

Vihreän tilinpäätöksen ja vastuullisuus- raportoinnin palvelumalli



Palvelumalli - Blueprint:

Vihreä tilinpäätös ja vastuullisuusraportointi



1

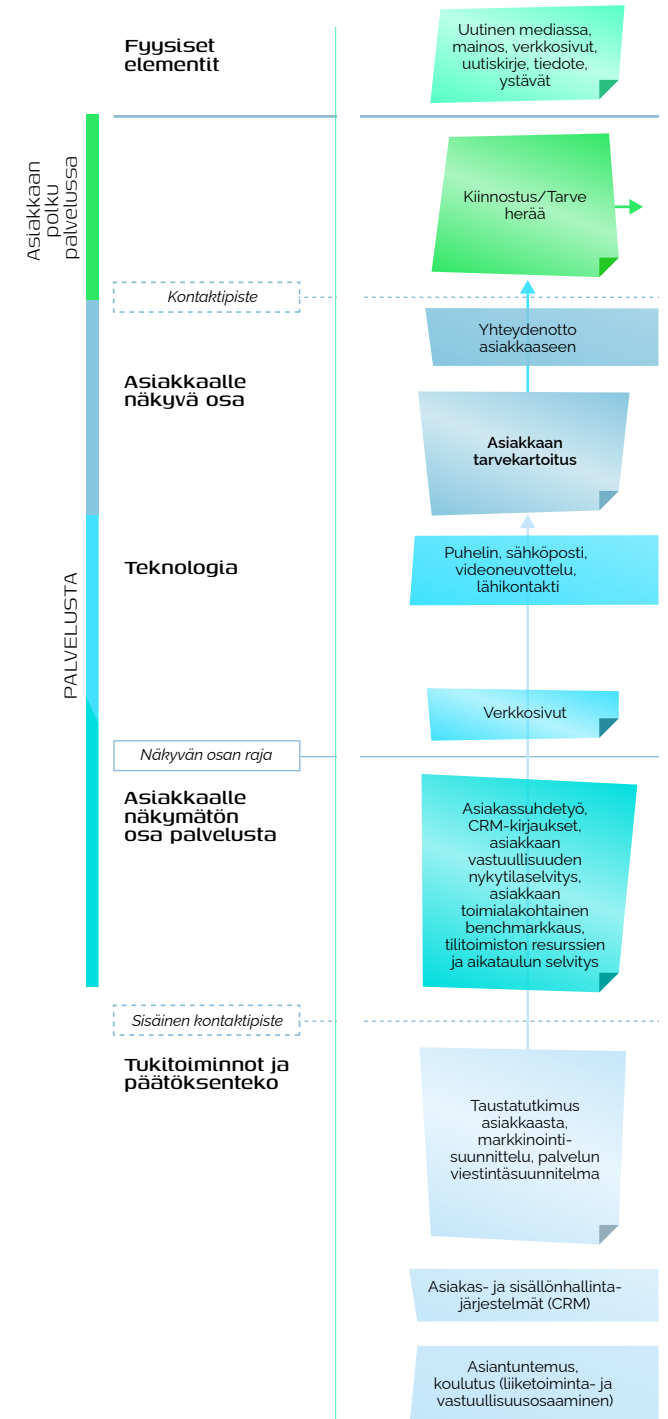
Asiakkaan kiinnostus/tarve herää

Asiakas kiinnostuu palvelusta saadessaan tai havaitessaan siitä tietoa esimerkiksi palveluntarjoajalta tai muilta sidosryhmiltä. Palveluntarjoaja voi herättää kiinnostusta ottamalla yhteyttä asiakkaaseen esitelläkseen uutta palvelua.

Kiinnostuneille asiakkaille tehdään tarvekartoitus vastuullisuuden nykytilasta ja palvelun tarpeesta joko kasvotusten tai sähköisten työkalujen avulla.

Palveluntarjoaja tekee asiakkuuksien hallintaa kuten asiakastietojärjestelmän kirjauksia, asiakkaan vastuullisuuden nykytilaselvityksiä, toimialakohtaista vertailua sekä selvitetään tilitoimiston resurssit ja aikataulut. Tukitoimintoina palveluntarjoajalla ovat asiakkaasta tehtävä taustatutkimus, markkinointisuunnittelu ja palvelun viestintäsunnitelma.

Asiakastietojärjestelmä toimii tietojen säilytyskanavana ja palvelun hankinnan etenemisen seurannan työkaluna. Taustalla ja koko palvelua mahdollistamassa ovat palveluntarjoajan asiantuntemus ja koulutus liiketoiminta- ja vastuullisuusosaamisesta.



