

Handbok för Gothia Oy

Examensarbete

Katja Nyman

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Affärslogistik och kommunikation
Identifikationsnummer:	10489
Författare:	Katja Nyman
Arbetets namn:	Handbok för Gothia Oy
Handledare (Arcada):	Linn Hongell
Uppdragsgivare:	Sirkka Hulkko
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete är ett beställningsarbete för Gothia Oy som är ett norskt finansierings- och indrivningsföretag. Finansieringsavdelningen etablerades år 2008 då Aktiv Kapital sålde sin finansieringsverksamhet åt Gothia Financial Ab. Gothia Oy har ingen handbok för personalen där det ingår information om företagets verksamhet och branschen i största allmänhet. Företaget befinner sig i en stark tillväxtfas och behovet av klara instruktioner för företagets personal är stor. Syftet med examensarbetet är att göra en handbok för personalen på Gothias finansieringsavdelning. Finansieringsavdelningen verkar i Helsingfors och har ungefär 30 anställda. Handboken skall tillämpas som stödmaterial för både ny- och fastanställda i det dagliga arbetet. Handboken ger en omfattande bild av finansieringsbranschen, Gothias verksamhet och historia, och om företagets produkter och processer samt innehåller ofta förekommande vokabulär inom branschen. Innehållet i handboken baserar sig på internt material, tryckt material samtalsintervjuer med personalen och observationer. Då Gothia Oy även består av indrivningsverksamhet innehåller handboken ett omfattande kapitel om indrivning. Indrivningskapitlet baserar sig på en intervju med indrivningsverksamhetens ansvarsperson. Då arbetet är ett beställningsarbete är innehållet i handboken strukturerat på basen av uppdragsgivarens önskemål. Handboken har en omfattning på 142 sidor varav 13 sidor är tillgängliga för offentligheten. Eftersom innehållet i handboken innefattar företagets interna processer, program och upphov är största delen av innehållet hemlighetsstämplat och inte tillgängligt för allmänheten.</p>	
Nyckelord:	Gothia Oy, verksamhetsprocesser, finansiering, handbok
Sidantal:	21
Språk:	svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Affärslogistik och kommunikation
Identification number:	10489
Author:	Katja Nyman
Title:	Handbok för Gothia Oy
Supervisor (Arcada):	Linn Hongell
Commissioned by:	Sirkka Hulkko
<p>Abstract:</p> <p>This thesis is ordered by Gothia Oy. Gothia Oy is a financing- and debt collection company. The division of financing was established in 2008 when Aktiv Kapital sold their division of financing to Gothia Financial Ab. At the moment Gothia Oy doesn't have any instruction manuals with clear instructions of the field of action, and the company's occupation for the company's employees. Gothia Oy is in a state of growth and the need of a manual for the company's employees is urgent. The aim of this thesis is to provide a manual for the personnel at the division of financing in Gothia Oy. The division of financing has 30 employees and has its core business in Helsinki. The manual will be suitable for both new and old employees. The aim of the manual is to give the employee a broad look at the branch of financing, Gothia's strategies, processes and history and also give explanations for commonly used words. The content of the manual is based on literature, interviews with the personnel, Gothia's own material and personal observations. The manual will also include a chapter of the debt collection and its processes. The chapter of the debt collection is based on an interview with the chief of the debt collection division. Because the manual is ordered by Gothia Oy, the entire content of the manual is structured by the director of the company. The content of the manual contains 142 pages but only the first 13 pages are available for public use due to the fact that the manual contains secretive information of the company's processes and programs.</p>	
Keywords:	Gothia Oy, financing, manual, business processes
Number of pages:	21
Language:	swedish
Date of acceptance:	

INNEHÅLL / CONTENTS

1	Inledning.....	1
1.1	Problemformulering	2
1.2	Syfte och disposition	2
2	Teori om handböcker	3
2.1	Allmänt	3
2.2	Handbok	4
2.3	Uppbyggnad av en handbok	5
3	Metodval	8
3.1	Metodval för den empiriska delen.....	8
3.2	Litteratur och elektroniska källor.....	8
3.3	Internt material.....	9
3.4	Samtalsintervjuer med mina kolleger.....	9
3.5	Deltagande observation	10
3.6	Intervju med Hans Vikdal	11
3.7	Metodval för den teoretiska delen	12
4	Resultat	13
5	Diskussion	15
5.1	Kommentarer och feed-back.....	16
5.2	Språk och korrektur	16
5.3	Utgivning	17
5.4	För- och nackdelar.....	17
5.5	Avslutning.....	19
Källor		21
	Källor för handboken	21
	Litteratur.....	21
	Gothia Oy:s interna material	22
	Internet	23
	Samtalsintervjuer	25
	Intervju	
	Bildernas källor	26
Bilagor		27

FÖRORD

Detta examensarbete är ett beställningsarbete för Gothia Oy som är ett norskt finansierings- och indrivningsföretag. Finansieringsavdelningen etablerades år 2008 då Aktiv Kapital sålde sin finansieringsverksamhet åt Gothia Financial Ab. Gothia Oy har ingen handbok för personalen där det ingår information om företagets verksamhet och branschen i största allmänhet. Företaget befinner sig i en stark tillväxtfas och behovet av klara instruktioner för företagets personal är stor. Syftet med examensarbetet är att göra en handbok för personalen på Gothias finansieringsavdelning. Finansieringsavdelningen verkar i Helsingfors och har ungefär 30 anställda. Handboken skall tillämpas som stödmaterial för både ny- och fastanställda i det dagliga arbetet. Handboken ger en omfattande bild av finansieringsbranschen, Gothias verksamhet och historia, och om företagets produkter och processer samt innehåller ofta förekommande vokabulär inom branschen. Innehållet i handboken baserar sig på internt material, tryckt material samtalsintervjuer med personalen och observationer. Då Gothia Oy även består av indrivningsverksamhet innehåller handboken ett omfattande kapitel om indrivning. Indrivningskapitlet baserar sig på en intervju med indrivningsverksamhetens ansvarsperson. Då arbetet är ett beställningsarbete är innehållet i handboken strukturerat på basen av uppdragsgivarens önskemål. Handboken har en omfattning på 142 sidor varav 13 sidor är tillgängliga för offentligheten. Eftersom innehållet i handboken innefattar företagets interna processer, program och upphov är största delen av innehållet hemlighetsstämplat och inte tillgängligt för allmänheten.

1 INLEDNING

Skolning av personalen inom ett företag har blivit allt viktigare med åren. Då arbetsgivaren lär upp arbetstagaren bör man lägga vikt på information om företagets grundprinciper och villkor. Då arbetstagaren behärskar företagets principer och villkor kan arbetstagaren bättre anpassa sin kunskap i olika situationer i arbetslivet. (Ritala & Tarvainen 1991 s. 8)

Med upplärning av personalen syftar man till att företaget strävar efter att uppehålla personalens sysselsättningsgrad och prestationsnivå. För att uppehålla denna nivå utvecklar företag olika tillvägagångssätt för att skola upp personalen. Olika tillvägagångssätt är bland annat olika program med hjälp av vilka man kan utveckla personalens färdigheter, kunskap och attityd. Då man skolar personalen bör man sträva efter att personalen förstår hur de kan uppnå framgång, företagets framgång och hur företagets framgång har en inverkan på arbetstagarens framgång. (Ritala & Tarvainen 1991, s. 23)

Under åren 1980-2000 har flera studier om arbetsstyrning gjorts runt världen. Bara i Finland kan man finna 150 olika artiklar, rapporter, handböcker och examensarbeten som har att göra med arbetsstyrning och hur den påverkar arbetstagaren och dennas prestationer inom företaget. Utländska studier finns det över 700 stycken av. Enligt den brittiska forskaren, professor Tony Butterworth, vid Manchesters Universitet hade arbetsgivarnas styrning av arbetet en positiv inverkan på arbetstagarna. Enligt Butterworth minskade arbetstagarnas utmattning i arbetet och vägledningen upplevdes som ett starkt stöd. Även finska och svenska forskare har kommit till samma resultat. Resultaten har även en koppling till förbättringen av företagets verksamhet och till förstärkningen av arbetstagarnas identitet. (Paunonen-Ilmonen 2001, s. 16-17)

Företagsledare lägger vikt vid att personalen har det kunnande som behövs för att klara av sina arbetsuppgifter och för att kunna ge kunderna den bästa möjliga betjäningen. Upplärningens uppgift är att utbilda personalen och få hela organisationen att jobba på ett liknande sätt. Som ett viktigt verktyg inom skolningen finns handböcker.

Handbäckernas syfte är att presentera företagens grundverksamhet och beskriva företagens verksamhet såväl internt (för arbetstagarna) som externt (för kunderna). Tanken med handböcker är att få hela organisationen att tänka på samma sätt och att behandla alla kunder likvärdigt. Handbäckerna har även en viktig funktion för företags nya kunder. Via handböcker kan man lätt ge en bra bild av företaget som helhet, samt dess arbetsrutiner och värderingar.

1.1 Problemformulering

Gothia Oy är ett finansieringsföretag som erbjuder sina kunder faktureringsjänster, finansiering och indrivning. I Finland har Gothia Oy kontor i Helsingfors och Åbo. Sammanlagt har Gothia Oy omkring 50 anställda i Finland. Utöver Finland har Gothia Oy verksamhet i Sverige, Norge, Danmark, England, Tyskland och Holland där verksamheten är större.

Kontoren i Finland saknar instruktionsmaterial för personalen. Det finns inget material att erbjuda personalen där det skulle komma fram företagens verksamhet, strategier, mål, processer eller produkter. Behovet av en handbok är stor då företaget befinner sig i en stark tillväxtfas.

1.2 Syfte och disposition

Arbetet beställdes av företagens finansieringschef Sirkka Hulkko. Syftet med mitt slutarbete är att sammanställa en handbok för företagens personal på finansieringsavdelningen på Gothia Oy. Handboken inleds med ett stycke av finansieringens historia i Europa och Finland och om Gothia Oy: s historia. Därefter följer ett stycke av företagens strategier och mål varefter företagens produkter och tjänster beskrivs grundligt. I handboken går jag igenom företagens verksamhet och processer inom finansieringen och klargör relevanta termer. Handboken kommer även att bestå av ett kapitel om indrivning och indrivningens processer. Målet med handboken är att ge Gothias personal en klart uppbyggd handbok ur vilken det är enkelt att slå upp termer och processer. I första hand riktas handboken till nya arbetstagare

men den skall även fungera som ett hjälpmedel för arbetstagare som har funnits i företaget en längre tid.

