

Opinnäytetyö AMK

Hankinnan ja myynnin tradenomi(AMK)

2020

Maria Yllikäinen

RAHOITUKSEN MURROS

– Asiantuntijamyynnin tunnistaminen
yritysrahoituksessa

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Hankinnan ja myynnin Tradenomi (AMK)

2020 | 42 sivua, 1 liitesivua

Maria Yllikäinen

RAHOITUKSEN MURROS

- Asiantuntijamyynnin tunnistaminen yritysrahoituksessa

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää rahoitusalan murrosta ja sen vaikutusta pk-yritysten rahoitukseen. Opinnäytetyössä hyödynnetään AHFE:lle tehtyä artikkelia, jonka aiheena on Competences in Expert Sales. Työn keskeisenä tavoitteena oli luoda ymmärrys asiantuntijamyynnin merkityksestä rahoitusalaan. Työssä tarkastellaan rahoituksen murroksen nopeutta ja AI:n vaikutusta rahoitusalaan. Asiantuntijamyynnin merkityksen huomioiminen on yksi tärkeimmistä keinoista rahoitusalaan pärjäämisessä. Samalla AHFE artikkelia varten määriteltiin asiantuntijamyynnin kompetenssit.

Työ koostuu vahvasta teoriaosasta ja tutkimuksesta. Tutkimuksessa käytettiin laajaa materiaalia ja olemassa olevia tutkimustuloksia, joilla selvitettiin rahoituksessa tapahtuvaa murrosta. Tutkimusosiota käytettiin pohjana rahoitusalaan toimijoiden haastattelukysymyksiin, joiden avulla selvitettiin teoriaosuuden nykytilaa. Haastattelut toteutettiin puhelimitse, verkossa sekä kasvokkain.

Opinnäytetyölle asetettu tavoite saavutettiin. Tutkimuksessa saatiin selville pankkien nykyinen tila pk-yritysten rahoittajana. Lisäksi selvisi rahoituksen murroksen tila sekä varjopankkien vahvistunut asema rahoituksessa. Tähän tulee vaikuttamaan Basel IV kiristyneet vakausvaatimukset ja AI:n kehittyminen. Tutkimuksella osoitettiin pankkien aseman heikentyminen pk-yritysten rahoituksessa, ja varjopankkien aseman vahvistuminen. Tutkimuksessa saatiin tuotua esille asiantuntijamyynnin vahvuus rahoitusalaan.

Rahoitusalan tiukentunut sääntely on tuonut tilaa uusille toimijoille. Tämä kehitys johtaa perinteisen pankkisektorin heikentymiseen pk-yritysten yritysrahoituksessa ilman aktiivisia toimenpiteitä asiakashankinnassa. Tutkimuksenakin todettiin, että kilpailutilanne lisää asiantuntijamyynnin merkitystä. Varjopankeilla on nykyisessä sääntelytilanteessa etulyöntiasema, mikä saattaa heijastua kokonaisasiakkuuksiin.

ASIASANAT:

AI, Asiantuntijamyyni, Finanssiala, Kompetenssit, Pankki, Rahoitus, Varjopankki

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Business Administration in Procurement and Professional Sales, blended training Degree programme

2020 | 42 pages, 1 pages in appendices

Maria Yllikäinen

A REVOLUTION IN FINANCE

- Identifying specialist sales in corporate finance

The purpose of this thesis was to investigate the financial sector breakthrough and its impact on SME financing. This thesis utilizes the AHFE article on Competences in Expert Sales. The main goal of the work was to create an understanding of the change in financial industry is experiencing. The thesis takes a look at the speed of the financial revolution and the impact of AI on the financial industry. Recognizing the importance of specialist sales was identified as one of the most important ways to succeed in the financial industry. At the same time, the key competencies for the expert sales were defined in the AHFE article.

The work consists of a strong theoretical part and research. Extensive material and existing research results were used to investigate the revolution in funding. The research section was used as a basis for interviewing financial sub-actors to explore the current state of the industry. The interviews were conducted over the phone, online and face to face.

The goal set for the thesis was achieved. The study found out the current status of banks as SME finance providers. In addition, the state of the financial revolution and the strengthened role of shadow banks in financing became clear. This will be influenced by the increased stability requirements of Basel IV and the development of AI. The study showed a weakening of the role of banks in SME financing and a strengthening of the role of shadow banks. At the same time, it can be said that the change in financing is rapid and international.

Tighter regulation of the financial sector has created room for new players. This development will lead to a weakening of the traditional banking sector in the field of SME financing without active measures taken in customer acquisition. In the current regulatory environment, shadow banks have a privileged position which may be reflected in the overall customer base.

KEYWORDS:

AI, Funding, Specialist Sales, Competencies, Banking, Finance, Shadowbank

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 MYYNTI	8
2.1 Asiantuntijamyynti	8
2.2 Asiantuntijamyynnin kompetenssit	9
2.3 Arvon luominen asiakkaalle	11
2.4 Ratkaisukeskeinen myyntisuppilon hyödyntäminen myynnissä	13
2.5 Yrityksen arvon määrittely rahoituksessa	14
2.6 Yritysrahoituksen merkitys investoinneissa	21
3 FINANSSIALA	24
3.1 Pankki	24
3.2 Varjopankki	24
3.3 Sääntely	25
3.3.1 Sääntelyn vaikutus pankeille	26
3.3.2 Asiantuntemus osana sääntelyä	27
3.3.3 Tutkimus sääntelyn vaikutuksesta yritysrahoituksessa	28
4 MUUTOS	29
4.1 Palveluiden automaatio ja Artificial Intelligence	30
4.2 Sääntelyn vaikutus murrokseen	30
4.3 Pankkien tulevaisuus yritysrahoituksessa	31
5 HAASTATTELU	34
5.1 Haastattelun havainnot	34
5.2 Haastatteluissa tehdyt päätelmät	36
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	40
LÄHTEET	42

LIITTEET

Liite 1. Haastattelun raamikysymykset

KAAVAT

Kaava 1. Nettokäyttöpääomakaava (Niskanen ym. 2010, 62; Neilimo ym. 2009, 284).	18
Kaava 2. Quick Ratio (Niskanen ym. 2010, 61; Sunninen ym. 2019,19).	18
Kaava 3. Current Ratio kaava (Niskanen ym. 2010, 61).	19
Kaava 4. Sijoitetun pääoman tuotto (Niskanen ym. 2010, 216).	19
Kaava 5. Omavaraisuusaste (Neilimo ym. 2009, 287).	20
Kaava 6. Gearing-tunnusluku (Neilimo ym. 2009, 287).	20

KUVAT

Kuva 1. Opinnäytetyön prosessi	7
Kuva 2. Asiantuntijan työprosessi (Salminen 2018, 23).	8
Kuva 3. Myynnin prosessi kaavio (Rope 2009, 156).	8
Kuva 4. The Emerging Concept of the Market (Prahalad & Ramswamy 2004).	12
Kuva 5. Expert sales process (Holopainen ym. 2020; Rantala ym. 2020).	13
Kuva 6. Value based sales prosess (Rantala ym. 2020).	14
Kuva 7. PEST-kaavio (Groucutt 2005, 22- 49).	15
Kuva 8. SWOT-Analyysi (Kotler, Keller, Brady, Goodman & Hansen 2009, 101–105).	16
Kuva 9. Markkinaperusteinen tase (Niskanen ym. 2010, 206).	17
Kuva 10. Normaalijakauma ja kvartiilit (Niskanen, ym. 2010, 66).	21
Kuva 11. The trap of success (Hodges & Gill 2014, 136).	29
Kuva 12. Sijoitussykli	38

TAULUKOT

Taulukko 1. Competences in Expert Sales, adapted from (Rantala ym. 2020).	11
Taulukko 2. Quick Ratio taulukko (Alma Talent 2020).	18
Taulukko 3. Current Ratio määrittely (Niskanen 2010, 61).	19
Taulukko 4. Sääntelyn ja valvonta asioiden komiteat (Kerätty eri lähteistä).	26
Taulukko 5. Teknologiapainotteiset ja palvelukeskeiset pankit	37

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee rahoituksen murrosta sekä asiantuntijamyynnin tunnistamista yritysrahoituksessa. Työssä on selvitetty finanssisektorin nykyinen tila pk-yritysten yritysrahoituksessa sekä rahoituslalla käynnissä olevan rahoituksen murroksen vaikutus pk-yritysten rahoitukseen. Samalla esille on tuotu tekoälyn eli AI:n vaikutus rahoituksen murrokseen. Työssä tarkastellaan asiantuntijamyynnin merkitystä pk-yritysten yritysrahoituksessa. Opinnäytetyössä hyödynnetään artikkelia, joka on kirjoitettu AHFE eli Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2020) and the Affiliated Conferences-konferenssille, jonka aiheena on Competences in Expert Sales. Opinnäytetyön tutkimustuloksia sivuttiin artikkelissa.

Rahoituksen murroksen nopeus ja siihen reagointi tuo tarpeen tunnistaa uusia toimintatapoja, jotta kilpailuasema markkinoilla säilyisi. Asiantuntijamyynnin tunnistaminen finanssialalla on keskeinen tekijä pk-yritysten rahoituksessa. Kova globaali kilpailu ja palveluiden automatisointi lisäävät entistä enemmän erilaisten maksualustojen käyttöä rahoituksessa.

Kansantaloudellisesti pk-yritysten eli pienten ja keskisuurten yritysten investointien merkitys on taloudellisesti erittäin merkittävää sillä pk-yritykset ovat suurin työllistäjä, mikä heijastuu makrotalouteen. Tämän vuoksi huolestuttava suunta on, että merkittävä osa pk-yrityksistä jättää hakematta luottoa, vaikka tarvitsisi sitä. (Tourunen 2009, 15-18.) Samanaikaisesti suomalaisilla pankeilla olisi halua ja kykyä luotottaa yrityksiä (Suomen Pankki 2015). Pk-yritykset taas näkevät lainanehtojen kiristyneet entisestään (Yrittäjät 2018).

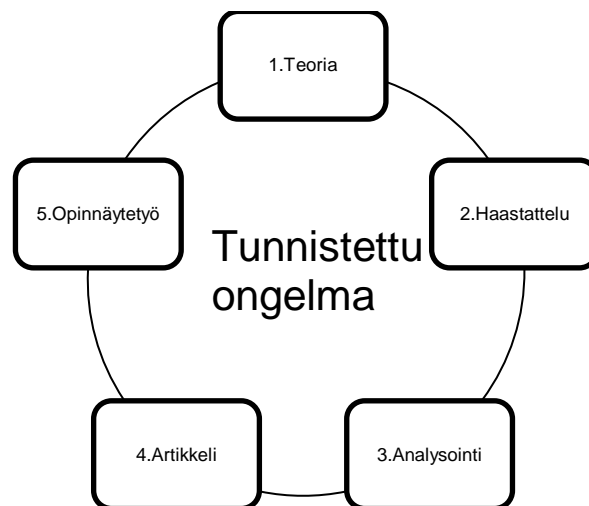
Nykytilanteessa on merkittävää, että pankkien yritysrahoituksen keskisyys pk-yrityksen rahoituksessa on edelleen yleistä, mutta samanaikaisesti varjopankit ovat lisänneet huomattavasti liikevaihtoa (ECP 2019).

Opinnäytetyön analysointi perustuu haastatteluun jonka kysymykset ovat luotu tarkan taustatutkimuksen perusteella. Haasteluun on pyritty valikoimaan tasaisesti eri pankkien ja varjopankkien edustajia. Opinnäytetyössä pankit ja varjopankit ovat käsitelty kokonaisuuksina. Tutkimusdatasta on tehty selkeät kokonaisuudet, jotta anonyymiteetti säilyy. Samoin työtä on rajattu käsittelemään nimenomaan suurinta rahoitusmallia eli lainaa. Tämä sen vuoksi, koska Suomessa ulkoisen rahoitusmallin painotus on lainaa pankista tai muusta rahoituslaitoksesta (Suomen Pankki 2015).

Suomen kuuluessa Euroon vaikuttavat EU:n lainsäädäntö ja sen tuoma sääntely myös suomen pankkeihin. Samoin pk-yritysten yhä enemmän hakema kasvu kansainvälisiltä markkinoilta muuttaa koko yritysrahoituksen käsitystä. Opinnäytetyöstä on tarkoituksen mukaisesti rajattu pois yritysrahoituksen riskienhallinta. Tarkoituksena on tuoda esiin nimenomaan asiantuntijamyynnin näkemys ja painottaa sen tärkeyttä globaalisti kilpailukyvyyn säilyttämiseksi yritysrahoituksessa.

Opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen tarkoituksena on auttaa ymmärtämään tutkimuksen kohdetta ja päätöksen syitä (Heikkilä 2008, 16). Kvalitatiivisen tutkimuksen mukaisesti työssä on ensin kerätty pohjalle tutkimustuloksia, jotka ovat teoreettisesti ja olennaisesti tutkimuksellisesti merkittäviä. Kirjallisten tutkimusten perusteella on luotu haastattelu valituille yritysrahoituksen tarjoajille. Kerätty aineisto ja aineiston käsittely ja analyysin kietoutuminen tiiviisti yhteen on osa laadullista analyysia. Analyysissa painotus on aineistossa, eikä se ole niinkään sääntöihin sidottu. (Uusitalo 1998, 79-82.)

Tavoitteena on, että työssä on mahdollista seurata päätelmiä, joita on syntynyt teorian ja haastattelun yhteisvaikutelman pohjalta.. Alla on kuvattu opinnäytetyön tutkimusprosessi.