2

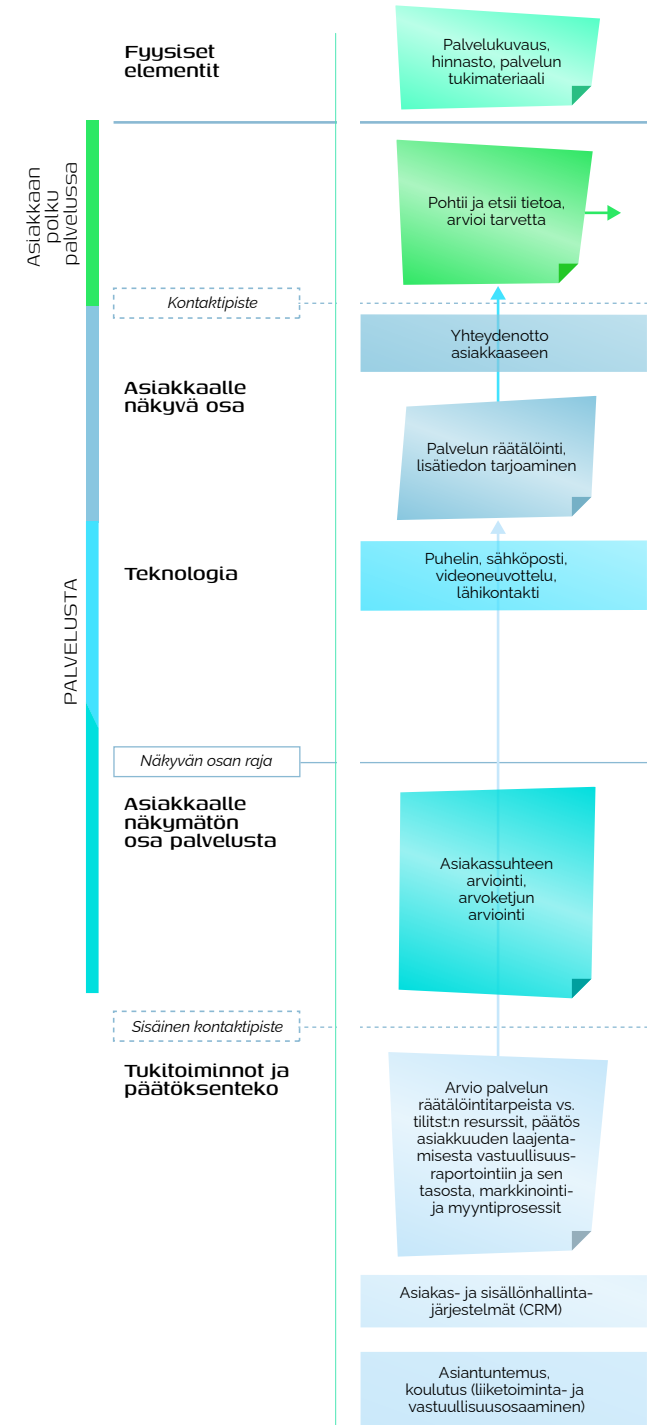
Asiakas pohtii ja etsii tietoa, arvioi tarvetta

Saatuaan tiedon palvelusta, asiakas etsii aiheesta lisää tietoa ja arvioi palvelutarvetta hankintapäätöksen tueksi. Päätöstä tukevia tietoja ovat muun muassa palvelukuvaus ja hinnasto.

Palveluntarjoaja tarjoaa asiakkaalle lisätietoa ja keskustelee palvelun räätälöintitarpeesta.

Taustalla palveluntarjoaja toteuttaa asiakassuhteen ja asiakkaan arvoketjun arviointia. Palveluntarjoajan tukitoimintoina ovat muun muassa arvio palvelun räätälöintitarpeista suhteessa palveluntarjoajan käytettävissä oleviin resursseihin sekä markkinointi- ja myyntiprosessit. Tässä vaiheessa palveluntarjoaja tekee päätöksen asiakkuuden laajentamisesta vastuullisuusraportointiin ja sen toteuttamistasosta.

Asiakastietojärjestelmään tehdään kirjaukset prosessin etenemisestä. Palveluntarjoajan asiantuntemus ja koulutus tukee toteutusta.



3

Asiakas päättää palvelun ostosta

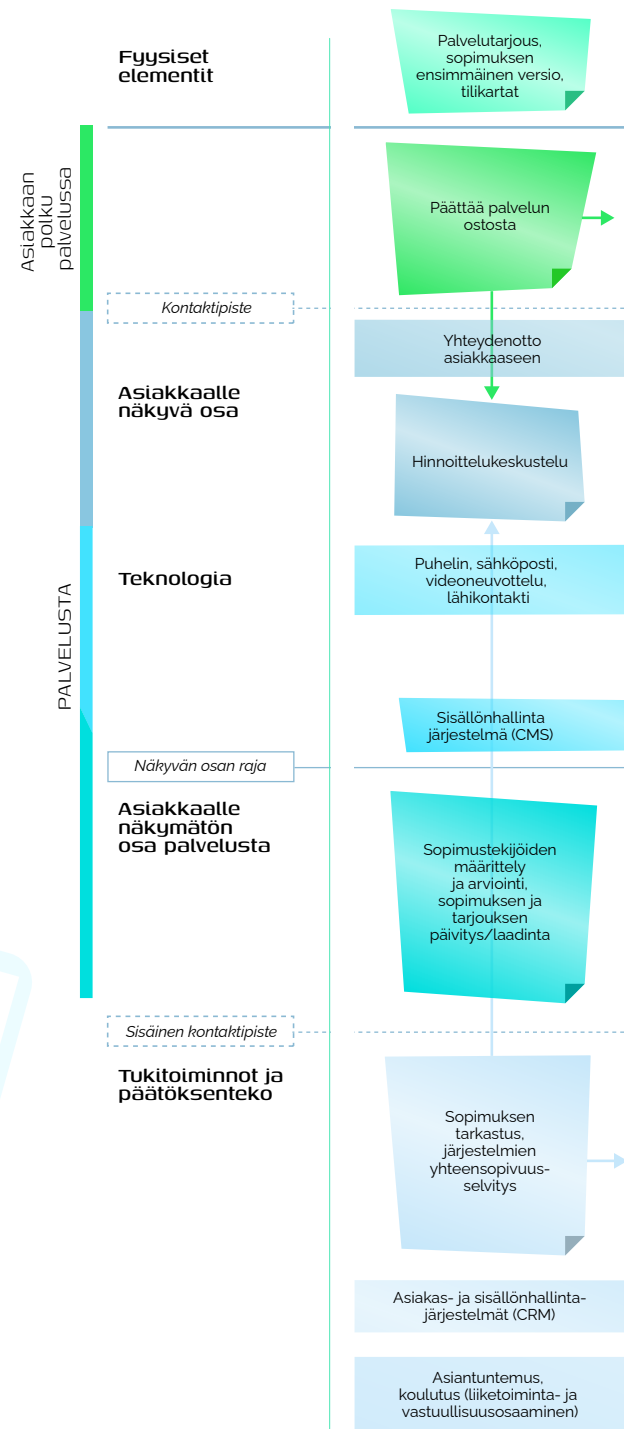
Asiakas saa tarjouksen valitsemiensa lähtökohtien mukaan palvelusta ja ensimmäisen version sopimuksesta palvelun tarjoajalta vastuullisuuteen liittyvästä osuudesta tilinpäätöksen liitetietoihin.