2 TEORI OM HANDBÖCKER

2.1 Allmänt

Då man talar om att lära upp en arbetstagare i ett företag, menar man alla de olika verktyg som man kan använda för att arbetstagaren så snabbt som möjligt skall bli av organisationen, arbetsgemenskapen, intressentgruppen och lära sin egen arbetsuppgift. Det är mycket viktigt att grundligt skola en arbetstagare i företaget. Ifall man skolar en arbetstagare så minskar felen, arbetstagaren kommer snabbare in i arbetsrutinerna, arbetstagaren känner sig självsäkrare och riskfaktorerna minskar. (Maritta Österberg, 2005, s. 90)

Syftet med skolningen och arbetsstyrningen varierar från företag till företag. Målet med skolningen kan också variera. Skolningen kan innebära individuell inläring eller administrativ inläring. Det är sällan som skolningen är menad för individuell inläring utan oftast är det frågan om administrativ och verksamhetsenlig skolning som baserar sig på hela organisationens intresse. (Martti Puttonen, 1993, s. 42)

Skolningens omfattning varierar beroende på hurdan tjänst och arbetsuppgift det är frågan om. Ifall det är frågan om en praktik, ett sommarjobb eller moderskapsvikariat är tiden för skolningen oftast mycket kort, och då innehåller skolningen endast det mest väsentliga. Olika faktorer så som arbetstagarens kommande roll, tidigare kunskap, erfarenhet och ålder har en inverkan på skolningens omfattning. För en erfaren arbetstagare tar det betydligt kortare tid att komma in i arbetsrutinerna än för en yngre person, som inte har någon erfarenhet från förut. Det är också viktigt att företaget skolar arbetstagare som på grund av tjänstledighet eller t.ex. utlandsvistelse varit borta från företaget en längre tid. Redan om en arbetstagare varit borta i ett år kan företaget verksamhet ha genomgått stora förändringar, och då är ett viktigt att skola upp arbetstagaren. (Maritta Österberg, 2005, s.90-91)

Den HR- ansvariga kartlägger skolningsprogrammet i företaget och bygger upp det. I skolningen deltar både den HR- ansvariga och den närmaste chefen. Den HR- ansvariga presenterar ofta företaget som helhet och förmannen skolar arbetstagaren till sin egentliga arbetsuppgift. (Maritta Österberg, 2005, s. 93)

För att underlätta skolningen kan företaget samla ihop ett informationspaket åt personen som blir skolad. Detta informationspaket kan innehålla information om företaget, årsberättelser, broschyrer, personalinformation, verksamhetsinformation, verksamhetsprocesser och kontaktuppgifter. Det är bra att ge informationspaketet åt personen som blir skolad genast i början för då visar arbetsgivaren intresse för arbetstagaren. Detta informationspaket kan även kallas för en handbok eller manual. (Maritta Österberg,2005, s. 97)

2.2 Handbok

En handbok är en användarhandbok för ett speciellt syfte, en verksamhet eller arbetsuppgift. Man kan använda en handbok som ett verktyg eller som en guide. Syftet med en handbok är att hjälpa läsaren finna idéer, hitta olika arbetsverktyg, spara tid samt hitta motiveringar för varför man gör saker på ett visst sätt.

En handbok för en ny anställd är en processartad handbok, som delas ut till de nya anställda under de första dagarna på den nya arbetsplatsen. Handbokens storlek varierar beroende på företags storlek och materialets omfattning. En typisk handbok för nya arbetstagare är en handbok som innehåller fakta om företaget, information om företags riktlinjer och rutiner och specifika förklaringar om företags tillvägagångssätt. Dessutom brukar en handbok för en ny anställd innehålla material om företags klädsel, förmåner, semestrar, löner och om andra allmänna principer. ([www]vad är en anställd handbok- nimade.info, 12.2.2011)

En effektiv handbok hjälper arbetstagare att jobba effektivt, korrekt, enhetligt och bekvämt. En bra handbok kännetecknar följande egenskaper; bra skriven, attraktiv, lätt formaterad och illustrerad för att öka förståelse. (Mona J. Casady 1992)

2.3 Uppbyggnad av en handbok

Enligt Mona J. Casady består uppbyggnaden av en bra handbok av dessa nio steg;

- förberedelser
- skriva det första utkastet och sedan be feedback på det
- bearbeta texten och illustrationer
- strukturera texten
- skriva det sista utkastet
- kopiera utkastet
- dela ut exemplar av utkastet
- arrangera skolning
- rapportera för ledningen

Det första steget då man börjar skriva en handbok är att kartlägga huvudrubrikerna. Därefter bör man arrangera rubrikerna i den ordning man vill ha dem i handboken. Före man går vidare är det nödvändigt att kontrollera med cheferna ifall det är något som bör tilläggas. Det kan även vara lönsamt att bläddra igenom handböcker från andra företag för att skapa en bättre bild av vad som är nödvändigt. Då man kartlägger rubrikerna och bestämmer ordningen för handboken, bör man även leta efter och samla ihop foton, grafer, diagram, och andra användbara bilder för att göra handboken mera lättläst. (Mona J. Casady 1992)

I det andra steget av att bygga en handbok enligt Mona J. Casady skall man använda sammanfattningen av alla rubriker och bilder som stödmaterial för att skriva den första versionen av handboken. Enligt Mona J. Casady är det logiskt att börja från det lättaste stycket, och stegvis framåtskrida mot de mer invecklade styckena. Det är mycket viktigt att man som skribent själv skriver texten till handboken och är kreativ. Under inga omständigheter skall man kopiera text från tidigare dokument eller handböcker eftersom det är olagligt och sannolikheten att man kopierar den andra skribentens fel är stor. Målet med den nya handboken är att göra den bättre än den gamla.

Då man skriver det första utdraget är det ändamålsenligt att dela upp innehållet till mindre läsbara segment. Det bästa är att använda sig av korta meningar med beskrivande verb och numrera alla steg. Långa meningar kan vara tunga att läsa och det

är lätt hänt att hoppa över något väsentligt. Efter att man skrivit det första utkastet skall man låta andra läsa igenom det och ge feedback. För att få möjligast mycket ut av feedbacken borde man låta både erfarna och nya kolleger läsa igenom handboken. Med hjälp av feedback blir handboken mer användbar och lättläst. (Mona J. Casady 1992)

I det tredje steget skall man evaluera all den feedback man fått av alla läsare och sedan utföra korrigeringar på det man anser vara väsentligt. Utöver alla korrigeringar skall man även under denna fas kontrollera språkfel, rubriker, sidnumrering, styckeindelning och tillägga bilder. Med hjälp av bilder kan man förkorta långa, tunga texter och hjälpa läsaren att bättre förstå innehållet. (Mona J. Casady 1992)

I det fjärde steget skall man göra de sista förändringarna på layouten. I layouten bör man beakta huruvida handboken trycks upp och blir utdelad. Detta kan nämligen ha en inverkan på vilket sätt handboken lönar sig att bli kopierad, dvs. på båda sidorna eller endast på enkel sida. Dessutom bör man fundera på sidnumreringen och marginalernas bredd då man funderar på det sista utkastet. (Mona J. Casady 1992)

Efter det fjärde steget och efter att man gjort de slutliga redigeringarna är det dags att åstadkomma det sista utkastet av handboken. Det är lönsamt att kopiera ett utkast åt sig själv och en annan kopia för vidare utdelning. Det är även nödvändigt att för säkerhets skull köra en backup på handboken ifall något misstag skulle hända. En korrekt handbok skall enligt Mona J. Casady bestå av vita sidor med svart text. På pärmsbladet skall man skriva handbokens namn, författarna, företagets namn, datum och eventuella namn på medarbetare. (Mona J. Casady 1992)

Då man kopierar handboken och delar ut den bör man beakta alla kostnader som uppstår av att kopiera den. Dessutom skall man fundera på pärmsbladets färg. Ifall färgen är grann fungerar den som blickfång. Utöver dessa saker skall man också fundera på hur tjockt papper man använder sig av då man delar ut handboken. Ju tjockare papper, desto långvarigare är handboken. (Mona J. Casady 1992)

Det sista steget i utarbetandet av en handbok är att ordna ett skolningstillfälle. Med hjälp av en kurs kan man lära arbetstagarna att använda handboken på det mest effektiva

sättet. För att skolningstillfället skall bli lönsamt är det viktigt att informera ledningen om tillfället. (Mona J. Casady 1992)

(Se bilaga 1- Gothia Oy:s handbok)

3 METODVAL

3.1 Metodval för den empiriska delen

I och med att jag skrev mitt slutarbete för Gothia Oy, fick jag skriva mitt examensarbete under arbetstid. Jag skrev på arbetet varje fredag under hela arbetsdagen. Med Sirkka Hulkko, som är min uppdragsgivare, hade vi varje vecka ett möte där vi tillsammans gick igenom vad jag har skrivit för att komma underfund med vad som borde ändras och förbättras. Tanken var att vi alltid skulle ha ett möte före jag började skriva på fredagar. Då visste jag alltid hur jag skulle gå vidare.

Den empiriska delen i mitt slutarbete är handboken för Gothia Oy. Handboken är skriven på finska eftersom det är det officiella språket på Gothia Oy. Före jag funderade på olika metodval, hade jag redan skrivit största delen av innehållet i min handbok. Orsaken till detta var att jag redan då hade kartlagt med min uppdragsgivare, Sirkka Hulkko, hur jag skulle gå tillväga för att samla ihop information till min handbok.

3.2 Litteratur och elektroniska källor

Internet är en bra dokumentkälla för forskare men enligt John Scotts bör man komma ihåg fyra viktiga kriterier då man använder internetkällor. Dessa fyra kriterier är autenticitet, trovärdighet, representation och förståelse. (Alan Bryman& Emma Bell, 2003, s. 437)

Jag började med att söka en hel del litteratur från biblioteket. Jag hittade böcker som handlade om finansieringens historia i Europa och Finland, riskkontroll och om finanskrisen. Utöver böckerna, hittade jag även en massa information på Internet. En stor del av kapitlet om Gothias historia baserar sig på fakta som jag hämtat från Gothias internationella hemsidor. Även ”Finanssialan keskusliitto:s” hemsidor har jag haft stor nytta av. Utöver dessa hemsidor har jag även sökt information på andra hemsidor för att få ytterligare nyttig information.

3.3 Internt material

Organisationsdokument anses vara mycket viktiga för forskare som forskar inom företagsekonomi. En del organisationsdokument är tillgängliga för offentligheten medan en del dokument är avsedda för internt bruk. Till offentliga dokument hör årsberättelser, måldokument, annonser och olika pressmeddelanden. Till interna dokument hör interna nyheter, scheman, mötesprotokoll och manualer för nyanställda. I sin helhet anses organisationsdokument vara en viktig informationskälla för forskaren eftersom alla organisationsdokument fungerar som bakgrundsinformation om själva företaget. (Alan Bryman & Emma Bell, 2003, s. 433 & 435)

Största delen av handbokens innehåll går ut på att förklara Gothias egna produkter, verksamhetsprocesser, finansiell terminologi och deras indrivning. Största delen av materialet jag använt är skrivet av Gothias finansieringschef, Sirkka Hulkko. Företagets verksamhet har dokumenterats tidigare men aldrig så omfattande som nu. Det interna materialet skrevs under våren 2010 av Sirkka Hulkko.

