

Satu Rönkkö

**TILITOIMISTON SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN TUOTTEISTAMINEN,
CASE: FINNOMEK OY**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Syksy 2014



Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Satu Rönkkö	
Työn nimi Tilitoimiston sähköisten palveluiden tuotteistaminen Case: Finnomec Oy	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Toimeksiantaja Finnomec Oy
Aika Syksy 2014	Sivumäärä ja liitteet 52 + 14
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö käsittelee tilitoimiston sähköisten palveluiden tuotteistamista ja kehittämistä Finnomec Oy:lle. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada tehdyksi tilitoimistolle sähköisistä palveluista palvelupaketteja, joita olisi helpompi myydä yrityksille.</p> <p>Teoriaosiossa selvitetään tilitoimisto palveluita, tuotteistamista ja tuotteistamisprosessia. Teoriaosa on laadittu käyttämällä aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, lehtiartikkeleita sekä kirjanpitolakia.</p> <p>Tutkimus oli luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimusta lähdettiin toteuttamaan kyselyllä Pohjois-Savolaisilta yrittäjiltä. Kyselyssä kysyttiin, mitä palveluita yrittäjät ostavat ja mitä muita palveluita he haluaisivat tilitoimistolta. Tutkimuksessa selvisi että suurin osa yrittäjistä on kiinnostunut vain peruspalveluista, joihin kuuluvat kirjanpito, alv-ilmoitukset, tilinpäätös ja veroilmoitus.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena saatiin tehdyksi tilitoimistolle tuotepaketteja, sähköisistä taloushallinto palveluista. Tuotepaketteja aletaan testata nykyisillä asiakkaila. Asiakkailta pyydetään aktiivisesti palautetta ja kehitetään paketteja asiakkaille sopiviksi.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	tilitoimisto, tuotteistaminen, sähköinen taloushallinto
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Satu Rönkkö	
Title The Productization of Electronic Accounting Services: Case Finnomec Oy	
Optional Professional Studies	Commissioned by Finnomec Oy
Date Autumn 2014	Total Number of Pages and Appendices 52 + 14
<p>The purpose of this thesis was to productize and develop the electronic accounting services of Finnomec Oy. The aim was to make the services into service packages which would be easier to sell to companies.</p> <p>The theory part covers accounting services, productization and the process of productization. The sources were literature on the subject, newspaper articles and the Accounting Act.</p> <p>The study was qualitative and it was conducted as a survey for the entrepreneurs of Northern Savo. The aim of the survey questions was to discover what services the entrepreneurs buy and which other services they would like to buy from an accounting firm. It became clear that the majority of the entrepreneurs are interested only in basic services such as bookkeeping, VAT returns, financial statements and tax returns.</p> <p>The result of the thesis was service packages made of the electronic accounting services. The packages will be tested by the present clients. The customers will be actively asked for feedback and the packages will be developed to suit the customers.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	accounting firm, productization, electronic financial administration
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

ALKUSANAT

Aikuisopiskelu on haastavaa ja hyvin antoisaa. Oppiminen on mielekästä juuri sen vuoksi, että teoriaa saa käyttää suoraan käytäntöön. Päivätyön ja sivutoimisen yrittäjyyden lisäksi opiskelu on ollut rankkaa, mutta työskentely juuri näissä kahdessa yrityksessä on myös auttanut opiskelussa. Opiskelun kehittämistehtävät, harjoitukset ja tutkimukset ja muut tehtävät on saanut tehdä suoraan jompaankumpaan yritykseen. Yhtään kuvitteellista tehtävää tai harjoitusta ei ole tarvinnut tehdä. Suuret kiitokset perheelleni ja etenkin miehelleni siitä, että hän on ottanut suuren vastuun lasten koulunkäynnistä ym. kodin tarpeiden huolehtimisesta.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	2
1.1 Tilitoimistopalveluiden tausta ja tarve	2
1.2 Työn tavoitteet	3
2 TILITOIMISTOPALVELUT.....	5
2.1 Tilitoimiston palvelut	6
2.2 Tilitoimiston palveluiden kehitys.....	7
2.3 Kirjanpitäjän osaamisen merkitys.....	9
2.4 Auktorisoitu tilitoimisto.....	10
3 TUOTTEISTAMINEN.....	12
3.1 Palveluiden tuotteistaminen	12
3.2 Tuotteistamisen päätavoitteet	13
3.2.1 Tuotteistamisen tyypit ja tasot	14
3.2.2 Tuotteistamisen hyödyt ja riskit.....	15
3.3 Tuotteistamisstrategia.....	17
3.4 Asiakasstrategia	17
4 TUOTTEISTAMISPROSESSI.....	19
5 FINNOMECC OY	22
5.1 Finnomecc Oy:n nykytilanne	23
5.2 Finnomecc Oy:n nykyiset tehtävät ja rooli	23
5.3 Finnomecc Oy:n palveluiden kehitysmahdollisuudet ohjelmistossa	24
5.4 Finnomecc Oy:n palveluiden hinnoittelupolitiikka.....	26
5.5 Sähköisten palveluiden tuotteistamisprosessi	26
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	31
6.1 Tutkimusongelmat ja tutkimuskysymykset	31
6.2 Tutkimusmenetelmä.....	32
6.3 Tulokset.....	33
7 POHDINTA	48
LÄHTEET.....	50

LIITTEET

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on tilitoimiston sähköisten palveluiden tuotteistaminen ja kehittäminen Finnomec Oy:ssä. Finnomec Oy on perheyritys, jossa on kaksi toimialaa, kone- ja metallirakennesuunnittelu ja tili- ja toimistopalvelut. Tili- ja toimistopalveluita pitää kehittää ja uudistaa. Tili- ja toimistopalveluita tehdään toistaiseksi vielä sivutoimisena, koska asiakkaita on niin vähän, ettei toiminta ole ollut tarpeeksi kannattavaa. Asiakasyritysten hankinta on pitkäkestoinen prosessi tilitoimistoalalla. Tilitoimistopalveluiden markkinointiin ja asiakashankintaan on panostettu vasta vuoden 2014 syksyllä.

1.1 Tilitoimistopalveluiden tausta ja tarve

Tilitoimistojen rooli on muuttunut viimeisen kymmenen vuoden aikana sähköisen taloushallinnon myötä enemmän asiantuntijatyöksi. Päällekkäiset työt vähenevät, koska asiakas voi tehdä esimerkiksi laskutusta tilitoimiston ohjelmalla sivulisenssin kautta. Kirjaukset kirjautuvat automaattisesti kirjanpitoon, ja näin jää monta sellaista työvaihetta pois, joita tilitoimistot yleensä tekevät. Näin käy myös ostolaskujen kanssa. Tilitoimiston rooli muuttuu enemmänkin talousasioiden asiantuntijaksi, koska rutiini kirjaukset jäävät pois. Sähköinen taloushallinto on ajasta ja paikasta riippumaton ja sen tietoja voidaan hyödyntää helposti. (Helanto, Kaisanniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola. 2013, 12.)

Haasteelliseksi sähköisten palveluiden tuotteistamisen tekee se, että toiset asiakkaat ottavat käyttöönsä sähköisen taloushallinto-ohjelmiston yhteiskäytön ja toiset eivät näe yhteisen ohjelman käytön etuja. Toisaalta ohjelmisto mukautuu myös siihen, että asiakas voi liiketoiminnan kasvaessa myöhemmin ottaa ohjelmiston käyttöön. Rutiinikirjaukset vievät suurimman osan kirjanpitäjän työajasta. Sähköisen taloushallinto-ohjelmiston käyttöönotto mahdollistaa sen, että asiakas näkee kirjanpidon tapahtumat tai raportit selaimen avulla puhelimesta, tabletilta ym. välineellä netin välityksellä. Asiakas näkee reaaliaikaisesti tietoa yrityksensä taloudesta ja näin kirjanpito palvelee yrittäjää entistä paremmin. Nykyisessä järjestelmässä, kuitit viedään tilitoimis-

toon ja ennen kuin tilitoimisto on käsitellyt kuitit ja tulostaa asiakkaalle tuloslaskelman ja taseen ovat tiedot jo ainakin kuukauden vanhoja. (Helanto, ym. 2013, 12.)

Perinteisellä tavalla kirjanpitoa hoidetaan niin, että yksittäinen paperitosite käsitellään moneen kertaan, monen eri henkilön toimesta. Samaa tositetta käsitellään yrityksessä ja uudelleen tilitoimistossa. Tämä edesauttaa tehottomuutta ja virheiden syntymistä. Taloushallinnon kustannuksista suurin osa koostu manuaalisista työvaiheista ja tallennustyöstä. (Helanto, ym. 2013, 12.)

Yrittäjät kokevat taloushallinnon olevan päättäjien keksimä välttämätön valvontakeino ja paha, joka ei pahemmin palvele heidän toimintaansa. Mikroyrittäjistä suurin osa ei näe taloushallinnon hyötyjä eivätkä osaa ja ymmärrä vaatia tilitoimistoilta palvelua, josta heille olisi hyötyä. Tilitoimiston asiantuntijoiden tehtävä on auttaa ja huolehtia, että yrityksen taloushallinto toimii lakien edellyttämällä tavalla. (Apunen 2010, 12.)

Asiakkaan on usein vaikea ymmärtää taloushallinnon asiantuntijan tehtäviä ja minkä hyödyn asiakas voisi saada taloushallinnon ammattilaiselta. Taloushallinnon asiantuntija tunnistaa merkit, koska yrityksen kannattavuus on sellaisessa tilassa, että kannattaa tehdä investointeja tai pitää tehdä raskaita päätöksiä. (Laine 2014, 14 – 19.)

1.2 Työn tavoitteet

Opinnäytetyön päätavoitteena on toteuttaa sähköisistä palveluista tuotepaketteja, joi-
lle on tilaus tilitoimistoyrityksessä. Opinnäytetyö rajataan tilitoimistopalvelun sähköisten palveluiden tuotteistukseen. Tuotteistetun tuotteen hinnoittelu ja markkinointi jä-
tetään tämän työn ulkopuolelle, vaikka se onkin tärkeä osa tuotteistamista. Työn teo-
reettinen viitekehys muodostuu tilitoimiston sähköisten palveluiden tuotteistamisen
sekä tuotteistamisprosessin käsitteistä.

Finnomec Oy:ssä on otettu vaiheittain käyttöön sähköinen taloushallinnon ohjelmis-
to, vuoden 2014 aikana. Keväällä 2014 otettiin Econet Pro ASP ohjelmisto käyttöön.
Ohjelmisto mahdollistaa ohjelman käytön selaimen välityksellä ja sivulisenssin asiak-
kaalle. Syksyllä 2014 otettiin myös käyttöön DCE ostolaskujen kierrätys, joka mah-

dollistaa asiakkaan ostolaskujen käsittelyn ja skannauksen ja vapauttaa asiakkaan paperisista ostolaskuista. Ohjelmisto on tuonut aivan uusia ulottuvuuksia taloushallinnon hoitoon. Seläinohjainen ohjelmisto mahdollistaa asiakkaalle paperittoman kirjanpidon. Haasteena on sähköisen palvelun tuotteistaminen ja hinnoittelu. Tavoitteena on kartoittaa yrittäjien tarpeet tilitoimistoilta. Sähköinen taloushallinto on vielä monelle yrittäjälle outo asia ja moni suhtautuu siihen varauksella. Pyritään tuomaan esille sähköisen taloushallinnon hyödyt ja haitat, jotta yrittäjien olisi helpompi tehdä päätös siirtymisestä sähköiseen taloushallintoon. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä tekijän tietämystä tarvittavasta asiantuntijuudesta ja kehittämistoiminnan osaamista sekä tukea ammatillista kasvua.

2 TILITOIMISTOPALVELUT

Suomessa tilitoimistot hoitavat laajasti yritysten taloushallintoa. Yrityksistä, jopa yhdeksän kymmenestä ulkoistaa taloushallinnon tilitoimistolle. Tilitoimistojen muutostahti kiihtyy, kuten kaikilla muillakin aloilla. Muutoksesta on tullut normaali olotila. Kilpailu kiihtyy ja asiakkaiden tyytyväisyyden säilyttämiseksi täytyy keksiä uusia keinoja. Sähköistyminen muuttaa kirjanpitäjän työtä suuresti, tallentamistyöt muuttuvat tuottavampiin töihin. Työn tehokkuus kasvaa. Kirjanpitäjän toimenkuva muuttuu asiantuntija työksi ja työstä tulee entistä monipuolisempaa ja haastavampaa. Sähköisyys aiheuttaa palveluprosessien muuttumisen ja työt muuttuvat ja aikataulut menevät uusiksi. Tilitoimiston on sopeutettava toimintansa muuttuvien markkinoiden mukaiseksi. Toimintaan kohdistuu paineita johtuen taloustilanteesta, muuttuvista asiakastarpeista ja merkittävistä teknisistä kehitysaskeleista. Sähköistymisen myötä kirjanpitäjien on syvennettävä osaamistaan. Taloushallinnon alalla tapahtuu paljon ja usein muutoksia ja sen vuoksi on jatkuvasti lisättävä osaamistaan. Ahvenniemi esittää sloganin ”Kirjanpito on kivaa ja tulevaisuudessa entistä kivempaa” (Ahvenniemi 2013, 3).

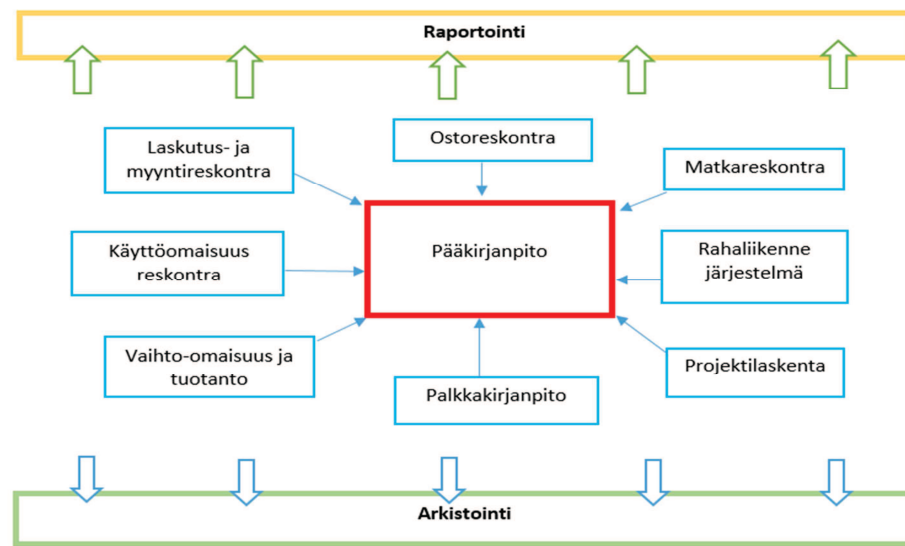
Asiakkaat luottavat tilitoimistoonsa. Asiakkaat luottavat, että jos virhe tapahtuu, niin kirjanpitäjä ryhtyy toimenpiteisiin virheen korjaamiseksi. Kirjanpitäjä pitää tilanteen hallinnassa. (Grönroos 2009, 122.) Tilitoimiston asiantuntijan keskeinen tehtävä on luoda uskottavuutta asiakkaaseen siten, että asiakas voi luottaa kirjanpitäjän hoitavan hänen taloushallintonsa lakisääteiset velvoitteet huomioon ottaen, mutta myös hänen etujaan valvoen. (Apunen 2010, 12.)

Luotettavuus, on yksi tärkeimmistä tilitoimiston laatutekijöistä. Kyselyyn vastanneista yli 80 % piti luotettavuutta tärkeänä. Tilitoimistopalvelujen tuottamiseen liittyy monia tärkeitä päivämääriä, joita henkilöstön tulee noudattaa ja asiakkaan on voitava luottaa kirjanpitäjän hoitavan toimeksiannot aikataulujen mukaan. Asiakkaat voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaa mitä tahansa tapahtuu ja mistä tahansa on sovittu. (Grönroos 2001, 122.)

2.1 Tilitoimiston palvelut

Lahti & Salminen kiteyttävät taloushallinnon määritelmän seuraavasti: ”*taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaation seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen.* Taloushallinto ei kuitenkaan ole vain lakisääteisten velvoitteiden toteuttamista, vaan yrittäjän auttamista talousasioissa. Taloushallinto jaetaan kahteen osaan, ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. Ulkoinen eli yleinen laskentatoimi eli rahoittajan laskentatoimi, antaa tietoa ulkoisille sidosryhmille erityisesti viranomaisille, omistajille, rahoittajille, työntekijöille, asiakkaille, toimittajille sekä muille yhteistyökumppaneille. Siihen toimintaan kuuluu säännöllisesti tuotettava tilinpäätös. Sisäisen laskentatoimen eli johdon laskentatoimen, tehtävänä on tuottaa yrityksen johdolle laskelmia päätöksenteon ja yrityksen toiminnan johtamisen tueksi. (Lahti & Salmien 2011, 14.)

Kuviossa yksi näkyy, että taloushallinto koostuu monesta eri osa-alueesta. Taloushallintotyöt jakautuvat yleisimmin myyntireskontraan, ostoreskontraan, palkkakirjanpitoon, matkareskontraan, rahaliikenteen järjestelmään, käyttöomaisuus kirjanpitoon ja näistä koostuu pääkirjanpito. Pääkirjanpidossa käsitellään jaksotukset ja muut yksittäiset kirjaukset sekä yhdistellään muut osaprosessit yhteen. Kaikkien näiden osa-alueiden yhdistäminen pääkirjanpitoon tarvitsee hyvän tietojärjestelmän. Pääkirjanpitoon tulee myös muita rajapintoja muista prosesseista, kuten materiaalihallinnosta. Kun kirjanpito on tehty, suoritetaan raportointi yritykseen ja viranomaisille. Arkisointi tehdään yleensä kerran vuodessa, kun tilinpäätös ja veroilmoitus on tehty. (Lahti & Salminen 2011, 17.)