Palveluntarjoaja sekä asiakas tarkastelevat ja keskustele-
vat yksityiskohdista yhdessä puhelimitse, sähköisesti
tai kasvotusten tapahtuvassa neuvottelussa. Neuvotelta-
vat ja valittavat lähtökohdat muotoutuvat mahdollisesti jo
olemassa olevan tilikartan tai aiemmin sovittujen kerät-
tävien tietojen käyttömahdollisuuksien perusteella osaksi
vastuullisuusraporttia tai vihreää tilinpäätöstä. Palveluun
sisällytettävien ja valittujen tuotteiden perusteella sopimus-
ta päivitetään ja laaditaan uusi sopimusversio.

Yhteiskeskusteluissa asiakas ja palveluntarjoaja käyvät
hintaneuvotteluja asetettujen tavoitteiden ja palvelun sisällön
pohjalta. Näitä keskusteluja tukevat palveluntarjoajan mm. asi-
akas- ja sisällönhallintajärjestelmässä olevat tiedot esimerkiksi
asiakkaan toimialan erityispiirteistä.

Aiemman tai uuden asiakkuuden sujuvan yhteistoiminnan
takaamiseksi tarkastetaan molempien osapuolten järjestelmien
yhteensopivuus.

Yhteisten näkökulmien ja tarkastelujen sekä määrittelyjen jälkeen
asiakas tekee lopullisen ostopäätöksen tai hylkää esitetyn tarjouk-
sen ja vastuullisuustarkastelunäkökulman.



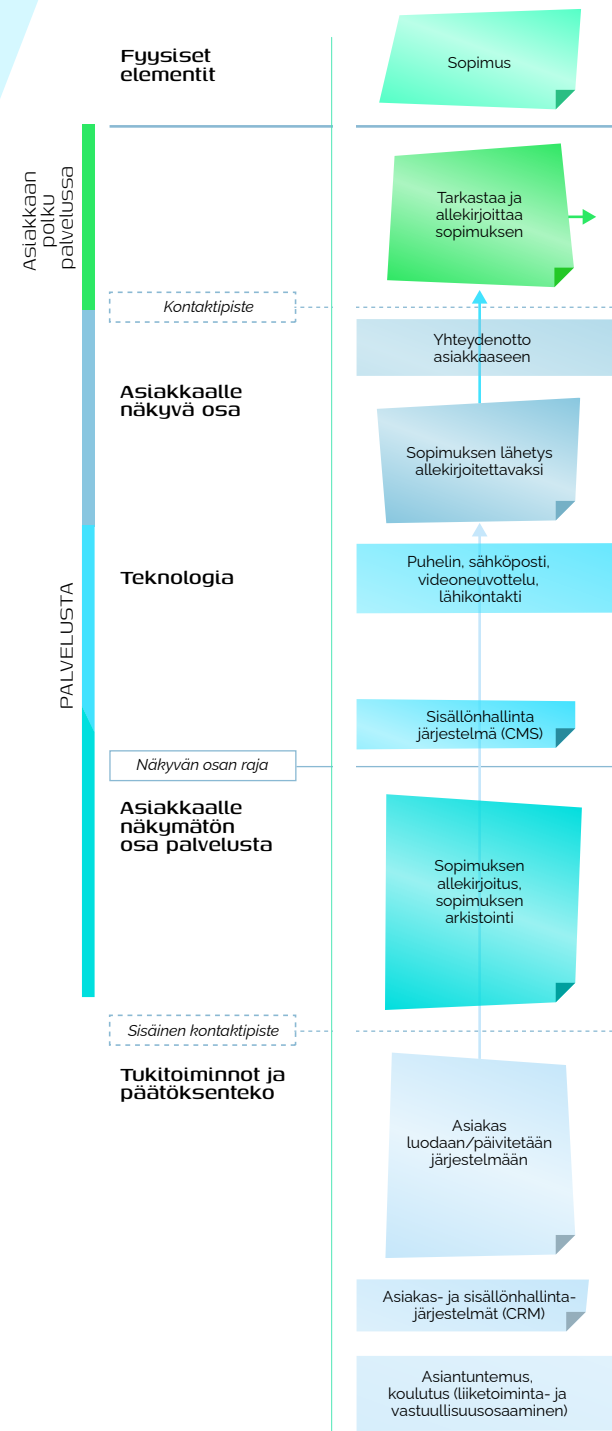
4

Asiakas tarkastaa ja allekirjoittaa sopimuksen

Palveluntarjoaja päivittää ja laatii uuden version sopimuksesta asiakkaalle sovitusta palvelusta ja lähettää sen sähköisesti asiakkaalle tarkistettavaksi ja allekirjoitettavaksi omalla allekirjoituksellaan varustettuna.

