



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Heli Niemelä

KIRJANPITOPALVELUIDEN
HINNOITTELU
Case Tilitoimisto Oy

Liiketalous
2011

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Heli Niemelä
Opinnäytetyön nimi	Kirjanpito palveluiden hinnoittelu
Vuosi	2011
Kieli	suomi
Sivumäärä	55 + 4 liitettä
Ohjaaja	Mika Ylinen

Tutkimuksena tavoitteena oli hinnoitella Tilitoimisto Oy:n palvelut kannattavamiksi. Tutkimusmetodi oli kvantitatiivinen, jotta saatiin selville työhön käytetty aika ja voitiin selvittää muutos nykyisten ja laskemieni hintojen välillä. Itse tutkimus oli kvalitatiivinen.

Taloushallintoalaan kuuluu kaksi pääryhmää, joita ovat tilitoimistot ja tilintarkastustoimistot. Työssäni käsittelin vain tilitoimistojen osuutta taloushallintoalasta johon myös Tilitoimisto Oy kuuluu. Suomen Taloushallintoliitto ry on valtakunnallinen liitto, johon kuuluu 806 jäsenyritystä. Taloushallintoliitto tarjoaa jäsenyrityksilleen erinäisiä palveluita, kuten koulutusta.

Palvelu on aineeton hyödyke, joka on rakenteelta kolmiosainen. Sen ydinosaksi muodostuu se osa, jonka ympärille kaikki lisäpalvelut rakentuvat. Kirjanpito palvelut ovat yksi muoto asiantuntijapalveluista ja niiden hinnoista voidaan päätellä palvelun laatu. Mitä kalliimpi palvelu, sitä parempi on yleensä myös asiantuntijan osaamistaso.

Palvelun hinnoitteluun vaikuttavat monet eri asiat yhtä aikaa. Niistä muutamia ovat markkinoilla vallitseva hintataso, yrityksen tulostavoite, palvelun laatu, yrityksen imago ja palvelun kysyntä. Työssäni olen tutkinut kahta hinnoittelutapaa, tapahtumahinnoittelua ja aikaperusteista hinnoittelua.

Toimintolaskenta on välillisiä kustannuksia kohdistettaessa perinteistä kustannuslaskentaa parempi ja tarkempi vaihtoehto. Kustannukset saadaan toimintolaskennan avulla kohdistettua ”oikein” toiminnoille. Toimintolaskennassa määritellään ensiksi resurssit ja niille resurssiajurit. Tämän jälkeen määritetään toiminnot, joille kustannukset kohdistetaan. Toiminnoille määritetään toimintoajurit, joiden avulla saadaan toiminnoille laskettua yksikkökustannukset.

Kirjanpidon, tilinpäätöksen, vero- ja vuosi-ilmoituksen hinnat laskettiin sekä tapahtuma- että tuntihinnoilla. Omakustannushinnan lisäksi laskettiin niille 6 prosentin voittolisähinta. Kirjanpidon hinnat molemmilla hinnoittelutavoilla ovat käyttökelpoisia, koska kuukauden ajalta niiden tosite- ja aikatiedot olivat realistiset. Tilinpäätös, vero- ja vuosi-ilmoitusten hinnat eivät ole vertailukelpoisia, sillä niihin todellisuudessa käytettävää työaika ei voida määrittää touko-kesäkuun väliseltä ajalta, johon ei keskity kiireisin tilinpäätösaika.

ABSTRACT

Author	Heli Niemelä
Title	Pricing the Accounting Services
Year	2011
Language	Finnish
Pages	55 + 4 Appendices
Name of Supervisor	Mika Ylinen

The aim of my thesis was to calculate new profitable prices for the accounting services of Tilitoimisto Ltd. The first task was to find out how much working time the bookkeepers used on different activities. After that it was possible to solve how much costs one work process includes and calculate the new prices.

The field of accounting includes two main areas: accounting and audit offices. This thesis only deals with point of view of an accounting office, which Tilitoimisto Ltd also includes. Finland's Financial Administration Association has 806 members and they provide different kind of services, such as training, to their members.

Service is an immaterial commodity, which has three different dimensions. Its main output is the head product and the two other dimensions are there to support that main output. Many things affect how the service prices are formed on the market. Some of those are market price, quality of the service, the image of the company, service demand and the revenue goals of the company. In this thesis two pricing methods were studied and used. This methods are event-based pricing and time-based pricing.

Activity-based costing is a more accurate pricing method than the traditional cost-based costing. ABC assigns indirect costs and direct costs on the activities in the right kind of way. In activity-based costing the resources and the resource drivers are first defined. Then activities are defined and focused on the costs. An activity driver must be defined for the activities. Activity drivers make it easier to calculate the unit costs for the activities.

The prices for the bookkeeping, the financial statement, the tax return and the annual notification were calculated with event-based pricing and time-based pricing. Also 6 percent revenue for the services was calculated. Prices for bookkeeping are both usable, because the informed working time and the document numbers are realistic. The working times for financial statement and other notification are not comparable to the real time that would be used at the busiest financial statement time.

Keywords Pricing, Service, Activity-Based Costing, Accounting Office

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

TAULUKKO- JA KUVIOLUETTELO	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma.....	7
1.2 Tutkimusmenetelmä ja -rakenne.....	7
2 TALOUSHALLINTOALA.....	9
2.1 Toimiala	9
2.1.1 Toimialan kuvaus ja rajaus	9
2.1.2 Henkilöstö ja toimipaikkamäärän kehitys.....	9
2.1.3 Tulevaisuuden näkymät ja haasteet	11
2.2 Taloushallintoliitto.....	13
2.3 Tilitoimisto.....	14
2.4 Hyvä tilitoimistotapa.....	15
3 PALVELU JA SEN HINNOITTELU.....	16
3.1 Palvelu.....	16
3.2 Asiantuntijapalvelu	18
3.3 Palvelutuotteen hinnoittelu	19
3.3.1 Markkinoinnin näkemys hinnoittelusta	19
3.3.2 Laskentatoimen näkemys hinnoittelusta.....	20
3.4 Hinnoittelun menetelmät.....	21
3.5 Hinnoittelumuodot	23
3.5.1 Aikaperusteinen hinnoittelu.....	23
3.5.2 Tapahtumaperusteinen hinnoittelu.....	24
3.5.3 Voittolisähinnoittelu (OKA).....	24
4 TOIMINTOLASKENTA	26
4.1 Taustatietoa	26
4.2 Kustannusten kohdistaminen	27
4.2.1 Resurssit eli voimavarat.....	27
4.2.2 Toiminnot.....	27
4.2.3 Kustannusajurit	29

4.2.4	Toimintoaltaat	30
4.3	Toimintolaskennan eteneminen	31
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	33
5.1	Kohdeyrityksen esittely	33
5.2	Tutkimusmenetelmän valinta.....	33
5.3	Tutkittavan ryhmän rajaus	35
5.4	Työajanseurantataulukon laadinta ja aineiston keruu	35
5.5	Tutkimuksen luotettavuus.....	37
6	HINNOITTELUMALLIN TOTEUTUS TILITOIMISTO OY:LLE.....	38
6.1	Hinnoittelu	38
6.2	Työajan jakautuminen.....	39
6.3	Määrittäminen ja kohdistaminen.....	42
6.3.1	Resurssien valinta	42
6.3.2	Resurssiajurien määrittäminen.....	43
6.3.3	Kustannusten kohdistaminen toiminnoille.....	43
6.3.4	Toimintoajurit ja yksikköajurit	45
6.4	Tapahtuma- ja tuntihinnat	46
6.5	Omakustannusarvo ja voittolisä.....	47
7	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	48
7.1	Tapahtuma- ja tuntihinnoittelun vertailu	48
7.2	Tulosten käyttökelpoisuus	50
7.3	Laskuttamattomat työt ja ostoreskontra	51
7.4	Jatkotutkimusehdotukset.....	51
7.5	Opinnäytetyöprosessin arviointi	52
	LÄHTEET	53
	LIITTEET	56

TAULUKKO- JA KUVIOLUETTELO

Taulukko 1. (Metsä-Tokila 2011).....	11
Kuvio 1. (Metsä-Tokila 2011).....	12
Kuvio 2.	17
Kuvio 3.	28
Kuvio 4.	39
Kuvio 5.	40
Kuvio 6.	41

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma

Tutkimuksen aiheena on palveluiden hinnoittelu tilitoimistossa ja tavoitteena on tutkia case-yrityksen Tilitoimisto Oy:n (nimi muutettu), mahdollisuuksia kehittää kirjanpidon hinnoittelumenetelmiä nykyistä kannattavammaksi.

Tavoitteena on selvittää nykyiset kustannukset ja kuinka paljon aikaa käytetään tiettyyn palveluun ja asiakkaaseen. Tämän myötä yritys pystyy hinnoittelemaan palvelunsa kannattavasti, muokkaamaan palveluitaan kilpailukykyisemmiksi ja käyttämään työajan tehokkaammin hyödyksi.

Yrityksen nykyinen kilpailutilanne ja tämänhetkinen hinnoittelumenetelmä johdattivat minut tutkimaan ja etsimään ratkaisua hinnoittelun ja kilpailukyvyn parantamiseen. Yrityksen hinnoittelumenetelmä ei ole kovin asiakasystävällinen, sillä se ei anna asiakkaalle valinnanvaraa hinnan eikä palveluiden suhteen. Hinnoittelu ja asiakaspalvelu ovatkin nykypäivänä ratkaisevia tekijöitä tilitoimistoa valittaessa.

Tutkimus on rajattu koskemaan vain kirjanpidon ja sen kausiluontoisten töiden hinnoittelua, koska siinä case-yritys koki olevan eniten puutteita ja kehittämisen varaa. Kirjanpidon hinnoitteluun kuuluu, esimerkiksi tositteiden viennit, asiakas-kontaktit, veroilmoitukset, laskutus, alv-laskelmat ja tilinpäätökset. Tutkimuksen ulkopuolelle jäävät palkanlaskenta ja myynti- ja ostoreskontra.

Tutkimusongelmana on saada aikaiseksi kannattava hinnoittelu Tilitoimisto Oy:lle. Selvitin ajanseurannan avulla yrityksen toimintojen kustannukset ja toimintolaskennan avulla kohdistin kustannukset toiminnoille. Vertasin kahta eri hinnoittelutapaa toisiinsa.

1.2 Tutkimusmenetelmä ja -rakenne

Tutkimusmenetelmänä käytin kuukauden pituista työajan tuntiseurantaa, johonka jokainen kirjanpitäjä täytti päiväkohtaisesti työtuntinsa. Työajanseurannan avulla

kartoitin työajan käyttöä eri toimintoihin. Tarkoituksena oli samalla selvittää, kuinka paljon aikaa kuluu töihin, joista ei voida laskuttaa.

Toimintolaskentaa apuna käyttäen pyrin laatimaan kannattavamman hinnoittelutavan. Toimintolaskennan avulla sain laskettua ja kohdistettua kustannukset oikein jokaiselle toiminnolle ja sain niille oikean katteen ja myyntihinnan.

Tutkimuksen rakenne koostuu neljästä teoria osuudesta, jotka ovat johdanto, taloushallintoala, palvelu ja sen hinnoittelu ja toimintolaskenta. Teoriaosuuden on tarkoitus auttaa ymmärtämään empiiristä osuutta ja miksi juuri kyseisiä menetelmiä on käytetty. Empiirinen osuus koostuu tutkimuksen toteutuksesta, hinnoittelumallin toteutuksesta Tilitoimisto Oy:lle ja johtopäätöksistä, joissa molemmissa käydään läpi tutkimustuloksia.

2 TALOUSHALLINTOALA

Ensimmäisessä teoriaosiossa käsitellään taloushallintoalaa, koska Tilitoimisto Oy kuuluu taloushallintoalalle. Käymällä läpi hiukan toimialaa ja sen rakennetta pystytään saamaan selkeämpi kuva siitä, millaisilla työmarkkinoilla kyseisen alan yritykset toimivat sekä mikä on alan tämän päivän tilanne.

2.1 Toimiala

Teoriaosuudessa kerron taloushallintoalasta vain tilitoimistojen näkökulman, sillä opinnäytetyöni tehdään tilitoimistolle. Ulkopuolelle olen rajannut tilintarkastuksen sekä laskentatoimen palvelut.

2.1.1 Toimialan kuvaus ja rajaus

Taloushallinnon toimiala jakaantuu kahteen pääryhmään: tilitoimistoihin ja tilintarkastustoimistoihin. Toimialalla on kolme alaluokkaa, joista yksi on kirjanpito ja tilinpäätöspalvelut. Näihin palveluihin lukeutuvat kirjanpidon ja tilinpäätöksen laadinta. Riippuen mitä tilitoimiston ja asiakkaan välisessä sopimuksessa on mainittu, voi palveluihin kuulua myös palkkojen laskeminen, arvonlisäverolaskelmien laatiminen ja reskontrien hoito. Kaksi muuta alaluokkaa muodostuvat tilintarkastuspalveluista sekä laskentatoimen palveluista. (Metsä-Tokila 2011, 7-9)

2.1.2 Henkilöstö ja toimipaikkamäärän kehitys

Taloushallinnon toimiala on kasvanut jo muutaman vuosikymmen ajan ja viime vuodet kasvu on ollut nopeaa. Ala selvisi kasvulukemin lamasta, ja jatkuva kasvu näkyy rekrytointilukemissa ympäri Suomea. (Metsä-Tokila 2011; Keränen Matti 2011)

Vuonna 2009 5020 toimipaikassa harjoitettiin taloushallinnon yritystoimintaa ja palveluksessa oli 14554 henkilöä. Koko toimialalla yli 250 henkilöä työllistävää yritystä on vain kolme. Pieniä yrityksiä alan yrityksistä on 95,6 prosenttia. Pienillä yrityksillä tarkoitetaan alle 10 henkilön yrityksiä. Taloushallinnon toiminta on suurelta osin keskittynyt suurille kaupunkiseuduille. Kirjanpito- ja tilinpäätös-

velut ovat kuitenkin jakautuneet tasaisemmin ympäri Suomea. Suuret yritykset ovat pääasiassa keskittäneet toimintansa Uudenmaan alueelle. Tästä kertoo se, että Uudellamaalla henkilöstöä on 3500 ja toimipaikkoja melkein 1500, joka on yli puolet enemmän kuin muissa lääneissä. (Metsä-Tokila 2011, 15-17)

Alan kasvu on ollut nopeinta vuosien 1993 - 2003 välisenä aikana, jolloin henkilöstömäärä kasvoi jopa 69 prosenttia. Vuosien 2002 - 2007 välisenä aikana henkilöstömäärä on taloushallinnon palveluiden saralla kasvanut kokonaisuudessaan 2295 henkilöllä. Vaikka maailman taloudellinen tilanne on ollut epävakaa, on toimialan kasvu ollut vakaata ja jatkuvaa. Nopeimmin henkilöstömäärät ovat kasvaneet vuosien 2006 - 2009 välisenä aikana (1734 henkilöä). Valtaosa tästä kasvusta on tapahtunut kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa. Kasvu on ollut vuosien 2002 - 2007 välisenä aikana 1512 henkilöä, joka on 17 prosenttia koko toimialan kasvusta. (Metsä-Tokila 2011, 18)

Vuosien 2006 - 2009 välisenä aikana toimialan toimipaikkojen määrä kasvoi yhteensä 222 toimipaikalla, joka on hiukan yli 4 prosenttia. Kuten henkilöstömääränkin, niin myös toimipaikkojen kasvu on ollut maltillisempaa 2000-luvulla kuin 1990-luvulla. Kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden kasvu oli 190 kappaletta eli noin 4 prosenttia, ja suurin kasvu tapahtui vuonna 2006, jolloin toimipaikkoja tuli lisää 110 kappaletta. (Metsä-Tokila 2009; Metsä-Tokila 2011, 18)

2000-luvun loppupuoliskolla uusia yrityksiä perustettiin hyvin tasaiseen tahtiin. Uusien yritysten määrät sijoittuvat hiukan alle 290 ja reilun 340 yrityksen väliin. Vuoteen 1995 verrattuna perustettiin yrityksiä tuolloin yli 500. Lopettaneiden yritysten määrä pysyi hyvin tasaisena vuosien 2005 - 2010 välisenä aikana. Enimmillään lopettaneita yrityksiä oli 249 kappaletta, kuten taulukosta pystyy näkemään. Vähiten lopettaneita yrityksiä oli vuonna 2010 (176 kappaletta). (Metsä-Tokila 2011, 20)

Taulukko 1. Aloittaneiden ja lopettaneiden taloushallinnon alan yritysten määrät vuosina 2005 - 2010