Kuva 1. Opinnäytetyön prosessi

Opinnäytetyö on samalla myös kriittinen tutkimus, sillä se arvostelee ja pyrkii muuttamaan ajatusmallia. Kriittinen teoria pyrkii tai sanotaanko edellyttää, että filosofialla tulisi olla käytännöllinen ja keskeinen rooli paremman tulevan yhteiskunnan luomisessa. (Anttila 2005, 385-394.)

2 MYYNTI

Myynti tarkoittaa tässä opinnäytetyössä pankin tai varjopankin tarjoamaa yritysrahoitusta pk-yritykselle. Myynnin tarkoituksena on luoda asiakkaalle arvonnousua. Asiakkaan arvon tunnistaminen tulee ymmärtää ja analysoida asiakas niin, että saadaan tuotettua mahdollisimman suuri arvo asiakkaalle. (Jobber & Lacaster 2006, 376–378.) Myynnissä keskeinen tekijänä on tunnistaa, mitä asiakas haluaa ja mitä hän saa. Miten palvelu auttaa asiakasta saavuttamaan arvonnousun. (Kotler 1999, 59.).

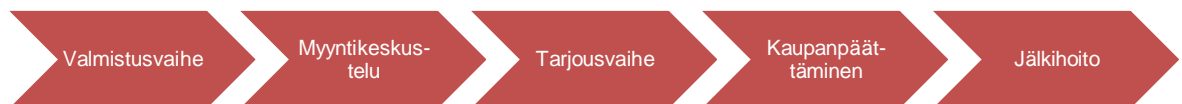
2.1 Asiantuntijamyynä

Asiantuntijamyynnissä on hyvä tunnistaa, että asiantuntija tekee myyntityötä (Salminen 2018, 23). Asiantuntijan merkitys globaalisti kasvaa yhä tärkeämmäksi palveluihin suuntautuneessa liiketoiminnassa (Rissanen 2016, 206). Siinä missä ratkaisumyynnin prosessissa markkinoinnin rooli on vähentymässä, on se asiantuntijamyynnissä kietoutunut yhteen myynnin kanssa (Rantala, Yllikäinen & Holopainen 2020). Alla olevassa kaaviossa on kuvattu asiantuntijan työvaiheet.



Kuva 2. Asiantuntijan työprosessi (Salminen 2018, 23).

Rinnastamalla asiantuntijan työvaiheet ja myyntityön työvaiheet, voidaan ymmärtää yhteneväisyyksiä myynti- ja asiantuntijatyössä. Tämän toteamiseksi on asiantuntijan työprosessin rinnalle kuvattu alle myyntityön vaiheet (Rantala ym.2020.)



Kuva 3. Myynnin prosessi kaavio (Rope 2009, 156).

Yllä mainittuja Ropen ja Salmisen prosesseja ja tekstejä soveltaen, voidaan tehdä seuraavia johtopäätöksiä: Myynti- ja asiantuntijatyössä koko työ lähtee asiakkaan löytämisestä eli valmisteluvaiheesta. Asiakkaan kanssa on hyvä ”istua alas”, jotta saadaan asiakkaan luottamus. Myyntityössä tarpeiden tunnistaminen tapahtuu tarjousvaiheessa, jossa pyritään löytämään mahdollisimman hyvä paketti asiakkaalle. Tässä vaiheessa molemmissa prosesseissa asiantuntija- ja myyntityössä on tietynlainen päätösvaihe. Siinä missä asiantuntija on tullut tulokseen, mitä asiakkaalle luodaan, on myynti tehnyt kaupan päättämisen, eli päätös on tapahtunut prosessin aikana. Viimeisen vaiheen yhtäläisyyksien tunnistaminen on toisinaan haasteellista. Ratkaisun esittäminen ja perustelu on asiantuntijalla niin sanotusti asiakastyytyväisyyden kartoittaminen ja havainnointi. Samassa vaiheessa myyntityön prosessi on jälkivaihe, mikä myös tarkoittaa prosessin uudelleen käynnistämistä. Jälkihoidolla kartoittamisella voidaan tämän työn tapauksessa pitää esimerkkinä: rahoittajan selvittäessä pk-yrityksen uuden rahoituksen tarvetta tai muiden rahoitusinstrumenttien tarvetta. Voidaan todeta, että prosessit ovat samankaltaiset (Rantala, ym. 2020.)

2.2 Asiantuntijamyynnin kompetenssit

Kompetenssi tarkoittaa asiantuntemusta ja ammatillista pätevyyttä sekä osaamista, jota edellytetään työn suorittamisessa (Itkonen & Maamies 2007, 199). Työntekijöiden kompetensseista ja työnkuviin liittyviä kompetensseja on tutkittu eri kirjoittajien toimesta eri näkökulmista ja eri lähestymistavoilla (Rantala ym. 2020). Työssä on käytetty kompetenssien määrittelyssä esimerkiksi asiantuntijuutta edellyttävää asiakaspalvelua, että kaupan b-to-b-myyntin kompetensseja (Vehmas 2014, 47). Näistä kompetenteista luotiin asiantuntijamyynnin kompetenssit asiantuntijamyynnille rahoitusalaalla (Rantala ym. 2020).

Asiantuntijamyynnin kompetenssit

Alaa vastaava täsmävä koulutus, joka usein on korkeakoulu, voi tässä tapauksessa tarkoittaa rahoituksen tradenomi koulutusta. Koulutus antaa hyvät lähtökohdat opiskelijalle, mutta jatkuva oman osaamisen lisääminen nykyisessä globaalissa kilpailutilanteessa on tärkeää. (Rantala ym. 2020.)

Kielitaito on kasvavassa globalisaatioissa erityisen tärkeää. Ilman kyseisessä tehtävässä vaadittavaa kielitaitoa on vaikea kuunnella asiakasta ja näin ollen ymmärtää asiakkaan

tarpeita (Rantala ym. 2020). Kommunikointi on kuitenkin tiedonvaihtoa ja parhaimmillaan sen avulla pystytään luomaan yhdessä arvoa (Sydänmaalakka 2004,125–133).

Joustavuus ja pitkäjänteisyys asiantuntijamyynnissä korostuvat, sillä muuttuvat tilanteet varsinkin pk-yritysten sisällä ovat jatkuvia. Tämän vuoksi tuotetuntemus ja sen ylläpito ajantasaisena nousevat yhdeksi kompetenssiksi. Sinnikkyys asiakassuhteen luomisessa, sekä pitkäjänteisyys ja oma-aloitteisuus ovat tärkeitä asiantuntijamyynnin työssä. Asiantuntijamyynnissä on ymmärrettävä kokonaistilanne ilman kokonaisuuden ymmärtämistä asiakkaalle ei voida tarjota riittävää arvonnousua. Tämä vaatii asiantuntijamyynniltä omatoimista otetta ja oma-aloitteista kykyä hahmottaa myynnin vaikutukset. (Rantala ym. 2020.)

Sääntöjen seuraaminen ja yleinen tietoisuus tuotteista mahdollistavat asiantuntijamyynnin palvelun korkean laadun. Asiantuntijamyynnin tulee tiedon ylläpitämiseksi, myös jakaa omaa tietoutta muille, jotta asiakas saa mahdollisimman hyvän arvon palvelusta. Toisaalta asiantuntijamyynnin tulee myös olla valmis ilmaisemaan oma mielipiteensä ja ottamaan vastuu laaja-alaisesti omasta toiminnastaan. Tähän liittyen keskustelutaidot nousevat esiin, sillä on tärkeää tiedostaa, miten ja milloin asioista pystytään keskustelemaan. (Rantala ym. 2020.)

Myyntiosaaminen on taito, joka tulee olla asiantuntijamyynnillä rahoitusallalla. Tärkeä taito myyntiosaamisessa on kaupan päättämisen taito. Näistä kompetensseista tutkimusryhmä loi seuraavanlaisen mallin, joka auttaa hahmottamaan niiden ominaispiirteet. (Rantala ym. 2020.)

Taulukko 1. Competences in Expert Sales, adapted from (Rantala ym. 2020).

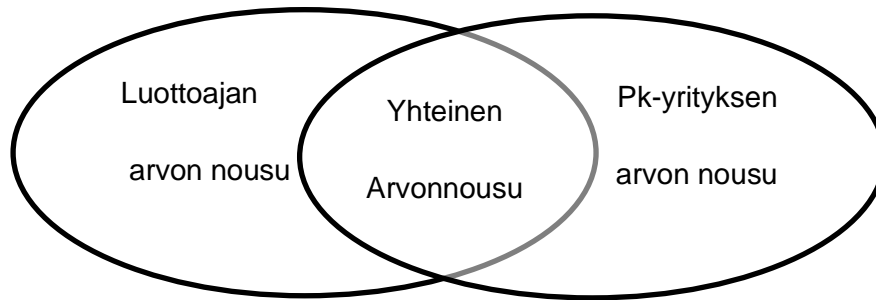
	Henkilön taidot	Henkilön ominaisuudet
Aktiivisesti kehitettävissä olevat	Oppimisen kompetenssit: Alaa vastaava täsmäkoulutus, usein korkeakoulu Kielitaito Myyntiosaaminen mm kaupan päättämisen taito Sääntöjen ja yleinen tieto tuotteesta	Sosiaaliset kompetenssit: Asiakkaan kuunteleminen Asiakastarpeen ymmärtäminen Kyky kuunnella asiakasta Keskustelutaidot Tiedon jakaminen Valmius ilmaista mielipiteitä
Passiivisesti kehitetyt taidot	Tiedon kehittämisen kompetenssit Tuotetuntemus, valmius ja ylläpito Kokonaisuuksien ymmärtäminen Halu ja tarve kouluttautua Omatoimisuus Oma-aloitteisuus Vastuunottokyky	Persoonalliset kompetenssit Oma-aloitteisuus Vastuunottokyky Pitkäjänteisyys Kärsivällisyys Sinnikkyys Joustavuus

Yllä oleva asiantuntijamyyniin liittyvien keskeisten kompetenssien kuvauksessa kompetensseja ei ole asetettu merkittävyyden perusteella erityiseen järjestykseen, vaan yhtenevät osaamisvaatimukset on teemoitettu osoittamaan kompetenssivaatimusten yhtäläisyyksiä ja samalla esille on nostettu digitalisaation aikaansaaman disruption vaikutus osaamisvaatimuksiin. Taulukko on luotu tutkimuksen perusteella. (Rantala ym. 2020.)

2.3 Arvon luominen asiakkaalle

Arvon analysointi on prosessi ja strateginen työkalu (Mass & Graf 2008, 108–119). Arvon määrittämisessä on huomioitava myös se, kenen kannalta arvoa määritellään (Rantanen

2016, 46–52). Yritysten sekä finanssitoimijoiden tulee pyrkiä palvelullaan tuomaan arvoa asiakkaalle ja ylläpitämään asiakassuhteitaan, jotta pankit ja finanssialan toimijat pystyvät tuottamaan arvoa yritysrahoituksen kautta pk-yritykselle tulee sen tuntea koko toimintakenttä. (Ylikoski & Järvinen 2011, 169). Tässä työssä kuitenkin arvon määrittelyn apuvälineenä voidaan käyttää seuraavaa menetelmää, jolla kuvataan arvon tunnistamisen hyötyä myyntitilanteessa.



Kuva 4. The Emerging Concept of the Market (Prahalad & Ramswamy 2004).

Prahalad ja Ramswamyn kuvio selkeyttää, kuinka rahoituksen saaminen hyödyttää pk-yritystä investoinnissa. Samalla rahoittajan oma arvo nousee onnistuneen myyntitilanteen seurauksena. Arvon muodostuminen koostuu monesta osa-alueesta, joiden tulee toteutua, jotta arvo pystytään luomaan. (Ford, Berhon, Brown, Gadde, Håkansson, Naudé, Ritter & Snethota 2004, 128–129.)

Pankin on mahdollista tarjota kokonaisvaltaista varahainhoitoa, myös rahoittavan osapuolen on ymmärrettävä, että maksuajan antaminen on itsessään aineeton investointi (Rantanen 2018, 131–133). Tämän vuoksi onkin hyvä tiedostaa pk-yrityksen toimimisen kannalta kokonaiskuvio yrityksen maksuliikenteestä ja sen rahoitus, kokonaisrahoituksen rakenne, kuten sijoitukset, sekä sähköinen rahoituspalvelu (Alhonsuo, Nisèn, Nousiainen, Pellikka & Sundberg 2012, 123–128).

Näiden ymmärtäminen kokonaisuutena auttaa pankkia tai rahoituslaitosta ymmärtämään kokonaistilanteen pk-yritysrahoituksen suhteen. Asiakas kuitenkin laskee saamansa arvon suhteessa kustannuksiin. (Ylikoski ym. 2011, 166.)

2.4 Ratkaisukeskeinen myyntisuppilon hyödyntäminen myynnissä

Suomessa 90 % pankkien pk-yritysasiakkaista ovat periytyviä asiakkaita (Suomen Pankki 2015). Uusi myyntisuppilo hyödyntää vanhaa asiakaskuntaa osana myyntiprosessia. (Holopainen Rantala, Virtanen & Korhonen, 2020).

Nykyisellä teknologialla ja nopeilla markkinoilla tiedon levittäminen on yksikertaista kohdennetuilla toimenpiteillä. Nykyisin yritysten arvoon lasketaan myös asiakkuusluettelot tai asiakasrekisterit. (Gibbons, Hisrich & DaSilva 2015, 155.) Globaalissa arvoverkossa Amazon, Apple ja Ikea ovat jo toimineet tavalla, jossa yrityksellä ei ole suoraan lainkaan omaa tuotantoa, vaan he hyödyntävät brändiään ja koordinoivat siihen ja omiin tuotteisiin liittyvää globaalin arvoketjun toimintaa (Känkkänen, Lindroos & Myllylä 2013, 25).

