



foto's: Ton van Til

Accountants & automatisering: softwareleveranciers in discussie

# Best-of-breed of geïntegreerd: accountants kijken liever niet onder de motorkap

Paul Groothengel

Werken we nog met de juiste softwarepakketten? Gaan we voor een geïntegreerde oplossing, of kiezen we de voor ons beste pakketten van verschillende leveranciers en gaan we dus voor de zogenaamde 'best-of-breed' benadering? Ieder accountantskantoor, van groot tot klein, buigt zich regelmatig over deze vragen. Logisch. Software is nou eenmaal essentieel voor een optimale dienstverlening van accountants.

**HOE ZIT HET** met de uitgangspunten van de softwareleveranciers? Ze roepen in koor goed naar hun klanten te luisteren, maar hoe klantvriendelijk is hun aanbod feitelijk? En waarom is probleemloze koppeling tussen al die verschillende pakketten in de praktijk nog steeds zo lastig? *Accountancy* nodigde een aantal leveranciers van accountancysoftware uit voor een Ronde Tafel discussie, geleid door ACS-consultant Tonny Dirx en hoofdredacteur Frans Heitling. 'Als je alle software van één leverancier betreft, betekent dat echt niet dat alles automatisch geïntegreerd is.'

Jullie bieden accountancykantoren uiteenlopende softwarepakketten. Zijn dat in gro-

te lijnen specifieke pakketten of geïntegreerde oplossingen?

**Herman de Jonge, Unit 4 Agresso:** 'Wij kunnen beide bieden. Onze pakketten op gebied van relatiebeheer, declaratie, financiële administratie, salarisverwerking, fiscale aangifte en jaarrapportage kunnen geïntegreerd gebruikt worden. Maar desgewenst ook los van elkaar.'

**Fou-Khan Tsang, Exact:** 'Wij leveren een volledig geïntegreerde applicatie, maar wij leveren niet alle functionaliteit die accountants wensen. We leveren wel financiële administratie, salarisadministratie, HRM, uren en declaratie, workflow en documentbeheer. Wij hebben er echter heel duidelijk voor gekozen om geen fiscale en jaarrekeningsoftware aan te bieden. We

doen graag datgene waar we goed in zijn.' **Casper Haspels, AccountView:** 'Aan ons aanbod liggen soortgelijke uitgangspunten ten grondslag. We bieden tal van modules in ons pakket AccountView, van aangifte tot controle en van cliëntenimport tot jaarstukken, maar bijvoorbeeld geen fiscale module.'

**Hans Eschauzier, Quadrant:** 'De accountancywereld, vooral de middelgrote en kleinere kantoren, kent met name ons pakket King, voor de financiële en logistieke automatisering. Daarnaast bieden we specifieke pakketten, gericht op bijvoorbeeld de automatisering van de salarisadministratie en de Balanced Score Card.'

**Bas van der Veldt, AFAS:** 'Wij leveren met ons product Profit een integratie van onder andere salarisverwerking, workflowmanagement, fiscaal, verslaglegging, consolidatie en CRM. Wij gaan qua integratie verder dan andere aanbieders. Onze klanten waarderen die integratie, al verkopen wij ook losse producten.'

Binnen jullie aanbod kunnen de pakketten moeiteloos aan elkaar gekoppeld worden. Maar voor het accountantskantoor dat pakketten van verschillende aanbieders gebruikt, is integratie veel lastiger.

maken heeft met één user interface. De praktijk is dat een klant echt niet onder de motorkap kijkt, hij wil eenvoudig en snel werken. Zo weinig mogelijk overtypen. Bij ons betekent integratie bijvoorbeeld dat de journaalpost vanuit het salarispakket wordt doorgeboekt naar het boekhoudpakket, dat relaties naar alle pakketten toe worden aangemaakt vanuit één relatiebeheer. Onze klanten ervaren dat als een efficiënte integratie.'

