Kajaanin ammattikorkeakoulu

Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkinen - palvelukuvaus ja internetsivut konseptitasolle

Liiketalous /

Taloushallinto & juridiikka

Syksy 2017

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiivistelmä

Tekijä(t): Heikkinen Annika

Työn nimi: Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkinen - palvelukuvaus ja internetsivut konseptitasolle

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK), taloushallinto ja juridiikka

Asiasanat: taloushallinto, digitaalisuus, asiakaslähtöisyys, toimitilasuunnittelu, palvelukokonaisuus

Opinnäytetyössä selvitettiin, kuinka kajaanilainen tilitoimisto voidaan toteuttaa modernilla tavalla. Työssä analysoitiin kajaanilaisten kilpailevien tilitoimistojen sekä sisustussuunnittelua tarjoavien yritysten toiminnan ja tarjonnan poikkeavuuksia. Kyseessä oli kehittämistyö, jossa päätavoitteena oli toteuttaa uudenlainen, ennalta-arvaamaton palvelukokonaisuus tilitoimistoon. Yrityksessä palvelut haluttiin tuottaa mahdollisimman sähköisin menetelmin.

Teoria-aineisto pohjautui taloushallintoon sekä sen ulkoistamiseen tilitoimistoissa. Digitalisaatio ja sen vaikutukset taloushallintoon yhdistettynä asiakaslähtöiseen palveluun toimivat johtavana teemana kautta opinnäytetyön. Työn teoriaosuudessa esiteltiin lisäksi sisustussuunnitteluprojektin eteneminen ja 3D-mallintamisen hyödyntäminen suunnittelutyössä. Opinnäytetyössä hyödynnettiin aiheena myös palveluiden tuotteistamista, jossa yhdistyvät taloushallinto ja sisustaminen Yrittäjän Personal Trainer-palvelukokonaisuutena.

Kilpailija-analyysin ja teoria-aineiston pohjalta toteutettiin internetsivut Tili- ja toimitilasuunnittelutoimistolle. Kilpailijoiden internetsivuja tutkittaessa haettiin yrityksistä tili- ja toimitilasuunnittelutoimistoon sovellettavia ominaisuuksia. Analysoimalla internetsivuja löydettiin keinot, joilla erottautua joukosta. Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkisen sivut toteutettiin konseptitasolle. Työssä otettiin huomioon tekijän käytössä olevat resurssit sekä yritystoiminnan kehittäminen tulevaisuudessa.

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Abstract

Author(s): Heikkinen Annika

Title of the Publication: Accounting and Business Premises Design Office Annika Heikkinen- Service Description and Webpages for the Concept Level

Degree Title: Bachelor of Business economics, financial administration and law

Keywords: financial management, digitality, customer orientation, business planning, service whole

The thesis investigated how a Kajaani-based accounting agency can be implemented in a modern way. The work analyzed the divergences of the operations and the supply of the competing accounting agencies and the interior design companies in Kajaani. This was a development work where the main goal was to implement a new, unpredictable service entity to an accounting office. The company's aim was to produce the services with electronic methods as much as possible.

The theoretical material was based on financial administration and its outsourcing in the accounting offices. Digitalisation and its impact on financial management combined with customer-oriented service will serve as a leading theme through the thesis. The theoretical part also introduced the progress of the interior design project and the use of 3D modeling in the design work. The thesis also utilized the productization of services, combining financial management and interior design as an Entrepreneur's Personal Trainer service.

Based on the competitor analysis and theoretical material, web pages for the accounting and business premises design office were designed. When examining the competitors' websites, the company sought for properties applicable to the accounting and office planning agency. By analyzing the web pages, it was found the means to differentiate from the competitors. The pages of Accounting and Business Premises Design Office Annika Heikkinen were implemented at the concept level. The resources of the author and future business development were taken into account in the work.

Sisällys

1 Johdanto 1

2 Yrityksen taloushallinto ja sen ulkoistaminen 3
2.1 Taloushallinto 3
2.2 Ulkoinen- ja sisäinen laskentatoimi 3
2.3 Taloushallinnon ulkoistaminen 5
2.4 Digitaalinen taloushallinto 7
2.5 Asiakaslähtöinen palvelu ja palvelun laatu 9

3 Tilitoimiston ja sisustussuunnittelun palveluprosessi 11
3.1 Palvelun sisältö tilitoimistossa 11
3.2 Sähköisen tilitoimiston palveluprosessi 12
3.3 Tilitoimistosta toiseen 14
3.4 Sisustussuunnitteluprojekti 15
3.5 3D-mallintaminen sisustussuunnittelussa 17
3.6 Palveluprosessien vertailu 18
3.7 Palvelun tuotteistaminen 19

4 Kilpailija-analyysi internetsivujen avulla 21
4.1 Auktorisoidut tilitoimistot 21
4.1.1 Korhonen Oy 22
4.1.2 Tilitoimisto Kärnä Oy 22
4.1.3 Kajaanin Tilitaito Oy 23
4.1.4 Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy 23
4.1.5 Talenom Kajaani 24
4.1.6 Tili- ja Tarkastus Ari Piirainen Oy 25
4.2 Muita tilitoimistoja 26
4.2.1 Tilisuunta Oy 26
4.2.2 Tilitoimisto Minna Karjalainen Oy 27
4.2.3 Isännöinti- ja tilitoimisto Kangasniemi Oy 27
4.3 Sisustussuunnittelun palveluntarjonta 28
4.3.1 Sisustussuunnittelija Virpi Keränen 28
4.3.2 Asko Kajaani 29
4.3.3 Kajaanin Valomaailma Oy 30

5 Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkinen 31
5.1 Liiketoimintasuunnitelma 31

5.1.1 Liikeidea 31
5.1.2 Vahvuudet 32
5.1.3 Palveluntarjonta 33
5.1.4 Asiakkaat ja käytännön järjestelyt 35
5.1.5 Investointi-rahoituslaskelma 36
5.2 Internetsivut- Tili- ja toimitilasuunnittelu Annika Heikkinen 38
5.2.1 Palvelulupaus 39
5.2.2 Sähköinen taloushallinto 39
5.2.3 Yrittäjän Personal Trainer 41
5.2.4 Yhteystiedot 42

6 Pohdinta 43
6.1 Työn arviointi 43
6.2 Tavoitteen toteutuminen 45

Lähteet 46

Liitteet

1 Johdanto

Yritykset tarvitsevat tilitoimistoja hoitamaan taloushallintoaan liiketoimintansa tueksi. Vaikka ala on digitalisoitunut, se ei silti poista tarvetta saada henkilökohtaista neuvontaa tilitoimistolta. Rutiininomaiset taloushallinnon palvelut halutaan ulkoistaa, jotta jäisi enemmän resursseja tulosten tulkinnalle ja niiden hyödyntämiselle johtamisessa. Analysoinnissa ja tulkinnoissa tarvitaan myös todennäköisesti apua. Yrityksen liiketoiminnan kannalta on myös tärkeää ajatella, mitkä ovat yrityksen toimitilat. Yrittäjän on hyvä ymmärtää, että ne viestivät voimakkaasti yrityksen toiminnasta.

Opinnäytetyö on kehittämistyö, jossa päätavoitteena on toteuttaa uudenlainen, ennaltaarvaamaton palvelukokonaisuus tilitoimistoon, jossa palvelut tuotetaan mahdollisimman sähköisin menetelmin. Työssä selvitetään internetsivujen avulla, kuinka kilpailevien tilitoimistojen sekä sisustussuunnittelua tarjoavien yritysten toiminta sekä tarjonta poikkeavat toisistaan. Kilpailija-analysoinnilla haetaan yrityksistä tili- ja toimitilasuunnittelutoimistoon sovellettavia ominaisuuksia. Analysoimalla kilpailevien yritysten internetsivuja löydetään ne keinot, joilla erottautua joukosta. Opinnäytetyössä hyödynnetään teemana palveluiden tuotteistamista, jossa yhdistyvät taloushallinto ja sisustaminen.

Opinnäytetyössä hyödynnetään ”Yritystoiminnan suunnittelu ja kansainvälistyminen”-kurssilla opinnäytetyön tekijän laatimaa työkirjaa. Työkirjan kautta yritysidea, osa yrityksen vahvuuksista sekä investointilaskelma saavat pohjaa. Työkirja tarjoaa pohjaa tili- ja toimitilasuunnittelutoimiston liikeidean kehittämiselle ja työn edetessä yrityksen toimintaajatus selkeytyy.

Työn teoriaosuudessa käsitellään taloushallintoa ja sen ulkoistamista tilitoimistoihin. Digitalisaatiota ja sen vaikutuksia taloushallintoon käsitellään teoriaosuudessa. Myös asiakaslähtöinen palvelu toimii johtavana teemana kautta opinnäytetyön. Työssä esitellään myös sisustussuunnitteluprojektin eteneminen sekä 3D-mallintamisen hyödyntäminen suunnittelutyössä.

Kilpailija-analysointia hyödynnetään yrityksen internetsivujen muodostumisessa. Työn merkittävin tuotos on toteuttaa internetsivut konseptitasolle. Sivujen tarkoitus on osoittaa yrityksen moderni lähestymistapa, jossa yhdistetään kaksi eri toimialaa. Tili- ja toimitilasuunnittelutoimistolla osoitetaan, että asiakasta palvellaan kokonaisvaltaisesti huomioiden myös asiakkaan oma menestyminen markkinoilla. Yrityksen internetsivujen avulla pyritään saamaan yritysasiakkaat kiinnostumaan yrityksestä.

Työ on ajankohtainen, sillä Kajaani tarvitsee nuoria yrittäjiä ja yrityksiä, jotka tarjoavat jotakin perinteisistä palvelukokonaisuuksista poikkeavaa. Aiheesta tulee olemaan hyötyä tulevaisuudessa, sillä opinnäytetyö toimii taustatyönä oman yrityksen perustamiselle. Tavoitteena on toteuttaa realistinen pohja internetsivujen avulla aloittavalle tilitoimistoyrittäjälle. Liikeideasta ja konseptitasolle laadituista internetsivuista on hyötyä tulevaisuudessa, mikäli työn tekijä aloittaa yrittäjänä. Asiantuntijuutta ja auktorisoinnin leimaa yritys ei pysty asiakkailleen lupaamaan, mutta sen sijaan asiakaslähtöisyyttä, nuorta osaamista ja uudenlaista palveluntarjontaa voi.

2 Yrityksen taloushallinto ja sen ulkoistaminen

2.1 Taloushallinto

Taloushallinto edistää yrityksen tavoitteisiin pääsemistä ja arkisia toimintoja. Muun muassa palkanlaskenta, laskentatoimi, kirjanpito, tilintarkastus ja veroneuvonta ovat taloushallinnon toimintoja. (Taloushallinto.) Taloushallinto on järjestelmä, jolla yritys valvoo taloudellisia tapahtumia ja raportoi toimintaansa sidosryhmilleen (Lahti & Salminen 2014, 16). Sidosryhmällä tarkoitetaan organisaatiota, ryhmää tai yksilöä kuten asiakasta ja sijoittajaa. Sidosryhmät ovat muiden muassa niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat yrityksen menestykseen ja toimintaan. (Sidosryhmä (stakeholder, interest group) 2012.)

Taloushallinto on merkittävä osa jokaisen yrityksen toimintaa, sillä sen tehtävä on luoda johdolle talouteen liittyvää tietoa sekä huolehtia taloudellisten voimavarojen hallinnoinnista. Taloushallintoa toteutetaan virastojen ja yritysten talousosastoilla sekä tilitoimistoissa. (Taloushallinto.)

Taloushallintoa voidaan myös luonnehtia kokonaisuudeksi, joka koostuu toisiinsa liittyvistä elementeistä toimien yhdessä, jotta ne saavuttavat tietyn tuloksen. Elementit, joilla tuotetaan tarvittavia raportteja, ovat laitteistot, ohjelmistot, ihmiset, menettelytavat sekä tiedon syöttö ja tulosteet. Myyntilasku tai kuukauden tulosraportti voi olla tällainen taloushallinnon järjestelmän tuottama lopputulos. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

2.2 Ulkoinen- ja sisäinen laskentatoimi

Yrityksen laskentatoimi on laskentaa yrityksen liiketoiminnasta. Liiketoiminnasta voidaan kerätä numeraalista tietoa muun muassa palkanlaskennasta, kassajärjestelmästä sekä varastonvalvonnasta. Laskentatoimi jaetaan ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen ja sisäiseen eli johdon laskentatoimeen. Molemmat tuottavat tarkoitukseltaan erilaista taloudellista informaatiota sidosryhmilleen. Yrityksen ulkopuoliset sidosryhmät, kuten omistajat, työntekijät, viranomaiset, yhteistyökumppanit ja asiakkaat saavat tietoa yrityksen toiminnasta ulkoisen laskentatoimen avulla. Sisäinen laskentatoimi sen sijaan antaa taloudellista informaatiota yrityksen johdolle. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

Ulkoinen laskentatoimi tuottaa yrityksen liiketoiminnasta numeraalista informaatiota muun muassa rahoittajille, veronsaajalle ja omistajille. Ulkoinen laskentatoimi on yritykselle pakollista, koska se on lakisääteistä. Se perustuu yrityksen kirjanpitoon, minkä pohjalta laaditaan yrityksen verotettava tulo ja tilinpäätös. Osakeyhtiöiden ja osuuskuntien tilinpäätös- ja verotustiedot ovat julkista tietoa eli kaikkien nähtävissä. Yrityksen kirjanpito kirjaa tulot ja menot ja laskee niiden perusteella yrityksen tuloksen. Tieto, jota kirjanpidon avulla tuotetaan, on hyödyllistä arvioitaessa yrityksen vakavaraisuutta, maksuvalmiutta, kannattavuutta sekä menestymistä. On otettava kuitenkin huomioon, että kirjanpito on jälkilaskentaa eli siinä ei huomioida yrityksen tulevia liiketoiminnallisia muutoksia. (Yritystoiminta ja laskentatoimi.)

Yleistä laskentatoimea yksityiskohtaisempi sisäinen laskentatoimi tuottaa numeraalista tietoa avuksi liiketoiminnan suunnitteluun sekä johtamiseen. Sisäisen laskentatoimen tietoa ei yleensä luovuteta yrityksen ulkopuolelle, sillä sen tarkoitus on palvella yrityksen johtoa. Sisäinen laskentatoimi on yritykselle vapaaehtoista ja siinä yleisesti käytettyjä tietoja ovat yrityksen myyntimäärät, henkilöstön määrä ja asiakastilastot. Tärkeimpiä lähteitä, joita sisäiseen laskentaan hyödynnetään, ovat yrityksen päivittäiset myyntiraportit, lähetyslistat, työvuorolistat, varastonvalvonta ja kirjanpito. (Yritystoiminta ja laskentatoimi.)

Sisäisen laskentatoimen tarkkaa, yksiselitteistä sisältöä on hankala määritellä, sillä se muodostuu jokaisen yrityksen omien tarpeiden mukaan. Yrityksen sisäinen laskenta voi sisältää esimerkiksi yrityksen investointilaskelmia, kassavirtalaskelmia sekä kustannuslaskelmia. Näiden tarkoitus on tarjota yritykselle vinkkejä parempaan päätöksentekoon. Kun ulkoinen laskenta keskittyy menneen ajan arviointiin, keskitytään sisäisessä laskennassa myös tulevaisuuteen. Ulkoisen laskennan tuottamat raportit eivät näin ollen tuota riittävää tietoa yrityksen reaaliprosesseista. (Hyyppä 2015.)

Yksi sisäisen laskennan tavoitteista on hallita yrityksen kassavirtaa ja ennakoida sitä paremmin. Jatkuvan ennustamisen näkökanta on sisäisessä laskennassa nykypäivänä hyvin oleellista. Yritykset hallitsevat hyvin lyhyen ajan ennustamisen, mutta kuukausien päähän tähtäävät arviot jättävät kehittämisen varaa. (Hyyppä 2015.) Yrityksillä on selkeä tarve saada neuvoja pidemmälle tulevaisuuteen tähtäävään ennustamiseen.

2.3 Taloushallinnon ulkoistaminen

Ulkoistamisella tarkoitetaan sitä, että yritys siirtää hoidettavaksi ulkopuoliselle palveluntarjoajalle sen ydinliiketoimintaan kuulumattoman toiminnon. Tällaisia ulkoistettavia toimintoja ovat yleensä taloushallinto, varastointi tai kuljetus. (Määritelmä sanalle ulkoistaminen.)

Vuonna 2015 on tehty tutkimus nimeltä *Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä*. BDO:n ja Suomen Taloushallintoliiton kyseisestä tutkimuksesta laatiman raportin mukaan suomalaisten keskisuurten yritysten taloushallinnon ulkoistamisaste on suhteellisen alhainen. Keskisuuri yritys on henkilömäärältään 50- 500. Nämä yritykset eivät ole täysin heränneet ulkoistamisesta saataviin hyötyihin, sillä ainoastaan 47% keskisuurista yrityksistä ovat ulkoistaneet taloushallintonsa prosesseja. Sen sijaan jopa 90% pienistä kirjanpitovelvollisista yrityksistä hyödyntää tilitoimistopalveluita. (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 4.)

Taloushallinto ulkoistetaan usein tilitoimiston hoidettavaksi, koska siten yritys pystyy painottamaan ydinliiketoimintansa kehittämistä ja saa samalla tilitoimistolta käyttöönsä tarvittavat taloushallintopalvelut (Taloushallinto). Raportin mukaan suosituimmat ulkoistettavat palvelut ovat kirjanpito ja palkanlaskenta. Näiden lisäksi ostolaskujen ulkoistaminen on yleistä. Kyseiset palvelut ovat taloushallinnon palveluista rutiininomaisimpia. Niissä myös korostuvat erilaiset säädökset ja niiden noudattaminen ja säädösmuutosten seuraaminen. Rutiininomaisuuden ja tarkkojen säädösten vuoksi yritykset haluavat ulkoistaa kyseiset palvelut. (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 6.)

Syy varovaisuuteen keskisuurten yritysten keskuudessa on se, että halutaan pitää johdon laskenta ja ulkoinen laskenta lähellä toisiaan (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 6). Pelätään, että menetetään kontrolli omiin liiketoimintaprosesseihin ulkoistamisen myötä (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 13). Sisäiselle laskennalle ja johdon raportoinnille on keskisuurilla yrityksillä suurempi tarve kuin pienyrityksillä. Nämä toiminnot halutaan pitää yhteydessä ulkoisen laskennan kanssa. Keskisuuret yritykset vierastavat näiden toimintojen luovuttamista ulkopuoliselle. (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 6.)

Syyt, joiden vuoksi jopa 90% kirjanpitovelvollisista pienyrityksistä ulkoistavat taloushallintopalveluitaan ovat seuraavat: merkittävin osa pienyrityksen taloushallinnosta liittyy helposti ulkoistettaviin taloushallinnon rutiinitoimintoihin. Heidän resurssinsa harvoin riittävät kattamaan kokopäiväistä taloushallintohenkilöstöä palkkalistoillaan. Pienessä yrityksessä

on haastavaa seurata taloushallinnon säädösmuutoksia omia resursseja hyödyntäen. (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 6.)

Ulkoistamisella haetaan yritykselle myös parempaa riskienhallintaa, laskennan ja raportoinnin laadun parantamista sekä säästöjä kustannuksiin. Tavoitteena ulkoistamisessa on myös jatkuvuus taloushallinnon prosesseissa. (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 3.) Yritykset eivät myöskään halua kuluttaa resurssejaan taloushallinnon toimintojen hoitamiseen, minkä vuoksi ulkoistaminen nähdään sopivana vaihtoehtona (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 8).

Yksittäisten taloushallinnon prosessien, kuten palkanlaskennan ja kirjanpidon ulkoistaminen kokonaan on selvästi suositumpaa kuin se, että jokin palvelu ulkoistetaan vain osittain. Osittain ulkoistamisesta ei saada sille asetettuja säästöjä tai hyötyjä, koska yritykseltä edelleen vaaditaan toiminnon hoitamiseen vaadittavia resursseja, kun se ei ole ulkoistanut palvelua kokonaan. (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 6.)

