



Accountancy
in 2020:
visie op ict-ontwikkelingen

Inhoudsopgave

• Inleiding	3
• De vooravond van een revolutie	4
• System-to-system & shared-system-working	5
• Robotic accounting	6
• Financiële cloudsystemen	7
• Automated accountant	8
• Big data	9
• Servicemanagement	10
• Blockchain	11
• Over Visma Software	12

Inleiding

Ict en automatisering hebben altijd een belangrijke rol gespeeld voor het moderne accountants- of administratiekantoor. Inmiddels is ict echter onlosmakelijk verbonden met de manier waarop kantoren werken. Technologie is de driver voor de toekomstige manier van werken en de wijze waarop kantoren hun dienstverlening zullen gaan en kunnen aanbieden.

Technologie ontwikkelt zich in een hoog tempo en veel kantoren staan op het punt om grote stappen te zetten en de technologische mogelijkheden te omarmen. Echter, werken in de cloud, gemakkelijk mee kunnen kijken met cliënten en bijvoorbeeld het scannen van facturen zijn technologische veranderingen die weliswaar bepaalde processen op het kantoor eenvoudiger maken, maar die de huidige werkwijze van een kantoor niet essentieel veranderen.

'Technologie is de driver voor de toekomstige manier van werken'



De vooravond van een revolutie

De nieuwste technologie zal al snel niet meer draaien om het verzamelen van data, maar vooral ook om het zelfstandig analyseren van die data. Daarmee zullen algoritmes en machines in toenemende mate mensen vervangen als het gaat om de processen voor het verzamelen en analyseren van informatie. Als wij kijken naar de stip op de horizon voor 2020 kunnen we gerust stellen dat het einde van de technologietunnel nog lang niet in zicht is. Integendeel, we staan aan de vooravond van revolutionaire technologische ontwikkelingen die enorme impact zullen hebben op de manieren waarop boekhoudingen en de daarbij behorende transacties met elkaar in de toekomst verbonden zullen zijn. Wij hebben het dan over blockchain, maar ook over ontwikkelingen als:

- robotic accounting
- chatbots
- virtuele assistenten
- kunstmatige intelligentie
- machine learning
- 100% shared-system
- system-to-system-working
- internet of things
- data lakes oftewel big data

Dit zijn ook stuk voor stuk ontwikkelingen die van enorm belang zijn voor de veranderende wereld waarin we leven en die veel invloed zullen hebben op het accountants- of administratiekantoor van de toekomst. Deze ontwikkelingen zullen sterk bepalend zijn voor de interne processen op het kantoor, maar vooral ook voor de manier van samenwerken met cliënten. De snelheid waarmee deze ontwikkelingen gemeengoed zullen zijn binnen de branche is het enige waarvoor we nog koffiedik moeten kijken.



System-to-system & shared-system-working

Als wij beginnen met het echte system-to-system werken, dan betekent dit dat het accountantskantoor alle inkomende datastromen volledig geautomatiseerd vanuit een ander systeem de financiële backoffice laat binnenkomen:

- Inkoopfacturen komen via een elektronisch platform geautomatiseerd het inkoopboek binnen
- Bankafschriften komen via de directe bankkoppeling geheel geautomatiseerd het bankboek binnen
- Kassabonnen zullen direct vanuit de kassasoftware in de cloud elektronisch administraties binnenkomen

Niet langer scannen dus maar echt system-to-system werken!

De ultieme manier van samenwerken

Als wij deze system-to-system-ontwikkeling gaan combineren met het zogenaamde 100% shared-system-working, betekent dit dat het accountantskantoor haar cliëntadministraties gaat integreren in hetzelfde systeem. Cliënt en accountant zijn dan in hetzelfde platform met elkaar verbonden. Kleine cliënten krijgen alleen toegang tot bepaalde onderdelen (denk aan alleen inkoopfacturen) en met grote cliënten kun je alle functionaliteit delen.

Hierdoor ontstaat de ultieme manier van samenwerken: cliënten worden een geïntegreerd onderdeel van de administratieve keten zonder data-uitwisseling. Dit maakt werken efficiënt, reduceert fouten en zorgt vooral voor hele actuele data die het kantoor direct kan inzetten als onderdeel van zijn dienstverlening.

User experience voorop

Terwijl de technologie dus eigenlijk ingewikkelder wordt, wordt het ook steeds onzichtbaarder voor de eindgebruiker. Het gaat er namelijk niet om dat je weet h^oe het werkt, maar d^at het werkt. Alleen dat bepaalt de user experience van een cliënt op het moment dat hij communiceert met het accountantskantoor, nu en in de toekomst. Vergelijk het bijvoorbeeld met het internet: de meeste mensen weten wel ongeveer hoe dat werkt, maar bij de echte details van de werking staat men niet stil.

