

Kunden

Sedan starten 1981 har redovisningsbyrån BFT Bokföringstjänst AB hjälpt företag med deras bokföring, löner och deklarationer. Med kunder i de flesta branscher har de också varit ett stöd när det gäller frågor kring redovisning, skattefrågor och administration.

Företaget har fyra fysiska kontor runt om i Västerbotten men jobbar med kunder i hela Sverige, framförallt familjeägda företag där sådana saker som generationsskifte kan komma in i bilden.

Att finna lönsamma och utvecklande lösningar, som gynnar såväl företaget som kunden, är grundbulten i deras verksamhet. Det stela och byråkratiska väljer BFT bort för att i stället satsa på det personliga, nya arbetssätt och utvecklande idéer. Ett arbetssätt och yrkesmoral fört dem tryggt in i 2000-talets digitala verklighet.

Utmaningen

Som för så många andra företag var det GDPR som fick BFT Bokföringstjänst AB att börja leta efter alternativ för att skicka information på ett säkert sätt.

– Eftersom vi inte ansåg att det längre var tryggt att maila med kunderna och vi därför ville komma ifrån mailkonversation så sökte vi efter ett annat och säkrare system. Det var så vi kom i kontakt med Konfident, berättar Åsa Gustafsson, en av två delägare samt auktoriserad redovisningskonsult på BFT.

Lösningen

– I början var det viktiga säkerheten och den hittade vi i Konfident, till exempel det här med BankId-inloggning. Men för oss visade det sig vara ett bra komplement till så mycket annat, säger Åsa Gustafsson och ger exempel:

– Vi kan se om kunderna varit inne och delat något med oss men det blir också en slags bevisbörda för vår del. Det är väl inte troligt, men skulle vi hamna i en tvist så kan vi se att mottagaren gått in och tagit del av informationen till skillnad från mail där man faktiskt aldrig kan bevisa vem som har skickat mailet.

– Med Konfident kan man verkligen se exakt vem som loggat in. Ingen annan än du själv kommer ju åt ditt BankId. Mail kan kapas, datorn kan kapas, servern kan kapas men Konfident kan inte kapas!

– Det är också bra att man kan lägga upp folk i olika fack inom verksamheten utifrån vad de skall göra. Någon skall en balansräkning, en skall ha hand om kvitton, en annan skall korrekturläsa lönebesked, påpekar Åsa.

Resultatet

BFT Bokföringstjänst lägger in sina kunder efterhand, även gamla kunder, och hänvisar alla att använda programmet. Numera skriver de, helt enkelt, in i nya avtal att Konfident är deras säkerhetssystem som skall användas.

– Vi poängterar att det är där vi lägger in lönebesked och rapporter. Vi skickar *inte* via mail, konstaterar Åsa Gustafsson.

– Samma gäller externa revisorer. Vi har ingen revisor anställd utan vi är en ren redovisningsbyrå, ingen revisionsbyrå, och använder revisorer från andra byråer. Då kan vissa säga: ”Ja, men du kan väl maila!” Då svarar vi bara: ”Nej! Du får gå in i Konfident.” Vi är stenhårda. Det kommer ingenting via mail från oss.

– Detta har naturligtvis mottagits med både ris och ros. Men vi ger inget annat alternativ. Det är vi som bestämmer. Vill du inte använda det här, ja då får du ingen rapport eller lönebesked. Vill du ha det på post, ja då får du betala för papper och porto.

– Det senare brukar vara det enklaste sättet att få in en motsträvig kund i Konfident, skrattar Åsa men konstaterar samtidigt:

– Det brukar aldrig vara ett problem så vi har lyckats få in de flesta företag och de tycker att det är riktigt bra. Har vi stött på problem beror det på att kunden inte har BankId. Ibland är det så, speciellt bland våra äldre kunder.

– Å andra sidan söker de flesta ungdomar precis de här alternativen idag. De vill gå in via molnet, de vill gå in via sin telefon och vill kunna utföra allt, överallt.

Åsa Gustafsson fortsätter:

– Här kommer också frågan om mailkonversationer upp igen. I framtiden vill vi få kunden att använda Konfident mer utförligt än vad de gör idag, till exempel få dem att förstå att detta även är en form av en mailbox.

