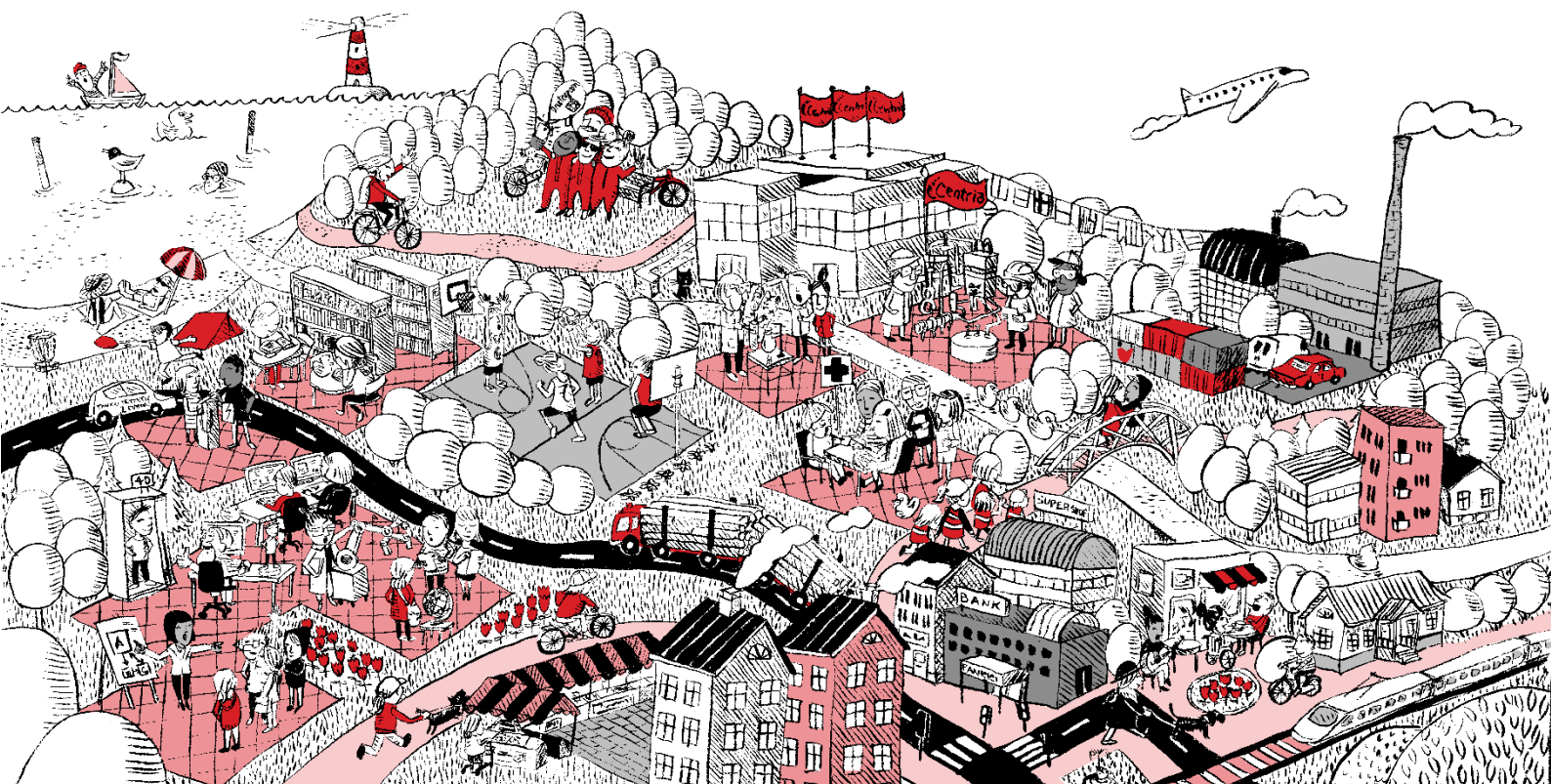


Pirttikoski Mira

TALOUSHALLINTOPALVELUIDEN HINNOITTELU

Case Tilitoimisto X

Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutus
Kesäkuu 2021



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Kesäkuu 2021	Tekijä Mira Pirttikoski
Koulutus Liiketalouden koulutus		<input checked="" type="checkbox"/> AMK <input type="checkbox"/> YAMK
Työn nimi TALOUSHALLINTOPAVELUIDEN HINNOITTELU: Case Tilitoimisto X		
Työn ohjaaja Janne Peltoniemi	Sivumäärä 39 + 1	
Työelämäohjaaja		
<p>Tilitoimistossa X on havahduttu tilitoimistoalan murrokseen. Perinteinen kirjanpityö muuttuu tällä hetkellä nopeasti ja kilpailu on alalla suurta. Tilitoimistossa X haluttiin vastata tähän alan haasteeseen uudella verkkokauppakonseptilla, jossa tilitoimistopalveluita voi ostaa verkkokaupasta sujuvasti aikaan ja paikkaan sitomatta sekä kiinteään hintaan. Tilitoimistopalvelut eivät nykypäivänä tarkoita pelkästään kirjanpitoa vaan myös muita erityispalveluita, kuten arvonmäärittystä, veroneuvontaa sekä monipuolista konsultaatiota.</p> <p>Opinnäytetyössä tarkasteltiin tilitoimiston X uuden kirjanpityöpalvelun hinnoittelua sekä viiden erityispalvelun hinnoittelua ja tarvittavia taustatietoja. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostui taloushallinnon tilanteen kartoittamisesta, hinnoittelusta sekä tilitoimistoalan nykytilan selvittämisestä.</p> <p>Tutkimusta varten tilitoimistossa X kerättiin dataa jo myynnissä olevasta uudesta kirjanpityöpalvelusta ja tämän datan avulla tarkasteltiin tuotteen kannattavuutta. Kilpailijoiden hintatasoa sekä yrityksen omaa hintatasoa tarkastelemalla voitiin määrittää kilpailuperusteinen hintataso. Vastaavasti erityispalveluille määritettiin tarvittavat taustatiedot sekä hinnat kustannusperusteisesti. Tulosten perusteella todettiin kirjanpityöhintojen olevan sekä kustannus- että markkinaperusteisesti sopivalla tasolla. Vastaavasti erityispalveluiden tarkastelun prosessin tuloksena saatiin luotua taulukko, jossa on esitetty tarvittavat taustatiedot. Erityispalveluiden hinnoittelua pystyttiin tarkastelemaan vain kustannusperusteisesti markkinaperusteisen datan puuttumisen vuoksi.</p> <p>Toimeksiantaja voi hyödyntää saatuja tutkimustuloksia pohtiessaan tilitoimiston X palveluiden hinnoittelua. Tutkimuksen jälkeen havaittiin, että omakustannusarvoa olisi ollut syytä tarkentaa, jotta tulokset olisivat olleet tarkemmat. Uusi kirjanpityöpalvelu vaatii asiakasyritykseltä enemmän panostusta kirjanpitoon, joten välttämättä kilpailijoiden hinnat eivät ole suoraan verrattavissa tilitoimiston X tarjoamaan kirjanpityöpalveluun. Tulosten tarkentamiseksi tulevaisuudessa olisi hyvä kerätä lisää dataa ja tarkentaa omakustannusarvoa ja voittolisää. Samoin asiakasyritysten asiakastyytyväisyyttä palveluihin voisi selvittää asiakaskyselyllä: kuinka asiakkaat kokevat uuden tuotteen ja erityispalvelut.</p> <p>Luku 6 on täysin salattu, ja luvut 5 ja 7 ovat osin salattuja. Salatut osat on merkitty tekstiin.</p>		
Asiasanat Digitalisaatio, hinnoittelu, kirjanpito, taloushallinto		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date June 2021	Author Mira Pirttikoski
Degree programme Business administration		
Name of thesis PRICING OF FINANCIAL MANAGEMENT SERVICES: Case accounting firm X		
Centria supervisor Janne Peltoniemi	Pages 39 + 1	
Instructor representing commissioning institution or company		
<p>Accounting firm X has woken up to the upheaval in the accounting industry. Traditional accounting is currently changing rapidly and there is a lot of competition in the industry. Accounting firm X wanted to meet this challenge with a new e-commerce concept, where accounting services can be purchased from an online store smoothly, without being tied to time and place, and at a fixed price. Today, accounting services do not only mean accounting, but also other special services, such as valuation, tax advice and comprehensive consulting.</p> <p>The thesis examined the pricing of the new accounting service of accounting firm X, as well as the pricing of five special services, along with the necessary background information. The theoretical framework of the study consisted of mapping the financial management situation, pricing, and determining the current state of the accounting business.</p> <p>For the investigation, data on the new accounting service already on sale was collected at the accounting firm X, and this data was used to examine the profitability of the product. By looking at the price level of the competitors as well as the company's own price level, a competitive price level could be determined. Correspondingly, the necessary background information and prices for special services were determined on a cost basis. Based on the results, it was determined that the accounting prices were at a suitable level on both cost and market basis. Correspondingly, the process of reviewing the special services resulted in a table with the necessary background information. Pricing for the special services could only be considered on a cost basis due to the lack of market based data.</p> <p>The client may utilize the research results when considering the pricing of the services of accounting firm X. Following the investigation, it was found that the cost value should have been refined in order to reach more accurate results. The new accounting service requires the client company to invest more time and effort in their own accounting, so competitor prices may not be directly comparable with the service provided by the accounting firm X. In order to refine the results in the future, it would be good to collect more data and specify the cost value and profit margin. Similarly, customer satisfaction with the services for customer companies could be determined by a customer survey: how do customers perceive the new product and the special services.</p> <p>Chapters 5, 6 and 7 contain confidential information and therefore parts of the text have been omitted. Omitted parts have been marked in the text.</p>		

Key words

Accounting, digitalization, financial management, pricing

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 MODERNIT TYÖVÄLINEET TALOUSHALLINNOSSA	3
2.1 Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto	4
2.2 Älykäs taloushallinto.....	6
2.3 Automaatio, robotiikka, koneoppiminen ja tekoäly	6
3 HINNOITTELU	10
3.1 Tavoitehinta, kysyntä, kustannukset ja kilpailijat.....	10
3.2 Hinnoittelumenetelmiä	11
3.2.1 Kustannusperusteinen hinnoittelu.....	11
3.2.2 Markkinaperusteinen hinnoittelu.....	13
3.2.3 Tarjous	14
3.3 Lopullisen hinnan valinta	14
3.4 Palveluiden hinnoittelu	15
3.5 Verkkokauppatuotteiden hinnoittelu	16
4 TILITOIMISTOJEN ONGELMIA JA MAHDOLLISUUKSIA	18
4.1 Tilitoimistojen tuotteet.....	18
4.1.1 Ydinpalvelut.....	18
4.1.2 Erityispalvelut	19
4.2 Taloushallinnon muutoksen vaikutukset tilitoimistomaailmassa.....	22
4.3 Taloushallintopalveluiden hinnoittelu.....	24
4.4 Kannattavuus.....	26
4.5 Tuotteistaminen.....	28
5 PROSESSIN TAUSTA JA MENETELMÄT	30
5.1 Työn taustaa ja toimeksiantajan esittely (Salattu).....	30
5.2 Aiheenrajaus ja tutkimusongelmat (Sisältää salattuja osia)	30
5.3 Toiminnallinen opinnäytetyö (Sisältää salattuja osia)	30
6 PROSESSIN TOTEUTUKSESTA JA TULOKSISTA (SALATTU)	32
7 POHDINTAA (SISÄLTÄÄ SALATTUJA OSIA)	33
LÄHTEET	37
LIITTEET (Salattu)	

KUVIOT

KUVIO 1. Taloushallinnon digitalisoituminen	4
KUVIO 2. Ohjelmistorobotiikan ja älykkään automaation työkaluja.....	8
KUVIO 3. Hinnan määrittämisen vaiheet.....	10
KUVIO 4. Tilitoimistopalvelut	19
KUVIO 5. Sähköisen taloushallinnon SWOT-analyysi.....	23

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Tilitoimistopalvelun viitteellinen hintataso	26
--	----

1 JOHDANTO

Taloushallinnossa eletään murrosvaihetta, jossa perinteinen kirjanpito on muuttumassa robotiikan ja digitalisaation myötä yhä enemmän konsultoivaan suuntaan. Tilitoimistoalalla on paljon toimijoita ja eroavaisuudet toimistojen välillä pieniä. Tämä aiheuttaa sen, että asiakashankinnassa yrityksillä on vaikeuksia erottautua joukosta. Alalla hinnoittelu ei ole perinteisesti ollut kovin läpinäkyvää, vaan hinnoittelu voi perustua viesteihin, tositteisiin, yrityksen liikevaihtoon tai tulokseen. Tämän myötä sekä asiakkaan kirjanpitokulut että tilitoimiston myynti vaihtelevat suuresti ja tämä puolestaan vaikuttaa suoraan tilitoimistojen kannattavuuteen.

Tilitoimistossa X ongelmaa on päätetty lähteä lähestymään hinnoittelun ja palveluntarjonnan kulttuurin muuttamisella: tilitoimistopalvelut on päätetty laittaa verkkokaupan alle, josta sekä aloittavat yrittäjät että kokeneet konkarit voivat ostaa selkeästi ja kiinteästi hinnoiteltuja kirjanpitopalveluja sekä monipuolisia erityispalveluita. Erityispalveluiden käyttö ei edellytä kirjanpitopalvelun ostamista tilitoimistosta X vaan tarpeen mukaan yritys voi ostaa tilitoimistosta X esimerkiksi pelkän veroneuvonnan, arvonmäärittäksen tai muita erityispalveluita.

Tilitoimistopalvelujen liittäminen verkkokauppakonseptin alle oli lyhyen tarkasteluni perusteella uusi ja innovatiivinen tapa myydä taloushallinnon palveluja. Uskon, että vuoden 2020 pandemian ja eristyksen jälkeen palvelut täytyy voida mahdollisuuksien mukaan toteuttaa etänä. Toisaalta digisukupolvi on totunut löytämään internetistä kaiken, joten miksi kirjanpitoa ei voisi myös ostaa netistä napin painalluksella.

Työn tavoitteena on kehittää verkkokaupassa tarjottaville kirjanpitopalveluille sopiva hinnasto. Hinnaston tulee olla selkeä ja läpinäkyvä sekä kiinteä kuukaudesta toiseen. Lisäksi tarkastellaan muutamaa tilitoimiston X tarjoamaa erityispalvelua ja pohditaan, millaisia taustatietoja yrityksestä tarvitaan, jotta erityispalvelut voidaan toteuttaa. Myös erityispalveluiden hinnoitteluun otetaan kantaa. Työssä tullaan raportoimaan hinnoittelusta yrityksen tarpeiden sekä esitetyn teoreettisen viitekehyksen näkökulmasta.

Teoriaosio alkaa tutustumisella taloushallinnon digitalisaatioon sekä monipuolisten apuvälineiden käyttöön taloushallinnossa. Luvussa 3 tarkastellaan hinnoittelua palveluiden ja verkkokaupan näkökulmasta. Tutkimuksen luvussa 4 käsitellään tilitoimistoalan murrosta sekä digitalisaatiota ja robotiikkaa osana taloushallinnon muutosta. Olennaista on myös havainnoida alan muutosten ja mahdollisuuksien vaikutus

alan yritysten kannattavuuteen ja tätä kautta hinnoitteluun. Luvussa 5 kuvataan toiminnallisen opinnäytetyön sisältöä ja tavoitteita. Luku 6 käsittelee varsinaista hinnoitteluprosessia. Tutkimuksen lopussa arvioidaan tutkimusta sekä esitetään parannusehdotuksia sekä mahdollisuuksia tarkentaa hinnoittelua tulevaisuudessa kerättävän datan avulla.

