

Technologische Trends in Accounting 2021

Zijn accountancykantoren bezig hun bedrijf en het aanbod voor hun klanten te transformeren met behulp van technologie? Welke impact heeft de pandemie gehad op hun vooruitgang?



Voorwoord

Het is tijd om eens te kijken hoe het gaat met de transformatie van accounting





In 2020 lanceerden we voor de eerste keer onze enquête Technologische Trends in Accounting.

Het rapport toonde aan hoe accounting aan het veranderen was (en is) onder invloed van enerzijds veranderende verwachtingen bij klanten en anderzijds nieuwe technologie.

We waren vooral geïnteresseerd in de nieuwe kansen die op deze manier gecreëerd werden om de dagdagelijkse accountingtaken te transformeren, het beheer van een kantoor te verbeteren en nieuwe verdienmodellen te ontwikkelen door extra advies aan te bieden aan klanten..

Het werd duidelijk dat accountants hun focus willen verleggen van compliancerapportering naar een meer adviserender rol. Deze verandering van focus wordt deels ingegeven door het feit dat klanten niet langer willen betalen voor standaard boekhoudkundige en fiscale diensten waarvan ze weten dat ze met de huidige

accountingtechnologie makkelijk uit te voeren zijn. Bovendien verwacht men dan compliancerapportering ook snel en makkelijk kan, of zelfs automatisch. In plaats van accountants royaal te betalen voor taken die technologie volgens hen kan automatiseren, zijn klanten op zoek naar gespecialiseerd advies van een goed geïnformeerde zakelijk adviseur.

Technologie is een motor voor verandering. In een [recent artikel uit Forbes](#) lezen we dat: "Robotic Process Automation (RPA) repetitieve en tijdrovende accounting- en financetaken zoals de analyse en verwerking van documenten kan overnemen. Dat zijn dus het soort taken dat in elke accountingafdeling overvloedig aanwezig is. Wanneer ze verlost zijn van dat soort routinetaken, kunnen accountants hun tijd besteden aan strategie en advies."

Deze verschuiving van rapportering naar advies is geen verre droom – het is de sleutel tot succes in de toekomst. In ons rapport van vorig jaar vertelde 76% van de deelnemers ons dat adviesverlening over vijf jaar hun grootste bron van inkomsten zal zijn.

Tussen ons eerste rapport en dat van dit jaar was er nog een bijkomende complicatie die een impact heeft gehad op het werk van accountants en de vooruitgang die ze met hun strategische plannen hebben kunnen boeken: de wereldwijde pandemie.



Hebben social distancing en de lockdowns geleid tot een versnelde verschuiving naar de cloud? Hoe heeft de pandemie het dagelijkse gebruik van technologie in kantoren beïnvloed? Hoe staat het met hun digitale transformatieplannen? Heeft al dat werk stilgelegd en lag de focus op klantenservice? Heeft de ervaring van het voorbije jaar hun visie op de rol van technologie binnen hun bedrijfsstrategie veranderd?

De enquête Technologische Trends in Accounting 2021 gaat dieper in op al deze thema's en toont ons de sterktes en zwaktes in het gebruik van technologie binnen de sector. Bovendien wijst het ook op een aantal mooie kansen voor kantoren die klaar zijn om in actie te schieten.

Joris Van Der Gucht

Co-CEO, Silverfin



Over Silverfin

Silverfin is een cloudplatform dat accountants helpt succesvol te zijn. Het verbetert de efficiëntie, competitiviteit en winstgevendheid van compliancediensten en is een drijvende kracht voor de ontwikkeling en het aanbieden van adviesverlening.

Silverfin verwerkt financiële data rechtstreeks vanuit de systemen van klanten en bewaart ze veilig in één enkele Gestructureerde Datahub in de cloud. Vervolgens worden accountingworkflows gestandaardiseerd en geautomatiseerd via templates die gebruikmaken van de Datahub om compliance makkelijk, snel en accuraat af te handelen.

Maar dat is nog maar de helft van het verhaal. Topkantoren gebruiken Silverfin ook als basis voor hun adviesverlening. Data en trends bekijken wordt makkelijk en kan over een volledig klantenportfolio. Automatische waarschuwingen

wijzen bovendien op risico's of tonen kansen om advies te verlenen of andere bijkomende diensten te verkopen.

Wij noemen dat connected accounting. Onze klanten vertellen ons dat Silverfin hun dagelijkse taken makkelijker heeft gemaakt en dat ze dankzij ons platform de data, tools en tijd in handen hebben gekregen om hun klanten waardevol advies en inzichten te kunnen bieden.

Op dit moment wordt Silverfin al gebruikt door 700 klanten in 12 landen die er hun 170.000 klanten mee ondersteunen.

Silverfin is de technologie bij uitstek waar vooruitdenkende accountancykantoren hun cloudstrategie op bouwen. We zijn de trotse technologiepartner van de Big Four en nog tal van andere vooraanstaande – grote en kleine – accountingkantoren wereldwijd.

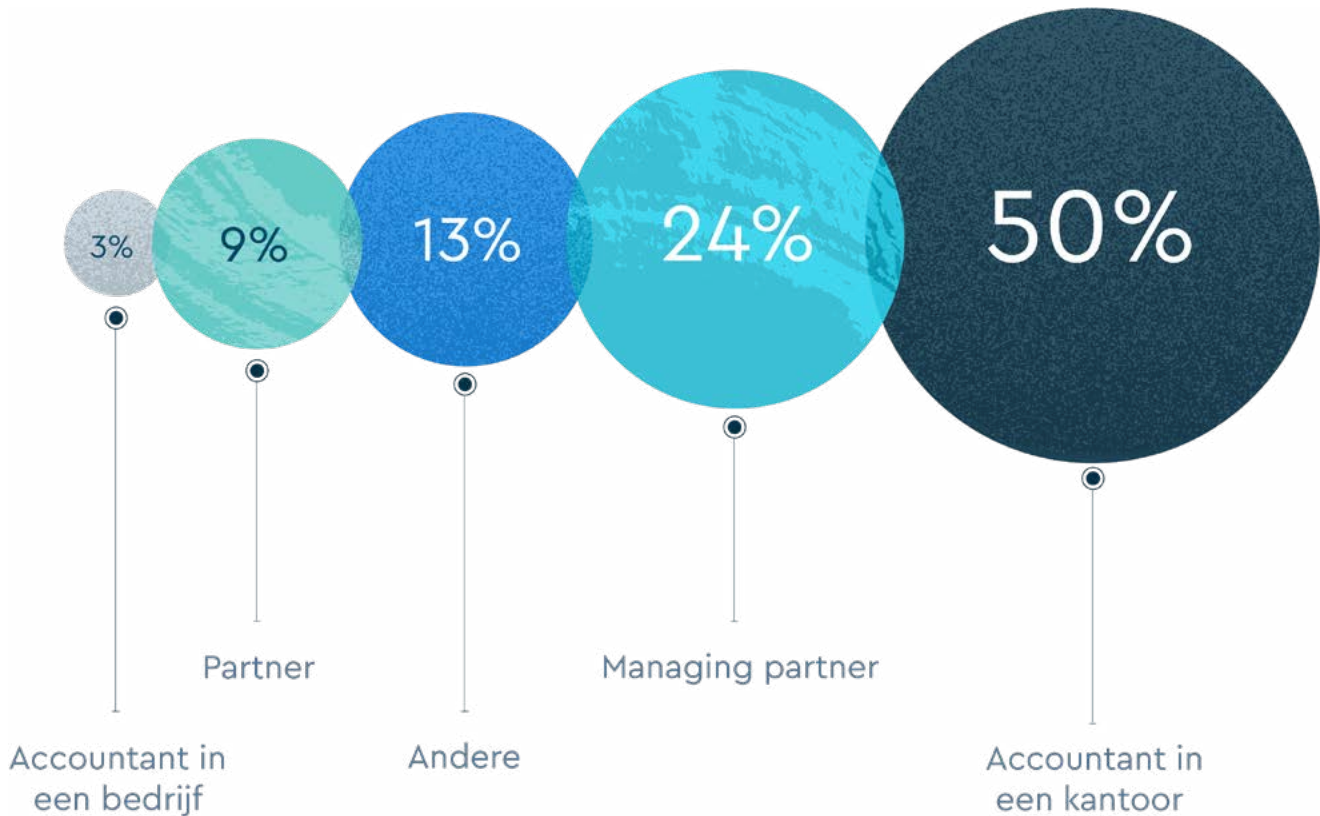
Over de enquête

De enquête werd afgenomen in april 2021. **Meer dan 200 accountingprofessionals** uit vijf landen hebben de enquête ingevuld. Zo kregen we een duidelijk beeld van hoe accountancykantoren op vandaag gebruikmaken van cloudtechnologie.

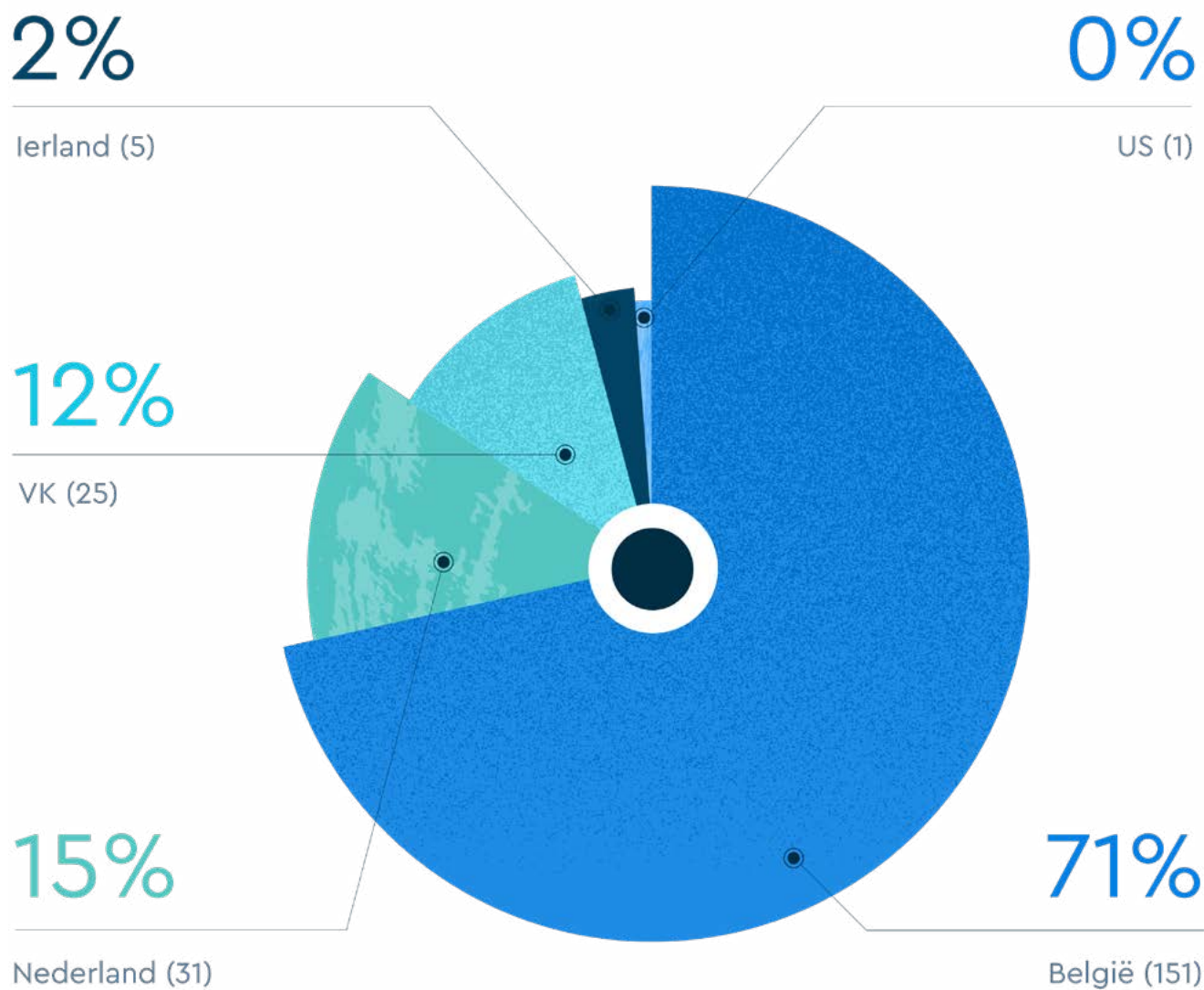
De cijfers in de enquête werden telkens naar boven of naar beneden afgerond naar het dichtstbijzijnde gehele getal. Het is dus mogelijk dat de som van de percentages niet gelijk is aan 100%.

Profiel van de deelnemers

In totaal namen 213 accountingprofessionals deel aan de enquête.




Locaties



Samenvatting

Werken op waakvlam heeft een rem gezet op de cruciale vooruitgang van strategische plannen






Het rapport van vorig jaar was een benchmark voor de strategische en operationele doelen binnen het beroep en toonde aan hoeveel vooruitgang kantoren al geboekt hadden om die doelen te bereiken. Door onze huidige bevindingen te vergelijken met de data uit de enquête van vorig jaar, kunnen we nagaan hoe goed kantoren de vooruitgang van hun strategische plannen gaande hebben kunnen houden op vlak van klantenservice en bedrijfstransformatie.

Spoiler alert: de pandemie heeft de integratie van cloud en samenwerkingstechnologieën versneld maar de vooruitgang in andere sleuteldomeinen is erop achteruitgegaan.

Onze resultaten tonen aan dat de meeste kantoren dit jaar meer geïnvesteerd hebben in technologie als antwoord op



het gedwongen telewerk en de regels rond social distancing. Het resultaat is dat accountants en hun klanten nu over de nodige tools beschikken om hun bestanden en data te raadplegen wanneer ze dat zelf nodig hebben en dat ze efficiënt kunnen samenwerken en communiceren. Zelfs wanneer ze niet vanop kantoor werken.

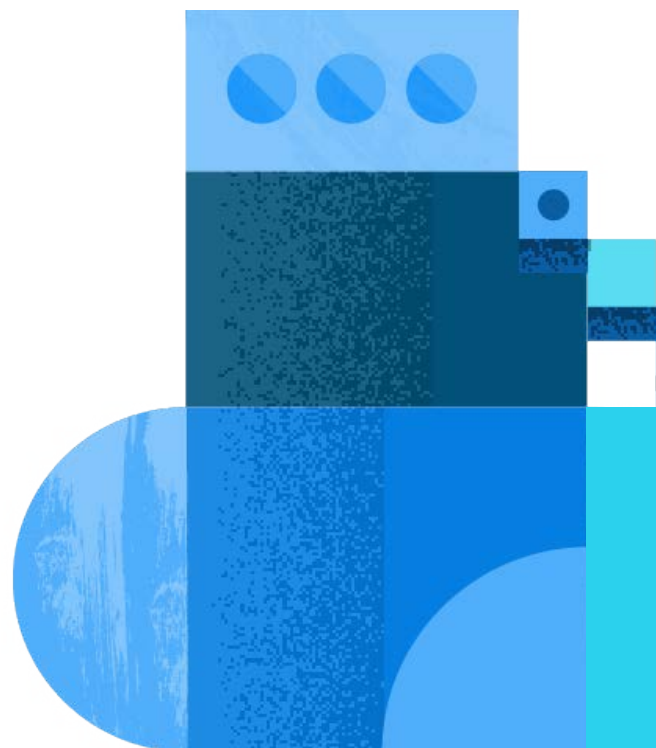
Indirect heeft dat ook gezorgd voor een toename van de digitale maturiteit in verwante domeinen zoals de beschikbaarheid van de cloud, data opslag en workflowstandaardisering. Door de motor aan gang te houden was er een verbetering op vlak van samenwerking, uniform functioneren en direct beschikbare data. Daardoor werd het voor accountants makkelijker om locatie- en toestelonafhankelijk te werken en konden managers het overzicht bewaren over de activiteiten binnen het kantoor.

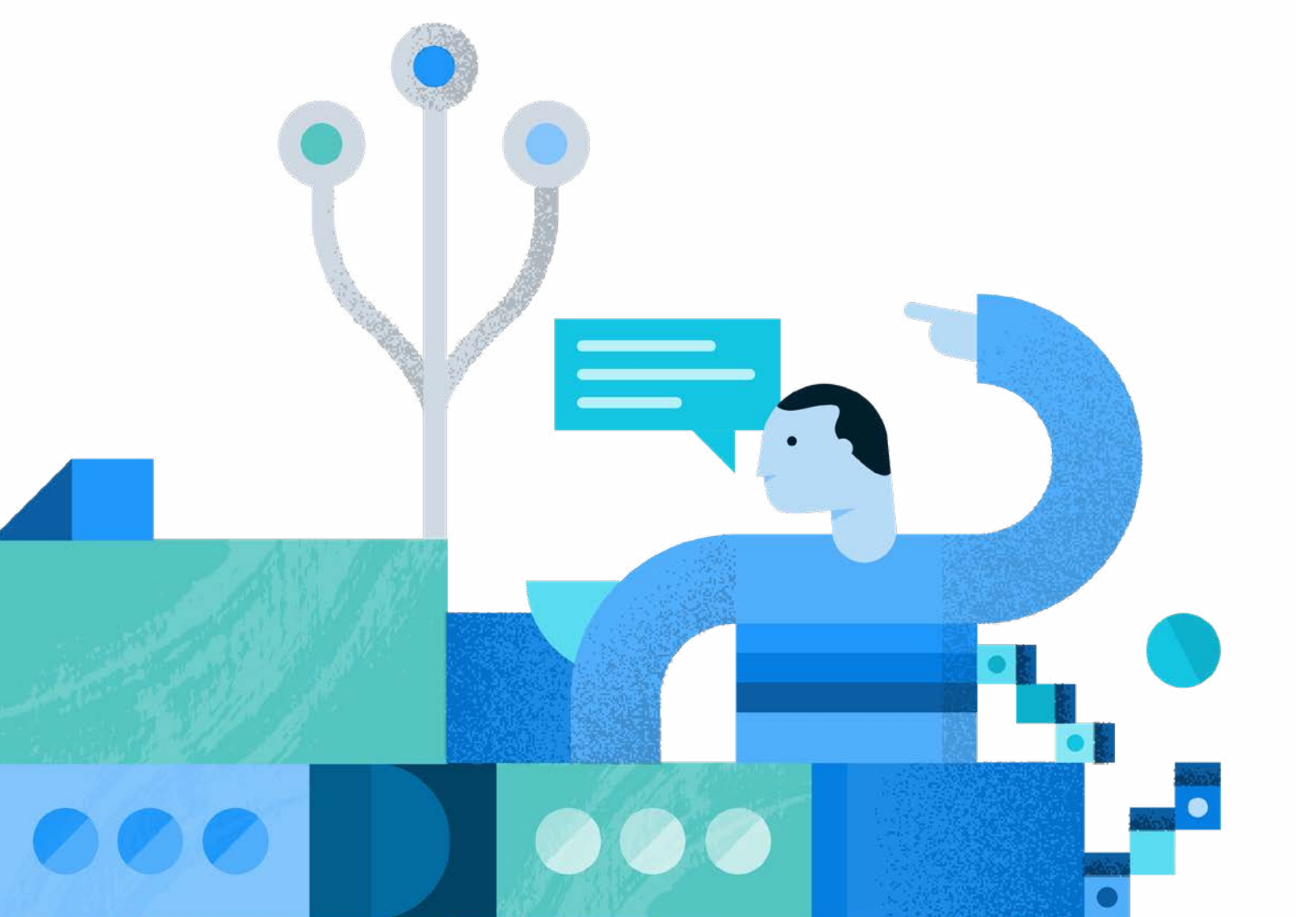
Dat zijn positieve signalen. Kijken we echter even verder dan de zuiver operationele continuïteit, in welke mate hebben kantoren deze nood aan nieuwe technologie dan aangegrepen als een kans om ook te investeren in oplossingen voor een strategische verschuiving? Uit onze resultaten blijkt dat in dit jaar van constante verandering, de adviesplannen in de koelkast zijn verdwenen. De deelnemers geven aan dat hun mogelijkheden om adviesdiensten te verlenen sterk gelijk lopen met vorig jaar.

Digitale maturiteit is nog steeds een work in progress maar de klok tikt nu wel sneller. Kantoren hebben hun intentie om over te schakelen naar adviesverlening herbevestigd, maar ze zijn in 2020 wel een volledig jaar aan vooruitgang kwijtgespeeld. Globaal gezien wordt technologie nog steeds gebruikt om hun bestaande werk 'alleen maar' beter uit te voeren. Een focusverschuiving in de aard van het werk, van compliance naar adviesverlening, is nog niet te zien.

Het is tijd om een versnelling hoger te schakelen in de transformatie naar [connected accounting](#). Met het oog op de toekomst kijken kantoren nu uit naar bijkomende talenten en vaardigheden waarmee ze adviesdiensten prioritair kunnen aanbieden.

Maar dat zijn slechts de belangrijkste bevindingen. Laten we even dieper ingaan op de rest van de resultaten om een beeld te krijgen van wat er gaande is in de accountingsector.