Det kan verka vågat att vara så hårdnackad mot sina kunder men Åsa konstaterar:

– Det visar att vi inte är halvhjärtade. Detta är ju också vårt sätt att visa våra kunder och andra byråer att vi inte släpper på säkerheten. Vi ligger långt fram med att tänka säkert. Det är bara ett plus för oss. Vi kanske inte behöver ha alla dessa säkerhetsmoment just idag men vi kommer att hamna där och då är vi redan inarbetade.

Åsa påpekar:

– Det handlar inte bara om kunderna, utan även om att våra anställda kan jobba mer säkert, enkelt och effektivt. Allt är ju lättare att hitta eftersom all information ligger under varje företag. Man kan se datum, om någon utfört något, se konversationen med mera. Det är

effektivare än mail. Men där har vi något att arbeta på med några få kunder som sagt. Det är ett framtidsarbete, helt enkelt!

Som påpekats ovan har BFT alltid legat steget före när det gäller säkerhet framförallt digital.

- Vi har varit en byrå som har varit mycket framstående när det gäller datasystem och säkerhet. Vi har varit före många av de stora också. Det är som ett motto vi har, att vi skall vara i framkant när det gäller dessa frågor.

Åsa Gustafsson fortsätter:

- Jag upplever att folk blir positivt förvånade och upplever att vi har kommit långt vad gäller arbetet kring säkerhet. Speciellt om de kommer till oss från en mindre byrå.

Men inte bara säkerheten spelar in när Åsa och hennes kollegor trycker på vikten av bra och säkra programlösningar. Även miljön spelar in.

- Vi förklarar att detta även är ett besparande av både papper och porto vilket i förlängningen gör att vi sparar på miljön också. Vi gör något för det som vi har runtomkring oss. Det är en annan viktig parameter i det hela.

- Kanske får vi en framtid med Konfident där man även kan skicka fakturor till kunden via plattformen? Att fakturan går rakt in i en fakturabox via säkerhetssystemet. Man behöver inte ens skriva ut fakturan.

- Kanske kan man i framtiden länka Konfident till sitt bokföringsprogram? Vad vet man om framtiden? Dessa saker kanske blir en utvecklingsfas av många! hoppas Åsa.

En annan utveckling som Åsa också gärna, vad gäller Konfident, sett är att det fanns en version på svenska.

- Allas engelska är inte lika bra och dessutom skiljer sig ords betydelse beroende på om det är brittisk eller amerikansk engelska. Den engelska versionen skall naturligtvis finnas kvar, till exempel om man har utländska kunder, men valet 'svenska' borde verkligen finnas.

En sök-funktion, speciellt i konversationsdelen, är något Åsa också önskat och som det jobbas på för fullt.

- Det kan ibland vara svårt att se vem på byrån som informationen är ämnad till. Och så blir man rädd att man missat något eller fått en fråga. Vem har svarat? Det kan bli lite grötigt och där har vi önskat en slags enkel sökmotor så att man kan se vem mailet skall till och slipper scrolla.

Översättning:

Customer

Since the start in 1981, the accounting firm BFT Bokföringstjänst AB has helped companies with their accounting, salaries and declarations. With clients in most industries, they are also a support when it comes to issues related to bookkeeping, tax issues and administration.

The company has four physical offices in the northeastern part of Sweden but works with clients all over Sweden, especially family-owned companies where such things as generational change can come into the picture.

Finding profitable and developing solutions that benefit both the company and the client is the cornerstone of their business. Rigid and bureaucratic working methods is not something that appeals to BFT. Instead they are invested in new personal ways of working and developing ideas. An attitude and work ethics that has brought them safely and securely into the digital reality of the 21st century.

The challenge

As for so many other companies, it was GDPR that made BFT Bokföringstjänst AB start looking for alternatives for sending data and other information in a secure way.

– Since we no longer considered it safe to email with clients and we therefore wanted to get away from email conversation, we searched for another and more secure system. That's how we got in touch with Konfident, says Åsa Gustafsson, one of two co-owners and an authorized accounting consultant at BFT.