2 MODERNIT TYÖVÄLINEET TALOUSHALLINNOSSA

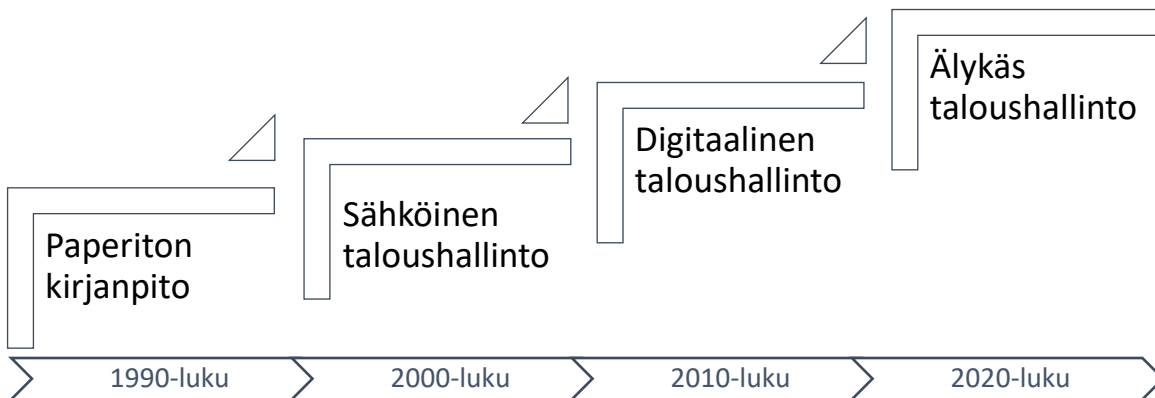
Perinteinen näkemys tilitoimistoissa tehtävästä taloushallinnosta on sisältänyt pinon paperia, puuttuvia kuitteja sekä ilmoituksia viranomaistahoille ja sähköpostiviestejä asiakkaille. Kaikki ajoissa ja oikein oli aikanaan edellytys tyytyväiselle kirjanpitäjälle ja asiakkaalle. (Aho 2019, 13–14.) Edelleen tyytyväinen asiakas on tavoite, mutta keinot siihen ovat toisenlaiset. Teknologisen murroksen myötä käsityöläisyydestä on päästy ja hyväksytty tietotekniikan mahdollisuudet taloushallintopalvelujen kehittymisessä. Ahon (2019, 17) mukaan tietokoneet voittavat ihmisen ainakin muistamisessa, virheettömyydessä rutiiniluontoisissa työtehtävissä, rutiinien sietämisessä, laskutaidossa ja nopeudessa suurienkin tietomäärien käsittelyssä. Mahdollisuudet siis taloushallinnon työtehtävien muuttamiseen ja tehostamiseen ovat olemassa.

Vuosien 2015–2020 aikana digitaalinen taloushallinto kehittyi enemmän kuin näitä edeltäneiden viiden toista vuoden aikana. Viimeiset parikymmentä vuotta ovat olleet murroksellista aikaa taloushallinnossa. Digitalisaation jälkeen tuulet puhaltavat tekoälyä ja robotiikkaa kohti, mistä povataankin taloushallinnon seuraavaa trendiä kustannustehokkuuden ja monikäyttöisyyden vuoksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 11–12.)

Taloushallinto on kirjallisuudessa paljon käsitelty aihe, mutta lukuisista lähdeteoksista huolimatta selkeä määritelmä puuttuu monesta teoksesta. Todennäköisimmin taloushallinnolle saa määritelmän tarkastelemalla kirjanpidon tai laskentatoimen oppikirjoja. Lahti ja Salminen (2008, 14) määrittelevät taloushallinnon järjestelmäksi, jolla seurataan organisaation taloudellisia tapahtumia niin, että organisaatio voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen. Taloushallinto nähdään siis järjestelmänä, jota voidaan käyttää tavoitteisiin pääsemiseen. Sidosryhmien perusteella taloushallinto voi olla sisäistä, jolloin informaatiosta hyötyy organisaation johtoryhmä. Tilitoimistot tuottavat pääasiassa kirjanpidon palveluita, joista hyötyvät viranomaiset, omistajat, työntekijät, asiakkaat, toimittajat sekä muut mahdolliset yhteistyökumppanit. Tätä kutsutaan puolestaan ulkoiseksi taloushallinnoksi. (Riistamaa & Jyrkkiö 1995, 43.)

Taloushallinnon merkitystä ja roolia voidaan tarkastella myös toista kautta. Kirjanpito ja tilinpäätös ovat lakisääteisiä velvollisuuksia yrityksille (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336, §1, §3). Kirjanpidossa merkitään muistiin yritystä koskevat taloudelliset tapahtumat ja myöhemmin niistä voidaan muodostaa yhteenveto eli tilinpäätös. Kirjanpidon suorittamisesta ja tilinpäätöksen laatimisesta vastaa taloushallinto.

(Kinnunen 2006, 11–12.) Tämän määritelmän mukaan siis taloushallinto on itsenäinen toimija edellisen määritelmän järjestelmään verrattuna.



KUVIO 1. Taloushallinnon digitalisoituminen (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16)

Tekniikan kehityksen myötä 1990-luvulla voitiin alkaa puhumaan paperittomasta kirjanpidosta, kun kirjanpitomateriaalia voitiin käsitellä tietokoneilla ja erilaisilla laskentaohjelmistoilla. Paperiton kirjanpito kuitenkin viittaa vain kirjanpidon lakisääteisten tositteiden esittämiseen sähköisessä muodossa. (Lahti & Salminen 2014, 27.) Esimerkiksi kirjanpito on voitu tehdä paperisten tositteiden kautta sähköiseen ohjelmistoon ja tilinpäätösasiakirjat on saatu esitettyä sähköisessä muodossa. Tästä seuraavat askeleet taloushallinnon kehittämisessä olivat sähköistyminen sekä digitalisoituminen, jotka ovat johtaneet tämän hetken tilaan, älykkääseen taloushallintoon kuten kuviossa 1 on esitetty.

Muutos 1990-luvulta 2020-luvulle on ollut taloushallintoalaa mullistava, vaikkakin joissain tilanteissa on silti jääty 2000-luvun vaihteen tasolle. Tulevassa tarkastellaan taloushallinnon kehitystä huojuvasta paperipinosta kohti lähes täysin automatisoitua taloushallintoa.

2.1 Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto

Sähköisessä muodossa olevan tiedon käsittelystä, siirtämisestä, varastoinnista ja esittämisestä puhuttaessa käytetään termiä digitaalisuus. Tieto voi sijaita tietokannoissa ja tiedon käsittelyä varten tarvitaan tiedon lukemiseen sopiva tietokoneohjelmisto, joka muuttaa tiedon ymmärrettävään muotoon. Organisaatioiden välinen tiedon siirto (OVT, engl. Electronic data interchange EDI) tarkoittaa määrämuotoista, automatisoitua ja sähköistä tiedonvaihtoa yritysten välillä. Tilitoimistoissa tämä on toiminnassa muun

muassa verotuksessa (alv-yhteenvetoilmoitukset, vuosi-ilmoitukset), vaikka ulkoisesti se vaikuttaa olevan osa ohjelmistoa. (Lahti ym. 2014, 19–20.)

Lahti ja Salminen (2008, 19) määrittelevät digitaalisen taloushallinnon seuraavalla tavalla: ”Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa.” Vaikka määritelmä on tehty jo aikaa sitten, se on säilyttänyt merkityksensä vuosien kuluessa. Käytännössä määritelmän mukaan kaikki taloushallinnossa käytettävä materiaali tulee olla sähköisessä muodossa ja kirjanpidon tapahtumat tulee käsitellä automaattisesti. Tieto siirtyy digitaalisessa taloushallinnossa eri osapuolien, järjestelmien ja osaprosessien välillä sähköisesti ja tietoon pääsee käsiksi sähköisesti. Sidosryhmien välillä eri järjestelmät on integroitu prosesseihin yli sidosryhmärajojen. Digitaalisesta taloushallinnosta käytetään myös termiä automaattinen taloushallinto tai integroitu taloushallinto. (Kaarlejärvi ym. 2018, 15.)

Vaikka digitaalisuuteen liittyy olennaisesti sähköisessä muodossa oleva materiaali, ei termejä sähköinen taloushallinto ja digitaalinen taloushallinto tule sekoittaa. Sähköinen taloushallinto ei täytä digitaalisen taloushallinnon määritelmän automatisointiehtoa, joten se ei ole digitaalista taloushallintoa. Vaikka lasku olisikin skannattuna ja sähköisessä muodossa järjestelmässä, mutta kirjanpitäjä hoitaa itse tiliöinnin, ei kyseessä ole digitaalinen taloushallinto vaan sähköinen taloushallinto. Sähköistä taloushallintoa pidetäänkin esiasteena digitaaliselle taloushallinnolle. (Lahti ym. 2014, 26.)

Tutkimusten perusteella on todettu, että yritysten johtamisessa ohjelmistojen hyödyntämisellä on yhteys yrityksen menestymiseen (Sekki 2016, luku 57 [Joyner 1995]). Tätä voisikin pitää yhtenä tärkeimmistä perusteista nykyaikaiselle taloushallinnolle. Kaikille sähköinen taloushallinto ei ole välttämätöntä, mutta se yksinkertaistaa toimintoja vapauttaen aikaa yrittäjän omaan työhön. Sähköinen taloushallinto pitää kirjanpitomateriaalin tallessa – ilman mappirivistöjä – sekä tarjoaa reaaliaikaista informaatiota yrityksen taloudellisesta tilasta. Sähköisen taloushallinnon avulla voidaan tuottaa spesifioitua tietoa toimittaja, ajanjakso, kustannuspaikka tai muu haluttu parametri perusteisesti. Usein pk-yritysten kohdalla yritystä johdetaan tunnepohjalta, joka sähköisen taloushallinnon antaman informaation myötä muuttuu tietoperusteisempaan suuntaan. (Sekki 2016, luku 57.)

2.2 Älykäs taloushallinto

Digitaalinen taloushallinto ei ole jäämässä viimeiseksi askeleeksi taloushallinnon kehityksessä. Aiemmin automatisaatio on hoitanut rutiinomaiset tehtävät annetun automatisointiohjeen mukaisesti. Esimerkiksi taloushallinto-ohjelma on osannut kirjata saman toimittajan ostolaskut tietyille tilille. Älykkään taloushallinnon automatisaatio osaa itse reagoida poikkeuksiin, luoda automatisointisääntöjä itsenäisesti tai mallin perusteella sekä tuottaa analyysyjä, ennusteita sekä toimenpide-ehdotuksia. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa sitä, että kirjanpitäjä korjaa kerran jonkin tosittien automaattitiliöintiä ja tämän jälkeen ohjelma osaa itse tehdä tämän tiliöinnin oikein vastaisuudessa tai ohjelmistossa olevan datan perusteella automatisaatio pystyy ennustamaan, mitkä myyntilaskut jäävät maksamatta todennäköisimmin. Mahdollisuuksia on monia. Älykkäintä tässä kaikessa on kuitenkin se, että ihmiset saavat keskittyä ihmisälyä vaativiin tehtäviin ja käyttää älyään, mikä voi lisätä työn mielekkyyttä ja työtyytyväisyyttä. (Kaarlejärvi ym. 2018, 17.)

Älykkääseen taloushallintoon yhdistetään tiettyjä piirteitä. Jokaisen yrityksen kannalta olennaisin piirre on, että taloushallinnon tiedot ovat älykkään taloushallinnon myötä aina oikeelliset ja reaaliaikaiset. Kaikki rutiinit on automatisoitu ja järjestelmät ovat käyttäjäystävällisiä, jolloin ihmiset voivat keskittyä ihmisälyä vaativiin tehtäviin. Taloushallinnon prosessit ovat tehokkaita ja standardisoituja. Prosessit ja lopputulokset saadaan läpinäkyviksi raportoinnin ja mittareiden kautta, jolloin prosessien kulkua ja lopputuloksen sisältöä on helppo tarkastella. Tietoa on helposti saatavilla, mutta täydellinen oikeellisuus ei ole tavoite vaan, että olennaiset tiedot ovat oikein. Tällä tarkoitetaan sitä, että ostolaskuissa ei ole tärkeitä, meneekö kulu kalustokuluihin vai ostoihin, sillä molemmat vaikuttavat tuloslaskelmassa samalla tavalla. Dataa voidaan tarkastella numeerisesti, mutta visuaalinen data nostaa selkeästi esiin poikkeamat ja trendit. Jos kirjanpito on pitkään ollutkin yrityksen historian kertomista, kääntää älykäs taloushallinnon katseen kohti tulevaa ennusteiden ja toiminnanohjauksen muodossa. Tärkeää yrityksen kehityksen näkökulmasta on, että älykäs taloushallinto palvelee yrityksen lisäksi myös tämän sidosryhmiä monipuolisella ja joustavalla tavalla. (Kaarlejärvi ym. 2018, 17–19.)

2.3 Automaatio, robotiikka, koneoppiminen ja tekoäly

Automaation tavoitteena on helpottaa ihmisen työtä kehittämällä kone, laite tai prosessi, jonka toimintaa voidaan hallita automaattisen ohjauksen ja säädön avulla niin, että ihmisen ei tarvitse jatkuvasti valvoa tai suorittaa ohjaustoimenpiteitä. Automaatio hoitaa tehtävät usein luotettavammin ja laadukkaammin

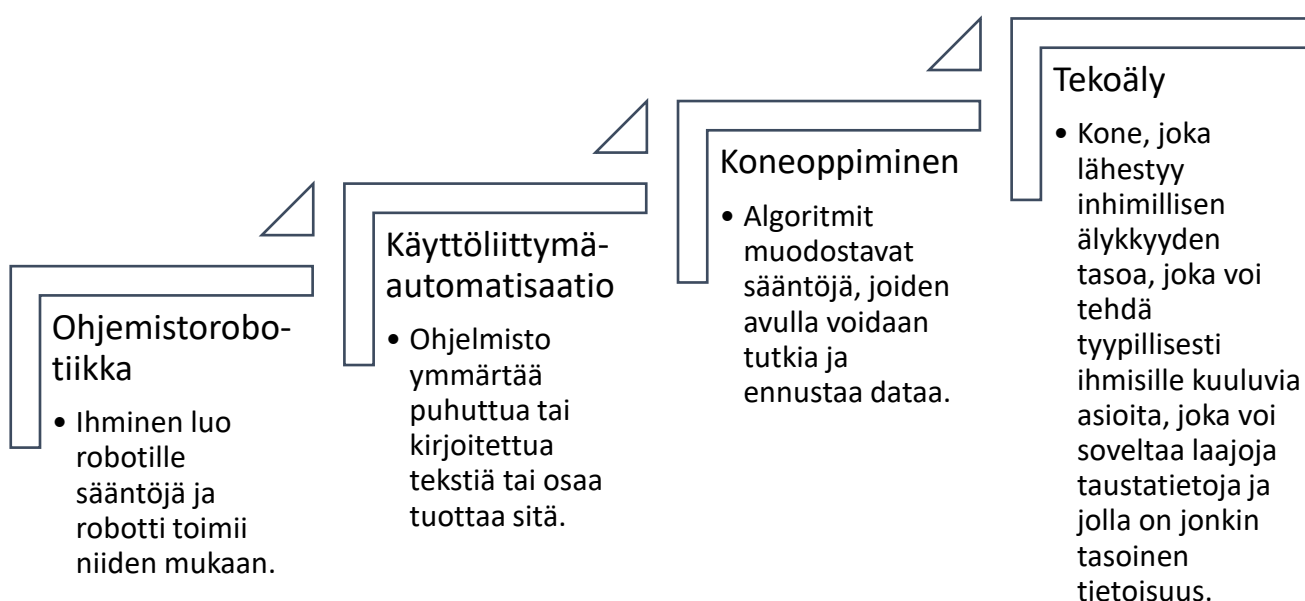
kuin ihminen, ja joissain tilanteissa automaatio on ihmisen hitauden ja kyvyttömyyden vuoksi ainoa vaihtoehto suorittamaan tehtävää. Automaation onnistumisen kannalta on tunnetta tehostettava prosessi ja sen toiminnot. Automaatio ei saa kuitenkaan olla itsetarkoitus, vaan automaation taloudellinen järkevyys on otettava jo suunnittelu vaiheessa huomioon. Automaatiota hyödyntävien prosessien tulee olla helppokäyttöisiä ja helposti kunnossapidettäviä, jotta voidaan varmistaa niiden turvallisuus, käytettävyys ja elinkaarikustannusten minimointi. Toimistotyössä automatisointi on vaikuttanut pienentävästi työvoiman tarpeeseen viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana, josta suurimpana automaation esimerkkinä on tietokoneiden tulo työpaikoille. (Koskinen 2018, 4, 8, 14.)