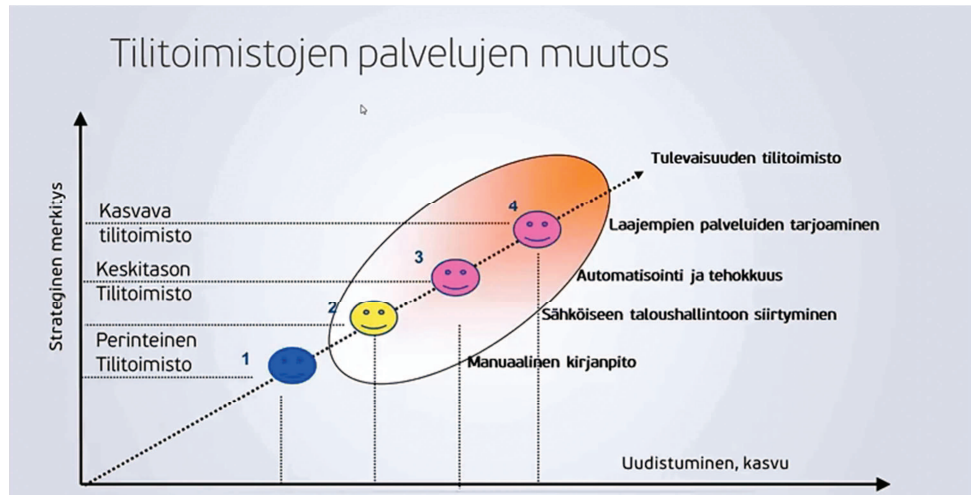


Kuvio 1. Taloushallinnon osat (Lahti & Salminen 2011, 17)

2.2 Tilitoimiston palveluiden kehitys

Sähköinen taloushallinto on ollut Suomessa kohta kaksikymmentä vuotta. Vuonna 1997 Suomen kirjanpitolaki muuttui ja mahdollisti kirjanpidon sähköisen säilyttämisen, paitsi tasekirja on säilytettävä paperisena. Taloushallinnon sähköistämällä tarkoitetaan yrityksen taloushallinnon tehostamista tietotekniikan, sovelluksien, Internetin, integraation, itsepalvelun sekä erilaisten sähköisten palveluiden avulla. Sähköinen taloushallinto tarjoaa runsaasti etuja verrattuna perinteisiin ja manuaalisiin prosesseihin. Sähköinen taloushallinto muuttaa yrityksen toimintaprosesseja merkittävästi. Jatkossa kirjanpidossa voidaan suuntautua enemmän tulevaisuuteen. Sähköisyyden hyötyjä ovat sen tehokkuus ja nopeus. (Lahti & Salminen. 2011, 9.)

Tilitoimiston mahdollisuus kasvaa ja kehittyä riippuu siitä, mitä järjestelmiä tilitoimistolla on. Manuaalisten kirjausten määrä vähenee automaattisten kirjausten myötä. Asiakkaalle tarjotaan laajempia asiantuntija palveluita. Mitä laajemmin tilitoimiston ohjelmisto pystyy integroitumaan asiakkaan prosesseihin, sitä paremmin se vahvistaa asiakassiteitä ja parantaa asiakasuskollisuutta. (Karjalainen 2014)



Kuvio 2. Kasvun edellytykset tiltoimistolle 2015 (Karjalainen 2014)

Yleisesti sekoitetaan digitaalisen ja sähköisen asioinnin tarkoittamaan samaa asiaa, koska niillä on vain pieni ero. Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki aineisto on sähköisessä muodossa. Siinä vaiheessa, kun käsitellään paperista tositetta, tulee siitä sähköistä taloushallintoa. Verkkolaskujen käsittelyssä päästään tähän digitaaliseen käsittelyyn, mutta vielä on paljon toimittajia ja asiakkaita, jotka haluavat käsitellä paperilaskuja. (Lahti & Salminen 2011, 17 – 18.)

Digitaalinen taloushallinto ei tarkoita vain sähköisiä myynti- ja ostolaskuja tai konekielisiä tiliotetapahtumia, vaikka verkkolaskutus on yleistynyt merkittävästi viimeisen kymmenen vuoden aikana. ”Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa.”

Digitaalinen taloushallinto tiivistettynä on automaattinen taloushallinto, mutta ennen kuin automaatio on näin pitkällä, on meidän turvauduttava sähköiseen taloushallintoon. (Lahti & Salminen. 2011, 19.)

Sähköinen taloushallinto vastaa yritysten laatu ja tehokkuusvaatimuksiin. Taloushallinnon osaaminen on kokonaisvaltaisempaa ja asiantuntijuus nousee merkittävämpään rooliin. Sähköisen taloushallinnon hyötyjä tiltoimistolle kuin asiakkaallekin on internetissä toimivat ohjelmistot. Ohjelmistot mahdollistavat joustavan järjestelyn toimia asiakkaan kanssa samassa ohjelmassa. (Helanto ym. 2013, 16.)

Sähköinen taloushallinto

1. tehokas ajankäyttö ja eikä päällekkäisiä työvaiheita
2. kustannustehokas
3. reaaliaikaiset reskontrat ja raportit
4. asiantuntijatyön merkitys lisääntyy
5. tilintarkastus ja viranomaisilmoitukset helpottuu. (Helanto ym. 2013, 15.)

Tilitoimiston siirtyessä sähköiseen taloushallintoon, muuttaa se merkittävästi taloushallinnon prosesseja. Kokeneidenkin kirjanpitäjien on opeteltava uusia työtapoja. Kirjanpitäjän työtehtävät muuttuvat tallentajista automaation hallitsijaksi ja erityisesti täsmäytystyön merkitys korostuu. (Helanto ym. 2013, 17.)

Sähköisten taloushallintojärjestelmän mukanaan tuomina haasteina on myös se, etteivät kaikki tilitoimiston asiakkaat, varsinkaan pienimmät yritykset, koe saavansa hyötyä sähköisestä taloushallinnosta. Pienimmät asiakkaat haluavat pidättäytyä perinteisessä palvelussa. Sähköisessä taloushallinnossa löytyy ratkaisu myös näiden asiakkaiden palvelemiseen. (Helanto ym. 2013, 17 – 18.)

Selainpohjaisten taloushallinto-ohjelmien myötä, ala on muuttumassa entistä tehokkaammaksi. Sähköinen taloushallinto tulee ymmärtää oikein, se ei ole pelkästään verkkolaskujen lähettämistä ja vastaanottamista sähköisessä muodossa. Sähköinen taloushallinto on kokonaisuus, jossa huomioidaan myynti- ja ostolaskujen käsittely, matka- ja kululaskut, palkanlaskenta, viranomaisilmoitukset, maksuliikenne ja kirjanpito. Sähköinen taloushallinto tarkoittaa pilvipalveluna toimivaa taloushallinto-ohjelmistoa. Tilitoimiston siirtyminen perinteisestä taloushallinnosta sähköiseen, vaatii se tilitoimistolta uudenlaista hinnoittelua ja tilitoimiston ansaintalogiikan uudistamista. (Helanto ym. 2013, 4 - 5)

2.3 Kirjanpitäjän osaamisen merkitys

Tilitoimistoyrittäjältä tai sen työntekijöiltä ei vaadita varsinaisesti mitään koulutusta, kuka vaan voi perustaa tilitoimiston. Kuitenkin toisen yrityksen kirjanpitoa ei pysty kunnialla tekemään, jollei ole hyvää ammattitaitoa. Taloushallinnon osaajia on hyvin

monenlaisia, laskentamerkonomit, tradenomit, ym. taloushallinnon tutkinnon osaajia. Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset ammatin vaatimat tiedot ja taidot sekä fyysiset resurssit ja järjestelmät, joita tarvitaan heidän palvelunsa ammattitaitoiseen toimittamiseen. (Grönroos 2001, 124.) Tilitoimiston ammattimaisuus tarkoittaa sitä, että kirjanpitäjä osaa tehdä oikein ja lakeja noudattaen monimutkaisinkin toimeksiannon ja osaa käyttää eri lähteitä asioiden selvittämiseksi. Tili-instituutisäätiö kouluttaa KTL-kirjanpitäjiä. KLT-tutkinto on ainut tutkinto, jossa edellytetään tutkinnon haltijaa jatkuvaan ammattitaidon ylläpitämistä. Tili-instituutisäätiö velvoittaa KLT:n haltijaa raportoimaan työtehtävistään ja kouluttautumisestaan kolmen vuoden välein. KLT-tutkinto kertoo asiakkaalle yrityksen laadukkaasta palvelusta ja luotettavasta palvelusta. <http://www.taloushallintoliitto.fi/ktl/klt-tutkinto/> (luettu 20.8.2014)

Taloushallintoliitto on kirjannut kirjanpitäjän vastuuksi seuraavaa: Kirjanpitäjän, joka tekee kirjanpitoa ja tilinpäätöksiä tulee olla perehtynyt riittävästi kirjanpitoon sekä tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen laatimista koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Liiketapahtumat kirjataan tositteiden mukaan niiden luonteensa mukaisesti sekä niiden sisällön on oltava tosiasioita vastaavia. Kirjanpitäjän tulee paneutua tositteiden sisältöön riittävän syvällisesti ja pyydettyä lisäselvitystä epäselvään asiaan. Elämäkokemuksen perusteella on suhtauduttava varauksella epäuskottavilta vaikuttaviin seikkoihin. Kirjanpitäjän on oltava huolellinen ja tarkka sekä dokumentoida työnsä. Tilinpäätöksen oikeellisuuden takaamiseksi on kirjanpidon ja veronlainsäädännön normien sisällön ymmärtäminen ja pakottavien määräysten noudattaminen on ehdottomaa. (Suomen Taloushallintoliitto ry. 2008)

2.4 Auktorisoitu tilitoimisto

Auktorisoitu tilitoimisto on merkki siitä, että tilitoimiston toiminta on valvottua ja luotettavaa. Taloushallintoliiton myöntämä auktorisointi on tilitoimistolle meriitti, jota ei kaikille tilitoimistoille myönnetä. Auktorisoinnin myöntää KLT-lautakunta niille uusille Taloushallintoliiton jäsenoimistoille, jotka on tarkastettu liiton tilitoimistotarkastuksella ja jotka täyttävät auktorisoinnin edellytykset. Auktorisointi on voimassa

kaksi vuotta, jonka jälkeen uusiminen edellyttää, että jäsenkriteerit ovat yhä voimassa. Jäsenyyden aikana tarkastukset tehdään säännöllisesti viiden vuoden välein. (Mäkinieniemi 2013, 38 - 39.)

Auktorisoinnin saanut jäsenyrityksen pitää olla vakavarainen, riippumattomassa asemassa oleva. Sen tulee omata hyvät valmiudet toimeksiantojen hoitamiseen eli toimiston vastuuhenkilö on suorittanut KLT-tutkinnon, ja on toiminut päätoimisesti vähintään kaksi vuotta. Lisäksi toimiston on noudatettava hyvää tilitoimistotapaa. Auktorisoidun tilitoimiston tunnistaa Taloushallintoliiton jäsen -merkistä. (Mäkinieniemi 2013, 38 - 39.)

Taloushallintoliitto on luonut toimialastandardin TAL-STA, joka on tarkoitettu taloushallinnon palveluyrityksille ja muille taloushallinnon asiantuntijapalveluita tarjoaville yrityksille avuksi alan hyvän tavan noudattamiseen. Toimialastandardi asettaa tilitoimiston toiminnalle vaatimustason, jota noudattamalla tilitoimisto voi tuottaa laadukasta palvelua ja oikeaa tietoa asiakkaalle ja viranomaisille, sekä muille sidosryhmille.

Toimialastandardi ei kata kaikkia tilanteita, sillä sellaista on mahdotonta laatia. Taloushallinnon palvelut muuttuvat ja muuttavat muotoaan, kuten sähköinen taloushallinto ja kehittyvä lainsäädäntö. Tästä johtuen käytetty toimintatapa täytyy vastata toimialastandardin tarkoitusta. (Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STA)

Taloushallintoliiton antama eettinen ohjeistus tilitoimistolle:

- Noudata voimassaolevaa lainsäädäntöä ja alan hyvää tapaa.
- Toimi asiakassuhteissaan vastuullisesti ja asiakkaan etu huomioiden.
- Ole taloudellisesti ja muutoinkin toiminnassaan itsenäinen ja riippumaton.
- Toimi suunnitelmallisesti, pitkäjänteisesti, huolellisesti ja ammattitaitoisesti.
- Ylläpidä ja vahvista hyviä kollegiaalisia suhteita.
- Hoida suhde- ja tiedotustoiminta luottamusta herättävällä tavalla.
- Huolehdi omasta ja työnantajana toimiessa henkilöstön ammatillisesta kehittämisestä ja työhyvinvoinnista. (Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STA)

3 TUOTTEISTAMINEN

Tuotteistaminen on tarjottavan palvelun ominaisuuksien ja valmistuksen suunnittelua sekä määrittelyä. Sen tavoitteena on saavuttaa tuotteen tehokkuus sen monistettavuuden kautta. Tämän vuoksi tuotteistaminen liitetäänkin yleensä tavaratuotantoon, jossa erottuvat tuotekehitys, tuotanto ja tavaran eteenpäin myyminen. Tavaratuotanto ja palveluntuotanto ovat kuitenkin lähestyneet toisiaan ja sen myötä myös palveluiden tuotteistaminen on muodostunut yhä tärkeämmäksi tekijäksi. (Sipilä 1999, 14, 24 - 25.)

Tuotteistamisen tavoitteena asiakkaalle on tehdä ostamisesta helppoa. Tuotteistetut palvelut helpottavat asiakasta palvelun hankinnassa, koska asiakkaalla on palvelun sisällöstä selkeä käsitys ja hän tietää mitä palvelulta voi odottaa. Lisäksi asiakas näkee mistä osista palvelu koostuu ja hän pystyy toteamaan lisäpalveluiden tarpeen. Asiakkaan on helppo vertailla tuotteistettua palvelua ja nähdä mitä hän on ostamassa. Netisivuja tarkasteltaessa huomaa, että palvelut näyttävät kaikki samalta ja kaikki lupaaivat samaa. Myytäessä tuotteistettuja palveluita, on palveluntarjoajan kanssa asioivan henkilön helppo esitellä sitä omassa organisaatiossaan ja perustella sen hankintaa. Parantainen mainitsee myyntiä estävänä seikkana epämääräisyyden ja aineettomuuden. Hän esittää tähän kolme ratkaisua. Ensimmäisenä kilpailijoista erotutaan lupauksella, joka on tärkeä eikä sitä kukaan muu mainitse. Toinen on palveluiden paketointi. Kolmantena asiakkaalle annetaan turvallisuuden tunne ostopäätöksen tekemiseen. Esimerkiksi takuuehdot, jotka poistavat asiakkaan riskiä. (Parantainen 2011, 38 – 39; Apunen 2010, 12 - 13.)

3.1 Palveluiden tuotteistaminen

Tuotteistettu palvelu on kokonaisuus, jota voidaan myydä usealle eri asiakkaalle. Tuotteistamisessa muokataan palvelua, niin että asiakas saa mahdollisimman suuren hyödyn ja yrityksen tulostavoitteet täyttyvät. Tuotteistaminen parantaa tehokkuutta, koska toimintaprosessien ansiosta työt pystytään yrityksessä jakamaan tehokkaasti.

Yrityksen strategioissa määritellään tuotteistamisen tavoitteet ja päämäärät. Tuotteistaminen liittyy kiinteästi markkinoinnin suunnitteluun. Tuotteistamisen- ja markkinointisuunnitelman rajanveto on keinotekoinen, koska ne vaikuttavat kiinteästi toisiinsa. Lehtinen ym. listaavat suunnittelun kannalta tärkeiksi asioiksi, ydinpalvelun ja tukipalvelut sekä palveluprosessit, palvelustrategian, räätälöinnin, standardoinnin, tuotteistamisen vaiheet ja tasot, brändäyksen ja hinta-laatusuhteen. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 30 - 32.)

Palvelut mielletään yleensä työn suorittamiseksi ja niille tyypillistä on aineettomuus, prosessimaisuus, erikoisosaaminen ja asiakkaan osallistuminen itse palvelun tuotantoon. (Jaakko, Orava & Varjonen 2009, 1.) Tuotteistamisen avulla palveluita pyritään kuitenkin aineellistamaan ja tuomaan lähemmäs tavarantuotantoa, jolloin palvelut muuttuvat sisällöltään läpinäkyvämmiksi ja helpommin asiakkaille tarjottaviksi. (Sipilä 1999, 25).

3.2 Tuotteistamisen päätavoitteet

Tuotteistamisen päätavoitteena on yhteiseen oppimiseen perustuvan tehokkuuden lisääminen ja hiljaisen tiedon tekeminen näkyväksi. Tuotteistetulla palvelulla pyritään saamaan palvelusta tasalaatuista, lisäämällä työntekijöiden keskinäisen tiedonjaon ja yhteisesti sovitun toimintamallin perusteella. Tuotteistetulla palvelulla erotutaan kilpailijoista ja parannetaan kilpailukykyä tarjouskilpailussa. Tuotteistamisella haetaan asiakaslähtöisyyttä, asiakastiedon ja asiakasyhteistyön lisäämistä ja sen hyödyntämistä palvelun kehittämisessä. Systemaattinen palvelukuvaus auttaa tunnistamaan innovaatiomahdollisuuksia. (Huttunen 2003, 158.)

”Tuotteistamisen tavoitteena on kasvattaa palvelun katetta. Lisää tuottoja ja pienentävät kuluja yhtä aikaa.” (Parantainen 2007, 37.)

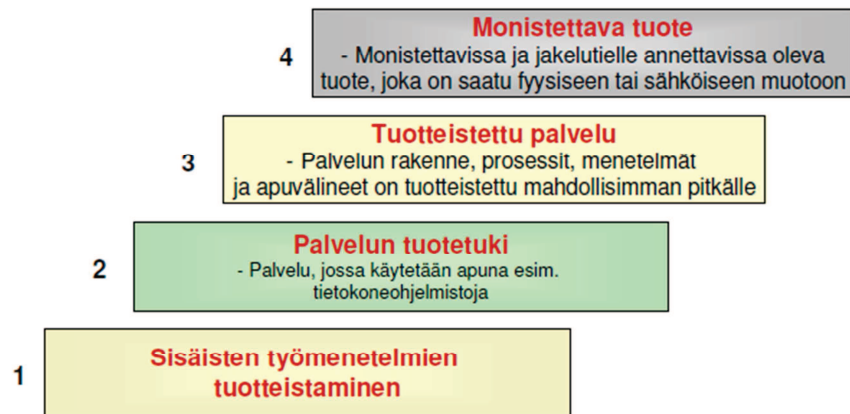
3.2.1 Tuotteistamisen tyypit ja tasot

Palveluiden tuotteistamien jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen osioon. Sisäisellä tuotteistamisella tarkoitetaan asiakkaalle näkymättömien toimintojen kehittämistä. Ulkoiselle tuotteistamisen edellytyksenä on sisäisen toiminnan systematisointi. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 43.)

