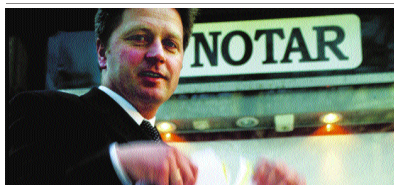


creno

CRENO | Ledende totalleverandør i markedet for kreditt -, faktura - og inkassotjenester | Mai 2004 | www.creno.no



Farvel til fakturaene

Norske bedrifter sender ut 400 millioner fakturaer hvert år. De fleste sendes i posten - men stadig færre. **Les mer på side 5.**

Finans
Økonomi
Inkasso
Børs
Marked

www.creno.no

Alltid oppdaterte nyheter

BUSINESS
MARKETS-4 SHARE TABL

Bedrer omdømme og sparer millioner



Bedrer servicen for innbyggerne

Les mer på side 6.

Trondheim energiverk (TEV) har sammen med Creno utviklet en ny metode for hvordan energiverkets 400 000 fakturaer skal følges opp. - Kundene får bedre service, TEV får bedre omdømme, og i tillegg sparer vi flere millioner hvert år, sier Snorre Furberg, Administrerende direktør for Trondheim Energiverk Nett. **Les mer på side 3.**



Hemmelig Tomra-satsning

Les mer på side 2.

OBS!

22 og 23 september

Merk deg datoen for vårt årlige seminar

Mer og oppdatert informasjon om Creno Kurs og seminar finner du på

www.creno.no



Ha det gøy med tall!

Les mer på side 7.

Finansnyheter på CrenoRadio

creno
RADIO

Inkassoselskapet Creno ligger et hestehode foran sine konkurrenter når de 12. mai lanserer CrenoRadio.

For første gang satser et inkassoselskap på oppdaterte økonomi- og finansnyheter på radio. Du laster sendingen ned fra www.creno.no. **Les mer på side 6.**

leder



Gratulerer!

Du sitter nå med det aller første nummeret av Crenoavisen mellom hendene.

Avisen er et resultat av flere forhold. For det første ser vi at økonomidirektører og andre ledere innen økonomi og finans har behov for faglige fora der de kan få tilgang på økt kunnskap og nye innspill. Ved å bringe faglige artikler av høy kvalitet, håper vi å gi deg input som gjør hverdagen mer interessant og lønnsom.

For det andre ser vi at e-brev og e-aviser blir stadig mer populære blant utgivere, uten at de nødvendigvis blir mer lest. Har vi ikke tid til å lese mailen akkurat nå, er det som kjent enklest å slette den fra innboksen. Det betyr at e-kommunikasjon ikke alltid er varig nok til å ivareta behovet for fordyplning i tekster på mer enn tre linjer. Crenoavisen kan du la ligge på skrivebordet hele uka med god samvittighet.

Så kan du plukke den fram mens du spiser lunsj, sitter på bussen eller lytter med ett øre til fotballkampen.

For det tredje ønsker vi å leve opp til vår målsetning om alltid å ligge i forkant. Nå synes du kanskje ikke at nyheter i papirutgave er spesielt nytenkende. For oss er det imidlertid et viktig redskap for å kunne gi deg best mulig service, faglig stoff og tilgang på vår kompetanse. Sammen med creno.no, Creno Radio og Crenos kompetente medarbeidere, skal avisen gjøre arbeidshverdagen enklere for deg. Det gjør den ved å sette fokus på viktige tema som kan gjøre deg og bedriften din enda bedre gjennom stadig forbedring av økonomiske verkøytø og metoder.

På denne bakgrunnen vil du heretter motta en ny utgave av Crenoavisen hver måned. Det betyr at vi ikke legger hovedvekten på dagsaktuelle saker – det får du rikelig tilgang på gjennom vår unike nyhetstjeneste på creno.no. I stedet for å lese litt om alt, gir Crenoavisen deg anledning til å lese mer om noen utvalgte temaer.

Her får du kort sagt faglige innspill som er relevante for din arbeidssituasjon.

Vi er ubeskjedne nok til å hevde at våre produkter innen innføring, kreditinformasjon og fakturering er markedets beste innen våre markedsområder. Det gir både undersøkelser og fornøyde kunder stadige eksempler på. Men vi hviler ikke på laurbærene. I tråd med vår grunnleggende filosofi skal vi fortsette arbeidet med å tilby deg de beste og mest effektive løsningene markedet kan by på.

Jeg ønsker deg god lesning, og håper at Crenoavisen blir et nyttig redskap i din arbeidshverdag.

Benth Walmestad

Aksjeanalytikerens

Hemmelig Tomrasatsning

Tomra er ett av de heteste selskapene på børsen. Tomra har nå utviklet nye produkter, men vil ikke rope hvor nyheten skal introduseres. Vil det norske industrieventyret gå til himmels? Aksjeanalytiker Einar Strømstad i First Securities har fulgt Tomra lenge. Han gir oss de ferske svarene:

- Tomra er et svært spennende selskap. Selv på en gjennomslitsdag er Tomra et av selskapene som har høyeste omsetning på børsen, sier Einar Strømstad.

