



4C AA

Het Digitaal Optimaal Presteren (DOP) concept

De 5 stappen naar een toekomstbestendig accountants- c.q. administratie- en advieskantoor

In dit artikel deel ik 5 stappen om uw kantoor te transformeren naar een toekomstbestendig kantoor. Wij noemen dit ook wel het 'DOP (Digitaal Optimaal Presteren)-concept'.

Stap 1: Bepaal uw kantoorstrategie

Hoe ziet u de toekomst voor het kantoor en welke positie in de markt wilt u innemen? Wat zijn de ontwikkelingen in de markt en wat doet de concurrentie?

Deze vragen moet u op regelmatige basis terug blijven vertalen naar uw kantoorstrategie.

Formuleer uw bedrijfsdoelstellingen en beschrijf daarbij ook hoe uw kantoor die doelstellingen gaat bereiken. Stel KPI's vast om toekomstig succes te monitoren. Doorgaans werkt u aan kortetermijnprojecten die samenhangen met de langetermijndoelen van het kantoor.

Verder is het ook zinvol na te denken over de volgende vragen en het een en ander goed vast te laten leggen:

1. Wat is de geformuleerde missie en visie van het kantoor? Hoe vertaalt dit zich naar kritische succesfactoren binnen de organisatiedoelstellingen?
2. Welke doelgroepen bedient het kantoor op dit moment en welke klantgroepen zou het kantoor willen bedienen? Wat is de zogenaamde ideale klant?
3. Hoe verhoudt het kantoor zich ten opzichte van concurrenten? Wat zijn de (gewenste) USP's?



4C AA

Stap 2: Bepaal de klantprofielen binnen uw doelgroep

Deel uw bestaande klanten op in klantprofielen. Bijvoorbeeld A,B,C (of 1, 2 en 3). Elk klantprofiel heeft andere behoeften en verwacht andere prestatienormen van uw kantoor.

Klantprofiel A

De 'A groep' verwacht dat u zeer proactief handelt en dat u de ondernemer tussentijds (continu/maandelijks/per kwartaal) informeert over zijn kritische prestatie indicatoren (KPI's).

De aard en omvang van deze opdrachten zijn complex en belangrijk voor uw kantoor.

U zet voor deze klantgroep medewerkers met adviesvaardigheden in. Zij zijn communicatief, vaktechnisch sterk en in staat om de klant te wijzen op zijn sterke en zwakke punten. Deze mensen laten zich ondersteunen door de medewerkers die de productiestraat bemannen.

Klantprofiel B

De 'B klanten' zijn minder intensief in contact en hebben ook minder behoefte aan tussentijdse informatie omdat zij sturen op basale informatie. Deze informatie komt vaak vanuit de app van de administratieve software. Deze klanten zijn vooral in een kwartaal- en/of jaarrapport geïnteresseerd met bijbehorende fiscale aangiftes.

Klantprofiel C

De 'C klanten' zijn de IB+ klanten. Deze klanten verwachten vooral (meestal een keer per jaar) fiscaal advies. De diepgang van deze dossiers is niet vergelijkbaar met die van de A en B klanten. De proactieve houding van een accountant/adviseur is bij deze klanten dan ook minder bepalend.

Dienstverlening voor de B en C klanten wordt aangeduid als 'commodity dienst' en worden kostengedreven door de MKB ondernemer ingekocht. Om succesvol te blijven in dit segment moet u hier het niveau van 'operational excellence' bereiken. Dat betekent dat u alles wat verspilling oplevert, zoals papieren werkstromen, in het werkproces minimaliseert. De kostprijs per eenheid daalt, waardoor u uw diensten tegen scherpe tarieven aan deze klantengroepen kunt blijven aanbieden.

Stap 3: Maak het dienstenpakket per klantprofiel concreet

De volgende stap is het concreet maken van het dienstenpakket per klantprofiel.

