



Toimintakonsepti Tililaatikko Oy:lle

Sari Honkasalo & Anni Kanninen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Liiketalouden tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä(t) Sari Honkasalo & Anni Kanninen
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Toimintakonsepti Tililaatikko Oy:lle
Sivu- ja liitesivumäärä 27+6
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on laatia tilitoimiston varsinaista toimintaa käsittelevä toimintakonsepti Tililaatikko Oy:lle. Äskettäin aloittanut kahden hengen tilitoimisto Tililaatikko Oy on työn toimeksiantajana ja heidän toiveidensa mukaan on lähdetty rakentamaan operatiivisen työskentelyn toimintakonseptia, joka pohjautuu yrityksen liikeideaan, arvoihin, strategiaan ja liiketoimintasuunnitelmaan. Toimeksiantajalla ei ole ennestään kirjallisesti laadittua toimintakonseptia.</p> <p>Laadittava toimintakonsepti on rajattu käsittelemään varsinaista jokapäiväistä työskentelyä ja siinä ei käsitellä hallinnollisia toimintasuunnitelmia, kuten henkilöstöön liittyviä toimintatapoja eikä vaikeasti ennustettavia suunnitelmia kuten toimintaympäristön muutosten vaikutusta toimintatapoihin. Opinnäytetyön tuloksena syntyvään toimintakonseptiin sisältyy asiakkuuden aloittaminen, asiakkuuden hoitaminen, laskuttaminen, yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen ja asiakkuuden päättäminen.</p> <p>Liiketoimintakonsepti on kokonaisuudessaan laaja käsite ja siihen sisältyy eri osa-alueita esimerkiksi toimitilojen-, brändin-, ja markkinoinnin konseptointi. Tässä työssä on huomioitu toimeksiantajan toive keskittyä pelkästään yhteen osa-alueeseen eli varsinaisen operatiivisen toiminnan konseptointiin.</p> <p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta eli tietoperustasta, jossa käsitellään koko liiketoiminnan konseptointia ja keskitytään työn aiheenakin olevaan varsinaisen toiminnan konseptointiin. Tietoperustassa käydään läpi myös tilitoimistossa työskentelyä ja siihen keskeisesti vaikuttavia lakeja ja asetuksia.</p> <p>Itse työn toiminnallisessa eli produktiosuudessa on lähdetty rakentamaan toimintakonseptia siten, että se vastaa kysymyksiin, miten toimitaan ja mitä työvaiheita on. Laadittu konsepti on muotoiltu noudattamaan yrityksen tarpeita ja se heijastaa yrityksen strategiaa ja arvoja ja toteuttaa niitä. Lopputuloksena syntynyt produkti on työn liitteenä ja se noudattaa toimeksiantajan visuaalista ilmettä pohjautuen heidän graafisiin ohjeisiinsa.</p> <p>Laaditun toimintakonseptin on tarkoitus mahdollistaa toimeksiantajalle keinot toimia arjessa mahdollisimman tasalaatuisesti, asiakaslähtöisesti ja ennakoitavasti kaikkien asiakkaiden kanssa. Toteutettua toimintakonseptia voi myös tarvittaessa käyttää apuna perehdytyksessä, jos tulevaisuudessa palkataan lisää työntekijöitä tai toiminta kasvaa ja sitä laajennetaan.</p>
Asiasanat Konseptointi, Tilitoimistot, Kirjanpito

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Liiketoiminnan konseptointi	4
2.1 Liiketoimintakonsepti ja sen suunnittelu ja laatiminen.....	6
2.2 Varsinaisen operatiivisen työn eli toiminnan konseptointi	9
3 Työskentely tilitoimistoissa	11
3.1 Kirjanpitoa säätelevät lait ja asetukset	11
3.2 Yleistä työskentelystä.....	12
3.3 Rahanpesun valvonnan toteuttaminen	14
4 Toimeksiantajan ja toimintakonseptin esittely.....	16
4.1 Produktin työvaiheet & kehitysprosessi	18
4.2 Asiakkuuden aloittaminen	19
4.3 Asiakkuuden hoitoon liittyvät työvaiheet.....	20
4.4 Laskuttaminen.....	23
4.5 Yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen.....	23
4.6 Asiakkuuden päättyminen	24
5 Pohdinta.....	25
Lähteet	28
Liitteet.....	31
Liite 1. Toimintakonsepti.....	31

1 Johdanto

Liiketoimintakonsepti ohjaa kaikkea yrityksen toimintaa myynnistä ja markkinoinnista, brändiin ja asiakaspalveluun asti ja sen avulla johdetaan ja voidaan kehittää yrityksen liiketoimintaa. Liiketoimintakonsepti koostuu kaikista niistä tekijöistä, jotka yhdessä kuvaavat mitä tehdään, kenelle, miten ja minkä takia. Liiketoimintakonseptissa kuvataan strategiasta johdetut tavoitteet ja yrityksen olemassaolon syy. Liiketoimintakonseptin rakentumiseen vaikuttavat liikeidea, yrityksen strategia ja liiketoimintamalli. Koska liiketoimintakonsepti voidaan jakaa eri osa-alueisiin kuten toimitila, palvelu ja tuote, brändi, toiminta ja markkinointi, se on laaja kokonaisuus ja koko liiketoiminnan konseptointi on iso prosessi. (My Accounting Course 2021; Savonia ammattikorkeakoulu 2021, 39–40)

Tässä työssä olemme valinneet näistä liiketoimintakonseptin osa-alueista yhden eli toiminnan ja laadimme siitä kirjallisen konseptin. Konseptin laatimiseen on käytetty jatkuvan parantamisen ajattelumallia, eli PDCA-mallia. Se muodostuu sanoista plan, do, check ja act. Etenimme konseptoidessamme sen vaiheiden mukaan. Opinnäytetyössä laaditaan toimintakonsepti, jossa keskitytään kuvaamaan sitä, miten yrityksessä toimitaan operatiivisella eli varsinaisen toiminnan tasolla. Lopputuloksena syntyvä toimintakonsepti sisältää muun muassa konkreettisen toiminnan kuvauksen, erilaisten työtehtävien määrittelyn ja toimintatavat. Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja sen tavoitteena on laatia toimintakonsepti toimeksiantajana toimivalle Tililaatikko Oy:lle.

Tämä työ keskittyy yksinomaan tilitoimiston operatiivisen toiminnan suunnitteluun. Eri vaiheita ovat asiakkuuden aloittamisen palvelun vaiheet, asiakkuuden hoitamisen vaiheet, laskuttaminen, yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen sekä asiakassuhteen päättymisen. Hallinnolliset suunnitelmat, joihin sisältyvät henkilöstöön ja henkilöstöjohtamiseen liittyvät sekä vaikeasti ennustettavat suunnitelmat, kuten taloustilanteen muuttumisen aiheuttamat muutokset rajataan tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

Työ rakentuu teoriaosuudesta, jossa käsitellään koko liiketoiminnan konseptointia, varsinaisen toiminnan konseptointia ja myös tilitoimistotyöskentelyä. Koko liiketoiminnan konseptointi käsitellään kevyesti, koska työn tarkoituksena ei ole laatia kokonaista liiketoimintakonseptia toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Produktiosuus keskittyy toiminnan konseptointiin ja tässä yhteydessä tarkoitamme liiketoiminnan operatiivisen toiminnan konseptoinnilla nimenomaan varsinaisen toiminnan, työtehtävien ja prosessien kuvausta ja konseptointia.

Toimintakonsepti on liikeidean osa, joka vastaa kysymykseen, miten. Se on yksittäisen toimijan tapa tehdä töitä. Se sisältää prosesseja, ohjeistuksia ja toiminnan kuvausta. Toimintakonsepti voi olla ohjeistus joidenkin tiettyjen työvaiheiden tai yksittäisten töiden tekemiseen. (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017, 8)

Suurimmalla osalla pienistä tilitoimistoista kaikkien työrutiinien noudattaminen on hyvin pitkälti muistin varassa. Isommissa toimistoissa on toiminnanohjausjärjestelmät tuke-
massa toimintaa, pienillä näitä harvemmin on.

Työn tuloksena laadittavan toimintakonseptin tarkoituksena on mahdollistaa tilitoimiston puolesta tarkalleen samat toiminnot kaikkien asiakkaiden kohdalla. Näin myös tärkeiden työvaiheiden unohtumisen riski pienenee. Toimintakonseptista laaditaan yksityiskohtainen kirjallinen ohjeistus sekä yksinkertaistettu visuaalisempi esitys, jonka voi halutessaan tu-
lostaa paperiseksi muistioksi. Toimintakonseptia voi myös käyttää tukena perehdytyk-
sessä, mikäli tulee ajankohtaiseksi palkata työntekijöitä tai laajentaa toimintaa.

Itse toimintakonsepti rakennetaan niin, että se toteuttaa yrityksen arvoja, strategiaa ja lii-
keideaa. Tarkoitus on laatia selkeä, johdonmukainen ja ennakoitava konsepti. Konseptin
on tarkoitus palvella toimeksiantajaa ennen kaikkea sellaisena toiminnan ohjeistuksena,
jonka avulla se voi toimia asiakaslähtöisesti ja tehdä yhteistyötä asiakasta ja yhteistyö-
kumppaneita kunnioittaen.

Työn tuloksena syntyvän toimintakonseptin merkitys on toimeksiantajalleen suuri, koska
heillä ei vielä ole toimintakonseptia. Liiketoimintasuunnitelma on luotu starttirahaa ha-
kiessa ja perusrunko on selvillä, mutta toimintakonseptia ei ole, eikä tehty yksityiskohtaisia
ohjeita sen noudattamiseen. Arvot ohjaavat pitkälti yhdessä strategian kanssa jokapäi-
väistä toimintaa yrityksessä ja tällä produktilla on haluttu tuoda niitä esiin laatimalla toimin-
nasta kirjallinen konsepti.

Mielestämme tästä toimintakonseptista voivat hyötyä muutkin tilitoimistoyrittäjät, koska
useimmilta tällainen puuttuu. Työn tavoitteena on tehdä runko toimivaan tilitoimistotyös-
kentelyyn erityisesti pienen toimijan näkökulmasta. Isompien ketjujen raskaat toimintapro-
sessit eivät välttämättä toimi tarkoituksenmukaisesti pienissä tilitoimistoissa. Toisaalta
taas huolellisesti rakennettu konsepti helpottaa mahdollisessa laajentumisessa tai liiketoi-
mintakaupassa. Sen avulla on selkeästi osoitettavissa toimintamalli, jota yrityksessä nou-
datetaan.

Työn tueksi käymme muiden tilitoimistoyrittäjien kanssa keskusteluja tilitoimiston toimin-
nasta ja erityisesti palveluiden toteuttamisesta asiakaslähtöisesti. Keskustelemme myös

konsultin kanssa, jolla on monen vuoden kokemus palveluiden tuottamisesta. Keskusteluilla haetaan suuntaa toimintakonseptin eri osioihin ja pyritään löytämään toimintamallit haastaviinkin tilanteisiin sekä vahvistamaan käsitystä siitä, että asiakaspalvelu on keskeisin tekijä tilitoimistopalveluissa.

Tilitoimistojen työskentelyä säätelevät monet eri lait ja asetukset. Tässä työssä esitellään lyhyesti tilitoimistotyöskentelyä säätelevät keskeiset lait ja asetukset, joista tärkeimmät tämän työn ja laadittavan toimintakonseptin kannalta ovat kirjanpitolaki ja sitä täydentävä kirjanpitoasetus, valtioneuvoston asetus pien- ja mikroyrityksen tilinpäätöksessä esitettävistä tiedoista sekä laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä. Laadittava toimintakonsepti on sisällöltään sellainen, että konseptoitu toiminta noudattaa näitä lakeja ja esimerkiksi lain edellyttämä rahanpesun valvonta otetaan huomioon toiminnassa, erityisesti asiakkuuden aloittamisen ja asiakkuuden hoitamisen työvaiheissa.

Taloushallintoliitto toimii tilitoimistoalan etujärjestönä. Vaikka Taloushallintoliitolla on tietty kriteeristö auktorisoitujen tilitoimistojen toiminnan arviointiin, tämä palvelee etupäässä isompia toimijoita. Auktorisoinnin kustannukset nousevat melko korkeiksi eikä se täten ole vaihtoehto pienimmille toimijoille. Tämän työn produktina tuotettavaa toimintakonseptia voi noudattaa mikä tahansa tilitoimisto joko soveltaen sitä omaan toimintaansa tai ihan sellaisenaan. Ohjeistus rakennetaan erityisesti Tililaatikon tarpeisiin huomioiden heidän käyttämänsä ohjelmistot. Tämän vuoksi ohjelmistoja koskevat ohjeistukset voivat vaatia muokkauksia muiden tilitoimistojen kohdalla. Produktiosuudessa on myös toimeksiantajan tarpeiden lisäksi huomioitu toimeksiantajan toiveiden mukaan heidän käyttämänsä visuaalinen ilme.