Sisäisessä tuotteistamisessa pyritään konkretisoimaan ja selventämään tuotteistamiseen tarvittavia prosesseja. Tulokset ovat yrityksen sisäiseen käyttöön, eivätkä näy asiakkaalle. Onnistunut toimintatapojen kehittäminen lisää yrityksen ammattimaisuutta. Sisäisen tuotteistamisen avulla saadaan vakioiduksi toiminnot. Ulkoinen tuotteistaminen edellyttää sisäistä tuotteistamista. Sisäisestä tuotteistamisesta tulevat materiaalit ovat luottamuksellisia, niitä voidaan käyttää esimerkiksi projektien käynnistämiseen tai uusin työntekijöiden perehdyttämiseen. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 43; Vahvaselkä 2004, 46.)

Ulkoinen tuotteistamisen ideana on luoda positiivinen ja edustava kuva yrityksestä ja tarjottavien hyödykkeiden hyöty asiakkaalle. Tuotteistamisen tärkeä osa on yhtenäistää ja konkretisoida palveluista viestimistä asiakasrajapinnassa. Aineettoman palvelun sisällöstä ja laadusta saadaan konkretisoinnin avulla näkyviä todisteita. Konkretisoinnin tavoitteena on tehdä palvelusta houkutteleva, helposti ymmärrettävä ja samalla erottua kilpailijoista. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 43.)

Palveluita voidaan tuotteistaa monella eri tavalla ja tasolla. Tuotteistus etenee usein vaiheittain ja se voi tapahtua eri tasoilla. Prosessi voidaan jakaa neljään eri osaan toimintojen syvyyden mukaan. Näitä osia ovat sisäisten työmenetelmien tuotteistaminen, palvelun tuotetuki, tuotteistettu palvelu ja monistettava palvelu. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 43; Sipilä 1999, 12 - 13.)



Kuvio 3. Tuotteistamisen asteet (muokattu) (Sipilä 1999, 13)

Tuotteistuksen ensimmäisellä tasolla palvelun tuottamiseen tarvittavia menetelmiä on systematisoitu eli niitä on pyritty vakioimaan. Sen tavoitteena on lisätä tehokkuutta, sillä samat työprosessit toistuvat useissa eri palvelutuotannon vaiheissa. Toisella tasolla palvelun kanssa tuotetaan asiakkaalle jokin fyysinen tuotetuki. Tässä tapauksessa aiemmin tuotettu palvelu on rakennettu prosessia tukeväksi menetelmäksi eli se pyrkii auttamaan asiakasta ja asiantuntijaa palveluprosessin aikana. Kolmannella tasolla koko palvelu tukitoimineen on tuotteistettu mahdollisimman hyvin. Asiakas voi halutessaan muokata palvelua itselleen sopivaksi, mutta se on silti toteutettavissa kustannustehokkaasti. Neljännellä, korkeimmalla tasolla palvelusta on tehty jo lähes tavarana omainen. Se on asiakkaille tarjottava monistuskelpoinen tuote, eikä se ole enää riippuvainen sen kehittäjien toiminnasta (Lehtinen & Niinimäki 2005, 44 - 45.)

3.2.2 Tuotteistamisen hyödyt ja riskit

Tuotteistaminen on laaja ja haastava projekti, eikä sen onnistumisesta ole mitään varmuutta. Onnistuessaan prosessi kehittää yritystä, ja sen avulla koko toiminta menee eteenpäin. Kun taas epäonnistunut tuotteistamisprojekti, saattaa olla kova isku yritykselle ja se voi vaikuttaa toimintaan negatiivisella tavalla. Pahimmassa tapauksessa yritys voi menettää tärkeitä asiakkaitaan ja silloin toimintaedellytykset heikkenevät merkittävästi. (Grönroos 2001, 128.)

Tuotteistamisen avulla erilaiset työprosessit konseptoituvat ja systematisoituvat. Palveluiden tuotteistaminen tuotteen omaiseksi lisää dokumentointia ja parantaa tehokkuutta. Työntekijöiden perehdyttäminen helpottuu, sillä palveluista on hyvät dokumentit. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 3.)

Onnistuneen projektin ansiosta yrityksellä on niin yritystä kuin asiakkaitakin helpotettava tuoteluettelo. Palvelutuotteiden esittely ja myynti on paljon selkeämpää ja säästää henkilöresursseja. Myyntityötä tekeville henkilöille työ helpottuu, koska on tarkka käsitys siitä, mitä myydään ja tarjotaan asiakkaalle. Riskien osuus pienenee merkittävästi, koska epäselvyydet lopullisesta tuotoksesta vähenevät. Asiakkaan kannalta hyödyt ovat samansuuntaiset, sillä nyt hekin tietävät, mitä heidän ostamansa palvelutuote sisältää. Luottamus molempien osapuolten välillä vahvistuu ja näin kestäville asiakassuhteille on luotu vankka perusta. (Vahvaselkä 2004, 48.)

Palvelun ostamisen suurimpia esteitä on riski. Asiakkaan epävarmuus tuotteesta on aina ostopäätöstä hidastava tekijä. Epävarmuutta aiheuttavat hinta, käytettävyys, tiedon puute, virheet, pelko ja epävarmuus lopputuloksesta. Tuotteistamisella pyritään poistamaan näitä epävarmuustekijöitä ja siten asiakkaan ei tarvitsisi enää epäillä yrityksen tuotteita. (Apunen 2010, 15 - 16.)

Tuotteistamisella pyritään myös lisäämään kilpailuetua. Kilpailukyky on menestyksenkään toiminnan ja alalla säilymisen elinehto. Hyvät ja kattavat tuotteet voivat luoda merkittävää etua muihin nähden. Hyvin tuotteistettu palvelu saattaa kiinnostaa myös kilpailijoita ja houkuttaa kopiointiin. Tuotteistaminen on kuitenkin tullut hyvin yleiseksi, joten sillä ei välttämättä saada niin suurta hyötyä kuin ennen. Asiantuntijaorganisaatioiden tuottamat palvelut ja tuotteet ovat hyvin samankaltaisia, joten kilpailuetua saadaan esimerkiksi hyvällä sijainnilla ja imagoon liittyvillä asioilla. Psykologiset asiat ovat siis vähintäänkin yhtä tärkeitä kuin konkreettiset tuotteisiin liittyvät seikat. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 24 - 25.)

3.3 Tuotteistamisstrategia

Tuotteistettujen palveluiden keskeinen tehtävä on yksinkertaistaa asiakkaan monimutkaisia tehtäviä. Asiakas haluaa ostaa palvelun joka helpottaa hänen elämäänsä, eikä lisää vaikeita päätöksiä ja voi luottaa siihen että asiat hoituvat. (Apunen, 2010. 19) Tuotestrategian tärkeimpänä osana on saada tavoitteellinen tuoteluettelo. Kun tuoteluettelo on tehty pystytään tekemään tuotteistusohjelma ja tuotteistamaan tuotteita. (Sipilä, 1999, 34.)

Tuotesuunnittelu ja tuotteistaminen tapahtuvat tiiviissä yhteistyössä. Prosessin alussa tuotesuunnittelussa syntyy palvelutuotteita jotka myöhemmin tuotteistetaan. Tuotesuunnittelu ja tuotteistaminen tapahtuvat osittain päällekkäin. Suunnitteluvaiheessa voidaan jo tehdä toimia jotka auttavat tuotteistamista. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 32.)

3.4 Asiakasstrategia

Asiakkuusajattelun taustalla on periaate, että asiakaslähtöisesti toimiva yritys pyrkii kasvattamaan tietämystään asiakkaansa arvontuotannosta ja ”oppimaan asiakkuuden” laajemmin. On pyrittävä selvittämään, kuinka asiakas omassa liiketoiminnassaan tuottaa arvoa omilla voimavaroillaan. Tämän jälkeen on arvioitava, millainen rooli yrityksellä ja sen tuotteilla on asiakkaan arvontuotantoprosessinsa. Asiakkaan arvontuotannon määrittäminen voidaankin nähdä asiakkuusajattelun tärkeimpänä kulmakivenä. Aidon lisäarvon tuottaminen luo kestäviä asiakassuhteita. Asiakaslähtöisyys tukee uudistumista ja auttaa muuttamaan vakiintuneita toimintatapoja. Asiakaslähtöisyys auttaa katsomaan asioita laatikon ulkopuolelta. (Selin & Selin 2013, 96 – 97.)

Hyvät tuoteideat ja tuotteet ovat kehittyneet kiinteässä yhteistyössä vaativien asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden kuunteleminen ja heidän ongelmiansa ymmärtäminen onkin palveluyrityksen tuotekehityksen keskeinen lähtökohta. Asiakkaan ratkaisemat-

tomat ongelmat ovat aina mahdollisuus uudelle tuotteelle tai sen osalle (Sipilä 1999, 37.)

Palveluerittelyt on suunniteltu palvelemaan myynti- ja asiakasneuvottelutilanteissa. Palveluerittelyssä jaetaan palvelut kolmeen ryhmään, ydinpalvelu, tukipalvelu ja lisäpalvelut. Palveluerittelyssä voidaan jakaa myös asiakkaat kolmeen ryhmään, ydinasiakkaat, lisäpalveluasiakkaat, tarkat asiakkaat. Palveluiden ja asiakkaiden jakamisella helpotetaan sopimistilannetta. Ydinasiakkailla tarkoitetaan asiakkaita, jotka tarvitsevat vain ne lakisääteiset ydinpalvelut. Lisäpalveluasiakkaat tarvitsevat ydinpalveluiden lisäksi lisäpalveluita, kuten esimerkiksi palkanlaskennan. Tällöin asiakkaan kanssa suunnitellaan ja valitaan sopivat palvelut. Tarkat asiakkaat tietävät, mitä haluavat ostaa ja sopimus syntyy, mikäli tilitoimisto täyttää asiakkaan ehdot. (Airola 2014, 40 – 42.)

Asiakkaita on hyvin erilaisia, sopimistilanteessa asiakas ei aina osaa, eikä ymmärrä kysyä kaikkia asioita. Sopimukset on tästä syystä hyvä tehdä kirjallisena. Taloushallinto-
liitolla on hyvä ja laaja toimeksiantosopimus tilitoimistopalveluista KL2004. Asiakkaan kuin tilitoimistonkin on toimeksiantosopimuksesta helppo tarkistaa toimeksianto. Toimeksiantoa voi korjata ja lisätä myöhemmin tarpeiden mukaan. Selkeys ja yhteinen ymmärrys on tärkeintä, kun palvelutehtävistä sovitaan. (Airola 2014, 40 – 42.)

4 TUOTTEISTAMISPROSESSI

Tuotteiden muodostamisen ja kehittämisen perustana toimii palveluiden määrittäminen. Siinä määritellään yrityksen tai tietyn toimintayksikön tarjoamien palveluiden kokonaisuutta. Määrittelyn tavoitteena on antaa yritykselle selkeä kuva, mitä palveluita jo tarjotaan ja miten mahdollisesti yrityksen tai toimintayksikön palveluita tulisi jatkossa kehittää. (Jaakkola, Orava & Varjonen. 2009, 7.) Siinä vaiheessa kun määritellyjä palveluita aletaan tuotteistamaan, on ensin määriteltävä yksittäisten palveluiden sisältö ja niiden tuottamiseen liittyvät toiminnot eli palveluprosessit. Palveluprosessin avulla selvitetään palvelun tuottamiseen käytettävien henkilöiden, työvaiheiden ja muiden resurssien määrä sekä eri työvaiheiden kesto. Palvelun tuottamiseen tarvittavien resurssien määrittely auttaa palvelun toiminnan suunnittelussa, sekä sen aiheuttamien kustannusten arvioinnissa. Palveluprosessia kuvaamaan voidaan laatia esimerkiksi toimintakaavio, johon sisällytetään palvelun tuottamiseen tarvittavat työvaiheet ja niihin osallistuvat henkilöt, vaiheiden kesto, tarvittavat resurssit sekä mahdolliset kriittiset kohdat palvelun toteuttamisessa (Jaakkola ym. 2009 11, 15 - 16.) Palvelut voidaan myös ryhmitellä hierarkkisesti pääryhmiin, palveluryhmiin ja yksittäisiin palveluihin, minkä perusteella valitaan se taso, jolla palveluiden sisältö, tarkoitus, resurssit ja laatu halutaan määritellä. Tuotteiden muodostamisen lopuksi laaditaan tuoteluettelo, jossa palvelut on jaettu joko yksittäisiksi palvelutuotteiksi tai palvelupaketeiksi. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 47.)

Tuotteistaminen etenee vaiheittain. Tuotteistamisprosessiin kuuluu eri vaiheita, kuten valmisteleva työ, tuotteiden muodostaminen, sisäisen ja ulkoisen markkinoinnin valmistelu sekä seuranta ja arviointi. Tuotteistamisprosessin aikana johto ja henkilöstö oppivat ymmärtämään ja jäsentämään paremmin palveluitaan ja palveluiden tuotteistamista. Tuotteistaminen on sidoksissa muotoiluun, brändien luomiseen ja designiin. Asiakkaiden tarpeet ja niiden muutokset ovat tuotteiden ja tuotantoprosessien lähtökohdana. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 45.)

Tuotteistusprosessissa on monta vaihetta, oheinen kuvio selventää tuotteistuksen eri vaiheet lyhyesti ja selkeästi. Kohdat käydään läpi seuraavilla sivuilla prosessin kuluksena.

1. Asiakastarpeen arviointi ja määrittely
2. Palvelun rakenteen, sisällön ja prosessin määrittely
3. Standardointi lasteen määrittely ja palvelun standardointi
4. Palvelun konkretisoiminen (esitteet, kuvaukset ym.)
5. Palvelun hinnoittelu
6. Seuranta ja mittaaminen
7. Palvelun jatkuva kehittäminen

Kuvio 4. Tuotteistusprosessi vaiheittain (muokattu)(Rope 2006, 99)

Kuviossa neljä, kohta yksi, kuvaa tuotteistamisprosessin alkutilannetta. Alkutilanteessa kuvataan olemassa olevat palvelut, joita aiotaan kehittää. Tilitoimisto tekee palveluerittelyn olemassa olevista palveluista ja toimintatavoista. Päätös tuotteistamisesta tehdään tässä vaiheessa. Tuotteistamisen valmistelutyönä on selvitettävä organisaation tuotteiden laatu politiikkaan ja mikä on sen sanoma.

- selvitetään asiakasryhmät ja ryhmitellään ne
- palveluun kohdistuvat vaatimukset ja lainsäädäntö
- millaiset palvelut, paljonko ja vartenotettavat asiakasryhmät
- palveluihin käytettävä aika.
- työaikaresurssit palvelun tuottamiseen
- asiakastyön ja palvelun osuus
- budjetti
- tuotteistamiseen perehtyminen
- ratkaisuihin tutustuminen ja koulutus
- kirjallinen suunnitelma aikatauluineen

Valmisteluiden olennainen osa on tuoteluettelon laadinta. Tuoteluetteloita tarvitaan kaksi versiota, nykytilaa ja tavoitetilaa kartoittava versio. Lähtökohtana tavoitetilan suunnittelulle on nykytilan kuvaus. Tuotteistamiseen perehtyminen kuuluu suurena osana valmistelutyöhön, jolloin pystytään valitsemaan organisaatioon sopiva tuotteistamismalli. Valmisteluiden tuloksena tulee käsitys tuotteistuksen tarkoituksesta omas-

sa organisaatiossa. Suunnitelmaprosessin läpiviemiseksi on tehtävä aikataulutettu suunnitelma. (Lehtinen & Niinimäki. 2005. 46 – 47.)

Prosessin suunnitteluvaiheita ovat kohdat kaksi ja kolme. Kohdassa kaksi määritellään kohderyhmä. Kohderyhmänä voi olla koko asiakaskunta tai vain osa asiakkaista, jotka ovat kiinnostuneita käyttämään uusia palvelumuotoja. Kohdassa kolme päätehtään mitä varsinaisesti tavoitellaan uudistuksella. Uudistusten tuomien mahdollisuuksien tarkastelulla selviää tilitoimiston saama hyöty tuotteistamisesta. (Lehtinen & Niinimäki. 2005. 46 – 47.)

Suunnittelutyön ollessa valmis, alkaa varsinainen tuotekehitys. Tuotteen sisällöllisessä rakentamisessa voidaan käyttää niin sanottua sipulimallia. Siinä muodostetaan kokonaisuutta kerroksittain. Ydinosaminen muodostaa sipulin ytimen. Ydinosaminen luo edellytykset koko palvelukokonaisuudelle. Sipuli rakentuu ydinosamisen ympärille ja muut osaamisalueet ovat muita kerroksia. Myös asiakkaalle muodostuu kokonaiskuva palvelusta. (Sipilä 1999, 40 - 41.)

Neljännessä kohdassa luodaan palvelusta mielikuva. Palvelu voi perustua kolmeen eri imagoon, jonka avulla se myydään asiakkaalle, yritysbrändi, tuotebrändi ja henkilöbrändi. Henkilöbrändi on vahva mielikuva, sillä henkilön erikoisuus ja osaaminen ovat ratkaisevassa asemassa. (Lehtinen & Niinimäki 2005. 48.)

Kohdassa viisi ja kuusi keskitytään hinnoitteluun. Viidennessä vaiheessa määritellään kustannushinta, kilpailuhinta ja mahdollisuushinta. Palvelulle lasketaan kustannusten perusteella hintahaarukka, jolla markkinoilla voi pärjätä. Kohdassa kuusi päätetään lopullisesta hinnasta jolla markkinoille lähdetään. Kohdassa seitsemän palvelu on tuotteistettu ja valmis markkinoitavaksi. Vaikka tuotetta ei varsinaisesti myytäisikään, on markkinointi tärkeää. Markkinointi voi olla oman tuotantoyksikön esittelyä ja siitä tiedottamista sekä kirjallisten tuotekuvausten laatimista. Tuotekuvaukset sisältävät tuotteennimen, hinnan, määrittelyt tuotteen sisällöstä, tarkoituksesta ja laatuominaisuuksista. Seurannan ja arvioinnin avulla huolehditaan jatkuvasta tuotteiden kehittämisestä ja laadun toteuttamisesta. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 47 – 49.)

