



# MIKSI JA MITEN TILITOIMISTOJEN PITÄISI MUUTTA LIIKETOIMINTAMALLIAAN

# Sisällysluettelo

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Alkusanat                                                   | 3  |
| Kehitysaskeleet                                             | 4  |
| Kiihtyvä hintasota                                          | 4  |
| Asiakkaiden muuttuvat tarpeet                               | 5  |
| Kattava prosessien automatisointi                           | 5  |
| Kolme askelta kannattavampaan liiketoimintamalliin          | 6  |
| 1. Perusprosessien automatisointi virtaviivaistaa toiminnot | 7  |
| 2. Räätelöity hinnoittelu                                   | 8  |
| 3. Asiakstarpeiden mukainen palveluvalikoima                | 8  |
| Johtopäätökset                                              | 10 |

# Alkusanat

Tilitoimistot ovat sopeuttamassa toimintaansa muuttuvien markkinoiden mukaiseksi, ja sen vuoksi ne ovat strategisten valintojen edessä. Toimintaan kohdistuu paineita johtuen muuttuvista asiakastarpeista ja merkittävistä teknisistä kehitysaskeleista. Asioita on lähestyttävä eri tavalla ja uusia työskentelytapoja on kehitettävä.

Pilvipalvelu antaa ohjaket takaisin kirjanpitäjän käsiin; hän toimii sekä valmentajana, projektipäällikkönä että neuvonantajana. Uusi työskentelytapa vaatii ottamaan käyttöön liiketoimintamallin, joka mahdollistaa entistä läheisemmän yhteistyön tilitoimistojen ja asiakkaiden välillä. Koska hallinta pysyy tilitoimistoilla, voidaan sitä pitää kirjanpitäjäkeskeisenä mallina. Seuraavassa tarkastellaan tämän uuden liiketoimintamallin toimintaa ja etuja.

**"Tilitoimiston liiketoimintamalli muuttuu yhä asiakaskeskeisemmäksi ja toiminta tulee sopeuttaa asiakkaiden tarpeita vastaavaksi."**

# Kehitysaskeleet

Tilitoimistoalan muutos on ollut käynnissä jo useita vuosia. Tilastokeskuksen tietojen mukaan alan liikevaihto ja määrä on kasvanut. Yritysten keskikoko on edelleen säilynyt varsin pienenä, työllistäen keskimäärin 2,8 henkilöä. (Yritysten rakenne- ja tilinpäätös-tilasto, 2018).

Vaikka nykyaikaiset ohjelmistot helpottavat myös yrittäjien arkea, ei tarve tilitoimistoille tule loppumaan, työn vain muuttuu konsultatiivisempaan suuntaan. Viime vuosina myös sijoittajat ovat noteeranneet tilitoimistot houkuttelevina kohteina. Tilitoimistoalaa pidetään kasvualaksi melko defensiivisenä, koska yritykset joutuvat hoitamaan kirjanpidon ja verotuksen huonoinakin aikoina. (Talouselämä, 27.9.2018)

## Kiihtyvä hintasota

Alalla käydään tällä hetkellä kiihtyvää hintasotaa. Niin pienet, keskikokoiset kuin suuretkin yritykset haluavat käyttää entistä vähemmän rahaa kirjanpitoon.

Matalien hintojen vuoksi tilitoimistojen on työskenneltävä yhä enemmän kattaakseen kulunsa ja hankittava lisää asiakkaita tuottaakseen voittoa. Hintasodasta selvitäkseen tarvitaan hyvä käsitys palvelujen kustannuksista, taloudellisesti elinkelpoiset ja kilpailukykyiset hinnat, hyvä yleiskäsitys tilanteesta sekä kaikkien toimintojen hallinta.

## Asiakkaiden muuttuvat tarpeet

Tilitoimistojen asiakkaat ovat yhä vaativampia ja odottavat saavansa reaaliaikaista tietoa missä ja milloin tahansa. He ovat myös aiempaa kriittisempiä, sanavalmiimpia ja odottavat enemmän kirjanpitäjältään. Automaation ansiosta tavanomainen yritystoiminnan hallinta ja tarvittavien raporttien luominen on paljon helpompaa kuin ennen. Toinen merkittävä tekijä on yhdemukaisten formaattien käyttöönotto taloustietojen toimittamiseksi digitaalisessa muodossa pankkeihin, viranomaisille ja muihin yrityksiin. Yrittäjät ulkoistavat taloutensa hallinnan pääasiassa siksi, ettei heillä ole aikaa priorisoida sitä. He myös odottavat kirjanpitäjältään aiempaa enemmän: he haluavat sparraajan, joka tukee heitä ennakoivalla tavalla liiketoiminnan ohjaamisessa.