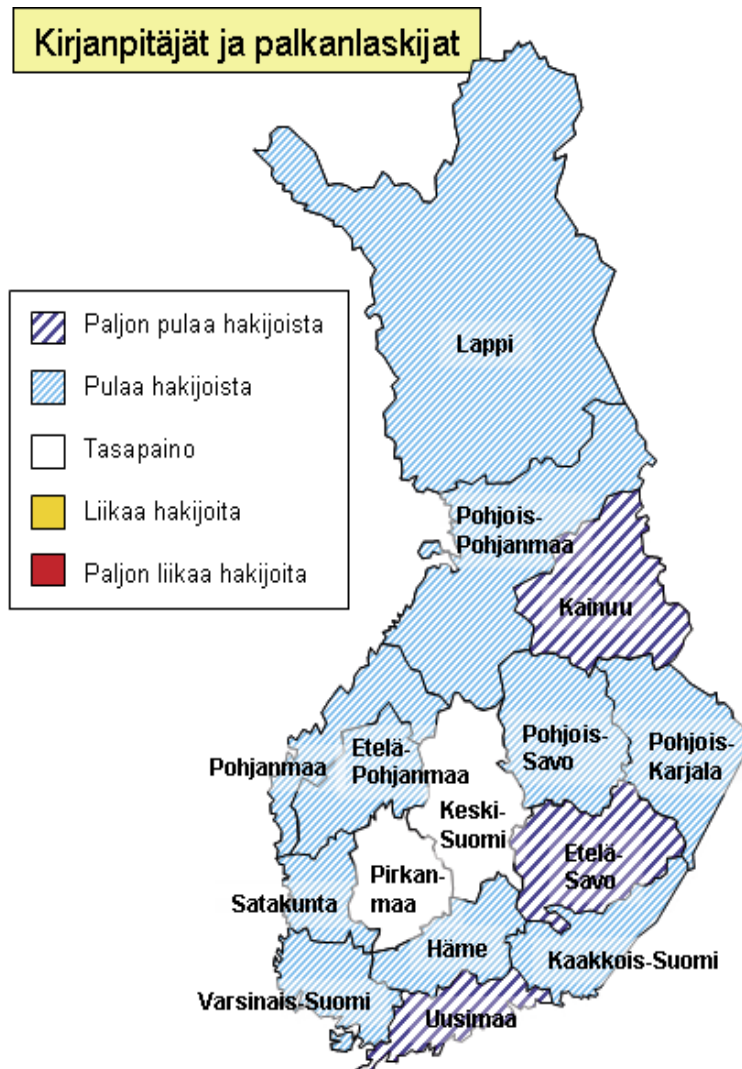
vuosi	Kirjanpito- ja tilinpäätös- palvelu		Tilinpäätöspalvelut		Muu laskentatoimen palvelu	
	Aloittaneita	Lopettaneita	Aloittaneita	Lopettaneita	Aloittaneita	Lopettaneita
2005	289	194	23	11	11	7
2006	276	200	18	15	5	6
2007	316	200	31	25	11	4
2008	304	249	27	28	10	4
2009	293	246	21	19	8	5
2010	285	176	21	20	11	6

Tilastokeskuksen tilastojen mukaan vuonna 2003 vireille pantuja konkurssseja oli 21. Vuoden 2008 luku oli 23. Yritykset olivat kooltaan pieniä, sillä niissä työskenteli yhteensä 46 työntekijää. Toimialalla korostuu epävarmoina aikoina taloudellisten asioiden osaaminen. Mahdollinen talouskriisi saattaa vaikuttaa alan yrityksiin, mutta samalla se lisää työmäärää ja osaamisen tarvetta. (Metsä-Tokila 2011, 20-21)

2.1.3 Tulevaisuuden näkymät ja haasteet

Työvoiman ikääntyminen koskee suurelta osin taloushallintoalaa, sillä tällä alalla työskentelevien henkilöiden keski-ikä on muita toimialoja korkeampi kuin muilla toimialoilla yhteensä. Suurin piirtein 38 prosenttia taloushallintoalalla työskentelevistä henkilöistä on täyttänyt jo 45 vuotta. Ala on myös hyvin naisvaltainen, mikä voi selittää noin 30-vuotiaiden osuuden laskun toimialalla. Tehtyjen ennusteiden mukaan reilu viidennes olisi tämän hetken työvoimasta siirtynyt eläkkeelle vuoteen 2015 mennessä. Tämän vuoksi taloushallintoalan ongelmaksi onkin syntynyt nuoren työvoiman saanti. Työskentely alalla vaatii tiettyä peruskoulutusta ja ymmärrystä alasta. (Metsä-Tokila 2011, 26)

Suurin tarve talousalan osaajista, varsinkin kirjanpidon, on tällä hetkellä pääkaupunkiseudulla ja Itä-Suomessa. Taloushallintoliiton mukaan taloushallintoalan markkinat kasvavat vuonna 2011 lähes kymmenen prosenttia. (Keränen 2011)



Kuvio 1. Kirjanpitäjien ja palkanlaskijoiden työvoiman kysynnän ja tarjonnan tilanne keväällä 2011.

Kuviosta 1. voidaan nähdä, että suurin pula työntekijöistä on Uudellamaalla, Etelä-Savossa ja Kainuussa. Keski-Suomen työllisyystilanne näyttää olevan tasapainossa ja lopussa osaa Suomea kirjanpitäjistä ja palkanlaskijoista on pulaa. Talousalan ammattilaisista ei näytä olevan ylitarjontaa. Tarkastelu on tehty TE-toimistoon ilmoitettujen avoimien työpaikkojen ja työttömiksi rekisteröityneiden perusteella. Huomioon on otettu myös työ- ja elinkeinotoimistojen raportoimat taloushallinnon alan avoimet työpaikat, joita on ollut vaikea täyttää. (Metsä-Tokila 2011, 24-25)

Taantuma hillitsi vähän alan rekryointitarpeita, mutta taantumän hellitettyä on tarve taas kasvanut. Alalla ammattitaitoisten työntekijöiden pula on muuttunut

krooniseksi. Tämä alkoi siitä, kun alan ammatillinen koulutus (merkonomikoulutus) muuttui ammattikorkeakoulutukseksi (tradenomikoulutus). ”*Kun tutkintoja uudistettiin, siirryttiin järjestelmään, jossa opiskelijat saavat hyvin vapaasti valita aineita sen hetkisen kiinnostuksen mukaan. Opiskelunaikaiset kiinnostuksen kohteet eivät välttämättä vastaa työelämän tarpeita, sanoo Taloushallintoliiton toimitusjohtaja Juha Ahvenniemi*”. Pula pätevistä kirjanpitäjistä hidastaa tilitoimistojen kasvua. Tämän vuoksi isoimmat yritykset ovat ulkoistaneet maakuntakaupunkeihin, laskeneet pätevyystasoa tai, kuten Talenom, ryhtyneet kouluttamaan itse uusia työntekijöitä. (Keränen 2011)

Yksi tilitoimistoalan tulevaisuuden kehityssuunnista on paperittomaan kirjanpitoon ja taloushallintoon siirtyminen. Tähän siirtymistä ovat kuitenkin hidastaneet pienemmät yritykset, jotka eivät hyödynnä tietotekniikkaa niin laajalti kuin olisi mahdollista sekä kalliit atk-ohjelmat. Paperittomassa taloushallinnossa kunnat ja valtio ovat edelläkävijöitä. Sähköiset palvelut mahdollistavat sen, ettei yritysten tarvitse olla enää niin paikallisia vaan ne voivat laajentaa asiakspiiriään. (Metsä-Tokila 2011, 40)

Sähköinen laskutus, kirjanpito tilinpäätöksineen, palkanmaksut sekä raportoinnit hoidetaan yhä useammin sähköisesti. Tämä on muodostanut yhä enemmän kytköksiä taloushallintoalan ja ohjelmistoalan välille. Näiden nykyään yleisimmin ostettujen ohjelmajärjestelmien lisäksi ovat ohjelmistoalan yritykset keksineet tarjota myös aineiston (esimerkiksi laskujen ja kuittien) arkistointipalveluita. Tätä palvelua kutsutaan ”tositehotelliksi”. (Metsä-Tokila 2011, 40)

2.2 Taloushallintoliitto

Taloushallintoliitto on valtakunnallinen liitto, joka tarjoaa taloushallinnon palveluja jäsenyrityksilleen. Sen jäsenenä on 806 ammattitaitoista tilitoimistoa ja taloushallinnon konsulttiyritystä. Näillä 806 yrityksellä on asiakkanaan noin 130 000 suomalaisen yrityksen taloushallinto ja sen konsultointi. Turvatakseen jäsenyrityksiensä asiakkaille laadukkaan, ajantasaisen ja asiantuntevan palvelun, Taloushallintoliiton tavoitteena on kehittää tilitoimistoalaa yhdessä jäsenyrityksiensä kanssa. Liiton jäsenenä pääsee hyödyntämään sen tarjoamia palveluita, joita ovat

koulutustoiminta, tiedotustoiminta, tilitoimistotarkastukset, tutkimus- ja julkaisu-toiminta, yhteiskuntavaikuttaminen, palvelut ja edut jäsenille. (Suomen Taloushallintoliitto ry)

Tili-instituuttisäätiö, joka toimii Taloushallintoliiton yhteydessä, hoitaa tilitoimistojen auktorisointijärjestelmää ja samalla vastaa tilitoimistoalan KLT-tutkinnosta. KLT eli kirjanpidon ja laskennan tutkinnon voi suorittaa sellainen henkilö, jolla on usean vuoden käytännön työkokemus ja riittävä kaupallinen koulutus. Tenttilaisuuksia järjestetään vuosittain lokakuussa. Pelkkä KLT-tentin suorittaminen ei riitä, vaan tutkinto edellyttää lisäksi jatkuvaa ammattitaidon ylläpitämistä. KLT-tutkinnon suorittaneiden tulee raportoida kolmen vuoden välein Tili-instituuttisäätiölle työtehtävistään ja kouluttautumisestaan. Tällä hetkellä Suomessa on 2626 KLT-tutkinnon suorittanutta henkilöä. Auktorisoinnin saamiseksi tilitoimistolla tulee olla vähintään yksi KLT-tutkinnon suorittanut vastuhenkilö (Suomen Taloushallintoliitto ry). Tilitoimisto Oy on auktorisoitu tilitoimisto.

Taloushallintoliitto omistaa Taloushallintoliiton Julkaisut Oy:n, joka julkaisee Tilisanomat-nimistä lehteä. Tilisanomat on yritystalouden ja laskennan ammattilehti, jonka levikki oli 11470 lehteä vuonna 2010. Lehteä ja sen julkaisuja on myös mahdollista lukea Taloushallintoliiton internetsivuilta. Lehden lisäksi internetsivuilta löytyy apua myös kirjanpitopalveluita ulkoistaville yrityksille. (Suomen Taloushallintoliitto ry)

2.3 Tilitoimisto

Tilitoimistot tarjoavat taloushallinnon asiantuntijapalveluita, joita ovat mm. kirjanpito, palkanlaskenta, reskontranhoito ja verosuunnittelu. Moni yritys tarjoaa nykyään myös konsultointipalveluja. (Suomen Taloushallintoliitto ry)

Tilitoimistojen tehtävä on helpottaa yrittäjien taloushallinnollista puolta ja antaa heidän keskittyä itse yrityksen pyörittämiseen. Laajasta alan yritysten valikoimasta yrittäjät voivat valita mieleisensä. Jokaista tilitoimistoa kuitenkin koskevat samat lait ja ohjeet, kuten Hyvä tilitoimistotapa.

2.4 Hyvä tilitoimistotapa

Vuoden 2005 kesäkuussa Taloushallintoliitto ry:n jäsenkokouksessa hyväksyttiin jäseniä sitova eettinen ohje, Hyvä tilitoimistotapa. Hyvässä tilitoimistotavassa annetaan tilitoimistolle toimintaohjeita eri tilanteisiin. Toiminnan tulee tilitoimistoissa olla suunnitelmallista, huolellista, ammattitaitoista ja pitkäjänteistä. Tilitoimiston tehtävänä on huolehtia, että yrityksessä työskentelee pätevä henkilökunta, jolla on riittävä asiantuntemus. Henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus koskien asiakastietoja, liikesalaisuuksia sekä muita luottamuksellisia tietoja. Salassapitovelvollisuus on voimassa työsuhteen aikana ja sen päätyttyäkin. Työt tulee suorittaa asiakkaan edut huomioiden ja asiakkaille tulee tiedottaa olennaisista taloushallintoon liittyvistä lainmuutoksista. (Suomen Taloushallintoliitto ry)

Tilitoimistossa käytettävien työvälineiden tulee olla ajanmukaiset ja niiden tulee toimia. Ohjelmistojen tulee olla ajan tasalla. Asiakastietojen varmistus tulee hoitaa säännöllisin väliajoin ja niitä tulee säilyttää asianmukaisessa paikassa. Tilitoimiston työntekijöiden käytettävissä tulee olla alan kirjallisuutta ja niiden tulee olla ajan tasalla. (Suomen Taloushallintoliitto ry)

Kirjallinen sopimus laaditaan toimeksiannon virallistamiseksi. Myös suullinen sopimus voidaan laatia. Toimeksiannot tulee hoitaa asiantuntemuksella, huolellisesti ja sopimuksen sekä voimassa olevien säädösten mukaisesti. Palveluiden laajuus ja niiden vaativuus muodostavat sopimushinnan. Kun asiakassuhde päättyy, tulee se hoitaa sopimusta noudattaen loppuun asti. (Suomen Taloushallintoliitto ry)

Asiakastiedot sekä asiakkaan kirjanpidot, palkkatiedot, laskut sekä muut dokumentit tulee säilyttää vähintään viisi vuotta sopimuksen päättymisestä. Kirjanpidot, palkkatiedot sekä huomautukset ja muistutukset tulee tallentaa asianmukaisella tavalla. (Suomen Taloushallintoliitto ry)

3 PALVELU JA SEN HINNOITTELU

Toisessa luvussa käydään läpi palvelun peruselementtejä ja hinnoittelua. Tilitoimiston työkuva on muuttunut yhä enemmän ”linjatyöskentelystä” palvelusuuntaisemmaksi. Kirjanpitäjän tehtävä ei nykypäivänä ole vain kirjata tositteita ja tehdä tilinpäätöksiä, vaan heidän tulee olla yhä enenevässä määrin yhteydessä asiakkaaseen. Kirjanpitäjän ammatti on muuttunut palveluammattiksi.

Palvelun hinnoittelu on vaikeaa, koska sen määrittäminen on hankalaa. Ymmärtämällä mitkä asiat vaikuttavat hinnoitteluun ja asiakkaiden ostopäätöksiin, voidaan palvelulle laskea hinta. Palvelun hinnoittelulle tapoja on monia, mutta työsäni käsittelen vain kahta niistä.

3.1 Palvelu

Palvelu on enemmän tai vähemmän aineeton hyödyke, joka antaa arvoa sen saajalle. Palvelu kulutetaan yleensä samanaikaisesti, kun se tuotetaan (Grönroos 2000, 53). ”*Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuina asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa*”, Christian Grönroos kirjassaan *Palvelun johtaminen ja markkinointi*. (Grönroos 2010, 77)

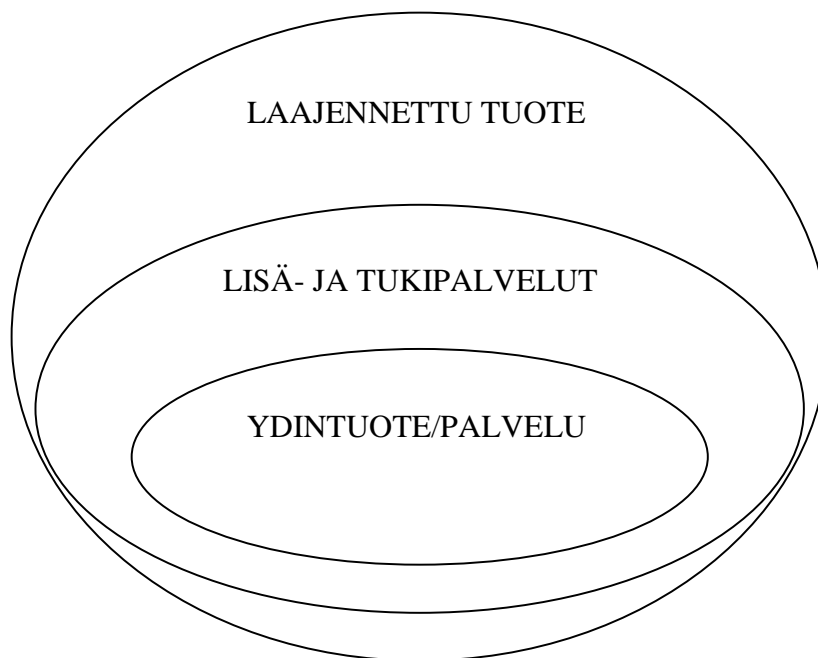
Palvelua suoritettaessa asiakas pääsee itse jossakin määrin vaikuttamaan palvelun lopputulokseen (Grönroos 2010, 79). Mitä enemmän asiakas pystyy vaikuttamaan itse palvelun toteutukseen, sitä tyytyväisempi hän on yleensä valmiiseen ”tuotteeseen” ja on valmiimpi maksamaan palvelusta pyydetyn summan, vaikka hinta olisikin ennen palvelun suorittamista tuntunut suurelta.

