**A. Trender & behov**

1. Vilka är de 2-3 viktigaste trenderna på marknaden för redovisningstjänster/ ekonomiadministrativa och närliggande tjänster?

**Dels är det digitaliseringen, hur som helst är inte systemen felfria än. Det låter bra med digitalisering men det är inte så enkelt. Tillexempel är vi inte riktigt där än att vi kan lita på tolkning av leverantörsfakturor inläsningen ännu. Sen ser jag en ökad användning av kundportaler men där har också GDPR kommit och problematiserat det hela.**

2. Vilka är topp 2-3 utmaningar för kunder & leverantörer på marknaden för redovisningstjänster / ekonomiadministrativa och närliggande tjänster?

**Till exempel finns det idag inget verktyg för oss som ger råd och det saknas en hel del program och funktioner och integrationen emellan de program som finns är bristfällig. Det skapar problem för oss internt. Det värsta är att man faller mitt emellan när inte verktyg och annat pratar med varandra. För att digitaliseringen ska vara effektiv behöver man ta ett helhetsgrepp där man kan ha allt på samma ställe, eller i alla falla att de olika systemen och programmen man använder pratar med varandra. I vissa avseenden är det också svårt att få med kunden, vissa kundtyper är mer av en utmaning att få in att jobba mer digitalt somliga är väldigt på men andra inte lika på. Det är en utmaning för oss på byrån att nå ut till kunderna med vad som finns på marknaden, att få till ett helt digitalt flöde och att matcha kundernas program med våra interna processer. Men ofta är det olika system där det helt enkelt blir för många olika delar. Drömmen är att allt ligger i ett. Även, när man väljer leverantör är det viktigt att det inte är en leverantör som finns ett tag och självdör, utan att det finns en långsiktighet och kontinuitet hos systemleverantören.**

3. Hur skulle du beskriva kundföretagens 2-3 viktigaste behov avseende dessa tjänster?

**Många av våra kunder vill inte ha med redovisning och göra, det som vi gör är att vi lyssnar in vad kunden vill ha. Speciellt yngre företagare förväntar sig att allt är digitalt.**

**B. Tillväxt och tjänster**

4. Ca hur stor årlig tillväxt är det på marknaden för redovisnings-/ ekonomiadministrativa tjänster som helhet?

(i) +/- 0%

**(ii) ca 1-2 %**

(iii) 3-5 %

(iv) 6-8 %

(v) >8 %

5. Vilka faktorer driver främst tillväxten?

**Pandemin har gjort sitt till med tillväxt och har krävt att vi levererar en annan typ av rådgivning. Vår roll förändras över tid.**

6. Vilka specifika tjänster har högst tillväxt dvs där efterfrågan ökar mest (på marknaden för redovisningstjänster/ ekonomiadministrativa och närliggande tjänster)?

**Rådgivning, tillväxt, beslut, rapporter och ekonomistyrning. Under pandemin så vill många sälja av sina bolag så det har ökat det senaste året men sen är finns också en stor efterfråga på bokslut och hur man som företagare ska hantera resultatet.**

7a. Om man förenklat delar upp hela marknaden i dels mer kvalificerade rådgivningstjänster och dels mer standardiserade / enkla redovisningstjänster - hur snabbt växer de mer *kvalificerade* rådgivningstjänster (ex. kring skatt, juridik, revision mm) årligen i % ca?

**Tillväxten av de kvalificerade tjänsterna och de enklare redovisningstjänsterna går lite hand i hand.**

7b. Hur mycket växer *enklare* redovisningstjänster årligen i % ca?

8. Vilka topp 3-4 bastjänster är nödvändiga att kunna erbjuda inom redovisningstjänster / ekonomiadministrativa och närliggande tjänster?

**Löpande redovisning, bokslut och lön men också rådgivning eftersom systemen gör att den klassiska konsulten är som knackar siffror är på väg ut från ekvationen.**

9. Vilka tjänster eller faktorer är allra viktigast för att kunna differentiera & särskilja sig mot andra byråer / leverantörer?

**Rådgivningsdelen definitivt, vi går mer åt att vara ett bollplank och inte bara leverera en momsrapport i kvartalet.**

10a. Vilken kategori av byråer växer snabbast?

**(i) De mindre redovisningsbyråerna (ex upp till 10-12 anställda)**

(ii) Medelstora redovisningsbyråer (ex ca 15-50 anställda)

(iii) Riktigt stora redovisningsbyråer (ex. >50 anställda)

10b. Motivera kort svaret i fråga 9a?

