



# Grip op je **kantoorbeheer** door automatisering

Practicemanagement - je nieuwe vriend  
in de kantoorhectiek



Visma  
eAccounting

# Inhoud

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Inleiding</b>                                                 | 3  |
| <b>Excel, post-its en overvolle mailboxen</b>                    | 4  |
| 1.1 Excel leidend bij aansturing activiteiten                    | 4  |
| 1.2 Verschillende subadministraties                              | 5  |
| 1.3 Communicatie over cliënten onvoldoende inzichtelijk          | 5  |
| 1.4 Beperkte capaciteitsplanning                                 | 5  |
| 1.5 Onvoldoende sturing op uren                                  | 5  |
| <b>Hoe maak je die interne processen efficiënter?</b>            | 6  |
| 1. Wat is practicemanagementsoftware?                            | 6  |
| 2. Wat biedt practicemanagement?                                 | 7  |
| 2.1 De cliënt als centrale ingang                                | 7  |
| 2.2 Complete en optimaal toegankelijke digitale cliëntendossiers | 7  |
| 2.3 Actueel en dynamisch inzicht in werkzaamheden                | 7  |
| 2.4 Gestandaardiseerde communicatie en taakoverdracht            | 8  |
| 2.5 Inzicht in begrote en gerealiseerde uren                     | 8  |
| 2.6 Betrouwbare basis voor declaratie                            | 8  |
| 2.7 Eenvoudige rapportage                                        | 8  |
| <b>Conclusie</b>                                                 | 9  |
| <b>Over Visma Software</b>                                       | 10 |

# Inleiding

Als kantoor ben je elke dag in de weer om je cliënten optimaal bij hun activiteiten te ondersteunen. Naast administratieve en fiscale dienstverlening kunnen ze bij jou terecht voor wijze raad. Met de juiste informatie en focus hebben ze grip op hun business en kunnen ze nog succesvoller opereren. Maar hoe zit het met de grip op je eigen kantoor, op jouw interne processen? Hoe krijg je meer controle, rust en rendement?

Voor je eigen werkzaamheden werk je vast al met goed ingerichte ict-oplossingen, bijvoorbeeld voor de boekhouding, salarisverwerking, fiscale zaken, jaarrekeningen en wat al niet meer.

Al deze activiteiten heb je goed georganiseerd. Maar de aansturing, heb je daar ook grip op? Gaan er bijvoorbeeld geen uren verloren? En heb je een goed overzicht van je werkvoorraad? Wordt alles altijd tijdig uitgevoerd, zonder stress? Of ben je dagelijks veel tijd kwijt om deze informatie uit allerlei verschillende systemen te halen?

In deze whitepaper laten wij je graag zien waar verbeterpunten liggen en hoe de juiste automatisering je kan helpen om grip te houden op je kantoor.



# Excel, post-its en overvolle mailboxen



Vaak zien we dat kantoren nog gebruikmaken van allerlei subadministraties om hun activiteiten aan te sturen. Zo werken ze bijvoorbeeld per cliënt met overzichten van de te leveren diensten. Uren worden op aparte lijsten bijgehouden, de planning biedt geen actueel inzicht en notities over cliënten worden op briefjes of via e-mail met collega's gedeeld. Maar bedrijfsprocessen over verschillende systemen verspreiden werkt inefficiënt en is foutgevoelig, met alle gevolgen van dien.

De volgende werkwijzen komen wij vaak tegen bij kantoren:

## 1. Excel leidend bij aansturing activiteiten

Veel kantoren sturen hun werkzaamheden op basis van Excel-sheets. Ze beschrijven per team, per cliënt wat er op welk moment moet gebeuren. Al die losse sheets bijhouden is bewerkelijk, inefficiënt en foutgevoelig. Ook de actualiteit laat in veel gevallen te wensen over.

Gegevens worden bovendien op diverse manieren vastgelegd, wat leidt tot verschillende versies van de waarheid. Daarbij zijn de gegevens niet tegelijk voor iedereen inzichtelijk. Het totaaloverzicht ontbreekt.

## 2. Verschillende subadministraties

Vaak worden er ook allerlei subadministraties in Excel bijgehouden. Denk aan de urenregistratie, contactgegevens, contactmomenten, mailinglijsten et cetera. Medewerkers voeren gegevens elk op hun eigen manier in en vaak doen ze dit dubbel. De data is ook niet geïntegreerd. Als bijvoorbeeld voor een mailing aan cliënten gegevens uit verschillende sheets moeten worden gecombineerd, dan kost dat veel tijd en moeite.