Jokaiselle asiakkaalle muodostuu samasta palvelusta erilainen näkemys, sillä palvelun määrittää kokemus palvelusta ja tapa millä palvelu on tuotettu. Joissakin tapauksissa on mukana myös konkreettisia tuotteita, esimerkiksi ravintolassa tarjottava ruoka, tavaratalosta ostettavat tuotteet ja tilitoimistosta saatavat kirjanpito-raportit. Koska palvelu on yleensä aina aineeton, on palvelulle vaikea määrittää

hintaa. Ei ole mitään konkreettista mihin verrata, on vain oma kokemus palvelusta. (Grönroos 2000, 53-54)

Asiakas ei ole pelkästään palvelun vastaanottava, vaan hän on itse tuotantoresursi. Myös tästä syystä itse palvelua ei voida varastoida, kuten tavaroita. Esimerkiksi, jos elokuvateatterin esitykseen jää myymättä paikkoja, ei seuraavana päivänä voida näitä samoja paikkoja myydä enää uudelleen. Niitä ei voida siis varastoida. Siinä missä palvelua ei voida varastoida, voidaan asiakkaita varastoida. Sairaaloissa potilas voi päätyä jonotuslistalle odottamaan leikkausta tai ravintolassa asiakas voidaan ohjata odottamaan vapaata pöytää baarin puolelle. (Grönroos 2000, 54)

Jokainen asiakas ja yritys ovat kaikki jollain tapaa erilaisia, mikä tekee niistä heterogeenisiä. Yksikään asiakas ei saa samaa palvelua kahdesti eikä edellinen asiakas saa samaa kuin seuraava, vaikka pyytäisikin saman toimenpiteen. Vaikka kaikki muu hoidettaisiinkin samalla tavalla, ei asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen suhde ole kuitenkaan samanlainen kuin muilla asiakkailla.



Kuvio 2. Palvelutuotteen rakenne

Kuviosta 2. näkee, että ydinpalvelu on se, minkä ympärille kaikki rakentuu. Se on myös se mikä on ratkaisu asiakkaan pulmaan, joka on saanut hänet liikkeelle. Tilitoimisto Oy:ssä ydinpalvelu on kirjanpito, jonka ympärille kaikki muut palvelut rakentuvat. Jotta ydinpalvelu olisi houkutteleva ja se kiinnostaisi asiakkaita, tulee siihen lisätä lisä- ja tukipalveluita. Näitä ovat esimerkiksi tavaramerkki, laatu, hinta, se miten palvelua tarjotaan asiakkaalle tai jopa lisätuote. Tähän tuotekerrokseen markkinointi ja viestintä ovat sitoutuneet suurimmalta osin. Kuluttajalle luodaan mielikuva ja tunne tuotteesta, joka halutaan myydä. Luodaan asiakkaalle siis tarve ja halu ostaa kyseinen tuote tai palvelu. Itse ydintuote on se, joka sitten tyydyttää tämän tarpeen. Kokemus itse tuotteesta ei aina välttämättä vastaa mielikuvaa palvelusta, jolloin asiakas saattaa pettyä ostokseensa. On hyvin tärkeää, että lisä- ja tukipalvelut tukevat ydinpalvelua herättämällä mielenkiinnon asiakkaassa, mutta kuitenkin johtamatta tätä harhaan. Näin saadaan pidettyä asiakkaat tyytyväisinä, eivätkä tuotteesta luodut mielikuvat ole vääristettyjä. Laajennettu tuote sisältää palvelun jälkimarkkinoinnin osuuden sekä tuotetakuut, tuotteiden esillepanon ja kuljetukset asiakkaille. Nämä palvelut tuovat lisäarvoa tuotteille ja lisäävät luottamusta tuotteeseen/palveluun. (Rissanen 2006, 21-22)

3.2 Asiantuntijapalvelu

Asiantuntijapalveluissa raha on aina läsnä ja ne saattavat olla yksikköhinnoiltaan peruspalveluita korkeampia. Asiantuntijat selvittävät monimutkaisia ongelmia ja kehittävät uutta. Kirjanpitäjät ovat oman alansa eli laskentatoimen ja yritysverotuksen asiantuntijoita. Hinta auttaa asiakasta ymmärtämään palvelun tason ja laadun. Palvelun taso ja laatu ovat hyvin henkilösidonnaisia. Monta vuotta kirjanpitäjänä toiminut on kokeneempi kuin vasta aloittanut. (Sipilä 2003,142)

Tuotteistamalla palvelu voidaan asiakkaille antaa selkeämpi kuva palvelun sisällöstä. Yritys antaa alussa asiakkaalle kiinteän hinnan, jonka ympärille ryhdytään rakentamaan palvelusuunnitelmaa. Joissakin tapauksissa yritys pystyy antamaan asiakkaalle palvelun hinnan heti, kun taas joskus tarjous palvelusta annetaan vasta harkinnan jälkeen. Asiakassuhteen alussa kustannukset saattavat olla hyvin suuret. Tähän vaikuttaa paljolti se, kuinka valistunut asiakas on ja minkälaiset tavat hänellä on toimia. (Sipilä 2003, 143)

Yrityksen imagon ollessa hyvin vahva, voi sen olla mahdollista valita asiakkaansa ja hinnoitella palvelunsa muita markkinoilla olevia yrityksiä korkeammaksi. Asiantuntijapalveluja hinnoitellessa tulee asiakkaan lisäksi ottaa huomioon myös henkilöstö. Yleensä henkilöstö kokee mielekkääksi, jos palvelut hinnoitellaan asiakaskohtaisesti, mikä on sidottu asiantuntijoiden palkkioihin.

Bitner Zeithaml, amerikkalainen tutkija, teki tutkimuksen kuluttajien suhtautumisesta asiantuntijapalveluiden hintoihin. Tulokset osoittivat suurimmalta osaa samaa eli asiantuntijapalveluista oltiin valmiita maksamaan hiukan enemmän, hyvän imagon omaavilta yrityksiltä hyväksyttiin korkeammat hinnat, ja suuria riskejä sisältävissä palvelutilanteissa suosittiin asiantuntijoita, jotka veloittavat palveluisiaan muita korkeampaa hintaa. (Sipilä 2003, 144)

3.3 Palvelutuotteen hinnoittelu

Hinnoittelun ensimmäisenä lähtökohtana on se, mistä tuotteesta on kysymys. Tuotteen ollessa yleinen markkinatuote, esimerkiksi leipä, ja tuotteella on paljon kilpailijoita, on markkinahinnoista vaikea poiketa. Jos kysymyksessä taas on tuote, joka eroaa markkinoilla olevista tuotteista, voi yritys hinnoitella tuotteensa vapaammin. (Stenbacka, Mäkinen ja Söderström 2003, 195)

Muita hinnoitteluun vaikuttavia asioita ovat vallitseva lainsäädäntö, markkinoiden kysyntä sekä markkinoilla olevat kilpailevat tai korvaavat tuotteet. Se, minkä hinnan yritys valitsee tuotteelleen, riippuu kysynnästä, kilpailijoiden hinnoista, laadusta, asiakassegmentistä, tuotteen eliniästä, imagosta, tuotteen/palvelun ja myymisen omakustannusarvosta, jakeluteistä, asiakkaan saamasta hyödystä ja halusta maksaa tuotteesta/palvelusta sekä se mikä on yrityksen tulostavoite. (Melamies ja Paakkunainen 1997, 61; Alhola ja Lauslahti 2000, 221)

3.3.1 Markkinoinnin näkemys hinnoittelusta

Jokaisella asiakkaalle on kehittynyt oma hinta-arvio markkinoilla olevista tuotteista. Markkinoinnin näkemys asiaan on psykologinen (Vilkkumaa 2005, 231). Se miten ihminen kokee ja ymmärtää ympäristönsä, vaikuttaa hänen ostokäyttäytymiseensä, kuten myös muuhunkin käyttäytymiseen. Kun ihminen altistuu useille

ärsykkeille, se havainnoi niistä vain tärkeimmät, luokittelee ne ja yhdistelee aikaisempien tietojensa ja kokemustensa kanssa. Tämän prosessin avulla ihminen muokkaa todellisuuden itselleen sopivaksi. Samanlaisen prosessin avulla asiakas suorittaa hintavertailuja. Ihminen valitsee tuotteista itsellensä sopivan. Tuotteiden vertailuun vaikuttaa myös ostotilanteen ärsykkeet ja itse ostotilanne. (Laitinen 1990, 66)

Asiakkaan tietämys markkinoilla olevista tuotteista ei ole täydellinen eikä asiakas mitenkään voi muistaa kaikkia hintoja ja tietoja tuotteista. Tämän vuoksi asiakas ei voi suorittaa kokonaisvaltaisia vertailuja tuotteiden välillä. Voidaan myös olettaa, ettei ihminen tuotevalintaansa tehdessään perusta ostopäätöstään pelkästään järjelle. (Vilkkumaa 2005, 231)

Hinnan kynnsarvo voi olla myös yksi vaikuttava tekijä asiakkaalle. Kynnsarvo tarkoittaa tuotteen ja palvelun välistä hinnan eroa, jonka on ylityttävä, jotta asiakas ottaa tuotteen huomioon hinta-arviossaan. Toinen vaikuttava seikka on se, että asiakas havaitsee herkemmin hinnan korotukset kuin niiden laskun. (Vilkkumaa 2000, 232-233)

Kun yritys ymmärtää tarpeeksi hyvin mikä vaikuttaa asiakkaan ostopäätökseen ja hinta-arvioon, se voi alkaa käyttämään yllä mainittuja psykologisia hinnoittelumenetelmiä. Hinnan alarajaksi tuolloin muodostuu tuotteiden ja palveluiden tekemiskustannukset ja kyseisten tuotteiden ja palveluiden hinnat eli se mitä asiakas on tuotteesta valmis maksamaan. (Vilkkumaa 2000, 233)

3.3.2 Laskentatoimen näkemys hinnoittelusta

Laskentatoimen näkemyksen mukaan hinnoittelussa tärkeimpänä pidetään yrityksen sisäisiä tietoja eli tuloja ja menoja. Sisäisten tietojen avulla voidaan tuotteille laskea niiden hinnat, joilla katetaan niiden tuotantoon käytetyt kustannukset ja saadaan mahdollisesti vielä voittoakin. Laskentatoimen tulee ottaa hinnoittelussa huomioon yhä laajempi näkökanta, jolloin sen täytyy huomioida myös sen hetkinen kysyntä- ja kilpailutilanne (Laitinen 1990, 118). Ensisijainen päätösvalta hin-

noittelusta tulee kuitenkin olla niillä, jotka vastaavat kannattavuudesta eli laskentatoimella. (Sipilä 2003, 76)

Laskentatoimen tehtävänä on kiinnittää huomiota kustannuksiin ja katteisiin. Tämän pohjalta laaditaan hinnat tuotteille. Markkinalähtöinen hinnoittelu perustuu enemmän sen hetken markkinatilanteeseen. Panostetaan enemmän myyntityöntekemiseen, seurataan myyntitilastoja ja laaditaan myyntiennusteita. (Melamies ja Paakkunainen 1997, 63)

Laskentatoimen tehtävänä on antaa hinnoittelusta huolehtiville apuvälineitä, joiden avulla hinnoittelu tulee hoidettua oikein ja helposti. Apuvälineiden lisäksi annetaan hinnoittelusta vastaaville oleelliset tiedot ja jossakin tapauksissa alustavat hintaesimerkit. Laskentatoimen tulee huolehtia kannattavuudesta niin pitkällä kuin lyhyelläkin aikavälillä (Alhola ja Lauslahti 2000, 224).

3.4 Hinnoittelun menetelmät

Asiakkaalle tuotteen hinta kertoo sen arvon. Jos yritys haluaa antaa kuvan, että se myy laadukkaita tuotteita, sen ei kannata myydä tuotteitaan alhaisilla hinnoilla. Asiakkaat kokevat usein kalliimman tuotteen laadukkaammaksi kuin halvan tuotteen. Joissakin tapauksissa asiakkaat eivät kuitenkaan etsikään laadukkuutta vaan hakevat halpaa tuotetta, esimerkiksi opiskelijat. (Alhola ja Lauslahti 2000, 222).

Hinta muodostaa myös asiakkaiden kuvan tuotteesta ja yrityksestä. Korkean hinnan mielletään yleensä tarkoittavan parempaa ja ylellisempää tuotetta. Halpa hinta tuotteisiin yleensä yhdistetään heikkolaatuisuus. Yritysten, jotka myyvät matalahintaisia tuotteita, onkin tarvetta korostaa edullista hinta-laatusuhdetta (Stenbacka, Mäkinen ja Söderström 2003, 195). Palvelun hinta auttaa yrityksen henkilöstöä ymmärtämään, mistä heidän tekemänsä palvelu koostuu. Ymmärtäessään mistä heidän työnsä hinta koostuu, osaavat he seurata työnsä kulkua paremmin.

Tuotteita hinnoitellessa käytetään myös säännöttömien hintojen menetelmää eli hinnat ovat juuri alle jonkin tietyn arvon, esim. 199,90 euroa, jolloin asiakkaiden oletetaan kokevan hinnan halvemmaksi kuin 200 euroa. Tuotteet voidaan hinnoi-

tella myös kolmeen eri ryhmään, jotka poikkeavat toisistaan. Tämä hinnoittelu perustuu siihen, että ihmisten oletetaan pitävän hintaa laadun mittana. Esimerkiksi radiota ostettaessa, jos hinta-akseli on 70 - 100 euroa, jakaa ihminen tuotteet tällä hintavälillä hyvä – parempi - paras kategorioihin. Sillä onko hinta lähempänä 70 vai 100 euroa, ei ole paljonkaan väliä. (Laitinen 2007, 243-244)

Tuotteen hinta kulkee käsi kädessä siitä saatavien tuottojen kanssa. Jokainen ylimääräinen euro, joka saadaan tuotteen kulujen jälkeen, näkyy yrityksen tuottona. Jos yrityksen tuote ei eroa kilpailijoistaan millään tavalla, ja tuote on hinnoiteltu muita samanlaisia tuotteita korkeammaksi, saattavat myyntiluvut jäädä pienemmiksi kuin oli oletettu. Jos tuotetta myydään halvemmalla kuin muita samanlaisia markkinoilla olevia tuotteita, saattavat sen myyntivolyymit kasvaa. Se kuinka nopeasti kilpailijat reagoivat kilpailutilanteeseen, vaikuttaa tuotteen myyntilukuihin. (Alhola ja Lauslahti 2000, 222)

Yrityksen markkina-asema ja kohderyhmä vaikuttavat sen tuotteiden hinnoitteluun. Monopoli asemassa oleva yritys voi suhteellisen vapaasti hinnoitella tuotteensa. Tässä tapauksessa tulee kuitenkin ottaa huomioon tuotteen tarpeellisuus asiakkaille (Alhola ja Lauslahti 2000, 223). Kohderyhmään vedottaessa hinnan tulee olla oikea. Liian korkea tai liian matala hinta voivat vaikuttaa tuotteen menekkiin. Yrityksen tulee siis tietää, mitä heidän kohderyhmänsä arvostaa ja haluaa. Tämän tiedon avulla voidaan hinnoittelua lähteä suorittamaan. (Alhola ja Lauslahti 2000, 222)

Perusajatuksena hinnoittelussa on se, että tuotteen myyntihinnalla katetaan tuotteen kulut. Tämä asettaa myyntihinnalle alarajan. Hinnan ylärajaksi muodostuu se, minkä asiakkaat ovat valmiita maksamaan. Tämä raja muodostuu asiakkailta siitä, mitkä ovat heidän arvonsa ja hyötynsä tuotteesta (Melamies ja Paakkunainen 1997, 61-62). Luvussa 2.6.1 Markkinoinnin näkemys hinnoittelusta on tästä asiasta enemmän tietoa.

3.5 Hinnoittelumuodot

3.5.1 Aikaperusteinen hinnoittelu

Aikaperusteisessa veloituksessa tehtyjen työtuntien määrä kerrotaan sen kirjanpitäjän tuntiveloitushinnalla, joka on työn tehnyt. Veloituksen tasoon vaikuttaa henkilön osaaminen. Osaavampi kirjanpitäjä on yleensä tarkempi, nopeampi ja luotettavampi kuin aloitteleva. Tämän vuoksi, kauemmin alan töitä tehneen kirjanpitäjän tulee saada veloittaa korkeampaa hintaa. (Sipilä 2003, 185)

Aikaperusteista hinnoittelua käytetään yleensä asiantuntijapalvelussa, kuten asennuspalveluissa. Myyjälle aikaveloitus on helppo, selkeä ja riskitön. Työn hintaa ei tarvitse alussa hinnoitella, vaan asiakkaalta veloitetaan työt kuluneiden tuntien mukaan. Mitä enemmän aikaa työn tekemiseen kuluu, sitä suuremman myynnin yritys saa aikaiseksi. (Sipilä 2003, 186)

Kirjanpitäjän ollessa kokenut ja ahkera sujuu työ paljon nopeammin kuin on ennakoitu. Tällöin asiakas hyötyy aikaperusteisesta hinnoittelusta, sillä se saa kokeneen kirjanpitäjän palveluita alihintaan. Tällaisessa hinnoittelussa kokematon ja hidas kirjanpitäjä, joka on vasta aloittanut, on asiakkaalle kallis niin aikaveloituksen kuin mahdollisten virheidenkin puolesta. Tällöin hinnoittelu ei ole kovin kannustava parempaa työntekijää kohtaan (Sipilä 2003, 186-187). Tämän vuoksi tuleekin aikaperusteinen hinnoittelu suorittaa niin, että kokeneemmalla kirjanpitäjällä aikaveloitus on korkeampi kuin kokemattomammalla.

