

## Even voorstellen

Gerard Bottemanne AA

Woonplaats Coevorden

Onderzoeker en criticaster,  
Onderzoeksbureau GBNED sinds 1999.



Websites: [www.softwarepakketten.nl](http://www.softwarepakketten.nl)  
[www.ictaccountancy.nl](http://www.ictaccountancy.nl)  
[www.ictfinancials.nl](http://www.ictfinancials.nl)  
[www.gidsboekhoudsoftware.nl](http://www.gidsboekhoudsoftware.nl)

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

## Customer Relationship Management (CRM)

Ruim 200 aanbieders claimen CRM-software te leveren  
(Bron: [www.softwarepakketten.nl](http://www.softwarepakketten.nl))

In de regel gaat het om:

- Relatiebeheer (met adressen en contactgegevens);
  - Klantsegmentatie;
  - Integratie met Office, email en agenda;
  - Nieuwsbrieven;
  - Klantsupport.
- 
- Veelal **verkoop** gerelateerde zaken.

Bekende algemene CRM-systemen zijn: Salesforce, SugarCRM, PerfectView, SuperOffice.....

## Customer Relationship Management (CRM)

Wie werkt met een algemeen CRM systeem?

**CRM voor de accountancy** gaat verder en omvat functionaliteiten voor:

- **Relatiebeheer**; soorten van relaties, vrije velden, onderscheid bedrijven en natuurlijke personen, relatiegegevens gebruiken in andere systemen, registratie van afspraken en cockpit vanuit relatiekaart.
- **Adresbeheer**; koppeling met de KvK om direct relaties (en bijbehorende adressen) op te zoeken (via API), signalering op dubbele invoer van adressen, ontdebelen van adressen en meerdere e-mailadressen per relatie.
- **Digitaal dossierbeheer**; registratie van permanente dossiers, jaardossiers en projectdossiers.
- **Document management**; document archieffunctie, email archiveren, scannen van documenten, zoeken naar (inhoud van) documenten, autorisatie toegang documenten.
- **Urenregistratie**; budgettering, uren op dossiers, uren invoeren via smartphone.

**CRM voor de accountancy** gaat verder en omvat functionaliteiten voor:

- **Declareren c.q. factureren**; voorschotten, termijnfacturen, elektronisch factureren (UBL).
- **Procesbeheer**; medewerkers en afdelingen toewijzen aan taken, workflow management (WFM) regelt de wijze en volgorde van de activiteiten binnen een proces, team toekennen aan een dossier of opdracht.
- **Planning & control**; planning en voortgangsbewaking, planning per medewerker volgen, voortgang van een opdracht volgen met status.
- **Correspondentie**; vanuit relatie en opdracht direct een email zenden met bijlage die tevens gearchiveerd wordt, directe integratie met Word/Excel mogelijk, mailingfaciliteiten.
- **Zoekfunctionaliteit**; naar relaties, dossiers en documenten.

**CRM voor de accountancy** gaat verder en omvat functionaliteiten voor:

- **Rechten en rollen**; op welke wijze is dit geregeld?
- **Portaalfunctionaliteit**; intranet, extranet, single sign-on, ondersteuning verschillende webbrowsers en smartphone.
- **Managementrapportage**; (BI) analyses samen te stellen naar eigen inzicht.
- **Gegevensuitwisseling**; import- en export van gegevens.
- **Koppelingen**; al dan niet op basis van API's, met: boekhouden, declaraties, salaris, hrm, dossierbeheer, fiscale aangifte, etc.

Totaal onderverdeeld naar **ruim 120** eigenschappen.

## Het aanbod van CRM voor de accountancy

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

Lijst met (zo'n 120) 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

**Wie heeft hier opmerkingen of vragen over?**



## Relatie CRM met digitaal dossierbeheer

- Eenmalig vastleggen CRM-gegevens!
- Uitwisselen relatiegegevens van cliënten met opdrachten. (notaris, belastingdienst, e.d.)
- CRM (relatiekaart) als 'cockpit'.

## Het onderscheidend vermogen zit in de details

- 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;
- 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!

**120** eigenschappen op een rij gezet via [www.ictaccountancy.nl](http://www.ictaccountancy.nl)

## Gratis opvragen rapport

“CRM voor de accountancy 2016”  
via [www.ictaccountancy.nl](http://www.ictaccountancy.nl)

## Vragen?