

Digital – den nye normalen



Administrerende direktør
Per Hanstad
Revisorforeningen

Etter at store deler av Norge ble stengt ned og de aller fleste som hadde anledning etablerte hjemmekontor, har digitaliseringen skutt fart. Det er imponerende hva som har skjedd de siste 8–9 ukene, og de fleste av oss har gjort noen viktige erfaringer som er interessante med tanke på fremtiden.

Verktøy som Teams, Zoom, Go to Meeting, digitale signaturløsninger mv. som de fleste før koronakrisen bare hadde hørt om, brukes nå daglig av veldig mange. Læringskurven har vært bratt for de fleste og innimellom har også teknologien vært litt trøblete.

Virtuell ledelse og kundebehandling, virtuelle styremøter og generalforsamlinger og til og med virtuell «fredagspils», er på veldig kort tid blitt den «nye normalen». Det store spørsmålet er imidlertid hvordan de siste ukers erfaringer vil påvirke måten vi jobber på etter at krisen er over. Vil digitale møter bli hovedregelen, vil reiseaktiviteten bli redusert til et absolutt minimum og vil noen lenger akseptere å signere dokumenter på gamlemåten?

Svaret på disse spørsmålene vil selvsagt variere for ulike virksomheter, men det ville overraske meg om ikke de aller fleste vil gjøre vesentlige endringer i måten de forholder seg til ansatte, kunder og øvrige forretningsforbindelser på. Ikke minst fordi digitale løsninger som tidligere har vært sett på som et viktig supplement, nå kan bli vellykkede hovedalternativer. Vi vet at hjemmekontorløsninger fungerer, at de teknologiske løsningene for digitale møter både gir god kvalitet og er effektive samt at det aller meste av avtaler

mv. kan signeres på en sikker og god måte med elektroniske signaturløsninger.

Digitale løsninger vil ikke kunne erstatte alle tradisjonelle fysiske mellommenneskelige relasjoner. Det vil fortsatt være mye som løses best ved at mennesker møtes fysisk eller som krever fysisk tilstedeværelse for å få til effektive løsninger. I tillegg viser det meste av nyere forskning at relasjoner både mellom kollegaer på en arbeidsplass og eksempelvis med kunder, gir en tilleggsdimensjon som man ikke klarer å etablere fullt ut digitalt.

Gode digitale løsninger handler også om å tilpasse arbeidsmåte og interne rutiner til de nye løsningene. Vellykket virtuell ledelse og gode virtuelle møter er helt avhengig av en forståelse for hvilke muligheter og utfordringer som ligger i disse løsningene og ikke bare at det «settes strøm» på eksisterende rutiner og prosesser. I tillegg må det brukes nødvendig med tid for å orientere seg i markedet, slik at det kan velges løsninger som er best mulig tilpasset virksomhetens behov.

For revisjonsbransjen vil de siste ukens erfaringer definitivt endre måten vi forholder oss til våre kunder og ansatte på. Vi har allerede svært gode erfaringer med de mange skybaserte løsninger

som kundene våre har tatt i bruk de siste årene. Dette har gitt oss en helt annen mulighet til å følge kundenes utvikling løpende og gi dem gode, tidsriktige innspill for å kunne drive en bedre og mer lønnsom virksomhet. Mange har også mer eller mindre konvertert til elektroniske signaturløsninger og etablert kundeportaler som bidrar til en sikker og effektiv skriftlig kommunikasjon med kundene.

Utfordringen nå er å ta dette til neste nivå. Løsninger for digitale møter har vist seg å fungere veldig effektivt og er enkelt å få avtalt. Dette gir oss både muligheten til hyppigere kortere møter og ikke minst mer effektive ordinære møter. I tillegg vil en samtale på Teams istedenfor en telefonsamtale eller epost, normalt gi en opplevelse av å ha «møtt» den andre personen på en helt annen måte. Digitale signaturer må også være fremtidens løsning for alle revisorer. Etter de siste ukers gode erfaringer vil ikke kundene våre lenger akseptere andre løsninger.

Vi er fortsatt i en krisesituasjon og det er fortsatt ingen som kan si helt eksakt hvor lenge denne kommer til å vare. Det er imidlertid et lite lys i tunnelen nå, og tiden er inne for å begynne å tenke fremover.

Hold ut og grip sjansen!