan oppia heidän luomuksiaan ja tuotoksiaan tulkitsemalla. Usein yrityksen käyttävät asiakasymmärryksen keruussa vain perustutkimuksen menetelmiä. Kun halutaan oppia enemmän asiakkaiden käyttäytymistä ja tunnetiloja, hyödynnetään myös kontekstuaalisen ja eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmiä. (Koivisto ym. 2019, 44.)

Perustutkimuksen menetelmiä käyttämällä palvelumuotoiluprosjektissa kerrytetään tietoa, jolla on mahdollista saavuttaa vähäisempää kehitystä olemassa olevaan ratkaisuun. Kontekstuaalisen ja eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen on mahdollisuus löytää myös latenteja asiakastarpeita, jotka voivat mahdollistaa mullistavien innovaatioiden syntymisen. (Koivisto ym. 2019, 45.)

Määritä-vaiheessa analysoidaan ja tulkitaan kerätty tieto ymmärrykseksi. Lopputuloksena pitäisi syntyä määritetty ongelma tai mahdollisuus, mihin prosessin seuraavissa vaiheissa aletaan ideoidaan ratkaisua. Vaiheen tuotos voi olla syvällinen ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja käyttäyty-

mismalleista tai vaatimusmäärittely kehitettävälle ratkaisulle. Analyysin tulee perustua asiakastarpeisiin ja nostaa esiin liiketoiminnallisesti kiinnostavia asioita. Syntynyt ymmärrys pyritään laajentamaan helposti hyödynnettävään muotoon, esimerkiksi asiakasprofilleiksi, palvelupoluksi tai suunnitteluvetureiksi. (Koivisto ym. 2019, 46.)

Kehitä-vaiheessa kehitellään tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja konsepteja. Apuna hyödynnetään syntynyttä ymmärrystä asiakastarpeista ja mahdollisesti erilaisia ideointimenetelmiä. Tarkoituksena on rakentaa prototyyppejä, visualisoida ideoita ja simuloida kokemuksia ajattelun ja luovuuden edistämiseksi. Parannusehdotuksia ja kritiikkiä syntyneistä ideoista kannattaa hyödyntää yhteisillä työpajoilla asiakkaiden, henkilökunnan tai muiden sidosryhmien kanssa (Koivisto ym. 2019, 46.)

Tuota vaiheessa rajataan ja tunnistetaan syntyneistä ideoista sellaisia vaihtoehtoja, jotka nähdään toimiviksi ja vastaavat asetettuja tavoitteita. Tuota vaiheeseen kuuluu myös vaihtoehtojen testausta. Syntyneitä ratkaisuja testaan asiakkailla, henkilökunnalla ja sidosryhmillä. Lisäksi ratkaisuja arvioidaan teknisen toteutettavuuden ja taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta. Lopuksi tavoitteena on saada tuotettua palvelusta sellainen idea tai konsepti, jonka pohjalta voidaan tehdä päätös, että otetaanko kehitetty idea tai ratkaisu toteutukseen (Koivisto ym. 2019, 46.)

Vaikkakin Design Councilin Tuplatimantti kuvaa neljä päävaihetta lineaarisena prosessina, voidaan aina prosessissa palata aikaisempiin vaiheisiin ja tarvittaessa toistaa vaiheita uudelleen, kunnes niissä on saavutettu sopiva lopputulos. Tuplatimantti kuvaa palvelumuotoiluprosessin konseptointivaiheen eli innovoinnin, jossa tunnistetaan asiakastarpeita. Luodaan vaihtoehtoisia konsepteja, joista voidaan kehitetyn ratkaisun perusteella tehdä investointipäätös ratkaisun toteuttamisesta. Mikäli syntynyt konsepti päätetään toteuttaa, ryhdytään tämän jälkeen perinteiseen palvelukehitysprosessiin, jossa konsepti ja sen eri elementit kehitetään lanseerausvalmiiksi palveluksi. Tuplatimantti prosessia toistetaan myös palvelukehitysprosessin aikana, tosin konseptien asettamien reunaehtojen sallimissa rajoissa, kunnes palvelu on täysin määritelty yksityiskohtaiselle tasolle. Mahdollisesti palvelukonseptien eri elementit tarvitsevat omat kehittämisprosessinsa ja tuplatimanttien määrä monistuu palvelukonseptien eri yksityiskohtia suunniteltaessa. (Koivisto ym. 2019, 46-47.)

Palvelumuotoilussa yritysten on tunnettava ja ymmärrettävä todellisuus, missä heidän asiakkaansa elävät ja työskentelevät. Yritysten on tunnettava asiakkaidensa todelliset motiivit, mihin arvoihin heidän valintansa perustuvat ja mitä tarpeita ja odotuksia heillä on. Asiakasymmärrys

tarkoittaa asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä: on ymmärrettävä, mistä elementeistä arvo muodostuu palvelussa asiakkaalle. Asiakkaan arvonmuodostuksen vaikuttavat seuraavat asiat: tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat, arvot, muiden ihmisten mielipiteet, hinta, palvelun ominaisuudet ja kilpailevien palveluiden hinnat. Asiakasymmärrystä hyödyntämällä yritykset voivat myös kehittää uusia palvelukonsepteja ja suunnitella muista palveluista erottuvia asiakaskokemuksia. (Tuulaniemi 2011, 71-72)

4 Kehittämistyön toteutus Tilipalvelu Ser Oy:lle

Opinnäytetyön toimeksiantaja, Tilipalvelu SER Oy, on auktorisoitu kuopiolainen tilitoimisto. Yritys on perustettu vuonna 2003 kommandiittiyhtiönä. Ennen perustamista yrityksen perustaja oli tiedustellut tarvetta uuden tilitoimiston perustamiselle. Oli käynyt ilmi, että monien PK-yrittäjien taloudellisissa laskelmissa on puutteita, mikä laukaisi välittömästi halun lähteä tarjoamaan tehokkaita taloushallintapalveluita mahdollisille asiakkaille. Tilipalvelu Ser Oy:n johtavana ajatuksena on tukea ja kehittää asiakkaittensa liiketoimintaa parempiin tuloksiin. Sähköisillä ja automaatiojärjestelmillä tuodaan asiakkaan kaipaamaa tehokkuutta, mutta ne eivät yksin auta kehittämään liiketoimintaa. Edelleenkin Tilipalvelu Ser Oy näkee työntekijöiden ja ihmisten tuoman osaamisen erittäin tärkeänä. Yhdessä tehokkailla järjestelmillä ja yrityksen tarjoamilla yritysneuvontapalveluilla voidaan tehokkaasti keskittyä asiakkaan liiketoiminnan kehittämiseen monipuolisesti ja tehokkaasti. (Tilipalvelu Ser oy 2019a.)

Vuonna 2016 yritys muutettiin kommandiittiyhtiöstä osakeyhtiöksi, mikä oli yhtiön hallinnollisista syistä järkevämpää. Yrityksen asiakaskunta koostuu eri toimialojen pk-yrityksistä. Enimmäkseen asiakkaiden toimialoina ovat mm. IT-ala, valmistava teollisuus, terveydenhoito, rakentaminen ja pienkorjaamot. Suurin osa asiakkaista sijoittuu Pohjois-Savon ja Kuopion alueelle, mutta asiakkaita on myös lisäksi Keski- ja Etelä-Suomesta. Asiakkaiden koko vaihtelee yhden hengen elinkeinoyrittäjistä noin 25 henkilön suuruiseksi teollisuus tuotanto yrityksiksi. Tilipalvelu Ser Oy tarjoaa tilitoimistopalveluita, taloudenhallintaa, verotusneuvontaa, yritysneuvontaa ja palkanlaskentaa asiakkailleen. Palvelut suunnitellaan yhdessä asiantuntijan ja asiakkaan kanssa juuri heille sopiviksi. Tilipalvelu Ser Oy:n tavoitteena on luoda yhteinen kehittymisen polku asiakkaan kanssa, missä ammattitaitoisella kirjanpidolla ja taloudenhallinnalla luodaan tarvittavaa aikaa ja resursseja asiakkaan työhön (Tilipalvelu Ser Oy 2019a.)

Toimeksiantaja haluaa selvittää tuovatko asiakkaiden mielestä Tilipalvelu Ser Oy: tarjoamat lisäpalvelut lisäarvoa ja hyötyä asiakkaille. Lisäksi halutaan kehittää yritysneuvontapalveluita paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Kehittämällä palveluitaan toimeksiantaja kokee saavansa kilpailuetua Pohjois-Savon alueella ja samalla syventämällä asiakassuhteitaan pitkäkestoisemmiksi. Lisäksi Tilipalvelu Ser Oy:n tavoitteena on pysyä mukana kehittyvässä tilitoimistomaailmassa, missä uusien tilitoimistopalveluiden käyttöönotto on ollut jatkuvaa ja välttämätöntä kilpailulla alalla. Kehittämällä palveluitaan jatkuvasti Tilipalvelu Ser Oy antaa kuvan itsestään jatkuvasti uudistuvana tilipalveluja tarjoavana yrityksenä, missä asiakkaalle tuoma lisäarvon merkitys nähdään suurena vahvuutena tilitoimistoalalla. (Tilipalvelu Ser Oy 2019c.)

4.1 Opinnäytetyön tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Opinnäytetyö noudattelee tutkimuksellisen kehittämistyötä, missä tutkimus ja kehittäminen liittyvät yhteen. Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutetaan usein, kun ollaan kehittämässä tai halutaan saada aikaan muutoksia organisaatiossa. Siihen kuuluu yleensä käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palveluiden tuottamista ja toteuttamista (Ojasalo ym. 2014, 19.) Tutkimuksellinen kehittämistyö sopii hyvin opinnäytetyön menetelmäksi, koska siinä keskitytään jo Tilipalvelu Ser Oy:llä olemassa olevien yritysneuvontapalveluiden kehittämiseen. Etsitään palveluihin sopivimpia ratkaisuja, vaihtoehtoja ja viedään niitä asioita käytännössä eteenpäin

Kehittämistyö voi olla joko ongelmaperustainen tai uudistamisperustainen. Ongelmaperustaisessa kehittämisessä etsitään ja yritetään havaita ongelmia jo käytännössä havaittuihin ongelmiin tai haasteisiin. Tyypillinen kohde on jokin organisaatio ongelma, esimerkiksi henkilöstön tyytymättömyys ja suuri vaihtuvuus tai muunlainen parantamista vaativa alue, kuten vähäinen myynti. Uudistamisperusteisessa kehittämistyössä puolestaan etsitään uutta ja sen tavoitteena on esimerkiksi uusi palvelu tai tuote, uusi työkuulttuurin luominen tai liiketoimintamalli (Ojasalo ym. 2014, 26). Opinnäytetyö on ongelmaperusteinen kehittämistyö, koska toimeksiantajayrityksellä on jo olemassa olevat palvelut, mistä halutaan keskittyä parantamaan yritysneuvontapalveluista saatuja käyttäjäkokemuksia. Halutaan löytää palveluista ongelmakohtia ja pyrkiä etsimään ratkaisuja niihin.

Opinnäytetyössä on toiminnallinen osuus ja kehittämisosuus. Toiminnallinen osuus koostuu Tilipalvelu Ser Oy:n yritysneuvontapalveluita käyttäneiden asiakkaiden haastatteluista ja dokumentoisesta. Kehittämisosuus pitää sisällään dokumentoidun aineiston ja kehitysideoiden purkamista ja muodostamista kehittämis ehdotuksiksi. Näin ollen opinnäytetyön lähestymistavaksi sopii hyvin tapaustutkimus, jonka tarkoituksena on tuottaa tutkimuksen avulla kehittämis ehdotuksia toimeksiantajalle. Tapaustutkimus on hyvin tyypillinen tutkimusstrategia liiketaloustieteissä, kun tarkoituksena on tuottaa kehittämis ehdotuksia ja ideoita. Tutkimuksen kohteena voivat toimia yrityksen tuotteet, palvelut, toiminnot tai prosessit. Pyrkimyksenä on tuottaa syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta. Tällä tavoin tapaustutkimus mahdollistaa ymmärtää yritystä tai kehittämisen kohdetta kokonaisvaltaisesti hyvinkin realistisessa toimintaympäristössä. (Ojasalo ym. 2014, 52.)

Opinnäytetyön tietoperusta on Oivalluttava-Perinteinen mallia. Se on yksi keskeisimmistä tavoista kirjoittaa tutkimuksellista kehitystyötä. Tietoperusta esiintyy opinnäytetyössä erillisenä tuloksista ja tutkimus menetelmistä, mutta tietoperustasta on myös tunnistettavissa tekijän ajattelua referoinnin ja sitaattien lisäksi. (Ojasalo ym. 2014, 35.)

Kehittämistyössä voidaan käyttää hyväksi monenlaisia menetelmiä. Tutkimuskirjallisuudessa menetelmät on jaettu määrällisiin (kvantitatiivisiin) ja laadullisiin (kvalitatiivisiin). Menetelmiä valittaessa on ensin hyvä pohtia, millaista tietoa tarvitaan ja mihin tarkoitukseen sitä aiotaan käyttää. Eri menetelmillä saadaan kehittämistyön tueksi erilaista tietoa ja erilaisia näkökulmia (Ojasalo ym. 2014, 40). Opinnäytetyötä ei suoriteta määrällisin (kvantitatiivisin) menetelmin, koska toimeksiantaja yritykselle ei ole tarpeeksi yritysneuvontapalveluita kokeneita asiakkaita, jolloin tutkimusta varten ei saataisi tarpeeksi suurta otantaa, jotta tutkimuksesta tulisi riittävän luotettava. Opinnäytetyö tehdään kvalitatiivisin menetelmin. Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimuksessa on kuitenkin huomioitava, että todellisuus voi työn aikana muuttua, ja onkin mahdollista löytää monenlaisia suhteita. Tämä mahdollistaa, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Haastattelu on laadullinen menetelmä, jonka avulla tutkittavasta kohteesta saadaan yksityiskohteisempaa ja tarkempaa tietoa. Haastatteluja on erityyppisiä ja kullakin on oma käyttötarkoituksensa. Strukturoitu haastattelu on lähellä kyselyä. Silloin haastattelijalla on tarkasti etukäteen suunnitellut kysymykset ja tarkka haastattelurunko, jota käytetään kaikissa haastattelutilanteissa. Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu on sopivampi tilanteisiin, jossa ei parhaiten tunneta tutkimuksen kohdetta etukäteen eikä haluta liika ohjata vastaajia. Teemahaastattelu sopii paremmin tilanteisiin, missä yritys haluaa saada tietää, mitä todella asiakkaat haluavat ja arvostavat toiminnassa. Ne antavat haastattelijalle ja yritykselle mahdollisuuden muokata haastattelurunkoa, mikäli aikaisempien haastattelujen pohjalta on ilmennyt mielenkiintoisia asioita, joita ei etukäteen osattu ottaa huomioon. (Ojasalo ym. 2014, 41.)

Teemahaastattelu sopii hyvin opinnäytetyön haastattelumenetelmäksi. Tällöin haastateltavilta voidaan kysyä monipuolisempia kysymyksiä ja tarvittaessa muokata haastattelukysymyksiä tutkimuksen aikana haastatteluissa ilmeneviin asioihin. Teemahaastattelu antaa kokonaisvaltaisemman kuvan yritysneuvontapalveluiden tuottamasta lisäarvosta asiakkaiden näkökulmasta. Haastattelut suoritetaan yksilöhaastatteluina kasvotusten tai puhelimitse, jolloin haastateltavien on helpompaa kertoa omia mielipiteitä haastattelijalle. Haastattelut sovitaan etukäteen yritysneu-

vontapalveluita käyttäneiden asiakkaiden joukosta. Haastateltavat asiakkaat valitaan yhdessä toimeksiantajan kanssa. Tällä tavoin varmistamme tutkimuskysymysten suuntautumisen niille asiakkaille ja yrityksille, joilta halutaan arvokasta tietoa. Haastatteluiden jälkeen haastattelut puretaan sisällönanalyysin menetelmin, mikä on yleisin kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytettävä aineiston analyysitapa. Apuna sisällönanalyysien muodostamisessa käytän haastatteluiden nauhoittamista, mikä helpottaa myöhemmin haastatteluiden litteroimista ja sisällönanalyysien purkamista aineistotekstistä. Haastattelutekstien purkamisen jälkeen sisältö ryhmitellään ylä- ja alakategorioihin, jolloin aineisto saadaan jaettua kahteen osaan ja voidaan helpommin havaita sieltä yhtymäkohtia. Ryhmittelyn jälkeen tutkijan on helpompaa muodostaa kysymyksestä yleistys, josta ilmenee haastateltavien mielipiteet ja eroavaisuudet. Sisällönanalyysien menetelmät auttavat tutkijaa löytämään ja muodostamaan helpommin kehitysideoita aineistotekstistä. Lisäksi menetelmä helpottaa havaitsemaan mahdollisia ongelmakohtia ja yhteneväisyyksiä.

