

Een nieuw PMS

In vijf stappen zorgeloos overstappen naar een nieuw praktijk management systeem (PMS)



Inclusief praktijktips van advocatenkantoren door heel Europa

In deze gids

- 3 Time to cash
- 4 De vijf cruciale stappen bij een overstap
- 9 De vier valkuilen bij een migratie
- 10 Migratie van all-in-one naar een best of breed: extra spannend?
- 12 Van lokale leverancier naar een internationale leverancier
- 13 Praktijktips van advocatenkantoren



Overweegt u een overstap naar een nieuw PMS? Dit is een spannende beslissing die impact heeft op uw hele praktijk. Tientallen vraagstukken passeren de revue. Toch heeft het overstappen een duidelijk doel: als kantoor stappen vooruit maken. Denk aan verbeteringen op het gebied van operationele efficiëntie, het werkklimaat en de 'time to cash.' Hoe u dat doel zonder problemen en stress behaalt, leggen wij u in dit whitepaper uit.



Time to cash

We zien in de hele Europese juridische sector dat de druk op de marge toeneemt. Hierdoor is er een groeiende behoefte om het werk zo efficiënt mogelijk in te richten. Daarvoor is maar één oplossing en dat is het werkproces zo goed mogelijk inrichten. Weg omslachtige werkzaamheden en stroperige applicaties. Het is zaak meer winst uit een uur te halen. Hiervoor moeten kantoren doeltreffend te werk gaan aan de hand van doordachte werkwijzen. Dit is de enige manier om slim en snel een hogere graad van operationele efficiency te behalen. Zodra processen beter op elkaar worden aangesloten, van cliënt intake tot het ontvangen en registreren van betalingen, verkort u de tijd ertussen: de 'time to cash'. Hiervoor is in sommige gevallen een vervanging of aanvulling van technologische middelen noodzakelijk, waaronder het hart van uw praktijk: het praktijkmanagementsysteem (PMS).

In dit whitepaper leert u hoe u, aan de hand van vijf praktische stappen, een migratie naar een nieuw PMS zorgeloos doorloopt. Een praktisch kennisdocument voor ieder advocatenkantoor dat een kortere 'time to cash' ambieert.

De vijf cruciale stappen bij een overstap

In dit hoofdstuk bespreken wij de vijf onderdelen die tijdens een overstap niet mogen worden overgeslagen. Deze stappen staan in chronologisch volgorde en wij raden aan om voor elke stap de tijd te nemen. Onze adviezen per stap zijn gebaseerd op de jarenlange ervaring van onze consultants bij honderden advocatenkantoren door heel Europa. Doe er uw voordeel mee!

‘Zonder de juiste ‘pijnpunteninventarisatie’ vooraf, kunt u achteraf niet meten of een project succesvol is geweest.’

Eric-Jan van Alten, CEO Legalsense

Stap 1. Bepaal waar het nu pijn doet: wat moet anders en beter?

Ieder succesvol project begint met een goed doordachte voorbereiding, maar wat is een goede voorbereiding? Dat begint bij het bepalen van de doelstellingen. Hiervoor is het zaak om te achterhalen waar uw kantoor, de secties en/of de individuele gebruikers nu hinder ondervinden. Waar worden zij belemmerd en waar denken zij zelf dat het beter kan?

Onderzoek waar de klachten in de organisatie – met betrekking tot het functioneren – zich bevinden. Vul

dit aan met de ambities van het kantoor. Kortom, welke pijn moet een nieuw PMS wegnemen en/of welke behoefte wilt u met een PMS invullen? Mogelijke redenen kunnen zijn:

- Ons huidige systeem wordt niet meer ondersteund.
- Het declaratieproces is veel te omslachtig.
- Onze bestaande on-premise applicatie wordt te duur in onderhoud.
- Onze bestaande applicatie integreert niet of niet optimaal met andere applicaties.
- We willen aan de slag met Business Intelligence.
- Advocaten moeten met minder frustratie tijd kunnen schrijven.
- We stappen over op een document management systeem, maar dit koppelt niet met onze all-in-one applicatie.
- We willen voldoen aan de wensen van de jonge generatie. Deze willen overal werken; veilig en intuïtief.