Yhteistyön merkitys kasvaa ratkaisukeskeisessä myyntisuppilossa, joka pyrkii siirtämään yksittäistä myyntitapahtumaan yhteistyön suuntaan. Ratkaisukeskeisen myyntisuppilo hyödyntää arvokasta jo olemassa olevaa asiakaskuntaa. (Holopainen, ym. 2020; Rantala ym. 2020.)



Kuva 5. Expert sales process (Holopainen ym. 2020; Rantala ym. 2020).

Arvon luominen asiakkaalle tiivistyy myyntisuppilon loppua kohden asiakassuhteiden Asiakkuuksien ollessa pidempiaikaisia ja syvempiä. Myyntisuppilon uusasiakashankinta kapenee suhteessa suppilon toiseen päähän. (Holopainen ym. 2020.)

Alla olevasta kuvasta voimme nähdä miten prosessi kehittyi myyntisuppilon kaventuessa.



Kuva 6. Value based sales prosess (Rantala ym. 2020).

Yksittäisen kaupan sijasta asiakkaan saama arvo siirtyy kokonaisuuden arvon muodostumiseen ja tätä kautta yhteistyön suuntaan. Aikaisemmin myynnin ja asiantuntija prosessin kohdalla todettiin, että asiakkaan tarveanalysointi ja arvon muodostaminen kokonaisuudessaan on kilpailun kannalta olennaisessa osassa. (Rantala ym. 2020.)

Asiakasymmärryksen ja arvonluomisen tärkeys ovat asiantuntijamyynnin tärkeimmät ominaisuudet suhteessa ratkaisumyyntiin. Ratkaisumyynnin merkitys rahoitusalla on väistymässä arvoon ja asiakaskokemukseen perustuvaan asiantuntijamyyntiin. (J. Rantala, henkilökohtainen tiedonanto 23.12.2019.)

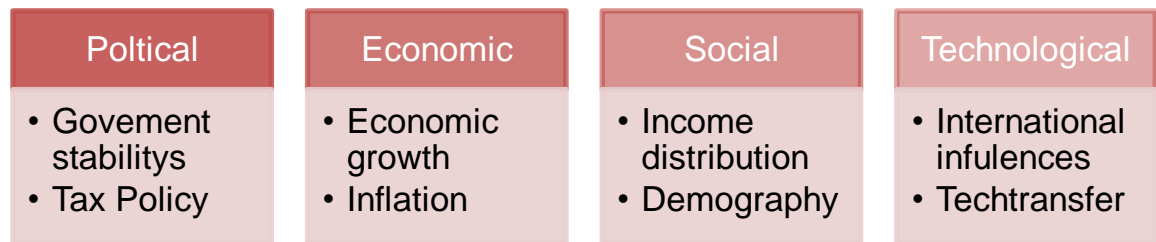
2.5 Yrityksen arvon määrittely rahoituksessa

Yrityksen arvon määrittelyssä tulee huomioida nykyisellään globalisaatio. Globalisaatio eli globalisaatio terminä tarkoittaa globaalista lokalisaatiota. Termi tarkoittaa erityisesti samassa organisaatiossa tapahtuvaa globalisaation lokaalista kehitystä. Nämä ovat yhteydessä toistensa kehitykseen. Ilmiö voi olla myös yleisluonteisempiin. (Rantala ym. 2020.)

Yrityksen sijainti kansainvälisessä liiketoiminnassa tulee ottaa huomioon. Rahoituksessa tulee ottaa huomioon yrityksen fyysisen sijainnin vaikutukset yrityksen toimintaan. Tämä huomioon ottaen yrityksen arvonmäärittelyssä voidaan käyttää arvon määrittelyyn soivia työkaluja, kuten PEST- ja SWOT-analyysi. Analyysien avulla voidaan kartoittaa yrityksen yleiset riskit mutta tulee huomioida, että ne ovat vain osa kokonaisuutta riskien

hallinnassa. Työkalujen rinnalla on hyvä käyttää riskimatriisia, jonka avulla kvalifioidaan ja asemoidaan riskit. PEST- ja SWOT- analyysit globalisaation eli globaalisti paikallisen sijainnin riskit ja niiden huomio yrityksen arvon kehityksessä. (J. Rantala, henkilökohtainen tiedonanto 8.1.2020.)

PEST-kaavio on työkalu, jolla voidaan havainnollistaa poliittiset, taloudelliset, sosiaaliset ja teknologiaa koskevat riskit (Groucutt 2005, 22–49). PEST- kaaviolla voidaan kartoittaa pk-yrityksen kansallisen tai alueellisen sijainnin tuomat riskit.



Kuva 7. PEST-kaavio (Groucutt 2005, 22- 49).

Yllä olevassa kuvassa kuvataan PEST-analyysin rakenne. Kaaviossa nähdään analyysin keskeiset teemat. (Groucutt 2005, 22- 49).

P eli poliittisissa riskeissä huomioidaan poliittiset vaikutukset laaja-alaisesti pois lainsäädäntöön, mahdollisiin konflikteihin, verotukseen sekä, palkkojen ja henkisen omaisuuden kehitykseen (Groucutt 2005, 22–49). Tämä myös määrittää muiden valtioiden suhtautumisen kyseisen globalisaation sijaintiin eli lähestymistavan oikeusvaltioon, omistusoikeuksiin ja korruptioon (Rantala ym. 2020).

E eli taloudellisessa riskin määrittely (Groucutt 2005, 22–49). Taloudellisessa määrittelyssä tulee heijastaa globalisaation tuomia riskejä. Taloudellisia riskitekijöitä on globaalit painotteet luoton saatavuuden, työttömyysasteen ja talouden yleiseen terveyteen liittyvät tekijät. Aina näillä riskeillä ei ole suoraa yhteyttä kyseiseen liiketoimintaan. Tämä tuleekin huomioida minkälaisessa yleisessä näkemyksessä ja vallitsevassa taloudellisessa ilmastosta pk-yritys toimii. (Rantala ym. 2020).

S eli sosiaalinen on tällä hetkellä ehkä eniten huomiota saanut analyysin kohde (Groucutt 2005, 22–49). Tähän liittyy pk-yrityksen ymmärrys alueen uskonnollisesta rakenteesta, väestön rakenteesta, ympäristötietoisuudesta ja koulutuksesta. Sukupolvien asenteet, yhteisöjen terveys ja väestön liikkuvuus muodostavat sosiokulttuurisen

ilmapiiriin. Nämä vaihtelevat suuresti alueiden, kaupunkien ja jopa lähialueiden välillä. (J. Rantala, henkilökohtainen tiedonanto 8.1.2020.)

T eli teknologia on osa suurempaa kokonaisuutta (Groucutt 2005, 22–49). Tällä hetkellä niin rahoitusallalla, kuin yrityksen arvosta suurinta kasvua tapahtuu nimenomaan tällä alueella. Arvioinnissa tulisi huomioida automatisoinnin kehitys, innovaatioiden leviäminen ja infrastruktuurin muutokset tuotantoketjussa. (J. Rantala, henkilökohtainen tiedonanto 8.1.2020.)

SWOT

Albert Humphreyn kehittämä nelikenttäanalyysi SWOT on strategiatyökalu, jonka avulla voidaan määrittää yleisesti yrityksen investointeja, projekteja tai aktiviteetteja. Siinä käydään läpi lyhyesti sisäiset vahvuudet (S), sisäiset heikkoudet (W), ulkoiset mahdollisuudet (O) ja ulkoiset uhat (T). (Kotler ym. 2009, 101–105; Viitala & Jylhä 2013, 49–50.)

	Helpful	Harmful
Internal Origin	Strenghts <ul style="list-style-type: none"> •Advantages •Capabilities •Resourcer 	Weakness <ul style="list-style-type: none"> •Disavatages •Vulnerabilities •Limitations
Extranal origin	Opportunties <ul style="list-style-type: none"> •Chances •Developments •Benefits 	Thearts <ul style="list-style-type: none"> •Obstacles •External effects •Risks

Kuva 8. SWOT-Analyysi (Kotler, Keller, Brady, Goodman & Hansen 2009, 101–105).

Työkalun etuna on se, että sillä voidaan määrittellä esimerkiksi yrityksen yksittäinen investointi suhteessa yrityksen kokonaiskannattavuuteen. Yhteen se on eräänlainen riskityökalu, koska sen tavoitteena on muuttaa heikkoudet vahvuuksiksi ja hyödyntää vahvuudet. Se auttaa ymmärtämään jo ennen rahoitusta, miten uhat vältetään ja miten rahoituksessa pystytään huomioimaan mahdollisuudet tuomalla näin lisäarvoa yritykselle. (Kotler ym. 2009, 101–105; Viitala ym. 2013, 49–50.)

Teknillisen analyysin työkalut

Matemaattisen arvon määrittelyssä käytetään yhä useammin apuna AI:n eli tekoälyn tuomaa apua, ja voidaankin puhua teknisestä analyysistä. Teknillisessä arvonmuodostuksessa pitää ottaa huomioon myös rahoituksen määritteet ja ymmärtää yrityksen tilinhoito. (J. Rantala, henkilökohtainen tiedonanto 8.1.2020.) Pk-yrityksillä ei ole pakollista julkista tilinpäätösvelvoitetta (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336). Rahavirtojen laskelmissa tulee ilmetä investointien rahavirrat (Perälä & Schwartz 2018, 24-25). Rahoituspäätöksessä tulee huomioida, että moni talousarvio tehdään vallitsevan suhdanteen mukaan (Sunninen & Hölttä, 2019, 82).

Tekninen analyysi on myös samalla osa riskienhallintaa. Yleisesti ottaen rahoituksessa puhutaan sisäisestä rahoituksesta eli tulosrahoituksesta. Sisäinen rahoitus ei yleensä riitä yrityksen toiminnan ylläpitoon ja investointeihin tai ei ole muista syistä tavoiteltavaa, kuten investoinnin tuotto sitoutuneen oman pääoman suhteeseen. Tämä vuoksi ulkoisen rahoituksen merkitys kasvaa. Ulkoisia rahoituslähteitä ovat pitkäaikainen laina, lyhytaikainen laina, factoring, joukkovelkakirjat ja leasing. (Knüprfer & Puttonen 2018, 31–33.)

Optimaalisessa tilanteessa pääomarakenne on sellainen, joka maksimoi yrityksen arvon. Yksi tapa määrittää yrityksen arvo on markkinaperusteinen tase. Alla olevassa taulukossa nähdään markkinaperusteinen tase, joka perustuu siihen, miten rahoittaja näkee yrityksen ostoarvon. (Niskanen & Niskanen 2010, 260–261.)

Markkinaperusteinen tase	
Yritysomaisuuden markkina-arvo= A(market value of assets)= koko yrityksen arvo V (value of the firm)	Oman pääoman markkina arvo = E (mar- ket value of equity) Velan markkina-arvo =D(market value of debt)
$\Sigma V=A$	$V=D+E$

Kuva 9. Markkinaperusteinen tase (Niskanen ym. 2010, 206).

Yllä olevassa taulukossa nähdään markkinaperusteinen tase, joka perustuu siihen, miten rahoittaja näkee yrityksen osto arvona (Niskanen ym. 2010, 206).

Likviditeetin kehitystä suhteessa liikevaihdon kehitykseen kuvaava tunnuslukuna voidaan käyttää nettokäyttöpääoma. Tämän luvun avulla pystytään suhteuttamaan

likviditeetin yrityksen toiminnan volyyymiin. (Niskanen ym. 2010, 62; Neilimo & Uusi-Rauva 2009, 284).

Kaava 1. Nettokäyttöpääomakaava (Niskanen ym. 2010, 62; Neilimo ym. 2009, 284).

$$\text{Nettokäyttöpääoma} - \% = \frac{\text{Nettokäyttöpääoma}}{\text{Liikevaihto}} \times 100$$

Tunnusluvun rinnalla tulisi käyttää kassavirtapohjaisia tunnuslukuja. Tämän tunnusluvun heikkous on juuri siinä, että se kuvaa taseeseen pohjautuvaa tunnusluku (Niskanen ym. 2010, 61).

Tutkimuksissa ilmeni myös arvon määrittelyssä käytettävä Quick Ratio. Tämä tunnusluku kuvaa yrityksen maksuvalmiutta (Sunninen ym. 2019,19). Tunnusluvun kaava ja määrittelytaulukko on seuraavanlainen:

Kaava 2. Quick Ratio (Niskanen ym. 2010, 61; Sunninen ym. 2019,19).

$$\text{Quick Ratio} = \frac{\text{Lyhytaikaiset saamiset}}{\text{Lyhytaikainen vieraspääoma}}$$

Taulukko 2. Quick Ratio taulukko (Alma Talent 2020).

Quick Ratio	Yrityksen maksuvalmius
>1	hyvä
0,5-1	tydyttävä
< 0,5	heikko

Tämänkin luvun kanssa tulee olla erittäin kriittinen. Luvun problematiikka perustuu siihen, että se kuvaa rahoituspuskuria vain tilipäätöshetkellä eli se on oikeastaan vain yhden päivän arvo. Tämä huomioon ottaen tulee ymmärtää, että varsinkin pk-yrityksillä maksuvalmius tilikauden aikana saattaa vaihdella voimakkaasti. (Alma Talent 2020.)

Yrityksen tulorahoituksen ollessa runsas ja vakaa, tulee pohtia, mikä merkitys rahoituspuskurin suuruudella on. Pk-yritysten kohdalla tulisi aina huomioida enemmän yrityksen omavaraisuus- ja nettovelkaantumisasetta ja näiden kautta pohtia yrityksen mahdollisia lisärahoitusmahdollisuuksia. (Alma Talent 2020.)