Ongelmana aikaveloituksessa on se, että asiakas ja myös työntekijä, saattavat molemmat ryhtyä seuraamaan työhön kulunutta aikaa liian tarkasti, eivätkä kiinnitä huomiota työn laatuun. Aikaveloituksen katsotaan soveltuvan paremmin sellaiseen työhön, joka ei ole liian luovaa. (Sipilä 2003, 188)

Suuria työmääriä ja vaikeaa ennalta suunnittelua sisältävät työt voivat olla hyvä suorittaa aikaveloituksella. Asiakkaan osallistuessa laajalti omaan kirjanpitoonsa, kuten jatkuvasti soittelemalla olisi työt hyvä hinnoitella aikaperusteisiksi. Asiakkaat, jotka vaativat paljon kirjanpitomateriaalin järjestelyä ja puuttuvien tositteiden perään soittoa, olisi myös hyvä hinnoitella aikaperusteisesti. Tämän tapai-

nen veloitus kannustaisi asiakastakin pitämään paperinsa järjestyksessä, kun tili-toimistossa ei papereiden järjestämiseen ja selvittelytyöhön menisi ”ylimääräistä” aikaa. (Sipilä 2003, 189)

Aikaperusteisesta hinnoittelujärjestelmästä kannattaa tehdä joustava. Tämä onnistuu kasvattamalla laskutushintojen vaihteluväliä. Asiakkaan ei tule maksaa suuria summia hitaista ja osaamattomista työntekijöistä vaan nopeista ja osaavista. Aikaperusteinen veloitus on samalla myös yrityksen kannanotto kirjanpitäjän osaamistasosta. (Sipilä 2003, 190)

3.5.2 Tapahtumaperusteinen hinnoittelu

Tapahtumaperusteista hinnoittelua voidaan käyttää kirjanpidossa, jolloin veloitetaan jokaisesta tehdystä viennistä. Tällaista hinnoittelua käyttääkseen tulee selvittää kustannukset perustoimenpiteille ja yksikköhinnat toiminnoille. Tapahtumaeli toimenpideperusteinen hinnoittelu suoritetaan sen mukaan, kuinka monta tosittetta asiakkaalle kirjataan. Hinnasta voidaan antaa arvio, mutta varmaa hintaa ei tiedetä ennen kuin kaikki tositteet on kirjattu (Sipilä 2003, 200-201).

Asiakkaille tapahtumiin perustuva hinnoittelu on selkeämpi kuin aikaan perustuva. Ongelmaksi voi syntyä se, että asiakas alkaa kiinnittää huomiota materiaalin kokoon ja tositemääriin. Hyvänä puolena asiakas pitää tässä hinnoittelussa sen reilua aikaperusteiseen hinnoitteluun verrattuna. Automatisoituneiden kirjausten ansiosta tapahtumaperusteinen hinnoittelu pitää yksikkökustannukset alhaisempina kuin ilman automatisoituneisuutta (Sipilä 2003, 201). Sähköiset tiliotteet ja sähköiset laskut ovat mahdollistaneet automatisoinnin kirjanpidossa.

3.5.3 Voittolisähinnoittelu (OKA)

Voittolisä- eli omakustannushinnoittelu on kustannusperusteinen hinnoittelu. Tuotteelle määritetään sen omakustannusarvo, joka on myyntihinta - tuotteen kustannukset = voitto 0,00 euroa. Omakustannusarvon eli OKA:n päälle lisätään kate, jonka verran halutaan tuotteesta voittoa. Tämän vuoksi tästä hinnoittelutavasta käytetään myös nimeä OKA-hinnoittelu. Tarkoituksena on saada varmasti katettua tuotteen kaikki kulut, ja saada vielä siitä hiukan voittoaakin. Voittolisähinnoit-

telua ei kannata soveltaa, jos tuotteelle kohdistettavia välillisiä kustannuksia ei ole selvitetty tarpeeksi huolellisesti. Jos tuotekohtaiset kustannukset on laskettu väärin, näkyy tämä heti tuotteen hinnasta. Tarkimmin välilliset kustannukset saa kohdistettua toimintolaskennan avulla. (Laitinen 2007, 165-166)

4 TOIMINTOLASKENTA

Palvelu koostuu suurimmalta osin muuttuvista kustannuksista. Tämän vuoksi hinnoittelun apuna tarvitaan toimintolaskentaa, jonka avulla saadaan välilliset kustannukset kohdistettua oikeille toiminnoille.

4.1 Taustatietoa

Yritykset ovat vuosien mittaan muuttuneet yhä enemmissä määrin palvelupainotteisiksi. Palveluprosessin ottaessa suurempaa roolia yrityksissä kuin itse työprosessi, ovat kiinteät kustannukset vähentyneet ja muuttuvat kustannukset kasvaneet. Muuttuvien kustannusten noustessa on täytynyt kehitellä myös uusia laskentatapoja, jotta kustannukset saadaan määriteltyä oikein jokaiselle tuotteelle. (Melamies & Paakkunainen 1997, 108)

Kustannuslaskentaa käyttämällä kohdistetaan kiinteät kustannukset suoritteille, kuten tuotteille. Ongelmana perinteisessä kustannuslaskennassa on kuitenkin se, kun kustannuksia tuotteille ryhdytään jakamaan, saatetaan yhdelle tuotteelle laskea sellaisia kustannuksia, joita sen valmistamiseen ei vaadita lainkaan, ja jotka kuuluisivat kokonaan toiselle tuotteelle. Tämä saattaa johtaa ensimmäisen tuotteen ylihinnoitteluun, kun taas samalla toinen tuote alihinnoitellaan. Pahin mahdollinen tapahtuisi, jos jonkin ajan kuluttua ensimmäinen, ylihinnoiteltu, tuote jätettäisiin pois yrityksen tuotannosta. Näin ajateltaisiin pääsevän eroon ensimmäisen tuotteen kustannuksista, vaikka todellisuudessa nämä kustannukset siirtyisivät vain toiselle tuotteelle. (Alhola 2008, 12-13)

Kustannuslaskennan avulla tehdyt laskelmat voivat johtaa myös siihen, että asiakkaat tai tuotteet lajitellaan ”hyviin” ja ”huonoihin”. Kun myöhemmin lasketaankin tuotteiden kustannukset toimintolaskentaa apuna käyttäen, huomataan että todellisuudessa ”hyvänä” pidetty asiakas kuluttaa enemmän yrityksen voimavaroja, ja onkin kannattamaton. ”Huonona” pidetty asiakas onkin vähemmän resursseja kuluttava ja kasvattaa yrityksen liikevaihtoa. (Alhola & Lauslahti 2000, 232)

Toimintolaskenta, ABC (Activity-Based Costing) mahdollistaa kustannusten kohdistamisen riittävän oikein ja riittävästi tuotteille. Toimintolaskentaa ei saa kui-

tenkaan pitää uhkana perinteiselle kustannuslaskennalle, sillä näin ei kuitenkaan ole. Tärkeää on vain selvittää ”oikeat” kustannukset. Eri tapauksissa käytetään eri menetelmiä (Alhola 2008, 15; Vilkkumaa 2005, 199). Parhaiten toimintolaskenta toimii, kun se otetaan käyttöön toimintojohtamisen (Activity Based Management eli ABM) avulla. Tämä tarkoittaa periaatteessa sitä, että johtamisessa ja tietenkin prosessien suorituskyvyn kehittämässä käytetään hyväksi toimintolaskennan tuloksia. Toimintojohtamisessa ollaan enemmän kiinnostuneita niistä tekijöistä, jotka aiheuttavat kustannuksia, kuin kustannusten kohdistamisesta tekijöille (Laitinen 2003, 272). Työssäni en kuitenkaan lähtenyt perehtymään enempää toimintojohtamiseen.

Kustannukset, joita ovat toimintojen aiheuttamia, ovat keskeisiä yrityksen tulevaisuuden kannalta, eikä näitä toimintoja tulisi leikata, vaan niiden toiminnan jatkuvuus tulisi varmistaa. Nämä toiminnot antavat asiakkaille lisäarvoa, kuten tuotekehitys ja palvelut. Palvelun laatuun vaikuttaa käytössä olevat resurssit. Jos esimerkiksi kirjanpidot tulisi saada aikaan pienemmällä työntekijämäärällä, voisi palvelun laatu kärsiä. (Melamies & Paakkunainen 1997, 109)

4.2 Kustannusten kohdistaminen

4.2.1 Resurssit eli voimavarat

Yrityksen resursseja (resources) ovat sen toimitilat, koneet ja laitteet sekä henkilöstö, joita tarvitaan tekemään ja ylläpitämään toimintoja. Toiminnot taas kuluttavat resursseja. Tuloslaskelmalta nähdään kuinka paljon rahaa toimintoihin on kulunut. Kone- ja kalustokuluryhmän yhteissumma näyttää kuinka paljon kustannuksia on käytetty esimerkiksi koneisiin ja kalusteisiin ja niiden huoltoon. Tämän tilin kustannukset jaetaan keskenään siinä suhteessa kuinka paljon kuhunkin toimintoon on mennyt aikaa. Tilitoimisto Oy:n kustannusten osuudet jaetaan niiden prosentuaalisen osuuden mukaisesti toiminnoille. (Alhola 2008, 43)

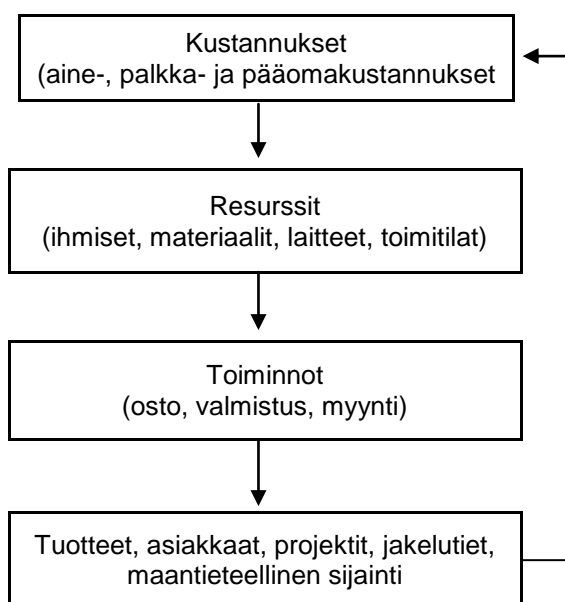
4.2.2 Toiminnot

Toimintoja (activity) syntyy, kun yritys valmistaa suoritteitaan eli laskuttaa, lähettää tai pakkaa tuotteitaan. Toimintoja kuluttavat yritysten erilaiset suoritteet, kuten

tuotteet ja projektit. Jokainen toiminto kuluttaa yrityksen voimavaroja. Voimavarat auttavat yrityksiä pyörittämään liiketoimintaansa (Alhola 2008, 25). Tilitoimisto Oy:n toimintoja ovat esimerkiksi kuukausikirjanpitojen, tilinpäätösten ja veroilmoitusten laadinta.

Toimintoja on kahdenlaisia, ensisijaisia ja toissijaisia. Ensisijaiset toiminnot on suoraan kohdistettavissa resursseille. Esimerkiksi auton valmistuksessa ensisijaisia toimintoja ovat suunnittelu ja kasaus. Nämä ovat suurimmat ”päätoiminnot”, jotka voidaan kohdistaa suoraan tuotteelle. Toissijaiset toiminnot tukevat ensisijaisia toimintoja. Näitä ovat esimerkiksi hallintokulut ja koulutuskulut. Toissijaisien toimintojen on tarkoitus kasvattaa ensisijaisten toimintojen tehokkuutta, ja katsoa, ettei resursseja käytetä väärin osa-alueisiin ja näin heitetä niitä hukkaan (Brimson & Antos 1999, 49-50).

Toiminnan käynnistää yleensä jokin yrityksen ulkopuolelta. Tämä voi olla vaikka asiakkaan tekemä tilaus. Tilauksesta saattaa syntyä tilauksen käsittely, ja tämä taas voi synnyttää uuden toiminnon, joka käynnistää taas uuden vaatimuksen. Edellisen toiminnon käynnistäessä uuden vaatimuksen, syntyy tästä toimintoketju (Alhola 2008, 26).



Kuvio 3. Resurssijattelu toimintolaskennassa (Alhola 2008)

Kuviossa 3. on kuvattu miten eri vaiheet vaikuttavat yrityksessä toisiinsa. Mitä enemmän yrityksellä on palkkakustannuksia, sitä enemmän sillä todennäköisesti on työntekijöitä. Työntekijät ovat yrityksen resurssit. Mitä suuremmat resurssit yrityksellä on, sitä enemmän pystytään valmistamaan tuotteita eli toiminnot ovat suuremmat. Yritys sijainti ja jakelukanavat vaikuttavat suurelta osalta sen markkina-alueeseen ja asiakaskuntaan. Tällä hetkellä Tilitoimisto Oy:n resurssien aiheuttamat kustannukset ovat joiltakin osin suuremmat kuin sen toimintojen tuottamat tulot. Toimintojen oikeanlaisella kohdistamisella on tarkoitus saada yrityksen kustannukset katettua.

Yritysten tarkoituksena on luoda suoritteilleen lisäarvoa, jotta tuotanto olisi tehokkaampaa ja tulosta syntyisi. Jokainen toiminto ei kuitenkaan näin tee. Yrityksen tulee siis vaikuttaa suorittamiinsa toimintoihin, jotta se pystyy parhaiten vaikuttamaan tulokseensa. Lisäarvoa tuottavia toimintoja ja toimintoketjuja tulee kehittää paremmiksi ja toimimattomat tulee karsia pois. Jos niitä ei pystytä kokonaan eliminoimaan, tulee katsoa, etteivät ne ainakaan tuhoa muiden toimintojen ja toimintoketjujen arvoa. (Alhola 2008, 28)

Toimintolaskennan on tarkoituksena toimia yritysjohdon apuvälineenä. Se ei ole mikään erillinen projekti, vaan toimintolaskentaa tulisi käyttää apuvälineenä aina kun siihen on tarvetta. (Vilkkumaa 2005, 204)

4.2.3 Kustannusajurit

Kustannusajurilla (cost driver) tarkoitetaan tekijää, jonka avulla kustannukset kohdistetaan toiminnoille. Sen tehtävänä on myös kertoa, miksi jokin toiminto vaatii tiettyjä resursseja. Valitessa kustannusajureita, voi väärä ajuri johtaa virheelliseen lopputulokseen, ja siksi on tärkeää kartoittaa ja valita oikeat ajurit. Yksi vaikeimmista osista toimintolaskennassa on valita oikeat ajurit (Alhola 2008, 44).

Kustannusajureita on kahdenlaisia, resurssiajureita (resource drivers) ja toimintoajureita (activity drivers). Resurssiajurit toimivat ensimmäisen tason ajureina ja niiden avulla kohdistetaan resurssit toiminnoille (Alhola 2008, 44). Tilitoimisto Oy:n resurssiajureina ovat resurssien käyttämät työajat.

Toisen tason ajuri on toimintoajuri, jonka avulla toiminnon kustannukset kohdistetaan laskentakohteille, esimerkiksi tuotteille. Toimintoajurit ovat niitä, jotka vaikuttavat toiminnon suoritustiheyteen, ja siihen, että toiminto yleensäkin suoritetaan. Toimintoajureita voivat olla vaikka yritysten lukumäärä. Mitä enemmän asiakkaita on, sitä useampi kirjanpito joudutaan laatimaan. (Alhola 2008, 47-48)

Toimintoajureiden lisäksi voidaan käyttää myös yksikkö- eli laskenta-ajureita. Yksikköajureiden käyttö on monissa tapauksissa hyödyllistä ottaa käyttöön. Niiden avulla voidaan nähdä saman toimintoerän sisällä kustannuseroja. Se paljonko jokin yksittäinen toiminto maksaa, määritellään yksikköajurin avulla (Alhola 2008, 48). Kirjanpidoissa nämä erot syntyvät eri yritysmuotojen välillä. Osakeyhtiöiden kirjanpidot vaativat normaalisti enemmän aikaa kuin toiminimien. Kirjanpitoja vertailtaessa voidaan yksikköajureina käyttää tositemääriä tai aikaa.

Toimintoajureita käyttämällä kaikki kirjanpidot olisivat samanarvoisia. Kuitenkaan kaikki yritykset eivät ole samanlaisia, jolloin niihin käytetty aika tai tositemäärä ei ole sama. Yksikköajurien avulla pystytään yritykset erottelemaan toisistaan niiden erilaisuuden perusteella, mikä ilmenee ajankäytöstä ja/tai tositemäärästä (Brimson & Antos 1999, 61).