Siinä missä automaatio on laaja joukko toimenpiteitä, joilla helpottaa työtä, tarkoittaa robotti yhtä älykäästä laitetta, joka tekee älykkäällä mekaniikallaan jotain hyödyllistä (Ventä, Honkatukia, Häkkinen, Kettunen, Niemelä, Airaksinen & Vainio 2018, 12). Kaikkia toimintoja ei voida helposti automatisoida, mutta ohjelmistorobottia voidaan hyödyntää näissä tilanteissa. Ohjelmistorobotti korvaa ihmisen digitaalisessa muodossa. Ohjelmistorobotti osaa käyttää toisia ohjelmistoja siinä missä ihminenkin. Kuten automaatiossakin robotti työskentelee nopeammin ja tarkemmin, ei valita rutiineista tai tarvitse taukoja. Ohjelmistorobotti voi työskennellä jopa vuorokauden ympäri sen jälkeen, kun sille on opetettu yksityiskohtaisesti vaaditut tehtävät. Olennaista ohjelmistorobotille on, että ei ole rajattu, mitä ohjelmistoja robotti voi käyttää vaan ainoastaan, että tieto on digitaalisessa muodossa: paperipinoa ohjelmistorobotti ei osaa käsitellä. Ohjelmistorobotti voi käyttää esimerkiksi kirjanpito-ohjelmia, hakea tietoa netistä tai tiedostoista, käyttää sähköpostia sekä hyödyntää ohjelmistojen rajapintoja tiedon käsittelyyn. Vaikka ohjelmistorobotin ei pitäisikään tehdä virheitä, voi jokin asetus silti mennä väärin ja tämä saa ohjelmistorobotin tekemä virheen. Kaikki ohjelmisto robotin tekemät työt tallentuvat lokiin, josta voi tarpeen vaatiessa tarkistaa, missä kohtaa virhe on tapahtunut. Robotiikan myötä vapautunut ihmisen työaika voidaan nyt hyödyntää analysointiin tai asiakaspalveluun. (Kaarlejärvi ym. 2018, 53–55.)

Robotiikasta seuraava askel on koneoppiminen, jossa ohjelmisto käyttää dataa uuden oppimiseen, luokitteluun ja analysointiin ilman että toiminta on valmiiksi ohjelmoitu. Koneoppiminen eroaa perinteisestä ohjelmoinnista siinä, että ohjelmoinnissa joku tekijä tai tekijäryhmä antaa sääntöjä tietokoneelle. Näin ohjelma tietää mitä sen pitää tehdä. Koneoppimisessa ohjelmalle annetaan dataa, josta se palauttaa lähtee rakentamaan haluttua lopputulosta. Mitä enemmän dataa ohjelmalla on käytössä, sitä paremmin se oppii. Toki ohjelmalle on täytyntä antaa jokin periaate, jota sen täytyy käyttää oppimisessaan ja tätä periaatetta kutsutaan algoritmiksi. Kun ohjelmisto on käsitellyt tarpeeksi paljon harjoitusaineistoa, voidaan sille antaa testiaineisto käsiteltäväksi, jotta voidaan varmistaa, että ohjelmisto on oppinut tulkitsemaan dataa halutulla tavalla. Koneoppimista tarvitaan kehittyvässä liiketoiminnassa, jotta ohjelmistot

pysyisivät kehityksessä ja kilpailussa mukana. Aiemmin ohjelmistot kehitettiin tukemaan sen hetkistä tilannetta, nyt koneoppimisen myötä tukemaan tulevaisuuden tarpeita. (Merilehto 2018, 26–29.)

Tekoälyä on kahta eri laatua, mutta käytännössä vain heikkoa tekoälyä on tällä hetkellä mahdollista hyödyntää. Tekoäly voidaan määritellä toiminnaksi, joka ihmisen suorittamana olisi älykästä. Heikko tekoäly pystyy suoriutumaan erikoistuneella alueella tehtävistään erinomaisesti, jopa ihmistä paremmin, mutta se ei pysty dynaamisesti muuttumaan tilanteen mukaan. Heikkoa tekoälyä kutsutaan myös kapea-alaiseksi tekoälyksi sen spesifioituneen luonteen vuoksi. Heikkoa tekoälyä hyödynnetään paljon liiketoiminnassa. Vahva tekoäly vaatisi sen, että tarkasteltaisiin tieteiselokuvahahmojen kaltaisia robotteja, jotka ajattelevat ja toimivat ihmismäisesti. (Merilehto 2018, 19, 23–24.)



KUVIO 2. Ohjelmistorobotiikan ja älykkään automaation työkaluja (Kaarlejärvi ym. 2018, 52)

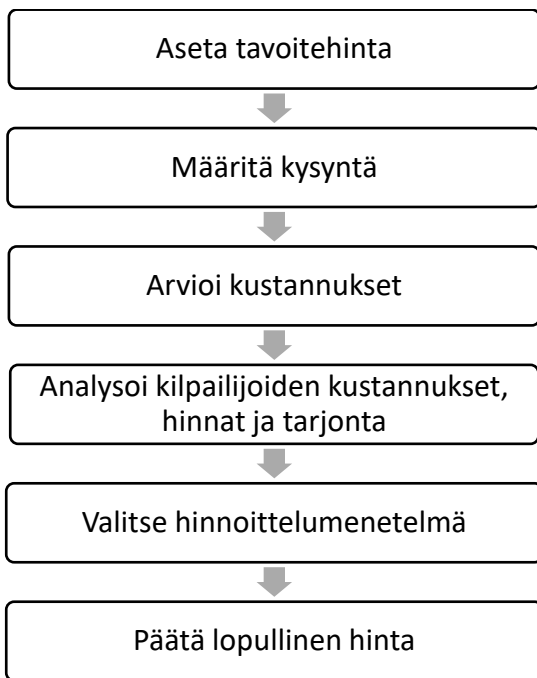
Automatisointi tulee syrjäyttämään tulevaisuudessa myös sellaisia työtehtäviä, joihin on pitkään ajateltu tarvittavan ihmisaivoja tai jopa korkeakoulutusta. Tällaisia tehtäviä ovat muun muassa raporttien kirjoittaminen sekä erilaisten data-aineistojen analysointi. Raportin kirjoittamiseen tarvitaan paljon aineistoa useista eri lähteistä ja kirjoittaminen vaatii omanlaistaan taitoa, jotta teksti on ymmärrettävää ja monimutkaisimmatkin asiat aukeavat yleisölle. Ohjelmistokehitys on siinä vaiheessa, että automatiikka hoitaa jo pienien raporttien kirjoittamisen sekä mahdollisen tulosten analysoinnin. (Ford 2015, 99.) Taloushallinnossa tällaista automatiikkaa voidaan hyödyntää esimerkiksi tilinpäätösasiakirjojen laatimisessa. Tilinpäätöksen rakenne on hyvin kaavamainen ja säädelty, joten sen sisällössä ei pitäisi olla mitään erikoista. Olisi ideaalia, että ohjelmisto toisi oikeat tiedot taulukkoihin sekä hakisi lain vaatimat lisätiedot

oikeisiin kohtiin dokumentissa. Tämä ei tokikaan ole mitenkään pitkä tehtävä tehdä manuaalisesti mutta suurissa tilitoimistoissa voisi nopeuttaa työtä huomattavasti, kun ihmiselle jäisi vain tarkistusvelvollisuus.

Robotiikka ja automatisaatio vaikuttavat positiivisesti myös ihmisten työhön. Koska ihmiset ovat luonnostaan uteliaita, kiinnostus myös robotteihin on suurta. Henkilöstölle on ylpeyden aihe työskennellä työyhteisössä, jossa robotiikka ja automatisaatio ovat vahvasti edustettuina. Tämä vaikuttaa merkittävästi henkilöstön motivaatiotasoon, työtyytyväisyyteen, työtehoon ja tuottavuuteen sekä parantaa työn laatua että keskittymistä työhön. Asiakkaan kannalta robotiikka ja automatisaatio nostavat yrityksen imagoa asiakkaan silmistä. Tehostetut palvelut ovat usein kustannustehokkaita ja laadukkaita, kun inhimillisten virheiden määrä automatisaation myötä vähenee. (Ventä ym. 2018, 88–89.)

3 HINNOITTELU

Kotler (1990, 442) esittää tuotteen hinnan määrittämiseen kuusivaiheisen suunnitelman, jota hyödyntämällä voidaan määrittää niin tuotteelle kuin palvelullekin hinta. Suunnitelman vaiheet ovat tavoitehinnan asettaminen, kysynnän määrittäminen, kustannusten arviointi, kilpailijoiden kustannusten, hintojen ja tarjonnan arviointi, hinnoittelumenetelmän valinta sekä lopullisen hinnan päättäminen. Vaikka hinnoittelumenetelmän valinta ja tätä kautta syntyvä päätös lopullisesta hinnasta onkin ehkä hinnoitteluprosessin olennaisin osa, täytyy hinnoittelussa huomioida myös mahdolliset riskit sekä palveluiden erityinen luonne kaupankäynnissä. Verkkokauppa on hinnoittelun ja markkinoinnin näkökulmasta uusi tulokas tuotteiden myynnissä. Sen omalaatuista roolia tarkastellaan tämän luvun lopuksi.



KUVIO 3. Hinnan määrittämisen vaiheet (Kotler 1990, 442.)

3.1 Tavoitehinta, kysyntä, kustannukset ja kilpailijat

Suunnitelman ensimmäisessä vaiheessa tulee asettaa tavoitehinta, jonka avulla tavoitteisiin päästään. Tavoitteena voi olla olemassaolon säilyttäminen, kannattavuuden maksimointi, myyntitulon maksimointi, ”kerman kuorinta” eli hinnan asettaminen markkinoiden sietorajalle tai laatujohtajuus. Yritys

voi valita näistä yhden tai useamman toisiaan tukevan tavoitteen. Toisena vaiheena on määrittää, millainen kysyntä tuotteelle tai palvelulle on. Hinta vaikuttaa luonnollisesti kysyntään ja päin vastoin, mutta muitakin kysyntään vaikuttavia seikkoja on löydettävissä. Muun muassa ainutlaatuisuuden tuoma lisäarvo, tietoisuus korvaavista tuotteista, vertailun vaikeus, merkittävyys, hinta-laatusuhde sekä kustannusten jakautuminen vaikuttavat kysyntään. (Kotler 1990, 442–447.)

Kolmantena vaiheena on arvioida tuotteen tai palvelun kustannukset. Yksinkertaistaen hinnoittelun tulee olla vähintään sen suuruinen, että se pitkällä aikavälillä valittu hinnoittelutapa kattaa yrityksen kokonaiskustannukset. Vaikka yläraja ja alaraja hinnoittelulle on saatu kysynnästä ja kustannuksista, tulee tarkastella myös kilpailijoiden vastaavien tuotteiden hintoja ja asemoida omat hintansa näihin sopivaksi ja pohtia omaa asemaansa kilpailussa: mihin segmenttiin yritys haluaa tuotteen tai palvelunsa asemoida hinta-laatusuhde kentällä. (Kotler 1990, 449.)

3.2 Hinnoittelumenetelmiä

Liian alhaisella hinnalla ei saada voittoa eikä liian korkealla hinnalla ole kysyntää. Hinta sijoittuu näiden ääripäiden välille, jolloin hintaan vaikuttavat tuotteen kustannukset, kilpailijoiden hinnat sekä ainutlaatuisuus yksin tai yhdessä muiden tekijöiden kanssa. (Kotler 1990, 450.) Perinteinen jako hinnoittelumenetelmien välille on tehty kustannusten ja markkinoiden kesken, ja näissä edellä mainitut seikat vaikuttavat vahvasti hinnan muodostumiseen. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää myös tarjousta hinnoittelumenetelmänä.

3.2.1 Kustannusperusteinen hinnoittelu

Kustannusperusteisessa hinnoittelussa nimensä mukaisesti keskiössä ovat kustannukset. Vaikka kustannukset ovat kustannusperusteisissa hinnoittelumenetelmissä olennaisimmat, niin myös muita piirteitä tulee huomioida hinnoiteltaessa tuotteita. Kustannusperusteisessa hinnoittelussa oletetaan, että tuotteen tai palvelun valmistus-/tarjontamäärä on kiinteä eikä kysyntä josta hinnan mukana. Päästäkseen haluttuun voittotulokseen yritys määrittää tuotettavalle määrälle kustannukset sekä halutun katteen. Näin saadaan laskettua yhden tuotteen hinta. (Laitinen 2007, 157–158.)

Omakustannushinnoittelussa eli voittolisähinnoittelussa tavoitteena on, että tuotteen tai palvelun hinta kattaa varmasti sekä kustannukset että tuottaa myös voittoa. Menetelmä on turvallinen, sillä se varmistaa, että tuotetta ei missään tilanteessa myydä tappiolla, mutta yksinkertaisuudessaan se on myös hieman jäykkä hinnoittelumenetelmä. Omakustannushinnoittelun mukaan hinta määräytyy seuraavalla tavalla:

Tuotteen välittömät yksikkökustannukset
 + Tuotteen välilliset yksikkökustannukset
 = Tuotteen omakustannusarvo (OKA)
 + Tavoitteen mukainen voittolisä
 = Tuotteen hinta.

Koska hinnoittelumenetelmässä olennaisessa osassa ovat välilliset yksikkökustannukset, täytyy välillisten kustannusten kohdistaminen tehdä huolellisesti, jotta laskelma antaa todellisen kuvan hinnasta. Omakustannushinnoittelussa tuotteen hinnan alaraja on tuotteen omakustannusarvo, ja ylärajaan vaikuttavat muun muassa tuotteen ominaisuudet, kilpailijoiden hinnat, asiakkaiden tarpeet ja markkinat. (Laitinen 2007, 165–166.)

