

Hoe kies je ERP voor je Professional Services Firma of Digital Agency

MARK VAN LEEUWEN - 13 JANUARI 2021



Het kiezen van ERP kan een hele klus zijn. In de loop der jaren zijn er oplossingen opgedoken in alle hoeken en gaten van het service spectrum, maar veel bedrijven schrikken weg van de reputatie die traditionele ERP-systemen hebben vanwege hun complexiteit. Dit is jammer, aangezien ERP voor professionele diensten je bedrijf kan transformeren in een efficiënte, winstgevende machine. Dus - wat voor soort ERP-software tool voor professionele services heb je nodig?

In dit artikel gaan we het hebben over de goede en slechte eigenschappen van ERP, en waar je rekening mee moet houden voordat je ERP voor dienstverlenende bedrijven koopt om het goede te krijgen zonder het slechte.

- Wat is professional services ERP software?
- Welke services industrieën gebruiken ERP?
- Wat zijn de basiskenmerken van ERP?
- Welke voordelen heeft ERP voor een services firma?
- Wat zijn de nadelen van ERP?
- Hoe een ERP te kiezen voor je professional services firma?

Wat is professional services ERP software?

Professional Services ERP, ook bekend onder de minder bekende aanduiding **Professional Services Automation (PSA) software**, is speciaal ontwikkeld voor dienstverlenende bedrijven om de project- of servicelevenscyclus van verkoop tot facturering te beheren en te optimaliseren. Het is meer projectgestuurd dan traditionele productgebaseerde ERP en biedt meer flexibiliteit en automatisering in functies zoals projectbeheer, resourcebeheer en facturering. Hierdoor kunnen dienstverlenende bedrijven inspelen op de behoeften van verschillende klanten.

Het betekent meer gedetailleerde kennis van projectplanningen, budgetten en financiën. Meer duidelijkheid over planningen, beschikbaarheid en toegewezen werk van je personeel om projecten snel en behendig te plannen. En ook meerdere factureringsopties voor zowel 'time & material' als 'vaste prijs' projecten.

En laten we niet vergeten dat in het geval van dienstverlening tijd direct ook geld is. Dit betekent dat ERP voor professionele dienstverleners het gemakkelijk zal moeten maken om tijd en facturatie van werknemers te volgen, waardoor je meer grip krijgt op prestaties en winstgevendheid.

Kortom, ERP voor professionele services - of PSA - zorgt ervoor dat je teams alles hebben wat ze nodig hebben om services efficiënt en met hogere winstmarges te verkopen, leveren en factureren.

Welke services industrieën gebruiken ERP?

Alle soorten B2B-dienstensectoren kunnen profiteren van een end-to-end-oplossing die hun vitale bedrijfsprocessen stroomlijnt. Daarom vind je in alle branches servicebedrijven die ERP-software gebruiken. Branches zoals:

- Marketing- en reclamebureaus
- Digitale agentschappen
- Consultancy bedrijven
- Systeemintegratoren
- Ingenieursbureaus
- Architectuur- en ontwerp bureaus
- Techbedrijven met embedded services
- Software-gerelateerde diensten
- IT-adviesbureaus
- Juridische firma's

Wat zijn de basiskenmerken van ERP?

ERP voor servicebedrijven combineert 10 kernfuncties in één systeem:

- CRM
- Project management
- Financieel management
- Boekhouding
- Planning van middelen

- Taak beheer
- Tijdregistratie
- Bijhouden van bedrijfskosten
- Facturering
- Rapporteren

Een ERP-oplossing automatiseert ook veel van de repetitieve taken en moeilijke functies die aan deze functies zijn gekoppeld. Ze hebben bijvoorbeeld de capaciteit om facturering, offertes, urenregistratie, het genereren van rapporten, het matchen van resource rollen en financiële inzichten te automatiseren.

Wat zijn de voordelen van ERP voor een services firma?

Dienstverlenende industrieën gebruiken ERP-software om zo efficiënt mogelijk te worden door één bron van waarheid te benutten. Over het algemeen plukken dienstverlenende bedrijven een aantal voordelen, waarvan de belangrijkste het succes of falen van je bedrijf kunnen bepalen.