Projectdoelen

Vertaal vervolgens deze pijnpunten en behoeften naar doelstellingen. Dit worden uw projectdoelen. Deze kunt u vervolgens, zodra deze SMART zijn gemaakt, gaan meten. Het formuleren van uw doelstellingen werkt niet alleen prettig voor de interne communicatie. Vraagt iemand zich af wat het doel is van deze impactvolle overstap dan heeft u uw argumenten klaar. Ook zorgt het ervoor dat u doordacht op zoek gaat naar mogelijke leveranciers voor een nieuw PMS.

Tip: stel een projectgroep samen en benoem een projectmanager

Om dit project behapbaar – en leuk! – te houden is het cruciaal om een projectgroep samen te stellen. Dit zorgt er bovendien voor dat het project breder wordt gedragen. Belangrijk hierbij is dat de samenstelling van de projectgroep een goede weerspiegeling is van uw kantoor. Betrek niet alleen

iemand van de financiële administratie, maar ook een advocaat, partner, secretaresse en stagiair. Op die manier kan iedere functiegroep input leveren. Dit komt de gebruikersadoptie ten goede.

Een projectmanager beheert het hele project en is de spil tussen de projectgroep en de betrokken leveranciers en het management. Let op: dit is geen taak die iemand er 'even bij doet.' Maak tijd vrij of huur een externe adviseur of projectmanager in.

Project scope

Zorg dat u de overeengekomen doelen van alle belanghebbenden vastlegt. Zodra u geen uniforme overeenstemming heeft voordat het project start, is de kans groot dat het niet naar ieders tevredenheid wordt afgesloten. In ieder geval niet zonder discussie en meerwerk. Deze scope is de basis voor het planningsproces en definieert de einddoelen die vaststellen of het project succesvol is afgerond.

Stap 2. (Her)definieer uw werkprocessen

In deze fase gaat u de pijn die uw kantoor, secties of individuele medewerkers voelen vertalen naar primaire processen. Kost het declaratieproces nu iedere maand te veel tijd en energie voor veel mensen? Neem dan alle relevante activiteiten onder

de loep. Van het aanmaken van een cliënt tot het tijdschrijven en het beoordelen van onderhanden werk. Wie doet wat, wanneer en hoeveel tijd gaat ermee verloren? Zodra dit duidelijk is, heeft u – samen met de doelstellingen – een goede basis om op zoek te gaan naar ondersteunende software.

'Een sterke projectleider, met mandaat om dingen af te dwingen, is onmisbaar.'

Daniël van der Mark,
consultant Legalsense

Veranderen doet soms pijn

Zijn wij als (potentiële) nieuwe PMS leverancier



betrokken, dan doorlopen wij de primaire werkprocessen zoveel mogelijk samen met het kantoor. Op basis van onze praktijkervaring reiken we andere manieren van werken aan. Wij denken mee over het invullen van nieuwe processen en schetsen de meerwaarde. Wij weten dat het praten en nadenken over werkprocessen veel los kan maken. Collega's die anders moeten gaan werken of werkwijzen die binnen secties anders worden ingevuld. Deze fase kost tijd en kan leiden tot veel emoties. Het is echter een kritische stap die u niet wilt overslaan. Wij zeggen altijd: 'U moet even door deze pijn heen, daarna begint de vreugde.' Een sterke projectleider, met mandaat om dingen af te dwingen, is ook om die reden onmisbaar. Iemand die tegen een collega kan zeggen: 'Je inbreng is goed, maar we hebben er nu voor gekozen het op deze manier in te richten.'

