

RAPPORT

Onderzoek Officium Universalis Digitalisering

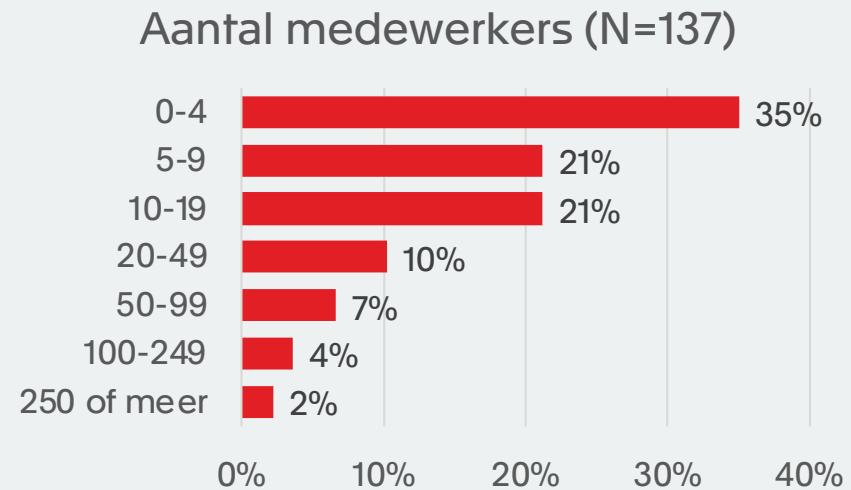


=exact

Inleiding

Exact Software reikt dit jaar voor het in België prijzen uit aan de meest complete accountancybureaus voor KMO's. Om dit proces zorgvuldig en onbevooroordeeld te laten plaatsvinden, heeft Exact ervoor gekozen om een onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau de nominaties te laten verzamelen.

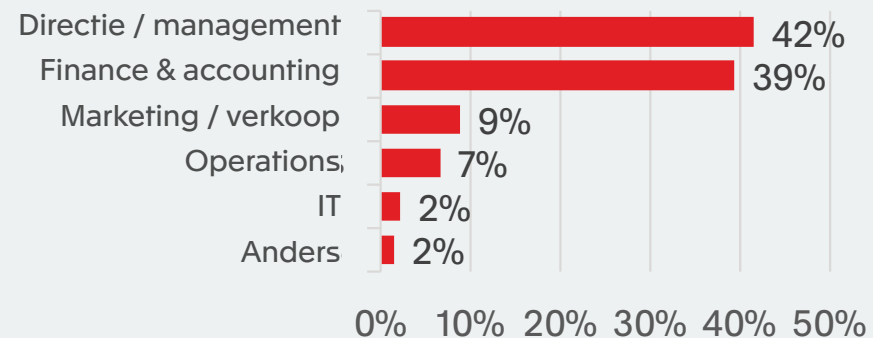
Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau Pb7 Research. In het najaar van 2021 hebben in totaal 352 KMO's een online vragenlijst ingevuld. Daarvan bleven uiteindelijk 137 respondenten over, voornamelijk directeuren en financieel verantwoordelijken, die uitgebreid vertelden over wat er nodig is voor een goede samenwerking met een accountantskantoor en hoe hun kantoor op die gebieden presteerde. Er waren 88 KMO's dermate tevreden over hun kantoor, dat ze besloten om hen te nomineren voor een prijs.



Deze nominaties hebben ze onderbouwd door rapportcijfers te geven op diverse gebieden en door veelal uitgebreid te omschrijven hoe het kantoor zich onderscheidt. De lijst met nominaties en onderbouwingen heeft Pb7 Research overgedragen aan de jury.

Daarnaast heeft Pb7 Research de data geanalyseerd en de trends in kaart gebracht: wat maakt een goede samenwerking tussen KMO en accountant; en hoe scoren accountants op gebieden als sector kennis, proactiviteit en software & innovatie. Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de digitalisering (software & innovatie) van accountancykantoren en bevat de analyse en conclusies van Pb7 Research. De opdrachtgever van het onderzoek is het niet per definitie eens met de gepresenteerde analyse.