**Eschauzier:** 'Wij praten als technneuten snel over technische integratie. Vanuit de klant redenerend gaat het om andere issues. Als bijvoorbeeld de NAW-gegevens automatisch in verschillende pakketten gesynchroniseerd worden, lijkt het voor de accountant al een behoorlijk geïntegreerd pakket. Overigens, overleg met concullega's over koppelingen is inderdaad niet ongebruikelijk. Wij hebben voor King een point-of-sale module gelanceerd. Om een betere aansluiting te krijgen in andere branches, hebben we nu koppelingen tot stand gebracht met vier andere leveranciers.'

**Haspels:** 'Maar laten we wel wezen, feitelijke integratie gebeurt in de praktijk nog veel te weinig, maar is voor accountants een must.'

**Van der Veldt:** 'Precies. Kunnen jullie mij één accountant noemen die werkt met King, met AccountView, met Exact en met Unit 4, en dat ervaart als geïntegreerd? Ik denk het niet.'

**Tsang:** 'Nee, maar dan noem je ook vier vergelijkbare pakketten. Een belangrijke vraag is waarom 80% van de accountantskantoren met oplossingen en pakketten van verschillende leveranciers werkt. Ik denk dat dat komt doordat er nog te weinig besef is dat in het hele proces, dus van financiële administratie tot de aangifte voor de jaarrekening, nog heel wat geoptimaliseerd kan worden. Dat bewustwordingsproces is nu, door de veranderingen rond de winstaangifte, wel op gang gekomen.'

*Als 80% van de accountantskantoren inderdaad kiest voor verschillende oplossingen, wat is dan jullie conclusie?*

**Van der Veldt:** 'Dat ze waarschijnlijk een probleem hebben. Want dat betekent dat een klant die even met zijn accountant belt over zijn aangifte, vaak zal

moeten worden doorverbonden. Omdat de kennis over verschillende pakketten of verschillende medewerkers verspreid is. En voor de gebruikers is het lastige dat die pakketten totaal niet op elkaar lijken. Alleen onder de Fr-knop vind je overal de functie Help.'

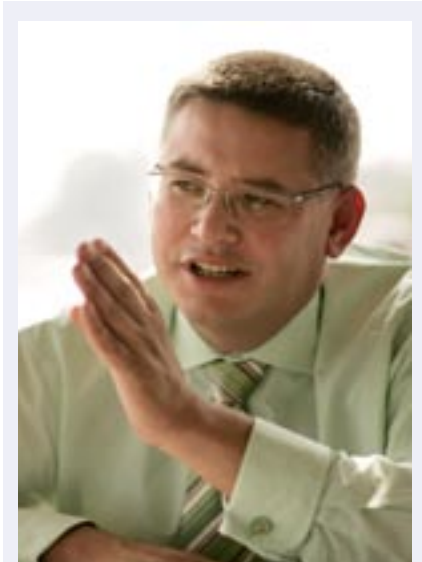
**Haspels:** 'Bij de groothandel is het uitgesloten dat ze met één leverancier werken. De accountancymarkt is, qua processen, nog tamelijk eenvoudig, dus daar kom je met één leverancier nog redelijk ver, maar het uitgangspunt vind ik verkeerd. Een systeem moet met andere interfaces kunnen praten, ook bij die van de klant van de klant. Daar moet je als leverancier in je aanbod rekening mee houden.'

**Tsang:** 'Mijn conclusie is dat accountants voor verschillende pakketten en oplossingen kiezen omdat er voor ieder deelonderwerp andere beslissers binnen een kantoor zijn. Het fiscale pakket wordt gekozen door de fiscalisten. Het CRM-systeem door een stuurgroep vanuit de maatschap. Het financiële pakket door de tak administratieve dienstverlening. Et cetera. Daarnaast zit je nog met de volgorde in de tijd. Vorig jaar, met de komst van de ELA, moest er opeens veel fiscale software worden vervangen. Dit jaar maakt men zich zorgen over Walvis, dus is er veel te doen rond salarispakketten. Uiteindelijk kijkt men dus te weinig strategisch naar ICT en te weinig vanuit de organisatie als geheel. Hoewel ik de laatste tijd hier wel een trendbreuk zie.'