2 Liiketoiminnan konseptointi

Eri lähteissä liiketoimintasuunnitelma ja liiketoiminnan konseptointi käsitteitä käytetään paikoitellen toistensa synonyymeina ja niistä puhuttaessa käsitteistö ja termit ovat usein samoja. Molemmat myös pohjautuvat liikeideaan. Liiketoimintasuunnitelma on kirjallinen työkalu, jota hyödynnetään yrityksen perustamisvaiheessa sekä silloin, kun halutaan kehittää omaa liiketoimintaa. Liiketoimintasuunnitelma eroaa liiketoiminnan konseptista, sillä liiketoimintasuunnitelma kertoo tarkemmin ja laajemmin liikeideasta. Raatikainen on laatinut teoksessaan Liikeideasta liikkeelle, mallin mitä liiketoimintasuunnitelma voisi sisältää ja niitä ovat muun muassa: yrityksen yhtiömuoto, markkina- ja kilpailija-analyysijä, hinnoittelustrategia, erilaisia laskelmia, yrityksen rahoitussuunnitelma ja lähivuosien tavoitteet. Raatikaisen mukaan liiketoimintasuunnitelman avulla voidaan kehittää toimintoja ja osa-alueita, jotka löytyvät myös liiketoiminnan konseptista. (Raatikainen 2012, 38–42)

Tässä työssä olemme halunneet erotella termit liiketoimintasuunnitelma ja konseptointi toisistaan, tarkoituksena ei ole kertoa liikeidean- tai liiketoimintasuunnitelman laatimisesta tai sisällöstä. Työssä käytetyt lähteet on valittu juuri konseptointiin keskittyen ja niissä puhutaan konseptoinnista omana osa-alueenaan. Tässä luvussa määritellään ensin lyhyesti mitä tarkoittaa koko liiketoiminnan konseptointi, minkä pohjalta se rakennetaan, mitä siihen kuuluu ja miten sitä toteutetaan. Luvussa esitellään myös, miten liiketoiminnan konseptointi voidaan jakaa konseptoitavien osasten mukaan eri osa-alueisiin. Kuvassa 1 on esitetty ne liiketoiminnan tekijät, joiden pohjalta yrittäjä voi muotoilla yritykselleen liiketoimintakonseptin ja samassa kuvassa on konseptoinnin osa-alueet, joita voidaan kehittää ja suunnitella liiketoimintakonseptia muotoillessa ja toteuttaessa.

Tässä luvussa painotetaan erityisesti yhden liiketoiminnan konseptoinnin osa-alueen eli varsinaisen operatiivisen tason toiminnan suunnittelua ja toteuttamista, johon myös tämän opinnäytetyön produktiosuudessa keskitytään. Varsinaisen toiminnan konseptoinnissa määritellään, miten toimintaa voi konseptoida ja miksi tällainen konsepti voidaan laatia yrityksessä.

Usein jo ennen yrittäjäksi ryhtymistä tulisi olla mietittynä vähintään käsitys liikeideasta eli mitä tehdään, miten, kenelle ja miksi. Myös jonkinlainen liiketoimintasuunnitelman hahmotelma tulisi olla laadittuna, jotta yritystoiminta saadaan liikkeelle. Sen sijaan liiketoimintakonseptia ei ole välttämätöntä olla määriteltynä etukäteen kaikilta osin tai sitä ei tarvitse laatia erikseen lainkaan. Usein se sisältää samoja asioita kuin yrityksen strategia, joskin siinä voidaan tarkemmin määritellä toiminta- ja menettelytapoja. Operatiivisen toiminnan eli konkreettisten toimintatapojen, toimintojen ja prosessien osalta konsepti voidaan muotoilla jo, kun liiketoiminta on käynnistetty. Tämä lähtötilanne on tämän työn produktilla ja

toimeksiantajalla ja jo käynnistyneen liiketoiminnan ja toimintatapojen pohjalta laaditaan toimintakonsepti yritykselle.



Kuva 1. Liiketoiminnan konseptointi pohjautuu strategiaan, liikeideaan ja liiketoimintasuunnitelman ja siinä on eri osa-alueita. (Tehty mukailleen Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017, 8–9; Eezy Oyj)

Kuvan 1 mukaan liiketoiminnan konseptointi sisältää määritelmän yrityksen toimitiloista, palveluista ja tuotteista, brändistä, markkinoinnista ja sen toimenpiteistä sekä varsinaisesta jokapäiväisestä toiminnasta, jolla liiketoimintaa toteutetaan. Näillä osa-alueilla Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät ovat kuvailleet liiketoimintakonseptia kokonaisuutena. (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017, 8–9)

Etelä-Pohjanmaan konseptikokonaisuuden määrittely ja Raatikaisen liiketoimintasuunnitelman sisältö näyttävät sen, että liiketoiminnan konsepti ja liiketoimintasuunnitelma sisältävät osittain samoja asioita ja niitä myös käytetään osittain synonyymeinä eri lähteissä. Konkreettisesti tämä näkyi lähteissä siten, että Raatikaisen mukaan liiketoimintasuunnitelmassa määritellään markkinointi ja kuvaillaan yrityksen toimintaa. Tätä samaa liiketoiminnan konseptoinnista kertoo Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät. (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017, 8–9; Raatikainen 2012, 42)

2.1 Liiketoimintakonsepti ja sen suunnittelu ja laatiminen

Siinä missä liikeidea ja liiketoimintasuunnitelma vastaavat varsinaisen toiminnan osalta kysymyksiin kenelle eli kohderyhmä, mitä eli tuotteet ja palvelut ja millä saa ostamaan eli imago, vastaa liiketoimintakonsepti taas erityisesti kysymykseen, miten, millainen, missä ja kenen toimesta. Konseptin avulla määritellään myös toiminnan taso, miten jokapäiväisessä työskentelyssä ja asiakaskohtaamisissa toimitaan. Liiketoiminnan konseptoinnin avulla pyritään erottumaan kilpailijoista, löytämään kilpailuetuja ja se viestittää yrityksen kyvykkyydestä ja arvolupauksesta. Molemmat lähteet korostavat sitä, että konseptoinnilla määritellään juuri toiminnan tasoa ja molemmat lähteet myös kertovat, että konseptoinnin kannalta oleellisinta on kysyä, miten toimitaan ja kenen toimesta. Liiketoimintakonseptille löytyi molemmista lähteistä yhteneväinen määritelmä, joka antaa rungon myös meidän työmme konseptoinnille. (Ruuskanen; Savonia ammattikorkeakoulu 2021, 39, 54–55)

Liiketoimintakonsepti voidaan laatia yrityksen perustamisvaiheessa tai liiketoiminnan edetessä. Sekä Eezy Oyj, että Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät ovat yhtä mieltä siitä, että konseptiin ja sen sisältöön vaikuttavat liikeidea, yrityksen strategia ja liiketoimintamalli. Niillä vaikuttaisikin olevan keskeinen rooli koko liiketoiminnan konseptoinnissa ja se on havainnollistettu kuvassa 1. Ensin on laadittu liiketoimintasuunnitelma ja määritelty liiketoiminnan strategia ja näiden pohjalta lähdetään rakentamaan varsinaista liiketoiminnan konseptia, jota voidaan kutsua myös liiketoimintamalliksi. Liiketoiminnan konseptin avulla johdetaan liiketoimintaa ja sen eri osa-alueita. Konseptin avulla kuvataan ja kerrotaan, miten yrityksen strategiaa konkreettisesti toteutetaan. Eezy Oyj myös painottaa, että liiketoimintakonseptia voi kutsua konseptiksi vasta, kun sen mukaan toimitaan kaikessa arkisessa työssä ja se todella ohjaa yrityksen toimintoja ja prosesseja. (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017, 8–9; Eezy Oyj)

Molemmat lähteet esittelevät konseptoinnin rakentamista strategian ja liiketoimintasuunnitelman pohjalta. Lähteistä Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät kuitenkin myös painottavat liiketoimintakonseptin laatimisen olevan välttämätöntä yrityksen kasvun ja kehittämisen kannalta. Heidän näkökulmansa mukaan konseptin laatiminen tähtää kasvuun.

Näistä lähteistä taas Eezy Oyj painottaa strategian osuutta liiketoiminnan konseptoinnissa ja sen laatimista perustellaan enemmänkin strategian toteuttamisen kautta. Eezy Oyj:n mukaan strategia määrittelee varsinaisen toiminnan tason toimenpiteet ja konsepti rakentuu strategian toteuttamisen ympärille. Etelä-Pohjanmaan mukaan konseptin laatimisen tavoite painottuu liiketoiminnan kasvun aikaansaamiseen strategian toteuttamisen sijaan. (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017, 8–9; Eezy Oyj)

Liiketoimintakonseptin avulla kerrotaan, miten yrityksessä toteutetaan asiakkaiden tarpeita ja ratkaistaan niitä. Pyrkimyksenä on tuottaa lisäarvoa yrityksen kohdeasiakkaille. Kun liiketoimintakonseptia lähdetään luomaan, on asiakkaiden tarpeet, mahdolliset ongelmat ja niiden ratkaiseminen sekä realistisuus konseptoinnin ydintekijöitä. Konseptia luodessa tärkeä näkökulma on yritystoiminnan kasvattamisen mahdollisuus ja se pyritäänkin ottamaan huomioon liiketoimintakonseptia suunnitellessa. Liiketoimintakonseptin kehittämisessä tiivis yhteistyö erilaisten sidosryhmien, kuten asiakasryhmien kanssa on välttämätöntä, sillä konseptia muotoillaan vastaamaan juuri heidän tarpeitaan ja tarkoituksena on tuottaa palveluita ja palvelua mahdollisimman hyvin. (Savonia ammattikorkeakoulu 2021, 39)

Liiketoimintakonseptin tulee noudattaa toimialansa lakeja ja säädöksiä. Se voi muuttua ja kehittyä ulkoisten tekijöiden myötä, esimerkiksi lainsäädännön muuttuminen, tekniikan kehittyminen tai alan yleisten toimintatapojen muuttuminen voivat kaikki omalta osaltaan tuoda konseptille kehittämisen ja muuttamisen tarpeita. (Amarsy 15.8.2015)

Liiketoiminnan konseptoinnin käsite on globaali, ja eri lähteissä sanotaankin, ettei sen määrittelyyn ole olemassa vain yhtä tapaa. Konseptoitavan liiketoiminnan määrittelyyn ja lopputulokseen vaikuttaa pitkälti kyseisen liiketoiminnan ominaisuudet, sillä jokainen liiketoiminta on erilaista. Kuitenkin konseptin laadintaan mainitaan kansainvälisissä lähteissä tietyt avaintekijät, jotka tulisi ottaa huomioon konseptoidessa, jotta konsepti olisi käyttökelpoinen ja hyödyllinen yritykselle. Nämä avaintekijät on täsmennetty samoiksi niin kansainvälisissä kuin suomalaisissa lähteissäkin. Näitä ovat strategisesti oleellisten tekijöiden tarkennus eli yrityksen tarjoamien palveluiden, tuotteiden, kohdeasiakkaiden ja toimintakanavien ja tapojen selkeä määrittely. Nämä avaintekijät ovat samoja, joita myös Raatikainen on määritellyt liiketoimintasuunnitelman sisältöesimerkissään. (My Accounting Course 2021, Raatikainen 2012, 42)

Liiketoimintakonseptin laatimisen osalta oleellimmat avainkäsitteet ja niiden määrittely on suomalaisessakin lähteessä esitelty. Lähteenä olleessa Yrittäjyyden käsikirjassa liiketoiminnan konseptointi on jaettu eri osa-alueisiin, joita ovat toimintakonsepti, brändikonsepti, markkinointikonsepti, toimitilakonsepti ja palvelu- ja tuotekonsepti. Nämä eri osa-alueet on esitetty myös kuvassa 1, jossa liiketoiminnan konseptointikokonaisuus on jaettu Yrittäjyyden käsikirjalähteen mukaisiin osiin. Nämä ovat juuri niitä avaintekijöitä, joita myös kansainvälisesti konseptoinnissa painotetaan. Nämä kuvan 1 osa-alueet ovat yhteydessä toisiinsa ja esimerkiksi markkinointikonsepti pohjautuu brändikonseptiin ja tuote- ja palvelukonsepteista kerrotaan markkinoinnin avulla sen konseptia noudattaen.