Tiedettäessä kaikki toiminnot, jotka tuotteen aikaansaamiseksi tarvitaan, pystytään laskemaan tarkemmat tuotekustannukset. Tarkoituksenaan on laskea mahdollisimman tarkkaan kustannukset suoritteelle. Toimintojen määrä yrityksessä on kuitenkin aina todella suuri, eikä siis kannatta lähteä liian yksityiskohtaiseen kustannusten määrittämiseen, vaan kannattaa ennemminkin yhdistellä samankaltaisia toimintoja. Laskentajärjestelmää laadittaessa on huomioitava, että jokaiselle yritykselle tulee laatia oma. Sitä laskentajärjestelmää jota on käytetty yhdessä yrityksessä, ei voida käyttää toisessa, koska jokaisen yrityksen resurssit, resurssi ajurit, toiminnot ja toimintoajurit eroavat jollain tavalla toisistaan. (Alhola 2008, 49)

4.2.4 Toimintoaltaat

Toimintoallas muodostuu tietyn toiminnon kokonaiskustannuksista. Toiminnot, jotka liittyvät läheisesti toisiinsa ja joidenka resurssienkulutus on lähes identtistä,

voidaan näiden toimintojen kustannukset toimintoaltaassa liittää toisiinsa. On hyvä säilyttää tiedot toiminnoista myös erillään toisista, sillä yhdistelyä ei olisi suotavaa tehdä. Tulee kuitenkin huomioida, että toissijaiset toiminnot, jotka eivät kulu resursseja samalla tavoin kuin ensisijaiset toiminnot, kannattaa yhdistää ensisijaisiin toimintoihin. Toimintoaltaita ei ole kuitenkaan pakollista käyttää. (Alhola 2008, 50)

4.3 Toimintolaskennan eteneminen

Toimintolaskennan ensimmäinen vaihe on toimintojen määrittäminen. Toiminnot saadaan määritettyä toimintoanalyysin avulla. Selvitetään yrityksen toiminnot ja jaetaan ne keskeisiin perustehtäviin. Nämä tehtävät pystytään määrittämään esimerkiksi työajanseurannalla tai haastatteluilla (Vilkkumaa 2005, 205; Melamies ja Paakkunainen 1997, 109). Tilitoimisto Oy:n yhtenä perustoimintona on kirjanpito, josta olen teettänyt työajanseurannan.

Toisessa vaiheessa määritellään toimintojen kustannukset. Toimintojen aiheuttamia kustannuksia ovat kaikki ne kulut, jotka kyseinen toiminto aiheuttaa. Esimerkiksi kirjanpidon (=toiminto) kuluja ovat ainakin palkkakulut, atk-kulut, toimitilakulut, toimistotarvikehankinnat, kalustokulut ja hallintokulut. Kustannusten lisäksi määritellään toimintojen suoritteet eli toimintojen aikaan saamat palvelut ja tuotteet (Vilkkumaa 2005, 205; Stenbacka, Mäkinen ja Söderström 2003, 152). Kirjanpidon suoritteita ovat esimerkiksi kuukausikirjanpito, joka sisältää yrityksen tuloslaskelman ja taseen kuukauden ajalta, tilinpäätös sekä veroilmoitus.

Toimintojen ja niiden kustannusten määrittämisen jälkeen kohdistetaan kustannukset toiminnoille. Kaikki ne kustannukset, jotka toiminto aiheuttaa, kohdistetaan sille. Kaikkia kustannuksia ei kuitenkaan voida kohdistaa suoraan toiminnolle, joten kustannukset kohdistetaan niille toiminnoille, jotka käyttävät voimavaroja joista kustannukset syntyvät (Vilkkumaa 2005, 205). Tilitoimisto Oy:n toimitilakustannuksista kaikki kulut eivät kuulu pelkästään kirjanpidon osastolle, vaan myös palkanlaskennalle ja reskontranhoidolle. Toimitilakustannukset joudutaan kohdistamaan jokaiselle kustannuspaikalle niiden käytön suhteessa.

Seuraavaksi määritetään toimintojen palveluiden ja tuotteiden määrät. Tässä vaiheessa valitaan sopiva mittayksikkö. Mittayksiköksi valitaan sellainen, joka kuvaa parhaiten toiminnon tekemistä ja tekemisen tulosta. Mittayksikköjä voivat olla esimerkiksi tunti, kappalemäärä tai kilometri (Vilkkumaa 2005, 205). Tilitoimisto Oy:n mittayksikköinä käytetään työtunteja ja kappalemääriä.

Toimintojen aiheuttamat kustannukset tulee tämän jälkeen kohdistaa valituille kohteille. Kirjanpidossa kohteita voivat olla vaikkapa kuukausikirjanpito, kaupparekisteri-ilmoitukset asiakaspalvelu/neuvonta, konsultointi, työtovereiden avustaminen ja atk-ohjelmien päivitys. Kaikkien toimintojen ei välttämättä tarvitse suoraan liittyä itse kirjanpidon tekoon, vaan jotkin toiminnot voivat epäsuorasti vaikuttaa siihen. Tarkoituksena on kuitenkin määrittää yksikkökustannus. Näin saadaan laskettua kokonaiskustannukset toimintoa kohden. (Vilkkumaa 2005, 205; Melamies ja Paakkunainen 1997, 110)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Sain ehdotuksen opinnäytetyöni aiheeksi yritykseltä, jossa olin työskennellyt aikaisemmin. Yrityksellä oli tarvetta tällaiselle kirjanpito palveluiden hinnoittelututkimukselle. Tutkimuksen aihe oli mielestäni kiinnostava ja toteutus oli mahdollinen. Viitekehyksen laatiminen tutkimukselle sujui ongelmitta. Yhteistyöni kohdeyrityksen kanssa sujui hyvin.

5.1 Kohdeyrityksen esittely

Tilitoimisto Oy on perustettu vuonna 1996 ja työntekijöitä yrityksessä on 18, joista kirjanpitäjiä on kaksitoista. Tutkimuksessani tarkastelen kuitenkin vain kahdeksan kirjanpitäjän osuutta, jotka tekevät pienempien yritysten kirjanpitoa. Tilitoimisto Oy:llä on asiakkaita ympäri Suomea. Yritys tarjoaa asiakkailleen laajan valikoiman erilaisia palveluita: palkanlaskenta, kirjanpito ja myynti- ja ostoreskonttra. Peruspalveluiden lisäksi on saatavana myös sähköinen ostolaskujen käsittely ja maksatuspalvelu, valvonta- ja veroilmoitukset verottajalle, vuosi-ilmoitukset, muutoshakemukset, konsultointi sekä asiakkailla on mahdollisuus palvelimen etäkäyttöön, jolla voidaan päästä näkemään ostolaskut ja hyväksymään ne. Tämän jälkeen tilitoimisto suorittaa ostolaskujen maksun.

Kirjanpidossa pankin tiliotteet luetaan sähköisesti eli ohjelma lukee pankkien tiliotteet ja automatisoi kirjaukset melkein kokonaan. Tämän ohjelman avulla virhemarginaali kirjauksissa pienenee ja aikaa kuluu vähemmän tiliotteiden kirjauksiin. Ohjelmaan on mahdollista syöttää joillekin tapahtumille, esimerkiksi pankkikorteille, tiliöintisääntö. Tiliöintisääntöjen avulla tietyt tilitapahtumat kirjautuvat oikeille tileille automaattisesti.

5.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimuksessani käytettiin kvantitatiivista sekä kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Selvittääkseen tutkittavissa asioissa tapahtuneita muutoksia ja niiden välisiä riippuvuuksia käyttää kvantitatiivinen tutkimus apunaan prosenttiosuuksia ja lukumääriä. Tutkimuksen aineisto kerätään vakioiduilla tutkimuslomakkeilla, joissa

on valmiit vastausvaihtoehdot. Teoriaosuudessa käytetään jo valmiita tutkimuksia ja empiirisessä osassa itse hankittuja tietoja. Valmiita tietoja joudutaan yleensä sovittelemaan ja muokkaamaan ennen niiden käyttöä omassa tutkimuksessa. Kvantitatiiviselle tutkimukselle yleistä on se, että määrälliset tutkimustulokset havainnollistetaan taulukoilla ja kuvioilla. (Heikkilä 2004,16-18)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa teoria osion tarkoitus on tukea empiiristä osiota ja auttaa lukijaa ymmärtämään paremmin tehtyä tutkimusta. Aikaisempia tutkimuksia käyttämällä pystytään lukijalle selventämään työn alkuvaiheessa erilaisia termejä ja peruseriaatteita eikä näitä tarvitse työn jokaisessa vaiheessa silloin selittää. Teoriaosuuden tulee olla selkeä ja auttaa lukijaa ymmärtämään sekä hahmottamaan mistä tutkimuksessa on kysymys. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 142-143)

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä mittaa laatua, ei määrää, kuten kvantitatiivinen tutkimus. Laadullinen tutkimus auttaa selittämään miksi tutkimuskohde käyttäytyy jollakin tavalla. Tämä tutkimusmenetelmä keskittyy tutkimaan pientä määrää, mutta tulokset käydään läpi ja analysoidaan tarkasti (Heikkilä 2004, 16). Kvalitatiivinen tutkimus ei ole yleistettävissä kuten kvantitatiivinen tutkimus, koska se tehdään suppealle valitulle joukolle, eikä tutkimustuloksia voida käyttää yleispätevinä kaikkiin samanlaisiin ryhmiin.

Toiminnan kehittäminen, vaihtoehtojen etsiminen ja sosiaalisten ongelmien tutkiminen on hyvä suorittaa kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä (Heikkilä 2004, 16). Kokonaisvaltaisempi valitun ryhmän tutkiminen on mahdollista kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Tässä tutkimusmenetelmä ja tutkija ovat automaattisesti yhtä, sillä tutkijan tiedot tulevat automaattisesti tutkimuksen osaksi. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus ei ole näyttää toteen jo olemassa olevia totuuksia, vaan selvittää ja ilmentää tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 161)

Tutkimusmetodini eli työajanseurantataulukko ja siitä saadut tiedot kuuluvat kvantitatiivisen tutkimuksen piiriin. Kvalitatiivista tutkimustapaa työssäni on tutkimus itsessään eli aineiston keruu, työajankäytön vertailu, uusien hinnoittelume-

netelmien suunnittelu ja laatiminen Tilitoimisto Oy:lle. Koko työni ei ole kvalitatiivinen, koska tietojen keruutapani oli enemmän kvantitatiivinen.

Tutkimukseni viitekehystä laatiessa perehdyin työtäni tukeviin teksteihin eri kirjailijoilta/tutkijoilta. Samankaltaisia tutkimuksia on tästä aiheesta tehty paljon. Aiheeseeni liittyen löytyi paljon erilaista kirjallisuutta, joten materiaalia, johon tutustua oli runsaasti. Tämän kirjavalikoiman avulla sainkin laajemman käsityksen työssäni käsittelemistä aiheista. Alussa laadin työlleni raamit eli sisällysluettelon, jotta sain hahmotettua paremmin koko työni ja mitkä asiat halusin työssäni kertoa.

5.3 Tutkittavan ryhmän rajaus

Tutkimusstrategiani on tapaus-tutkimus, jonka tarkoituksena on kerätä yksityiskohtaista tietoa pienestä ryhmästä ja sen välisistä tapahtumista, jotka ovat sidoksissa toisiinsa. Tämänlainen tutkimus on tehokas tapa kerätä tarkkaa tietoa jostakin kohderyhmästä (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 134). Työssäni on pieni osio myös survey-tutkimusta. Se osio on kvantitatiivinen osuuteni eli työajanseurantalomakkeella suoritettu tutkimusosuus. Survey-tutkimus suoritetaan valmiiksi laaditulla vakio tutkimuslomakkeella, tässä tapauksessa työajanseurantataulukolla. (Heikkilä 2004, 19)

Tilitoimisto Oy:ssä työskentelee kirjanpitäjiä, palkanlaskijoita ja reskontranhoitajia. Päätin rajata tutkimukseni kirjanpitoon ja sen palveluihin, sillä kirjanpitopalveluiden hinnoittelu oli suurin yksittäinen kokonaisuus Tilitoimisto Oy:n palveluista. Kohdeyrityksessäkin katsottiin, että kirjanpidon palveluiden hinnoittelu tarvitsi eniten tutkimista ja selvittämistä, jotta ne saataisiin vastaamaan tämän päivän tasoa.

5.4 Työajanseurantataulukon laadinta ja aineiston keruu

Selvittääkseni kuinka paljon aikaa mihinkin työtoimenpiteeseen käytetään, laadin sitä varten Excel-ohjelmalla työajanseurantataulukon (liite 1). Kartoittaakseni kaikki kirjanpitäjien kuukausittaiset ja kausittaiset toiminnot, selvitin niitä yhdessä Tilitoimisto Oy:n toimitusjohtajan ja kahden kirjanpitäjän kanssa. Laadittuani

taulukon kävin sen yhden kirjanpitäjän kanssa läpi ja katsoimme, että se oli tarpeeksi kattava, selkeä ja helppo täyttää. Taulukon laadittuani kävin Tilitoimisto Oy:ssä paikan päällä selittämässä, kuinka taulukkoa tulisi täyttää, selvittämässä muidenkin kirjanpitäjien kanssa että he ymmärsivät taulukon, ja kuulemassa jos heillä oli jotain kysymyksiä tai parannusehdotuksia taulukkoon ennen sen käyttöön ottoa. Kerroin, että taulukkoa tulisi täyttää vähintään kerran päivässä ja silloin, kun asiakkaan kuukausikirjanpito olisi valmis. Täyttäminen tehtäisiin viiden minuutin tarkkuudella. Annoin kirjanpitäjille myös puhelinnumeroni ja sähköpostiosoitteeni mahdollisia kysymyksiä varten.

Taulukon täyttäminen joka päivä oli hyvin tärkeää, jotta kirjanpitäjä vielä muistaisi, kuinka paljon aikaa hänellä oli kulunut asiakkaaseen. Kirjanpidoista tuli taulukkoon kirjata myös tositteiden määrät. Työajanseuranta tehtiin kuukauden ajalta, toukokuun puolesta välistä kesäkuun puoleen väliin vuonna 2010. Seuranta suoritettiin sen vuoksi tuohon aikaan, ettei ketään vielä silloin ollut kesälomalla, jolloin saatiin täydet työpäivät jokaiselta kirjanpitäjältä kuukauden ajalta. Jokaiselle päivälle oli omat viisi saraketta. Yksi sarake vastasi yhtä asiakasta ja tarvittaessa oli sarakkeita mahdollista tehdä itse lisää.

Yhteisessä keskustelussa ilmeni muutamia kysymyksiä: mistä he löytäisivät tositteiden määrien tiedot, mitkä työt kirjataan muihin töihin ja miten ne merkitään taulukkoon asiakas-sarakkeeseen. Näihin kysymyksiin löydettiin vastaukset eikä kenelläkään tuntunut jääneen epäselväksi taulukon täyttäminen.

Taulukot lähetin jokaiselle kirjanpitäjälle toukokuun puolessa välissä muutamaa päivää ennen sen täyttämisen aloittamista, jotta he saivat mahdollisuuden tutustua taulukkoon ennen sen täyttämistä. Sähköpostiin kirjoitin vielä kirjausohjeet taulukontäyttöä varten.

Taulukon esittely Tilitoimisto Oy:ssä vastaa kontrolloitua kyselyä. Kontrolloidussa kyselyssä tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti tutkimusryhmälle ja saa samalla kertoa miksi tällainen kysely suoritetaan, kertoo kyselystä, selventää taulukkoa ja vastaa tutkimusryhmän kysymyksiin. Posti- ja verkkokyselyssä taulukko lähetetään tutkittaville. Täytettyään lomakkeen tutkittavat lähettävät sen takaisin

tutkijalle. Omassa kyselyssäni käytettiin molempia tapoja hyväksi. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 196-197)

Koska kyseessä on suurimmalta osin kvalitatiivinen tutkimus, on aineiston keruuseen ja sen tulkitsemiseen vaikuttanut myös oma ammattitaitoni. Työskentelyni kohdeyrityksessä antoi minulle ymmärrystä Tilitoimisto Oy:n toimintatavoista, tietoa asiakaskunnasta ja mahdollisti saamaan käsiini hinnoitteluun liittyviä tietoja. Oma tietämykseni kirjanpitäjän ammatista ja toimenkuvasta on peräisin tämän hetken työstäni. Tätä ammattitietoa pystyin hyvin käyttämään pohjana kirjanpito-palvelun hinnoittelulle.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Kyselytutkimuksen etuina pidetään sitä, että saadaan paljon ihmisiä mukaan tutkimukseen ja saadaan samalla suuri määrä tietoa. Taulukon sisältämät tiedot voidaan kerätä helposti ja nopeasti tallennettuun muotoon, jos taulukko on suunniteltu huolellisesti. Kyselytutkimuksen haittana on se, että taulukon laatija ei voi varmistua siitä, kuinka vakavasti vastaajat ovat ottaneet tutkimuksen ja kuinka huolellisesti ja rehellisesti he ovat täyttäneet taulukkoa. Ongelmana on myös se, kuinka hyvin he ovat ymmärtäneet taulukon. Täyttäessään taulukkoa vastaajat eivät ole välttämättä ymmärtäneet kaikkia kohtia niin kuin taulukon laatija on ne ajatellut, ja näin täyttäneet tietoja väärin kohtiin. Yksi suurimmista ongelmista on myös vastaamattomuus (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 195).

Saatuani työajanseurantataulukot takaisin täytettyinä huomasin, etteivät kaikki olleet ymmärtäneet ohjeita välttämättä ihan samalla tavalla. Yhtä kirjanpitäjää lukuun ottamatta kaikki olivat täyttäneet taulukon joka päiväältä. Kahdelta kirjanpitäjältä puuttui tositteiden määrät kokonaan. Otannan kato oli kuitenkin sen verran pieni, että tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina.