Current Ratio mittaa maksuvalmiutta pidemmällä aikavälillä suhteessa Quick Ratio:n (Niskanen ym. 2016. 61). Sen laskukaava ja analysointiin käytettävät kaaviot ovat esitetty alla.

Kaava 3. Current Ratio kaava (Niskanen ym. 2010, 61).

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{Vaihto} - \text{omaisuus korottomat velat (keskimäärin)}}{\text{Lyhytaikainen vieras pääoma}} \cdot 100$$

Taulukko 3. Current Ratio määrittely (Niskanen 2010, 61).

Current Ratio	Yrityksen maksuvalmius
>2	hyvä
1-2	Tyydyttävä
< 1	Heikko

Kyseisen luvun ongelma on sama, kuin Quick Ratio:ssa, eli se kuvaa yrityksen rahoituspuskuria vain yhden päivän ajalta (Niskanen 2010, 61).

Tutkimuksessa tuli ilmi, että osa rahoituslaitoksista käyttää pk-yrityksen arvon määrittelyssä yleisesti rahoituksessa käytettäviä tunnuslukua ROI eli sijoitetun pääoman tuottoa. Tunnusluku, joka mittaa yrityksen suhteellista kannattavuutta.

Kaava 4. Sijoitetun pääoman tuotto (Niskanen ym. 2010, 216).

$$\begin{aligned} & \text{Sijoitetun pääoman tuotto (\%)} \\ & = \frac{\text{Voitto ennen veroja} + \text{korko} - \text{ja muut rahoituskulut}}{\text{Taseen loppusumma} - \text{korottomat velat (keskimäärin)}} \cdot 100 \end{aligned}$$

Tuotto prosentti on riittävällä tasolla, kun se ylittää vähintään yrityksen keskimääräisten rahoituskustannusten tasolle (Niskanen ym. 2010, 26). ROI-tunnusluvun käyttäminen pk-yritysten lainan määrittelyssä on erittäin kyseenalaista, sillä se on enemmänkin sijoituspohjainen tunnusluku.

Pääomarakennetavoitteet ovat yrityksen taloustavoitealueista niitä, jotka kuuluvat yrityksen rahoitustavoitealueelle. Omavaraisuustavoite on keskeisin yrityksen pääomarakennetavoitteista. (Neilimoym. 2009, 287.) Tämä mittaamiseen käytetään alla olevaa tunnuslukua.

Kaava 5. Omavaraisuusaste (Neilimo ym. 2009, 287).

$$\text{Omavaraisuusaste} = \frac{100 \times \text{oma pääoma}}{(\text{taseenloppusumma} - \text{saadut ennakkomaksut})}$$

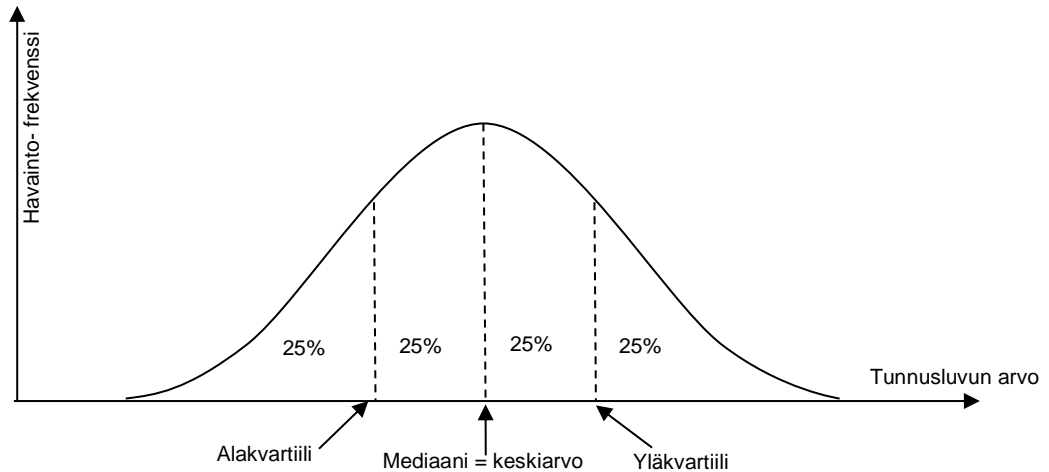
Omavaraisuusaste tunnuslukua kutsutaan, myös usein vakavaraisuusasteeksi tai omavaraisuusasteeksi. Vahva omavaraisuus on turva kannattavuusvaihteluiden rahoituspuskurina mahdollisia rahoitusongelmia vastaan. Näin ollen se kertoo rahoittajalle riskin pienuudesta. Anglosaksissa maissa yleisemmin käytettävä tunnusluku taas on Gearing. (Neilimo ym. 2009, 287–288.)

Kaava 6. Gearing-tunnusluku (Neilimo ym. 2009, 287).

$$\text{Gearing} - \% = 100 \times \frac{\text{nettovelat}}{\text{oma pääoma}}$$

Gearing-prosentti on monipuolinen työkalu analysoimaan ja mittaamaan yrityksen pääomarakennetta. Mikäli tunnusluku on alle 100% voidaan yrityksen pääomaa suhteessa nettovelkoihin pitää hallittuna. (Neilimo ym. 2009, 287– 288.)

Vertaamalla yrityksen tunnuslukuja suhteessa muihin toimialan yritykseen saadaan määriteltyä jakauma. Jakauman avulla voidaan määrittellä yrityksen kannattavuus suhteessa muihin alalla toimijoihin. (Niskanen ym. 2010, 66.) Pankin marginaali määräytyy riskin mukaan.



Kuva 10. Normaalijakauma ja kvartiilit (Niskanen, ym. 2010, 66).

Yllä olevassa graafissa selvennetään normaalijakaumat ja kvartiilit. Tässäkin tulee huomioida, että jakoperusteita on monia. Toisinaan halutaan käyttää hienojakoisempaa luokittelua yrityksen kannattavuuden perusteella. (Niskanen, ym. 2010, 66.)

2.6 Yritysrahoituksen merkitys investoinneissa

Yritysrahoituksen tarve tulee yleisesti siinä vaiheessa, kun yritys tekee investoinnin (Lepiniemi 2009, 15–19). Investoinnin tarkoituksena on nostaa yrityksen arvoa palvelun tai tuotteen kautta. Yleisesti ottaen rahoitus ja investoinnit kulkevat käsi kädessä. Investoinnin merkitys yritykselle on merkittävä sen toimivuuden kannalta. Yrityksen tarkoituksena on tehdä investointeja, jotka tuottavat enemmän, kuin alkuinvestointi, joka takaa rahoituksen tuottavuuden. (Knüpfer ym. 2018, 16–17.)

Yrityskohtaisten kriteerien perusteella tehdään lopullinen investointipäätös (Eloranta 2012, 33). Kasvun saamiseksi ja liiketoiminnan kehittymiseksi investoinnin tärkeys kasvaa. Tähän tarvitaan lainapääomaa, mikä tarkoittaa myös lainan vakuuden selvittämistä. (Juntunen 2010, 29.)

Pk-yritykset hakevat yhä useammin kasvua kansainvälisiltä markkinoilta. Tässä onnistukseen osaamisen lisäksi tukea tarvitaan rahoituskysymyksissä. Kansainvälisille markkinoille lähteminen edellyttää myös riskinottoa ja uusia rahoitusjärjestelyjä. Rahoitusmarkkinoita tarvitaan, jotta katetaan yrityksen rahavirta, sillä tyypillisesti kassamenot kasvavat ennen kassa tulovirtaa. (Suomela, Manninen & Lyly-Yrjänen 2018; Suomen Pankki 2015.)

Kansainvälistymiseen strategiaan kuitenkin tarvitaan pk-yrityksiltä aikaa, jotta voidaan toteuttaa liiketoiminnalliset suunnitelmat. Tämä ei kuitenkaan aina ole edes mahdollisia jos rahoituksen valmiudet sekä henkilöstöresurssit eivät riitä. (Dominguez & Mayrhofer 2018, 156.)

Aineeton investointi

Aineeton investointi on sellainen, jota ei yleisesti ottaen lasketa kiinteään arvoon. Tietoteknilliset toteutukset, suojatut prosessit, tavaramerkit, asiakkuusluettelot ja patentit lasketaan aineettomiksi investoinneiksi (Gibbons ym. 2015, 155). Yhä useammin pk-yritysten investoinnit ovat aineettomia investointeja, jolloin yritysrahoittajan tulisi ymmärtää investoinnin sopivuus yrityksen kasvustrategiaan nähden (Ikäheimo, Malmi & Walden 2019, 174–175), strategia voi olla investoinnin kriteeri (Neilimo ym. 2009, 206). Palvelujen tuottaminen kansainvälisesti on tunnettava osana yritysten kasvustrategiaa (Dominguez ym. 2018, 156). Rahoittavan osapuolen tulee myös ymmärtää, että nykyisellään globaalissa arvoverkossa asiakasrajapinnassa toimiva yritys on arvojärjestyksessä korkealla (Känkänen ym. 2013, 25).

Digitaalisuuden merkitys on kasvanut merkittäväksi, kun pk-yritykset tähtäävät kansainvälisille markkinoille. Internetin merkitys varteenotettavana kauppapaikkana ja siellä toimiminen vaativat perinteisestä liiketoiminnasta poikkeavia toimintamalleja (Ahtonen, Ahola, Hansson, Hassinen, Hämäläinen, Kostianen, Kyläkoski, Paatero-Kaarnakari, Pirinen, Reijonen, Reponen & Somerma 2009, 46–47; Dominguez ym. 2018, 155–157). Yritysten asiakkaat ovat yhä valveutuneimpia ja odottavat enemmän rahalle vastinetta, minkä vuoksi yrityksen pitää pystyä teknologiakehityksen ja jakamistalouden muutoksen mukana (Alhola 2019, 17–21).

Tätä tukee myös digitaalinen disruptio, joka muuttaa kaupan alaa. Tähän yritysten tulee reagoida, jotta kilpailukyky säilyy. Kansainvälisen tutkimuksen mukaan vuoteen 2025 mennessä puolet arvosta luodaan digitaalisesti (Global Trends 2025 2020).

Kuluttajien ostokäyttäytyminen muuttuu nopeammin kuin yritykset pystyvät siihen reagoimaan. Tämän vuoksi pk-yritykset joutuvat uudistautumaan ja oppimaan jatkuvasti pysyäkseen kansainvälisten markkinoiden tahdissa. Tätä edellytetään myös maiden sisäisillä markkinoilla. (Lloyd-Reason & Sear 2007, 6.)

Yritysrahoituksen tarjoajan tulisikin tuntea yrityksen mahdollinen kasvunäkemys suhteessa nopeaan rahoituksen tarpeeseen. Yritysrahoittajan tulisi myös huomioida asiakkaan tarpeet kustannuksen hintaa laajempuna kokonaisuutena (Ylikoski ym. 2011, 166–165).

3 FINANSSIALA

Finanssialan määrittävänä tekijänä käytetään määritelmää, rahoituspalveluja tuottava tahot. Kansantaloudessa finanssialalla toimijoiksi katsotaan tahot, jotka tarjoavat, vakuutus, sijoitus ja pankkipalveluita. Modernin ja kehittyneen talouden toimijoita, rahoitusyhtiöt, sijoituspalveluyritykset ja muuta rahoitusalan, jotka toimivat rahoituksen kanssa. (Alhonsuo ym. 2012, 13–14.)

Makrotalouden tunnistaminen ja finanssipolitiikan vaikutus aktiivisena ohjaajana finanssialalla on osa toimintaa, joka ohjaa kansataloutta (Lindholm & Kettunen 2016, 9–170; Alhonsuo ym. 2012, 14–15; Hyytinen & Maliranta 2015, 104–110).

3.1 Pankki

Pankit ovat juridis-teknisesti ottaen luottolaitoksia, joille on toiminnalleen myönnetty lupa (Maksupalvelulaki 39.10.1931/281). Rahalaitokset, jotka kantavat nimeä pankki, tarjoavat asiakkailleen eli yksityisille, yrityksille ja julkiselle vallalle käypiä maksuvälineitä, luottoja ja ottavat vastaan talletuksia (Kontkanen 2015, 9–10; Viljanen 2015, 8). Tässä määrittelyssä tulee huomioida, että Suomessa pankki nimitystä käytetään niistä luottolaitoksista, jotka ottavat vastaan talletuksia yleisöltä (Maksupalvelulaki 39.10.1931/281).

Pankkien tärkein tehtävä on rahoituksen välittäminen. Yleisesti pankin toiminnan tavoitteena on ottaa rahaa vastaan ja tallettaa asiakkaan varat tilille ja mahdollisesti maksaa korkoa. Koron maksua varten pankki lainaa rahat eteenpäin, josta se perii korkeampaa korkoa asiakkaalta. Korkojen lisäksi pankki perii palvelumaksuja. Korkojen ja maksujen tulovirtojen ja menovirtojen erotuksella se tuottaa voiton luottolaitokselle. (Kontkanen 2015, 11–23.)

3.2 Varjopankki

Yhä useammin pk-yrityksillä ulkoisen rahoittajana toimii vaihtoehtoinen rahoittaja eli varjopankki (OECD 2019). Yrityksen rahoituksessa on lisääntynyt myös sosiaalisen median tarjoamat alustat, ja mikromaksuteknologia on tuonut sijoittajat yrityksiin rahoittajiksi matalammalla kustannuksella (Dresner 2014, 12).