3.4 Samtalsintervjuer med mina kolleger

Samtalsanalys fokuserar sig på att skapa en social ordning via socialt samspel. Man skall tolka handlingen av ett samtal på basen av värderingar, åsikter och beteende. Enligt forskaren Heritage baserar samtalsanalysen på tre antaganden som är följande; samtalet skall vara strukturerat, samtalet skall formas av kontexten och grunden för analysen baserar sig på data. I största allmänhet kan man säga att samtalsanalys är en detaljerad analys av samtal som uppstår i naturliga situationer. (Alan Bryman & Emma Bell, 2003, s. 405- 407)

Utöver det interna materialet har jag utfört en massa samtalsintervjuer med mina kollegor på Gothia Oy. Då jag skrev kapitlet om Gothias egna produkter, hade jag i samband med detta en samtalsintervju med Gothias dåvarande marknadsföringschef, Björn Dahlqvist. När jag skrev stycket om Phoenix Web, intervjuade jag vår IT-ansvariga, Asko Tuunanen. Då jag skrev om avtalsprocessen hade jag före det diskuterat med Derek Stolt som är försäljningschef på Gothia Oy. Samtalsintervjuerna har tagit

ungefär 15 till 30 minuter och de har ägt rum i mitt arbetsrum. Samtalsintervjuerna har gått ut på att jag först har berättat vad jag vet och redan skrivit, varefter vi tillsammans har diskuterat vad som är relevant och irrelevant. Dessutom har Dahlqvist, Tuunanen, och Stolt gett mig mer material som jag tillagt i handboken efter våra samtalsintervjuer. Samtalsintervjuerna har vi haft varje fredag då jag skrivit, eftersom det då har varit lätt för mig att tillägga den nya informationen direkt in i min text.

3.5 Deltagande observation

Deltagande observation, som även kallas för etnografi innebär att forskaren tillbringar en längre tid i studieobjektets sociala miljö. Ofta hänvisar man till de skriftliga resultaten av forskningen då man talar om etnografi. Under forskningen går forskaren in i en grupp och gör anteckningar om alla observationer han/hon gör för att sedan sammanställa en rapport om det. Under forskningen bör forskaren även utföra samtal med forskningsobjekten för att få utförlig och användbar information för forskningen. Det är vanligare att tala om etnografi än deltagande observation fastän begreppen är synonyma. Orsaken till detta är att deltagande observation ofta tolkas som att forskaren endast observerar händelser från sidan om. (Alan Bryman& Emma Bell, 2003, s. 333-334)

Till mina arbetsuppgifter på Gothia Oy hör både finansiering av kundfakturor och kundbetjäning. Vi är ett team på sju personer som ansvarar för kundbetjäning och finansiering. Dagligen rådfrågar vi och uppdaterar varandra om händelser och brister. Vi fattar självständiga beslut men även en stor del av vårt arbete går ut på teamarbete. Utöver all den information som jag fått via litteratur, nätsidor, samtalsintervjuer och internt material till min handbok har jag även fått en massa information genom mitt eget kunnande och de dagliga observationer jag gör på jobbet. Det kapitlet där jag beskriver kundtjänstens arbete och processen av finansieringen, baserar sig på mitt eget kunnande och de observationer jag gjort. Även en stor del av orden i ordboken baserar sig på mitt kunnande och de deltagande observationer jag gjort under min tid på Gothia Oy.

Då jag började på Gothia Oy fanns det inte någon form av handbok som stödmaterial och därför skrev jag ner allt jag hörde och lärde mig i ett häfte. Detta häfte har jag haft som stödmaterial även nu då jag skrivit på handboken.

3.6 Intervju med Hans Vikdal

Utöver alla dessa samtalsintervjuer hade jag även en intervju med Hans Vikdal om vår indrivningsverksamhet torsdagen den 17.2.2011. Det var en officiell intervju med ljudinspelning och frågor. Intervjun skiljer sig från alla mina samtalsintervjuer på det viset att mina diskussionsämnen är ämnen jag själv är bekant med och har en hel del kunskande över, medan indrivningsverksamheten var obekant för mig. Indrivningsverksamheten på Gothia Oy är i Åbo, och finansieringsavdelningen är i Helsingfors. Båda avdelningarna har sin egen verksamhet, och kontakten mellan avdelningarna är rätt så liten.

I handboken jag skrivit finns ett kapitel som innefattar vår indrivningsverksamhet och olika typer av indrivning. Avsnittet om indrivningen baserar sig på intervjun med vår jurist Hans Vikdal. Hans Vikdal är ansvarspersonen för indrivningen på vårt kontor i Åbo.

Det finns två olika typer av intervjuer inom företagsekonomi, bl.a kvantitativa intervjuer och kvalitativa intervjuer. Kvantitativa intervjuer kännetecknas som strukturerade intervjuer där reliabiliteten och validiteten är höga. Intervjun berör endast forskarens eller intervjuarens intressen och intervjupersonen får inte tala fritt under intervjun. (Alan Bryman& Emma Bell, 2003, s. 360-361)

Min intervju med Hans Vikdal var en kvalitativ intervju. Med kvalitativ intervju menar man en intervju som inte är lika strukturerad som en kvantitativ intervju eller surveyintervju. Till skillnad från en kvantitativ intervju kännetecknas en kvalitativ intervju av att den är en mer ostrukturerad intervjuform där intresset ligger i intervjupersonens egna ståndpunkter och personliga synsätt. Intervjun kan röra sig i olika riktningar och avvika från en frågeguide. (Alan Bryman& Emma Bell, 2003, s. 360-361)

En kvalitativ intervju kan uppdelas i ostrukturerade och semistrukturerade intervjuer. Med en ostrukturerad kvalitativ intervju menar man en intervju där forskaren eller intervjuaren inte har en strukturerad frågeguide att följa utan låter intervjupersonen mer eller mindre tala och associera fritt. Till sin natur motsvarar ostrukturerade intervjuer mera ett vanligt samtal mellan två individer. I en semistrukturerad intervju har forskaren eller intervjuaren kartlagt en frågeguide med specifika teman som bör beröras under intervjun. Intervjupersonen får dock utforma och associera sina svar på ett eget sätt. Frågorna behöver inte ställas i den ordning de kommer fram i frågeguiden och tillägsfrågor som dyker upp mitt i intervjun är vanligt förekommande. (Alan Bryman & Emma Bell, 2003, s. 362-363)

Min intervju med Hans Vikdal var en semistrukturerad kvalitativ intervju. Jag skrev ner en frågeguide som fungerade som mitt stödmaterial under intervjun. Jag valde att göra en semi strukturerad kvalitativ intervju för att jag anser att den är den bästa möjliga intervjumodellen att följa i mitt fall. För att kunna skriva min handbok måste jag få reda på vissa processer, termer, lagar och principer av indrivningen. Det betyder med andra ord att jag i förväg måste kartlägga vilka teman intervjun skall beröra. Jag ville dock att Vikdal skulle ha möjligheten att kunna tala fritt, komma med egna idéer och tillägga information under intervjuns gång, för att säkerställa att intervjun skulle bli mycket materiell och informationsrik.

(Se bilaga 2- Intervju med Hans Vikdal)

3.7 Metodval för den teoretiska delen

Den så kallade teoretiska delen i mitt slutarbete, dvs. allt det övriga utom min empiriska del skrev jag på mitt modersmål, svenska. I den teoretiska delen skrev jag min inledning med problemformulering, teori, metodval, diskussion och resultat. Jag drog slutsatserna på basen av material och den information som jag samlat ihop både ur litterära och elektroniska källor. Dessutom letade jag efter nyttiga källor i gamla slutarbeten från Arcada.

4 RESULTAT

Mitt examensarbete är en handbok för Gothia Oy. Gothia Oy är ett finansierings- och indrivningsföretag. Finansieringsavdelningen för Gothia Oy finns i Helsingfors och indrivningsavdelningen finns i Åbo. Totalt har Gothia Oy ungefär 50 anställda i Finland. Handboken jag skrivit är riktad till arbetstagarna på finansieringsavdelningen. Handboken består av tio omfattande kapitel som baserar sig på finansieringsverksamheten i sin helhet. Totalt består handboken av 142 sidor. Innehållet i handboken baserar sig på företagets historia, produkter, verksamhet, strategier och en ordlista över ofta förekommande termer. Syftet med handboken är att skapa ett verktyg för företagets nya och gamla arbetstagare som ur handboken kan söka nyttig information om företaget och verksamheten. Målet med handboken är att den skall vara användbar och mångsidig. Tanken med manualen är även att den skall vara lätt att uppdatera då företaget är i en kraftig tillväxtfas och förnyelser är en del av företagets vardag. Varje arbetstagare på Gothia Oy får en kopia av handboken som de kan ha som stöd under arbetets gång. Fastän handboken riktar sig till personalen på finansieringsavdelningen innehåller den även ett mer allmänt kapitel om indrivningsverksamheten. Tanken med kapitlet är att ge personalen en helhetsuppfattning av företagets verksamhet, eftersom Gothia består av både finansierings- och indrivningsverksamhet. Personalen på bägge avdelningar vet dock rätt så lite om varandra. Handboken innehåller följande kapitel;

- Finansieringsverksamhet i Europa- en översikt
- Finansieringsverksamhetens historia i Finland
- Gothia Oy:s historia
- Vad är finansiering av räkningar?
- Gothia Oy som finansieringsföretag
- Kundbetjäningen
- Ekonomiavdelningen
- Indrivning
- Riskfaktorer
- Ordlista

Till sommaren 2011 kommer Gothia Oy att få två nya sommarvikarier som kommer att få en varsin kopia av handboken. Gothias sommarvikarier under tidigare år har i regel

genomgått en två veckors upplärningsperiod. I och med att handboken är färdigställd så är tanken att skolningen kan förkortas till en vecka då de nyanställda kan läsa allt det väsentliga i handboken istället. Syftet med den färdiga handboken är att man i upplärningen helt och hållet kan koncentrera sig på det praktiska arbetet och lärandet av själva arbetsuppgiften då all allmän och nyttig information finns i handboken.

Responsen från mina kolleger har hittills varit mycket positiv. Alla är mycket ivriga att läsa handboken. Handboken innehåller en hel del information som inte mina kolleger känner till. Hela kapitlet om indrivning och företagets historia är information som de också kan ha nytta av. Därför är de glada att de nu får komplettera sina kunskaper m.h.a. handboken. Dessutom har mina kolleger sagt att de är glada för att det i handboken presenteras det ” korrekta sättet” att utföra fakturafinansieringsprocessen i och med att alla har sitt eget sätt vilket ofta leder till besvär ifall någon är borta och skall vikariera. I övrigt är alla mycket glada och ivriga gällande handboken då det är första gången företaget får någon form av instruktioner och spelregler för hur man skall gå tillväga. En av mina kolleger sa att det är härligt när det för första gången finns en handbok som hjälper personalen att fungera bättre som ett team.

Responsen från min uppdragsgivare och företagets ledningsgrupp har också varit mycket positiv. Min uppdragsgivare, Sirkka Hulkko sa att hon är mycket nöjd med innehållet och att det syns att jag har lagt ner tid på innehållet och layouten. Det enda negativa min uppdragsgivare hittills har påpekat är att det syns att jag är tvåspråkig och att svenskan i viss mån har satt sina spår i den finska texten. Ledningen har också varit mycket nöjd med resultatet och anser att det är bra att företaget nu har en handbok där allt det väsentliga kommer fram.