Voitonlisää voidaan tarkastella myös prosenttiosuutena omakustannusarvosta. Tällöin voittolisäprosentti voidaan laskea esimerkiksi Eklundin ja Kekkosen (2016, 113) esittämällä kaavalla

$$\text{Voittolisäprosentti} = \frac{\text{Yrityksen voittotavoite}}{\text{Kokonaiskustannukset}} * 100$$

Toinen kustannusperusteinen hinnoittelumenetelmä on katetuottohinnoittelu, jossa hinta perustuu vain sen muuttuviin kustannuksiin ja näihin lisättävään katteeseen, jonka on laskettu kattavan kiinteät kustannukset sekä tavoitellun voiton. Lyhyesti esitettynä katetuottohinnoittelu esitetään seuraavalla tavalla:

Tuotteen välittömät muuttuvat kustannukset
 + Tuotteen välilliset muuttuvat kustannukset
 = Tuotteen minimiomakustannusarvo (MOKA)
 + Tavoitteen mukainen yksikkökatetuotto
 = Tuotteen hinta. (Laitinen 2007, 179)

Kummatkin edellä esitellyt kustannusperusteiset hinnoittelumenetelmät toimivat käytännössä samalla periaatteella. Hintoja ei voida määrittää suoraan yhdellä laskutoimituksella, vaan hinnoittelussa täytyy suorittaa laskutoimituksia useilla eri parametrien arvoilla sopivan hinnan löytymiseksi. Kysyntä on yksi näistä parametreista ja on olennaista miettiä, mitä arvoja kysynnälle valitaan. Pienetkin erot arvoissa voivat kasvaa suuriksi laskelmien välivaiheissa ja näin vaikuttaa huomattavasti laskettuihin hintoihin. (Laitinen 2007, 183–184.) Kustannusperusteisten hinnoittelumenetelmien monimutkaisuus kasvaa, mitä useampia eri tuotteita tai palveluja yritys tuottaa. Kustannusten määrittäminen ja kustannusten jyvittäminen oikealle tuotteelle vaatii siten enemmän työpanosta ja monimutkaisempia laskelmia. Monimutkaisissa laskelmissa onkin hyvä hyödyntää tarkempaan tulokseen pääsevää kustannuslaskentaa oikeellisuuden varmistamiseksi.

3.2.2 Markkinaperusteinen hinnoittelu

Markkinaperusteisessa hinnoittelussa on havaittavissa ainakin kahta eri tyyppiä hinnoitteluperusteena. Kilpailuperusteisessa hinnoittelussa tarkkaillaan kilpailijoiden hintoja ja pyritään muodostamaan oma hintataso kilpailijoiden hinnoittelun kautta huomioiden oman tuotteen samankaltaisuudet ja erityispiirteet. Mikäli oma tuote tai palvelu on suppeampi kuin kilpailijoilla, on luonnollista hinnoitella oma tuote hieman edullisemmaksi. Toisaalta jos oma tuote on selkeästi parempi kuin kilpailijoilla, voi hintaa nostaa. Riippuen toimialasta tällainen hinnoittelu ei välttämättä toimi, sillä joillain aloilla hinnan on selkeästi koettu korreloivan tuotteen tai palvelun laadun kanssa kuten esimerkiksi hotellialalla. Yleisesti kilpailuperusteinen hinnoittelu on helpompi toteuttaa kuin kustannusperusteinen hinnoittelu, sillä kilpailuperusteisessa hinnoittelussa riittää tarkastella kilpailijoiden hintatasoa. Tämä hintataso on asiakkaiden kautta todettu jo toimivaksi ja siten se luultavasti mahdollistaa asiakkaiden siirtymisen myös oman yrityksen asiakkaiksi. (Ylikoski 1999, 264.)

Kysyntäperusteisessa hinnoittelussa hinnoittelu perustuu pohdinnalle, mitä kuluttaja on valmis maksamaan tuotteesta tai palvelusta. Tällöin hinta ei ratkaise yksistään vaan asiakkaat arvioivat myös mitä lisäarvoa ydinpalvelun lisäksi tuotteeseen tai palveluun sisältyy ja vastaako tämä kokonaisarvo tuotteelle tai palvelulle määritettyä arvoa. Asiakkaille arvo on hyvin henkilökohtainen asia, joten on vaikea arvioida ovatko tuotteen hintataso ja tuotteeseen liittyvä arvo oikeassa suhteessa. Arvon kasvuun tai laskuun liittyy paljon eri seikkoja, jotka vaikuttavat eri tavalla eri asiakkaisiin. Arvoon voivat vaikuttaa sijainti, hinta, aika, vaivannäkö, ydinpalvelun ulkopuoliset seikat sekä asiakaspalvelukokemus. (Ylikoski 1999, 264–266.)

3.2.3 Tarjous

Joskus tuotteen hinnoittelu eroaa huomattavasti sen mukaan, kuka toimii asiakkaana. Eri asiakkailta on erilaisia tarpeita ja näiden tarpeiden täyttäminen vaatii erilaista paneutumista aiheeseen, jolloin tuotteen kulurakennekin muuttuu. Tällaisissa tilanteissa voidaan käyttää tarjousta, joka on käytännössä myyjän esitys hinnasta ja kaupan ehdoista. Tarjous on sitova ja se kannattaa tehdä kirjallisena. Tarjous tehdään yleensä tarjouspyynnön perusteella, mutta myös alustavaan tiedusteluun voidaan vastata tarjouksella. Kaikki tarjoukseen liittyvät yksityiskohdat on tarkistettava ja huomioitava, jotta ne voidaan huomioida tarjouksessa oikeassa laajuudessa. (Tarjousmenettely, hinnoittelu ja maksutavat 2019.)

Tarjousta tehtäessä tulee tarkastella sekä omaa hintatasoa että kilpailijoiden hintatasoa. Matalin hinta ei ole tae työn saamisesta. Suljetussa tarjouksessa voidaan nähdä yhteys tarjotun hinnan ja tarjouksen läpimenon todennäköisyyden välillä: mitä korkeampi tarjous yleiseen hintatasoon nähden, sitä pienempi todennäköisyys saada tarjous läpi. Kun tarjous on tarpeeksi matala, se menee yleensä läpi, mutta samalla yrityksen voitto-osuus pienenee ja riski heikolle kannattavuudelle kasvaa. Paljon urakatöitä tarjoavat yritykset käyttävät tarjoushinnoittelussa menetelmää, jossa verrataan työn hintaa ja todennäköisyyttä saada työ. Kun todennäköisyyden arvo (0–1) kerrotaan työn hinnalla, saadaan määritettyä odotettavissa oleva voitto. Kun odotettavissa oleva voitto on suurimmillaan, on tarjous myös järkevin. (Kotler 1990, 453, 455.)

3.3 Lopullisen hinnan valinta

Lopullisen hinnan valintaan vaikuttaa moni asia. Vaikka yritys lähtisi tekemään hinnoittelua kustannusperusteisesti, voivat markkinaperusteisen hinnoittelun elementit vaikuttaa hinnoitteluun yhtä lailla. Hinta voi viestiä itsessään monenlaisia asioita. Kuten mainittua hinta voi joissain tilanteissa viestiä tuotteen laadusta, jolloin hinnan nostaminen kasvattaa myös tuotteen kysyntää. Rungas informaatio tuotteesta vaikuttaa tuotteesta koettuun arvoon, jolloin hinnan merkitys ostopäätöksessä vähenee: runsas informaatio nostaa tuotteen arvoa ja hinta tuntuu sopivammalta. Perinteiset 9-loppuiset hinnat saavat hinnan tuntumaan edullisemmalla verrattuna tasalukuihin. (Kotler 1990, 454.)

Yritysten välillä voidaan käyttää joustavaa hinnoittelua, jossa hinta määräytyy jokaisen asiakkaan kanssa erikseen. Tällaisen asiakaskohtaisen hinnoittelun ideana on aluksi määrittää sellainen hinta, johon sekä myyjä että ostaja ovat tyytyväisiä. Tällainen hinnoittelu toimii käytännössä niin, että tarjous tehdään

jollekin hinnalle, jonka asiakas hyväksyy. Asiakassuhteen jatkuessa hintaa hiljalleen nostetaan niin lähelle maksimihintaa, jonka asiakas on valmis maksamaan. Tällöin yrityksen kannalta voitto on suurimmillaan. Tällaisen hinnoittelun idea on toisaalta muokata asiakkaan arvostusta tuotteeseen tai palveluun, jolloin hintaa saadaan nostettua vieläkin korkeammaksi kuin mitä asiakas on ollut alun perin kiinnostunut tuotteesta maksamaan. (Laitinen 2007, 247–248.)

Toimiva hinta ei ole yhden hinnoitteluperusteen mukaan laadittu, vaan onnistunut hinnoittelu lähtee tilanteen kartoittamisesta, kustannusperusteisesta taustasta sekä markkinatilanteen tuntemisesta. Lopullinen hinta ei välttämättä ole suoraan minkään hinnoitteluperusteen kautta laadittu vaan onnistunut arvaus siitä, mitä asiakkaat ovat valmiita tuotteesta maksamaan.

3.4 Palveluiden hinnoittelu

Palvelut eroavat tavaroiden myynnistä ja ostosta niiden olemuksen perusteella. Palvelut ovat aineettomia, vaikkakin niihin voi sisältyä konkreettisia elementtejä. Palveluihin liittyy olennaisesti palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus, jolloin onnistunut vuorovaikutus on edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen syntymiselle. Kun asiakas käyttää palvelua, hän osallistuu palvelun tuottamiseen. Asiakkaan toiveet, tarpeet ja antamat tiedot mahdollistavat asiakkaan tarpeisiin räätälöidyn palvelun. Palveluiden katoavaisuus on olennainen ero tavaraan: virheellinen tavara voidaan korjata tai vaihtaa, mutta huonoa palvelukokemusta on vaikea korjata jälkeenpäin. (Ylikoski 1999, 17–26.) Taloushallintopalveluun sisältyvä neuvonta ja konsultaatio on aineetonta, mutta kirjanpito ja tilinpäätös voidaan nähdä konkreettisina elementteinä. Kirjanpitäjän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus vaikuttaa vahvasti palvelun onnistumiseen ja asiakkaan tyytyväisyyteen. Siksi onkin tärkeää, että kirjanpitäjä kuulee asiakkaan toiveet ja räätälöi palvelun asiakkaan toiveiden mukaiseksi.

Palveluita voidaan luokitella monilla tavoilla. Ensimmäinen jako tulee palvelun ostajan taustasta: onko kyseessä yksityishenkilö vai yritys eli myydäänkö kulutus- vai yrityspalveluita. Palveluita voi tuottaa joko yksityinen tai julkinen toimija. Edelleen jakoa voidaan tehdä voittoa tavoitteleviin ja non-profit organisaatioihin. Palveluita voidaan luokitella myös aineettomuuden perusteella: muuttuuko jokin palvelussa konkreettisesti vai onko palvelu täysin aineeton. Eräs luokittelutapa on myös palveluntarjoajan professionaalisuus: onko palveluntarjoaja asiantuntija omalla sektorillaan vai onko palvelu maanläheisempää. (Ylikoski 1999, 26–28.) Tilitoimistopalvelut on suunnattu pääasiassa organisaatioille maksua

vastaan, mutta myös toiminimiyritykset käyttävät palvelua. Palvelu ei ole täysin aineetonta, mutta konkreettinen aineisto on yleensä sähköisessä muodossa. Kirjanpitäjät ovat omalla alallaan asiantuntijoita, vaikkakin heidän koulutustasonsa voi vaihdella runsaasti.

Hinnoittelulla on olennainen osa markkinoinnin näkökulmasta. Markkinointia kuvataan usein markkinoinnin 4p-mallilla, jota myös markkinointimixiksi kutsutaan. Markkinointimixin osatekijöitä ovat tuote (product), hinta (price), jakelutie (place) ja markkinointiviestintä (promotion). Jokainen osatekijä antaa joukon keinoja, joita hyödyntää markkinoinnissa, mutta myös kertovat, mihin kuluttajille tärkeisiin asioihin tulee kiinnittää huomiota. (Ylikoski 1999, 211–212.) Markkinoinnin 4p-mallissa hinnoittelu on ainoa elementti, joka tuo yritykseen rahaa muiden osa-alueiden tuhatessa sitä. Koska palveluun ei liity konkreettista tuotetta, antaa palvelun hinnoittelu myyjälle enemmän vapauksia. Asiakas arvioi hinnan sopivuutta pohtimalla kokemuksen arvoa hintaan nähden. Jos kuitenkin asiakkaalla on mahdollisuus nähdä kustannustietoja eli se, mistä asioista hinta muodostuu, on kustannusten ja palvelun hinnan korreloitava sopivalla tavalla. (Laitinen 2007, 293.)

3.5 Verkkokauppatuotteiden hinnoittelu

Verkkokaupalla kuvataan verkossa tapahtuvaa kauppatapahtumaa. Erityisesti verkkokauppa on sähköistä kaupankäyntiä, jossa ostaja on ihminen. Verkkokauppa voi olla tarkoitettu yritysten välille, kuluttajille tai kuluttajien välille. Verkkokaupan kautta asiakkaan ostopäätökseen päästään vaikuttamaan verkossa siten, että he tekevät myyjän kannalta suotuisia päätöksiä eli ostavat yrityksen tuotteita. Nykypäivänä kuluttajat ja yritykset tekevät ostopäätöksensä verkossa, joten verkkokauppaa voi pitää välttämättömänä asiakaskohtaamisen kanavana. Verkkokauppa on ennen kaikkea nykyaikainen katalogi yrityksen tarjoamista palveluista. Vaikka kaikkea ei voisi ostaa suoraan verkosta, on kaupankäynnin kannalta olennaista kertoa silti kaikki tarjottavat tuotteet ja palvelut verkkokaupassa, jotta ostajat osaavat etsiä näitä myymälästä eivätkä siirry kilpailijan asiakkaaksi. (Hallavo 2013, luku 1.)

Verkkokauppa toimii erittäin hyvin myös kustannusten alentajana. Palveluiden kustannusrakenteen voidaan ajatella kasvavan sen perusteella, missä kanavassa palvelu myydään. Karkeasti jaoteltuna puhelinpalvelun kautta myyty palvelu on 25 % kalliimpi ja myymälässä tai toimistossa myyty palvelu 50 % kalliimpi kuin verkkokaupassa myyty tuote. Puhelinpalvelussa henkilöstökustannukset kasvattavat kulurakennetta samoin kuin toimitilakustannukset vaikuttavat toimistossa myytävän palvelun kustannus-

rakenteeseen. Toisaalta nämä kolme tukevat hyvin toisiansa: kokonaisuutta ajatellen verkkokauppa laskee kokonaiskustannuksia ja henkilökohtainen palvelu mahdollistaa palvelun eriyttämisen asiakaskohteisesti. (Ilmarinen & Koskela 2015, 100.)

Verkkokauppa kasvattaa yrityksen potentiaalisten asiakkaiden määrää kahdella tavalla. Maantieteellisesti on mahdollista taviottaa asiakkaita laajemmin. Toki tämän mahdollistamiseksi tulee myytävän tuotteen tai palvelun olla järkevästi tarjolla myös kauempana yrityksen kotipaikkakunnalta. Netti mahdollistaa potentiaalisten asiakkaiden löytymisen uutta väylää käyttäen. Netti ei ole sidottu aikaan tai paikkaan, joten ajallisesti netti tekee työtä koko ajan, työntekijä vain maksetut työtunnit. Yhä enenemissä määrin potentiaaliset asiakkaat pyrkivät löytämään tarvitsemansa tiedon netistä, jolloin verkkokauppa on tärkeässä roolissa näiden potentiaalisten asiakkaiden palvelemisessa. (Ilmarinen ym. 2015, 89–92.)