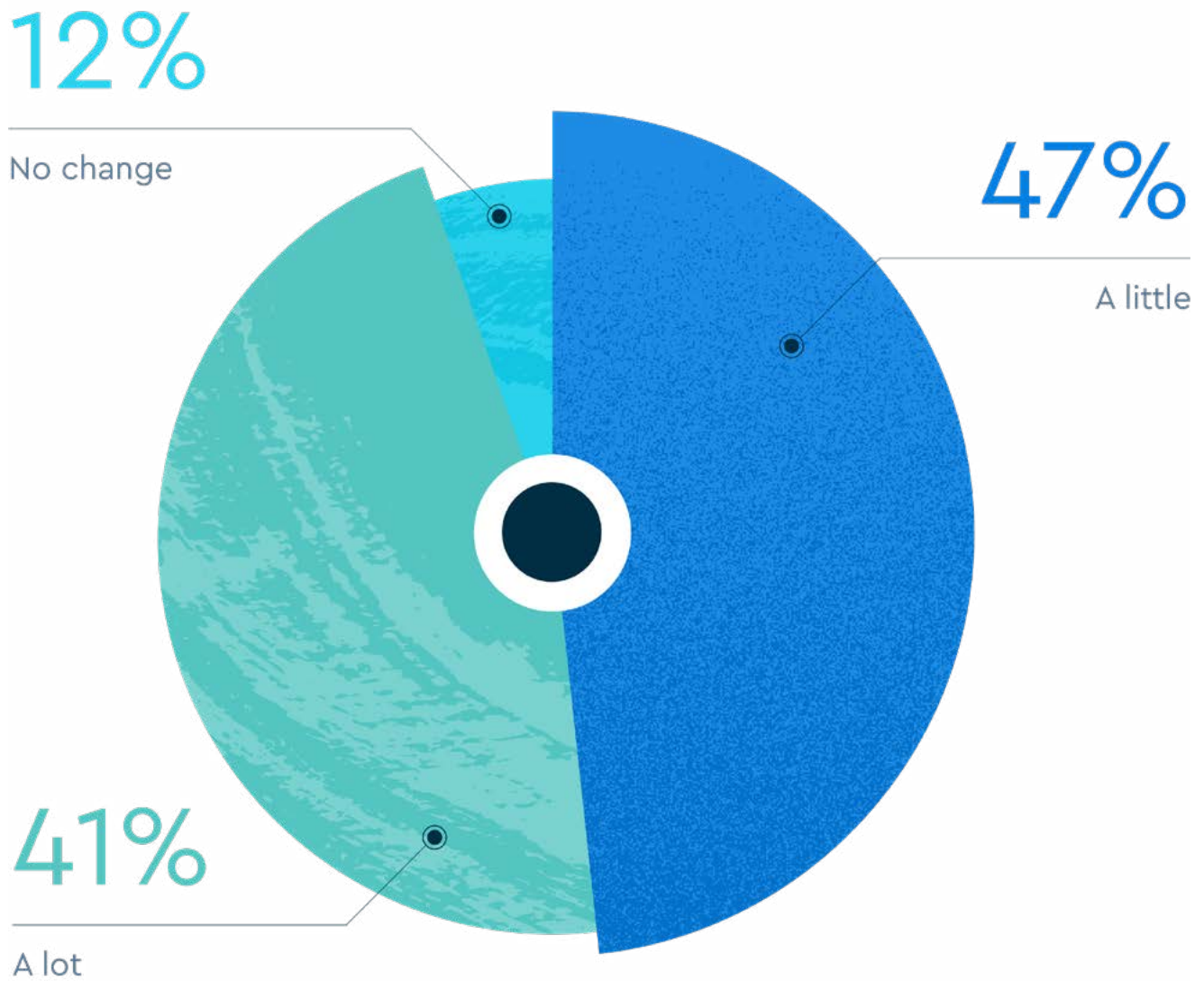




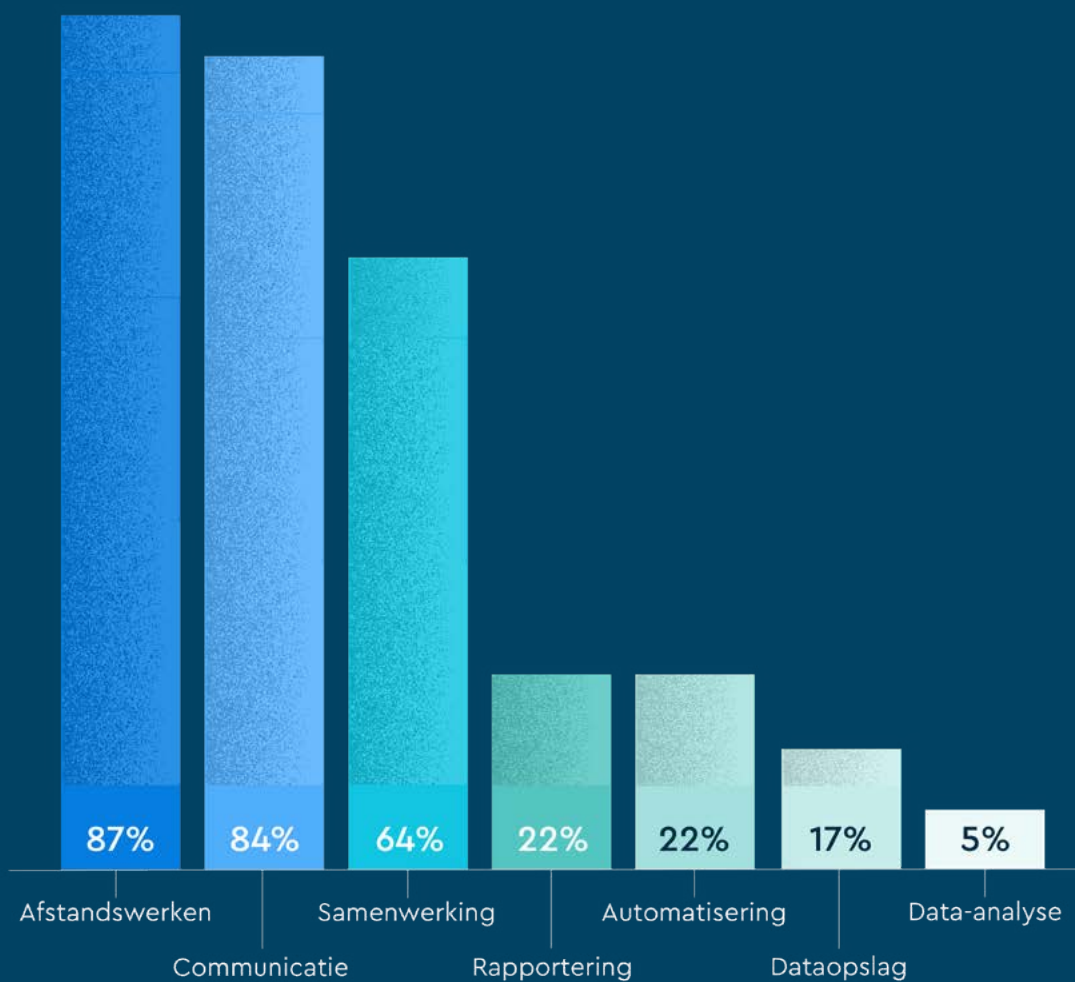
Door de pandemie hebben we technologie sneller omarmd... maar slechts gedeeltelijk

Naast de standaard onderwerpen stelden we in deze editie van de enquête nog twee bijkomende vragen.

Heeft de pandemie ervoor gezorgd dat je meer technologie gebruikt in je dagelijkse activiteiten?



In welke domeinen gebruik je nu meer technologie dan voor de pandemie?





12%

Slechts 12% van de bevroagde kantoren gaf aan dat kun technologiegebruik niet gewijzigd is.

De meeste kantoren zijn dus duidelijk meer technologie gaan gebruiken.

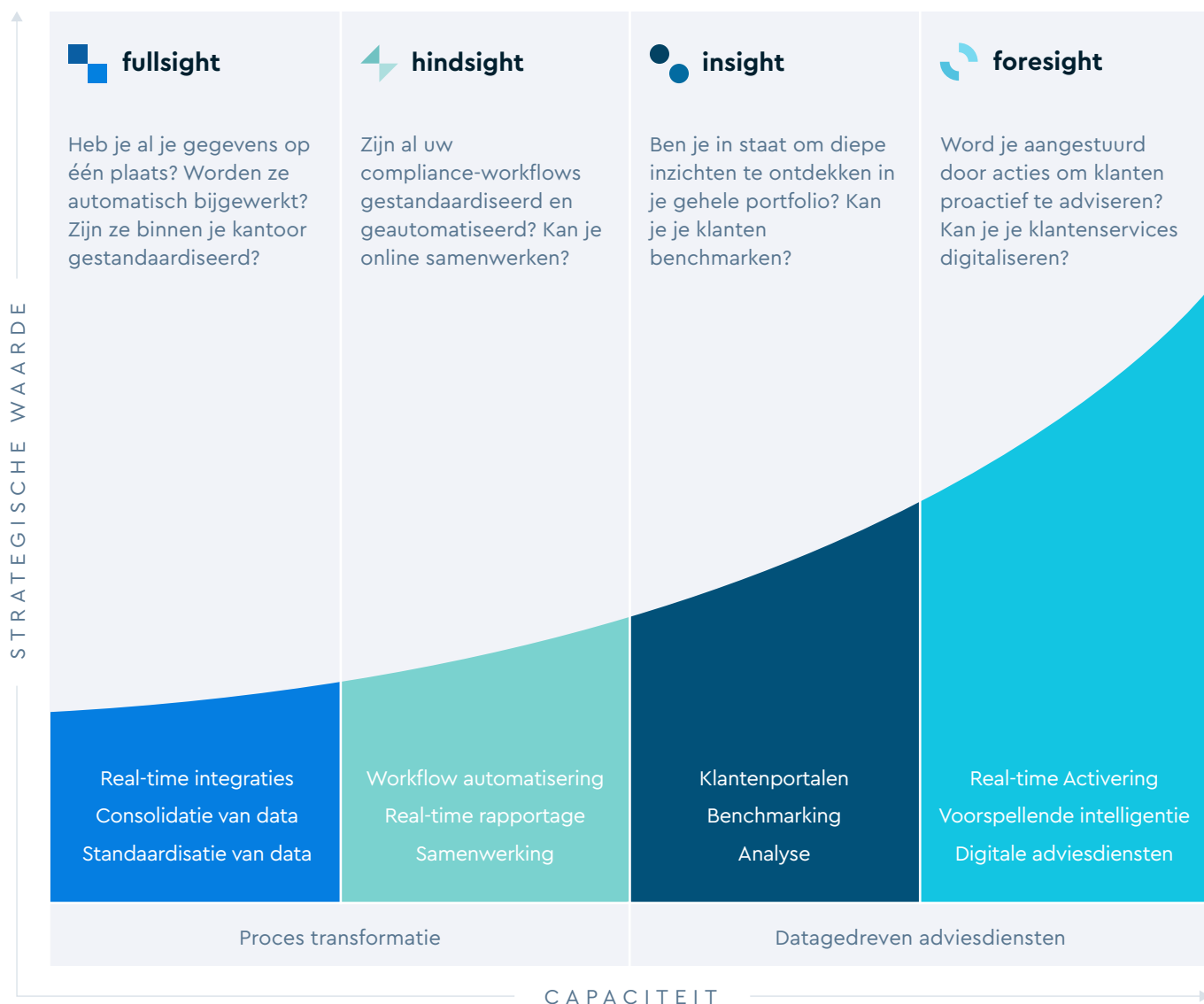
Uit onze enquête blijkt dat bij 88% van de deelnemers het gebruik van technologie tijdens de pandemie is toegenomen. Dat geeft vooral aan dat de overgrote meerderheid van de kantoren slecht voorbereid waren op de noden van afstandswerken en dat ze verplicht waren om snel te investeren om te kunnen blijven functioneren.

Slechts 12% van de bevroagde kantoren gaf aan dat kun technologiegebruik niet gewijzigd is. Het is echter niet duidelijk of ze al klaar waren voor afstandswerken

en dus geen extra tools nodig hadden, dan wel beslist hebben om verder te ploeteren met de systemen die ze al hadden.

Wanneer we inzoomen op waarvoor de technologie gebruikt werd, levert dat meer inzichten op. De twee belangrijkste focusgebieden waren afstandswerken (87%) en communicatie (84%), gevolgd door samenwerking (64%). De kantoren wilden er dus zeker van zijn dat hun medewerkers konden blijven werken van waaruit ze zich bevonden, en dat ze contact konden houden met collega's en klanten.

In onze technologische maturiteitscurve zijn dat basisdoelstellingen.

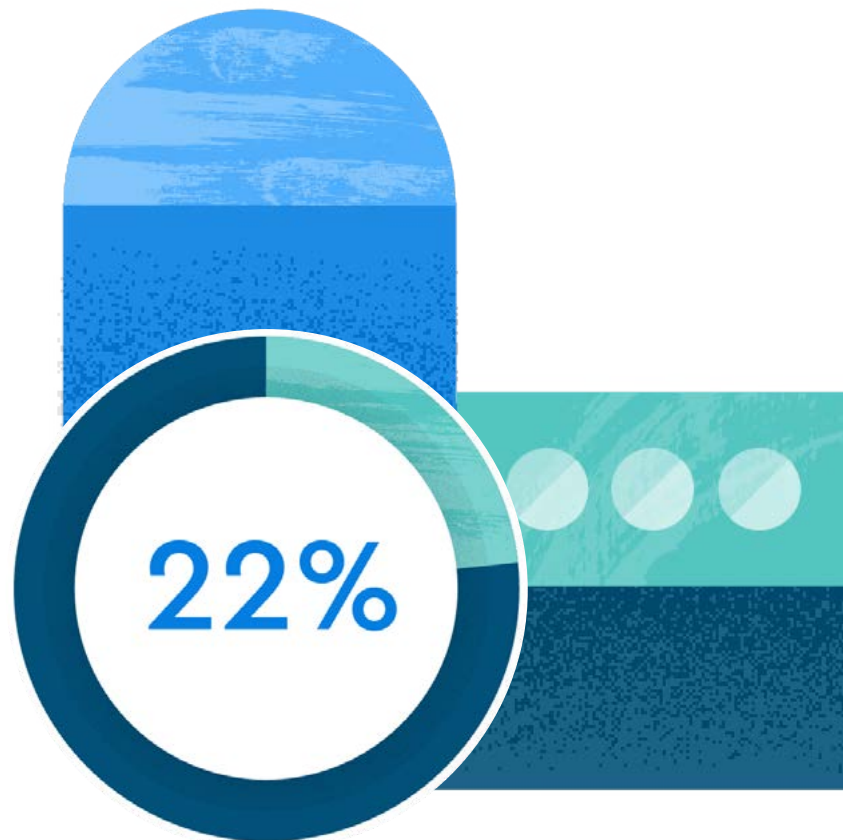


Daartegenover zien we dat bij slechts 5% van de kantoren die hun technologiegebruik hebben uitgebreid, de focus lag op data-analyse. Automatisering en rapportering scoorden iets beter waarbij 22% van de kantoren aangeeft hun technologie arsenaal op dit vlak te hebben uitgebreid.

Hoewel elke uitbreiding van je mogelijkheden op dat vlak een positief gegeven is – je gebruikt immers technologie om de efficiëntie en productiviteit van je bestaande diensten te verbeteren - moet je ook in gedachten houden dat dit bij een echte transformatiestrategie slechts het topje van de ijsberg is.

22% van de kantoren aangeeft hun technologie arsenaal op dit vlak te hebben uitgebreid

Hoewel ze hun focus tegen 2025 allemaal willen verleggen van compliance naar adviesverlening, lijken onze deelnemers in 2020 - al dan niet gedwongen – een kortetermijnvisie gehanteerd te hebben op vlak van technologiegebruik. Ze hebben zich toegelegd op operationele verbeteringen in plaats van innovatie in de ontwikkeling en aanlevering van technologie- of datagedreven advies.





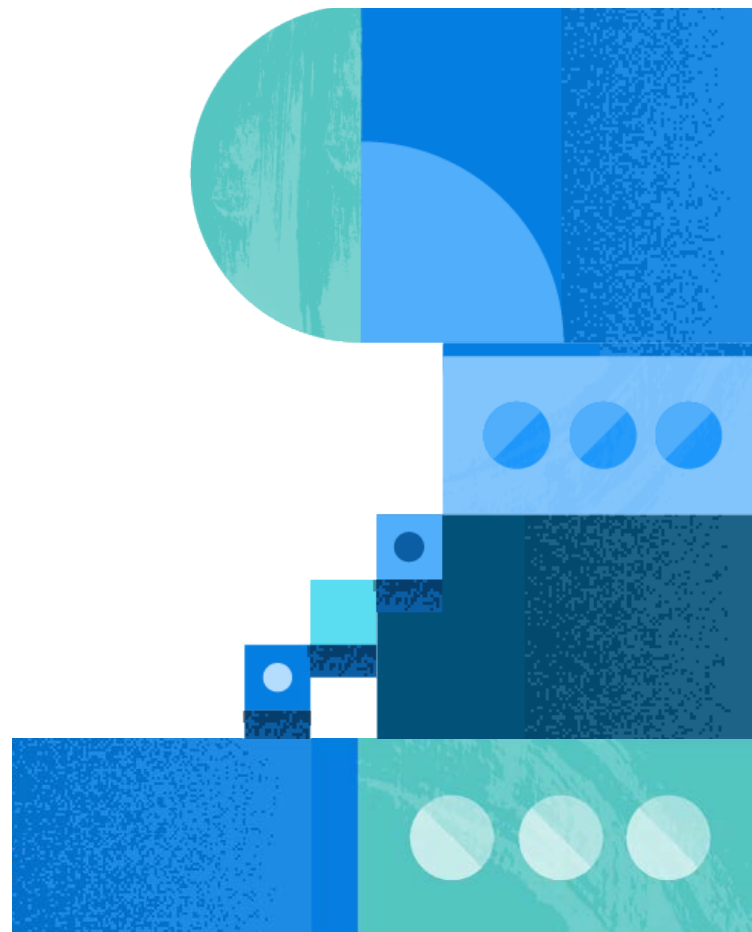
Data: de basis voor succes in connected accounting

Data zijn het startpunt voor elk kantoor dat een succesvolle digitale transformatiestrategie wil ontwikkelen.

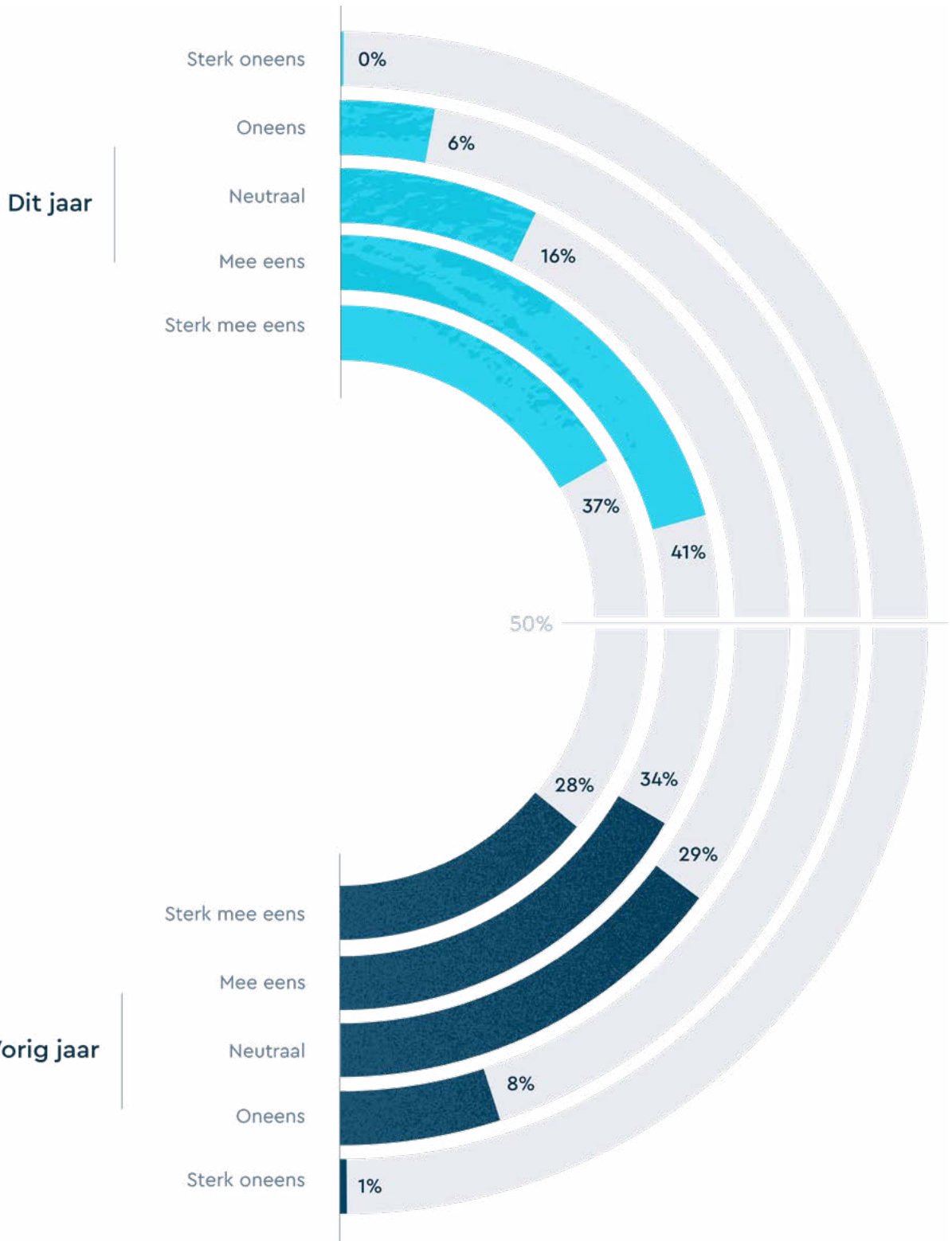
Zonder een volledig, up-to-date en permanent beschikbaar overzicht van alle data van je klanten, is connected accounting niet mogelijk. Die data moeten bovendien opgeslagen zijn in een centraal systeem – een eenduidige bron van waarheid – dat veilig toegankelijk is op elk moment en vanop elk toestel.

Dankzij de toename van technologiegebruik voor – grotendeels – thuiswerk, zien we in de resultaten een relatief hoog maturiteitsniveau op vlak van toegang tot kritieke financiële data. Hier zijn ook sterke verbeteringen zichtbaar ten opzichte van de resultaten van de enquête van vorig jaar. Er is dus zeker vooruitgang geboekt.

