

## Acera Accountants en Raadgevers legt basis voor innovatie en meer klantgerichtheid met WerkPlek 2.0 van Inter Access

**“Voor een middelgrote accountancyorganisatie als Acera is optimaal inzicht in alles wat met onze klanten te maken heeft, dé manier om ons te onderscheiden. Als je veel weet over je klanten, kun je de service aan iedere individuele klant continu verbeteren.” Dat zegt Gooitzen Boonstra, partner bij Acera Accountants en Raadgevers, dat medio 2009 koos voor het WerkPlek 2.0-concept van Inter Access. Volgens Boonstra en collega-vennoot Klaas Dijkstra legt het bedrijf hiermee een solide basis voor innovatie en klantgerichtheid in de toekomst.**

OPTIMAAL INZICHT  
ONDERSCHEIDEN  
SERVICE VERBETEREN

Acera richt zich sinds 1995 op het aanbieden van financiële en fiscale diensten. De organisatie, met kantoren in Heerenveen, Drachten, Dokkum en Leeuwarden, en op Ameland, telt nu ruim 170 medewerkers, variërend van administratieconsulenten en registeraccountants tot en met belasting- en loonadviseurs. Acera ondersteunt een brede klantenkring in de profit- en non-profitsector. De organisatie beschikt over een AFM-vergunning om wettelijke controles uit te voeren bij bedrijven die controleplichtig zijn.

AFHANKELIJKHEID  
GOEDE IT-ONDERSTEUNING  
TELEWERKEN  
UITBESTEDEN  
VOLLEDIGE ONTZORGING

### IT

“In onze sector is de afhankelijkheid van IT groot”, stelt Boonstra met nadruk. “Bijna al ons werk gebeurt van achter het beeldscherm. Daarom is een goede IT-ondersteuning voor ons cruciaal. We hebben onze infrastructuur met het oog daarop al in 2006 geconsolideerd naar een centrale omgeving die we zelf beheerden.” Deze omgeving bood naast de verschillende kantoorapplicaties bedrijfsspecifieke functionaliteit op basis van in de sector bekende oplossingen van Afas, Unit 4 Agresso en Caseware. Sindsdien heeft Acera automatisering hoog op de agenda. De organisatie introduceerde onder meer telewerken voor bepaalde groepen medewerkers. Door de snelle ontwikkelingen op technologisch gebied startte Acera in 2008 een nieuwe oriëntatie op zijn IT-strategie. “Daarbij was de vraag: houden we vast aan een eigen infrastructuur of gaan we uitbesteden?”, zegt Dijkstra, die aangeeft dat verschillende argumenten pleitten voor uitbesteden. “Het in de lucht houden van een IT-systeem is steeds meer een specialisme aan het worden. Dat werd voor een middelgrote organisatie als de onze steeds moeilijker. We beschikken over een kleine IT-organisatie die niet alleen veel operationele taken had, zoals het verhelpen van storingen bij medewerkers of het doorvoeren van patches, maar ook toekomstplannen moest maken. Daardoor namen enerzijds de risico’s toe en konden we anderzijds niet optimaal profiteren van nieuwe ontwikkelingen op technologiegebied. We zijn dan ook tot de conclusie gekomen dat uitbesteding het beste bij ons zou passen. We wilden ‘volledige ontzorging’ voor wat betreft het operationele deel.”

GEDEGEN TRACKRECORD  
CONTINUÏTEIT  
INNOVATIE  
SCHAALBAARHEID

### Innovatie

Boonstra en Dijkstra schakelden een externe adviseur in. Gezamenlijk formuleerden zij de randvoorwaarden en eisen aan een partner voor het volledig uitbesteden van de werkplekken. Boonstra: “We zochten in de eerste plaats een partner die thuis was in onze sector en kennis had van de specifieke processen en applicaties. Daarnaast moest een partner een gedegen trackrecord kunnen laten zien en was continuïteit voor ons een kritische factor. Ook was innovatie een belangrijk aspect. Voor ons staat vernieuwing door technologie hoog op de agenda. Het was dus zaak dat een partner ook een visie had op actuele ontwikkelingen. Tot slot was schaalbaarheid een belangrijk issue. Acera is in de afgelopen jaren constant gegroeid. Die trend is nog niet voorbij. De oplossing zou ons daarin goed moeten kunnen ondersteunen.”

