

Automatisering Op Maat!!

De Dodo was een unieke vogel die slechts één ei per jaar legde. Een eigenschap die helaas tot uitsterven heeft geleid. Maatwerk heeft een doelstelling die het tegenovergestelde beoogt. Met behulp van Dodo Drenthe zouden we een aardig steuntje in de rug krijgen.

Ontstaansgeschiedenis en motivatie

Maatwerk is een samenwerking tussen de twee eenmanszaken maatwerk.nd en maatwerk.rw. Beide zijn opgericht op 1 januari 2005, met recht jonge ondernemingen dus. Maatwerk.nd (vennoot Nico Draaisma) levert accountantsdiensten, Maatwerk.rw (Rinus Wever) administratieve diensten.

In onze vorige betrekkingen kregen we niet voldoende ruimte onze ideeën uit te voeren. Te vaak werden we met een kluitje in het riet gestuurd met onze vernieuwende ideeën. Zo ontstond Maatwerk. Vanaf het begin is optimale automatisering een speerpunt van Maatwerk. De mogelijkheden die er zijn op het gebied van automatisering binnen onze branche willen we direct optimaal benutten en niet uitstellen tot later.

Ons streven is het papier het kantoor uit en samen met onze klanten profiteren van de mogelijkheden die volledige automatisering bieden: tijdswinst, een beter inzicht in de gegevens van de klant op elk gewenst moment, efficiëntie en last but not least arbeidsvreugde. De bestaande pakketten bieden niet alle mogelijkheden die wij zoeken. Vandaar dat we er een eigen invulling aan geven.

Wij laten onze maat niet bepalen, wij bepalen onze maat zelf!!

Automatisering

Vanaf de aftrap wil maatwerk vooruitstrevend zijn in de automatisering. Dit betekent een volledig elektronische dossiervorming en archivering, Vpn- verbindingen vanaf huis en andere plaatsen, elektronische agenda's enzovoorts.

Hiervoor zijn natuurlijke hoge eisen aan zowel software als hardware te stellen. In de aanloopfase wordt de elektronische dossiervorming vooral op houtje-touwtje wijze gedaan met een slimme mappenstructuur in de verkenner, het slepen van gescande documenten (met een naam die weer in het elektronisch dossier terug te vinden is), en het over en weer opzetten van hyperlinks of snelkoppelingen tussen Excel, Word, de windows-verkenner en het kantoorautomatiseringprogramma Accountview.

Het projectvoorstel is gebaseerd op het uitgangspunt dat volledige automatisering de toegankelijkheid van de gegevens voor zowel Maatwerk als de cliënten op ieder gewenst moment de daadwerkelijke diensten van Maatwerk vergemakkelijkt en verbetert!

De automatisering voegt daadwerkelijk een nieuw element toe aan de verwerking van de gegevens van de klant. Efficiëntie, overzichtelijkheid en tijdswinst zullen bijdragen aan het succes van Maatwerk. Maatwerk kan in de nabije toekomst gaan fungeren als rolmodel voor andere bedrijven zoals het onze. Consultatie en scholing op dit gebied voor anderen behoren zeker tot onze langetermijndoelen (te realiseren binnen twee jaar)

Projectvoorstel

Het projectvoorstel valt in drie delen uiteen:

1. Het professionaliseren van het kantoorautomatiseringssysteem.
2. Klanten toegang geven tot (een afgeschermd deel van) hun dossier. Zij kunnen dan de voortgang van bepaalde activiteiten en de resultaten hiervan zien. Wij hoeven de klanten niet meer per post van alles op de hoogte te brengen.
3. Klanten zelf wijzigingen laten aanbrengen op hun systemen. Te denken valt aan de boekhouding (zelf mutaties invoeren) of bijvoorbeeld de lonen (zelf de uren invoeren).

Ad 1. Kantoorautomatiseringssysteem

Hier is nog erg veel te verdienen in de vorm van beperken van handelingen, en meer overzicht, ook over elkaars werkzaamheden. Efficiency moet vooral komen uit het eenmalig invoeren van gegevens. Dit is absoluut een speerpunt voor Maatwerk. Hier valt winst te behalen in tijd en in het uniformiseren van de gegevens. Cliënten zien hier zonder uitzondering (Ja toch, een boerenbedrijf in Koekangerveld) een voordeel in. Hoe logisch deze ontwikkeling ook lijkt, komt het in de praktijk gewoonweg niet voor omdat oude gewoontes nu eenmaal moeilijk af te leren zijn.