Näistä osa-alueista brändikonsepti vastaa muun muassa kysymyksiin miten jo olemassa olevat sekä mahdolliset tulevat asiakkaat mieltävät ja kokevat yrityksen ja sen houkuttelevuuden. Brändi kuvaa yrityksestä syntyvää mielikuvaa eli imagoa ja siihen vaikuttaa niin yrityksen itsestään tietoisesti antama kuva kuin sen saama maine. Brändiä konseptoidessa voidaan keskittyä siihen, millaisen kuvan yritys haluaa toiminnastaan ja esimerkiksi asiakaspalvelustaan antaa ulospäin. Brändikonseptin rakentamisen avulla voidaan määritellä yrityksen vetovoimatekijät ja ominaispiirteet. Kun on laadittu tarkka brändikonsepti, voidaan yrityksen brändiä jalkauttaa käytäntöön laatimalla markkinointikonsepti. (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017 8–10; Raatikainen 2012, 38–41)

Markkinointikonsepti pohjautuu ennen kaikkea yrityksen brändikonseptiin, strategiaan ja asiakkaiden tarpeisiin. Markkinointitoimien konseptoinnilla halutaan tuoda yrityksen tuotteet ja palvelut asiakkaiden tietoisuuteen ja näkyville. Markkinointikonseptoinnin avulla vastataan siihen kysymykseen, miten yrityksestä, sen toiminnasta ja brändistä kerrotaan asiakkaille eli muun muassa miten viestitään, mainostetaan ja markkinoidaan ja miten se käytännössä toteutetaan eli mitä kanavia käytetään. Siinä voidaan määritellä myös eri asiakasryhmille erilaiset markkinointikonseptit eli markkinointia voidaan monipuolistaa ja kohdentaa. Markkinointikonseptin tärkeimpiä tehtäviä on toteuttaa ja viestiä yrityksen laatimasta brändikonseptista. (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017 8–10; Raatikainen 2012, 46–47)

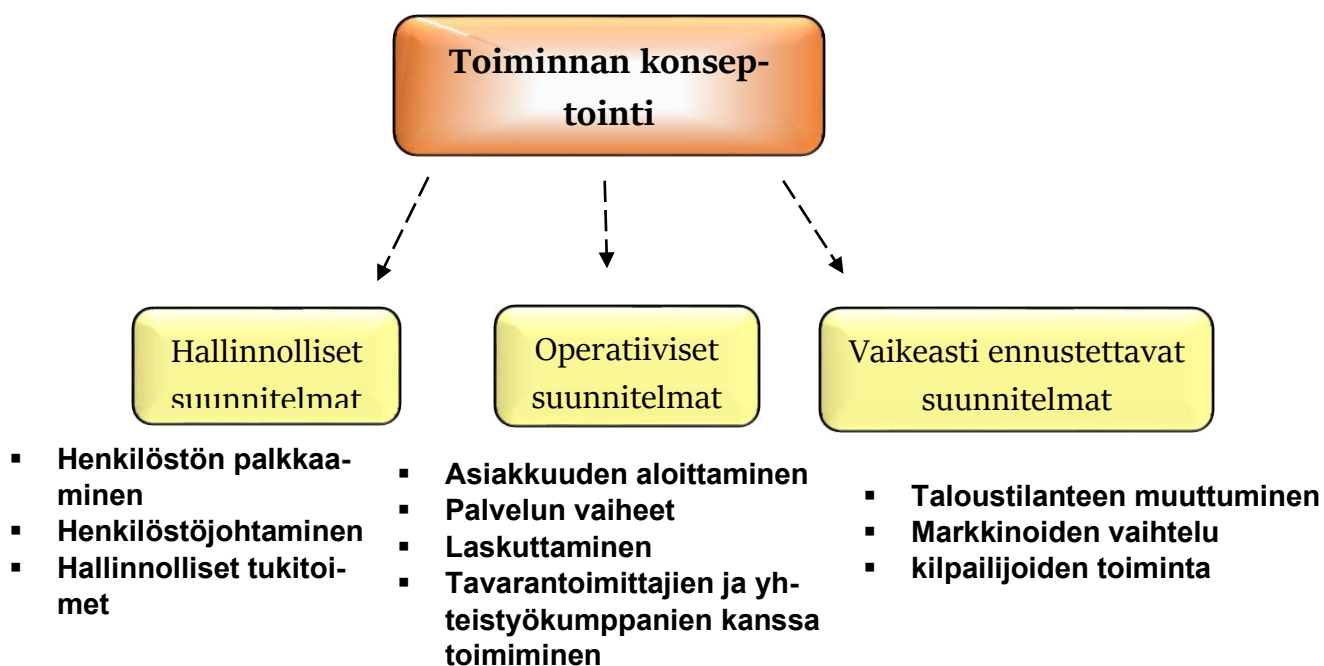
Toimitilakonseptin avulla kerrotaan, millaiset toimitilat yrityksellä tarvitaan tai halutaan olevan. Sen avulla voidaan myös toteuttaa brändikonseptia, sillä toimitilojen sisustus vaikuttaa myös yrityksestä syntyvään mielikuvaan. Yritys voi itse vaikuttaa toimitilojensa sisustukseen ja luoda sen avulla haluttuja tunnelmia ja tunteita, joita asiakkailla syntyy heidän oleskellessaan toimitiloissa. Toimitilakonseptin rakentaminen vaikuttaa niin asiakkaisiin kuin työntekijöihin, jotka työskentelevät kyseisissä tiloissa. Etenkin, jos kyseessä on palveluita toimitiloissaan tarjoava yritys, huolellisen ja harkitun toimitilan suunnittelun merkitys ja vaikutus korostuu. (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017, 69–70)

Palvelu- ja tuotekonseptin avulla keskitytään eri asiakasryhmille tarjottaviin palveluihin ja tuotteisiin ja etenkin, miten niitä tarjotaan tai tuotetaan asiakkaille. Palvelu- ja tuotekonsepteja voi olla yrityksessä useita, riippuen sen tarjoamista tuotteista ja palveluista. Näiden konsepteja tuodaan asiakkaiden tietoisuuteen markkinointikonseptin avulla. Tuotteiden ja palveluiden konseptointi pohjautuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin, niiden tuntemiseen ja sen pohjalta näiden tarpeiden tyydyttämiseen. Kun asiakkaan tarpeet tiedetään, voidaan tarjottavien tuotteiden tai palveluiden tarjontaa kehittää juuri näitä tarpeita silmällä pitäen. (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017, 8–9; Raatikainen 2012, 86–87)

Osana liiketoimintakonseptin kehittämisen tai luomisprosessia on sen testaaminen käytännössä. Tällaisen testaamisen avulla pyritään löytämään mahdolliset ongelmat, etsitään jatkokehitysideoita ja kokeillaan strategisia ratkaisuja ja niiden vaikutuksia. Esimerkiksi markkinoinnin osalta voidaan testata, minkälainen sisältö ja mitkä kanavat parhaiten tukevat yrityksen strategian ja liikeidean toteuttamista. Tärkeä osa testaamisvaiheen lopussa on testaustulosten analysointi ja niiden pohjalta mahdollisten muutosten tai jatkokehitysideoiden laatiminen. (Savonia ammattikorkeakoulu 2021, 39–40, 54–55)

2.2 Varsinaisen operatiivisen työn eli toiminnan konseptointi

Toiminnan konseptointi on yrityksen sisäinen prosessi. Varsinaisen toiminnan, eli miten yrityksessä käytännössä työskennellään, konseptointi ja suunnittelu ovat koko liiketoiminnan konseptointiprosessin viimeinen vaihe. Toiminnan yrityksessä tulee olla tavoitteellista ja tehtyjen toimenpiteiden tulee tukea taloudellisia ja myynnillisiä tavoitteita. Nämä tavoitteet tulevat yrityksen liiketoimintasuunnitelmasta ja strategiasta. Toimintaa suunniteltaessa otetaan huomioon ja määritellään miten konseptoitavassa yrityksessä tietyt perusprosessit etenevät. Konseptin avulla kuvassa 2 on esitetty tarkemmin toiminnan yleisiä prosesseja ja tekijöitä, jotka tulisi ottaa huomioon toimintaa konseptoidessa. Kuten kuvasta näkyy, ne voidaan jakaa hallinnollisiin, operatiivisiin ja vaikeasti ennustettaviin suunnitelmiin. Näitä ovat muun muassa toiminta tavarantoimittajien kanssa, työntekijöiden palkkaaminen ja henkilöstöjohtaminen, asiakkuuden aloittaminen sekä laskuttaminen. (Kuva 2.) (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 2017 12–14; Wolters Kluwer 28.12.2020)



Kuva 2. Varsinaisen toiminnan konseptointiin ja suunnitteluun liittyy eri yritystason suunnitelmia. (Tehty mukailien Wolters Kluwer 28.12.2020)

Toiminnan konseptoinnin avulla mahdollistetaan työskentelyn yhdenmukaisuus eri henkilöiden osalta ja voidaan esimerkiksi palvella asiakasta tai hoitaa hänen asiakkuuspolkunsu ennustettavasti. Toimintakonseptin avulla voidaan myös tehostaa ja kehittää toimintaa. (Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 8–9; Wolters Kluwer 28.12.2020)

Varsinaisen toiminnan konseptointi keskittyy ennen kaikkea liiketoiminnan prosessien, tehtävien ja varsinaisen toiminnan kuvaamiseen ja kertomiseen ja vastaa erityisesti kysymykseen, miten, kuka ja milloin. Siinä voidaan liiketoiminnasta riippuen määritellä palveluihin liittyvien asiakaskohtaamisten ja palveluliiketoiminnan toimintatavat sekä työn standardinomaiseen tekemiseen liittyvät käytännöt. Toiminnan konseptoinnissa voidaan myös laatia ikään kuin ohjeistus tai runko, jonka mukaan yrityksen arkinen rutiiniomainen työtä tehdään. Tällaisten toimintamenettelyjen konseptointi auttaa yhdenmukaistamaan toimintatapoja ja työskentelyä. Sen laatimisella on myös selkeä suuntaus tulevaisuuteen; siihen, miten liiketoiminnan kehittäminen voi auttaa liiketoimintaa laajentumaan ja kasvamaan. Toimintaa tarkastellessa voidaan myös löytää yritykselle hyödyllisiä kilpailukeinoja- ja etuja. (Universal Accounting School; Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 8)

Toimintakonseptia ja yrityksen toimintaa tulee kehittää jatkuvasti, sillä toimintaympäristö ja tavoitteet muuttuvat alati ja yrityksen tulee olla ajan tasalla pysyäkseen mukana kilpailussa. Kansainvälinen lähde BDC on esitellyt toiminnan suunnitteluun ja konseptointiin liittyviä avaintekijöitä, joita jokainen konseptiaan kehittävä yrittäjä voi soveltaa operatiivisen toimintansa mukaan. Konseptoinnin alkuvaiheessa toiminnan kehittämisen tulisi osallistaa yrityksen henkilöstö ja sen tuomista mahdollisista muutoksista yrityksen toiminnassa tulisi viestiä mahdollisimman avoimesti ja selkeästi henkilöstölle. Toiminnan yksityiskohtien listaaminen ja tarkastelu auttavat konkretisoimaan suunnitelmaa ja kun tiedetään tarkalleen toiminnot ja prosessit, ne on helppo mallintaa konseptiksi. Jos kyseessä on vain tiettyä yrityksen projektia varten laadittu toimintakonsepti, tulisi sen myös sisältää aikatauluarvio esimerkiksi aikajanan muodossa. (BDC)

Toiminnan konseptoinnissa lähdetään liikkeelle tutkimalla ja avaamalla ensin mitä yrityksessä tehdään ja miten. Erilaisia prosesseja voidaan havainnollistaa ja niiden eri vaiheita tutkia. Konseptointiprosessi etenee organisoinnin, suunnittelun ja toiminnan arvioinnin kautta. Lopuksi saadaan luotua yrityksen tarpeiden, liikeidean ja strategian mukainen konsepti, josta käy ilmi kuka toimii, miten ja miksi. Valmiin toimintakonseptin tulisi olla ennen kaikkea joustava. Osana konseptointiprosessia laaditun toimintakonseptin käyttöönottoa ja toteutumista tulisi seurata, tutkia ja arvioida. Tätä varten voidaan luoda omat mittarit, jotka soveltuvat juuri sen yrityksen tarpeisiin. (BDC; Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät 34, 50)

3 Työskentely tilitoimistoissa

Tilitoimistojen työskentelyä säädelään koko ajan tiukemmin. Viimeisimpiä viranomaistahon ohjeistuksia on tullut rahanpesun valvonnan osalta. Kaikkia tilitoimistoja veloitetaan ilmoittautumaan rahanpesun valvontarekisteriin, tätä valvoo aluehallintovirasto. Toinen suuri uudistus on ollut katso-palvelun alasajo ja siirtyminen suomi.fi-valtuuksiin. Näillä toimitaan OmaVerossa sekä tulorekisterissä yritysten asioita hoitaen.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto valvoo koko maan kattavasti rahanpesulain valvontaa. Valvonnan tavoitteena on pyrkiä ehkäisemään sekä helpottamaan rahanpesurikosten sekä terrorismin rahoittamisen paljastamista. (Aluehallintovirasto)

Suomi.fi-palvelussa yritys voi antaa tilitoimistoille asiointivaltuudet esimerkiksi veroasioiden ja palkka-asioiden hoitamista varten. Asiointipalvelussa voi tilitoimiston toimesta käydä tekemässä tarvittavat valtuuspyynnöt, jolloin yrittäjän ei itse tarvitse etsiä oikeita valtuuksia satojen valtuuksien joukosta. (Digi- ja väestötietovirasto)

Tilitoimistot käyttävät työskentelyssään erityisesti taloushallinnon hoitamiseen tarkoitettuja ohjelmistoja. Näiden ohjelmistojen lisäksi olisi hyvä olla jonkinlainen asiakastietokanta tai toiminnanohjausjärjestelmä erikseen. Tällä varmistetaan työskentelyn sujuvuus ja jatkuvuus myös silloin, jos syystä tai toisesta taloushallinnon ohjelmisto vaihtuu. Kun asiakasrekisterin luo heti alusta lähtien huolella ja tekee siitä riittävän kattavan, on sen ylläpito helppoa.