5 FINNOMECC OY

Finnomec Oy on perheyritys, joka on perustettu 2006. Finnomec Oy:ssä on kaksi toimialaa kone- ja metallirakennesuunnittelu ja tili- ja toimistopalvelut, koska molemmat puoliset harjoittavat omaa yritystoimintaa samassa yrityksessä. Molemmat toimialat ovat palveluita yrityksille ja ne pitää tuotteistaa. Tässä opinnäytetyössä rajataan tuotteistaminen tili- ja toimistopalveluihin. Yritys toimii Iisalmissa, Soinlahdessa. Soinlahti on voimakkaasti kasvava teollisuusalue. Alueella sijaitsee tällä hetkellä puuteollisuutta kuten lämpöpuuta ja komposiittipuuta valmistava Lunawood Oy ja saha Anaika Wood Oy. Green Fuel Nordic Oy suunnittelee rakentavansa kaksi uutta biojalostamoaa, joiden odotetaan tuottavan alueelle yli 100 uutta työpaikkaa. Iisalmen kaupunki on rakentanut alueelle teollisuusaluetta johon kuuluu uusia teitä, kaavoitettut tontit ja logistiikka. Finnomec Oy on rakentanut uudet toimitilat Soinlahteen teollisuusalueen välittömään läheisyyteen. Finnomec Oy:n toimitilat valmistuivat loka-kuussa 2013. Toimitiloissa on hallitilaa n. 300 m² ja toimistotilaa 140 m². Hallitilat ovat kalustettu konepaja käyttöön. Toimistotilat ovat kalustettu niin, että työtiloja on 4-6 henkilölle.

Finnomec Oy:n tilitoimistopalveluita käyttää tällä hetkellä kaksikymmentä erilaista yritystä. Puolet yrityksistä on yhdistyksiä ja taloyhtiöitä, joiden kirjanpito tehdään keran vuodessa. Nämä työllistävät tammi – helmikuussa melko paljon. Muuna aikana kirjanpitoitöitä on vähän. Tämä on aiheuttanut sen, ettei ole voinut vielä alkaa kokopäiväiseksi yrittäjäksi. Kokopäiväisenä yrittäjänä toimiminen vaatisi asiakasyritysten moninkertaistamista. Sähköisten palveluiden tuotteistamisen myötä on tarkoitus tehostaa markkinointia ja aloittaa tehokkaasti asiakkaiden hankinta.

Tilitoimiston ohjelmistona on selainpohjainen Visman EconetPro. ASP-palvelu (Application Service Provision) ja Visma DCE (Dokument Center Enterprise) sähköinen laskujen käsittely ohjelma. Nämä vastaavat nykyaikaisia asiakkaiden tarpeita ja vaatimuksia sekä mahdollistaa täydellisen digitaalisen taloushallinnon. Selainpohjaisella ohjelmiston käytöllä asiakas pystyy käyttämään sivulisenssin avulla samaa ohjelmaa tilitoimiston kanssa. Tämä taas vähentää päällekkäisten ohjelmistojen käyttöä sekä eri henkilöiden tosittaisen käsittelyä ja näin myös virheiden määrä pienenee. Ohjelmisto

tarjoaa erilaisia vaihtoehtoja asiakkaan tarpeiden mukaan ja taipuu sekä pienten yritysten kuin suurempienkin yritysten tarpeisiin.

5.1 Finnomec Oy:n nykytilanne

Tilitoimiston asiakkaina on monelta eri alalta olevia pieniä yrityksiä ja yhdistyksiä. Yritysten määrä on kuitenkin niin vähäinen, ettei tilitoimisto toiminta ole kannattavaa. Asiakashankinta on vaikeaa, sillä tilitoimistoa ei vaihdeta hetken mielijohteesta, ei edes silloin, vaikka nykyisiin kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluihin ei oltaisi täysin tyytyväisiä. Tilitoimistojen palveluihin yleisesti kuuluvat yritysten kirjanpidot, ilmoitukset verottajalle, tilinpäätökset, veroilmoitukset, palkanlaskenta ja vuosi-ilmoitukset ja nämä asiakas mieltää aivan samankaltaisiksi kaikissa tilitoimistoissa. Erottuaksemme joukosta olemme hankkineet käyttöömmme uuden selainpohjaisen taloushallinto-ohjelmiston, joka mahdollistaa sen että asiakas voi halutessaan saada sivulisenssin samaan ohjelmaan ja näin vähentää kahdenkertaista kirjanpidon työtä ja säästää kirjanpidon laskuissa. Toistaiseksi ainoastaan yksi yritys on ottanut käyttöönsä sivulisenssin. Yritys ottaa syyskuussa käyttöön ostolaskujen kierrätyksen, joka mahdollistaa sen, ettei yrityksen tarvitse välttämättä itse käsitellä paperilaskuja. Laskut skannataan, tiliöidään ja lähetetään asiakkaalle hyväksyttäväksi. Asiakas näkee laskun kuvan ja voi liittää liitteitä ja kommentoida laskua, jonka jälkeen lasku hyväksytään ja voidaan laittaa maksuun. Lasku siirtyy suoraan kirjanpitoon ja suoritus reskontraan.

5.2 Finnomec Oy:n nykyiset tehtävät ja rooli

Joukossa on myös asiakkaita, jotka arvostavat tilitoimiston työtä. Sikäli, kun on saavuttanut asiakkaan luottamuksen, asiakas uskaltaa kysyä omaa yritystä koskevia asioita. Hyvä keskusteluyhteys asiakkaan kanssa on todella tärkeää. Asiakkaan on helppo avautua tulevaisuuden suunnitelmista ja taloudellisesta tilanteesta. Yrityksen kehityksen ja investointien suunnittelussa tilitoimiston rooli on tärkeä. Tilitoimiston rooli on

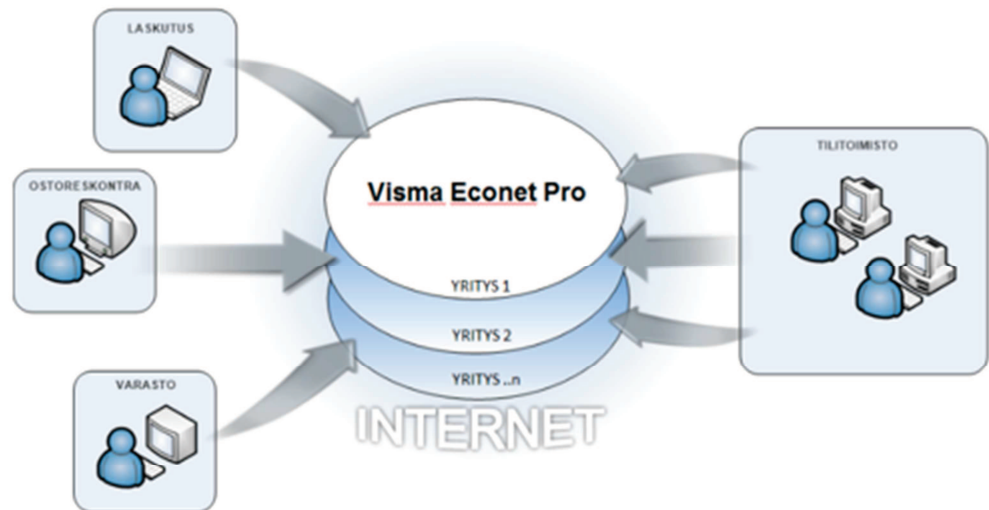
muuttumassa enemmänkin asiantuntijaksi, rutiinien vähentyessä. On tärkeää, että asiakas luottaa tilitoimiston asiantuntemukseen ja kääntyy askarruttavissa asioissa tilitoimiston puoleen.

Suurin osa nykyisistä tehtävistä on rutiinitehtäviä. Tehtävien hoitamiseen on panostettu ja hankittu selainpohjainen ohjelmisto. Nykyisten asiakkaiden kanssa on hyvä keskusteluyhteys, vaikkakin parannettavaa aina on. Asiakkaiden kanssa on pyritty pitämään ainakin yksi kunnan palaveri vuodessa, jossa asiakkaalle kerrotaan yrityksen tilasta, käydään tulosta ja tulosteita läpi kohta kohdalta ja kysytään asiakkaalta voitaisiinko olla enemmän avuksi. Toiset asiakkaat ovat aktiivisempia ja kiinnostuneempia oman yrityksen tilasta ja toiset vähän liiankin välinpitämättömiä. Asiakkaille on nyt myös kerrottu uudesta ohjelmasta ja sen mahdollisuuksista asiakkaalle. Asiakkaat ovat olleet kiinnostuneita ohjelmasta ja ohjelman tuomista mahdollisuuksista, mutta vasta yksi asiakas on ottanut sivulisenssin käyttöön. Monelle uuden palvelun ottaminen on myös kustannus kysymys. Kun sivulisenssin ottamisesta tulee taloudellista hyötyä ovat asiakkaat siitä vilpittömästi kiinnostuneita.

5.3 Finnomec Oy:n palveluiden kehitysmahdollisuudet ohjelmistossa

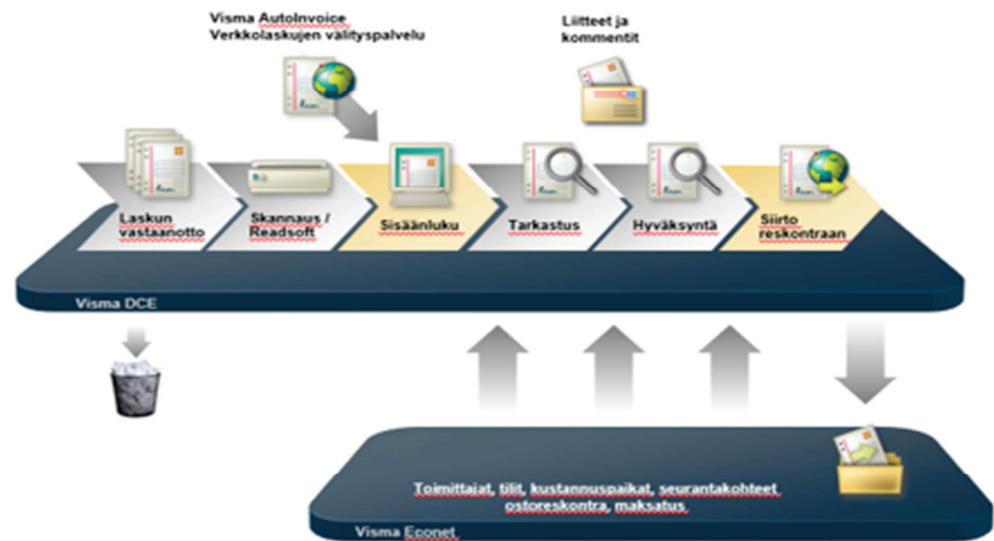
Tilitoimiston palvelut muuttuvat sitä mukaan, mitä nuorempia yrittäjiä tulee tilitoimistoon asiakkaaksi. He ovat myös aiempaa kriittisempiä, sanavalmiimpia ja odottavat enemmän kirjanpitäjältään. Nuorille vanhat perinteiset kirjanpidon mallit ovat hankalia ja aikaa vieviä. Tilitoimiston asiakkaat ovat yhä vaativampia ja odottavat saavansa reaaliaikaista tietoa missä ja milloin tahansa. Selainpohjaisten ohjelmien tultua markkinoille on saatu kirjanpitoonkin selkeyttä ja nopeutta. Sähköisen taloushallinnon ansiosta, asiakas pystyy käyttämään esimerkiksi laskutukseen samaa ohjelmaa tilitoimiston kanssa, näin laskuja ei tarvitse enää uudelleen tiliöidä kirjanpitoa varten, vaan ne kirjautuvat suoraan reskontraan ja kirjanpitoon. Suoritukset taas kirjautuvat pankkiohjelman kautta suoraan myyntireskontraan suoritetuksi ja eräänntyneet raportista näkee avoimien laskut. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa tositteiden ja raporttien tarkastelun internetin välityksellä mistä ja milloin vain. Asiakas näkee reaaliaikaisen taloustilanteen. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa myös joustavan vara-

henkilöjärjestelyn, sekä sähköisen arkistoinnin. Varamiesjärjestelmänä sivulisenssiä voi käyttää yritys joka itse hoitaa pääosin taloushallintonsa. Yrittäjät ulkoistavat taloutensa hallinnan pääasiassa siksi, ettei heillä ole aikaa priorisoida sitä. He myös odottavat kirjanpitäjältään aiempaa enemmän: he haluavat sparraajan, joka tukee heitä ennakkoivalla tavalla liiketoiminnan ohjaamisessa.



Kuvio 5. Visma Econet Pro ASP-sivulisenssi

Ostolaskujen kierrätysjärjestelmä mahdollistaa sen, ettei asiakkaan välttämättä tarvitse käsitellä paperilaskuja lainkaan. Paperiset laskut voidaan ohjata suoraan tilitoimistoon tai skannauspalveluun, jossa laskut skannataan ja kirjataan ostolaskujen kierrätysjärjestelmään. Verkkolaskut kirjautuvat suoraan kierrätysjärjestelmään. Asiakas hyväksyy skannatut laskut ja tarvittaessa kirjaa lisätiedot sekä lisää liitteitä laskuun, tiliöi, korjaa tiliöintiä tai kommentoi. Tämän jälkeen lasku siirtyy ostoreskontraan ja lasku voidaan siirtää maksuun. Laskun käsittelyn kulku sovitaan asiakkaan kanssa asiakaskohtaisesti. Asiakkaan ei tarvitse välttämättä käsitellä paperisia laskuja lainkaan. Laskuja ei tarvitse enää viedä minnekään eikä syöttää pankkijärjestelmään erikseen.



Kuvio 6. Ostolaskujen käsittely Visman DCE ratkaisulla

5.4 Finnomec Oy:n palveluiden hinnoittelupolitiikka

Tilitoimiston palveluiden hinnoittelu on hyvin kirjavaa. Kaikilla asiakkailta on oma hinnasto, jonka mukaan hinnoittelu on tehty. Hinnoittelun selkeyttämiseksi olisi saatava hinnoittelu ajan tasalle. Tuotteistamisen kautta haetaan muutoksia hinnoitteluun. Tilitoimistopalveluissa usein käytetty vientiveloitus, tuntiveloitus yhdistelmästä halutaan eroon ja tilalle halutaan saada kiinteä kuukausihinta. Hinnoittelu on olennainen osa tuotteistamista, vaikka sitä ei tässä opinnäytetyössä käsitellä sen enempää. Tuotteistamisen tarkoituksena on että saadaan pakettihinnat palveluille.

5.5 Sähköisten palveluiden tuotteistamisprosessi

Tuotteistamisen tarve tuli uuden sähköisen ohjelman myötä. Sähköisen taloushallinto-ohjelmiston markkinoiminen ja hinnoittelu on ollut vaikeaa. Tuotteistaminen aloitettiin luettelomalla nykyiset palvelut, palveluiden hinnat ja asiakasryhmät. Sen jälkeen tehtiin toinen luettelo, jossa oli ne palvelut, joita tavoitellaan. Lainsäädäntö sähköisille palveluille on ollut voimassa jo vuodesta 1997. Työaikaresurssit olivat yrittäjän omaa aikaa, päämääränä kuitenkin marraskuu 2014. Palvelut jaoteltiin kolmeen

tasoon, peruspalveluihin, tukipalveluihin eli syvennettyihin ulkoisen laskennan palveluihin sekä lisäpalveluihin eli laajennettuihin sisäisen laskennan ja raportoinnin palveluihin.

Peruspalveluiden määrittäminen on helppoa ja nykyisistä asiakkaista melkein kaikki ovatkin juuri näitä peruspalvelun käyttäjiä. Peruspalveluihin kuuluvat kirjanpito, arvonlisäveron kausi-ilmoittaminen, tilinpäätöksen toteuttaminen ja tuloverotusilmoitus sekä joskus palkanlaskenta. Peruspalvelut ovat lakisääteisiä vähimmäispalveluita. Peruspalveluihin sisällytetään myös pankkivaltuutukseen liittyvät palvelut. Peruspalveluihin ei kuulu sivulisenssiä ohjelmistoon. Peruspalveluita voidaan tarvittaessa laajentaa tukipalveluilla tai lisäpalveluilla.

Nykyisten asiakkaiden tarpeita tarkastellessa, tukipalveluiden määrittäminen oli jo vähän vaikeampaa. Tukipalvelut eli ulkoisen laskennan palveluita voidaan lisätä asiakkaan tarpeiden mukaan, kuten palkanlaskenta, maksatus sekä myynti- ja ostolaskujen käsittely. Tukipalveluihin kuuluvat myös sähköinen arkistointi. Tukipalveluihin sisällytettiin perussivulisenssit eli laskutus/myyntireskontra, ostoreskontra, raportointi ja pankkipalvelut. Tukipalvelut tarvitsevat perustaksi ydinpalvelut, joita ”höystetään” tukipalveluilla. Yksittäisiä lisäpalveluita voidaan lisätä tukipalveluihin.

Lisäpalvelut eli laajennetuilla sisäisen laskennan ja raportoinnin palveluilla tarkoitetaan asiakaskohtaista, räätälöityä juoksevaa raportointia sekä johdon laskentatoimen alaan kuuluvia raportointeja, kuten budjetointia, tulosohtaus- ja controller-palveluita sekä veroneuvontaa. Lisäpalveluihin kuulu myös monia muista kertaluonteisia asiantuntijapalveluita, kuten yritysjärjestelyitä, verosuunnittelua, yhtiöoikeudellinen neuvonta ym. Lisäpalveluihin sisältyy sähköisistä palveluista ostolaskujen kierrätyspalvelu joka sisältää ostolaskujen vastaanottamisen, kirjaamisen ja skannauksen järjestelmään.

Asiakasryhmien määrittely on jokseenkin hankalaa. Asiakasryhmien määrittely suoritettiin sen mukaan mihin palveluryhmään yritys kuului. Yleensä asiakas ottaa sellaisen palvelun, joka hänelle on tarpeellinen ja taloudellisesti kannattava. Palveluita tuotetaan kaikille asiakasryhmille ja kaikki asiakasryhmät ottavat käyttöön jonkin palveluita.

Lähdettiin rakentamaan palvelupaketteja yritysten mahdollisten tarpeiden kautta. Jaoteltiin palvelut kolmeen osaan, perus-, medium- ja ekstra-palvelu. Palveluista tehtiin palvelukortit, liite 3. Perus-palvelu sisältää sähköinen palvelun ilman ohjelman sivulisenssiä eli ydinpalvelun. Medium-palvelu sisältää sähköisten palveluiden käyttöönoton sivulisenssillä eli ydin ja valitut tukipalvelut. Ekstra-palvelu, jossa asiakas ottaa sähköiset palvelut käyttöön sivulisenssillä ja ostolaskujen kierrätyksellä eli ydin-, perus- ja lisäpalvelut. Asiakas voi myöhemmin kätevästi vaihtaa ja lisätä lisäpalveluita tilanteen mukaan. Paketeille olisi keksittävä iskevät nimet, mutta näillä lähdin kasaamaan pakettia.