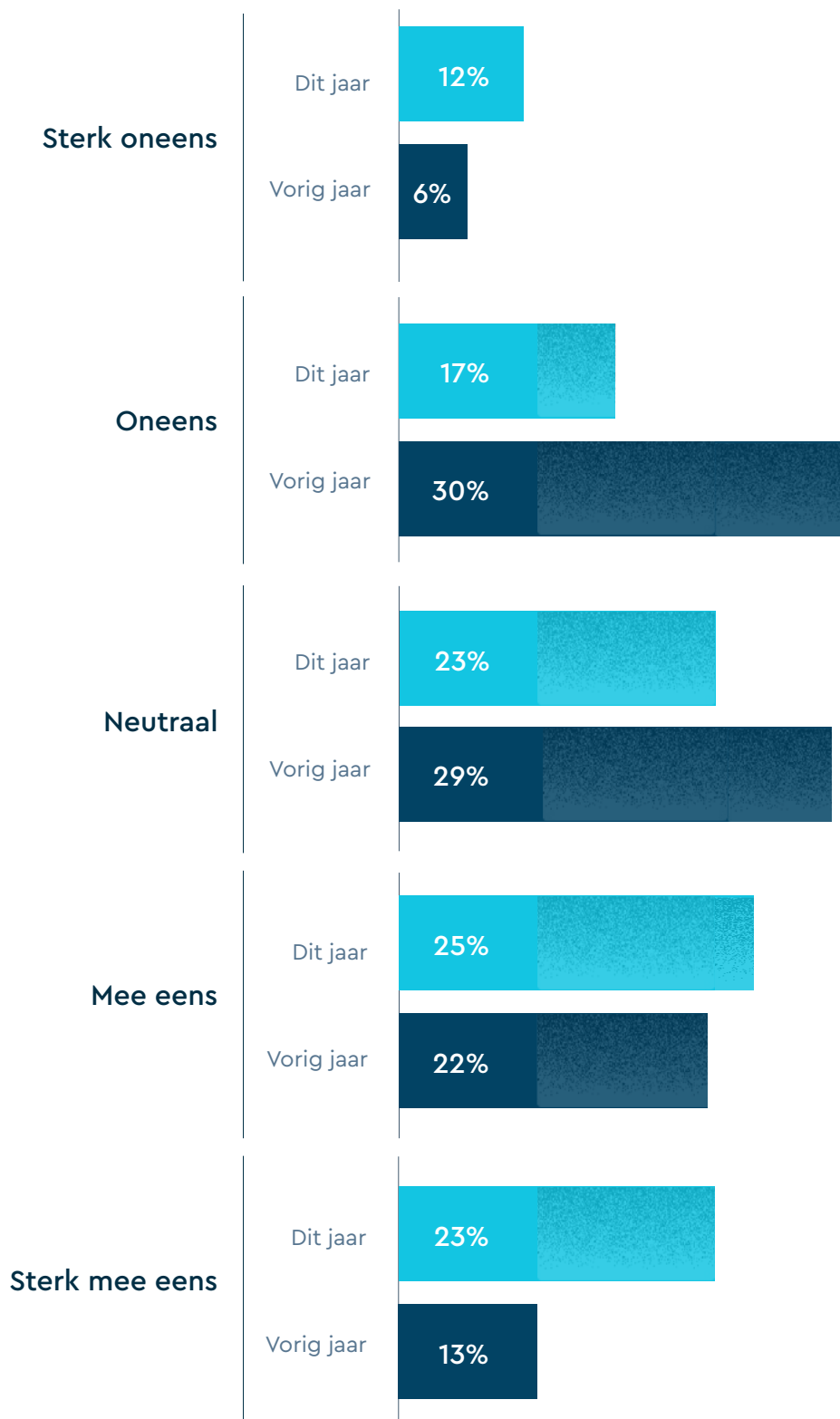
Zo was bijvoorbeeld maar één deelnemer het sterk oneens met de stelling dat alle klantendata digitaal opgeslagen zijn. Daartegenover stond een groep van 78% die het eens was met die stelling, een toename van 16% tegenover vorig jaar (62%). Gelijklopend hiermee, is 48% het ermee eens dat ze een live link hebben naar klantendata waardoor die automatisch up-to-date worden gehouden, een uitgesproken toename van 35%.



Al mijn klantendata zijn digitaal opgeslagen



Ik heb een live link naar mijn klantendata waardoor ze automatisch up-to-date worden gehouden



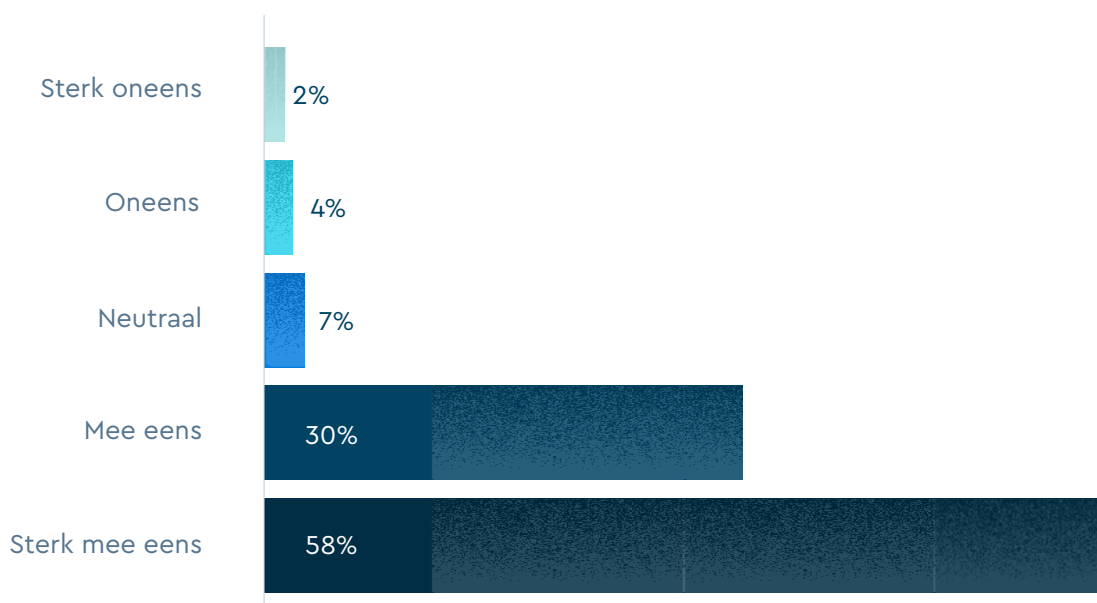
Een andere duidelijke verschuiving: 58% is het er nu sterk mee eens dat ze op alle klantendossiers kunnen samenwerken met collega's. Het is goed mogelijk dat de regels rond thuiswerk tijdens de pandemie aan de basis liggen van deze 19% toename van de voorbije 12 maanden.

Een ander domein waar we een bemoedigende sprong voorwaarts zagen, was dat van de dataconsolidatie: 47% van de deelnemers is het ermee eens dat alle klantendata van hun hele kantoor geconsolideerd zijn in één cloudbased dataopslagsysteem,

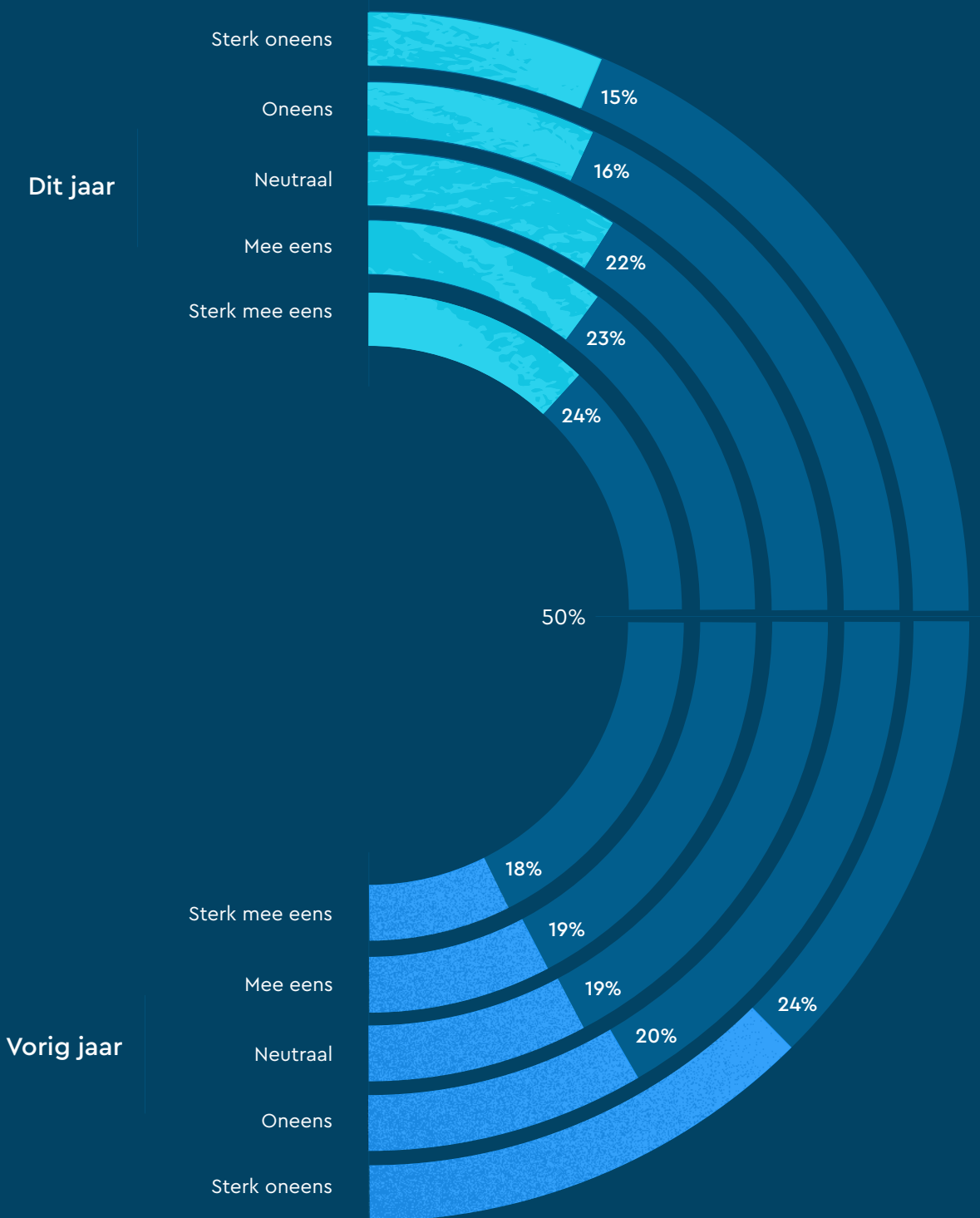
tegenover 37% vorig jaar. Dataconsolidatie in de cloud is cruciaal. Is dat er niet, dan is toegang vanop afstand een lastige zaak. Is er van data-integratie of een gemeenschappelijke datastructuur geen sprake, dan zijn automatisering en gemeenschappelijke workflows zelfs onmogelijk.

Wanneer er geen tijd vrijkomt door de automatisering van basistaken, zullen accountants maar moeilijk de tijd vinden – of over de nodige data-inzichten beschikken – die ze nodig hebben om hun klanten het advies te verlenen dat ze willen krijgen.

We kunnen in team werken aan een klantendossier en iedereen in mijn team heeft toegang tot het dossier



Alle klantendata van heel het kantoor zijn geconsolideerd in één cloudbased dataopslagsysteem



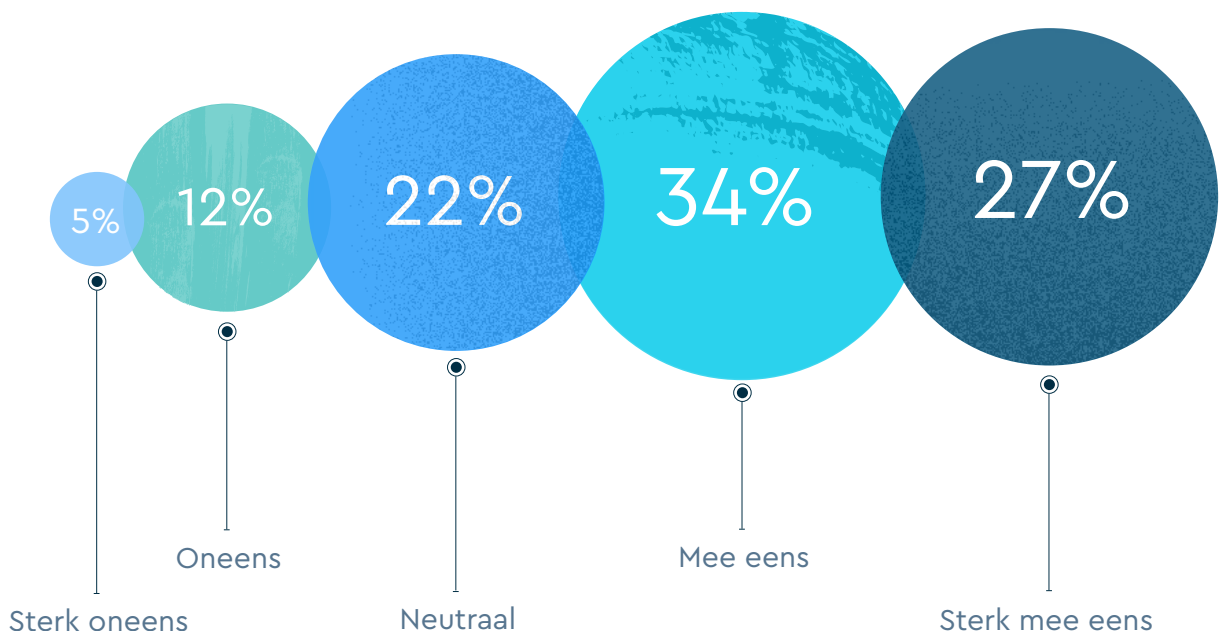
Ondanks die bemoedigende tekens, moeten we toch vermelden dat de kantoren die hun data geconsolideerd hebben in een enkel cloudbased systeem, nog steeds in de minderheid zijn. Hoewel de beduidende groei de vooruitgang aantoont, is die basisvaardigheid bij de meerderheid van de bedrijven nog niet verworven.

Hier zijn het voorbije jaar geen significante verschuivingen te zien. Zo is bijvoorbeeld 61% van de deelnemers het ermee eens dat ze over heel hun klantenportfolio met

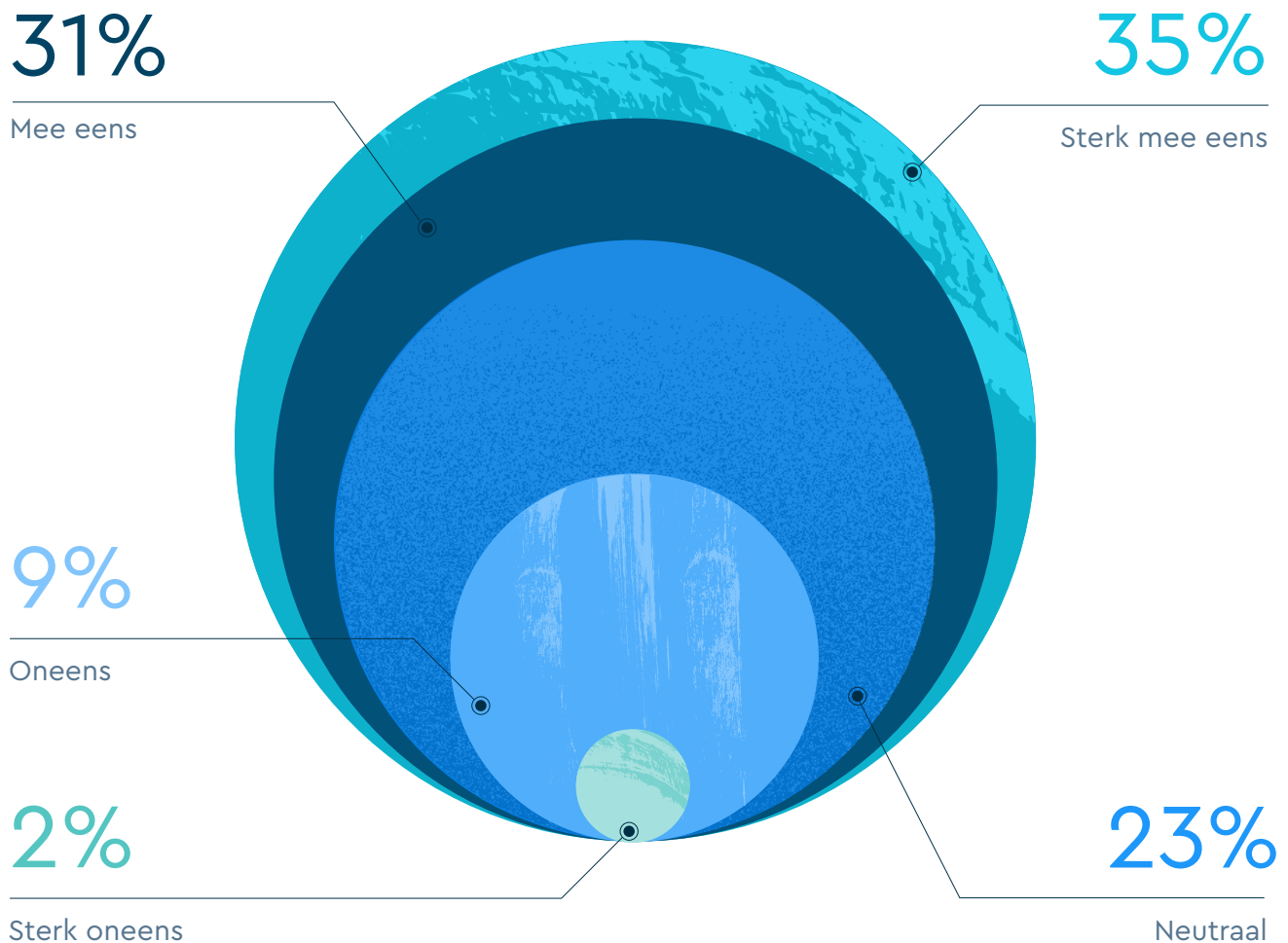
hetzelfde boekhoudpakket kunnen werken, een cijfer dat bijna identiek is aan dat uit ons vorige rapport.

66% zegt ook dat ze klantendata kunnen bekijken op transactieniveau. Een lichte stijging dus, maar gezien het belang van gedetailleerde data voor zowel compliancerapportering als voor adviesverlening, is deze verschuiving niet voldoende doorslaggevend. De garantie van 100% toegang tot de gedetailleerde data die nodig is om je taken uit te voeren, moet prioritair blijven.

Ik kan op ons systeem werken met data uit alle standaard boekhoudpakketten uit mijn klantenportfolio



Ik kan klantendata bekijken op transactieniveau

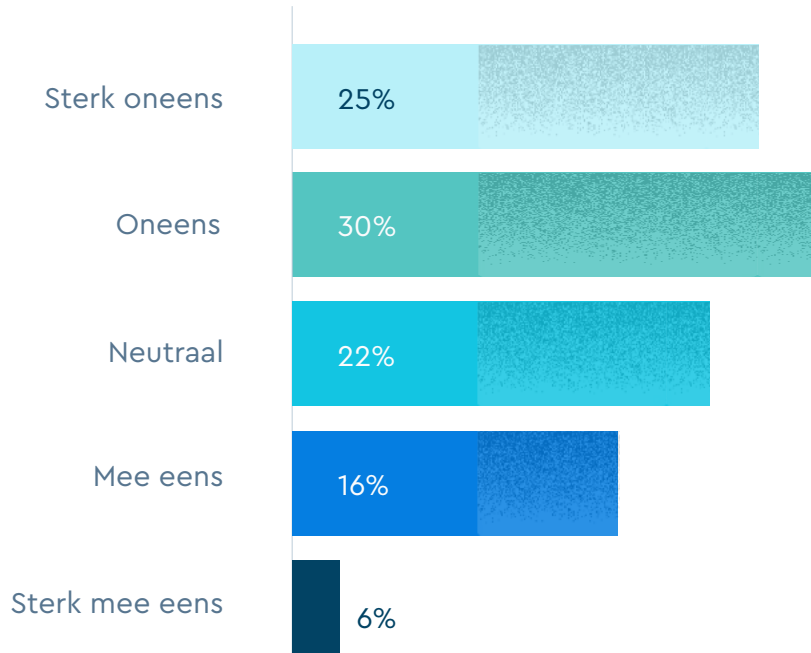


Als we kijken naar de tools die accountants gebruiken voor hun dagelijkse activiteiten, is er meer reden tot bezorgdheid. 29% van de deelnemers maakt nog klantenrapporten in Excel en de meerderheid van hen zien zich nog genoodzaakt om meerdere toepassingen te gebruiken om hun taken uit te voeren. Sinds ons laatste onderzoek is hier enige vooruitgang

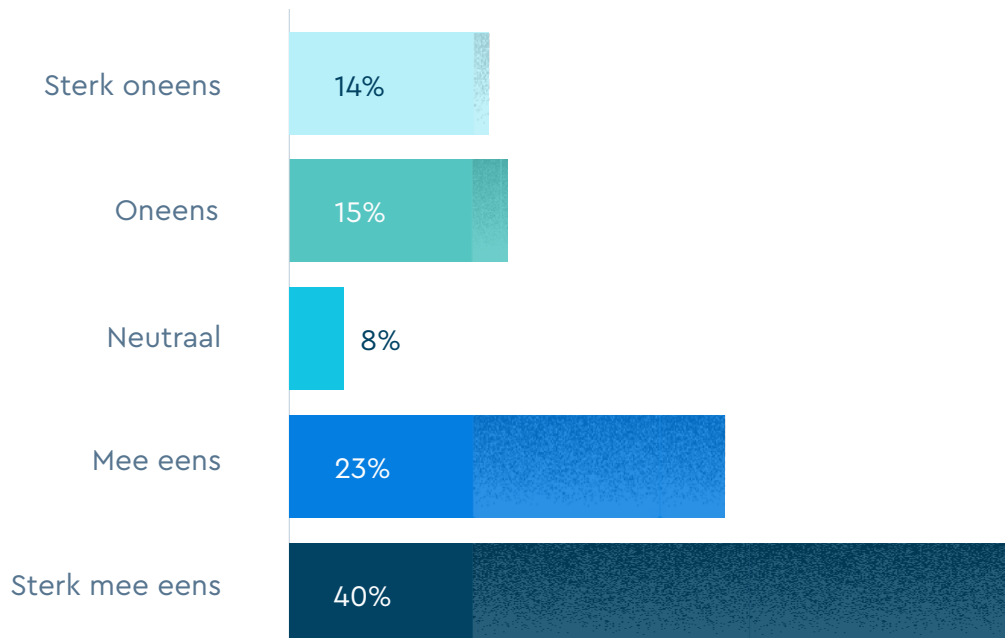
geboekt. Dat is belangrijk, want wanneer je verplicht bent om constant van toepassing te wisselen of te werken met geïsoleerde tools waarin data niet doeltreffend gedeeld worden, of wanneer het moeilijk is om met anderen samen te werken, gaan de efficiëntie, accuraatheid en snelheid sterk naar beneden en wordt de kans op menselijke fouten groter.