6 HINNOITTELMALLIN TOTEUTUS TILITOIMISTO OY:LLE

6.1 Hinnoittelu

Tilitoimisto Oy:llä on sekä pieniä, keskisuuria ja suuria yrityksiä asiakkaina yhteensä 160 ja näistä 151 on otettu mukaan tutkimukseen. Tutkimuksen kohteena olevat asiakasyritykset on ryhmitelty niiden liikevaihdon mukaisesti. Ryhmät ovat S (liikevaihto <20.000 €/kk), M (liikevaihto 20.000 - 30.000 €/kk) ja L (liikevaihto >30.000 €/kk). Palvelut on hinnoiteltu paketeiksi, joista asiakkaille räätälöidään oman näköiset heidän tarpeidensa mukaan. Esimerkkipaketteja ovat kirjanpito, laskureskontra ja ostoreskontra, joihin kuuluu useampi työvaihe. Paketteihin kuulumattomista palveluista veloitetaan erikseen, kuten yksityiset veroilmoitukset ja viranomaismaksut.

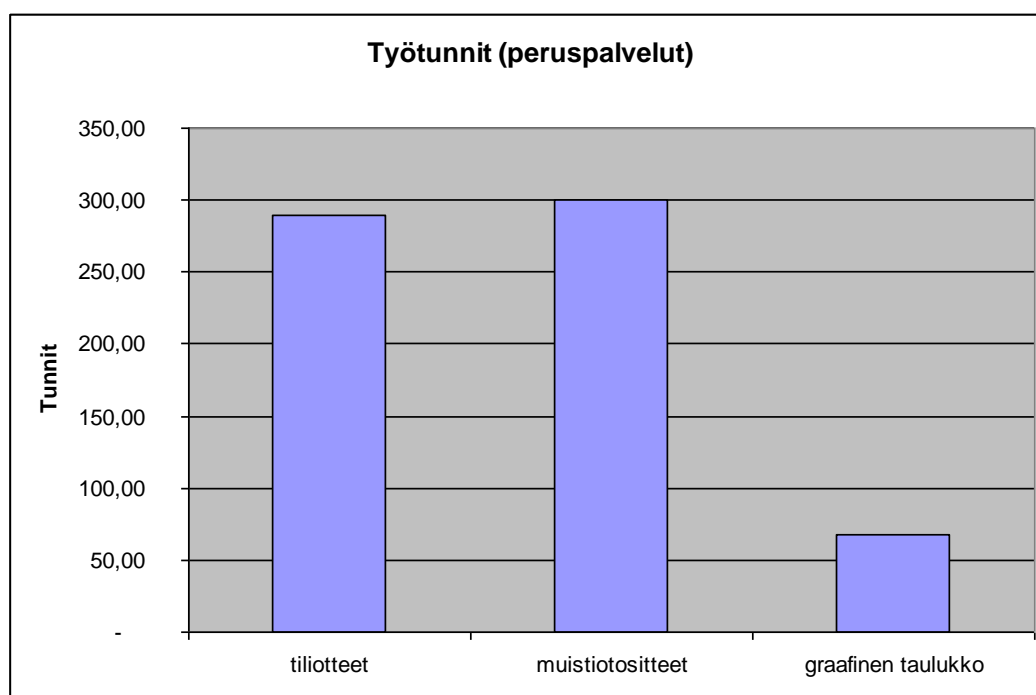
Jokaista tutkimuksessa mukana olevaa asiakasyritystä laskutetaan saman hintastandardin mukaisesti, oli yritys minkä kokoinen tahansa. Kirjanpitopaketin hinta sisältää tiliotteiden, myynti- ja ostovelkojen kirjaukset, saamisten ja velkojen täsmäytykset, arvonlisäveron kausi-ilmoituksen (ja joissakin tapauksissa myös maksun) sekä kirjanpidon raportit asiakkaalle analyysineen. Jos tositteet ovat epäjäestyksessä kirjanpitäjälle saapuessa, veloitetaan tositteiden järjestelystä lisämaksua. Myyntiraportin sisältäessä enemmän kuin 10 käteistositetta, on jokaisesta ylimenevästä tositteesta veloitettu maksu erikseen. Tilitoimisto Oy:n hintoja on päivitetty viimeksi vuoden 2010 alussa, ja silloinkin vain indeksikorotuksella, kuten aikaisempaan kolmena vuotena. Ennen vuoden 2007 indeksikorotusta ei hintoja ollut korotettu moneen vuoteen. Aikaisemmilla asiakkailla hinnat ovat vuoden 2010 alun korotuksia alemmaa luokkaa.

Palveluiden hinnat on pyritty pitämään kohtuullisen alhaisina, jotta asiakkaat valitsisivat kyseisen palvelun eikä asiakkailta tulisi valituksia. Tämä on loppu viimein ollut haitaksi yritykselle, sillä Tilitoimisto Oy:n katetuotto ei ole sillä tasolla, millä sen tulisi olla. Osa asiakkaista on myös ollut tyytymättömiä Tilitoimisto Oy:n nykyiseen hinnoittelumenetelmään, koska siinä materiaalina järjestyksessä pitävät yritykset joutuvat maksamaan enemmän kuin heidän kirjanpitoonsa oike-

asti kuluu aikaa. Suurimmat yritykset taas maksavat vähemmän kuin heihin käytetään aikaa, eikä kuukausiveloitus heidän osaltaan kata kaikkia kuluja. Tilitoimisto Oy:n suurimmat kulut syntyvät henkilöstökuluista, vuokratyövoimasta ja tietotekniikasta eli atk-laitteista ja -ohjelmistoista.

6.2 Työajan jakautuminen

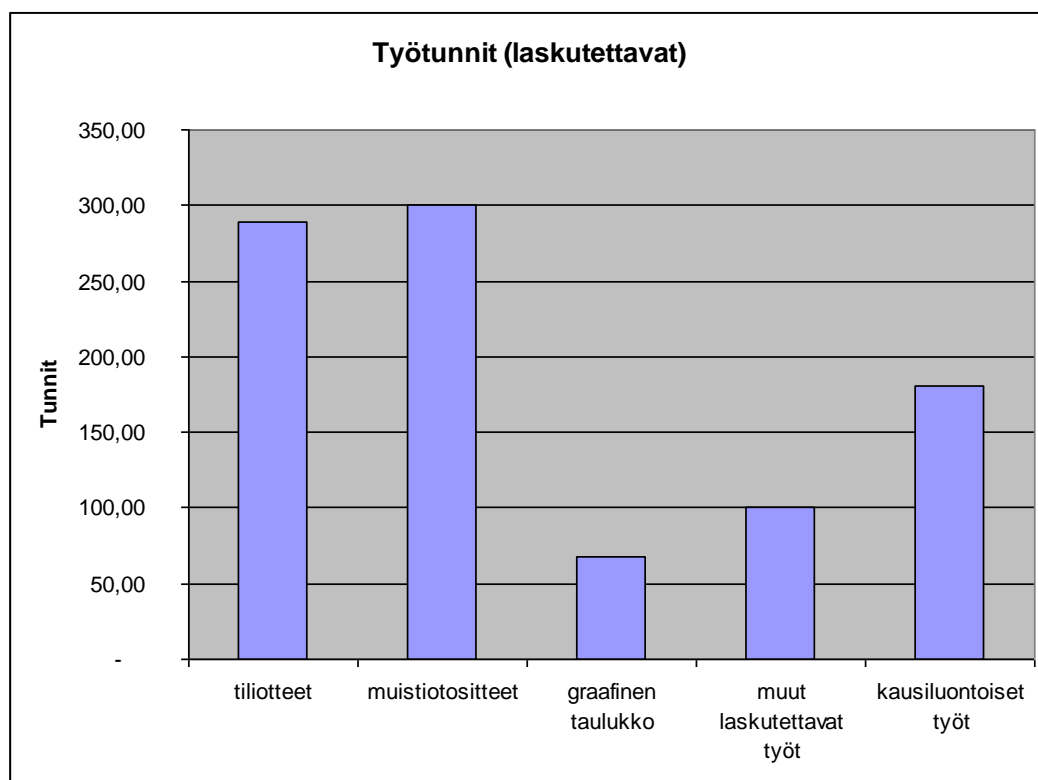
Tilitoimisto Oy:n kirjanpitäjiltä kului kuukauden mittaisella seurantajaksolla aikaa kirjanpitoon (tiliotetositteet, muistiotositteet ja graafinen taulukko) yhteensä 658 tuntia, joka on karkeasti jaettuna 82 tuntia 15 minuuttia/kirjanpitäjä/kk. Työaikaa saisi nykyisen hinnoittelun mukaan kuluu 3 tuntia / asiakas, mikä tekee yhteensä 480 tuntia kuukaudessa.



Kuvio 4. Kuukauden aikana kirjanpidon peruspalveluihin käytetyt työtunnit.

Työtunteja kului tiliotteisiin yhteensä 289 tuntia ja 30 minuuttia, muistiotositteisiin 300 tuntia ja 45 minuuttia ja graafisiin taulukoihin 67 tuntia ja 40 minuuttia. Muistiotositteiden kirjaus vei hiukan enemmän aikaa kuin tiliotteiden kirjaus. Pelkästään jo nämä kaksi toimenpidettä ovat yli 480 työtuntia, jotka on määriteltävä käytettäväksi kuukauden aikana asiakkaisiin.

Keskiarvoltaan tiliotteisiin kului aikaa 44 %, muistiotositteisiin 46 % ja graafisiin taulukoihin 10 %. Jos työtunteja kuluisi samassa suhteessa tämän hetkisen hinnoittelun mukaisesti, saisi työtunteja kulua tiliotteisiin 211 tuntia ja 17 minuuttia, muistiotositteisiin 220 tuntia ja 47 minuuttia ja graafisiin taulukoihin 48 tuntia. Kokonaisuudessaan työtunteja menee kuukaudessa 178 tuntia budjetoitua enemmän. Kirjanpitäjää kohden työtunnit ylitetään kuukaudessa 22 tunnilla ja 25 minuutilla.



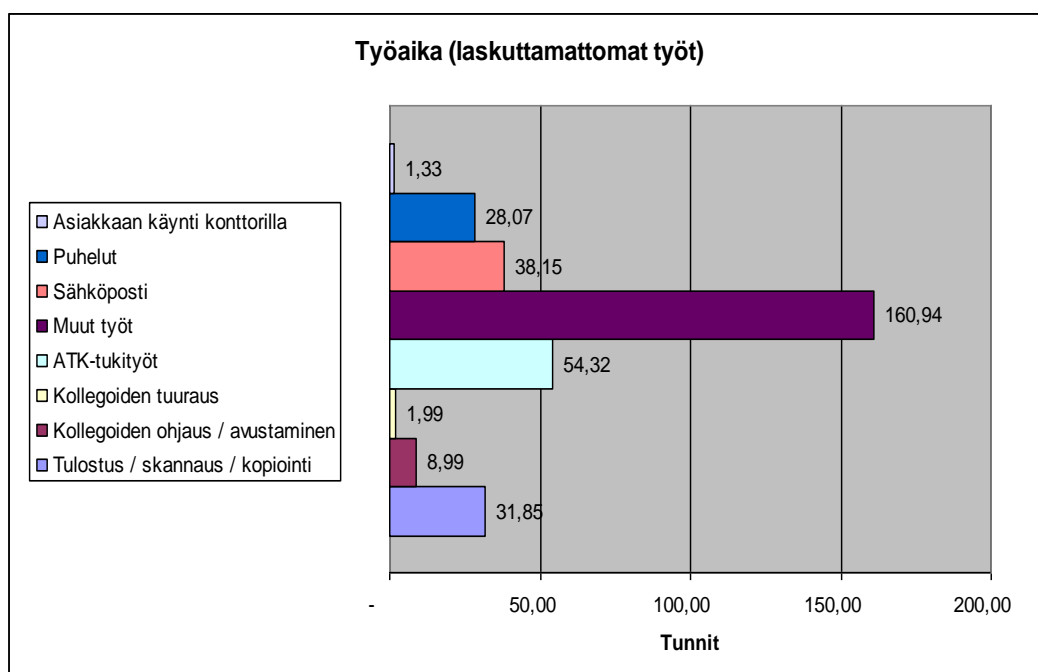
Kuvio 5. Kaikkien laskutettavien työtuntien jakautuminen kuukauden aikana.

Kuukauden aikana työaikaa kului myös muihinkin työtehtäviin, kuin pelkästään kirjanpidon peruspalveluihin. Muita laskutettavia töitä (liite 1) olivat ostoreskontro/laskujen maksaminen, epäselvyyksien selvittäminen/puuttuvan materiaalin perään kysely, verotili-asiat sekä muut erinäiset laskutettavat työt (esimerkiksi ennakkoverojen muutoshakemukset ja asiakkaiden laskutus). Näihin kaikkiin töihin kului yhteensä aikaa 101 tuntia. Kausiluontoisiin töihin kuuluivat tilinpäätökset, veroilmoitukset, vuosi-ilmoitukset, kaupparekisteri-ilmoitukset, pöytäkirjojen laa-

timinen sekä uusien asiakkaiden perustaminen. Näihin kului aikaa kuukauden aikana yhteensä 180 tuntia ja 30 minuuttia.

Tiltoimisto Oy laskuttaa näistä töistä asiakkaitaan palveluhinnaston mukaisesti. Työstä laskutettu hinta ei kuitenkaan aina välttämättä kata työhön kulutettua aikaa, jolloin Tiltoimisto Oy ei pääse haluamiinsa kateprosentteihin. Toisella tavalla laskutustavalla päästäisiin parempaan tulokseen ja saataisiin kateprosentit kohdalleen.

Kuukausiseurannasta selvisi, että laskuttamattomia töitä oli aika suuri määrä. Näistä töistä osa oli Tiltoimisto Oy:lle tehtyjä töitä: kollegojen tuurausta ja auttamista, atk-tukityitä sekä muita töitä. Asiakkaiden palveluun kuuluvat työt olivat tulostus, skannaus, kopiointi, sähköpostien kirjoittaminen, puhelut ja asiakkaiden tapaaminen tiltoimistossa.



Kuvio 6. Laskuttamattomat työt kuukauden ajalta.

Suurin laskuttamattomien töiden määrä koostuu muista töistä (jopa 160 tuntia), joita ovat Tiltoimisto Oy:lle tehdyt työt. Näitä ovat sisäisen postin jako, palaverit, asiakkaiden laskutus, atk-ohjelmistojen päivitykset, asiakaskirjeiden postitukset,

tiliotteiden ja viitteiden haku sekä kahvinkeitto. Toiseksi eniten aikaa kuluu atk-tukitöihin (54h 20min).

6.3 Määrittäminen ja kohdistaminen

Toimintolaskentaa käyttämällä saadaan Tilitoimisto Oy:n kustannukset kohdistettua tarkemmin laskentakohteille eli kirjanpidolle.

6.3.1 Resurssien valinta

Tilitoimisto Oy:n kuluja tarkastelemalla saatiin resursseiksi henkilöstökustannukset, toimitilakustannukset, atk-kustannukset ja muut kustannukset (kappale 3.7.1 Resurssit eli voimavarat).

Henkilöstökustannukset ovat yrityksen suurin kuluryhmä. Ryhmä sisältää vakituksessa työsuhteessa olevien työntekijöiden kuukausipalkat sekä vuokratyövoiman kuukausiveloitukset. Tuloslaskelmalla vuokratyövoiman kustannukset olivat hallintokulujen ryhmässä, mutta laskelmissani ne on otettu huomioon henkilöstökustannuksissa. Muita kuluja ovat työnantajan pakolliset vakuutusmaksut (työntekijän eläkevakuutusmaksu, tapaturmavakuutusmaksu, työttömyysvakuutusmaksu, ryhmähenkivakuutusmaksu), sosiaaliturvamaksut, lomapalkat ja lomarahat sekä vapaaehtoiset henkilöstökulut, joita ovat työterveys- ja virkistyskulut.

Toimitilojen kustannuksiin kuuluvat tilavuokrat, sähkömaksut, vesimaksut, lämmityskulut, siivouskulut, vartiointimaksut sekä muut vuokratulot.

Atk-kustannuksiin luetaan mukaan atk-laitteiden vuokrat, ohjelmistovuokrat ja -päivitykset sekä internetkulut. Tämän ryhmän kustannukset ovat Tilitoimisto Oy:n toiseksi suurimmat. Kustannukset syntyvät kirjanpitäjien tietokoneista ja heidän käyttämistään ohjelmistoista ja palvelimista, mitkä mahdollistavat asiakkaiden kirjanpitojen laatimisen.

Muihin kustannuksiin kuuluvat markkinointikustannukset, hallintokustannukset (esimerkiksi puhelinkulut, postikulut, kirjat sekä toimistotarvikekulut), muut liiketoiminnankulut ja matkakulut.

6.3.2 Resurssiajurien määrittäminen

Resurssien määrittämisen jälkeen määritettiin resurssiajurit (kappale 3.7.3 Kustannusajurit). Kustannusten ajurina toimii asiakkaisiin käytetty työaika. Ajankäytön selvittämistä varten suoritettiin Tilitoimisto Oy:ssä kuukauden mittainen työajan seuranta. Taulukkoon kirjanpitäjien tuli täyttää, kuinka paljon aikaa heiltä kului mihinkin toimenpiteeseen kunkin asiakkaan kohdalla. Täytetyistä taulukoista keräsin yhteenvedon jokaisen työntekijän käyttämistä työtunneista.