Met welke van de volgende activiteiten houdt u zich voornamelijk bezig? (N=137)

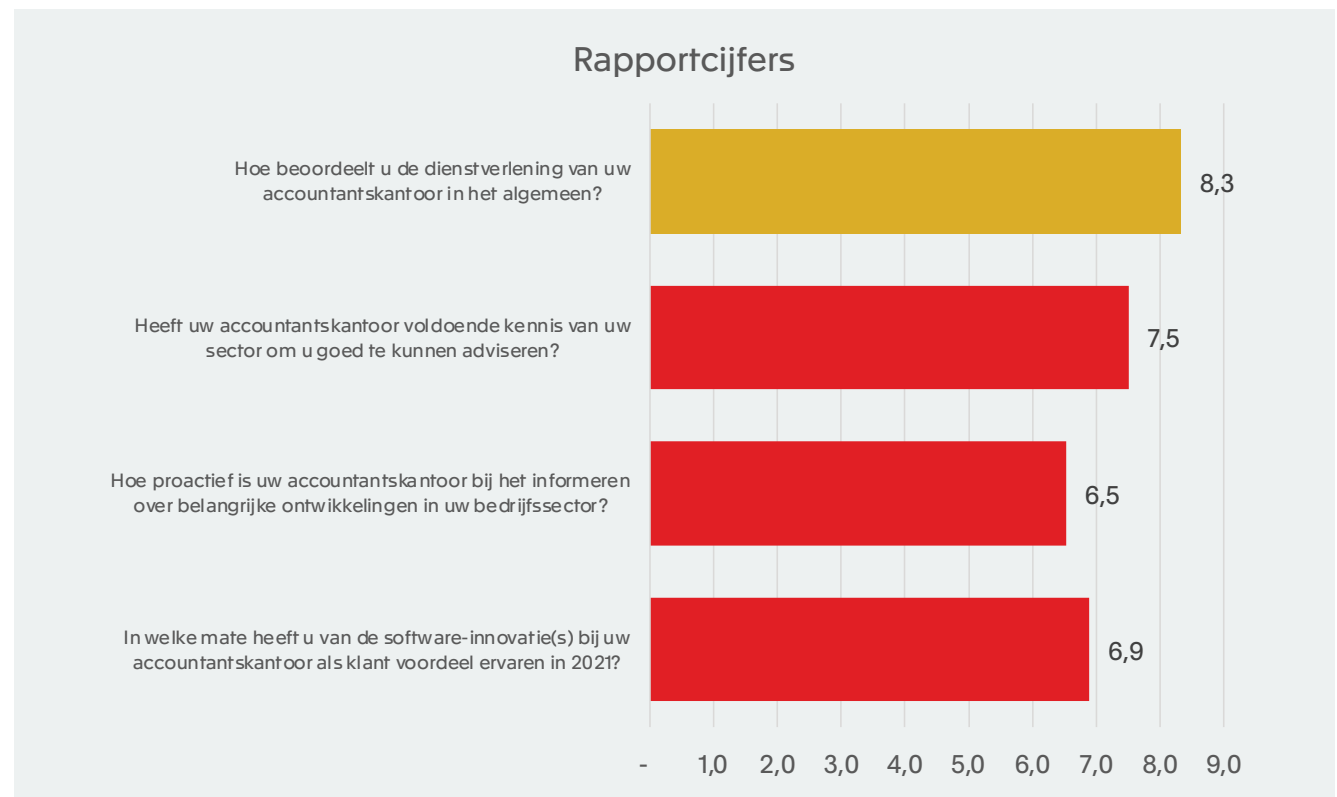


Ranking the Stars

De meeste van de deelnemers aan het onderzoek geven aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de samenwerking met hun accountantskantoor. Gemiddeld krijgt het kantoor zelfs een 8,3.

Maar KMO's zijn niet allemaal in dezelfde mate tevreden over de diverse onderdelen van de samenwerking. Als we kijken naar de rapportcijfers voor de pilaren onder de Officium Universalis Awards (sectoradvies, proactiviteit en digitalisering), dan zijn KMO's met name te spreken voor de aanwezige sectorkennis.