3.1 Kirjanpitoa säätelevät lait ja asetukset

Kirjanpitoa säätelevän lainsäädännön perustana on kirjanpitolaki. Siinä määritellään kirjanpitovelvolliset, joita ovat oikeushenkilöiden lisäksi luonnolliset henkilöt, sekä otetaan kantaa hyvän kirjanpidon tekotapaan. Kirjanpitolaki ohjeistaa liiketapahtumien kirjaamisessa ja kirjanpitoaineistossa, tilinpäätöksessä ja toimintakertomuksessa, avaa tilinpäätöserien määritelmiä, sekä määrittää jaksotus- ja arvostussäännökset. Tämän lisäksi kirjanpitolaki ohjaa konsernitilinpäätöksissä sekä kansainvälisten tilinpäätösstandardien mukaan laadittavia tilinpäätöksiä. (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336)

Kirjanpitolakia täydentämään on tehty kirjanpitoasetus. Se antaa raamit tuloslaskelmalle ja tasekaavalla, ohjaa rahoituslaskelmien ja sen liitteiden tekemisessä, säätää konsernituloslaskelman ja -taseen tekemisestä sekä konsernitilinpäätöksen liitetiedoista. Kirjanpitoasetus määrää myös tase-erittelyn rakenteen. (Kirjanpitoasetus 30.12.1997/1339)

Kirjanpitoasetusta on puolestaan täsmennetty Valtioneuvoston asetuksella pien- ja mikroyrityksen tilinpäätöksessä esitettävistä tiedoista. Tässä asetuksessa annetaan pien- ja mikroyritysten osalta omat tuloslaskelma- ja tasekaavat ja lisäksi säädetään tarvittavista liitetiedoista. (Valtioneuvoston asetus pien- ja mikroyrityksen tilinpäätöksessä esitettävistä tiedoista 30.12.2015/1753)

Osakeyhtiöiden toimintaa säätelee lisäksi osakeyhtiölaki. Tämä laki täydentää kirjanpitolakia ja -asetusta ja antaa lisäksi selkeät säännöt osakeyhtiöille perustamisesta mahdollisiin riitatilanteisiin asti. (Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624)

Tilitoimistoihin vaikuttaa myös palkkoja koskeva lainsäädäntö. Koska läheskään kaikissa tilitoimistoissa ei ole palkanlaskentaa, palkanlaskennan prosessien käsittely jätettiin tämän työn ulkopuolelle. Lait ja asetukset antavat tarkat määritykset kirjanpitojen tekemiseen. Kuitenkin käytännössä tulee eteen tilanteita, joita ei suoraan lakeja ja asetuksia lukemalla voi ratkaista. Tällaisia tilanteita varten on olemassa kirjanpitolautakunta, jolta voi hakea ohjausta ja täsmennystä lain tulkintaa varten.

Kirjanpitolautakunta on työ- ja elinkeinoministeriön alaisuudessa toimiva yksikkö, jonka tehtävänä on antaa ohjeita ja lausuntoja kirjanpitolain soveltamiseen liittyen. Lausuntoja voivat hakea viranomaiset, elinkeinoharjoittajien tai kuntien järjestöt tai kirjanpitovelvolliset. Hakemukset lausuntoja varten voivat olla vapaamuotoisia. Lautakunta kokoontuu käsittelemään saamiaan lausuntopyyntöjä noin kahden viikon välein. Jotta lautakunta olisi päätösvaltainen, täytyy läsnä olla puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja sekä vähintään puolet muista jäsenistä. Mikäli käsiteltävänä on poikkeuslupahakemus, on läsnä oltava vähintään yksi oikeustieteen kandidaatin tutkinnon omaava. (Työ- ja elinkeinoministeriö)

3.2 Yleistä työskentelystä

Yrityksen toiminta pitää sisällään ansaintatarkoituksessa tehtyä palveluiden tai tavaroiden myymistä ja ostamista. Tavoitteena on tuottaa tällä toiminnalla voittoa. Yritystoimintaan kuuluu aina taloudellinen riski, jonka vuoksi on tärkeä seurata talouden tilannetta jatkuvasti. Yrityksen taloustilanne kiinnostaa myös mahdollisia sijoittajia sekä luotonantajia, jotka haluavat olla varmoja yrityksen lainanhoitokyvystä. (Tomperi 2018, 7)

Kirjanpidon tehtävänä on pitää erillään yrityksen rahat yrittäjän rahoista. Samoin kirjanpito pitää erillään yrityksen rahaliikenne muiden yritysten rahaliikenteestä. Kirjanpitovelvollisuus koskee yhtä lailla yhtiöitä ja osuuskuntia kuin luonnollisia henkilöitä, jotka liiketoimintaa harjoittavat (Kerbs 2020, 11–12)

Toinen tärkeä tehtävä kirjanpidolle on tuloksen selvittäminen. Kirjanpidon avulla kerrotaan yrityksen tuottama voiton määrä sijoittajille. Sen lisäksi kirjanpidon perusteella tehdään ilmoitus verotusta varten. Kirjanpidossa tehdään seuranta yrityksen rahoista, veloista ja saamisista. Yrityksen toimintaa voi suunnitella kirjanpidosta saatavien tietojen pohjalta. (Tomperi 2018, 11)

Taloushallintoliitto on laatinut tilitoimistoille valmiin sopimusohjan ja sopimusehdot. Nämä saa käyttöönsä liittymällä Taloushallintoliiton jäseneksi tai ottamalla käyttöön sopimusten laadintaan käytettävän Docue-palvelun. Palvelussa on toimeksiantosopimusten lisäksi kattava valikoima erilaisia sopimusohjia liiketoiminnan eri tarpeisiin. Kaikki sopimusohjat ovat juristien laatimia. (Docue 2021)

Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen on vuorossa asiakkaan tunnistaminen. Rahanpesun valvonnan velvoitteisiin tilitoimistoille kuuluu asiakkaiden tunteminen ja tunnistaminen. Tähän tarpeeseen on vastattu kehittämällä DOKS-palvelu, joka mahdollista tuntemisen ja tunnistamisen tietoturvallisesti. Palvelussa tarvittavat asiakirjat pysyvät myös säädösten mukaisesti arkistoituina ja suojattuina. (DOKS)

Kirjanpidon tekemistä varten on asiakkaalle avattava ympäristö taloushallinnon ohjelmistoon. Koska taloushallintoa on nyt jo useamman vuoden aktiivisesti ajettu käyttämään sähköisiä järjestelmiä, keskitymme tässä työssä nimenomaan sähköisen taloushallinnon prosesseihin. Todellisuudessa kirjanpitoa tehdään melkoinen määrä edelleen myös paperilla. Välimuoto täysin sähköisen ja paperisen kirjanpidon on sovellukset, joiden avulla asiakas toimittaa kirjanpidon materiaalit pdf-tiedostoina. Tämä välimuoto otetaan huomioon tehdessä toimintakonseptia.

Sähköinen taloushallinto toimii käytännössä suoraan ohjelmistoon muodostuvan konekielisen tiliotteen ympärillä. Tätä varten on avattava yritystili sekä tehtävä taloushallinnon ohjelmiston pankkiyhteysvaltuutus. Nämä on asiakkaan toimitettava pankkiin kunkin pankin ohjeistuksen mukaisesti. Pankkiyhteyden avaaminen kestää yleensä muutamasta päivästä muutamaan viikkoon, se on hyvä ottaa huomioon toimintaa aloittaessa. Yleensä samassa yhteydessä avataan myös verkkolaskuosoite sekä mahdollisesti skannauspalvelu sellaisia laskuttajia varten, joilla ei verkkolaskumahdollisuutta ole.

Keskeinen osa sähköistä taloushallintoa on laskutuksen hallinta, eli reskontra. Ostoreskontrassa seurataan toimittajakohtaisesti maksuaikoja ja velkoja. Ostoreskontran työvaiheisiin kuuluvat laskun siirtäminen ostoreskontraan tai vaihtoehtoisesti laskun tallentaminen, laskun siirto hyväksymis- ja tarkastuskiertoon, maksuehdotusten teko, laskujen maksatus ja maksettujen laskujen siirto pois ostoreskontrasta. (Kerbs 2020, 21)

Myyntireskontra on tiivis osa juoksevaa kirjanpitoa. Siinä seurataan käyttöomaisuuden myyntejä, joille on annettu maksuaikaa sekä varsinaiseen liiketoimintaan liittyviä myyntejä asiakaskohtaisesti. Myyntireskontrassa erääntyviä saamisista valvotaan ja seurataan. Kaikille asiakkaille on yksilöivä numeronsa, myös kertaostoja tehneillä, jotka on mahdollista niputtaa myös saman asiakasnumeron alle. Myyntireskontran työvaiheisiin kuuluvat muun muassa myyntisuoritusten kirjaaminen ja kohdistaminen pankkitililtä avoimiin asiakaslaskuihin, avoimien laskujen tilanteesta informoiminen ja muistuttelu asiakkaan suuntaan sekä tarvittaessa perintätoimet. (Kerbs 2020, 21)

Joissakin tilitoimistoissa tarjotaan myös palkanlaskentapalveluita. Vaikka varsinainen palkanlaskenta olisikin ulkoistettu muualle, palkat täytyy käsitellä yrityksen kirjanpidossa. Tätä tarkoitusta varten niiltä yrityksiltä, joilla on palkanmaksuja, täytyy tilitoimistolle pyytää suomi.fi-palvelussa asiointivaltuutta myös palkka-asioiden hoitoa, käsittelyä ja tarkastelua varten. Näiden valtuuksien avulla saadaan palkanlaskennan tiedot tuotua kirjanpitoon. Nämä kaikki voi hoitaa yhdessä ja samassa ohjelmistossa, tai sitten tiedot voivat liikkua erilaisten teknisten rajapintojen avulla.