5 Tulokset

Opinnäytetyön aineiston kerääminen suoritettiin haastatteluilla, missä 13:sta Tilipalvelu Ser Oy:n asiakasta kutsuttiin yksitellen tapaamiseen yhdessä opinnäytetyön tekijän kanssa noin puolen tunnin ajaksi. Ennen haastatteluja 18 asiakkaalle lähetettiin sähköpostitse saatekirje (liite 2.), jossa heitä pyydettiin osallistumaan tilitoimiston yritysneuvontapalveluiden kehittämiseen yhdessä Tilipalvelu Ser Oy:n kanssa. Asiakkaat valittiin huolellisesti, jotta mahdollisesta haastattelujoukosta saataisiin tarpeeksi laaja otanta eri yritysaloja edustavista yrittäjistä. Haastateltaviin kuului tilitoimiston pitkäaikaisia ja luotettavia asiakkaita, sekä myös lyhyemmän aikaa yhteistyössä olleita asiakkaita. Lopulta 13 asiakasta suostui haastatteluihin, jotka suoritettiin marraskuun aikana Kuopion seudulla ja Pohjois-Savossa. Haastateltavat asiakkaat koostuivat niin pienyrittäjistä kuin suurempien yritysten henkilöistä. Mukaan tuli yrityksiä rakennusosalta, elintarviketeollisuudesta, metsä- ja puuteollisuudesta, pienkorjaamoista, huoltamoista, asiantuntijapalveluista sekä hotelli- ja majoitus alan palvelun tarjoavia asiakkaita.

Haastatteluissa tutkimuskysymyksiä esitettiin yhdeksän kappaletta ja tarvittaessa haastattelija pystyi esittämään lisäkysymyksiä, kun haastattelun aikana ilmeni tutkimuksen kannalta merkittäviä parannus- tai ongelmakohtia, voitiin niihin esittää tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Tutkimuskysymykset rakennettiin niin, että haastateltavan ei tarvinnut ennakkoon tutustua aiheeseen, vaan kysymykset johdattelivat haastateltavan aiheeseen. Tutkimuskysymykset aloitettiin kysymällä, miten asiakkaat näkevät tai luulevat tilitoimiston ympäristön muuttuvan, jonka jälkeen oli kysymyksiä Tilipalvelu Ser Oy:n nykyisistä yritysneuvontapalveluista ja tyytyväisyydestä palveluihin. Loppuosalla kysymyksistä haluttiin selvittää, miten asiakkaat haluavat kehittää yritysneuvontapalveluita paremmiksi ja enemmän heille suotuisammaksi. Tutkimuskysymys lomake on esitetty (liite 1) ja haastattelujen tulokset on esitetty (liite 3).

5.1 Tutkimustulokset

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä kysytään, miten asiakkaat näkevät muuttuvan tilitoimiston ympäristön ja mihin suuntaan tilitoimisto maailma on menossa. Tuleeko tilitoimistoista enemmän konsultoivia vai nähdäänkö tilitoimistojen tulevaisuus vielä jotenkin eri tavalla. Lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että sähköistyminen ja digitalisaatio ajavat tilitoimistoja enemmän

konsultoiviksi yrityksiksi. Lisääntyvät sähköiset järjestelmät vapauttavat kirjanpitäjien aikaa perehtyä tarkemmin asiakkaidensa lukuihin ja liiketoimintaan. Suurimalla osalla nousi myös esille, että tilitoimistot tulevat analysoimaan tarkemmin yrityksen taloudellisia lukuja ja pyrkivät sparraamaan yrittäjiä liiketoiminnallisesti. Yksi haastateltavista kokee neuvoa antavien tilitoimistojen vähentyneen ja tilitoimistojen tehostavan toimintaansa vähentämällä työntekijöitä, jotta liiketoiminta pysyisi tarpeeksi kannattavana.

Seuraavassa kysymyksessä haluttiin tiedustella, milloin viimeksi haastateltavat ovat saaneet apua tilitoimiston yritysneuvontapalveluista ja miten usein he ovat saaneet tilitoimistolta apua. Suurimalla osalla asiakkaista yhteydenpito ja yhteistyö tilitoimiston kanssa on jatkuvaa, mikä näkyy asiakkaiden kuukausittaisena neuvomisena. Pieni osa asiakkaista käyttää tai saa neuvoja tilitoimistolta 3-4 kertaa vuoden aikana. Haastatteluissa ilmeni, että riippuu paljon, missä yrityksen elinkaaren vaiheessa yritys ja yrittäjät ovat menossa liiketoiminnassaan, kun tarkastellaan yritysneuvontapalveluiden käytettävyyttä. Osalla haastateltavista yritysmuoto ja yrityksen rakenne vaikuttavat taas siihen, miten paljon yritysneuvontapalveluita käytetään. Mikäli yrityksen liiketoiminta on yksinkertaisempaa ja yrittäjä tuntee yksityiskohtaisesti toiminnan, yritysneuvontapalveluilla ei koeta olevan suurta tarvetta. Kaikki haastatteluihin osallistuneista olivat sitä mieltä, että ovat saaneet apua tilitoimistolta joko verotukseen, taloudenhoitoon, rahoitukseen, hallinnollisiin tehtäviin tai neuvoja liiketoiminnan kehittämiseen. Mikään palveluista ei erottautunut selvästi erilleen muista, mutta monet haastateltavista kokivat saavansa apua yrityksen taloudellisiin, verotuksellisiin ja liiketoiminnankehittämiseen liittyvissä asioissa.

Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin, ovatko Tilipalvelu Ser Oy:n tarjoamat yritysneuvontapalvelut maksuvalmius remontti, johdon Personal Trainer, riskianalyysi ja Jaksuliiketoiminnan kehittämisen palvelut entuudestaan jo tuttuja asiakkaille ja mitä palveluita he ovat niistä käyttäneet. Selvästi suurin osa haastateltavista ei ollut kuullut tilitoimiston yritysneuvontapalveluista, mutta tunnustivat, että ovat mahdollisesti kuitenkin käyttäneet joitakin palveluiden osioita liiketoiminnassaan. Selvästi alle puolet haastateltavista oli kuullut tilitoimiston tarjoamista palveluista ja käyttänyt palveluita jossakin vaiheessa yrityksen tai yrittäjän uraa. Mikään palveluista ei kuitenkaan erottautunut joukosta, vaan yleinen mielipide oli, että tilitoimiston tulisi enemmän puhua ja tarjota kyseisiä yritysneuvontapalveluita asiakkailleen.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, ovatko tilitoimiston palvelut ja neuvominen antaneet tarvittavaa vastinetta ja hyötyä, mitä asiakas on lähtenyt palvelulta hakemaan. Lähes kaikki haastateltavista kokivat saavansa tarvittavaa hyötyä siitä, kun tilitoimisto auttoi heitä konsultoimalla tai neuvomalla liiketoimintaan liittyvissä asioissa. Ehdottoman tärkeäksi haastatteluiden aikana

nousi, että ilman tilitoimiston neuvoja ja konsulttoimista eivät yrittäjät olisivat välttämättä pystyneet tekemään liiketoiminnan kannalta tärkeitä ratkaisuja, jotka vaikuttaisivat yrityksen tulevaisuuteen. Tyytymättömyyttä näkyi parin asiakkaan kohdalla, kun kyseessä oli ollut rahoitus tai budjetointi laskelmia, mutta muuten nämä parikin asiakasta olivat olleet tyytyväisiä tilitoimiston muihin yritysneuvontapalveluihin. Lisäksi neljänneksen kysymyksen kohdalla haastatteluissa ilmeni, että toivottaisiin enemmän tilitoimiston omatoimisempaa neuvomista, koska kaikki neuvominen, mikä hyödyntäisi asiakkaan liiketoimintaa, koetaan hyödylliseksi.

Viides kysymys käsitteli sitä, ovatko haastateltavat kokeneet saavansa lisäarvoa toimintaansa, kun he ovat käyttäneet yritysneuvontapalveluita tai saaneet neuvoja liiketoimintaansa. Lähes kaikki haastateltavat olivat kokeneet saavansa lisäarvoa toimintaansa, kun he olivat, saaneet apua tai käyttäneet tilitoimiston yritysneuvontapalveluita. Ainoastaan yksi haastateltavista koki, että ei voinut varmaksi sanoa, oliko palvelut tuottaneet hänelle lisäarvoa. Huolestuttavaa ainoastaan oli, että ainoa, joka ei osannut varmaksi sanoa saaneensa lisäarvoa toimintaansa toimii yksinyrittäjänä ja hänelle olisi ehdottoman tärkeää saada tukea toimintaansa tilitoimistolta. Selkeästi eniten haastateltavat ja yrittäjät kokivat saavansa lisäarvoa ajankäytön suhteen, mikä antaa heille enemmän aikaa keskittyä omaan työhön yrityksessä. Isoimpana ajankäytön lisääjänä nähtiin tilitoimiston tarjoamat palvelut sähköisissä järjestelmissä. Haastateltavat toivoivatkin tilitoimiston pystyvän tuottamaan enemmänkin sellaisia sähköisiä järjestelmiä, jotka tehostaisivat ja nopeuttaisivat toimintaa. Lisäksi toivottiin järjestelmiä yritysverojen ja yrittäjän verosuunnittelua varten. Toisena lisäarvon tuottajana koettiin säännöllinen liiketoiminnankehittäminen yleisesti, mikä väistämättä tuottaa lisäarvoa liiketoimintaan.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin mielipidettä, miten usein tilitoimiston halutaan tuottavan aineistoa asiakkaille ja ollaanko tyytyväisiä raporttien ulkomuotoon ja sisältöön. Haastatteluissa ilmeni, että haastateltavat haluaisivat tilitoimiston kehittävän raporttipohjia paljon visuaalisemmiksi ja personoivan niitä yrittäjille helpommin luettaviksi. Suurin osa haastateltavista haluaisi lisätä kuukausiraportteihin graafisia kuvioita, jotka helpottaisivat yrittäjää ymmärtämään lukuja paremmin. Varsinkin kuukausiraporttien ja tuloslaskelmien kulupuolen lukujen seurantaan tarvittaisiin lisää graafisia apuja ja värejä helpottamaan kulupuolen rakennetta. Toiveena olisi yhdessä tilitoimiston kanssa katsoa yritykselle tärkeitä lukuja kuukausiraportista ja lähteä tuomaan niihin värejä, nuolia tai graafisia kuvioita, jotka auttavat asiakasta ymmärtämään paremmin kuukausiraportin sisältöä. Pienempi osa haastateltavista kokee pystyvänsä itse hahmottamaan kokemuksensa tai taustansa takia kuukausiraporteista merkittävät lukemat, eivätkä koe tarpeelliseksi li-

sätä raportteihin graafisia kuvioita. Noin kolmeneljäsosaa haastateltavista haluaisi käydä kuukausiraportteja puolivuositain läpi kokonaisvaltaisemmin, mikä pitäisi yrittäjän ajan tasalla omasta liiketoiminnastaan. Sopivaksi ajaksi läpi käymiseen riittäisi noin puolituntia – tunti. Loput noin neljäsosa haastateltavista kokisi paremmaksi käydä kuukausiraporttia kokonaisvaltaisemmin läpi 3-4 kertaa yrityksen tilikauden aikana. Yhdelle haastateltavista riittäisi, että kuukausiraportti käydään kerran vuodessa kokonaisvaltaisemmin läpi kirjanpitäjän tai tilitoimiston kanssa. Raporttien kokonaisvaltaisempaan läpikäymiseen vaikuttaa yritysten liiketoimintamalli. Mikäli yrityksen liiketoimintamalli on yksinkertaisempi ja muuttuvia asioita ei ole paljoa, kokevat yrittäjät tällöin itsekkin pystyvän hahmottamaan tarvittavat luvut liiketoiminnastaan. Lisäksi monet haastateltavista sanoivat, että lisäämällä kuukausiraportteihin heille tärkeitä graafisia kuvioita, voisivat yrittäjät helpommin avata työntekijöilleen yrityksen kulurakennetta esiintyy (liite 3 / 15(23)).

Seuraavassa kysymyksessä haastateltavilta kysyttiin, että mitä yritysneuvontapalveluita he haluaisivat tilitoimistojen tuottavan yrittäjille/yrityksille. Noin kolmasosa haastateltavista kokee nykyisen yritysneuvontamallin riittäväksi, mahdollisuudeksi kysyä neuvoa laajalti omaan liiketoimintaansa. Suurin osa haastateltavista halusi tilitoimiston panostavan erityisesti taloudelliselta kannalta yritysten liiketoiminnan arviointiin. Suurin osa toivoisi tilitoimiston auttavan yrittäjiä paremmin tulkitsemaan lukuja ja kertomaan lukujen valossa yrityksen sen hetkisestä tilanteesta. Yritysneuvontapalveluita halutaan tosi kattavasti monelta eri osa-alueelta, mutta juuri taloushallintapuolen ja liiketoiminnan sparraaminen koetaan tärkeimmiksi palveluiksi. Lisäksi esille nousi, että olisi hyvä olla yritysneuvontapalveluja verotukseen ja yritysten hallinnolliselle puolelle, kun yritys tekemässä omistusmuutoksia tai halutaan selvittää yrityksen myyntiarvoa markkinoilla. Huomiota haastatteluissa herätti myös, se että monet asiakkaat haluaisivat enemmän hyödyntää tilitoimiston sidosryhmiä ja verkostoa, etsiessään ratkaisuja tai apua mahdollisiin ongelmiin.

Kahdeksannessa kysymyksessä mietittiin yhdessä keinoja parantaa yritysneuvontapalveluiden käyttöönottoa ja esiin tuloa tilitoimiston palveluina. Haastatteluissa ilmeni, että olisi hyvä rakentaa yritysneuvontapalveluista erikokoisia palvelupaketteja, joita yritykset ja asiakkaat voisivat ostaa käyttöön. Suurin osa haastateltavista kannattaisi palvelupakettien luontia, mikä helpottaisi yritysneuvontapalveluiden käyttöönottoa. Kuitenkin olisi hyvä, että tilitoimisto ei suoraan päättäisi, mitä palvelupaketit sisältäisivät, vaan yrittäjät ja yritykset voisivat muokata pakettien sisältöä itselleen sopivilla palveluilla. Huomattavaa oli, että kokeneemmat yrittäjät eivät nähneet itselleen palvelupaketteja parhaana ratkaisuna, vaan kokivat, että tilitoimiston kannattaa laskuttaa asiakkaita nykyisellä toimintatavalla, koska hinnat ovat näissä tapauksissa kohtuullisia, mikä käy ilmi (liite 3/ 21(23)).

Viimeisessä tutkimuskysymyksessä haastateltavilta asiakkailta kysyttiin, kokevatko he ja tilitoimisto kasvattavansa lisäarvoa toimintaansa, kun yritysneuvontapalveluita kehitetään yhdessä vastaamaan paremmin asiakkaiden toiveita. Kaikki asiakkaat kokivat palveluiden kehittämisen yhdessä tuottavan kummallakin osapuolelle lisäarvoa. Yhdessä ja asiakkaat huomioon ottaen syvennetään entisestään asiakassuhteita luotettavimmiksi ja tilitoimisto pystyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin entistäkin kattavammin.

5.2 Kehittämis ehdotukset

Tilitoimistojen yritysneuvontapalveluille nähdään laajastikin käyttöä. Opinnäytetyön kyselytutkimuksen perusteella Tilipalvelu Ser Oy saa paljon hyödyllistä materiaalia siitä, miten asiakkaat haluavat käyttää ja hyötyä heidän tuottamistaan yritysneuvontapalveluista. Tutkimuksen perusteella Tilipalvelu Ser Oy:n kannattaa panostaa yritysneuvontapalveluiden sisältöön ja oikeanlaisen materiaalin tuottamiseen asiakkailleen. Tämä edellyttää myös tietynlaisia toimenpiteitä yrityksen palveluiden kehittämisessä, markkinoinnissa ja henkilöstön osaamisessa.

Yritysneuvontapalveluista olisi tutkimuksen mukaan järkevää muodostaa erikokoisia palvelupaketteja, jotka voidaan hinnoitella pienimmästä isoimpaan periaatteella ja antaa asiakkaille mahdollisuus muokata palvelupaketin sisältöä omaan liiketoimintaan sopiviksi. Eniten yritysneuvontapalveluita toivotaan taloudenhallinnan osa-alueelle. Näin tulisi yritysneuvontaan kehittää palveluita, jotka helpottavat asiakasta ymmärtämään hänen liiketoimintaansa paremmin talouden kannalta. Hyvänä palveluna voitaisiin ajatella kuukausiraporttien yksilöimistä asiakkaille sopiviksi. Näin asiakkaalle tehtäisiin paremmin hänelle ymmärrettävä kuukausiraportti, jonne yksilöidään asiakkaalle tärkeitä lukuja, vertailukohtia ja suunnitellaan seurattaviin lukuihin sopivat graafiset kuviot ymmärtämään tiedon sisältöä.

