



Taloushallintoliitto

PALKKABLOGI

Henkilöstö- ja palkkahallinnon
asiantuntijaryhmä



Taloushallintoliitto



2021-06-18 12:28 EEST

Palkkablogi: Asiakkuuden hoitamiseen palkkapalveluissa on syytä kiinnittää huomiota

Ulkoistetussa palkanlaskennassa asiakkuuden hallinta ja asiakkuuksien hoito ovat palkkapalveluissa asia, johon palveluntuottajan kannattaa kiinnittää huomiota ja luoda niitä varten systemaattinen toimintamalli. Hyvin toteutettu asiakkuuden hoito tuo asiakkaalle paremman asiakaskokemuksen ja sitoo asiakasta palveluntuottajaan. Silloin yhteistyösuhde sietää myös paremmin pieniä kupruja eikä asiakas heti äänestä jaloillaan, vaikka joskus sattuu virheitä tai oma tuttu palkanlaskija vaihtuu.

Mitä asiakkuuden hoito palkkahallintopalveluissa sitten on? Yksi tapa pohtia sen sisältöä on miettiä asiakkuuden elinkaarta ja pohtia millaisia toimenpiteitä asiakkuuden hoito eri elinkaaren vaiheissa tarkoittaa.

Palvelun aloituksessa selkeä ja dokumentoitu vastuunjako helpottaa yhteistyötä

Asiakkuuden hoito alkaa jo siitä, kun palveluntuottajan tarjous on hyväksytty ja yhteistyön aloitusta aletaan suunnitella. Suunnitelman sisältöön vaikuttaa se, minkä kokoisen yrityksen tai organisaation palkanlaskennasta on kyse. Mitä isompi kokonaisuus, sitä tarkemmin aloituksen eri vaiheet kannattaa suunnitella. Haltuunoton vaiheet tulisi dokumentoida kirjallisesti ja määrittää eri vaiheille vastuuhenkilöt. Suunnitelma auttaa myös asiakasta hahmottamaan millaisesta projektista on kyse ja mitkä asiat ovat asiakkaan vastuulla. Muutoin saattaa syntyä harmaita alueita, joista molemmat luulevat, että toinen hoitaa ja lopulta kumpikaan ei vastaa asiasta. Jos näin pääsee käymään, asiakas kokee, että palveluntuottaja ei ole informoinut riittävästi mitä olisi pitänyt tehdä, tai pahimmassa tapauksessa epäilee tämän asiantuntemusta.

Palvelua aloitettaessa on hyvä käydä asiakkaan kanssa läpi prosessit ja vastuut, jotta kaikille on selvää, mikä osa prosessista on palveluntuottajan osuus, mikä asiakkaan osuus. E erityisen tärkeää tämä on, jos palvelu on tuotettu asiakkaalla in-house ja palkanlaskija on toiminut pitkään tehtävässään. Organisaatio on tottunut siihen, että oma palkanlaskija huolehtii kaiken ja korjaa virheelliset tuntikirjaukset ym. Ulkoistus tarkoittaakin usein sitä, että prosessit muuttuvat ja vastuuta siirtyy enemmän esimiehille. In-house -palkanlaskijalla on usein todella paljon hiljaista tietoa, jota ei palveluntuottajalle siirry, ja myös näiden tietojen siirtäminen on syytä varmistaa.

Isoimmissa haltuunotoissa on syytä muodostaa ohjausryhmä, jossa on mukana sekä asiakkaan että palveluntuottajan edustajat. Ryhmä kokoontuu alkuvaiheessa säännöllisesti käsittelemään projektissa mahdollisesti eteen tulleita ongelmia ja pohtii niille ratkaisuja.

Asiakkuuden hoitoa palvelun aikana: kysy, anna palautetta ja ohjeita sekä kehitä toimintaa

Kun palkanlaskenta on saatu rullaamaan, arki asiakkaan kanssa alkaa. Arjen

sujuvuuteen vaikuttaa molempien toiminta niin palveluntuottajan kuin asiakkaan.

Palkkahallinnossa tulee kalenterivuoden aikana eteen tilanteita, jolloin asiakkaalta tarvitaan toimenpiteitä, jotta palveluntuottaja voi hoitaa oman osuutensa prosessista. Näitä ovat esimerkiksi uusien työntekijöiden tietojen toimitus sekä pidettyjen lomapäivien ja muiden poissaolojen raportointi. Isoimmissa asiakkaissa nämä tiedot uivat palkanlaskentaan nykyisin useimmiten HR-järjestelmän kautta, mutta tilitoimistoissa on suuri joukko asiakkaita, jotka ilmoittavat tietoja hyvinkin kirjavalla tavalla. Arjen sujuvuutta molemmin puolin helpottaa, kun asiakkaan vastuulla olevista asioista tehdään kirjallinen ohjeistus, joka myös käydään läpi asiakkaan yhteyshenkilön kanssa.