Ensimmäiseksi perus – palvelu, suurin osa pienistä yhden henkilön yhtiöistä käyttää pelkästään ydinpalveluita ja he eivät näe hyötyjä sivulisenssistä. Sivulisenssin käyttöönotto on myös jonkinlainen kuluera ja mikäli asiakas ei näe saavansa erityistä hyötyä siitä, ei sitä haluta ottaa. Perus- palvelu on pienille kirjanpitoasiakkaille, joilla ei ole paljoa tapahtumia, laskutusta on vain muutamia laskuja kuukaudessa ja ostolaskujakin on vain muutamia. Kirjanpito tehdään maksuperusteisesti. Joillekin asiakkaille riittää, kun kirjanpito on tehty ja viranomaisilmoitukset on hoidettu, eivätkä juuri seuraa kirjanpidon raportteja. Palvelun etuna on, että asiakas voi tilanteiden muututtua laajentaa palveluaan. Yritystoiminnan laajentuessa, yrittäjä voi tarvitakin laskutuspalvelun ja pankkipalvelut sekä reaaliaikaisen talousseurannan, jolloin hän siirtyy medium palveluun. Palvelusta toiseen käy helposti ja vaivattomasti, eikä se vaadi järjestelmään muutoksia, koska kaikki valmiudet ovat alusta asti valmiina ja odottaa vain niiden käyttöön ottoa.

Medium – palvelua lähdin rakentamaan sellaisille yrityksille, joilla on vähän enemmän toimintaa, kuten laskutusta ja ostolaskujen kirjaamista. Mikäli yrityksellä on laskutettavia laskuja yli kolmekymmentä, on yrityksen jo taloudellisesti kannattavaa ottaa sivulisenssi ohjelmaan ja hoitaa laskutus sivulisenssin kanssa. Medium palveluun kuuluu joko laskutus/myyntireskontra tai ostoreskontra, pankkipalvelu ja raporttien seuranta. Asiakas voi kätevästi laskuttaa, tulostaa ja lähettää laskun postissa tai lähettää verkkolaskut pankkiohjelman kautta. Jonka jälkeen hän ottaa pankkiohjelmalla suoritukset vastaan ja siirtää ne myyntireskontraan. Myyntireskontrasta hänen on helppo seurata erääntyneitä laskuja ja huomauttaa asiakasta tai siirtää laskut perintään. Ostoreskontrassa asiakas syöttää ostolaskut

samaan tapaan kuin verkkopankissa järjestelmään. Asiakas tai kirjanpitäjä tilioi laskun, siitä voi sopia asiakaskohtaisesti. Asiakas lähettää ostolaskut eräpäiväniputuksella pankkiohjelmaan ja ostolaskut hoituvat eräpäivänä. Vastaavasti ostoverkkolaskuissa pankkiohjelma ottaa vastaan verkkolaskun, joka siirtyy ostoreskontraan ja asiakkaan hyväksyttäväksi ja lähetettäväksi maksua varten pankkiohjelmaan. Medium palveluun voi halutessaan liittää eri toimintoja tarpeen mukaan, kuten käteismyynti, suoraveloitusaineistot, perintäliittymä, Factoring-liittymä - e-Kirje-lasku, laskujen excel-syöttö, ostoreskontra, monipankki, tiliotekirjanpito, palkat, ekirje-palkkaerittely, kustannus-paikkakäsittely, saldoreskontra jne.

Ekstra – palvelu on tarkoitettu vähän isommille yrityksille, joita ei yrityksessä tällä hetkellä ole hoidettavana. Ekstra palvelussa asiakas valitsee medium palvelun lisäksi ostolaskujen kierrätyspalvelun. Ostolaskujen kierrätyspalvelu on tarkoitettu lähinnä sellaisille yrityksille, jossa laskujen tarkastajia on useita ja ehkä eri toimipaikoissa. Ostolaskujen kierrätyksessä asiakas voi päästä jopa paperittomaan ostolaskujen käsittelyyn, jos asiakas siirtää ostolaskujen käsittelyn ja skannauksen esimerkiksi tilitoimistolle. Asiakas tai tilitoimisto ottaa vastaan paperiset ja verkkolaskut, kirjaa ne kierrätykseen ja lähettää laskut tarkistettavaksi ja hyväksyttäväksi. Asiakas näkee laskun kuvan ja voi sitä kommentoida, liittää liitteitä, korjata tiliointiä ja kustannuspaikkaa, vaihtaa tarkastajaa tai hyväksyjää. Kun laskut on hyväksytyt, ne siirtyvät reskontraan ja sieltä maksatukseen. Ekstra - palveluun kuuluu myös yrityksen sisäisen laskennan raportointia, budjetointia, investointilaskelmia ja verosuunnittelua.

Yritysbrändinä Finnomec Oy on vielä varsin tuntematon, mutta yritetään saada yritystä paremmin esille positiivisessa mielessä. Henkilöbrändi tilitoimisto työskentelyssä kohdistuu minuun. Olen ollut mukana Iisalmen Seudun Yrittäjänäisten toiminnassa ja sitä kautta verkostoitunut muiden yrittäjien kanssa. Mielikuva palvelusta on kuin jäätelöannos. Jäätelöannos kootaan tarpeiden mukaan. Perus palveluun kuuluu annos, jossa on jäätelökuppi, ja siihen tulee yksi iso pallo vanilja jäätelöä. Medium annos taas on sellainen, että siihen kuuluu iso pallo vanilja jäätelöä ja lisäksi saat valita kolme palloa oman makusi mukaan. Ekstra annokseen kuuluu iso pallo vanilja jäätelöä ja kolme palloa oman valintasi mukaan sekä ekstra

palloja, keksiä ja nonparelleja. Lisähintaan voit ottaa lisäpalloja ja nonparelleja makusi mukaan. Asiakkaan on helppo mieltää mitä palveluita hän ostaa ja mistä palvelun hinta koostuu.

Jokaiselle palvelulle on määritelty oma hinta. Jokaiselle palvelulle on saatavissa lisäosia, jotka on myös hinnoiteltu lisäosa kohtaisesti. Palvelun hinta on määräytynyt sen mukaan millainen on yleisin palvelun käyttäjä. Premium palvelun hinnoittelu pitää olla hyvin maltillinen, sillä peruspalvelulla on paljon tarjontaa eikä kovin suurta uutuusarvoa asiakkaalle. Medium ja Ekstra pakettien hinnoittelussa on mahdollisuus saada kohtuullinen kate.

Liitteessä kolme näistä palveluista on koottu kolme tuotekorttia, palvelut ovat valmiina koe markkinoitavaksi. Markkinointimateriaalia tuotteista ei ole vielä tehty. Kotisivuilla on jo esittelyä käytössämme olevasta taloushallinnon ohjelmasta ja ohjelman mahdollisuuksista. Tuote-esittelyt paketeista laitetaan kotisivuille, kunhan tuotteet on testattu. Uusille asiakkaille myydään uusia palvelupaketteja. Palvelupakettien asiakastyytyväisyyttä seurataan ja palvelupaketteja kehitetään.

Palvelukorttiin määriteltiin seuraavat asiat:

Palvelun asiakas
Asiakastarve
Asiakkaan saama hyöty
Palvelun ydin
Lisäarvoa tuottavat osat
Prosessin kriittiset kohdat
Prosessin räätälöitävät kohdat
Palvelutarjoajat ydinosoaminen
Asiakkaalta vaadittava osaaminen
Tietojärjestelmät ym. tukijärjestelmät
Palvelulupaus
Palvelun hinta

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Kysely tehtiin digium selainpohjaisella kyselyohjelmalla. Kyselyyn oli helppo vastata ja tulokset sai suoraan tallennettua tiedostoon, excel-, word- ja spss-muotoon. Postissa lähetettävää kyselyä ei edes mietitty, koska se on kankea ja vie paljon aikaa sekä kallis. Kyselytutkimuksessa tutkijalta ei vaadita niin hyviä vuorovaikutustaitoja kuin esimerkiksi haastattelututkimuksessa. Kyselyn suunnitteluun meni yllättävän paljon aikaa ja kysymysten tekeminen oli yllättävän vaikeaa. Kysely oli tarkoitus pitää lyhyenä ja kysymykset piti olla tarpeeksi selkeitä sekä vastausvaihtoehdot oli valmiiksi mietittyinä. On tärkeää, että vastaajan mielenkiinto säilyy lomakkeen alusta loppuun saakka. Useissa kohdissa oli vaihtoehtona vastata jokin muu, mikä vaihtoehto. Kyselyn saate yritettiin saada mahdollisimman selkeäksi ja houkuttelevaksi vastata. Saatteessa luvattiin, että kyselyllä saataisiin kehitettyä tilitoimiston palveluita. Kysely tehtiin täysin anonyymisti ja vastaukset luvattiin käyttää ainoastaan tätä tutkimusta varten.

6.1 Tutkimusongelmat ja tutkimuskysymykset

Kyselylomake oli luonnollinen valinta tämän tutkimuksen toteuttamiseen. Tutkimukseen haluttiin mahdollisimman monta Ylä-Savolaista yritystä. Aluksi oli tarkoitus tehdä kysely vain Iisalmen seudun naisyrityksien jäsenille, mutta päädyttiin laajentamaan kysely myös muille yrityksille Ylä-Savossa. Yritykset olivat lähinnä mikroyrityksiä. Haastattelututkimus olisi käytännössä ollut mahdotonta toteuttaa näin suurelle joukolle. Kyselylomakkeen sisältöä pohdittiin lähimpien työtovereiden kanssa. Tutkimuskysymykset olivat laadittu niin, että kysymyksiä oli kahdenlaisia. Osa kysymyksistä oli kohdennettu niille yrityksille jotka olivat ulkoistaneet taloushallinnon ja osa kysymyksistä niille joilla oli oma kirjanpitäjä tai tekivät kirjanpidon itse. Perustietokysymykset olivat samat molemmilla. Joidenkin kysymysten muotoileminen oli haasteellista, koska jotkut sanat kuten esimerkiksi sähköinen taloushallinto ja sivulisenssi, tarvitsevat keskustelussa lisäselvitystä.

Kysymykset niille yrittäjille, jotka ovat ulkoistaneet kirjanpidon tilitoimistolle:

- Mikä on yrityksenne yhtiömuoto? Valitse vaihtoehdoista
- Kuka tekee yrityksenne kirjanpidon?
- Mitä palveluita ostatte tilitoimistoltanne? Voit valita useita
- Mitkä seuraavista tekijöistä vaikuttivat tilitoimiston valintaan? Voit valita useita.
- Saatteko tilitoimistoltanne kaikki haluamanne palvelut?
- Mitä lisäpalveluita haluaisitte tilitoimistoltanne? Voit valita useita.
- Mistä tilitoimiston kirjanpidon hinta koostuu? Voit valita useita.
- Onko tilitoimiston lasku selkeä ja riittävästi eritelty?
- Ovatko tilitoimiston palvelut mielestäsi kohtuullisesti hinnoiteltu?
- Oletteko tyytyväinen tilitoimistonne palveluihin?
- Mitä seuraavista kohdista pidätte tärkeänä tilitoimistonne palvelussa?
- Onko teillä mahdollisuus saada sivulisenssi tilitoimistonne käyttämään taloushallinto-ohjelmistoon?
- Mitä raportteja haluatte kuukausittaisesta kirjanpitoaineistostanne?
- Sukupuoli?
- Vastaajan ikä?
- Asema yrityksessä?
- Koulutus?
- Kuinka kauan olet ollut nykyisen tilitoimiston asiakkaana?

Kysymykset niille joilla oli oma kirjanpitäjä tai tekivät kirjanpidon itse.

- Mikä on yrityksenne yhtiömuoto? Valitse vaihtoehdoista
- Kuka tekee yrityksenne kirjanpidon?
- Oletteko harkinnut taloushallinnon palveluiden ulkoistamista?
- Mitkä asiat vaikuttaisivat siihen että ulkoistaisitte taloushallinnonpalvelut tai osan siitä?
- Sukupuoli?
- Vastaajan ikä?
- Asema yrityksessä?
- Koulutus?
- Kuinka kauan olet ollut nykyisen tilitoimiston asiakkaana?

6.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus tehtiin toiminnallisena tutkimuksena, koska haluttiin saada tutkitun tiedon pohjalta käytäntöön muutos. Tutkimus oli luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen. Tutkimusta lähdettiin toteuttamaan kyselyllä, jolla saatiin tietoa yrittäjiltä mitä palveluita yrittäjät ostavat tilitoimistolta ja ovatko palvelut sellaisia, jota he haluavat. Lisäk-

si kysyttiin lisäpalveluista, joita he haluaisivat tilitoimistolta. Kyselyssä kysyttiin myös sellaisten yrittäjien toiveita, joilla on oma kirjanpitäjä, olisiko heillä jotain tarpeita, joita he voisivat ostaa tilitoimistolta.

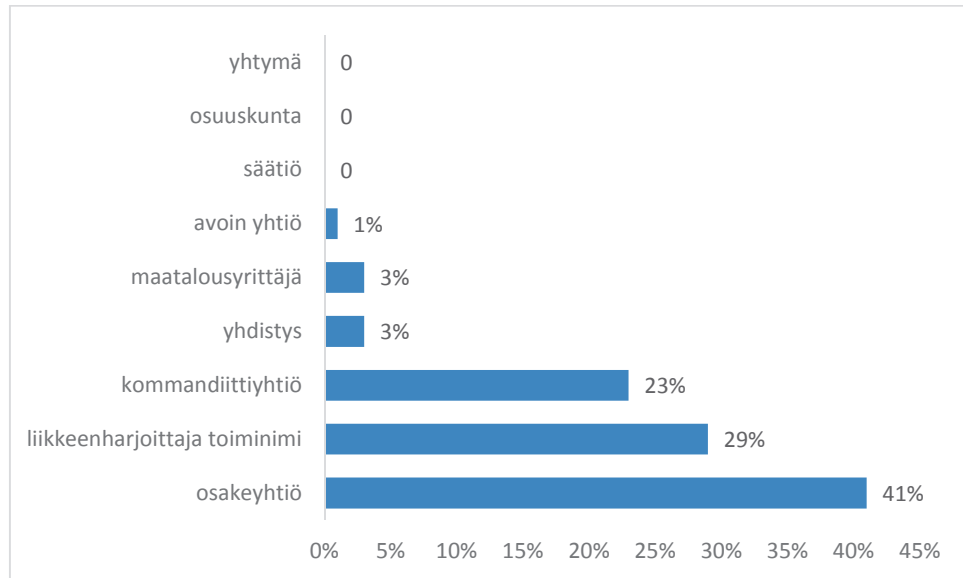
Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin digium selainpohjaista kysely lomaketta, johon on helppo ja nopea vastata. Lomakkeessa käytettiin varsinaisten kysymysten selvittämiseen monivalintakysymyksiä, joissa esitettiin väittämä ja vastaajat valitsivat niistä itselleen sopivimman vaihtoehdon. Kyselyn teemana olivat tilitoimistojen palvelut, palvelun laatu ja puuttuvien palveluiden tarve. Kysely lähetettiin kesäkuun puolessa välissä yhteensä 609 yrittäjän sähköpostiin. Yrittäjät olivat, Sonkajärveltä, Lapinlahdelta, Vieremältä, Pielavedeltä, Keiteleeltä ja Iisalmesta. Iisalmesta mukana olleet yritykset olivat mikroyrityksiä. Sähköposteista 54 oli vanhentunutta tai yritys oli lopettanut. Sähköpostiosoitteet saatiin Ylä-Savon Kehitys Oy:n ylläpitämästä yritysrekisteristä, jossa on Ylä-Savon alueen yritysten osoitetiedot. Ensimmäisen kahden viikon aikana kyselyyn vastasi 46 yritystä, jonka jälkeen laitettiin pyyntö uudelleen niille, jotka eivät olleet vastanneet ja lisättiin vastausaikaa vielä kahdella viikolla. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 74 yrityksen edustajaa eli noin 13 %. Vastausprosenttiin saattoi vaikuttaa huono ajankohta, kesä-, heinäkuun vaihde jolloin pidetään jo kesälomia. Koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on jonkin ilmiön ymmärtäminen, eikä tilastollisten yhteyksien etsiminen, tutkimusaineiston ei välttämättä tarvitse olla suuri.

Kyselyn tukena käytössä oli Iisalmen kaupungin elinvoimayksikön keväällä 2014 tekemä kysely. Kysely tehtiin Ylä-Savon alueella toimiville tilitoimistoille, jossa kysyttiin tilitoimistojen palvelun tarjontaa.

6.3 Tulokset

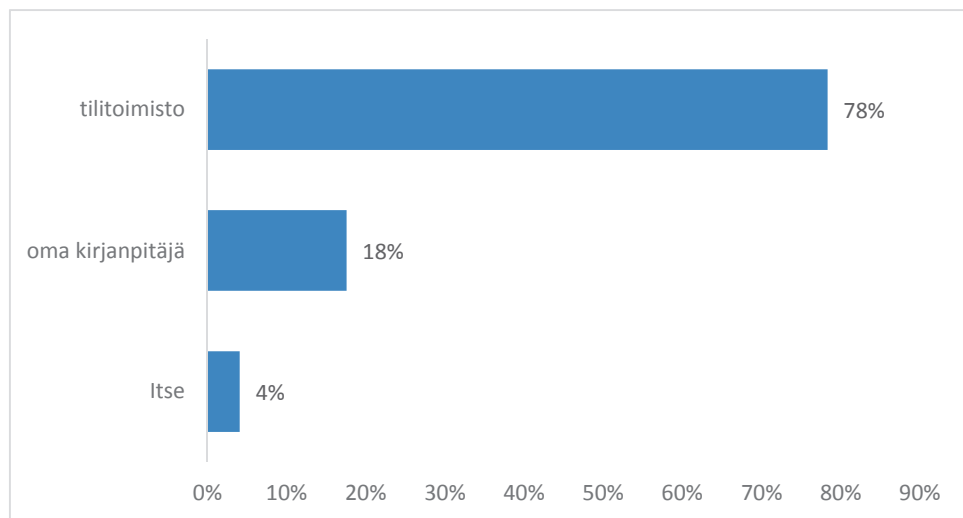
Tutkimustuloksia käsittelemme PSPP-ohjelmalla. Saadun yhteenvedon perusteella analysoin vastauksia. Joitakin vastauksia analysoitiin vertaamalla ristiin kahta tutkittavaa aihetta. Liitteenä 1 on kyselylomake, jossa on kaikki kysymykset ja vastausvaihtoehdot. Liitteenä 2 on PSPP-ohjelmalla tehdyt frekvenssi- ja ristiin taulukot.