Tre områder

Mange kjenner til historien om de to brødrene, Petter og Tore Planke, som i 1972 etablerte Tomra i Asker. Visjonen fikk Petter Planke etter et møte med en kjøpmann som grublet på nettopp en flaskehals. Petter trakk inn sin ingeniørbror Tore, som den gang satt trygt hos SINTEF og utviklet nye navigasjonssystemer for superintankere. Ikke like mange vet at selskapet nå har over 1700 ansatte, og at det i 1997 passerte sin første omsetningsmilliard, i norske kroner. To år senere noterte selskapet seg for en dobling, til hele to milliarder norske kroner i omsetning.

Med representasjon i over 30 land er Tomra definitivt veletablert over halve kloden, men hva er selskapets satsningsområder? Aksjeanalytiker Einar Strømstad fremhever tre forhold.

- Tomra handler fortsatt om god, gammeldags og tradisjonell virksomhet. Vi snakker her om produksjon og installasjon av pantautomater, samt service av de samme automatene. Tomra er stor på dette i Nord-Europa, i Skandinavia, og i noen stater på østkysten i USA hvor de har en panteordning tilnærmet lik den vi kjenner i Norge, sier han. Aksjeanalytikerens tilføyer:

- Det andre satsningsområdet har lokalisering til USA og Brasil. I disse to landene har Tomra stor virksomhet, som tar hånd om engangsemballasje.

Til sammen omsatte Tomra i fjor for drøyt en milliard norske kroner i USA og Brasil.

- Engangsemballasjen blir samlet inn, og deretter kvernet. Tomra sender så emballasjen videre til smelting og gjenvinning, sier Einar Strømstad.

Hemmelig

Det tredje satsningsområdet er på såkorn-stadiet, forteller Einar Strømstad. Han utdyper det slik:

- I store deler av verden finnes det ikke former for

panteordninger. Likevel skjer det ulike former for innsamling ment for gjenvinning i land som Frankrike, Portugal, USA og England. Tomra har en idé om at dette arbeidet må kunne gjøres mye mer effektivt, naturlig nok ved hjelp av pantautomater, forteller aksjeanalytiker Einar Strømstad. Han tilføyer at ideen har fått Tomra til å legge store ressurser inn i produktutvikling av helt nye pantautomater.

- I tre år har Tomra jobbet iherdig for å utvikle en ny, velegnet pantautomat for drikkeflasker, bokser og andre flasker. Den nye automaten ligner lite på den vi kjenner fra Norge. Tomra har bygget en pantautomat med form som en container. Som er laget med "bottestore" mottakshull.

Aksjeanalytikerens forteller at Tomra har gjennomført et pilotprosjekt i Japan. Men, i denne testen ble det brukt langt mer velkjente pantautomater.

Den nye og container-lignende pantautomaten vil ha stor betydning for Tomra og selskapets fremtid. Så langt er den nye pantautomaten demonstrert for samarbeidspartnere og potensielle kunder. Det store spørsmålet nå er der for ikke om Tomra vil satse internasjonalt med den ny-utviklede automaten, men i hvilket land dette vil skje.

- Tomra holder kortene til brystet. De vil ikke oppgi hvor i verden den nye pantautomaten blir introdusert. Mitt tips er at dette skjer først i England, sier Einar Strømstad.

Avgjør kursen

Hvor går Tomraaksjen? Aksjeanalytikerens har sin anbefaling klar:

- First Securities gir nå en svak kjøpsanbefaling på Tomra. På kort sikt er dette en aksje forbundet med risiko. I hovedsak fordi kursutviklingen på kort sikt i høy grad er styrt av om det bygges opp et nasjonalt system for pant av engangsemballasje i Tyskland. Dette gir en uforutsigbar situasjon, og det er nå høyst usikkert om tyskerne faktisk vil innføre en slik ordning, sier Einar Strømstad. På lang sikt er det helt andre faktorer som påvirker kursutviklingen.

- I et perspektiv på 10 til 20 år handler dette om miljøvern, om det blir mer eller mindre miljøvern i verden. I tillegg handler dette om konkurranse i et marked, og om det dukker opp nye utfordrere til Tomra. Det er nemlig et faktum at Tomra er innenfor en bransje hvor det er ytterst få konkurrenter, sier aksjeanalytiker Einar Strømstad i First Securities.

OBS!

22. og 23. september

Merk deg datoen for vårt årlige seminar

Mer og oppdatert informasjon om Creno Kurs og seminar finner du på www.creno.no

Trondheim Energiverk

Sparer penger på bedre kundebehandling

- Årlig vil vi spare to til tre millioner kroner på å legge om innfordringsrutinene våre. Arbeidsmetodikken vi har utviklet sammen med Creno er hovedårsaken til denne besparelsen, sier Snorre Furberg, som er Administrerende direktør for Trondheim Energiverk Nett. - Det viktigste for Trondheim Energiverk (TEV) er imidlertid at kundene nå får bedre behandling. De følges bedre opp, det blir færre tunge inkassosaker og færre får avstengt strømmen, sier Furberg.

Hvorfor Creno?