Palkka-asioinnin suomi.fi-valtuuksilla kirjanpitäjän on mahdollista päästä katsomaan ilmoitetut palkka tiedot tulorekisteristä. Tulorekisteri on tietokanta, jonne ilmoitetaan sähköisesti tiedot etuuksista, eläkkeistä ja palkoista. Taloushallinnon järjestelmien sekä palkanlaskennan ohjelmistojen välillä tiedot kulkevat rajapinnan kautta. (Tulorekisteri)

3.3 Rahanpesun valvonnan toteuttaminen

Laki rahanpesun ja terrorismin estämisestä koskettaa myös tilitoimistoja. Laki velvoittaa kirjanpitäjiä ilmoittamaan, mikäli se havaitsee epäselvyyksiä ja poikkeamia asiakkaansa rahaliikenteessä. Kirjanpitäjien ilmoitusvelvollisuus perustuu heidän mahdollisuuteensa työnsä puolesta havaita näitä. Rahanpesulain noudattamista tilitoimistoissa valvoo Etelä-Suomen aluehallintovirasto. (Mykkänen 24.11.2020)

Rahanpesulaki velvoittaa tilitoimistoja tekemään jokaisesta asiakkaastaan riskiarvion. Tilitoimiston on tunnistettava myös omaan liiketoimintaansa liittyvät uhkatekijät ja haavoittuvuudet. Uhkatekijöiden torjumiseksi sekä haavoittuvuuksien korjaamiseksi on laadittava suunnitelma. Jäännösriski, eli jäljelle jäävä riskitaso on myös arvioitava. Riskiarvio on hyväksyttävä yrityksen johdolla. On myös huolehdittava riskiarvion säännöllisestä päivittämisestä. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 28.6.2017/444)

ResL 2§:n mukaan tunnistettava sekä henkilöllisyys todennettava vakituisen asiakassuhteen perustamisen yhteydessä. Tunnistamisella tarkoitetaan vapaamuotoista selvitystä asiakkaan henkilöllisyydestä. Todentamisella tarkoitetaan henkilöllisyyden varmentamista luotettavasta asiakirjasta (esimerkiksi passi) tai vahvaa sähköistä tunnistautumista. Oikeushenkilön kohdalla todentamiseen soveltuu kaupparekisteriote. Henkilö, joka toimii oikeushenkilön puolesta, on tunnistettava ja varmistettava edustus oikeus. Mikäli asiakas on satunnainen, on henkilöllisyys todennettava liiketoimen ollessa vähintään 10 000 €. (ResL 28.6.2017/444)

Asiakkaan liiketoimiin on perehdyttävä siten, että on mahdollisuus havaita poikkeavia liiketoimia. Jatkuvasti on seurattava asiakkaan liiketoimia ja toiminnan laatua ja laajuutta. Jos havaitaan poikkeavia liiketoimia, on tarvittaessa selvitettävä mistä liiketoimeen liittyvät varat ovat peräisin. (ResL 28.6.2017/444)

Rahanpesulain veloitteet täyttääkseen tilitoimistoilla on erilaisia menetelmiä. Yksi nimenomaan tähän tarkoitukseen suunniteltu ohjelmisto on DOKS. Ohjelmisto mahdollistaa rahanpesulain edellyttämät asiakkaiden tunnistamiset ja riskiarvioiden laadinnat arkistointeihin. Myös yritysten kaupparekisteriotteet ja yhtiöjärjestykset, samoin kuin tiedot tosiasiallisista edunsaajista pystyy tilaamaan suoraan ohjelmistoon tehdyille asiakassivulle. Nämä toiminnot vähentävät huomattavasti manuaalisen työn tarvetta ja auttavat erottamaan rahanpesun valvonnan muusta tilitoimistotyöstä. (DOKS)

Rahanpesulaki edellyttää kaikkia tilitoimistoja hakeutumaan rahanpesun valvontarekisteriin. Rekisterin tavoitteena on tehostaa valvontatyötä sekä yhteydenpitoa Etelä-Suomen aluehallintoviraston ja ilmoitusvelvollisten välillä. Laiminlyönneistä valvonnan toteuttamisessa voi seurata rikemaksu, julkinen varoitus tai seuraamusmaksu. Laiminlyönneistä joutuen voi myös joutua tuottamuksellisesta rahanpesusta rikosvastuuseen rikoslain nojalla. (Mykkänen 24.11.2020)

4 Toimeksiantajan ja toimintakonseptin esittely

Tililaatikko Oy on toukokuussa 2021 toimintansa aloittanut kahden henkilön pitämä tilitoimisto. Heidän palveluihinsa kuuluvat kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden lisäksi assistentti-palvelut. Palvelut on suunnattu erityisesti nano- ja mikroyrityksille. Taloushallinnon sähköistyminen on keskiössä Tililaatikon toiminnassa, heidän asiakkaikseen otetaan ensisijaisesti täysin sähköisen taloushallinnon haluavia. Koska kaikille pienille yrityksille sähköinen taloushallinto ei ole kannattavaa, on mahdollisuus myös toimittaa tositteet eTasku-soveluksen kautta. Paperitositteiden toimittaminen ei ole mahdollista lainkaan.



Kuva 3. Tililaatikon arvot ja vastuu, jotka ohjaavat sen toimintaa ja ovat pohja laatimamme toimintakonseptille (Tililaatikko)

Tililaatikon toiminnan arvot on esitetty kuvassa 3. Ne ohjaavat yrityksen toimintaa ja tulevat sen strategiasta ja liiketoimintasuunnitelmasta. Strategiasta johdettujen arvojen toteuttaminen näkyy yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa ja niiden avulla yritys pyrkii muun muassa tuottamaan asiakkailleen toimintavarmuutta, lisäarvoa ja ennakoitavuutta. Avoin ja vastuullinen asiakaspalvelu ja yhteistyö ovat niitä arvoja, joiden mukaan tilitoimistossa työskennellään asiakkaiden parissa.

Näiden arvojen pohjalta on myös laatimamme toimintakonseptin operatiiviset suunnitelmat toteutettu. Yritykselle on muotoiltu sellainen konsepti, että se ilmentää ja toteuttaa sen arvoja. Konseptin sisältö kuvaa arkisia rutiininomaisia töitä läpinäkyvästi ja konseptista muodostuu ennakoitava kokonaisuus, jossa erilaiset työvaiheet on esitetty selkeästi ja johdonmukaisesti. Sen avulla voidaan tuottaa jokaiselle asiakkaalle tasalaatuinen, kunnioitettava ja arvostava palvelukokemus, missä yrityksen arvoista asiakaspalvelu, asiakkaan tukeminen ja yhteistyön tekeminen korostuvat. Konseptissamme käsitellään myös asiakkuuden hoitamista ja laskutusta ja määritellään niiden toteuttamiselle selkeät toimintatavat, sillä yrityksen keskeisimpinä arvoina on laskujen ajantasainen maksu ja verojen ajantasaisuudesta huolehtiminen.

Liiketoiminnan konseptointi on monen asian summa, kuten kuvassa 1 on havainnollisesti esitetty. Toimeksiantajan osalta yritystoiminta lähti käyntiin tilanteessa, jossa huolelliselle valmistautumiselle ei ollut aikaa. Niinpä oli olemassa pelkkä liikeidea, laadukkaita taloushallinnon palveluita erityisesti pienille toimijoille. Liiketoimintasuunnitelma tehtiin starttirahaa haettaessa, joten se oli pohjana toiminnan aloitukselle. Strategiana on panostaa erityisesti asiakaspalveluun pitäen asiakasmäärä sellaisena, että palvelun taso pystytään takaamaan. Neuvontatyöllä on suuri rooli etenkin, kun moni asiakas vasta aloittaa liiketoimintaansa.

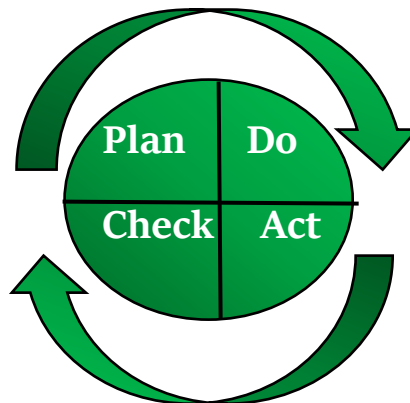
Tililaatikolla ei ole liiketoimintakonseptia, ja keskustelujen pohjalta huomattiin kokonaisen liiketoimintakonseptin tekemisen olevan liian laaja kokonaisuus. Liiketoiminnan konseptoinnin eri osa-alueita ovat niin toimitilaan, palveluihin ja tuotteisiin, markkinointiin kuin brändiinkin liittyvät toimintamallit. Päädyimme laatimaan toimintakonseptin toistuvista asiakkuuksien hoitoon liittyvistä tehtävistä. Keskustellessamme täsmennyksistä toimeksiantoon, Tililaatikko toivoi selkeää toimintaohjetta aina asiakkuuden perustamisesta kirjanpito-prosessien ja tilinpäätösten ja veroilmoitusten laadintaan asti. Vaikka prosessiohjeita on olemassa isoille toimijoille, käytännön työ pienessä tilitoimistossa kaipasi omat ohjeensa.

Juoksevan kirjanpidon perustuksen tekeminen ei juuri poikkea isojen ja pienten toimistojen välillä, kaikki tarvittavat oheistyöt sen sijaan kyllä. Toki on iso ero tehdä kirjanpitoa suu- ralle konsernille tai pienelle toiminimelle. Tililaatikon asiakkaina on pääosin hyvin pieniä yrityksiä, prosessit on mitoitettava niille sopiviksi. Alalla on myös mittava määrä yhden- kahden hengen tilitoimistoja, jotka voivat hyödyntää tätä ohjeistusta soveltaen käyttämi- ään ohjelmistoja. Koska Tililaatikolla on olemassa graafinen ohjeistus ja logo, niitä käytet- tiin produktin toimeksiantajalle menevässä osassa. Graafinen ohjeistus on myös tämän työn liitteenä.

Kuvan 2 mukaisesti toiminnan konseptointi voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen. Näitä ovat hallinnolliset suunnitelmat, operatiiviset suunnitelmat sekä vaikeasti ennustettavat suunnitelmat. Produktissamme käymme läpi nimenomaan operatiivisen suunnitelman eri osat soveltaen niitä tilitoimistotyöskentelyyn sopiviksi. Nämä vaiheet ovat juuri niitä, joiden toimeksiantaja haluaa toistuvan mahdollisimman samankaltaisina jokaisen asiakkaan kohdalla. Kun niistä on tehty kirjallinen ohjeistus, on kaikki työvaiheet ja niiden järjestys helppo pitää samoina muuttuvista tekijöistä riippumatta.

4.1 Produktin työvaiheet & kehitysprosessi

Työmme tarpeita vastasi kehittämisen menetelmistä parhaiten jatkuvan parantamisen malli. Käyttämämme jatkuvan parantamisen mallia toteuttavan menetelmän nimi PDCA muodostuu sanoista Plan, Do, Check ja Act, eli suunnittele, toteuta, tarkista ja toimi. Tätä sykliä toteutetaan käytännössä jatkuvasti, kuitenkin tässä työssä oli vain päätettävä, milloin työ on meidän osaltamme oikealla tasolla.



Kuva 4. Käyttämämme PDCA-malli (mukaillen Meurman 1.2.2019)

Kuten kuvasta 4 voi nähdä, tässä menetelmässä työn vaiheet seuraavat toisiaan kerta toisensa jälkeen. Kehittämistyö aloitetaan luomalla suunnitelma ja asettamalla tavoitteet, sen jälkeen suunnitelmaa lähdetään toteuttamaan käytännössä ja samalla tarkkaillaan, kuinka se toimii sekä kirjataan ylös mahdolliset korjausehdotukset, joiden pohjalta kehittämistyötä jatketaan. Jokaisen kierroksen jälkeen kehittämistyön alussa asetetut tavoitteet ovat lähempänä. (Helsingin kaupunki 2021)

Produktin tekemiseen vaikutti paljon se, että toinen meistä on itse Tililaatikon toinen yrittäjä, jonka vastuulla on kaikki asiakkuuksien aloittamiseen liittyvät työvaiheet. Heti alussa kävi selväksi, että moni työvaihe tulee tehtyä hiukan automaationa. Niiden sanallinen selittäminen ja erottelu itsenäisiksi työvaiheiksi ei ollutkaan niin helppoa.

Tästä samasta syystä Tililaatikkoa koskeviin kappaleisiin oli tärkeä saada näkökulma myös talon ulkopuoliselta henkilöltä.

Pohtiessamme mikä on tilitoimiston toiminnassa asiakkaan näkökulmasta olennaista, kävimme keskusteluja myös muiden tilitoimistoyrittäjien kanssa. Samoin jututimme konsulttia, jolla on pitkä kokemus palveluiden tuotteistamisesta. Yhtenäinen viesti oli näissä keskusteluissa se, että tasaisen laadun varmistaminen asiakaspalvelussa on ensiarvoisen tärkeää. Monet jopa vaihtavat tilitoimistoa puutteellisen palvelun vuoksi, vaikka mitään varsinaisia virheitä ei olisi tehtykään.

Toimeksiantajalle oli tärkeää olla nimenomaan pienten yritysten ja yritystoimintaansa aloitavien tukena. Tästä johtuen koettiin tärkeäksi toiminnan selkeys ja helppous asiakkaan näkökulmasta. Esimerkiksi rahanpesun valvonnan viranomaisvaatimuksia ei asiakkaille avata kovinkaan tarkasti kuin pyydettyä. Pyrkimys on välttää mahdollisuuksien mukaan kaikkea vaikeaselkoista ja säilyttää toimiva keskusteluyhteys, jota asiakas ei epäröi käyttää.

Tililaatikon molemmilla yrittäjillä on aiempaa kokemusta tilitoimistossa työskentelystä työntekijän näkökulmasta. Nyt olikin tärkeä huomioida se, että tulevat ohjeet palvelisivat mahdollisimman kattavasti myös työntekijöitä, mikäli niitä joskus taloon palkattaisiin. Samoin pidettiin tärkeänä sitä näkökulmaa, jossa tapahtuisi jotain odottamatonta ja jonkun talon ulkopuolisen pitäisi päästä nopeasti kiinni talon rutiineihin.