*Waarom komt die standaardisering, waar jullie klanten, de accountantskantoren, toch veel aan zouden hebben, maar niet van de grond?*

**Van der Veldt:** 'Hoe het werkt, hebben we gezien met het overleg rond de Auditfile van de Belastingdienst. Wij allen hier aan tafel waren bij het eerste overleg, over de standaard versie 1.0. Later, bij de vergadering over de verbeterde versie 2.0 was zo'n beetje iedereen afwezig. Met zo'n instelling komt er dus geen nieuwe standaard van de grond.'

**Eschauzier:** 'Je hebt een krachtige, overkoepelende organisatie nodig die heel duidelijk is over standaardisering. Bij de Auditfile was dat de SRA, en dat is met alle respect ook maar een club van accountantskantoren. Anderen heb-



**Fou-Khan Tsang**

*Directeur Accountancy Exact*

'Wat het overleg rond de standaard XBRL wel uitwees, is dat dit een unieke mogelijkheid is voor standaardisatie en integratie. Randvoorwaarde is wel dat de overheid voor de definities zorgt. In België en Frankrijk hebben ze dat beter voor elkaar. De Fransen sturen hun jaarrekening al elektronisch naar de overheid. Het initiatief van het NTP lijkt hiermee een eerste stap in de goede richting.'



**Hans Eschauzier**

*Directeur-eigenaar  
Quadrant Software BV*

'Wij praten als technneuten snel over technische integratie. Vanuit de klant redenerend gaat het om hoe het werkt en wat het kost.'

**Tsang:** ‘Wat versta je onder integratie? Als je alle software van één leverancier betreft, betekent dat echt nog niet dat alles automatisch geïntegreerd is.’

**Van der Veldt:** ‘Ik onderscheid drie niveaus van integratie. Je kunt integreren op data-niveau, op het niveau van de user interface en op het niveau van logica, waarbij je zorgt dat pakketten op dezelfde wijze werken. Het eerste niveau is het makkelijkst, en daar zie je in praktijk de problemen al. Omdat er geen overeenkomst, geen standaard is over de wijze waarop verschillende leveranciers zaken moeten uitwisselen. Gebruikelijk is dat er koppelingen worden gemaakt tussen verschillende pakketten. Dat is goed nieuws voor gebruikers, zou je zeggen. Maar als ICT-wereld schetsen wij daar een te rooskleurig beeld van. De praktijk is dat leveranciers echt niet hun interfaces aan elkaar gaan aanpassen. Iedere rapportgenerator werkt weer anders. De klant moet dus zelf maar zien hoe hij de pakketten goed integreert.’

**Haspels:** ‘Accountants verrichten nu eenmaal zeer veel uiteenlopende taken en hebben te maken met verschillende klanten en externe partijen zoals de Belastingdienst. Het bestaat dus gewoonweg niet dat er één leverancier is die dat allemaal afdekt. En dus aan ons de plicht onze software open te stellen voor andere leveranciers en te streven naar een standaard. Wij moeten vaker over het hek kijken. En, als de klant dat wil, geïntegreerd kunnen leveren.’

**Van der Veldt:** ‘Een enkele leverancier onmogelijk? Wij bewijzen het tegendeel met ons totaalpakket Profit.’

**Tsang:** ‘In theorie is het wellicht mooi om één leverancier te hebben. Maar dan heb je ook een single-point-of-error. Gaat er ergens in een pakket iets mis, dan ligt alles meteen plat. Dat lijkt mij een grote risicofactor.’