Responsen som jag har fått hittills har kommit uteslutande från anställda som funnits länge i företaget. Handbokens verkliga nytta kan alltså väntas till sommaren då de två nya sommarvikarierna börjar och handboken utsätts för opartisk kritik. Eftersom de två nya sommarvikarierna inte har någon tidigare erfarenhet om branschen kommer handbokens nödvändighet ordentligt fram.

5 DISKUSSION

Jag började mitt slutarbete med att skriva handboken för Gothia Oy varefter jag skrev den teoretiska delen och metodval. Eftersom mitt slutarbete är ett beställningsarbete följde jag i första hand min arbetsgivares instruktioner och önskemål när det gällde arbetets utformning, och först i andra hand en teoretisk bas. Då jag nu tänker tillbaka skulle det eventuellt ha varit mer ändamålsenligt att först fördjupa sig i teorin och sedan skriva själva handboken. I utgångsläget var min teoribas min uppdragsgivares skisser på vad hon ville att handboken skulle behandla och innehålla. Jag anser att jag skulle ha haft bättre utsikter att ge input på handbokens innehåll och layout ifall jag skulle ha haft övrig teori att stöda mina argument på. Efter att ha fördjupat mig i det teoretiska upplever jag att jag kunde ha haft större möjligheter att påverka innehållet och layouten. Ifall jag skulle få möjligheten att skriva om handboken så skulle jag definitivt först undersöka teorin varefter jag skulle kartlägga handbokens innehåll och layout.

Före jag började skriva handboken hade vi ett möte med min uppdragsgivare. Under mötet kartlade vi tillsammans handbokens uppbyggnad med hjälp av en "mind mapp". Vi gjorde planer på var jag skulle börja, och hur jag skulle utveckla handboken och skriva vidare. Eftersom mitt examensarbete var ett beställningsarbete fick jag skriva på handboken en gång i veckan på arbetstid på Gothia. Efter varje skrivsession skickade jag vad jag åstadkommit till min uppdragsgivare per e-post. Under veckan läste hon igenom arbetet och gav feedback i form av korrigeringar och förbättringsförslag så att jag visste hur jag skulle gå vidare vid nästa skrivtillfälle.

Då jag nu ser på mitt eget arbetssätt i ljus av teorin hittar jag både likheter och olikheter. I min teoridel hänvisar jag till Mona J. Casadys anvisningar om hur man bygger upp en handbok på rätt sätt. Enligt Mona J. Casady baserar sig en handbok på nio steg. Jag kan identifiera mig i fem av de nio stegen. Jag gjorde grundliga förberedelser för min handbok genom att göra en tankekarta och genom att fundera på möjliga rubriker. Utöver dessa förberedelser samlade jag ihop internt material som var tillgängligt och användbart som t.ex. grafer.

5.1 Kommentarer och feed-back

Efter mina förberedelser började jag stegvis skriva handboken enligt vad jag nämnt tidigare. Under arbetsprocessen fick jag kommentarer och tips på mina utkast enbart av min uppdragsgivare. Det var således inte möjligt för andra kolleger att kommentera innehållet. Det jag berättade för andra kolleger under arbetets gång var mer informellt, under lunch- och kaffepauser. Då jag nu funderar tillbaka, skulle det ha varit mycket lönsamt att ge handboken även till andra arbetstagare att läsa igenom och ge feedback på. Eftersom min uppdragsgivare är finansieringschef, är t.ex. många av handbokens kapitelnamn självklarheter för henne, men inte för andra. Därför skulle det ha varit bra att få synpunkter av någon annan kollega för att få flera åsikter om vad som är bra och vad som borde förtydligas. Då handboken är riktad till personalen på finansieringsavdelningen anser jag att det är en brist i under arbetet med handboken inte ha beaktat personalens åsikter gällande innehållet. Ett faktum är dock att det skulle ha varit omöjligt att beakta allas åsikter på en och samma gång under själva processen. Den här bristen strävar jag efter att åtgärda genom att be om synpunkter och feed-back på den nästan färdiga produkten.

Enligt Mona J. Casady borde man även skriva ett första och sista utkast på handboken. Jag har skrivit endast ett utkast i vilket jag sedan regelbundet har gjort korrigeringar och förändringar. Jag tycker det är onödigt arbete att skriva handboken i två utkast, då det är mycket enklare att rätta anefter man finner fel och brister i texten. Dock bör man ta i beaktande att Mona J. Casadys anvisningar är skrivna år 1992 då datorer inte ännu var så vanliga.

5.2 Språk och korrektur

Som nästa steg anser Mona J. Casady att man skall bearbeta texten och strukturen vilket jag också har gjort. Från första början har jag i arbetet med handboken följt Arcadas skrivguide och normer för hur ett examensarbete skall se ut. Utöver detta läste jag varje gång igenom vad jag skrivit under skrivtillfället och korrigerade alla skrivfel som jag såg före jag skickade utkastet till uppdragsgivaren. Utöver mina egna korrigeringar gav jag texten regelbundet till min mamma som har finska som modersmål så att hon kunde

läsa igenom det. Då handboken är på finska och mitt modersmål är svenska upptäckte jag en del problem i att formulera mig effektivt på finska. Därför ansåg jag det nödvändigt att min mamma, som är finskspråkig korrigerade alla mina skrivfel som jag inte lade märke till. Då handboken var ett beställningsarbete kände jag i viss mån även en press på att texten bör vara skriven på korrekt språk. De flesta skrivfel uppstod vid placering av kommatecken och vid böjning av verb. I sin helhet upplevde jag dock inga besvär i att skriva på finska fastän jag först tvekade.

Efter att jag granskat igenom strukturen och alla språkfel gjorde jag en sista granskning på innehållet varefter jag utformade. Enligt Mona J. Casady skall pärmbudet vara färggrant för att väcka läsarens intresse. Då Gothias logos färger är grått och rött, ansåg jag att de är de enda färgerna som jag kan använda. Utöver det är handboken också skriven på vita sidor med svart text som Mona J. Casady ansåg vara den bästa layouten för en handbok.

5.3 Utgivning

Jag kommer inte att ordna ett presentationstillfälle för min handbok fastän det enligt Mona J. Casady är nödvändigt. Jag anser att det är onödigt då alla arbetstagare får en kopia av handboken och då har alla möjlighet att på egen hand läsa igenom handboken varefter de kan ställa frågor ifall något blev oklart. Jag finns tillgänglig på Gothia nästan varje dag under veckan.

5.4 För- och nackdelar

Då mitt examensarbete var ett beställningsarbete för ett företag ansåg jag att det innebar en hel för- och nackdelar i själva verkställandet av arbetet. I och med att mitt arbete var ett beställningsarbete var jag mycket bunden till det min uppdragsgivare krävde. Detta tolkade jag ibland som stressigt men samtidigt lättande. Min uppdragsgivare hade tendensen att efter varje skrivtillfälle ändra på strukturen och innehållet i handboken. Detta ledde till att jag fick börja varje skrivtillfälle med att ändra bland annat styckeindelning och rubriker i handboken. Jag upplevde detta som en stressfaktor i skrivandet då jag efter varje skrivtillfälle fick ändra på strukturen. Som en annan

nackdel ansåg jag även att min uppdragsgivare under arbetsprocessen blev mycket ivrig gällande innehållet. Då vi inledde arbetet så diskuterade vi om att arbetet skulle vara ungefär 30 sidor långt och endast innehålla det mest väsentliga. Jag insåg dock efter redan några veckor att arbetet skulle bli nästan dubbelt längre. Min uppdragsgivare kom nästan dagligen på med nya idéer för handboken och innehåll som hon ville att jag skulle tillägga. Det var tungt att hela tiden bli tvungen att tillägga innehåll i arbetet och ändra på strukturen eftersom det bromsade upp arbetet hela tiden.

Utöver de några nackdelarna i att göra ett beställningsarbete för ett företag fanns det en hel del fördelar också. Jag anser att det bästa var att jag fick skriva på arbetstid i ett eget rum utan att någon störde mig. Ifall jag inte hade haft denna möjlighet så tror jag att jag inte skulle ha blivit färdig inom en så kort tidsperiod. Dessutom tycker jag att det har varit mycket lättande att inte behöva bära det slutliga ansvaret för innehållet i och med att min uppdragsgivare har sagt till mig vad som hon vill att handboken skall innefatta. Detta har gjort att jag har kunnat fokusera på texten och sett till att det blir utmärkt.

Utöver dessa fördelar anser jag även att det var mycket bra för min egen del som Gothias arbetstagare att skriva en handbok för företaget. I och med att jag skrivit handboken för Gothia har jag lärt mig en hel del saker som jag inte tidigare visste om. Dessutom har jag fått en alldeles annorlunda bild av företaget och vad finansieringsbranschen egentligen går ut på. Tack vare detta anser jag att jag nu kan hjälpa mina kolleger och våra företagskunder på en helt annan nivå än tidigare. Jag känner mig definitivt självsäkrare och mer kunnig i mina arbetsuppgifter än vad jag tidigare gjort och dessutom anser jag att jag är till mycket större nytta för företaget nu än vad jag tidigare var.

I allmänhet anser jag att ha haft Gothia som min uppdragsgivare har varit en mycket positiv erfarenhet. Alla på jobbet har varit mycket hjälpsamma och stött mig. I situationer som jag har behövt fråga något så har jag direkt fått hjälp. Jag anser att handboken inte skulle ha blivit så bra som den är om jag inte skulle ha fått så mycket hjälp från alla mina kolleger som jag fått. Jag tycker det var roligt att inse hur hela personalen verkligen ville att denna handbok skulle bli bra.

Jag är mycket nöjd med slutresultatet och hoppas verkligen att den kommer att vara till nytta för andra. Jag tycker handboken innehåller allt det väsentliga en arbetstagare, ny som gammal, bör kunna. Handboken ger enligt mig en bred inblick i finansieringsbranschen och en mera detaljerad bild av Gothias roll inom branschen. Det finns några förbättringsförslag som jag kommit på nu i efterhand. De förslag på korrigeringar jag kommit på baserar sig på Mona J. Casadys anvisningar. För stunden tänker jag dock inte ändra på något i handboken utan jag tänker vänta tills något större dyker upp och som bör uppdateras i handboken.

Då jag själv jobbar på Gothia och är med i de ständiga förändringar företaget utsätts för tror jag att handboken i viss mån kommer att bli ett evigt projekt för mig. Med detta menar jag att varje gång det sker förändringar och informationen i handboken inte längre stämmer överens med verkligheten så är det min uppgift att korrigera innehållet. Jag tycker det är riktigt roligt i och med att jag själv skrivit handboken och vet i vilken ordning saker och ting skall vara i handboken.

Jag skulle även hoppas på att personalen nu i efterhand skulle ge någon form av feedback om handboken. Även om alla säger att den är mycket bra så vet jag att den innehåller brister och därför skulle jag gärna höra om vad de är. Det är trevligt att få positiv feedback men jag skulle även gärna höra konstruktiv kritik. Detta skulle underlätta mig i kommande arbeten och uppdrag.