Det er nettavdelingen i TEV som har ansvaret for å følge opp de 85.000 strøm-kundene, og sender årlig ut ca 400 000 fakturaer på totalt 1,4 milliarder kroner. Avdelingen har vært under stor omstilling. Fra 300 ansatte på det meste, er det nå 140 ansatte igjen. Det betyr at mange av tjenestene som TEV utførte tidligere, blant annet drift av eget verksted og graving, kjøpes inn fra andre. Valget av Creno var et ledd i den samme strategien: Tjenester som ikke er en del av TEVs kjernekompetanse, skal kjøpes inn fra andre aktører.

- Før jul hadde vi valget mellom å kjøpe tjenesten eller bygge opp egen kompetanse. Vi valgte å kjøpe, sier Furberg.

- Hvorfor valgte dere Creno?

- Vi la vekt på at leverandøren skulle ha høy kompetanse, at de var proaktive, hadde lave priser, at firmaet måtte kunne omstille seg raskt, og at man bidro til å gjøre kundebehandlingen bedre.



Snorre Furberg, som er Administrerende direktør for Trondheim Energiverk Nett.

Bedre kundebehandling

- Det beste med systemet TEV og Creno har utviklet er at kundene våre får bedre service og en billigere utgift ved at gebyrene blir lavere, sier Roar Skauge som er avdelingsleder for kundeavdelingen i TEV Nett. I dag kjører TEV selv prosessen til og med første purring. Deretter overtar Creno. Da gjør Creno inntil fem henvendelser til kunden på såkalt "lett salær". Først etter fem purringer får kunden det "tunge salæret" som inkassobranchen er mest kjent for.

- Tonen i kundebehandling er viktig for



Fra Trondheim Energiverks lokaler på Sluppen i Trondheim går det årlig ut 400 000 fakturaer på totalt 1,4 milliarder kroner.

oss, sier Skauge. - Kommer saken i media, har vi avtale om at Creno får "bot" fra oss. Dette er for å understrøke at kundene skal behandles bra. Vi ser inkassoarbeidet som en viktig del av vår totale kundebehandling, og dermed som en del av vårt omdømmearbeid. Vi skal behandle kunder med betalingsproblemer med respekt, fastslår Skauge.

Rundt 10 prosent av alle kundene til TEV unnlater å betale den første regningen. Av de 8 500 som får første purring, er det nye 10 prosent som ikke betaler. Creno har utviklet ulike måter å følge opp disse kundene på. Gjengangere og næringslivskunder er de gruppene som får den mest kontante behandlingen, mens førstegangsforselers blant privatkunder får litt mykere behandling.

Gir resultater for kundene og TEV

- Med det nye systemet, har antall tilfeller hvor TEV trenger å stenge strømmen til kunden, sunket med 90 prosent, sier Skauge. Før hadde TEV to heltidsansatte for å stenge strømmen hos kunder som ikke betalte. I tillegg leide man inn ti personer i tre uker, fire ganger i året for å ta unna det de fast ansatte ikke klarte til daglig. - I dag har vi to personer som på deltidd fint klarer å ta unna det lille som er.

Løsningsgraden på de som ikke betaler etter første purring, er nå på 90 prosent etter 60 dager. Denne prosenten er høyere i dag enn da Creno startet. - Samlet tjener vi nå flere millioner i året på de nye rutinene TEV og Creno har utviklet sammen.

Stor kompetansehevingen hos TEV

Skauge mener samarbeidet med Creno også har gitt bedre kompetanse internt i TEV. - Alle som arbeider med betalingsoppfølging, har vært på kredittfaglig kurs i regi av Creno. Dette har hatt stor verdi for oss, for selv om TEV er et stort selskap, har vi ikke hatt egen kompetanse for å skolere medarbeidere på dette området. I tillegg blir faktureringsarbeid raskt en ensom svale i et stort ingeniørmiljø. Det har til tider vært liten forståelse for at betalingsgjester er et eget fag.

I tillegg til kursene, har Creno en person utplassert hos TEV. - Denne ordningen gir oss mye kompetanse, spesielt siden Creno rullerer på hvem som skal være hos oss, sier Skauge. - Creno er veldig proaktive på å sende oss folk ut fra hvilken kompetanse vi til en hver tid trenger å få tilført. Det er en meget gunstig ordning.

Kredittvurdering

Nettselskaper er i en spesiell situasjon i og med at de er pålagt å gi kreditt til kundene. Det eneste unntaket er hvis en kunde har fått betalingsmerknninger. I en slik situasjon er kredittinformasjon naturlig nok viktig. I dag kredittsjekker TEV alle nye kunder. I tillegg skal 5 000 bedrifter og like mange privatkunder blant de eksisterende kundene kredittsjekkes. De totalt 10 000 kundene skal kredittsjekkes er plukket ut av Creno etter spesielle kriterier for å treffe de målgruppene som det er viktig for TEV å kartlegge.

Creno-sjefen ute i marken

På vei ut av TEVs lokaler passerer vi en person på vei inn. - Det var forresten Creno-sjefen, forteller Skauge. - Hva gjør han her? spør vi overrasket. - Jo, den Creno-medarbeideren som egentlig skulle være hos oss, er sykmeldt. Da hadde Creno hatt håndopprekking på kontoret for å finne ut hvem de lettest kunne unnvære. Og her er han!