Taloushallintopalvelunsa ulkoistavat yritykset odottavat palvelutarjoajilta modernimpia ohjelmistoja sekä automatisoidumpia toimintoja kuin yrityksellä itsellään on. Osaamisen tasoa ja laatua pidetään tärkeimpinä tekijöinä, kun valitaan palveluntarjoajaa. Monipuolisiin, laadukkaisiin palveluihin ollaan valmiita panostamaan. Hinta ei myöskään ole merkittävässä asemassa valintaa tehtäessä. Myös toimialatuntemusta arvostetaan eli esimerkiksi palkanlaskennassa TES-tuntemusta pidetään hyvänä asiana. Yritykset pitävät rutiinien vähentämistä ja niiden hoidon siirtämistä tärkeämpänä kuin sitä, että ulkoistamisen myötä yritys antaa paremman kuvan liiketoimintansa tilasta ulkopuolelle. Se, että palveluntarjoaja kuuluu kansainväliseen verkostoon, ei pidetä tärkeänä vaan tärkeämpää on se, että yritysten tarvitsemat raportoinnit on mahdollista räätälöidä heidän tarpeisiinsa sopiviksi ja raportointi on monipuolista. (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 10.)

Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä – tutkimuksen mukaan yli puolet vastanneista pitää auktorisointia tärkeänä tai erittäin tärkeänä ominaisuutena tilitoimistoa valittaessa (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 11). Se, että tilitoimisto on auktorisoitu, on merkki siitä, että kyseessä on asiantunteva toimisto. Siihen vaaditaan vankkaa ammattitaitoa kirjanpitäjiltä ja myös tilitoimiston toimintatapojen tulee olla vaaditun mukaiset. Näitä asioita seurataan vähintään kahden vuoden seurantajakson aikana, jonka perusteella Taloushallintoliitto yhdessä Tili-instituuttisäätiön kanssa päättävät pääseekö toimisto auktorisoitujen tilitoimistojen joukkoon. (Taloushallintoliitto I 2015.)

Lisäarvon tuottamista ja lisäarvoa tuottavien palveluiden myymistä tulee palveluntarjoajien vielä kehittää. Myös palveluntarjoajan omaa roolia tulee selkeyttää, jotta palveltavan yrityksen kanssa muodostuu aito kumppanuus. (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 9.) Yhteyshenkilön vaihtuminen koetaan haasteena palveluiden ulkoistamisessa, sillä yritykset haluavat, että yhteyshenkilö tuntee heidän yrityksensä hyvin. Yritykset kaipaavat pysyvyyttä yhteyshenkilöissään ulkoistaessaan taloushallintopalveluitaan. (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 11.)

2.4 Digitaalinen taloushallinto

Taloushallinnon eri käsittelyvaiheiden ja tietovirtojen automatisointi sekä käsittely digitaalisesti, tarkoittaa digitaalista taloushallintoa. Kaikki kirjanpidon prosessiin liittyvät tapahtumat hoidetaan niin automaattisesti kuin mahdollista. (Lahti & Salminen 2014, 24.) Digitaalinen taloushallinto on prosessi ja se muodostuu ihmisten tekemisistä, tietojärjestelmistä, teknologioista ja töiden järjestelystä. Siinä automatisoinnin tarkoituksena on eliminoida turhat työvaiheet taloushallintomateriaalin käsittelystä. (Lahti & Salminen 2014, 25.)

Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki taloushallintomateriaali käydään läpi sähköisesti, raportointi on automatisoitu, tiedon siirto eri osapuolten ja järjestelmien välillä on sähköistä ja yrityksen sisäinen tiedon käsittely hoidetaan sähköisessä muodossa. Yrityksen arkistointi ja tietoon käsiksi pääseminen toimii sähköisesti. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

Yhä useampi kirjanpidon työvaihe hoituu tänä päivänä sähköisesti. Vaikka useissa tutkimuksissa kirjanpidon asiantuntijan työ on listattu katoavien ammattien joukkoon, ei kirjanpitäjän ammatti ole kuitenkaan katoamassa. Digitalisaatio ei tule kumoamaan vuoropuhelun ja konsultoinnin tarvetta. Taloushallintoalalla digitalisaatiossa ei ole kyse lopullisesta kadosta, vaan työtehtävien ja tehtävänkuvauksien evoluutiosta. Yritykset tarvitsevat neuvoja kirjanpidollisiin ja verotuksellisiin kysymyksiin, ja tämä tarve ei digitalisaation myötä katoa. (Digitalisaatio haastaa taloushallintoalan 2016.)

Digitaalisuuden varmimpia etuja ovat sen tehokkuus ja nopeus. Sen myötä arkistointitilan, kuten kaappien ja mappien tarve vähenee huomattavasti. Digitaalisuus on myös ympäristöystävällinen vaihtoehto. Luontoa säästetään sähköisen taloushallinnon myötä, sillä paperinkulutuksen, kuljetusten ja sähkön sekä lämmön kulutuksen määrä vähenee, kun tulostettavaa materiaalia ei enää tarvitse tuottaa. (Lahti & Salminen 2014, 32- 33.)

Digitaaliseen taloushallintoon siirtyneet yritykset ovat tavoittaneet taloushallinnossaan 30-50 prosentin edistyksen tehokkuudessaan. Tämä johtuu siitä, että digitaalisuus on ajasta ja paikasta riippumatonta. Laskujen ja raporttien läpikäyminen onnistuu mistä päin maailmaa tahansa, sillä internetyhteys ja päätelaite riittävät. Erityinen hyöty näkyy yritykselle esimerkiksi laskujen sähköisessä käsittelyssä. (Lahti & Salminen 2014, 32.)

Perinteisiä rutiineja, kuten tallentamista digitalisaatio on vähentänyt (Manner 2016). Se parantaa toiminnan laatua ja vähentää virheitä (Lahti & Salminen 2014, 32). Sen avulla ei kuitenkaan voida tarkistaa tietojen paikkansapitävyyttä, vaan tarkistamiseen tarvitaan edelleen kirjanpitäjää (Manner 2016). Kun rutiininomaiset tilitoimistopalvelut automatisoituvat, siirtyy samanaikaisesti kirjanpitäjän tehtäviin yhä enemmän raportointia sekä tulosten tulkintaa, joita he voivat informoida asiakkailleen. Rutiinityön määrä vähenee, jolloin työ säilyy mielekkäänä, kun ihmisresurssit keskittyvät tulkitsemaan tuloksia. (Sipilä 2016.)

Vaikka taloushallintoalan sähköistyminen ei korvaakaan ammattitaitoista kirjanpitäjää, on automatisoinnista paljon hyötyä. Sen avulla yrityksen taloushallinto saadaan tehtyä tarkemmin ja tehokkaammin. Myös inhimillisten virheiden todennäköisyys laskee. Automatisoitu prosessi valvoo tehokkaasti laatua ja kaikkia tarkan kaavan mukaisesti toistuvia toimintoja pystytään nykypäivänä automatisoimaan. Siirrytään suuntaan, jossa koneäly pystyy hoitamaan myös monimutkaista päättelyä vaativia tehtäviä. (Digitalisaatio haastaa taloushallintoalan 2016.)

Tilitoimistossa asiakaspalvelun ja ihmisen asiantuntijuuden tarpeellisuus korostuu digitalisaation myötä, sillä lisäarvo, jota asiakkaalle tuotetaan, syntyy juurikin palvelukokemuksesta. (Digitalisaatio haastaa taloushallintoalan 2016.) Tämä on positiivista erityisesti ajatellen alalle työllistyviä, sillä näin ollen yritykset edelleen kaipaavat mahdollisuutta saada face to face -palvelua kirjanpitäjältä.

Sen lisäksi, että toimialojen digitalisoituessa teknologiat uudistuvat, työntekijöiden roolit muuttuvat, liiketoiminta modernisoituu ja osaamisvaatimukset muuttuvat. Digitalisaation myötä tulee tilitoimiston henkilöstön osaamisen pysyä mukana kehityksessä. Digitalisaatio toimii uhkana kaavoihin kangistuneille tilitoimistoille. Kaikilla yrityksillä ei kuitenkaan ole riittävästi resursseja tai kiinnostusta kehittää osaamista työpaikalla. Täydennysopinnoilla voitaisiin kuitenkin mahdollistaa henkilöstön asiantuntemuksen kehittäminen. (Tynninen & Viinikainen 2016.) Jotta täydennysopinnoista työyhteisössä saataisiin paras mahdollinen hyöty, tarvitaan henkilöstön kiinnostus ja motivaatio muutokseen (Manner 2016).

Tilitoimistot voidaan tulevaisuudessa jakaa kolmeen eri kategoriaan. Ensimmäiseen kuuluvat yritykset, jotka eivät halua muuttua. Tilitoimistopalvelu on ainoastaan lakisääteinen

välttämättömyys ja se sopii asiakkaille, joiden kirjanpito on yhdenkertaista. Vastakohtana toimii tilitoimistotyyppi, jossa keskitytään automaatioon. Näissä itsepalvelutilitoimistoissa lisäarvo luodaan esimerkiksi edullisella hinnalla tai hyvällä ohjelmistolla eikä niinkään kokonaisvaltaisella palvelulla. Sen sijaan kolmannessa kategoriassa, jossa kirjanpitäjät toimivat palvelevina asiantuntijoina, panostetaan palvelun kokonaisvaltaisuuteen. Kirjanpito toimii kaiken jalustana, ja se toteutetaan moderneilla työkaluilla. Asiantunteva ja aloitteellinen palvelu muodostavat asiakaskokemuksen tämän tyylisessä tilitoimistossa. (Marttunen 2016.)

Ei voida varmuudella sanoa, kuinka nopeasti toimiala kehittyy. Yritysten tarpeita huomioivalle ja asiantuntevalle tilitoimistolle on aina tilaa automatisoitumisesta huolimatta. (Marttunen 2016.) Tulevaisuudessa kirjanpitäjä on keksijä, joka hyödyntää digitalisoitumista omiin tarpeisiinsa. Kirjanpitäjä tekee havaintoja muutoksista, joita asiakasyrityksen toimialalla tapahtuu. Hän ymmärtää toimenkuvansa auttaakseen asiakasta liiketoiminnan kasvattamisessa. (Manner 2016.)

2.5 Asiakaslähtöinen palvelu ja palvelun laatu

Asiakaslähtöisyyden perusta on luottamuksellinen suhde kirjanpitäjän ja asiakkaan välillä. Siinä palvelu lähtee nimensä mukaisesti asiakkaasta. Asiakaslähtöisen palvelun tuottamiseen riittää se, että asiakas kertoo toiveistaan ja tarpeistaan avoimesti kirjanpitäjälle. Asiakkaan tarpeet tulee selvittää tavalla tai toisella, mutta se voi olla kirjanpitäjälle haastavaa, sillä usein asiakkaan ymmärrys kirjanpidon suhteen on hyvin rajallinen. Asiakas ei aina ole edes perillä omista tarpeistaan, kun puhutaan tilitoimistopalveluista. (Löfman-Lindström 2016.)

Ymmärrys tilitoimiston palveluprosessista saattaa jäädä asiakkaalle melko vähäiseksi, sillä asiakas ei ole samalla tavalla läsnä palveluprosessissa kuin hän on esimerkiksi kampaajalla asioidessaan. Asiakas toimittaa aineistonsa kirjanpitäjälle ja häntä laskutetaan myöhemmin. (Löfman-Lindström 2016.) On ymmärrettävää, että asiakkaalle jää todennäköisesti epäselväksi paljon asioita palvelutapahtumasta.

Asiakkaan ja kirjanpitäjän välisen keskustelun tulisi olla sellaista, että asiakas ymmärtää, mitä kirjanpitäjä hänelle kertoo. On tärkeää puhua samaa kieltä kuitenkaan tarvittavaa kirjanpidon ammattisanastoa unohtamatta. Asiakaslähtöiseen toimintaan ja sitä kautta hyvään asiakaspalveluun kuuluu varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt yhdessä läpikäydyt asiat. Asiakkaan tulisi ilmaista ideoitaan ja toiveitaan avoimesti, sillä usein ne voidaan

toteuttaa hyvin vaivattomasti. (Löfman-Lindström 2016.) On selvää, että avoin kommunikointi ja yhteinen ideointi luovat positiivisen ilmapiirin asiakkaan ja kirjanpitäjän välille. Asiakas voi luottaa tilitoimistoon, kun hän kokee, että hänen yrityksensä talousasioista ollaan kiinnostuneita. Mikäli kommunikointi olisi aina yksipuoleisesti lähtöisin asiakkaasta, voi se vähentää luottamusta tilitoimistoa kohtaan. Tämä saattaisi olla yksi merkittävä syy, miksi asiakas päätyy esimerkiksi vaihtamaan tilitoimistoa.

Kirjanpitäjän ammatinkuva on etenemässä yhä selkeämmin yritysneuvojamaiseen suuntaan (Sipilä 2016). Asiakkaan liiketoiminnan tuntemus, proaktiivinen palveluasenne sekä asiantuntijuus ovat asioita, joita tilitoimistoilta odotetaan. Nämä nousevat pintaan voimakkaasti, ja näitä asioita ihmiset arvostavat taloushallintopalveluissa. Perusedellytyksenä on kuitenkin, että tilitoimisto hoitaa kirjanpitoa ja palkanlaskentaa oikea-aikaisesti ja virheettömästi, mutta asiakkaat kaipaavat näiden lisäksi neuvoja erilaisiin haasteisiin ja päätöksiin, joita he kohtaavat liiketoiminnassaan. (Digitalisaatio haastaa taloushallintoalan 2016.)

Tilitoimistojen asiakkaiden tyytyväisyyttä tutkittaessa on saatu selville, että hyvän tilitoimiston tärkeimpiä ominaisuuksia ovat ammattitaitoisuus, asiakaslähtöisyys sekä digitaalisuus. Asiakkaat näin ollen haluavat sujuvuutta ja sitä, että tilitoimisto varaa tarpeeksi aikaa asiakaspalvelutilanteiden hoitamiseen. Asiakas on valmis maksamaan tällaisesta työstä myös jatkossa. Parhaat tilitoimistot ovat niitä, jotka tukevat asiakasta hänen työssään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Sipilä 2016.)

3 Tilitoimiston ja sisustussuunnittelun palveluprosessi

3.1 Palvelun sisältö tilitoimistossa

Tilitoimistoissa palveluprosessi perustuu erilaisiin dokumentteihin ja asiakasaineistoihin. Prosessi asiakkaan ja toimiston välillä alkaa tarjouksesta, joka yleensä laaditaan vastaukseksi asiakkaan lähettämään tarjouspyyntöön. Kun tarjous hyväksytään, tehdään kirjallinen sopimus asiakkaan ja tilitoimiston välillä. Tilitoimisto sopii asiakkaan kanssa työnjaosta, vastuunrajauksista, määräpäivistä sekä aineiston toimittamistavoista. Tärkeää on myös sopia valtuutuksista koskien muun muassa pankkiasioita. (Taloushallintoliitto II 2015.)

Toimeksiannon jälkeen laaditaan asiakkaan kirjanpito sopimuksen mukaisesti (Taloushallintoliitto II 2015). Kirjanpidon tarkoituksena on tuottaa numeraalista tietoa yrityksen johtamista ajatellen. Se koostuu yrityksen tuotoista, kuluista, yrityksen omista varoista ja veloista sekä omaisuudesta, ja siinä tuotetaan tarvittavat laskelmat sekä raportit muun muassa eri viranomaisille ja johdolle. (Taloushallintoliitto III 2015.)

Kirjanpitoon olennaisesti kuuluu myös tilinpäätös, joka laaditaan tilikaudelta. Tilinpäätöksen ideana on selkeyttää yrityksen tulos- sekä varallisuusasema. Tilinpäätökseen kuuluvat yrityksen tuloslaskelma, tase, mahdollinen rahoituslaskelma, liitetiedot ja aineisto- sekä kirjanpitoluettelo. (Taloushallintoliitto IV 2015.) Suurimpien yhtiöiden tilinpäätökseen kuuluu myös erillinen asiakirja, toimintakertomus, jossa tulee käydä ilmi kaikki yhtiön toiminnassa vuoden aikana tapahtuneet asiat (L30.12.1997/1336, 3:1 a §).

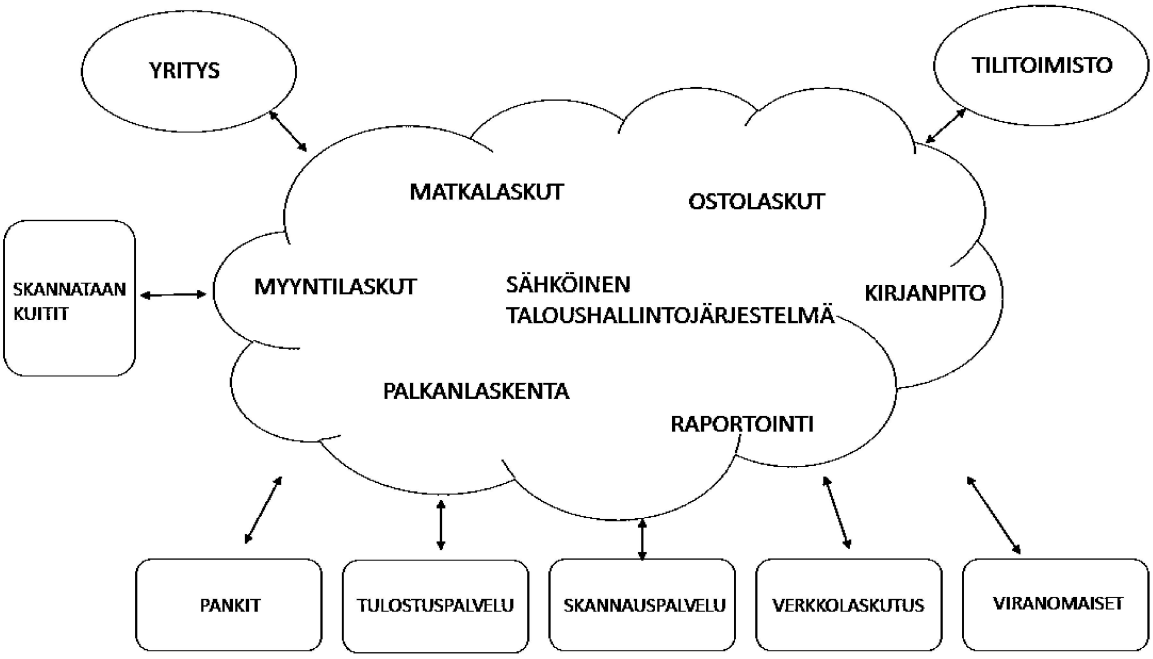
Kirjanpidon ja tilinpäätöksen toteuttaminen ovat vain osa niistä palveluista, joita tilitoimistot usein asiakkailleen tarjoavat. Tilitoimiston palvelutarjonta sisältää hyvin usein myös seuraavat palvelut: palkanlaskenta, verotus, budjetointi, raportointi, yhtiöasiat, tuote-, investointi-, rahoitus- ja kassavirtalaskenta, verkkolaskut, myynti- ja ostolaskut, analysointi ja ennustaminen sekä varastonvalvonta ja varastonhallinta. Näin ollen tilitoimistojen henkilökunnalta vaaditaan monipuolista osaamista, mikäli halutaan mahdollistaa kaikkien näiden palveluiden tarjonta.

3.2 Sähköisen tilitoimiston palveluprosessi

Palveluprosessissa on kyse palveluntuottajan ja vastaanottajan välisistä vuorovaikutustilanteista, toisin sanoen palvelutapahtumista. Se on johonkin asiakkaan ongelmakokonaisuuteen kohdistuvaa palvelutapahtumien muodostamaa toimintosarjaa. (Virtuaali-AMK-Saumaton palveluketju.) Se kuvaa palvelun kuluttamista ja sen tuottamista (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 15).

Kuinka sähköinen taloushallinto hyödynnetään tilitoimistossa? Sähköinen taloushallinnon ohjelmisto mahdollistaa sen, että yrityksellä ja tilitoimistolla on pääsy samoihin aineistoihin ajasta ja tilanteesta riippumatta. Yrityksen myymistä tuotteista laaditut myyntilaskut on mahdollista lähettää järjestelmään. Myös ostolaskut yrityksen ostoista saapuvat järjestelmään. Asiakas voi skannata kuitit ohjelmistoon, jolloin hänen ei tarvitse toimittaa paperisia kuitteja, kun asiakas kirjaa ne etukäteen. Tiliotteet noudetaan pankista tilitoimistolle sähköisesti ja tällöin jää enemmän aikaa keskustella yrittäjän kanssa liiketoiminnan luvuista. (Finago 2017.)