4.2 Asiakkuuden aloittaminen

Asiakkuuden alkaessa on pyydettävä asiakkaalta nimi, syntymäaika, henkilötunnus sekä osoite. Yrityksen osalta on pyydettävä edustajan nimi, syntymäaika ja henkilötunnus. Oikeushenkilön osalta on pyydettävä oikeushenkilön täydellinen nimi, rekisterinumero, rekisteröimispäivä sekä viranomaisen joka rekisteröinnin on tehnyt, osoite sekä kotiin että mahdolliseen liikepaikkaan ja lisäksi yhtiöjärjestys tai yhteisösäännöt. Nämä tiedot on myös asiakkuuden päättymisen jälkeen säilytettävä viiden vuoden ajan. (ResL 28.6.2017/444)

Sekä asiakkaan, että tilitoimiston turvaksi on syytä tehdä kirjallinen toimeksiantosopimus. Taloushallintoliitto on laatinut sopimuksen tekemiseen kattavan muistilistan. Myös yleiset sopimusehdot saa Taloushallintoliitolta käyttöönsä. (Taloushallintoliitto a s.a.)

Vakituista asiakassuhdetta perustettaessa asiakas on tunnistettava ja henkilöllisyys todennettava. Henkilöllisyyden voi todentaa asiakasta näkemättä sähköisesti vahvaa sähköistä tunnistautumista käyttäen. Vahvan tunnistautumisen lisäksi on selvitettävä yhteys poliittisesti vaikutusvaltaisiin henkilöihin. (ResL 28.6.2017/444)

Asiakkaalle on luotava ympäristö tilitoimiston käytössä olevaan taloushallinnon ohjelmaa. Tilillaatikossa käytössä on kaksi ohjelmistoa, Fennoa sekä Visma Fivaldi. Näistä Fennoa on käytössä valtaosalla asiakkaista. Asiakkuuden avaamiseen riittävät yrityksen perustiedot, pankkiyhteyden avaamiseen tarvitaan erillinen valtuutus asiakasyrityksen pankin sekä Fennoan välillä. Ohjelmiston ohjeista löytyy valmiiksi ohjeet ja pohjat pankkiyhteysvaltuuksia varten. Asiakkuuden perustamisen yhteydessä tehdään myös tarvittaessa aiempien kirjanpidon tietojen siirto uuteen ohjelmaan.

Kirjanpito on järjestettävä niin, että tehtyjä kirjauksia on mahdollista tutkia sekä asia- että aikajärjestyksessä. Asiajärjestyksessä esitettyjä tapahtumia kutsutaan pääkirjaksi, aikajärjestyksessä esitettyjä pääkirjaksi. Tositteen, tapahtuman ja kirjauksen välinen yhteys on oltava todettavissa vaikeuksitta kumpaankin suuntaan. Tällöin puhutaan kirjausketjusta. Vaatimus kirjausketjun toteutumisesta koskee myös viranomaisilmoituksia. Näitä ovat esimerkiksi verotukseen liittyvät ilmoitukset. (Tomperi 2018, 91–92)

Arvonlisäverovelvollisuus koskee kaikkia, jotka harjoittavat tavaroiden myyntiä, vuokrausta tai niihin rinnastettavaa toimintaa liiketoiminnan muodossa. Joka kerta myynnin yhteydessä tavarasta maksetaan arvonlisävero. Myyjällä on oikeus vähentää arvonlisävero sellaisten tuotteiden ostosta, jotka hän hankkii liiketoimintaansa varten sellaiselta myyjältä, joka on arvonlisäverovelvollinen. (Kerbs 2020, 28)

4.3 Asiakkuuden hoitoon liittyvät työvaiheet

Palveluyritykselle asiakas on palvelun tai ratkaisun ostaja ja se voi olla niin yksityinen henkilö kuin organisaatio tai yritysikin. Asiakkaalla on olemassa ja tiedossa oleva tarve tai ongelma, johon hän hakee ratkaisua palveluita tarjoavalta yritykseltä.

Palvelua toteutetaan asiakkaan ja palveluntuottajan yhteistyönä ja se rakentuu erilaisista aineettomista toiminnoista ja niistä koostuvista prosesseista. Palvelulla ja sen toimilla on tavoitteet, jotka tulevat yrityksen liiketoimintasuunnitelmasta ja liikeideasta. Pohjimmillaan tarkoitus on täyttää asiakkaan tarve tai ratkaista hänen ongelmansa. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 229, 232)

Asiakaspalvelun tuottamisessa voidaan käyttää asiakaslähtöistä toimintamallia. Se nostaa itse asiakkuuden, arvon tuottamisen ja palveluntuottajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen kaiken yrityksen palvelutoiminnan keskiöön. Asiakaspalvelua toteutetaan yrityksen jokapäiväisessä arjessa, sillä ajatuksella, että halutaan tuottaa palvelua, jonka avulla asiakas voi saavuttaa tavoitteensa. Tämä ydinajatus otetaan nykypäivänä erityisesti huomioon

sähköisissä palvelukanavissa kehittyneen teknologian myötä. Nykypäivänä kun asiakaspalvelu muuttuu yhä digitaalisemmaksi ja ei välttämättä tapahdu enää kasvotusten. Asiakkaat odottavat yksilöllisiä ja räätälöityjä palveluratkaisuja, jotka hyödyttävät heitä ja ratkaisevat jo etukäteen mahdollisesti syntyviä tarpeita. Palvelusta saatu yksilöllinen kokemus korostuu ja vaikuttaa suuresti siihen, miten asiakas kokee asiakaspalvelun laadun. Palvelun tulisi olla monipuolista, selkeää, ymmärrettävää ja sen tulisi säästää asiakkaan aikaa. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 19–21, 23–24)

Asiakaslähtöisyyden korostumista ja sen vaikutusta asiakaspalvelun tuottamiseen nykypäivän asiakaspalvelussa korostaa myös Hänti teoksessaan Asiakkaista ansaintaan (2021). Hänkin kertoo, miten nykyään asiakaspalvelun osalta liiketoimintamalli on siirtynyt asiakkaan toiveiden ja tarpeiden keskiöön nostavaan asiakastoimintamalliin, jossa yrityksen palveluiden tuottamisen tärkein tekijä on auttaa asiakasta onnistumaan ja tuottaa hänelle yksilöllisiä ratkaisuja. Myös Hänti painottaa, että vuorovaikutus ja viestintä ovat nykyisen asiakaspalvelun ja palvelun tuottamisen ydin. Lähteessä myös kerrotaan, että yrityksen palvelun ja toiminnan tulisi olla mukautuvaa ja se kehittyikin asiakaskohtaamisten ja vuorovaikutuksen ansiosta. Asiakaspalveluun saattaa löytyä uusi ja toimiva tapa tuottaa palvelua juuri asiakkaan antaman palautteen tai onnistuneen palveluprosessin myötä. Näitä asiakaspalvelun tuottamisen malleja voi hyödyntää esimerkiksi yrityksen operatiivisen tason toimintakonseptissa. (Hänti 2021, 106–108)

Tilitoimisto voi noudattaa asiakkaan kanssa sovittujen tehtävien pohjalta niin sanottua taloushallinnon palvelukelloa (kuva 5). Se pohjautuu yhdessä asiakkaan kanssa sovittuihin kuukausittaisiin ja vuosittaisiin rutiinitöihin ja on ikään kuin listaus toimien toistumisesta ja päivämääristä. Palvelukello räätälöidään tilitoimiston tarjoamien palveluiden mukaan, mutta esimerkiksi arvonlisäveroveroilmoituksella ja tilinpäätöksen tekemisellä on omat määräaikansa, joita tilitoimiston tulee noudattaa. (Taloushallintoliitto b)

Kuukausittain

- **Kuukausittainen tilinpäätös ja sen analysointi**
Asiakkaan kanssa sovittu samana toistuva päivä/kk
- **Arvonlisävero**
Kuukauden 12. päivä arvonlisäveroilmoitus verottajalle

Neljännesvuosittain

- **Budjetointi**
Jos sovittu budjetoinnista, sen päivittäminen neljännesvuosittain

Vuosittain

- **Tilinpäätös**
Kerran vuodessa 4 kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä (KPL 3 luku 6§)
- **Tuloveroilmoitus**
Määräaikaan mennessä, joka riippuu yrityksestä

Kuva 5. Esimerkki Tilitoimiston keskeisimpien asiakkuuksien hoitamisen tehtävien taloushallinnon palvelukellosta. (Tehty mukailen Taloushallintoliitto.fi)

Toimeksiantajan asiakaspalvelu on luonteeltaan asiakaslähtöistä ja asiakaskeskeisyys ja vuorovaikutus ovat toiminnan keskiössä. Tällaisella liiketoiminnassa korostuukin juuri asiakaspalvelun tuottaminen asiakaskeskeisesti. Asiakaskeskeinen ajattelu ohjaa myös toimeksiantajayrityksen asiakaspalvelun tuottamista, sillä asiakaskeskeisen ajattelun mukaisesti yrityksen toiminnot on suunniteltu siten, että ne tuottavat asiakkaalle yksilöllistä arvoa, ratkaisevat asiakkaan ongelmia ja tavoitteita sekä auttavat ja tukevat häntä. Nämä näkyvät myös tässä työssä laadittavassa operatiivisen toiminnan konseptissa etenkin asiakaspalvelun tuottamisen prosesseissa ja toimintatavoissa.

Tililaatikolla asiakkuuden hoitoon liittyvät työvaiheet edellisen luvun asiakkuuden aloittamisen lisäksi ovat: Toistuvat perustyöt ja juoksevan kirjanpidon tekeminen, vastavuoroinen viestintä ja yhteydenpito asiakkaaseen, tilinpäätöksen laatiminen ja veroilmoituksen tekeminen. Myös kuvassa 5 esitetyt kuukausittain, neljännesvuosittain ja vuosittain tehtävät työt näkyvät Tililaatikon toiminnassa ja ovat osa sen toimintakonseptia.

4.4 Laskuttaminen

Kirjanpidon myyntisaamistili kertoo myynnistä tulossa olevien saatavien määrän. Kokonaismäärän lisäksi myyntisaamisia on tarkasteltava asiakaskohtaisesti. Mikäli suorituksia ei eräpäivään mennessä saada, on syytä ryhtyä perintätoimiin. (Tomperi 2018, 48)

Tililaatikossa myyntireskontran seuranta tehdään Fivaldissa. Kuukausittain käydään läpi asiakkaiden laskujen tilanne ja tehdään uudet laskut. Laskutus tehdään ennakoon. Maksamattomien laskujen osalta asiakasta lähestytään ensin muistutellen ja kirjanpidon tekeminen keskeytetään. Näin toimien minimoidaan luottotappioiden mahdollisuus.

Koska Tililaatikossa on tällä hetkellä töissä vain 2 henkilöä, on laskutus verrattain helppoa seurata. Tulevaisuudessa saattaa olla tilanne, jossa toiminta joko laajenee tai on tarpeen käyttää apuvoimia. Silloin on tärkeä tietää missä ja miten laskutusta hoidetaan. Tästä syystä laskutukseen liittyvä ohjeistus ladataan myös Haileriin.

4.5 Yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen

Tilitoimistot tarvitsevat palvelunsa tuottamiseen yhteistyökumppaneita. Esimerkiksi erilaiset ohjelmistojen tuottajat ovat tärkeimpiä yhteistyökumppaneita. Näiltä yhteistyökumppaneilta tilitoimisto hankkii perustyössään tarvitsemiaan erilaisia ja eri tarkoitukseen olevia taloushallinnon ohjelmistoja. Tilitoimisto voi myös ostaa palveluita toiselta tilitoimistolta täydentämään omaa tarjontaansa ja palveluita, joita se tuottaa asiakkaalle. Tällaisia ostettavia palveluita voivat olla esimerkiksi palkanlaskenta- tai tilintarkastuspalvelut. Muualta ostettavien palveluiden tarve riippuu täysin siitä, mitä palveluita oma yritys pystyy resursien ja osaamisen puitteissa itse tekemään.

Tililaatikko Oy:n yhteistyökumppaneita ovat ohjelmistoja tarjoavat yritykset ovat Visma ja Fennoa, sekä Hailer ja Alkemax Oy, jolta yritys ostaa asiakkailleen tarvittavat palkanlaskentapalvelut. Näiden yhteistyökumppaneiden kanssa ollaan yhteydessä matalalla kynnyksellä tarvittaessa ja esimerkiksi ohjelmistojen palvelutarjoajien asiakastukeen otetaan yhteyttä, jos tarve niin vaatii. Yhteistyö tilitoimisto Alkemaxin kanssa näkyy konkreettisesti siten, että Tililaatikko toimittaa palkkojen laskentaan tarvittavat tiedot.

4.6 Asiakkuuden päättyminen

Asiakkuuden päättymistä ohjaavat tietyt toimet, joita Tililaatikko noudattaa päättymistilanteessa. On tärkeää huolehtia, että kaikki tiedot, joita asiakkaille heidän asiakkuudestaan luovutetaan, ovat ajan tasalla. Tämä korostuu toiminnassa etenkin, jos asiakas on siirtymässä toisen tilitoimiston asiakkaaksi. Tällaisessa tilanteessa asiakkuuden päättymisessä kuluu toimittaa asiakkaalle pääkirja, päiväkirja, tuloslaskelma, tase ja tase erittelyineen sekä viimeisin tilinpäätös, jonka tilitoimisto on laatinut.