Pk-yrityksille on tarjolla lukuisia vaihtoehtoisia rahoitusmuotoja. Enkelisijoittajat ja yksittäiset pääomasijoittajat ovat kehittäneet ja kehittämässä uusia rahoitus mahdollisuuksia. He ovat yhdessä luoneet ja luomassa rahoituspaketteja ja varjopankkeja, jotka pystyvät tarjoamaan laajempaa rahoitusta, kuin sääntelyn alla olevat pankit. Virtuaalirahat sekä kertakäyttöiset luottokortit ovat nykyisellään kehittyneet osaksi markkinoita. Joukkovelkakirjoista ja siemenrahoituksesta on tullut osa pankkien tapaa rahoittaa yrityksen takuuvajausta. (J. Rantala, henkilökohtainen tiedonanto 16.1.2020.)

Finanssitekniikan kehityksen mukana haluavat myös olla Google, Amazon, ja Facebook, jotka ovat ilmoittautuneet mukaan kehitykseen suurien asiakasvirtojen kautta (Finance Worlds 2019). Rahoituslalla tapahtuva murros ja kilpailu on muuttunut pk-yritysten rahoituksessa (Savolainen 2017). Erilaiset varjopankit, joita sääntely ei koske, ovat vastanneet kysyntään (IMF 2011). Todellisia lukuja varjopankeista ei pystytä luomaan, koska tähän tulisi ottaa huomioon kaikki rahoituslaitokset ja tahot, joiden toimintaperiaate on sama, kuin pankilla (Honkanen 2016).

Yrityskohtaiset rahoitusvaihtoehdot tulevat korostumaan entistä enemmän (Känkänen ym. 2013). Pitkällä tähtäimellä yrityksen kantavuuden ja menestyksen tärkeys rahoituspäätöstä laadittaessa korostuu (Kontkanen 2015, 151). Erityisesti kasvuhakuisten pk-yritysten osuus muissa rahoituslähteissä korostuu voimakkaasti suhteessa muiden pk-yritysten keskiarvoon (Suomen Pankki 2015).

3.3 Sääntely

Tässä määritelmässä keskitytään yritysrahoitusta koskevaan sääntelyyn. Näin ollen painotuksesta on jätetty pois kuluttajia koskeva sääntely. Työssä keskeisenä osana on Basel III:n ja varsinkin Basel IV:n tuomat muutokset rahoituksessa, ja erityisesti Basel III:n tuoma maksuvalmiussääntely.

Sääntelyn tarkoitus on estää finanssikriisin syntyminen. Pankkien asema osana kasantaloutta ja laajemmin markkinataloutta on niin suuri, että sääntelyn avulla halutaan luoda vakautta rahoitusmarkkinoille. (Viljanen 2015, 8-25.)

Valtiollisesti voidaan todeta, että sääntelyn intressit ovat korkealla, koska pankkien mahdolliseen pelastusoperaatioon tarvittaisiin huomattavasti verovarojen käyttöä pankkien pelastamiseksi. (Wuolijoki & Hemmo 2013, 10).

Rahoituksen sääntelyelimiä on monia, ja alla olevasta taulukosta käy ilmi keskeisimmät sääntelykomiteat, ja toimikunnat sekä niiden lyhenteet. Alla oleva taulukko kuvaa tärkeimpiä valvonta komiosioita ja ryhmiä.

Taulukko 4. Sääntelyn ja valvonta asioiden komiteat (Kerätty eri lähteistä).

Tärkeimmät sääntely ja valvonta-asioita käsittelevät kansainväliset komiteat ja ryhmät	
Komitea	Lyhenteet
Basel Committee on Banking Supervision (Baselin pankinvalvontakomitea)	BCBS
International Organisation of Securities Commissions (Kansainvälinen arvopaperimarkkinavalvoja järjestö)	IOSCO
International Association of Insurance Supervisors (Kansainvälinen vakuutusvalvojien järjestö)	IAIS
Committee on Payment and Settlement Systems (Kansainvälisen järjestelypankin (BIS) yhteydessä toimiva maksu- ja selvitysjärjestelmän komitea)	CPSS
Committee on the Global Financial System, CGFS (Kansainvälisen järjestelypankin (BIS) yhteydessä toimiva rahoitusjärjestelmän komitea)	CGFS
Financial Stability Forum (Kansainvälisen järjestelypankin rahoitusjärjestelmän vakautta edistävä foorumi)	FSF
Financial Action Task Force on Money Laundering (Kansainvälinen rahanpesu ja terrorismin rahoituksen vastainen työryhmä)	FATF
BCBS:n, IOSCO:n sekä IAIS:n yhteisfoorumi finanssiryhmittymien sääntelyn ja valvonnan kehittämiseen	Join Forum

Taulukosta käy ilmi, kuinka monella eri tasolla pankkien sääntely tapahtuu. Tämä havainnollistaa, kuinka monitahoinen sääntelyjärjestely on.

Sääntelystä voidaan ottaa esimerkiksi BIS-komitea, jonka tarkoitus on maailmanlaajuisesti valvoa ja kehittää pankkien koskevaa pankkien sääntelyä. Tavoitteena on maailmanlaajuisesti rahoitusvakauden. (Bank for International Settlements, BIS 2018.)

3.3.1 Sääntelyn vaikutus pankeille

Pankkien riskinä on, että heidän asemansa pk-yritysten rahoittajina tulee katoamaan, jos he eivät ymmärrä olevansa asiantuntijamyymiä ja tätä kautta etsi ja myy omia palveluitaan pk-yritysten rahoituksen tueksi. Pk-yritysten investointien esteenä on osittain rahoituksen saaminen. Tiukka sääntely pankkitoiminnassa ja osittain siitä johtuva yritysten huono luottokelpoisuus näkyvät pk-yritysten ulkoisessa rahoituksessa. (Suomen Pankki 2015.)

EK:n tekemässä muistioissa käy ilmi varsinkin huoli erityisesti maturiteettitransformaation kohtuuttomilta vaikuttavasta rajoituksesta (EK 2014). Liialliset rajoitukset heikentävät pankkien luotonmyöntöedellytyksiä. Likviditeetisääntely sinänsä lisää varmasti yhdenmukaisuutta ja luotettavuutta mutta samalla se heikentää pankkien mahdollisuutta myöntää pidempiaikaista rahoitusta. (IMF 2011; EK 2014.)

Suomessa pk-yritysten ulkoisen rahoituksen rahoitusmallin painotus on lainaa pankista tai muusta rahoituslaitoksesta. Merkittävää on, että pankkien yritysrahoituksen keskeisyys pk-yritysten rahoituksessa on edelleen lainapainotteista. Kiristynyt sääntely Basel III:n vuoksi on heikentänyt pankkien tilannetta. Basel IV tulee heikentämään entisestään tulevana vuosina pankkilainan saatavuutta. (Suomen Pankki 2015.)

3.3.2 Asiantuntemus osana sääntelyä

Asiantuntijamyynnin tärkeyttä on haluttu myös korostaa aikaisemmin sääntelyllä. Talouskriisin jälkeen vuonna 2008 astuneen vakavaraisuusvaatimuksenkin mukaan finanssialalla toimivan tulee tuntea yrityksen mahdollisuudet menestykseen. (J. Rantala, henkilökohtainen tiedonanto 8.1.2020.)

Yritysrahoituksen tutkijan tulisikin tiedostaa, mikä asema yrityksellä on markkinoilla suhteessa muihin kilpailijoihin. Investoinneissa taas tulisi ottaa huomioon yrityksen mahdollisuudet toteuttaa investointi ja huomioida yritys kokonaisuutena, ei pelkästään yksittäisenä investointina. (Kontkanen 2015, 151–153.)

Vuonna 1966 Cohenin, Gilmoren ja Singerin tekemässä tutkimuksessa jo todetaan pankin tutkivan yrityksen aikaisempien luottojen tilan ja niistä selviämisen. Pankin tulee arvioida uuden pk-yrityksen taustojen ja arvojen kohtaaminen. Lopuksi pankki tarkkailee myös, miten pk-yritys maksaa luoton pois ja missä vaiheessa luotto menee maksuun. Nykyään pankin tai rahoituslaitoksen etuna on tuntea pk-yrityksen rahoitus pitkällä aikavälillä. (Widgren 2002, 122-125.)

Pitkäaikaisen asiakassuhteen luominen lisää ja tukee yrityksen mahdollisuutta uudelleen luototukseen. Pk-yrityksen tarve rahoituksen uudelleenjärjestelyyn voi tulla siinä vaiheessa, kun sukupolvenvaihdos tapahtuu. Shepredin ja Zachaerakin tutkimuksen mukaan yleisesti ottaen perheyrittäjien omistajat toivovat yrityksen pysyvän omalla perheellä siinä vaiheessa, kun he itse poistuvat yrityksen toiminnoista. (Widgren 2002, 123.)

3.3.3 Tutkimus sääntelyn vaikutuksesta yritysrahoituksessa

Kansainvälisen tutkimuksen mukaan kymmenen vuoden takaisen finanssikriisin tuomat luotottamisen ongelmat ovat vähitellen hävinneet. Yleinen korkotaso on laskenut yleisesti ottaen monissa kehittyneissä maissa. Suomen Pankin tutkimuksen mukaan lainotuksen rahoituksen sivukulut ovat nousseet. (Savolainen 2017.)

Vaikka yritykset saavat helpommin lainaa kuin finanssikriisin jälkeisinä vuosina, on pankin väistyminen rahoittajana lisääntynyt. Samalla tilastoista voidaan huomata, että kehittyneillä markkinoilla luoton saamisen kehitys on maltillisempaa. (OECD 2019; Suomen Pankki 2015.)

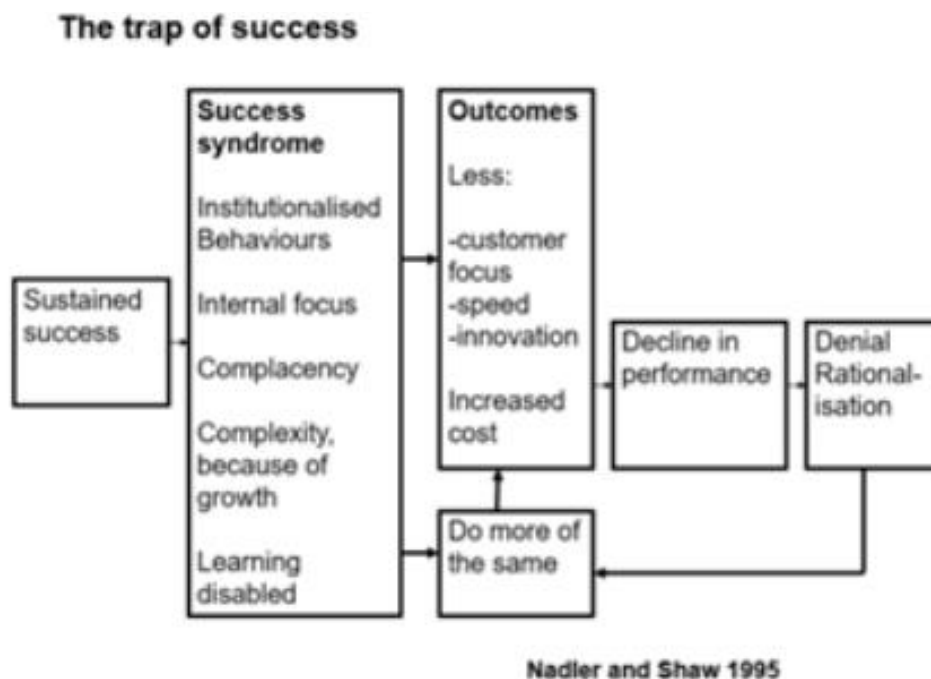
Tätä tukee Suomen Pankin tekemä tutkimus, jonka mukaan sääntelyn tuomia vakuusongelmia on etenkin nopeasti kasvavilla pk-yrityksillä, joilla ei ole vielä reaali- vakuuksia tai pitkää maksuhistoriaa (Suomen Pankki 2015). Tässä kohtaa pankkien tulisi pystyä hyödyntämään asiantuntijamyynnin etuja ja löytämään pk-yritykselle mahdollisia rahavirtoja, uudelleen järjestelyjä taikka muiden pääomien hyödyntämistä. Tällä toimenpiteellä asiakasyritys saisi lisäarvoa omalle yritykselle, ja tätä kautta yritys pystyy luomaan arvoa omille asiakkailleen. (J. Rantala, henkilökohtainen tiedonanto 16.1.2020.)

4 MUUTOS

Rahoituksessa tulee tunnistaa nopea muutos. Muutoksesta on jo merkkejä. Siitä esi-merkkinä on, että rahoituksesta varjopankkien osuus on tällä hetkellä 55% euroalueen ja varjopankkien rooli reaalityalouden rahoittajana on edelleen nousussa. Muiden kuin pankkien osuus euroalueen yritysten rahoittajana oli jo vuonna 2018 14%, joka on vuodessa kaksinkertaistunut. (ECP 2019.)

Muutoksen tarpeen tunnistaminen on ensimmäinen vaihe, jotta voidaan tehdä muutoksia (Hayes 2002, Iles & Cranfield 2004). Luodakseen asiakkaalleen arvoa tulee palvelutarjoajan tunnistaa muutostarve (Kotler & Keller, 2006, 41).

Seuraavaksi on tunnistettava nykyisen ongelmat ja mahdolliset tunnistet (Hayes 2002 & Iles ym. 2004). Ongelmanratkaisijaksi pystyy lähes kuka tahansa, jos ymmärtää, että on olemassa ongelma (Allen & Allen 1998, 16–18). Alla olevan kuvion perusteella voidaan todeta, että jos liiketoiminta ei muutu ympärillä olevan maailman kanssa, se ei pysty kilpailemaan muuttuvilla markkinoilla.