**Små och medelstora byråer, det är framförallt den lokala anknytningen i de mindre byråerna som gör att tillväxten är stor. De stora aktörerna lägger ner många kontor och det personliga mötet går inte att slå med tekniken.**

**C. Outsourcing**

11. Bland kundföretag med upp till 100 anställda - ungefär hur stor del i genomsnitt av redovisnings-/ekonomiadministrativa tjänsterna (ex. lönehantering, fakturahantering, utläggsredovisning, årsredovisning etc.) är outsourcade dvs sköts av en extern redovisningsfirma?

(i) 0-10 %

(ii) Ca 10-20%

(iii) Ca 20-30%

(iv) Ca 30-40%

(v) Ca 40-50%

(vi) Ca 50-60%

**(vii) Ca 60-70%**

(viii) Ca 70-80%

(ix) Ca 80-90%

(x) Annan % sats, ange vilken

12. Bland kundföretag med upp till 100 anställda – ca hur mycket växer outsourcing per år avseende redovisnings-/ekonomiadministrativa tjänster (ex. lönehantering, fakturahantering, utläggsredovisning, årsredovisning etc.)?

(i) Kundföretagens outsourcing ökar i snitt 2-5% årligen

**(ii) Kundföretagens outsourcing ökar i snitt 5-10% årligen**

(iii) Kundföretagens outsourcing ökar i snitt>10% årligen

(iv) Kundföretagens outsourcing ökar inte +/- 0%

(v) Annan % sats, ange vilken

13a. För vilka specifika redovisnings-, ekonomiadministrativa- och närliggande tjänster ökar outsourcing till externa byråer mest?

**Löner framförallt och hela kedjan förutom faktureringen.**

13b. Motivera kort svar i 13a

**Det är för att det rent administrativa sköter bolaget själva.**

**D. Digitalisering**

14. Bland kundföretag med upp till 100 anställda – i vilken genomsnittlig omfattning är hanteringen redovisningstjänster ’digitaliserad’?

*[dvs digitaliseringsgrad i % genom hela kedjan: input av redovisningsdata – hantering/processande av data – output / presentation av data för olika redovisningstjänster]*

(i) 0-10 %

(ii) Ca 10-20%

(iii) Ca 20-30%

(iv) Ca 30-40%

(v) Ca 40-50%

(vi) Ca 50-60%

(vii) Ca 60-70%

**(viii) Ca 70-80%**

(ix) Ca 80-90%

(x) Annan % sats, ange vilken

15a. I vilken takt ökar digitaliseringen dvs digital hantering av redovisningstjänster bland kundföretag med upp till 100 anställda?

(i) Mycket hög takt, ex >20% årligen

**(ii) Hög takt ex 10-20% årligen**

(iii) Ganska hög takt, ex 5-10% årligen

(iv) Låg takt, ex <5% årligen

15b. Motivera kort svar i 12a

**Beror på vad man menar med digitaliserad men vi ser att det går allt mer mot större grad av digitalisering, tex att man kopplar på tolkning av fakturor etc.**

16. Förenklat – ca vilken digitaliseringsgrad ligger er byrå på avseende hantering av redovisningstjänster uppskattningsvis?

(i) 0-20 %

(ii) Ca 20 - 40 %

(iii) Ca 40 - 60 %

(iv) Ca 60 – 80 %

**(v) Ca 80 – 90 %**

(vii) Annan % - ange

17. Vilka är de 2-3 största utmaningarna för en redovisningsbyrå i omställningen till ett effektivt digitaliserat arbetsflöde för redovisningstjänster?

**Vi har haft ett digitaliserat arbetsflöde de senaste 5 åren, men vi kommer inte tvinga in kunder att bli digitaliserade. Vi försöker digitalisera det vi kan digitalisera i så stor utsträckning som möjligt. Utmaningen är att mäkta med förändring och är tröskeln inte är för hög, annars är det lätt att man faller tillbaka till gamla arbetssätt.**

18a. Hur svårt på en skala 1-10, där 7 är svårt och 9 är mycket svårt, är det att få medarbetare på byrån att effektivt ställa om till digitala arbetsflöden?

**5**

18b. Motivera kort svar i 18a

**Det svåraste har varit kopplat till leverantörer, vi vill ha ett system för allt men idag sitter vi med 5 olika system som ska prata med varandra. Men det har varit enkelt att få med sig personalen på förändringsresan.**

19. Vad krävs konkret för att klara av de största utmaningarna i omställningen till ett effektivt digitaliserat arbetsflöde för redovisningstjänster?

**Det krävs utbildningar, konferenser där vi går igenom byrårutiner och alla får komma med idéer. Mrn det är också viktigt att förklara varför gör vi nya saker till våra medarbetare samt att övervaka att vi kommer dit vi vill. Vi vill att alla ska följa samma stig.**

*Bara några frågor till …*

**E. Effekter av skala och digitalisering**

20. Vi kan inte se att större redovisningsbyråer som vuxit & konsoliderats och som dessutom satsar på digitala arbetssätt har en högre lönsamhet än branschen som helhet – vilka faktorer förklarar att det ser ut så?