Myyntilaskujen lähetys tapahtuu verkkolaskuina, tulostuspalvelun avulla postitse tai sähköpostitse samasta paikasta. Laaditut sekä lähetetyt laskut tallentuvat suoraan ohjelmistossa myyntireskontraan ja kirjanpitoon. Laskut päivittyvät pankista noudettavien tiliotteiden mukaan sähköisesti. (Finago 2017.) Myyntireskontra on kirjanpidon työkalu, johon yrityksen myyntilaskut kirjataan. Sen avulla on helpompaa ja nopeampaa valvoa yrityksen maksuja. Myyntireskontrasta asiakas ja tilitoimisto näkevät kaikki avoimet eräpäivää odottavat ja erääntyneet maksamattomat laskut. (Myyntireskontra.) Avoimien myyntilaskujen



Kuva 1. Sähköinen taloushallintojärjestelmä (Kokonaisvaltainen ratkaisu: Kaikki työkalut yhdessä paketissa 2017).

haku onnistuu vaivattomasti sähköisen taloushallintojärjestelmän avulla. Maksumuistutukset voidaan lähettää suoraan ohjelman kautta. Myynnin seurantaraportointi onnistuu helposti, kun laskut kohdistuvat järjestelmän asiakasrekisteriin. (Finago 2017.)

Myös ostolaskut hoidetaan täysin sähköisesti. Laskut otetaan vastaan järjestelmään verkkolaskuina tai skannauspalvelun kautta. Tallennettaessa laskut järjestelmään, ne siirtyvät hyväksyntään, kirjanpitoon sekä ostoreskontraan. (Finago 2017.) Ostoreskontra on lista saapuneista maksetuista ja maksamattomista ostolaskuista. Sillä seurataan yrityksen ostovelkoja, mitkä ostolaskut yritys on maksanut ja mitä on maksamatta sekä kuka yritystä on laskuttanut ja mitä on laskutettu. (Manninen.)

Sähköistä taloushallinto-ohjelmistoa käytettäessä yritys ei tarvitse erikseen maksuliikenneohjelmaa. Ohjelmisto sisältää pankkiyhteydet. Sähköisten tiliotteiden mukaan ostoreskontra sekä kirjanpito päivittyvät ajan tasalle automaattisesti. Asiakkaan kaikki laskut säilyvät tallessa sähköisessä arkistossa. (Finago 2017.)

Asiakasyrityksen matkalaskujen hoitaminen onnistuu järjestelmässä yrityksen käyttäjiltä heidän omilla käyttäjätunnuksillaan. Matkalaskun laatiminen on vaivatonta, sillä järjestelmä päivittää voimassa olevat kilometrikorvaukset sekä päivärahat. Hyväksyminen ja maksaminen hoituvat sähköisesti ohjelmiston avulla ja laskut siirtyvät suoraan kirjanpitoon ja palkanlaskentaan. (Finago 2017.)

Yrityksen palkkojen laskeminen, maksaminen sekä viranomaisilmoitukset hoituvat myös sähköisellä taloushallinnon järjestelmällä. Palkansaajien ennakonpidätykset, työntekijämaksujen sekä työnantajamaksujen laskeminen hoituu automaattisesti ohjelmiston sisällä. Järjestelmä pitää yllä viranomaisten määrääviä muuttuvia tietoja, kuten palkasta perittäviä eläkevakuutusmaksuprosentteja. Myös luontoisetujen vuosittain muuttuvat arvot päivittyvät. Palkansaajalle lähetetään palkkalaskelmat järjestelmän kautta joko sähköpostitse tai postitse. Halutessaan palkansaaja voi seurata palkkojaan myös suoraan järjestelmässä. Erillistä maksuliikenneohjelmaa ei tarvita vaan palkkojen maksaminen hoituu järjestelmässä ja palkkatiedot siirtyvät taloushallinnon raporteille, kirjanpitoon sekä ilmoituksille. (Finago 2017.)

Yrityksen kirjanpito hoituu tehostetusti ja osittain automatisoidusti sähköisellä järjestelmällä. Kirjanpito on ajantasaista. Kaikki tositteet aina myyntilaskuista tiliotteisiin siirtyvät tallennuksen myötä kirjanpitoon. Kirjanpitoon automaattisesti siirtyvät raportit muokataan yrityksen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kirjanpitotiedot ovat kaikkien käyttöoikeusrajausten puitteissa toimivien käyttäjien saatavilla. Työteko ja yhteistyö hoituvat joustavasti tilitoimiston ja yrityksen välillä. (Finago 2017.)

Sähköinen raportointi voidaan myös hoitaa ohjelmistoa käyttäen. Kirjanpitolain edellyttämiin raportteihin kuuluvat yrityksen tuloslaskelma, tase, päiväkirja sekä pääkirja. Tuloslaskelmalla raportoidaan yrityksen tuottoja, myynnin kuluja sekä muita kuluja sekä korot ja verot. Tase kuvaa yrityksen varallisuusasemaa. (Talouden terveyttäminen ja lisärahoituksen hankinta.) Päiväkirja ja pääkirja ovat kirjanpitokirjoja, jotka syntyvät kirjanpidon pitämisen tuloksena. Molemmat sisältävät yrityksen liiketapahtumia. Päiväkirjassa tapahtumat ovat aikajärjestyksessä, kun taas pääkirjassa liiketapahtumat ovat asiajärjestyksessä.

Edellä esiteltyjen perusraporttien lisäksi voidaan sähköisesti hoitaa myös johdon työtä tukevia raportteja. Tällaisia johdon päätöksentekoa tukevia raportteja ovat asiakas- ja tuotekohtaiset raportit sekä rahaliikenne- ja maksuraportit. Sähköisellä taloushallinnon ohjelmistolla voidaan vertailla talouden lukuja edelliseen vuoteen. Kuva yrityksen taloudellisesta tilasta paranee ajantasaisen raportoinnin avulla. (Finago 2017.)

3.3 Tilitoimistosta toiseen

Asiakas ja tilitoimisto tietävät roolinsa palveluprosessissa, mutta se ei yksin riitä, vaan on huomioitava asiakkaan tyytyväisyys nyt ja tulevaisuudessa. Ei ole itsestään selvää, että asiakas tulee pysymään saman tilitoimiston asiakkaana hänen eläkeikäänsä saakka. Tilitoimiston on oltava tietoinen oman palvelunsa laadusta ja otettava aina vakavasti tilanteet, jolloin asiakas ilmoittaa vaihtavansa tilitoimistoa. Negatiivisen palautteen ja sen myötä vaihtamisen syynä voi olla epäonnistunut asioiden haltuunotto. Tietokoneohjelma tai henkilöiden osaaminen ja palvelun laatu eivät täytä asiakkaan odotuksia hänen toivomallaan tavalla. (Metsänoro 2017.)

Tilitoimiston vaihtaminen ei vaikuta merkittävästi pelkästään tilitoimistoon vaan myös asiakkaaseen. Siinä ovat pelissä sekä asiakkaan rahat että tunteet ja myös pelko siitä, tuleeko tietotaito siirtymään tehokkaasti vanhan kirjanpitäjän päästä toiseen. Yksi syy tilitoimiston vaihtamiseen liittyy tilitoimiston ja sitä palveltavan yrityksen sijaintiin. Tällöin asiakas kokee tilitoimiston läheisyyden tarpeellisena, minkä vuoksi päättää vaihtaa tilitoimistoa. Yrityksen muuttaessa eri paikkakunnalle laukaisee se samalla tilitoimiston vaihtamisen mahdollisuuden. Ratkaisu ei suinkaan aina ole pysyvä, sillä asiakas voi myöhemmin huomata, että välimatkalla ei olekaan merkitystä vaan sitäkin tärkeämpää on asioiden hoituminen, joka entisessä toimistossa on sujunut mahdollisesti uutta paremmin. (Metsänoro 2017.)

Tilitoimiston vaihtamisessa on yrityksen tärkeää ottaa huomioon hinnan lisäksi myös se, kuinka tilitoimisto hoitaa asiakkuuksiaan. Kohtaavatko asiakkaan ja uuden tilitoimiston toimintatavat keskenään jo alkuvaiheessa? Edullinen hinta ei suinkaan ole ainoa tekijä, jonka perusteella valinta tulisi tehdä, sillä se ei takaa asiantuntevaa ja asiakkaasta huolehtivaa palvelua. (Hiitiö 2016.)

Yhteinen tapaaminen potentiaalisen tilitoimiston ja tulevan kirjanpitäjän kanssa on parhaimpia keinoja saada selville omalle yritykselle sopivin vaihtoehto (Hiitiö 2016). Jälleen on selvää, että asiakkaan on tärkeää varsinkin yhteistyön alkuvaiheessa nähdä kasvotusten hänen yrityksensä kirjanpitoja hoitava henkilö. Ensi tapaamisesta lähtien on synnyttävä luottamus yhteistyötä aloittavien henkilöiden kesken, sillä luottamuksen puuttuessa tulisi kirjanpitäjän tai koko tilitoimiston vaihtaminen ottaa harkintaan. Luottamuksen puute hankaloittaa kirjanpitäjää pääsemään kunnolla selkeyteen yrityksen asioista, ja tämä vaikuttaa koko palveluprosessin sujuvaan etenemiseen. (Hiitiö 2016.)

3.4 Sisustussuunnitteluprojekti

Kaikki lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeesta. Suunnitteluprojekti alkaa, kun suunnittelija vastaanottaa asiakkaalta alustavat tiedot muutoskohteesta. Tätä kutsutaan briefiksi. Briefissä asiakas ilmaisee, mitä hän haluaa. Asiakkaalla harvoin on itsellään suunnittelukokemusta, joten on erittäin tärkeää, että suunnittelija osaa analysoida briefiä yksityiskohtaisesti. Suunnittelija tiedustelee tarvittaessa lisätietoja saadakseen mahdollisimman selkeät tiedot asiakkaan tarpeista. Sisustussuunnitelman ja sisustuksen onnistumiseen vaikuttavat suunnittelijan taitojen ja luovuuden lisäksi myös se, että suunnittelija kykenee vastaamaan asiakkaan asettamiin vaatimuksiin. Asiakas kertoo suunnittelijalle budjetin sekä aikataulun, joiden puitteissa projekti tulee toteuttaa. (Cahill 2016.)

Suunnittelija laatii listan asiakkaan käyttämistä tiloista, alueista ja toiminnoista. Tilojen suunnittelu olemassa olevien huoneiden mukaan voi olla äärimmäisen rajoittavaa. Sen vuoksi suunnittelu asiakkaan tarpeiden perusteella on lähestymistapana huomattavasti tarkempi. Suunnittelijan on tärkeää arvioida suunniteltavien tilojen keskinäistä suhdetta. Suunnittelija huomioi valon, melun ja toiminnot prosessin aikana. Esimerkkinä tehtäessä päätös tilojen ja objektien sijoittelusta, työpöytä sijoitetaan lähelle pistorasioita, huomioiden tietokoneen kytkeminen paikkaan, jossa on mahdollisimman paljon luonnonvaloa. Työpiste sijoitetaan pois melusta, jotta työrauha säilyy, unohtamatta sitä, että työpisteen äärellä tulee saada istua mukavasti ja tilavasti. (Cahill 2016.)

Sisustussuunnittelussa osana projektia on etsiä jo olemassa olevia suunnitelmia, joista haetaan ideoita ja inspiraatiota projektiin. Esimerkkikuvia esitellään asiakkaalle, joiden avulla tunnistetaan asiakkaan suosima suunnittelutyyli. Seuraavaksi suunnittelija luonnostelee ideoita ja luo suunnitelmavaihtoehtoja asiakkaalle. Nykyisin suunnittelija pystyy luomaan suunnitelmakonseptin yhtä vaivattomasti 3D-mallintamalla kuin käsin piirtämällä. Esittelytilanteessa on tärkeintä, että asiakas ymmärtää kuvan perusteella suunnittelijan ideat. Suunnitelmaluonnoksen lisäksi on hyödyllistä luoda tunnelmatauluja, jotta väri- ja tyylimaailma selkeytyvät asiakkaalle. Tunnelmatauluun suunnittelija tilanteen ja tarpeen mukaan lisää muun muassa kuvia, värejä, kangasnäytteitä ja tekstiä. (Cahill 2016.) Voisiko tilitoimistopalveluista luoda enemmän toimistolta asiakkaalle ideoivaa toimintaa?

Asiakkaalta pyydetään palaute ennen kuin projekti toteutetaan. Asiakas on usein epävarma siitä, mitä hän haluaa. Suunnittelijan on tärkeä esittää asiakkaalle suunnitelman parhaita ominaisuuksia mahdollisimman positiivisessa valossa. Jahkaileva asiakas voi vaikuttaa moniin suunnitteluratkaisuihin siten, ettei mitään edistystä tapahdu. Tämä vaihe projektissa voi olla todellinen kompastuskivi, sillä pahimmillaan se haaskaa suunnittelijan aikaa ja resursseja. Suunnittelijan täytyy ohjata rohkeasti asiakasta päätösten tekemisessä, sillä sen vuoksi asiakas on suunnittelijan palkannut. (Cahill 2016.)

Seuraava vaihe sisustussuunnitteluprosessissa on suunnitelman toteuttaminen. Tarvittavan henkilöstön kuten remonttimiesten palkkaamisesta sovitaan etukäteen asiakkaan kanssa. (Cahill 2016.) Tarvittaessa käydään työmaapalavereita, jossa käydään läpi työohjeet ja asennusohjeet sekä kaikki tarvittava mikä työmaalla on oleellista huomioida. (Luoto 2014.) Suunnitelma toteutetaan asiakkaan kanssa sovitun aikataulun ja budjetin mukaisesti (Cahill 2016).

Kun projekti on saatu päätökseen eli suunnitelma on toteutettu käytännössä, on suunnittelijan hyvä arvioida suunnitelmansa. Suunnittelija löytää arvioinnin avulla suunnitelman onnistuneet ja ei niin onnistuneet osat. Näin ollen tulevissa projekteissa osataan välttää tekemästä samoja virheitä uudelleen. Muiden ihmisten mielipide voi olla myös erittäin hyödyllinen kehittymisen kannalta, mikäli suunnittelijan on hankalaa arvioida omaa työtään. Suunnittelijan on hyvä lopuksi kysyä itseltään, toteutuivatko asiakkaan briefissä laatimat vaatimukset? Pysyinkö aikataulussa ja budjetissa? Vastaus näihin kaikkiin pitäisi olla kyllä, muuten suunnittelija joutuu todella arvioimaan suunnitteluprosessinsa ja tunnistamaan virheet alueilla, jotka vaativat enemmän tehokkuutta. (Cahill 2016.)

3.5 3D-mallintaminen sisustussuunnittelussa

Sisustussuunnittelussa 3D-mallintaminen on sitä, että tila, jota suunnitellaan, piirretään kolmiulotteiseen muotoon oikeassa mittakaavassa (kts.kuva 2). Toisin sanoen sisustussuunnittelun kohteena oleva tila laaditaan sähköiseen muotoon. Ideana 3D-mallintamisessa on se, että sitä voidaan tarkastella eri näkymistä, kulmista ja mallinnettuun tilaan voidaan asetella muun muassa huonekaluja ja materiaaleja. Kun suunniteltava tila on sähköisessä kolmiulotteisessa muodossa, on sitä helppo muokata asiakkaan tarpeiden ja mielipiteiden mukaan. (Ritala-Mäkinen 2016.)

Kuva 2. Esimerkki kuva mallinnetusta tilasta (Annika Heikkinen 2012).

3D-mallintaminen on hyödyllinen työkalu niin suunnittelijalle kuin asiakkaallekin. Se auttaa asiakasta hahmottamaan paremmin lopputuloksen ennen varsinaista sisustamisprosessin toteutusta. Erityisesti visuaalisia seikkoja on asiakkaan hyödyllistä sisäistää mallintamisen avulla. Mitä yksityiskohtaisempaa mallinnettu 3D-kuva on, sitä paremmin asiakas ymmärtää suunnittelijan näkemyksen lopputuloksesta. (Ritala-Mäkinen 2016.)

Tärkein etu asiakkaalle ja suunnittelijalle 3D-mallinnuksessa on se, että kaikki suunnittelun kuvat voidaan ottaa samasta mallista. Mallista saadaan pohja-, seinä-, työ-, mitta-, sekä perspektiivikuvat. Mallintamisella voidaan vähentää aikaa, joka kuluu suunnittelutyön piirtämisvaiheeseen. Tällöin suunnitteluohjelmaa tulee osata hyödyntää työssä tehokkaasti ja ohjelman mahdollisuudet on tunnettava hyvin. Luonnosversioiden helppo hal-

littavuus 3D-mallinnuksen avulla on myös tärkeä etu. Suunnitteluohjelman käyttökokemuksen myötä suunnittelukohteen luonnostelu monipuolistuu sekä suunnitelmien toteuttaminen nopeutuu. (Ritala-Mäkinen 2016.)

3.6 Palveluprosessien vertailu

Arvioitaessa tilitoimiston ja sisustussuunnittelutoimiston palveluprosessia, voidaan havaita merkittäviä eroja. Kuten edellä esitetystä voidaan todeta, sisustusprojektit asiakkaan kanssa ovat usein lyhytkestoisempia kuin tilitoimistossa. Projekti määritelläänkin kertaluontoiseksi toteutukseksi, jossa on jokin selkeä päämäärä. Suunnittelijat oletettavasti toivovat pysyvämpiä asiakassuhteita, mutta asiakas ei samalla tavalla hae sisustuspalveluista pitkäaikaisuutta kuten taloushallintopalveluissa. Tilitoimistopalvelun pysyvyys asiakkaan ja tilitoimiston välillä johtuu muun muassa kirjanpidon lakisääteisyydestä, koska jokainen yritys on kirjanpitovelvollinen (Taloushallintoliitto V 2015). Sisustussuunnittelu on täysin yritykselle vapaaehtoista ja yritys voi käyttää kyseistä palvelua täysin tarpeiden, resurssien ja kiinnostuksen mukaan.

Tilitoimistopalvelut perustuvat erilaisiin lakeihin ja sääntöihin. Sisustussuunnittelussa työskentely on joustavampaa. Luovuutta saa ja pitää käyttää, jotta erottuu muiden suunnittelijoiden joukosta. Tilitoimistopalveluissa luovuutta ei juuri hyödynnetä. Tämä on yksi merkittävin ero, joka näiden alojen välillä on havaittavissa.

Yhteistä näillä toimialoilla on se, että tekijältä vaaditaan päättelykykyä. Tilitoimistossa päättelykykyä vaaditaan muun muassa asiakasyrityksen taloudellista tilannetta arvioitaessa. Tilasuunnittelussa päättelykykyä vaaditaan erityisesti prosessin alkuvaiheessa, kun selvitetään muutosta kaipaavat asiat tilassa. Asiakkaan rooli myös korostuu voimakkaammin sisustussuunnittelupalvelussa. Asiakkaan mielipide otetaan huomioon prosessin aikana aina asiakkaan tarpeen mukaan eli sisustaminen on erittäin asiakaslähtöistä. Sisustussuunnittelussa muiden suunnitelmista ja jo olemassa olevista tiloista ideoiden hankkiminen kuuluu osaksi projektia ja on alaan kuuluvaa (Cahill 2016). Suoranaista kopioimista ei sovi harrastaa.

Sekä taloushallinto- että sisustuspalveluissa korostuu sama tarve, saada neuvoja alan asiantuntijalta. Tarpeiden kartoitus sisustusprojektissa tulee asiakkaalta briefin muodossa projektin alkuvaiheessa (Cahill 2016). Asiakas havaitsee jonkin puutteen tai ongelman yrityksensä tiloissa ja haluaa siihen muutosta. Tilitoimistossa asiakkaan tarpeet on usein

hankalampi, mutta sitäkin tärkeämpi kartoittaa, koska asiakas ei aina tiedä omia tarpeitaan (Löfman-Lindström 2016). Tästä syystä asiakkaan neuvonta ja opastus eri tilanteissa molemmilla toimialoilla on hyvin tärkeää.