Solution

– At first, security was the most important feature and we found this in Konfident, for example, to be able to login with BankId. But for us it turned out to be a good complement to so much else, states Åsa Gustafsson and gives examples:

– We can see if our clients have shared something with us, but it will also be a kind of proof for us. It is not likely, but should we end up in a dispute, we can prove that the recipient did take part of the information, unlike emails where you can never actually prove who sent the email.

– With Konfident, you can really see exactly who signed in. No one other than yourself can access your BankId. Email can be hijacked, the computer can be hijacked, the server can be hijacked but Konfident cannot be hijacked!

– It is also great that you can add people to different compartments within the client's business based on what they are supposed to do. Someone need a balance sheet, one will take care of receipts, another will proofread pay slips, Åsa points out.

The result

BFT Bokföringstjänst adds their clients gradually to the system, including old clients, but directs everyone from now on to use the program. These days, they simply add that Konfident is their security system, and is supposed to be used, to new agreements.

– We make sure to point out that this is where we send and store payslips and reports. We do not send anything through email, states Åsa Gustafsson.

– The same applies to external auditors. We do not employ an auditor, because we are a pure accounting firm, not an auditing firm, and use auditors from other agencies. At times some may say: "Could you email it to me, please!" Then we just answer: "No! You have to use Konfident." We are adamant when it comes to this. Nothing is sent by email from us.

– This has of course been received with both praise and blame. But we provide no other option. We are the ones who decide. If you do not want to use this, well then you will not receive a report or a payslip. If you want it in the mail, well then you have to pay for paper and postage.

– The latter is usually the easiest way to get a reluctant client into Konfident, Åsa laughs but states at the same time:

– It usually never is a problem so we have managed to get most of our companies in and they think it is really good. If we have encountered problems, it is because the client does not have a BankId. This is the case sometimes, especially among our older clients.

– On the other hand, most young people are looking for exactly these alternatives today. They want use the cloud, they want to enter by phone and want to be able to do everything, everywhere.

Åsa Gustafsson continues:

– At this stage also the question of email conversations comes up again. In the future, we want our clients to use Konfident more at large and in detail than they do today. For example make them understand that Konfident also is a form of an mailbox.

It may seem daring to be so stubborn and hard-core towards your clients, but Åsa states:

– It shows that we are not half-hearted. This is also our way of showing our clients and other agencies that we do not let go of security. We are far ahead when it comes to thinking about security. That's just a plus for us. We may not need to have all these security features

right now but we will end up there sooner or later and at that point we have already incorporated them.

Åsa points out:

- It's not just about the clients, but also about the fact that our employees can work more securely, easily and efficiently. Everything is easier to find because all information is stored under each company. You can see dates, if someone has done something, see the all conversations and more. It is more efficient than email. But as I said, this is where we have something to work on with a few clients. This is, quite simply, our future work!

As pointed out above, BFT has always been one step ahead when it comes to security, especially digital.

- We have been an agency that has been very prominent when it comes to computer systems and security. We have been ahead of many of the big companies as well. It is like a motto we have, that we shall be at the forefront when it comes to these issues.

Åsa Gustafsson continues:

- I feel that people are positively surprised and feel that we have come a long way in terms of our work on security. Especially if they come to us from a small agency.

But not only security plays a role when Åsa and her colleagues emphasize the importance of efficient and secure software solutions. The environment also plays a role.

- We explain that this is also a saving of both paper and postage, which in the long run means that we save on the environment as well. We do something for what we have around us. It is another important parameter in a larger context.

- Maybe you can also send invoices directly to the client with Konfident in the future? A system feature where the invoice goes straight into an invoice box via the security system. You do not even have to print the invoice.

- Maybe in the future you can link Konfident to your own accounting program? What do we know about the future? These things may be a few development opportunities out of many!

Another development that Åsa, as far as Konfident is concerned, would like to see developed is a version in Swedish.

- Everyone's English is not as good and also the meaning of words differs depending on whether it is British or American English. The English version should of course remain, for example if you have foreign clients, but the choice "Swedish" should really exist.

A search function, especially in the conversation part, is something Åsa also wants and that HYKER works upon at the moment.

– It can sometimes be difficult to see who at the agency the information is intended for. And then you get scared that you have missed something or got a question. Who answered? It can get a little messy so because of that we have wished for some kind of simple search engine. That way you easily could see who the email was intended for and you did not have to scroll.