Yritysneuvontapalveluihin voitaisiin lisäksi tuottaa palveluita yritysten myyntiarvon määrittämiseen ja hallinnollisiin asioihin, kuten yrityksen omistusmuutos ja sukupolvenvaihdokseen liittyviä palveluita. Yrittäjät toivovat laskelmia, jotka osoittavat, milloin olisi järkevää myydä tai vastavasti luopua yritystoiminnasta oikea-aikaisesti.

Kaikki edellä mainittu vaatii tilitoimistolta ja asiakkailta, että käytössä on nykyaikaiset sähköiset kirjanpito järjestelmät, joilla voidaan ajallisesti keskittyä tarjoamaan asiakkaille parempia yritysneuvontapalveluita. Lisäksi työntekijöiltä vaaditaan taloushallinnon osaamista ja taitoja osata neuvoa asiakkaita liiketoiminnallisesti eteenpäin. Ennen kaikkea tilitoimistolla on oltava toimivat

ja laadulliset internetsivut, mistä asiakkaat löytävät tarvittavaa tietoa yritysneuvontapalveluista ja niiden sisällöistä. Aktiivisten internet sivujen avulla tilitoimisto pystyisi jakamaan arvokasta yritysverkostoaan asiakkaiden käyttöön ja samalla hyötyä siitä itse tarjoamalla palveluitaan heidän käyttöönsä.

Tutkimuksen perusteella pienyrittäjät tarvitsevat paljonkin apua tilitoimistoilta taloudenhallinnan puolelle, koska he kokevat tilitoimiston hoitavan asiakkaan yrityksen taloutta kuin talouspäälikkö. Olisiko tulevaisuuden kannalta jo järkevää muuttaa Tilipalvelu Ser Oy:n liiketoimintastrategiaa ja markkinointistrategiaa ja alkaa miettimään, mistä tulevaisuudessa kasvatetaan rahavirtaa yrityksen kassaan. Voitaisiinko hyvällä taloushallinnonosaamisella saada sopivan kokoisia pienyrityksiä asiakkaiksi tilitoimistoon.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten yritysneuvontapalveluista saataisiin kehitettyä parempia vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja lisättyä yritysneuvontapalveluiden tuomaa lisäarvoa palvelun tuottajalle ja asiakas yrityksille. Opinnäytetyön pohjana toteutettuun kehittämistutkimuksen kysymyksiin saatiin riittävästi vastauksia ja aineistoa. Alkuperäisestä 18:sta lähetystä saattekirjeestä 13 asiakasta esitti kiinnostuksen osallistua kehittämään yhdessä tilitoimiston kanssa palveluita, joten haastatteluihin saatiin riittävästi osallistujia. Tämä merkitsi sitä, että aineistosta alkoi esiintyä riittävästi merkille pantavia kehittämisen asioita.

Haastattelut suoritettiin teemahaastatteluina, missä haastattelijalla oli valmiina tutkimuskysymysten runko, mutta haastatteluiden edetessä kysymyksiä pystyi muokkaamaan sen mukaan, miten haastattelut etenivät. Ensin en osannut haastattelijana tarttua oikeisiin asioihin, vaan nojasin lujasti kiinni paperilla oleviin tutkimuskysymyksiin, mikä varmasti vaikuttaa siihen, että alkuvaiheessa tutkimusta en saanut haastatteluista niin laadullista aineistoa. Huomasin kuitenkin haastatteluja tehtäessä, miten paljon kehityin haastatteluiden alkuvaiheesta loppuvaiheeseen mennessä. Viimeisiä haastatteluja tehtäessä pystyin huomattavan paljon paremmin esittämään tarkentavia kysymyksiä ja muuttamaan tarvittaessa kysymyksiä niin, että haastateltavalta saatiin tutkimusta varten merkittäviä tietoja, kuten palvelupakettien luomiseen ja kuukausiraporttien kehittämiseen liittyvää aineistoa niin, että ne vastaavat parhaiten asiakkaiden toiveita.

Huomattavaa tutkimuksen edistyttyä oli, miten paljon tilitoimiston asiakkaat olivat kiinnostuneita kehittämään tilitoimistopalveluita yhdessä. Kiinnostus sähköisiä järjestelmiä kohtaan ja uusien palveluihin oli suurilta osin positiivinen. Useat asiakkaat halusivat heti käyttöön uusimmat sähköiset järjestelmät, joilla tehdään yhteisestötoiminnasta vieläkin tehokkaampaa. Tilipalvelu Ser Oy:n onkin ensiarvoisen tärkeää tarjota asiakkailleen uusimpia sähköisiä järjestelmiä, jotka vapauttavat henkilöstön aikaa lähteä tarjoamaan ja kehittämään asiakkailleen parempia yritysneuvontapalveluita.

Selvityksen arvioimista kuvaa se, että pystyin tutkimuksen avulla tuottamaan tärkeää tietoa toimeksiantajalle yritysneuvontapalveluiden kehittämiseksi paremmiksi. Toimeksiantaja seurasi heti tutkimushaastatteluiden alkuvaiheesta loppuvaiheeseen asti haastatteluiden kulkua hyvin tiiviisti ja oli jo siinä vaiheessa hyvin tyytyväinen haastatteluissa ilmeneviin asioihin. Toimeksiantaja oli vakuuttunut siitä, miten paljon tutkimus tuotti kehittämisideoita. Tutkimuksen avulla toimeksian-

taja kokee pystyvänsä kehittämään varsinkin kuukausiraportteja ja yritysneuvontapalveluita paremmiksi ja erottautumaan tällä tavoin muista kilpailevista tilitoimistoista Pohjois-Savon alueella. Toimeksiantaja toteaaakin arvioinnissaan, että yhteenvedosta on suuri hyöty suunniteltaessa palvelupaketteja. Toisena tavoitteena oli pystyä lisäämään yritysneuvontapalveluiden tuottamaa lisäarvoa. Todellisuudessa kehitettävien yritysneuvontapalveluiden lisäarvoa voidaan vasta lähteä kysymään myöhemmin, kun uudistetut palvelut ovat tulleet käyttöön. Kuitenkin haastatteluissa ilmeni, että asiakkaat kokevat saavan enemmän lisäarvoa uusista yritysneuvontapalveluista, koska niitä on kehitetty yhdessä paremmiksi.

Mahdollinen jatkotutkimus voisi käsitellä palvelupaketteja. Siinä keskityttäisiin tarkemmin palvelupakettien kokonaisuuksiin. Selvitettäisiin palveluita, mitä asiakkaat tarvitsevat pienemmissä palvelupaketeissa ja vastaavasti, kuinka laajemmista palvelupaketeista luodaan yrityksille sellaisia kokonaisuuksia, että ne ostaisivat niitä käyttöön. Lähteä tuotteistamaan paketteja järkevämmiksi ja hinnoittelemaan ne sopivan suuruisiksi. Tutkia yritys ala kohtaisesti, mitä mahdollisia palveluita yrittäjät tai yritykset käyttävät ja luoda tätä kautta erilaisia palvelupaketteja eri yritys aloille.

Lisäksi olisi mielenkiintoista selvittää tulevaisuudessa, miten mahdollisesti uudistetut kuukausiraportit ja yritysneuvontapalvelut ovat onnistuneet. Olisi tutkittava lisää, miten yritysneuvontapalveluista tehtäisiin vieläkin hyödyllisempiä asiakkaille ja ovatko asiakkaat huomanneet puutteita yritysneuvontapalveluissa.

Itselle tulevaisuutta varten opinnäytetyö tutkimus antoi valtavasti oppia, miten tilitoimisto asiakkaita tulisi palvella. Minkälaisiin asioihin asiakkaat haluavat palvelua. Kuinka he haluavat aineistoa saavan ja kuinka usein asiakas haluaa käydä kirjanpitäjän kanssa yrityksen kokonaiskuvaa läpi tilikauden aikana.

Lähteet

Aho, A. 2019. Kirjanpitäjästä konsultiksi pääkirja. Helsinki: Alma Talent.

Ahvenniemi, J. 2016. Matkaeväitä. Tilisanomat. Saatavilla 27.9.2019 <https://tilisanomat.fi/kolumnit/paakirjoitus/matkaevaita>

Heikkinen, H. 2019. Digitalisaation pikakurssi: Hyödyt ja haasteet yrityksille. Talentree. Saatavilla 27.9.2019 <https://talentree.fi/blogi/digitalisaation-pikakurssi/>

Hirsjärvi, S, Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto. Helsinki: Alma Talent.

Kamensky, M. 2010. Strateginen johtaminen: Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.

Koivisto, M, Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent, e-kirja.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Talentum Media Oy.

Manner, J. 2018. Kollega vie kirjanpitäjän työt, Tilisanomat. Saatavilla 30.9.2019 <https://tilisanomat.fi/kolumnit/kumppanikolumni/kollega-vie-kirjanpitajan-tyot>

Nivaro, H. 2005. Tietotekniikka mullistaa taloushallinnon. Fakta.

Ojasalo, K, Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Reason, B., Lovlie, L. & Brand Flu, M. 2015. Service Design for Business: A Practical Guide to Optimizing The Customer Experience: John Wiley & Sons, Incorporated.

Soro, A. 2019. Kirjanpidon ja verotuksen tulevaisuudesta. Tilisanomat.

Tilipalvelu SER Oy a. N.d. Yritysesittely. Saatavilla 30.9.2019 <https://tilipalveluser.com/yritysesittely/>

Tilipalvelu SER Oy b. N.d. Palvelumme. Saatavilla 30.9.2019 <https://tilipalveluser.com/yritysneuvonta/liiketoimintapalvelut/>

Tilipalvelu SER OY c, toimeksiantajan haastattelu.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Liitteet

Tilipalvelu Ser Oy
Ville Kokkonen

pvm.

Asiakas/yritys:

1. Tilitoimisto ympäristö muuttuu. Minkälaisena sinä ja yrityksesi näkevät muuttuvan tilitoimiston maailman? Muuttuuko tilitoimistot enemmän konsultoiviksi ja yrityksiä tukeviksi organisaatioksi? Vai jotain muuta?
2. Milloin viimeksi olet saanut apua yrityksesi toimintaan yritysneuvontapalveluita käyttämällä? (Esim. liiketoiminnankehittämisessä, taloudenhoidossa tai jossain muussa?) Ja Kuinka usein?
3. Oletko kuullut tai käyttänyt Tilipalvelu Ser Oy tuottamia yritysneuvontapalveluita? (maksuvalmius remontti, johdon personal trainer, riskianalyyysi tai Jaksu-liiketoiminnankehitysohjelma)
4. Oletko saanut yritysneuvontapalveluista mieleistäsi vastinetta tai hyötyä liiketoimintaasi? Onko palvelu vastannut odotuksiasi? Millä tavoin?
5. Tunnetko, että olet saanut nykyisistä yritysneuvontapalveluista arvoa/lisääarvoa yrityksellesi?
6. Kuinka usein haluaisit saada käyttämästäsi palvelustasi aineistoa? Esim. Kuukausiraportti? Kerran vuodessa? Useammin kuin kerran, kuinka monesti? Millä tavalla haluaisit aineiston käytävän läpi?
7. Minkälaisia yritysneuvontapalveluita haluaisit tilitoimistojen tuottavan yrittäjille/yrityksille? (Liiketoiminnallisia, hallinnollisempia, juridisia...)
8. Minkälaisilla keinoilla tai tavoilla haluaisit parantaa yrityksille/yrittäjille tuotettavia yritysneuvontapalveluita? (Esim. Luomalla yritysneuvontapalveluista erikokoisia palvelupaketteja?)
9. Kokisitko, että palveluita kehittämällä Tilipalvelu Ser Oy pystyy paremmin vastaamaan yrityksesi/yrittäjänä toiveitasi ja kasvattamaan parempaa arvoa palvelun tuottajalle ja asiakkaalle?

Saatekirje

Olemme kehittämässä yritysneuvontapalveluitamme. Tähän liittyen toteutamme joillekin asiakkaistamme kyselytutkimuksen yhdessä Kajaanin ammattikorkeakoulun kanssa. Kyselyn toteuttaa Ville Kokkonen. Pyytäisin että voit olla mukana tässä tutkimuksessa, joka pidetään loppu syksyn aikana.

Palveluiden kehittämisen yhteydessä opiskelija Ville Kokkonen suorittaa opinnäytetyötä Kajaanin ammattikorkeakoululle. Yhdessä kehittämällä saamme luotua palvelut, jotka tulevaisuudessa auttavat teitä paremmin liiketoiminnassanne. Ville tulisi kanssanne keskustelemaan palveluiden tyytyväisyydestä ja kehitysideoista enintään tunnin verran kasvotusten tai puhelimitse. Keskustelut ovat luottamuksellisia, eikä haastatteluissa esille tulevia asioita käytetä muuhun kuin palveluiden kehittämiseen ja opinnäytetyöhön. Haastatteluihin osallistujien nimiä ei julkaista missään.

Voiko Ville ottaa tämän asian tiimoilta sinuun yhteyttä?

t. Sakari

1. Tilitoimisto ympäristö muuttuu. Minkälaisena sinä ja yrityksesi näkevät muuttuvan tilitoimiston maailman? Muuttuuko tilitoimisto enemmän konsultoiviksi ja yrityksiä tukeviksi organisaatioksi? Vai jotain muuta?

Onhan tilitoimisto maailma muuttunut siitä, mitä se on ollut 20v sitten, kun on vain tuotu mappi tilitoimistoon. **Aineistoa tulee jo nykypäivänä paljon suoraan. Ropo, e-tasku ja muut sähköiset järjestelmät.** Ehkä se fyysinen paperien kanssa tekeminen on vähentynyt ja toivon, että mennään **enemmän konsultoivaan suuntaan ja tietoa tulisi kysymättäkin, mikäli tilitoimisto huomaa luvuissa eroavaisuuksia.**

Vois mennä siihen suuntaan, että voidaan kysyä neuvoja, laajastikin. Kun ajatellaan yrityksen liiketoimintaa, verotukseen liittyviä asioita esimerkiksi, tai mikä on yrityksen taloushallinnon kautta järkevää sen hetkisessä tilanteessa ja mitä ottaa huomioon kahden vuoden päästä. Ennakointi siihen suuntaan. tilitoimiston suunnalta kysynyt ja saanut vastauksia aina. Tilitoimisto on pystynyt ennakoimaan eteen tulevia asioita esim. ennakkoveron suhteen.

Varmaan, kun perinteistä mallia ajattelee niin, kapeimmillaan on ollut peruskirjanpidon hoitamista, ehkä veroilmoitusten käyttöä ja laskujen maksua. **Mitä se taas parhaimmillaan voisi olla jonkinlainen liiketoiminnankehittämis partneri, jossa yhdistys, vaikka pienyrittäjälle tällainen liiketoimintasuunnitelmien tekeminen ja sparrailu taloudellisessa näkökulmassa.** Minulla suhde Ser oy:n on muodostunut kiinteistöjen kautta, missä taas suuryritysten talousnäkökulman kautta he hoitavat itse talouden, **kun taas pienet ja keskisuuret yritykset voisivat ostaa sen taloudenhoidon ulkopuolelta.**

Digitalisaatio on muuttanut tilitoimisto arkea. En minä halua, että tilitoimisto on vaan yritys mikä vie ne numerot minun toiminnastani kirjanpitoon, vaan kertoo mitä ne luvut sisältävät. Alkaisi enemmän konsultoivaksi. Nimenomaan avaisi enemmän sen **yrityksen kokonaiskuva**a, koska ei kaikki yrittäjät ymmärrä muuta kuin sen oman toiminnan.

Vähän hanakala yleistää, mutta kyllä enemmän ollaan menossa siihen suuntaan, että tilitoimistot auttavat yrittäjää neuvomaan asioissa.

Kyllä juuri näin enemmän konsultoivaksi tilitoimisto maailma menee ja tulee olemaan yrittäjän kumppani. Tilitoimisto tarkkailee kokonaiskuvaa ja antaa ohjeita yrittäjälle.