Meer zelf doen

We stellen u graag gerust door te zeggen dat u de ideale nieuwe processen vervolgens niet helemaal zelf hoeft uit te tekenen. Goede software neemt dit voor een groot deel uit handen. Zie het vooral ook als een kans. Zo zijn er vast veel collega's die positief tegen een verandering aankijken. Steeds meer advocaten zijn er bijvoorbeeld van overtuigd dat zij het declaratieproces kunnen versnellen wanneer ze de mogelijkheid krijgen om kleine aanpassingen zelf door te voeren. Software waarin de declaratie workflow digitaal wordt ondersteund, maakt dat mogelijk. Vanaf het moment waarop de advocaat de declaratielijst digitaal ontvangt, kan deze zelf aanpassingen doorvoeren en zelf de definitieve declaratie versturen aan de cliënten. Wij weten: zo'n wijziging van het werkproces kan emoties losmaken bij collega's die denken hierdoor overbodig te worden. Het is uiteindelijk aan uw kantoor om te laten zien dat dit niet de doelstelling is van het project.

Weerstand voorkomen

Om weerstand te verminderen, adviseren wij om alle collega's mee te nemen in het proces door deze periodiek te informeren over de voortgang en de gekozen oplossingen. Dat kan aan de hand van een presentatie, al dan niet als onderdeel van een uitgewerkt PMS communicatieplan. Betrek uw medewerkers actief bij het project. Door op deze manier te werk te gaan, creëert u draagvlak en voelen collega's zich mede-eigenaar van het project.



Stap 3. Bepaal de strategie voor uw data en integraties

Een onmisbare stap, maar wel één waar veel kantoren tegenop zien: de migratie en de koppeling met andere systemen. Ook in deze fase geldt: houd de doelstelling en de pijn die het eindresultaat wegneemt voor ogen. Betrek uw PMS-leverancier en de leveranciers van andere applicaties en zorg dat de projectmanager voldoende tijd en zeggenschap heeft om deze fase adequaat te begeleiden.

Wat neemt u mee uit het bestaande systeem?

Als wij kantoren deze vraag stellen, krijgen wij bijna altijd als antwoord: alles. Gaan we hier dieper op in, dan blijkt dit toch niet wenselijk. Zeker nadat wij hebben uitgelegd wat het betekent als u alle data meeneemt. In de meeste gevallen is 'alles' geen verrijking, eerder een beperking.

Oudere data bevatten namelijk een grotere kans op onjuistheden. Dossiers van zeven jaar geleden die worden meegenomen, hebben misschien verouderde contacten. Of deze zijn op een andere manier versleuteld dan nu gebeurt. Ook tags en categorieën staan wellicht op andere plekken dan nu het geval is. Dan wordt het erg lastig om een goede dwarsdoorsnede te maken en rapportages te draaien. Zolang u niet meer hoeft te rapporteren over wat u zeven jaar terug op een specifiek rechtsgebied

aan omzet deed, waarom dan meenemen? Wilt u oudere data toch meenemen, dan is het belangrijk uzelf bewust te zijn van:

1. mogelijke vervuiling;
2. verouderde niet-integere data;
3. meer controles en testconversies;
4. een langere doorlooptijd.

Hoe noodzakelijk is welke data

Vraag uzelf af welke data in het nieuwe systeem noodzakelijk is en waarvoor. Meestal volstaat het om met een relatief schone lei te starten en het oude systeem (indien betaalbaar) up en running te houden voor speciale rapportages. Het meest gangbare is doorgaan met alles wat nu actief is en in de laatste drie jaar is gestart en afgesloten. Dit is voldoende om concrete rapportages te maken, biedt voldoende vergelijkingsmogelijkheden en bevat veelal voldoende info om een conflicterend belang te identificeren.

Integratielandschap in kaart brengen

Naast de data is het ook essentieel om keuzes te maken binnen de relevante integraties. Wat is het basissysteem en wat is/zijn de volgsystemen? Het is logisch dat een praktijkmanagementsysteem het basissysteem is dat informatie aan bijvoorbeeld een DMS doorzet. CRM daarentegen leidt vaak tot discussie. Is een CRM applicatie leidend of een PMS? Normaal begint een cliënt als prospect en zal deze daarom vaak als eerste in het CRM worden aangemaakt. Waar zit de brondata en wie praat vervolgens met wie in welke richting? Denk erover na en teken het uit. Maak ook duidelijk welke applicaties in de cloud draaien en welke eventueel niet. Ook dit kan consequenties hebben.