Koska verkkokaupan kustannukset ovat matalammat, mahdollistaa verkkokauppa tuotteiden myymisen myös hieman edullisemmin muissa kanavissa myytyihin palveluihin verrattuna. Vaikka on olemassa arvioita kustannusten muuttumisesta myyntikanavan mukaan, tulee hinnoittelussa kuitenkin huomioida tuotteen todellinen kulurakenne. Koska verkkokauppa mahdollistaa palvelun myynnin laajemmalle joukolle maantieteellisesti, tulee hintaa määrittäessä tarkkailla palvelun hintatasoa laajemmassa maantieteellisessä kontekstissa, ei ainoastaan yrityksen oman maantieteellisen sijoittumisen näkökulmasta.

4 TILITOIMISTOJEN ONGELMIA JA MAHDOLLISUUKSIA

Tilitoimistomaailma on elänyt murrosta koko 2000-luvun. Sähköistyminen, digitalisaatio sekä automaation integroituminen alan olennaisimpiin osiin ovat muuttaneet sekä tilitoimistojen työntekijöiden työkuva, että vaikuttaneet tilitoimistoasiakkaiden rooliin. Lukuisat alan yritykset tekevät tilitoimistoalasta hyvin kilpaillun. Tämän vuoksi tilitoimistojen tulee löytää omat tapansa erottua alla. Vanhat yritykset lopettavat joskus ja uusille yrityksille pitää myydä kustannustehokkaampia ratkaisuja. Hinnoittelussa kiinteät hinnat ovat tulleet jäädäkseen, mutta mitä hinta sisältää, on täysin tilitoimiston sisäinen asia. Kuitenkin kaikkien muutosten ja mahdollisuuksien keskellä tilitoimistotoiminnan ydintehtävä on huolehtia asiakasyrityksen kirjanpidosta.

4.1 Tilitoimistojen tuotteet

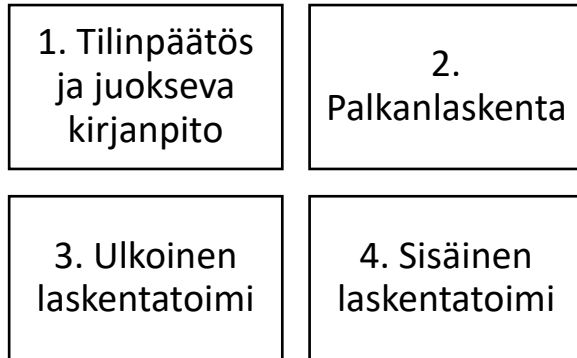
Tilitoimistot tarjoavat erilaisia palveluita yritysten tarpeisiin. Aloittavat yritykset hakevat tilitoimistosta apua yrityksen perustamiseen sekä lakisääteisen kirjanpidon järjestämiseen. Tilinpäätös ja erilaiset viranomaisilmoitukset kuuluvat olennaisena osana tilitoimiston palveluihin. Yrityksen kohdatessa muutostilanteita voi tilitoimisto tarjota monipuolisia palveluita kuten luotettavan kumppanin yrityksen perustamiseen, asiantuntijan arvonmäärittelyyn ja verosuunnitteluun. Seuraavissa luvuissa tarkastellaan tilitoimiston ydinpalvelua kirjanpitoa sekä muutamia erityispalveluita.

4.1.1 Ydinpalvelut

Tilitoimiston ydinpalvelut voidaan jakaa neljään osaan, joista tärkeimpänä osana juokseva kirjanpito sekä tilinpäätös. Yleensä tilitoimistopalveluna ostetaan kuukausittainen kirjanpito palvelu, johon sisältyy liiketapahtumien ja tositteiden käsittely, ilmoitukset viranomaisille sekä sovittu määrä raportointia asiakasyritykselle. Tilinpäätös laaditaan vuosittain ja sen yhteydessä hoidetaan myös tarvittavat viranomaisilmoitukset. (Tilitoimiston palvelut 2018.)

Tilitoimiston kautta voi järjestää palkkahallinnon. Käytännössä tämä tarkoittaa palkanlaskentaa tietyille aikavälille yritykseltä tulleiden työaikatietojen perusteella, palkkalaskelman lähettämistä työntekijälle sekä työnantajasuoritusten eli ennakkopidätyksen ja sosiaaliturvamaksujen hoitamista. Paikallisesti voi

sopia lisäpalveluista kuten yhteyden pidosta Kelaan tarvittaessa, jäsenmaksuista, ulosotosta sekä erilais-
ten seurantojen toteuttamisesta. Palkanlaskenta kannattaa sopia oman yrityksen tarpeisiin sopivaksi. (Ti-
litoimiston palvelut 2018.)



KUVIO 4. Tilitoimistopalvelut (Tilitoimiston palvelut 2018.)

Tilitoimistot tarjoavat kokonaisvaltaisia ulkoisen laskentatoimen palveluita. Tämä tarkoittaa sitä, että tilitoimisto voi hoitaa edellä mainittujen kirjanpidon ja palkanlaskennan lisäksi myös muun muassa myynti- ja ostolaskujen kierrätyksen ja maksaa laskut yrityksen tililtä. Käytännössä tilitoimisto osallis-
tuu kaikkeen toimintaan yrityksen sidosryhmien kanssa. Jos edelliseen lisätään vielä liiketoiminnan suunnittelua tai tuote- ja asiakaskannattavuuksien laskentaa, otetaan mukaan sisäinen laskentatoimi eli johdonlaskentatoimen palvelut. (Tilitoimiston palvelut 2018.) Tällainen kokonaisvaltainen palvelu luo tukevan pohjan yritystoiminnan potentiaaliselle menestykselle, kun yrittäjän ammattitaitoon omalla alal-
laan liitetään taloushallinnon ammattilaisten näkemys yrityksen taloudellisen menestyksen hoitamisesta.

4.1.2 Erityispalvelut

Tulevaisuudessa tilitoimistojen työnkuva tulee muuttumaan konsultoivaan suuntaan taloushallinnon au-
tomatisaation kehittyessä ja digitaalisen kirjanpidon tullessa mahdolliseksi aiempaa useammille asiak-
kaille digitaalisten kirjanpito-ohjelmistojen hinnan laskiessa kehityksen edetessä. Tälläkin hetkellä tili-
toimistoista haetaan perinteisen kirjanpidon lisäksi erilaisia lisä- ja erityispalveluita tukemaan yritystoi-
mintaa. Näissä erityispalveluissa on mahdollisesti alan tulevaisuus.

Yrityksen pystyy perustamaan yrittäjä itsenäisesti, mutta usein tilannetta helpottaa saada konsultaatiota alan ammattilaisilta, jolloin monta sudenkuoppaa pystyy välttämään ja perustamisprosessista selkeä. Yrityksen perustamisen prosessi alkaa liiketoimintasuunnitelman laatimisella eli mitä myydään, kenelle

ja mistä rahoitus tähän. Mikäli yritys haluaa hakea starttirahaa, on päätös tästä tehtävä aikaisessa vaiheessa, sillä aloittava yrittäjä voi saada starttirahaa yritystoiminnan ensimmäiselle 6–12 kuukaudelle noin 700 € kuukaudessa. Tämä on huomattava summa aloittavan yrityksen budjetissa, jossa menoja on vielä enemmän kuin tuloja. Yhtiömuodon valinta on haastavaa, sillä jokaisella yhtiömuodolla on omat erikoisuutensa ja niiden perustamisen kustannukset vaihtelevat toiminimen 60 eurosta osuuskunnan 380 euroon. Yrityksen perustamisilmoituksen täyttäminen ei välttämättä ole teknisesti vaikeaa, mutta joka tapauksessa lomakkeen täyttämiseen suositellaan ammattilaisen tarkistusta, jotta lisäselvityksiltä vältytään. Erilaiset viranomaisilmoitukset ovat olennainen osa yrittäjän arkea perustamisesta lähtien. Joillain aloilla riittää verottajalle ilmoittaminen kuukausittain, neljännesvuosittain tai vuosittain, mutta on aloja, joissa lupa tulee olla. Tällaisia luvanvaraisia elinkeinoja ovat muun muassa päivittäistavarakauppa, ravintolat, autokorjaamot sekä terveyden toimiala. Kirjanpito on lakisääteistä ja turvallisinta uudelle yritykselle on ulkoistaa kirjanpito. Kirjanpitäjä neuvoo ja opastaa, mutta myös hoitaa taloushallinnon, jotta yrittäjä voi keskittyä olennaiseen. (Yrityksen perustamisen opas 2021, 4, 7, 11–12, 15–18, 22.) Konsulttoimalla prosessissa taloushallinnon ammattilaista, mahdollisesti tulevaa tilitoimistoa, prosessi selkeytyy ja virheiden määrä vähenee. Tilitoimistoissa ammattitaitoinen kirjanpitäjä osaa ennakoida jo yrityksen perustamisvaiheessa, miten tehdyt valinnat vaikuttavat tulevaisuudessa yrityksen toimintaan käytännön tasolla, joten ammattitaidon hyödyntäminen on sijoitus yrityksen tulevaisuuteen.

Jos yritystoiminnassa on tulossa muutoksia, osto- tai myyntitilanne, tai uuden osakkaan ottaminen, on yrityksestä hyvä tehdä arvonmääritys ennen sopimuksen tekoa. Arvonmäärityksen perusidea on löytää yrityksen arvolle hinta, joka toimii suunnannäyttäjänä yritystoimintaa koskevassa neuvottelussa. Arvonmäärityksen voi tehdä monella eri menetelmällä eikä yksikään menetelmä ole selkeästi parempi toista. Myös arvonmäärityksen käyttötarkoitus vaikuttaa valittavan arvonmääritysmenetelmän valintaa. Arvonmääritys voidaan tehdä tuottoarvoon perustuen, jolloin arvioidaan tulevaisuuden tuottoja eli mitä yritys tulee tuottamaan todennäköisesti uudelle omistajalleen. Tuottoarvo lasketaan historian sekä realistisen tuottoennusteen pohjalta. Substanssiarvo eli tasearvo määrittää yrityksen arvon varallisuuden perusteella. Yksinkertaisimmillaan varallisuudesta vähennetään vieras pääoma. Substanssiarvo on käytännössä minimihinta yritykselle. Yrityksen käypä arvo saadaan laskemalla keskiarvo tuottoarvolle ja substanssiarvolle. Mikäli tuottoarvo on pienempi kuin substanssiarvo, käytetään käypänä arvona substanssiarvoa. Lisäksi voidaan tarkastella tilannetta markkinaperusteisen arvon kautta. Jos tiedossa on vastaavanlaisesta yrityksestä lähiaikoina toteutuneet yrityskaupat, voidaan arvoa verrata myös tähän erilaisten tunnuslukujen kautta. Arvonmääritys on objektiivinen työkalu ja todellinen arvo on loppujen lopulta se, minkä uusi yrittäjä on valmis maksamaan yrityksestä. Valitsipa menetelmäksi minkä tahansa ei arvonmääritys koskaan ole täysin suoraviivainen tehtävä vaan vaatii arvonmäärittäjältä ammattitaitoa,

aikaa sekä paneutumista arvonmäärityksen kohteena olevaan yritykseen. (Yrityksen arvonmääritys – kaikki, mitä sinun tulee tietää 2021.)

Kun kirjanpito muuttuu konsultoivaksi, tulee mukaan erilaisia neuvonnan muotoja. Verotus on monelle aloittavalle, mutta myös pidempään toimineelle yritykselle tuntematon alue, ja siihen on tulevaisuudessa perehdyttävä jokaisen kirjanpitäjän aiempaa enemmän. Verosuunnittelu on täysin lain sallimaa toimintaa, jossa verovelvollinen voi pyrkiä minimoimaan veronsa. Verosuunnittelussa käytetään sellaisia olosuhteita ja toimenpiteitä, joilla päästään optimaaliseen lopputulokseen sekä verojen määrän että kokonaisuuden kannalta. Verosuunnittelussa kuitenkin ollaan välillä harmaalla alueella sen suhteen, milloin kyse on laillisesta verosuunnittelusta ja missä tilanteissa menettely siirtyy veron kierron puolelle, koska laissa tämän lausekkeen sisältö on hyvin väljä. (Veron kiertämissäännöksen soveltaminen 2016.) Verosuunnittelun ja -neuvonnan ulkoistaminen tilitoimistolle voi pienentää maksettavaa verojen määrää ja jopa nostaa yrityksen kannattavuutta.

Yritystoiminnassa tapahtuu säännöllisesti muutoksia ja näitä muutoksia varten täytyy tehdä erilaisia ilmoituksia erinäisille viranomaistahoille. Ilmoitukset voivat olla sinällään yksinkertaisia tehdä, mutta yrittäjän ajan säästämiseksi ja menettelyn oikeellisuuden varmistamiseksi tilitoimisto hoitaa kokemuksella viranomaisyhteistyön. Prokuran tai nimenkirjoitusoikeuden muutos voi tulla vastaan yhtiön sisäisten asioiden ratkomisen myötä. Prokura on henkilökohtainen, mutta prokura voidaan määritellä käytettäväksi joko yksi tai yhdessä yhden tai useamman prokuristin kanssa. Nämä ovat yrityksen sisäisiä päätöksiä. Prokuran myöntämiseksi tarvitaan oikeaksi todistettu kopio hallituksen tai yhtiömiesten kokouksen pöytäkirjasta. Yleensä kirjanpitäjä laatii tarvittavat dokumentit, pyytää asiakkailta näihin allekirjoitukset sekä hoitaa dokumentit sähköisesti Patentti- ja rekisterihallituksen Yritys- ja yhteisötietojärjestelmän (YTJ) palveluun. (Prokuran antaminen ja prokuristit 2021.)

Jos osakeyhtiön rekisteröidyt tiedot muuttuvat, tulee kaupparekisteriin tehdä muutosilmoitus, koska kaupparekisteritietoja käytetään yhtiön edustajien ja taustatietojen tarkistamiseen. Monet osakeyhtiön päätöksistä eivät ole päteviä ennen kuin ne on rekisteröity kaupparekisteriin. Myöhästyneistä päätöksistä voi seurata sakkorangaistus. (Osakeyhtiön muutosilmoitus 2021.) Yleisimmin osakeyhtiössä muutoksia tulee hallitukseen, tilintarkastajaan tai toimitusjohtajaan. Pääsääntöisesti näihin tulee muutosilmoituksen yhteyteen liittää mukaan oikeaksi todistettu pöytäkirja joko yhtiökokouksesta (hallitus, tilintarkastaja)

tai hallituksen kokouksesta (toimitusjohtaja). Ilmoitus tehdään prokuran tavoin YTJ-palvelussa. (Osakeyhtiön johdon, edustajien tai tilintarkastajien muutos 2021.) Kirjanpitäjä hoitaa moninaiset muutokset ammattitaidolla ja kokemuksella säästäten näin yrittäjien aikaa ja rahaa.