IT-KOSTEN VOORSPELBAAR  
INTEGRALE  
INFORMATIEVOORZIENING  
24 X 7

### WerkPlek 2.0

Boonstra en Dijkstra noemen het opvallend dat er maar weinig potentiële leveranciers waren, die aan alle voorwaarden van Acera konden voldoen. Niettemin vond een zorgvuldig selectietraject plaats en koos de organisatie voor het Werkplek 2.0-concept van Inter Access. Dat sloot in alle opzichten nauw aan bij de eisen en wensen van Acera. Het concept zorgt ervoor dat de IT-kosten voorspelbaar worden doordat een organisatie per gebruiker een vast abonnementsbedrag betaalt. Daarnaast voorziet het concept in een integrale informatievoorziening. Medewerkers hebben op elke plek waar een internetverbinding beschikbaar is, toegang tot bedrijfsinformatie.

MOBIELE MEDEWERKERS  
FLEXIBELE TIJDEN  
DIVERSE LOCATIES  
AD-HOC GEDREVEN  
TOEGANG TOT  
BEDRIJFSINFORMATIE  
VOLLEDIG BEHEERD EN  
BEVEILIGD

GEEN ZORGEN MEER  
INSPELEN OP  
ONTWIKKELINGEN  
KLANT CENTRAAL  
MODERNE HULPMIDDELEN  
EFFICIENCYSLAG MAKEN

Alle applicaties en data zijn opgeslagen in het datacenter van Inter Access en worden daar 24 x 7 beheerd en gemonitord. Voor generieke applicaties als kantoorautomatisering, internet en e-mail deelt Acera de capaciteit in het datacenter. Bedrijfsspecifieke applicaties en data staan op aparte systemen die alleen door geautoriseerde Acera-medewerkers te ontsluiten zijn.

#### Het Nieuwe Werken

Met WerkPlek 2.0 speelt Inter Access in op een trend die al enige jaren bezig is: eindgebruikers van technologie hebben zich ontwikkeld tot 'mobiele medewerkers'. Zij werken op flexibele tijden en vanuit diverse locaties. Daarnaast verandert de aard van hun werk: van routinematig en gepland naar steeds meer ad-hocgedreven. Het contact met collega's verschuift van 'real time' naar 'asynchroon'. Dit stelt andere eisen aan de nieuwe werkplek. Die moet maximaal kunnen inspelen op die dynamiek. Informatie verzamelen en communiceren met anderen moet snel en makkelijk kunnen plaatsvinden. Medewerkers moeten, waar ze ook zijn, toegang kunnen krijgen tot bedrijfsinformatie. Dat is de kern van 'het nieuwe werken'. De conventionele werkplek verandert in een adaptieve werkplek: WerkPlek 2.0 van Inter Access, die zich aanpast aan het medium en op de achtergrond volledig wordt beheerd en beveiligd.

#### Voordeel

Als belangrijkste voordeel van het WerkPlek 2.0-concept noemen Boonstra en Dijkstra het feit dat zij zich over de praktische IT-ondersteuning geen zorgen meer hoeven te maken. Dijkstra: "We werken nu met een stabiele omgeving die bij de tijd is en blijft doordat deze in handen is van een specialist. Voorheen stelden wij ons heel regelmatig de vraag hoe we verder moesten met onze IT. Dat is nu voorbij. We zijn wat dat betreft met recht ontzorgd." Gooitzen Boonstra wijst er daarnaast op dat Acera dankzij WerkPlek 2.0 nu volop ruimte heeft om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen. "Zo kunnen we door een betere informatievoorziening meer doen voor een klant. Onze sector gaat traditioneel uit van de verschillende diensten en producten. Maar om ons vandaag de dag te onderscheiden, is het cruciaal om de klant en zijn behoeften centraal te stellen. Dat kan met moderne hulpmiddelen. Denk aan speciale portals waar een klant alle relevante informatie die wij over zijn bedrijf hebben, terugvindt. Of een 'cockpit' voor onze relatiebeheerders, waar zij in een oogopslag een compleet klantbeeld kunnen krijgen. Dat is in een tijd van steeds verdergaande specialisatie een groot pluspunt. Bovendien zien we dat ook de klant zelf steeds makkelijker omgaat met digitale informatie. Daardoor kunnen wij nog een belangrijke efficiencyslag maken. Nu gaat er dagelijks nog een groot aantal rapporten de deur uit. Dit zal op termijn volledig digitaal plaatsvinden, waarbij een klant ook zelf zijn rapport kan samenstellen. Verder willen we aan de slag met elektronisch factureren, waarbij we dat proces zo veel mogelijk willen automatiseren. Dat alles vereist een heel stevig IT-fundament. Die basis hebben we nu met WerkPlek 2.0 van Inter Access gelegd!"