Haasteellista kustannusten kohdistamisessa oli se, että opinnäytetyössäni tutkitaan vain kirjanpitopalveluita ja sitä rasittavia kustannuksia. Tuloslaskelman luvut kuitenkin sisältävät koko tilitoimiston kustannukset. Ensimmäisenä tuli selvittää kirjanpitopalveluiden osuus tilitoimiston kuluista, jotta työaika ja tuloslaskelman kulut saataisiin vastaamaan toisiaan. Kirjanpitopalveluiden osuus Tilitoimisto Oy:n kuluista oli 44 prosenttia.

6.3.3 Kustannusten kohdistaminen toiminnoille

Tilitoimisto Oy antoi kirjanpitäjien palkkakustannuksista sekä vakuutuskuuluista yhteenvedon. Näiden sekä tuloslaskelmasta kirjanpitäjille jaettujen lukujen perusteella kohdistettiin henkilökustannukset jokaiselle toiminnolle niihin käytetyn ajan perusteella. Tutkittavia toimintoja ovat peruskirjanpito (tiliotetositteet, muistiotetositteet ja graafinen taulukko), epäselvyyksien selvittely, muut laskutettavat kuukausittaiset työt, tilinpäätökset, veroilmoitukset, vuosi-ilmoitukset, ostoreskontra/laskutus, muut kausittaiset työt, tulostus/skannaus/kopiointi, laskuttamattomat työt sekä asiakasyhteydenpidot (liite 2).

Kirjanpitäjille tehdyn työajanseurannan perusteella laskettiin jokaiselle toiminnolle oma prosentuaalinen osuutensa kokonaisuudessa käytetystä työajasta. Tämän jälkeen henkilöstökulut jaettiin kuukausitasolle, jotta saatiin kulut ja työaika vastaamaan samaa ajanjaksoa. Kun tämä oli tehty, kerrottiin kuukausitasolla olevat henkilöstökustannukset toimintojen prosentuaalisilla osuuksilla. Näin saatiin selville henkilöstökustannusten osuus jokaisesta toiminnosta. Kuukausitasolta jokaisen toiminnon tulos kerrottiin vuositason tasolle. Kuukausipalkat kerrottiin vuositason tasolle.

käyttäen vain yhtätoista kuukautta, sillä tässä tuli ottaa huomioon vuosilomat. Vuokratyövoiman kulut kerrottiin kuitenkin kahdellatoista, sillä nämä kustannukset sisältävät myös lomapalkat ja vakuutuskulut. Vuokratyövoiman lisäksi myös muut kustannukset kerrottiin vuoden kokonaiskuukausimäärällä.

Toimitilakustannuksia laskiessa tuli ensiksi ottaa huomioon, että kirjanpitäjien ollessa kesä- ja talvilomalla, eivät toimitilat ole tuolloin 100-prosenttisessä käytössä. Ensin tuli selvittää yhden kirjanpitäjän vuosittainen työaika. Viikoittainen työaika on 37,5 tuntia. Vuosittainen työaika on $37,5 \times 52 = 1950$ tuntia / vuosi. Vuodessa on lomapäiviä yhteensä 30, joka tekee työtunteja yhteensä 225 ($7,5 \times 30$). Vuoden aikana arkipyhiä on keskimäärin kahdeksan, mikä vähentää yhteensä 60 tuntia vuosittaista työaika. Yhden työntekijän karkea vuosittainen työaika on siis $(1950 - 225 - 60) = 1665$ tuntia. Kaikkien kirjanpitäjien karkeaksi vuosittaiseksi työajaksi saatiin 13320 tuntia.

Yhden kirjanpitäjän kuukausityöajan sain jakamalla 1665 tuntia kahdellatoista, josta sain vastaukseksi 138,75 tuntia/kirjanpitäjä. Tämän kerroin kirjanpitäjien määrällä, jotta sain selville kaikkien kirjanpitäjien kuukausityöajan (1110 tuntia). Todellisen vuosittaisen työajan sain vähentämällä karkeasta vuosittaisesta työajasta (13320 h) kaikkien kirjanpitäjien kuukausittaisen työajan (1110 h) ja lisäämällä siihen todellisen kuukausittaisen työajan kaikkien kirjanpitäjien osalta, jolloin vastaukseksi sain 13475,04 tuntia. Yhden kirjanpitäjän vuosittaisen työajan sain vähentämällä karkeasta vuosittaisesta työajasta (1665 h) yhden kirjanpitäjän kuukauden työajan (138,75 h), ja tähän lisäsin jokaisen kirjanpitäjän oman todellisen kuukausittaisen työajan.

Jokaisen kirjanpitäjän vuosittainen työaika jaettiin koko vuoden toteutuneella työajalla ja kerrottiin sadalla, jotta saatiin selville jokaisen kirjanpitäjän prosentuaalinen työajankäyttö vuoden ajalta. Yhden kirjanpitäjän kohdalla käytin prosentuaalista keskiarvoa, koska hänen kohdallaan kaikkina päivinä ei työajanseurantaa ollut täytetty. Hänen työajanseurannastaan oli yli puolet kuitenkin täytetty, joten hänet voitiin ottaa mukaan laskelmiin.

Tuloslaskelman toimitilakustannuksista otin huomioon vain kirjanpitäjien osuuden eli 44 prosenttia. Tämä osuus kustannuksista jaettiin kuukausitasolle vastaamaan työajanseurantaväliä. Jokaiselle kahdeksalle kirjanpitäjälle laskettiin toimitilakustannuksista oma osuus heille laskettujen prosenttien perusteella, jonka jälkeen kustannukset kohdistettiin jokaiselle toiminnolle ensin kuukausitasolle ja tämän jälkeen vuositasolle.

Atk-kustannukset ja muut kustannukset kohdistettiin toiminnoille samalla tavalla kuin toimitilakustannuksetkin.

6.3.4 Toimintoajurit ja yksikköajurit

Toimintoja määrittäessäni laskin kustannukset useammalle toiminnolle. Työni loppuosassa keskityn kuitenkin hinnoittelemaan kustannukset kirjanpidolle, tilinpäätöksille ja vero- ja vuosi-ilmoituksille.

Tilinpäätöksien, vero- ja vuosi-ilmoitusten kustannuksia kohdistettaessa laskenta-kohteille toimi toimintoajurina yritysten lukumäärä. Mitä enemmän yrityksiä on, sitä suurempi on toimintoajureiden lukumäärä. Määrittääkseni kustannukset toiminnolle tarkemmin tuli määrittää vielä yksikköajurit.

Yhtenä yksikköajurina toimivat kirjanpitojen tositemäärät (liite 3). Käteiskuittien määrää ei ole kuitenkaan otettu mukaan. Tositemäärät saatiin työajanseurannasta, johon kahdelta kirjanpitäjältä oli unohtunut täyttää kirjaamiensa tositteiden kappalemäärät. Toisen kirjanpitäjän kirjanpitojen määrä oli sen verran vähäistä, ettei hänen tositteiden määränsä suuresti muuttaisi tuloksia. Toinen kirjanpitäjä ei ollut täyttänyt työajanseurantaakaan jokaiselle päivälle, joten hänen tositteidensa määrät eivät muutenkaan voisi pitää paikkaansa, vaikka hän ne olisi ilmoittanut. Keskiarvoa ei voinut käyttää, sillä se kasvatti tositteiden kappalemäärää kuukausitasolla yli 10.000. Päädyin käyttämään ilmoitettuja lukuja, joiden määrän kerroin vuositasolle.

Kirjanpitojen toisina yksikköajureina toimi niihin käytetty työaika. Kirjanpidon yksikköajurina toimivat työtunnit koko vuodelle saatiin selvittämällä kuukauden aikana kirjanpitoihin ja epäselvyyksien selvittelyyn käytetyt työtunnit sekä niiden

prosentuaalinen osuus koko kuukauden toteutuneista työtunneista. Tunnit laskettiin yhteen ja samoin prosentit. Tämän jälkeen laskettiin laskuttamattomien töiden osuus koko vuoden työtunneista (koko vuoden tunnit x laskuttamattomien töiden prosentuaalinen osuus). Koko vuoden työtunneista vähennettiin laskuttamattomien töiden osuus, jotta saatiin selville todellisten laskutettavien töiden tuntien osuus. Todelliset laskutettavat työt tuli selvittää, jotta yksikköajurina toimii vain ne työtunnit, jotka laskutetaan asiakkaalta, eikä siellä ole mukana mitään ylimääräistä. Koko vuoden työtunnit (ilman laskuttamattomia töitä) kerrottiin kirjanpidon ja epäselvyyksien selvittelyiden yhteisprosentilla, jotta saatiin selville niiden koko vuoden työtunnit eli 5933,54 tuntia (liite 3).

Tilinpäätösten ja veroilmoitusten yksikköajurina toimivat myös työtunnit. Niiden yksikköajurina toimivat koko vuoden työtunnit saatiin selville samalla tavalla kuin kirjanpidonkin. Aikaisemmin jo oli selvitetty laskuttamattomien töiden tuntimääräinen osuus, kuten myös kustannuksia kohdistettaessa toiminnoille tuli selvitettyä tilinpäätösten ja veroilmoitusten prosentuaaliset osuudet koko kuukauden toteutuneista työtunneista (kappale 5.4). Kun nämä luvut olivat tiedossa, voitiin koko vuoden työtunneista vähentää laskuttamattomien töiden osuus ja kertoa tämä tilinpäätösten prosentuaalisella osuudella. Näin saatiin tilinpäätöksiin käytettyjen työtuntien yksikköajurin määrä eli 1370,29 tuntia.

Laskutus oli tilinpäätösten ja veroilmoitusten osalta hoidettu yritysmuotoisesti, joten tuli vielä selvittää jokaiselle yritysmuodolla oma yksikköajuri. Tuli selvittää jokaisen yritysmuodon määrä, jakaa se kaikkien yritysmuotojen määrällä ja kertoa työtuntien yksikköajurin määrä (1370,29 h) yritysmuodon prosentuaalisella osuudella. Näin saatiin selville jokaiselle oma yksikköajurinsa. Veroilmoitusten yksikköajurit selvitettiin samalla tavalla kuin tilinpäätöstenkin, kuten myös vuosi-ilmoitusten. Vuosi-ilmoituksia ei tosin tarvinnut laskea yritysmuotoisesti, sillä ne oli laskutettu kaikilta samalla hinnalla.

6.4 Tapahtuma- ja tuntihinnat

Kirjanpidon tapahtumahinta laskettiin jakamalla kustannukset tuotteiden määrällä (liite 3). Yhden tositteen kirjaaminen maksaa yritykselle 0,62 euroa. Tuntihinta

saatiin jakamalla kustannukset kirjanpitoon käytetyllä ajalla. Tilitoimisto Oy:lle yksi kirjanpidon työtunti maksaa 41,31 euroa. Kirjanpidon kustannuksiin on laskettu mukaan peruskirjanpito, epäselvyyksien selvittely, muut kuukausittaiset työt, muut kausittaiset työt, tulostus/skannaus/kopiointi ja asiakasyhteydenpidot.

Tilinpäätösten, vero- ja vuosi-ilmoitusten tapahtuma- ja tuntihinnat laskettiin samalla tavalla kuin kirjanpidonkin. Jokaisen kustannuksessa oli huomioitu vain näille toiminnoille kohdistetut kulut.

6.5 Omakustannusarvo ja voittolisä

Kirjanpidolle tuli laskea omakustannusarvo (liite 4), jotta kaikki kustannukset tulisi katettua. Vähentämällä kaikkien toimintojen yhteiskustannuksista kirjanpidon kustannukset saatiin selville erotuksen määrä ja sen prosentuaalinen osuus kaikista toiminnon kustannuksista. Tämä osuus lisättiin yksikköhintaan sekä tapahtumattä tuntihinnoissa, jolloin saatiin tietää OKA. Omakustannushinnan päälle laskettiin vielä tapahtuma- ja tuntihinnoille voittolisähinta (kate 6 %).

Kirjanpidon lopullisten hintojen määrittämisen tavoin laskettiin tilinpäätöksille, vero- ja vuosi-ilmoituksille omakustannus- ja voittolisähinnat sekä tapahtumattä tuntihinnoille.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tapahtuma- ja tuntihinnoittelun vertailu

Hinnoittelutavoiksi valitsin sekä tapahtuma- että tuntihinnoittelun (liite 4). Molemmissa tavoissa on hyöty- ja haittapuolensa. Tapahtumakohtaisella veloituksella saadaan tuotto jokaiselta kirjanpidon tositteelta, tilinpäätökseltä ja vero- ja vuosilmoitukselta. Tuntikohtaisella hinnoittelulla katetaan myös muu asiakkaaseen käytetty työaika kuin esim. kirjanpidon viennit. Tuntihinnoittelulla saadaan laskutettua myös selvittelytyöt, tositteiden järjestäminen, sähköpostit ja puhelut.

Kirjanpitoa hinnoitellessa on mahdollista käyttää kumpaa tahansa hinnoittelumenetelmää. Tuntihinnoittelulla Tilitoimisto Oy:n olisi mahdollista saada laskutettua, varsinkin työläimmiltä asiakkailtaan selvittelytyöhön kulunut aika. Tällä hetkellä selvittelyyn kulunut aika laskutetaan erillisellä tuntihinnalla. Jos selvittelytyö laskutetaan kirjanpidon kanssa samalla tuntihinnalla, tulisi selvittelyyn kulunut aika helpommin laskutettua. Suuritoisilla asiakkailla tuntihinta nostaisi suoritettun palvelun hintaa, kun taas pienitoisilla asiakkailla tuntiveloitus tekisi päinvastoin. Tuntiveloitushinnoittelu ehkä auttaa asiakasta jatkossa kiinnittämään enemmän huomiota siihen, että kaikki materiaalit ovat mukana ja materiaali on järjestyksessä. Tuntihinnan aiheuttama hinnankorotus saattaa säikäyttää asiakkaan. Se voi myös tuntua epäselkeälle, koska ei tiedetä mitä kaikkea tuntiveloituksella muodostunut hinta sisältää. Varsinkin jos aikaisemmin on totuttu siihen, että kaikki palvelut eritellään laskulla. Kirjanpitäjää hinnoittelu saattaa taas selkeyttää niin laskutuksen kuin tuntihinnan sisällönkin kannalta.

Tuntihinnaksi sain 58,44 euroa (ilman alv). Jos asiakkaaseen kuluu aikaa 3 tuntia, tulee arvonlisäverottomaksi hinnaksi 175,32 euroa. Hinta olisi Tilitoimisto Oy:n tämän hetkistä hintaa suurempi. Jos vuodessa käytetään aikaa kirjanpitoihin 5933,54 tuntia tuntihinnan ollessa 58,44 euroa, saadaan vuodessa tuloa 346 756 euroa. Kirjanpidon kustannukset olivat vuodessa 245 129 euroa. Voittoa kirjanpidon palveluista syntyy silloin 101 627 euroa. Tämä olisi melkein 38 000 euroa enemmän kuin tällä hetkellä. Tuntihinnoittelu ei ota huomioon sitä kuinka suuri

yritys on. Pieni ja hyvin sotkuinen asiakas voi joutua maksamaan kovemman hinnan kuin suuri ja hyvässä järjestyksessä paperinsa pitävä asiakas.

Kirjanpidossa tapahtumaperusteinen hinnoittelu on toinen vaihtoehto. Tapahtumahinnoittelulla Tilitoimisto Oy pystyy hinnoittelemaan kustannukset tositemäärän perusteella. Kun kustannukset syntyvät tositemäärien mukaan, pystyy asiakas seuraamaan hinnan muodostumista paremmin kuin tuntihinnoittelussa. Tosin tapahtumahinnoittelu ei kannusta asiakasta siistimään kirjanpitomateriaalinsa järjestystä. Kirjanpitäjän on tapahtumahinnoittelulla helppo laskea kirjanpidon hinta eikä hänen tarvitse seurata kirjanpidon laatimiseen kuluva aiaa.

Koska laskelmissani koko vuoden kirjanpidon kustannuksiin olen ottanut huomioon tulostukset/skannaukset/kopioinnit, asiakasyhteydenpidot sekä muut kirjanpitoon liittyvät kustannukset, on nämä huomioitu jo tapahtumahinnassa, kuten myös tuntihinnoissa. Jos tositteita on yhdessä kirjanpidossa yhteensä 500 kappaletta, muodostuu tälle asiakkaalle hinnaksi 440 euroa (500x0,88). Voittoa syntyy 0,05 euroa tositteelta eli tässä tapauksessa 25 euroa kirjanpidolta. 500 tositetta sisältävä asiakas on suuri yritys, jolloin hinta muodostuu hänelle sen mukaisesti. Jos toisella asiakkaalla on tositteita vain 150 kappaletta, muodostuu hänelle hinnaksi 132 euroa. Tämä pieni yritys saa veloituksen pienemmän tositemäärän mukaan, joka todennäköisesti vastaa myös heidän liikevaihtoaan.

Tilinpäätöksen tuntihinnaksi laskin ilman arvonlisäveroa 66,20 €, veroilmoituksen 70,28 € ja vuosi-ilmoituksen 70,56 €. Vaikka olinkin laskenut aikaisemmin eri yritysmuodoille omat kustannukset ja yksikköhinnat, laskin niille lopulliseksi hinnaksi yhden ja saman. Tämä siksi, että yksikkö- ja tuntihinnat olivat kaikilla yritysmuodoilla samat. Tämä johtui siitä, etten tiennyt kuinka paljon aikaa oli kulunut toiminimien, henkilöyhtiöiden ja osakeyhtiöiden tilinpäätöksiin, vero- ja vuosi-ilmoituksiin. Koska en tiennyt tarkkaa aikaa, olin laskenut jokaiselle yhtiömuodolle toimintojen prosentuaalisen tuntiosuuden. Kustannukset vuositason olivat kertoneet myös samoilla prosentuaalisilla osuuksilla, ja jakajien ollessa samat, sain yksikkö- ja tuntikustannuksiksi samat. Yksikköhinnaksi tilinpäätöksistä laskin 600,72 €, veroilmoituksista 41,97 € ja vuosi-ilmoituksista 14,55 €.