De verdeling van uw diensten over de klantprofielen kan als volgt worden weergegeven:



4C AA

Dienstenpakket (voorbeeld) in abonnement

Markt

C B A

Frequentie

1. Scan, herken en verwerken	V	V		W/M/K
2. BTW aangifte	V	V		M/K
3. Jaarstukken		V	V	Jr
4. Aangifte Venootschapsbelasting (voor BV's)		V	V	Jr
5. Aangifte inkomstenbelasting (voor DGA's en IB ondernemers)	V	V	V	Jr
6. Publicatiestukken kamer van koophandel (voor BV's) in SBR		V	V	Jr
7. Periode rapportages met analyses t.o.v. budget		V	V	M/K
8. Als 7 maar dan inclusief benchmark			V	M/K
9. SBR rapport t.b.v. de bank			V	M/K
10. Debiteurenbeheer(optioneel)				

Uiteraard kan bovenstaande indeling specifiekier worden gemaakt en per branche uitgewerkt. De uiteindelijke dienstenmix per klantenprofiel is dan de basis voor uw dienstenpakket abonnement.

Dienstenpakket klanttype C

Bij een 'C klant' kunt u denken aan een ZZP onderneming of soortgelijke aard en omvang. De diensten 1 t/m 6 vallen onder 'commodity diensten of producten'. De efficiency van uw werkproces is dus allesbepalend voor het succes zoals de klanttevredenheid en de winst op deze diensten.



4C AA

Dienstenpakket klanttype B

Bij een 'B klant' heeft u te maken met iets complexere klanten met een wat hoger declaratiebelang. Deze klanten hebben beperkt tussentijds advies nodig en zijn vooral gericht op fiscale adviesdiensten op jaar- of kwartaalbasis. Hier is de combinatie van efficiency en goed en tijdig advies bepalend voor de klanttevredenheid.

Dienstenpakket klanttype A

Bij een 'A klant' heeft u alleen een tevreden klant als er proactief wordt geadviseerd en de klant beschikt over tussentijdse (of zelfs realtime) geanalyseerde informatie. Alleen dan presteert u optimaal voor deze klanten. Hier horen specifieke adviesvaardigheden van het personeel en dito software toepassingen bij.

Door specifieke elementen toe te voegen zoals bijvoorbeeld een 'management informatie cockpit' op maat voor A klanten breidt u de tabel verder uit en voorziet u de klantprofielen van een letter-cijfer combinatie. Zo is een A klant met een specifieke 'cockpit dienst' bijvoorbeeld een A+1 klant.

Per klantsegment werkt u met klantenteams en specifieke software toepassingen. De kennis en vaardigheden van uw medewerkers stemt u af op bovenstaande indeling. Op deze wijze koppelt u uw klantenprofielen aan de competenties van uw medewerkers én aan uw softwaremiddelen binnen uw organisatie.

Zo komt u tot een optimale mix van strategie, mensen en middelen binnen uw organisatie.

Stap 4: Werk per klantprofiel het verdienmodel uit

Na het uitwerken van het dienstenpakket per klantprofiel, gaan we in op het bijbehorende verdienmodel per klantprofiel.

Commodity diensten op abonnementsbasis

Door de voortschrijdende technologie in de afgelopen jaren is het mogelijk om het commodity deel van uw dienstverlening volledig geautomatiseerd te organiseren.

Omdat er alleen sprake is van interpreteren, analyseren en rapporteren als werkzaamheden is het bij deze diensten niet logisch om met uurtarieven te werken.

Deze werkzaamheden laten zich eenvoudig begroten en zijn daarom erg geschikt om in abonnementsvorm aan te bieden. Zo'n abonnement varieert dan van bijvoorbeeld een basis tot een compleet all-inclusive pakket. U bepaalt zelf in overleg met uw klant welke diensten precies onder zijn of haar abonnement vallen.



4C AA

Voor de meeste C klanten zal gelden dat een basis pakket, met administratie, btw en IB-aangifte per jaar, voldoende is. Voor de B klanten komt hier nog een jaarrekening bij en voor de A klanten komen hier nog kwartaal- of maandrapportages bij, eventueel in combinatie met een management informatie dashboard voor de KPI-rapportages. Naast deze kwartaalrapportages bespreekt de adviseur per kwartaal met de klant in hoeverre de korte tot lange termijn doelen van de ondernemer op schema liggen.