Sillä tavalla, kun lähetään historiasta, yhteistyömme tilitoimiston kanssa alkoi siitä, että ulkoistimme talouspuolen palvelut kokonaan sinne. Meillä tehtiin ainoastaan lasku. **Kaikki muu ulkoistettiin. Vero asiat ja kaikki toiminta oli tilitoimiston huolehdittavana. Samoin kaikki investointilaskelmat ja sitä edeltävä työ oli pitkälti tilitoimiston huolehdittavana. Sillä tavalla tilitoimisto on meitä konsultoinut ja neuvonut. Joitakin lakineuvonta asioita on myös käyty, mutta lähinnä tilitoimiston verkoston kautta. Se kaikki on onnistunut hyvin. Näen juuri tilitoimisto tulevaisuuden konsultoinnin ja yrittäjiä avustavana organisaationa, millä on yrityksen aineisto, minkä pohjalta auttaa yrityksiä investoinneissa ja rahoitusasioissa.**

Olen käyttänyt aikaisemmin isompaa tilitoimistoa ja sitten siirryin käyttämään yhden hengen toimistoa. **Olen saanut konsultointi apua tilitoimistolta liiketoiminnankehittämiseen ja lukujen analysointiin. Minulla on sellainen näkemys, että kyllähän siellä paljon neuvotaan, mutta neuvovat tilitoimistot on vähentyneet, jotta liiketoiminta tehostuu.**

Digitalisaation myötä tilitoimistot muuttuu enemmän konsultaation suuntaan tai vaihtoehtoinen suunta on, että vähennetään väkeä. Liiketoiminnankehittäminen nousee varmasti entistä enemmän esille.

Kyllä se juuri näin on, että ollaan menossa enemmän konsultoivaan suuntaan, koska on sähköiset järjestelmät helpottamassa toimintaa. Sitten just näiden järjestelmien tulon kautta kirjanpitäjällä jää enemmän aikaa neuvoa yrittäjää kaikessa mahdollisessa.

Kyllä minä näkisin, että tilitoimisto maailma muuttuu enemmän konsultoivaksi ja sähköisemmäksi. Sähköiset järjestelmät keskustelee suoraan keskenään ja automaation kautta pääkirjanpito muodostuisi reaaliaikaisesti.

Kyllähän se on näin, että tilitoimistojen on kehitettävä sitä omaa toimintaa. Nimenomaan tietokonejärjestelmät ja lainsäädäntö muuttuu koko ajan, niin on hyvä pitää itse tilitoimistoa ja asiakkaita ajan tasalla. Varsinkin pienet yritykset tarvitsevat tilitoimiston tukea näissä edellä mainituissa asioissa. Tilitoimistoilla on useita asiakkaita, niin on hyvä, että tilitoimistot olisivat tiedon välittäjiä verotuksellisissa ja lainsäädännöllisissä asioissa, koska yleensä muutokset koskevat isoa osaa tilitoimiston asiakkaista. Kyllähän sieltä tulee neuvoja, mutta saisi tulla enemmän.

Kyllä muuttuu enemmän siitä paperityöstä Online ja reaaliaikaiseen kirjanpito malliin. Missä tilitoimistojen on helpompi konsultoida asiakkaita. Vaikka enemmän tulee sähköisiä järjestelmiä, silti aina kirjanpitäjää tarvitaan. Konsultointi tulee ilmi enemmän verotus asioissa ja näen tilitoimiston enemmän oman yrityksen talouspäälikkönä.

Yläkategoriat: (Koetaan muuttuvan konsultoivaksi ja neuvovaksi)

Aineistoa tulee jo nykypäivänä paljon suoraan. Ropo, e-tasku ja muut sähköiset järjestelmät / enemmän konsultoivaan suuntaan ja tietoa tulisi kysymättäkin, mikäli tilitoimisto huomaa luvuissa eroavaisuuksia. / Vois mennä siihen suuntaan, että voidaan kysyä neuvoja, laajastikin. Kun ajatellaan yrityksen liiketoimintaa. / Mitä se taas parhaimmillaan voisi olla jonkinlainen liiketoiminnankehittämis partneri, jossa yhdistys, vaikka pienyrittäjälle tällainen liiketoimintasuunnitelmien tekeminen ja sparrailu taloudellisessa näkökulmassa. / Digitalisaatio on muuttanut tilitoimisto arkea. En minä halua, että tilitoimisto on vaan yritys mikä vie ne numerot minun toiminnastani kirjanpitoon, vaan kertoo mitä ne luvut sisältävät. Alkaisi enemmän konsultoivaksi. / Vähän hanakala yleistää, mutta kyllä enemmän ollaan menossa siihen suuntaan, että tilitoimistot auttavat yrittäjää neuvomaan asioissa. / Kyllä juuri näin enemmän konsultoivaksi tilitoimisto maailma menee ja tulee olemaan yrittäjän kumppani. Tilitoimisto tarkkailee kokonaiskuvaa ja antaa ohjeita yrittäjälle. / . Näen juuri tilitoimisto tulevaisuuden konsultoinnin ja yrittäjiä avustavana organisaationa, millä on yrityksen aineisto, minkä pohjalta auttaa yrityksiä investoinneissa ja rahoitusasioissa. / Digitalisaation myötä tilitoimistot muuttuu enemmän konsultaation suuntaan tai vaihtoehtoinen suunta on, että vähennetään väkeä. Liiketoiminnankehittäminen nousee varmasti entistä enemmän esille. / Kyllä se juuri näin on, että ollaan menossa enemmän konsultoivaan suuntaan, koska on sähköiset järjestelmät helpottamassa toimintaa. Sitten just näiden järjestelmien tulon kautta kirjanpitäjällä jää enemmän aikaa neuvoa yrittäjää kaikessa mahdollisessa. / Kyllä minä näkisin, että tilitoimisto maailma muuttuu enemmän konsultoivaksi ja sähköisemmäksi. / Kyllä muuttuu enemmän siitä paperityöstä Online ja reaaliaikaiseen kirjanpito malliin. Missä tilitoimistojen on helpompi konsultoida asiakkaita.

Alakategoriat: (ei koeta juuri muuttuvan)

Olen saanut konsultointi apua tilitoimistolta liiketoiminnankehittämiseen ja lukujen analysointiin. Minulla on sellainen näkemys, että kyllähän siellä paljon neuvotaan, mutta neuvovat tilitoimistot on vähentyneet, jotta liiketoiminta tehostuu.

Yleistys:

Sähköistyminen ajaa tilitoimistoja konsultoivaan suuntaan. Sähköiset järjestelmät vapauttavat kirjanpitäjien aikaa perehtyä tarkemmin asiakkaidensa lukuihin ja toimintaan. Tilitoimistojen tulisi pyrkiä neuvomaan asiakkaita lukujen valossa. Lähes kaikki näkevät tilitoimiston tulevaisuuden konsultoivana yrityksenä, joka auttaa yrittäjiä taloudellisissa asioissa. Tilitoimistot tulevat toimimaan yrittäjien sparraajina liiketoiminnassa. Yksi haastateltavista kokee tilitoimistojen neuvonnan olevan nykyaikaa, mutta neuvovat tilitoimistot ovat vähentyneet. Esille nousi myös, että asiakkaat haluaisivat enemmän käydä läpi yrityksen kokonaiskuvaa. Osa näkisi tilitoimistojen olevan asiakkaiden verkosto etsittäessä ratkaisuja tai vastauksia asioihinsa.

2. Milloin viimeksi olet saanut apua yrityksesi toimintaan tilitoimistolta? (Yritysneuvonta-palveluissa, liiketoiminnankehittämisessä, taloudenhoidossa tai jotain muuta?) Ja Kuinka usein?

On, saatu apua ja apua on saatu kun on kysynyt apua. Sakari on antanut apua kiinteistökauppaan.

Viime viikolla olen saanut apua, vähintään kerran kuukaudessa olen kysynyt tai saanut apua. Pääomatuloista, yhtiön verotuksesta, lisäeläkevakuutuksista ja veronvähennyksistä. Saanut lisäksi vinkkejä kuukausi veromaksujen yhteydessä.

Jatkuvasti, peruskuviot toimivat kiinteistöjen kautta. Perustin hiljattain pienen sijoitusyhtiön, missä Ser antoi niin sanotusti avaimet käteen mallina uuden yrityksen minulle. Annoin, vaan suuntaviivoja ja muuten **Ser hoiti kaiken byrokratian ja muut tarvittavat asiat yrityksen perustamista varten. Viikoittain saan apua tilitoimistolta esim. kiinteistöjen osoitteet ovat suoraan ohjattu tilitoimistolle.** Niin minun ei tarvitse hoitaa papereita eikä maksuliikennettä. **Ropo** avulla voin sitten seurata tilannetta ja tarpeen vaatiessa itse hyväksyä laskuja. Itsellekin tärkein työ ei ole tämä yrittäminen ja kun haluaa kasvattaa liiketoimintaa rajallisella ajankäytöllä, niin silloin jonkun on hoidettava nämä juoksevat asiat.

Koko ajan on ollut jonkinlainen projekti päällä tai yhteystyö Ser kanssa. Enemmän nimenomaan taloudenhoitoon ja verotukseen liittyviä asioissa olen saanut palvelua. Esim. taloudenhoitoa ja verosuunnittelua. Se on ollut jatkuvaa. Ollut erilaisia arvonlisävero järjestelyjä, vero järjestelyjä ja omistusjärjestelyjä. **Eli ollut myöskin näitä hallinnollisia neuvontapalveluita.**

Peruskirjanpito palvelun ja enemmän verotuksellisesti saanut apua, mutta silloin tällöin on tilitoimiston puolesta sparrattu yrittäjää liiketoiminnankehittämis mielessä. Pari kertaa vuodessa on käyty yrityksen kokonaiskuva läpi, missä on samalla katsottu toimintaa liiketoiminnankehittämis mielessä. Toki useamminkin voisi, jos siitä saa jatkuvasti tarpeellista hyötyä yrityksen toimintaan.

Me tehtiin budjettiprojekti yhdessä ulkopuolisen toimijan ja tilitoimiston kanssa yhdessä. Käytettiin hyväksi tilitoimiston verkostoa. 3-4 kertaa vuodessa on katsottu asioita läpi.

Viimeksi viimeviikolla olen käyttänyt liiketoimintaa mielessä palveluita. Jalostettiin budjettia eteenpäin. Sanotaan, että joka toinen kuukausi saan apua tilitoimistolta yritysneuvonta mielessä. Varsinkin, kun joku projekti menossa, niin **apua tulee säännöllisesti ja yhteydenpito on jatkuvaa.**

Vuosi sitten olen viimeksi saanut apua liiketoiminnankehittämis mielessä. En ole toki pyytänytkään tällä hetkellä, mutta nyt olisi tulossa kustannuslaskentaa niin voisi tulla avuksi. Ollaan nyt käynnistetty sitä ja sen on enemmän talouspuolen neuvontaa. Tulemme ottamaan käyttöön enemmän sähköisiä järjestelmiä, jotka auttavat liiketoiminnassa.

Meillä on nykyisen tilitoimiston kanssa kuusi vuotinen yhteystyö takana. **Sen aikana olen saanut neuvoja tilinpäätökseen ja välillä on kesken tilikauden käyty kuukausiraportteja läpi. Monesti lisäksi on ennen tilinpäätöstä pidetty palaveri, missä on tarkasteltu ja korjattu mahdollisia asioita.** Minkä olen kokenut ehdottomasti eduksi itselle, että yritykselle käydä läpi toimintaa talou-

delliselta kannalta. En ole tarvinnut neuvoja liiketoiminnankehittämiseen, vaan enemmän pyörittä lukujen ympärille. Toki aina ideat ovat tervetulleita, oli ne sitten liiketoiminnankehittämiseen tai mihinkä vaan. **Pari kolme kertaa vuoteen katsotaan yhdessä raportteja.**

Olen saanut jo apua yritysneuvontapalveluissa tilitoimistolta. Saanut neuvoa rahoitukseen ja kirjanpito neuvoja ylipäättään. Verotukseen liittyviä neuvoja ja liiketoiminnankehittämiseenkin olen saanut apua. Enemmän kuitenkin rahoitukseen, missä tilitoimisto oli apuna rahoitusneuvotteluissa pankin kanssa. Auttoi papereiden kanssa ja kertoa, mistä kannattaa hakea rahoitusta

Ei varmaan liiketoiminnankehittämis apua ole saatu. Toukokuussa käytiin tilinpäätöstä läpi, niin siinä keskusteltiin uudesta sähköisestä järjestelmästä fennoasta. Ollaan hahmoteltu budjettilaskelmaa, mutta se ei vielä toteutunut meidän puolelta. **On voinut olla, että on saatu pieniä neuvoja yrityksen talouden puolelle.**

Alku vaiheessa, kun olin ensimmäisen yrityksen perustanu Sakari antoi paljon neuvoja yrityksen pyörittämiseen ja taloudenhallintaan. Minkälainen yritys kannattaa perustaa ja, kuinka omistuspohja kannattaa rakentaa ja olenkin ohjannut omia tuttaviani teidän tilitoimistoon yrityksen perustamisvaiheessa, koska teillä on oikeaa osaamista sinne puolelle. Varsinkin alkuvaiheessa yhteistyö oli hyvinkin tiivistä, ennen kuin toiminta saatiin rullaamaan tasaisesti.

Viimeksi tässä kuussa olen kysynyt talouspuolen neuvoa tilitoimistolta. Konsultointia olen saanut verkkolaskutukseen liittyen ja miten paljon se helpottaa asioita. **Lisäksi olen saanut apua kaupparekisteri, verotus ja sähköistenjärjestelmien tuomisessa.** Varsinkin, kun sähköinen matkalasku ohjelma tuli käyttöön. Olen huomannut, että pitkässä juoksussa tilitoimiston apu on auttanut minua liiketoiminnankehittämisessä ja tehostamisessa.

Yläkategoriat: (Saanut lähiaikoina palvelua ja apua yrityksen toimintaan ja miten)

On, saatu apua ja apua on saatu kun on kysynyt apua. / **Viime viikolla olen saanut apua, vähintään kerran kuukaudessa olen kysynyt tai saanut apua. Pääomatuloista, yhtiön verotuksesta, lisäeläkevakuutuksista ja veronvähennyksistä.** / **Jatkuvasti** / Koko ajan on ollut jonkinlainen projekti päällä tai yhteistyö Ser kanssa. Enemmän nimenomaan **taloudenhoitoon ja verotukseen liittyviä** asioissa olen saanut palvelua. Esim. **taloudenhoitoa ja verosuunnittelua.** Se on ollut jatkuvaa / **näitä hallinnollisia neuvontapalveluita.** / Peruskirjanpitopalvelun ja enemmän **verotuksellisesti saanut apua**, mutta silloin tällöin on tilitoimiston puolesta sparrattu **yrittäjää liiketoiminnankehittämis mielessä/ Viimeksi viimeviikolla olen käyttänyt liiketoimintaa mielessä palveluita.** Jalostettiin budjettia eteenpäin. **Sanotaan, että joka toinen kuukausi saan apua tilitoimistolta yritysneuvonta mielessä.** niin apua tulee säännöllisesti ja yhteydenpito on jatkuvaa / Olen saanut jo apua **yritysneuvontapalveluissa tilitoimistolta. Saanut neuvoa rahoitukseen ja kirjanpito neuvoja ylipäättään. Verotukseen liittyviä neuvoja ja liiketoiminnankehittämiseenkin olen saanut apua. Enemmän kuitenkin rahoitukseen / .** On voinut olla, että on saatu pieniä neuvoja yrityksen talouden puolelle. / Alku vaiheessa, kun olin ensimmäisen yrityksen perustanu **Sakari antoi paljon neuvoja yrityksen pyörittämiseen ja taloudenhallintaan / Viimeksi tässä kuussa olen kysynyt talouspuolen neuvoa tilitoimistolta. .** Lisäksi olen saanut apua kaupparekisteri, verotus ja sähköistenjärjestelmien tuomisessa /

Alakategoriat: (Saanut palvelua yrityksen toimintaan pidempi aika sitten + miten)

Vuosi sitten olen viimeksi saanut apua liiketoiminnankehittämis mielessä / . **Pari kolme kertaa vuoteen katsotaan yhdessä raportteja. / Me tehtiin budjettiprojekti yhdessä ulkopuolisen toimijan ja tilitoimiston kanssa yhdessä. Käytettiin hyväksi tilitoimiston verkostoa. 3-4 kertaa vuodessa on katsottu asioita läpi. / . muuten olen saanut yritysneuvonta apua./ Ei varmaan liiketoiminnankehittämis apua ole saatu. .** **Pari kertaa vuodessa on käyty yrityksen kokonaiskuvaa**

läpi, missä on samalla katsottu toimintaa **liiketoiminnankehittämis** mielessä /. **Toukokuussa käytiin tilinpäätöstä läpi, niin siinä keskusteltiin uudesta sähköisestä järjestelmästä** fennoasta

Yleistys:

Suurin osa haastateltavista on saanut apua, melkein joka kuukausi tai yhteistyö on ollut jatkuvaa. Pieni osa asiakkaista on kysynyt tai saanut palvelua yritysneuvontapalveluissa 3-4 kertaa vuodessa. Yritysneuvontapalveluissa apua on tullut verotukseen, taloudenhoitoon, rahoitukseen, hallinnollisiin ja liiketoiminnankehittämiseen. Monet ovat kokeneet saavansa apua eniten yrityksen liiketoiminnan kehittämiseen, taloudellisiin ja verotuksellisiin asioihin, samassa suhteessa. Mikään ei selvästi erottunut muista palveluista. Yksi asiakas koki, että ei ole tarvinnut apua yrityksen liiketoiminnankehittämisessä. Lisäksi monet kokivat saavansa apua kattavasti yritysneuvontapalveluissa useilla osa-alueelta.