Eri yritysmuodoille laskin tapahtuma- ja tuntikustannukset ja niiden hinnat (liite 3) erikseen sen vuoksi, että ne oli vuonna 2010 myös laskutettu yritysmuotojen perusteella. Hinnat olivat olleet joka yritysmuodolle erilaiset, toiminimellä halvin ja osakeyhtiöllä kallein.

7.2 Tulosten käyttökelpoisuus

Kirjanpidon laskennallisia hintoja voidaan käyttää Tilitoimisto Oy:ssä. Ne ovat realistiset ja niiden kustannusten jakajina toimineet aika ja kappalemäärät ovat todenmukaiset. Ajanseurannan suorittamiselle kirjanpidon osalta ei ole väliä tehdiinkö se toukokuussa vai marraskuussa. Kesälomien aikaan sitä ei kuitenkaan voitu suorittaa ja tämän vuoksi se tehtiinkin ennen lomaa. Koska kirjanpidon tekeminen on Tilitoimisto Oy:ssä jokapäiväistä, ei työtuntien määrä muutu radikaalisti joka kuukausi. Tämän vuoksi ajanseuranta kirjanpidon osalta voidaan pitää luotettavana ja kaikkia toiminnoille kohdistettuja kustannuksia voidaan pitää pätevinä.

Tilinpäätös, vero- ja vuosi-ilmoituksen osalta hinnat eivät ole käyttökelpoisia. Koska ei tiedetty kuinka paljon aikaa oli kulunut toiminimiin, henkilö- ja osakeyhtiöihin, ja jouduttiin käyttämään prosentuaalista jakajaa, muodostuivat hinnat näille toiminnoille vääriksi. Osakeyhtiöille olisi pitänyt muodostua suurimmat tapahtuma- ja tuntihinnat, sillä niiden tilinpäätöksiin ja ilmoituksiin kuluu eniten aikaa, kun taas toiminimiin kuluu vähiten. Kuitenkin niiden hinnoista tuli samansuuruiset (liite 3). Työajanseuranta olisi tullut suorittaa myös tilinpäätösajalta, jotta olisi saatu oikean suuruiset aikajakajat kustannuksille.

Kuukausitasolla tilinpäätöksiin käytettiin aikaa puolesta välistä toukokuuta puoleen väliin kesäkuuta vain 156 tuntia ja 40 minuuttia. Tuntimääristä voidaan jo päätellä, ettei kiireisimpänä tilinpäätösaikana voi aikaa kulua noin vähän kahdeksalta kirjanpitäjältä. Veroilmoituksiin oli kuukauden aikana kulunut aikaa vain 10 tuntia ja 20 minuuttia. Tämäkään aika ei voi tilinpäätösaikaan pitää paikkaansa, jos asiakkaita, joille tilinpäätös ja veroilmoitus laaditaan, on 160. Näiden tuntimäärien perusteella lähdetessä kohdistamaan kustannuksia toiminnoille, ei voitu päästä oikeisiin lukuihin.

Se, kuinka totuudenmukaisesti kirjanpitäjät täyttivät työajanseurantaa, on hyvin vaikea sanoa. Ainoastaan niiltä osin, mistä jäi tietoja puuttumaan, tiedän, ettei taukkoa ollut täytetty tarpeeksi hyvin. Täyttövirheet olivat kuitenkin hyvin vähäisiä ja niiden vaikutus kokonaisotantaan oli mitätön.

Hinnoittelussani olen ottanut huomioon vain laskennallisen puolen. Muihin hinnoitteluun vaikuttaviin tekijöihin en ole ottanut kantaa.

7.3 Laskuttamattomat työt ja ostoreskontra

Aikaisemmin työssäni tarkasteltiin luvussa 5.1 Hinnoittelu Tilitoimisto Oy:ssä toimintoihin kuluneita työtunteja. Kuvioista 6 voidaan nähdä, kuinka paljon aikaa käytettiin muihin laskuttamattomiin töihin tilitoimiston sisällä. Näitä kustannuksia ei voida kohdistaa hinnoille, kuten taas tulostus, kopiointi, skannaus ja asiakas-kontaktikuluja voitiin, sillä nämä eivät liity millään tavalla suoritteiden tekemiseen. Tilitoimisto Oy:ssä tulisikin kiinnittää enemmän huomiota näihin kuluihin, jotta saataisiin enemmän työpanosta laskutettaviin töihin.

Ostoreskontraa ei myöskään muiden laskuttamattomien töiden tapaan otettu huomioon hintojen muodostuksessa. Ostoreskontra/laskujen maksu-palvelu on kirjanpidosta ja muista kirjanpidon töistä erillinen palvelu, joka tulisi hinnoitella erikseen. Tätä en kuitenkaan työssäni lähtenyt tekemään, sillä keskityin vain kirjanpidon, tilinpäätöksen, vero- ja vuosi-ilmoituksen hinnoitteluun.

7.4 Jatkotutkimusehdotukset

Laskuttamattomien töiden määrän ollessa Tilitoimisto Oy:ssä hyvin suuri kannattaisi minun mielestä tätä tutkia enemmän. Miten asiaa voitaisiin korjata ja kuinka saataisiin täältä työpanosta laskutettaviin kustannuksiin?

Tilinpäätös, vero- ja vuosi-ilmoitusten pätevää hinnoittelua varten tulisi tehdä työajan jatkoseuranta tilinpäätösajalta. Otantaan tulisi erotella eri yritysmuodot ja niihin käytetty aika. Tulisi myös selvittää tarkka määrä, kuinka monta kappaletta kustakin yhtiömuodosta tehtiin vero- ja vuosi-ilmoituksia sekä tilinpäätöksiä.

Työni loppuvaiheessa en vielä tiennyt kohdeyrityksen vastausta siihen, otettiinko uusi hinnoittelumenetelmä käyttöön. Käyttöön otosta voitaisiin tehdä jatkotutkimus. Katsottaisiin kuinka uusi hinnoittelu on vaikuttanut yrityksen tulokseen ja miten asiakkaat ovat ottaneet hinnat vastaan tai voitaisiin tutkia miksi hinnoittelua ei otettu käyttöön ja onko uudesta hinnoittelusta ollut mitään hyötyä yritykselle.

7.5 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyössäni onnistuin mielestäni hyvin. Kirjanpitolpalvelun hinnoittelu, joka kaipasi Tilitoimisto Oy:n mielestä eniten päivitystä, onnistui odotusten mukaisesti. Palvelulle saatiin realistiset ja käyttökelpoiset hinnat. Tilinpäätös, vero- ja vuosi-ilmoitusten osalta hinnoittelu ei onnistunut odotusten mukaisesti, mutta tähän vaikutti tarvittavan tiedon puute. Tähän tiedon puutteeseen vaikutti osittain työni venyminen. Työhöni kuuluvalla kuukauden mittaisella työajanseurannalla ei kuitenkaan pystytty näitä tietoja keräämään.

Toimintolaskenta kustannusten laskentamenetelmäksi oli minusta hyvä valinta tähän työhön. Perinteisellä kustannuslaskennalla ei olisi saatu jokaiselle toiminnolle ”oikein” kohdistettua kustannuksia, sillä palvelu muodostuu suurimmaksi osaksi välillisistä kustannuksista. Kustannusten kohdistaminen toiminnolle toimintolaskennan avulla onnistui hyvin, kuten yksikkökustannusten määrittäminenkin. Toimintolaskentaa olin käyttänyt aikaisemmin vain oppitunnilla, joten perehtyminen laskentamenetelmiin otti oman aikansa työstäni. Myös Excel-kaavojen ja taulukoiden laatiminen vei aikaa.

Saatuani takaisin työajanseurantataulukot kesti niiden läpi käymisessä ja tietojen keräämisessä yhtenäisempään muotoon odotettua enemmän aikaa. Tiedon yhtenäistämisen jälkeen jäi työni hetkeksi tauolle ennen kuin palasin sen pariin. Tässä välissä ehdin hankkia aineistoa teoriaosuuttani varten. Toimintolaskennan suorittamiseen ja erilaisten kaavojen luomiseen kului myös paljon aikaa. Työni loppuvaiheessa tein todella tiiviin työrupeaman, jonka aikana perehdyin työhöni uudelleen ja sain sen valmiiksi.

LÄHTEET

Painetut teokset

Alhola, Kari 2008. Toimintolaskenta – perusteet ja käytäntö. 4 p. Juva. WSOY.

Alhola, Kari & Lauslahti Sanna 2000. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Porvoo. WSOY.

Brimson, James A. & Antos, John 1999. Driving Value Using Activity-Based Budgeting. New York. John Wiley & Sons, Inc.

Grönroos, Christian 2000. Nyt kilpaillaan palvelulla. 5 p. Porvoo. WSOY.

Grönroos, Christian 2010. Palvelun johtaminen ja markkinointi. 4 p. Juva. WSOY.

Heikkilä, Tarja 2004. Tilastollinen tutkimus. 5 p. Helsinki. Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15 p. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Laitinen, Erkki K. 1990. Tehokkuutta hinnoitteluun. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Laitinen, Erkki K. 2003. Yritystoiminnan uudet mittarit. 3 p. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Laitinen, Erkki K. 2007. Kilpailukykyä hinnoittelulla. Gummerus Kirjapaino Oy.

Melamies, Jaana & Paakkunainen, Ritva 1997. Palveluyrityksen taloushallinto. Juva. WSOY.

Rissanen, Tapio 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Sipilä, Jorma 2003. Palvelun hinnoittelu. Porvoo. WSOY.

Stenbacka, Juha, Mäkinen, Irma & Söderström, Terttu 2003. Kannattavuuden avaimet. Vantaa. WSOY.

Vilkkumaa, Matti 2005. Talouden apuvälineet johdolle. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Elektroniset julkaisut

Keränen, Matti 2011. Kirjanpitäjille riittäisi töitä. [online]. [Viitattu 10.4.2011].

Saatavilla www-muodossa:

http://yle.fi/uutiset/talous_ ja_politiikka/2011/01/kirjanpitajille_riittaisi_toita_2284769.html

Suomen Taloushallintoliitto ry. Taloushallintoliitto lyhyesti [online]. [Viitattu 13.11.2011]. Saatavilla www-muodossa:

http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti/

Suomen Taloushallintoliitto ry. KLT-tutkinto [online]. [Viitattu 13.11.2011]. Saatavilla www-muodossa: <http://www.taloushallintoliitto.fi/klt/klt-tutkinto/>

Suomen Taloushallintoliitto ry. Hyvä tilitoimistotapa [online]. [Viitattu 16.11.2011]. Saatavilla www-muodossa:

http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/hyva_tilitoimistotapa/

Metsä-Tokila, Timo 2009. Taloushallinnon palvelut; Toimialaraportti 2/2009. Työ- ja elinkeinoministeriö. [online]. [Viitattu 15.11.2011]. Saatavilla www-muodossa: <http://www.temtoimialapalvelu.fi/index.phtml?s=58>

Metsä-Tokila, Timo 2011. Taloushallinnon palvelut; Toimialaraportti 1/2011 Työ- ja elinkeinoministeriö. [online]. [Viitattu 15.11.2011]. Saatavilla www-muodossa:

http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1326/Taloushallinnon_palvelut_2011_web.pdf

Muut kirjalliset lähteet

Alén, Jenni 2009. Palveluiden tuotteistaminen ja hinnoittelu, CASE: Tilitoimisto Oy. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Airaksinen, Ingrid 2010. Tuote- ja asiakaskannattavuus ja niiden parantaminen, Case: Tilitoimisto Smart Office Oy. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

LIITTEET

Liite 1. Työajanseurantataulukko

Kirjanpitäjän
nimi: _____

		xx.05.2010				
		asiakas	asiakas	asiakas	asiakas	asiakas
		KUUKAUSIKIRJANPITO				
min		Tiliotetositteet				
		Muistiotositteet				
5	0,08	Graafinen taulukko				
10	0,16	Ostoreskontra / laskujen maksaminen				
15	0,25	Epäselvyyksien selvittely / materiaalin karhuaminen				
20	0,33	Verotili-asiat				
25	0,42	Muut työt (laskutettavat)				
30	0,50	KAUSILUONTOISET TYÖT				
35	0,58	Tilinpäätökset				
40	0,66	Veroilmoitukset				
45	0,75	Vuosi-ilmoitukset				
50	0,83	Osingonjakoehdotukset				
55	0,92	Pöytäkirjat				
		Kaupparekisteri-ilmoitukset				
		Uusien asiakkaiden perustaminen				
		Tulostus / skannaus / kopiointi				
		Muiden ohjaus / avustaminen				
		Muiden tuuraus				
		ATK-tukityöt				
		Muut työt (ei laskutettavat)				
		ASIAKASYHTEYDENPIDOT				
		Sähköposti				
		Puhelut				
		Asiakkaan käynti konttorilla				
		TAUOT				
		Lounas / kahvi				
		Tunnit yhteensä:				
		Tiliotetositteita yhteensä (kpl)				
		Muistiotositteita yhteensä (kpl)				
		Käteiskuitteja yhteensä (kpl)				
		Kustannuspaikkoja yhteensä (kpl)				

Huomi-
oita:

Liite 2. Toimintojen kustannukset

	Henkilös- tökustan- nukset	Toimitila- kustan- nukset	Atk- kustan- nukset	Muut kus- tannukset	Yhteensä	
	€	€	€	€	€	%
Toiminto						
Peruskirjanpito	144871,03	6545,25	17532,37	22588,76	191537,42	52,00
- tiliotteet	63747,04	2880,08	7714,70	9939,65	84281,47	22,88
- muistiotositteet	66226,63	2992,11	8014,78	10326,27	87559,80	23,77
- graafinen taulukko	14897,36	673,06	1802,89	2322,84	19696,15	5,35
Epäselvyyksien selvittely	4512,15	203,86	546,06	703,55	5965,62	1,62
Muut kuukausittaiset työt	11219,81	506,91	1357,83	1749,43	14833,98	4,03
Tilinpäätökset	34498,45	1558,64	4175,02	5379,11	45611,22	12,38
Veroilmoitukset	2270,39	102,58	274,76	354,01	3001,73	0,81
Vuosi-ilmoitukset	72,67	3,28	8,79	11,33	96,08	0,03
Ostoreskontra	6509,47	294,10	787,78	1014,98	8606,33	2,34
Muut kausittaiset työt	2913,41	131,63	352,58	454,27	3851,89	1,05
Tulostus/skannaus/kopiointi	7013,76	316,88	848,81	1093,61	9273,06	2,52
Laskuttamattomat työt	49820,82	2250,90	6029,34	7768,22	65869,28	17,88
Asiakasyhteydenpidot	14875,34	672,07	1800,22	2319,41	19667,04	5,34
Yhteensä	278577,29	12586,08	33713,58	43436,68	368313,64	100,00

Liite 3. Yksikkökustannukset

Tuote	Tuotteita kpl / v.	Aika / v.	Kustannukset / v.	yksikköhinta € / kpl	tuntihinta € / h
Kirjanpito	394644	5933,54	245129,00	0,62	41,31
Tilinpäätös toiminimi	88	798,58	26581,37	302,06	33,29
Tilinpäätös henkilöyhtiö	37	335,77	11176,26	302,06	33,29
Tilinpäätös Oy	26	235,94	7853,59	302,06	33,29
Veroilmoitus toiminimi	88	52,56	1749,35	19,88	33,29
Veroilmoitus henkilöyhtiö	37	22,10	735,52	19,88	33,29
Veroilmoitus Oy	26	15,53	516,85	19,88	33,29
Vuosi-ilmoitus	14	2,89	96,08	6,86	33,29

Liite 4. Tunti- ja tapahtumahinnat

Tuntihinta				
	Kirjanpito	Tilinpäätös	Veroilmoitus	Vuosi-ilmoitus
Kaikki kustannukset	368313,64	368313,64	368313,64	368313,64
Kustannukset	245129,00	45611,22	3001,73	96,08
Kattamattomat kustannukset	123184,64	322702,42	365311,91	368217,56
Kirjanpito € / h	41,31	33,29	33,29	33,29
OKA € / h	55,13	62,45	66,30	66,56
Voittolisähinta 6 %	3,31	3,75	3,98	3,99
Myyntihinta € / h	58,44	66,20	70,28	70,56
Tapahtumahinta				
	Kirjanpito	Tilinpäätös	Veroilmoitus	Vuosi-ilmoitus
Kaikki kustannukset	368313,64	368313,64	368313,64	368313,64
Kustannukset	245129,00	45611,22	3001,73	96,08
Kattamattomat kustannukset	123184,64	322702,42	365311,91	368217,56
Kirjanpito € / kpl	0,62	302,06	19,88	6,86
OKA € / kpl	0,83	566,72	39,60	13,72
Voittolisähinta 6 %	0,05	34,00	2,38	0,82
Myyntihinta € / kpl	0,88	600,72	41,97	14,55