3.7 Palvelun tuotteistaminen

Kun lähdetään tuotteistamaan palvelua, on selvitettävä, mitä palvelu pitää sisällään, ketä palvelu hyödyttää, kenelle se on tarkoitettu ja kuinka se tuotetaan. Myös tuotteistaminen on prosessi, joka etenee vaiheittain kohti päämäärää eli saada palvelu myytyä asiakkaalle. (Vilkman 2013.) Tähän asti on käsitelty sisustussuunnitteluprojektin ja tilitoimiston palveluprosessin etenemistä ja näiden prosessien eroja. Voisiko nämä palvelut saada toimivaksi kokonaisuudeksi tuotteistamisella?

Tuotteistamisen ajatuksena on yleensä palveluiden paketoiminen, se on asiakkaalle helpompi ostaa ja yritykselle halvempi tuottaa (Pendolin 2010). Tuotteistamisen tarkoitus on helpottaa yrityksen myyntiä ja lisätä kannattavuutta. Tuotteistamisella haetaan näin ollen yrityksen kasvua sekä pyritään lisäämään aikaa yrityksen toiminnan kehittämiselle. Asiakkaalle halutaan tuotteistamisen avulla yksinkertaistaa yrityksen tarjonta ja sen kautta saama hyöty. Koska sisältö on vakioitu, asiakkaan hyöty on suurempi, kun hän ostaa tuotteistetun palvelun. (Vilkman 2013.) Palvelun vakioiminen tarkoittaa, että palvelun osia kehitetään monistettavaksi. Palvelutuotannosta tulee kannattavampaa, tehokkaampaa sekä laadultaan tasaisempaa, kun vakioituja osia toistetaan samalla tavalla monelle asiakkaalle. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 19.)

Palvelun vakioimisesta esimerkiksi voidaan ottaa vakuutuspalvelun sisältö, joka on tarkkaan saneltu asiakkaalle heti sopimuksessa. Päinvastoin arkkitehtipalvelun sisältö ja lopputulos vaihtelevat aina työtehtävän mukaan. Käytetyt toimintatavat ja menetelmät voivat kuitenkin olla vakioituja arkkitehtipalvelussa. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 19.) Esimerkkien kautta voidaan huomata yhtäläisyydet tilitoimisto- ja sisustussuunnittelupalveluihin. Myös tilitoimistopalveluiden sisältö määritellään asiakkaalle kirjallista sopimusta laadittaessa. Sisustussuunnittelupalvelu sen sijaan vaihtelee sisällöltään ja lopputulokseltaan samoin kuin arkkitehtipalvelukin, sillä kaikki projektit ovat erilaisia vaikka niissä olisikin samoja piirteitä. Sisustussuunnittelija kuitenkin etenee suunnitteluprosessissaan usein tietyn kaavan mukaan, joten toimintatavat pysyvät samoina eli vakioituina.

Verokortin uusiminen verkossa on yksi palvelun tuotteistamisen esimerkki. Siinä asiakas saa helpompikäyttöistä palvelua ja samalla verotoimisto tuottaa palvelun edullisemmin.

(Pendolin 2010.) Asiakkaalle helpompaa tämä on siksi, että hänen ei tarvitse lähteä kotoaan jonottamaan verotoimistoon saadakseen uuden verokortin. Tavoitteena on säästää asiakkaan aikaa ja vaivaa. Vaikka verokortin uusimisessa on hyödynnetty digitalisaatiota tehokkaasti, uskon, että edelleen tässäkin palvelussa monet kaipaavat myös neuvontaa asiakaspalvelijalta.

Kun lähdetään miettimään tuotteistamista vaihe vaiheelta, on tarkasteltava oman yrityksen tarjonta, josta asiakas on valmis maksamaan. Mihin ongelmaan asiakas hakee ratkaisua yrityksen palveluista? Kuinka yritys lähtee myymään tuotteistettua palvelua? Aluksi yrityksen on hyvä kuvailla jokin asiakkaan haaste, jossa yritys esittää ratkaisun kyseiseen tilanteeseen. Kerrotaan palvelun sisältö ja tuodaan esille ne hyödyt, jotka asiakas saa ostaessaan yritykseltä. Esitellään asiakkaalle prosessin kulku, jolloin hänen on helpompi ymmärtää, mitä on ostamassa. (Vilkman 2013.) Näin ollen tuotteistamisella halutaan myös selkeyttää asiakkaalle, mistä hän tulee maksamaan ja mitä hän saa vastineeksi rahalleen.

Tuotteistamisen prosessiin kuuluu myös epävarmuuden poistaminen asiakkaasta. Koska asiakas on usein epävarma siitä, onko hän tekemässä oikeaa valintaa, tulee palveluntarjoajan poistaa tämä epävarmuus. Muiden asiakkaiden positiivisista kokemuksista kertominen voi rohkaista asiakasta tekemään valinnan yrityksen hyväksi. Saamansa hyödyn ja palvelun sisällön lisäksi asiakasta kiinnostaa luonnollisesti myös hinta. Mitä tämä kaikki tulee hänelle maksamaan? Yrityksen tulee laatia hinnasto, josta pystytään selkeästi ilmaisemaan asiakkaalle hänen kaipaamansa palvelukokonaisuuden hinta. (Vilkman 2013.)

Hyvä tuotteistus sisältää jonkin äärimmäisen lupauksen ja iskevän nimen palvelulle. Tämän lisäksi sen tulee olla hinnoiteltu asianmukaisesti ja asiakkaan on helppo ostaa palvelu. Yritys tietää kohderyhmänsä ja arvolupauksensa, asiakkaan ostoprosessi ja ostopersoonat tunnetaan. Yritys osaa myös kuvailla oman palvelunsa tuotteena. Asiakaspalaute auttaa yritystä jatkamaan tuotteistusta. (Pendolin 2010). Näin ollen on tärkeää huomioida asiakkaalta saatu palaute, koska sen avulla yritys voi kehittää toimintaansa entisestään.

4 Kilpailija-analyysi internetsivujen avulla

Kilpailija-analyysin avulla selvitetään yrityksen edellytykset menestyä markkinoilla. Tunnistetaan kilpailijat, arvioidaan heidän vahvuudet, heikkoudet sekä toimintasuunnitelma ja kehitetään kilpaileviin yrityksiin nähden tehokas kilpailustrategia. Selvitetään keinot, joilla tyydyttää asiakkaiden tarpeet paremmin kuin kilpailevat yritykset toimialalla. (Kilpailuympäristö ja markkinaselvitys.)

Tässä osiossa käsitellään Kajaanin tilitoimistotarjontaa sekä sisustussuunnittelun palveluntarjontaa. Mitkä ovat tämän hetken markkinat? Kilpailijatilannetta tarkastellaan analysoiden kajaanilaisten tilitoimistojen sekä sisustussuunnittelupalvelua tarjoavien yritysten tarjontaa ja toimintatapoja internetsivujen avulla. Etsitään asiakkaiden tarpeita parhaiten palvelevat elementit, joiden pohjalta luodaan internetsivut tili- ja toimitilasuunnittelutoimistolle.

4.1 Auktorisoidut tilitoimistot

Tilitoimiston auktorisointi pitää sisällään erilaisia vaatimuksia. Tilitoimiston on oltava vakavarainen ja riippumattomassa asemassa palveltavia yrityksiään kohtaan saadakseen hyväksynnän auktorisointiin. Lisäksi tilitoimisto noudattaa hyvää tilitoimistotapaa, suostuu toimintansa tarkistuksiin sekä taloushallintoliiton hallituksen valvontaan. Yritys on harjoittanut päätoimisesti tilitoimistopalveluita vähintään kaksi vuotta ja tarjoaa riittävät valmiudet hoitaakseen toimeksiantoja. Auktorisointiin vaaditaan myös, että tilitoimiston omistajat ovat vakavaraisia, rehellisiä sekä omaavat hyvän maineen. Tilitoimistotoiminnan tulee olla yrityksen päätoimiala tai yritys tarjoaa siihen rinnastettavissa olevaa taloushallinnon ulkoistuspalvelua. Lisäksi auktorisointiin vaaditaan, että kirjanpitotoiminnan vastaavana toimii KLT-tutkinnon suorittanut kirjanpitäjä. (Taloushallintoliitto VI 2015.)

Tilitoimistojen tarjonta pienessä noin 38 000 asukkaan asuttamassa Kajaanissa on monipuolinen (Tilastotietoa 2017). Toimistoja sijaitsee sekä Kajaanin keskustassa että lähiö- ja tehdasalueilla. Osa niistä tarjoaa taloushallintopalveluiden lisäksi muun muassa isännöintipalveluja. (Tilitoimistoja, kirjanpitotoimistoja Kajaani.)

BDO:n ja Suomen Taloushallintoliiton tutkimuksesta laatiman raportin mukaan yli puolet vastanneista yrityksistä pitää auktorisointia tärkeänä tai erittäin tärkeänä ominaisuutena tilitoimistoa valittaessa (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015,

11). Tästä syystä kajaanilaisista tilitoimistoista analysoinnin kohteeksi valikoituivat 6 auktorisoitua tilitoimistoa.

4.1.1 Korhonen Oy

Korhonen Oy Tili- ja kiinteistötoimisto on taloushallintopalveluiden lisäksi isännöinti- ja kiinteistövälityspalveluita tarjoava yritys. Korhonen Oy on vuonna 1968 aloittanut auktorisoitu tilitoimisto, joka on perheyhtiö. Korhonen Oy kuvaa toimintaansa sanoilla laatu, osaaminen, luotettavuus ja asiakaslähtöinen palvelu. Yrityksen toimipiste sijaitsee Lönnrotinkadulla Kajaanin keskustassa. Korhonen Oy:ltä löytyy monipuolista osaamista ja laaja palveluntarjonta. (Korhonen Oy 2017.)

Korhonen Oy Tili- ja kiinteistötoimistolta asiakasyritys saa kattavan palvelukokonaisuuden saman katon alta. Yrityksellä on tilitoimiston ja isännöinnin lisäksi myös kiinteistön- ja vuokranvälitystä. Esimerkiksi tilitoimistoasiakkaan vaihtaessa liiketilojaan muualle, voi Korhonen Oy tarjota asiakkaalle kiinteistönvälittäjää liiketilojen myymisen avuksi. Lisäksi Korhonen Oy tarjoaa asiakkaille ohjelmistojen etäkäytön. Asiakkaat voivat hyödyntää etänä Korhonen Oy:n laskutuksen-, reskontran sekä palkanlaskennanohjelmia. (Korhonen Oy 2017.)

4.1.2 Tilitoimisto Kärnä Oy

Tilitoimisto Kärnä Oy sijaitsee Kajaanin ydinkeskustassa Kauppakadulla. Leila Kärnä perusti sen vuonna 1981. Yrityksellä on asiakkaina sekä pieniä että keskisuuria yrityksiä eri puolilta Suomea. Yrityksen palvelutarjontaan kuuluvat sähköinen taloushallinto, yritysasiat, kirjanpito ja tilinpäätökset, palkanlaskenta, verotus, osto-, myynti- ja laskutusreskontra. Yritysasiat tarkoittavat kyseisen tilitoimiston kohdalla sitä, että he lupaavat asiakkaalle asiantuntevaa neuvontaa uuden yrittäjän alkutaipaleella. Asiakas tarvitsee ainoastaan liikeidean toimistoon tullessaan ja tilitoimisto auttaa etsimään sopivan yritysmuodon ja täyttämään yrityksen perustamisasiakirjat asiakkaan kanssa. (Tilitoimisto Kärnä Partolan tilitoimisto.)

Tilitoimisto Kärnä Oy:llä on kattava taloushallintopalveluiden tarjonta. Asiakasyrityksiä tilitoimistolla on ympäri Suomea Karigasniemeltä Helsinkiin asti eli yritys on saanut toimi-

maan yhteistyön asiakkaiden kanssa etänä. Näin ollen asiakkaan ei tarvitse tulla toimistoon saadakseen yrityksensä taloushallinnon hoidettua. Tilitoimisto Kärnä Oy:n toinen toimipiste Partolan tilitoimisto Oy sijaitsee Pirkkalassa, mikä myös mahdollistaa laajalle ulottuvan asiakaskunnan. (Tilitoimisto Kärnä Partolan tilitoimisto.)

4.1.3 Kajaanin Tilitaito Oy

Kajaanin Tilitaito Oy on vuodesta 1957 lähtien toiminut tilitoimisto. Sen palveluihin kuuluvat kirjanpito, palkanlaskenta, veroilmoitukset, tilinpäätökset, maksuliikenteen hoito sekä osto-ja myyntireskontra. Yritys seuraa taloushallintoalan teknistä kehitystä sekä kehittää myös henkilökunnan osaamista ja ammattitaitoa. Sopimus-, vero- sekä yhtiöoikeudelliset toimeksiannot ja neuvonta näihin teemoihin liittyen ovat Tilitaito Oy:n erityisosaamista. (Yksilöllistä palvelua- vankkaa kainuulaista osaamista.)

Tilitaito Oy:n pitkäaikainen yritystoiminta osoittaa vakautta ja oletettavasti pitkiä asiakassuhteita. Tilitaito Oy on toteuttanut internetsivunsa siten, että sivuilla esitellään palvelut selkeästi. Palveluiden sisältöä ei avata liikaa. Asiakkaalle tarjotaan yhteydenottomahdollisuus niin, että asiakas voi halutessaan soittaa, laittaa sähköpostia tai tulla käymään toimistolla. Sivuilla vierailevat saavat nähdä kuvia tilitoimiston käytössä olleesta elektroniikasta matkan varrelta. (Yksilöllistä palvelua- vankkaa kainuulaista osaamista.) Yritys osoittaa kuvien kautta, kuinka laitteistot ovat muuttuneet ja toiminta kehittynyt tähän päivään.

4.1.4 Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy

Yksi Kajaanin auktorisoiduista taloushallintopalveluita harjoittavista yrityksistä on Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy. Se on vuonna 1992 perustettu tili- ja isännöintitoimisto. Yrityksellä on hyvin laaja palveluvalikoima, joita tuottaa 12 työntekijää. Taloushallintopalvelut pitävät sisällään neuvontaa yrityksen perustamiseen liittyvissä asioissa, kirjanpidon, sähköisen taloushallinnon palvelut, tilinpäätökset, palkanlaskennan, veroilmoitukset, liiketoimintasuunnitelmat sekä reskontran, laskutukset ja maksatukset. (Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy.)

Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy palvelee taloushallinnon lisäksi isännöintiasioissa. Yritys isännöi yli sataa asunto- ja kiinteistöosakeyhtiötä. Tilipalvelu tarjoaa kokoustilojaan käyttöön asiakkailleen esimerkiksi yhtiökokouksia varten. Yritys toteuttaa runsasta tarjontaansa pienellä henkilöstömäärällä. Se tarjoaa asiakkailleen neuvontaa muun muassa veroasioissa. Asiakkaalle tarjotaan tämän lisäksi yrityskaupoissa tarvittavaa asiantuntemusta sekä apua perunkirjoituksen laatimisessa. (Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy.) Perunkirjoituksella tarkoitetaan prosessia, jossa laaditaan perukirja vainajan omaisuudesta ja veloista. Se on asiakirja, jossa kuolinpesän sen hetkinen tilanne selvitetään. Henkilö, joka tuntee vainajan varallisuustilanteen, on vastuussa perunkirjoitustilaisuuden järjestämisestä. (Perunkirjoitus ja perukirja 2017.)

Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy:n internetsivut on toteutettu tuomalla runsaasti esille yrityksen tarjontaa ja esittämällä yksityiskohtaisesti palveluiden sisältö. Yritys kertoo sivustollaan osaamisestaan, eri liittojen jäsenyydestään sekä lainsäädäntöön liittyvistä muutoksista. Henkilökunta ja heidän yhteystiedot esitellään yrityksen sivuilla. (Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy.) Asiakkaalla on mahdollisuus ottaa suoraan yhteyttä häntä palvelevaan henkilöön puhelimitse, mikä nopeuttaa asioiden hoitamista.

4.1.5 Talenom Kajaani

Talenom on vuonna 1972 toimintansa aloittanut tilitoimisto. Talenomilla on yhteensä 25 toimipistettä ympäri Suomea ja Kajaanin toimisto on hoitanut asiakkaidensa taloushallintoasioita jo noin 20 vuotta. Talenomin palveluihin kuuluvat kirjanpito, palkanlaskenta, myyntilaskutus sekä laskujen maksu. Yritys tarjoaa asiakkailleen myös tulosseurantaa, jossa asiakas voi itse seurata ajantasaisia tuloslukujaan verkossa ja asiakas pystyy seuraamaan oman yrityksensä talouslukujen kehitystä verrattuna yrityksensä toimialaan. (Talenom- Tilitoimisto Kajaani.)

Talenom on tuonut palvelutarjontaansa myös oman matkapuhelinsovelluksen, Talenom App:n. Sen avulla asiakas pystyy lähettämään aineistoaan Talenomille reaaliaikaisesti. (Talenom- Tilitoimisto Kajaani.) Talenom on hyödyntänyt palvelun tuotteistamista kehittämällä oman sovelluksen. Tuotteistamisella pyritään lisäämään aikaa yrityksen toiminnan kehittämiselle ja asiakkaalle halutaan tuotteistamisen avulla yksinkertaistaa yrityksen tarjonta ja sen kautta saama hyöty (Vilkman 2013). Talenom on huomioinut asiakasta, ettei asiakkaan tarvitse saapua toimistolle tai avata tietokonettaan, jotta hän saa toimitettua

tarvittavat tiedot kirjanpitäjälle. Asiakas pääsee tutustumaan sovellukseen Talenomin sivuilta avautuvan linkin kautta, joten palvelun käyttöönottokin on tehty asiakkaalle helpoksi. (Talenom- Tilitoimisto Kajaani.)

Talenomin internetsivuilla käytetään liikkuvaa kuvaa, eri fontteja, efektejä ja videoita. Mainonnassa hyödynnetään asiakaspalautteita ja oikeita ihmisiä. Yritys herättää sivuilla vierailevien mielenkiintoa videoilla sekä tyytyväisten asiakkaiden tarinoilla ja kommenteilla. (Talenom-yrittämisen iloa.)

4.1.6 Tili- ja Tarkastus Ari Piirainen Oy

Tili- ja Tarkastus Ari Piirainen Oy tuo esille taloushallinnonpalveluntarjonnassaan tilitoimisto- ja tilintarkastustoimintaan painottuvia palveluja. Yritys tuo esille 20 vuoden kokemustaan tilitoimisto- ja tilintarkastustyössä. Yrityksen internetsivuilla tuodaan ilmi pätevyys ja osaaminen. Yrittäjältä löytyy juridista taitoa ja pitkäaikaista kokemusta. Yrityksen sivuilla esitellään yrittäjän tutkinnot selkeästi. Tili- ja Tarkastus Ari Piirainen Oy:n internetsivut on toteutettu niin, että kaikki tieto on yhdellä sivulla. Yrityksen palveluita esiteltäessä ei kuvailla palveluiden sisältöä yksityiskohtaisesti. (Tili- ja Tarkastus Ari Piirainen Oy- auktorisoitu tilitoimisto.)

Yrityksen palveluita ovat taloushallinnon ja tilintarkastuksen lisäksi erilaiset erikoisammattitaitoon liittyvät palvelut. Niihin kuuluvat perunkirjoitukset, testamentit, lahja- ja kauppakirjat, avioehdot, yrityksen sukupolvenvaihdokset, arvonmääritykset sekä ositukset ja perinnönjaot. (Tili- ja Tarkastus Ari Piirainen Oy- auktorisoitu tilitoimisto.) Arvonmäärityksiä tehdään tilanteissa, joissa yrityksen omistajan tarvitsee miettiä yrityksensä arvoa. Esimerkiksi yhteydenotto kiinnostuneen ostajan toimesta voi olla tilanne, jossa arvonmääritys joudutaan tekemään. (Yrityksen arvonmääritys.) Osituksia puolestaan vaaditaan tilanteissa, joissa puolisot vaativat omaisuutensa jakamista avioero tilanteessa (Omaisuuden ositus avioeron johdosta 2017).

4.2 Muita tilitoimistoja

Kilpailevien yritysten analysointi muodostuu realistiseksi huomioitaessa myös tilitoimistoja, jotka eivät ole auktorisoituja. Auktorisoitujen tilitoimistojen lisäksi analysoinnin kohteeksi otettiin 3 auktorisoimatonta tilitoimistoa. Kilpailija-analyysiin haluttiin ottaa mukaan myös tilitoimistoja, joiden on osoitettava osaamisensa muilla tavoin kuin auktorisoinnilla.