Asiakas vastaanottaa palveluntarjoajalta päivitysten perusteella laaditun sopimuksen ja tarkistaa sen sisällön sovitujen kriteereiden osalta. Tarkistusten jälkeen asiakas allekirjoittaa sopimuksen sekä lähettää sen palveluntarjoajalle sovitusti. Sopimus arkistoidaan molempien osapuolten toimesta.

Palveluntarjoaja luo tai päivittää asiakkaan tiedot asiakas- ja sisällönhallintajärjestelmiinsä.



5

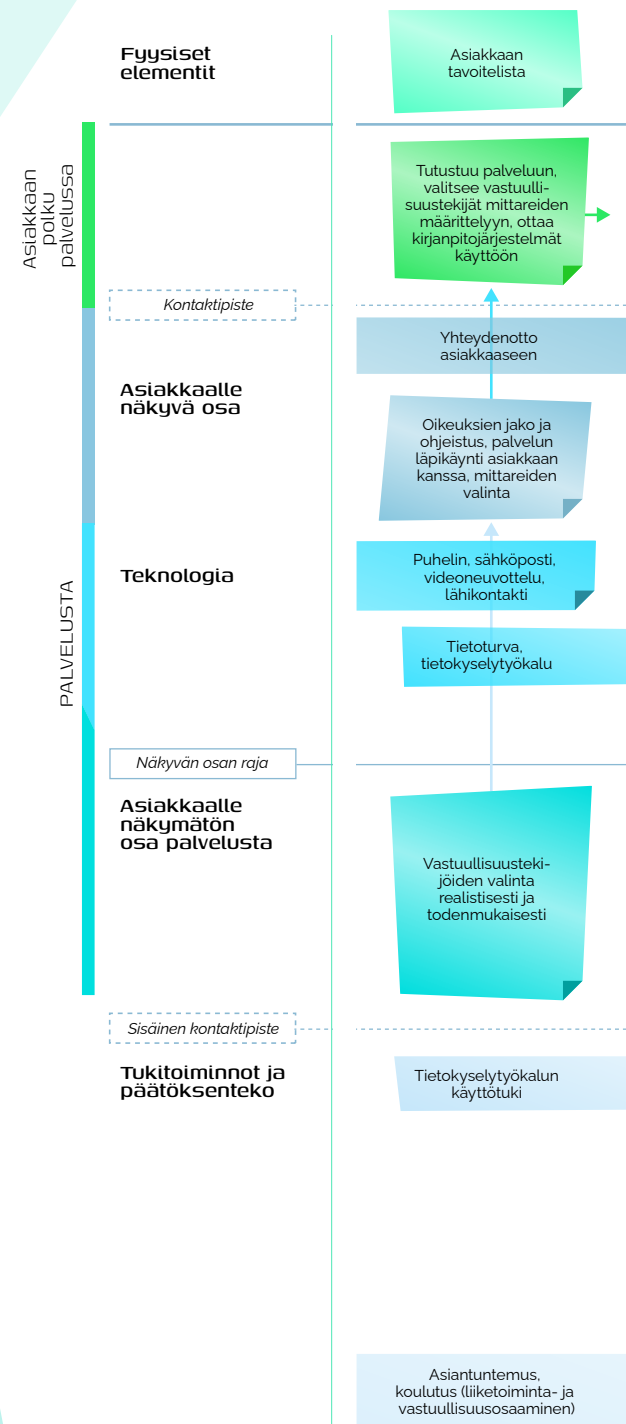
Asiakas tutustuu palveluun, valitsee vastuullisuustekijät mittareiden määrittelyyn, ottaa kirjanpitojärjestelmät käyttöön

Asiakas tutustuu tarjottavan palvelun sisältöön ja määrittää itselleen tähän liittyvät realistiset vastuullisuustekijät, esimerkiksi energian käytön vähentämisen sekä tavoitteet ja niitä tukevat osa-alueet. Asiakkaan valintoihin vaikuttavat asiakkaan vastuulliselle liiketoiminnalle asettamat tavoitteet.

Palveluntarjoaja jakaa tarvittavat oikeudet sekä tarkistaa palvelun sisällön asiakkaan kanssa ja ohjeistaa esimerkiksi mittareiden valinnassa.

Asiakas ja palveluntarjoaja sopivat käytettävistä toimintatavoista sekä järjestelmistä ja ottavat ne käyttöön tarvittavilla ohjeistuksilla.

Tietokyselytyökaluna voi toimia esim. MS Excel tai Google Forms. Palveluntarjoajalle tukea tietokyselytyökalujärjestelmän käyttöön antaa käyttötuki.