3. Mitä yritysneuvontapalveluita käytät useammin ja oletko käyttänyt Tilipalvelu Ser Oy tuottamia yritysneuvontapalveluita? (maksuvalmius remontti, johdon personal trainer, riskianalyysi? + miten nämä palvelut tukevat yrityksesi toimintaa) (auttavat asiakasta näkemään paremmin yrityksen kokonais kuvaa esim. verotuksen kannalta ja juridisesti)

Ei olla taidettu, olen kuullut, mutta ei ole vielä viety käytäntöön.

Esim. **verotukseen liittyviä palveluja. En ole muuten käyttänyt Ser palveluita tietoisesti.** Kuu-
lostaa hyviltä palveluilta, **mutta minulla ei henkilökohtaisesti tarvetta tuon tyyppisille palve-
luille.** Varmasti voisi jossain vaiheessa. Tilanne onneksi niin hyvä, että maksuvalmiutta ei tarvin-
nut pohtia. Personal trainer enemminkin minulta kysytään näitä asioita. **Näkisin enemmän ta-
loushallintoon liittyviä ja liiketoiminnallisia palveluita käyttänyt laajaltikin. Nimenomaan en-
nakointi mielessä kannatan näitä palveluita.**

Minulle useimmiten **käytetty palvelu on peruskirjanpito** ja laskuliikenteen pyörittäminen.
Enemmän konsultoivanpaa oli henkilökohtaisen yrityksen perustamiseen liittyvä palvelu.
Omasta taustasta johtuen, minulla on enemmän itse valmiuksia pyörittää pienempää liiketoi-
mintaa omien oppien kautta. **Näen kuitenkin tilausta laajaltikin liiketoiminnallisen sparrauk-
sen merkeissä.** Tunnen paljon pienyrittäjiä, jotka on taitava itse siinä työssä, mitä tekevätkin,
mutta **sitten ei välttämättä ymmärretä mitä taloudellisesti tai mitä riskejä kannattaa ottaa lii-
ketoiminnallisesti ja, mihin ne voivat johtaa. Lisäksi välttämättä ei osata lukea taloudellisia
mittareita ja liiketoimintaa sanastoa.**

**Olen tietoinen näistä Ser Oy:n tarjoamista palveluita, kun ollaan tehty kassavirtalaskelmia ja
riskianalyysjä.** Varsinkin aikaisemmassa yrityksessä. Nykyisessä yrityksessä toiminta on enem-
män johdonmukaisempaa, niin en ole enää tarvinnut näitä yritysneuvontapalveluita. Voi johtua
siitä, että minun yrityksen ala on erilainen myynnillisesti ja muutenkin.

**Ei ole varsinaisesti tullut käytettyä, mutta olisi käyttöä tilitoimiston tarjoamille yritysneuvon-
tapalveluille tällä hetkellä.** Kokisin, että juuri tuollaisille palveluille olisi käyttöä nyt.

**Ei ole minulle, mutta varmaan tilitoimisto on kertonut yrityksen uusille ja nuoremmille johta-
jille näistä palveluista. Tarkemmin mietin, niin kyllä Sakari on tilinpäätöksen yhteydessä
näistä palveluista jotain kertonut.** Pojat varmaan enemmän saaneet konsultaatio apua tilitoimis-
tolta.

Ehkä jotakin puhetta on ollut, mutta enemmän saisi tilitoimisto niitä palveluita tuoda ilmi.

**Enemmän talouspuolen asioita. Sakari on voinut puhua Ser Oy:n tarjoamista palveluista, ehkä
jossain määrin on saatettu käyttää palveluita, mutta ei paljoa.**

**En ole kuullut tilitoimiston tarjoamista palveluista, mutta muuten olen saanut yritysneuvonta
apua rahoitus ja verotus asioissa. _**

**En ole kuullut tilitoimiston tarjoamista palveluista, mutta muuten olen saanut yritysneuvonta
apua.**

**Ei ole ollut puhetta tilitoimiston tarjoamista yritysneuvontapalveluista. Eikä tunnu, että olisi
käytetty näitä palveluita.**

Itseasiassa en ole kuullut, mutta ehkä jotakin palvelun osaa on käytetty, mahdollisesti riskianalyysi puolen palvelua oli, mutta enemmän palvelut tuntuivat olevan taloudenhallinnanpalveluita.

On se minusta maininnut, mutta vielä ei ole hirveästi niille käyttöä. Kuvitellaan, että olisin osittamassa toista yritystä, niin kyllä minä kysyisin heti **tilitoimistolta apua hallinnollisissa ja taloudellisissa palveluissa**. Voisi apua saada muiltakin ulkopuolilta konsulteilta, mutta hyvä olisi olla tilitoimisto tukena, mikä tuntee oman yritystoiminnan.

Yläkategoria: (Ei ole kuullut tai ei ole varma, että olisi kuullut tilitoimiston palveluista + minkä puolen neuvontaa)

Ei olla taidettu, olen kuullut / verotukseen liittyviä palveluja. En ole muuten käyttänyt Ser palveluita tietoisesti / käytetty palvelu on peruskirjanpito / Enemmän konsultoivanpaa oli henkilökoh-
taisen yrityksen perustamiseen liittyvä palvelu / Ei ole varsinaisesti tullut käytettyä, mutta olisi
käyttöä tilitoimiston tarjoamille yritysneuvontapalveluille tällä hetkellä / Enemmän talouspuo-
len asioita / En ole kuullut tilitoimiston tarjoamista palveluista, mutta muuten olen saanut yri-
tysneuvonta apua rahoitus ja verotus asioissa / En ole kuullut tilitoimiston tarjoamista palve-
luista, mutta muuten olen saanut yritysneuvonta apua. / Ei ole ollut puhetta tilitoimiston tarjoa-
mista yritysneuvontapalveluista. Eikä tunnu, että olisi käytetty näitä palveluita. / Itseasiassa en
ole kuullut, mutta ehkä jotakin palvelun osaa on käytetty, mahdollisesti riskianalyysi puolen pal-
velua oli, mutta enemmän palvelut tuntuivat olevan taloudenhallinnanpalveluita. / tilitoimis-
tolta apua hallinnollisissa ja taloudellisissa palveluissa.

Alakategoria: (On kuullut tai on tietoinen tilitoimiston palveluista)

Olen tietoinen näistä Ser Oy:n tarjoamista palveluista, kun ollaan tehty kassavirtalaskelmia ja ris-
kianalyysijä. / Ei ole minulle, mutta varmaan tilitoimisto on kertonut yrityksen uusille ja nuo-
remmille johtajille näistä palveluista. / . Tarkemmin mietin, niin kyllä Sakari on tilinpäätöksen
yhteydessä näistä palveluista jotain kertonut /. Sakari on voinut puhua Ser Oy:n tarjoamista
palveluista, ehkä jossain määrin on saatettu käyttää palveluita, mutta ei paljoa. / On se minusta
maininnut, mutta vielä ei ole hirveästi niille käyttöä

Yleistys:

Suurin osa asiakkaista ei tunnistanut kuulleen Tilipalvelu Ser Oy tarjoamista yritysneuvonta-
palveluista. Noin puolet kuitenkin tunnusti, että ovat mahdollisesti kuitenkin saattaneet tietä-
mättään saada kyseisiä yritysneuvontapalveluita. Pienimpi osa asiakkaista oli kuullut tilitoimis-
ton palveluista ja käyttäneet niitä tietoisesti.

Selkeästi ei noussut esille mikään palvelun osa-alue, jota asiakkaat olisivat käyttäneet eniten.
Useat kuitenkin haluaisivat tilitoimiston kertovan näistä palveluista enemmän ja kokisivat saa-
van niistä hyötyä omaan yritystoimintaan.

4. Oletko saanut yritysneuvontapalveluista mielestäsi vastinetta tai hyötyä? Onko palvelu vastannut odotuksiasi? Millä tavoin? (esim. onnistunut projekti?)

olen saanut apua, niihin asioihin, mihin olen kysynyt apua ja joka kerta. **On hyödyntänyt ja on vastannut odotuksia ja saatu vietyä yhdessä tarvittavat asiat maalin saakka.** peruskirjanpidon ulkopuolelta. Enemmän saisi infoa tulla, kun kaikkea ei tiedetä. Enemmän omatoimisemmin infoa.

On **täyttänyt hyödyn**. Niiden saatujen tietojen perusteella on tehty päätöksiä yritystoimintaan liittyen.

Kyllä olen saanut apua ja saanut sen hyödyn, mitä olen tarvinnut. Kaikki on tapahtunut ajallaan, ei ole tarvinnut odotella. Kaikki peruskirjanpidon pyörittäminen on myöskin toiminut moitteettomasti. Ei ole ollut mitään suoranaista projektia, ellei näitä kiinteistöbusiness asioita katsota, kun olemme niitä yhdessä miettineet, mutta mitään ei ole ollut esim. mitään varsinaista kehitysprojektia, missä tehtäisiin asioita eritavalla.

Kaikki projektit, mitkä on aloitettu, on viety loppuun asti ja olen saanut sen hyödyn, mitä olen tarvinnut. Ehkä vähän ripeämmin, jotkut projektit olisi voinut mennä, mutta ei välttämättä Sakari ole voinut vaikuttaa projektin nopeampaan kulkuun.

Koen, että ollut hyödyksi ja itse olenkin ehdottanut, että voitaisiin käydä kuukausiraportteja läpi.

On todellakin hyödyksi, koska olen yksinyrittäjä ja ei ole muuta liiketoimintakumppania, joka sparraisi toimintaa ja itseäni. Budjetointi tai rahoituslaskelma täytti osaksi odotuksia. Se oli vähän monimutkainen, mutta kyllä siitä apua jossain määrin olen saanut.

Olen saanut sen hyödyn, mitä niistä on haettu, eikä niitä käytettäisi, jos ne olisi koettu hyödyttömiksi. Budjettilaskelmaa käytetty lähes 10 vuotta ja muokattu meille sopivaan muotoon. Ei me itse oltaisi onnistuttu tekemään niitä taulukoita niin hyvin.

Kyllä koen, että sain hyötyä niistä palveluista, joita olen käyttänyt, mutta olisin itse saanut olla aktiivisempi, jotta olisi saatu paras mahdollinen hyöty. Ehkä olisi voinut lisäksi tilitoimisto olla aktiivisempi yhteistyössä, kun aloitettiin projekti.

On ehdottomasti ollut näin ja saanut ne hyödyt.

Kyllä tilitoimiston apu auttoi ja hyödytti, mutta ei täysin saavuttanut odotuksia johtuen yrityksen aikaisemmasta historiasta.

Totta kai on hyödyntänyt, mikä auttaa meidän prosessejamme ja toimintaa niin koetaan hyödyksi. Välttämättä budjettilaskelmasta ei saatu niitä odotuksia, mutta se johtui myös muista syistä. Varsinkin excel taulukoiden käyttö meidän puolelta haluttaisiin poistaa pois käytöstä.

Kyllä minä omista mielestä olen saanut. Hienoa palveluiden sujuvuudessa on ollut myös tiivis yhteistyö tilintarkastajan kanssa, kun saatiin samalla tilintarkastajalta oikeita neuvoja toiminnan kehittämiseen.

On vastannut odotuksia ja olen jopa ollut yllättynyt, miten iso hyöty verkkolaskutuksen osalta tuli liiketoimintaan.

Yläkategoria: (Hyödyntänyt/täyttänyt odotuksia yrittäjällä tai yrityksellä + muut esille nousevat asiat)

On hyödyntänyt ja on **vastannut odotuksia** ja saatu vietyä yhdessä tarvittavat asiat maalin saakka. / **On täyttänyt hyödyn** / **Kyllä olen saanut apua ja saanut sen hyödyn, mitä olen tarvinnut.** Kaikki on tapahtunut ajallaan, ei ole tarvinnut odotella. Kaikki peruskirjanpidon pyörittäminen on myöskin toiminut moitteettomasti. / **Kaikki projektit, mitkä on aloitettu, on viety loppuun asti ja olen saanut sen hyödyn, mitä olen tarvinnut.** / **Koen, että ollut hyödyksi** / **Olen saanut sen hyödyn, mitä niistä on haettu, eikä niitä käytettäisi, jos ne olisi koettu hyödyttömiksi.** / **Kyllä koen, että sain hyötyä niistä palveluista joita olen käyttänyt,** mutta olisin itse saanut olla aktiivisempi, jotta olisi saatu paras mahdollinen hyöty / **On ehdottomasti ollut näin ja saanut ne hyödyt** / **Kyllä tilitoimiston apu auttoi ja hyödytti** / **Totta kai on hyödyntänyt, mikä auttaa meidän prosessejamme ja toimintaa niin koetaan hyödyksi.** / **Kyllä minä omista mielestä olen saanut.** / **On vastannut odotuksia** ja olen jopa ollut yllättynyt, miten iso hyöty verkkolaskutuksen osalta tuli liiketoimintaan.

Alakategoria: (ei ole täyttänyt odotuksia ja hyötyjä)

mutta ei täysin saavuttanut odotuksia johtuen yrityksen aikaisemmasta historiasta. / . Budjetointi tai rahoituslaskelma täytti osaksi odotuksia. / Välttämättä budjettilaskelmasta ei saatu niitä odotuksia, mutta se johtui myös muista syistä.

Yleistys:

Lähes kaikki asiakkaista kokivat saavansa hyötyä ja olivat ehdottoman tyytyväisiä, kun he käyttivät tai saivat apua yrityksensä toimintaan tilitoimiston neuvoessa tai konsultoitaessa heitä. Moni asiakkaista koki, että ilman niiden palveluiden tuomaa hyötyä ei olisi pystytty tekemään tärkeitä ratkaisuja, mitkä ovat vaikuttaneet merkittävästi yrityksen toimintaan.

Pari asiakasta ei ollut suoraan tyytyväinen palvelun tuomiin hyötyihin, tyytymättömyyttä oli rahoitus tai budjetointilaskelmien kohdalla.

Lisäksi toivottaisiin enemmän omatoimisempaa toimintaa tilitoimiston puolelta, mikä hyödyttäisi vielä enemmän asiakasyritysten toimintaa tai projektien läpi viemisessä.

5. Tunnetko, että olet saanut nykyisistä yritysneuvontapalveluista arvoa/lisääarvoa yrityksellesi? (Parantanut toimintaa, liikevaihtoa tai tehostanut toimintaa?)

Ropo oli hyvä juttu. Auttaa koko ajan ja vähentänyt ja helpottanut työtä. Reet tarjonnut e-tasua ja samalla tavalla helpottanut ja **antanut enemmän aikaa työnteolle, mikä on tuntunut lisääarvoa tuottavalta. Sähköiset järjestelmät ovat auttaneet enemmän juuri lisäarvon tuottamisessa, koska on vähentänyt ja tehostanut ajankäyttöä.**

On tuottanut selkeästikin, pitkä kestoisin päätös ollut 4 vuoden mittainen. Hyöty voi olla pitkälle kannattava.

Kyllä koen ja varsinkin saanut ajankäyttöön lisäarvoa. Auttanut siinä kiinteistöbusiness etsinnöissä, että olen saanut aikaa etsiä uusia kohteita. Ja kun olen saanut hoidettu rahoituksen ja tarpeelliset asiat, niin olen voinut jättää sen pyörittämisen tilitoimiston hoidettavaksi. **Saanut sitä aikaa oman työtekemiseen. Kyllä, mitä puhuttiin, varmasti monille yrityksille pitemmän aikavälin taloussuunnitteluun ja riskien analysointiin olisi varmasti hyötyä monille yrityksille.**

Joo kyllä nimenomaan olen saanut pitkässä juoksussa lisäarvoa yritysneuvontapalveluiden käytöstä. Varsinkin yksi laskukone oli sellainen. Millä laskettiin paljonko palkka, paljonko veroja kannattaa maksaa ja niin edespäin. Oli helpompi tehdä nämä asiat, mikä toi heti lisäarvoa. Voisi näitä mittareita ja lukuja enemmän olla!