Kuva 11. The trap of success (Hodges & Gill 2014, 136).

Kyseinen kaavio koskee kaikkea liiketoimintaa. Ei tule koskaan unohtaa, että myynti ohjaa kaikkea liiketoimintaa (Revenue, Better & Bangs 2010, 158).

4.1 Palveluiden automaatio ja Artificial Intelligence

Artificial Intelligence on tekoäly, josta opinnäytetyössä käytetään lyhennettä AI, koska lyhenteestä on tullut vakioitu termi kansainvälisesti. Tekoäly voidaan määritellä rationaaliseksi toimijaksi, joka saattaa ymmärtää ympäristön, mutta maksimoi onnistumisen mahdollisuuden. (Pedersen & Hvid 2017, 46–47.)

Uudet työkalut ja teknologiat sekä toimintatavat luovat uuden ulottuvuuden yritysten näkyvyyden parantamiseksi. Liiketoimintatapojen ja prosessin kehittäminen tulee näin ollen ajankohtaisemmaksi, kuin aikaisemmin. Innovaatioiden kansallinen ja kansainvälinen ulottuvuus kietoutuvat yhä tiiviimmin toisiinsa. (Suomen Pankki 2015; Lloyd-Reason & Sear 2007, 7.) Kansainvälisessä toiminnassa, myös maksuajan pituus on noussut tärkeäksi kilpailukyvyksi, joka vaatii rahoitusjärjestelyjä (Yrittäjät 2018).

Pääomarakenteen muuttuessa yritys joutuu tekemään monia ratkaisuja. Yritysrahoituksen toimenpiteet ovat yleisesti ottaen vaikea toteuttaa ja vaativat harkinnallista muutosta varsinkin silloin, jos kyseessä on toisen yrityksen osto. (Banks 2007, 185–186.)

Rahoittavan tahon tulisi pystyä huomioimaan yritykselle investoinnin tuoman taloudellisen edun hyödyt. Toisinaan oikein kohdennettu yrityksen rahoituspaketti tuottaa mahdollista arvoa yritykselle, ja tätä kautta yritys pystyy tuottamaan lisäarvoa yrityksen omille asiakkailleen. Tämän saavuttaakseen yritysrahoittajalla tulisi olla hyvät suhteet pk-yritykseen ja ymmärtää tämän rahoitustarpeet. (Ylikoski ym. 2011, 168–170.)

4.2 Sääntelyn vaikutus murrokseen

Pk-yritykset hakevat yhä useammin kasvua kansainvälisiltä markkinoilta. Tässä onnistukseen osaamisen lisäksi tukea tarvitaan rahoituskysymyksissä. Kansainvälisille markkinoille lähteminen edellyttää myös riskinottoa ja uusia rahoitusjärjestelyjä. Rahoitusmarkkinoita tarvitaan kattamaan yrityksen rahavirta, sillä tyypillisesti kassamenot kasvavat ennen kassantulovirtaa (Suomela ym. 2018; Suomen Pankki 2015.)

Kansainvälistymiseen strategiaan kuitenkin tarvitaan pk-yrityksiltä aikaa, jotta voidaan toteuttaa liiketoiminnalliset suunnittelemat. Nämä eivät kuitenkaan aina ole edes mahdollisia johtuen siitä, että rahoituksen valmiudet sekä henkilöstöresurssit eivät riitä. (Dominguez ym. 2018, 156.)

4.3 Pankkien tulevaisuus yritysrahoituksessa

Sääntelyn vaikutus pankkien mahdollisuuteen rahoittaa pk-yritysten investointeja on heikentynyt kasvavien vakuusvaateiden vuoksi. Basel IV:n tuoma lisääntynyt matureet-titransformaatio tulee entisestään nostamaan pankkien tarjoamaa marginaalia ja koron suhteessa pk-yrityksen likviditeettiin ja kokoon (Suomen Pankki 2015; EK 2014).

Kansainvälisesti voidaan todeta, että sääntely itsestään varmasti tulee lisäämään yhdenvertaista kohtelua pankkien tarjoaman lainan suhteen, mutta samalla se heikentää pankkien luotonmyöntöedellytyksiä. Basel IV:n astuessa voimaan ovat olemassa olevat varjopankit vahvistamassa asemaansa pk-yritysten rahoituksessa. Varjopankit ovat luoneet markkinan, joka oli havaittu jo IMF 2011 tehdyssä tutkimuksessa, jossa todettiin, että erilaiset varjopankit, joita sääntely ei koske ovat vastanneet kysyntään (IMF, 2011).

Huolestuttava suunta on se, että merkittävä osa pk-yrityksistä jättää hakematta luottoa, vaikka tarvitsisi sitä. Tätä tukee Suomen Pankin tekemä tutkimus, jonka mukaan pienet ja mikroyritykset kokevat liian kireiksi vakuusvaatimukset. Tämä on sinänsä merkittävää, koska kaikista yrittäjistä kymmenen prosenttia oli hakenut rahoitusta ja vain kolme prosenttia on saanut hylätyn päätöksen. Suomalaisilla Pankeilla olisi halua ja kykyä luotottaa yrityksiä, mutta rahoituksen kysyntä on vähäistä. (Suomen Pankki 2015.) Euroopan Keskuspankin toimet kohdistettiin pääasiallisesti Etelä-Eurooppaan (IMF 2019).

Yrityksen luotottamisen halukkuus on ristiriidassa seuraavien tutkimustulosten kanssa: Joka kuudennella pk-yrityksellä jäi tärkeä investointi-, markkinointi- kehitys- tai muita hankkeita toteutumatta rahoituksen heikon saatavuuden vuoksi. Pankkien keskisyys pk-yritysten rahoituksessa on edelleen yleistä. (Suomen Pankki 2015.)

Yleisin syy rahoitusongelmien taustalla on pankkien haluttomuus myöntää lainaa, vaikka luottojen korot ovat alhaalla, ovat luottojen sivukulut nousseet merkittävästi (Honkanen 2016). Pankkilainojen saaminen on myös hidasta, mutta yksityisellä puolella rahaa voi saada ilman kaavakkeiden täyttämistä saman päivän aikana. Pankkien hitautta luottopäätöksissä on kritisoinut Hintikka ”Pankkien ulkopuolinen rahoitus kasvaa siksikin, että pankit ovat niin hitaita luottopäätöksissään” (Saarelainen 2016.)

Uudet rahoituskanavat muodostavat jo 20-30 prosenttia yritysten kokonaisrahoituksesta. Yllättävä konerikko tai muu syy voi tarkoittaa, että yritys tarvitsee rahoituksen nopeasti jatkaakseen toimintaansa. Automatisoidut rahoitushakemukset ja prosessit ovat tehneet sen, että raha tulee nopeasti yrityksen tilille, kun kyseessä on varjopankki. Samalla

joukkorahoitus yrityksen rahoituksessa on lisääntynyt. (J. Rantala, henkilökohtainen tiedonanto 16.1.2020.) Sosiaalisen median tarjoamat alustat ja mikromaksuteknologia ovat tuoneet sijoittajat yrityksiin rahoittajiksi matalammalla kustannuksella (Dresner 2014, 12).

Pääomarakenteen muuttuessa yritys joutuu tekemään monia ratkaisuja. Yritysrahoituksen toimenpiteet ovat yleisesti ottaen vaikea toteuttaa ja vaativat harkinnallista muutosta varsinkin silloin, jos kyseessä on toisen yrityksen osto. (Banks 2007, 185–186.)

Globaalisti voidaan sanoa, että finanssiala keskittyy digitaalisiin innovaatioihin ja teknologian kehitykseen, joka on muuttanut itsessään finanssijärjestelmää ja maailmantaloutta. Erään tutkimuksen mukaan 80% pankeista on tietoisia AI:n tuomista mahdollisuuksista ja näistä yli 100 miljoonaan dollarin likviditeetin omaavista pankeista 75% suunnittelee käyttöönottoa. (Digalaki E. 2020.)

Pankit ja rahoituslaitokset tarjoavat yhä enemmissä määrin palveluita sähköisesti. Toimimisen siirtyminen sähköiseen muotoon tulee pitkällä aikavälillä, myös vaikuttamaan sopimusteknillisiin asioihin. (Wuolijoki & Hemmo 2013, 717-728.)

Rahoituslaitokset ympäri maailmaa yrittävät erottua toisistaan käyttämällä AI:n tuomia mahdollisuuksia tuotteiden ja tietokosysteemin rakentamiselle. Myös erilaiset kumppanuudet lisääntyvät rahoituspalveluissa. (IMF 2011; Suomen Pankki 2018.)

Finanssiteknologian käyttöönottoa on hidastanut osittain se, että alalla toimijat eivät itse luota omiin kykyihinsä arvioida asiakasta niin, että he voisivat opettaa tekoälyä arvioimaan yritysten riskirakennetta. Finance World Summiti:ssä Ai:sta käydyn keskustelun perusteella, finanssiteknologian yritykset haluavat varmistua AI:n tietoturvasta ja siitä, että data on niin luotettavaa, ettei virheitä pääsisi syntymään. (Bachinsky, 2019; Financing SMEs and Entrepreneurs 2019.) Tutkimuksen mukaan kuitenkin moni pk-yritys jättää lainahakemuksen verkon kautta vasta, kun se on ennestään kyseisen pankin asiakas (Han & Green 2007).

Asiantuntemuksen määrä koko rahoituksen myöntämisen arvioinnissa osaltaan vaikuttaa myönteisen rahoituksen löytämiseksi pk-yritykselle. Nykytilanteessa tyypillisesti realisoituvien tuottojen ja kustannusten nykyarvoja verrataan diskonttaamalla. (Saaranen, Koltola & Pösö 201–323.)

Investointipäätösten tekeminen ja hinnan määrittelyminen rahoitukselle ei ole yksioikoista. Samalla yrityksen tulevan maksukyvyn arvioiminen ja realisoituvien tuottojen määrä voi olla rahoittajalle vaikeaa. (Asiakastieto, 2018; Luottotieto EVA;2017.)

5 HAASTATTELU

Työn tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista haastattelututkimusta. Ennen haastattelukysymysten luontia on pyritty tutustumaan aiheen kirjalliseen materiaaliin erittäin laajasti ja lähdekriittisesti. Kerätty aineisto ja aineiston käsittely sekä analyysin kieltäminen tiiviisti yhteen on osa laadullista analyysia. Kvalitatiivisen tutkimuksen voima on teorian kehittäminen. (Uusitalo 1998, 79–82.)

Haastattelut toteutettiin puhelimitse kasvokkain tai sähköisesti sen mukaan, miten haastateltava toivoi haastattelun tapahtuvan. Kyselyssä otettiin yhteyttä kolmeen kymmeneen rahoitusalan osaajaan. Edustajia oli sekä pankeista, että varjopankeista.

Tutkimuksessa pyrittiin havainnoimaan asiantuntijamyynnin merkitys pk-yritysten yritysrahoituksessa. Tarkoituksena oli selvittää nykytilanne pk-yritysten yritysrahoituksessa rahoittajien näkökulmasta. Tutkimuksen avulla haluttiin havaita nykytila sekä tunnistaa asiantuntijamyyni. Samalla haluttiin ymmärtää nykyistä kilpailutilannetta rahoituksen murroksessa. Tutkimuksessa pyrittiin myös havainnoimaan jo olemassa olevia tutkimuksia aiheesta. Tulokset vahvistivat myös osaltaan teorian paikkansapitävyyttä ja selitti ilmiöitä, joita rahoitusallalla tapahtuu.

Haastattelua varten luotiin raamikysymykset, jotka parhaimmillaan loivat hyvän vuorovaikutteisen keskustelun aiheesta. Tutkimuksessa yhtenä teesinä oli tekoälyn tuomat mahdollisuudet ja sen luomat muutokset rahoitusallalla. Kysymyksistä on luotu mahdollisimman neutraalit, jotta tutkimustulos on relevantti ja objektiivinen. Tutkimuksen kysymysraamit löytyvät sellaisenaan opinnäytetyön liitteestä yksi.

5.1 Haastattelun havainnot

Tutkimuksen ensimmäisenä havaintona oli, että kiireisestä aikataulusta huolimatta tutkimukseen saatiin hyvä määrä erittäin korkealaatuista ja monipuolista tutkimusmateriaalia. Haastatteluun osallistuneiden kiinnostus aiheeseen nousi entisestään tutkimuksen aikana. Tutkimuksessa tuloksia ei yksilöidä, jotta voidaan säilyttää anonymiteetti tuloksien julkaisun suhteen. Tuloksista voidaan kuitenkin luoda selkeitä luokituksia, kuten pankit ja varjopankit.

Kerätty teoreettinen viitekehys, jonka pohjalle haastattelukysymykset perustuivat, vahvistivat näkemystä tämänhetkisestä tilanteesta. Tilanne koskee pk-yritysten

yrittäjärahoitusta ja sen kokemaa murrosta. Samalla näkemys asiantuntijamyynnin ymmärtämisestä ja sen tärkeydessä pk-yritysten yrittäjärahoituksen vahvuutena.

Haastattelu aloitettiin työaiheella, eli kokeeko kyseinen organisaatio henkilöstön muodostuvan asiantuntijoista, myyjistä, vai asiantuntijamyymyjistä. Pankin edustajat kokivat useimmiten olevansa ensisijaisesti asiantuntijoita, kun taas rahalaitokset kokivat tyypillisesti olevansa myyjiä.