Benefit #1 is een sterke toegenomen voorspelbaarheid van resources en opbrengsten.

Met voorspelbaarheid komt controle. Dit betekent - uiteindelijk - dat je je inkomsten beheerst. En dus niet het huidige economische klimaat of hoe hard je verkoopteams tijdens een economische droogte voortdurend 'op de stoep' blijven staan.

Andere universele voordelen zijn:

- Hogere productiviteitsniveaus
- Verhoogde factureerbaarheid
- Lagere operationele kosten
- Minder inkomstenlekken

- Verbeterde kwaliteit
- Betere winstmarges

Maar we kunnen de voordelen van ERP voor professionele services verder uitsplitsen aan de hand van enkele branchevoorbeelden en precies zien welke voordelen bepaalde bedrijven behalen.

Marketing

Voor marketingbureaus draait het allemaal om "productie". Projecten zijn bewegende doelen met strakke planningen, veranderende klantoverzichten en het beheren van veel verschillende projectresultaten en taken met meerdere betrokken middelen. Voeg hieraan toe het beheer van een mix van projecten met een vaste prijs, tijd en materiaal en retainerprojecten van verschillende grootte en complexiteit en de resultaten zijn mogelijke over-levering, tekorten aan middelen of afnemende marges en ontevreden klanten.

ERP draait dit allemaal om door je **sales en project delivery teams** bij elkaar te brengen. Verkoopteams kunnen voorkomen dat het bezorgteam te dun wordt door de beschikbaarheid van middelen te controleren. Ondertussen kunnen projectmanagers beter plannen, wetende wat er in de pijplijn komt.

Elke nieuwe klantbriefing wordt gedeeld met de verkoop- en projectafdelingen om iedereen op dezelfde lijn te houden en de levering binnen het bereik te houden. Projecten zijn gemakkelijker te volgen met meer ogen op de bal, en uiteindelijk krijgen je klanten de resultaten die ze wilden.

Real-time projectbudget en marge-informatie dienen als vroege waarschuwingsindicatoren om de zaken op een gezond financieel spoor te houden. En dezelfde informatie kan, in een historische context, enorm helpen bij het prijzen van toekomstige projecten of retainer-activiteiten voor een optimaal rendement.

Consulting

Een voortdurende uitdaging voor adviesbureaus is het vermogen om een uitstekende grip te hebben op resource management om de juiste kennis aan te trekken, vast te houden en op het juiste moment in te zetten.

Met ERP hebben adviesbureaus een gedetailleerd overzicht van de beschikbaarheid van resources. Door dat te combineren met projectplanningsweergaven, kunnen ze mogelijkheden vinden om de levering te versnellen en de 'op-de-bank' tijd te verkorten. In combinatie met geavanceerde historische projectgegevens kunnen ze direct weten welke talenten ze moeten inhuren en behouden en hoe ze deze het beste kunnen gebruiken. Dit, naast gedetailleerde budget- en marge-informatie over eerdere projecten, helpt hen om de juiste prijs te bepalen en de inkomsten per klant en project te maximaliseren.

Gegevens binnen handbereik hebben is ook van vitaal belang voor consultants om waar nodig hun visie te kunnen herzien, belangrijke afwegingen te maken en de beste klantresultaten te creëren. ERP elimineert silo's, biedt realtime informatie over het volgen van projecten en centraliseert projectbestanden, werkoverzichten en relevante informatie in één transparant systeem, waardoor consultants hun klanten sneller en beter van dienst kunnen zijn.

Technologie

Net als in de advieswereld heeft een uitstekende prognose van middelen een aanzienlijke impact voor technologiebedrijven om een personeelsbestand met voldoende expertise te gebruiken. Anders kunnen lage marges en een langdurige mislukking het gevolg zijn.

Maar aangezien technologiebedrijven vaak te maken hebben met software of systemen die cruciaal zijn voor het succes van hun klanten, zijn er grote risico's aan verbonden. Als zodanig zijn strengere waarborgen voor tijdsplanning en kwaliteitsborging nodig.

