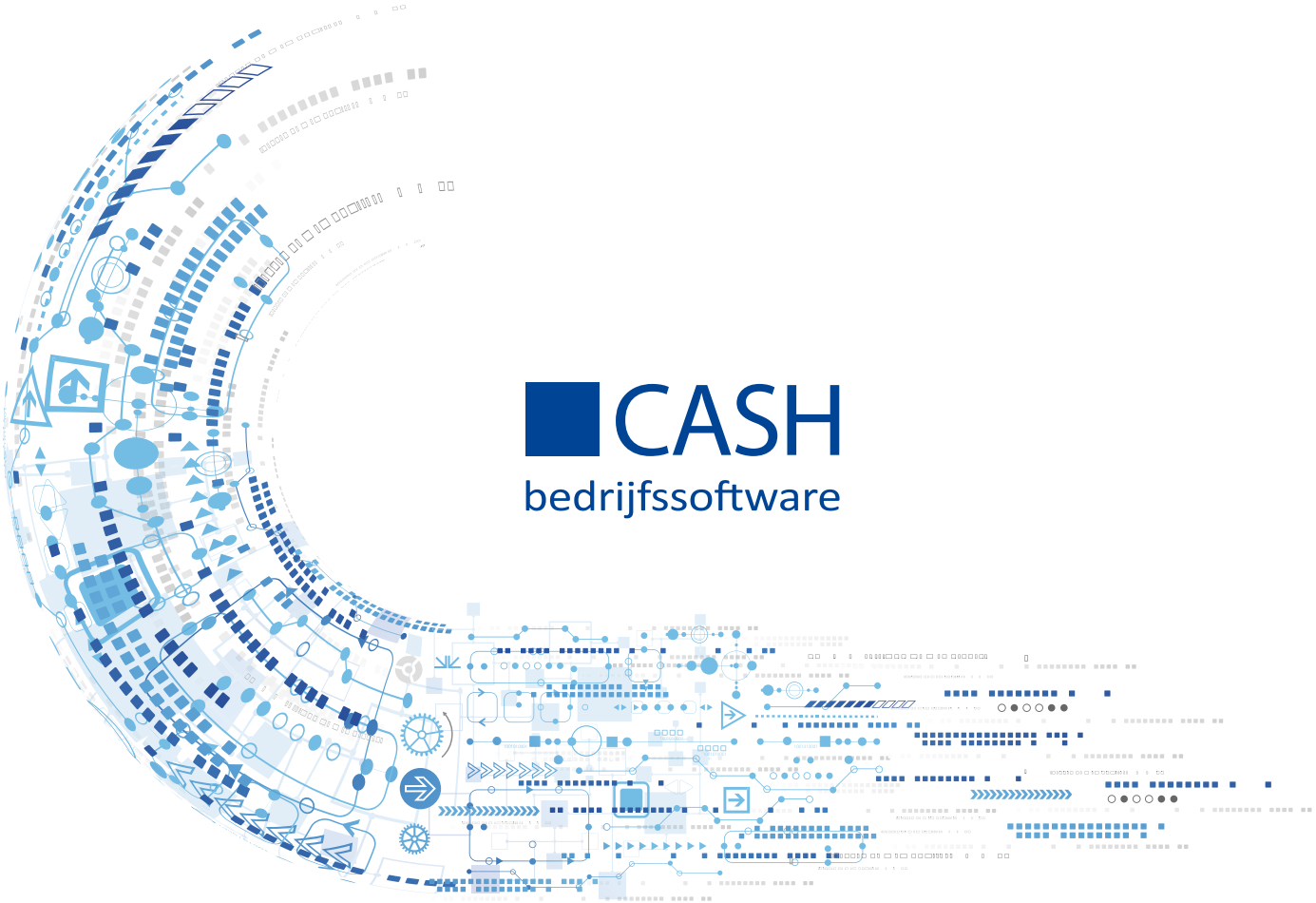
Whitepaper

automatisering

waarbij de klant centraal staat



CASH
bedrijfssoftware

Inhoudsopgave

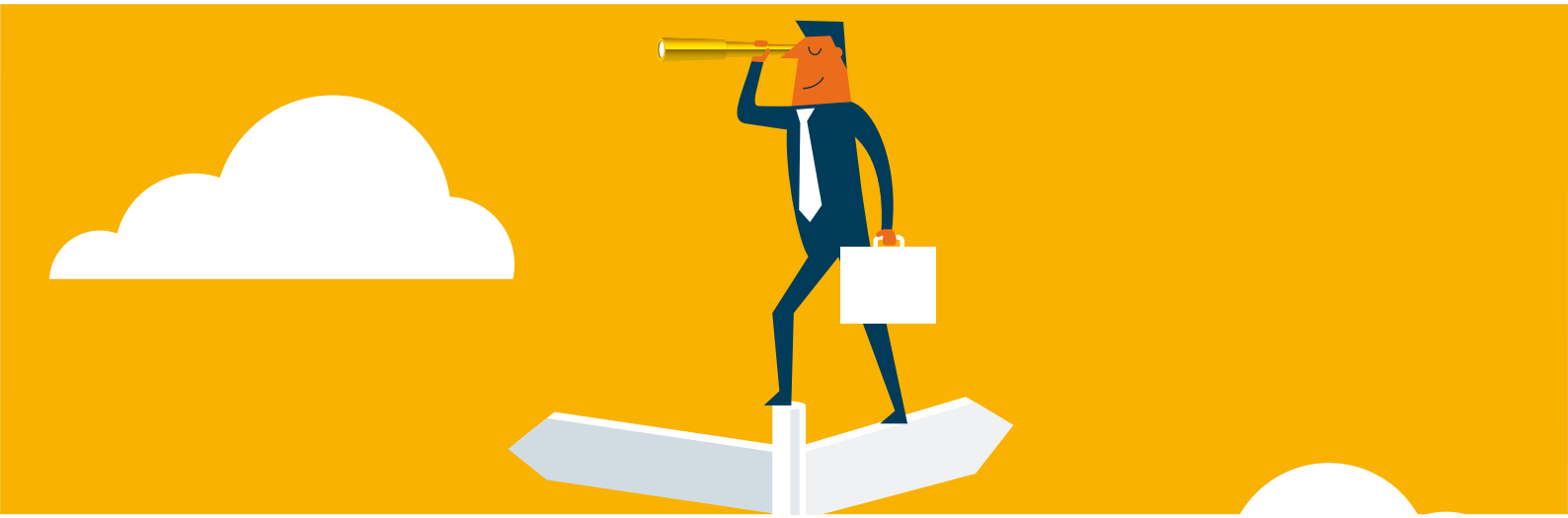
Inleiding	3
Stap in de wereld van de klant	4
Uw klant een stap voor zijn	6
De klant centraal stellen	8
Deze whitepaper wordt u aangeboden door	9

Inleiding

Automatiseren, digitaliseren, het zijn geen nieuwe ontwikkelingen, alleen de snelheid van beide wordt steeds groter. Ook voor accountants- en administratiekantoren zijn er diverse nieuwe ontwikkelingen op dit gebied en bieden deze vele mogelijkheden. Echter is het overgaan op een nieuwe geautomatiseerde werkwijze of een andere invulling geven aan bestaande processen geen eenvoudige opgave. Dit heeft veelal een grote impact op zowel de strategie van het kantoor als op de operationele invulling. Vaak ligt de focus bij automatiseren dan ook op de eigen organisatie. Dit terwijl men weet dat in alle processen en ontwikkelingen de klant centraal moet staan.

Ook bij verdere automatisering is het verdiepen in de behoeftes van de klant essentieel. Maar let op, stop daar niet. U kent wellicht de quote van Henry Ford “If I had asked people what they wanted, they would have said faster horses.” Met andere woorden als we altijd naar de klant hadden geluisterd dan hadden we nooit in een auto gereden. Ook in uw branche worden er digitale oplossingen geboden, waar uw klant nog geen idee van heeft maar straks waarschijnlijk nooit meer zonder wil. Voor u is dit het moment om uw klanten te ‘verrassen’ en uw relatie te versterken.