Maatwerkdiensten op offertebasis (succes of prestatie fee)

Tijdens die gesprekken kan er een behoefte ontstaan om bijvoorbeeld een fiscaal of bedrijfseconomisch advies uit te werken. Diensten die niet in het abonnement vallen. Deze maatwerkadvisen moeten dan per keer vooraf worden begroot en geoffreerd.

Deze offertes kunt u uiteraard ook baseren op de mate van de besparing voor uw klant waar het advies betrekking op heeft, op zogenaamde 'succes fee' basis. Hierbij moet dan wel vooraf duidelijk zijn wat de hoogte van de besparing zou kunnen zijn. Op deze wijze sluit uw diensten abonnement exact aan op de mate van toegevoegde waarde per dienst en heeft u een optimaal rendement per klant.

Verder kunt u per abonnement ook nog variëren met prestatieafspraken. Een voorbeeld: stel uw klant wil graag de jaarrekening met fiscale aangifte uiterlijk per eind februari ontvangen. Voor deze klanten kunt u een hoger abonnementstarief (met een opslagpercentage bijvoorbeeld) overwegen ten opzichte van een klant die bereid is om de jaarafwikkeling later in het najaar te ontvangen.

Omdat u in de eerste drie tot vier maanden nog steeds een hogere piekbelasting in uw planning hebt, is het ook logisch dat u hier in uw tarifiering rekening mee houdt. U doet er dus verstandig aan om zoveel mogelijk diensten op kwartaalfrequentie te plannen. Hierdoor neemt de druk in de eerste maanden flink af en u kunt uw planning makkelijker verspreiden over de rest van het jaar. Ik zou zeggen probeer uw klant hiervan te overtuigen. Qua kosten maakt het immers niets uit.

Communiceer de varianten van uw abonnementen duidelijk op uw website. Alle abonnementen worden vervolgens automatisch geïncasseerd. Deze methode is uitstekend voor uw kasstroom management en is prettig voor de klant omdat hij of zij zelf ook geen omkijken meer naar de betalingen van uw facturen heeft.

Stap 5: Bepaal welke softwaretoepassingen u nodig heeft

In deze laatste stap leg ik u graag uit welke software toepassingen u nodig heeft bij het 'Digitaal Optimaal Presteren (DOP) concept'

Maar voordat ik dat doe, sta ik eerst stil bij enkele randvoorwaarden van 'DOP'.



4C AA

Opdrachtbevestiging en CRM

Per klant heeft u een passend dienstenabonnement met een bijbehorende teamindeling bepaald. Dit heeft u schriftelijk aan uw klant bevestigd en goed vastgelegd in uw CRM Relatiebeheer pakket (bijvoorbeeld Exact Online, Afas CRM, RADAR, Simplicite of Microsoft Dynamics). In die opdrachtbevestiging heeft u uitleg gegeven over uw werkwijze en de rol van de klant in die werkwijze.

De klant weet daardoor precies wat zijn of haar bijdrage is in uw gemeenschappelijk online werkproces. Hierbij heeft u een 'Accountancy Service Level Agreement' afgegeven waardoor de klant zwart op wit heeft wat hij of zij van u kan verwachten en met welke frequentie. Alles tot aan advies diensten omdat deze zich moeilijk laten voorspellen en door u per keer worden geoffreerd.

Employee Selfservice Portaal

Voor het onderdeel lonen & salarissen gaan we uit van een zogenaamd 'Employee Selfservice Portaal (ESS)' portaal. Met een 'ESS' bent u in staat om met uw klant samen te werken in het salarisverwerkingsproces. Zo kunnen de klanten zelf hun mutaties ingeven via dit portaal en kan de productie worden gedownload zodra uw team de loonstroken en journaalposten heeft vrijgegeven. De distributie van de loonstroken aan de medewerkers staan klaar om te bekijken en/of te worden gedownload. Dit kan via bijvoorbeeld de oplossing Exact Online, Loket.nl of Nmbrs.nl.