Aina kaikki tieto on hyödyllistä, mikä auttaa ja kasvattaa pitkässä juoksussa yrityksen arvoa, **mutta en osaa sanoa olisinko vielä saanut lisäarvoa toimintaani tilitoimisto palveluilla.** Itse olen kyllä myös katsonut yrityskoulutuksia muualta, mutta en ole kerennyt niissä käydä.

Näen, että pitkän päälle säännöllisellä liiketoiminnankehittämisellä saan lisäarvoa toimintaan. Kahdesti vuodessa käytävä läpi.

On tuottanut lisäarvoa ja antanut aikaa toimintaan. Ne on semmoisessa muodossa, että ne toimivat oikein. **Muuten se olisi haitannut liiketoimintaa.**

Koen, että sähköiset järjestelmät auttavat ja älyllistää toimintaa kummaltakin osapuolelta. Lisää aikaa siihen oikeaan toimintaan ja helpottaa kumpiakin osapuolia, mikä on antanut lisäarvoa toimintaamme.

Olen kokenut arvoa tuottavaksi, hyödyntänyt omaa tekemistä ja päässyt paremmin kehittämään yrityksen toimintaa.

Kyllä koen, että antoi arvoa, koska tilitoimisto antoi laadukasta palvelua. Lisäsi kokemusta rahoitus asioissa. Mielestäni olen saanut lisäarvoa tuottavaa palvelua liiketoiminnallisesti.

Mitä enemmän saamme yhteisymmärrystä luvuista ja raporteista, koemme saavamme lisäarvoa yrityksen toimintaan.

Kyllähän, se väkisinkin hyvä yhteistyö tuottaa lisäarvoa. Ehdottomasti helpottanut omaa elämää, pystynyt keskittymään yrityksen muihin asioihin, eikä pelkästään yrityksen lukujen analysointiin.

Minulla on kaksi myyntihenkilöä tekemässä myyntiä ympäri suomea. **Niin ehdottomasti sen osa-alueen tehostaminen sähköisellä matkalasku ohjelmalla on antanut aikaa ja säästänyt vaivaa, mikä on tuonut lisäarvoa.** Vapautuu aikaa ydityöhön.

Yläkategoria: (tuottanut lisäarvoa) + millä tavoin

ja antanut enemmän aikaa työnteolle, mikä on tuntunut lisäarvoa tuottavalta. / On tuottanut selkeästikin. Hyöty voi olla pitkälle kannattava. / **kyllä koen ja varsinkin saanut ajankäyttöön lisäarvoa / Joo kyllä nimenomaan olen saanut pitkässä juoksussa lisäarvoa yritysneuvontapalveluiden käytöstä.** / Näen, että pitkän päälle säännöllisellä liiketoiminnankehittämisellä saan lisäarvoa toimintaan / On **tuottanut lisäarvoa** ja antanut aikaa toimintaan. / Koen, että sähkösetjärjestelmät auttavat ja älyllistää toimintaa kummaltakin osapuolelta. Lisää aikaa siihen oikeaan toimintaan ja helpottaa kumpiakin osapuolia, mikä **on antanut lisäarvoa toimintaamme.** / **Olen kokenut arvoa tuottavaksi, hyödyntänyt omaa tekemistä ja päässyt paremmin kehittämään yrityksen toimintaa. / Kyllä koen, että antoi arvoa,** koska tilitoimisto antoi laadukasta palvelua. Lisäsi kokemusta rahoitus asioissa. **Mielestäni olen saanut lisäarvoa tuottavaa palvelua liiketoiminnallisesti.** / Mitä enemmän saamme yhteisymmärrystä luvuista ja raporteista, **koemme saavamme lisäarvoa yrityksen toimintaan.** / Kyllähän, se väkisinkin **hyvä yhteistyö tuottaa lisäarvoa.** Ehdottomasti helpottanut omaa elämää, pystynyt keskittymään yrityksen muihin asioihin, eikä pelkästään yrityksen lukujen analysointiin. / . Niin ehdottomasti sen osa-alueen tehostaminen sähköisellä matkalasku ohjelmalla on antanut aikaa ja säästänyt vaivaa, **mikä on tuonut lisäarvoa.**

Alakategoria: (ei ole tuottanut lisäarvoa)

mutta en osaa sanoa olisinko vielä saanut lisäarvoa toimintaani tilitoimisto palveluilla.

Yleistys:

Yhtä asiakasta lukuun ottamatta kaikki kokivat saavansa lisäarvoa yritystoimintaansa tai itselensä, kun he olivat käyttäneet tilitoimiston yritysneuvontapalveluita tai saaneet neuvoja toimintaansa. Yksi asiakkaista ei pystynyt varmaksi sanomaan oliko palvelut tuottaneet lisäarvoa hänen tai yrityksen toimintaan. Selkeästi asiakkaat kokevat eniten saavansa lisäarvoa ajankäytön suhteen. Lisäksi lisäarvoa olivat tuottaneet sähköiset järjestelmät ja liiketoiminnan kehittäminen yleisesti. Varsinkin sähköisten järjestelmien tuomat edut ja tehokkuus koettiin lisäarvoa tuottavana palveluna. Enemmänkin toivottaisiin sellaisia laskukoneita, mitkä tehostaisivat yritysten toimintaa esim. yritysverojen ja rittäjän verosuunnittelua varten.

Yksinyrittäjä ei osannut sanoa, onko saanut lisäarvoa toimintaansa.

6. Kuinka usein haluaisit saada käyttämästäsi palvelustasi aineistoa? Kerran vuodessa? Useammin kuin kerran, kuinka monesti? Millä tavalla haluaisit aineiston käytävän läpi? (paperisesti, suullisesti vai jotenkin muuten miten?)

Myynnillinen juttu vuosi on liian vähän, mutta riippuu mikä juttu on menossa, johonkin vuosi voi olla hyvä. **Budjetointi tai myynnillinen juttu seurata ainakin neljännesvuosittain tai jopa kuukausittain. Tasetta ja tuloslaskelmaa katsottu kerran vuoteen, mutta voisi enemmän auttaa, kun katsottaisiin puolivuositain.** Itse katson enemmän, mutta **isommin voisi katsoa puolivuositain ja antaisi aikaa reagoida loppuvuodelle. Katsoa nimenomaan kokonaiskuvaa.**

Puolivuositain kannattaisi, vuosi on liian pitkä ja kuukausi liian usein katsoa tuloslaskelmaa. Ei tarvitse olla kasvoikkain välttämättä, eikä anna lisäarvoa, kun muutenkin ollaan paljon yhteydessä. **Enemminkin kunhan käydään oikeita asioita läpi.** Positiivista kylläkin oli, että kirjanpitäjä kävi tilinpäätöksen yhteydessä täällä paikan päällä. Mutta jatkoa ajatellen minulle riittää puhelimitse käydä läpi. **Hyvät vertailupohjat ja puol tuntia on täysin riittävä aika aineiston läpi käymiselle.**

Tietenkin on erityyppisiä, jos liiketoimintaa halutaan ohjata johonkin suuntaan, niin kyllä kuukausittain seurata, että miten menee. Siinä mielessä jotakin päivitystä kuukausittain pitäisi saada ja olla jotakin mittareita. Tuloslaskelma on tällä hetkellä vähän kylmänoloinen, niin voisiko se olla enemmän graafisempi, miettiä siihen mittareita ja koodistoa. Esim. kertoa, että liikevaihto on mennyt näin ja lisätä, vaikka väreillä lukuja ja arvoja, jotta niihin enemmän havahduisi. Ottaa esille enemmän yritykselle tärkeitä lukuja myyntikatetta tai käyttökattetta. **Tase puolelta voitaisiin ottaa esille maksuvalmiuden tilaa ja ottaa käyttöön enemmän yleismaailmallisia mittareita.**

Aina kerran kuussa pitää saada kuukausiraportti ja 2 kertaa vuodessa käytäisiin enemmän läpi raporttia. Voisi nämä sarakkeet olla niin kuin itse haluan. Vaikuttaa lisäksi tiettyjen kulujen ja lukujen seurantaan ja haluaisin niihin vertailulukuja. Tullut esim. isomuutos siivoukseen, mikä ei näy enää siivouskuluissa, vaan palkoissa. Yrittäjän pitäisi saada itse valita kuukausiraportista, että mitä hän haluaa seurata. **Personoida enemmän raporttia. Värikoodit voisi ilman muuta auttaa lukujen seurantaa.** Nämä helpottaisivat yrittäjää huomaamaan myös lukuja paremmin.

itse seuran koko ajan kuukausiraportteja, mutta en koe, että tarvitsisi kirjanpitäjän kanssa tarvitsee useasti käydä raportteja läpi. **Kokonaiskuvan läpikäyminen kaksi kertaa tilitoimiston kanssa on ihan riittävää tilikauden aikana. En koe tarpeelliseksi itselleni personoida kuukausiraporttia millään tavalla.**

Puolivuositain pitäisi käydä yrityksen kokonaiskuvaa läpi kuukausiraporttien muodossa ja mahdollisten projektien osalta. Joissakin tapauksissa kolme kertaa vuodessa käydä asioita läpi ja nimenomaan, että ollaan kasvokkain kirjanpitäjän kanssa noin puol tuntia. Raportteihin voisi tuoda enemmän visuaalisuutta.

Esim. siinä budjetoinnissa se on toiminut ikään kuin raamina ja sitä on muokattu vuoden aikana tarvittaessa. **Rakennettu joka vuosi uudelleen ja käyty läpi aina tarvittaessa eli ihan riittävästi.** **Kuukausiraportti kokonaisvaltaisempaa läpikäyntiä en itse koe niin tarpeelliseksi, koska osaan jo tunnistaa sieltä meille tärkeät luvut. Toki tilikauden lopussa on hyvä yhdessä käydä lukuja läpi.** Lisäksi meidän hallitus käy raportit läpi, joten tulee riittävästi katsottua. **Meillä on tällä hetkellä hyvin graafisia mittareita, mutta kulupuolta voisi seurata vastaavalla tavalla eli yksilöidä.**

Kyllä se varmaan olisi ihan järkevää ja käydä neljännesvuosittain läpi kokonaisvaltaisemmin kuukausiraportteja läpi. Meidän alalla kolme kertaa vuodessa voisi olla optimi tapa käydä raporteja läpi, koska toiminta on niin kausiluontoista. Tapaamiset olisi hyvä hoitaa kasvatusten ja ajallisesti noin puolituntia. Tulevaisuutta varten raportteihin olisi hyvä lisätä graafisia mittareita ja taulukoita, lisäksi selittää lukuja tarkemmin auki yrittäjälle.

Tilinpäätöstä ja kuukausiraportteja käyty 2-3 kertaa vuodessa läpi ja noin puolituntia. Kuukausiraportteihin voisi paremmin yhdessä katsoa sopivat kulut, joita seurattaisiin tarkemmin ja ylipäättään kulurakennetta. Myynnit pystymme seuraamaan hyvin itse. Värikoodit voisi toimia, jos siihen oikeat vertailu pohjat tai kohdat. Paremmalla kuluseuranalla voitaisiin paremmin työntekijöille osoittaa yrityksen kulurakennetta ja mistä asioista yrityksen mahdollinen tulos syntyy. Graafit helpottavat sisäistämään raportteja.

Kuukausiraportit olisi hyvä käydä kaksi kertaa vuodessa läpi, kerkeisi vielä reagoida mahdollisesti asioihin. Väri symbolien ja graafien lisääminen auttaisi hahmottamaan laskelmia paremmin ja toivoisin sitä.

Toivoisin sittenkin, että kuukausiraportit olisi hyvä käydä 3-4 kertaa vuodessa kokonaisvaltaisemmin läpi. Toivoisin myös, että tilitoimistosta kirjanpitäjä osallistuisi meidän johdonkokouksiimme, missä käydään yrityksen talousasiaa läpi ja kulurakennetta. Tulisi avaamaan talouden ja lukujen näkökulmasta toimintaa. Haluaisimme enemmän raportteihin graafia ja seurantaan tärkeitä yrityksen kuluja. Esim. sairaslomat. Toivoisin myös ulkomuotoa iloisemmaksi raporteissa. **Ajallisesti noin tunti max. 2 tuntia.**

Kuukausiraporttien kokonaisvaltainen katsomiseen yhdessä tilitoimiston kanssa riittää 2 kertaa vuodessa, mutta mikäli yrityksen tilanne muuttuu esim. huonompaan suuntaan, olisi syytä käydä raportteja useammin läpi, se on pitkälti tapauskohtaista. Raporttien läpikäymiseen sopiva aika olisi noin yksi tunti. Raportteihin saisi tuoda lisää graafisia kuvioita ja väriä, mikä helpottaisi asiakasta tulkitsemaan lukuja selkeämmin. Voisi myös olla nuolia kertomassa suunta tai antamassa vertailua. Kaipaisin myös yhdessä päätettyjen tavoitteiden seurantaan, oli ne sitten kulupuolen tai muita lukuja.

Kuukausiraporttien läpi käyminen 3-4 kertaa vuodessa olisi hyvä ja paikanpäällä olisi hyvä tavata noin yksi tunti, koska silloin ei olisi muita häiritseviä tekijöitä. Haluaisin tehostaa sisäisenlaskennan toimia, kun nyt paljon lähtee ulkoiseen toimintaan tietoa (verotukseen ja palkkoihin). Toivoisin sisäisenlaskennan tuottavan projektinumeroita ja seurata paremmin kustannuspaikoilla tiettyjen tuotteiden ja tulojen rahavirtaa.

Yläkategoria: (noin puolivuositain ja enemmän graafisempi) + muut hyväksi havaitut tavat

Budjetointi tai myynnillinen juttu seurata ainakin neljännesvuosittain tai jopa kuukausittain. / mutta isommin voisi katsoa puolivuositain ja antaisi aikaa reagoida / Hyvät vertailupohjat ja puolituntia on täysin riittävä aika aineiston läpi käymiselle. / Tietenkin on erityyppisiä, jos liiketoimintaa halutaan ohjata johonkin suuntaan, niin kyllä kuukausittain seurata, että miten menee. Siinä mielessä jotakin päivitystä kuukausittain pitäisi saada ja olla jotakin mittareita. / Tuloslaskelma on tällä hetkellä vähän kylmänoloinen, niin voisiko se olla enemmän graafisempi, miettiä siihen mittareita ja koodistoa. / Tase puolelta voitaisiin ottaa esille maksuvalmiuden tilaa ja ottaa käyttöön enemmän yleismaailmallisia mittareita / ja 2 kertaa vuodessa käytäisiin enemmän läpi raporttia. / Voisi nämä sarakkeet olla niin kuin itse haluan. Vaikuttaa lisäksi tiettyjen kulujen ja lukujen seurantaan ja haluaisin niihin vertailulukuja. . Personoida enemmän raporttia. Värikoodit voisi ilman muuta auttaa lukujen seurantaan / Kokonaiskuvan läpi-

käyminen kaksi kertaa tilitoimiston kanssa on ihan riittävää tilikauden aikana / Puolivuosittain pitäisi käydä yrityksen kokonaiskuva läpi kuukausiraporttien muodossa ja mahdollisten projektien osalta. Joissakin tapauksissa kolme kertaa vuodessa käydä asioita läpi ja nimenomaan, että ollaan kasvokkain kirjanpitäjän kanssa noin puolituntia. Raportteihin voisi tuoda enemmän visuaalisuutta. / Tulevaisuutta varten raportteihin olisi hyvä lisätä graafisia mittareita ja taulukoita, lisäksi selittää lukuja tarkemmin auki yrittäjälle. / Kuukausiraportteihin voisi paremmin yhdessä katsoa sopivat kulut, joita seurattaisiin tarkemmin ja ylipäättään kulu-rakennetta. Värikoodit voisi toimia, jos siihen oikeat vertailu pohjat tai kohdat. / Väri symbolien ja graafien lisääminen auttaisi hahmottamaan laskelmia paremmin ja toivoisin sitä. / Haluaisimme enemmän raportteihin graafia ja seurantaan tärkeitä yrityksen kuluja. Esim. sairaslomat. Toivoisin myös ulkomuotoa iloisemmaksi raporteissa. / Kuukausiraporttien kokonaisvaltainen katsomiseen yhdessä tilitoimiston kanssa riittää 2 kertaa vuodessa. Raporttien läpikäymiseen sopiva aika olisi noin yksi tunti. Raportteihin saisi tuoda lisää graafisia kuvioita ja värejä, mikä helpottaisi asiakasta tulkitsemaan lukuja selkeämmin. Voisi myös olla nuolia kerto-massa suunta tai antamassa vertailua. Kaipaisin myös yhdessä päätettyjen tavoitteiden seuranta, oli ne sitten kulupuolen tai muita lukuja. / Haluaisin tehostaa sisäisenlaskennan toimia, kun nyt paljon lähtee ulkoiseen toimintaan tietoa (verotukseen ja palkkoihin). Toivoisin sisäisenlaskennan tuottavan projektinumeroita ja seurata paremmin kustannuspaikoilla tiettyjen tuotteiden ja tulojen rahavirtaa.