Het is niet nodig om meerdere toepassingen te gebruiken om mijn werk af te ronden



Ik gebruik geen Excel om voor mijn klanten verslagen of aangiftes aan te maken





88%

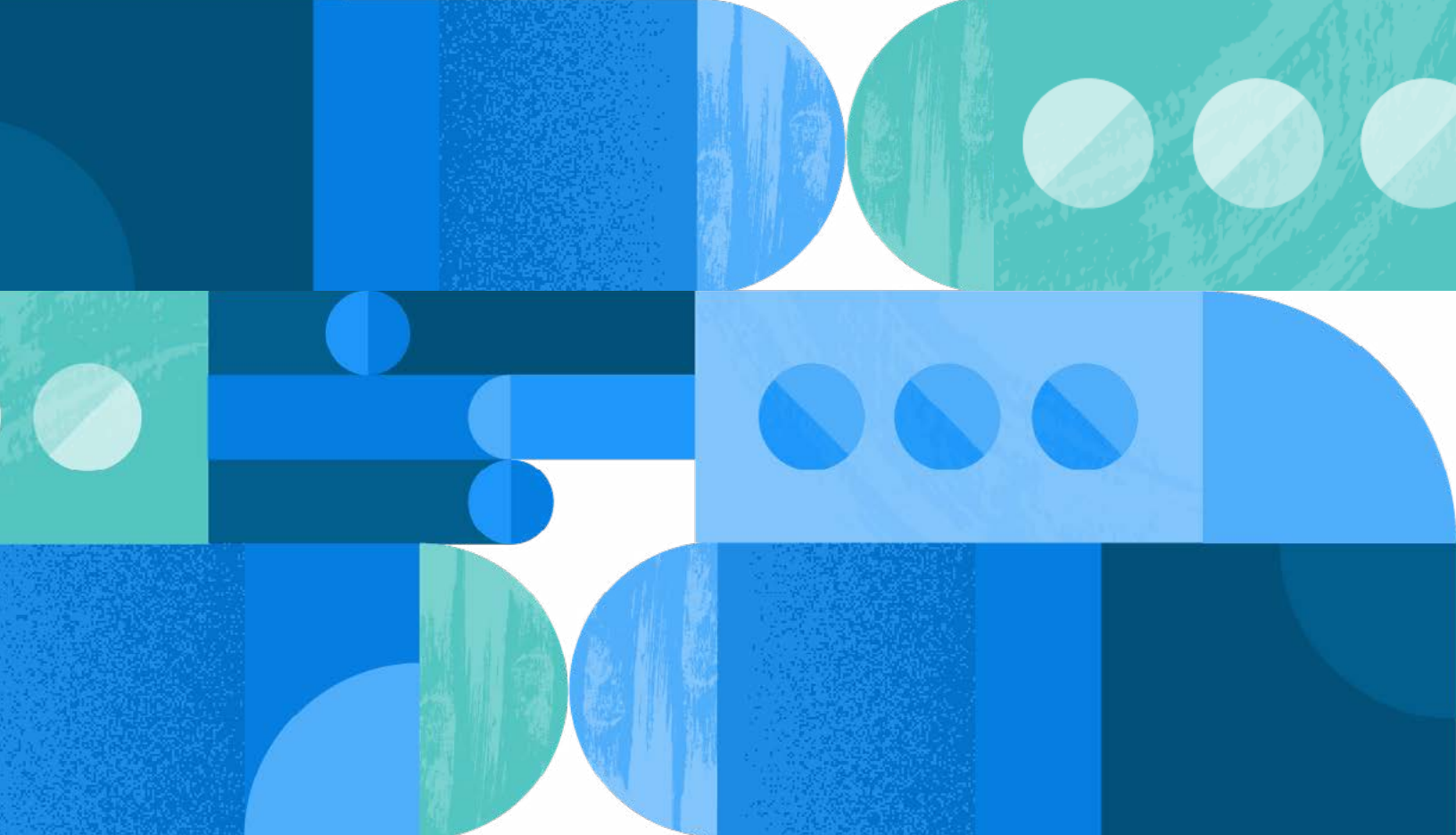
van alle organisaties wereldwijd hebben hun werknemers aangemoedigd of verplicht om vanuit huis te werken

Kantoren hebben tijdens de pandemie geïnvesteerd in technologie en hebben daar bepaalde voordelen uitgehaald. Data digitaal opslaan en cloudplatformen gebruiken om ze te consolideren, te delen en er samen op te werken, worden meer en meer de standaard.

Dat komt niet als een totale verrassing: de regels rond thuiswerk hebben kantoren gedwongen om nieuwe processen te implementeren waardoor hun mensen heel wat taken zo normaal mogelijk konden uitvoeren en de output gemonitord en geëvalueerd kon worden om zeker te zijn dat de standaarden gehandhaafd bleven.

"88% van alle organisaties wereldwijd hebben hun werknemers aangemoedigd of verplicht om vanuit huis te werken, ongeacht of ze coronasymptomen vertoonden of niet." - [Gartner](#)

Hoewel dit oorspronkelijk bedoeld was als een tijdelijke maatregel, raken werkgevers en werknemers meer en meer gewend aan afstandswerken. Het is nog niet duidelijk of deze verschuiving in de werkcultuur permanent wordt, maar het kan een belangrijke katalysator worden voor een snellere bedrijfstransformatie.



Een aantal van de grotere spelers zijn op dat vlak al stappen aan het zetten. Zo sluit Deloitte bijvoorbeeld vier van zijn kantoren in het VK en zet het de contracten van 500 medewerkers om in telewerkcontracten.

In hun zog zullen andere kantoren ook een evenwicht moeten vinden tussen de voordelen van telewerk en de realiteit van rechtstreeks contact tussen collega's en met klanten.

Eén ding is echter duidelijk: in deze nieuwe, hybride manier van werken, zal technologie een cruciale rol spelen. Kantoren zullen er moeten voor zorgen dat hun medewerkers over al het nodige materiaal beschikken om overal te kunnen werken: op kantoor, thuis en zo nodig onderweg. Dat betekent dus permanente toegang tot klantendata en de tools die nodig zijn om hun werk te kunnen uitvoeren.



Automatisering van workflows: de sleutel tot meer efficiëntie

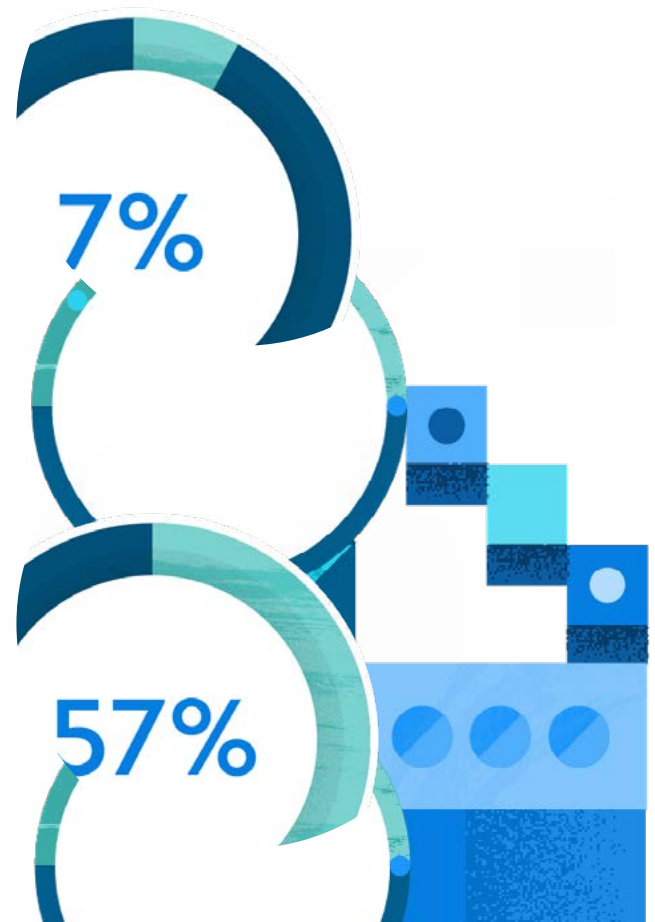
Kantoren bereiken de volgende fase van digitale maturiteit wanneer ze hun klantendata op een praktische manier beginnen te gebruiken. Dat kan door accountingworkflows te automatiseren om zo courante taken te standaardiseren en te stroomlijnen, zoals de jaarrekening, fiscale aangiftes en management rapportering.

Voor een snelle en accurate geautomatiseerde rapportering is werken met betrouwbare en up-to-date klantendata van cruciaal belang. Het is dan ook bemoedigend om te zien dat hier vooruitgang is geboekt met een toename van 7% in realtime-data capaciteiten, naar 57% voor dit jaar.

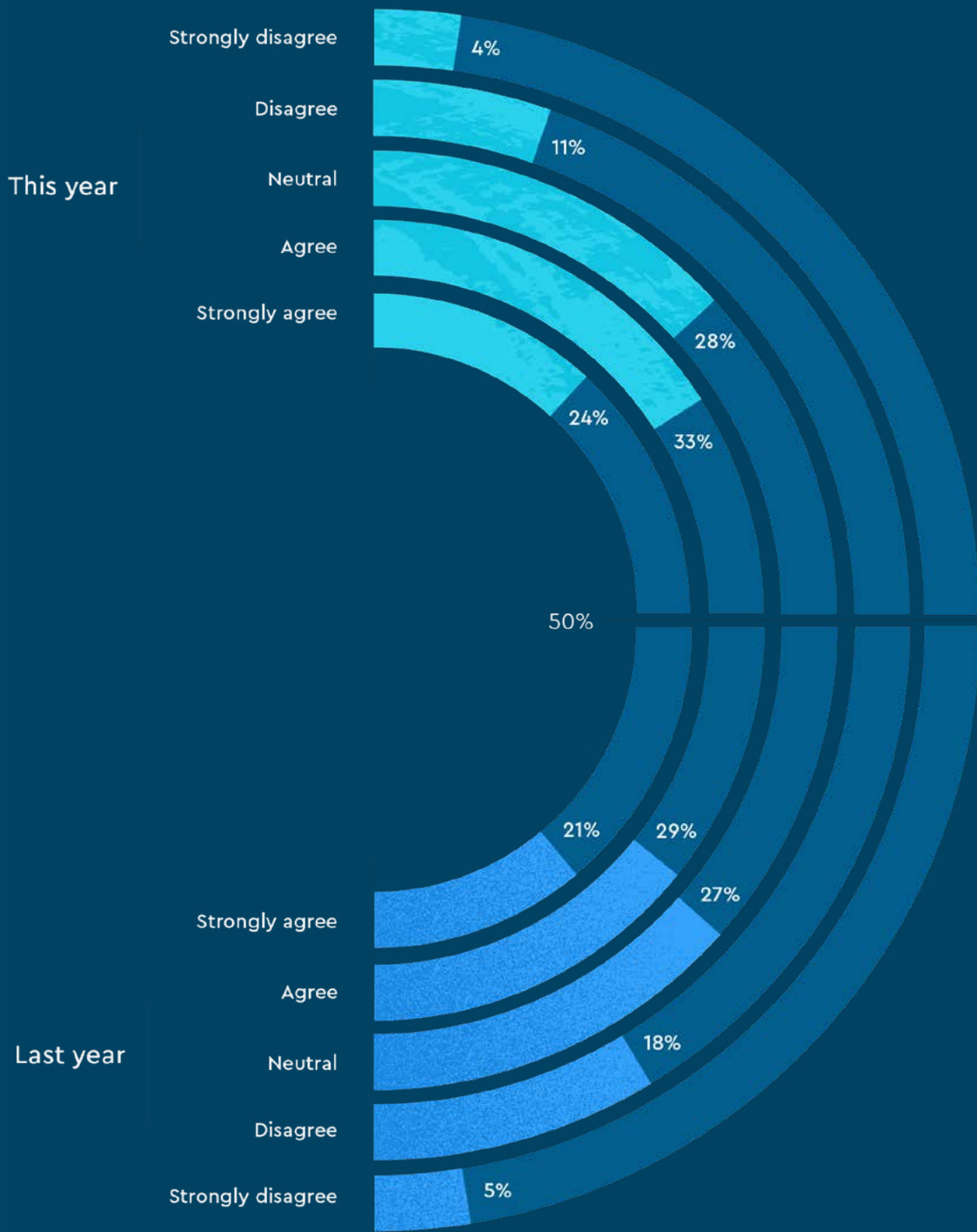
Hoewel dit geen grote sprong is, is het toch een belangrijke en een verdere verschuiving in de juiste richting. Uiteraard blijft er wel nog ruimte voor verbetering.

Gelijklopend hiermee zien we een kleine maar belangrijke verschuiving van 20% naar 24% die het er nu sterk mee eens is dat ze

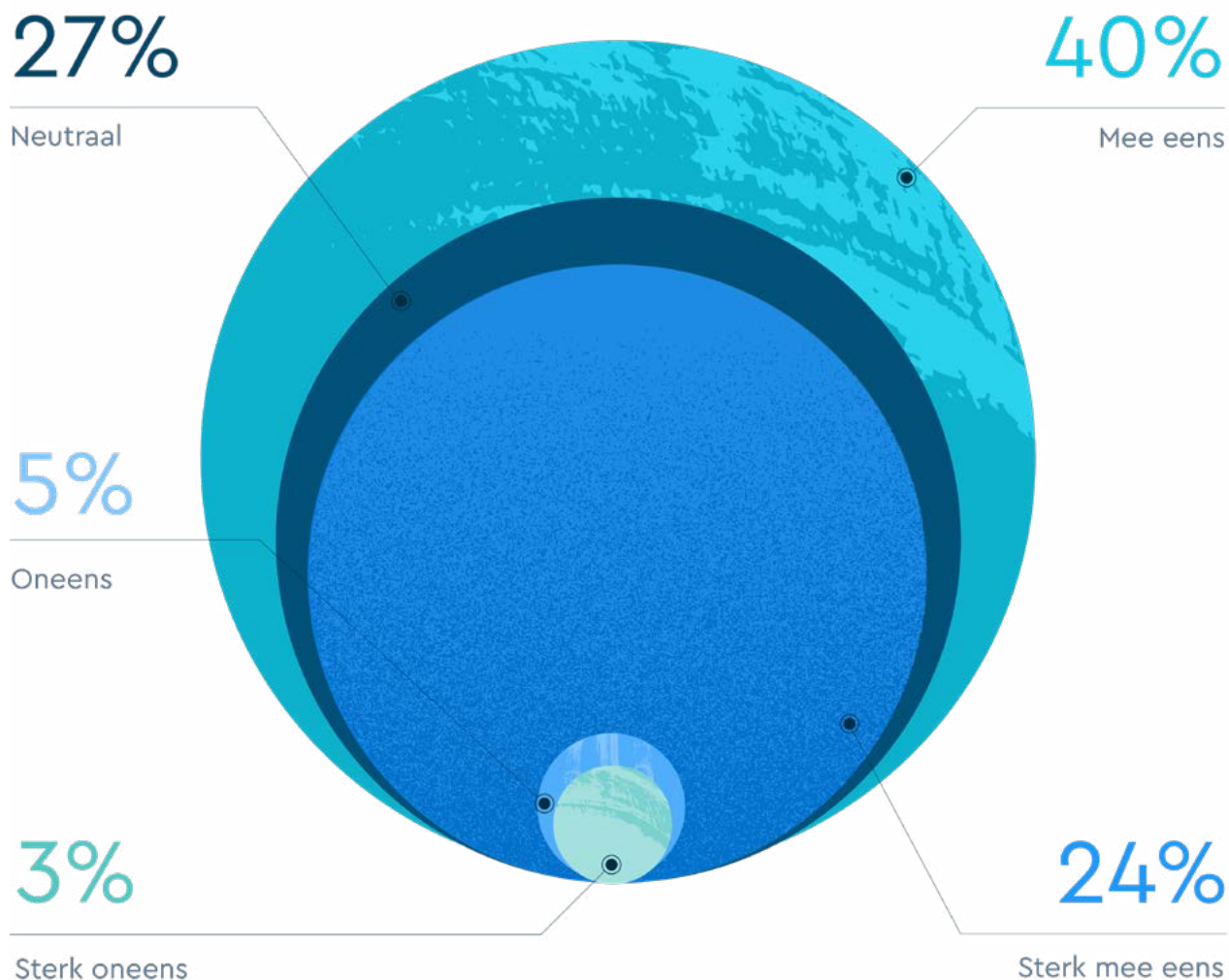
hun basis accountingprocessen geautomatiseerd hebben. Met 4% zit de groei echter nog steeds ruim onder de noodzakelijk evolutie. Automatisering is immers cruciaal als je als accountant minder bezig wilt zijn met cijfers zodat je meer tijd kan besteden aan klantenadvies. Als een snelle vooruitgang in workflowautomatisering uitblijft, zal de overgang naar meer advies verlenen een uitdaging blijven.



Ik kan al mijn rapporten in realtime aanmaken en kan dat indien nodig aan de hand van live data



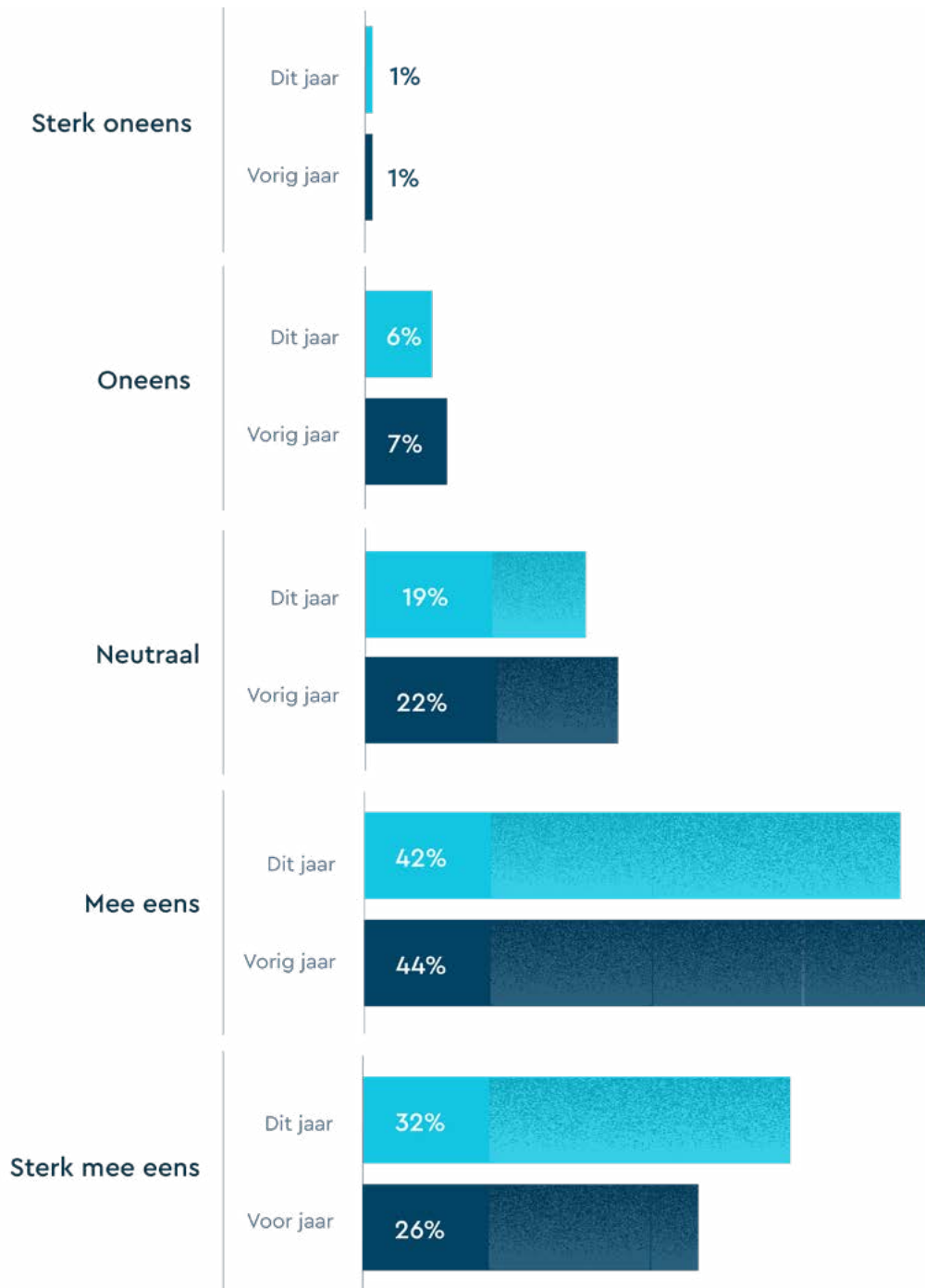
Ik heb de belangrijkste accounting workflows en -processen geautomatiseerd zoals werkdossiers, aanmaak van een rekeningenstelsel en belastingsaangifte



Automatisering steunt ook op de standaardisering van workflows om uniformiteit doorheen het kantoor te kunnen garanderen met het oog op een betere snelheid en accuraatheid. Dit jaar zien we hierin een vooruitgang: 74% van de deelnemers zijn ervan overtuigd dat

er op een uniforme manier gewerkt wordt binnen hun kantoor, een kleine toename van 4% tegenover vorig jaar. We kunnen er echter niet omheen dat een kwart van de ondervraagden nog niet over een uniforme werkwijze beschikt voor hun kantoor.