Een aantal kernpunten zijn:

- Van een telefoontje zonder actie zou toch een kort besprekingsverslag moeten komen. Dit dient gekoppeld te worden aan het wegschrijven van de verbruikte tijd. Omschrijving van tijdregel en activiteit moet dan een handeling zijn.
- Als er wel een actie moet volgen, dient aan de voorafgaande handeling ook direct die actie gekoppeld te worden.
- Alle acties moeten benaderbaar zijn met verschillende selecties, b.v. op uitvoerder maar ook per klant of per week (Het kantoor als geheel moet de volgende week dat en dat doen).
- Bij het scannen van documenten moet een gebruiksvriendelijk helpschermpje komen. Hierin moet zowel de naam en plaats van het bestand komen, maar ook de koppelingen naar bijvoorbeeld acties.
- Alle gegevens van de klant zijn vanaf één plaats benaderbaar. Als een klant belt, hoef je niet door vier verschillende programma's. Ze zijn ook gemakkelijk over te zetten op een laptop of USB stick, zodat je bij een bespreking alles bij je hebt.

In deze fase is de opbouw van de website zonder inlogmogelijkheden of iets dergelijks ook gepland. Ook kan er gewerkt worden aan het optimaliseren van het e-mail verkeer.

Ad 2: klanten dossierinzage geven

Voor eenvoudige vragen is de technische afhandeling relatief tijdrovend. Een voorlopige aanslag wordt bij ons ontvangen. Voor ieder antwoord dat deze akkoord is moet er een briefje met een kopie komen. Wat zou eenvoudiger zijn dan deze aanslag te accorderen en klaar te zetten. De klant kan dan inbellen en kijken wat de situatie is.

Hetzelfde geldt bijvoorbeeld voor inboekwerk dat wij periodiek (vaak gekoppeld aan de BTW-aangifte) voor een klant doen. Wij zouden de administratie ter inzage kunnen zetten, zodat een klant kan bekijken hoe hij de afgelopen periode gedraaid heeft.

Tenslotte zou ook informatie die specifiek voor een klant van belang is klaargezet kunnen worden. De website zou dan globale informatie kunnen geven, waarbij alleen klanten dieper kunnen.

Globaal is de opbouw dat het klantdossier deels toegankelijk wordt gemaakt. Uiteraard krijgen klanten een wachtwoord of iets dergelijks om in te loggen.

Ad 3: klanten zelf laten inboeken

Steeds meer klanten gaan er toe over zelf de administratie in een boekhoudpakket te zetten. Klanten moeten daartoe echter een eigen pakket kopen. In de praktijk sluit dat niet altijd aan op ons pakket. Gevolg is dan dat we de administratie nog steeds op papier aangeleverd krijgen zodat wij de totalen weer in onze administratie verwerken.

Ook het beantwoorden van vragen over de werking van het pakket is lastig, wij kennen immers het pakket niet.

Wat zou er mooier zijn dat klanten in kunnen loggen op onze server en zelf de boekhouding doen. Ze zouden ons bijvoorbeeld kunnen berichten wat ze gedaan hebben, wij kunnen dan onmiddellijk de boekingen nalopen. Bij het uitwerken van de administratie tot een jaarrekening hoeven we niets meer in te lezen, de administratie staat al op de goede plaats.

Hetzelfde geldt voor (over)uren die vaak aangeleverd worden aan onze salarisadministratie. Wij voeren deze weer in (met extra kans op fouten). Ideaal zou zijn als een klant dat zelf zou doen.

Planning

De eerste fase gaat onmiddellijk in. Wij gaan er van uit dat we deze in het najaar volledig klaar hebben. Opbouw van de tweede fase zou in het najaar kunnen, implementatie van een pilot bijvoorbeeld in november. Volledige implementatie en opbouw derde fase zou dan halverwege 2006 moeten beginnen.

Programmeren van eigen module administratiepakket

We hebben met diverse administratiepakketten gewerkt en door jarenlange ervaring zijn we op dit gebied experts. Doordat we beide de automatisering een bijzonder warm hart toedragen zijn we van plan een eigen administratiepakket te programmeren waarin we onze praktijkervaring willen verwerken. Handigheidjes en vereenvoudigingen op de huidige pakketten die we nu reeds gebruiken zullen hierin verwerkt worden.

Kortom, wij zitten boordevol ideeën, het is aan Dodo Drenthe of het binnen jullie project past. Wat ons betreft is dit een van de laatste stukken die niet digitaal de deur uit gaat.

Met vriendelijke groet

Nico Draaisma