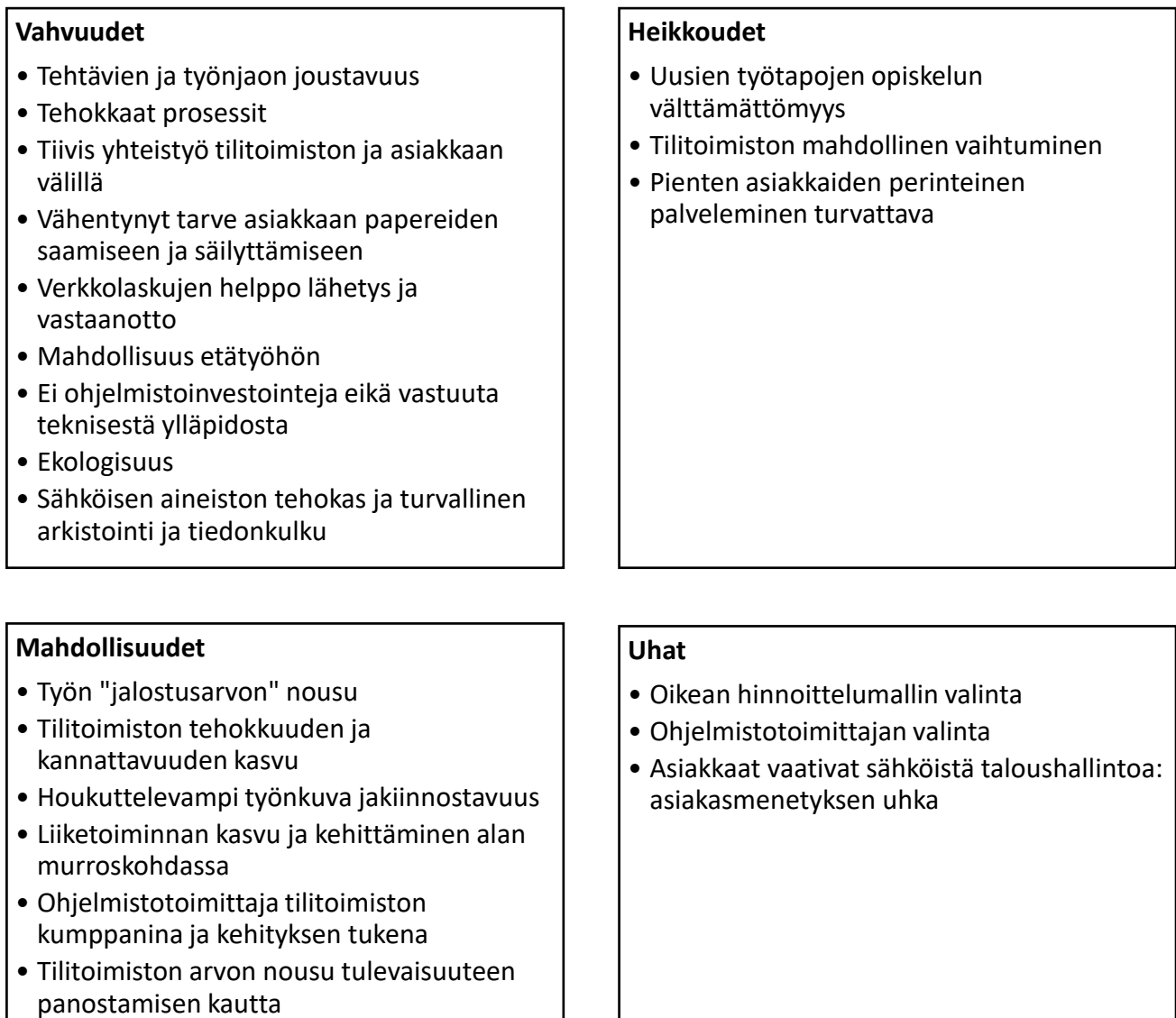
4.2 Taloushallinnon muutoksen vaikutukset tilitoimistomaailmassa

Täysin digitaalinen taloushallinto on monissa yrityksissä ja tilitoimistoissa vielä haave, mutta sähköinen taloushallinto on todellisuutta ja tämän päivän tapa hoitaa tilitoimistolle ulkoistettu taloushallinto. Vuonna 2013 laaditussa sähköisen taloushallinnon SWOT-analyysissä (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 19) sähköinen taloushallinto on vielä lähtökuopissa ja vasta ottamassa sijaa perinteiseltä paperiselta kirjanpidolta. Tästä huolimatta analyysissä on onnistuttu löytämään sähköisen taloushallinnon olennaisimmat piirteet vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien muodossa. Nämä piirteet toteutuvat yhä tänä päivänä sähköisen taloushallinnon kukoistuksen aikana.

Sähköisen taloushallinnon myötä tehtävien suorittamiseen ja työnjakoon on saatu lisää joustavuutta. Kun paperit eivät ole yhden ihmisen takana, voi kuka tahansa auttaa työssä tai poissaolon sattuessa toimia varahenkilönä vaarantamatta kuukausikirjanpidon sujuvuutta. Asiakas ja tilitoimisto voivat tarkastella reaaliaikaisesti samaa materiaalia, jolloin asiakkaankin on helpompi oppia tuntemaan omaa yritystoimintaansa lukujen valossa. Kun laskut kulkevat verkon kautta ja kirjanpitomateriaalia ei käsitellä fyysisessä muodossa, on etätö mahdollista. Sähköisen kirjanpidon ohjelmistot ovat yleensä selainpohjaisia eli ohjelmistoon saa aina viimeisimmät päivitykset ja itse ohjelmistoinvestointi on mitätön. Sähköisessä muodossa tallennettua aineisto on ekologista käsitellä ja se on turvassa ohjelmistossa. (Helanto ym. 2019, 16, 19.)

Luonnollisesti sähköistyminen on johtanut tehokkuuden ja kannattavuuden kasvuun. Automaatio mahdollistaa tilitoimistoille uusia tapoja lähestyä työtä, jolloin tallennustyöstä siirrytään enemmän konsultaation puolelle. Työntekijän näkökulmasta muutos taloushallinnon toiminnoissa erityisesti tilitoimistomaailmassa voi olla pelottava, jopa lamaannuttava. Kun työ on vuosikymmenet ollut hyvin rutinoitunut ja muuttumatonta, voi meneillään oleva digiloikka aiheuttaa harmaita hiuksia. Kuinka selvitä muutoksesta ja hyötyä siitä? Yksilötasolla tilitoimistoissa mekaaninen kirjanpito on ollut olennaisin osa kirjanpitäjän työnkuvaa ja kirjanpitäjä on mahdollisesti nähty tallennusautomaattina. Toki kirjanpitäjän työnkuvaan on tähänkin asti sisällynyt laajoja ja ammatillisesti haastavia kysymyksiä, joihin vastauksen etsiminen on yksi kirjanpitäjän tärkeimmistä, mutta piilossa olleista työtehtävistä. Digitalisaation myötä

rutiinityö käsityöläisenä poistuu ja kirjanpitäjän työnkuvaan on mahdollista saada muutosta. Kun rutiinityö poistuu taloushallinnon automatisoinnin ja digitalisoinnin myötä, jäljelle jää asiantuntijana toimiminen, mikä edelleen monipuolistaa taloushallinnon ammattilaisen työnkuva. Tämä työnkuvan muuttuminen pitäisi nähdäkin enemmän mahdollisuutena kuin uhkana kirjanpitäjän ammatille. (Aho 2019, 24–25; Helanto ym. 2013, 18–19.)



KUVIO 5. Sähköisen taloushallinnon SWOT-analyysi (Helanto ym. 2013, 19)

Yrityksille taloushallinnon muutokset tuovat mahdollisuuden hoitaa enenevässä määrin taloushallinnon prosesseja itsenäisesti. Tarjoilla on ohjelmistoja, joissa tilitoimiston asiakkaana oleva yrittäjä hoitaa tiliöinnit sekä osto- ja myyntilaskut hyvin itsenäisesti, mutta kirjanpitäjä tarkistaa tiliöintien oikeellisuuden sekä hoitaa viranomaisilmoitukset. Yksinkertaiset ohjelmistot, laadukas koulutus sekä asiakkaan

oma kiinnostus tehdä kevyttä sähköistä taloushallintoa ovat mukana mahdollistamassa kirjanpitäjän työnkuvan muuttumista. (Parhaat keinot tilitoimiston asiakashankintaan 2021.)

Muutos tuo aina mukanaan uuden opettelua ja epävarmuutta. Tilitoimiston tulee pysyä mukana muuttuvassa taloushallintoalan toiminnassa. Mikäli tilitoimisto jämähtää paikoilleen, voivat yritysasiakkaat karata toiseen toimistoon, josta he saavat modernin tilitoimistopalvelun. Toisaalta sähköinen tai digitaalinen taloushallinto ei voi olla itse tarkoitus vaan on huomioitava yritysasiakkaan tarpeet ja toiminnan laajuus: satunnaista liiketoimintaa harjoittavan toiminimen ei ole kannattavaa maksaa digitaalisesta taloushallinnosta muutaman tositteen vuoksi. Vaikka tilitoimisto pysyisikin kehityksessä mukana ja tarjoaisi kattavasti sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon palveluita, on muutoksessa silti olemassa uhkien mahdollisuus: onko hinnoittelu osunut oikeaan, onko ohjelmisto varmasti tilitoimiston ja asiakkaiden tarpeisiin sopiva, entä jos tilitoimisto on kuitenkin myöhässä sähköistämisen suhteen, ja asiakaskato on jo tapahtunut. (Helanto ym. 2013, 17–19.)

4.3 Taloushallintopalveluiden hinnoittelu

Taloushallintopalvelut on perinteisesti hinnoiteltu suoritteiden kuten tositteiden tai vientien mukaan tai aikaperusteisesti. Suoriteperusteisessa hinnoittelussa hinta määräytyy tietyn suoritteiden määrään kuukaudessa. Hintaa voidaan määrätä vaikkapa vientien mukaan 1 €/vienti. Kahdenkertaisessa kirjanpidossa tämä tarkoittaisi yhden tositteen (lasku, palkkalaskelma, muistio) kohdalla vähintään kahta vientiä. 20–30 tositteen kohdalla tämä tarkoittaisi vähintään 40–60 euron veloitusta. Jos maksetaan lainan lyhennys, kirjauksia tulee vähintään kolme: pankkitilin kredit, lainatilin debet sekä korkokulujen debet. Vaikka hinta siis näyttää edulliselle, 1 €/vienti, vaihtelee hinta runsaasti kuukaudesta toiseen. Jos yritys vastaanottaa ja lähettää laskuja samoille yrityksille kuukausittain likimain saman määrän, ei suoriteperusteisessa hinnoittelussa ole ongelmaa. Aikaperusteisessa hinnoittelussa hinta määräytyy työhön käytetyn ajan mukaan ja käytössä onkin usein minimilaskutusaika, kuten 15 minuuttia. Aikaperusteisessa hinnoittelussa asiakas ei voi ennalta arvioida, kuinka paljon kuukauden kirjanpito tulee maksamaan, sillä siihen vaikuttavat sekä kirjanpitoaineiston laajuus että kirjanpitäjän nopeus, kirjanpitotaito ja kokemus. (Siivola, Yli-Heikuri, Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola, Helistö, Kinnarinen & Ignatius-Partanen 2015, 80.)

Kiinteä hinta tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden varautua hintaan etukäteen. Digitalisaatio ja automaatiikka muuttavat tilitoimistojen työnkuvaa, jolloin manuaalinen tallennustyö vähenee ja asiantuntijatyön

osuus ja mahdollisuudet kasvavat. Kiinteä hinta eroaa edellä esitellyistä hinnoittelukeinoista siinä, että asiakas lähtökohtaisesti tietää minkä suuruinen lasku tilitoimistosta tulee kuukausittain. Kiinteällä hinnalla asiakas kokee saavansa kokonaisvaltaisempaa palvelua verrattuna suorite- tai aikaperusteisiin hinnoitteluihin. Yhden hinnan sisään voidaan paketoita useita palveluita. Jos asiakas pyytää konsultaatiota aikaperusteisessa palvelussa, tästä tulee lasku perässä. Kiinteästi hinnoitellussa palvelussa asiakas on jo maksanut tämän konsultaation ja kynnyks pyytää apua laskee. Tokikaan kaiken ei tarvitse sisältyä kiinteään hintaan vaan palvelusopimuksessa määritellään, mitkä työt sisältyvät kiinteään hinnoitteluun ja mitkä veloitetaan erikseen. (Hirsimäki 2016.)

Tilitoimistoyrityksen näkökulmasta kiinteä hinnoittelu mahdollistaa parempien voittojen tavoittelua. Kiinteä hinta sitoo molempia osapuolia sopimuksen puitteissa. Lähtökohtana kiinteässä hinnoittelussa on, että yritys arvioi kuinka paljon resursseja työn suorittaminen vaatii ja mitkä ovat sen kustannukset keskimäärin. Tähän yritys voi käyttää hyväkseen kustannuslaskennan menetelmiä. Kiinteän hinnoittelun kantavana ideana on, että hinta pysyy samana, vaikka työhön käytetty aika muuttuisi. Yritys ei voi laskea enempää, mitä sopimuksessa on sanottu, mutta toisaalta sen ei tarvitse laskea hintaa, vaikka kustannukset laskisivat. (KKV 5.4.2014.) Tämä mahdollistaa yritykselle suuremmat voitot asiakaskohtaisesti ja kannattavuuden kasvun.

Kuten kaikissa hinnoittelumenetelmissä, myös kiinteässä hinnoittelussa on omat ongelmansa. Lähtökohtaisesti kiinteä hinta pitää asettaa niin korkeaksi, että se kuukausittain kattaa tilitoimiston ja asiakasyrityksen välisessä sopimuksessa määritettyjen työtehtävien kustannukset. Jos asiakasyritys on jo valmiiksi tuttu, tilitoimisto tietää, kuinka paljon työtä asiakasyritys teettää ja voi arvioida uuden tarjouksen suuruutta aiempien laskutusten ja asiakkaan kannattavuuden näkökulmasta. Tämäkään ei aina takaa kumpaakin osapuolta miellyttävää lopputulosta. Usein hinta muodostuu kynnyskysymykseksi tilitoimiston ja asiakasyrityksen välillä: kuinka löytää sellainen hinta, joka miellyttää molempia osapuolia? Toisaalta uuden asiakkaan ollessa kyseessä ei ole historiaa, johon peilata asiakkaan vaatimaa työmäärää, mikä puolestaan vaikeuttaa kiinteän hinnan määrittämistä. Riski siihen, että asiakas vaatii paljon työtä, on aina olemassa ja sen vuoksi kiinteässä hinnoittelussa palvelun sisältö täytyy kirjata tarkasti, jotta hinnan muuttamiselle on perusteet olemassa. Kiinteää hinnoittelua voidaan myös muuttaa säännönmukaisesti sesonkien tai muiden ehtojen mukaisesti. (Hirsimäki 2016.)

Koska ala ei ole luvanvaraista eikä hinnoittelua ole mitenkään säännelty, ovat yritykset melkoisen ongelman edessä pohtiessaan, minkä suuruista tarjousta asiakkaille kannattaisi lähteä tekemään. Liikevaihto on yksi vaihtoehto, jonka kautta tilitoimistopalveluiden hintaa voidaan arvioida. Yleensä hinnat

ovat 0,4–4 % asiakkaan vuosittaisesta liikevaihdosta riippuen asiakkaan liiketoiminnan koosta ja luonteesta sekä palvelun luonteesta. Yksinkertaistaen voidaan todeta, että taloushallintopalveluiden osuus liikevaihdosta pienenee liikevaihdon kasvaessa. Toisaalta liiketoiminnan monimutkaistuessa tilitoimistopalveluihin menee enemmän aikaa, jolloin hintakin kasvaa. (Siivola ym. 2015, 82.)

