

# Online samenwerken met de klant: ‘Het papieren proces hebben wij overgeslagen’

2 MEI 2016 DOOR ACCOUNTANCY VANMORGEN

Bij RS Finance zit de Generatie X aan het roer. Jong, informeel, niet bang voor computers. ‘Coolblue-achtig’, vindt Arjan Schipperus, een van de vier oprichters. Vier jaar geleden begonnen ze ‘aan de keukentafel’ met hun MKB-kantoor in Amsterdam.

Als ‘boekhouders met een flinke dosis lef’, typeren ze zichzelf. Al had een van hen juist géén boekhouders-DNA, maar een IT-achtergrond. Schipperus: ‘Het klassieke administratieve proces bestaat uit informatie verzamelen, ordenen en beschikbaar maken. Dat kun je in hoge mate automatiseren en dat was precies wat wij wilden. De opdrachtgever merkt daar bij ons zo min mogelijk van. Want hoe meer hij zelf met de boekhouding aan de slag gaat, des te meer efficiency verloren gaat. Bij onze start waren een aantal tools al dusdanig goed, dat we het papieren proces hebben kunnen overslaan’.

## **IT als een van de pijlers**

Samen verbaasden de oprichters zich erover dat iedereen wel riep dat digitalisering de wereld van accountants- en administratiekantoren totaal op de kop zou zetten, maar dat weinig kantoren het in de praktijk konden brengen. ‘We hebben onderzocht waarom de digitalisering vaak zo traag verloopt. Toen bleek dat al die software, op zijn eigen merites beoordeeld, nog best complex is. Telkens opnieuw moet je begrijpen hoe een pakket in elkaar zit en werkt’, aldus Schipperus. IT werd daarom een van de pijlers van het jonge kantoor. ‘We hebben er veel tijd en energie in gestoken om verschillende pakketten te proberen, leren begrijpen en ermee te werken. Die lijn zetten we door. Intern steken we veel tijd in opleiding, zodat onze mensen ook echt goed met de software kunnen werken en eruit halen wat erin zit’.

Het boekhouden gebeurt bij RS Finance bij voorkeur online met leveranciers die volledige cloud oplossingen bieden, zoals Exact Online. Het proces van aanleveren is strak en eenvoudig georganiseerd met scan & herken van Basecone. De budgettering en periodieke rapportages worden via Visionplanner gepresenteerd. En voor debiteurenbeheer wordt Payt.nl gebruikt. Bijna al die applicaties staan in het Exact Online App Centre en laten via API’s softwarepakketten met elkaar communiceren. Voortdurend worden bij RS Finance nieuwe applicaties, pakketten en leveranciers beproefd. ‘Dat doen we meestal na de zomer als het wat rustiger is.’

## **Processen klant: meekijken, verbeteren, teruggeven**

Samenwerken met de klant gebeurt vanaf het moment dat die zich aandient. ‘Hij komt binnen, we maken een scan van zijn processen, bekijken waar we verbetering kunnen halen op basis van software en dan richten we vaak het proces opnieuw in. We laten hem meekijken en geven hem zelf een stuk van het proces terug. De facturatie bijvoorbeeld laten we hem vaak zelf doen, maar

dan bij voorkeur in de systemen die wij aanbieden. Gaat het nog niet gladjes dan nodigen we hem een dagje uit op kantoor en leggen we uit hoe dat stuk van de boekhouding werkt.' Zo nodig worden door RS Finance nieuwe koppelingen gemaakt. 'Heeft de opdrachtgever een eigen backoffice-applicatie, dan maakt een IT-er van ons een integratie tussen de bestaande software en de boekhoudsoftware, om te zorgen dat we zo min mogelijk hoeven over te typen. Bijvoorbeeld een webshop die niet gekoppeld is aan de financiële administratie'.

Dankzij de online samenwerking met opdrachtgevers kon RS Finance een kickstart maken. 'We werken inmiddels met dertig mensen. Nu het boekhouden een standaard proces is geworden, zijn vanuit RS Finance nieuwe labels ontstaan, die specifiek één klantgroep bedienen. En we hebben aanvullende disciplines ontwikkeld: HR, fiscaal en consultancy'.

### **Business Model Canvas**

Het innovatieve karakter van het kantoor trekt volgens Schipperus ook weer hippe en soms tegelijk ambachtelijke klanten aan. 'In Amsterdam hebben we een bierbrouwer, een grote koffiehandel en een aantal tech startups. Bedrijven die te klein zijn om hun eigen ERP-systeem neer te zetten, maar te groot om niks te regelen. Voor hen zijn de oplossingen van Exact ideaal. Voor het implementeren daarvan zijn we het afgelopen jaar begonnen onze eigen consultants te trainen. Met succes: ik denk dat we constant vier tot vijf implementaties hebben lopen. Draait het, dan gaan we verder met sturen op cijfers, zoals rendement, werkkapitaal, enzovoort. En daarna in gesprek met de ondernemer om te bepalen waar die moet bijsturen'.

Met de adviesdiensten weet het kantoor zich volgens Schipperus sterk te profileren. 'Is de informatie verwerkt, beschikbaar en komen er zinnige rapportages uit, dan hebben wij mensen die op het niveau van een controller of een financieel directeur een gesprek aankunnen met de klant.'

Het zogenoemde Business Model Canvas is leidraad tijdens adviesgesprekken. 'Onze consultants helpen de klant aan de hand van dat model in één tot vier sessies z'n cijfers te begrijpen en op welk onderdeel van het proces hij zijn cijfers kan verbeteren.' Als voorbeeld noemt Schipperus een cliënt in de creatieve sector, die door zijn klanten werd geprezen en aanbevolen, maar er niet in slaagde voorbij het miljoen omzet te komen. 'We hebben onderzocht waar de toegevoegde waarde zit voor zijn potentiële klanten. Daar kwam uit dat deze klant de verkeerde kanalen gebruikte om z'n klanten te benaderen. Na de marktanalyse hebben we ratio's gehangen aan het ideale groeiscenario. De budgetten hebben we opgenomen in Visionplanner. Nu zien we dat de klant keurig zijn doelstellingen haalt en het eerstvolgende jaar al 50 tot 60% groeide. Iedere maand bespreken we de verbeterpunten en stellen we waar nodig bij. Op deze manier dragen we bij aan het succes van onze klanten en daar is het ons om begonnen'.