Valintojen perusteena pidettiin sitä, että jokaisella näistä tilitoimistoista on omat internetsivut. Tilitoimistoja analysoidaan yrityksen internetsivuilta saamien tietojen ja yrityksestä muodostuvien mielikuvien perusteella. Analysoinnissa avataan yritysten palveluntarjontaa sekä internetsivujen toteutustapoja.

4.2.1 Tilisuunta Oy

Tilisuunta lupaa palvelua asiakaslähtöisesti asiakasyrityksen tarpeisiin ja se räätälöi palvelut sekä ohjelmistot juuri asiakkaalle sopiviksi. Palveluihin kuuluvat kirjanpidon, tilinpäätöksen ja verotusasioiden lisäksi palkanlaskenta. Myös maksuliikenne hoituu yrityksen toimesta eli he hoitavat asiakkaidensa laskutuksen ja tarvittaessa lähettävät asiakkaidensa saatavat perintään. Yrityksen sekä heidän yhteistyöverkostonsa erityisosaamiseen kuuluvat metsäkonealan, koneurakoinnin, puutarha-, maa- ja metsätalouden sekä vähittäiskaupan yritysasiat. (Tilisuunta.)

Tilisuunta Oy tuottaa palveluitaan yhdistyksille sekä pienille ja keskisuurille yrityksille. Tilisuunta Oy tuo esille sivuillaan toimialakohtaista erityisosaamistaan. (Tilisuunta.) Tällä haetaan mahdollisesti tiettyä kohderyhmää, jotta palvelu on mahdollisimman yksityiskohtaista ja räätälöityä. Tiettyjen toimialojen tuntemus erityisosaamisena on Tilisuunta Oy:n vahvuus, sillä asiakkaat arvostavat toimialatuntemusta (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 10).

Tilisuunta tarjoaa asiakkailleen kirjanpitopalvelua sekä sähköisessä muodossa että perinteisesti paperisena kirjanpitona (Tilisuunta). Yritys pitää yllä perinteisiä vaihtoehtoja sähköisten palveluiden lisäksi. Yritys haluaa tarjota vaihtoehdon myös yrityksille, joille tilitoimistopalvelu on ainoastaan lakisääteinen välttämättömyys (Marttunen 2016). Tilisuunta Oy tuo esille sivuillaan palveluidensa hinnaston. Hinnasto on toteutettu yksityiskohtaisesti, mutta samalla asiakkaan tarpeita huomioiden. Asiakas saa sivujen kautta heti tiedon, mitä häneltä mahdollisesti palveluista veloitetaan. (Tilisuunta.)

4.2.2 Tilitoimisto Minna Karjalainen Oy

Tilitoimisto Minna Karjalainen Oy on aloittanut toiminnan vuonna 2002, mutta yrittäjällä on taloushallinnon kokemusta vuodesta 1996. Työkokemusta yrittäjällä on 18-vuoden ajan IT-alan yrityksen taloushallinnon vastaavana. Asiakkaita löytyy eri toimialoilta ja esimerkkejä niistä ovat; kuljetus, maa-ja vesirakennus, vähittäiskauppa, terveys, huoltamo- ja ravintola sekä tekstiili- ja vaatetus ja niin edelleen. (Tilitoimisto Minna Karjalainen Oy 2017.)

Palveluntarjonta on taloushallinnon suhteen perinteinen. Yritys tarjoaa sähköisen kirjanpidon, palkanlaskennan, myynti- ja ostoreskontran, tilinpäätöksen sekä hoitaa veroilmoitukset. Lisäksi yritys tarjoaa ulkoistamis- ja neuvontapalveluna controller-palveluita. (Tilitoimisto Minna Karjalainen Oy 2017.) Controller auttaa asiakasta pitämään taloutensa hallinnassa ja kestävällä pohjalla. Controller toimii asiakkaalle analysointiapuna. Hän analysoi asiakasyrityksen toiminnan tulosta sekä taloudellista asemaa. Tarvittaessa controller antaa neuvoja budjetointiin ja laatii ennusteita tulevaisuutta varten taloudellisesta edistyksestä. (Controller- palvelut.)

Tilitoimisto Minna Karjalainen Oy auttaa asiakkaitaan yrityksen perustamiseen liittyvissä sekä siinä ilmeneviin muutoksiin liittyvissä asioissa. Lisäksi palveluihin kuuluu asiakkaan toimitiloissa toteutettavat ulkoistamispalvelut. (Tilitoimisto Minna Karjalainen Oy 2017.) Koska yrittäjä tarjoutuu menemään asiakkaan luo, osoittaa hän tällä hyvää asiakaspalvelua.

Tilitoimisto Minna Karjalainen Oy on toteuttanut internetsivunsa nykyaikaiseen tyyliin. Yritys tuo palvelunsa esiin selkeästi. Erilainen tilitoimiston internetsivujen toteutus herättää mielenkiinnon. Internetsivut ovat persoonalliset ja luonto sekä retkeily näkyvät teemana vahvasti. Yrittäjä haluaa tuoda esille omia harrastuksiaan kuvien kautta. (Tilitoimisto Minna Karjalainen Oy 2017.)

4.2.3 Isännöinti- ja tilitoimisto Kangasniemi Oy

Tämä kolmen työtekijän yritys on toiminut 10 vuotta. Yrityksen toimipiste on Kajaanissa Teknologiapuistossa, joka sijaitsee muutaman kilometrin päässä keskustasta. (Isännöinti- ja tilitoimisto Kangasniemi Oy 2010-2015.) Kangasniemi Oy on isännöinti- ja tilitoimisto palveluita tarjoava yritys. Vaikka yritys esittelee molempia palvelukokonaisuuksiaan, on internetsivut toteutettu siten, että isännöintipalvelua tuodaan esiin enemmän. Tämä siksi,

että yritys tarjoaa Yleisavain-palvelua Isännöinti Kangasniemi Oy:n asiakkaille. Kyseessä on palvelu, josta asiakas löytää taloyhtiötään koskevat ajanmukaiset tiedot kirjautumalla Yleisavain-palveluun. Yleisavaimen etusivulta taloyhtiön asukkaat voivat täyttää sähköisiä lomakkeita erilaisissa ilmoitus-, tilaus- ja varausasioissa. Taloyhtiön asukkaille on sähköisiä lomakkeita muun muassa autopaikan varaamista, avaintilausta, muuttoilmoitusta ja mittarilukemailmoitusta varten. (Tervetuloa Yleisavain-palveluun 2010.)

Yritys on tuotteistanut isännöintipalvelunsa Yleisavain- palveluksi. Se nopeuttaa asiakkaan yritykselle toimittamaa tiedon jakoa, sillä kommunikointi toimii sähköisillä lomakkeilla. (Tervetuloa Yleisavain-palveluun 2010.) Kyseinen palvelu on yritykselle vahvuus erityisesti isännöintipalveluita tarjoavien kilpailijoiden joukossa.

4.3 Sisustussuunnittelun palveluntarjonta

Kajaanissa sisustussuunnittelupalveluiden tarjonta on pieni. Sisustussuunnittelua tarjoavia yrittäjiä on Kajaanissa vähän, joten analysointiin haluttiin ottaa lisäksi yritykset, jotka tarjoavat sisustussuunnittelua tuotemyynnin ohessa. (Sisustussuunnittelu Kajaani).

Empirian kohteeksi kerättiin kolme erilaista sisustussuunnittelupalveluita tarjoavaa yritystä. Kilpailija-analysointia varten valittiin yksityisyrittäjänä toimiva sisustussuunnittelija, huonekaluliike sekä valaisinliike. Kyseiset yritykset valikoituivat internetsivujen sekä palveluntarjonnan perusteella. Näiden ominaisuuksien kautta käsitellään yritysten vahvuuksia ja sitä kautta määritellään tili- ja toimitilasuunnittelutoimistossa huomioitavia piirteitä.

4.3.1 Sisustussuunnittelija Virpi Keränen

Virpi Keränen toimii sisustussuunnittelijana Kajaanissa ja hän tarjoaa palveluitaan kotien ja vapaa-ajan kohteiden lisäksi myös julkitiloihin. Suunnittelijan palveluihin kuuluu myös myymäläsuunnittelu. Vaikka yrittäjä toteuttaa sisustussuunnitelmia pääasiassa Kainuun alueella, ovat suunnitelmat mahdollista toteuttaa myös kauempana sijaitseviin kohteisiin. Suunnittelijan ei aina suunnittelukohteesta riippuen tarvitse käydä paikan päällä. Tällöin hän hyödyntää kohteiden etäsuunnittelua. (Kaipaatko kotiisi uutta ilmettä? Pientä piristystä tai suurta muutosta?.)

Etäsuunnittelussa tarpeiden kartoitus sekä muut suunnittelukohteeseen liittyvät tiedot käydään asiakkaan kanssa läpi sähköpostitse ja puhelimitse. Etäsuunnitteluprojektin alussa asiakas toimittaa mitat, pohjapiirustuksen ja kuvat kohteesta suunnittelijalle. Tämän jälkeen asiakas esittää tarpeensa ja toiveensa suunnittelukohteeseen liittyen. Suunnittelija lupaa etäsuunnitelmasta yhtä kattavan kuin lähisuunnitelmastakin, joka sisältää ohjeet, yksilöidyt tuote- ja ostopaikkatiedot, 2D- ja 3D-kuvat sekä kuvakollaasin tuotteista, jotka asiakkaalle valitaan. (Kaipaatko kotiisi uutta ilmettä? Pientä piristystä tai suurta muutosta?.)

4.3.2 Asko Kajaani

Huonekaluliike Asko sijaitsee Kajaanissa muutaman kilometrin päässä keskustasta Kehräämöntiellä. Yritys tarjoaa tuotteidensa ostajille kuljetuspalvelua, kasauspalvelua, rahoituspalvelua sekä sisustussuunnittelua. Asiakas saa Askon sisustussuunnittelupalvelun ostaessaan tuotteensa heiltä. Ideoinnit myymälässä suunnittelijan kanssa ovat maksuttomia, mutta suunnittelusta yritys veloittaa 50€ tunnilta. Mikäli asiakkaan ostamien tuotteiden loppusumma ylittää 2000€, hyvittää Asko suunnittelun hinnan samalla, kun asiakas tekee tilauksen. (Asko.)

Askon internetsivuilla on oma 3D-suunnitteluohjelma, jolla asiakas voi rakentaa huoneen mittojen mukaan ja sijoitella kalusteita tilaan. Ohjelman avulla asiakas voi suunnitella eri sisustusratkaisuja vaihtamalla kalusteiden paikkaa ja kalusteiden värejä ja materiaaleja. Suunnitteluohjelman käyttö on asiakkaalle ilmaista ja asiakas pääsee käyttämään sitä ilman erillistä kirjautumista. Sivuilta avautuu linkki ohjelmaan. Sivustolla on lyhyet opastusvideot, kuinka ohjelmaa käytetään. (Asko.)

Vaikka sisustussuunnittelu on Askolla erikseen hinnoiteltu palvelu, näyttää, että tuotemyynti on yrityksessä tärkeämmässä asemassa. Suunnittelu tulee tuotemyynnin sivussa, sillä asiakkaalle suunnittelu luvataan hyvittää tietyn ostosumman ylittyessä (Asko). Asko on mahdollisesti halunnut vähentää työntekijöiden suunnitteluun kuluvaa aikaa luomalla asiakkaiden käyttöön 3D-mallinnusohjelman. Ohjelman käyttö on tehty asiakkaille helpoksi. Myyjät tarjoavat asiakkaille ideoita ja materiaalivaihtoehtoja esitellään paikan päällä (Asko). Tällöin panostetaan asiakaspalveluun ja tuotteiden myyntiin, ja asiakkaalle tarjotaan suunnittelun mahdollisuus.

4.3.3 Kajaanin Valomaailma Oy

Kajaanin Valomaailma Oy on erikoistunut sekä kodin että julkisten tilojen valaisimiin ja valaistuksen suunnitteluun. Se sijaitsee samassa rakennuskompleksissa kuin Asko. Yritys tarjoaa myös sisustussuunnittelua yksityisiin- ja julkisiin tiloihin. Valomaailma toteuttaa stailauksia asunnon arvon nostamiseen ja juhlien järjestämiseen. Palvelukuvauksen perusteella kyseinen palvelu on osoitettu yksityishenkilöille. (Valomaailman ammattilaiset käyttöösi.)

Yritys toteuttaa valaistus- ja sisustussuunnittelun asiakkaan kanssa kasvotusten. Aluksi kartoitetaan asiakkaan tarpeet. Ensimmäinen tapaaminen on ilmainen, jonka jälkeen asiakas saa tarjouksen suunnittelutyöstä. Yrityksen edustaja käy suunnittelukohteessa paikan päällä tai uudiskohteen tapauksessa suunnittelu aloitetaan pohjakuvan mukaan. Asiakkaan kanssa keskustelun perusteella laaditaan ensimmäinen hahmotelma suunnitelmasta, joka pitää sisällään kolme eri vaihtoehtoa. Kolmesta vaihtoehdosta asiakas valitsee mieluisimman ja suunnittelija laatii siitä yksityiskohtaisen suunnitelman. (Valomaailman ammattilaiset käyttöösi.)

Yrityksen sivuilla on kuvagalleria yrityksen toteuttamista muutoskohteista. Yrityksen lähestymistapa suunnittelutyöhön toteutetaan maanläheisesti ja asiakkaan kanssa ideoivasti. Asiakkaalle halutaan antaa mahdollisuus vaikuttaa suunnittelutyöhön. Sivujen kautta korostuu enemmän se, että halutaan tuottaa palvelut mieluummin asiakkaan kanssa kasvotusten kuin sähköisesti. Valomaailma tarjoaa palveluitaan selkeästi myös julkisiin tiloihin, ei ainoastaan yksityishenkilöille. (Valomaailman ammattilaiset käyttöösi.)

5 Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkinen

5.1 Liiketoimintasuunnitelma

Perustettaessa yritystä, on tärkeää toteuttaa realistinen liiketoimintasuunnitelma. Liiketoimintasuunnitelma toimii ohjekirjana, kun halutaan käynnistää yritystoiminta menestyksekkäästi. Siinä hahmottuvat yrityksen toiminta ja investoinnit jäsentyneesti. On tärkeää selvittää, mitä investointeihin liittyviä kustannuksia ja muita kuluja yritystoiminta edellyttää. (Liiketoimintasuunnitelma.)

Yrittäjä voi suunnitella liiketoimintasuunnitelman laajuuden ja painopistealueet. Sen ei tarvitse olla monisivuinen selvitys vaan tärkeintä on tuoda esille yrityksen liiketoimintaedellytykset. Liiketoimintasuunnitelman avulla yrittäjä selkeyttää itselleen tai tarvittaessa jollekin asiantuntijalle näkemyksensä muun muassa liikeideasta, asiakaskunnasta ja kannattavuudesta. (Liiketoimintasuunnitelma.)

5.1.1 Liikeidea

Liikeidean tarkoituksena on vastata kysymyksiin: mitä, kenelle ja miten. Se on yrityksen kilpailuvaltti markkinoilla. (Toiminnansuunnittelu.) Yrityksen liikeidea on saanut alkunsa ”Yritystoiminnan suunnittelu ja kansainvälistyminen”- kurssilla. Lähtökohtana yrityksen muodostumiselle olivat henkilökohtaiset kiinnostuksen aiheet sekä erityisosaaminen (Yritysidea). Haluttiin hyödyntää muotoilijan tutkinto sekä liiketalouden osaaminen samassa yrityksessä.

Yritys tuottaa mikro- ja pienyrityksille sähköistettyjä taloushallinnon- ja toimitilasuunnittelupalveluita. Henkilökohtaisella neuvonnalla sähköisesti ja asiakkaan toimitiloissa vierailemalla luodaan kokonaisvaltaista palvelua asiakkaalle. Lisäarvoa tuotetaan myös tuotteistamalla neuvonta- ja suunnittelupalvelut yhdeksi Yrittäjän Personal Trainer-kokonaisuudeksi. Personal Trainerilla tarkoitetaan kuntovalmentajaa, joka ohjaa ihmisiä henkilökohtaisesti auttamalla asiakasta parantamaan kuntoaan ja muuttamaan elintapojaan (Mikä Personal Trainer on?). Yrittäjän Personal Trainer ei pyri ohjaamaan yrittäjää ihmisenä. Yrittäjää ohjataan hänen liiketoiminnassaan. Ei myöskään pyritä muuttamaan yrit-

täjän henkilökohtaisia elintapoja vaan analysoidaan hänen yrityksensä toimintatapoja. Lisäarvo, jota asiakkaalle yrityksessä tuotetaan, syntyy juurikin uudenlaisesta palvelukokemuksesta (Digitalisaatio haastaa taloushallintoalan 2016).

Yrityksen yhtiömuoto on aluksi toiminimi, mikäli yritys päättää aloittaa toimintansa. Tämä siksi, että opinnäytetyön tekijä tulee harjoittamaan liiketoimintaa aluksi yksin. Toiminimi eli yksityinen elinkeinonharjoittaja harjoittaa yritystoimintaa joko yksin tai aviopuolisonsa kanssa. Yksityinen elinkeinonharjoittaja vastaa yrityksen toiminnasta henkilökotaisella omaisuudellaan ja käyttää varojaan yksityisottoina eli hän ei saa työstään palkkaa. (Toiminimi (Yksityinen elinkeinonharjoittaja).)

Taloushallinto ja sisustussuunnittelu samassa toimistossa eivät ole ilmiselvä yhdistelmä, minkä vuoksi sen uskotaan houkuttelevan asiakkaita. Yrityksen modernit internetsivut tarjoavat asiakkaalle vaivattoman etäkäytön sähköisesti. Yrityksessä toimitaan palvelevana asiantuntijana, panostetaan palvelun kokonaisvaltaisuuteen. Asiantunteva ja aloitteellinen palvelu muodostavat asiakaskokemuksen tili- ja toimitilasuunnittelutoimistossa. (Marttunen 2016.)

Palvelujen ja asiakaskokemusten suunnittelua, jossa erityisesti itse asiakkaan näkökulma korostuu, kutsutaan palvelumuotoiluksi. Siinä harjoitetaan luovaa palveluratkaisujen suunnittelua. Asiakkaan toiveita ja tavoitteita ei saada selville toimistossa istumalla. Palvelumuotoilussa on kyse siitä, että asiakkaat pyydetään mukaan luomaan palvelua ja tämä tapahtuu heidän mielipiteitään kuuntelemalla. (Koski 2013.) Asiakkaan toimitilojen suunnittelu alkaa yrityksen toimesta, mutta tavoitteena on rohkaista asiakasta osallistumaan omien toimitilojensa suunnitteluun. Yrityksessä hyödynnetään palvelumuotoilua siten, että asiakas halutessaan osallistutetaan suunnitteluprojektiin sähköisesti. Tällöin asiakas saa ajantasaista tietoa ja samalla pääsee itse vaikuttamaan tuleviin toimitiloihinsa.

5.1.2 Vahvuudet

Ammattitaitoisuus, asiakaslähtöisyys sekä digitaalisuus ovat hyvän tilitoimiston piirteitä. Asiakkaat haluavat sujuvuutta ja aikaa asiakaspalvelutilanteiden hoitamiseen tilitoimistolta. Parhaissa tilitoimistoissa tuetaan asiakasta hänen työssään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Sipilä 2016.) Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkisen vahvuuksia ovat edellä mainituista asiakaslähtöisyys, digitaalisuus sekä se, että asiakaspalvelutilanteiden hoitamiseen varataan aikaa.

Yrityksen toiminnassa tärkeimmät teemat ovatkin asiakaspalvelu sekä sähköinen talouden- ja tilasuunnittelunhallinta. Vahvuus on, että asiakkaan ei tarvitse tulla yrittäjän luokse vaan yrittäjä menee asiakkaan luokse. Sähköistä viestintää hyödynnetään suurimmalta osin, mutta asiakkaan halutessa neuvontaa kasvotusten, mennään asiakkaan toimitiloihin. Tämä osoittaa yritykseltä omistautumista työtä sekä asiakasta kohtaan. Samalla luodaan mahdollisuus toimitilasuunnittelupalvelun myynnille asiakkaan toimitiloissa. Asiakkaan kiinnostuessa palvelusta voidaan ottaa tarvittavat mitat sekä kuvat toimitiloista. Näin pystytään hoitamaan monta asiaa ilman, että asiakkaan tarvitsee poistua omalta työpaikaltaan.