## 3. Communicatie over cliënten onvoldoende inzichtelijk

E-mails, veel telefoontjes, losse notities, overleg bij de koffiemachine: er wordt op allerlei manieren informatie doorgegeven binnen het kantoor. Niet elk contactmoment wordt bijgehouden en zo ontbreekt al gauw het volledige overzicht van wat er met een cliënt gebeurt. De kennis over cliënten zit veelal in de hoofden van verschillende medewerkers. Dit brengt ook een continuïteitsrisico met zich mee.

## 4. Beperkte capaciteitsplanning

Het is belangrijk om aan het begin van het jaar per dienstverlening in kaart te hebben wanneer welke capaciteit nodig is om cliënten goed te bedienen, zodat het mogelijk is om op tijd bij te sturen. Wat voor gevolgen heeft het bijvoorbeeld als een medewerker langere tijd uitvalt



door ziekte? Wat had hij of zij moeten doen? En wie heeft er ruimte om het werk over te nemen, zodat de continuïteit voor de cliënt niet in gevaar komt? Er is vaak beperkte capaciteitsplanning of alleen voor grote cliënten. Meestal stelt de teamleider daar een jaar- en weekplanning voor op. In Excel is dit echter ingewikkeld en tijdrovend.

## 5. Onvoldoende sturing op uren

Veel kantoren maken prijsafspraken op basis van een inschatting op 'gevoel' en bekijken cliënten op hun totale omzet. Zo is niet inzichtelijk of er op bepaalde activiteiten geld wordt verloren. Een goede urenregistratie is ook essentieel bij de jaargesprekken met cliënten: van welke dienstverlening maken ze nu gebruik en waar zijn er nog mogelijkheden voor uitbreiding en optimalisering? Wellicht is er ruimte voor diensten met een hoger tarief. Uiteraard moet de urenregistratie wel eenvoudig zijn, niet omslachtig, foutgevoelig of tijdrovend.

# Hoe maak je die interne processen efficiënter?



Het is vast niet zo dat je helemaal geen grip hebt op je interne processen. Het gaat er ook niet om dat je andere dingen moet gaan doen. Waar het vooral om draait is zaken beter doen: makkelijker, sneller, efficiënter en betrouwbaarder.

In feite spelen vier elementen een rol binnen kantoren:

- cliënten
- medewerkers
- diensten
- en activiteiten

Het is zaak deze elementen iedere dag opnieuw zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Dat vraagt een verbindende factor: een systeem

dat het mogelijk maakt om met zo min mogelijk moeite en tegen zo laag mogelijke kosten zoveel mogelijk te doen. Wat is die verbindende factor? Een practicemanagementtool!

## Wat is practicemanagementsoftware?

Practicemanagementsoftware wordt gebruikt om processen en procedures te automatiseren en te stroomlijnen, zodat het beheer van een organisatie efficiënter en effectiever kan worden uitgevoerd. Met practicemanagementsoftware kunnen gebruikers bijvoorbeeld klantinformatie en afspraken bijhouden, facturen genereren en betalingen verwerken, taken en deadlines beheren en rapporten maken om de resultaten te evalueren. Het grote voordeel is het creëren van synergie door data te integreren.

Met een dergelijke tool specifiek ontwikkeld voor administratie- en accountantskantoren maak je de aansturing van je werkprocessen sneller, efficiënter en eenvoudiger. Zo'n geïntegreerd systeem ondersteunt kantoren op verschillende manieren bij het stroomlijnen van de interne processen en daarmee bij het creëren van grip op je kantoor.

## **Wat biedt practicemanagement?**

### **1. De cliënt als centrale ingang**

De cliënt staat centraal in het systeem. Contactgegevens en -momenten, diensten, planning, activiteiten, notities, uren, et cetera: alle gegevens zijn op ieder moment en op iedere locatie online beschikbaar met de cliënt als ingang.

### **2. Complete en optimaal toegankelijke digitale cliëntendossiers**

Alle documenten die aan een cliënt gerelateerd zijn, staan in zijn digitale dossier. Dit dossier is toegankelijk voor alle betrokken medewerkers, of ze nu thuis werken, onderweg zijn of op kantoor zitten. Dit vergemakkelijkt de samenwerking binnen de organisatie, vooral ook tussen de medewerkers op kantoor en de relatiebeheerders die veel buiten de deur zijn.

### **3. Actueel en dynamisch inzicht in werkzaamheden**

De gegevens zijn actueel en dynamisch en bieden niet alleen per cliënt, maar ook voor cliëntgroepen inzicht in de status van verschillende werkzaamheden. Het is op elk moment duidelijk wat er al is gedaan, wat er nog moet gebeuren en voor welke datum - ook op langere termijn.



