**Intervju 2: Aktiv planering AB**

**AA. Trender & behov**

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

**Automatisering av ekonomi är den viktigaste trenden, och teknikutvecklingen i branschen.**

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

**Det är att hänga med teknikutvecklingen och ställa om till digitalt. Här är det olika om man delar upp i Kategorier. Gamla människor har generellt de stora utmaningarna med att hänga med tekniken.**

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

**Vi ser att det är viktigt med framförförhållning och trygghet för kunden.**

**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?

**Egenföretagandet ökar vilken skapar många nya mindre kunder. Sedan ökar kraven från myndigheterna mer komplext. Moms är ett exempel på något som de flesta tycker är för svårt för att göra själv.**

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

**Det är jämt med alla tjänster eftersom det tillkommer nya till exempel egenföretagare som söker helhetslösningar.**

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?

**Det ökar ju för kvalificerade tjänster, lönetjänster till exempel. (Följdfråga: ungefär hur många procent?) Jag vet inte, säg 5% som förra frågan.**

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

**De väntas inte öka alls, snarare att vi väntar oss att de helt försvinner i framtiden eftersom de blir digitaliserade.**

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

**Det viktigaste är skattestruktur, moms, se till att myndigheter är nöjda med kunden. Lönetjänster också.**

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

**Att kunna erbjuda en helhet för kunden, att vara aktiv i kundrelationen. Till exempel om en kund har likviditetsproblem, ge rådgivning kontinuerligt för att hjälpa dem ta sig ur det.**

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?

**Digitalisering och helhetslösningar ger nya kunder till de mindre byråerna, i de större städerna är konkurrensen hårdare, där vet jag inte.**

**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?

**Det är mest lönehantering.**

13b. Motivera kort svar i 13a

**Löner vill de inte hålla på med själva. Fakturor gör de oftast själva, det går inte snabbare för oss än för dem (att göra det 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

**Vissa kunder, framför allt äldre, vill ha allt på papper fysiskt, de vill inte gå över till digitalt och kommer förmodligen aldrig göra det heller.**

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 % v

(iv) Ca 60 – 80 %

(v) Ca 80 – 90 %

**(vii) Annan % - ange: 100%**

Vill kunden ha allt digitalt så erbjuder vi det, vi är fullt digitala och har varit i många år.

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

**Den första är att kunder och ibland även medarbetare ibland vill ha saker på papper, den andra är för medarbetarna att lära sig programmen och de digitala flödena. Det tredje är att det krävs tid för omställningen.**

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?

**Det är olika från person till person. (följdfråga: generellt? någonstans i mitten? 5?) Ja 5/10.**

18b. Motivera kort svar i 18a

**De flesta yngre medarbetare har redan de digitala arbetsflödena med sig från början så med dem är det inget problem alls, sen har vi de äldre som jag då som inte har det digitala sedan tidigare.**

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

**Ålder är en betydande faktor, lättare för de yngre, samma med kunder. När de äldre inte finns kvar försvinner också det största hindret för digitalisering.**

*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?

**Det var ju intressant att höra, jag vet inte men timpengen är ju ett problem, saker går snabbare och tar färre timmar, men kunden ser inte skillnaden och vill inte betala en högre timpeng. Programmen är dyra för företaget vilket gör att det är större kostnader som måste täckas.**

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 skulle jag säga huvudsakligen är att gå ifrån timpris och gå mot fast prissättning. Att till exempel ta fastpris 3000/månaden för redovisningen och att en årsredovisning kostar 10000kr.**

**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

**Svårt för trogna kunder då de har en nära relation till byrån och hög tillit. Sedan är det lättare för de kunder som bara tittar på pris.**

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

**Det vanligaste är de som bara ser pris, men det kan också ske till följd av ett uppköp av kunden.**

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?

**Som tidigare nämnt är det den starka relationen och tilliten.**

**G. Sälj**

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

**Att erbjuda trygghet är det viktigaste för oss. Sedan har vi ett väldigt gott renomé. Vi får kunder på rekommendationer, genom banker och revisorer.**

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 – ange %: 2% skulle jag säga, alldeles för lite.**

*Sista avslutande frågor …*

**H. Konkurrens**

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

**Nej.**

27b. Motivera kort svar i 27a?

**Sådana bolag byter handläggare ofta. De är dessutom dyrare.**

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

**Nej.**

28b. Motivera kort svar i 28a?

**Nej det är inget hot, men vissa vill inte ställa om.**

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

**Nära relation till kunden, en långvarig relation, samt ett gott renomé.**

**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

**Om man är effektiv är det bra för då kan man ta mer betalt även om timmarna går ned.**

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

**Kunden har till att börja med svårt att se värdet. Sen varierar det mellan stad och land. Jag har sett priser så låga som 350kr/tim. Vi tar 650kr/tim. Sen är Aspia generellt dyrare än oss.**

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

**Det har jag inte siffror på.**

**J. Övrigt**

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

**58% är grundläggande tjänster, resten kvalificerade, löner står för ca 10%, sedan moms.**