Over het proactief delen van deze kennis ligt de score dan weer een heel stuk lager. Daar zit duidelijk nog ruimte voor verbetering. Wat innovatie betreft, is de score dan weer wat hoger. Maar ook hier blijft de score vaak toch beduidend achter bij de algemene tevredenheid en zijn nog veel stappen mogelijk.



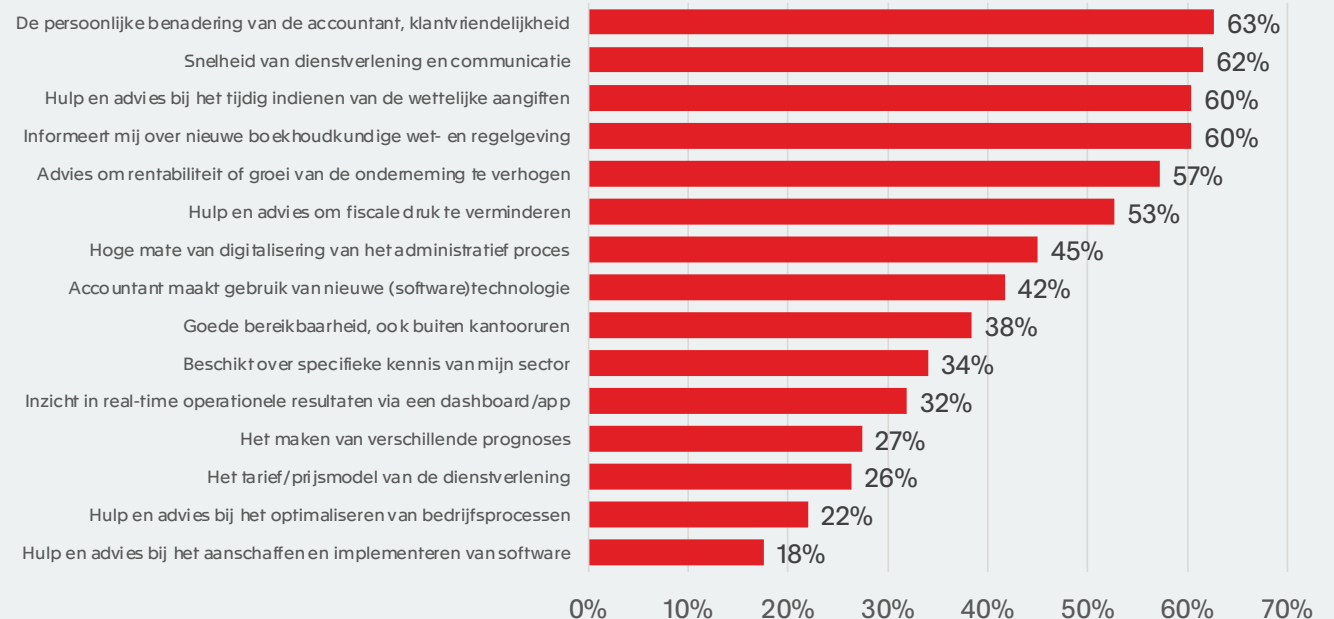
Kenmerken van een goede samenwerking

Voorwaarden

De basis van de dienstverlening van een accountantskantoor bestaat uit administratieve ondersteuning en advies op dat gebied. KMO's zoeken dan ook bovenal een partner met een goede 'klik', die naadloos communiceert en proactief informeert en adviseert op het vlak van de fiscus en rendabiliteit. Voor ongeveer een op de drie KMO's is het bovendien belangrijk dat het kantoor daar sectorspecifieke kennis aan toevoegt.

Verder verwachten veel KMO's dat deze dienstverlening ondersteund wordt door goede digitale tools, voor gemak bij de verwerking en optimaal inzicht in de cijfers. Opvallend is dat respondenten die zich vooral met directie en managementtaken bezighouden duidelijk op zoek zijn naar een "digitale relatie", terwijl finance & accounting verantwoordelijken vaak nog "analoog" ingesteld zijn.

Wat zijn voor u de belangrijkste zaken voor een goede samenwerking met een accountantskantoor?

