



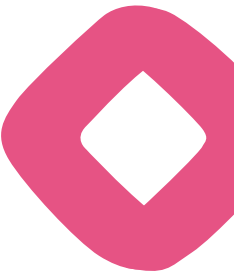
PinkWeb

Share. Care. Anywhere.

Whitepaper

# Samenwerken met je klant in een online omgeving

In deze whitepaper lees je alles over een klantenportaal. Wat is nou eigenlijk een klantenportaal, waar moet een goed portaal aan voldoen en waar moet je op letten bij de keuze voor een klantenportaal dat bij jouw wensen past?





# Samenwerken met je klant in een online omgeving

## Inhoud

Hoofdstuk 1 - Inleiding	3
Hoofdstuk 2 - Ontwikkelingen accountancysector	4
Hoofdstuk 3 - Waarom een klantenportaal jouw werk makkelijker maakt	6
Hoofdstuk 4 - Hier moet een goed klantenportaal aan voldoen?	8
Visual PinkWeb portaal	10
Hoofdstuk 5 - Alles over het PinkWeb portaal	11

# Hoofdstuk 1 Inleiding

Er zijn vast ondernemers te vinden die nog steeds de spreekwoordelijke schoenendoos met papieren bonnetjes bij hun accountant inleveren. Dit heeft zijn langste tijd gehad. Ook kleine MKB-ondernemers maken de overstap naar online boekhouden. Deze trend wordt mede gefaciliteerd door de opmars van online boekhoudsoftware waar ook al vrijwel automatisch ieder kwartaal de BTW-aangifte uitrolt.

## Moderne ICT-straat

Technologische ontwikkelingen gaan alleen maar verder en steeds meer accountantskantoren zien het belang in van een moderne en efficiënte ICT-straat. Administratieve werkzaamheden, zoals het opstellen en herkennen van facturen en het inboeken van onkosten, worden geautomatiseerd en de software kan basis managementinformatie genereren. Een moderne ICT-straat betekent een hogere productiviteit en de kansen en mogelijkheden om dienstverlening kwalitatief en inhoudelijk naar een hoger niveau te brengen. Sceptici menen dat automatisering en standaardisering ten koste gaat van werkgelegenheid of afbreuk doet aan het businessmodel van accountants. Voorstanders zien in de technologische ontwikkelingen een kans voor de accountant om de tijd die hij overhoudt echt aan de klant te besteden. Met zaken waar de klant ook echt wat aan heeft, zoals business analytics. Actuele kengetallen, statistiek en analyses gebaseerd op data van binnen en buiten de onder-

neming, gekoppeld aan echte klantkennis, helpen organisaties bij het maken van strategische keuzes. De kansen en mogelijkheden liggen er voor accountants om de trusted advisor van de klant te worden.

## Veranderende clientbehoefte

Vorig jaar verscheen er een onderzoeksrapport van twee studenten van de Hogeschool Utrecht\* Een van de conclusies die beide studenten trokken was dat de traditionele, administratieve werkzaamheden van de MKB-accountant onder druk komen te staan. Tegelijkertijd constateren zij een verandering in de klantbehoefte. Proactief advies, realtime stuurinformatie en inzicht in liquiditeits- en kostenontwikkelingen staan hoog op de agenda. Om aan deze veranderende klantbehoefte te voldoen is een andere manier van communiceren nodig. Je moet relevant zijn op het juiste moment. Een klantenportaal biedt hiervoor uitkomst. Zo'n portaal is de schakel tussen collega's, klanten en uitvragende partijen. Een klantenportaal maakt koppelingen met bijna alle software die een accountantskantoor gebruikt en die klanten gebruiken. Alle informatie wordt automatisch gedeeld wanneer dat nodig is. Klanten zijn daardoor continu optimaal geïnformeerd.

## Juiste informatie op juiste moment

Sommige portalen gaan zelfs verder dan dit. Zij maken het mogelijk om eenvoudig de stap naar

adviseren te zetten. Klanten kunnen in deze portalen vanuit elk onderdeel eenvoudig om advies of nadere informatie vragen aan zijn of haar accountant. De nieuwsberichten, branche-informatie en indicatoren in deze portalen worden automatisch geüpdatet en afgestemd op het profiel van de klant. Met Slimme functionaliteit zorgt ervoor dat de klant op het juiste moment, de juiste informatie krijgt. Dat is van grote waarde voor een accountantsorganisatie en zorgt voor meer tevreden klanten. In deze whitepaper vertellen we eerst tegen welke uitdagingen accountants momenteel aanlopen. Daarna leggen we uit wat nou eigenlijk een klantenportaal is en waar een goed portaal aan moet voldoen. Tot slot geven we aan waar je op moet letten bij de keuze voor een klantenportaal dat bij jouw wensen past.