#### 4. Gestandaardiseerde communicatie en taakoverdracht

De communicatie over cliënten en de overdracht van taken gebeurt op een gestandaardiseerde manier en binnen één omgeving. Iedere actie wordt direct aan de cliënt gekoppeld. Zet een medewerker bijvoorbeeld een belnotitie in het systeem voor een collega, dan ziet hij deze in zijn startscherm. En wordt er een e-mail naar die cliënt verstuurd, welke dan automatisch in het cliëntdossier terecht komt. Zo komt er een einde aan de e-mailvervuiling, de vele telefoontjes en de losslingerende briefjes, terwijl er geen belangrijke informatie verloren gaat.



#### 5. Inzicht in begrote en gerealiseerde uren

Voor iedere cliënt is inzichtelijk welke diensten ze afnemen en aan elke afgenomen dienst is een urenindicatie gekoppeld. Door de urenindicatie te vergelijken met de daadwerkelijk gepresteerde uren, die door de medewerkers eenvoudig in het systeem worden vastgelegd, zien kantoren of ze qua capaciteit en kosten in de pas lopen. Op basis van deze inzichten zijn ze in staat om steeds betere planningen te maken en hun marges te optimaliseren. Dit laatste is uiteraard heel belangrijk voor kantoren die vaste prijzen hanteren.

#### 6. Betrouwbare basis voor declaratie

Per cliënt wordt niet alleen beschreven welke diensten worden afgenomen, maar ook hoe deze worden doorbelast. Ook alle uitgevoerde werkzaamheden zijn duidelijk in kaart gebracht. Dit biedt een betrouwbare basis voor het genereren van declaraties.

#### 7. Eenvoudige rapportage

Doordat alle gegevens over de cliënten, diensten, werkzaamheden en medewerkers in één systeem zijn vastgelegd, kun je eenvoudig allerlei rapportages maken die helpen om de activiteiten te sturen. Zo krijg je bijvoorbeeld snel inzicht in de geplande versus gerealiseerde uren (zie punt 5), brutomarges, interne uren (zoals voor training), de productiviteit van medewerkers en de te declareren versus de gedeclareerde werkzaamheden.

# Conclusie



De meeste kantoren hebben hun primaire processen, bijvoorbeeld voor boekhouding, salarisverwerking, fiscale zaken en jaarrekeningen van cliënten, al zo 'lean' mogelijk ingericht. Wil je nog meer optimaliseringslagen maken, dan is het zaak de interne processen opnieuw te bekijken en in te richten. Daarmee is de grootste winst te behalen. Dit geldt voor alle kantoren want, hoewel elk kantoor anders is, zijn de interne processen niet uniek.

Uiteraard verschilt de slag die per kantoor kan worden gemaakt en hoeft ook niet alles in één keer te veranderen. Een geïntegreerde online oplossing kan een belangrijke rol spelen bij het

stap voor stap optimaliseren van de interne processen. Je krijgt daarmee meer grip op je werkzaamheden en kunt de resultaten beter sturen.

De overgang naar practicemanagementsoftware is een belangrijke stap om het proces van je interne administratie te vereenvoudigen. Het gebruik ervan kan de efficiëntie en de kwaliteit van de dienstverlening van je kantoor verbeteren, evenals de winstgevendheid en de productiviteit verhogen. Bovendien kan het helpen om de administratieve werkzaamheden te verminderen, waardoor er meer tijd over is voor een samenwerking en advisering aan de klanten.

# Over **Visma** eAccounting

Visma eAccounting is een van de business lines van Visma Software BV, de accountancy-partner die continu streeft naar het leveren van kwalitatief hoogwaardige oplossingen voor alle administratieve en zakelijke processen binnen je administratie- of accountantskantoor. Met onze software dragen we bij aan groei en efficiëntie voor jouw kantoor. Dankzij onze toekomstgerichte technologie ben je verzekerd van blijvend succes.

Visma Software BV is onderdeel van de van oorsprong Noorse Visma Group, een van Europa's toonaangevende leveranciers van bedrijfssoftware. Visma is ook de trotse titelsponsor van Team Jumbo-Visma, een van 's werelds beste wiel- en schaatsteams.

Voor meer informatie of een vrijblijvend gesprek kan je contact met ons opnemen via telefoonnummer **020 355 29 10** of per e-mail: [verkoop@visma.com](mailto:verkoop@visma.com)



Of vraag een gratis virtuele rondleiding aan!  
<https://nl.visma.com/eaccounting/voor-de-accountant/producttour/>