'Alle datastromen komen geautomatiseerd de financiële backoffice binnen'

Robotic accounting

Deze parallel kunnen wij doortrekken naar het gebruik van softwaretools in de dienstverlening van een kantoor aan zijn cliënten. Moderne, financiële software is dan zo ontwikkeld dat kantoor en cliënt fysiek samenwerken in één systeem. De cliënt maakt bijvoorbeeld alleen de inkoopfacturen en alle overige data komt geautomatiseerd binnen en gaat er geautomatiseerd weer uit. Voegen wij daar dan het principe van robotic accounting aan toe, dan wordt de binnenkomende datastroom direct op de juiste wijze en op de juiste rekening geboekt. Onder de motorkap wordt de data gestuurd door ingebouwde workflows en machine learning die de data herkent, zorgt voor de juiste interpretatie van de data en helpt om fraude en fouten te voorkomen.



Workflow

De cliënten en het accountantskantoor willen natuurlijk wel enige grip houden op de data die in dit gezamenlijke financiële systeem binnenkomt. Op basis van zelf te definiëren parameters wordt daarom de workflow van de datastroom bepaald. Om dit te organiseren gebruiken cliënten een app waarin ze geautomatiseerd meldingen ontvangen als er een inkoopfactuur het systeem is binnengekomen. De vraag is dan uitsluitend of de factuur correct is. Na een goedkeuring door de cliënt, gaat de factuur verder de workflow in en zal deze volledig geautomatiseerd geboekt worden. Wat er echt binnen de administratie gebeurt, wordt steeds meer 'onzichtbaar'.

De datafabriek: maar dan echt

Cliënten en medewerkers zullen zo steeds minder zien van traditionele interfaces. De technologie fungeert onzichtbaar op de achtergrond als een grote geoliede machine, de 'datafabriek' waar we al jaren over spreken. Deze mate van automation en workflow-gestuurde data is identiek voor uitgaande data, zoals aanmaningen en betalingen. Samen met de cliënt wordt bepaald wie wat doet in het systeem en vooral wat het systeem zonder tussenkomst van menselijk handelen voor het kantoor doet.

Financiële cloudsystemen

Het accountantskantoor van de toekomst zal zich voornamelijk gaan bezighouden met het managen van al deze in- en uitgaande datastromen binnen administraties. Nieuwe financiële cloudsystemen, zoals Visma.net Accountancy, zijn volledig ontwikkeld volgens bovengenoemde werkwijze. Medewerkers zijn daarin alleen nog handmatig bezig met het verwerken van uitzonderingen en alle overige handelingen zijn geautomatiseerd. Cliënten zijn vooral actief met het goedkeuren van de inkoopfacturen via apps en het betalen van nota's rechtstreeks vanuit het systeem.

Checken op uitzonderingen

De gebruikerservaring verandert van het actief checken van alle data naar het systeemgestuurd checken van uitzonderingen en

acties en het opstellen van de daarbij behorende workflows en voorwaarden. Als alle data namelijk system-to-system en realtime binnenkomt en als cliënt en kantoor fysiek samenwerken, betekent dit dat er een geheel nieuwe wijze van werken mogelijk is.

De financiële backoffice van het moderne accountantskantoor zal vanaf dan volledig medewerker- of procesgestuurd worden. Medewerkers zijn niet meer klant voor klant bezig de administratie af te handelen, maar werken procesmatig en dashboard-gestuurd aan meerdere taken en meerdere cliënten tegelijkertijd. Daarbij ligt de focus op het afhandelen van de door het systeem gesignaleerde uitzonderingen en op het beheren van de totale administratieve datastromen.

'Als alle data system-to-system en realtime binnenkomt, zijn nieuwe werkwijzen tussen kantoor en cliënt mogelijk'



Automated accountant

System-to-system- en shared-system-werken samengebracht in één financieel platform, stelt het kantoor in staat om grote hoeveelheden online data volledig geautomatiseerd te verwerken zonder tussenkomst van handmatige handelingen. Wij noemen dit het principe van de automated accountant.

Alle nieuwe tools die beschikbaar komen in Visma Accountancy Cloud zijn getoetst aan dit principe: de software wordt ontwikkeld met in gedachten hoe organisaties, entiteiten en mensen met elkaar samenwerken. Daarbij stellen we de vragen:

- Wie heeft wat op welk moment beschikbaar?
- Hoe kan die informatie tijdig en zo geautomatiseerd mogelijk worden aangeboden?

Cliënten en medewerkers zullen steeds minder gaan merken van de complexe technologie, deze gaat meer en meer op de achtergrond fungeren. De gebruikersinterface en het gemak waarmee wij informatie tot ons nemen is wel van enorme invloed.