**Samma bekymmer som andra byråer, alla ska med på båten på personalfronten men också problematiken på systembasis där det behövs ett system som levererar hela kedjan. Sen kan jag också tänka mig att de är mer toppstyrda, och det man ser är att de har hög personalomsättning vilket inte är positivt på lönsamhetsfronten.**

21. Vad krävs för att större redovisningsbyråer som växer och satsar på digitala arbetssätt även ska lyckas få en högre lönsamhet än branschen som helhet?

**Det är framförallt att jobba med medarbetarna, för i branschen är det mycket kopplat till person och engagemang, så en hög personalomsättning är ödesdiger. Sen är det också system biten, kan någon komma på ett system där man kan ha allt i ett som också är kompatibelt med olika branscher så är den vinnaren.**

**F. Leverantörer – Lojalitet & byte**

22a. Hur lätt eller svårt är det för ett kundföretag med upp till 100 anställda att byta leverantör av redovisningstjänster?

(i) Mycket svårt

(ii) Svårt

(iii) Ganska svårt

(iv) Inte så svårt

**(v) Enkelt**

22b. Motivera kort svar i fråga 22a

**Rent tekniskt inte så svårt, har man kört in sig i ett program och bara byta byrå som har samma program till exempel, det är svårare om man ska byta allt.**

23. Vad får kundföretag att byta leverantör av redovisningstjänster – exemplifiera 2-3 anledningar?

**Mindre kunder som tycker att vi är lite för dyra eller att de flyttar sin verksamhet rent geografiskt, är de främsta anledningarna.**

24a. Hur många år i genomsnitt stannar ett kundföretag hos en och samma leverantör av redovisningstjänster?

(i) 2-5 år

**(ii) 5-10 år**

(iii) 10-20 år

(iv) >20 år

24b. Kort motivering till fråga 24a, vilka faktorer förklarar att kundföretagen i genomsnitt använder samma leverantör under den genomsnittliga tid du anger i 24a?

**De är nöjda med oss, med den personliga aspekten och rådgivningen, sen har vi hög nivå på leverans- och servicenivån.**

**G. Sälj**

25. Hur vinner man effektivt nya kunder; 2-3 viktigaste framgångsfaktorerna / argumenten?

**Rekommendationer och att man klickar personligen.**

26. Som grov tumregel, av de som arbetar direkt med kunder, ca hur stor del av totala arbetstiden läggs på aktivt sälj i %?

(i) Ca 10-20% aktivt sälj

(ii) Ca 20-40% aktivt sälj

(iii) Ca 40-60% aktivt sälj

(iv) Ca 60-80% aktivt sälj

**(v) Annan % sats på aktivt sälj – 0 %**

*Sista avslutande frågor …*

**H. Konkurrens**

27a. Är framväxten av aktörer som Aspia och Ludwig ett stort eller litet konkurrenshot?

**litet**

27b. Motivera kort svar i 27a?

**De är konkurrenter, men har inte tappat kunder till dem.**

28a. Är ökad digitalisering i marknaden ett stort eller litet hot?

**litet**

28b. Motivera kort svar i 28a?

**Det är ett stort hot om man inser att det inte är det nya, man måste hänga med i digitaliseringen för den är här för att stanna.**

29. Vilka är ert företags 3 främsta styrkor, som gör er mer framgångsrika än andra byråer?

**Gott rykte, personlig kontakt, inte hög personalomsättning och levererar på behoven hos de olika kunderna.**

**I. Pris**

30a. Många tjänster som förenklas & digitaliseras prissätts som abonnemang med fasta priser per månad och användare eller anställd – är det en bra modell för digitaliserade redovisningstjänster?

(i) Ja

(ii) Nej

**(iii) Vet ej**

30b. Motivera kort svar i fråga 30a

**Beror på affärsmodellen, ta fortnox som exempel, vi drar ju in deras kunder till stor del så det har varit något vi pratat en hel del om senaste tiden. Vi är sårbara gentemot deras prissättning och hur de utvecklar programmet.**

31. Ca vad är marknadens spann avseende timpris idag för redovisningstjänster (timpris eller spann i kronor)?

**Redovisning mellan 550-850 kr/h medan revision, bokslut och konsultation 1000-1500 kr/h**

32. Ca vad är marknadens spann avseende abonnemangspris för redovisningstjänster ex. per användare och månad eller liknande?

**Vet inte**

**J. Övrigt**

33. Ungefär hur är omsättningsuppdelning i % mellan era 3-5 huvudsakliga tjänsteområden?

**Löpande redovisningen är störst sett till omsättning.**