Erittäin olennainen osa asiakkuuden päättymistä on jälkihoito palautteen pyytämisen muodossa. Vain siten toiminnan kehittäminen entistä asiakasystävällisempään suuntaan on mahdollista. Aina ei välttämättä pääse toivotunlaiseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa henkilökemioiden kohtaamattomuuden vuoksi. Tämä asia nousi esiin myös käymissämme keskusteluissa muiden tilitoimistoyrittäjien kanssa ja tämän tärkeyttä korosti myös tuotteistamiseen perehtynyt konsultti. Tämäkin olisi hyvä kuulla ja tiedostaa samalla se, että kaikkia ei mitenkään edes ole mahdollista tehdä tyytyväiseksi. Jos asiakas kokee jatkuvaa kohtaamattomuuden tunnetta tai vaihtoehtoisesti kirjanpitäjä ei tunnu hänestä luottamuksen arvoiselta, on yhteistyö parempi lopettaa. Syyt olisi hyvä käydä kuitenkin läpi aina tällaisen tilanteen sattuessa.

5 Pohdinta

Tavoitteena opinnäytetyössä oli luoda toimintakonsepti pienen tilitoimiston tarpeisiin. Aluksi lähdimme tavoittelemaan kokonaisen liiketoimintakonseptin rakentamista, toteimme kuitenkin yhdessä toimeksiantajan kanssa jo työn alkuvaiheessa sen olevan liian laaja kokonaisuus. Teoriapohjaa rakentaessamme käsitelimme pintapuolisesti kokonaista liiketoimintakonseptia tuoden esille sen eri elementtejä. Työ rajattiin koskemaan toimintakonseptin operatiivisen toiminnan osa-aluetta. Toinen meistä on toimeksiantajayrityksen toinen osakas, joten käytännön kokemusta produktin liittämiseen päivittäiseen työhön tulee olemaan. Produktin rakentaminen nojasi myös vahvasti käytännön työssä koettuun ja nähtyyn.

Tilitoimistoille on olemassa erilaisia työohjeistuksia ja jopa toiminnanohjausjärjestelmiä on rakennettu palvelemaan nimenomaan taloushallinnon työkaluiksi. Kaikki olemassa olevat ohjeet ja ohjelmatkin palvelevat etupäässä isoja toimijoita, joissa on ketjuttuneena useita eri toimistoja ja työntekijöitäkin saattaa olla satoja. Taloushallintoliitto on myös tähän asti suunnannut toimintaansa vahvasti isojen tilitoimistojen tarpeisiin. Tähän on tulossa jollain aikajänteellä muutos, joka mahdollistaa myös pienten toimijoiden jäsenyyden Taloushallintoliitossa. Tällä hetkellä pienet yhden-kahden hengen tilitoimistot ovat paljolti oman onnensa nojassa. Näillä toimijoilla ei myöskään ole oman toimintansa lomassa riittävästä aikaa luoda konsepteja. Työ painottuu tekemiseen, ei tekemisen suunnitteluun. Tämän opinnäytetyön produktiosalla toivoimme tuovamme tähän muihinkin toimijoihin soveltuvan rungon työskentelyä tukemaan.

Strategia voi olla laaja ja moniosainen, joten sen selkiyttäminen liiketoimintakonseptin luomisen avulla auttaa johtamaan liiketoimintaa tehokkaasti ja auttaneen myös siinä vaiheessa, jos tulee aiheelliseksi laajentaa liiketoimintaa tulevaisuudessa. Mielestämme liiketoiminnan konkretisointia varten onkin hyvä lähteä miettimään erityisesti, miten tullaan toimimaan ja miten jo toimitaan. Tässä on selkeä ero liikeidean ja liiketoimintakonseptin välillä. Toimeksiantajalla oli liikeidea ja liiketoimintasuunnitelma, niiden pohjalta lähdimme suuntaamaan kohti toiminnan konseptointia. Hänti kertoo teoksessaan Asiakkaista ansaintaan, kuinka palvelun tuottamisen ydin on viestinnässä. Tähän pohjaten huomioimme työssä myös ne tilanteet, joissa asiakassuhde syystä tai toisesta päättyy.

Esimerkiksi rahanpesulain valvonnan toteutumista tilitoimistoissa tarkastellaan Aluehallintoviraston toimesta, ja näiden velvoitteiden laiminlyönti saattaa johtaa sanktioihin. Ei ole siten lainkaan yhdentekevää, miten asiakkuudet tilitoimistossa aloitetaan. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä on tuonut tilitoimistoille huomattavasti lisää hallinnollista taakkaa sekä myös suoranaista vastuuta. Niinpä onkin ensiarvoisen tärkeää,

että kaikki työvaiheet tulee jokaisen asiakkuuden aloituksen kohdalla tehtyä huolellisesti. Uskomme näiden asioiden listaamisen auttavan ketä tahansa pienen tilitoimiston yrittäjää, vaikka ei käytössä olisikaan samoja ohjelmistoja kuin toimeksiantajallamme. Tarvittavien toimenpiteiden sisältö on kuitenkin määrätty laissa, jota kaikkien tilitoimistojen on omassa toiminnassaan noudatettava.

Erityisen haastavaksi työssä osoittautui toisen läheinen kytkös toimeksiantajaan. Oli yllättävän haastavaa saada työhönsä ja rutiineihinsa riittävästi etäisyyttä, joka vaadittiin tämän opinnäytetyön tekemiseen. Monen työvaiheen toteutus tapahtuu päivittäisessä työssä niin rutiininomaisesti, ettei niitä ollut helppo eriyttää omiksi osikseen. Tämän vuoksi olikin ensiarvoisen tärkeää toteuttaa työ parityönä yhdessä täysin yrityksestä ulkopuolisen henkilön kanssa. Tämä mahdollisti toiselle itsestään selvyyksiltä tuntuneiden ja automaatiolla sujuvien työvaiheiden riittävän huomioimisen produktissa. Oli myös tärkeää saada näkemystä ikään kuin alan ulkopuolelta ja vielä henkilöltä, joka tulevaisuudessa toivoo työskentelevänsä tilitoimistossa itsekkin. Näin tämän työn tekeminen palveli toimeksiantajan lisäksi meitä molempia tämän opinnäytetyön ja produktin toteuttajia. Produkti on pyritty toteuttamaan palvelemaan myös muita kuin tämän työn toimeksiantajaa.

Produktin rakenne noudattelee kuvan 2 Wolters Kluwerin pohjalta tehtyä kaaviota. Tästä kaaviosta lähdimme toteuttamaan operatiivisen suunnitelman osuutta soveltaen sitä toimeksiantajamme toimintaan. Tästä olisikin luonteva tulevaisuudessa jatkaa täydentämällä konseptia koskemaan myös kuvassa mainittuja hallinnollisia suunnitelmia sekä vaikeasti ennustettavia suunnitelmia. Näiden ympärille voisi pala kerrallaan tuoda myös muita liiketoimintakonseptin osia, kunnes se sisältäisi kaikki kuvassa 1 esitetyt elementit. Ihanteellista olisi, jos koko liiketoimintakonsepti pystyttäisiin tekemään mahdollisimman valmiiksi jo ennen varsinaisen liiketoiminnan käynnistämistä. Toimeksiantajan liiketoiminta on käynnistynyt tilanteessa, jossa suunnitelmalliselle toiminnalle ei ole ollut aikaa.

Kokonaisuutena koemme päässeemme tavoitteeseen luoda toimintakonsepti, jolla voisi olla arvoa myös laajemmin kuin pelkästään toimeksiantajalle. Toimeksiantaja on antanut meille produktin suhteen melko vapaat kädet, joka osin tietysti johtuu toisen henkilökohtaisesta kytköksestä yritykseen. Produktin työvaiheet käsittelevät kaikkea muuta kuin juoksevan kirjanpidon tekemistä, ja näin kirjallisessa muodossa esitettynä sitä onkin melkoinen määrä. Konkreettinen muistilista on siis varmasti tervetullut tilitoimistoille yleisemminkin.

Uskomme toimeksiantajan olevan produktiin tyytyväinen. Kaikkien välttämättömien vaiheiden ylös kirjaaminen helpottaa käytännön työskentelyä huomattavasti. Koska toimeksian-

tajalla tekijöitä on vain kaksi, toisen sairastumisen tai pidemmän poissaolon varalle on todella tarpeellista olla mahdollisimman kattava listaus kaikista työvaiheista. Tämä tuo turvaa myös asiakkaille, heidän osaltaan kaikki veloitteet tulevat näin varmasti hoidettua.

Opinnäytetyöprosessi sujui meiltä hyvässä yhteistyössä. Työt ja vastuut jakautuivat tasaisesti, ja molemmilla oli koko ajan samat tavoitteet työn laadusta. Pidimme tärkeänä osana onnistumista yhdessä laadittua aikataulua, joka loi paitsi positiivista painetta saada työ ajallaan valmiiksi, myös mahdollisti toisen meistä valmistumisen omassa tavoiteajassaan. Ohjaajaan saimme yhteyden tarvittaessa ja hän pystyi hyvin perustelemaan antamaansa ohjausta ja palautetta. Kuten meille jo alussa todettiin, ohjattiin työstä niin hyvä kuin siitä haluttiin tulevan. Kun kerroimme tavoitteenamme olevan saada hyvä arvosana, meitä myös ohjeistettiin siihen suuntaan.

Ammatillisesti tämän työn tekeminen on ollut meille molemmille arvokas kokemus. Toinen on päässyt näkemään läheltä tilitoimistossa työskentelyä ja siellä toistuvia tehtäviä. Toinen taas on saanut arvokasta näkemystä omasta työstään taloushallintoalalla ulkopuolisen silmin katsottuna ja saanut mukaan ikään kuin asiakkaan näkökulman omia asiakassuhteita kehittääkseen.

Lähteet

Aluehallintovirasto. Rahanpesulain valvonta. Luettavissa: <https://avi.fi/asioi/yritys-tai-yhteiso/valvonta-ja-kantelut/raha-ja-omaisuus/rahanpesulain-valvonta>. Luettu: 16.10.2021.

Amarsy, N. 15.8.2015. Strategyzer. How To Scan Your Business Model Environment For Disruptive Threats And Opportunities. Blogi-kirjoitus. Luettavissa: <https://www.strategyzer.com/blog/posts/2015/10/14/how-to-scan-through-your-environments-disruptive-threats-and-opportunities>. Luettu: 16.10.2021.

BDC. 7 steps to create an action plan for your business strategy. Artikkel. Luettavissa: <https://www.bdc.ca/en/articles-tools/business-strategy-planning/define-strategy/7-steps-create-action-plan-business-strategy>. Luettu: 21.10.2021.

Digi- ja väestötietovirasto. Suomi.fi. Valtuudet. Luettavissa: <https://www.suomi.fi/valtuudet>. Luettu 16.10.2021.

Docue. Toimeksiantosopimus tilitoimiston palveluista TAL2018. Luettavissa: <https://docue.com/fi-fi/asiakirjamallit/toimeksiantosopimus-tilitoimiston-palveluista-tal2018/KOqvoD>. Luettu: 16.10.2021.

DOKS. <https://doks.fi/taloushallinto> luettu 24.10.2021.

Eezy Oyj. Konseptointi – yksilölliset tuote- ja palvelukonseptit. Luettavissa: <https://flow.eezy.fi/palvelumme/strategiat-ja-konseptit/konseptointi/>. Luettu: 16.10.2021.

Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät. Kasvuyrittäjyyden käsikirja osa 2. Liiketoiminnan keskeiset kysymykset. Pdf-artikkeli. Luettavissa: <https://docplayer.fi/107888548-Kasvuyrittamisen-kasikirja-ii-vesa-tiensuu-kohti-kauhiaa-kasvua.html>. Luettu: 1.10.2021.

Helsingin kaupunki. PDCA-sykli on menetelmä ongelmanratkaisuun sekä kehittämiseen. Luettavissa: <https://kehmet.hel.fi/menetelmalaari/pdca-sykli/> Luettu: 12.11.2021

Hänti, S. 2019. Asiakkaista ansaintaan: asiakaskeskeinen liiketoimintamalli. Alma Talent. Helsinki.

Kirjanpitoasetus 30.12.1997/1339.

Kirjanpitolaki. 30.12.1997/1336.

Koivisto, M. Säynäjäkangas, J. Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. Helsinki.

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä. 28.6.2017/444.