Roar Skauge som er avdelingsleder for kundeavdelingen i TEV Nett.

Creno lanserer nye nettsider:

Creno.no med unik nyhetstjeneste

- De nye nettsidene våre har blitt enklere, mer attraktive og mer informative, forteller Benth Walmestad, salgssjef i Creno. Han lover raske, dynamiske og oppdaterte nettsider, og har særlig store forventninger til creno.no's nye, unike nyhetstjeneste.

Den største forandringen med de nye websidene, er at designet og brukervennligheten er vesentlig forbedret. Nå håper Walmestad at de nye sidene vil bli ønsket velkommen av både eksisterende kunder og nye brukere. For det er flere gode grunner til å klikke seg inn på de nye nettsidene.

Nyhetstjeneste

- Det nye og oversiktlige designet gjør det enkelt å finne fram enten du er fast bruker, eller bare surfer innom på jakt etter informasjon om økonomi, finans og inkasso. For om man ikke er eksisterende kunde, er det likevel gode grunner til å svippe innom.

Den mest åpenbare grunnen er at Crenos nye webside satser stort på å være landets beste og mest oppdaterte kilde til nyheter innen økonomi og finans. Det gjør den ved å publisere ferske og relevante nyheter fra dagspressen og aktuelle magasiner og tidsskrifter. Og står det en relevant artikkel i en lokalavis på Hedmark, kan du være sikker på at creno.no fanger den opp i sin nyhetstjeneste så snart den er publisert.

- Vi har tatt i bruk Europas beste søkemotor for denne typen nyheter. Den sikrer rask publisering og siling for å sikre at sakene som vi viderefremidler, er relevante for målgruppen. Dette blir landets mest fullstendige kilde til økonominyheter, garanterer Walmestad.

Han tror nyhetstjenesten vil appellere spesielt til økonomidirektører og ledere. Men selvsagt vil den også ha interesse for andre medarbeidere innen økonomi og finans. Og vil du heller ha nyhetene på øret, har nettsi-

synlige og tilgjengelig

den også en lenke til Creno Radio, som gir deg siste nytt innen økonomi og finans.

Fokus på kjerneprodukter

- Et hovedpoeng med den nye nettsiden var å gjøre de tre kjerneproduktene våre enda mer synlige og tilgjengelige, forteller Walmestad. Og han har ingen kvaler med å kalle produktene markedets beste.

- Innføringspakken sikrer kunden en svært høy inndrivelsesprosent.

Sammen med Crenos spesialkompetanse innen inkassovirksomhet, bidrar den ryddige prosessen til at Crenos løsning ligger langt foran konkurrentenes. I tillegg er også selve kundebehandlingen avgjørende. Blir skyldnerne møtt på en skikkelig måte, er det større sjanse både for å bevare et godt kundeforhold, og for å få inn pengene de skylder.

Men innføring er bare ett av produktene Creno tilbyr. De to andre kjerneproduktene er Kredittpakken, som kvalitetssikrer kundeforhold gjennom kredittvurdering av selskaper og personer, samt Fakturapakken, som sikrer deg gode og kostnadseffektive faktureringsløsninger. Suksessen skyldes ikke minst Crenos partnerstrategi, som innebærer samarbeid med markedets beste aktører innen sine respektive områder: Creditinform AS innen kredittvurdering, og Posten innen faktureringsløsninger.

Totalt utgjør de tre kjerneproduktene et totalprodukt som sammen gir kunden et svært godt grunnlag for gode resultater.

Rask respons på henvendelser
Creno.no gir god informasjon om alle produktene og tjenestene, og vil du vite mer, kan du enkelt ta kontakt via nettsiden, enten du er ny eller "gamle" kunde.

- Alle henvendelser via nettsiden blir behandlet umiddelbart. Derfor skal kunden være sikret rask og kompetent respons uansett hva henvendelsen gjelder, lover Walmestad.

For Crenos eksisterende kunder vil den webbaserte og passordbeskyttede tjenesten Creno24 fortsatt være sentral. Her kan kunden følge hele innføringsprosessen fra minutt til minutt. Dermed er det enkelt å sjekke om Creno får gjort jobben, samtidig som en har fullstendig oversikt over alle fordringene. Og lurer du på hvilken nytte du kan ha av Crenos innføringstjeneste, gir nettsiden deg en automatisk demo av de mulighetene som ligger i tjenesten.

- Med Creno24 har kunden full oversikt. Her er all informasjon om fordringer, innbetaling og inndrivelsesprosessen tilgjengelig for kunden. Og selvsagt er tjenesten beskyttet av svært gode sikkerhetsrutiner, forteller Walmestad.

Faglig oppdatering

Har du behov for faglig påfyll og utvikling, gir nettsiden også mulighet for



det. I tillegg til de daglige nyhetsoppdateringene finner du nemlig fortsatt mer dyptpløyende artikler og informasjon angående regelverk, prosesser og praksis innen inkasso.

Nettsidene gir også informasjon om og påmeldingsmulighet til åpne og skreddersydde kurs og seminarer som Creno, Creditinform og Posten arrangerer. De fleste av kursene bygger på Crenos kjerneprodukter, og gir derfor stort utbytte for Crenos kunder, samt

for bedrifter med behov for kreditt- og innførings tjenester. Det årlige Crenoseminaret er imidlertid et åpent seminar som inviterer til utveksling av kunnskap og erfaringer både innen og på tvers av bransjer.

