

Upeiden asiakaskokemusten Accountor

Accountor on kaiken kokoisten yritysten halutuin kumppani sekä talous-, palkka- ja henkilöstöhallinnon että asiantuntijapalveluiden ja ohjelmistoratkaisujen huippuosaajana.

Suomessa Accountorin palveluksessa on yli tuhat talousalan osaajaa lähes 30 toimistossa.

Asiakaskokemusten korkeasta laadusta Accountor huolehtii esimerkiksi keskittymällä täyttämään asiakkaan palveluodotukset intohimoisella tuloksien tavoittelulla sekä kovalla ja systemaattisella työllä.

– Perinteinen kuva kirjanpitäjästä on sellainen, että virhe tai kielteisen kokemuksen synnyttäminen asiakkaalle on uhka ja emotionaalisesti iso shokki, ja toiminnassamme pyrimme korjaamaan tätä emotionaalista lukkoa, aloittaa aiheesta Accountorin toimitusjohtaja **Asko Schrey** ja kertoo sitten lisää inhimillisten erehdysten korjaamisesta.

– Palveluliiketoiminnassa täytyy huolehtia siitä, että jos asiat eivät tapahdu toivotulla tavalla, niin asia pitää korjata erinomaisella palvelulla. Erehtyminen pitää tunnustaa, korjata ja hyvittää kohteliaalla ja vapaaehtoisella tavalla. Ei ole häpeä tehdä virhettä, mutta on häpeä yrittää sen piilottamista.

”TULEVAISUUDEN MAAILMASSA EI OLE PAPEREITA”

Taloushallinnan sähköistyminen vaikuttaa kirjanpitäjien tehtäviin monilla tavoilla.

– Kun ennen vanhaan yhtä fyysistä tositetta käsiteltiin noin neljän minuutin ajan, niin jo tänä päivänä ja varsinkaan tulevaisuuden maailmassa ei ole papereita ollenkaan. Tietokone tunnistaa, mille tilille jokin asia kuuluu, ja samalla loppuu tositteiden fyysinen käsittely, mapitus ja arkistointi, kuvailee Schrey digitaalisuuden muuttamaa maailmaa.

Samalla kirjanpitäjän merkitys yrityksen taloushistorian ylläpitäjänä muuttuu nykyajassa tapahtuvaksi.

– Sähköisessä maailmassa kirjanpitäjä pitää kirjanpitoa ajan tasalla koko ajan. Kirjanpitäjästä tulee yrityksen neuvoja,

yhteistyökumppani sekä sähköisen kirjanpidon reaaliaikainen partneri.

Tärkeän perusteen Accountorin menestymiselle muodostaa yrityksen taito auttaa asiakkaita irtautumaan onnistuneesti papereista ja opastaa heidät hyötymään uuden maailman eduista.

– Digitaalinen taloushallinta on fyysistä taloushallintaa nopeampi ja virheettömämpi, esimerkiksi ostolaskut selvitetään 30 sekunnissa verrattuna pidempikestoiseen fyysiseen käsittelyyn.

Muutosta voisi verrata siirtymiseksi hevosista autoon, sillä digitaalisuutta käyttänyt ei ole palannut fyysisyyteen, luonnehtii Schrey.

INHIMILLINEN ACCOUNTOR

Accountor luotsaa tulevaisuuden toimintaansa sekä toimialan muutosten ja vaatimusten havaitsemiseksi että henkilöstön kouluttamiseksi, Asko Schrey kertoo lisää.

– Tähän kokonaisuuteen liittyvä iso toimenpide kohdistuu digitaalisen oppimisolustan kehittämiseen. Alustalla on eri mittaisia oppimisjaksoja ja niihin liittyviä kysymyksiä, ja tämä jopa kuusinkertaistaa oppimistehon ja oppimisen tason.

Tällä hetkellä oppimisolustalla on jo lähes 150 kurssia, ja määrä lisääntyy kaiken aikaa.

Accountorin työntekijät ovat verkko-koulutuksesta innostuneita, palaute on ollut myönteistä.

– Eräs työntekijämme kertoi, että kun hänen aviomiehensä aloittaa lauantaina katsomaan Englannin liigan jalkapallo-ottelun, niin hän nauttii lasin valkoviiniä ja aloittaa oppimisen digitaalisella alustalla.

Kaikkein tärkeimpänä menestykseen liittyvänä asiana Schrey mainitsee kuitenkin tunteet.

– Eri toimijat voivat tehdä eri prosessit samanlaisina, mutta ihminen ei voi poistaa tai muuttaa sisäisiä tai ulkoisia tunteita. Tulevaisuudessa meidän tulee jopa

aikaisempaa paremmin tunnistaa inhimilliset tunteemme ja ottaa ne käyttöön sekä asiakkaiden että omien työntekijöiden keskuudessa.



YHTEYSTIEDOT

Accountor Helsinki
Siltasaarenkatu 18–20 A
00530 Helsinki
puh. 020 744 2400
info@accountor.fi
www.accountor.fi