**De Jonge:** ‘Dat hoeft niet. Wij hebben honderden klanten die al onze met elkaar geïntegreerde toepassingen gebruiken. Nou gaat er zelden iets plat, maar als, dan draait de rest gewoon door.’

**Eschauzier:** ‘Deze discussie doet mij denken aan de treintjes van vroeger. Elke fabrikant had zijn eigen systeem.’

Had je een trein van het ene merk en kreeg je een wagonnetje van een ander merk, dan kon je die nooit aan elkaar koppelen. Gelukkig was de industrie dat op een gegeven moment zat. Een overkoepelende organisatie zorgde voor normen, waardoor uiteindelijk iedere fabrikant een standaard koppelinghouder ging gebruiken voor alle modellen, houdertjes waarin alle verschillende koppelingen pasten. Daardoor kunnen nu locomotieven en wagons van verschillende merken door elkaar gebruikt worden. Een ‘best-of-breed’-oplossing dus. Het voordeel voor de gebruiker was evident. Kleine fabrikanten hadden er voordeel bij, maar de grote fabrikanten waren er niet blij mee. Die hadden meer baat bij exclusiviteit. Maar zover is onze branche nog lang niet. Afgezien van de Auditfile en de digitale belastingaangifte missen wij een dergelijke normering nog.’

**Tsang:** ‘Interessante vergelijking. Enigszins vergelijkbaar: wij gaan een stap verder dan koppelingen maken. Met onze Software Development Kit kunnen andere leveranciers inhaken op onze pakketten. We laten hen als het ware binnen in onze software.’

**Haspels:** ‘Dan ga je wel uit van jouw oplossing. Waaraan anderen zich moeten aanpassen. Klanten worden daar niet vrolijk van. Onze doelstelling is dat we ervan uitgaan dat bij onze klanten ook andere pakketten worden gebruikt. En dat wij moeten overleggen met de fabrikanten van die andere pakketten.’

**De Jonge:** ‘Mee eens. Wij communiceren regelmatig met partijen als Exact en AccountView. Met ons pakket Audition maken wij, voor de winstaangifte, ook koppelingen naar voor ons vreemde fiscale pakketten. Een belangrijk punt in deze discussie is de omvang van het accountantskantoor. Bij de top 250 speelt die integratie veel minder. Daar zul je een fiscalist echt niet bezig zien met salarisverwerking. Dat zie je wel bij de kleinere kantoren. Daar kan een medewerker bezig zijn met zowel de aangifte IB, de financiële administratie als de salarisverwerking van een klant. En dan is het handig als de klantgegevens automatisch overgaan van het ene naar het andere pakket en de medewerker te



**Casper Haspels**

*Commercieel directeur AccountView*

‘Accountants verrichten zeer veel uiteenlopende taken en hebben te maken met verschillende klanten en een groot aantal externe partijen. Het bestaat dus gewoonweg niet dat er één leverancier is die dat allemaal afdekt. Aan ons dus de plicht onze software open te stellen voor andere leveranciers en te streven naar een standaard. Wij moeten vaker over het hek kijken.’



**Herman de Jonge**

*Directeur Accountancy Unit 4 Agresso*

‘De klant kijkt echt niet onder de motorkap, hij wil eenvoudig en snel werken.’



**Bas van der Veldt**

Directeur productontwikkeling AFAS

'Het koppelen van afzonderlijke pakketten is en blijft lastig. Echte integratie biedt onverwachte mogelijkheden.'



**Tonny Dirx**

Tonny Dirx is onlangs in dienst getreden bij Full Finance Consultants. Daarvoor was zij als senior-consultant werkzaam bij ACS te Driebergen. Zij houdt zich bezig met vraagstukken op het terrein van ICT en organisatie.

ben dan de keus die standaard niet te gebruiken. Eigenlijk zou de Belastingdienst zo iets moeten coördineren.'

**Van der Veldt:** 'Ik heb ze bij het overleg over versie 2.0 expliciet gevraagd om de branche te verplichten. Dat is nog niet van de grond gekomen.'