Alakategoria: (enemmän kuin puolivuositin ja vähemmän graafisempi)

.En koe tarpeelliseksi itselleni personoida kuukausiraporttia millään tavalla. / Kuukausiraportti kokonaisvaltaisempaa läpikäyntiä en itse koe niin tarpeelliseksi, koska osaan jo tunnistaa sieltä meille tärkeät luvut. Toki tilikauden lopussa on hyvä yhdessä käydä lukuja läpi. **Meillä on tällä hetkellä hyvin graafisia mittareita, mutta kulupuolta voisi seurata vastaavalla tavalla eli yksilöidä.** / Kyllä se varmaan olisi ihan järkevää ja käydä neljännesvuositin läpi kokonaisvaltaisemmin kuukausiraportteja läpi. Meidän alalla kolme kertaa vuodessa voisi olla optimi tapa käydä raportteja läpi, koska toiminta on niin kausiluontoista. / Tilinpäätöstä ja kuukausiraportteja käyty 2-3 kertaa vuodessa läpi ja noin puolituntia. / Toivoisin sittenkin, että kuukausiraportit olisi hyvä käydä 3-4 kertaa vuodessa kokonaisvaltaisemmin läpi / . Ajallisesti noin tunti max. 2 tuntia.

Yleistys:

Noin kolme neljäsosaa haluaisi käydä aineistoa puolivuositin ja lisätä sinne enemmän graafisia kuvioita niistä kuluista ja asioista, joita he haluavat seurata. Yksi neljäsosaa haluaa käydä kuukausiraportteja useammin läpi noin 3-4 kertaa vuodessa kokonaisvaltaisemmin. Yhdelle asiakkaalle riittää, että kerran vuodessa käydään tilinpäätöksen yhteydessä kokonaiskuva läpi. Raporttien läpikäymiseen vaikuttaa varmasti paljon yrityksen liiketoimintamalli, jos yrityksen liiketoiminta on selkeää, yrittäjä ei kokenut tarvitsevänsä useampia tarkastelukertoja. Neljäsosa kokee itse pystyvänsä lukemaan kuukausiraportteja niin hyvin, että sitä ei tarvitsisi personoida henkilökohtaisemmaksi. Suurin osa asiakkaista halusi kuukausiraportteja ja muita mahdollisia raportteja visualisoida helpommin luettavaksi. Näin olisi hyvä käydä yhdessä asiakkaiden kanssa läpi heille tärkeitä seuranta lukuja ja miettiä, millä tavalla he haluavat lukujen erottuvan kuukausiraportteista. Lisäksi raporttien saantiin ja yhdessä läpikäymiseen vaikuttaa yrityksen nykyinen tilanne ja kokemus. Monet lisäksi kokivat hyväksi, mikäli raportteja muokattaisiin niin, että yrittäjät voisivat helpommin osoittaa omille työntekijöilleen, mistä tietyt kulut muodostuvat. Myynnillisissä asioissa seurannan täytyy olla tiivistä ja mukana voisi olla vertailu lukuja.

7. Minkälaisia yritysneuvontapalveluita haluaisit tilitoimistojen tuottavan yrittäjille/yrityksille? (Liiketoiminnallisia, hallinnollisempia, juridisia...)

Kaikkea sitä, verotus muuttuu, kaikki siellä muuttuu. En minä lue mitään juttuja, se on tilitoimiston tehtävä informoida asioista ja kertoa asioista, että voisit tehdä näin tai näin. Antaa uusista asioista tieto heti. Minäkin olen puhunut roposta kollegoille, että miten hyvä se on ja palautte on ollut hyvinkin vastaanottava. **Enemmän ottaa muita yrittäjiä mukaan kertomaan uusista asioista, että uskotaan uusiin palveluihin ja niiden tuomiin hyötyihin. Enemmän tukea verkostosta. Toivoisin vertailua saman alan yrityksistä esim. paljon siellä on palkat, myyntikate tai tietyt kulut.** Saisi enemmän tietoa, että ollaanko oikeilla suunnalla. Vertailua alan yleisiin lukuihin. Samalla alueella tai valtakunnallisesti. **Enemmän liiketoiminnallista apua.** - ala

Juridisia asioita voisi olla enemmän, toki siihen liittyy paljon lainsäädäntöä. Esim. yrityksen liiketoiminta on sen verran kannattavaa, että pystyy harrastamaan antolainausta, esim. missä menisi raja, että verottaja ei katsoisi yrittäjän lainaa omaksi pääomatuloksi. Tietämättömyyttään yritys/yrittäjä ei tekisi toimintaa haittaavia päätöksiä. Esim. yrittäjä lainaa rahaa kolmannelle osapuolelle, siihen liittyy korkoa ja se on täysin juridisia asioita. Mikä on ollut tosi hyvää, niin vasteaika on ollut nopea vastaus yrittäjän kysymyksiin tulee nopeasti tai se selvitetään nopeasti. Juridiikkaan ne liittyy ei niinkään hallinnollisimpia asioita. **Palveluita yrityksen perustamisesta ja myymisestä. Tämän tyyppisissä asioissa semmoinen juridinen neuvonta, yritystoiminnan laajentueissa neuvoja ja vaihtoehtoja käytäisiin tarkemmin läpi. Mitä se tarkoittaa kirjanpidollisesti tai verotuksellisesti. Lisäksi, kun tarkoituksena tuplata liikevaihto, miten tämän kokoisen yrityksen on se järkevää tehdä verotuksellisesti.** - ylä

Taloushallinnon puolen mahdollisesti, mutta riippuu siitä yrittäjän omista valmiuksista. Voisi sitä palvelutarjontaa ajatella modulaarisesti. **Olisi minimipalveluna kirjanpito ja peruslain vaatimukset. Seuraavana olisi enemmän laskujen ja reskontran läpikäymistä. Seuraavana olisi vielä edistysellisempää raportointia, niin missä olisi enemmän raporttipakettia ja istua neljänniksittäin miettimään yhdessä yrityksen asioita ja kertoa, miltä se numeroiden valossa näyttää. Voisi siinä olla juridisia palveluita ja mahdollisesti isännöitsijä puolen palvelua.** Voisi olla apuna rahoituspuolen neuvotteluissa esim. pankin kanssa, missä haettaisiin laina tai investointirahoitusta. **Varmaan voisi olla modularisoitu se tarjooma, mistä yrittäjä voisi poimia niitä hänelle tärkeitä palveluita ja sitten olla sellanen fullservice paketti, mihin kuuluu kaikki ja tavaan 3-4 kertaa vuodessa aikataulullisesti. Istutaan 2h, katsotaan rauhassa luvut läpi ja samalla voisi olla sitä yrittäjän sparrailua liiketoiminnankehittämisestä. Se menisi lähelle sitä konsultti toimintaa.** Ser tilitoimistoa ajatellen taloustiedot ovat luottamuksellisia ja yritys koh-taisia, mutta en tiedä, kuinka paljon Ser on asiakkaita. Ideana, että sitä tietoa voisi jakaa esim. tuo yrittäjä miettii eläköitymistä ja täällä tämä miettii liiketoiminnan kasvattamista, niin sopisi hyvin yhteen. Olisi sellaista tori meininkiä, kun toimistolla näkee sitä meininkiä. Etsiä niitä pareja, jotka voivat tehdä yhdessä toimintaa. Se on luottamuksellinen asia ja pitäisi sopia tarkkaan ehdot, miten toimitaan. **Näkinsin, että vertailupohjalla olisi käyttöä. Minun ja tilitoimiston suhde liittyy pitkälti kiinteistöihin, minulle arvokasta tietoa olisi, jos joku etsisi liiketilaa, niin sakari kertoisi siitä minulle. Olisi tällainen sisäinen ”yritystinderi” vois johtaa siihen asikastoi-minta kehittyisi suotuisasti ja se olisi kaikille osapuolille ja tilitoimistolle edullista ja mahdollisuus saada rahaakin.** - ylä

Enemmän yritystoimintaan liittyviä asioita, liiketoiminnallisia ja mittareita, mitkä helpottavat yrittäjää. Auttavat yrittäjiä valaisemaan lukuja ja kuukausiraportteja paremmin, ennen kuin ollaan tilanteessa, missä ollaan jo ojassa. Eli auttaa yrittäjää liiketoiminnallisissa asioissa. Voisi luoda tiettyjä mittareita tietyille aloille. Täytyy tilitoimistojen olla tarkempia kirjanpidon seurannassa ja ilmoittaa heti siitä yrittäjälle, asian ei voi antaa olla ja toivoa menevän läpi. Toiminnan

pitää olla luotettavaa molemmin puolin. Hallinnollisemmalta puolelta enemmän neuvoa yrityksen omistus ja yrityksen ja kiinteistöjen arvo/myynti asioihin, lisäksi neuvoa sukupolvenvaihdoksiin. Näissä nimenomaan verosuunnittelu ja juridiset asiat nousee esille. Kirjanpitäjän pitää oikeasti nykypäivänä tuntea yrityksen toiminta ja asiakas. - ylä

Ehkä vähän kaikkea tätä liiketoiminnankehittämisestä juridisiin palveluihin. itse kuitenkin koen ymmärtäväni näitä asioita, niin en sillä tavalla tarvitse näitä palveluita jatkuvasti. - ala

Ei tarvitse olla hallinnollisia eikä juridisia palveluita. Liiketoimintaan liittyviä palveluita, mitkä sparrata yrittäjää, olla lukujen tulkkaja ja antaa tarvittavaa infoa yrityksen liiketoiminnasta. Kertoa hälyttävistä merkeistä liiketoiminnassa. Nyt tilitoimiston pitäisi kertoa minulle, mitä niillä olisi tarjota minun yritykselleni. - ylä

Sieltä pitäisi saada kaikki ja olla yksi puhelinnumero, mihin soittaa. Minusta on hyvä, että soittamalla ja kysymällä saa selvitettyä asiat, eikä niinkään pilkkoa palvelua. Liiketoiminnan sparraus voisi olla hyvä asia. Yhteys pitää olla nopeasti saatavilla. Enemmän liiketoiminnallista yritysneuvontaa. Missä tilitoimisto voi selittää lukuja auki ja neuvoa lukujen kautta. - enemmän ala

En osaa kunnolla sanoa suoraan mihinkä apua tarvitsisi. Enemmän käytännön asioita, jotka liittyvät liiketoiminnankehittämiseen ja kustannuspuoleen rakenteeseen liittyviä neuvoja. Verkoston hyödyntäminen riippuu paljolti yrittäjästä ja hänen kokemuksista. - enemmän ala

Riippuu tosi paljon yrityksen sen hetkistä tarpeesta ja se vaihtelee tosi paljon. **Neuvoja tarvitaan kaikista osa-alueista.** Liiketoiminnan kehittämisessä tilitoimiston tulisi tuntea asiakas ja asiakkaan liiketoiminta tosi hyvin, että sitä voidaan järkevästi kehittää. **Tilitoimiston enemmänkin aukaista lukuja yrittäjälle.** Sparraaja rooli tilitoimistolta vaatii kanssa syvää asiakas ymmärrystä. - ylä

Kaikki neuvo on hyvää. Oli se sitten liiketoiminnallista, hallinnollista tai juridista. Toivoisin kuitenkin enemmän neuvoja verotuksen puolelle, katsottaisiin järkevästi yrityksen ja yrittäjän verosuunnittelua. ----enemmän ylä

Ehdottomasti haluaisimme samanlaiset sähköiset järjestelmät käyttöömmme tilitoimiston kanssa. Tämä helpottaisi ja nopeuttaisi yhteistä toimintaa. Tätä kautta tilitoimiston konsultointi helpotuisi, kilpaileva yritys on juuri tarjonnut tällaista vaihtoehtoa. **Palvelua voisi tulla kaikesta, mutta juridisia asioita voisi nostaa enemmän esille.** Liiketoiminnankehittäminen yhdessä ja sparraaminen olisi myös suotavaa. -- ylä

Puhun yleisellä tasolla, voisi olla palveluja siitä, että kun yrittäjä on luopumassa yritystoiminnasta tai myymässä yritystä eteenpäin. Tulisi tilitoimisto mukaan siihen prosessiin, koska teillä on kyky kertoa lukujen valossa yrityksentoiminnasta. Neuvoa yritysjärjestelyissä ja antaa mahdollisia budjetteja kuluista. Kertoa mahdollisia vaihtoehtoja esim. kannattaisiko käyttää kaupanvälittäjää vai käyttää muita vaihtoehtoja. Sitten, kun on sellaisia yrittäjiä, jotka toimii yksin tai on pieni yritys, millä toiminta alkaa hiipua tai ei ole järkevää yrittää, pitäisi rohkeasti mennä sanomaan, että on aika lopettaa ja laittaa yritys kiertoon. **Näkinsin myös, että tilitoimisto saisi sparrata enemmän yrittäjää liiketoiminnassaan,** koska tilitoimistot näkevät paljon yrityksiä samalta tai vastaavalta alalta, mikä auttaisi viemään toimintaa eteenpäin. **Tilitoimistot voisivat olla mukana laatimassa juridisia asiakirjoja esim. julkisten tarjousten tekeminen.** - ylä

Se on sekoitus kaikkea, pääasiassa ne palvelut on sitä, mihinkä suuntaan yritysverotus on menossa. Lainsäädännön seuraaminen ja siitä neuvojen antaminen. Sähköistenjärjestelmien tehostaminen, mikä kehittää liiketoimintaa eteenpäin. Hallinnollisten ja taloudellisten neuvojen antaminen yrittäjälle, jolla ei ole välttämättä aikaa seurata tätä kaikkea. **Pääpaino kuitenkin taloushallinnon osaamisessa.** -- ylä

Yläkategoria: (osaa sanoa, mitä haluaa ja tilitoimiston oma-aloitteista toimintaa)

Enemmän liiketoiminnallista apua. / Juridisia asioita voisi olla enemmän. Tämän tyyppisissä asioissa semmoinen juridinen neuvonta, yritystoiminnan laajentuessa neuvoja ja vaihtoehtoja käytäisiin tarkemmin läpi. Mitä se tarkoittaa kirjanpidollisesti tai verotuksellisesti. Lisäksi, kun tarkoituksena tuplata liikevaihto, miten tämän kokoisen yrityksen on se järkevää tehdä verotuksellisesti. Palveluita yrityksen perustamisesta ja myymisestä / Taloushallinnon puolen mahdollisesti, mutta riippuu siitä yrittäjän omista valmiuksista. / Enemmän yritystoimintaan liittyviä asioita, liiketoiminnallisia ja mittareita, mitkä helpottavat yrittäjää. Auttavat yrittäjiä valaisemaan lukuja ja kuukausiraportteja paremmin. Eli auttaa yrittäjää liiketoiminnallisissa asioissa. Hallinnollisemmalta puolelta enemmän neuvoa yrityksen omistus ja yrityksen ja kiinteistöjen arvo/myynti asioihin, lisäksi neuvoa sukupolvenvaihdoksiin. Näissä nimenomaan verosuunnittelu ja juridiset asiat nousee esille / Liiketoimintaan liittyviä palveluita, mitkä sparrata yrittäjää, olla lukujen tulkkaaja ja antaa tarvittavaa infoa yrityksen liiketoiminnasta. / Liiketoiminnan sparraus voisi olla hyvä asia. Enemmän liiketoiminnallista yritysneuvontaa. Missä tilitoimisto voi selittää lukuja auki ja neuvoa lukujen kautta. / Enemmän käytännön asioita, jotka liittyvät liiketoiminnankehittämiseen ja kustannuspuoleen rakenteeseen liittyviä neuvoja. / Tilitoimiston enemmänkin aukaista lukuja yrittäjälle. / Toivoisin kuitenkin enemmän neuvoja verotuksen puolelle, katsottaisiin järkevästi yrityksen ja yrittäjän verosuunnittelua. / mutta juridisia asioita voisi nostaa enemmän esille. Liiketoiminnankehittäminen yhdessä ja sparraaminen olisi myös suotavaa. / Neuvoa yritysjärjestelyissä ja antaa mahdollisia budjetiteja kuluista. Näkisin myös, että tilitoimisto saisi sparrata enemmän yrittäjää liiketoiminnassaan / Tilitoimistot voisivat olla mukana laatimassa juridisia asiakirjoja esim. julkisten tarjousten tekeminen. / Sähköistenjärjestelmien tehostaminen, mikä kehittää liiketoimintaa eteenpäin. **Hallinnollisten ja taloudellisten neuvojen antaminen yrittäjälle. Pääpaino kuitenkin taloushallinnon osaamisessa.**

Alakategoria: (haluaa kaikkea ja kysyä apua, kun tarvitsee)

Kaikkea sitä, verotus muuttuu, kaikki siellä muuttuu. En minä lue mitään juttuja, se on tilitoimiston tehtävä. informoida asioista ja kertoa asioista, että voisit tehdä näin tai näin.