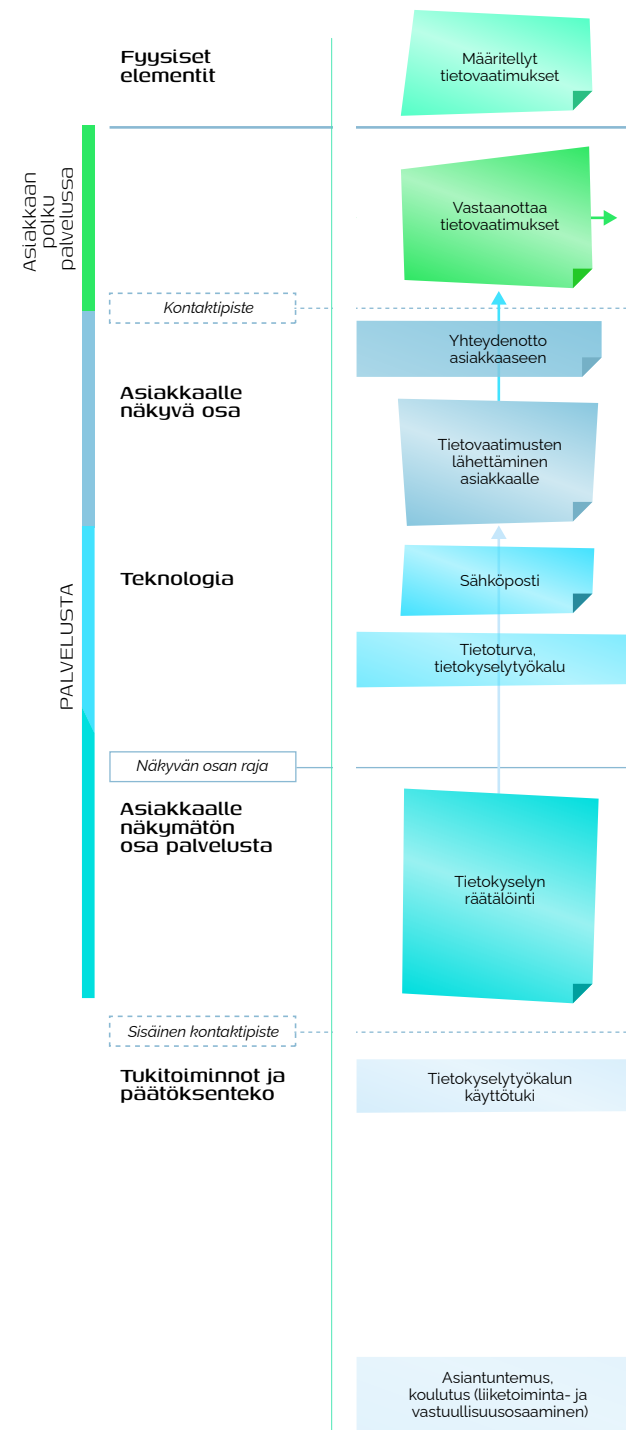
6

Asiakas vastaanottaa tietovaatimukset

Palveluntarjoaja lähettää sähköisesti vahvistuksen asiakkaalle yhdessä määritellyistä kerättävistä tiedoista tämänhetkisen vastuullisuustason osoittamiseksi.

Asiakas vastaanottaa vahvistuksen määritellyistä tiedoista, tarkistaa sen ja varmistaa palveluntarjoajalle mahdolliset määriteltyjen tietojen muokkaustarpeet ja lisäykset.

Palveluntarjoaja varmistaa asiakkaan ohjeistustarpeen ja tarjoaa tarvittaessa neuvoja.



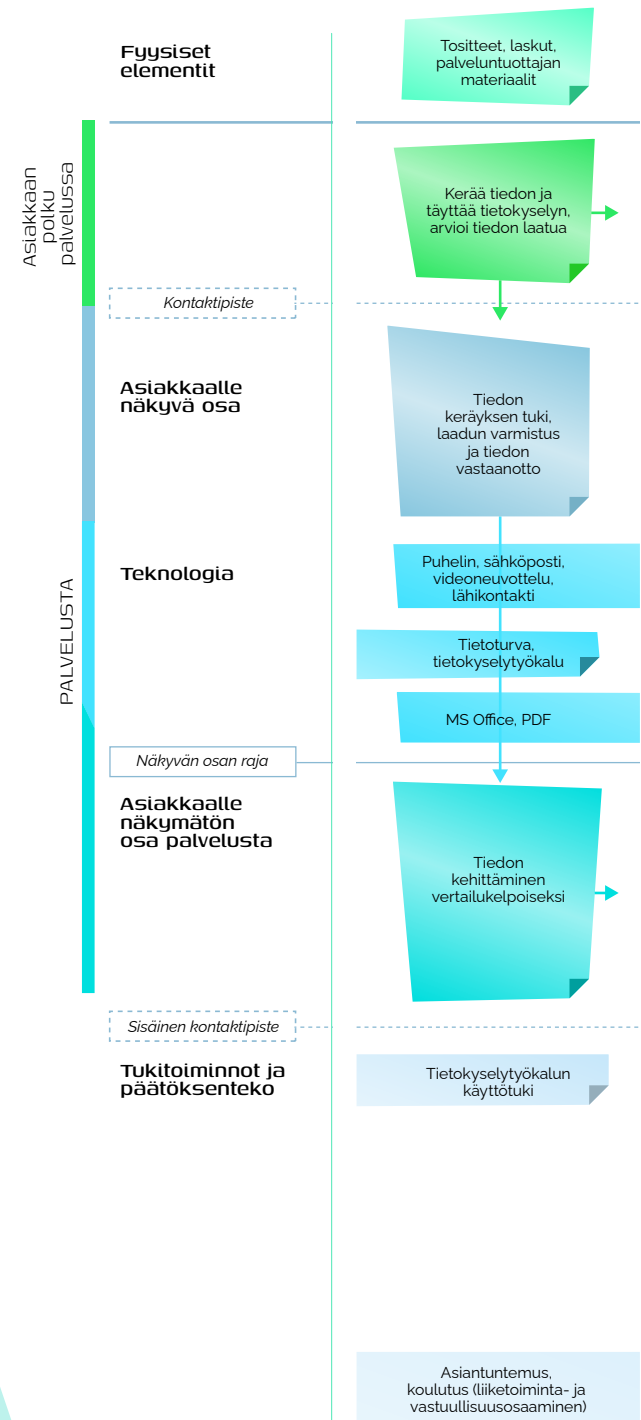
7

Asiakas kerää tiedot ja täyttää tietokyselyn, arvioi tietojen laatua

Asiakas ja palveluntarjoaja keräävät sovitut kestävää ja vastuullista liiketoimintaa mittaavat ja kuvaavat tiedot eri palvelutuottajien toimittamista materiaaleista, laskuista sekä tositteista, jollei niitä ole saatavilla käytössä olevista järjestelmistä.