Kyselyn aluksi kysyttiin vastaajan yrityksen yhtiömuotoa, koska halusin tietää minkä yhtiömuodon edustajat vastaajat olivat. Kyselyyn vastanneista reilu kolmannes oli osakeyhtiöitä, vähän vajaa kolmannes liikkeenharjoittajia, reilu viidennes kommandiittiyhtiöitä ja loput muiden yhtiömuotojen omistajia. (liite 2 1(2))



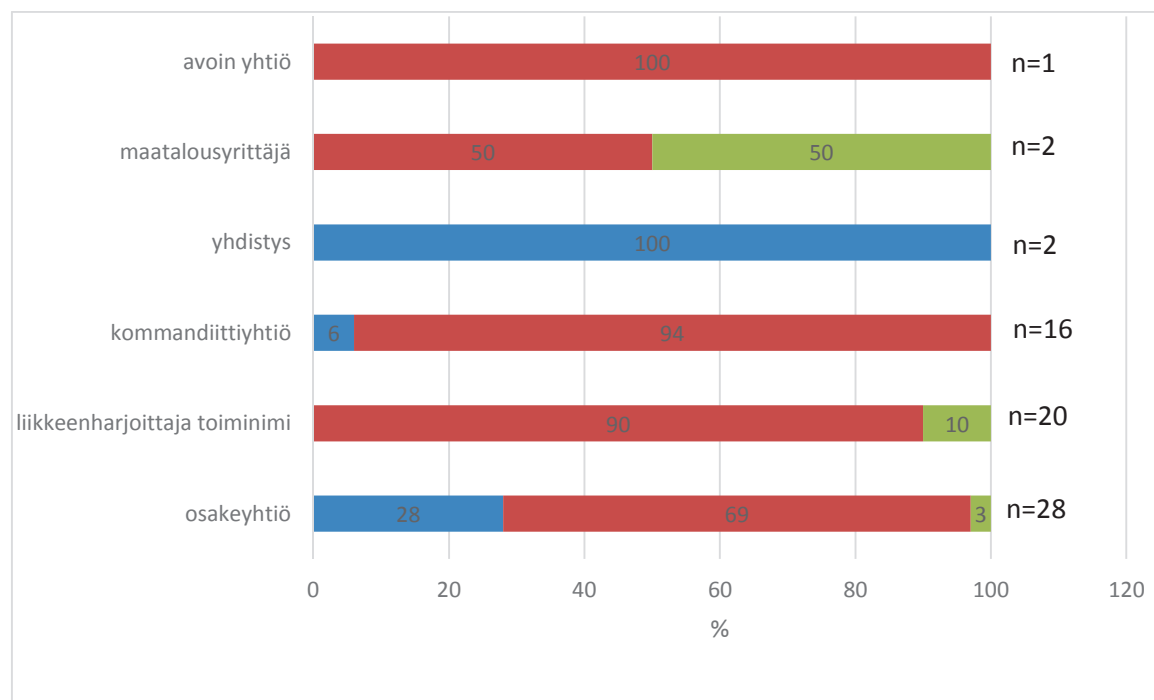
Kuvio 7. Mikä on yrityksenne yhtiömuoto? (n=70)

Kuviosta 8, vastauksista voidaan nähdä, että 78 % vastanneiden yritysten kirjanpidoista hoitaa tilitoimisto. Lopuissa yrityksissä on oma kirjanpitäjä tai yrittäjä itse tekee kirjanpitoonsa. Tämän tutkimuksen valossa tilitoimistojen tarve on suuri. Jokin muu vaihtoehtoissa oli laitettu mm. sähköinen järjestelmä tilitoimiston kanssa ja itse yrittäjä. (liite 2)



Kuvio 8. Kuka tekee yrityksenne kirjanpidon? (n=74)

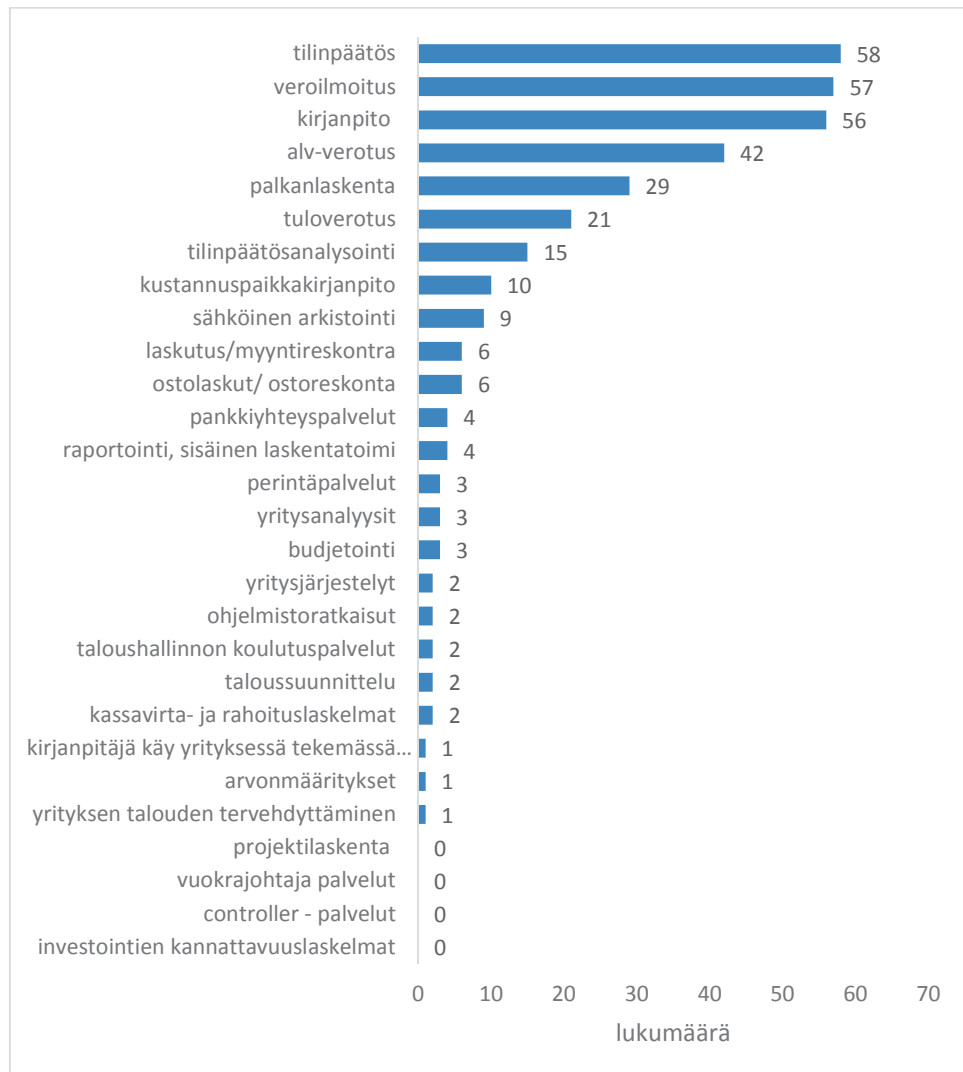
Kuviossa 9 vertailtiin vaikuttaako yhtiömuoto siihen, onko yrityksellä oma kirjanpitäjä vai onko kirjanpito ulkoistettu. Vertailussa huomattiin, että osakeyhtiöistä vajaalla kolmanneksella on oma kirjanpitäjä, huomattavasti enemmän, kuin muiden yhtiömuotojen edustajien yrityksissä. Muut yhtiömuodon edustajat olivat ulkoistaneet kirjanpidon tai tekivät sen itse. Pienissä yrityksissä kirjanpidon ulkoistaminen on järkevää, koska yrittäjän on hyvä keskittyä oman liiketoiminnan toteuttamiseen ja kehittämiseen. Joskus yrittäjä haluaa säästää kirjanpidon kuluissa ja haluaa tehdä itse kirjanpidon. Ulkoistamisen etuina yrittäjä voi keskittyä siihen mitä parhaiten osaa, eli tekemään rahaa omalla bisneksellään. Kun ulkoistaa kirjanpidon tilitoimisto huolehtii, että viranomaisilmoitukset menevät ajallaan ja verojen suhteen ei tule yllätyksiä. Tilitoimistosta saa tarvittaessa neuvoja ja apua, kun tulee pulmia liiketoiminnassa, laskutuksessa, investoitaessa tai palkattaessa lisää henkilökuntaa.



Kuvio 9. Vertailu, onko yhtiömuodolla merkitystä kenellä on oma kirjanpitäjä ja kenellä on ulkoistettu kirjanpito.

Tilitoimistolta ostettavat palvelut ovat pääasiassa peruspalveluita. Palvelut koostuvat pääasiassa kirjanpidosta, tilinpäätöksestä, veroilmoituksesta alv-ilmoituksesta. Palkanlaskenta, tilinpäätösanalyysit ja verotus palvelut ovat myös aika suosittuja. Muut pal-

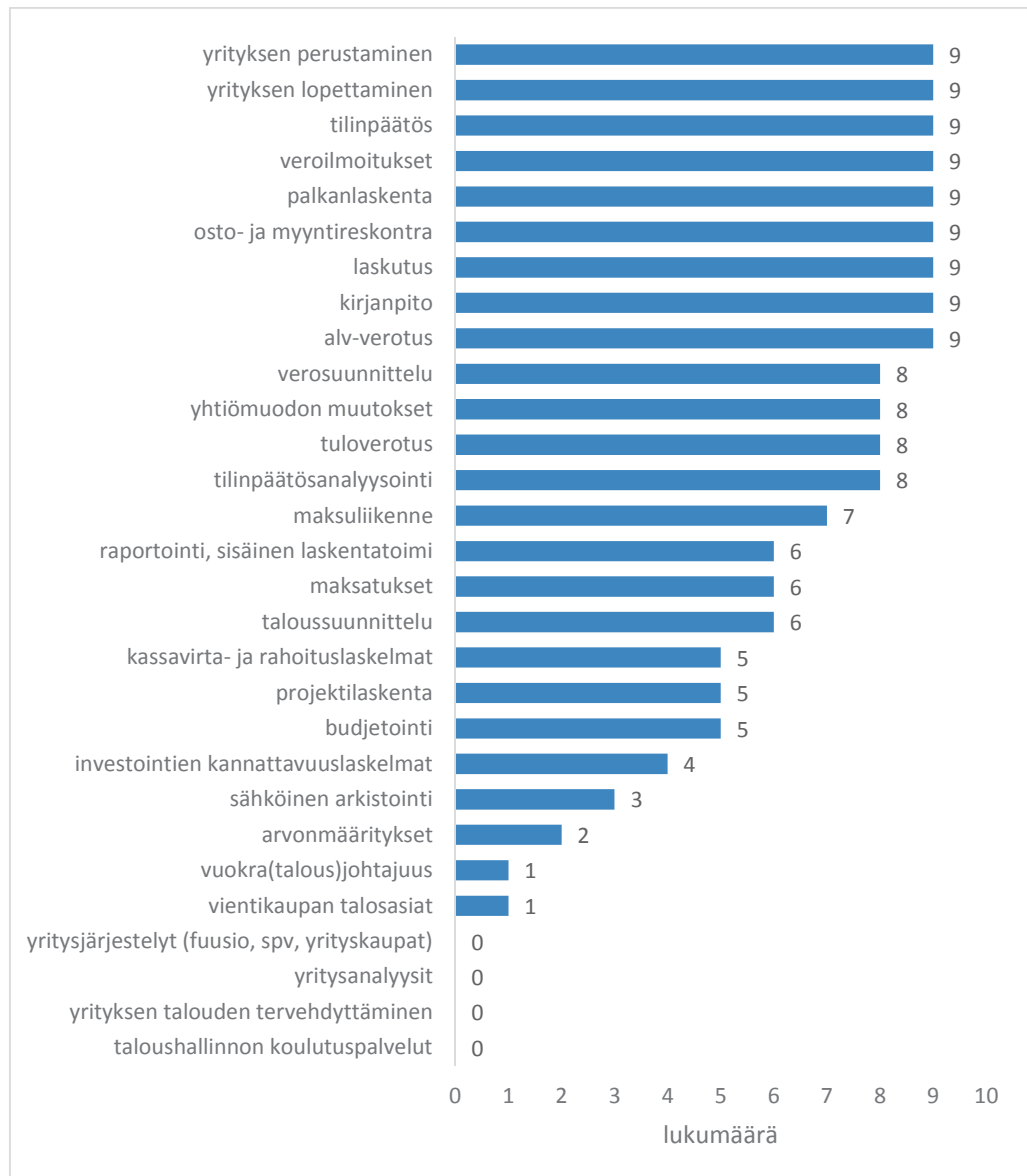
velut ovat aika vähäisiä. Tilitoimistoyrittäjiltä tehdyssä kyselyssä huomattiin, että tilitoimistoilta löytyy tarvittavat palvelut. Tarvittaessa monelta tilitoimistolta löytyy myös sellaisia palveluita, joita yrittäjät eivät ole halukkaita ostamaan tai eivät tarvitse tai eivät tiedä että voisivat saada sellaista palvelua tilitoimistolta.



Kuvio 10. Mitä palveluita ostatte tilitoimistoltanne? (n=61)

Kuviossa 11 on esitetty Ylä-Savon tilitoimistojen palveluita, kyselyyn osallistui yhdeksän tilitoimistoa eripuolilta Ylä-Savo, joka oli vajaa kolmannes alueen tilitoimistoista. Tilitoimistot tarjoavat hyvin monipuolisesti kaikkia palveluita, joita yrittäjät haluavat. Tilitoimistojen palvelut ovat muotoutuneet yrittäjien tarpeiden pohjalta. Taloushallinnon koulutuspalveluita ei tarjonnut mikään kyselyyn vastanneista yrityksistä. Kuvioista voidaan huomata, että kaikki tilitoimistot tarjoavat, alv-verotus-, kirjanpito-,

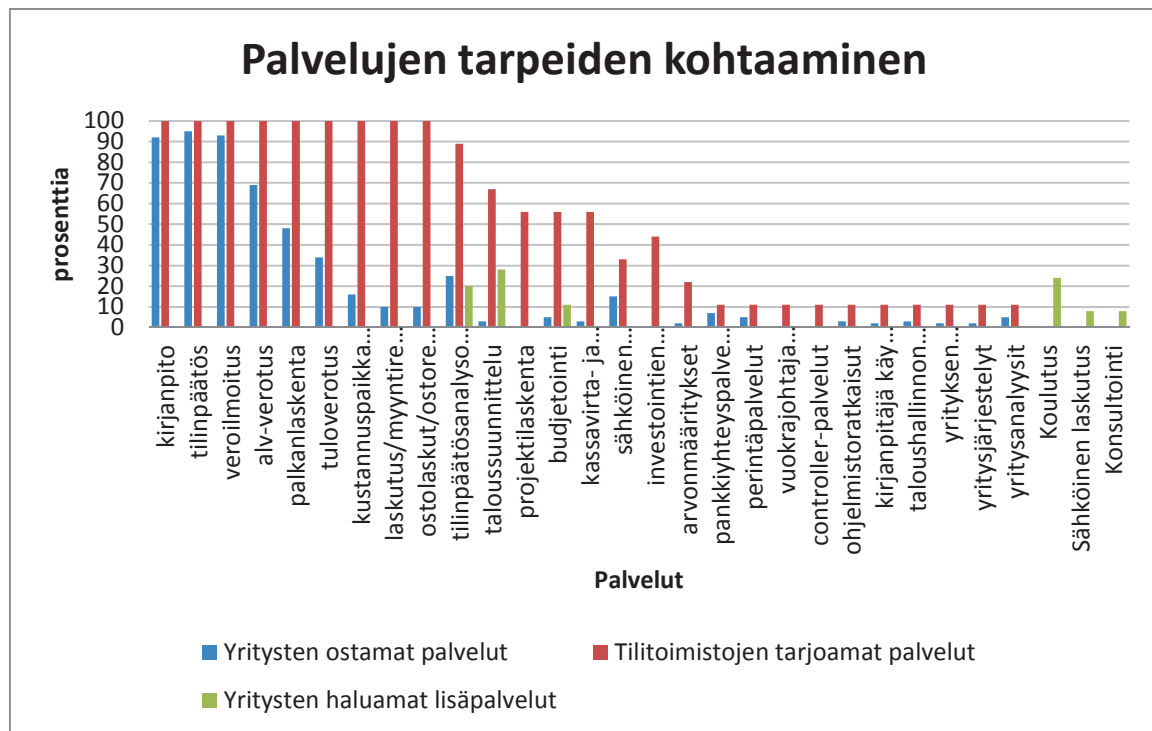
laskutus-, osto- ja myyntireskontra-, palkanlaskenta-, veroilmoitus-, tilinpäätös-, yrityksen perustamis- ja lopettamispalveluita.



Kuvio 11. Ylä-Savon tilitoimistojen palvelut. (n=9)

Kuviossa 12 vertaillaan tilitoimistojen tarjoamia palveluita yritysten ostamiin ja haluamiin palveluihin. Tässä huomataan, että tilitoimistot tarjoavat hyvin monipuolisesti juuri niitä palveluita, joita yrittäjät haluavat. Punaisella olevat palkit kuvaavat tilitoimistojen palveluiden laajuutta. Siniset palkit taas kuvaavat, mitä palveluita yritykset ostavat tilitoimistoilta. Vihreät palkit kertovat, yritysten haluamia lisäpalveluita. Yritysten edustajat kaipaavat enemmän talousneuvontaa ja taloushallinnon koulutusta. Taloushallinnon koulutusta ei ole kukaan tarjonnut koska, alueella on tarjottu hyvin

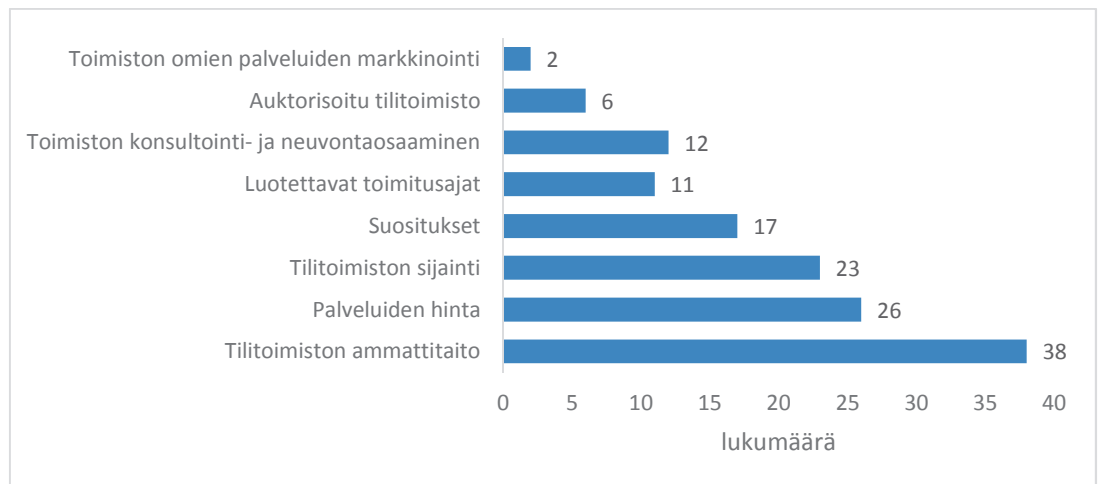
monipuolisesti koulutuksia yrityksille. Pohjois-Savossa on toiminut kolme vuotta Oppiva yritys –hanke, jonka tarkoituksena oli kartoittaa yrittäjiltä koulutustarpeita ja tarjota lyhytkestoisia ja tarpeellisia koulutuksia yrityksille edulliseen hintaan. Oppiva yritys – hankkeen koulutuksin osallistui hankkeen aikana 1323 yritystä. Oppiva yritys hankkeelle on suunnitteilla myös jatkohanke, Oppiva yritys palvelut, jolla pyritään jatkamaan yritysten tarvitsemia koulutuksia. Hankkeen turvin suunnitellut koulutukset ovat yrityksille niin edullisia, ettei tilitoimiston kannata sitä itse tehdä.