- Creno.no skal gi brukeren alle muligheter til å holde seg oppdatert, enten det gjelder våre produkter og tjenester, eller generelle økonominyheter, sier Walmestad.

E-faktura gir betydelige innsparinger

Farvel til fakturaene

Norske bedrifter sender ut 400 millioner fakturaer hvert år. De fleste sendes i posten - men stadig færre.

Tekst: Thor Staff Kristiansen

Posten kjenner norske bedrifter. Og vet hvilket format mottaker foretrekker å få regningen på, for eksempel rett inn i økonomisystemet eller på papir. Dermed kan Posten overta bedriftens fakturautsendelse - helt tilpasset fakturamottakers ønske.

Sparte penger

– Send fakturaen til oss, så ordner vi resten. Ikke tenk på hvilke fakturasytemer mottaker har. Det vet vi. Så formidler vi fakturaen som fil eller på papir. eFaktura betyr sparte penger og bedre kvalitet, sier salgsdirektør Bente Linnea Lie i Posten.

En del bedrifter har ikke systemer for mottak av elektronisk faktura. For dem tilbyr Posten skanning av mottatt fysisk post, slik at denne kan lagres elektronisk.

Tolket

Dataene blir også tolket, slik at tallene kan gå rett inn i økonomisystemet. eFaktura forenkler rutiner for attestering, godkjenning og bokføring. Identifisering av avsender og mottaker, kryptering og juridisk logg gir høy sikkerhet. Dessuten blir alle fakturaene lagt i et fakturahotell som hjelper til med å holde oversikten. Det kalles

kommunikasjonslogistikk. Posten går inn i bedrifter og tar ansvar for verdikjeden også innenfor dørstokken.

– Bedriftene skal ikke bruke tid på å flytte papir. De trenger effektive forretningsprosesser, og vi bistår dem, forklarer Lie.

Med eFaktura formidler Posten fakturaen elektronisk eller på papir. Kunden velger om fakturaen skal leveres i postkassen eller sendes elektronisk inn i økonomisystemet. For bedrifter kan eFaktura gi betydelige innsparinger.

Les mer på www.posten.no under bedrift og netjenester

Enklere med full eFaktura-pakke

Det landsdekkende kreditt- og inkassoselskapet Creno samarbeider med Posten om en alt-i-ett-løsning for enklere fakturering.

Konseptet kalles «Fakturapakken», og samarbeidsavtalen med Posten sikrer



Nye tider: Creno-sjef Knut Barkhall mener bedrifter kan spare mye tid og penger ved å overlate faktureringsjobben til Creno og Posten. Foto: Thor S. Kristiansen

at selve faktureringen skjer hurtig og rimelig. Creno bidrar med selve faktureraadministrasjonen, mens Posten sørger for at fakturaene blir sendt raskt og rimelig.

Elektronisk

De som benytter Fakturapakken oversender fakturabeløp og faktureringsvilkår til Posten. Posten sørger deretter for at fakturaene sendes videre til rette vedkommende, enten som eFaktura eller på papir.

Oversikt

– eFakturapakken installeres som en egen modul i økonomisystemet, noe som gir en kontinuerlig oppdatert oversikt over alle kundefordringene,

forklarer Knut Mathias Barkhall, leder for Creno Konsern.

For Crenos kunder blir all fakturahåndtering elektronisk. Barkhall er svært tilfreds med at Posten har valgt Creno og Fakturapakken som et viktig samarbeidsprosjekt.

Raskt og rimelig

– Ved siden av rask og rimelig fakturahåndtering, er Posten også garantist for en kvalitetssikret løsning, legger han til.

Les mer på www.posten.no under bedrift og netjenester

Arbeidsgivere gir blaffen i å opprette ansettelsesavtaler

Codex Advokat AS fikk i 2003 utført en undersøkelse for å avdekke i hvor stor grad det synes mot den lovbestemte plikten om opprettelse av skriftlige ansettelsesavtaler i arbeidsforhold.

Undersøkelse utført av Sentio AS

Undersøkelsen utført av Sentio AS blant 500 bedrifter med 20 eller færre ansatte, viser at 17% av de spurte bedriftene sier at ingen av de ansatte i bedriften har ansettelsesavtale. Dette er meget uheldig både for arbeidsgiver og arbeidstaker.

Ansettelsesavtale viktig for begge parter

Jeg har i en tidligere utgave av IT-Bransjen pekt på viktigheten av at arbeidsgiver og arbeidstaker har en skriftlig avtale å forholde seg til. Ansettelsesavtalen er selve bærebjelken i ansettelsesforholdet. Sammen med en eventuell stillingsinstruks, arbeidsreglement og tariffavtale er den skriftlige ansettelsesavtalen utgangspunkt for løsning på enhver arbeidstvist.