TAULUKKO 1. Tilitoimistopalvelun viitteellinen hintataso (Siivola ym. 2015, 82)

Liikevaihto	Hinta (% liikevaihdosta)
100 000 €	Alkaen 2,5 %
200 000 €	Alkaen 2,5 %
1 000 000 €	Alkaen 1,5 %
5 000 000 €	Alkaen 0,5 %
20 000 000 €	Alkaen 0,5 %

Kiinteä hinnoittelu tuo mukanaan monia positiivisia puolia, mutta myös ongelmia, jotka tulee huomioida kiinteää hinnoittelua määritettäessä. Kiinteän hinnoittelun salaisuus on selkeässä ja läpinäkyvässä sopimisessa: Kaikki palveluun liittyvät työt kirjataan yksityiskohtaisesti sopimukseen sekä asiakkaan että tilitoimiston osalta. Mikäli asiakas haluaa lisäpalveluita, määritellään näiden hinta erikseen. Puutteellinen aineisto tai lisätyöt on kirjattava erikseen laskutettavaksi, jotta asiakkaan virheestä ei joudu yritys maksamaan heikentyneellä katteella. Kiinteän hinnan rinnalla onkin hyvä käyttää yhdistelmähinnoittelua, jossa tietyt palvelut laskutetaan kuukausittain kiinteällä hinnalla ja muut palvelut tarvittaessa sovitun hinnaston mukaisesti. Tällainen hinnoittelu palvelee sekä asiakasta että yritystä. Kiinteä kuukausihinta mahdollistaa työn laskuttamisen etukäteen, jolloin palvelun voi keskeyttää, jos asiakkaalta ei saada maksua ja luottotappiot vähenevät. Jotta työ pysyy kannattavana, tulee hinnankorotukset tehdä säännöllisesti, mieluiten joka vuosi. Hintojen korotusta ei tarvitse pelätä, sillä laiminlyötyä hinnankorotusta ei saa ikinä kirottua kiinni. (Fredman 2021.)

4.4 Kannattavuus

Vuonna 2017 taloushallintoalalla kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa oli 4 479 toimipaikkaa ja näissä työskenteli 12 333 henkilöä. Alueellisesti kolmasosa toimipisteistä on sijoittunut Uudellemaalle, noin 10 % Varsinais-Suomeen (Turku), 8 % Pirkanmaalle (Tampereen seutu), ja 5 % Pohjois-Pohjanmaalle (Oulun seutu). Vielä vuonna 1986 alalla oli 1 110 toimipaikkaa, joissa työskenteli 3 890 henkilöä. Alan koko on siis nelinkertaistunut vain 35 vuodessa. Vuosittain alalla lopettaa 50–150 yritystä, mutta likimain saman verran uusia toimijoita tulee tilalle. Alan yrityskanta siis uusiutuu melko tasaisesti, mitä

voidaan pitää merkinä hyvin kypsästä elinkeinoelämän kokonaisuudesta. Ikäjakaumalta tilitoimistopalveluissa työskentelee verrattain iäkästä väkeä. Vuoden 2016 tilastojen mukaan taloushallintoalan 29 000 toimistotyöntekijästä ja asiantuntijasta yli neljännes on eläköitymässä seuraavan kymmenen vuoden aikana. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 15, 19, 22, 42.) Tällä hetkellä toimipaikkojen koko vaihtelee yrittäjävetoisista tilitoimistoista yli 50 henkilön toimistoihin, mutta yleisimmin kyseessä on 5–9 henkilön toimisto, jossa on keskimäärin 173 yritysasiakasta. Ikääntyvä henkilöstö näkyy myös rekryointitarpeessa eri alueilla. Erityisesti Oulun seudulla rekryointitarve oli 3,69 henkilöä toimistoa kohden vuosina 2017–2019. (Taloushallintoala Suomessa 2018.)

Siinä missä tilitoimistoalan koko on toimipisteitä verratessa nelinkertaistunut vuodesta 1986, on alan liikevaihto yli seitsenkertaistunut ollen 1 032 miljardia euroa (2017). Vaikka pitkällä aikavälillä kasvu on ollut huima, on se sitä myös lyhyellä aikavälillä tarkasteltuna. Vuodesta 2015 vuoteen 2019 alan liikevaihto on kasvanut 25 % muiden palvelualojen kasvaessa vain 19 %. Kasvu on siis ollut huimaa. Alan tyypillinen käyttökateprosentti vuonna 2017 oli 9 % ja nettotulos 4 %. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 27, 30–31, 42.) Vuonna 2017 palveluiden käyttökateprosentti oli 14 % (Suomen virallinen tilasto 2018). Tähän verrattuna taloushallintoalan kannattavuus ei ole niin vahva kuin muilla palvelualoilla.

Tilitoimistomarkkinat ovat defensiivisiä eli markkina on riippumaton makrotalouden tilanteesta. Tämä on johtanut siihen, että ala on kasvanut niin nousukausien aikana kuin laskusuhdanteissakin. Ala ei ole luvanvaraista ja alaa verrataan usein IT-alaan, jossa ulkoistaminen on ollut trendinä jo pitkään. Erona IT-alaan, jossa suuryrityksen ulkoistavat IT-palvelunsa, tilitoimistoalalla ulkoistaminen on alkanut pienyrityksistä, joissa ei välttämättä koskaan ole ollutkaan talousosastoa. Toisaalta huonoina taloudellisina aikoina yrityksen pyrkivät säästämään ja ulkoistavat menojaan mahdollisuuksien mukaan, jolloin myös taloushallinnon ulkoistaminen tilitoimistopalveluihin on vain luonnollista. Ulkoistamisen lisäksi tilitoimistojen kannattavuuteen on viime vuosina vaikuttanut lisäpalveluiden myynnin lisääntyminen. Konsulttiyrityksen palvelevat usein suuria yrityksiä, mikä luo tilitoimistoille markkinaraon pk-yritysten veroneuvontaa, yritysjärjestelyihin, lakiasioiden hoitamiseen sekä työsuhdeneuvonnalle. Tilitoimistopalveluille on tulevaisuudessakin kysyntää, sillä toimialan tarpeellisuus ei ole mihinkään katoamassa korkeintaan hieman muuttamassa muotoaan. (Pienimäki 2019.)

Taloushallintoala on vahvasti henkilöstöpainotteinen. Alan kaikista kustannuksista 58 % menee työvoimakustannuksiin. Alalle koulutetaan paljon perusopinnot suorittaneita henkilöitä ja heitä on hyvin myös vapaana työmarkkinoilla, mutta alalla on vaikeus löytää työntekijöitä, jotka olisivat heti kykeneviä työ-

kentelemään itsenäisesti. Toisaalta asiantuntijatehtävissä työskentelevä oppii tuntemaan oman organisaationsa erittäin hyvin, mutta siirtyminen vastaavaan tehtävään toiseen organisaatioon vaatii ammatillisesti alusta aloittamisen ja työn uudelleen opettelun. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 23, 27.)

4.5 Tuotteistaminen

Tulevaisuudessa tilitoimiston täytyy keskittyä oman työnsä kehittämiseen. Alalla ei voi jämähtää hetkeksikään paikalleen. Siitä pitävät huolen alan lukuisat kilpailijat. Sähköistyvässä Suomessa tilitoimiston sijainnillakaan ei ole enää väliä, sillä sähköiset palvelut voidaan hoitaa mistäpäin maailmaa tahansa. Sopivilla eväillä tilitoimistolla on kuitenkin mahdollisuus selviytyä tässä kilpailussa.

Siinä missä yritys voi tuotteistaa palveluitaan yhden palvelukokonaisuuden ja hinnan alle, voi tilitoimisto tuotteistaa myös itsensä. Taloushallintoala on hyvin polarisoitunut pienten yritysten ja suurten toimijoiden välille. Molemmilla näillä on omat hyvät ja huonot puolensa sekä niille sopivat asiakaskunnat. Pienet yritykset voivat tarjota henkilökohtaista palvelua, joka räätälöidään jokaiselle asiakasyritykselle erikseen. Suuret tilitoimistoketjut puolestaan hakevat tehokkuutta ja toimintatavat on hiottu toimimaan kellon tarkkuudella ilman joustoa sakon uhalla. Pienelle tilitoimistolle menestystekijä yritystoiminnan tukemiseen ja itsensä tuotteistamiseen on yrittäjä itse henkilöstöineen. Kun asiakas tunnetaan henkilökohtaisesti, ei asiakas ole vain nimi työlistassa. Asiakkaaseen on luotu suhde, joka kestää yritystoiminnan karikat ja jossa tilitoimisto toimii taloudellisen toiminnan apuna. Henkilökohtaisen palvelun lisäksi tilitoimisto voi luoda asiakkaaseen suhteen, jossa ei toimita vain ulkoisen laskentatoimen suorittajana vaan jopa koko yrityksen talouspäällikkönä. Tämä vahvasti sitoutettu suhde näkyy pitkäaikaisena asiakassuhteena. (Seppä 2021.)

Tulevaisuudessa tilitoimistolta odotetaan paljon. CreaMentorsin tutkimuksessa (2014) kartoitettiin tulevaisuuden tilitoimistojen menestystekijöitä. Tutkimuksen tuloksena havaittiin, että tulevaisuudessa tilitoimisto menestyy, jos sen toiminta perustuu joko alakohtaiseen toimintaan tai konsultointiin. Sekä alakohtaisessa että konsultoivassa tilitoimistossa yritysasiakas saa kattavaa palvelua, joka ylittää lain vaatimukset, ja asiakassuhde henkilökohtaistetaan omalla tukihenkilöllä. Tilitoimiston toiminta on tulevaisuuden ennakkointia ja proaktiivisuutta eikä pelkästään historian tulkintaa. Alakohtainen tilitoimisto täyttää nämä samat vaatimukset, mutta tarjoaa palvelua vain tietyn toimialan sisällä kuten rakennusalalla. Tilitoimisto nähdään liiketalouden moniosaajana, joka palvelee yrittäjää. (CreaMentors Oy 2014, 8, 11.)

Oleennaista tästäkin tutkimuksesta on havaita tilitoimistojen rooli asiantuntijayhteisönä ei niinkään kirjanpidon järjestäjänä.

5 PROSESSIN TAUSTA JA MENETELMÄT

Tämä luku käsittelee opinnäytetyön toiminnallisen osan taustaa ja toimeksiantajaa. Pohdin opinnäytetyön lähtökohtia. Luvun tärkeimpänä asiana esitän tutkimusongelman sekä perustelut toiminnallisen menetelmä valintaan.

5.1 Työn taustaa ja toimeksiantajan esittely

Salattu.

5.2 Aiheenrajaus ja tutkimusongelmat

Salattu.

Tuoreen verkkokauppakonseptin ja perinteisten tilitoimistopalveluiden yhteen sovittaminen muodostavat toimeksiantajalähtöisen tutkimusongelman. Opinnäytetyön tarkoituksena on määrittää kannattavat ja kiinteät hinnat kirjanpitoluokille sekä edellä esitetyille erityisluokille. Koska erityisluokkavat vaativat jonkin verran taustatietoa, tehdään ehdotelma asiakkaalta pyydettävistä tiedoista.

5.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Valitsin työn toteutustavaksi toiminnallisen oppinäytetyön, sillä koin menetelmän tukevan parhaiten omaa ammatillista kehitystäni. Koin tärkeäksi tässä vaiheessa opintojani päästä yhdistämään teoreettista osaamistani käytännön työhön. Toiminnallinen opinnäytetyö määritellään kaksiosaiseksi työksi, jossa teoria ja käytäntö kohtaavat. Teoreettinen viitekehys antaa pohjan tulevalle käytännön työlle. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla alasta riippuen muun muassa ammatilliseen käyttöön suunnattu ohjeistus ja toteutus riippuu kohderyhmästä. (Viikka & Airaksinen 2003, 9, 43.)

Tämän opinnäytetyön toiminnallinen osuus perustuu erilaisiin hinnoittelulaskelmiin sekä saatavilla olevaan tietoon kilpailijoiden hintatasosta. Yhdistämällä kustannusperusteinen ja markkinaperusteinen hinnoittelu, löydetään sopiva hintataso kirjanpito palveluille. Erityis palveluissa hyödynnetään vastaavasti saatavilla olevia markkinahintoja sekä keskusteluita ja sähköpostiviestintää yrityksen asiantuntijoiden kanssa. Pyrin yhdistämään työn luvuissa 2–4 esitetyn teoreettisen viitekehyksen tiedot toiminnallisen prosessin alle ja näin hyödyntämään teorian antamia tietoja mahdollisimman kattavasti.

6 PROESSIN TOTEUTUKSESTA JA TULOKSISTA

Salattu.

7 POHDINTAA

Opinnäytetyön tavoitteena oli määrittää kannattavat ja kiinteät hinnat kirjanpito palveluille sekä viidelle erityis palvelulle. Lisäksi määriteltiin taustatiedot, jotka tarvittiin erityis palveluiden toteuttamiseen. Työn toimeksiantajana toimi ympäri Suomen taloushallintopalveluita tarjoava tilitoimisto X. Sykähdyksen tarpeellisuudelle nousi toimeksiantajan suunnittelema, melko pitkälle valmistellusta verkkokauppa konseptista sekä alan trendistä hinnoittelumenetelmän muutoksessa. Potentiaaliset asiakkaat etsivät palveluita usein internetin kautta ja useat palvelut ovatkin ostettavissa myös verkkokaupan kautta. Tilitoimistoalalla verkkokaupan luomaa markkinarakoa ei välttämättä ole vielä niin vahvasti tunnistettu kuin mitä sille olisi kysyntää. Verkkokauppa kuitenkin vaatii hintojen selkeyttä ja yksiselitteisyyttä, jotta asiakas tietää, mistä hän maksaa ja välttyy yllätyksiltä. Tähän kiinteä hinnoittelu tarjoaa yhden ratkaisun.

Kirjanpito palveluille toimeksiantajalla oli jo olemassa alustava, kolmiportainen hinnasto, jonka toimivuutta ja kannattavuutta selvitettiin kustannusperusteisen että markkinaperusteisen hinnoittelun kautta. Kustannusperusteisessa hinnoittelussa hintoja tarkasteltiin omakustannusarvon kautta, tosin menetelmää käänteisesti soveltaen: jo annettujen hintojen sekä omakustannusarvon kautta laskettiin voittolisiä sekä voittolisäprosentteja. Tarkastelussa hyödynnettiin tilitoimistossa X keväällä 2021 kerättyä dataa, kirjanpitoihin sekä näihin liittyvään asiakaspalveluun ja ilmoitusten tekemiseen kulunutta aikaa sekä kirjanpidon hinnoittelun perusteena olevien tiliotapahtumien määrää. Data-aineistossa havaintoja oli vain kahden alimman portaan hinnoista, jolloin kolmannen portaan hinnoittelussa hyödynnettiin matemaattista mallinnusta omakustannusarvon, voittolisän ja voittolisäprosentin arvioinnissa. Vaikka tilitoimistopalveluille on perinteisesti ollut niukasti saatavilla julkista hintatietoa, on toiminta muuttunut vähitellen julkisemmaksi ja hintojakin on alkanut löytymään tilitoimistojen internetsivuilta. Tutkimuksessa kerättiin sähköisten kirjanpitojen hintoja tilitoimistoista ympäri Suomen ja verrattiin näitä hintoja tilitoimiston X hintoihin kilpailijaperusteisen verrokin muodostamiseksi. Samoin hintoja verrattiin tilitoimiston X nykyisiin hintoihin, jotta saataisiin selville, onko hintataso oikea yrityksen sisällä. Tutkimuksen tuloksena havaittiin, että alustava hinnasto on toimiva: se kattaa yrityksen kulut, kilpailijoihin verrattuna hintataso on melko hyvin linjassa ja omien nykyisten asiakkaiden hintoihin suhteutettuna hinnat ovat sopivalla tasolla.