Ik heb een gestandaardiseerde werkwijze die voor de belangrijkste accounting workflows zoals de aanmaak van een werkdoossier uniform is voor het hele kantoor

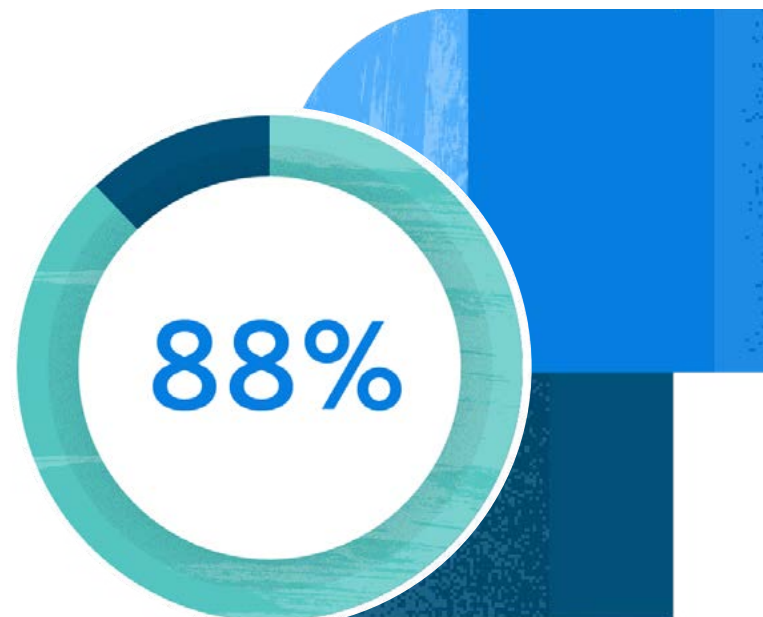


Dit wordt nog complexer als je kijkt naar het aantal kantoren dat zijn eigen geautomatiseerde workflows, rapportering en diensten kan ontwikkelen op hun eigen technologieplatform.

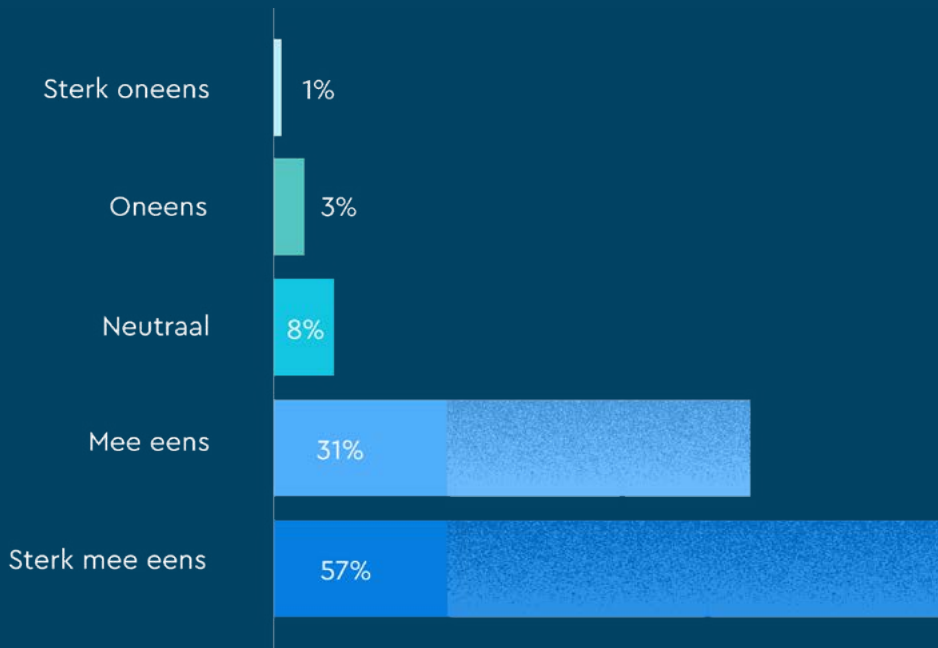
Het aantal deelnemers dat het er sterk mee eens was dat ze dit konden doen, was al heel laag, met slechts 21%. Dit jaar zakte dat aantal nog verder naar 18%. Deze bevinding suggereert dat de huidige technologie die in kantoren gebruikt wordt, nog steeds niet voldoende flexibiliteit biedt om geautomatiseerde workflows te bouwen in overeenstemming met de best practices.

Het is duidelijk dat specifieke technologie-inspanningen hun vruchten hebben afgeworpen. 88% van de deelnemers is het er bijvoorbeeld mee eens dat ze rapporten elektronisch kunnen indienen bij de overheidsinstanties.

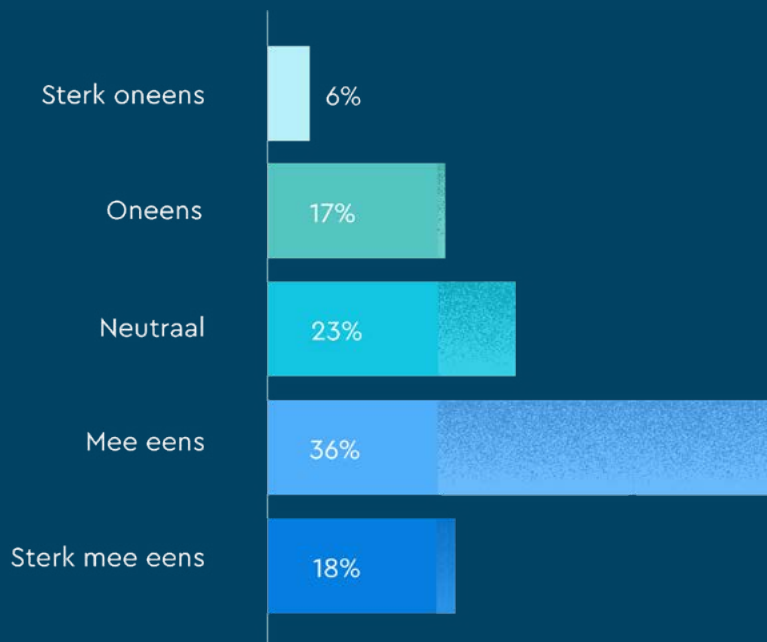
Deze evolutie wordt echter ook aangestuurd door externe factoren zoals Making Tax Digital in het VK en gelijkaardige inspanningen in andere landen. Wanneer we dit vergelijken met de lagere digitale capaciteiten in andere domeinen, lijkt het er eens te meer op dat kantoren het hoogste nodige gedaan hebben om in orde te zijn met de nieuwe regelgeving in plaats van de gelegenheid aan te grijpen om grotere wijzigingen aan te brengen in hun dienstverleningsmodel.



Ik kan rapporten elektronisch indienen bij overheidsinstanties



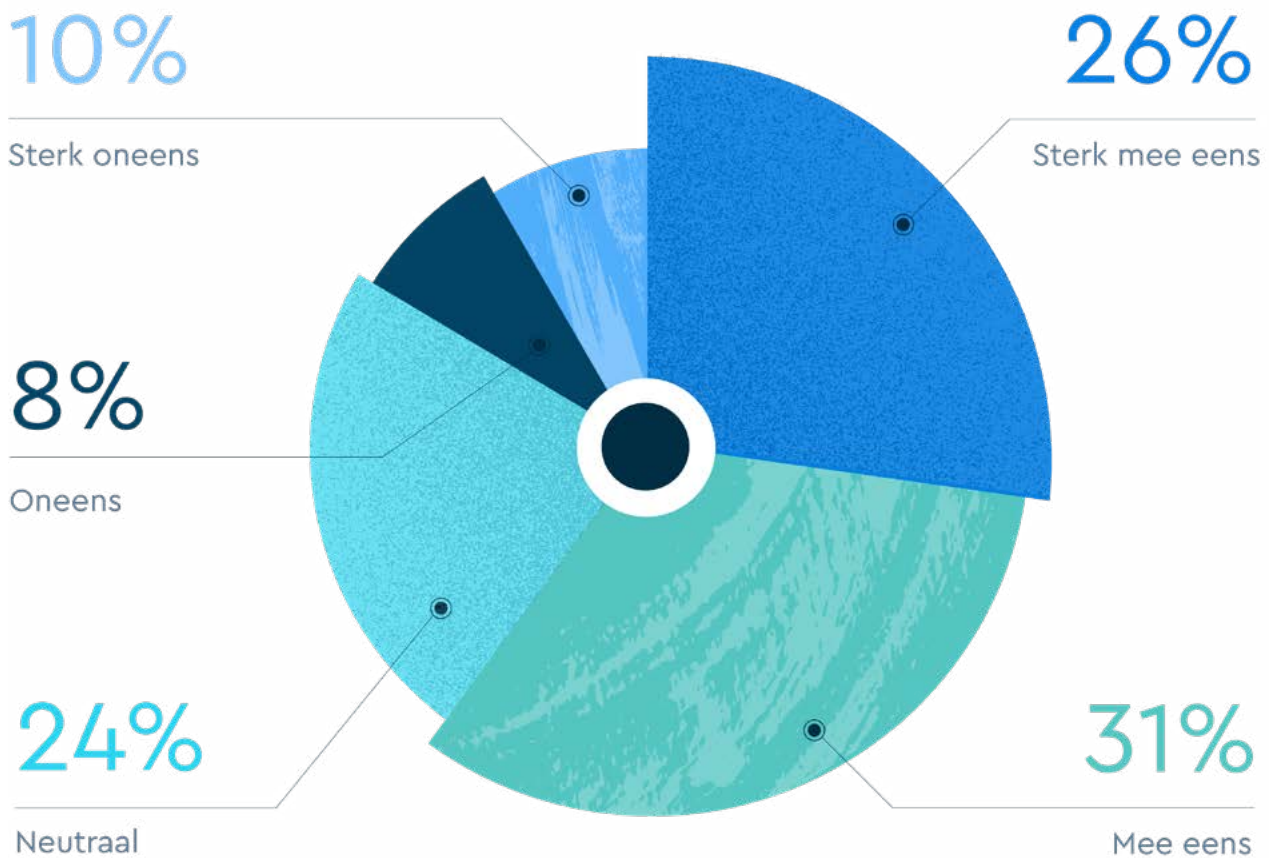
Ik kan mijn eigen workflows, rapportering en diensten ontwikkelen met gebruik van mijn technologieplatform



Bij kantoormanagers zien we ook dat slechts 26% het er sterk mee eens is dat ze de status van workflows over het hele kantoor kunnen bekijken. Hoe kunnen ervaren medewerkers de vooruitgang en de kwaliteit van

het werk monitoren als een team verdeeld en uit het zicht werkt? Het is interessant, maar ook enigszins onrustwekkend, dat dit cijfer nauwelijks geëvolueerd is in vergelijking met het rapport van vorig jaar.

Ik kan de status van workflows over het hele kantoor bekijken





Gebrek aan automatisering van standaardtaken en een stroef technologieplatform beperken onvermijdelijk de mogelijkheden om als kantoor te automatiseren.

Het heeft ook een negatieve impact op de beleving van de klant en maakt het voor partners lastig om de cruciale efficiënties te vinden in de werking van hun kantoor.

Maar waarom is dat allemaal zo belangrijk? Wel, automatisering is cruciaal. Het verbetert de productiviteit, het biedt kantoren de mogelijkheid om meer klanten te bedienen en het is een draagmuur voor een strategie richting adviesverlening.

Dankzij automatisering moeten accountants minder tijd besteden aan compliance en hebben ze meer tijd beschikbaar om met hun klanten te praten en hen advies te verlenen.

Als een snelle vooruitgang in workflowautomatisering uitblijft, zal de overgang naar adviesverlening voor de meeste kantoren een grote uitdaging blijven.

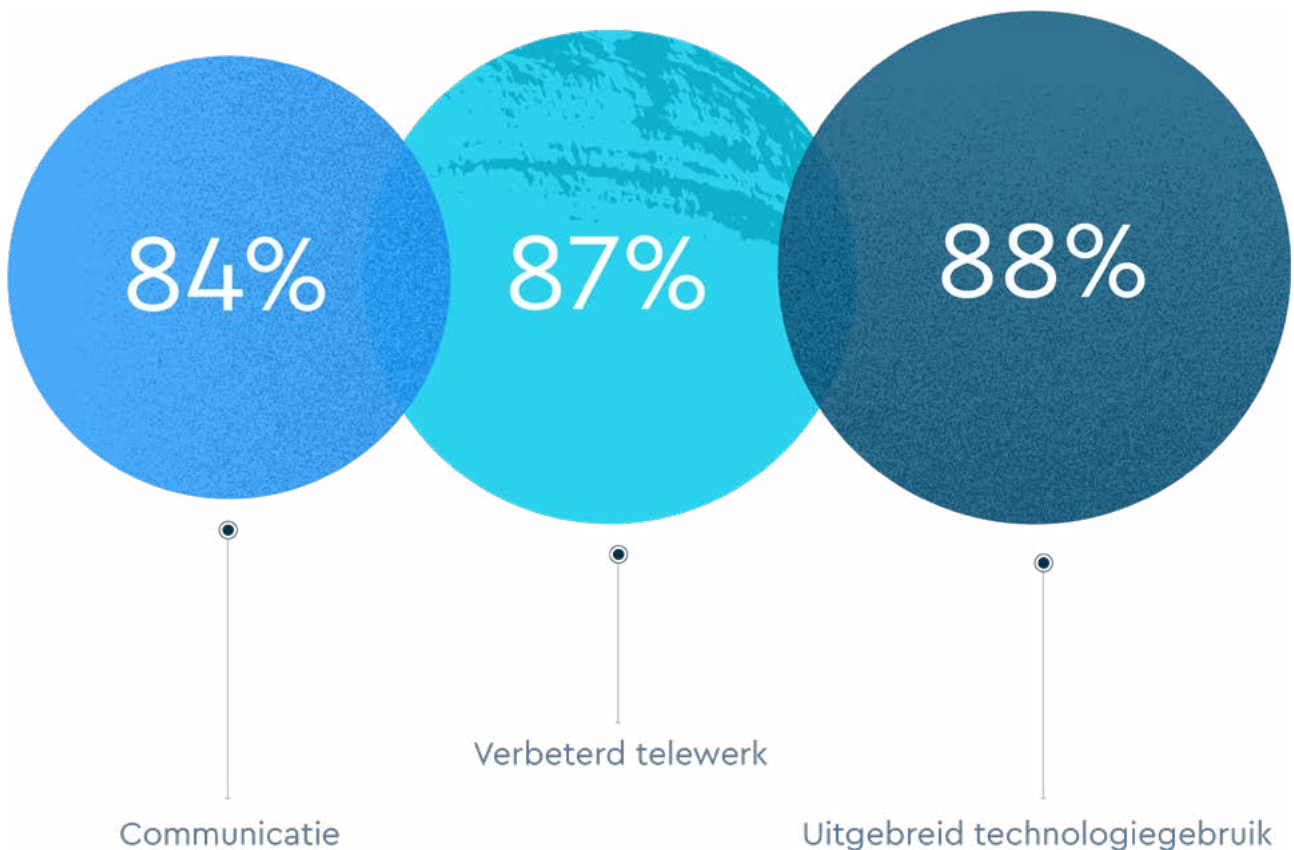


Telewerk is een blijver



Het is geen verrassing dat de toename in technologiegebruik het voorbije jaar vooral aangedreven werd door de noodzaak om snel beter te kunnen communiceren en samenwerken. 67% van de deelnemers is het ermee eens dat ze elektronisch kunnen communiceren met hun klanten. Dat is goed nieuws, maar de vraag die zich ook meteen opdringt is: hoe hebben die andere 33% dan gefunctioneerd tijdens de lockdown?

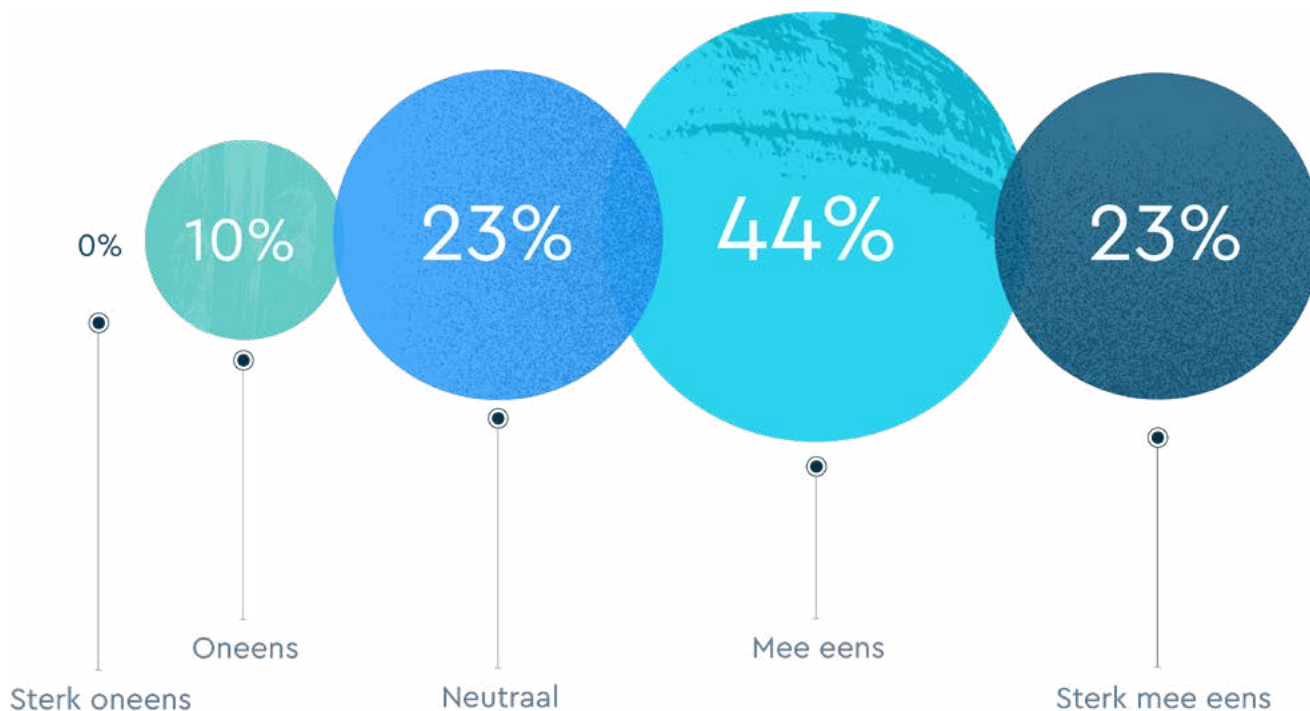
Globaal gesproken heeft 88% van de kantoren zijn technologiegebruik uitgebreid. Dieper ingaand op dit thema hebben we hen vervolgens gevraagd om alle domeinen aan te duiden waarin dat het geval was. 87% zei dat ze vooral gefocust hadden op de verbetering van telewerk en 84% had het over communicatie.



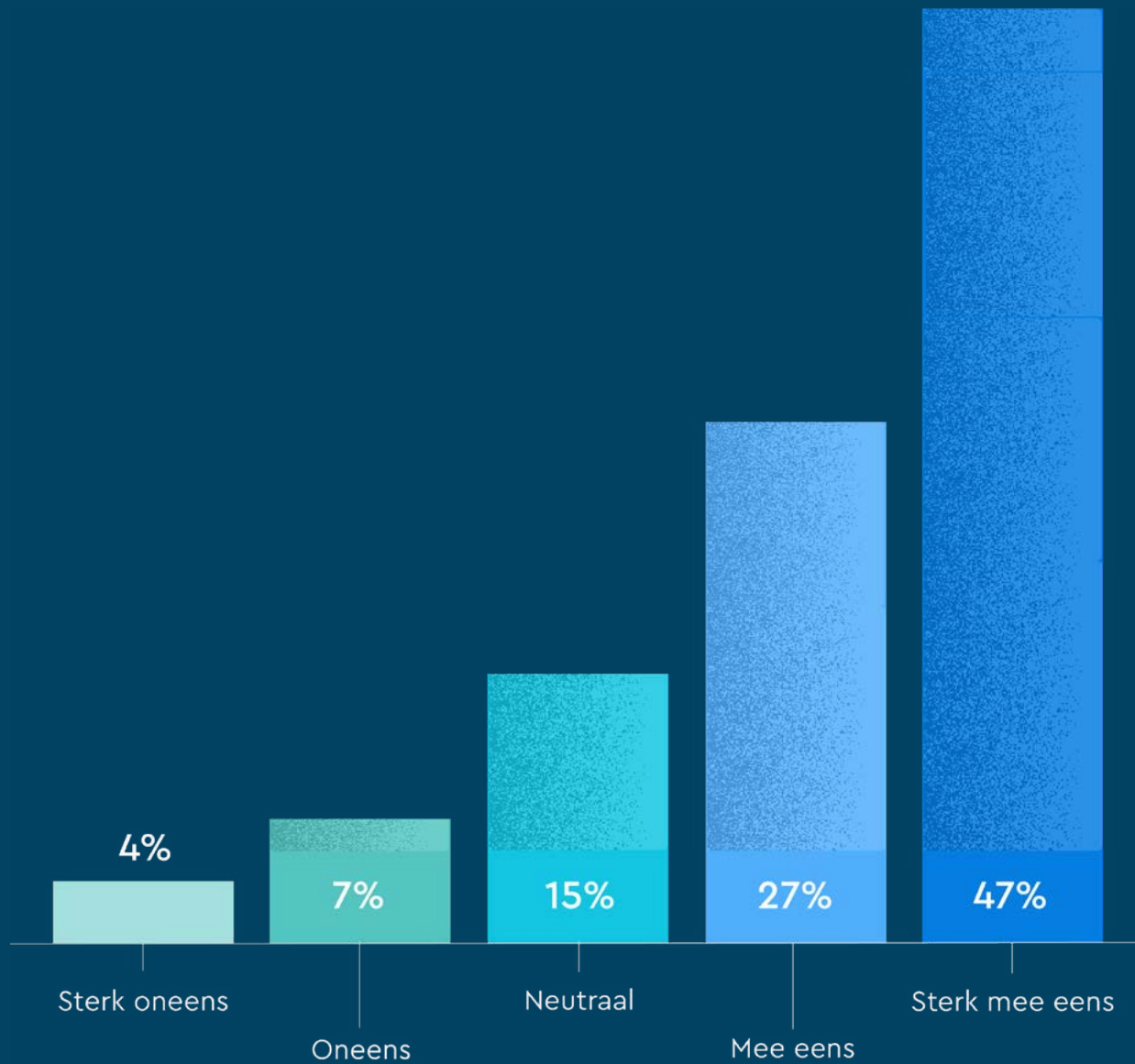
Maar succesvol flexibel en afstandswerken gaat om veel meer dan alleen maar communicatie en samenwerking. Je moet toegang hebben tot je klantendossiers. Het is dus bemoedigend dat 74% het ermee eens is dat ze overal en op elk toestel aan klantendossiers kunnen werken. Op het eerste gezicht is dat lang niet slecht, maar vorig jaar stond de teller op 73%.