Kuvio 12. Kuviossa vertaillaan tilitoimistojen tarjoamia palveluita yritysten ostamiin palveluihin.

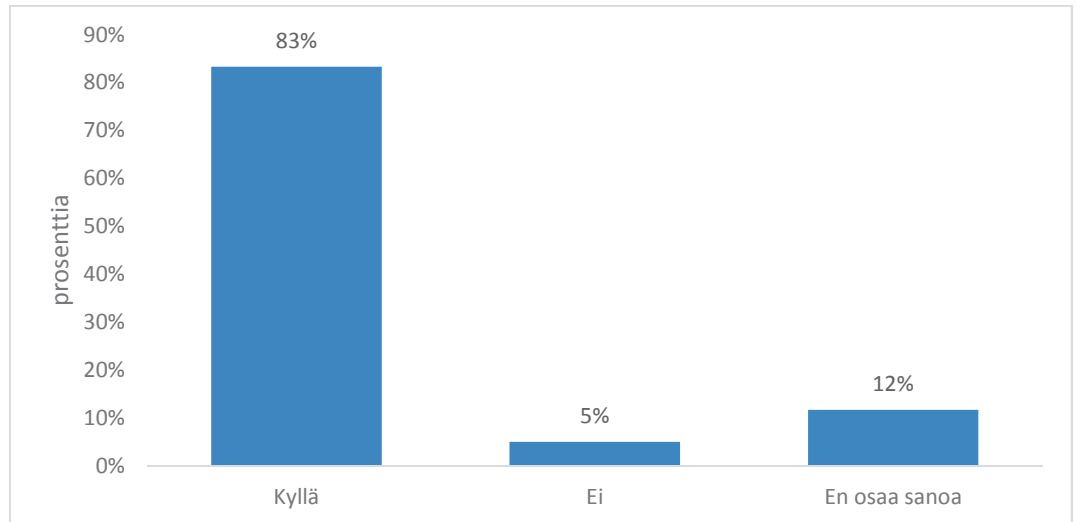
Kuvion 13 kysymyksenä oli, mitkä tekijät vaikuttivat tilitoimiston valintaan? Vastajille annettiin vaihtoehtoja, joista he saivat valita useita valintaan vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi he saivat kirjata vapaaseen kenttään sellaisia tekijöitä, joita ei ollut listattu. Tuloksena huomataan kolme selkeää kohtaa, jotka vaikuttivat eniten tilitoimiston valintaan. Ne olivat tilitoimiston ammattitaito, palvelun hinta sekä tilitoimiston sijainti. Yli puolet vastaajista piti tilitoimiston ammattitaitoa tärkeänä tilitoimiston valinnassa. Lisäksi palveluiden hintaa ja suosituksia pidettiin merkittävä tekijä tilitoimiston valinnassa. Auktorisoidulla tilitoimistolla ei ollut niin suurta merkitystä, kuin olisi voinut kuvitella. Tilitoimistolla on kuitenkin yrityksen arkaluonteisia tietoja hallussa, niin

voisi kuvitella, että auktorisoinnilla ja sertifiointilla olisi suuri merkitys tilitoimiston valinnassa. Auktorisoitu tilitoimisto takaa yrittäjälle sen, että tilitoimiston toimia valvotaan ja tarkastuksia tehdään säännöllisesti. Luettelon ulkopuolisina vastauksina olivat, sähköinen järjestelmä, vanha tuttu, toimiston erikoisosaaminen, kirjanpitäjän siirtyminen tilitoimiston palvelukseen, sama paikkakunta, palveluiden joustavuus ja sujuvuus, aukioloajat, mahdollisuus hoitaa asiat verkossa ja henkilökemiat.



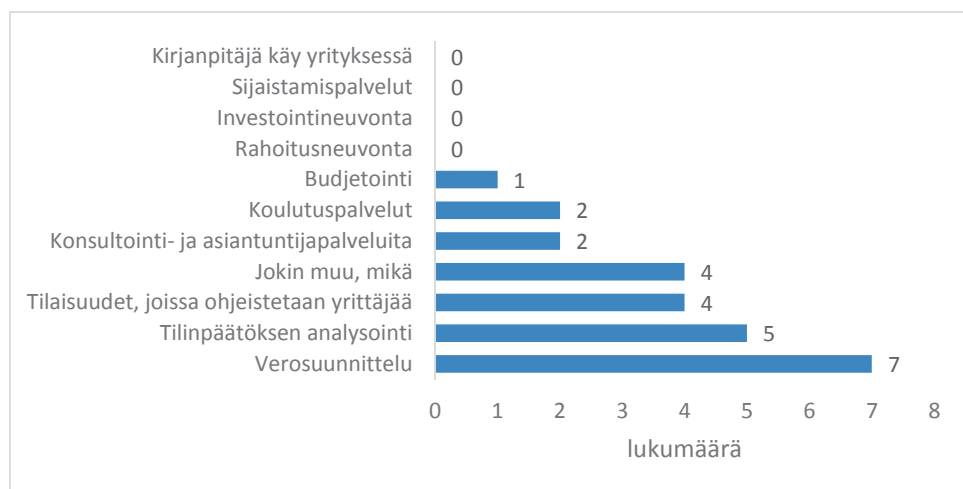
Kuvio 13. Mitkä tekijät vaikuttavat tilitoimiston valintaan? (n=61)

Tilitoimistot palvelevat asiakkaitaan hyvin, sillä suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että saivat kaikki tarvitsemansa palvelut. Jotkut olivat vähän epävarmoja tilitoimiston tarjonnasta, koska eivät osanneet sanoa saavatko kaikki haluamansa palvelut. Kyselyyn oli vastannut myös muutama, jotka eivät olleet oman tilitoimistonsa tarjontaan tyytyväisiä. Olisiko heidän syytä kysyä muiden tilitoimistojen tarjontaa? Tilitoimistojen pitäisi tuoda paremmin esille heiltä saatavat palvelut. Yleisesti kuitenkin keskustelemalla asiakkaan kanssa tarpeet ja palvelut kohtaavat.



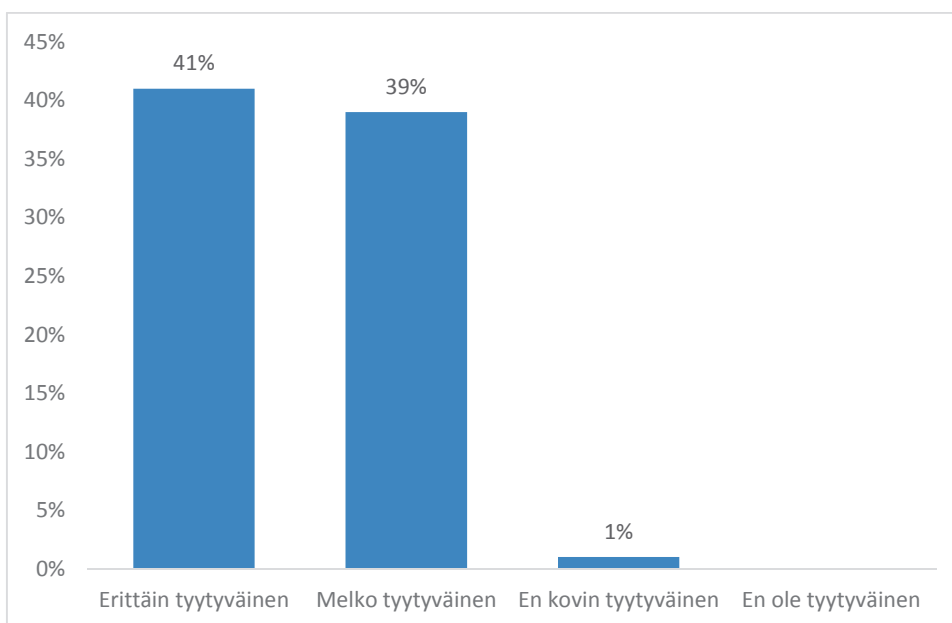
Kuvio 14. Saatteko tilitoimistoltanne kaikki haluamanne palvelut? (n=60)

Seuraavaksi kysyttiin, mitä lisäpalveluita haluaisitte tilitoimistoltanne? Kysymykseen vastasivat vain ne, joilla oli lisäpalveluiden tarvetta. Kuvion 15 mukaan halutuimmat lisäpalvelut olivat verosuunnittelu, tilinpäätöksen analysointi sekä tilaisuudet, joissa ohjeistetaan yrittäjää. Yrittäjille järjestetään vuosittain erilaisia valmennuksia ja seminaareja ja niistä osa jopa ihan ilmaisia, mutta ilmeisesti niitä saisi olla paljon enemmän tai niiden markkinointi on ollut huonoa. Muita tarpeita olivat sähköiset palvelut. Tilitoimistoissa annetaan hyvin laajasti asiantuntija- ja konsultointipalveluita sekä investointien ja rahoitusasioiden palveluita yrittäjille. Tilitoimistoille tehdyn kyselyn mukaan, melkein kaikista tilitoimistoista halutut palvelut löytyvät. Selvästikin yrittäjien tarve ja palvelun tarjonta eivät kohtaa.



Kuvio 15. Mitä lisäpalveluita haluaisitte tilitoimistoltanne? (n=24)

Suurin osa kyselyyn osallistuneista olivat tyytyväisiä tilitoimistonsa palveluihin. Melko tyytyväisiä oli kuitenkin puolet vastanneista eli jotain pientä puuttuu, koska ei olla täysin tyytyväisiä. Keskustelemalla kirjanpitäjän kanssa, olisi varmastikin saavutettavissa täysin tyytyväinen asiakas. Kaikki asiakkaat eivät jostain syystä uskalla keskustella yrityksen asioista, koska pelätään lisäveloitusta. Kirjanpitäjän neuvot ja lisäselvitykset ovat kuitenkin pieni lisäkustannus, jos vertaa ulkopuoliseen konsulttiin. Mikäli yrittäjä ottaa ulkopuolisen konsultin neuvomaan, lasku on moninkertainen. Konsultin on selvitettävä ensin perusasiat, jotka kirjanpitäjällä jo on, ennen kuin pystyy yrittäjää neuvomaan ja tekemään laskelmia.



Kuvio 16. Oletteko tyytyväinen tilitoimistonne palveluihin? (n=60)

Kyselyssä oli avoin kysymys siitä, mikä on erityisen hyvää omassa tilitoimistossa tai mitä huonoa tilitoimistossa on. Vastauksia tuli hyvin monenlaisia.

Hyvinä asioina oli seuraavia kommentteja:

- Lyhyellä viiveellä saamme ohjeistusta ja neuvoja aina kulloinkin tarvittaviin kysymyksiin.
- Ajan tasalla pysyminen ja yhteydenotto heti, jos on jotain kysyttävää, myös asiantuntija-apua löytyy kiperiin kysymyksiin ja tekee yhteistyötä tilintarkastajan kanssa.
- Lupsakka asianhoito on hyvää.
- Luotettavuus ja asiantuntemus hyvää.

- Asiantuntevuus.
- Hyvä yhteydenpito ja helppo tavoitettavuus.
- Ammattitaito ja tieto muutoksista esim. verotuksessa.
- Luotettava ja aikataulut pitävät.
- Tarkkuus ja palvelun osaaminen henkilötasolla.
- Neuvotaan jos huomataan jotain tärkeää.
- Kirjanpitäjä käy paikanpäällä säännöllisesti kuukausittain. Mahdolliset epäselvyydet käydään kädestä pitäen läpi ja selvitetään heti. Kirjanpitäjä lähettää kuukausittain yksityiskohtaiset raportit yrityksen rahaliikenteestä ja pitää ajan tasalla veromuutoksista ym. yrittäjälle tarpeellisista asioista. Nämä konsultointipalvelut ovat olleet tähän asti ilmaisia (apua on kuitenkin tarvittu paljon!).
- Nopea palvelu.
- Neuvot olen saanut kun olen kysellyt.
- Todella osaavat kirjanpitäjät, ollut jo pitkään niin tuntevat yrityksen ja yhteistoiminta on todella sujunut. Osaavat neuvoa kun neuvoja tarvitsee.
- Opastavat asioissa, joista ei itsellä ole varmaa tietoa. Voin soittaa ja kysyä neuvoa vaikka viikonloppuna.
- Ihmisläheinen palvelu, monipuolisuus sekä asiantuntevuus.
- Tavoitettavuus on ollut hyvä.
- Luotettavuus, asiantuntevuus.
- Hyvä on, että voin itse tehdä verkossa osan asioista ja pysyä siten paremmin selvillä tapahtumistamme.
- Kaikki toimii verkossa.
- Luottamus, joustavuus ja nopeus.

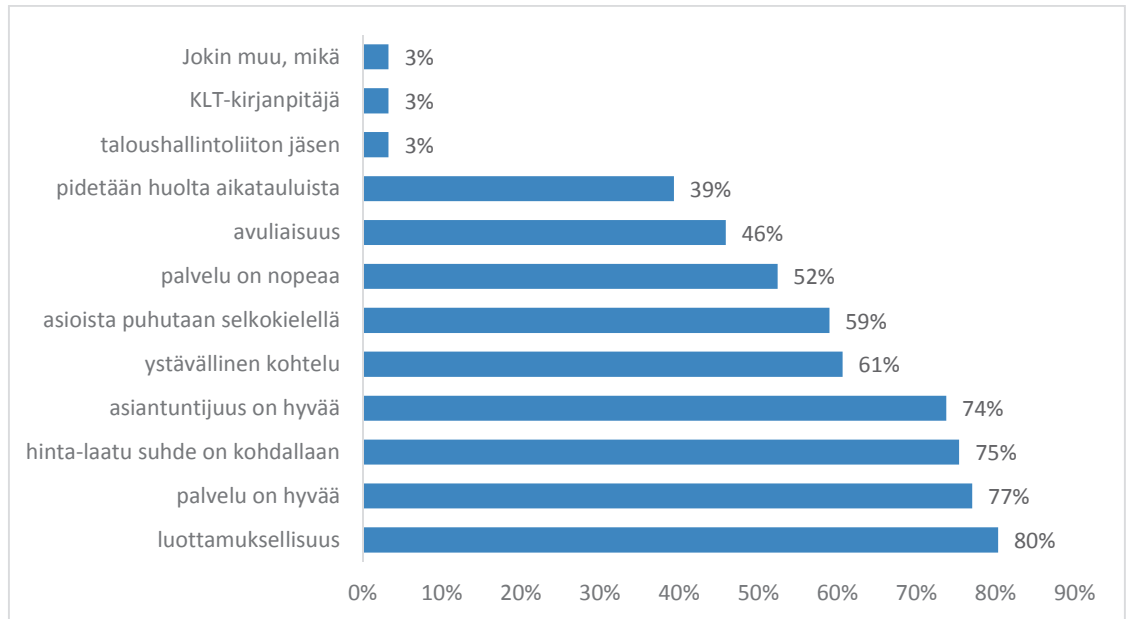
Kehitettävänä asioina oli seuraavia kommentteja:

- Kehittämistä olisi neuvonnassa ja opastamisessa.
- Tilinpäätöksen ja loppuvedoksesta olisi voitu enemmän keskustella ja budjetointiin olisin tarvinnut joskus apua, mutta olen itse mukana nyt sellaisessa koulutuksessa, jossa käydään läpi noita asioita.
- Se on vain kirjaamista, mutta se onkin sitten siinä.
- Tilitoimisto on eri paikkakunnalla.

- Huonona puolena pitkä välimatka, 100 km
- Äitiyslomien takia työntekijä on vaihtunut usein ja kirjanpitoimme on ollut sen takia ”sekaisin” liian paljon.
- Lisäpalveluiden saanti melko vaikeaa, aikaisemmin ei ehditty, nykyisin ulkoistettu ja kallista.

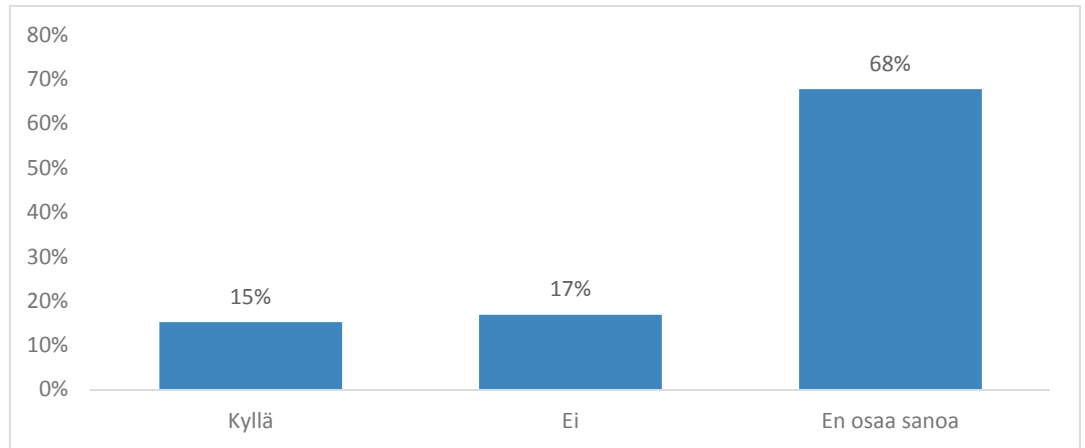
Avoimeen kysymykseen vastasi 26 kyselyyn osallistuneista. Suurin osa vastauksista oli hyvää palautetta.