Tietojen keräämisen jälkeen asiakas arvioi tietojen laatua ja lähettää sovitut tiedot palvelun tarjoajalle suojatun sähköisen yhteyden kautta tai muulla yhdessä sovitulla tavalla.

Aiemmin sovitun ja kerättyjen vastuullisuustietojen laatua sekä sen käytettävyyttä arvioidaan palveluntarjoajan toimesta suhteessa asiakkaan aiempaan vastuulliseen liiketoimintaan ja toimialan tilanteeseen. Laatutarkastelun ja tietojen käytettävyyden arvioinnin perusteella palveluntarjoaja on yhteydessä asiakkaaseen varmentaa tarvittaessa kerättyjen tietojen luotettavuuden ja saatavuuden.



8

Asiakas analysoi tunnuslukuja ja raportin sisältöä odotuksiensa suhteen

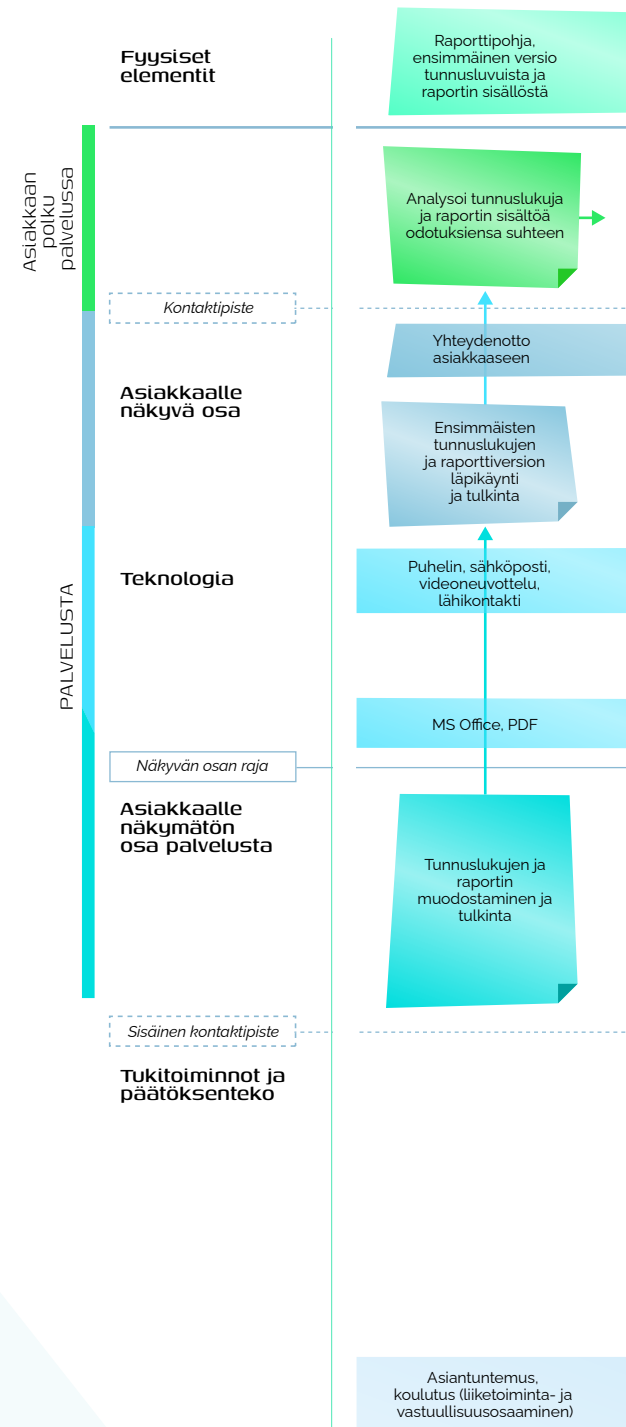
Asiakas vastaanottaa palveluntarjoajalta sovitut tunnusluvut, mittarit sekä raportin.

Asiakas tarkastelee, arvioi ja analysoi vastaanottamansa tiedot suhteessa alkuperäisiin lähtökohtiin ja sovittuihin tekijöihin sekä omiin odotuksiinsa.

Asiakas ja palveluntarjoaja tarkastelevat yhdessä kokonaisuutta ja tekevät mahdollisesti tarvittavat päivitykset tietoihin molemminpuolisesti.

Asiakas kertoo palveluntarjoajalle, miten hän itse tulkitsee yrityksensä kehitystä kestävä kehityksen ja vastuullisen toiminnan osalta. Palveluntarjoaja kertoo samoista asioista oman objektiivisen näkemyksensä suhteuttaen sen kyseisen toimialan tilanteeseen.

Asiakas ja palveluntarjoaja tekevät yhdessä tarvittavat päivitykset, joiden pohjalta muodostuu valituilla tekijöillä yrityksen vastuullisuutta kuvaava raportti sovitussa muodossa.