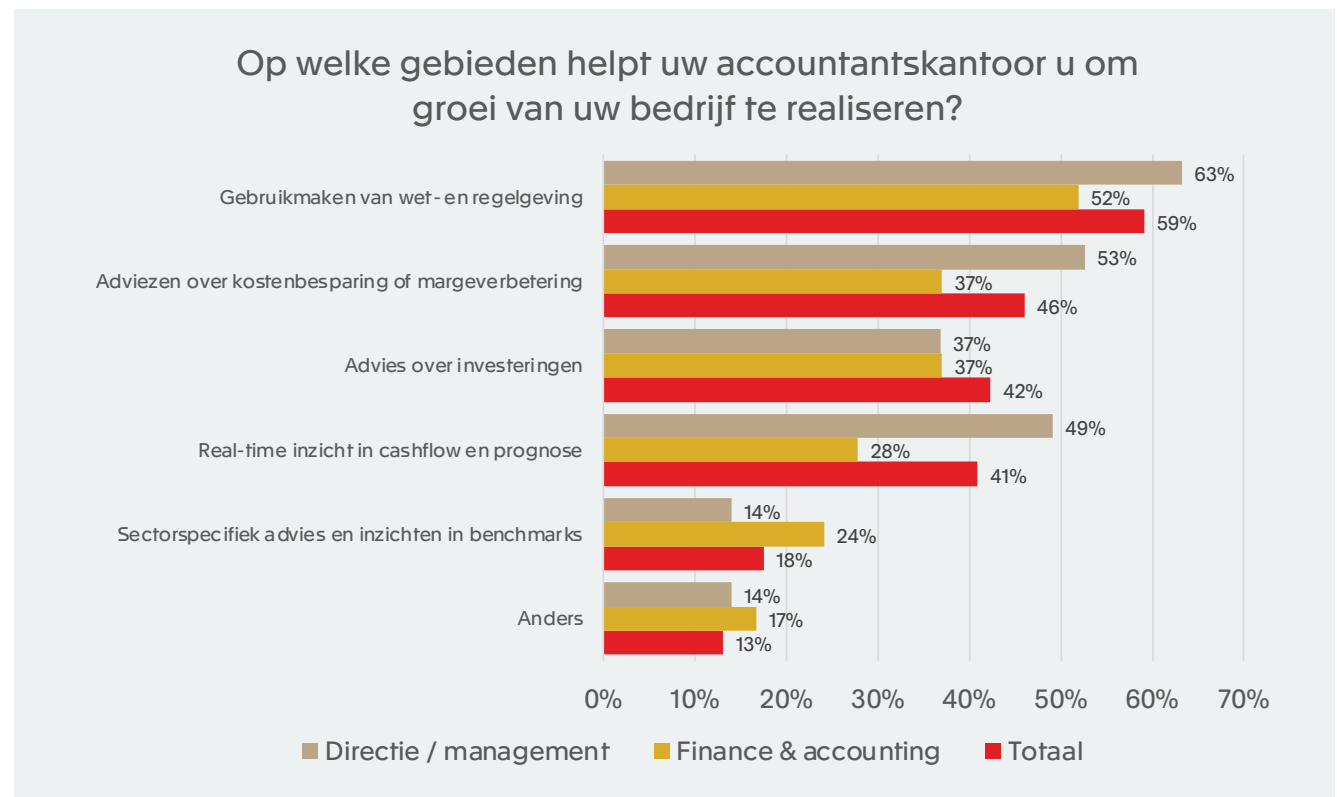


Ondersteuning bij groei

Naast administratieve ondersteuning, verwachten de meeste KMO's dat accountancykantoren een steunpilaar vormen voor de groei van hun bedrijf. In eerste instantie denken ze dan vooral aan administratieve adviezen, zoals op het gebied van de mogelijkheden van wet- en regelgeving of kostenbesparingen.

Ook hier zien we verschillen tussen directeuren en financiële medewerkers.