Palkkahallintopalvelujen vuosikelloon on hyvä ottaa mukaan vuosittainen yhteistyöpalaveri asiakkaan kanssa. Jos asiakasyrityksessä tapahtuu muutoksia, vaihdetaan ohjelmaa tai tehdään jotakin kehittystoimenpiteitä, tällaisia seurantalavereita on hyvä pitää useammin kuin kerran vuodessa.

Palaveriin on syytä osallistua palveluntuottajan puolelta asiakkuuspäällikkö tai muu vastaava henkilö palkanlaskijan lisäksi, ja asiakkaan puolelta myös toimitusjohtaja, HR-päällikkö tai muu vastuhenkilö. Palavereiden agendalla on hyvä olla palvelun laatu, mahdolliset virhetilanteet sekä niiden korjaaminen, sovituissa aikatauluissa pysyminen puolin ja toisin sekä yhteistyön sujuvuus yleisesti. Palaverissa voidaan nostaa esiin prosessissa esiintyviä tehottomia tai palveluntuottajan päässä harmaita hiuksia aiheuttavia kohtia, ja sopia näiden osalta kehittämistoimenpiteistä.

Myös asiakkaalla on tällaisessa palaverissa tilaisuus tuoda esiin, jos palvelussa on jotakin asioita, jotka hiertävät ja aiheuttavat ärsytystä kuukausi toisensa jälkeen. Usein käy niin, että asiakkaalle tyytymättömyyttä aiheuttavat asiat nousevat tietoisuuteen vain tällaisten palavereiden kautta.

Asiakkuuden hoitamisessa ylipäätään on hyvä pitää mielessä toimintojen ja palvelun kehittäminen. Muuten palvelu urautuu helposti vain arjen pyörittämiseen. On hyvä aika ajoin kysyä asiakkaan toiveita ja palautteita ja aktiivisesti ehdottaa kehitystä prosessien hoitamiseksi. Näin saadaan parannettua luomaamme asiakaskokemusta.

Huolehdi asiakkaasta loppuun saakka

Vaikka tavoitteena luonnollisesti on pitkäaikaiset asiakassuhteet, joskus syystä tai toisesta asiakkuus päättyy. Asiakkuuden päättymiseen liittyvät toimenpiteet riippuvat siitä, mikä on asiakkuuden päättymisen syy: onko kyseessä palveluntuottajan vaihto, yritysjärjestely vai toiminnan lopettaminen.

Palveluntuottajan toimenpiteet asiakkuuden päättymisen yhteydessä vaikuttavat siihen, millainen mielikuva palveluntuottajasta asiakkaalle jää. Samoin kuin haltuunotto, myös asiakkuuden päättymisen on syytä olla dokumentoitu, tehdään kirjallinen suunnitelma, missä listataan toimenpiteet ja vastuuhenkilöt. Hyvä palveluntuottaja pitää kunnia-asiana saatella asiakas myös uudelle kumppanille hallitusti ja hyvällä palveluasenteella. Samalla ympyrä sulkeutuu, ja tuleva palveluntarjoaja saa hyvät lähtökohdat palvelun aloitukselle.

Keskustelimme #palkkapodcast'ssa asiakkuuden hoitamisesta. Kuuntele jakso alta, tai laita seurantaan [Spotifyssa](#) tai [Soundcloudissa](#)!

Kesäisin terveisin,

Niina Asujamaa, Vaasa VIICON Oy ja Annika Salo, TW-Laskentapalvelut Oy

Henkilöstö- ja palkkahallinnon asiantuntijaryhmä

Näytä upotettu sisältö tässä

Taloushallintoliiton henkilöstö- ja palkkahallinnon asiantuntijaryhmä tekee palkkahallinnon omaa palkkablogia ja -podcastia. Aiheina alan muutokset lainsäädännössä, jatkuvasti ylläpidettävät asiat, alan hyvät käytännöt ja muut ajankohtaiset aiheet. Blogi ja podcast on suunnattu kaikille alalla toimiville ja opiskelijoille, jotka ovat kiinnostuneet oman osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä.

Laita seurantaan palkkablogit Taloushallintoliiton uutissivulta ja podcastit [Spotifyssa](#) ja [Soundcloudissa](#).

#palkkablogi #palkkapodcast #palkkahallinto #henkilöstöhallinto
#osaamisenkehittäminen #palkatonparasta

Taloushallintoliitto pähkinänkuoressa

Taloushallintoliitto TAL on taloushallinnon palveluja tarjoavien auktorisoitujen yritysten ja yhteisöjen valtakunnallinen toimialajärjestö. Liitto edustaa noin 800 auktorisoitua taloushallinnon yritystä. Jäsenyritykset hoitavat 150 000 suomalaisen pk-yrityksen ja yhteisön taloushallintoa.

www.taloushallintoliitto.fi

Yhteyshenkilöt



Eija Männistö

Johtava asiantuntija, henkilöstöhallinto

eija.mannisto@taloushallintoliitto.fi

0400 574 768