'Complexe technologie
fungeert op de achtergrond'

Big data

Naarmate de hoeveelheid beschikbare data stijgt, kunnen diensten en apparaten ons steeds beter bedienen zonder dat we daar zelf qua aansturing veel voor hoeven te doen. Een accountantskantoor kan daardoor dus ook steeds meer services aanbieden die door alle actuele data en technologie mogelijk gemaakt worden. Deze zogenaamde big data biedt veel mogelijkheden!

Waarde toevoegen door advies

Kantoren kunnen big data bijvoorbeeld gebruiken om proactief benchmarking, analyses en complexe rapportages te faciliteren voor cliënten. Dit soort diensten gaan een grote rol spelen en daar moeten kantoren nú aandacht aan gaan besteden. Door dit type diensten goed te faciliteren en de juiste big data aan te bieden, kunnen kantoren zich onderscheiden en waarde toevoegen. Accountantskantoren worden dan het financiële en adviserende verlengstuk van een bedrijf of een ondernemer.



Servicemanagement

Een volgende wezenlijke verandering die alle bovengenoemde technologische ontwikkelingen met zich meebrengt is het bieden van optimaal servicemanagement. Door de veranderende financiële backoffice, biedt het kantoor zijn cliënten een platform waar op ieder gewenst moment data bekeken kan worden. Ook kunnen services als realtime rapportages en bedrijfs-specifieke kpi's zonder menselijke tussenkomst aan de cliënt worden verstrekt.

Extra mogelijkheden

Samenwerken in één systeem biedt ook efficiënte mogelijkheden om diensten zoals debiteurenbeheer en incassobeheer toe te voegen. Dit type diensten wordt ook nu wel aangeboden, maar kost het kantoor operationeel nu veel tijd en energie. Een medewerker moet dit immers uitvoeren.

In een shared-system-working-situatie waarin alles door workflows wordt aangestuurd, worden ook de aanmaningen of betalingen geautomatiseerd op basis van flows en rules ingeregeld. Deze diensten zijn dus eigenlijk geheel geïntegreerd.

Chatbots en virtuele assistenten

Naarmate 2020 nadert, gaat servicemanagement zeker nog een stap verder met de inzet van chatbots en virtuele assistenten. Een chatbot zal op basis van zelf ingestelde 'flows' een gesprek met cliënten kunnen voeren. Dit zal het kantoor in eerste instantie helpen om veelgestelde vragen geautomatiseerd te laten beantwoorden en op de langere termijn worden die gesprekspatronen vervangen door flows die op basis van kunstmatige intelligentie worden ingezet. Een chatbot leert van de gesprekken met de cliënten en wordt slimmer. Cliënten willen 24/7 vragen kunnen stellen en de bots gaan voor een belangrijk deel deze taken van echte medewerkers overnemen. Ook kunnen cliënten aan de software zelf vragen stellen.

Blockchain

De laatste ontwikkeling die we hier met het oog op 2020 willen benoemen is blockchain. Hierbij zijn alle administraties op elkaar aangesloten en worden alle transacties in dat grote gemeenschappelijke grootboek vastgelegd. De rol van accountants zal daarmee weer significant veranderen. Immers, als alle transacties zijn geborgd en over de kwaliteit dus niet valt te twisten, zijn er dan nog onwaarheden in een administratie?

Nieuwe dienstverlening

Met het gebruik van de blockchain-technologie zien we toch ook weer nieuwe mogelijkheden ontstaan qua dienstverlening voor kantoren. Denk bijvoorbeeld aan het beheer van contracten in de blockchain: accountants in de rol van notaris. Het zal echter nog wel even duren voordat dit massaal zal én kan worden ingezet.

Concluderend kunnen we stellen dat eigenlijk alle technologische en ict-ontwikkelingen impact hebben op de rol en de dienstverlening van de accountant. Het beroep accountant zal nooit verdwijnen maar zeker is dat er de komende jaren veel zal veranderen qua werkwijzen en dienstverlening.



Over Visma Software

Visma Software is de accountancypartner die continu streeft naar het leveren van kwalitatief hoogwaardige oplossingen voor alle administratieve en zakelijke processen binnen uw administratie- of accountantskantoor. Met onze software bevorderen we het concurrerend vermogen van kantoren en dragen we bij aan groei en efficiëntie. Dankzij onze toekomstgerichte technologie bent u verzekerd van blijvend succes.

Onze belangrijkste doelstellingen zijn om onze software zo te ontwikkelen dat machine learning, shared-system-working, system-to-system-working, artificial intelligence en data-analyse helpen om processen te vereenvoudigen en te automatiseren.



Visma Software
HJE Wenckebachweg 200
1096 AS AMSTERDAM
020 355 2910
verkoop@visma.com
visma.net/nl/voor-accountants