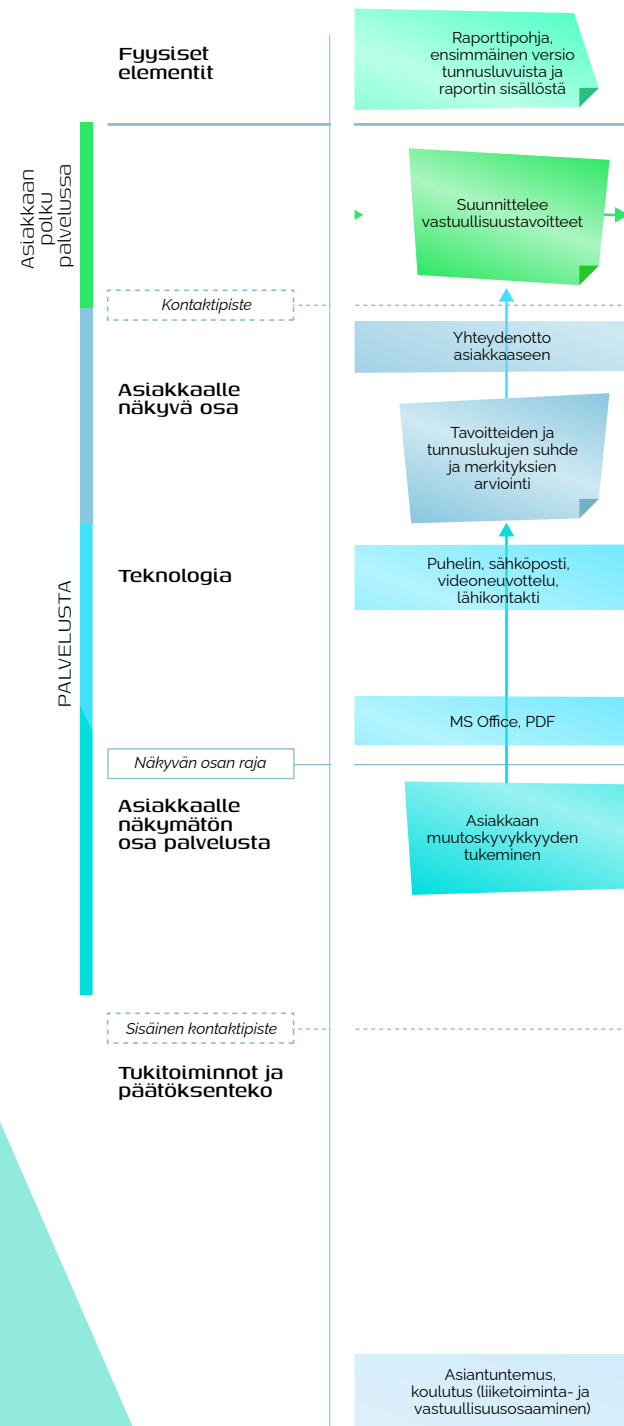
9

Asiakas suunnittelee vastuullisuustavoitteet

Asiakas ja palveluntarjoaja ovat muodostaneet käsityksen olemassa olevasta liiketoiminnan vastuullisuudesta raportin ensimmäisen version pohjalta. Näiden pohjalta tehdään uudelleenarviointi tarvittavista lisäyksistä vastuullisuusraportoinnin osalta.

Asiakas suunnittelee tarvittavat muutokset ja sitä tukevat toimenpiteet suhteessa yrityksen tilanteeseen.

Palveluntarjoaja huomioi yhdessä asiakkaan kanssa alan muut toimijat, vallitsevan markkinatilanteen, eri sidosryhmien vaatimukset ja omat mahdollisuutensa. Asiakas pohtii palveluntarjoajan kanssa, onko seurattaviksi asetetut tavoitteet tarkoituksenmukaisia ja suhteessa sen hetkiseen toimintaympäristöön ja liiketoimintaan.



10

Asiakas asettaa vastuullisuustavoitteet raportin pohjalta

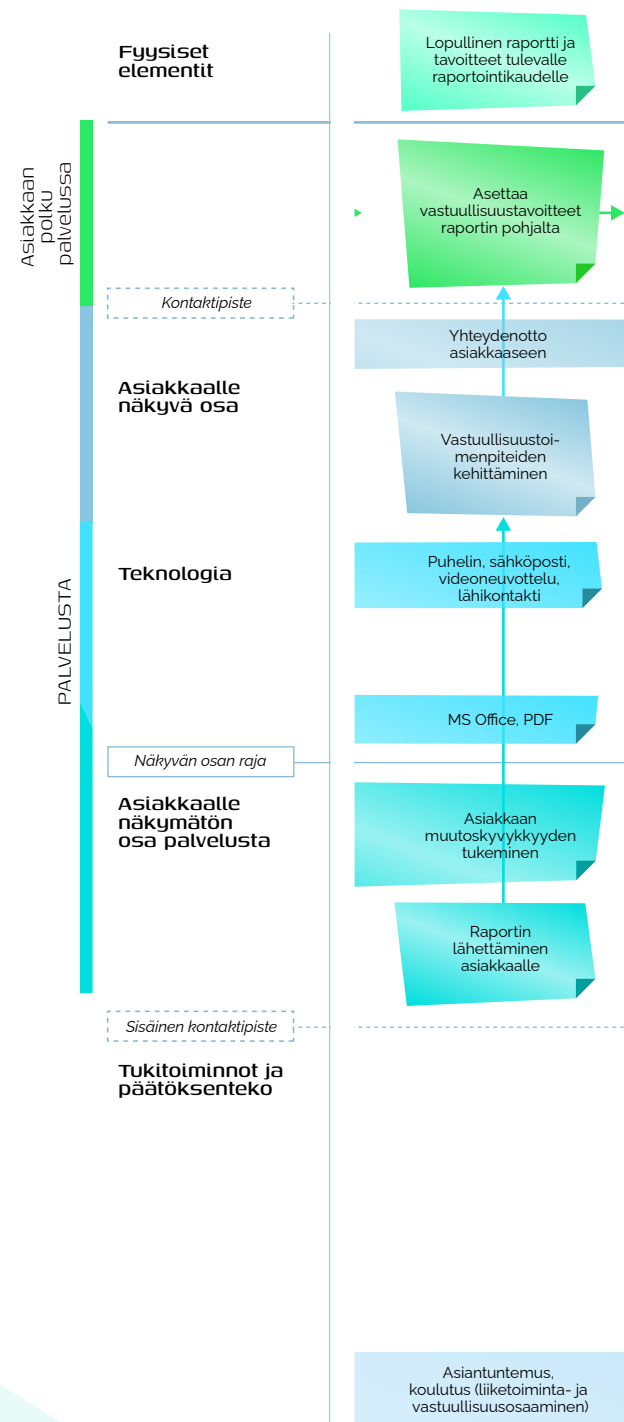
Palveluntarjoaja lähettää sovitun raportin asiakkaalle.