Her foretas en liten oppsummering vedrørende hvilken virkning en skriftlig ansettelsesavtale har:

- **Preventiv virkning i form av at den forebygger konflikter**
- **Løser konflikter**
- **Virker bestemmende for arbeidsforholdet**
- **Tvinger partene til å tenke gjennom arbeidsforholdet**

Arbeidsgivers marked

På den tid IT-bobla fortsatt var hel var det en tendens til at ansatte i IT-bransjen gjerneså at det ikke ble opprettet noen skriftlig ansettelsesavtale. Gresset var grønt – og det var minst like grønt på den andre siden. Det å signere en skriftlig ansettelsesavtale anså man som å bli bundet på hender og føtter gjerneså med 3 måneders oppsigelsestid. Det var mer ønskelig å vise til lovens hovedregel som tilsier 1 måned oppsigelsestid de første årene etter ansettelsen.

I dagens arbeidsmarked er det spesielt

viktig for arbeidstakere å få på plass en skriftlig ansettelsesavtale snarest mulig. En arbeidsavtale skal blant annet beskrive arbeidets innhold og kan på denne måten sette rammer for hva arbeidsgiver kan tildele seg å beordre arbeidstaker til å utføre av arbeid. Man ser at arbeidsgivere føler seg friere til å "tøye strikken" med hensyn til arbeidets innhold i de tilfeller ansettelsesavtalen ikke er på plass. Med en klar ansettelsesavtale på plass kan arbeidstaker påberope seg en såkalt endringsoppsigelse i de tilfeller arbeidsgiver her går "over streken".

I en konfliktsituasjon blir det vanskeligere for en arbeidsgiver å dokumentere at en oppsigelse er saklig i de tilfellene en skriftlig ansettelsesavtale ikke er på plass. Ved en rettslig prosess starter man som arbeidsgiver i disse tilfellene i en bratt motbakke noe som kan koste dyrt. Kostbart kan det også bli å ikke ha orden på ansettelsesforholdene ved en virksomhetsoverdragelse eller fusjon. Dette i den forstand at dette kan virke prisreducerende ved en due diligence.

Unnlattelse er brudd på norsk lov Krav til skriftlig ansettelsesavtale i arbeidsforhold fremkommer av lov om arbeidervern og arbeidsmiljø av 4. februar 1977 nr. 4 (arbeidsmiljøloven) § 55B.

Man bør man som arbeidsgiver merke seg at:

- **det er i Norge et lovhemmet krav til at det skal opprettes en skriftlig arbeidsavtale i alle arbeidsforhold**
- **det i arbeidsforhold som skal vare ut over en måned kreves at det foreligger skriftlig arbeidsavtale snarest mulig, og senest innen en måned etter at arbeidsforholdet startet**
- **avtalen skal foreligge umiddelbart ved tilsetning i arbeidsforhold som skal vare kortere enn en måned**

For å legge en ekstra snert til piksen understrekes det avslutningsvis at det er straffbart for arbeidsgivere å ikke opprette skriftlig ansettelsesavtale i henhold til reglene som er skissert over.

Effektiviserer i administrasjonen:

Bedrer servicen for innbyggerne

Askøy kommune ønsker å redusere arbeidskrevende administrasjon og heller bruke kreftene på bedre service. Derfor velger de eFaktura.

Tekst: Thor Staff Kristiansen

Rune Solhaug leder innkrevningskontoret i Askøy kommune, og han tror elektronisk faktura vil gi en betydelig innsparing for kommunen.

Nettbank

– I 2002 fakturerte vi for totalt 114 millioner kroner. I år anslår vi at totalbeløpet vil ligge på rundt 120 millioner kroner, fordelt på 36 000 enkeltfakturaer, beretter Solhaug.

På lengre sikt vil kommunens innbyggere med nettbank kunne få regningen rett inn der. Kommunen vil inngå avtaler med bankene om å sende regningene direkte til nettbanken. Da kommer fakturaen bare elektronisk dersom kunden ønsker det slik.

Regnestykke

Solhaug anslår sparepotensialet til mellom 15 og 20 kroner pr. utgående faktura dersom de går som eFaktura og ikke på papir.

– Vi håper at oppimot en av fem vil akseptere å få en eFaktura fra kommunen. For oss innebærer det rundt regnet 4000 eFakturaer neste år. Det kan i sin tur bety minst 60 000 sparte kroner, illustrerer innkrevningslederen.

– Vi må hele tiden vurdere hvilke løsninger som er gunstigst for oss og for kundene våre, føyer han til.



8000 fakturaer

I slutten av mars sendte Solhaug og staben ut 8000 fakturaer for kommunale avgifter pluss 1100 fakturaer for skolefritidsordning, barnehager, hjemmetjeneste og husleie. Rundt en av ti vil erfaringsmessig ikke betale innen forfall.

Askøy kommune sender vanligvis ut fakturaer for kommunale avgifter to ganger i året.

For en gjennomsnittsbolig er beløpet på 3300 kroner hvert halvår i avgifter. Normal kredit tid er fra 21 til 28 dager for askøyværingene.