Koulutusten sekä kokemusten kautta hankitut visuaaliset taidot sekä taloushallinnon osaaminen ovat merkittävä vahvuus. Niiden lisäksi innostunut sekä tekevä ote, paikalleen jämähtämätön asenne ja nuorekas yrityskuva ovat yrityksen kilpailuvaltteja. Kontaktit graafisen osaamisen ammattilaiseen auttaa kehittämään yrityksen ilmettä. Tuore tietämys yhdistettynä asiakaspalvelutaitoihin auttavat löytämään asiakkaalle sopivat ratkaisut. Nuorella yrittäjällä ei toiminnassa ole kaavoihin kangistumista mikä vuosikymmeniä kestäneissä rutinoituneissa tilitoimistoissa voi olla vaarana. Halu ja kiinnostus pysyä kehityksessä mukana on suuri.

Yrityksen vahvuutena muihin kajaanilaisiin tilitoimistoihin nähden on myös erilaisuus. Erityisosaamisena sisustussuunnittelu hyödyttää asiakasta siten, että toimitilat saadaan tarvittaessa asiakkaita houkuttelevammaksi ja mahdollisesti työmotivaatiota parantavammaksi. Perinteistä tilitoimistopalveluosaamista yrityksessä tällä hetkellä on palkanlaskennasta sekä kirjanpidosta. Palkanlaskennan taidot kehittyvät kokoajan tämän hetkisen palkanlaskennan työn myötä.

Yksityisyrittäjänä toimimisessa vahvuutena on, että asiakkaan yhteyshenkilöt eivät muutu. Tili- ja toimitilasuunnittelutoimistossa asiakasyritys opitaan tuntemaan hyvin, koska vaihtuvuutta yhteyshenkilön suhteen yrityksen sisällä ei tapahdu. Yritys pystyy tarjoamaan toivottua pysyvyyttä asiakkailleen. Palveluiden ulkoistamisessa yhteyshenkilön vaihtuminen koetaankin usein haasteena (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 11).

5.1.3 Palveluntarjonta

Yritys tuottaa perinteisiä tilitoimistopalveluita, joihin kuuluvat palkanlaskenta, kirjanpito, tilinpäätös, osto- ja myyntireskontra sekä verotusasiat. Kaikki nämä hoidetaan sähköisellä

taloushallintojärjestelmällä, jolloin asiakkaan ei tarvitse toimittaa paperiaineistoa. Koska suosituimmat ulkoistettavat palvelut ovat kirjanpito ja palkanlaskenta ja yrityksessä myös työkokemusta on kyseisten palveluiden tuottamisesta, valikoituivat palvelut automaattisesti yrityksen tarjontaan (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 6).

Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkinen haluaa tarjota asiakkailleen modernimpia ohjelmistoja sekä automatisoidumpia toimintoja kuin yrityksillä itsellään on käytössä. Yrityksen tavoite on tarjota laskennan ja raportoinnin laadun parantamista. Sähköisen taloushallintojärjestelmän avulla asiakas voi itse seurata muun muassa ajantasaisia tuloslukujaan verkossa internetsivujen kautta avautuvan linkin kautta.

Edellä mainitut palvelut ovat taloushallinnon palveluista rutiininomaisimpia ja näiden lisäksi myös ostolaskujen ulkoistaminen on yleistä. Erilaiset säädökset ja niiden noudattaminen ja säädösmuutosten seuraaminen on kyseisissä palveluissa tärkeää. Rutiininomaisuuden ja tarkkojen säädösten vuoksi yritykset haluavat ulkoistaa kyseiset palvelut. (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 6.) Tästä syystä myös ostolaskujen, myyntilaskujen ja verotusasioiden hoito otettiin yrityksen palveluntarjontaan.

Yrityksen ostovelkoja seurataan ostoreskontran avulla. Huolehditaan mitkä ostolaskut yritys on maksanut ja mitä on maksamatta sekä kuka yritystä on laskuttanut ja mitä on laskutettu. (Manninen.) Yrityksessä palveluntarjontaan kuuluva myyntireskontra on kirjanpidon työkalu. Sinne kirjataan asiakasyrityksen myyntilaskut. Myyntireskontran avulla on helpompaa ja nopeampaa valvoa yrityksen maksuja. Avoimia eräpäivää odottavia ja erääntyneitä maksamattomia laskuja voidaan seurata asiakkaan ja tilitoimiston toimesta. (Myyntireskontra.)

Verotusasioissa Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkinen auttaa asiakasta siten, että se hoitaa asiakkaan veroilmoituksen asiakkaan puolesta sähköisesti. Asiakkaalle laaditusta tilinpäätöksestä ja kirjanpidosta tietoja saadaan veroilmoituksen täyttämistä varten. Asiakkaan kirjanpidossa seurataan verotusta varten muun muassa edustuskuluja, yksityisottoja ja palkkoja. (Taloushallintoliitto VII 2015.)

Kun rutiininomaiset tilitoimistopalvelut automatisoituvat, siirtyy kirjanpitäjän tehtäviin yhä enemmän raportointia sekä tulosten tulkintaa, joita he voivat informoida asiakkailleen (Sipilä 2016). Tili- ja toimitilasuunnittelutoimistossa haetaan tuotteistamisella yrityksen kasvua sekä pyritään lisäämään aikaa yrityksen toiminnan kehittämiselle tulevaisuudessa. Tästä syystä yrityksen kokonaisvaltainen neuvontapalvelu sekä toimitilasuunnittelu toteutetaan tuotteistettuna palvelukokonaisuutena, Yrittäjän Personal Trainerina. Asiakkaalle

halutaan sen kautta yksinkertaistaa yrityksen tarjonta ja sen kautta saama hyöty (Vilkman 2013).

Yrittäjän Personal Trainer pitää sisällään tilinpäätöksen analysointia, kannattavuuden arviointia sekä toimitilasuunnittelua. Asiakkaan ei tarvitse ottaa vastaan konsultointia esimerkiksi toimitiloistaan vaan palvelut ovat myös irrallisia. Yrityksillä on mahdollisuus ostaa myös pelkästään toimitilasuunnittelupalvelua. Irrallaan ostettavalla toimitilasuunnittelupalvelulla halutaan maksimoida aloittavan yrityksen liiketoimintaa siten, ettei rajoiteta liikaa mahdollisuuksia luoda asiakassuhteita. On annettava asiakkaalle mahdollisuus ostaa ainoastaan toimitilasuunnittelua, mikäli asiakas kokee, ettei ole valmis vaihtamaan taloushallintopalveluitaan muualle.

Digitalisaation myötä yritysten tarve saada neuvoja kirjanpidollisiin sekä verotukseen liittyviin kysymyksiin kasvaa (Digitalisaatio haastaa taloushallintoalan 2016). Siksi tili- ja toimitilasuunnittelutoimistossa halutaan korostaa asiakasyritystä neuvovaa toimintaa. Asiakasta muun muassa autetaan ymmärtämään tilikauden päätteeksi laadittua tilinpäätöstä. Asiakkaan kanssa keskustellaan asioista ja muutoksista, mitkä voisivat auttaa parantamaan yrityksen tulosta. Tarkoituksena ei ole sanella asiakkaalle asioita mitä hänen tulee tehdä. Asiakasta pyritään tukemaan, kuuntelemaan ja asiakkaalle annetaan ehdotuksia, joiden avulla asiakas tekee päätöksiään liiketoimintaansa liittyen.

Palvelukokonaisuus on toteutettu asiakkaalle helposti käytettävään muotoon. Asiakkaalle halutaan myydä Yrittäjän Personal Traineriä tuotteena eli kokonaisuutena, koska pyritään siihen, että asiakas kokee tarvitsevansa mahdollisimman kokonaisvaltaista huolenpitoa liiketoimintansa tueksi. Asiakas saa neuvontaa sähköisesti ja myös siten, että mennään käymään asiakkaan luona.

Toimitilasuunnittelulla yritys ei halua toteuttaa pelkkää pintakiiltoa asiakkaan tiloihin, vaan tavoitteena on saavuttaa viihtyisä, toimiva ja tehokkaampi ympäristö työskennellä. Toimitilasuunnittelulla voidaan vaikuttaa positiivisesti sekä työympäristön viihtyisyyteen, työhyvinvointiin, työntekijöiden muodostamaan mielikuvaan omasta työnantajastaan että yrityksessä vierailevan asiakkaan kokemukseen. (Toimitilasuunnittelulla toimiva työympäristö.)

5.1.4 Asiakkaat ja käytännön järjestelyt

Yrityksen kohderyhmänä ovat mikroyritykset sekä pienet yritykset, sillä aloittavan yrittäjän on realistista aloittaa yrityksistä, joiden henkilöstömäärä ei ole liian suuri. Mikroyrityksellä

tarkoitetaan työntekijämäärältään alle 10 henkilön yritystä (Mikroyritys). Pienyrityksen työntekijämäärä on alle 50 henkilöä (Yrittäjyys Suomessa 2017). Yrityksen tavoittelema asiakaskunta toimii palvelualalla, sillä yrittäjän työkokemus painottuu palvelualaan ja toimiala on potentiaalinen myös toimitilasuunnittelupalvelua ajatellen. Yritys tavoittelee asiakkaikseen muun muassa parturi-kampaamoita, optikkoliikkeitä, kahviloita ja ravintoloita.

Yrityksen palvelut tuotetaan yrittäjän kotitoimistossa tietokoneella, jolloin yrityksen varoja ei kulu muun muassa toimitilojen vuokraamiseen. Yritystoiminta aloitetaan yhden henkilön toimesta ja työntekijöitä palkattaisiin vasta, kun asiakaskuntaa olisi saatu kasvatettua ja varoja hankittua toimitilojen vuokrausta varten. Koska asioiden hoitaminen on asiakkaille merkittävämpää kuin toimiston sijainti, luotetaan siihen, että erillisiä toimitiloja ei tarvita yritystoiminnan alussa (Metsänoro 2017).

Asiakkaita hankitaan aluksi tiedustelemalla tutuilta yrittäjiltä kiinnostusta yhteistyöhön. Asiakashankintaa toteutettaisiin jakamalla käyntikortteja tutuille yrittäjille sekä muille potentiaalisille asiakkaille ja samalla kerrotaan yrityksen toiminnasta ja taustoista. Tavoitellaan potentiaalisia asiakkaita puhelimitse sekä tarjoudutaan menemään asiakkaan luokse keskustelemaan yrityksen tarjonnasta. Luvataan, että asiakas saa tehokkaasti yrityksen taloushallinnon ja toimitilat kuntoon sähköisesti samasta yrityksestä. Yritys hankkii näkyvyyttä myös hyödyntäen sosiaalisen median kanavia.

5.1.5 Investointi-rahoituslaskelma

Yritystä perustettaessa on olennaista selkeyttää alkuvaiheessa, mitä hankintoja yrityksellä on valmiiksi, jotta toiminta lähtee alkuun. Nämä selvitetään rahoituslaskelman avulla, jossa pitää myös huomioida aika, jolloin yrityksellä ei vielä ole tarvittavia myyntituloja kulujen kattamiseen, kuten vuokrat ja puhelinlaskut. Rahoituslaskelmassa näkyvät yrittäjän oma rahallinen panostus sekä yrityksen tarvitsemat tietotekniset laitteet. (Rahoitus- ja kannattavuuslaskelmat.)

Koska yrityksen perustamiseen liittyvät erilaiset hankinnat ja investointipäätökset, laaditaan yritykselle investointilaskelma. Investointipäätökset vaativat laskelman tuekseen ja niitä kutsutaankin pitkän aikavälin kannattavuuslaskelmiksi. Tärkeää on selvittää lähtötiedot ennen laskelmien laadintaa, mutta ne harvoin ovat kovin tarkkoja, sillä kyseiset laskelmat perustuvat arvioihin yrityksen tulevasta kehityksestä. (Jormakka, Koivusalo, Lappalainen & Niskanen 2009, 226.)

Tili- ja toimitilasuunnittelutoimiston investointilaskelma perustuu sekä yrittäjän arvioihin kuluista että selvitettyihin tuotteiden hintoihin. Laskelmaa varten ei tehty tarjouspyyntöjä ja kilpailutettu eri yrityksiä, sillä yrityksen perustaminen ei ole vielä ajankohtainen. Rahan tarve ja rahan lähde tullaan määrittelemään tarkemmin, mikäli yritystoiminta aloitetaan.

Ensimmäinen tärkeä investointi yritykselle on toiminimen perustamisilmoitus. Perustamisilmoituksen laatiminen netissä maksaa yrittäjälle 75 euroa. (Yksityisen elinkeinonharjoittajan (”toiminimen”) perustamisilmoitus 2017.) Tehtävät investoinnit painottuvat yritystoiminnan alussa ohjelmistoihin ja laitteistoihin. Yrityksen taloushallintopalveluiden hoitaminen sähköisesti ja mahdollisimman monipuolisesti onnistuu Procountor Tallennus ja Tikon Premium tuotepaketilla, jonka kuukausihinta yritykselle on 349€. Paketti valikoitui siitä syystä, että se sisältää enemmän lisäominaisuuksia kuten myyntilaskujen lähetyksen, ostolaskujen käsittelyn sekä palkanlaskennan. Yksin toimiva elinkeinonharjoittaja pystyy kuukausimaksulla hoitamaan asiakasyrityksiä rajoittamattoman määrän ja tuotepaketissa ei ole tosite- eikä yrityskohtaisia veloituksia. (Finago 2017.)

Yritys tarvitsee 3D-mallintamista varten 3D-mallinnusohjelmiston. SketchUp Pro 2017-ohjelmiston lisenssimaksu vuodessa on yritykselle 695 dollaria eli 598,88 euroa (Buy SketchUp Pro 2017). Kyseinen ohjelmisto valikoitui yritykselle siksi, että sen käyttö on helppo oppia. Yrityksessä haluttiin valita 3D-ohjelmisto, jonka avulla suunnitelma laaditaan tehokkaasti. (Design at Starbucks- Brewing the right stuff 2017.)

Ohjelmistojen käyttöönotto vaatii yritykseltä tehokkaan tietokoneen. Tili- ja toimitilasuunnittelutoimiston kannattaa kilpailuttaa ja vertailla eri vaihtoehtoja tarkemmin mahdollisen perustamisen yhteydessä. Vaikka yrityksen toiminta perustuukin pääasiassa sähköisesti tuotettaviin palveluihin, tarvitaan yritykseen monitoimitulostin. Yritys tarvitsee tulostinta muun muassa siihen, että asiakasyrityksen kanssa laadittavat sopimukset saadaan allekirjoitettavaan muotoon.

Toiminnan alussa yrityksen markkinointikustannuksia kuluu käyntikortteihin ja internetsivujen tekemiseen. Tämänhetkiset konseptitason internetsivut on tehty WordPress- ilmaisversiolla, mutta tulevaisuudessa halutaan internetsivuilta monipuolisempia ominaisuuksia. Investointilaskelmaan otettiin versio, joka on sopiva yrittäjille ja freelancereille. Kyseinen versio maksaa 99 euroa vuodessa ja se sisältää muun muassa enemmän tallennustilaa sekä kehittyneemmän ulkoasun kustomoinnin. (Versatile plans and pricing.) Käyntikortit ovat edullinen ja visuaalinen tapa saada yritykselle näkyvyyttä. Yritykseen tilataan heti alussa käyntikortteja 1000 kappaletta, jotta yrittäjä pystyy tuomaan yritystään julki mahdollisimman monen ihmisen kautta.

Rahan tarpeista autoon, puhelimeen, toimistotarvikkeisiin sekä yrittäjän omaan toimeentuloon kuluvat menot ovat yrittäjän arvioimia lukuja. Luvut eivät perustu faktoihin vaan arvioon. Kyseiset summat tarkentuvat yritystoimintaa aloitettaessa. Rahan lähteistä omat sijoitukset perustuvat tämän hetken mahdollisuuksiin. Pankkilaina perustuu siihen, mitä yritys kyseisen investointilaskelman perusteella joutuu hakemaan. Lainapääomaa hankittaessa yritys tekee vertailuja pankkien kesken, mikäli vertailu tulee ajankohtaiseksi. (kts. liite 1)

5.2 Internetsivut- Tili- ja toimitilasuunnittelu Annika Heikkinen

Kilpailija-analysoinnin sekä teorian pohjalta opinnäytetyössä haluttiin konkreettiseksi tuotokseksi toteuttaa selkeät ja modernit internetsivut. Internetsivut haluttiin toteuttaa siten, että visuaalinen ilme, palveluntarjonta sekä lähestymistapa ovat muihin tilitoimistoihin verraten tavallisuudesta poikkeavat. Internetsivujen tarkoitus on luoda asiakkaasta välittävä, ja erilaisten palveluiden avulla mielenkiintoa herättävä ensivaikutelma. Sivujen tekemisen aikana pidettiin mielessä, miltä sivut näyttävät asiakkaan näkökulmasta. Internetsivuilla pyritään antamaan yrityksestä nuorekas ja samalla vakavasti otettava kuva.

Hintoja ei haluta eikä aiota tuoda esille vaan hinnoista keskustellaan vasta asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti. Osaamisen taso ja laatu ovat asiakkaalle usein tärkeämpiä kuin hinta, kun asiakas valitsee tilitoimistoa (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 10). Yksityiskohtaisen palveluiden hinnaston näyttäminen sivuilla voi ennen varsinaista tapaamista tai puhelinkeskustelua käännyttää asiakkaan toisen tilitoimiston syliin. Hinnasto koetaan sivuilla tarpeettomaksi, koska tärkeämpää on saada asiakas vakuuttuneeksi luotettavasta, laadukkaasta ja osaavasta palvelusta.

Yrityksen modernien internetsivujen kautta halutaan luoda myös kuva yrityksen moderneista toimintatavoista. Yrityksen esittelyyn on haluttu panostaa, koska kilpailija-analyysi osoitti, että joissakin tilitoimistoissa yrityksen esittely jää vaisuksi ja kerrotaan asiat, mitkä täytyy kertoa. Internetsivuilla halutaan luoda eteenpäin pyrkivä ja asiakasta palveleva kuva yrityksestä. Sivuilla halutaan välttää liikkuvia kuvia ja videoita, sillä analysoitaessa kilpailevia yrityksiä, sivujen sekavuus vie liikaa huomiota yrityksen palveluntarjonnalta. Esimerkiksi oikeiden ihmisten käyttäminen videoissa voi aiheuttaa sen, että asiakas alkaa keskittyä liikaa videoiden sisältöön eikä itse yritykseen.

Kilpailija-analysoinnin kautta havaittiin, että joidenkin tilitoimistojen internetsivuilla ei luoda tarpeeksi asiakaslähtöistä ja vastaanottavaista kuvaa. Tili- ja toimitilasuunnittelutoimiston

sivut on haluttu toteuttaa tämä huomioiden ja viestinnässä haluttiin korostaa asiakkaasta välittävää tunnelmaa. Viestinnässä ei haluta tuoda esille yrittäjän tutkintoja ja sitä kautta korostaa pätevyyttä, sillä ei haluta antaa kehuskelevaa vaikutelmaa. Internetsivujen tekemisessä panostettiin myös oikeinkirjoittamiseen, sillä kirjoitusvirheet helposti antavat huolimattoman kuvan yrityksestä.