Työn toisessa empiirisessä osassa tarkastelin viittä erityis palvelua, joille myös haluttiin kiinteät hinnat sekä pohdittavan, millaisia taustatietoja näiden erityis palveluiden toteuttamiseen tarvitaan. Taustatietojen määrittämisessä hyödynnettiin teoriaosassa tutkittujen erityis palveluiden toteuttamisen keinoja,

mutta myös toimeksiantajan edustajan kanssa käytyjä keskusteluita. Taustatietoja saatiin luetteloitua melko kattavasti, tosin täydennettävää varmasti aina löytyy. Hinnoittelun pohjana käytettiin erityispalveluiden toteuttamiseen kuluvaan aika-arvioita, tilitoimiston X aiempia tuntiperusteisia hintoja sekä omakustannusarvoa. Näiden tietojen avulla laskettiin voittolisät jokaiselle tuotteelle. Myös erityispalveluille olisi haluttu tehdä markkinahintoihin perustuvat hintavertailu, mutta erityispalveluille ei löytynyt hintavertailuun sopivaa aineistoa, joten tästä jouduttiin luopumaan. Hintatasoa pystyttiin kuitenkin arvioimaan tilitoimiston X nykyiseen hintatasoon verrattuna. Koska hintataso pysyy likimain samana, voidaan olettaa hintatason olevan asiakkaiden mielestä sopiva.

Aloitin opinnäytetyöni helmikuussa 2021 palaverilla toimeksiantajan toimitusjohtajan ja yhden työntekijän kanssa. Ennen tätä palaveria oli toimitusjohtaja lyhyesti avannut potentiaalisen opinnäyteaiheen sisältöä ja jättänyt aiheen minulle pohdittavaksi. Alku oli nopea, sillä samalla viikolla ensimmäisen palaverin kanssa minulla oli jo ensimmäinen sisällysluettelo valmiina. Toki tämä sisällysluettelo eli ja muuttui moneen kertaan matkan varrella ennen kuin itse olin tyytyväinen opinnäytetyöni rakenteeseen ja sisältöön. Koko työn tahti oli ripeä, mutta tällainen työskentelytahti sopii luonteelleni hyvin. Vaikka kirjoitustyötä oli tarkoitus tehdä vain viikonloppuisin harjoittelun ja myöhemmin töiden vuoksi, huomasin uppoutuvani opinnäytetyön tekemiseen siinä määrin, että työpäivän jälkeenkin saatoin etsiä lähdemateriaalia tai laskea kustannuksia. Vastaavasti välillä oli viikonloppuja, jolloin kirjoittaminen takkusi ja parhaimmaksi ratkaisuksi näin työn jättämisen odottamaan uutta inspiraatiota. Vahvimmin tunsin heittäytyväni opinnäytetyöprosessiin empiirisen osion aikana, jolloin sain vapaasti soveltaa kokoamaani teoriapohjaa sekä opintojeni kautta kertynyttä tietoa.

Teoriaosuuden kirjoittaminen oli opinnäytetyön aikaa vievin osuus. Moderni taloushallinto sekä tilitoimistomaailma olivat tulleet tutuiksi kevään harjoittelujaksolla, ja hinnoittelu oli opinnoista tuttua, mutta teoriaan sopivan materiaalin löytäminen näistä aihepiireistä oli välillä haastavaa. Materiaalia on huomattavan paljon saatavilla ja ehkä juuri runsauden paljous hämmensi minua kirjoittajana eniten: kuinka löytää se olennaisin ja minun tarpeisiini parhaiten sopiva materiaali, josta saisin koostettua teoreettisen viitekehysten, joka edelleen tukisi toiminnallisen osuuden kirjoittamista. Teoreettinen viitekehys laajeni paljon työn edetessä ja paikoitellen se voi olla jopa liian laaja; toisaalta taloushallinnon työvälineet ja itse toimiala ovat murroksessa, joten syvälle pureutuva tarkastelu on mielestäni tarpeellista todellisen kuvan luomiseksi.

Toimeksiantajan kanssa työskentely oli sujuvaa ja helppoa. Kävimme keskusteluja opinnäytetyöstä säännöllisesti ja sain hyviä ideoita toimeksiantajalta. Koen, että toimeksiantajan rooli tässä opinnäytetyössä oli ohjata minua keskittymään heille tärkeisiin aiheisiin, jotta opinnäytetyön lopputulos tukisi parhaiten heidän tarpeitaan. Toimeksiantajan työntekijät auttoivat työssä paljon avaamalla prosessiensa käytännön toteutusta sekä keräämällä dataa kirjanpitoaineistojen käsittelystä. Avoimuus sekä kommunikaation helppous tekivät opinnäytetyöprosessista sujuvan sekä loivat minulle kuvan tutkimuksen tarpeellisuudesta, mikä edelleen motivoi työn tekemisessä. Nämä kaikki yhdessä mahdollistivat toimeksiantajan hyödynnettävissä olevan hinnoittelututkimuksen.

Salattu.

Tutkimusta on mahdollista tarkentaa ja laajentaa jatkossa. Kirjanpitodatan vähyyden vuoksi tuloksissa on todennäköisesti heittoa suuntaan tai toiseen. Tuloksia voidaan tarkentaa laajentamalla datan määrää, jolloin tuotekohtaisen keskiarvot omakustannusarvossa ja voittolisässä tarkentuvat. Erityispalveluiden taustatietolomake vaatii myös arviointia säännöllisesti: mikä on palvelun kannalta olennaista tietoa ja mitä tietoa ei välttämättä tarvita. Mitä olennaisemmat tiedot taustatietoina saadaan, sitä tehokkaampi niitä on käytännössä käsitellä, kun ylimääräinen säälä ei vaikeuta kokonaisuuden hahmottamista.

Uusi kirjanpitotuote on toimintatavaltaan erilainen perinteisiin kirjanpitopalveluihin verrattuna; uudessa tuotteessa asiakkaan rooli kirjanpidon toteutuksessa on kasvanut ja vahvistunut tietojen toimittajasta tietojen käsittelijään. Jotta asiakas voisi toimia näin vastuullisessa roolissa, täytyy asiakkaan perehdytyksestä huolehtia. Samoin tilitoimiston X henkilöstön on omaksuttava uusia rooleja tietojen tarkastajana, jotta päällekkäiseltä työltä vältytään. Sekä asiakkaiden että henkilökunnan kohdalla ratkaisu tähän on tarpeellinen ja tarkoituksen mukainen koulutus sekä ohjaus. Jos asiakas ei tiedä tai osaa suorittaa omaa osaansa oikein, vaikuttaa se olennaisesti tilitoimiston X panokseen ja aikaresurssiin, mitkä puolestaan suoraan korreloivat yrityksen kannattavuuden kanssa. Uuden tuotteen kohdalla voisi olla syytä tarkastella asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä kyseiseen tuotteeseen. Toisaalta voisi myös verrata perinteisen kirjanpidon asiakkaita uuden palvelun asiakkaisiin asiakastyytyväisyyden, tuottavuuden, kannattavuuden sekä asiakaspalvelun määrän ja laadun suhteen. Epäilen, että koska uudessa kirjanpitopalvelussa asiakas osallistuu vahvemmin kirjanpitoonsa, myös asiakaspalvelun tarve saattaa muuttua sekä määrällisesti että sisällöllisesti. Muutos on kuitenkin hyvin kokonaisvaltainen ja selkenee toimintatavan vakiintuessa.

Hinnoittelun tutkiminen on ollut antoisa kokemus. Tutkimuksessa on yhdistynyt monta osa-aluetta yhden kokonaisuuden ympärille. Tarkennettavia seikkoja löytyi, mutta koen onnistuneeni kuvaamaan tili-toimistoalan nykytilan ja taloushallinnon kehityskulun kattavasti ja ajankohtaisesti. Toivon työstäni olevan hyötyä toimeksiantajalleni tulosten ja kehitysehdotusten muodossa. Aiemmin olin kokenut hinnoittelun hyvin kaavamaisena prosessina, mutta nyt voin todeta sen olevan jotain aivan muuta. Kaiken kaikkiaan hinnoittelu on sekoitus matematiikkaa, kilpailijoiden tuntemista, asiakkaan päähän sisään pääsemistä mutta ennen kaikkea hinta on vahva ja valistunut arvaus palvelun arvosta.

LÄHTEET

- Aho, A. 2019. *Kirjanpitäjistä konsultiksi: Pääkirja*. Helsinki: Alma Talent Oy.
- CreaMentors Oy. 2014. *Tulevaisuuden tilitoimisto: Kehittämistyön loppuraportti*. Saatavissa: <https://taloudestatoita.files.wordpress.com/2013/09/creamentors.pdf>. Viitattu 27.3.2021.
- Eklund, I. & Kekkonen, H. 2016. *Kannattavuuslaskennan taitajaksi*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Koskinen, K. 2018. *Automaatioväylä: Teema: Automaation historia, nykytila ja tulevaisuus*. Automaatioseura. Saatavissa: https://www.automaatioseura.fi/site/assets/files/1380/automaatio_ennen_nyt_ja_tulevaisuudessa_av_artikkelisarja_2018.pdf. Viitattu 5.3.2021.
- Ford, M. *Robottien kukoistus: Teknologia ja massatyöttömyyden uhka*. Turku: Kustannusosakeyhtiö Sannakko.
- Fredman, J. 2021. *Tilitoimistopalvelujen hinnoittelu – ikuisten kysymysten äärellä*. Taloushallintoliitto. Saatavissa: <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/tilitoimiston-palvelut/tilitoimistopalvelujen-hinnoittelu-ikuisten-kysymysten-aaella>. Viitattu 27.3.2021.
- Hallavo, J. 2013. *Verkkokaupan rautaisannos*. Helsinki: Talentum.
- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. *Taloushallinto. Nyt: Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon*. Espoo: ProCountor.
- Hirsimäki, R. 2016. *Vaihtoehtona kiinteä hinnoittelu*. Saatavissa: <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/uncategorized/vaihtoehtona-kiinteaa-hinnoittelu>. Viitattu 20.3.2021.
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. *Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja*. Helsinki: Talentum.
- Joyner, B. E. 1995. *Key tasks and behaviors of founding entrepreneurs during successful new venture creation and development: An exploratory study*. Doctoral dissertation, University of Georgia, Athens.
- Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. *Älykäs taloushallinto: Automaation aika*. Helsinki: Alma.
- Kirjanpitolaki*. 30.12.1997/1336. Annettu Helsingissä 31.12.1997. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>. Viitattu 27.2.2021.
- Kinnunen, J. 2006. *Mitä on yrityksen taloushallinto?* 3. p. Helsinki: KY-Palvelu Oy.
- KKV. 2014. *Palveluiden hinnasta sopiminen*. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/palveluiden-hinnasta-sopiminen/>. Viitattu 20.3.2021.
- Kotler, P. 1990. *Markkinoinnin käsikirja: Analyysi, suunnittelu, toteutus ja seuranta*. Helsinki: Rastor.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. *Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä*. Helsinki: WSOYpro.

- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. *Digitaalinen taloushallinto*. Helsinki: Talentum Media.
- Laitinen, E. K. 2007. *Kilpailukykyä hinnoittelulla*. Helsinki: Talentum.
- Laki arvonlisäverolain 137 ja 143 §:n muuttamisesta 1152/2016*. Annettu Helsingissä 16.12.2016. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161152>. Viitattu 20.2.2021.
- Merilehto, A. 2018. *Tekoäly: Matkaopas johtajille*. Helsinki: Alma Talent.
- Osakeyhtiön johdon, edustajien tai tilintarkastajien muutosilmoitus*. 2021. Saatavissa: https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/osakeyhtio/muutosilmoitus/osakeyhtion_johto_edustajat_ja_tilintarkastajat.html. Viitattu 10.4.2021.
- Osakeyhtiön muutosilmoitus*. 2021. Saatavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/osakeyhtio/muutosilmoitus.html>. Viitattu 10.4.2021.
- Parhaat keinot tilitoimiston asiakashankintaan*. 2021. Saatavissa: <https://procountorsolo.com/tilitoimiston-asiakashankinta/>. Viitattu 11.4.2021.
- Pienimäki, E. 2019. *Miltä tilitoimistoala näyttää sijoittajan näkökulmasta?* Tilisanomat 1/2019. Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/kirjanpito/tilitoimistoala-sijoittajan>. Viitattu 21.3.2021.
- Prokuran antaminen ja prokuristit*. 2021. Saatavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/useinkysytyt/prokura.html>. Viitattu: 10.4.2021.
- Riistama, V. & Jyrkkiö, E. 1995. *Operatiivinen laskentatoimi: Perusteet ja hyväksikäyttö*. Helsinki: WSOY.
- Sekki, A. & Niemi, M. 2016. *Menesty yrittäjänä: 68 käytännön ohjetta*. Helsinki: Talentum Pro.
- Seppä, J. 2021. *Pienet tilitoimistot katoavat markkinoilta!* Tilisanomat 2, 3.
- Siivola, M., Yli-Heikuri, A., Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K., Helistö, B., Kinnarinen, S. & Ignatius-Partanen, H. 2015. *Ystävällinen taloushallinto: Ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä*. Saatavissa: http://campaigns.procountor.com/hubfs/offers/Ladattava_materiaali/Procounor-Kirja2015_Sisus_toinenpainos.v3.KM.pdf?hsCtaTracking=efd7f5fe-ce1b-48cd-afd1-df51691f71bd%7C6c32f10f-3486-45e4-8685-50eb2a09a2cf. Viitattu 20.3.2021
- Yritysten tuottavuus ja kannattavuus 2018*. 2018. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa: https://www.stat.fi/til/yrti/2018/yrti_2018_2019-12-19_kat_001_fi.html. Viitattu 20.3.2021.
- Taloushallintoala Suomessa*. 2018. Taloushallintoliitto. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>. Viitattu 20.3.2021.
- Tarjousmenettely, hinnoittelu ja maksutavat*. 2019. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/kansainvalistyminen/opas-kansainvalistymiseen/tarjousmenettely-hinnoittelu-ja#>. Viitattu 11.4.2021.
- Tilitoimiston palvelut*. 2018. Taloushallintoliitto. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimisto-asiointi/tilitoimiston-palvelut>. Viitattu 21.3.2021.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2019. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:50: *Taloushallintoalan toimialaraportti 2019*. Helsinki. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161842/TEM_2019_50_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 20.3.2021.

Veron kiertämissäännöksen soveltaminen. 2016. Saatavissa: https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/49027/veron_kiertamissaannoksen_soveltamine2/. Viitattu 27.3.2021.

Ventä, O., Honkatukia, J., Häkkinen, K., Kettunen, O., Niemelä, M., Airaksinen, M. & Vainio, T. 2018. *Robotisaation ja automatisaation vaikutukset Suomen kansantalouteen 2030*. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161102/47-2018-ROBOFINN_raportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 4.3.2021.

Ylikoski, T. 1999. *Unohtuiko asiakas*. 2. uud. p. Helsinki: KY-Palvelu Oy.

Yrityksen arvonmääritys – kaikki, mitä sinun tulee tietää. 2021. Yrityspörssi.fi. Saatavissa: <https://www.yritysporssi.fi/blogi/yrityksen-arvonmaaritys-kaikki-mita-sinun-tulee-tietaa-691>. Viitattu 27.3.2021.

Yrityksen perustamisen opas. 2021. Yrittäjät & Uusyrittäjäkeskus. Saatavissa: https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/yrityksen_perustamisen_opas_2021.pdf. Viitattu 27.3.2021.

Salattu.