## Kattava prosessien automatisointi

Kirjanpitoprosessien automatisointi on jo hyvässä vauhdissa. Tietojen automaattinen syöttö helpottaa kausiveroilmoitusten, tiliotteiden ja tilinpäätöstietojen toimittamista. Automatisoidun kirjanpidon tärkein etu on tilitoimistoille koituva ajansäästö. Se poistaa manuaalisen kirjaamisen tarpeen, mikä vapauttaa jopa 40–60 prosenttia niiden ajasta. Kaikki tapahtumat suoritetaan oikealla aikavälillä ja paremmalla laadulla. Henkilöstön tarvitsee tehdä ainoastaan vahvistukset ja käsitellä poikkeukset. Sen ansiosta he voivat käyttää aikansa liiketoiminnan kehittämiseen ja asiakassuhteiden luomiseen aikaavievien manuaalisten tehtävien sijasta. Koska työ tehdään nopeammin, tuntilaskutus ei enää kannata. Jotta tilitoimistot hyötyisivät tästä digitaalisesta tehokkuudesta, on niiden siirryttävä kannattavampaan liiketoimintamalliin.

# Kolme askelta kannattavampaan liiketoimintamalliin

Markkinoiden suurista haasteista huolimatta jotkut tilitoimistot menestyvät hyvin ja jopa laajentavat toimintaansa. Mitä askeleita siis vaaditaan kannattavamman liiketoimintamallin käyttöönottamiseksi?



## 1. Perusprosessien automatisointi virtaviivaistaa toiminnot

Tulevaisuuden tilitoimistossa hallinnolliset palvelut varustetaan tehdasprosessia muistuttavalla tavalla. Kaikki toiminnot ovat digitaalisia ja automatisoituja: tiedot prosessoidaan lopputuotteiksi, kuten kausiveroilmoituksiksi, tiliotteiksi ja raporteiksi. Jos jokin menee pieleen, esimerkiksi tietoja puuttuu, ilmaistaan asia hälytyksellä. Tässä vaiheessa ongelman korjaamiseksi tarvitaan kirjanpitäjän ammattitaitoa. Puuttumalla työnkulkuun vasta saatuaan ilmoituksen poikkeustapauksista, kirjanpitäjät voivat työskennellä paljon tehokkaammin. Automatisoimalla ja virtaviivaistamalla perusprosessit tähän tapaan tilitoimistot voivat parantaa suorituskyykyään merkittävästi.

Säästynyt aika voidaan käyttää liiketoiminnan kehittämiseen ja asiakassuhteiden luomiseen aikaa vievien manuaalisten tehtävien sijasta. Sen vuoksi tilitoimistot pystyvät tarjoamaan asiakkailleen parempaa palvelua ja keskittymään lisäarvoa tuottaviin toimiin. Toimintojen seurannan kautta pystytään paremmin suunnittelemaan, hallitsemaan, jäljittämään ja valvomaan henkilöstöä, asiakkaita, tehtäviä ja viestintää. Näin on helpompi arvioida toimintoja ja sen myötä työskennellä tehokkaammin koko vuoden. Työmäärä voidaan hajauttaa ja siten välttää kausiveroilmoitusten ja vuosikertomusten aiheuttamat ruuhkat vuoden lopussa. Työskentelemällä näin tilitoimistot parantavat suorituskyykyään ja tehokkuuttaan.

**Vinkki:** Kun kaikki ydintoiminnot löytyvät yhdestä järjestelmästä, ei mitään tietoa tarvitse siirtää erikseen tai tehdä kahteen kertaan. Silloin samassa järjestelmässä työskentelevät tilitoimisto ja asiakas säästyvät ylimääräiseltä työltä ja kaikki tiedot ovat aina ajan tasalla yhdessä paikassa.

## 2. Räättälöity hinnoittelu

Sen sijaan, että tilitoimistot laskuttaisivat palveluistaan tuntiperusteisesti, voivat ne ottaa käyttöön kuukausiveloituksen tai lisäarvoa tuottavan hinnoittelumallin.

Asiakkaat voivat valita, mitä palveluita he ostavat kiinteällä kuukausihinnalla ja palveluita voidaan tarjota ennalta koottuina paketteina. Kiinteän veloituksen ansiosta asiakkaiden ei tarvitse varautua yllätyksiin; he tietävät tarkasti, mistä palveluista maksavat.

Toinen vaihtoehto on valita lisäarvoa tuova hinnoittelumalli, jossa tuotteet ja palvelut hinnoitellaan sen mukaan, millaista arvoa ne tarjoavat asiakkaille. Jos kirjanpitäjä esimerkiksi helpottaa asiakkaan työtaakkaa kahden tunnin verran ja asiakas ansaitsee niiden kahden tunnin aikana 500 euroa, miksei asiakas voisi maksaa palvelusta 250 euroa? Tilitoimistot voivat myös valita tapahtumiin perustuvan hinnoittelumallin, jossa veloitetaan tositteiden tai kausiveroilmoitusten määrän perusteella.

## 3. Asiakastarpeiden mukainen palveluvalikoima

Uusi liiketoimintamalli sisältää perinteisten hallinto- ja kirjanpitopalveluiden lisäksi laajennetun palvelutarjonnan. Laajennettu tarjonta sisältää uusia kiinnostavia palveluita, jotka auttavat asiakkaita ennakoivasti, eivätkä vain tue hallinto- ja talousasioissa. Paras tapa määrittää asiakasta optimaalisesti tukeva menetelmä on tehdä tutkimus tai tarveanalyysi valituista asiakkaista. Tällä tavalla tilitoimisto pystyy selvittämään asiakkaiden tarvitsemat palvelut, palveluiden parhaan toimitustavan ja halutun maksutavan.