5.2.1 Palvelulupaus

Saavuttaessa sivuille, avautuu yrityksen nimi, jonka alla on yrityksen palvelulupaus: ”Asiakaslähtöisesti, moderneilla ohjelmistoilla ja laadukkaalla osaamisella, sekä sähköisesti että kasvotusten. Tarjoan henkilökohtaista neuvontaa kirjanpidollisiin ja verotukseen liittyviin kysymyksiin. Autan tulosten tulkinnassa ja annan neuvoja liiketoiminnassasi ilmeneviin haasteisiin ja päätöksiin. Vierailen yrityksessäsi tarpeesi mukaan ja kartoitan tilanteesi niin numeroiden kuin toimitilojesi suhteen.” (kts. liite 2)

Internetsivuilla ensimmäisen välilehden alta avautuu kuva yrittäjästä ja lisää asiakkaan mielenkiintoa herättelevää tietoa toiminnasta: ”Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkinen toimii yrityksesi henkilökohtaisena valmentajana. Otan huomioon liiketoimintasi hyvinvointia kokonaisvaltaisesti, sisäisesti ja ulkoisesti. Tarjoan samalla perinteiset taloushallinnon palvelut sähköisesti, ajantasaisesti, laadulla.” Välilehden kautta henkilö pääsee vierailemaan myös yrityksen sosiaalisen median kanaviin. (kts. liite 2)

5.2.2 Sähköinen taloushallinto

Seuraavan välilehden kautta asiakas pääsee kirjautumaan sähköiseen taloushallinnon järjestelmään. Yrittäjä saa oman käyttäjätunnuksen ja salasanan sähköiseen Procountor taloushallinto-ohjelmistoon. Kyseinen ohjelmisto valikoitui siitä syystä, että se soveltuu hyvin tilitoimiston ja asiakasyrityksen yhteiskäyttöön ja ohjelmisto ja sen toimintatavat ovat nykyaikaiset. Ohjelmiston avulla asiakasyrityksen kirjanpito, tilinpäätökset, palkanlaskenta, myyntilaskutus, ostolaskujen käsittely, reskontra, talouden seuranta ja arkisointi hoituvat kaikki samassa paikassa. Ohjelmistossa asiakkaan ja tilitoimiston käytössä ovat myös tulostuspalvelu, kuittiskannaussovellus, pankkiyhteydet, verkkolaskuyhteydet sekä sähköiset viranomaisilmoitukset. (Finago 2017.)

Procountor sähköinen taloushallinto on pilvipalvelu, jossa asiakas voi lähettää myyntilaskut sähköisesti ohjelmiston kautta kirjanpitäjälle ja myös ostolaskut saadaan sähköiseen muotoon. Kuitit asiakas voi skannata talteen älypuhelimella, jolloin paperista kuittia ei enää tarvita. Tositteista muodostuu automaattisesti kirjanpitoviennit sekä reskontramerkinnät heti luomisen ja käsittelyn yhteydessä ajantasaisesti. Tallennustyön sijaan yrityksessä voidaan kyseisen ohjelmiston myötä käyttää aikaa automaation hallintaan ja kirjanpidon tarkistustyöhön raportointia ja tilinpäätöstä ajatellen. Asiakas saa tietoa yrityksensä talousasioista reaaliaikaisemmin kuin paperisessa kirjanpidossa. Ohjelmiston käytön myötä yhteistyö asiakasyrityksen ja tilitoimiston välillä syvenee yhteydenpidon lisääntymisen myötä. (Finago 2017.)

Sähköisen taloushallinnon ohjelmistossa työnjakoa tilitoimiston ja asiakkaan välillä voidaan muokata. Ohjelmisto mahdollistaa asiakasyritykselle paremman palvelun, sillä yrittäjän on helppo itse hakea talouden tietoja ja keskustelu tili- ja toimitilasuunnittelutoimiston kanssa painottuu yrityksen talouden ohjaukseen eikä puuttuviin kuitteihin. Sähköisen taloushallinnon käytön avulla tili- ja toimitilasuunnittelutoimiston työ on helpompaa, koska asiakkaan laskut ja tositteet saapuvat ajallaan. Tehokkaan automaation hyödyntäminen vähentää virheiden määrää, sillä manuaalista tallentamista ei ole. Sähköisen taloushallinnon käytön myötä, tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkinen pystyy tuottamaan laadukasta Yrittäjän Personal Trainer- palvelua. (Finago 2017.)

Yrityksen palkkojen laskeminen, maksaminen sekä viranomaisilmoitukset hoituvat myös sähköisellä taloushallinnon järjestelmällä. Asiakasyrityksen palkansaajien ennakonpidätykset, työntekijämaksujen sekä työnantajamaksujen laskeminen hoituu automaattisesti ohjelmiston sisällä. Se pitää yllä muuttuvia viranomaisten määräämiä tietoja, kuten palkasta perittäviä eläkevakuutusmaksuprosentteja. Palkansaajalle lähetetään palkkalaskelmat järjestelmän kautta joko sähköpostitse tai postitse. Palkkojen maksaminen hoidetaan ohjelmistossa ja palkkatiedot siirtyvät taloushallinnon raporteille, kirjanpitoon sekä ilmoituksille. (Finago 2017.)

Tili- ja toimitilasuunnittelutoimistossa ei hyödynnetä paperista ja näin ollen perinteisempää tapaa hoitaa yritysten kirjanpito. Yritys saattaa sulkea potentiaalisia asiakkaita pois päätöksellään. Luottamus asiakkaiden haluun pysyä kehityksessä mukana on kuitenkin suuri, mistä johtuen taloushallintopalvelut halutaan tuottaa täysin sähköisin menetelmin. Yritys luottaa vuoden 2015 *Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä*- tutkimukseen, jonka mukaan asiakkaat odottavat palvelutarjoajilta yhä automatisoidumpia ja modernimpia toimintatapoja (Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä 2015, 10).

5.2.3 Yrittäjän Personal Trainer

Internetsivujen kolmannelta välilehdeltä avautuu yrityksen Yrittäjän Personal Trainer-palvelukokonaisuus. Ideana kyseisessä palvelukokonaisuudessa on, että asiakasyrityksen numeraalisia tietoja analysoidaan ja arvioidaan asiakkaan kanssa. Asiakkaan neuvonnalle ja yritystoiminnan analysoinnille hankitaan numeraalista pohjaa yrityksen tarjoamista taloushallinnon palveluista. Asiakkaan neuvontaa, tilinpäätöksen analysointia, kannattavuuden arviointia sekä toimitilojen suunnittelua toteutetaan sekä sähköisesti että asiakkaan toimitiloissa vierailemalla. Lisäarvoa asiakkaalle tuotetaan yrityksen kokonaisvaltaisella huolenpidolla, minkä vuoksi halutaan toteuttaa palvelut asiakasta mahdollisimman vähän kuormittavasti ja asiakkaan aikaa viemättä. (kts. liite 3)

Tilinpäätöstä analysoitaessa asiakasta halutaan auttaa ymmärtämään tilikauden päätteeksi laadittua numeraalista tietoa. Asiakkaalle avataan yrityksessä tehtyjä onnistuneita ja kenties vähemmän onnistuneita päätöksiä. Kannattavuutta arvioitaessa käydään asiakkaan kanssa tarkasti läpi tuloslaskelmaa. Arviointiin otetaan vertailtavaksi mukaan aikaisempien vuosien tuloslaskelmat. Asiakasyritystä pyritään auttamaan maksuvalmiuden, vakavaraisuuden sekä kuluerien ja niiden kehityksen arvioimisessa. Kuluerät voivat esimerkiksi sisältää markkinointiin liittyviä investointeja, jotka näkyvät vasta myöhemmin yrityksen kassassa. (Tilinpäätöksen tulkinta-mitä luvut kertovat yrittäjälle? 2016.) Yrittäjän Personal Trainer:n tärkeimpiä tavoitteita on saada asiakas ymmärtämään yrityksen tekemien päätösten ja toimenpiteiden vaikutus yrityksen kannattavuuteen.

Toimitilasuunnittelu voidaan toteuttaa asiakkaan toiveiden mukaan joko kokonaan yrittäjän toimesta tai osittain yrittäjän ja osittain asiakkaan toimesta. Asiakkaan toimipisteessä asioitaessa otetaan tarvittavat mitat, kuvat ja pyydetään asiakkaalta pohjapiirustus joko sähköisessä tai paperisessa muodossa. Toimitilojen mitat ja pohjapiirustus tallennetaan 3D-mallinnusohjelmaan. Yrityksessä halutaan hyödyntää 3D-mallintamista suunnittelutyössä, sillä se auttaa asiakasta hahmottamaan nopeammin lopputuloksen ennen suunnitteluprosessin toteuttamista (Ritala-Mäkinen 2016). Asiakkaan toimitiloista laaditaan kolmiulotteinen malli järjestelmään, jota työstetään asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaiseksi. (kts. liite 3)

Yrityksessä suunnittelu etänä on haluttu toteuttaa sähköisesti. Asiakasta pyritään myös osallistuttamaan palvelun tuottamiseen. Asiakkaan kirjautuessa yrityksen internetsivuilla Yrittäjän Personal Trainer-järjestelmään aukeaa mahdollisuus sähköisen neuvontapalvelun lisäksi 3D-mallintamiseen. Liiketoimintansa ulkopuolella asiakas voi halutessaan

suunnitella tilaansa haluamallaan tavalla ja molemmat näkevät suunnitelman sen hetkisen tilanteen ajantasaisesti Yrittäjän Personal Trainer-järjestelmän kautta. Rento yhdessä tekeminen saa asiakkaan ajatukset välillä muuhun kuin numeraalisiin faktoihin. Tiedon jakaminen suunnittelutyössä asiakkaan ja yrityksen välillä on haluttu toteuttaa mahdollisimman tehokkaalla ja asiakasta ajatellen parhaalla tavalla. Asiakkaan kanssa arvioidaan myös hänen yrityksen sen hetkiseen talouden tilanteeseen sopiva budjetti, jonka mukaan muutos voidaan toteuttaa.

5.2.4 Yhteystiedot

Yrityksen sivujen viimeiseltä välilehdeltä avautuu asiakkaalle yhteydenoton mahdollisuus. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ottaa yhteyttä soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostitse tai asiakas voi jättää yhteydenottopyynnön valmiiseen lomakepohjaan. Yhteydenottopyyntöön asiakas täyttää nimensä, sähköpostiosoitteensa, halutessaan puhelinnumeronsa ja viestin. Viestikenttään asiakas saa vapaasti kirjoittaa yritykselle esimerkiksi kysymyksiä tai lähettää tarjouspyynnön.

Yhteydenottopyynnön mahdollisuus haluttiin ottaa mukaan internetsivuille, koska sen koettiin olevan pienen kynnyksen polku ottaa yritykseen kontaktia. Yritys haluaa antaa monipuolisen valikoiman asiakkaalle yhteydenottomahdollisuuksien suhteen, sillä esimerkiksi yrityksen toimipisteen osoitetietoja ei haluta sivuilla kertoa. Toimipiste sijaitsee yrittäjän kotona, joten halutaan suojella omaa yksityisyyttä jättämällä osoitetiedot julkaisematta.

6 Pohdinta

6.1 Työn arviointi

Työ vaati tekijältä odotettua enemmän aikaa, perehtymistä ja tietämystä. Työn edetessä karsittiin asioita, sillä kokonaisuudesta olisi tullut liian laaja ja huonosti toteutettu. Opinnäytetyön tekemisen myötä huomattiin, mitä kaikkea yrittäjäksi ryhtyminen todellisuudessa vaatii. Auktorisointia, asiantuntijuutta ja kokemuksen tuomaa varmuutta yritys ei pysty asiakkailleen tarjoamaan, siksi työ toteutettiin hyödyntäen tekijän tämän hetken vahvuuksia yhdistettynä kilpailija-analyysiin ja teoriataustaan.

Teoria-aineistoa hyödynnettiin työssä monipuolisesti ja teorian rajauksessa onnistuttiin hyvin. Teoria tarkentui työn edetessä ja löydettiin ne tärkeimmät aiheet, joita haluttiin käyttää pohjana tuotokselle. Työssä onnistuttiin löytämään ne faktatiedot, joiden avulla pystyttiin perustelemaan valintoja Tili- ja toimitilasuunnittelutoimistossa. Koska työssä ei toteutettu haastatteluita osana kehittämistyötä, haluttiin teorian kautta löytää ne mahdolliset tarpeet, joiden myötä palvelukokonaisuus muodostui. Työssä onnistuttiin hyödyntämään tehokkaasti sekä teoriasta että kilpailija-analysoinnista poimittuja asioita tuotoksen kehittämisessä.

Työn edetessä huomattiin, että tili- ja toimitilasuunnittelutoimistoa perustettaessa kannattaa hankkia ensin useamman vuoden kokemus palveluista, joita tulee yrityksessään tarjoamaan. Tällöin saadaan varmemmat lähtökohdat ja hankitaan samalla itsevarmuutta omalle toiminnalle. Haasteita eniten tuottivat yrityksen investointien määritteleminen sekä palveluiden toteuttaminen sähköisesti. Niihin asioihin tarvitaan enemmän kokemuksen kautta hankittua tietämystä ja tarkempaa asioiden selvittämistä, jotta kyseisiä asioita pystytään realisoimaan.

Sähköinen taloushallinto sekä Yrittäjän Personal Trainer-palvelun toteuttaminen tuottivat haasteita tekijälle. Tekijällä ei ole riittävästi kokemusta kirjanpidosta ja muista taloushallinnon palveluista. Haasteita tuotti palvelukokonaisuuden muodostaminen yrittäjälle realistiseksi. Piti huomioida tekijän tiedot ja taidot sekä muut resurssit. Yksityisenä elinkeinonharjoittajana palveluntarjonta ei voi olla liian laaja, jotta palvelut ovat mahdollista tuottaa.

Se, kuinka sähköinen taloushallinto otetaan asiakkaan kanssa yhteiskäyttöön pitää tulevaisuudessa selkeyttää yrittäjälle ja asiakkaalle tarkemmin. Kumppanuuden luominen

sekä roolien selkeyttäminen tulee hoitaa asiakkaan, tili- ja toimitilasuunnittelutoimiston sekä sähköisen taloushallinto-ohjelmistopalveluntarjoajan välillä tulevaisuudessa. Tällä hetkellä tiedostetaan palveluiden sisältö ja niiden toteuttaminen, mutta ohjelmistoa ei ole kokeiltu. Tästä syystä ohjelmiston todellinen toiminta jää selvitettäväksi, mikäli yritystoiminta aloitetaan.

Tulevaisuudessa työn tekijän tulee perehtyä ja saada tietoa yrityksen vakuutuksiin, koodauspalveluihin sekä tietoturva-asioihin. Tietoturva-asiat tulevat myös vastaan, kun hoidetaan muiden yritysten liiketoiminnalle merkittäviä tietoja. Yrittäjä tarvitsee lisää tietoa liittyen sähköiseen asiakkaan tietojen välittämiseen ja asiakkaan kanssa kontaktin pitämiseen. Tietoturva-asioissa vaaditaan erityistä huolellisuutta ja tietämystä yritykseltä ja käytössä olevilta ohjelmistoilta. Siitä syystä nämä asiat huolehditaan kuntoon, jos yritystoiminta päätetään aloittaa.

Yrittäjän tulee hankkia sopivia yhteistyökumppaneita ja todella selkeyttää kuinka Yrittäjän Personal Trainer palvelukokonaisuus toteutetaan käytännössä sähköisesti. Tässä tarvitaan apua henkilöiltä, jotka tietävät enemmän internetsivujen ohjelmoinnista. Tästä syystä internetsivut toteutettiin konseptitasolle, koska hyödynnettiin ainoastaan opinnäytetyön omia visuaalisia ja tietoteknisiä taitoja.

Yrittäjän tämän hetken tietämyksellä hinnoittelua ei haluttu toteuttaa, koska hinnoille ei ole tarpeeksi perusteluita ja hinnat eivät perustu faktoihin. Erityisesti Yrittäjän Personal Trainer- palvelukokonaisuuden hinnoitteluun tarvitaan lisää kokemusta ja kilpailijoiden hintojen vertailua. Yrityksessä palveluiden hinnoittelu toteutetaan, kun se on ajankohtaista.

Työn toteutukseen ja aikataulun venymiseen vaikutti voimakkaasti se, että työn tekijä kävi kokoaikaisesti töissä. Opinnäytetyön tekeminen yhdistettynä kokoaikaiseen työhön on vaativa yhdistelmä. Työssä käyminen samanaikaisesti vaikutti työn tekemisen tehokkuuteen. Tekemisessä oli välillä pidempiäkin taukoja, mikä vaikeutti työhön uudelleen tarttumista. Vaikka opinnäytetyö eteni vaihtelevasti, saatiin se lopulta valmiiksi ilman aikataulua ja tekijä on työnsä tuotokseen tyytyväinen.

6.2 Tavoitteen toteutuminen

Työssä onnistuttiin viemään yrityksen liikeidea työn tekijän osaamiseen ja teorian hyödyntämiseen nähden pitkälle. Koska yritystoiminta tultaisiin aloittamaan yhden henkilön toimin, jätettiin yrityksen palveluntarjonta suhteellisen pieneksi. Oli otettava huomioon yrityksen käytössä olevat resurssit. Internetsivut toteutettiin konseptitasolle, koska käytössä olivat ainoastaan tekijän omat atk-taidot sekä visuaalinen näkemys. Sivujen toteutuksessa onnistuttiin hyvin, sillä niissä huomioitiin onnistuneesti teoria-aineistosta ja kilpailija-analysoinnista hyödynnettyä aineistoa.

Työssä päätavoitteena oli toteuttaa ennalta-arvaamaton, uusi palvelukokonaisuus tilitoimistoon. Tämä tavoite toteutui, sillä palvelutarjonta on erittäin uudenlainen tilitoimistossa. Palvelut haluttiin tuottaa mahdollisimman sähköisin menetelmin ja ne haluttiin esitellä internetsivujen muodossa. Internetsivuista saatiin nuorekkaat, modernit, selkeät ja asiakaspalvelua henkivät. Palveluiden toteuttaminen mahdollisimman sähköisesti toteutui osittain. Tällä tarkoitetaan sitä, että sähköisen toteutuksen läpikäyntiä yhteistyökumppaneiden kanssa tulisi käydä vielä tarkemmin läpi. Työssä onnistuttiin tuomaan esille keinot, joilla sähköiset palvelut esiintyvät yrityksen internetsivuilla. Palveluiden oikea toteutus sähköisesti ja sivustojen ohjelmointi asiakasta palvelevaksi jää toteutettavaksi tulevaisuudessa.

Lähteet

Asko. Viitattu 24.9.2017. https://www.asko.fi/main.php

Buy SketchUp Pro. 2017. SketchUp. Viitattu 28.10.2017. https://www.sketchup.com/buy/sketchup-pro

Cahill, P. 2016. Interior Design Process. www.OnlineDesignTeacher.com. Viitattu 17.6.2017. http://www.onlinedesignteacher.com/2016/02/interior-design-process.html

Controller-palvelut. Balance-Team. Viitattu 23.9.2017. http://www.balance-team.fi/palvelut/controller-palvelut/

Design at Starbucks-Brewing the right stuff. 2017. SketchUp. Viitattu 28.10.2017. https://www.sketchup.com/3Dfor/commercial-interiors

Digitalisaatio haastaa taloushallintoalan. 2016. Accountor. Viitattu 9.4.2017. https://www.accountor.fi/uutiset/2016/digitalisaatio-haastaa-taloushallintoalan

Finago. 2017. Procountor Oy. Viitattu 24.11.2017. https://finago.com/fi/

Heikkinen, A. 2012. Esimerkki kuva mallinnetusta tilasta

Hiitiö, T. 2016. Tilitoimiston vaihtaminen. Talousverkko. Viitattu 29.5.2017. https://www.talousverkko.fi/tilitoimiston-vaihtaminen/

Hyyppä, J-P. 2015. Sisäinen laskenta tehdään yritystä varten. Finazilla. Blogi. Viitattu 1.9.2017. https://www.finazilla.fi/sisainen-laskenta-tehdaan-yritysta-varten/

Isännöinti- ja tilitoimisto Kangasniemi Oy. 2010-2015. Viitattu 23.9.2017. http://www.ispk.fi

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua – Opas yrityksille. Tekes. https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf

Jormakka, R., Koivusalo, K., Lappalainen, J. & Niskanen, M. 2009. Laskentatoimi. Helsinki: Edita.

Kaipaatko kotiisi uutta ilmettä? Pientä piristystä tai suurta muutosta?. Sisustussuunnittelu Virpi Keränen. Viitattu 23.9.2017. https://www.virpikeranen.fi/

Kilpailuympäristö ja markkinaselvitys. Yritys-Suomi. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 14.2.2017. https://yrityssuomi.fi/kilpailuymparisto-ja-markkinaselvitys

Kokonaisvaltainen ratkaisu: Kaikki työkalut yhdessä paketissa. 2017. Procountor- Ystävällinen taloushallinnon ohjelmisto. Viitattu 10.10.2017. https://campaigns.finago.com/yrityksille

Korhonen Oy. 2017. Tili- ja kiinteistötoimisto. Viitattu 5.7.2017. http://www.tkt-korhonen.fi/

Koski, H. 2013. Muotoilua ja empatiaa. A3-lehti 2013. Viitattu 14.2.2017. http://www.a3lehti.fi/ihmiset/muotoilua_ja_empatiaa/

L30.12.1997/1336. Kirjanpitolaki. Viitattu 26.11.2017. http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L3P1a

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Talentum.