Pankit kokivat Basel IV:n olevan jatkumo Basel III:lle mikä tarkoittaa lähinnä muutoksia sekä koron ja marginaalien laajentumisena eli korkoputken leventymistä. Tämä tarkoittaa sitä, että riskialttiimmat ja pienet pk-yritykset maksaisivat entistä kovempaa korkoa ja marginaalia, kun taas suuremman likviditeetin omaavat suhteessa pienempää marginaalia ja korkoa. Varjopankit kokivat, että pankkien sääntelyn lisääminen eli Basel IV parantaa heidän asemaansa pk-yritysten rahoituksen kilpailussa.

Kilpailutilanteeseen suhtautuminen oli tutkimuksessa mielenkiintoinen aspekti, sillä osa pankeista ja varjopankeista näki asian relevanttina faktana, eli kilpailua on. Toisaalta osa oli sitä mieltä, että jokaisella on oma tulokulma ja suoranaista kilpailua ei ole. Kilpailuetua suhteessa rahalaitoksiin pankit näkivät pitkän kokemuksen ja luotettavuuden. Tulosta ei pidä kuitenkaan yleistää, sillä osa pankeista koki myös nykyisen prosessin kehittämisen ja asiantuntijuuden lisäävän kilpailukykyä rahoituksessa. Varjopankit taas kokivat, että ennen kaikkea viimeistely prosessi ja sen tuoma nopeus ovat avainasemassa kilpailutilanteissa. Varjopankkien näkemys pankkilainojen vakuuden luojana tuli myös monesti esiin keskusteluissa.

Jälkihoidon pankit kokivat järjestelmän jälkeisenä yhteydenottona. Monilla esiin tuli se, että asiakkaisiin ollaan yhteydessä määritellyn aikajakson jälkeen, jos asiakas on uusi ja luotettava. Nykyisiin asiakkaisiin ollaan yhteydessä aktiivisesti, jos kyseessä on merkittävä asiakas. Merkittävyys vaihtelee likviditeetin ja pk-yrityksen koon mukaisesti. Näissäkin tapauksissa lähinnä kyseessä on asiakkaat, joille on määritelty asiakasvastaava. Toisaalta myös järjestelmä huomioi asiakkaan tietokannasta, kun kasvua on tapahtunut tarpeeksi. Varjopankit olivat tässä asiassa aktiivisia tarjoamaan lisää rahaa yrityksille myynnin keinoin. Toisaalta varjopankkienkin lisälainan tarjoaminen on sidottu määritellyn ajan kuluessa suhteessa ensimmäisen luoton myöntämiseen pk-yritykselle.

Tutkimuksessa uusasiakashankinta tapahtui pankeilla ja varjopankeilla lähes samalla tavalla. Molemmat mainitsivat uusasiakashankinnasta samoja prosesseja, eli

uusyrityskeskukset ja erilaiset yritystapahtumat. Eroavaisuus tuli lähinnä siinä, miten ja missä kohtaa projektia hankinta tapahtui.

Rahoitusalaan yleisesti eniten puhuttava AI:sta jakoi pankkien näkemystä. Osa pankeista näki AI:n tulevan osaksi liike toimintaa ja sen ymmärtäminen nähtiin isona osana kilpailussa pärjäämistä. Varjopankit taas kokivat AI:n ja teknologian mahdollistavan nykyisen palveluntarjoamisen ja sen kehittämisen jatkossa tehokkaammaksi prosessiksi. AI:n kommunikointikyky nähtiin toisissa pankeissa heikkona, mutta osa näki AI:n mahdollistavan sen korvaavan ihmisen jossakin kohtaa prosessia. Varjopankit taas näkivät automatisoinnin lisäävän palvelun tehostamista.

5.2 Haastatteluissa tehdyt päätelmät

Tutkimuksen pääaiheena oleva asiantuntijamyynnin tunnistaminen pk-yritysten yritysrahoituksessa oli käsitteenä osittain uusi. Suurimmaksi osaksi tutkimuksen alussa nähtiin organisaatiossa toimijoiden olevan enemmän asiantuntija- tai myyntiorganisaatio. Tutkimuksen lopuksi tunnistettiin pankeissa asiantuntijamyynnin tärkeys rahoituksen murroksessa.

Kilpailutilanteen näkemys oli toisaalta hyvin samankaltainen, sillä rahoituslaitokset kokivat osittain vain paikkaavansa vakuudellista vajausta, kun yritys hakee rahoitusta pankeista. Pankit näkivät myös, että mikro- ja pienyrityslainat siirtyvät osittain tai lähes kokonaan varjopankeille. Tämä näkemys tarkoittaisi yhteistyötä varjopankkien ja pankkien välillä, mikä on jo osittain havaittu vakuuksien mahdollistamiseksi pk-yritysten rahoituksessa. Yhteistyön lisäämisellä mahdollistettaisiin uusasiakashankintaa entisestään.

Pankkien kohdalla tapahtui selkeä strateginen erittely. Haastattelun perusteella voidaan puhua niin sanotusti palvelukeskeisistä ja digitaalikeskeisistä pankeista. Varjopankkien välillä toimintamallilla ei taas ollut näkyvissä suuria eroja. Varjopankit olivat keskittyneet lähtökohtaisesti teknologian luomiin mahdollisuuksiin.

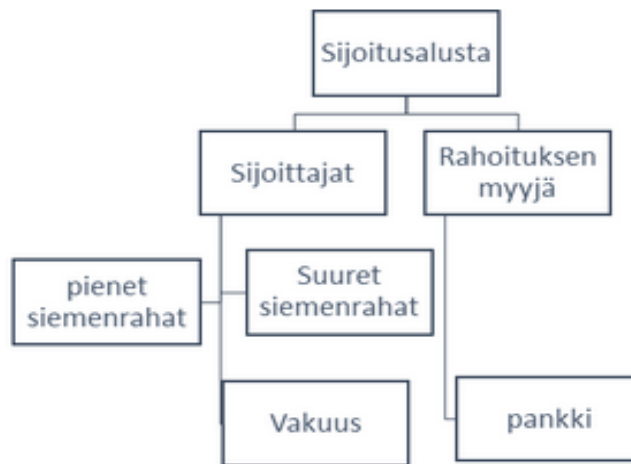
Digitaalikeskeiset pankit perustavat ajattelumallinsa siihen, että he ovat helposti tavoitettavissa erilaitteilla ja alustoilla. He näkivät, että AI pystyy kohdistetusti korvaamaan kokonaisuudessaan ihmisen. Palvelukeskeisissä pankeissa teknologia nähtiin enemmänkin osana tai siihen ei ollut juuri varattu resursseja. Varjopankit taas kokivat teknologian olevan heidän vahvuutensa pk-yritysrahoituksessa. Alla olevassa taulukossa nähdään suurimmat erot pankkien välillä.

Taulukko 5. Teknologiapainotteiset ja palvelukeskeiset pankit

Teknologiakeskeiset pankit	Palvelukeskeiset pankit
Painottavat automatisointia	Kommunikointi tapahtuu kasvotusten
Haluavat olla helposti saatavilla eri teknologioissa	Kokivat teknologian olevan vain osa palvelua, mutta panostivat läsnäoloon
Näkivät AI korvaavan osittaisen ihmis-kontaktin	Näkivät AI enemmän varjopankkien ja maailmanlaajuisten pankkien toimijoina
Luottivat enemmän AI dataan	Suhtautuivat AI varovaisesti ja näkivät että mahdollistaa osantyyön automatisoinnin
Näkivät varjopankit osana riskienhallinta keinoa ja markkinoiden jakautumisenä	Kokivat varjopankit rinnakkaisena toimijana. Eivät niinkään kilpailijana, mutta pohivat yhteistyötä
Uskoivat brändin tuomaan uskottavuuteen ja laajaan markkinanäkemykseen	Haluavat olla lähellä asiakasta ja uskovat enemmän asiakaslähtöisyyteen
Vanhojen asiakkaiden hyödyntäminen ja uusasiakas hankinta vastasi kaikilla rahoituslaitoksilla toisiaan.	Vanhojen asiakkaiden hyödyntäminen ja uusasiakas hankinta vastasi kaikilla rahoituslaitoksilla toisiaan.

Taulukosta nähdään selkeät eroavaisuudet teknologiakeskeisten ja palvelukeskeisten pankkien välillä. Samaisesta taulukosta pystytään näkemään samankaltaisuudet. Palvelukeskeiset ja teknologiakeskeiset pankit näkevät varjopankit hyvin pienenä uhkana omalle liiketoiminnalleen. Pankit yleisesti näkevät varjopankkien toimimisen vain osana rahoitusmarkkinoiden jakautumista. Taulukko havainnollistaa uusasiakashankinnan ja vanhojenasiakkaiden palvelemisen samankaltaisuuden.

Teknologiapainotteisilla pankeilla on Suomessa kytköksiä erilaisiin varjopankkeihin. Tämä on eräs tapa alustojen ja sijoittajien hyödyntämistä pk-yrityksen vakuuksien löytämiseksi. Tämä mahdollistaa lainan saantia, myös paremmalla ja vakaammalla korolla. Seuraavassa kaaviossa on kuvattu eräs rahoitusmalli. Tämä rahoitusmalli on eräänlainen tapa paikata Basel IV likviditeetti vaje.



Kuva 12. Sijoitusyksi

Yllä oleva kuva osoittaa, kuinka rahoituslaitoksen laina toimii pääoman vakuutena ja näin mahdollistaa pankin tarjoamaan vakuudelliseen lainaan, joka on korkosidottua.

Haastattelussa tuli esiin, etteivät valtaosa pankeista nähnyt, että Basel IV:n tuoma maturiteettitransformaatio vaikuttaisi suuresti lainottamisen toimintaprosessiin. Tämä nähtiin enemmänkin Basel III:n jatkona, joka tarkoittaa, että se laajentaa vielä entisestään pankin tarjoaman marginaalin putkea. Rahoituksessa tulee näkymään vielä jyrkemmin korkokustannusten ero hyvälikviditeettisillä ja huonon pääoman omaavilla pk-yrityksillä. Tämä tarkoittaa samalla sitä, että varjopankit tulevat jatkossa yhä enemmän rahoittamaan vakuus vajeista.

Osa varjopankeista ja pankeista uskoi omaan tekemiseen, ja näin ollen he kokivat, että heillä ei ole lainkaan kilpailua. Tutkimuksessa voidaan todeta, myös että pankit ja varjopankit näkevät kilpailun eriytyvän, mutta ne eivät näe toisiaan uhkana pikemminkin yhteistyökumppaneina.

Haastattelussa esitetään väite; *”Isojen verkkotoimijoiden tullessa markkinoille voi kyseessä olla ennennäkemätön rahoituksen murros., jonka jälkeen vanhanaikainen pankkijärjestelmä tulee muuttumaan, kaatuko järjestelmä, jos muutokset kyetään tekemään ajoissa”*. Tämän näkemyksen jakoivat haastatteluun osallistuneet.

Haastattelujen perusteella vahvistui, että yli 50% investoinneissa ovat aineettomia- investointeja. Nämä ovat yleisesti ottaen teknologiapainotteisia.

Tutkimuksen lopuksi pankeille esitettiin kysymys ovatko he asiantuntijoita, vai myyjiä ja miten he näkevät asiantuntijamyyjän merkityksen. Haastatteluun osallistuneita valtaosa totesi haluavansa olla asiantuntijamyyjiä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Käynnissä oleva rahoituksen murros on ajankohtainen aihe ja siinä tapahtuva muutos on nopeaa. Tutkimuksessa tuli selkeästi esille sääntelyn vaikutus pk-yritysten yritysrahoitukseen, joka koskee selkeästi pankkisektoria. Rahoitusalle on syntynyt selkeä markkinapaikka varjopankeille. Tähän vaikuttaa Basel III:n ja varsinkin Basel IV:n lisääntynyt sääntely. Sääntely lisää itsessään pk-yritysten vakuusvajetta, jonka vuoksi varjopankkien asema pk-yritysten rahoittajana vahvistuu.

Rahoitusalla tapahtuvan murroksen myötä korostuu asiantuntijamyynnin merkitys kilpailutekijänä. Tämä tuli vahvistettua niin teoreettisesti, kuin empiirisessä tutkimuksessa. Competencess in expert sales-artikkelissa määrittelyt asiantuntijamyynnin kompetenssit ovat tulevaisuudessa merkittävä osa finanssisektorin kilpailutekijöitä.

Rahoituksessa tapahtuvan murroksen nopeus oli monelle finanssialan parissa toimivalle taholle yllätys. Tutkimuksessa tuli selkeästi ilmi Euroopassakin tapahtuva nopea muutos pk-yritysten rahoituksessa. Tutkimus osoitti, että olemassa olevien uusien rahoitusinstrumenttien ja uusien varjopankkien markkina-asema todennäköisesti vakiintuu ja kasvaa merkittävästi.

Finanssialaa tällä hetkellä puhuttaa AI ja sen tuomat mahdollisuudet. AI tuo mahdollisuuksia tehostaa prosesseja ja palveluja mutta sen tuomaa riskiä rahoitusmarkkinoilla ei ole täysin tunnistettu. Amazon ja Alibaba ovat jo askeleen edellä mitä tulee AI:n kehitykseen. Näin ollen jää nähtäväksi missä vaiheessa nämä isot toimijat tai heidän yhteistyökumppaninsa tarjoavat kattavia rahoituspaketteja yrityksille, jotka toimivat jo heidän laajassa verkostossaan. Alibaban ja Amazonin etuna ovat mikro- ja pienyritysten tiedon saatavuus, joka mahdollistaa rahoituksen räätälöinnin yrityksen tarpeen mukaan

AI ja rahoituspalvelut edesauttavat uusien varjopankkien tuleamista rahoitusalle. Varjopankkien etuna on sääntelyn ulkopuolisuus ja sen myötä suurempi riskinotto-kyky. Tutkimuksessa nousi esille pankkien yhteistyö varjopankkien kanssa. Rahoittajien yhteistyön avulla pk-yritys pystyy välttämään vakuusvajauksen syntymisen ja saamaan lainaa pankista taikka muilta rahoitusyhtiöiltä.