Stap in de wereld van de klant



Hij zet de verwarming alvast aan met zijn mobiel, checkt op Schiphol in met zijn app en zijn energieverbruik bekijkt hij in een mooie grafiek, ook het privéleven van de Nederlandse ondernemer wordt steeds digitaler. In zijn eigen bedrijf is hij waarschijnlijk vergevorderd met het automatiseren van zijn eigen bedrijfsprocessen. En dit geldt niet alleen voor bijvoorbeeld productiebedrijven, maar net zo goed voor organisaties in de zakelijk dienstverlening. Ondernemers zien of zijn op zoek naar de mogelijkheden en voordelen van verder automatiseren.

Wellicht heeft hij aan u nog nooit gevraagd of de dienstverlening die u hem biedt nog meer geautomatiseerd kan worden, maar realiseer u dat alles om hem heen verandert. Dus mocht de wens nog niet hardop zijn uitgesproken dan is deze onbewust al aanwezig. Waarom wachten tot de vraag komt en de klant niet proactief benaderen.

Actueel inzicht

De begrippen ‘snelheid’ en ‘actueel’ in ons leven zijn enorm veranderd. Uw smartphone waarschuwt op basis van actuele verkeersgegevens dat u moet gaan rijden om op tijd te zijn voor uw afspraak, online aanbod wordt afgestemd op de weersvoorspellingen en eigenlijk vertelt het acht-uur journaal ons niets nieuws meer. Wij zijn gewend aan actuele informatie, die snel toegankelijk is. Kijkend naar de ondernemer, blijkt echter dat hij doorgaans geen direct inzicht heeft in zijn actuele financiële positie. Hij stuurt zijn organisatie min of meer op verouderde gegevens. Vooralsnog wordt dit geaccepteerd, aangezien men weet dat bijvoorbeeld alle bankmutaties en in- en verkoopfacturen van afgelopen maand nog moeten worden geboekt. Technisch mogelijkheden zoals bankenkoppelingen, digitaal factureren, UBL en andere koppelingen/functionaliteiten hebben dit echter inmiddels ondervangen. Door middel van deze toepassingen kunt u de ondernemer altijd een actuele status van zijn bedrijf laten zien.

Meerwaarde

Alle kosten liggen onder een vergrootglas. De crisis van de laatste jaren heeft dit vergrootglas alleen maar sterker gemaakt. Op welke manier kunnen we nog meer besparen en waarom betalen we nog steeds zoveel aan die leverancier? Iedere leverancier moet zijn factuur dan ook kunnen verklaren en nog belangrijker, hij moet duidelijk kunnen maken waar zijn meerwaarde ligt. Uit alle onderzoeken en artikelen in de vakbladen is op te maken dat ditzelfde geldt of gaat gelden voor accountants- en administratiekantoren. Andere branches laten zien dat wanneer men hier niet aan toegeeft er snel nieuwe toetreders komen. Vaak hanteren deze nieuwe spelers andere tarieven en zijn zij sterk in het communiceren van hun meerwaarde.

Advies

Bij de MKB-er zit ondernemen veelal in het bloed, maar het houden van een degelijke financiële administratie meestal niet. Het is dan ook van alle tijd dat ondernemers graag advies inwilligen op dit gebied. Komend van een crisis zou zelfs gesteld kunnen worden dat de ondernemer nog meer op zoek is naar stabiliteit en naar advies richting de toekomst. Niet alleen op het gebied van puur administreren, maar ook op gerelateerde gebieden, zoals fiscaliteit, verloning en pensioenen. Als accountant heeft u de positie om de ondernemer hierbij van dienst te zijn.

Uw klant een stap voor zijn

Een solide administratie en duidelijke rapportages is uw klant van u gewend en is men ongetwijfeld zeer tevreden over. Nu is de vraag op welke manier kunt u uw meerwaarde voor hem vergroten? Met als doel uw klantrelatie ook voor de toekomst veilig te stellen en te versterken.