Seuraavassa kysyttiin, mitä seuraavista tekijöistä pidätte tärkeänä tilitoimiston palvelussa? Kuvion 17 mukaan 80 % vastanneista yrittäjistä pitää tilitoimiston luottamuksellisuutta tärkeänä. Melkein yhtä tärkeinä yrittäjät pitivät tilitoimiston hyvää palvelua, hyvää hinta-laatusuhdetta ja hyvää asiantuntijuutta. Ystävällistä kohtelua, selkokielistä asioiden hoitoa ja palvelun nopeutta pitivät yrittäjät myös tärkeänä. Yrittäjän olisi ollut mahdollista valita kaikki vaihtoehdot, mutta kyselyyn vastanneilta tuli selvää jakoa tärkeiden ja vähemmän tärkeiden asioiden välillä. Yrittäjät eivät pidä kovinkaan tärkeänä sitä, että tilitoimisto on taloushallintoliiton jäsen tai kirjanpitoa tekee KLT-kirjanpitäjä. Tilitoimiston auktorisointi tarkoittaa myös jonkin verran korkeampia hintoja, koska tilitoimistolla on tiettyjä velvollisuuksia, koulutuksen ja toimiston turvallisuuden suhteen. Muuna tärkeänä asiana palvelussa nousi esiin toimiva varamiesjärjestelmä. Lomien ja sairauslomien aikana jonkun toisen olisi huolehdittava yrityksen asioista. Usein vuosilomien ajaksi saadaan varamiesjärjestelyt tehdyksi, mutta yllättävien sairauspäivien ajaksi varamiesjärjestelyä ei pystytä järjestämään.



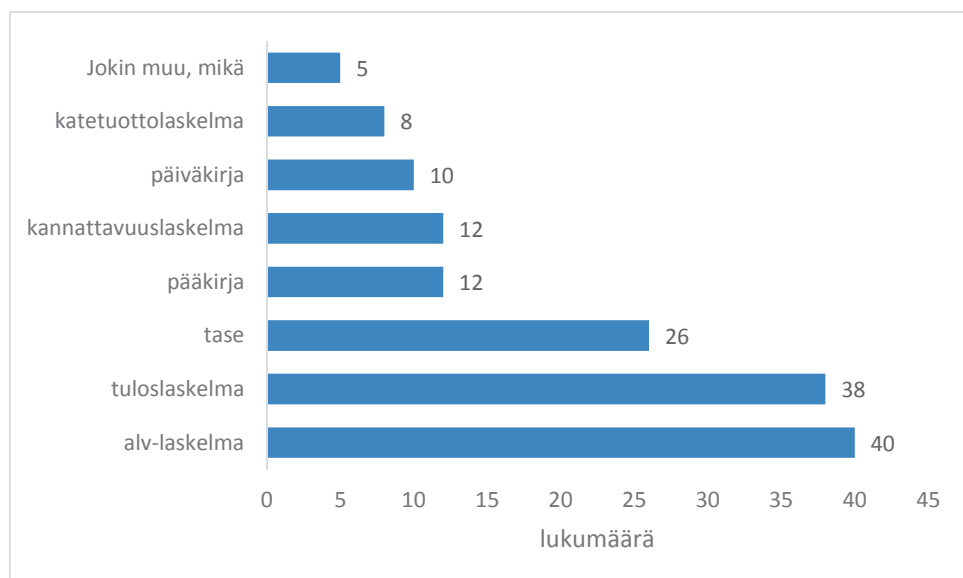
Kuvio 17. Mitä pidätte tärkeänä tilitoimistonne palvelussa? (n=61)

Sähköinen taloushallinto ja sivulisenssin mahdollisuus yrittäjälle on vielä aika harvinaista. Ylä-Savossa on vain muutama tilitoimisto, joilla on mahdollisuus sivulisenssiin. Ylä-Savossa sivulisenssi on myös vielä vieras asia yrittäjille, koska vastaajista vain 15 % osasi sanoa, että olisi mahdollisuus ottaa sivulisenssi käyttöön. Kyselyn tuloksesta ei selviä, onko kuinka monella sivulisenssi käytössä tai ottaisiko sellaisen käyttöön, jos sellainen olisi tarjolla. Tästä olisi saanut muutaman hyvän jatkokysymyksen. Onko käytössänne sivulisenssi taloushallinnon ohjelmistoon? Ottaisitteko sivulisenssin mikäli se olisi mahdollista? Yleisesti markkinointia seuranneena, sivulisenssiä ei juurikaan mainita. Markkinointi tapahtuu lähinnä tilitoimiston omille asiakkaille. Sähköiselle taloushallinnolle on käyttöä. Varamiesjärjestelmä on helpommin järjestettävissä sähköisen taloushallinnon kanssa. (liite 2 3(3))



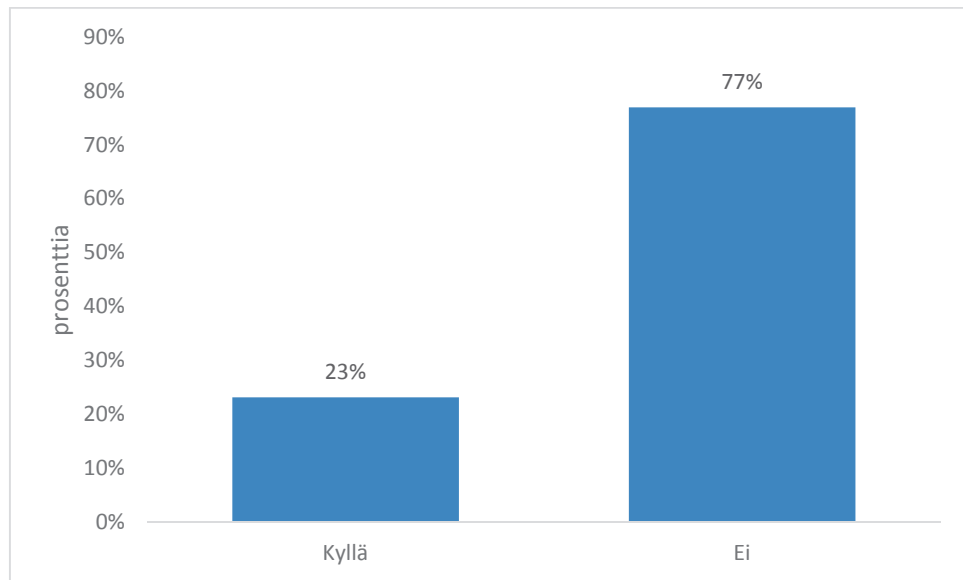
Kuvio 18. Onko teillä mahdollisuus saada sivulisenssi tilitoimistonne käyttämään taloushallinto-ohjelmistoon? (n=59)

Yleisimpinä raportteina on alv-laskelma, tuloslaskelma ja tase. Raporttien osuus näyttäisi olevan aika vähäinen. Ilman raportointia on yrityksen hankala seurata talouttaan. Sähköisessä taloushallinnossa yrittäjä saa itse haluamansa raportit suoraan ohjelmasta juuri silloin kuin niitä tarvitsee. Yrityksen liiketoiminnasta riippuu tarvitaanko katetuottolaskelmaa. Yritysten mielenkiinto raportteihin on hyvin vaihtelevaa. Monet yrittäjät kertovat, etteivät välttämättä tarvitse raportteja ollenkaan. Tämä taas todistaa sen, että jotkut yrittäjät pitävät kirjanpitoa vain välttämättömänä pahana, joka pitää lakisääteisesti tehdä ja että siitä ei ole heille mitään hyötyä.



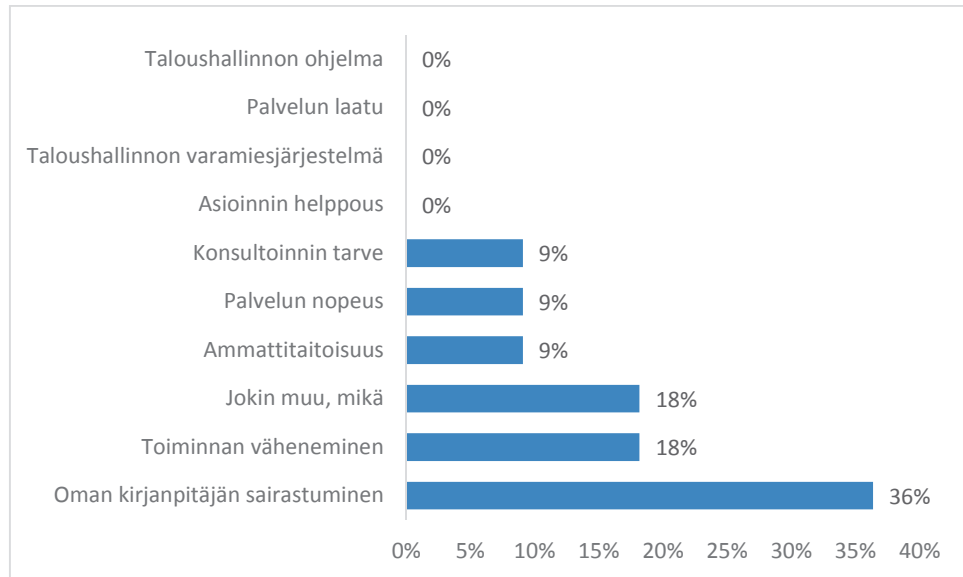
Kuvio 19. Mitä raportteja haluatte kuukausittaisesta kirjanpitoaineistostanne? (n=55)

Kuvion 20 kysymys oli suunnattu sellaisille yrityksille, jotka ilmoittivat alussa, että oma kirjanpitäjä hoitaa yrityksen kirjanpidon. Kaikista kyselyyn vastanneista 18 % pystyi vastaamaan seuraaviin kysymyksiin. Kysymyksen tarkoituksena oli saada tietoa, harkitsevatko yritykset taloushallintonsa ulkoistamista. Vastanneista 23 % on harkinnut ulkoistavansa taloushallinnon palveluita. (liite 2 3(3))



Kuvio 20. Oletteko harkinnut taloushallinnon palveluiden ulkoistamista? (n=13)

Yrityksillä, joilla on oma kirjanpitäjä, on harvoin varamiesjärjestelmää kirjanpitäjälle. Kirjanpitäjä saattaa olla yrityksessä ainut, joka osaa ja hallitsee kirjanpidon ja palkanlaskennan. Kirjanpitäjällekin saattaa tulla jokin sairaus tai tapaturma, jonka vuoksi taloushallinnon työt jäävät tekemättä pitkäksi aikaa. Yrittäjät pitävä oman kirjanpitäjän sairastumista todennäköisimpänä syynä ulkoistaa taloushallinto. Vastanneista ulkoistamista harkitsevien mielestä tärkeitä ovat myös hinta ja läheinen palvelu. (liite 2)



Kuvio 21. Mitkä asiat vaikuttaisivat talouhallintopalveluiden ulkoistamiseen? (n=11)

7 POHDINTA

Monien asiakkaiden mielestä kirjanpito on välttämätön paha. Verottajan vaatimuksesta tehdään kirjanpidot kuukausittain, jotta saadaan alv-ilmoitukset ja maksut suoritetuiksi. Monet yrittäjät eivät miellä tilitoimiston työtä itselle hyödylliseksi. Tilitoimistossa tehtäviä töitä ei arvosteta juuri sen vuoksi, että yrittäjät eivät koe saavansa mitään hyötyä tilitoimistopalveluista.

Ylä-Savossa sähköinen taloushallinto on vasta nyt, parin viime vuoden aikana yleistynyt. Yrittäjät pelkäävät sähköisen taloushallinnon tuovan enemmän kustannuksia kirjanpitoon, vaikka vaikutus suurimmaksi osaksi on päinvastainen. Ainakin sähköinen taloushallinto tuo joustavuutta ja nopeutta talouden hoitoon.

Tilitoimistopalveluiden markkinoiminen yrityksille on vielä lapsen kengissä. Tilitoimistopalveluita ei aktiivisesti markkinoida yrityksille. Yritykset eivät aina tiedä, millaisia palveluita he voisivat saada tilitoimistolta. Kyselystä tuli ilmi, että yrittäjät haluaisivat valmennusta, verosuunnittelua, tilinpäätösanalyysijä ja budjetointia. Yrittäjän on mahdollista saada näitä kaikkia tilitoimistosta, kunhan vain kertoisivat tarvitsevansa sellaista palvelua kirjanpitäjältä. Kirjanpitäjällä on ainakin tieto, mistä näitä palveluita saa, sillä kirjanpitäjällä on laajat verkostot käytössään. Kirjanpitäjät ovat aivan liian vaatimattomia ammattitaidostaan. Yrittäjän pitäisi enemmän keskustella yritystä koskevista asioista oman kirjanpitäjän kanssa, jotta hän voisi auttaa ratkaisujen löytymiseen. Kirjanpitäjällä on hyvä näkemys yrityksen taloudesta ja talouden kehityksestä, hän voisi helposti myydä lisäpalveluita ja asiantuntijatyötä yrittäjälle. Yrittäjän ja kirjanpitäjän hyvä yhteistyö auttaa yrityksen oikea-aikaisissa investoinneissa ym. hankkeissa.

Kyselyn mukaan auktorisoidulla tilitoimistolla ei ole kovin suurta merkitystä, yrityksen valitessa tilitoimistoa, minusta se oli aika yllättävää. Tilitoimiston auktorisointi luo turvaa yrittäjälle siitä, että tilitoimiston toimia valvotaan ja asiat ovat kunnossa. Auktorisoinnilla on suuri brändiarvo. Perustettaessa yritystä, on minulla ollut vakaa aikomus saada KLT-tutkinto ja saada yritys auktorisoiduksi tilitoimistoksi. Auktorisointi antaa uskottavuutta asiakkaille, sekä varmuutta myös itselle siitä, että tekee oi-

keita asioita ja oikein. Lisäksi yksinyrittäjällä on hyvä olla jokin tuki, mistä kiperiä asioita voi tarkistaa.

Opinnäytetyön edetessä ja mielenkiinnon kasvaessa työhön huomasin, että olen tehnyt kyselyn aivan liian aikaisessa vaiheessa. Mikäli olisin tehnyt kyselyn myöhäisemmässä vaiheessa, olisin tehnyt joitakin tarkentavia kysymyksiä sähköiseen taloushallintoon liittyen. Tässä vaiheessa olisi mielenkiintoista tietää, ovatko yrittäjät kiinnostuneita sähköisestä taloushallinnosta ja tietävätkö he siitä tarpeeksi kiinnostuakseen siitä.

Katson, että tästä työstä oli minulle paljon hyötyä. Yrityksemme palveluita ei ole aikaisemmin tuotteistettu eikä palvelupakettien tekemiseen ole aikaisemmin kiinnitetty huomiota. Palveluiden hinnoittelu on nyt paljon selkeämpää ja varsinkin uusien asiakkaiden myötä on helpompi perustella palveluiden hinta, sekä mitä palvelut pitävät sisällään ja myös sen, mitä palveluita on tarjolla. Tuotteistetut palvelut otetaan käyttöön nykyisillä yrityksillä ja uusille yrityksille tarjotaan tuotteistettuja paketteja. Palautetta palvelusta pyydetään aina asiakkaan kanssa kohdattaessa. Toisia asiakkaita kohdataan kuukausittain ja toisia kolmen kuukauden välein. Yrityksemme toisen toimialan kone- ja metallirakennesuunnittelun palveluita on alettu myös tuotteistaa.

Tehtävää helpotti se, että on kyse omasta työstä ja omasta yrityksestä. Oman yrityksen kautta on helpompi ajatella kustannuksia ja asiakkaita sekä omien asiakkaiden tarpeita. Vaikeaa on saada tuotteille sopiva hinta. Nykyisten asiakkaiden käyttämät palvelut olivat tukena siihen, millaisia paketteja tarvitaan sekä hinnoittelun tukena. Toisaalta on mietityttänyt, uskaltaako hintaa kuitenkaan ilmoittaa netissä. Tilitoimistojen kotisivuja selaillessa olen huomannut, että vain harvat kertovat hintoja. Tilitoimistoilla, joilla oli hinnat ilmoitettuna, ei pystynyt tekemään minkäänlaista hintavertailua.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet:

- Airola, S. 2014. Taloushallinnon palvelun sisällöstä sopiminen. Tilisanomat 2/2014
- Ahvenniemi, J. 2013. Pääkirjoitus, Kirjanpito on kivaa. Tilisanomat 3/2013
- Ahvenniemi, J. 2013. Pääkirjoitus, Kirjanpitäjä muutoksessa. Tilisanomat 6/2013.
- Apunen, A. 2010. Tuotteistajan opas. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Apunen, A & Parantainen, J. 2014. Tuotteistajan taskuraamattu. Viro: Print Best
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy
- Helanto, L. Kaisaniemi, T. Koskinen, K. Kuntola, K. Siivola, M. 2013. Taloushallinto Nyt. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy
- Huttunen, P. 2003. Onnistuneen konsulttihankeeseen toteuttaminen. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy
- Jaakkola, E., Orava, M & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. 4. painos. Helsinki: Tekes.
http://www.tekes.fi/Julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf (luettu 16.6.2014)
- Kettunen, J. 2008. Hyvä Tilinpäätöstapa. Helsinki: Multiprint Oy

Lahti, S & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa –sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva: WSOYpro

Laine, H. 2014. Aktiivinen taloushallinto voi pelastaa yrityksiä. Tilisanomat 1/2014
Lehtinen, U & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY

Mäkinieniemi, O. 2013. KLT-lautakunta valvoo tilitoimistojen osaamista. Tilisanomat 2/2013.

Parantainen, J. 2007. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum

Parantainen, J. 2011. Pölli Tästä, 101 rusinaa bisnespullasta. Liettua: Baltoprint

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Keuruu: Kauppakaari.

Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta, avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan. 2. uudistettu painos. Espoo: Hansaprint Oy

Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. 2. painos. Porvoo: WSOY

Sipilä, J. 2003. Palvelujen hinnoittelu. Porvoo: WSOY

Vahvaselkä, I. 2004. Asiantuntijan myyntitaito. Onnistuneen markkinoinnin ja myyntityön perusteita. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab

Sähköiset lähteet:

Tuotteistuksen edut

<http://www.mattivuori.net/kehittaminen/asiantpalv-tuotteistus/index2.htm> (luettu 8.9.2014)

Tilitoimistojen asiantuntijuuden kehittämishanke

http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Koulutus/Koulutusohjelmat/liiketalous_laskentatoimi/kananen.pdf (luettu 14.9.2014)

Taloushallintoliitto, KLT-tutkinto

<http://www.taloushallintoliitto.fi/klk/klk-tutkinto/> (luettu 20.8.2014)

Taloushallintoliitto, Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STA

<http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/luettu> 20.8.2014

Kasvun edellytykset tilitoimistolle 2015 -webinaari

<http://youtu.be/fzlhNvmVMq4> (katsottu 2.10.2014)