Tutkimuksessa tuloksena voidaan todeta, että pk-yrityksille olisi mahdollista tarjota laajempaa ja monipuolisempaa rahoitusta. Nykytilanteessa pankkien ja varjopankkien antamassa rahoitusmallissa keskeisenä instrumenttina on laina. Enkelisijoittajien ja suorien

pääomasijoittajien mahdollisuudet rahoitusmarkkinoilla ovat erittäin hyvät, jos ne osaat soveltaa rahoituksen tuomia mahdollisuuksia pk-yritysten rahoittamisessa.

Pk-yrityksen likviditeettitarve voi muuttua hyvin nopeasti ja tällöin rahoittajan tulisi pystyä reagoimaan nopeasti muutoksen tarpeeseen. Tähän vaikuttaa kuluttajien ostokäyttäytymisen muuttuminen nopeammaksi kuin yritykset pystyvät siihen reagoimaan. Uudistumistarpeen ja kysynnän vaihtelun seurauksena pk-yritykset joutuvat oppimaan ja investoimaan jatkuvasti pöyäkseen kotimaisten ja kansainvälisten markkinoiden tahdissa. Varjopankit näkivät nopean reagoimisen olevan heille mahdollista tehostettujen ja automatisoitujen prosessien vuoksi. Tutkimuksessa myös pankit vahvistivat näkemyksen.

Asiantuntijamyynnin tärkeys tulee korostumaan rahoituksen murroksen aikana. Rahoitusmarkkinoiden muuttuessa tulee henkilöstön päivittää osaamista jatkuvasti pöyäkseen tarjoamaan asiakkailleen uusia palveluja ja rahoitusratkaisuja

LÄHTEET

- Ahtonen, A. Ahola, A. Hansson, P. Hassinen, M. Hämäläinen, T. Kostiainen, L. Kyläkoski, P. Paatero-Kaarnakari, M. Pirinen, A. Reijonen, A. Reponen, K. & Somerma, M. 2009. EVA skenaarit tulevaisuuden pelikentät. Taloustieto Oy.
- Alhola, K. 2016. Toimintolaskenta. 5. painos. Liettua: Telentum Media Oy.
- Alhonsuo, S. Nisén, A. Nousiainen, S. Pelikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2., uudistettu painos. Jyväskylä: FINVA finanssi ja vakuutuskustannus Oy.
- Allen, R. 1999. Nalle Puh ja johtamisen taito. 4. painos. Porvoo Helsinki Juva: WSOY-Kirjapainoyksikkö.
- Allen, R. & Allen, S. 1998. Nalle Puh ja Ongelmanratkaisutaito. 4. painos. Juva: WSOY-Kirjapainoyksikkö.
- Alma Talent 2019. Quick Ratio. Viitattu 29.12.2019. <https://www.almatalent.fi/tietopalvelut/tunnuslukuopas/maksuvalmius/quick-ratio>
- Anttila, P. 2005. Ilmaisuu, Teos, Tekeminen ja Tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi Oy.
- Bachinsky, A. 2019. The Growing Impact of AI in Financial Services: Six Examples. Viitattu 2.1.2020 <https://towardsdatascience.com/the-growing-impact-of-ai-in-financial-services-six-examples-da386c0301b2>
- Bank for International Settlements 2018. Basel Committee Charter. Viitattu 26.12.2019. <http://www.bis.org/bcbs/charter.htm>
- Digalaki, E. 2020. The impact of artificial intelligence in the banking sector & how AI is being used in 2020. Viitattu 28.2.2020 <https://www.businessinsider.com/ai-in-banking-report?r=US&IR=T>.
- Dominguez, N. & Mayrhofer U. 2018. Key Success factors of SME internalisation: a Cross-country Perspective. Emerald Publishing.
- Dresner, S. 2014. Crowdfunding: A Guide to Raising Capital on the Internet. USA: John Wiley & Sons, Incorporated.
- ECP. 2019. viitattu 20.1.2020 <https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2020/html/ecb.sp200108~323f3e7dac.en.html>
- Eloranta, J. 2012. Investointeja Suomeen, Ehdotuksia strategiaksi ja toimintaohjelmaksi Suomen houkuttelevuuden lisäämiseksi yritysten investointikohteena. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu: Edita Publishing Oy 9/2012
- Financing SMEs and Entrepreneurs 2019 An OECD Scoreboard: An OECD Scoreboard, 2019. Viitattu 19.1.2019 <https://books.google.fi/books?id=Ma-SDwAAQBAJ&pg=PA206&dq=Regulation+of+access+to+finance+for+SMEs&hl=fi&sa=X&ved=0ahU-KEwiUmMvZ29HmAhWtw4sKHWm0CaoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Regulation%20of%20access%20to%20finance%20for%20SMEs&f=false>
- Ford, D. Berhon, P. Brown, S. Gadde, L-E. Håkansson, H. Naudé, P. Ritter, T. & Snethota, I. 2004 The Business Marketing Course Managing in Complex Networks. England: John Wiley & Sons.
- Gibbons, G. Robert, D. Hisrich, Carlos, M. & DaSilva. 2015. Entrepreneurial Finance: A Global Perspective. United State of America: Sage Publications.

- Global Trends 2025: A Transformed World. Viitattu 28.2.2020 https://www.files.ethz.ch/isn/94769/2008_11_Global_Trends_2025.pdf.
- Groucutt J. 2005. Foundations of Marketing. Great Britain: Curren Publishing Services.
- Hodges, J. & Gill, R. 2014. Sustaining Change in Organizations. SAGE online Journal.
- Heikkilä, T. Tilastollinen tutkimus. 2008. 7., uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Holopainen, T. Rantala, J. Virtanen, M. & Korhonen, T. 2020. Sales Process Evolution. Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2020) and the Affiliated Conferences. Julkaistaan 07.2020
- Honkanen, J. 2016. Suomessa Suomessa varjopankkisektori kansainvälisesti verrattain pieni. Viitattu 28.12.2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2016/artikkelit/suomessa-varjopankkisektori-kansainvalisesti-verrattain-pieni/>
- Hyytinen, A. & Maliranta, M. 2015. Yritysjohdon taloustiede- Yrityksen taloudessa ja taloustieteessä. Helsinki: Next Print Oy.
- Ikäheimo, S. Malmi, T. & Walden R. 2019. Yrityksen laskentatoimi. 8., uudistettu painos. Liettua: Talentum Media Oy
- Itkonen, T. & Maamies, S. 2007. Uusi kieliopas. 3., tarkistettu painos. Jyväskylä: Terho Itkosen perikunta, Sari Maamies ja Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Jobber, D. & Lancaster, G. 2009. Selling and Sales Management. Harlow: Pearson.
- Juntunen, E. 2010. Suljetusta avoimeen talouden globaalimyrsky. Helsinki: Kunnallisan kehittämissätiö 2010
- Kielitoimiston sanakirja. 2020. Viitattu 2.1.2020.Saatavilla. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi>
- Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Annettu Helsingissä 30.12.1997. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>.
- Kotler, P. 1999. Kotler in Marketing: How to create, win, and dominate markets. New York: The Free Press.
- Kotler, P. & Keller, K. 2006 Marketing Management 12e. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. Keller, K. Brady, M. Goodman, M. & Hansen, T. 2009. Marketing Management, Personal education Limited. England: Pearson first published.
- Knüpfer, S. & Puttonen, V. 2011. Moderni rahoitus Helsinki : WSOYpro
- Nikanen, J. & Niskanen, M. 2010. Yritysrahoitus. 5.–6. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Kontkanen, E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. 4., uudistettu painos. Vantaa: FINVA finanssi ja vakuutuskustannus Oy.
- Känkkänen, J. Lindroos, P. & Myllylä, M. 2013. Elinkeino- ja talouspoliittinen linjaus, Suomen talouskasvun eväitä 2010-luvulla, Työ- ja elinkeinoministeriönjulkaisu. Edita Publishing Oy/ Ab/Ltd, 5/2013.
- Leppiniemi, J. 2009. Rahoitus. 5., uudistettu painos. Helsinki : WSOY Oppimateriaalit Oy
- Lindholm, T. & Kettunen, J. 2016. Globaali kansantalous. Keuruu: Edita Publishing Oy.
- Lloyd-Reason, L. & Sear, L. 2007. Trading Paces – SMEs in the Global Economy A Critical Research Handbook. UK&USA: Edward Elgar Publishing limited.

- Maksupalvelulaki 39.10.1931/281 Annettu Helsingissä 3-9.10.1931. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100290>
- National Intelligence Council 2008. Global Trends 2025: A Transformed World. Viitattu 28.2.2020 https://www.files.ethz.ch/isn/94769/2008_11_Global_Trends_2025.pdf.
- Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2009. Johdon laskentatoimi. 6.–9. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Pedersen, J. & Hvid, A. 2017. Tegnologia x Kohtaa tulevaisuus. Tampere: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Perälä, S & Schwartz, K. 2018. Rahoituslaskelma. 8. painos. Tallinna: Suomen Tilintarkastajat ry.
- Prahalad, C. & Ramswamy, V. 2004. Co-creation experiences: The next practice in value creation. Viitattu 2.2.2020 <https://www.semanticscholar.org/paper/Co-creation-experiences%3A-The-next-practice-in-value-Prahalad-Ramaswamy/7102b349090b13fb46b7aab1edc9c8ea6b396905>
- Revenue, D. Better, M. & Bangs, D. 2010. A Crash Course on Financial Statements. Canada: Jere L. Calmes.
- Rantala, J. Ylikäinen, M. & Holopainen, T. 2020 Competences in expert sales. Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2020) and the Affiliated Conferences. Julkaistaan 07.2020
- Rantanen, J. 2016. Arvonmääritys yrityskaupassa. 3., painos. Eura: Suomen Yrittäjien Sympoint Oy.
- Rissanen, T. 2016. Talouden horjuvasta kaaoksesta talouden hallintaan. Vaasa: Kustannusosa-keyhtiö pohjantähti.
- Rope, T. 2009. Perusmyyjästä supermyyjäksi. Helsinki: Infor
- Saarelainen, A. 2016. Rahan lainaaminen muuttuu – vertaislaina ohittaa pankit. Viitattu 2.2. 2020 <https://www.tivi.fi/uutiset/rahan-lainaaminen-muuttuu-vertaislaina-ohittaa-pankit/6d2b84de-138f-3431-ac6f-42269937c6f6hintik>
- Salminen, J. 2018. Asiantuntijan myynti taidot. Helsinki: J-Impact Oy.
- Savolainen, E. Suomen Pankki 2017. Yritysrahoitus pankkikeskeistä mutta monipuolista. Euro & Talous. Viitattu 18.01.2020 <https://www.eurojata-lous.fi/fi/2017/artikkelit/yritysrahoitus-pankkikeskeista-mutta-monipuolista>
- Sunninen, A. & Hölttä, K. 2019. Talous ja Lakitietoa paikallisille sopijoille. Helsinki: Into Kustannus Oy.
- Suomela, P. Manninen, O. Lyly-Yrjänä, J. 2011. Laskentatoimi johtamisen tukena. Helsinki: väite
- Suomen Pankki Yritystutkimus 2015 viitattu 24.12.2019. https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13947/Yritysrahoituskysely_2015.pdf?sequence=1/s.25
- Tourunen, K. 2009. Perheyriykset kansantaloudessa, yrityksen omistus, toiminnan laajuus ja kannattavuus Suomessa 2000-luvun alussa. Työ- ja elinkeinoministeriönjulkaisu: Edita Publishing Oy/ Ab/Ltd, 53/2009
- Uusitalo, H. 1998. Tiede, tutkimus ja tutkielma.1.–5. painos. Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö 1997.
- Vehmas, T. Pk-yritykset ja työvoiman kohtaanto; Mitä pk-yritykselle tarkoittaa sopiva työvoima? Viitattu. 29.12.2019. Työ- ja elinkeinoministeriönjulkaisuja, Työ ja yrittäjyys 47/2014.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013 Liiketoimintaosaaminen. 6., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Viljanen, M. 2015. Baselin pankkisääntelystrategiat. Turku: Turun yliopisto.

Wuolijoki, S. & Hemmo, M. 2013. Pankkioikeus. 2., uudistettu painos. Liettua: Talentum Media OY ja tekijät.

Haastattelun raamikysymykset

Oletteko asiantuntijoita, myyjiä vai asiantuntijamyymiä?

Miten uskotte Basel 4 vaikutuksen olevan teidän tarjoamassa rahoituksessa?

Miten koette muut rahoitusorganisaatiot, ja erilaiset rahoituslaitokset?

Mikä etu teillä on suhteessa muihin pankkeihin/rahoituslaitoksiin?

Miten yritysrahoituksessanne hoidetaan jälkihoito asiakkaaseen vai tapahtuuko rahoitus asiantuntia myyntiprosessin perusteella, eli päätöksen jälkeen perustelu? Miten ”vanhempia/entisiä asiakkaita huomioidaan prosesseissa?

Kuinka tärkeäksi koette palvelujen myymisen asiakkaille?

Teettekö systemaattista uusasiakashankintaa ja miten se näkyy prosessissa?

Mitä hyötyjä näette AI?

Luotatteko AI palveluun ja sen kykyyn kommunikoida asiakkaan kanssa?

Koetteko, että nykyisellään tekninen analyysi asiakkaasta ”AI” hyödyntämällä on relevantti fakta?