Techbedrijven delen ook een deel van de pijn van het bureau; hogedruk-productie-achtig werk met strakke deadlines en de mogelijkheid van veranderingen in de behoeften van klanten. Des te belangrijker om de drie-eenheid van tijdlijnen, budget en marge goed in de gaten te houden.

ERP maakt tijdsplanning en KPI-monitoring waterdicht dankzij een snelle, eenvoudige resourceplanning met een overzicht van de plannings en beschikbaarheid van je teams in vogelvlucht. Vervolgens kan je projecttijdlijnen visueel volgen in Gantt-diagrammen, evenals de start- en einddatums van te leveren producten in projectmijlpalen. Tijd, budget en marge worden direct bijgehouden, zodat je altijd aan het stuur zit.

Om de kwaliteitszorg te verhogen, maakt ERP een aantal procedures efficiënter. Deze omvatten soepele en eenvoudige goedkeuringsprocessen voor offertes, tijdregistratie, onkosten, facturen en leveranciersfacturen, afmeldingen van klanten via e-mail integratie en het hebben van tijdstempels die u kunt zien op acties die binnen de ERP-software zijn ondernomen. Maar kwaliteitsborging komt ook neer op opgeruimd documentbeheer, een

goede tijdregistratie en rapportage over de hele Quote-to-Cash-keten, die allemaal door ERP worden ondersteund.

Wat zijn de nadelen van ERP?

Nu het slechte nieuws.

Enkele van de grootste klachten over ERP waren en houden voor sommige leveranciers nog steeds verband met een trage, moeizame en kostbare implementatie. Het is vaak beladen met veranderende doelen en talloze aanpassingen opties die het team steeds verder doen afdwalen van de allerbelangrijkste vlotte 'Time to Value'.

ERP-gebruikers betrokken houden kan een echte uitdaging zijn. Simpele dingen zoals het bijhouden van tijd en het invoeren van onkosten zijn cruciaal voor je enige bron van waarheid en vele andere resultaten hangen ervan af. Welk ERP-systeem je ook kiest, gebruikersacceptatie moet een belangrijke overweging zijn. Dat vertaalt zich in een gemakkelijk te begrijpen gebruikersinterface en korte leercurves, en biedt voordelen voor de gebruikers die ervoor zorgen dat ze blijven terugkomen. Het maakt niet uit waar, wanneer of op welk apparaat.

In feite zijn deze problemen vaak de reden voor mislukte ERP-projecten. Anders kunnen ze veel middelgrote dienstverlenende organisaties weggagen van de ERP-software die ze daadwerkelijk nodig hebben om hun bedrijf efficiënter, effectiever en winstgevender te maken.

Hoe ERP te kiezen voor je professional services firma?

Dit gedeelte gaat zich richten op kritieke aspecten van ERP-selectie waarvoor misschien niemand je heeft gewaarschuwd.

Als je het goede wilt zonder het slechte, gebruik dan de volgende lijst als je gids.

Zorg voor 'real-time project accounting'

Je hebt continu inzicht nodig in de geldkant van je bedrijf. En ze moeten automatisch voor je worden berekend.

Als je je projectbudgetten en -marges op een rekenmachine bepaalt, mis je kritieke momenten om problemen te signaleren die je project in termen van winstgevendheid doen crashen.

Data is het sterke punt van ERP. Zorg ervoor dat je een systeem gebruikt dat je diepgaande gegevens geeft over je voorspelde vs. actuele projectbudgetten en marges ten allen tijde.

Terwijl je teams werken, moeten tijd, kosten en uitgaven in realtime worden getraceerd ten opzichte van projecten, zodat het budget en de marges altijd up-to-date zijn.

Controle van de winstgevendheid op projectniveau is essentieel om je inkomsten te maximaliseren. Bovendien stelt een systeem dat een gedetailleerd niveau van projectfinanciën biedt, je in staat om je meest lucratieve projecten herhaalbaar te maken.

Solide boekhoudfuncties omvatten ook geautomatiseerde facturering op basis van geïntegreerde tijdregistratie of factuurplanning, het synchroniseren van debiteurenadministratie met je boekhoudsoftware, het bijhouden van onbetaalde facturen, **inkomstenvoorspelling** en het volgen van de facturering van werknemers.