Ehkä vähän kaikkea tätä liiketoiminnankehittämisestä juridisiin palveluihin. **itse kuitenkin koen ymmärtäväni** näitä asioita, niin en sillä tavalla tarvitse näitä palveluita jatkuvasti. / Sieltä pitäisi saada kaikki ja olla yksi puhelinnumero, mihin soittaa. Minusta on hyvä, että soittamalla ja kysymällä saa selvitettyä asiat, eikä niinkään pilkkoa palvelua. / En osaa kunnolla sanoa suoraan mihinkä apua tarvitsisi. / Neuvoja tarvitaan kaikista osa-alueista. / Kaikki neuvo on hyvää. Oli se sitten liiketoiminnallista, hallinnollista tai juridista. / Palvelua voisi tulla kaikesta, / Se on sekoitus kaikkea, pääasiassa ne palvelut on sitä, mihinkä suuntaan yritysverotus on menossa. Lainsäädännön seuraaminen ja siitä neuvojen antaminen

Yleistys: Yksi kolmasosaa kokee yritysneuvontapalvelut riittävän helposti saatavaksi, kun vaan he voivat kysyä tarvittaessa apua toimintaan. Suurin osa kuitenkin toivoisi tilitoimiston enemmän keskittyvän heidän toimintaansa lukujen analysoinnissa. Tilitoimisto auttaisi yrittäjiä tulkaamaan lukuja paremmin ja kertomaan lukujen avulla yrityksen sen hetkisestä tilanteesta. Asiakkaat toivoivat palveluita tosi kattavasti, mutta talouspuolen neuvominen ja liiketoiminnan sparraaminen koettiin hyväksi asiaksi, mihin tilitoimiston pitäisi jatkossa kiinnittää huomioita.

Lisäksi erikseen palvelua toivottiin verotusasioihin ja yrityksen omistusvaihdoksiin ja mahdollisiin yrityksen myynti tilanteisiin. Pieni osa asiakkaista toivoisi tilitoimiston pystyvän tuottamaan paremmin vertailupohjaa muista asiakkaan alan yrityksistä. Huomiota herätti myös, että asiakkaat haluaisivat enemmän käyttää hyväksi tilitoimiston aikaansaamaa verkostoa, mistä tarvittaessa voisi löytyä apua ongelmien ratkaisuun. Haastatteluja tehtäessä esiin nousi myös mahdollisia tapoja tilitoimistolle lähteä tekemään yritysneuvontapalveluista tuotepaketteja.

8. Minkälaisilla keinoilla tai tavoilla haluaisit parantaa yrityksille/yrittäjille tuotettavia yritysneuvontapalveluita?

Vertailu tiedot olisivat mahdollisimman todenmukaisia ja kattavia lukuja alakohtaisesti. Hinta voisi muodostua palvelupaketeista 1,2 ja 3 ja niihin sisältöä ja keksiä sopivat hinnat. Enemmän tilitoimiston välittää asiakkaasta, aina tsekata tietyt kohdat läpi kirjanpitoa tehtäessä tai tietyt asiat kuukaudessa ja seuraavat asiat seuraavalla kk. Auttaa yrittäjää näkemään kokonais kuvaa. - ylä

Ei kannata luoda pakettia, vaan niin päin, että yrittäjä kysyy apua johonkin asiaan. ja saisi sitä kautta neuvon asiaansa. - ala

Pakettimalli vai kysymällä. Sekä, että pitäisi olla palvelua. Tunteminen ja välittäminen pitää nousta enemmän esille molemmilta puolilta ja koko henkilökunnan pitäisi olla mukana touhussa. Ulospäin viestintä pitää toimia ja yhteiset pelisäännöt -- ylä

Palvelupakettien luominen kuulostaa ihan järkevältä. Voisi toimia!
Enemmänkin niin, että saisin itse valita niistä palveluista, mitä on tarjolla ja rakentaa siitä itselleni mieleinen paketti tai konsepti. -- ylä

Paketointi voisi olla tilitoimiston kannalta parempi, mutta käyttäjän kannalta parempi olisi tarpeen mukaan. Riippuen toki, mitä paketit sisältäisivät. Nykyinen toimintamalli on ollut hyvä ja toimiva. Varmasti tilitoimisto on joistakin asioista laskuttanut, mutta laskut ovat olleet kohtuullisia ja oikeiden mukaisia. ylä ja ala

Peruskirjanpito ja sitten siihen sovittaisiin lisäksi tarvittavia kuukausipalavereita. Palvelupaketit vähän riippuu yrityksestä. Minulle olisi hyvä, että kuukausiraportti käytäisiin kerran kuussa yhdessä läpi ja tulisin itse tilitoimistolle ja kerran vuoteen käytäisiin isommin tilinpäätös läpi. -- ylä

En pysty suoraan sanomaan, tilitoimiston pitäisi tarjota palveluita ja kertoa niistä omista palveluista. Palvelupakettien teko voisi olla järkevää, kunhan asiakas voi siihen itse vaikuttaa. -- ylä

Palvelupakettien luominen olisi itseasiassa hyvä juttu ja voisi toimia erittäin hyvin. Yrittäjä voisi kokemuksen mukaan valita sopivaa palvelupakettia. Ajateltuna, missä olisi peruspaketti ja lisäksi laajempia palvelupaketteja. -- ylä

Minulle tulisi mieleen, että tilitoimisto voisi rakentaa sellaisia (S,M,L ja XL) paketteja, mistä yrittäjä voisi valita sopivan paketin. Niillä olisi joku hinta halvemmasta kalliimpaan. -- ylä

Sen pitäisi mennä sillä tavalla, että tilitoimisto on aktiivinen tarjoamaan palveluja yrittäjille ja kertoa niistä hyödyistä, miksi kannattaa maksaa yritysneuvontapalveluista. -- ala

Peruspaketti + hinnoittelu/tuntihinnoittelu olisi sopiva. Ovat olleet kohtuullisia ja niiden tuoma hyöty on ollut suurempi, kuin mitä ovat maksaneet. Tilitoimiston tasainen hinnoittelu on ollut hyvä, eikä esim. tositeperusteinen hinnoittelu. Rohkeasti, vaan laskuttamaan kokouksiakin ja laskuttaa kirjanpitäjän tunti hinnalla, koska yleensä siitä saa paljon apua ja neuvoja. En ole kokenut, että olisin maksanut liikaa. - ala

Yläkategoria: (Palvelupaketit + muut)

Vertailu tiedot olisivat mahdollisimman todenmukaisia ja kattavia lukuja alakohtaisesti. **Hinta voisi muodostua palvelupaketeista 1,2 ja 3 ja niihin sisältöä ja keksiä sopivat hinnat. Enemmän tilitoimiston välittää asiakkaasta, aina tsekata tietyt kohdat läpi kirjanpitoa tehtäessä tai tietyt asiat kuukaudessa ja seuraavat asiat seuraavalla kk. Auttaa yrittäjää näkemään kokonaiskuvaa / Pakettimalli vai kysymällä. Sekä, että pitäisi olla palvelua / Palvelupakettien luominen kuulostaa ihan järkevältä. Voisi toimia!** Enemmänkin niin, että saisin itse valita niistä palveluista, mitä on tarjolla ja rakentaa siitä itselleni mieleinen paketti tai konsepti. / **Paketointi voisi olla tilitoimiston kannalta parempi, mutta käyttäjän kannalta parempi olisi tarpeen mukaan** / Palvelupakettien teko voisi olla järkevää, kunhan asiakas voi siihen itse vaikuttaa. / Palvelupakettien luominen olisi itseasiassa hyvä juttu ja voisi toimia erittäin hyvin. Yrittäjä voisi kokemuksen mukaan valita sopivaa palvelupakettia / , että tilitoimisto voisi rakentaa sellaisia (S,M,L ja XL) paketteja

Alakategoria: (ei paketteja)

Ei kannata luoda pakettia / . Nykyinen toimintamalli on ollut hyvä ja toimiva. / Palvelupaketit vähän riippuu yrityksestä. Minulle olisi hyvä, että kuukausiraportti käytäisiin kerran kuussa yhdessä läpi ja tulisin itse tilitoimistolle ja kerran vuoteen käytäisiin isommin tilinpäätös läpi. / **En pysty suoraan sanomaan / Sen pitäisi mennä sillä tavalla, että tilitoimisto on aktiivinen tarjoamaan palveluja yrittäjille ja kertoa niistä hyödyistä, miksi kannattaa maksaa yritysneuvontapalveluista. / Peruspaketti + hinnoittelu/tuntihinnoittelu olisi sopiva.** Ovat olleet kohtuullisia ja niiden tuoma hyöty on ollut suurempi, kuin mitä ovat maksaneet. / Rohkeasti, vaan laskuttamaan kokouksiakin ja laskuttaa kirjanpitäjän tunti hinnalla, koska yleensä siitä saa paljon apua ja neuvoja

Yleistys: Suurin osa kannattaisi palvelupakettien luontia, mikä helpottaisi yritysneuvontapalveluiden tuloa käyttöön. Lähes kaikki ovat sitä mieltä, että heidän pitäisi itse päästä kuitenkin vaikuttamaan palvelupaketin sisältöön ja valita sieltä itselleen sopivat palvelut. Pakettien teko nähtäisiin niin, että luodaan erikokoisia palvelupaketteja yritysten tarpeiden ja kokemuksen mukaan. Selvästi kokeneemmat yrittäjät tunsivat saavansa riittävästi neuvoja toimintaansa, kun he itse kysyvät apua.

9. Kokisitko, että palveluita kehittämällä Tilipalvelu Ser Oy pystyy paremmin vastaamaan yrityksesi/yrittäjänä toiveitasi ja kasvattamaan parempaa arvoa palvelun tuottajalle ja asiakkaalle?

Tottakai edes auttaa, en minä tiedä, mitä kaikkea tilitoimisto voisi tuottaa meille yrittäjille palveluja. Tottakai pitää velottaa, että samalla tilitoimiston kehittää omia palveluita tähän rinnalle, mikä kehittää kumpaakin. Jokainen tekee sitä, missä on hyvä. Mahdollisimman laajan palvelun, tässä vaan taivas on rajana. Aina olen saanut avun, kun olen kysynyt, jotain sellaista, mikä vain hyödyttää toimintaa eteenpäin. **Sähköiset järjestelmät sinne vaan enemmän panostusta.**

Feelpro / ehdottomasti näin. Yritys ollut kolme vuotta ja nyt voisi lähteä laajentamaan toimintaa. Uusi liiketoiminta kannattaisiko lähteä rakentamaan konserni perusteisesti, että yritys perustaa toisen yrityksen vai minä perustan ja yritys omistaa uuden yrityksen. Pidemmän ajan visio, niin miten se on tulevaisuudessa järkevää myydä eteenpäin ja missä vaiheessa kannattaisi tehdä, pysäyttää liiketoiminta tai myydä. En tarvitse niinkään vertailu pohjaa, vaan faktaa.

Kyllä se näin on ja ajatella juurikin näin. Jolloin kummankin intressit ovat samalla tasolla. Mitä parempaa dataa saadaan tilitoimistolta ja parempaa sparrausta, sitä paremmin kaikki menestyvät.

Nimenomaan on arvoa tuottavaa toimintaa. Syventävää toimintaa, ostokäyttäytyminen. Sähköiset järjestelmät heti vaan asiakkaan käyttöön, helpottaa liiketoimintaa ja lisää aikaa varsinaiseen toimintaan. Vertailupohjaa lisätä esim. finnvera antoi varaosakeskus aikaan mediaani lukuja alalta.

Kyllä varmasti olisi! Tyytyväinen olen tilitoimiston palveluihin ollut ja apua olen aina saanut, kun olen tarvinnut.

Totta kai kehittää kumpaakin ja vahvistaa yhteistyötä. Monet yritykset on yksin ja tarvitsisi tukea tilitoimistolta.

On totta kai! Budjettia voisi tehdä pitemmälle ajalle esim. kolmeksi vuodeksi eteenpäin. Tehdä joka vuosi tällainen analyysi jakso tulevaisuutta varten. Kuluajo kuukausiraportteihin, missä me katsomme mitä me haluamme seurata.

Kyllä totta kai auttaa molempia osapuolia.

Pitää olla ja sillä syvennetään asiakas suhdetta. Palkanlaskentaan toivoisin parempaa palvelua, missä tilitoimisto tuntee alan TESSIN ja paneutumista. Ollut tällä hetkellä SER Oy:n heikkous esim. palkkanauhat pitää olla yhtenäiset, ei voi olla erinäköisiä palkkanauhoja tekstillisesti. Pitää olla tietyt samat asiat.

Kyllä ehdottomasti näin!

Ehdottomasti lisäisi kummakin lisäarvoa ja mitä enemmän ollaan sidoksissa toisiinsa ymmärretään ja välitetään yhteistyöstä enemmän. Toivoisin enemmän yhteyttä tilitoimistoon, kun on hyvät järjestelmät olemassa.

Kyllä ilman muuta, varsinkin pienelle yritykselle antaa lisäarvoa.

Kyllä, tuota tämä perustuu luottamukseen, kun rahan kanssa ollaan tekemisessä pitää luottamuksen olla korkeassa asemassa. Yhteistyö tilitoimiston kanssa on ollut hyvää ja esim. fennoa järjestelmän tuominen oli ehdottoman hyvä asia. On hyvä, että tilitoimisto haluaa kehittää palveluitaan ja olla ajanhermolla.

Yläkategoria: (pystyy paremmin vastaamaan asiakkaan tarpeita ja lisäämään arvoa)

Tottakai edes auttaa, en minä tiedä, mitä kaikkea tilitoimisto voisi tuottaa meille yrittäjille palveluja. Sähköiset järjestelmät sinne vaan enemmän panostusta. / **ehdottamasti näin / Kyllä se näin on ja ajatella juurikin näin.** Jolloin kummankin intressit ovat samalla tasolla / **Nimenomaan on arvoa tuottavaa toimintaa / Kyllä varmasti olisi! / Totta kai kehittää kumpaakin ja vahvistaa yhteistyötä / On totta kai! / Kyllä totta kai auttaa molempia osapuolia. / Pitää olla ja sillä syvennetään asiakas suhdetta. / Kyllä ehdottomasti näin! / Ehdottomasti lisäisi kummankin lisäarvoa** ja mitä enemmän ollaan sidoksissa toisiinsa ymmärretään ja välitetään yhteistyöstä enemmän. / **Kyllä ilman muuta,** varsinkin pienelle yritykselle antaa lisäarvoa. / **Kyllä, tuota tämä perustuu luottamukseen,** kun rahan kanssa ollaan tekemisessä pitää luottamuksen olla korkeassa asemassa.

alakategoria: (ei pysty vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja parannettavaa)

*Budjettia voisi tehdä pitemmälle ajalle esim. kolmeksi vuodeksi eteenpäin. Tehdä joka vuosi tällainen analyysi jakso tulevaisuutta varten. Kuluajo kuukausiraportteihin, missä me katsomme mitä me haluamme seurata. / **Sähköisetjärjestelmät heti vaan asiakkaan käyttöön, helpottaa liiketoimintaa ja lisää aikaa varsinaiseen toimintaa. / . Palkanlaskentaan toivoisin parempaa palvelua, missä tilitoimisto tuntee alan TESSIN ja paneutumista. Ollut tällä hetkellä SER Oy:n heikkous esim. palkanauhat pitää olla yhtenäiset, ei voi olla erinäköisiä palkanauhoja tekstiilisesti. Pitää olla tietyt samat asiat. / . **Toivoisin enemmän yhteyttä tilitoimistoon, kun on hyvät järjestelmät olemassa.*****

Yleistys:

Kaikki asiakkaat kokivat palveluiden kehittämisen yhdessä lisäarvoa tuottavaksi, missä syvennetään asiakassuhdetta ja tilitoimisto pystyy paremmin vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin. Palveluiden kehittäminen koetaan hyödyttävän kumpaakin osapuolta. Tällä tavoin tilitoimisto pystyy entistä paremmin vastaamaan asiakkaiden ongelmiin ja syventämään asiakassuhdetta niin, että luottamus kasvaa. Lisäksi muutama asiakas toivoisi sähköistenjärjestelmien ottamista käyttöön, mikäli tilitoimistolla on heti tarjota sopivia järjestelmiä.