*\* Adesuwa Loomans en Aleyna Kilic, 'Honours afstudeeronderzoek ter afsluiting van de bacheloropleiding Finance & Control. Mkb-accountants: te stoffig voor een dashboard?' Hogeschool Utrecht, Opleiding Finance & Control, Heidelberglaan 15, 3584CS Utrecht.*

# Hoofdstuk 2 Ontwikkelingen accountancysector

Net als elke andere branche kent ook de accountancysector de nodige uitdagingen. De wet- en regelgeving neemt toe, er is krapte op de arbeidsmarkt en ICT-ontwikkelingen staan niet stil. Door de technologische veranderingen verschuift de rol van de accountant van boekhouder naar die van trusted advisor. Ook zorgt de digitalisering ervoor dat het traditionele verdienmodel onder druk komt te staan. Al deze ontwikkelingen bieden kansen en risico's voor accountantskantoren.

## Krapte arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt raakt de accountancy flink. Er zijn nauwelijks accountantskantoren zonder vacatures. Stel jonge startende accountants de vraag: hoeveel sollicitatiebrieven heb je geschreven? Vaak is het antwoord niet één! Goed talent is schaars. Dat betekent dat accountantskantoren goed moeten nadenken hoe ze hun – routinematige – werkzaamheden organiseren. Tijd en talent is immers schaars. En millennials vinden een werkweek van 45 of meer uren niet meer vanzelfsprekend.

Lees meer over dit onderwerp in onze whitepaper 'Slim samenwerken in tijden van personeelstekort'. Download de whitepaper via de kennisbank op onze website.

## Traditioneel verdienmodel verdwijnt

De verdergaande digitalisering in de branche zorgt ervoor dat het traditionele verdienmodel

van accountants – uurtje-factuur-tje- verandert. Veel standaardwerkzaamheden worden geautomatiseerd. Hierdoor daalt het aantal declareerbare uren per klant. Accountantskantoren moeten kijken waar hun toegevoegde waarde ligt en hier hun verdienmodel op aanpassen. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een abonnementsprijs zijn, maar kan ook resulteren in de keuze om het predicaat accountantskantoor op te geven en verder te gaan als administratiekantoor.

## Van boekhouder naar trusted advisor

Accountantskantoren die hun basis op orde hebben, in de cloud werken en de administraties automatisch via workflows verwerken kennen de cijfers van hun klanten beter dan de ondernemer zelf. De accountants op deze kantoren zijn gericht op de toekomst van de onderneming van de klant. Ze voeren bedrijfseconomische analyses uit, schetsen strategische scenario's en stemmen deze af op de behoeftes van de klant. Ze nemen steeds meer de rol van trusted advisor aan door hun klanten van goed advies te voorzien bij vraagstukken die er voor de ondernemer echt toedoen. Heeft een ondernemer echt moeilijke vragen – en die komen altijd – dan weet de accountant raad. Betaal ik niet te veel belasting? Ik wil mijn bedrijf verkopen. Waar moet ik op letten? Ik wil investeren. Hoe pak ik dat aan? Gesteund door goed onderbouwde cijfers en kennis van de klant kan de accountant zijn rol als trusted advisor waarma-

ken. En omdat de basiswerkzaamheden zoals accounting, fiscale aangiften en deponeringen goed zijn georganiseerd kan het kantoor deze winstgevend en concurrerend uitvoeren.

## ICT-ontwikkelingen

Standaardisering en automatisering van processen zijn een gemeengoed geworden in de accountancy. En de digitale ontwikkelingen staan niet stil. Nieuwe trends, stellen software-aanbieders in staat om op maat van het individuele accountantskantoor de verschillende applicaties in te richten. Twee trends, Business Intelligence (BI) en Low Code, lichten we hieronder kort toe.