5.5 Avslutning

I sin helhet rekommenderar jag alla på Arcada att skriva ett beställningsarbete för ett företag. I och med att examensarbetet är ett beställningsarbete finns det ingen risk att arbetet skulle bli ogjort. Då man skriver för ett företag finns det en deadline man bör följa hela tiden. Dessutom bör man beakta uppdragsgivarens önskemål och hela tiden utföra korrigeringar i arbetet. Detta resulterar i att man hela tiden går vidare och arbetet löper. Dessutom blir slutresultatet enligt mig bättre än om man själv skulle skriva arbetet på eget bevåg. Då man har ett företag som uppdragsgivare måste man hela tiden göra sitt bästa och säkerställa att innehållet blir bra. Utöver detta tycker jag också att det är mycket lättare att skriva ett beställningsarbete. I ett beställningsarbete har man ett

klart mönster man skall följa och det finns inget rum för egna spekulationer och önskemål. Då finns det också mindre utrymme för misstag och fel.

I allmänhet tycker jag att det har varit en mycket givande upplevelse för mig att skriva examensarbetet. Det känns ett stort steg framåt att jag klarat av att verkställa ett officiellt uppdrag för ett företag med så bra feedback som jag fått.

KÄLLOR

Reijo Ritala & Helena Tarvainen. 1991, *Henkilöstön kehittäminen – osaavat ihmiset - menestyvä organisaatio*, Tampere: Tammer-Paino Oy, Kirjayhtymä Oy. ISBN 951-26-3199-7.

Marita Paunonen-Ilmonen. 2001, *Työnohjaus- Toiminnan laadunhallinnan varmistaja*, upplaga 1-2., Vanda: Tummavuoren Kirjapaino Oy, Werner Söderström Osakeyhtiö. ISBN 951-0-24772-3

Alan Bryman & Emma Bell. 2003, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, upplaga 1:1, Malmö: Liber Ekonomi, Oxford University Press. ISBN 91-47-07510-4

Maritta Österberg. 2005, *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja kauppakamarisarja*, upplaga 2, Helsingfors: Edita Prima Oy. ISBN 951-37-4392-6

Martti Puttonen. 1993, *Työyhteisön kehittäminen*, Juva: WSOY. ISBN 951-0-18335-0

Mona J. Casady 1992, *The write stuff for training manuals*, Training & Development, March 1992. Ebsco Publishing 2003

[www]2009-2010, nimade.fi, vad är en anställd handbok, Tillgänglig:

<http://www.nimade.info/foretag/2010/1009/Vad-ar-en-anstallda-Handbok.html>, Hämtad

12.2.2011 klockan 12.30

Källor för handboken

Litteratur

Heikki Koskenkylä (toim.). 2004, *Rahoitusmarkkinoiden integraatio*, painos 1, Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy. ISSN 952-462-142-8.

Seppo Kinkki& Jouko Isokangas . 2002, *Yritysten perustoiminnot*, painos 1.-2., Vantaa: WSOY Söderström Osakeyhtiö, Dark Oy. ISBN 951-0-26631-0.

Timo Harakka.2009, *Luoton loppu- rahavallan raunioilta kohti uutta kapitalismia*, painos 1, Vantaa: Pulitzer Oy, WSOY. ISBN 978-951-0-35878-8

Jonna Anttila. 2008, *Laskusaatavien rahoitus yrityksen muotona*, Case: Aktiv Kapital Finland Oy, Laskut heti rahakasi-palvelu. Lahden Ammattikorkeakoulu- Liiketalouden koulutusohjelma.

Jyrki Niskanen& Mervi Niskanen. 2003, *Yritysrahoitus*, painos 3 (tarkistettu), Helsinki: Edita Prima Oy, Edita Publishing Oy. ISBN 951-37-3162-6

Gothia Oy:s interna material

Gothia Oy- Laskusaatavien rahoitus, Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö, päivätty 7.4.2010

Gothia Oy- Gothia Oy:n rahoitusyhtiöhistoria, Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö, päivätty 7.4.2010

Gothia Oy- Aktiivisten asiakkaiden analyysi, Ilari Laakso, myyntiavustaja, päivätty 1.4.2009

Gothia Oy- Asiakashankinta, Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö, päivätty 7.4.2010

Gothia Oy- Luottovalmistelu, Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö, päivätty 7.4.2010

Gothia Oy- Luottoryhmä ja luottopäätös, Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö, päivätty 7.4.2010

Gothia Oy- rahoitussopimus sekä sopimuksen perustaminen Phoenixiin, Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö, päivätty 7.4.2010

Gothia Oy- Aloittavan myyjän informointi ja neuvonta, Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö, päivätty 7.4.2010

Gothia Oy- Riskitekijät rahoituksessa ja riskienhallinta, Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö, päivätty 7.4.2010

Gothia Oy- Perintäkoulutus, Hans Vikdal- juristi, päivätty 13.4.2010

Gothia Oy- Asiakaspalvelun päivittäiset tehtävät, Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö- päivätty 7.4.2010)

Gothia Oy- Perintä- Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö

Gothia Oy- Perintä/ Tratta- Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö

Gothia Oy- Kulujen poisto- Sirkka Hulkko, rahoituspäällikkö

Gothia Oy- regressiovelka, Juha Vesikansa, asiakasvastaava, päivätty 25.2.2011

Internet

[www] 2008, Gothia Oy, Laskut heti rahaksi, palvelunkuvaus Saatavissa:
<http://www.laskuthetirahaksi.com/yritys/> Haettu 29.12.2010 kello 10.30.

[www] 2007, Finanssialan keskusliitto, rahoitusmarkkinat, päivitetty 18.12.2009.
Saatavissa: http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3641 Haettu 29.12.2010 kello 11.55

[www] 2008, Gothia Oy, Laskut heti rahaksi, Saatavissa:
<http://www.laskuthetirahaksi.com/> Haettu 29.12.2010 kello 14.05

[www] 2008, Gothia Oy, factoring, Saatavissa:

http://www.laskuthetirahaksi.com/laskuthetirahaksi_vai_factoring/ Haettu 29.12 kello 14.15

[www] 2008, Gothia Oy, laskupalvelu, Saatavissa:

http://www.laskuthetirahaksi.com/kenelle_palvelu_sopii/ Haettu 29.12.2010 kello 14.30

[www]2008, Gothia Oy, Gothia, Saatavissa <http://www.gothiagroup.com/about> Haettu 29.12.2010 kello 14.00

[www] 2008, Gothia Oy, kuluttajasaatavien rahoittaminen, Saatavissa

<http://www.gothiagroup.com/fi/palvelut/myy-saatavasi> Haettu 29.12.2010 kello 11.00

[www] 2007, Finanssialan keskusliitto, julkaisut, Finanssiala 2009 31.8.2009, päivitetty 21.12.2010. Saatavissa: http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3645 Haettu 14.1.2011 kello 13.00

[www] 2007, Finanssialan keskusliitto, rahoitusyhtiöiden toiminta, päivitetty 12.3.2010. Saatavissa: http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3814 Haettu 14.1.2011 kello 14.00

[www] Alma Media 2004–2011, Suomenyritykset.fi, Saatavissa:

<http://www.suomenyritykset.fi/toimiala/Perint%E4toimistoja/> Haettu 28.01.2011 kello 12.40

[www]päivitetty 31.12.2010, ulosotto, Saatavissa <http://www.oikeus.fi/4312.htm>, Haettu 11.2.2011 kello 12.50

[www]päivitetty 16.12.2010, konkurssi, Saatavissa <http://www.oikeus.fi/5903.htm>, Haettu 11.2.2011 kello 13.30

Samtalsintervjuer

[Keskustelu] Markkinointijohtaja, Gothia Oy, Dahlqvist Björn. 2010, Gothia Oy:n tuotteet. Keskustelu 29.12.2010, kello 13.00–14.00

[Keskustelu] IT- vastaava, Gothia Oy, Asko Tuunanen. 2011, Phoenix Web. Keskustelu 28.01.2011, kello 10-10.30.

[Keskustelu] CEO- Turo Jokinen, Gothia Oy, Gothian strategiat, visiot ja kilpailijat. Keskustelu 11.2.2011 kello 10.30-11.00.

[Keskustelu] Asiakasvastaava, Juha Vesikansa, Gothia Oy, riskienhallinta. Keskustelu 25.2.2011, kello 13.00–13.15.

[Keskustelu] Myyntijohtaja, Derek Stolt, Gothia Oy, sopimus. Keskustelu 11.2.2011 kello 13.30-13.45

[Keskustelu] Talousassistentti, Sirpa Toivanen, Gothia Oy, talous. Keskustelu 25.2.2011 kello 14.00-14.30

Intervju

[Haastattelu] 17.2.2011, perintä, Hans Vikdal- Gothias juristi, kello 12.10-13.20

Bildernas källor

Gothian omasta järjestelmästä otetut kuvat Snagit ohjelman avulla

[www] Suomen Asiakastieto, hae-kenttä, Saatavissa:

<http://www.asiakastieto.fi/luottoriski/luokitukset/riskimittari/> Haettu 21.01.2011 kello 13.15

[www] Suomen Asiakastieto, rating alfa, päivitetty 28.8.2009 Saatavissa

http://www.asiakastieto.fi/pdf/selattavat/malliraportti_rating_alfa.html Haettu 21.01.2011 kello 13.10

[www] Suomen Asiakastieto, riskimittari, päivitetty 2.8.2010

<http://www.asiakastieto.fi/luottoriski/luokitukset/riskimittari/> Haettu 21.01.2011 kello 13.15