**Tsang:** 'De kern is, en dat weten we allemaal, dat we in eerste instantie toch elkaars concurrenten zijn. Ook als we met elkaar overleggen over een standaard. Bij het overleg over de standaard XBRL durfde niemand aan te geven of we het gaan inbouwen. Voor een deel begrijpelijk omdat dat ook vanuit concurrentieoogpunt niet verstandig is. Wat het overleg rond de standaard XBRL wel uitwees, is dat dit een unieke mogelijkheid is voor standaardisatie en integratie. Randvoorwaarde is wel dat de overheid voor de definities zorgt. In België en Frankrijk hebben ze dat beter voor elkaar. De Fransen sturen hun jaarrekening al elektronisch naar de overheid. Het Initiatief van het NTP lijkt hiermee een eerste stap in de goede richting.'

*Traditioneel houden accountantskantoren in het najaar hun software tegen het licht. Wat kunnen we hen adviseren?*

**De Jonge:** 'Langskomen bij onze roadshows! We komen dit najaar bij ieder kantoor in de buurt, iedereen mag komen kijken hoe onze pakketten werken. Daarbij luisteren we ook goed naar de wensen van onze klanten. Dat leidt dan vaak tot goede ideeën.'

**Van der Veldt:** 'Dergelijke roadshows en meetings met klanten organiseren we allemaal. De marketinggedachte daarachter is logisch. Maar in overleg met klanten, wat tot innovaties zou leiden, geloof ik niet erg. Ik heb veel respect voor mijn klanten, maar als het aan de accountants had gelegen, zouden wij als leveranciers nooit zoveel hebben geboden als nu het geval is. Accountants zijn vaak wat angstig om nieuwe stappen te zetten. Mijn stelling is: laat de softwareleverancier voor de innovatie zorgen en laat de accountant zich bezighouden met zijn vak.'

**De Jonge:** 'Daar ben ik het totaal mee oneens. Wij organiseren platforms met klanten, en met branche-organisaties als

NOAB, NIVRA en SRA, en daar zijn heel wat innovaties uit naar voren gekomen. Zoals onze Account Analyzer. Een tool waarmee de accountant niet alleen ondersteunende controles kan doen, maar waarmee hij zijn klanten beter kan ondersteunen en adviseren. Iets soortgelijks bieden we met onze HRM-module.'

**Tsang:** 'Iedereen heeft gestructureerd overleg met de branche. De adviesfunctie, hoewel misschien onder druk door de WTA, is de komende jaren een groeimogelijkheid voor accountants. Je ziet in de software voor accountants steeds meer adviesmogelijkheden opduiken,

'Als je alle software van één leverancier betreft, betekent dat echt nog niet dat alles automatisch geïntegreerd is.'

denk hierbij bijvoorbeeld aan HRM. Dat is nu sterk in ontwikkeling. Daar kunnen accountants nog een mooie slag mee slaan.'

**Van der Veldt:** 'Ik denk dat de meeste accountants met hun huidige software hun adviezen en conclusies nu nog heren der uit hun systemen moeten rapen. Maar op gebied van adviesondersteunende software zie ik voor accountants ook goede mogelijkheden. Denk aan benchmarking.'

**Haspels:** 'Iets anders is dat accountants, ook in hun software-afwegingen, rekening moeten houden met de verdergaande elektronificatie van de overheid.'

**Tsang:** 'Dat is een tendens die accountants dwingt heel goed naar hun eigen processen te kijken en die waar mogelijk te integreren. Met best-of-breed dan wel met geïntegreerde oplossingen, dat maakt niet uit; voor beiden is een markt. Wij, als leveranciers, moeten zorgen dat alle pakketten met elkaar kunnen communiceren. Waarbij de overheid voor de definities moet zorgen. Wij voegen ons dan wel.' **An**

Paul Groothengel is freelance journalist