## BI en Low code

Steeds meer processen op accountantskantoren worden gedigitaliseerd. Dit levert een schat aan data op. Maar hoe krijg je als accountant grip op deze data? Hoe word je organisatie datagestuurd? Hier komt het gebruik van Business Intelligence (BI) om de hoek kijken. Business Intelligence zet de ruwe data uit je kantoor om in bruikbare informatie. BI-oplossingen verzamelen de gegevens uit de verschillende systemen op het kantoor en verwerken deze gegevens. Met de verkregen informatie, die ook nog eens overzichtelijk wordt gepresenteerd, kun je betere beslissingen nemen, trends ontdekken en complete analyses maken.

Low Code maakt het aanpassen c.q. op maat brengen van toepassingen binnen de

bestaande software eenvoudiger, omdat het veel minder programmeerkennis vraagt. Wat eerder niet kon – of pas na dagen of weken programmeren – kan een softwareleverancier nu veel vaker on the spot implementeren. Zo worden digitale grenzen opnieuw verlegd.

### **Veiligheid van data**

Accountantskantoren werken met vertrouwelijke en gevoelige informatie van klanten. Het is van groot belang om zorgvuldig met deze privacygevoelige data om te gaan en zo veilig mogelijk te werken. Hackers ontdekken dagelijks nieuwe methodes om bestaande beveiliging te omzeilen. Het is belangrijk om als accountantskantoor de focus te leggen op privacy en security. Zowel ter preventie van boetes en imagoschade, als voor een betrouwbare uitstraling naar klanten.



# Hoofdstuk 3 Waarom een klantenportaal jouw werk makkelijker maakt

Wanneer je als accountantskantoor informatie uitwisselt met de klant -de ondernemer- dan moet dat digitaal, veilig en betrouwbaar. Het moet ook traceerbaar zijn: heeft de ondernemer zijn fiscale aangifte voor dit kwartaal al goedgekeurd en ondertekend? Maar je wilt ook dat binnen het kantoor de juiste mensen toegang hebben tot de voor hem of haar relevante applicaties. Een goed klantenportaal waarborgt dit.

## Efficiënter werken

Klanten leveren op allerlei manieren informatie aan. Al die verschillende manieren van communiceren kost een accountantskantoor tijd en dus geld. Met een klantenportaal werk je efficiënter. Het online platform is de schakel tussen medewerkers en hun klanten en uitvragende partijen. Een klantenportaal maakt koppelingen met bijna alle software die het accountantskantoor gebruikt en die door de klanten wordt gebruikt. Alle informatie wordt automatisch gedeeld wanneer dat nodig is. Klanten zijn daardoor altijd optimaal geïnformeerd. Als accountant sta je continu in direct contact met jouw klanten, in een gebruikersvriendelijke omgeving.

## Grip op complexe informatiestromen

Informatiestromen vanuit de klant naar het accountantskantoor en vice versa en naar

uitvragende partijen zoals bijvoorbeeld de Belastingdienst, de Kamer van Koophandel en banken zijn complex. Ongeordend wordt dit al gauw een onontwarbaar doolhof van brieven, telefoontjes en e-mail waar niemand grip op heeft. Een klantenportaal biedt accountantskantoren de tooling om deze informatiestromen strak, soepel en digitaal veilig te organiseren. Complexe informatiestromen worden eenduidige processen.

## Veilige en geautomatiseerde gegevensuitwisseling

Een klantenportaal is een belangrijke schakel in de communicatie tussen het accountantskantoor en zijn klanten. Efficiëntie wordt mogelijk door gegevens geautomatiseerd uit te wisselen. Voorbeelden zijn het uitwisselen van CRM-gegevens, het beschikbaar stellen van dossierstukken en het aanbieden van documenten ter accordering aan klanten.

Door een koppeling te maken met bijvoorbeeld het ERP-systeem krijg je inzicht in orders, planning en facturen. Bovendien heb je een goede omgeving om in contact te komen met de klant. Je kunt veel gericht contact zoeken met de klant, bijvoorbeeld op documentniveau. Klanten kunnen ook 24 uur per dag bij hun informatie en deze informatie is overal toegankelijk. Dit gemak zorgt voor een betere klanttevredenheid. Ook maak je

minder kosten voor ondersteuning doordat het aantal administratieve handelingen daalt. Het is van het grootste belang dat de digitale gegevensuitwisseling op een veilige manier gebeurt. Klantenportalen worden ontwikkeld en onderhouden volgens de laatste veiligheidsstandaarden.