Voor directieleden en managers geldt dat ze in brede zin meer willen leunen op de hulp van de accountants. Zij maken bijvoorbeeld veel vaker gebruik van real-time inzicht in, en prognoses van, de cashflow. Dit is nu juist bij uitstek een gebied waar digitale middelen een grote faciliterende rol kunnen spelen en waar dus vooral directieleden zouden hopen van te kunnen profiteren.



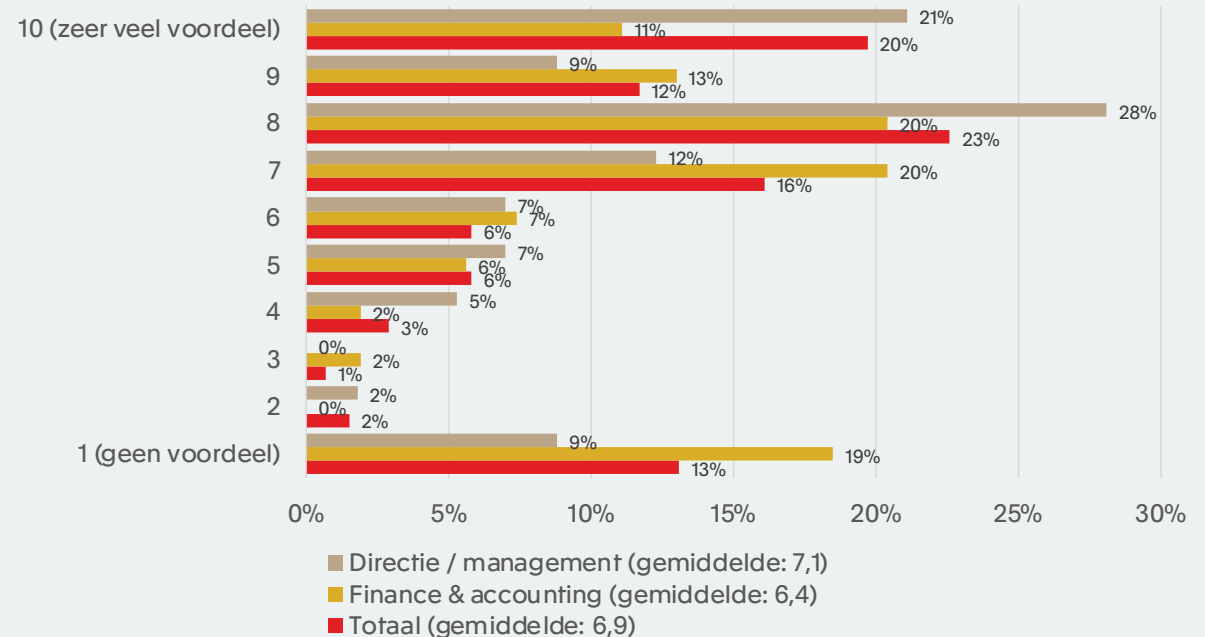
Digitalisering

Gerealiseerde voordelen

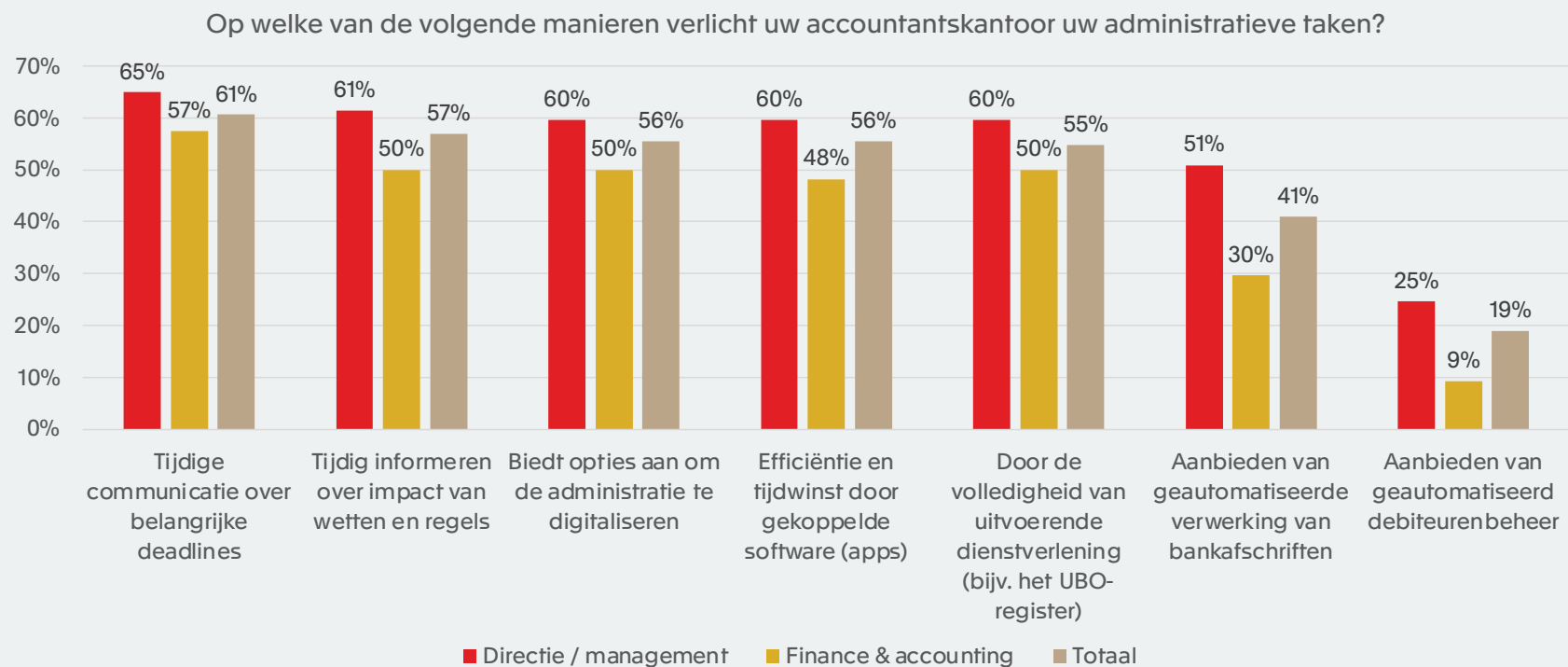
De laatste jaren zijn er steeds meer digitale middelen beschikbaar gekomen waarmee accountants hun klanten kunnen bedienen. Door te werken in de cloud, komt data die een KMO invoert in de administratie direct bij de accountant terecht. Bovendien komen er steeds meer apps op de markt, waardoor het invoeren van bonnen, uren, ziekte en verlof en bijvoorbeeld transacties door werknemers zelf kunnen worden uitgevoerd waar en wanneer het ze het beste uitkomt. Deze gegevens kunnen, via de cloud, weer direct worden opgenomen in een dashboard of ander soort rapportage.

Gemiddeld geven KMO's een 6,9 aan de mate van voordeel die ze in 2021 ervaren hebben van dergelijke software-innovatie. En ook hier zien we weer dat met name directieleden positief reageren met een gemiddelde van een 7,1. Toch denken we dat hier nog veel verbetermogelijkheden zijn.

In welke mate heeft u van de software-innovatie(s) bij uw accountantskantoor als klant voordeel ervaren in 2021?



Administratieve taken



Onderscheidend vermogen

Om administratieve taken te verlichten, zien KMO's een grote rol voor digitalisering. Het aanbieden van mogelijkheden om de administratie te digitaliseren, vinden KMO's net zo belangrijk als tijdig communiceren van deadlines en tijdig informeren over wetwijzigingen. Veel directieleden zien ook belangrijke toegevoegde waarde in geautomatiseerde diensten op het gebied van het verwerken van bankafschriften en, in iets mindere mate, debiteurenbeheer.

In het onderzoek gaven respondenten ook aan op welke manier hun accountant zich onderscheidde op het gebied van het succesvol inzetten van software-innovatie voor hen als klant.

Sommige KMO's gaven simpelweg aan op welke manier ze voordeel haalden uit digitaal werken met hun accountantskantoor, zoals "mappen hoeven niet binnengedragen te worden bij de accountant, want alles is online te raadplegen", of "grote tijds winst en juistheid van de boekhouding (minder tyfouten)". Volgens een andere respondent zit er simpelweg veel voordeel in

het "werken met online software, [omdat het] altijd en overal beschikbaar [is]".