FAKTA:

- 21.000 innbyggere
- 8.150 eiendommer med kommunale gebyrer (inkl. 1.000 hytter)
- 500 bedrifter
- Forbundet med fastlandet via Askøybroen i 1992
- Vekstkommune rett utenfor Bergen innenfor næringsliv og turisme

www.askoy.com

Finansnyheter på CrenoRadio

Inkassoselskapet Creno ligger et hestehode foran sine konkurrenter når de 12. mai lanserer CrenoRadio. For første gang satser et inkassoselskap på oppdaterte økonomi- og finansnyheter på radio. Du laster sendingen ned fra www.creno.no.

Det er Knut Barkhall i Creno som snakker varmt om den nye tjenesten selskapet nå forbereder lanseringen av.

– Vi er opptatt hvordan vi på best mulig måte kan kommunisere nyheter innen vårt fagfelt til alle som jobber med økonomi. Valget falt på en miks av en kort radiosending som kan lastes ned fra nettet vårt når du ønsker det, og en nyhetsweb som inneholder ferske økonomi- og finansnyheter, forklarer Barkhall.

Daglige sendinger

I følge Crenosjefen er det ikke andre i bransjen som satser så målrettet på å lage et nettsted med en engn profesjonelt laget radio.

På CrenoRadio hører du ferske økonominyheter hver dag. Creno samler daglig økonomi- og finansnyhetene, leser dem inn i et profesjonelt studio og legger nyhetene ut på nettet.

– Du går inn på www.creno.no og laster ned sendingene når du har lyst å høre nyhetene.

Målet med de daglige sendinger er å gi et godt tilbud til kundene våre, slik at de har ett nettsted hvor de vet de finner relevante nyheter. For Creno er selvfølgelig inkassorelatert stoff viktig, men målet vårt er å spille nyhetsbildet for hele økonomi- og finanssektoren, understreker Barkhall.

– Creno skal være aktuell, oppdatert og på hugget. Vi skal gi god service til alle våre bedriftskunder og andre som savner ett sted å hente de nyhetene de trenger. Det tror jeg de finner når vi relanserer nettstedet vårt 12. mai, slår Crenosjefen fast.



Solid konkurrsfall



306 foretak gikk konkurs i april. Det er det laveste månedstallet siden august 2002, viser oversikt fra CreditInform. Transportstreiken kan imidlertid føre til at flere mindre bedrifter går dukken.

Både for april måned og årets fire første måneder er det en gjennomgående nedgang i tallet på konkurser.

Det er lysere tider for de aller fleste bransjer over nesten hele landet. 306 konkurser i april er 96 færre enn i mars måned, og langt under nivået fra i fjor. Mer enn en tredel av konkurserne er enkeltmannsforetak.

Streik en fare

Nedgangen omfatter de aller fleste bransjer. I april er det spesielt industrien som peker seg ut positivt. Det var 20 konkurser innen industri i april i år, sammenlignet med 36 samme måned i fjor. Nedgangen er også stor innen hotell- og restaurantbransjen og varehandelen.

– Dette er gode nyheter for reiselivsbransjen. Det er gode forventninger til sommersesongen. Industrien klarer seg også bedre nå enn i fjor, sier administrerende direktør i CreditInform, Lars Carlsson, til nyhetsbyrået Newswire. Det er imidlertid flere konkurser innen fiskeoppdrett igjen, en næring som har slitt tungt det

siste året.

– Den pågående transportstreiken kan ramme både transportbedrifter, produsenter og butikker. Det er spesielt de små som kan få alvorlige problemer om denne streiken blir langvarig, sier Carlsson.

Fleire mindre bedrifter sliter nå tungt og kan risikere konkurs som følge av streiken.

Fylkesvise forskjeller

Den største konkurssnedgangen kommer nå i folkerike fylker som Akershus og Hordaland. Vestfold og Møre og Romsdal kan også vise til en kraftig konkurssnedgang i april måned. Det er imidlertid en økning i Oppland, Buskerud, Vest-Agder, Sogn og Fjordane, samt i trøndelagsfylkene og Nordland. Økningen i disse fylkene er imidlertid ikke dramatisk.

– Totalbildet for årets fire første måneder er oppmuntrende, sier Lars Carlsson

Det er en nedgang innen alle foretaksformer og for så godt som alle fylker i denne perioden. Det er bare Sør-Trøndelag som har markert flere konkurser i årets fire første måneder sammenlignet med 2003.

Interesse og engasjement for tall

– **Tenk service, oppfølging og opplæring.** Økonomisjefen og økonomiavdelingen skal være en serviceavdeling og en positiv bidragsyter. Da blir du oppfattet som en positiv ressurs, hevder Kristin Norstad, økonomisjef i Focus Økonomi AS.

Kristin Norstad snakker varmt om den viktige rollen hun har som leder og økonomisjef for Notar-gruppens eget økonomiselskap, Focus Økonomi. Hun og de tretten andre ansatte utgjør økonomifirmaet for alle de 80 selskapene i Notar-gruppen, med like mange styrever og ledere. Focus Økonomi er et eget aksjeselskap i gruppen, og har like stort krav til lønnsomhet og inntjening som de andre Notar-selskapene. Kundene hennes er selskapene i Notar-gruppen – alt fra et eget sekretærforetak via bolighandel til flere inkassoselskap. Norstad er stolt av at økonomiselskapet hun leder, er ISO-sertifisert av Veritas.