Deze loonjournaalposten worden vervolgens ingelezen in uw online financiële administratie. De maandjournaalposten worden per klant automatisch verwerkt waardoor de administratie van uw klant weer up-to-date is qua personeelskosten. De UBL inkoopfacturen worden herkend en de verwerking wordt goedgekeurd. Eventuele ingescande facturen worden via hetzelfde proces herkend en verwerkt.

Tip: Adviseer uw klant om aan zijn leveranciers te vragen een elektronische factuur aan te leveren via het UBL formaat. Mocht dit niet lukken dan in ieder geval in PDF formaat. Laat die facturen naar de digitale brievenbus sturen die u heeft aangemaakt voor uw klant en alle inkoopfacturen worden dan automatisch herkend in de financiële administratie.

Dit proces werkt al jaren heel goed in Exact Online, Twinfield, Yuki, e-Accounting, iMuis-Online, e-boekhouden. Daarnaast zijn er nog veel meer toepassingen om dit slim in te regelen, zie hiervoor softwarepakketten.nl

Rapportage- en prognosesoftware

Op basis van specifieke wensen draagt u zorg voor stuurinformatie voor de klant. Hierbij is het uitgangspunt, voor althans de A klanten, dat er een meerjarenbegroting aan ten grondslag ligt met een jaarplan.



4C AA

Dit jaarplan kunt u samen met uw klant monitoren door gebruik te maken van software die kan rapporteren én kan prognosticeren. Dit kan bijvoorbeeld in Comandi of Visionplanner of het Management Kompas Systeem. Hierbij heeft Comandi nog de mogelijkheid om ook operationele data weer te geven in hetzelfde KPI dashboard. (Zoals bijvoorbeeld kassa omzet, logistieke data, gemiddelde verkoop in relatie tot buiten temperatuur voor horeca bedrijven). Door middel van het bepalen van zogenaamde 'business rules' kunt u per klant instellen welke normen er bestaan per grootboek rekening of dagboeken. Indien de transacties buiten deze bandbreedte vallen zal het systeem aan de gebruiker 'alerts' afgeven. Deze alerts geven mogelijk aanleiding om de klant te adviseren over een bepaalde periode.

Hierdoor kunt u weer maatwerk advies leveren aan uw A klant. Die kunnen deze proactieve adviesrol alleen maar zeer waarderen.

De jaarstukken en aangiftes kunt u genereren vanuit uw rapportage software. Voorbeelden van jaarrekening rapportage software zijn: Visionplanner Dossier SBR, Infine Jaarrekening, Caseware Financials of Unit 4 Audition.

Klantenportaal

Voor het laten accorderen van aangiftes, jaarrekeningen en publicatiestukken kunt u gebruik maken van een klantenportaal. De gehele productie van uw kantoor komt hierin samen. Deze informatie kan de klant via zijn persoonlijke app periodiek goedkeuren, bekijken en vergelijken. Eventuele vragen aan de adviseur kan de klant hier direct in kwijt. Hierdoor blijft deze correspondentie voor het kantoor en de klant bewaard op dossier niveau. Het management dashboard kan de klant ook inzien vanuit hetzelfde portaal. In feite wordt uw kantoorwebsite de poort naar uw klantenportaal. Door een zogenaamde 'Single Sign On (SSO)' voorziening kan de klant met een keer inloggen alle toepassingen die aan het portaal zijn gekoppeld gebruiken.

Voorbeelden van deze toepassing zijn onder meer Client Online van Pinkweb, Creaim en Secure Login.

Dit waren de 5 stappen naar een toekomstbestendig kantoor. Mocht u specifieke vragen hebben of begeleiding nodig hebben, neem dan contact met mij op.

Stephan Burg AA
4C Accountantsadviseurs B.V.
06-22232908

Note: De hier genoemde software leveranciers zijn uiteraard niet geheel volledig en dus niet uitputtend bedoeld maar zijn puur als voorbeeld toepassing genoemd.