**“Met een klantenportaal werk ik efficiënter en dat creëert tijd en ruimte voor het allerbelangrijkste: mijn klant. Ik kan een betere gesprekspartner zijn voor klanten en hen echt verder helpen.”**

Cadans Accountants

### **Slimme functionaliteit**

Sommige klantenportalen zijn al zover ontwikkeld dat zij het mogelijk maken om eenvoudig de stap van boekhouder naar de trusted advisor van de klant te maken. Dit doen zij door bijvoorbeeld nieuwsberichten, branche-informatie en indicatoren automatisch te updaten en af te stemmen op het profiel van de klant. Met slimme functionaliteit wordt de klant op het juiste moment, van de juiste informatie voorzien.

### **24/7 inzicht**

Gebruikers van het klantenportaal hebben 24/7 toegang tot de nodige tools. Zij hebben inzicht in de benodigde informatie, op het moment dat zij dat willen. Informatie is toegankelijk zonder dat zij hun accountant hoeven te raadplegen. Dit zorgt voor transparantie en controle.

### **Sneller schakelen met een app**

Enkele aanbieders van klantenportalen bedienen hun klanten ook met een app. Het schakelen tussen het accountantskantoor en de klant gaat op die manier sneller. Gebruikers ontvangen slimme notificaties en pushberichten en documenten kunnen snel worden goedgekeurd. Het online samenwerken gaat ook via de smartphone of tablet op een veilige manier.



# Hoofdstuk 4 Hier moet een goed klantenportaal aan voldoen

Nu we weten wat een klantenportaal is, kunnen we gaan kijken waar een goed klantenportaal voor de accountancybranche aan moet voldoen. Het is belangrijk om te kiezen voor functionaliteiten die passen bij de organisatie en bij de klanten. Veel portaal aanbieder bieden een maatwerk klantenportaal aan. Dan heb je niet te maken met overbodige functies.

## Veilige gegevensuitwisseling

Cybercrime is vrijwel dagelijks in het nieuws. Oplichters sturen frauduleuze e-mails met als doel gevoelige gegevens te krijgen. Hackers plaatsen software op computersystemen die de toegang tot bestanden blokkeert en vragen geld om alles weer te deblokken. Veilige gegevensuitwisseling en strakke procedures rond de toegang tot vertrouwelijke informatie en te gebruiken software zorgen ervoor dat een onbevoegden niet -of in ieder geval met heel veel moeite- aan de haal kunnen met niet voor hen bestemde vertrouwelijke informatie.

**Bij de keuze van een klantenportaal is het belangrijk te checken hoe de veiligheid van gegevens is gewaarborgd.**

Er zijn bepaalde certificeringen en Standaarden op het gebied van digitale informatie-beveiliging. Met een ISO 27001 en/of ISO 27002-certificering laten portaal aanbieder zien dat zij serieus met de veiligheid van ge-

gevens omgaan. Deze ISO-certificaten kijken echter alleen naar hoe de interne procedures rondom veiligheid zijn opgetuigd.

## Single SignOn

Als je de processen en het werk efficiënt hebt ingericht, hebben je klanten altijd volledige en actuele informatie tot hun beschikking. Door gebruik te maken van softwarepakketten die met elkaar koppelen en klanten te ondersteunen met die specifieke tools en software die zij nodig hebben voor hun bedrijfsvoering, bespaar je jezelf en jouw klant geld. Uiteraard moet het voor de klant zo makkelijk mogelijk zijn om van deze tools en softwarepakketten gebruik te maken. Zij willen eenvoudig en via een beveiligde omgeving hun weg kunnen vinden naar deze software. Met Single SignOn hebben jij en je klanten via het klantenportaal in één keer toegang tot alle andere online diensten die worden gebruikt. Ze hoeven niet apart in te loggen op elke dienst, maar doen dit veilig via het klantenportaal.

**Kijk bij de keuze voor een klantenportaal goed of gebruikers door slechts één keer in te loggen bij alle voor hen relevante informatie kunnen en zelf hun zaken kunnen regelen.**

## Koppelingen met andere systemen

Dankzij slimme softwarekoppelingen komen in een klantenportaal verschillende datastromen

samen in één omgeving. Efficiëntie is mogelijk door gegevens geautomatiseerd uit te wisselen. Voorbeelden zijn het uitwisselen van CRM gegevens, het beschikbaar stellen van dossierstukken en het aanbieden van documenten ter accordering aan klanten.