Wellicht bespaart deze KMO met digitalisering nog meer tijd, dankzij de "digitale verwerking van facturen voor boekhouding alsook aanbod om via hun software betalingen gegroepeerd te kunnen uitvoeren".

Accountantskantoren kunnen zich verder onderscheiden door diensten aan te bieden die juist mogelijk worden door het online samenwerken. Zoals een deelnemer opmerkt: "onze dagelijkse boekhouding gebeurt via Exact. Onze accountant kan op onze tool inloggen en volgt alles op de voet." Deze accountant kan dus ook snel reageren op de input en de klant van adequaat advies voorzien. En natuurlijk kan de verwerkte data ook weer direct terug worden geleverd, zoals bij een andere KMO-klant: "doordat er een dashboard ter beschikking wordt gesteld van gerealiseerde omzet per regio heb je een zeer goed beeld van de markt en waar er "zwarte" gaten zijn".

Samenvatting

KMO's gaan meestal langjarige verbindingen aan met een accountantskantoor. Ze vertrouwen erop dat deze de administratie zorgvuldig uitvoert en/of controleert. Door het inzicht dat de accountant heeft in belangrijke bedrijfsdata en de vertrouwensrelatie die daar uit volgt, is de accountant ook als geen ander in staat om de KMO van advies te voorzien.

In eerste instantie richt zich dit vaak op administratieve kansen rond fiscaliteit en andere wetgeving. Vervolgens komt daar het optimaliseren en stroomlijnen van de administratie bij, bijvoorbeeld met behulp van digitale middelen. Ook vragen steeds meer KMO's om sectorgericht advies.

De meeste accountants hebben al de nodige stappen gezet op het gebied van software-innovatie. Het aanbieden van online software is bij veel kantoren al gemeengoed. Maar de ontwikkelingen gaan daar nog altijd zo snel, dat er ook veel mogelijkheden zijn om je te onderscheiden van andere bureaus. Doordat de nadruk steeds minder op administratieve invoer ligt, kan de vrijgekomen tijd gebruikt worden om meer waarde toe te voegen.

Dat vereist allereerst het omarmen van de snelheid die digitalisering met zich meebrengt. De data waar de accountant over beschikt volgt steeds korter op het moment dat de transactie of ander gebeurtenis plaatsvond, waardoor er bijna een real-time inzicht is in de klantorganisatie. Dit kan nog versterkt worden door aan te sturen op self-service apps, zodat nog meer informatie nog sneller beschikbaar komt. Bijkomend voordeel is dat hiermee de administratieve inspanning van de KMO-klant verder wordt beperkt.

Verder kan de accountant het real-time inzicht in de prestaties van de KMO zichtbaar maken met behulp van een dashboard. Op deze manier heeft de KMO de beschikking over betere en accuratere data om op te sturen.

Tenslotte ontstaat er een mogelijkheid om de relatie met de klant nog verder te verdiepen en nog meer waarde toe te voegen. De accountant moet snel op die informatie kunnen reageren als een situatie daar om vraagt. Als een accountant daar in slaagt, kan deze op een veel operationeler niveau de klant van advies en ondersteuning te voorzien.



Exact

Koningin Astridlaan 166
1780 Wemmel
België

Tel.: 02 711 15 11
Email: info@exact.be
Website: www.exact.com/benl

Exact inspireert kmo's om te groeien. Zij dragen de economie, wij ondersteunen ze daarbij. Net zoals kmo's is Exact niet bang voor het onbekende. Wij zijn ambitieus en lopen graag voorop. Wij kennen de uitdagingen en maken software om die te overwinnen. Onze innovatieve oplossingen zijn toegespitst op de bedrijfsbehoeften van onze klanten. Exact biedt kmo's en hun accountants overzicht over vandaag en inzicht in morgen. Zo helpen we onze klanten van over de hele wereld om hun ambities te realiseren.

Exact. Cloud business software.