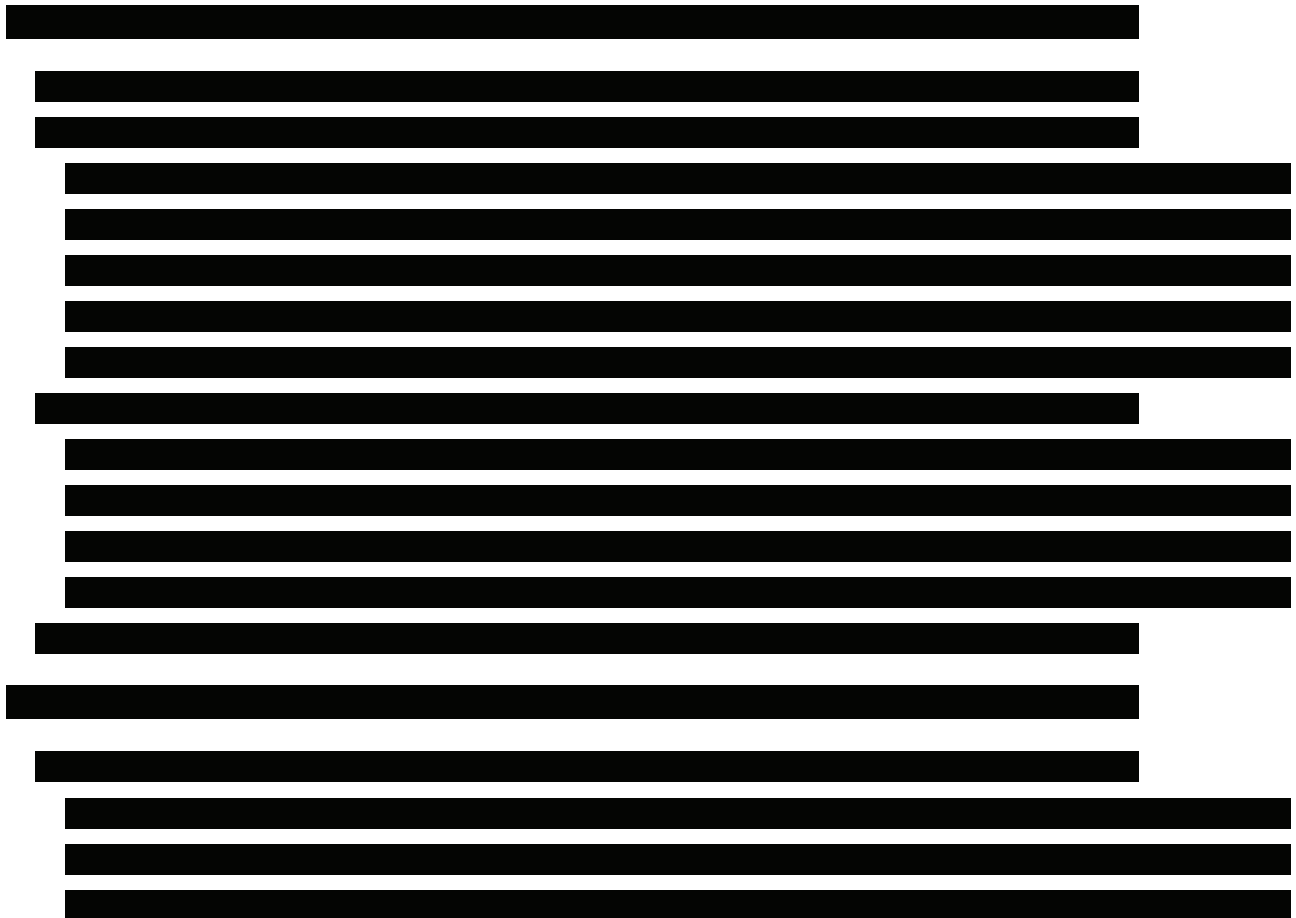
Gothia Oy

KÄSIKIRJA



Sisällysluettelo

1	Rahoitusmaailman integraatio Euroopassa	1
2	Suomen rahoituksen historia	2
3	Gothia Oy:n historia	4
3.1	Konsernin historia	4
3.2	Suomen Gothia Oy:n historia	5
3.3	Gothia Oy:n strategiat ja visiot	6
4	Mikä on laskusaatavien rahoitus?	7
4.1	Yleistä	7
4.2	Syitä rahoituspalveluiden tarpeeseen	8
4.3	Kenelle rahoituspalvelut ovat suunnattu	9
4.3.1	<i>B=>B</i>	9
4.3.2	<i>B=>C</i>	9
4.4	Mitä palvelu antaa yrityksille?	10
4.5	Rahoituspalveluiden tarjoajat ja Gothia Oy:n kilpailijat	10



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

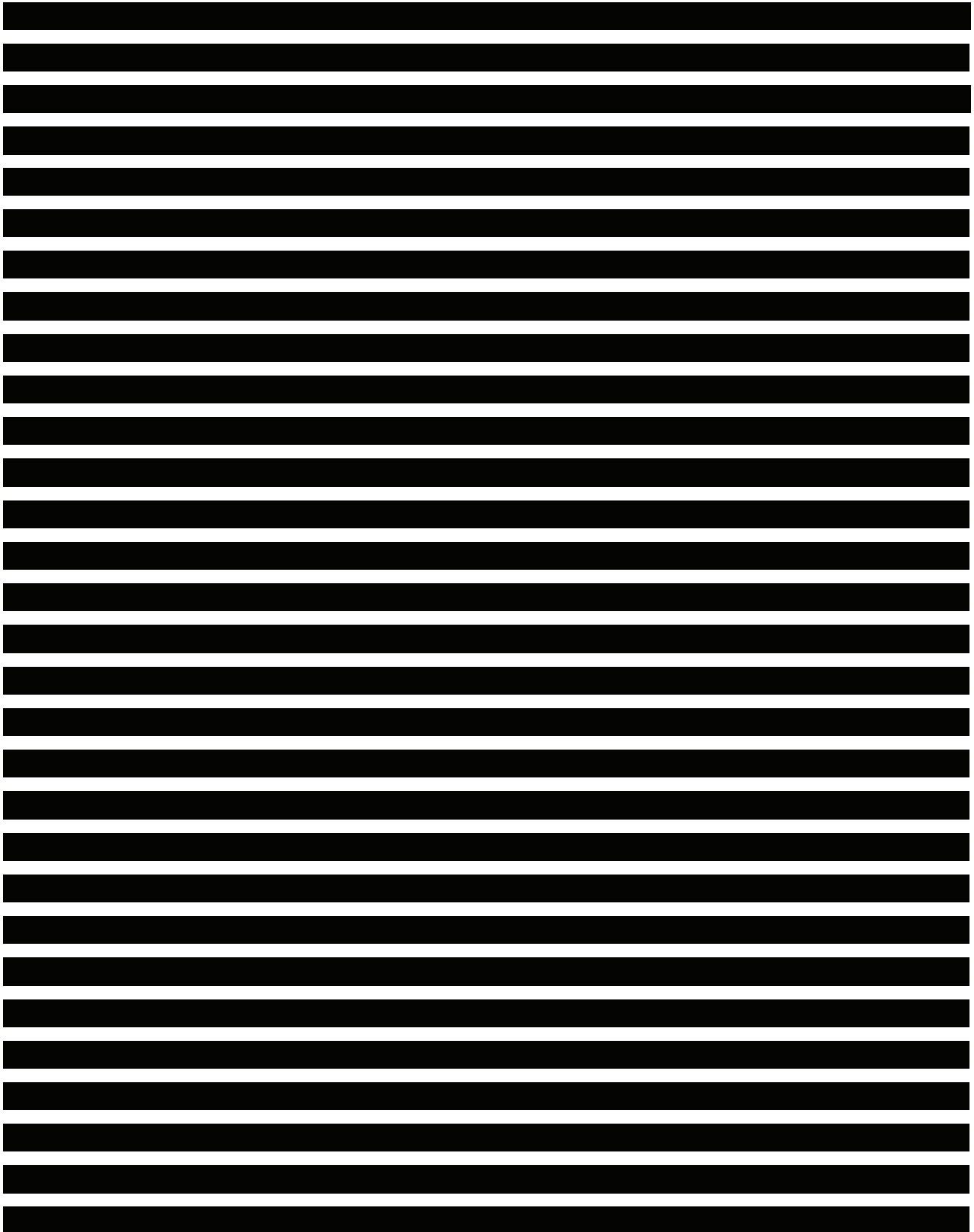
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

KUVIEN SISÄLLYSLUETTELO

Kuva 1 Rahoitussopimuksen teon prosessi 8



1 RAHOITUSMAAILMAN INTEGRAATIO EUROOPASSA

Tekninen kehitys ja avokätisyyden vahvistuminen ovat vaikuttaneet vahvasti rahoitusmarkkinoiden kansainvälistymiseen 1970-luvulta lähtien. EU on toiminut aktiivisena osapuolena kehittämässä Euroopan rahoitusmarkkinoita. Kansainvälisten hankkeiden sopeuttaminen EU:n omaan lainsäädäntöön on osoittanut, että rahoitusmarkkinoiden kansainvälistyminen ja yhdentyminen ovat vielä Euroopassa kesken. EU:n tavoite onkin tänä vuosikymmenenä olla voimakkain, ja taloudellisesti ajan tasalla oleva yhtenäinen talousalue. Yhtenäinen talousalue tarkoittaisi, että markkinat laajenisivat, tuotantokustannukset supistuisivat, hinnat alenisivat ja tuotanto- ja prosessimenetelmät kehittyisivät. Muutama vuosi sitten alkanut rahoituskriisi ja sitä seurannut taloudellinen taantuma ylsivät valtioiden velkaantumista, mikä puolestaan on uhka talousalueiden kehitykselle. (Heikki Koskenkylä s. 14–18)

Oleellinen osa yhtenäisen talousalueen mahdollistamiseksi on rahoitusmarkkinoiden- ja palveluiden integraatio Euroopassa. Yhteisen rahan, euron, tavoitteena on luoda rahoitusmarkkinoille paremmat edellytykset ja mahdollistaa integraatio. Esimerkiksi rahoituspalvelut minimoisivat eri toimialojen pääomakustannuksia. Rahoitusmarkkinat ovat myös oleellinen osa talouden vakautumisessa, ja edesauttavat rahoitusmarkkinoiden kehittymistä. Kehittymisen myötä yhteismarkkinat monipuolistuisivat ja halpenisivat. Uhkana tälle kehitykselle on käynnissä oleva rahoituskriisi ja valtioiden velkaantuminen. Pääpiirteisesti rahoitusmarkkinoiden kehityksen merkitys voidaan jakaa neljään osaan. Osat perustuvat säästöjen kartuttamisesta, riskien hajautuksesta, resurssien kohdentamisesta ja yritysten hallinnoinnista. Kaikista näkyvin kehitys on nähtävissä sijoitusriskien hajauttamisessa EU:ssa. (Heikki Koskenkylä sivut 15–27)

2 SUOMEN RAHOITUKSEN HISTORIA

Rahoitusmarkkinoilla harjoitetaan laajalti lyhytaikaista rahoitusta, eri rahoituspalveluiden avulla. Yleisempiä palveluja ovat esimerkiksi sijoitustodistukset, yritystodistukset, kuntatodistukset ja velkasitoumukset. (Seppo Kinkki& Jouko Isokangas s. 95-105)

Rahoitusta harjoittavat eri yritykset kuten investointipankit, sijoituspankit, osuuspankit, säästöpankit, kansainväliset luottolaitokset ja rahoitusyhtiöt. Rahoitusyhtiöt harjoittavat sellaisia rahoitusmuotoja yritystoiminnan rahoittamisessa, jotka eivät kuulu yleisen pankkitoiminnan käytäntöön. Näitä rahoitusmuotoja ovat esimerkiksi leasing, factoring, osamaksukauppa, investointirahoitus ja kulutusluotot. Kun rahoitusyhtiöltä ottaa luoton, niin vakuudeksi ei tarvita erillistä vakuutta, yleensä rahoitettava kohde riittää vakuudeksi. Leasing-rahoitusmuodolla tarkoitetaan käytännössä sitä että, rahoitusyhtiö ostaa yrityksen tarvitseman tuotteen ja vuokraa sen samalla sovituksi ajaksi yritykselle. Omaisuus kuuluu rahoitusyritykselle koko sovitun vuokra-ajan. Vuokra-ajan jälkeen yrityksellä on mahdollisuus lunastaa omaisuus takaisin rahoitusyritykseltä. Laskusaatavien rahoituksessa rahoitusyritys myöntää luottoa yrityksen myyntisaamisia vastaan. Osamaksukaupassa periaate on sama kuin laskusaatavien rahoituksessa, mutta saamiset perustuvat myös tulevaisuudessa solmittaviin osamaksukaupan sopimuksiin. Investointirahoituksessa rahoitusyhtiöt rahoittavat yritysten investointeja samoilla ehdoilla kuin osamaksukaupassa. (Seppo Kinkki & Jouko Isokangas s. 95- 105)