**Check de website van de portaal aanbieder voor de koppelingen die er mogelijk zijn.**

## Selfservice-hulpmiddelen

Klanten willen niet meer wachten op een reactie op een e-mail of terugbelverzoek. Ze willen snel een betrouwbare oplossing voor hun probleem of vraagstuk. Met een klantenportaal en de apps die daarbij horen kunnen jij en klanten veilig en snel de juiste informatie delen.

**Kijk bij de keuze voor een klantenportaal welke selfservice-hulpmiddelen er zijn. Krijgt de klant bijvoorbeeld een notificatie als er nieuwe bestanden klaar staan? Kunnen ze via het portaal ook zelf bestanden delen, zoals grote hoeveelheden boekstukken? Check ook of het via de app(s) mogelijk is om eenvoudig zelf facturen te scannen en op te slaan in het portaal.**

## Diverse contactmogelijkheden

**Bekijk ook welke contactmogelijkheden de portaal aanbieder heeft.**



Kun je contact opnemen via e-mail, via een app, telefonisch of wellicht zelfs via een chatbot? En kijk ook of je deze contactmogelijkheden kunt integreren in het klantenportaal. Verifieer dan gelijk even of de klantenservice makkelijk bereikbaar is.

### **Digitaal ondertekenen**

Ondertekenen is een belangrijk onderdeel van het volledige accountancyproces. Dit gebeurt steeds vaker digitaal, net als veel andere werkprocessen. Digitaal ondertekenen met een goede ondertekenoplossing is veiliger, efficiënter en makkelijker.

Digitaal ondertekenen gaat om veel meer dan het vervangen van een zogenaamde 'natte' handtekening door een digitaal krabbeltje. Het papieren proces moet worden vertaald naar een digitaal proces, inclusief waarborgen.

In sommige portalen is digitaal ondertekenen een vast onderdeel van het portaal. Hiermee stroomlijnt de aanbieder alle accountancyprocessen nog verder en borgen ze deze in één systeem. Daarmee maken ze alle handmatige acties overbodig. Er is alleen nog interactie nodig op het moment dat er daadwerkelijk ondertekend moet worden. Dit maakt de kans op fouten kleiner, het gebruiksgemak groter en het ondertekenen en delen van documenten veiliger.

Check of je aangiftes, jaarrekeningen, rapportages en andere belangrijke documenten kunt ondertekenen in het klantenportaal en of dit digitale proces is gewaarborgd (bijvoorbeeld

met het PKI-overheid certificaat). Check ook of de portalaanbieder een geïntegreerde signingtool aanbiedt.

### **Intuïtieve user interface**

Met een intuïtieve gebruikersinterface vindt de gebruiker snel wat hij nodig heeft en is het duidelijk waar hij iets kan vinden.

Heb je een demo van een klantenportaal opgevraagd? Kijk dan eens hoeveel klikken er nodig zijn om ergens te komen. Maar check ook hoelang een handeling duurt. Ga je je ergeren aan het gebruik van het portaal of de snelheid van een actie die je uitvoert? Praat hier dan over met de aanbieder en vraag of zij hieraan werken. De ontwikkelingen staan immers niet stil.

### **Klaar voor de toekomst**

Een klantenportaal kan nu wel heel geschikt lijken voor jou en je klant, maar wat als er zaken veranderen? Het lukt je bijvoorbeeld om meer medewerkers aan te trekken. Of je klantenportefeuille breidt zich uit. Je wilt dan nog wel dat je klantenportaal aan blijft sluiten bij jouw wensen en die van je klant.

Een toekomstbestendig klantenportaal moet uitbreidbaar zijn. Er moeten altijd nieuwe functionaliteiten aan het portaal kunnen worden toegevoegd. Vraag na of dit mogelijk is bij de portalaanbieder.

### **Ondersteuning via app**

Met een app als ondersteuning van een klantenportaal heeft een gebruiker 24 uur per dag, zeven dagen in de week toegang tot zijn digitale dossier. Heb je een document nodig van je klant? Met een notificatie of pushbericht weet je klant dat er actie nodig is en wat er van hem of haar wordt gevraagd.

Check of de portalaanbieder een app ter ondersteuning aanbiedt. Bekijk ook of de aanbieder de informatiebeveiliging van de app goed heeft geregeld.