Hoe duidelijker het beeld dat je ERP-software je geeft van de financiële gezondheid van je bedrijf, des te lucratiever actie je kunt ondernemen.

Eis een 'quote-to-cash' proces

Wat is er belangrijker dan flexibele projectplanning, resourcebeheer en facturering? ERP-software die je gehele **quote-to-cash proces** optimaliseert, omdat de algehele servicecyclus groter is dan de som van de onderdelen.

Vanuit het oogpunt van quote-to-cash moet alles wat je gebruikt om services te leveren - inclusief CRM, projectbeheer, resourceplanning, tijd- en onkostenregistratie en facturering - naadloos op elkaar aansluiten.

CRM moet aansluiten op project- en resourcebeheer om je in deze kritieke fase echte project- en resourceplanningsinformatie te geven. Je moet kunnen beginnen met het matchen van potentiële resources met de juiste vaardigheden voor toekomstig werk met geautomatiseerde rolmatching. Dit geeft je teams de nodige informatie om de beste tijd te bepalen om nieuwe klanten aan te trekken en om betere voorstellen op te stellen op basis van historische projectprestaties.

Tijd- en onkostenregistratie moet aansluiten op projectbeheer en facturering om projectbudgetten en -marges bij te werken en automatisch facturen te vullen voor nauwkeurigheid. Vervolgens kan je op een knop klikken en de software de facturen laten

maken die je kunt goedkeuren, op basis van urenstaten en projecten, of de software zelf de reguliere facturering laten plannen.

En alles wat je doet, van het invoeren van mogelijkheden voor pijplijnen tot het sluiten van projecten, moet de financiële rapportage in realtime bijwerken, van je omzetprognose tot de KPI's van je bedrijfsprestaties, zodat je nooit in het duister tast over de impact van je acties en beslissingen.

Vermijd een miljoen integraties

Doe jezelf een plezier en stap af van modulaire ERP-systemen die afhankelijk zijn van tientallen integraties om hun grenzen te verleggen. Ontvang in plaats daarvan een full-service 'quote-to-cash' ERP.

Waarom? Om te beginnen kan de realiteit van het maken en onderhouden van interne integraties hard werken zijn. Het is ook niet zonder risico gezien het feit dat slechts een paar mensen deze integraties door en door kennen. Om nog maar te zwijgen over het feit dat als een tool verandert, je de afhankelijkheden moet begrijpen en mogelijk alles opnieuw moet doen.

Maar het meest urgente probleem zijn de aanhoudende informatie silo's die je teams vertragen. De work breakdown structure gaat vaak verloren in integraties, waar project-, deliverable-, activiteits- en taakinformatie niet correct in kaart worden gebracht. En dus resulteren integraties tussen tools zoals tijdregistratie en facturering zelden in een naadloze stroom.

Zorg er echter voor dat je beheersoftware voor kritieke serviceactiviteiten gemakkelijk kan worden geïntegreerd waar en wanneer dat nodig is. Gewoonlijk is dat aan de start- en finishlijn: software voor marketing- en verkoopautomatisering (CRM) en accountsoftware.

Zorg ervoor dat samenwerking 'part of the deal' is

Samenwerking tussen al je teamleden is fundamenteel voor het operationele succes van je servicebedrijf. Je bedrijf is je mensen. Als ze niet goed kunnen samenwerken, welk bedrijf moet je dan runnen?

Samenwerking brengt teams op afstand samen alsof ze zij aan zij werken. Voor zowel teams op afstand als op kantoor zorgt het voor effectievere communicatie, hogere productiviteit en kwalitatief beter werk met meer inspiratie en creativiteit. Dit heeft directe resultaten voor je klanten.

Voor ons is een betere samenwerking één van de belangrijkste redenen waarom we **VOGSY op G Suite** hebben gebouwd. We zijn van mening dat teams beter werken als ze een centrale, cloudgebaseerde locatie voor het delen van bestanden in Google Drive kunnen gebruiken, offertes en factureringssjablonen overal in realtime kunnen configureren met Google Documenten en de snelheid van Quote-to-Cash met **80%** kunnen verbeteren. Werken vanuit hun inbox met de **dynamische email** van Gmail.