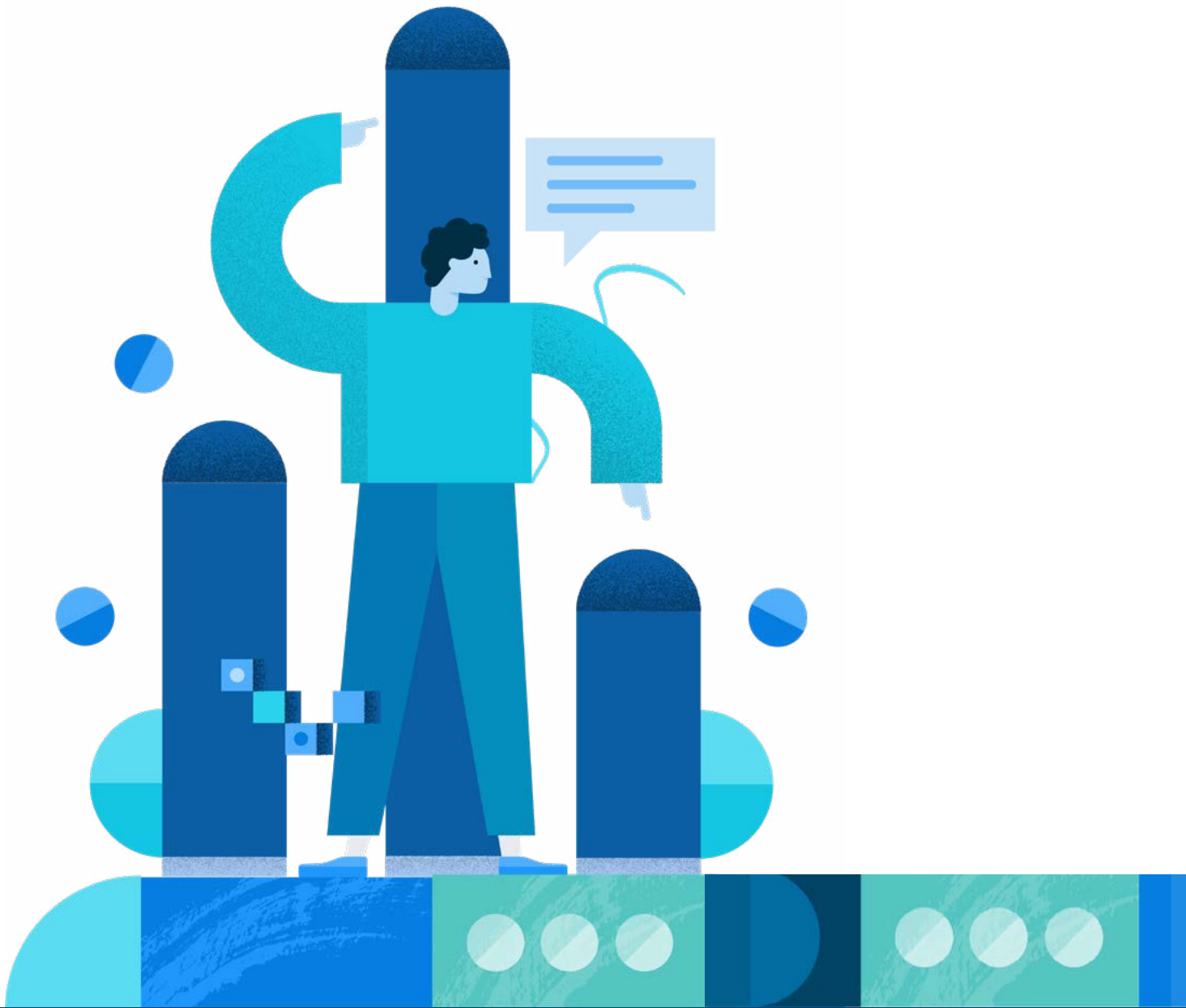
Waarom bleef de verbetering in zo'n cruciaal domein dan uitgerekend dit jaar zo beperkt? Rekening houdend met alle investeringen die kantoren gedaan hebben om vanuit huis te kunnen werken, zou je verwachten dat dit cijfer veel hoger ligt. Als dat niet wordt aangepakt, naast verbeteringen in samenwerking, zal dat uiteindelijk een negatieve impact hebben op de productiviteit.

Ik kan elektronisch communiceren en samenwerken met mijn klanten.



Ik kan overal en op elk toestel aan klantendossiers werken

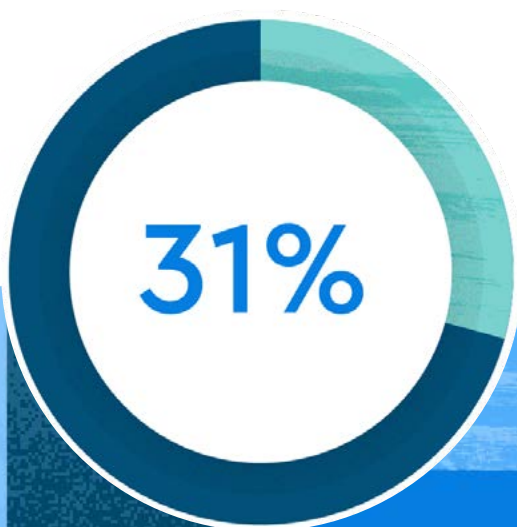




De kracht van benchmarking: adviesmogelijkheden aanboren

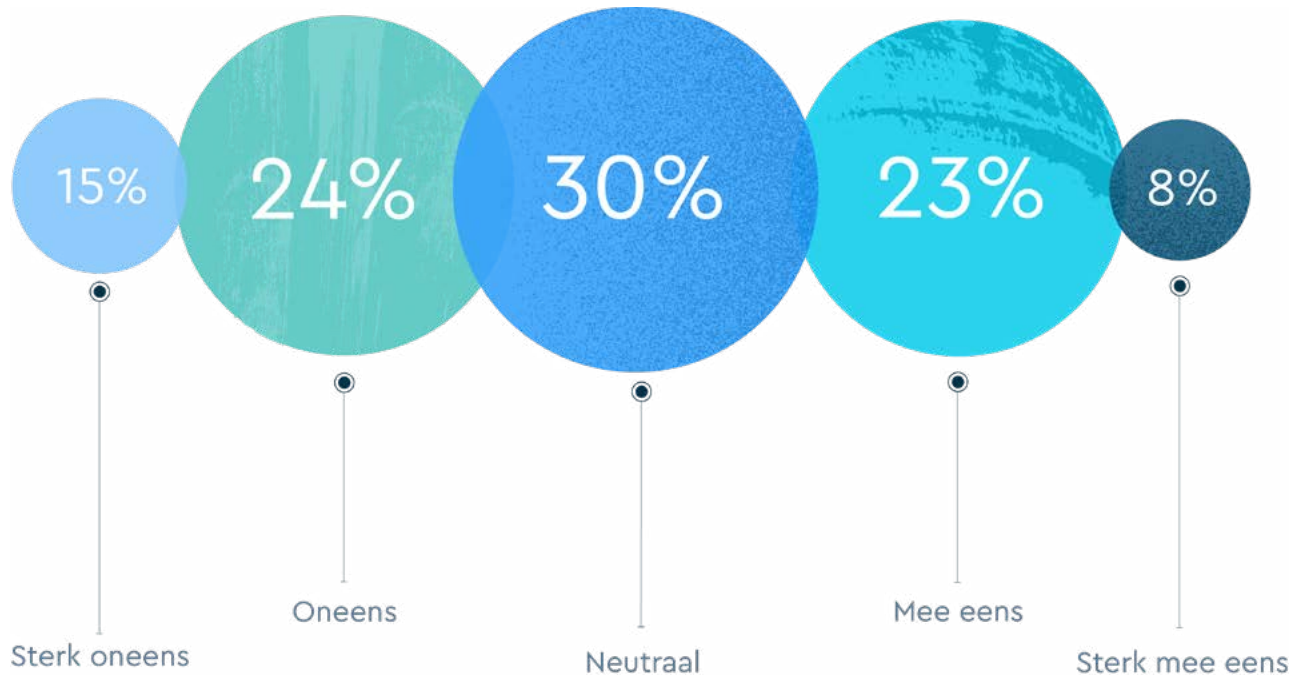
Met de juiste technologie gaat compliancerapportering sneller, makkelijker en accurater. Maar er is meer. Tot nu toe tonen onze enquêteresultaten een stevig verankerde digitale maturiteit op vlak van data en automatisering, maar de sector zou nog veel beter kunnen.

Vooruitdenkende kantoren gebruiken data, analyse en rapporteringstools om hun best practices te benchmarken en sterke inzichten te verwerven over hun klantenportfolio heen. Heel wat deelnemers aan onze enquête profiteren nog niet van deze voordelen.



Slechts 31% zegt dat ze inzichten kunnen verkrijgen door data te benchmarken over hun klantenportfolio heen.

Ik kan inzicht verkrijgen in mijn klantenbasis door data te benchmarken over mijn klantenportfolio heen

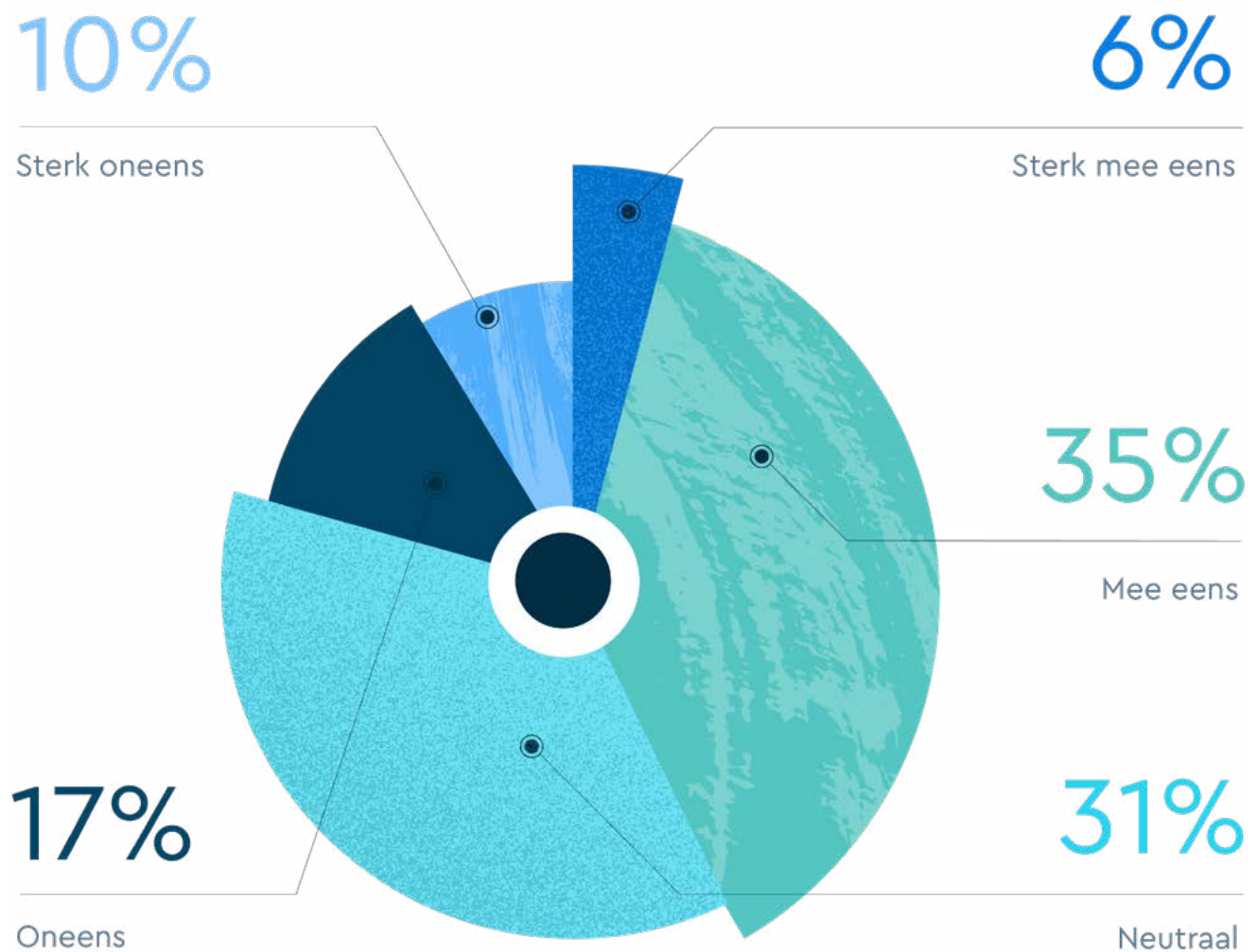


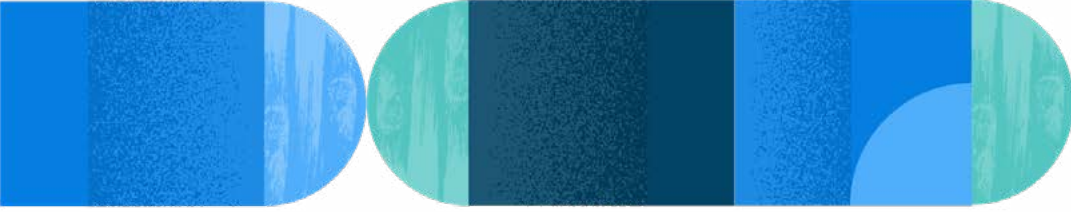
En slechts 41% is het ermee eens dat ze een gedetailleerde analyse kunnen uitvoeren van elk klantendossier of van hun volledige portfolio. Dat baart zorgen, want benchmarking is het fundament van doeltreffend advies.

De spreiding van de resultaten voor 'mee eens', 'neutraal' en 'oneens' wijzen op beperkte capaciteiten en zichtbaarheid. De deelnemers zijn in staat om een aantal dossiers te analyseren, maar niet allemaal.

Ze kunnen een aantal klantendossiers vergelijken, maar niet allemaal. Is dat te wijten aan de Excel-factor? Data worden gecapteerd maar bevinden zich in geïsoleerde silo's waarin het moeilijk is om ze te ordenen, te controleren en te delen. Hoe dat komt is niet helemaal duidelijk, maar het proces is in elk geval niet grondig genoeg. Kantoren zouden hun volledige portfolio moeten kunnen raadplegen en analyseren.

Ik kan mijn systemen gebruiken om een gedetailleerde analyse uit te voeren van elk klantendossier of van een portfolio van dossiers (bv. boekhoudkundige data, werkdossiers, rekeningen, belastingen)

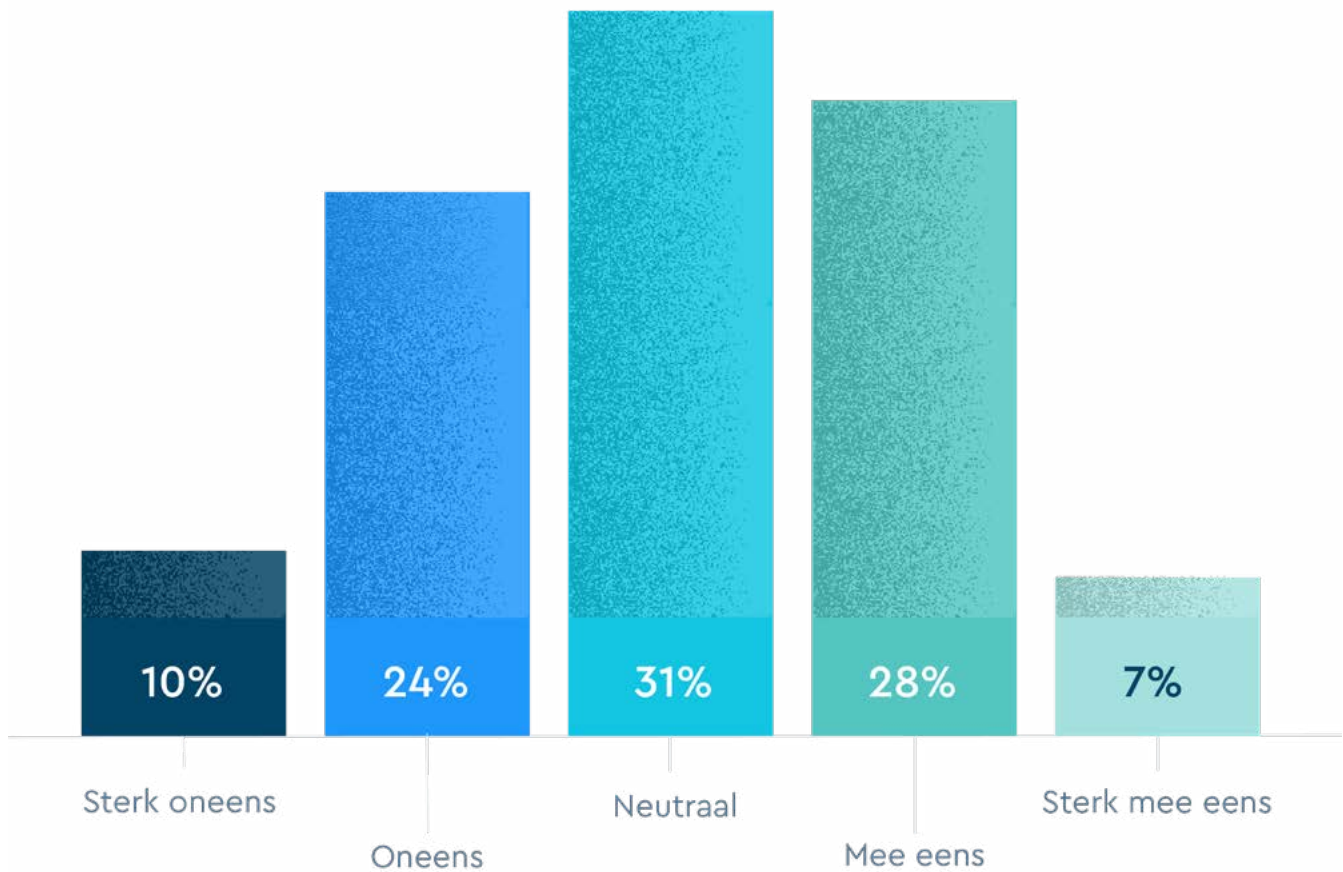




Toegang tot financiële data in andere systemen blijft voor kantoren een lastige kwestie. Slechts 7% is het er sterk mee eens dat ze in staat zijn om bijkomende data te gebruiken

voor hun bedrijfsmanagement. Dit percentage is niet gewijzigd sinds vorig jaar. Het wordt dus nogmaals duidelijk dat er geen verbeteringen zijn op vlak van inzichten verwerven.

Ik kan financiële data gebruiken in andere systemen die wij, of onze klanten, gebruiken voor bedrijfsbeheer





De vooruitgang in de verschuiving van compliance naar adviesverlening verloopt langzaam

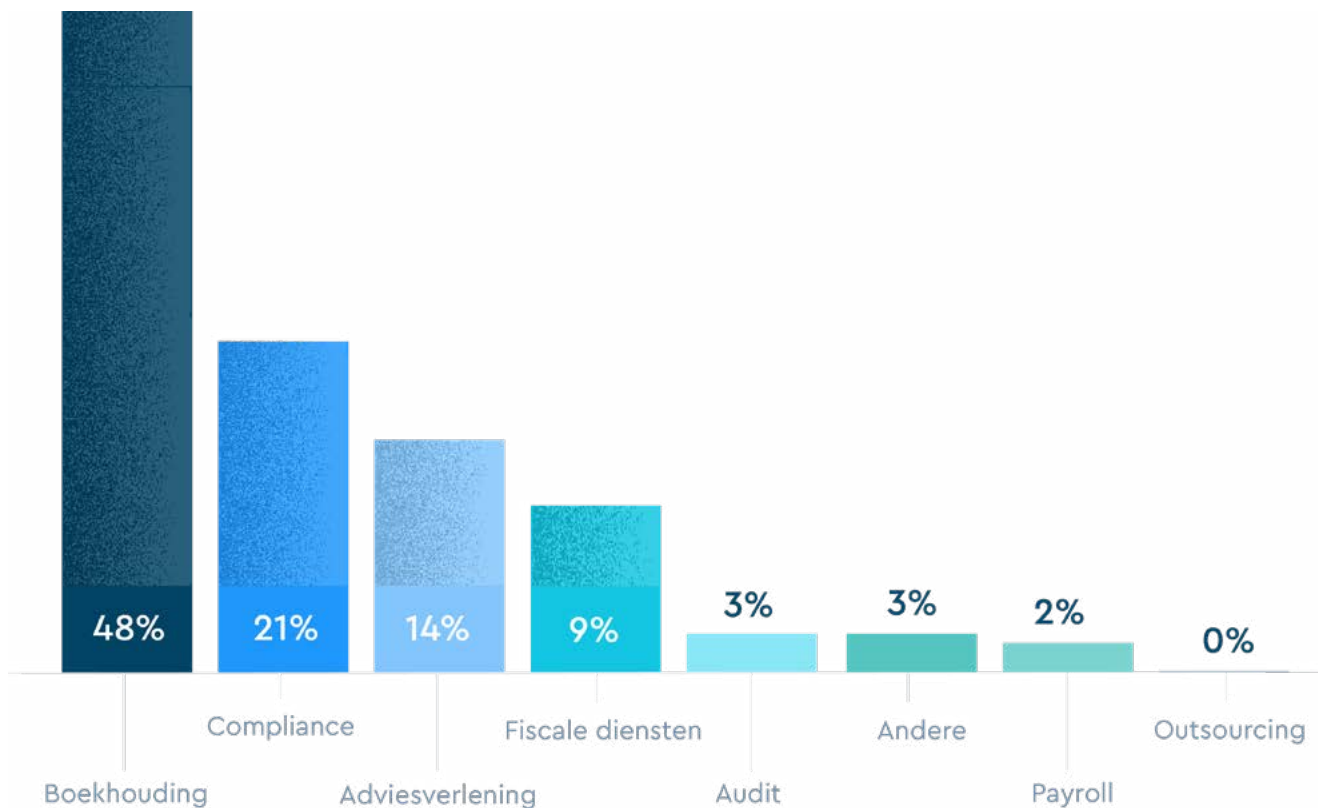


Vorig jaar gaf 76% van de kantoren aan te verwachten dat adviesverlening over vijf jaar hun grootste bron van inkomsten zou zijn, waarbij slechts 14% zei dat dit vandaag al het geval was.