Palveluntarjoajan avustuksella asiakas on osakeyhtiö- ja yritysvastuulain edellyttämää huolellisuusvelvoitteita noudattaen rehellisesti ja huolellisesti tarkastellut sekä päättänyt korjaavat sekä vastuullisuutta parantavat toimenpiteet.

Asiakas asettaa uudet realistiset yrityksen liiketoimintaan suhteutettavat tavoitteet ja mittarit yhdessä palveluntarjoajan kanssa.

Asiakas ryhtyy toimenpiteisiin, joilla uudet tavoitteet saavutetaan.

Asiakas ja palveluntarjoaja seuraavat aktiivisesti vastuullisuuden kehitystä ja arvioivat tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia seurannan avulla ja tulevien raportointien vertailuja tehtäessä.



11

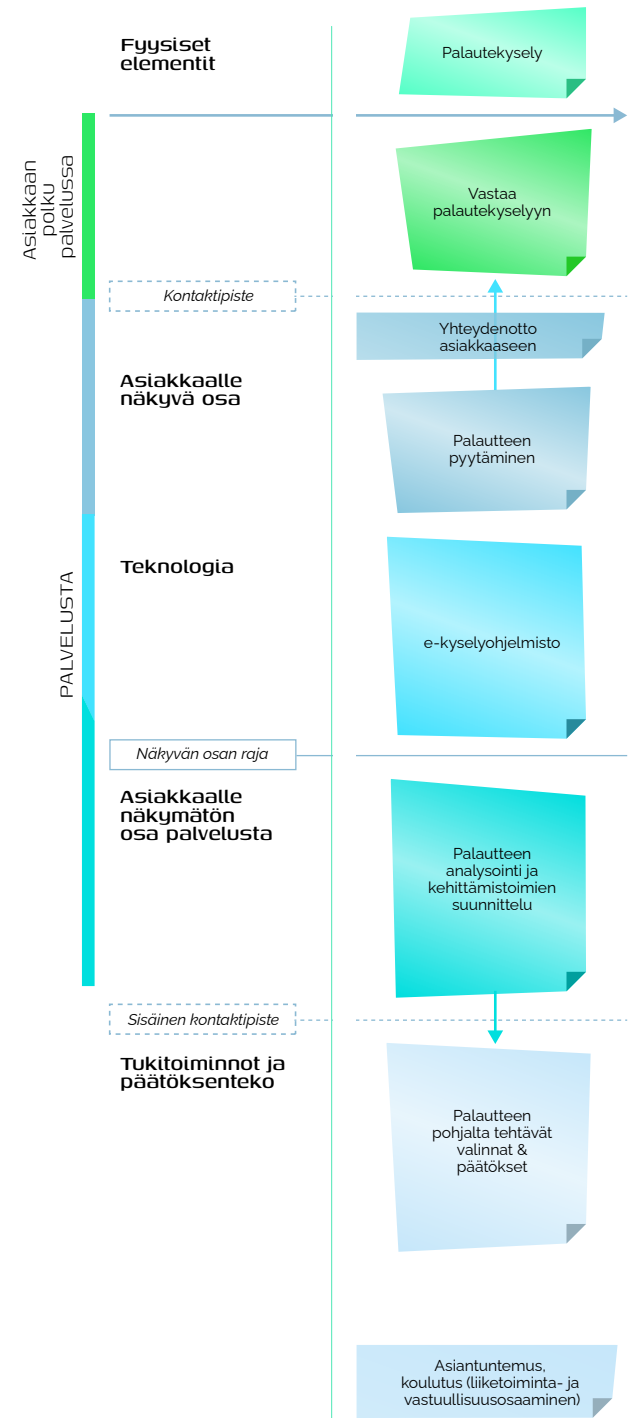
Asiakas vastaa palautekyselyyn

Palveluntarjoaja pyytää asiakkaalta palautetta kirjallisesti esim. sähköpostitse epalautejärjestelmän kautta.

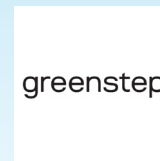
Asiakas vastaa palautekyselyyn.

Palveluntarjoaja analysoi palautteen ja pohtii kehittämistoimenpiteitä palautekyselyn pohjalta.

Palveluntarjoaja kehittää toimintaansa yhdessä asiakkaan kanssa palautteen pohjalta ja tekee niiden toteuttamiseen vaadittavat päätökset sekä toimenpiteet.



Vihreä tilinpäätös ja vastuullisuus osana vihreää siirtymään -hanke



Hanke rahoitetaan osana Euroopan unionin COVID-19 pandemian johdosta toteuttamia toimia.