Kristin Norstad vet at mange økonomiavdelinger og -sjefer sliter med å få oppmerksomhet og å bli tatt med som den viktige ressursen en økonomifunksjon er.

Norstads fokus er å gjøre økonomi til en spennende og positiv faktor. For henne er det en dyd av nødvendighet – hun har en krevende eier og aktive kunder som forlanger resultater. Derfor har Kristin og resten av staben måttet gå andre og kanskje litt nye veier for å bli den positive kraften de ønsker å være.

Positivitet og service

Dagene til Fokus Økonomi hadde vært både tunge og vanskelige hvis de ikke hadde maktet å gjøre oppgavene litt annerledes og på en litt mer kreativ måte enn de som synes økonomi er et nødvendig onde, gjør.

Kristin Norstad syder av overskudd og engasjement for jobben. Og hun vet at alt arbeidet hun og resten av selskapet har lagt ned i opplæring, i en service-minded holdning og i tiden de har brukt til gjentatte forklaringer, sakte men sikkert gjør hverdagen i Notar-gruppens selskaper enklere.

Hemmeligheten

– Hva er hemmeligheten? Hvordan greier dere å gjøre tallene interessante og spennende for ledere?

– For det første tenker vi hele tiden på service. Vi gjennomfører kundeundersøkelser, vi tenker på våre tjenester som et positivt bidrag til driften av det enkelte selskapet, og vi engasjerer oss i prosjekter hvor vi vet det er viktig for oss å delta. Dessuten forsøker vi å serve kundene våre på en god måte.

En annen utrolig viktig del er opplæring - det hele tiden å ha fokus på opplæring av nye ledere og andre som har et arbeid knyttet opp mot økonomi.

Opplæring og oppfølging

– Det er svært viktig at kundene får en grunnleggende økonomisk forståelse, påpeker Kristin. Focus Økonomi deltar på fagsamlinger og ledersamlinger, hun inviterer til opplæring i å skjønne regnskapsrapportene, og hun henger på lederne til de nesten blir lei av henne. Sammen med avdelingen følger hun opp hver eneste leder hun sender regnskapsrapporter til, helt til de sier klart fra at nå skjønner de tallene hennes.

– Da vet jeg at de engasjerer seg i tallene, at de får forståelse for dem, og at de etter hvert skjønner regnskapsrapportene. Resultatet er til tider hyperaktive kunder som ringer og spør hvorfor tingene er som de er. Mer forståelse for økonomi frigjør tid til andre ting, som å selge boliger, for eksempel.

Dressur

Det enkelte selskap tjener ikke penger på å forstå økonomisakene i sin virksomhet, i første omgang. Men de sparer tid. Derfor er Norstad så ivrig med å følge opp lederne på økonomi.

– Jeg vet hvor mye tid vi bruker foran et styremøte hvis daglig leder ikke skjønner det regnskapet han skal presentere for styret. Derfor griper jeg de nye lederne så raskt som mulig. Det er vel helt på grensen til dressur, smiler økonomisjefen.

Kostnadskontroll

Et annet viktig forhold er kostnadskontroll og effektivisering.

– Vi ser at når lederne etter hvert får opp bevisstheten omkring regnskapene, så kommer også kostnadskontrollen, og lederne ser muligheter for å ta ut effektiviseringsgevinster. Det ses på bunnløst. Kontroll med kostnadene kan være med å gi kundene enda bedre tilbud, noe lederne brenner for.

– Vær positiv, ha øye for å yte service til kundene dine, bruk tid og krefter til å forklare tallene, da blir ikke balanse og driftsresultat fremmedord. Profiler deg og dine tjenester slik at alle i selskapet ser at de har behov for økonomiavdelingens kunnskap og kompetanse på en positiv måte i den daglige driften, er hennes råd.



Økonomisjefens tips:

- Gjennomfør opplæring av alle nyansatte ledere som arbeider med økonomi.
- Forklar så enkelt som mulig prinsippene i regnskapet og rapportene.
- Vis at du har spisskompetanse, men forklar enkelt.
- Følg opp via telefon når det sendes ut rapporter.
- Vær serviceinnstilt.
- Vær positiv.
- Vis hva økonomiavdelingen kan bidra med.
- Fokuser på hvordan økonomiavdelingen kan bidra til at selskapet tjener penger: effektiviseringstiltak kostnadskontroll
- Bland deg inn i prosjekter hvor du vet økonomi vil bli viktig.
- Ha det gøy med tall på jobben!



Kristin Norstad, økonomisjef i Focus Økonomi AS

B Returadresse:
Creno
Bygdøy Allé 4
0257 Oslo

Uansett hvor mange fakturaer du skal sende til kundene dine – holder det å levere én datafil til Posten.



Postens eFaktura

Hvorfor må alle fakturaer være på papir? Det holder med ett dokument rett fra PCen! Send fakturagrunnlaget til Posten. Vi sender det videre til hver enkelt mottaker, enten som en elektronisk faktura eller på papir, pakket i konvolutter og frankert. Så sparer virksomheten din både tid og penger.

Les mer om hvordan Posten kan effektivisere håndteringen av fysisk og elektronisk post i din virksomhet på posten.no/effektiv, eller kontakt oss på 810 00 710.



— oss mer ved å kalle inn