

Even voorstellen

Gerard Bottemanne AA

Woonplaats Coevorden

Onderzoeker en criticaster,
Onderzoeksbureau GBNED sinds 1999.



Websites: www.softwarepakketten.nl
www.ictaccountancy.nl
www.ictfinancials.nl
www.gidsboekhoudsoftware.nl

Meerdere rapporten/artikelen m.b.t. ICT Accountancy & Accounting.

CRM

Staat voor “Customer Relationship Management”, oftewel “Relatiebeheer”.

Afgelopen twee jaar meerdere malen de vraag gekregen naar beschikbare CRM-systemen voor de accountancy.

Resultaat:

Rapport “[CRM voor de accountancy](#)” (september 2016).

Relatiebeheer gaat echter (veel) verder dan louter klantbeheer

Onder relatiebeheer vallen ook:

- Leveranciers, partners en uitvoeringsinstanties;
- Relaties van kantoorcliënten (kantoor belastingdienst, notaris en bankrelatie);
- Afzonderlijke contactgegevens van relaties registeren.

Feitelijk het beheren van het complete netwerk van kantoorrelaties en relaties van kantoorcliënten voor zover van toepassing.

CRM-systemen voor de accountancy omvat functionaliteiten voor

- Relatiebeheer;
- Adresbeheer;
- Digitaal dossierbeheer;
- Document management;
- Urenregistratie;
- Declareren c.q. factureren;
- Procesbeheer;
- Planning & control;
- Correspondentie;
- Zoekfunctionaliteit naar relaties, dossiers en documenten;
- Rechten en rollen;
- Portaalfunctionaliteit;
- Managementrapportage.

Onderverdeeld naar **ruim 120** eigenschappen.

Enkele voorbeelden van eigenschappen

- Is er onderscheid tussen bedrijven en natuurlijke personen?
- Zijn partnergegevens (bij particulieren) vast te leggen en gekoppeld?
- Kunnen specifieke gegevens vastgelegd worden in het kader van SBR?
- Kunnen relatiegegevens gebruikt worden in andere pakketten?
- Is er een koppeling met agendabeheer? Bijvoorbeeld met MS Outlook.
- Is er een koppeling met een postcodedatabase?
- Is ontdebelen van relaties mogelijk (op huisnummer en postcode)?
- Kunnen dossiers vastgelegd worden? Permanent, per jaar, per project.
- Is een document archieffunctie aanwezig?
- Is workflow management (WFM) mogelijk t.b.v. procesbeheer?
- Zijn er voortgangsrapportages naar meerdere inzichten mogelijk?
- Is een directe integratie met Word mogelijk?
- Zoeken naar relaties, dossiers en documenten mogelijk?
- Is er een intranet voor eigen medewerkers beschikbaar?
- Etc..... (**ruim 120** eigenschappen!)

Wie heeft CRM in haar volle omvang geautomatiseerd?

En welke eigenschappen worden daarbij eventueel gemist?

Wie heeft de behoefte om CRM in haar volle omvang te automatiseren?

Relatie CRM met andere software

Eenmalig vastleggen CRM-gegevens!

- Boekhoudsoftware; uitwisselen relatiegegevens met de kantooradministratie.
- Digitaal dossierbeheer en werkprogramma's; uitwisselen van relatiegegevens van cliënten met opdrachten. En CRM (relatiekaart) als 'cockpit'.
- Fiscale aangifte (IB, VpB) software); Denk met name ook aan het uitwisselen van aanvullende gegevens die vastgelegd zijn in het CRM-systeem, zoals: partnergegevens, BSN en holdingstructuur voor de VpB aangifte.
- Urenregistratie en factureren; uitwisselen relatiegegevens en opdrachten.
- Portaalsoftware; Voor het uitwisselen van relatiegegevens van cliënten die toegang hebben tot een portaal.
- Etc...

Het aanbod van CRM voor de accountancy

Voor het onderzoek: **20** systemen (ICT Accountancy softwaregids 2015)

Lijst met eigenschappen aan leveranciers gezonden:

Na het onderzoek: **9** systemen (Rapport: CRM voor de accountancy 2016)

Het aanbod van CRM voor de accountancy

Leverancier	Rel	Adrs	Digd	Doc	Uren	Fact	Proc	P&C	Cor	Zoek	R&R	Port	Mng
AFAS Software	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Assistance Software	Ja	Ja		Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Change to Comm	Ja	Ja	Ja	Ja			Ja		Ja	Ja	Ja		
Exact Online	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja		Ja
Pro Management	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
RADAR software	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja		Ja
Unit4	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Visma Software	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Wolters Kluwer	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Het onderscheidend vermogen zit in de details (120 eigenschappen)!

Het onderscheidend vermogen zit in de details (120 eigenschappen)!

- Adresbeheer kent niet altijd de mogelijkheid tot ontdebelen van relaties (op huisnummer en postcode) en een signalering op dubbele invoer van adressen is ook niet altijd aanwezig;
- Bij procesbeheer is de aanwezigheid van een (groeps-)agenda met taken geen gemeengoed;
- Bij correspondentie ontbreekt een koppeling met spraakherkenning bij meerdere systemen en ook scanfunctionaliteit blijkt niet altijd aanwezig;
- Koppelingen met andere systemen (zowel van dezelfde als andere leveranciers) lopen sterk uiteen. Een koppeling met Salaris- en HRM-software ontbreekt zelfs bij enkele systemen.

Advies: ga vooraf na welke eigenschappen gewenst zijn!

Gratis opvragen rapport

“CRM voor de accountancy 2016”
via www.ictaccountancy.nl

Vragen?