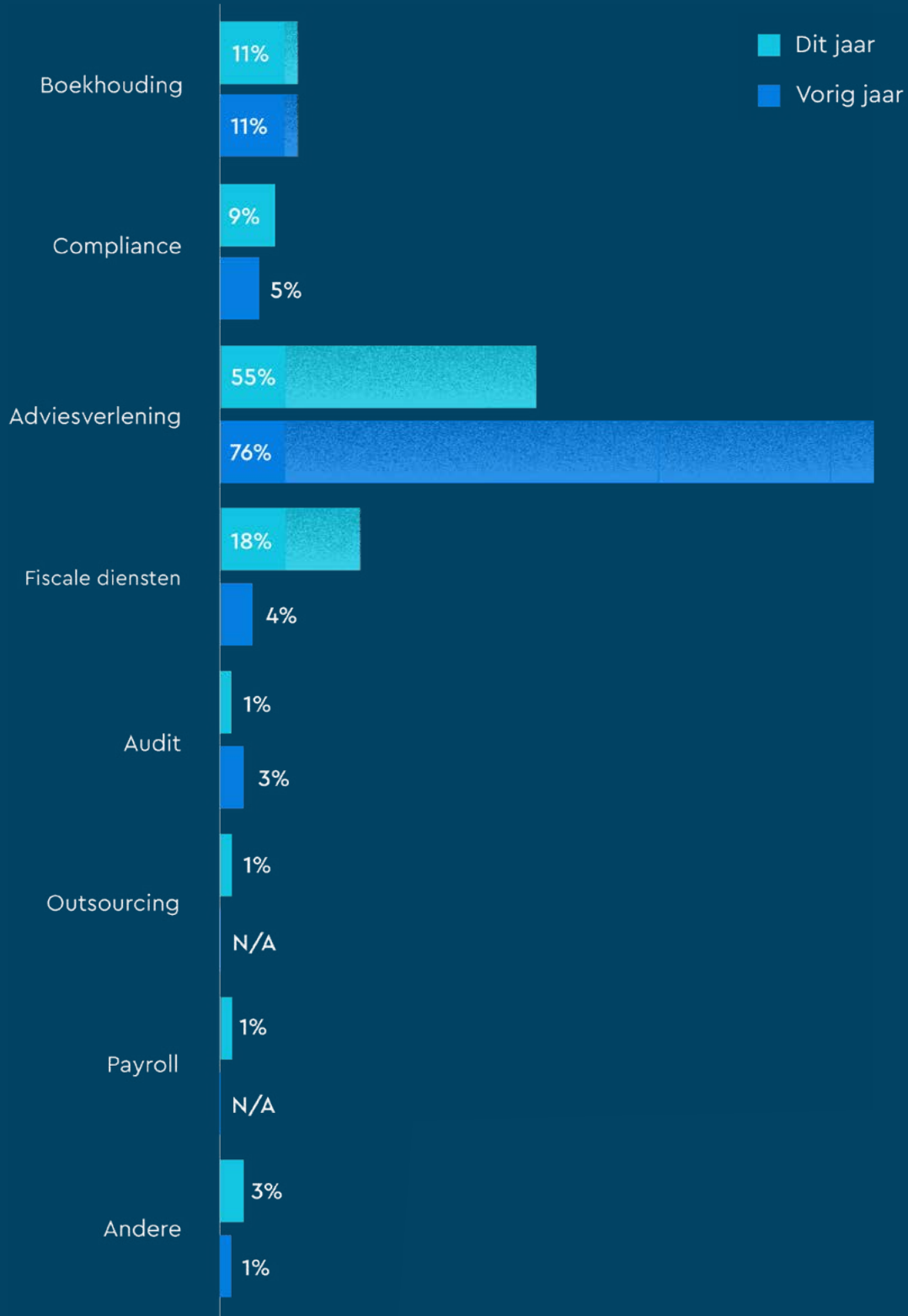
Maar hoever staat iedereen intussen met deze verschuiving naar advies? Slecht nieuws: tot nu toe is hier weinig vooruitgang te zien. Net als

vorig jaar beschouwt op vandaag nog maar 14% adviesverlening als belangrijkste bron van inkomsten. Boekhouding blijft de hoofdmoot, we zien hier zelfs een stijging van 42 naar 48%. En wat nog erger is: in deze editie beschouwt slechts 55% adviesverlening als een sleutelement voor de toekomst binnen hetzelfde tijds kader.

Wat is op dit moment je voornaamste bron van inkomsten?



Wat zal volgens jou over vijf jaar je grootste bron van inkomsten zijn?





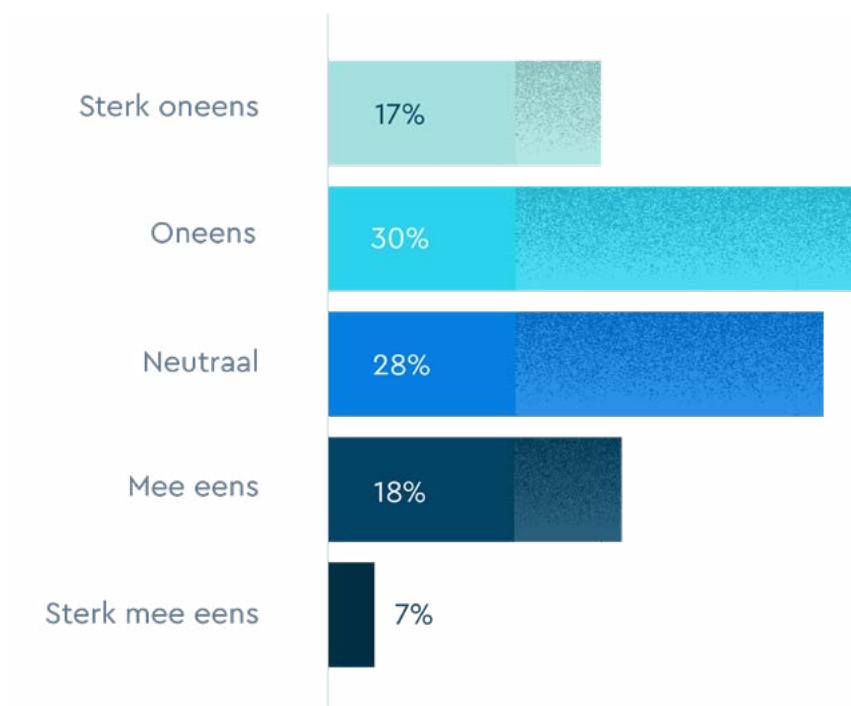
Wijst dit op een verandering van de prioriteiten? Wij denken van niet. Onze ervaring geeft aan dat dit meer een kwestie is van gebrek aan zelfvertrouwen om de deadline 2025/26 te halen.

Er ligt dus nog werk op de plank. De ambitie om succes te boeken met adviesverlening is er nog steeds, maar bij gebrek aan een aantal belangrijke vaardigheden blijft de echte vooruitgang voorlopig nog uit.

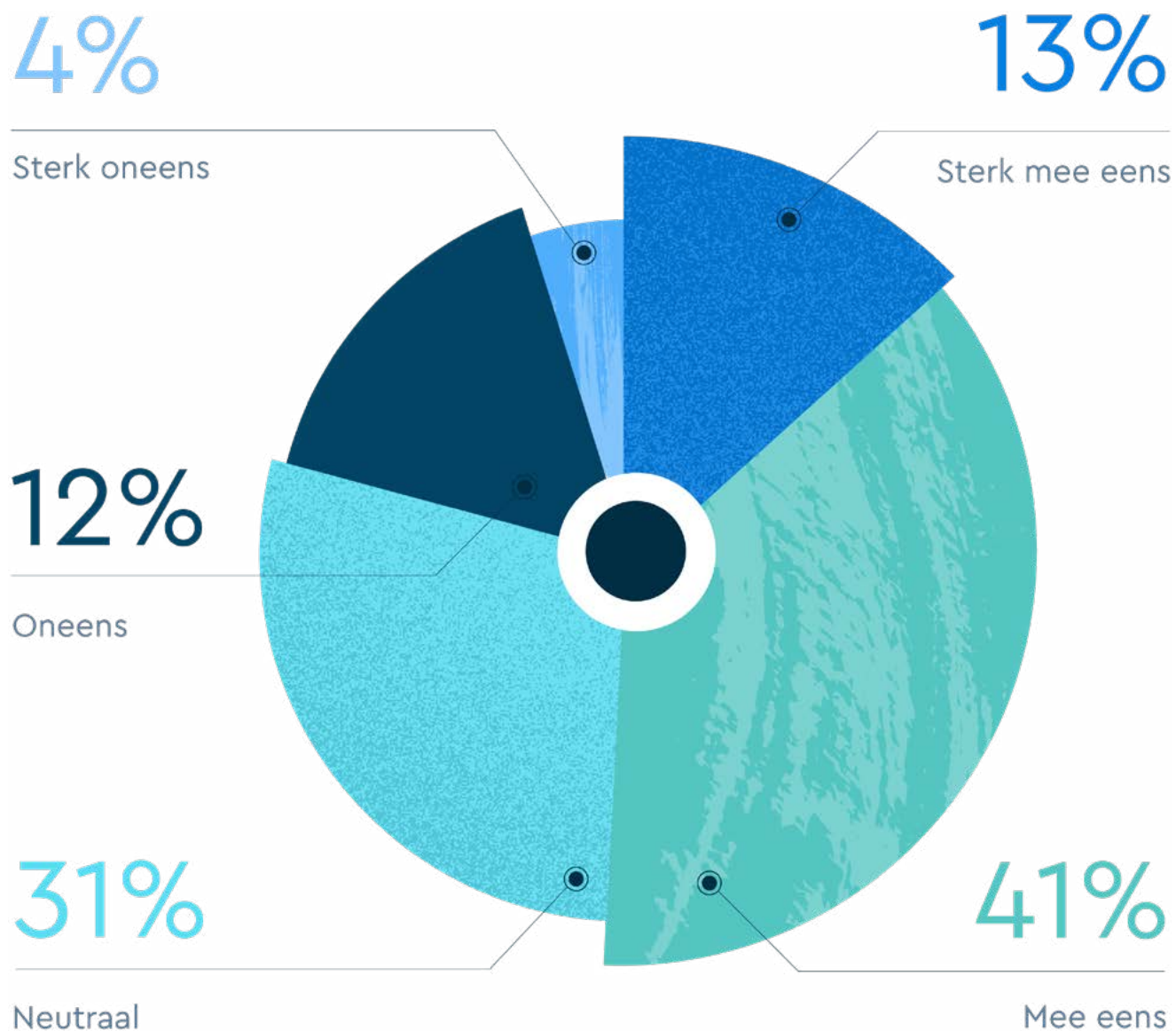
Kantoren zijn hun digitale maturiteit op sommige vlakken aan het verbeteren maar ze benutten technologie nog niet ten volle voor prognoses, financiële modellering en het aanbieden van advies met toegevoegde waarde aan hun klanten.

Slechts 7% is het er sterk mee eens dat ze hun klanten proactief advies kunnen aanbieden. 47% gaf aan dat niet te kunnen, wat een groot nadeel betekent.

Ik kan automatische waarschuwingen of rapporten aanmaken op basis van klantgegevens. Zo kan ik mijn team helpen om klanten proactief advies te geven



Ik heb toegang tot data en inzichten waarmee ik adviesverlening kan aanbieden aan mijn klanten

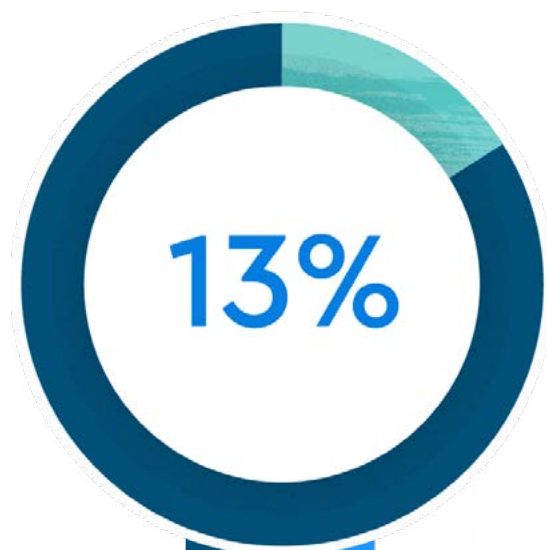


Slecht 13% is het ermee eens dat ze toegang hebben tot de nodige gegevens en inzichten om advies met toegevoegde waarde te kunnen aanbieden aan hun klanten.

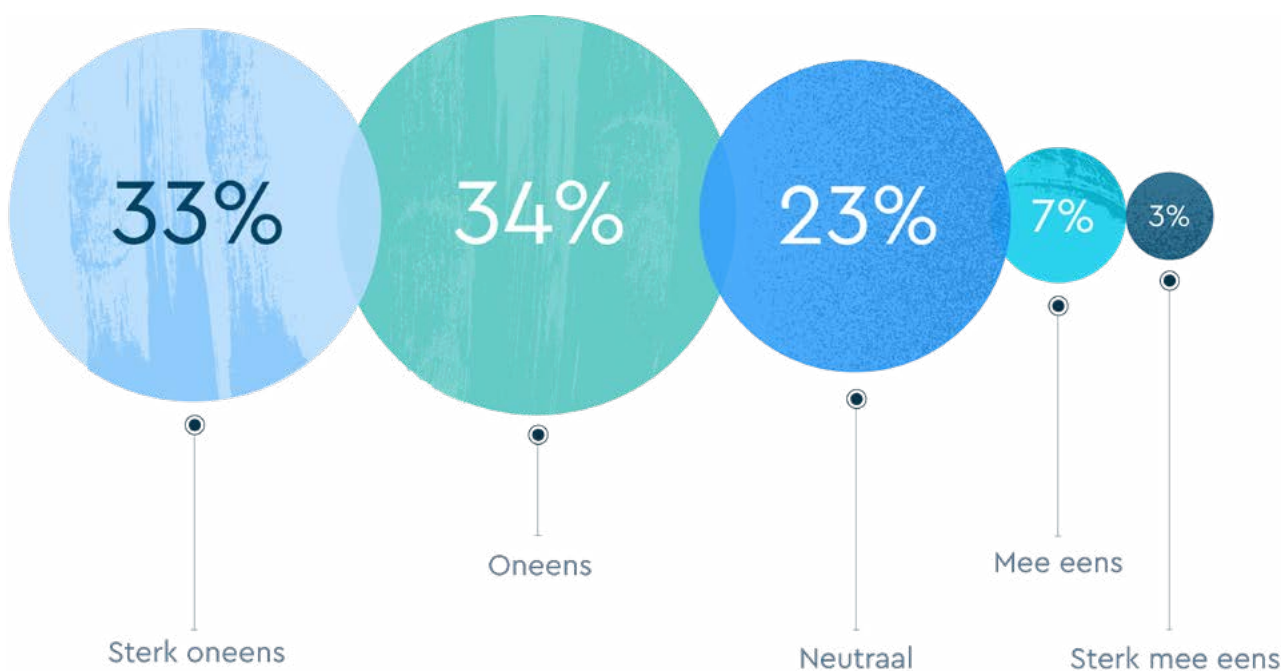
Ongeveer de helft weet het niet of heeft die toegang niet. Adviesverlening begint met data en inzichten. Hoe gaan ze dat ontwikkelen zonder die twee?

Adviesverlening draait niet om inzichten ontdekken in de data, het gaat erom dat je op de hoogte bent van kansen of problemen en dat je die informatie op tijd met je klant deelt zodat die actie kan ondernemen om betere resultaten te behalen.

Hoe sneller je een inzicht ontdekt, deelt en erop kan inspelen, hoe waardevoller het is. Desondanks gaf slechts 10% aan dat hun IT-systemen hen automatisch waarschuwen wanneer een klant een bepaalde benchmark overschrijdt waardoor actie vereist is.



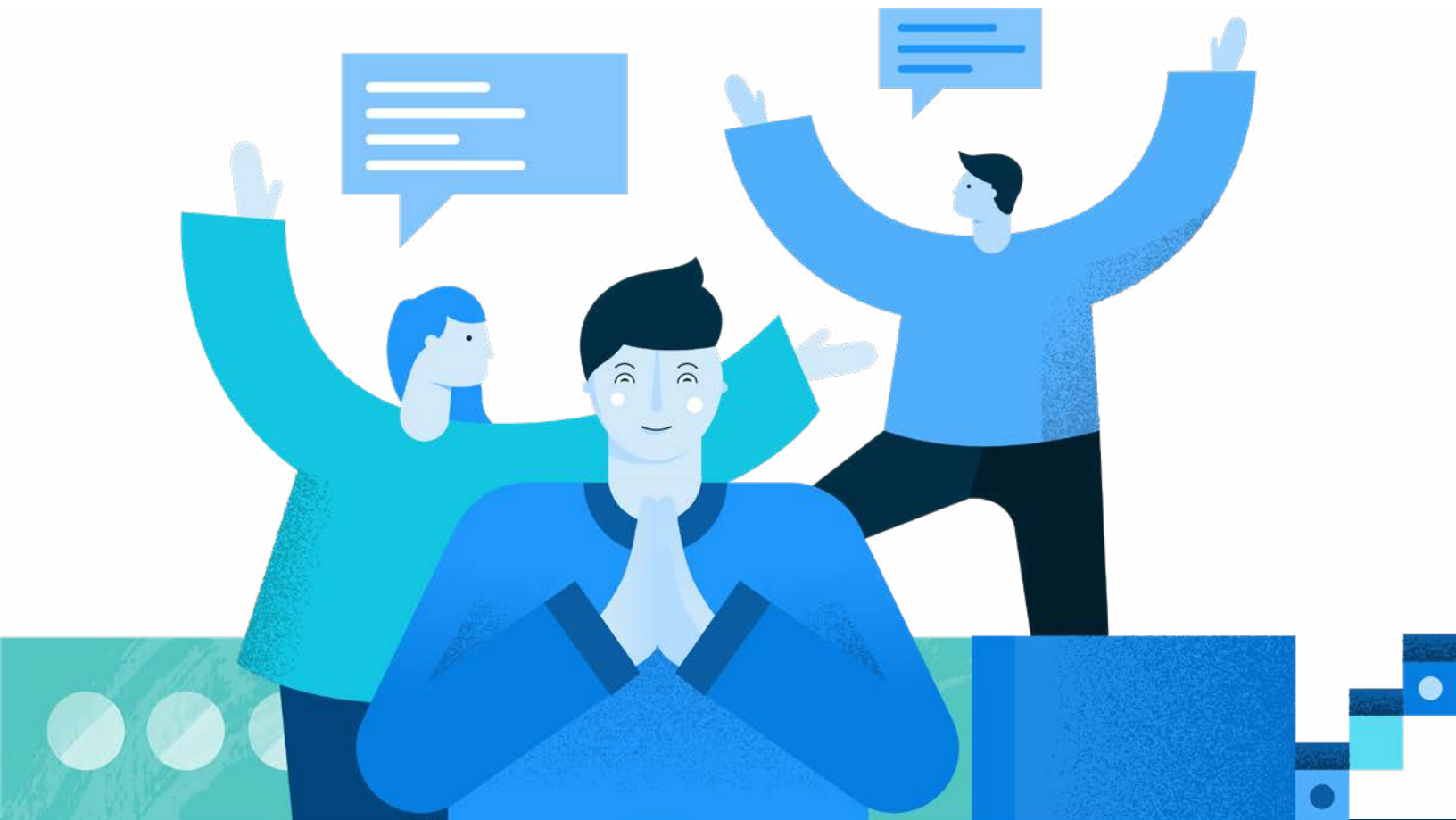
Mijn IT-systemen brengen mij automatisch op de hoogte als een klant een bepaalde benchmark overschrijdt waardoor ik iets moet ondernemen bv. wanneer de drempel voor BTW/GST-registratie bereikt wordt



Net zoals bij alle bedrijven, hebben ook accountancykantoren de impact van de pandemie uiteraard zwaar gevoeld. De operationele onzekerheid heeft ertoe geleid dat 'de boel draaiende houden' de belangrijkste prioriteit was en het lijkt erop dat dit voor velen heeft geleid tot een vertraging in de strategische vooruitgang van hun digitale transformatie. Datamanagement, communicatie

en samenwerking zijn er dan weer wel op vooruitgegaan.