Ensimmäiset rahoitusyhtiöt saapuivat Suomeen vuonna 1959 pankkien perustamina. Laskusaatavien rahoitus, eli factoring- rahoitus saapui Suomeen vuoden 1960 puolivälissä. Tähän aikaan oli yleistä, että vaikeuksissa olevat yritykset käyttivät factoring- rahoitusmuotoa. 1970-luvulla eri maahantuojat ja kauppaketjut perustivat ensimmäiset pankkien ulkopuoliset rahoitusyhtiöt. Nämä yritykset ovat tänä päivänä pääosin luopuneet toiminnastaan. Eri pankkiryhmät hallitsevat vielä tänä päivänä Suomen rahoitusmarkkinoita, vaikka eri yksityiset rahoitusyhtiöt pankkien ohella ovat vakiinnuttaneet asemansa Suomen rahoitusmarkkinoilla. Suurimmat rahoitusyhtiöt pankkikonsernien sisällä ovat Nordea Rahoitus Suomi Oyj sekä Handelsbanken Rahoitus Oyj. ([www]Finanssialan keskusliitto 29.12.2010; sisäistä materiaalia, laskusaatavien rahoitus- Sirkka Hulkko)

Pankkihistoria koostuu neljästä merkitsevistä rahoitusmarkkinakaudesta. Nämä kaudet koostuvat kehityskaudesta ennen sotia, säännöstelykauden alusta vuonna 1939 rahoitusmarkkinoilla, luotonannon ja hinnoittelun vapaudesta vuonna 1980 sekä siirtymisestä euroon. ([www]Finanssialan keskusliitto 29.12.2010)

Viimeisimpien vuosien aikana eniten vaikuttaneet muutokset pankki- ja rahoitustoiminnoissa ovat olleet fuusiot ja yhteenliittymiset, kansainvälistyminen, teknologinen kehitys, vakavaraisuusvaatimukset, riskienhallintakyky, asiakkaiden käyttäytymisen ja tarpeiden muutos. ([www]Finanssialan keskusliitto 29.12.2010)

3 GOTHIA OY:N HISTORIA

3.1 Konsernin historia

Gothia Oy on pohjoismainen yritys, jonka omistaa vuodesta 2008 lähtien norjalainen sijoitusyhtiö Herkules Capital. Herkules Capitalin sijoitussalkun suuruudeksi on laskettu olevan 1.53 miljardia euroa. Herkuleksen tavoitteena on sijoittaa pohjoismaisiin yrityksiin, etenkin kasvaviin norjalaisiin yrityksiin. Herkuleksen strategiana on hankkia yrityksistä enemmistöosuus, ja toimia yhteistyöhaluisesti muiden osakkaiden kanssa

Gothia Oy perustettiin vuonna 1976 Varbergissä, Ruotsissa, perheyriksenä, jonka silloinen nimi oli AB Varberg Finans. Vuodesta 1996 lähtien yrityksellä on ollut lupa harjoittaa rahoitustoimintaa. AB Varberg Finans vaihtoi nimensä vuonna 2005 Gothia Financial Group AB:ksi. Elokussa, vuonna 2006, Gothia Financial Group AB vaihtoi omistajaa, kun norjalainen yhtiö B2 Holding ASA osti suuren osakeosuuden Gothia Oy:n emoyhtiöstä. Oston myötä myös hallitus uusiutui. Uudistuksen tuloksena hallituksen puheenjohtajaksi valittiin norjalaissyntyinen Trond Kristian Andreassen. Toimitusjohtajana pysyi ruotsalaissyntyinen Martin Jönsson.

1990 - luvulla vahvan kasvun tuloksena toiminta laajeni Ruotsista Norjaan, Suomeen, Tanskaan, Englantiin, Hollantiin ja Saksaan. Gothian liikevaihto on noin 63 miljoona euroa vuodessa, ja Gothiassa työskentelee noin 800 henkilöä.

Vahvan kasvun tuloksena Gothia on esimerkiksi ostanut 51 % osuuden saksalaisesta Orkas GbmH perintäyrityksestä, ja vuonna 2007 The Nostrum Group Limited myi Gothialle perintäyksikkönsä, Red Castle Recoveries Limited:in, joka harjoittaa toimintaansa Englannissa. Vuonna 2011 tammikuussa Gothia Oy:n henkilökunta kaksinkertaistui 400 henkilöstä 800 henkilöön, kun Gothia Oy osti osuuden BCW Groupista, joka on Englannin johtava perintätoimisto.([www]Gothia Oy 29.12.2010)

3.2 Suomen Gothia Oy:n historia

Gothia Oy rekisteröitiin kaupparekisteriin 6.11.2001. Vuonna 2001 emoyhtiö Ab Varberg Finans, jonka silloinen toimipiste oli Ruotsissa Varbergissa, omisti tytäryhtiö Gothia Oy:n. Vuoden 2002 helmikuussa Gothia Oy aloitti toimintansa Suomessa, Turussa, perintätoimistona. Aluksi työntekijöitä oli vain yksi, mutta vielä saman vuoden aikana yritystoiminta laajeni, ja henkilöstömäärä kasvoi kolmeen. Seuraavana vuonna Gothialla oli palkkalistoilla jo kuusi henkilöä vahvan kasvun tuloksena. Vuonna 2004, Gothian liikevaihto kasvoi Suomessa 91,4 % aiempaan vuoteen verrattuna.

Gothia Financial Group AB, jonka osakkeet omisti Norjalainen Gothia Financial Group AS, osti keväällä 2008 rahoitusliiketoiminnan Aktiv Kapital Finland Oy:ltä. Oston yhteydessä siirtyi myös rahoitusosaston henkilökunta Gothia Oy:n palvelukseen. Aktiv Kapital Finland Oy oli alkuun toiminut perintätoimistona, mutta vuonna 1999 yhtiö aloitti laskusaatavien rahoittamisen muutamien yritysten kanssa. Vuonna 2000 lanseerattiin Laskut-Heti-Rahaksi, LHR tuote, joka on suunnattu ”business to business” - markkinoille. Suomen rahoitusyksikön toimipiste toimi, ja toimii edelleen Helsingissä.

Suomen Gothia Oy:n pääsääntöinen liiketoiminta perustui alkuun ”business to business” liiketoimintaan. Vuonna 2010 Gothia Oy alkoi aktiivisesti etsiä ” business to consumers” yhteistyökumppaneita. Samana vuonna Gothia Oy aloitti myös mahdollisten salkkujen ostokumppanien etsinnän.

Tämän päivän rahoitustuotteisiin kuuluvat laskut heti rahaksi, factoring, salkkujen osto ja laskupalvelu. Laskut- heti- rahaksi - tuotteessa voi luottotappioriskin kantaa joko yritys tai Gothia Oy. Uutena tuotteena on Gothia Oy lanseerannut tänä vuonna 2011 Pay by Bill tuotteen. Gothia Oy:n Suomen toimitusjohtaja on Turo Jokinen, joka kutsuttiin toimitusjohtajan tehtävään vuoden 2010 alussa.

Gothia Oy:n perintätoimisto sijaitsee edelleen Turussa ja sillä on Suomessa perintätoimilupa. Gothia Oy on jo pitkään ollut Suomen Perintätoimistojen jäsen ja Gothia noudattaa liiton hyvää, ja eettistä perimistapaa. Gothia Oy:n perintäosaston puolella on myös ostettu toiminnan alusta saakka erääntyneitä kuluttajasaatavia. Tätä salkkujen ostoa kutsutaan myös CP:ksi, joka on lyhenne

continuous purchases sanasta. Lunastushinta on 12 kuukauden historiallinen kertymä([www]Gothia Oy 29.12.2010; sisäistä materiaalia, Gothia Oy:n rahoitusyhtiöhistoria - Sirkka Hulkko)

3.3 Gothia Oy:n strategiat ja visiot

Gothia Oy:n strategia on monipuolisten rahoituspalveluiden avulla parantaa asiakkaiden kassavirtaa, ja vähentää yritysten luottotappioita. Gothia tarjoaa yrityksille ja organisaatioille erilaisia laskutusprosessin palveluita, aina rahoituksesta koko prosessin ylläpitoon ja hallinnoimiseen. Liikeideana on parantaa yritysten kannattavuutta ja taloushallinnon rutiineja. Gothia Oy:n toiminta voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen. Osa-alueet perustuvat myyntisaatavien rahoittamisesta, erääntyneiden kuluttajasaatavien rahoittamisesta, sekä perinnästä. Gothia Oy:n asiakkaana on yrityksellä mahdollisuus valita näistä toimintatavoista se, joka vastaa yrityksen omia tarpeita.([www]Gothia Oy 29.12.2010)

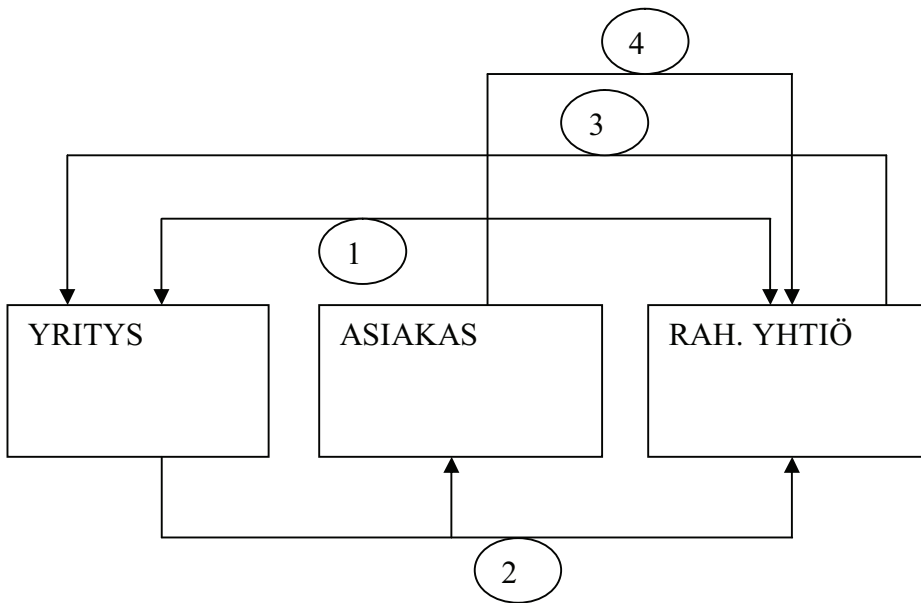
Gothian strategiana on laajeta merkittävästi kuluttajapuolelle, ja hankkia selkeästi enemmän salkkujen osto- ja pay by bill- asiakkuuksia. Tavoitteena on panostaa lisää myös asiakkuuksiin ja palvelutuotteisiin esimerkiksi laskupalveluun. Tämän hetken tavoitteena on selkeyttää Gothia Oy:n kassavirtaa, mistä yhtiön tuotot tulevat. Tavoitteena on vuoden 2012 loppuun mennessä selkeyttää yrityksen linjaa ja tavoitteena on että 50 % tuotoista tulee kuluttajasaatavista. Tavoitteena on että 75 % Gothia Oy:n liikevaihdosta perustuu kuluttajasaatavista, 10 % palvelutoiminnasta ja 15 % rahoituspalveluista.