## Tilitoimistojen tarjoamia uusia palveluita

- Maksatusprosessin tuki
- Myyntireskontran hallinta
- Liiketoiminnan hallintaraportit
- Varastohallinnan analyysit ja neuvonta
- Projektinhallinnan neuvonta ja valvonta
- Verkkolaskutus ja sähköiset työnkulut
- Konsultointi ja suorituskyvyn hallinta
- Strateginen neuvonta

Tarjoamalla uusia ja lisäarvoa tuottavia palveluita tilitoimistot pystyvät erottautumaan kilpailijoistaan ja vahvistamaan asemaansa markkinoilla. Samalla he vahvistavat sidettään asiakkaisiin, mikä tietenkin parantaa asiakasuskollisuutta. Lisäksi nämä uudet palvelut muodostavat tilitoimistoille uuden osaamisalueen, joka voi vahvistaa heidän liiketoimintaansa. Tutkimusten mukaan liiketoiminnan erikoistumisalueen kehittäminen edistää tilitoimistojen menestymistä.

| Edut tilitoimistolle                                                                                                                                                                                | Edut asiakkaalle                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Parempi joustavuus</li><li>• Parempi skaalautuvuus</li><li>• Parempi kannattavuus</li><li>• Uudet mahdollisuudet</li><li>• Ajan ja kulujen säästö</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Parempi läpinäkyvyys</li><li>• Parempi ennustettavuus</li><li>• Parempi yhteistyö</li><li>• Lisäpalvelut</li><li>• Kustannustehokkuus</li></ul> |

# Johtopäätökset

Tilitoimistot kohtaavat nykypäivän muuttuvilla markkinoilla sekä uhkia että mahdollisuuksia. Mahdollisuuksiin kuuluu pilvipalveluiden käyttäminen missä ja milloin tahansa, globaali työskentely sekä liiketoimintaprosessien automatisointi ja virtaviivaistaminen. Tämä puolestaan mahdollistaa parantuneen toimintojen seurannan ja mittauksen sekä voitontekemismahdollisuuksien ja palvelutarjonnan uudistamisen. Näin tilitoimistot voivat työskennellä tehokkaammin ja taloudellisemmin, samalla ehostaen profiliaan ja vahvistaen olemassa olevia asiakkuuksiaan.

Erikoistuminen palvelutarjonnassa sekä asiakkaiden entistä parempi palveleminen ovat tulevaisuudessa yleisemmässä roolissa, joten niille on annettava suuri merkitys liiketoiminnassa. Lisäksi kirjanpitoalan yrityksistä ja ammattilaisista on tultava ajatusjohtajia asiakaskuntansa laajentamiseksi.

Nämä siirtymät tulevat perusteellisesti muuttamaan kirjanpitoalaa. Sopeutumiskykyiset yritykset tulevat menestymään tässä uudessa liiketoimintaympäristössä. Kuluttajat ja yritykset kääntyvät tilitoimistojen puoleen saadakseen tukea talousraportointiin ja kausiveroilmoitusten tekemiseen sekä apua monimutkaisessa ja nopeasti muuttuvassa maailmassa menestymiseen.

Muutoksiin sopeutuminen parantaa tilitoimistojen taloudellista asemaa ja auttaa niitä vakiinnuttamaan paikkansa sekä nyt että tulevaisuudessa.

## Pysy ajan tasalla – Tilaa uutiskirjeemme!

Tilaamalla uutiskirjeemme, saat sähköpostiisi tietoa kiinnostavista artikkeleista, blogikirjoituksista ja oppaista.

Tilaa uutiskirje

## Ratkaisumme tilitoimistoille - Visma Fivaldi

Visma Fivaldi on sähköinen taloushallinto-ohjelma, joka tekee sinun työstäsi sujuvampaa. Se automatisoi tilitoimiston rutiinit ja vapauttaa aikaa tärkeimpään – asiakastyöhön.

Lue lisää

## Kiinnostuitko?

Vastaamme mielellämme yrityksesi ohjelmistotarpeisiin liittyviin kysymyksiin.

Ota yhteyttä

## Visma Software Oy

Olemme osa Pohjoismaiden johtavaa yritysohjelmistojen ja -palveluiden tarjoajaa. Tarjoamme toiminnanohjauksen (ERP) ja taloushallinnon ohjelmistoratkaisuja tilitoimistoille ja pk-yrityksille. Palvelemme suomalaisia yrityksiä kansainvälisellä ammattitaidolla huomioiden kuitenkin aina suomalaisten yritysten ja toimialojen erityispiirteet.

Meidän tehtävämme on varmistaa asiakasyritystemme menestys. Teemme sen toteuttamalla ohjelmistopalveluita, jotka mahdollistavat yrityksen eri toimintojen automatisoinnin ja integroinnin. Tiedämme, että hyvä suunnitelma ja projektiin sitoutuminen ovat avainasioita onnistuneessa ohjelmistoprojektissa.