Meurman, M. 1.2.2019. 11 vinkkiä ketterään laadunhallintaan. Blogi-kirjoitus. Luettavissa: <https://www.arter.fi/11-vinkkia-ketteraan-laadunhallintaan/>. Luettu: 12.11.2021.

My Accounting Course 2021. What is a Business Concept?. Artikkele. Luettavissa: <https://www.myaccountingcourse.com/accounting-dictionary/business-concept>. Luettu: 1.10.2021.

Mykkänen, A. Ylitarkastaja. Rahanpesulain velvoitteet kirjanpitäjille. Etelä-Suomen aluehallinto. Webinaari. 24.11.2020.

Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624.

Raatikainen, L. 2012. Liikeideasta liikkeelle. Edita. Helsinki.

Ruuskanen, K. Konsepti kiteyttää erinomaisuuden. Blogi-kirjoitus. Luettavissa: <https://www.kallerruuskanen.com/blogi/konsepti-kiteyttaa-erinomaisuuden>. Luettu 16.10.2021.

Savonia ammattikorkeakoulu. 2021. Uuden liiketoiminnan kehittäminen ja kaupallistaminen. Julkaisusarja. Pdf-tiedosto. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/504330/Savonian%20julkaisusarja%206-2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Luettu 16.10.2021.

Tililaatikko. Meille tärkeää. Luettavissa: <https://www.tililaatikko.fi/meille-tarkeaa/>. Luettu: 10.11.2021.

Taloushallintoliitto a. Tilitoimiston asiakkaalle. Palvelusta sopiminen. Luettavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/palveluista-sopiminen>. Luettu: 27.10.2021.

Taloushallintoliitto b. Tilitoimiston asiakkaalle. Tilitoimiston palvelut. Luettavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>. Luettu: 29.10.2021.

Tulorekisteri. Luettavissa: <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meist%C3%A4/>. Luettu: 24.10.2021.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Kirjanpitolautakunta. Luettavissa: <https://tem.fi/kirjanpitolautakunta>. Luettu 24.10.2021.

Valtioneuvoston asetus pien- ja mikroyrityksen tilinpäätöksessä esitettävistä tiedoista. 30.12.2015/1753.

Universal Accounting School. Accounting Firm Business Model. Luettavissa: <https://universalaccountingschool.com/perfect-solution/building-your-accounting-firm/>. luettu: 16.10.2021.

Wolters Kluwer 28.12.2020. Creating action plans for your business plan. Artikkel. Luettavissa: <https://www.wolterskluwer.com/en/expert-insights/creating-action-plans-for-your-business-plan>. Luettu: 20.10.2021.

Liitteet

Liite 1. Toimintakonsepti

Liite alkaa seuraavalta sivulta



Sisällys

1 Johdanto
2 Toimintakonsepti
2.1 Asiakkuuden aloittaminen
2.2 Asiakkuuden hoitoon liittyvät työvaiheet
2.3 Laskuttaminen
2.4 Yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen
2.5 Asiakkuuden päätyminen



1 Johdanto

Toiminnan konseptoinnin tarkoituksena on luoda selkeät raamit käytännön toiminnalle. Samalla myös taataan kaikille asiakkaille mahdollisimman tasalaatuinen palvelukokemus. Tämän ohjeen rinnalla käytettäväksi on tehty yksinkertaistettu visuaalisempi esitys sisällön pääasioista.

Tämä toimintakonsepti sisältää seuraavat osa-alueet:

- Asiakaspalvelun tuottaminen.
- Asiakkuuden hoitoon liittyvät työvaiheet.
- Laskuttaminen.
- Yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen.
- Asiakkuuden päättyminen.



2 Toimintakonsepti

On tärkeää, että jokaisen asiakkaan palvelukokemus on niin tasalaatuinen, kuin omilla toimilla on mahdollista saavuttaa. Kaikki yrityksestä ulospäin näkyvä toiminta on hyvä saada noudattamaan luottamusta herättävää, samaa viestiä toistavaa linjaa.

Asiakkuuden aloittaminen alkaa tarjouspyynnöstä, tarjouspyyntöön vastaamisesta sekä aloituspalaverin sopimisesta.

Asiakkuuden hoitaminen sisältää työvaiheet sopimuksen laadinnasta, taloushallinnon ympäristön avaamisesta, juoksevasta kirjanpidosta, tilinpäätöksen laadinnasta sekä veroilmoituksen tekemisestä.

Laskuttaminen koostuu laskutusperusteen määrittelystä, laskun lähettämisestä, sekä reskontran hoidosta.

Yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen kattaa taloushallinnon ohjelmistojen palveluntarjoajat, kuittisovelluksen palveluntarjoajan, toiminnanohjausjärjestelmän palveluntarjoajan sekä yhteistyötilitoimiston kanssa hoidettavat työtehtävät.

Asiakkuuden päättyminen pitää sisällään viestinnän asiakkuuden päättyessä, loppulaskutuksen, arkistoitavien materiaalien luovutuksen sekä palautepyyntöön asiakkuuden hoidosta.



2.1 Asiakkuuden aloittaminen

Tarjouspyynnön vastaanottamisesta siihen reagoimiseen kuluva aika olisi suositeltava pitää mahdollisimman lyhyenä. Vastaus lähetetään asiakkaalle viimeistään seuraavana arkipäivänä tarjouspyynnön saapumisesta.

Vastausviestissä kysytään mahdollisimman yksilöidysti tarvittavat lisätiedot tarjouksen tekemistä varten. Kun nämä tiedot saadaan, lähetetään asiakkaalle hinnasto sekä kerrotaan hinnoitteluperiaatteista ja hintojen joustovasta.

Tarjouksen hinta otetaan hinnaston mukaisesti soveltaen asiakkaan toiminnan laajuuteen. Esimerkkinä tilanne, jossa asiakkaan toiminta on hyvin pientä ja tositteita niukasti. Otetaan hinnastosta edullisin mahdollinen kuukausihinta ja venytetään se koskemaan kolmea kuukautta.

Kun asiakas on hyväksynyt saamansa tarjouksen, sovitaan mahdollisimman pian pidettävä aloituspalaveri. Tässä käydään läpi vielä täsmäntävästi asiakkaan toiveet ja merkitään kaikki ylös Haileriin luodun asiakaskortin taakse.

2.2 Asiakkuuden hoitoon liittyvät työvaiheet

Tarjouspyynnön saavuttua luodaan asiakaskortti kohtaan 'Potentiaaliset asiakkaat'. Kortin taakse keskusteluihin kopioidaan vastaanotettu tarjouspyyntöviesti mahdollisimman samansisältöisenä, kuin asiakas sen on esittänyt. Mikäli asiakas hyväksyy tehdyn tarjouksen, asiakaskortti siirretään kohtaan 'Asiakkuudet'. Jos taas ei, siirtyy asiakaskortti roskakoriin. Sieltä sen voi halutessaan palauttaa, jos asiakkuus myöhemmin muodostuu.

Kun asiakkuus alkaa, käydään DOKS-palvelussa lisäämässä kyseinen yritys asiakaslistaukseen. Tälle asiakassivulle tallennetaan kaupparekisteriote, mahdollinen yhtiöjärjestys, ilmoitus tosiasiallisista edunsaajista sekä toimeksiantosopimus allekirjoitettuna. Toimeksiantosopimus myös allekirjoitetaan DOKS-palvelussa.

Toimeksiantosopimus laaditaan Docue-palvelussa Taloushallintoliiton laatimaan valmiiseen pohjaan ja siihen liitetään Taloushallintoliiton yleiset sopimusehdot. Sopimus ladataan allekirjoituksia ja säilyttämistä varten DOKS-palveluun. Toimeksiantosopimuksen nimenä on 'Toimeksiantosopimus + asiakasnumero'.

Asiakasyritykselle laitetaan tarvittavat suomi-fi valtuuspyynnöt hyväksyttäväksi. Kaikista asiakkuuden aloitukseen liittyvistä asiakkaan reagointia vaativista toimista lähetetään koonti ja ohjeistus sähköpostilla. Tälle sähköpostille on valmis kopioitava pohja Hailerissa.



Asiakkaalle perustetaan ympäristö yhdessä valittuun ohjelmistoon. Samassa yhteydessä tehdään tarvittava pankkiyhteysvaltuutus ja tilataan mahdollinen verkkolaskuosoite sekä skannauspalvelu. Asiakkaan mahdolliset aiempien kirjanpitokausien tiedot siirretään aloituksen yhteydessä.

Kuukausittain tai kvartaaleittain tehtävien kirjanpitojen lisäksi kerran vuodessa laaditaan tilinpäätös sekä veroilmoitus. Näistä on olemassa erillinen tarkentava ohjeistus, joka käydään läpi jokaisen asiakkaan kohdalla tilikauden päättyessä.

Hailerin asiakaskortilla kohdassa 'Viimeksi tehty kirjanpito' vaihdetaan kuukausi aina vastaamaan oikeaa, kun kuukausittaiset työt on tehty. Samassa yhteydessä tarkastetaan, onko asiakkaan tiedoissa päivittämisen tarvetta. Tarkastus tehdään myös DOKS-palvelussa. Riskiarvio käydään läpi muuttaman kuukauden sykleissä kaikilta asiakkailta.

Jollei asiakkaasta ole kuulunut kuukauteen mitään, lähestytään häntä joko puhelimitse tai sähköpostilla ja kysellään kuulumiset. Sähköposteissa on sisällön puolesta vapaa linja, allekirjoitukseen on hyvä lisätä henkilökohtaisten yhteystietojen lisäksi yrityksen tiedot ja linkki nettisivuille.

Mikäli sähköposteihin lisätään liitetiedostoja, liitteiden on hyvä noudattaa Tililaatikon graafista ohjeistusta. Kaikessa ulkoisessa viestinnässä noudatetaan visuaalisuuden puolesta Tililaatikon graafista ohjeistusta. Sosiaalisen median kanavissa sanallinen viestintä noudattaa rentoa, kuitenkin asiantuntevaa linjaa.

2.3 Laskuttaminen

Jokaisen kuukauden vaihteessa käydään läpi asiakkaiden laskutus ja luodaan laskut kuukausittain laskutettaville asiakkaille. Laskut luodaan Fivaldissa. Laskujen luonnin yhteydessä tarkastetaan, vastaako voimassa oleva hinta kuhunkin asiakkuuteen käytettävää työ määrää.

Laskusuoritusten saapumista tarkastellaan tiiviisti. Jos maksua ei suoriteta, kirjanpidon tekeminen keskeytetään, kunnes maksut on hoidettu ajan tasalle.

2.4 Yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen

Tililaatikon taloushallinnon ohjelmistojen palveluntarjoajat ovat Fennoa ja Fivaldi. Näiden asiakastukeen ollaan yhteydessä matalalla kynnyksellä. Pyritään antamaan positiivista palautetta aina kun siihen on pienikin syy.

Hailerin tuki toimii pääasiassa Hailer x Tililaatikko tukikanava-keskustelun alla Hailerissa. Sinne viestien kaikesta jää myös dokumentaatio myöhemmä tarvetta varten. Kiireellisissä tilanteissa voi yrittää soittaa tai laittaa sähköpostia Jaakko Niemiselle, useimmiten parhaiten tuen saa kuitenkin suoraan Hailerin tukikanavaa käyttäen.



Alkemax on Tililaatikon yhteistyötilitoimisto, joka hoitaa palkkojen laskennan. Palkat lasketaan Fivaldissa, joten tiedot palkkojen osalta käsitellään siellä. Tililaatikko toimittaa palkkojen laskentaan vaikuttavat tiedot Alkemaan palkanlaskijan ohjeistuksen mukaisessa aikataulussa. Tulorekisteri-ilmoitus sekä työnantajan erillisilmoitus lähtevät suoraan Fivaldistaan niinkään. Palkkojen maksutiedot toimitetaan asiakkaalle Tililaatikon toimesta.

2.5 Asiakkuuden päättyminen

Asiakkuuden päättyessä on huolehdittava kaikki asiakkaan luovutettavat tiedot ajan tasalle. Mikäli asiakas siirtyy toiseen tilitoimistoon, on hänelle toimitettava ajantasainen pääkirja, päiväkirja, tuloslaskelma, tase ja taseerittely sekä viimeisin tilinpäätös.

Koska Tililaatikossa toimitaan ennakkolaskutuksella, ei maksamattomia laskuja pitäisi olla kuin korkeintaan yksi. Mikäli tässä on jostain syystä epäselvyyttä, ne katsotaan tapauskohtaisesti.

Vielä asiakkuuden päättyessä pyydetään asiakkaalta avointa ja rakentavaa palautetta. Tililaatikko haluaa olla mahdollisimman asiakaslähtöinen ja siksi kaikki saatu palaute on ensiarvoisen tärkeää. Saadut palautteet kerätään Haileriin asiakaskorttien taakse, jolloin niihin voi tarvittaessa palata myöhemmin.