Het woord 'meerwaarde' geeft eigenlijk al aan dat dit niet per se is te vinden in het goedkoper aanbieden van uw diensten. Desondanks kan het besparen van geld en tijd wel aan de basis staan van het bieden van meerwaarde. Door het automatiseren van diverse processen in een administratie kunnen tijd en kosten worden bespaard. Simpel gezegd kunt u dezelfde diensten aanbieden maar sneller en/of met minder personeel. Hiermee ontstaan een aantal keuzes voor u, bijvoorbeeld: *Ga ik minder rekenen aan mijn klant en ga ik personeel anders inzetten?* Die keuzes zijn uiteraard geheel aan u. Om een indruk te geven van de mogelijkheden is onderstaand een scenario geschetst van een hypothetisch kantoor.

Versterken van klantrelatie

Een aantal arbeidsintensieve handelingen, zoals het doorvoeren van bankmutaties, aangiftes indienen en het inboeken van inkoopfacturen zijn bij het accountantskantoor in dit voorbeeld volledig geautomatiseerd. Om die reden heeft het kantoor kritisch naar de eigen organisatie gekeken en besloten de openstaande vacatures terug te trekken en aan aantal medewerkers de kans te geven hun taken te verbreden en te verdiepen. Vanwege de lichte groei en het natuurlijke verloop was men in eerste instantie op zoek naar nieuwe, ervaren medewerkers, maar door de verdere automatisering is dit niet meer noodzakelijk. Daarnaast hebben meerdere medewerkers de potentie om de bestaande en nieuwe klanten ook op andere manieren te bedienen.

Actueel overzicht bedrijfsstatus

Vanuit die overtuiging heeft het accountantskantoor dan ook besloten om zijn prijsstelling niet aan te passen. De uitkomst van de werkzaamheden voor de klant blijft immers gelijk, alleen de dienstverlening daar om heen wordt vergroot. Een van de belangrijkste onderdelen daarbij is het bieden van een actuele bedrijfsstatus. Het kantoor werkt inmiddels met meerdere klanten samen in een online administratie, waarbij de klanten ook via deze omgeving factureren. Op deze manier is de administratie altijd up-to-date. De software vertaalt de actuele bedrijfsstatus in diverse grafische overzichten. Het accountantskantoor weet maar al te goed dat ondernemers gek zijn op grafieken en tabellen, maar vaak niet weten hoe men dit goed moet lezen of moet instellen. De genoemde medewerkers hebben dan ook veelvuldig contact met de klant om hen hierbij te helpen en conclusies te trekken. Vanuit de conclusies worden gezamenlijk met de klant doelstellingen voor de korte en middellange termijn geformuleerd.

Extra diensten aanbieden

Daarnaast hebben de medewerkers bij verschillende klanten onder de aandacht gebracht dat men ook de verloning kan verzorgen. Vanuit hetzelfde boekhoudpakket wordt nu voor meerdere klanten ook de salarisadministratie gevoerd. De betreffende medewerkers hebben zich hiervoor laten bijscholen en houden alle ontwikkelingen nauwlettend in de gaten. Op deze manier is het contact met de klant nog intensiever geworden en maakt het kantoor zich min of meer onmisbaar. Daarnaast ziet het kantoor haar meerwaarde vooral in het geven van strategisch advies.

Bovenstaand voorbeeld toont dat de stap van een verdere automatisering heeft gezorgd voor een enorme tijds- en kostenbesparing. Dit heeft echter niet geleid tot het verlagen van de tarieven, maar juist tot het verbreden en verdiepen van de klantrelatie. Een ontwikkeling waar de klant wellicht op dat moment nog helemaal niet aan had gedacht, maar die zijn onderneming inmiddels wel verder helpt. Daarmee is de meerwaarde van het accountantskantoor vergroot en zijn de klantrelaties versterkt.