Maar er is ook interne berichtgeving, afdelingsoverschrijdende verkoop, het delen van klant- en projectgegevens en transparantie. Transparantie van klantcommunicatie, de **work breakdown structure** van je projecten en de doelen en klantverwachtingen voor de projecten waaraan je teams werken, verwijdert verborgen obstakels uit de paden van je teams.

Vermijd deze valkuilen qua prijszetting

#1: Lock-in

Hoewel kortingen op meerjarige deals aantrekkelijk lijken, moet je er rekening mee houden dat je bedrijf in die tijd waarschijnlijk kan veranderen en dat je eisen mee zullen veranderen.

#2: Editions

Veel leveranciers bieden software "Editions" met steeds hogere functionaliteit tegen steeds hogere kosten. Het voordeel: je kunt 'klein beginnen'.

In werkelijkheid zul je waarschijnlijk snel een 'feature wall' tegenkomen en upgrades zijn onvermijdelijk. Merk op dat deze verhoogde prijzen in bijna alle gevallen van toepassing zijn op je gehele gebruikerspopulatie, ongeacht of ze deze extra functies allemaal nodig hebben.

#3: Services spiral

Traditionele ERP-leveranciers gedijen op services. Alles is mogelijk, het vereist slechts "wat werk" van specialisten om het product aan je behoeften aan te passen.

Klinkt in principe goed, maar de kans is groot - als je na enige tijd terugkijkt - dat je meer aan externe expertise hebt besteed dan je had gepland. Al die tijd steeds afhankelijker worden van anderen voor de toekomst van je bedrijf.

**Waar het op neerkomt: software moet zo dicht mogelijk bij
"consumptie-gebaseerd" zijn.**

Als je deze maand minder licenties nodig hebt, waarom zou je er dan voor betalen?

True Cloud-providers zijn snel en wendbaar, dragen zelf minder overhead en kunnen je daarom eenvoudige, slimme en veilige software bieden in een flexibel prijsmodel en tegen een aanzienlijk lagere prijs dan traditionele leveranciers.

Mik op snel succes

Over het algemeen geldt voor middelgrote bedrijven dat men je binnen een termijn van drie maanden moet leveren.

Efficiënte onboarding houdt de kosten laag en minimaliseert de hoeveelheid tijd die je nodig hebt om te investeren in software-acceptatie, zodat je je bedrijf niet hoeft te runnen en te laten groeien.

Vraag de ERP-softwareleveranciers op je lijst naar implementatietijd, beperkingen en vereisten. Zorg ervoor dat er niet veel "ifs" en voorwaarden zijn om doorheen te waden.

Stel jezelf als doel om de eerste batch klantenfacturen in de kortst mogelijke tijd de deur uit te krijgen.

Conclusie

ERP voor servicebedrijven, of gewoon PSA, helpt je bedrijf zo voorspelbaar en efficiënt mogelijk te laten verlopen en daardoor zo winstgevend mogelijk te worden. Het biedt één enkele bron van waarheid, samenwerking en automatisering en het verstrekken van belangrijke financiële inzichten. Het hebben van inzichten in realtime is niet onderhandelbaar als je 'lenig' wilt zijn, net als het selecteren van een ERP die geïntegreerde quote-to-cash-functionaliteit biedt.

Eenvoud moet het bepalende kenmerk zijn van je ERP en je aankooptraject. Als je kiest voor collaboratieve, quote-to-cash-software, ben je op de goede weg.

Meer inzichten nodig?

*Wil je meer leren hoe je je PSO met meer gemak en resultaat laat opereren? **Neem contact met ons op.** We helpen je de juiste resultaten te bereiken die je nodig hebt om je business te laten groeien: betere marges, lagere overheadkosten, hogere benutting en meer opbrengsten.*



Wout Klok, Managing Director

w.klok@geefirm.com

+31 6 5575 1690

[Boek vandaag nog een demo van VOGSY](#) om gebruik te maken van een winnend quote-to-cash-systeem.