Liiketoimintasuunnitelma. Yritys-Suomi. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 14.2.2017. https://yrityssuomi.fi/liiketoimintasuunnitelma

Luoto. 2014. Miten suunnittelupalveluita ostetaan?. Viitattu 17.6.2017. http://www.suunnittelutoimistoluoto.fi/sisustussuunnittelija/palvelupolku/

Löfman-Lindström, T. 2016. Mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa?. Viitattu 3.4.2017. https://www.talousverkko.fi/asiakaslahtoisyys/

Manner, J. 2016. Kirjanpitäjien työt loppuvat! Vai loppuvatko sittenkään? Muutoksen ammattilaiset. Viitattu 9.4.2017. https://www.markinst.fi/muutoksen-ammattilaiset/kirjanpitajien-tyot-loppuvat-vai-loppuvatko-sittenkaan

Manninen, T. Tilitoimisto palvelut. Tilitoimisto Tilikausi Oy. Viitattu 1.10.2017. http://www.tilikausi.fi/palvelut.html#ostoreskontra

Marttunen, M. 2016. Tilitoimiston evoluutio ja arvontuotto asiakkaalle. Balanco Accounting Oy. Viitattu 4.6.2017. http://balanco.fi/tilitoimistonevoluutio/

Metsänoro, S. 2017. Vaihtamalla paranee vai paraneeko?, Mapit biteiksi. Viitattu 28.5.2017. http://kasvuyritykset.fi/vaihtamalla-paranee-vai-paraneeko/

Mikroyritys. Tilastokeskus. Viitattu 14.2.2017. http://www.stat.fi/meta/kas/mikroyritys.html#tab1

Mikä Personal Trainer on?. Auron. Viitattu 14.2.2017. https://www.auron.fi/usein-kysyttya/mika-personal-trainer-on/

Myyntireskontra. Suomen Perintätoimisto Oy. Viitattu 1.10.2017. https://www.suomenpt.fi/myyntireskontra/

Määritelmä sanalle ulkoistaminen. Mitä tarkoittaa.com. Viitattu 1.9.2017. http://www.mita-tarkoittaa.com/ulkoistaminen

Omaisuuden ositus avioeron johdosta. 2017. Suomen lakiopas. Viitattu 17.9.2017. http://www.lakiopas.com/lakitietoa/ositus/

Pendolin, H. 2010. Mitä tuotteistus tarkoittaa?. Prodman. Viitattu 25.6.2017. http://www.prodman.fi/mita-on-tuotteistus

Perunkirjoitus ja perukirja. 2017. Vero Skatt. Viitattu 16.9.2017. https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/perinto/perunkirjoitus_ja_perukirj/

Rahoitus- ja kannattavuuslaskelmat. Yritys-Suomi, Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 10.10.2017. https://yrityssuomi.fi/rahoitus-ja-kannattavuuslaskelmat

Ritala-Mäkinen, M. 2016. Nykyaikainen 3D-mallinnus hyödyttää sisustussuunnittelussa sekä asiakasta että suunnittelijaa. Sissarit-blogi 7.5.2016. Viitattu 17.9.2017. http://www.sisustussuunnittelijat.pro/nykyaikainen-3d-mallinnus-hyodyttaa-sisustussuunnittelussa-seka-asiakasta-etta-suunnittelijaa/

Sidosryhmä (stakeholder, interest group). 2012. Yvistä energiaa yrittäjyyskasvatukseen. Viitattu 27.5.2017. http://www.yvi.fi/sanakirja/428-sidosryhma-stakeholder-interest-group

Sipilä, M. 2016. Asiakas haluaa maksaa tulevaisuuden tilitoimistoille konsultoinnista ja liiketoiminnan ohjaamisesta. Visma Blog Finland. Viitattu 27.5.2017. https://www.visma.fi/blog/asiakas-haluaa-maksaa-tulevaisuuden-tilitoimistoille-konsultoinnista-ja-liiketoiminnan-ohjaamisesta/

Sisustussuunnittelu Kajaani. Fonecta.fi. Viitattu 23.10.2017. https://www.fonecta.fi/haku/sisustussuunnittelu+kajaani

Talenom- Tilitoimisto Kajaani. Talenom- yrittämisen iloa. Viitattu 17.9.2017. http://www.talenom.fi/yhteystiedot/tilitoimisto-kajaani

Talenom- yrittämisen iloa. Viitattu 30.9.2017. http://www.talenom.fi/

Talouden terveyttäminen ja lisärahoituksen hankinta. Yritys-Suomi Talousapu neuvontapalvelu. Viitattu 1.10.2017. http://www.talousapu.fi/tuloslaskelman-taseen-kassavirran-yhteys

Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä. 2015. BDO- tutkimusraportti. Viitattu 1.9.2017. file:///C:/Users/Annika/Downloads/bdo_raportti_web.pdf

Taloushallinto. Viitattu 31.8.2017. http://www.mol.fi/avo/alat/23.htm

Taloushallintoliitto I. 2015. Viitattu 9.10.2017. https://taloushallintoliitto.fi/usein-kysyttya/miksi-kannattaa-valita-auktorisoitu-tilitoimisto

Taloushallintoliitto II. 2015. Viitattu 2.4.2017. https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/tilitoimiston-ohjeet-ja-tyokalut/tilitoimiston-johtaminen-ja-henkilosto/esimerkki

Taloushallintoliitto III. 2015. Viitattu 14.2.2017. https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc

Taloushallintoliitto IV. 2015. Viitattu 15.2.2017. https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/tilikausi-ja-tilinpaatos

Taloushallintoliitto V. 2015. Viitattu 9.10.2017. https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/kirjanpitovelvollisuus

Taloushallintoliitto VI. 2015. Viitattu 18.10.2017. https://taloushallintoliitto.fi/usein-kysyttya/mitka-ovat-auktorisoinnin-vaatimukset

Taloushallintoliitto VII. 2015. Viitattu 4.11.2017. https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/veroilmoitus

Tervetuloa Yleisavain-palveluun. 2010. Tili- ja isännöintipalvelu Kangasniemi-Yleisavain-palvelu. Viitattu 23.9.2017. http://www.yleisavain.net/

Tilastotietoa. 2017. Kajaanin kaupunki. Viitattu 20.8.2017. http://www.kajaani.fi/fi/tietoa-kajaanista/yleistietoa-kajaanista/tilastotietoa

Tili- ja Tarkastus Ari Piirainen Oy- auktorisoitu tilitoimisto. Viitattu 17.9.2017. http://www.tilijatarkastusoy.fi/

Tilinpäätöksen tulkinta-mitä luvut kertovat yrittäjälle?.2016. Priima yrityslaskennan blogi. Viitattu 29.10.2017. http://www.priimalaskenta.fi/laskenta-blog/tilinpaatoksen-tulkinta

Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy. Viitattu 17.9.2017. http://www.tilipalvelukorhonen.fi/

Tilisuunta. Tilisuunta Oy. Viitattu 27.9.2017. http://www.tilisuunta.fi/

Tilitoimisto Kärnä Partolan tilitoimisto. Tilitoimisto Kärnä Oy. Viitattu 30.9.2017. http://tilitoimisto.com/

Tilitoimistoja, kirjanpitotoimistoja Kajaani. Fonecta.fi. Viitattu 9.10.2017. https://www.fonecta.fi/haku/tilitoimistoja,+kirjanpitotoimistoja+kajaani

Tilitoimisto Minna Karjalainen Oy. 2017. Viitattu 23.9.2017. http://www.karjalainen.pro/

Toiminimi (Yksityinen elinkeinonharjoittaja). Yritys-Suomi, Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 5.7.2017. https://yrityssuomi.fi/toiminimi

Toiminnan suunnittelu. Yritys-Suomi. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 13.2.2017. https://yrityssuomi.fi/toiminnan-suunnittelu

Toimitilasuunnittelulla toimiva työympäristö. Workspace. Viitattu 14.2.2017. http://www.workspace.fi/fi/palvelut/toimitilasuunnittelu

Tynninen, L. & Viinikainen, M. 2016. Tilitoimistot eivät selviä digimurroksesta ilman apua. Talouselämä. Viitattu 4.6.2017. http://www.talouselama.fi/tebatti/puheenvuoro/tilitoimistot-eivat-selvia-digimurroksesta-ilman-apua-6596372

Uusyrityskeskus Neuvoa- Antava. 2017. Viitattu 26.11.2017. http://www.neuvoa-antava.fi/apuvalineet/

Valomaailman ammattilaiset käyttöösi!. Valomaailma- Light & living. Viitattu 24.9.2017. http://www.valomaailma.fi/page/4/suunnittelupalvelut

Versatile plans and pricing. WordPress powers 28% of the internet. WordPress.com. Viitattu 28.10.2017. https://wordpress.com/#plans

Vilkman, U. 2013. Palveluiden tuotteistaminen – näin se tehdään yksinkertaisesti. Viitattu 25.6.2017. http://www.ullavilkman.com/palveluiden-tuotteistaminen-nain-se-tehdaan-yksinkertaisesti/#comment-10

Virtuaali AMK- Saumaton palveluketju. Viitattu 26.11.2017. http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030702/1115120704266/1115123610672/1115123658085/1115123893278.html

Yksilöllistä palvelua- vankkaa kainuulaista osaamista. Tilitaito. Viitattu 11.9.2017. http://www.tilitaito.fi/

Yksityisen elinkeinonharjoittajan (”toiminimen”) perustamisilmoitus. 2017. Patentti- ja rekisterihallitus. Viitattu 28.10.2017. https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yeh/perustaminen.html

Yrittäjyys Suomessa. 2017. Yrittäjät. Viitattu 14.2.2017. https://www.yrittajat.fi/suomen-yrittajat/yrittajyys-suomessa-316363

Yrityksen arvonmääritys. Balance consulting. Viitattu 17.9.2017. http://www.balanceconsulting.fi/tuotteet/balance_arvo?gclid=EAIaIQobChMImKqC9Mir1gIVEouyCh0i6A9REAAYAyAAEgII5PD_BwE

Yritysidea. Yritys-Suomi. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 13.2.2017. https://yrityssuomi.fi/yritysidea

Yritystoiminta ja laskentatoimi. Koulutus & matkailu Selander Oy. Viitattu 31.8.2017. http://www.selanderoy.fi/fi/kirja/yritystoiminta_ja_laskentatoimi2_selander/

Liitteet

Liite 1: Investointi- rahoituslaskelma- Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkinen

Liite 2: Internetsivut I- Palvelulupaus

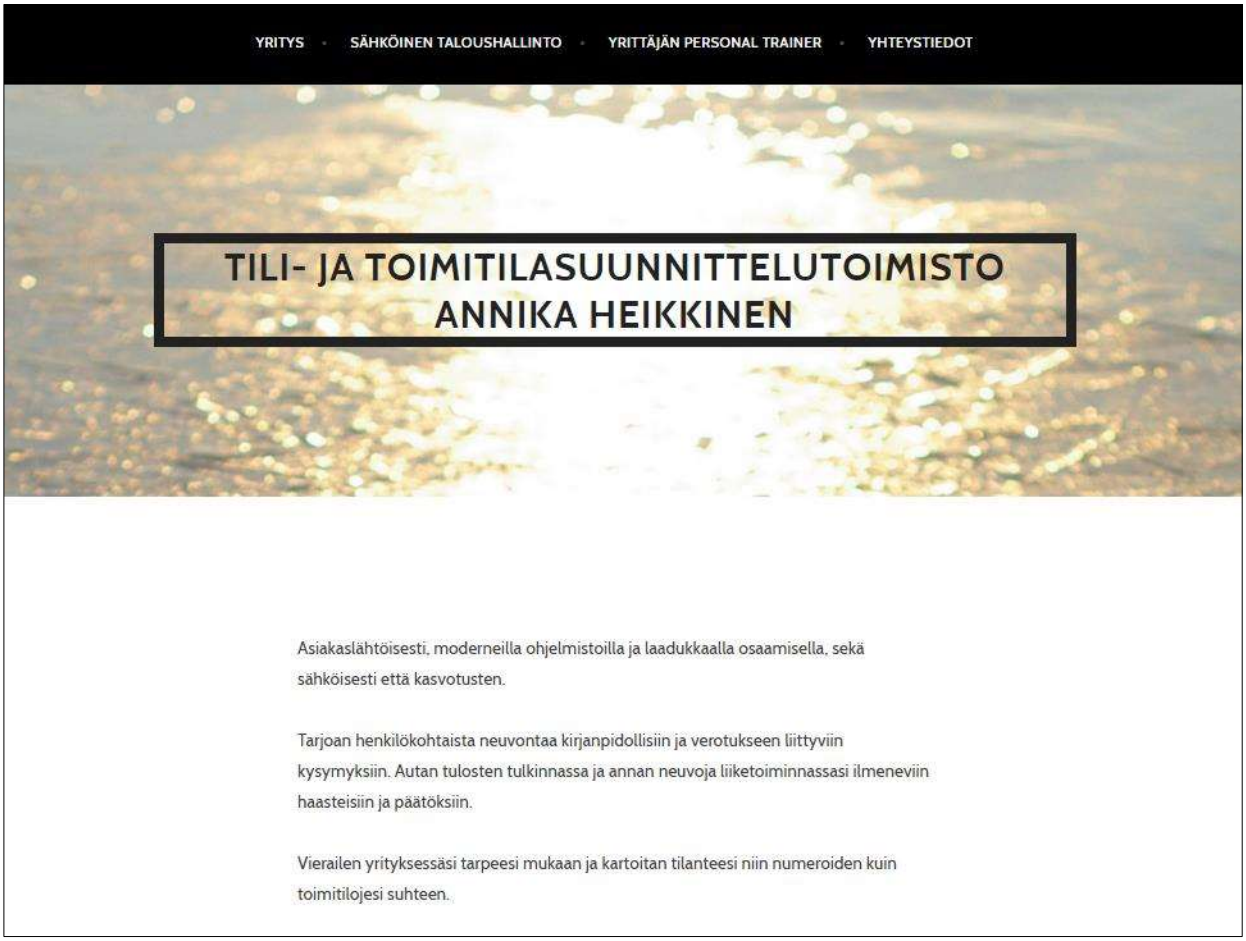
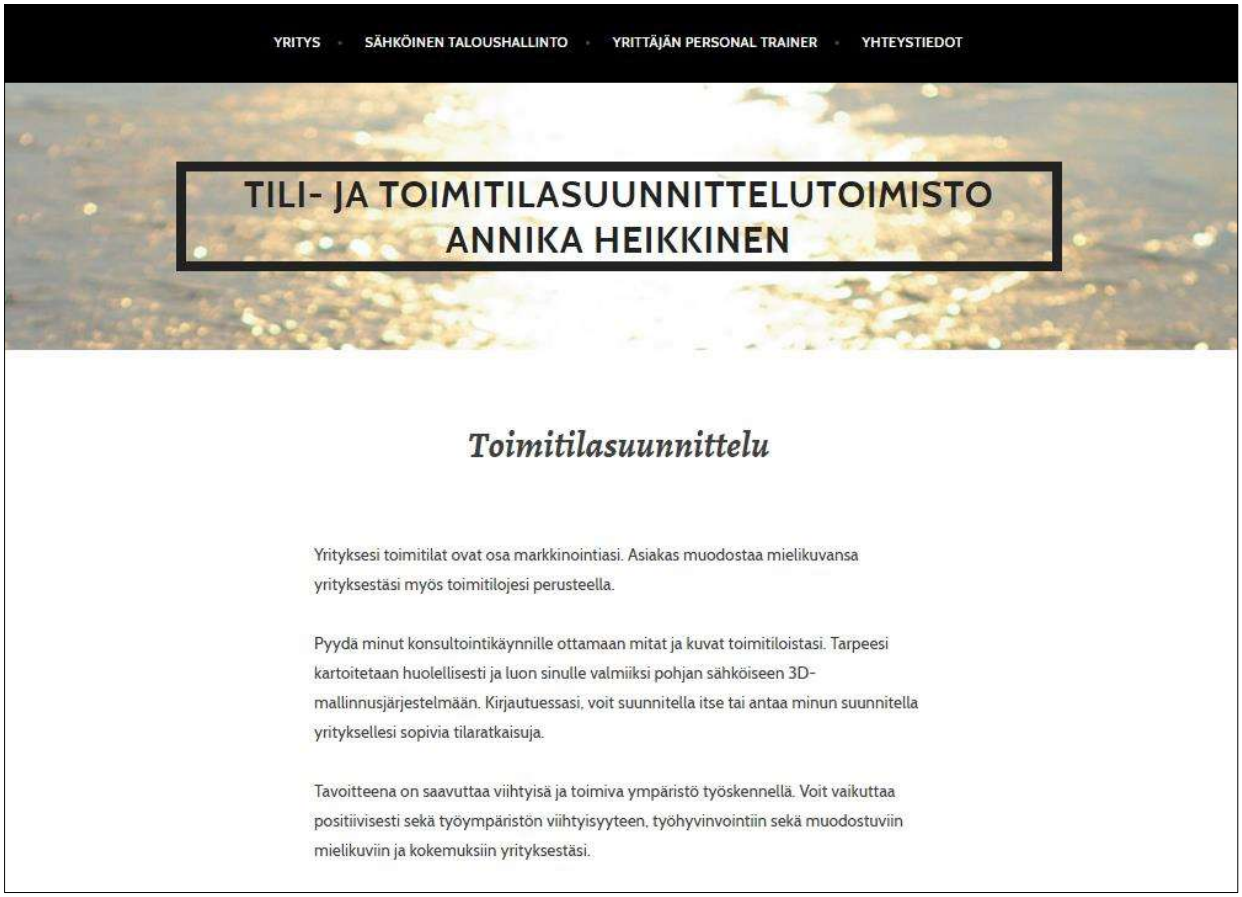
Liite 3: Internetsivut II- Yrittäjän Personal Trainer

Investointi- rahoituslaskelma- Tili- ja toimitilasuunnittelutoimisto Annika Heikkinen

INVESTOINTI- RAHOITUSLASKELMA- TILI- JA TOIMITILASUUNNITTELUTOIMISTO ANNIKA HEIKKINEN			
RAHAN TARVE			
Investoinnit	Aineettomat	Perustamisilmoitus	75,00
	hyödykkeet	Asiantuntija-/konsulttipalkkiot	0,00
	Koneet ja	Ohjelmistot	4786,88
	kalusto	Tietokone	1199,00
		Hiiri ja näppäimistö	24,95
		Tulostin/skanneri	282,90
		Auto	15000,00
		Kalusteet	0,00
		Puhelin	500,00
	Liikeirtaimisto	Toimistotarvikkeet	100,00
		Somistus- ja sisustustarvikkeet	0,00
	Muut kulut	Remontti- ja asennuskulut	0,00
		Toimitilojen/kiinteistön osto	0,00
		Muut kulut	0,00
Käyttöpääoma 1-3 kk	Markkinointi	Markkinointimateriaali (esitteet, käyntikortit, yms.)	35,98
		Internetsivut	99,00
	Vuokrat	Toimitilavuokrat (huomioi myös takuuvuokrat)	0,00
		Laitevuokrat/leasingmaksut	0,00
	Palkat	Työntekijöiden palkat	0,00
		Yrittäjän oma toimeentulo	2000,00
	Muut kiinteät kulut		0,00
Vaihto ja rahoitusomaisuus		Alkuvarasto	0,00
		Kassa	0,00
Rahantarve yhteensä			**24103,71**
RAHAN LÄHTEET			
Oma pääoma		Osakepääoma	0,00
		Omat sijoitukset	2500,00
		Omat koneet ja kalusto	0,00
		Muut	0,00
Lainapääoma		Osakaslaina	0,00
		Pankkilaina	21603,71
		Finnvera	0,00
		Muut	0,00
Muu tulorahoitus			
Rahan lähteet yhteensä			**24103,71**

(Uusyrityskeskus Neuvoa- Antava 2017)

Internetsivut I- Palvelulupaus



Internetsivut II- Yrittäjän Personal Trainer