Konsernin tavoitteena on jatkaa etablointia kuluttajapuolella. Tarkoituksena on laajentaa yritystoimintaa Pohjois- Euroopassa selkeästi. Yksi kiinnostava maa on Puola, jonne Gothia toivoo laajenevansa. Puolassa on lähes 80 miljoona asukasta, joten maassa on suuret edellytykset yhtiön toiminnan laajentamiseen. Konserni on viime vuosina laajentanut toimintaansa ostamalla perintäyrityksiä. Syy ostoihin on että perintätoimistoilla on parempi perusta, koska yrityksillä on yleensä paikallista osaamista. Norjassa, Gothian perinnän osuus on noin 64 %. (Turo Jokinen- CEO 11.2.2011)

4 MIKÄ ON LASKUSAATAVIEN RAHOITUS?

4.1 Yleistä

Rahoitusyhtiöiden laskusaatavien rahoitus liittyy aina jonkin tavaran tai palvelun myyntiin – toisin sanoen tiettyyn kauppatapahtumaan. Nämä palvelut poikkeavat pankkilainoista, joihin suurimaksi osaksi tarvitaan ulkopuolinen vakuus. Laskusaatavien rahoitus on käyttöpääoman rahoittamista yrityksille. Yritys saa laskusaatavia vastaan luottoa rahoitusyhtiötä ja voi itse hyödyntää kassalennukset ja hyvät ostotilaisuudet. Yhtiön pääoma eivät ole sidotut pitkiin maksuaikoihin, tai pahimmassa tapauksessa erääntyneisiin myyntisaataviin. Mikäli omat asiakkaat ovat maksaneet hitaasti, käytännössä yritys on joutunut rahoittamaan asiakkaidensa toimintaa. Yleensä asiakassuhteissa maksusaatavien viivästymiset koetaan ongelmallisiksi. Uusmyynnin, sekä perinnän sekä samanaikaisen perinnän yhtälö on hankala. Laskusaatavien rahoitussopimuksella voidaan ”ulkoistaa” myös perintä, ja yleensä lisäksi tulee myös muita palveluja: reskontrapalvelu, maksuhuomautusten lähettäminen, sekä valmiit kirjanpitoraportit. Rahoitusyhtiön käyttö pienentää yrityksen omia hallintokustannuksia, sekä pienentää oman henkilökunnan tarvetta. On myös todettu, että asiakkaiden maksukäyttäytyminen paranee kun saatavat on siirretty rahoitusyhtiölle. Asiakkaiden suuntaan laskujen siirto rahoitusyhtiölle näkyy saatavansiirtotekstinä laskuilla. Saatavansiirtoteksti voi olla kiinteä teksti laskulla tai saatavansiirto leima, joka merkitään laskuihin. Saatavansiirtoteksti laskuissa siirtää laskun saatavan perusteen rahoitusyhtiölle, ja ainoastaan rahoitusyhtiölle maksettu laskun suoritus on pätevä. (Sisäistä materiaalia, laskusaatavien rahoitus- Sirkka Hulkko)



Kuva 1 Rahoitussopimuksen teon prosessi

1. Yritys ja rahoitusyhtiö tekevät laskusaatavien rahoitussopimuksen.
2. Yritys lähettää laskun omalle asiakkaalle. (Laskussa on siirtomerkintäteksti). Myyjäyritys lähettää laskukopion rahoitusyhtiölle. Laskujen mukana on saatavan siirtolomake.
3. Rahoitusyhtiö antaa luottoa rahoitussopimuksessa mainittujen ehdoin myyjäyritykselle.
4. Asiakas maksaa laskun rahoitusyhtiölle.

4.2 Syitä rahoituspalveluiden tarpeeseen

91,9 % asiakkaista jotka käyttävät rahoituspalvelua kertoivat syyksi käyttöpääoman tarpeen. Suuri osa asiakkaista on kasvavia yrityksiä, joiden käyttöpääoman tarve on suuri. Osasyynä rahoituspalveluiden tarpeeseen on myös pidentyneet maksuajat. Maksuajat voivat vaihdella 14 päivästä 90 päivään. Myyjäyritykset tarvitsevat käyttöpääomaansa omien asiakkaidensa kassaongelmien hallintaan, maksuaikojen myöntämiseen, toiminnan laajenemiseen, varastojen ylläpitoon, palkkojen maksuun, ja resurssien ylläpitoon. Myyjäyritysten omien asiakkaiden kassaongelmat syntyvät kun asiakkaat tilaavat suuria määriä tuotteita tai palveluita, ja pyytävät pitkiä maksuaikoja.

Muita syitä rahoituspalvelun käyttöön ovat esimerkiksi myyjäyritysten halu ja tarve ulkoistaa laskusaatavien seuranta, reskontran hallinnoiminen ja ylläpito, sekä perintäpalveluiden tarve. (Jonna Anttila s.51)

4.3 Kenelle rahoituspalvelut ovat suunnattu

Gothia Oy:n rahoituspalvelut voidaan jakaa pääsääntöisesti kahteen eri päälinjaan. Yrityksille, joiden loppumaksajat ovat yrityksiä (B=>B), ja yrityksille, joiden loppuasiakkaat ovat kuluttajia (B=>C)

4.3.1 B=>B

Iso osa rahoituspalveluiden asiakkaista on uusia tai muutaman vuoden toimineita yrityksiä. Palvelu soveltuu tavarakauppaa käyville yrityksille, tukkukaupoille, teollisuusyrityksille, eri palvelualueille, agentuuritoimintaa harjoittaville yrityksille, sekä liike-elämää palveleville yrityksille kuten konsultointiyrityksille ja mainostoimistoille. Palvelu soveltuu mainiosti yrityksille, joilla on esimerkiksi sesonkivaihteluja. Palvelu ei sovellu urakkatoimintaa yrittäville yrityksille, koska laskutusmuodot ovat useimmiten sopimattomia ja epävarmoja. Pääsääntönä on, että tuotteiden tulee olla asiakkaalla perillä ostokunnossa, tai palvelu on kokonaisuudessaan toteutettu, jotta rahoituspalveluita voidaan käyttää.

Tyypillisellä rahoitusasiakkaalla on omia laskutusasiakkaita noin kymmenen ja laskumäärä on keskimääräisesti noin 120 kappaletta vuodessa. Laskujen suuruus voi vaihdella 10 eurosta jopa 300 000 euroon. Kuluttajalaskujen osuus yritysten koko laskutuksesta vaihtelee 1-20 % välillä. Palvelu soveltuu parhaiten pienille ja keskisuurille yrityksille joiden liikevaihto vaihtelee 50 000 eurosta jopa miljoonaan. (Jonna Anttila s-49–50)

4.3.2 B=>C

Kuluttajasaatavien rahoittamisessa voi rahoitushetki vaihdella laskun päiväyksestä eräpäivään. Kun siirrytään erääntyneiden laskujen rahoittamiseen, puhutaan yleensä salkkujen ostosta. Gothia Oy tarjoaa myös rahoituspalvelua yrityksille, joiden asiakaskunta on kuluttajat. Palvelu sopii parhaiten

yrittäjille, jotka lähettävät paljon laskuja, ja yleensä kuluttajalaskutus on laskukooltaan pienempää. Palvelun myötä yritysten kassavirta paranee ja yrityksillä on paremmat mahdollisuudet seurata perintään menevien laskujen tuottoja ja kustannuksia.

Palvelun ideana on tarjota yrityksille mahdollisuus ulkoistaa laskujen lähettäminen, maksuhuomautusten lähettäminen ja perintä. Gothian rahoituspalveluiden avulla yritykset voivat keskittyä paremmin omaan liiketoimintaansa Gothian hoitaessa aikaa ja resursseja vaativat palvelut. Tällöin yritykset säästävät kalliilta kustannuksilta, jotka aiheutuvat perintäprosesseista. ([www]Gothia Oy- Kuluttajasaatavien rahoittaminen 29.12.2010)

4.4 Mitä palvelu antaa yrityksille?

Rahoituspalveluiden etuihin kuuluu nopeampi kassavirta, parempi ennustettavuus sekä ulkoistettu luottotappioriski, mikäli sopimuksessa kirjoittaessa näin on sovittu. Palvelun myötä yritysten taloushallinnointi helpottuu ja yksinkertaistuu, ja kirjaamiskustannukset vähenevät. Myös rahoituspalveluiden myyjäyritysten omat asiakkaat ovat todistetusti tyytyväisempiä.

4.5 Rahoituspalveluiden tarjoajat ja Gothia Oy:n kilpailijat

Finanssialan keskusliiton (FK:n) jäseniä jotka harjoittavat rahoituspalveluja ovat Handelsbanken Rahoitus Oyj, Nordea Rahoitus Suomi Oyj, Pohjola Pankki Oyj, Sampo Pankki Oyj ja SEB-Leasing Oy. Pankit ovat Suomen suurimpia rahoittamista harjoittavia yrityksiä. Pankkien osalta rahoituspalvelut ovat yksi lisäpalvelu yritystoiminnassa. Muita yrityksiä, jotka harjoittavat rahoitusta ovat investointipankit, luottokorttiyhtiöt, kiinnitysluottolaitokset, vakuutuslaitokset ja rahoitusyhtiöt. Viime vuosina yksityiset rahoitusyhtiöt ovat lisääntyneet Suomen markkinoilla. Gothia Oy:n merkittävimpiä kilpailijoita ovat pankit sekä perintätoimistot, jotka tarjoavat asiakkaalleen saatavien hallinnointia. Näitä ovat muun muassa Intrum Justitia, Lindorff Oy, Svea pankki ja Finance Link. Lindorff Oy ja Intrum Justitia ovat perintätoimistoja, jotka tarjoavat asiakkailleen saatavien hallinnoinnin. Yritykset ovat Gothian tapaan kansainvälisiä ja toimivat eri Euroopan maissa. Intrum Justitia on yksi maailman johtavimmista asiakashallinnoinnin asiantuntijoista. Intrum harjoittaa sekä kotimaista että kansainvälistä perintää, ja yritys työllistää Suomessa noin 360 henkilöä. Noin puolet Suomen pikavippi- yrityksistä ovat Svea Pankin

asiakkaita. Svea Pankin ja Finance Linkin imagoa pidetään hyvin opportunistisena ja yritysten strategiana on käyttää asiakkaidensa taloudellista ahdinkoa hyväkseen.

Gothia Oy: n suurimmat kilpailijat ovat eri pankkiyhtiöt. Gothia Oy:llä on tarjota pankkeihin nähden hyvät ja toimivat tuotteet ja prosessit. Verrattuna pankkeihin Gothian palveluiden käyttöönottoprosessi, tuotteiden toimivuus ja tuoton tavoitteet ovat selkeämmät ja paremmat, mutta pankkien hintataso on Gothiaan verrattuna parempi. Gothia kokee kuitenkin että yrityksen into, halu ja resurssit harjoittaa rahoitusta ovat suuremmat kuin pankkien. ([www] FK-Finanssialan keskusliitto- rahoitusyhtiöiden toiminta 14.1.2011; [www]Suomenyritykset.fi 28.1.2011; Turo Jokinen- CEO 11.2.2011)