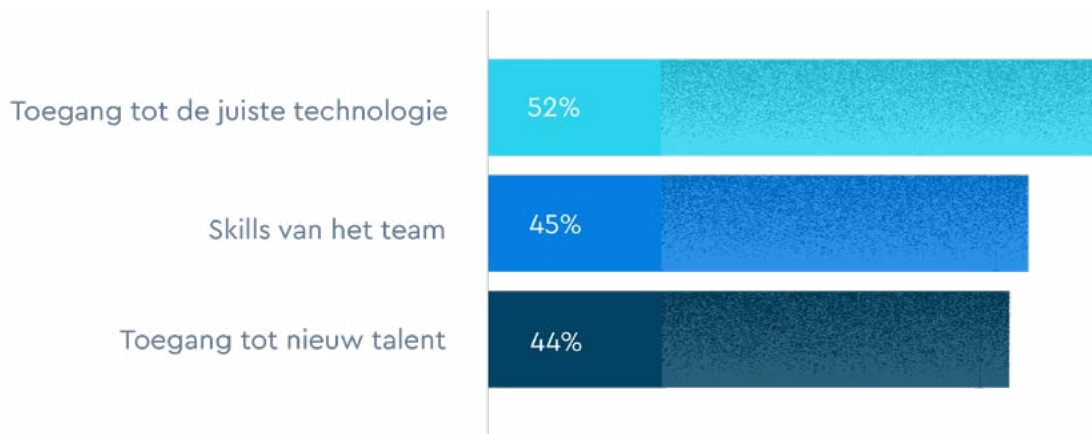
Na een jaar van beperkte vooruitgang in hun digitale transformatie zullen kantoren hun inspanningen moeten verdubbelen om de vertragingen in hun technologiegebruik goed te maken. Alleen zo kunnen ze vooruit met hun advies ambities.



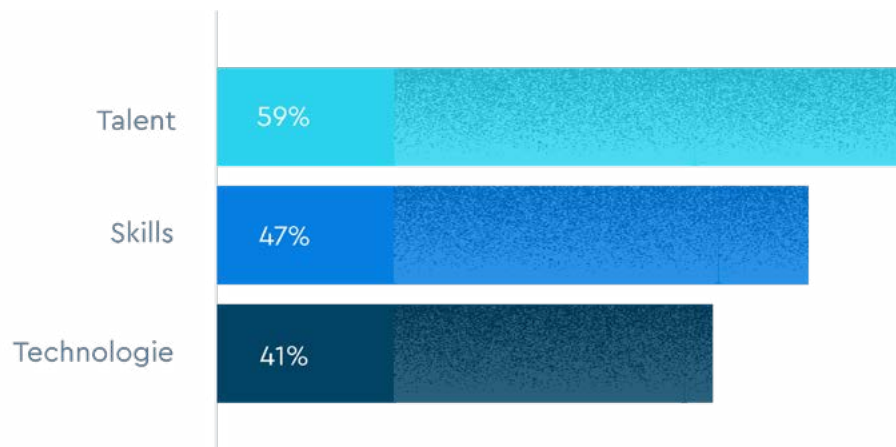
Wat zet de rem op succes in de toekomst?



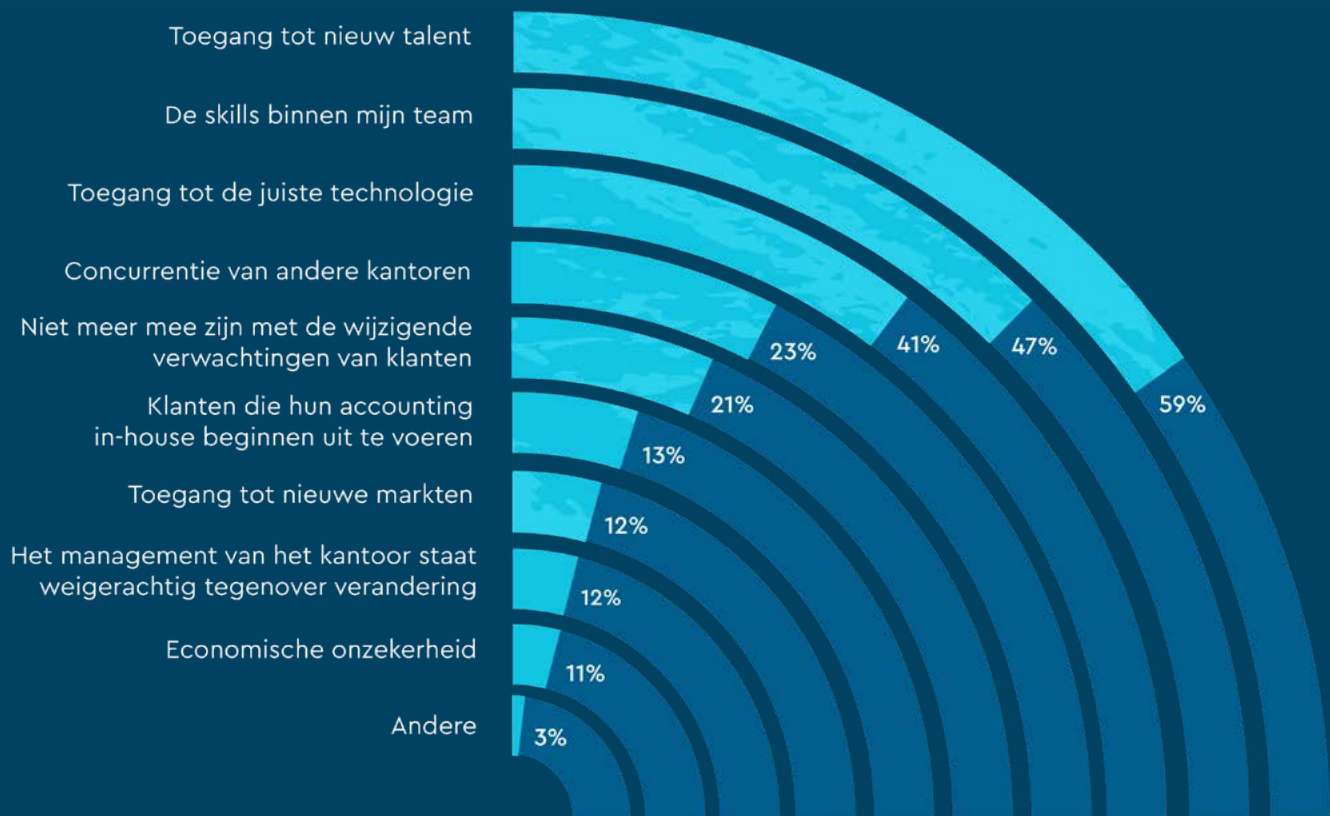
In het rapport van 2020 noemden de deelnemers in hoofdzaak drie belangrijke bedreigingen voor succes in de toekomst:



Dit jaar zien we een omgekeerd beeld. De prioriteit ligt nu bij het vinden van nieuwe:



Wat zijn de belangrijkste bedreigingen voor je succes in de toekomst? (Duid alles aan wat van toepassing is)





Daar zijn een aantal mogelijke verklaringen voor:

Talent is dungezaaid

In een recent rapport van de Europese Unie vernoemt men [accountants als een van de knelpuntberoepen over heel Europa](#), waarbij minstens negen landen melding maken van een gebrek aan vaardigheden in de sector. Wanneer een kantoor niet in staat is om de juiste talenten in huis te halen, heeft dat een duidelijke impact op de groeiplannen voor de toekomst.

Bepaalde skills ontbreken

Zorgen een gebrek aan technologische ervaring en adviserende vaardigheden ervoor dat kantoren met de handrem op werken? Kantoren moeten niet alleen bouwen aan een intern draagvlak voor verandering. Willen ze succesvol zijn in de toekomst, dan moeten ook opleidingen rond technische en adviserende vaardigheden voor de bestaande medewerkers hoog op de agenda staan.

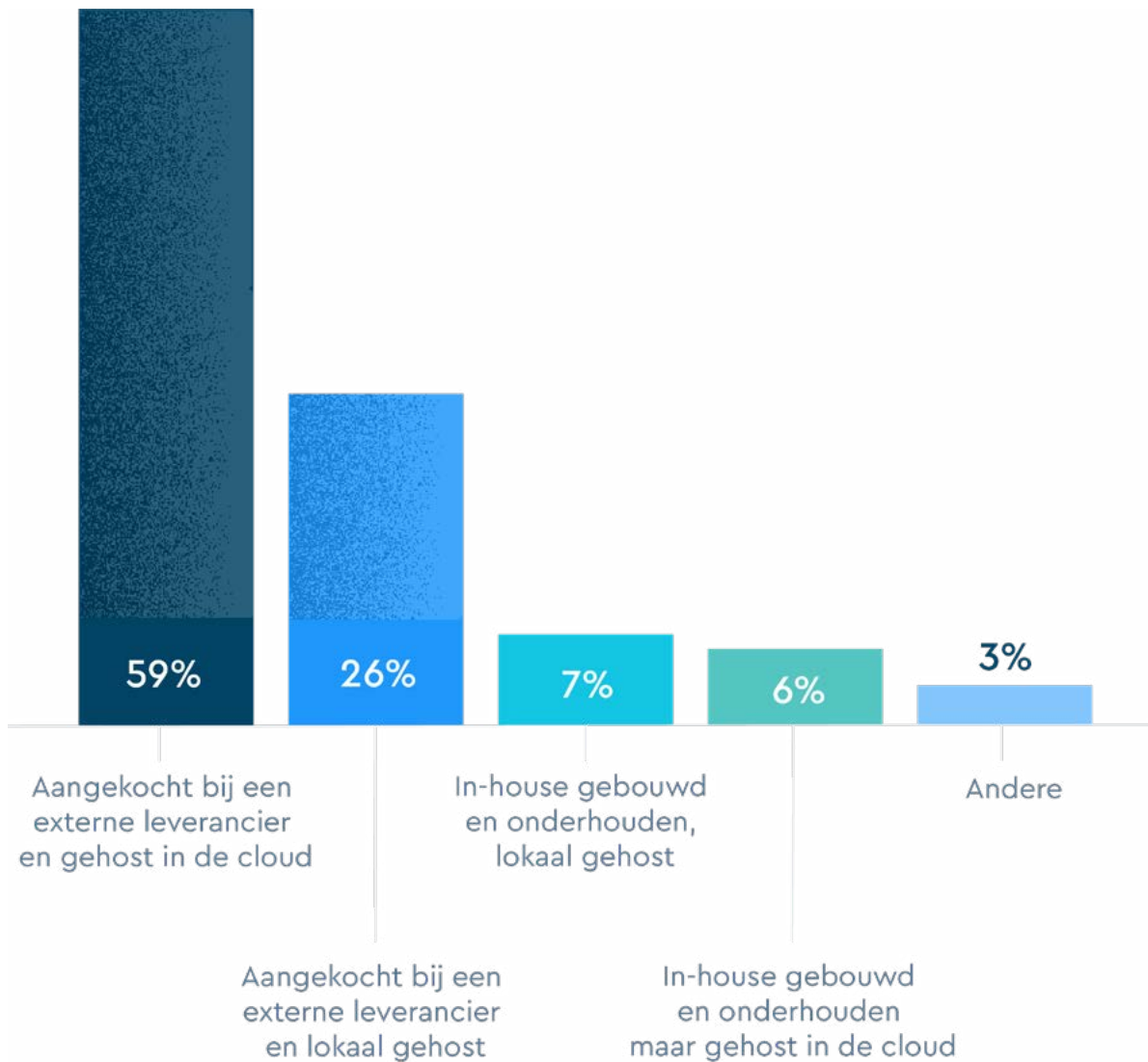
Naast de traditionele vaardigheden moeten accountants ook raadgevende en mensgerichte skills verwerven. Technologie kan dan wel helpen bij de verwerking van de cijfers en het aanbieden van inzichten, het zijn wel de accountants die deze inzichten moeten toepassen, vertrouwen moeten opbouwen en hun klanten ondersteunen in de toepassing van deze lessen.

Er is nood aan technologieën die ook op lange termijn geschikt blijven

Het goede nieuws is dat meer dan de helft (59%) van de deelnemers cloudbased software van derden gebruikt terwijl 26% gebruikmaakt van on-site hosting. Er is voor de voorbije 12 maanden een lichte stijging merkbaar in de implementatie van cloud – van 50% naar 59% – maar de graad van verandering suggereert dat kantoren nog steeds geen gebruikmaken van een technologie die ook op lange termijn echt afgestemd is op hun noden.



Welke situatie omschrijft het beste jouw huidige software?



Blijven werken met oude technologie vormt een barrière voor innovatie en vooruitgang. Er komen regelmatig nieuwe technologieën bij en kantoren moeten onderzoeken of en hoe die hen kunnen helpen met hun doelen rond adviesverlening.

Slechts 24% maakt jaarlijks een beoordeling van zijn technologie, wat een verlies van maanden aan mogelijke vooruitgang betekent. 6% wacht zelfs nog langer: zij stellen de evaluatie van hun technologie uit tot hun licenties en contracten vernieuwd moeten worden.

Technologie speelt echter een cruciale rol in de transformatie van bedrijven. Partners moeten dan ook permanent oog hebben voor het potentieel van nieuwe technologieën en hoe die kunnen helpen om verder te evolueren in de richting van een toekomst in adviesverlening.

De verschuiving naar de cloud is bemoedigend en de beperkingen door de pandemie hebben zeker een rol gespeeld in deze verandering. Kantoren moeten hun technologische ontwikkeling echter beschouwen als een sleutelement in hun bedrijfs- en innovatieagenda.



24%

Hoe vaak herbekijk je jouw technologische vereisten?

5%

Wanneer een klant ons vraagt om een nieuwe technologie te ondersteunen

46%

Wanneer we een nieuwe oplossing ontdekken

6%

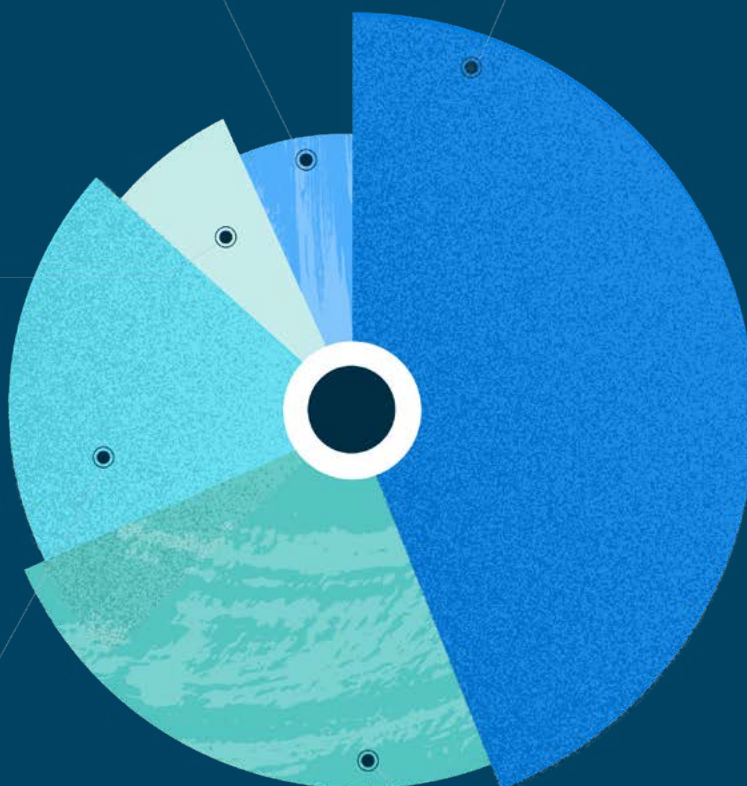
Wanneer licenties of abonnementen op het punt staan te vervallen

19%

Elke 6 maanden

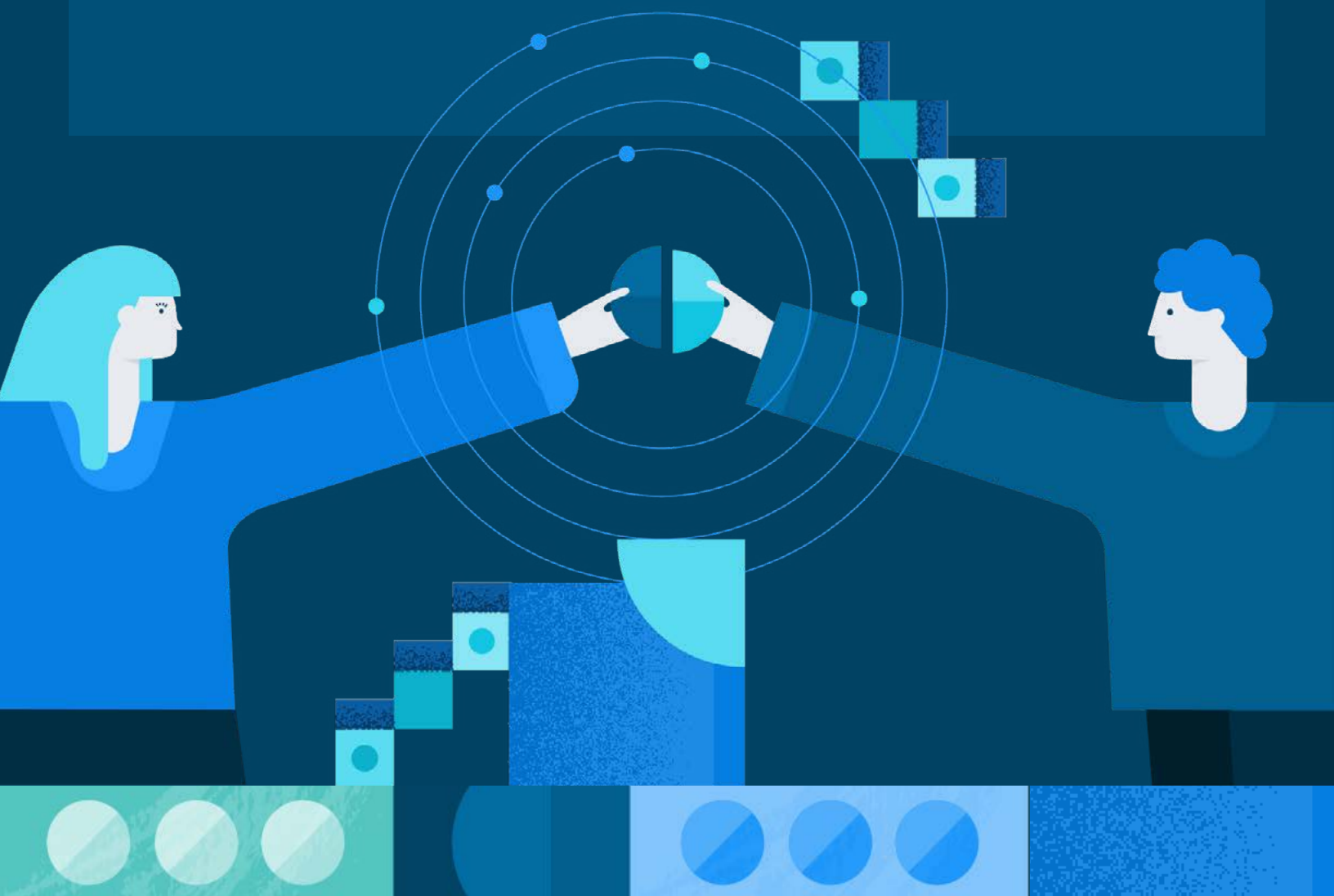
24%

Jaarlijks



Conclusie

Rij het gat dicht. Het is tijd om wat harder op de gaspedaal te gaan staan





Het voorbije jaar was op zijn zachtst gezegd bijzonder

Het valt dan ook te verwachten dat de resultaten van deze enquête beïnvloed zijn door de enorme veranderingen die zich hebben voorgedaan in de dagelijkse werking van kantoren.

Zo goed als alle ondervraagde kantoren hebben hun technologiearsenaal uitgebreid. Dat deden ze voornamelijk om hun productiviteit op peil te houden en om de samenwerking tussen hun thuiswerkende teamleden te verbeteren.

Hoewel de hoofddoelstelling van die veranderingen waarschijnlijk zuiver praktisch was, betekenden ze toch een indirecte boost voor de digitale transformatie. Er worden nu meer financiële data digitaal opgeslagen via cloudplatforms. Op die manier kunnen kantoren data verzamelen uit verschillende bronnen en kunnen ze er met meerdere mensen tegelijk op

werken. Naast de nauwere samenwerking met collega's, maken diezelfde cloudoplossingen het ook mogelijk om beter samen te werken met klanten.

Ondanks deze fundamentele vooruitgang in data en samenwerking, blijft er nog heel wat werk voor de boeg. De focusverschuiving van compliancerapportering naar adviesverlening is een duidelijke prioriteit maar de meeste kantoren beschikken nog niet over de juiste tools om de beweging volledig te maken.

De pandemie mag de ontwikkelingen op dat vlak dan met een jaar vertraagd hebben, nu wordt het tijd om terug in actie te schieten. We moeten ons nog harder inzetten voor digitale transformatie en moeten het gat dat de gebeurtenissen van 2020/21 in onze vooruitgang hebben geslagen, dichtrijden..

Belangrijkste resultaten

Als respons op de pandemie heeft **88% van de accountancykantoren** hun technologiearsenaal uitgebreid.

Tactisch gezien was dat **positief voor de continuïteit**, maar de strategische verschuivingen voor businessmodellen zijn uitgebleven.

De inkomsten uit adviesverlening zijn **procentueel stabiel** gebleven sinds ons vorige rapport. Er is dus maar weinig vooruitgang in het dienstenaanbod.

Er werken nu meer kantoren met **realtime data** maar ze moeten nog uniforme processen en geautomatiseerde workflows implementeren.

Minder dan een derde (31%) kan inzichten verwerven door data te benchmarken over hun klantenportfolio heen. Daardoor worden hun mogelijkheden tot adviesverlening sterk beperkt.

2020 was een kwestie van overleven, maar willen kantoren tegen 2025 hun adviesambities waarmaken, **dan moeten ze nu volop inzetten op transformatie.**

Ontdek wat onze klanten vinden van onze bevindingen uit het onderzoek

Schrijf je in voor onze webinar waar we vergezeld zullen worden door klanten van Silverfin. Zij geven hun visie op de bevindingen van het onderzoek en bespreken hoe zij de ontwikkelingen in de komende 12 maanden zien.

[Registreer hier](#)