De klant centraal stellen

Verdere automatisering gaat zeker een grote impact hebben op kantoren, zowel op strategisch als operationeel niveau. Laat u echter niet ontmoedigen door alleen te focussen op uw eigen organisatie, maar onderzoek welke mogelijkheden ontstaan om uw klant nog beter te bedienen. Zoals aangegeven is de administratie niet altijd top of mind bij de ondernemer en heeft hij wellicht daardoor geen concrete wensen, maar de wereld om hem heen verandert snel. Laat zien dat u in uw vakgebied voorop loopt en toon hem de nieuwe mogelijkheden die u kunt bieden:

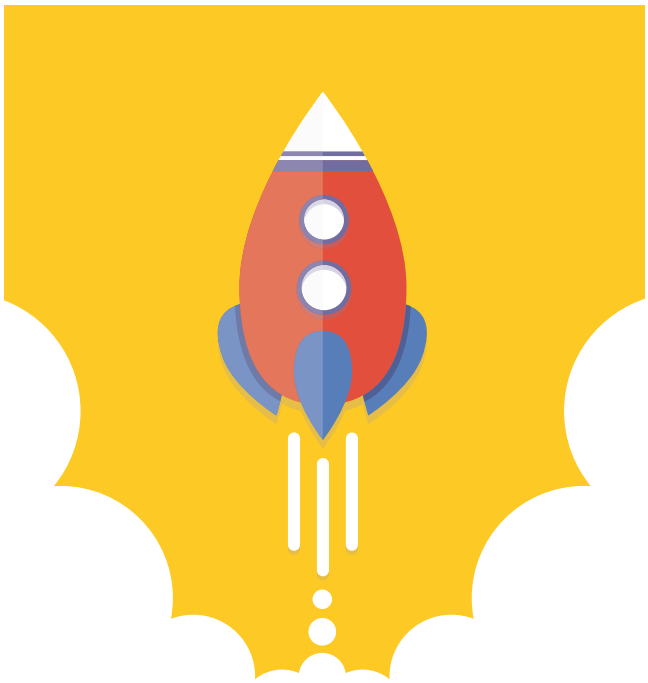
- Altijd up-to-date administratie
- Actuele bedrijfsstatus vertaald in grafische weergaves
- Samenwerken in een online administratie
- Factureren vanuit de administratie
- Advies op verschillende vlakken
- Extra diensten zoals verlonen
- Sterke klantrelatie

En deze voordelen kunt u uw klant het hele jaar door bieden. Door de automatisering zijn de traditionele piekverwerkingen namelijk geminimaliseerd. Geen enorme stapels invoerwerk meer in de gebruikelijke periodes. Natuurlijk vragen de aangiftes en de jaarrekeningen nog uw aandacht, maar op een heel andere manier. Zij zijn nu aanleiding om vanuit uw expertise uw klant extra te informeren.

Cash Software

Deze whitepaper wordt u aangeboden door Cash Software. Cash ondersteunt al meer dan 30 jaar MKB'ers met laagdrempelige en bewezen (online) bedrijfssoftware. Cash laat ondernemers en accountants volledig automatisch werken door online oplossingen en koppelingen met onder andere de grote Nederlandse banken, de Belastingdienst en de KvK.

Met CASH kunnen ondernemers en accountants daarnaast eenvoudig samenwerken. Samen kiest u de rolverdeling, waarmee u de administratie zo efficiënt mogelijk inricht. Of de ondernemer nu de volledige (financiële) administratie neerlegt bij een accountant of een deel hiervan; hij houdt meer tijd over voor ondernemen en heeft altijd actuele cijfers tot zijn beschikking.



Speciaal voor accountants biedt Cash Software de Accountancyportal. Een portal die alle genoemde mogelijkheden bevat en waarmee de accountant vanuit één overzicht alle administraties kan beheren. Op deze manier krijgen accountants meer tijd om de ondernemers bij te staan met advies en andere dienstverlening.

Kijk voor meer informatie op www.cash.nl/accountancyportal.

Online demo

Voor zowel ondernemers als accountants biedt Cash een vrijblijvende, online demo aan om te laten zien wat het pakket kan betekenen. U kunt ook altijd een proefversie aanvragen via de website of u eerst telefonisch voor laten lichten.

Ga voor meer informatie naar: www.cash.nl.

Cash Software bv | Alexanderstraat 3 | 2514 JL Den Haag | 070 - 3 560 570 | info@cash.nl