### **Verschillende rechten en rollen**

Jij, je klant en je collega's gebruiken een klantenportaal verschillend en hoeven niet dezelfde handelingen in het portaal te verrichten. Aan elke rol kun je in een portaal bepaalde rechten en autorisaties geven. Deze rechten en autorisaties geven toegang tot bepaalde taken en functies. Jij bent misschien tekeningsbevoegd, maar je collega (nog) niet. Je collega moet dan geen autorisatie hebben om documenten te kunnen ondertekenen. Zo heeft iedereen een andere rol in het portaal.

Check bij de portalaanbieder hoeveel gebruikers je kunt aanmaken en welke rollen je aan een gebruiker kunt toekennen. Vraag ook na of er kosten aan verbonden zijn als je dit wilt uitbreiden. Check tevens of het mogelijk is om binnen een rol bepaalde functies tijdelijk of permanent kunt uitvinken.

# PinkWeb portaal: Samenwerken met je klant in een online omgeving

## Ondernemer

De ondernemer heeft 24/7 toegang tot de nodige tools. Hij heeft inzicht in zijn informatie, altijd en overal.



Dossiers  
Formulieren  
Ondertekenen

## Koppelingen met software

Verschillende datastromen komen dankzij slimme softwarekoppelingen samen in één omgeving.



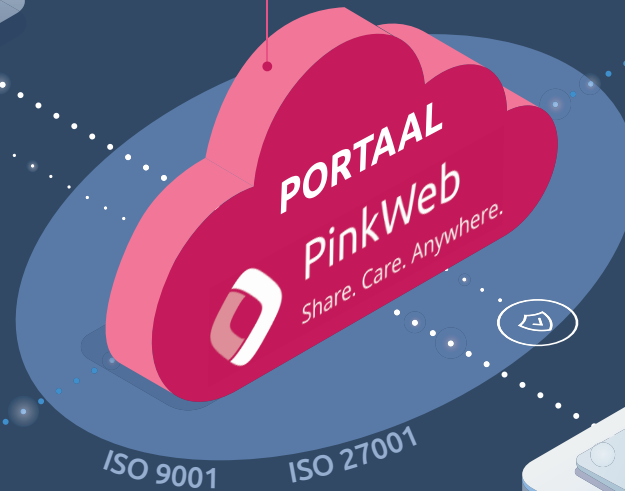
## Uitvragende partijen

Complexe informatiestromen worden eenduidige processen.



## Accountantskantoor

Als accountant sta je continu in direct contact met jouw klanten, in een veilige omgeving.



# Hoofdstuk 5 Alles over het PinkWeb portaal

Als innovatief en klantgericht kantoor wil je klanten proactief online begeleiden. Je wil klanten meer bieden dan zij verwachten en zorgen dat zij altijd voorbereid zijn op de toekomst. Je bent al goed op weg om de processen volledig te automatiseren. De (online) communicatie met jouw klanten is de volgende stap. En daar wil je werk van maken!

Eén vertrouwde omgeving voor je klanten om alles eenvoudig en overzichtelijk te regelen. Zo speel je ook in op de behoeften de klant van vandaag: transparantie, snelle service, het gemak van online. Met het PinkWeb portaal weet je sneller wat er speelt en speel je daar proactief op in met die adviezen waar ze direct de meerwaarde van ervaren.

## Werk slimmer in één omgeving met klanten

Bied jouw klanten een waardevolle persoonlijke omgeving waar zij alles rondom jouw financiële dienstverlening vinden. Eenvoudig, snel en gestructureerd informatie aanleveren, zodat jij in één keer met de juiste en complete gegevens aan jouw werkzaamheden start. Online het hele dossier bekijken. Snel een akkoord of ondertekening op jaarstukken, aangiften en andere documenten via de website en de apps. Alles is onbeperkt beschikbaar voor jou én je klant. Gebruikers krijgen relevant nieuws, afgestemd op hun branche. Rekenmodellen en checklists helpen hen organisatorische keuzes te maken en geven jou een beeld van wat er

speelt bij de klant. Je staat continu in direct contact met jouw klanten, in een gebruikersvriendelijke innovatieve omgeving.

## Proactief online begeleiden met PinkWeb portaal

Met het PinkWeb portaal begeleid je klanten proactief. Je hebt met je klanten toegang tot het meest innovatieve platform. Volledig gepersonaliseerd, in jouw huisstijl.

Kijk voor meer informatie op [www.pinkweb.nl](http://www.pinkweb.nl).