Zeker in een best of breed setting heeft u te maken met een keten aan systemen. Allemaal hebben ze iets met elkaar te maken. Bepaal de prioriteit en volgorde van integraties en bespreek al uw gedachten en ideeën met de leveranciers. Inventariseer vooral ook bij alle afdelingen welke applicaties zij gebruiken: groot en klein. U moest eens weten hoe vaak wij net na livegang worden gebeld door bijvoorbeeld een marketing manager die de nieuwsbrief niet meer kan versturen omdat de koppeling met de e-mailadressen niet meer lijkt te bestaan.

Stap 4. Implementatie en training

Essentieel in deze fase is: tijd. Tijd voor de projectgroep om over dingen na te denken en tijd om de proefconversie te controleren en de applicatie uitvoerig in de praktijk te testen. Ook in deze fase is het van belang om mensen met mandaat te betrekken. Waarom? Zodat u niet iedere keer terug hoeft naar het management als er beslissingen moeten worden genomen. Dit voorkomt vertraging en discussie.

Stick to the scope

De belangrijkste praktijktip die wij kunnen geven is: blijf in deze fase bij de project scope. Juist tijdens deze stap, waarin u en het projectteam aan de knoppen gaan draaien en nieuwsgierige collega's om de hoek meekijken, is het verleidelijk nieuwe wensen aan de scope toe te voegen. Doe dit niet. Stick to the plan en noteer interessante wensen op een lijst. Begin bij wat u nu ook doet; dat is de basis van de project scope. Dat komt de gebruikersacceptatie ten goede. Daarna is er tijd genoeg om, op gezette en goed doordachte momenten, nieuwe veranderingen door te voeren. Soms is het beter om meer tussenstappen te creëren dan te gaan voor een big bang.

Hoe lang trekt u uit voor de testfase?

Uiteraard hangt dit af van de grootte van het kantoor en de projectscope. We zeggen altijd: houd bij een klein kantoor enkele dagen tot een week aan en bij (middel) grote kantoren een tot vier weken.

'PMS consultants die op de dag van livegang op kantoor aanwezig zijn om vragen te beantwoorden, zorgen voor rust in de organisatie. De wetenschap dat er een specialist rondloopt die alle tijd neemt, geeft rust.'



Trainingen

Trainingen of workshops kunt u op verschillende manieren inkleden. Bespreek dit vooral met uw PMS leverancier. In de praktijk blijkt het succesvol om de eerste trainingen tussen de proefconversie en de livegang te plannen. We zien dat mensen vaak enthousiast worden en zin krijgen om te beginnen. Daarbij kunt u ervoor kiezen om tijdens de livegang een eventuele tweede training te organiseren. Klassikaal, per sectie of zelfs individueel. Bepaal met de leverancier en de projectgroep de trainingsbehoefte en geef daar concreet invulling aan. Onze consultants zijn vaak tijdens de livegang aanwezig om in de ochtend een training te geven en de rest van de dag vragen te beantwoorden. Het geeft rust in de organisatie om te weten dat er een specialist rondloopt die alle tijd neemt.

Welke stappen doorloopt u in deze fase?

Hieronder een kort overzicht van de te nemen stappen, in chronologische volgorde.

1. Bepaal de scope van de migratie en inrichting.
2. Proefconversie (op basis van de project- en migratiescope).

3. Testen en controleren door vooraf bepaalde belanghebbenden.
4. Definitieve inrichting vastleggen.
5. Livegang.
6. Training en nazorg.

Stap 5. Evalueer, stuur bij, herhaal

De wereld is geen statische omgeving, zo ook de juridische sector niet. Iets dat u drie maanden geleden heeft bedacht, kan inmiddels aan verandering onderhevig zijn: omdat de behoeften van cliënten of collega's veranderen of omdat u bewust heeft gekozen om stapsgewijs bepaalde disciplines aan te pakken. Zo kan het zijn dat u tijdens de livegang keuzes hebt gemaakt in relatie tot het toekennen van rechten van gebruikers. Blijken deze na ingebruikname niet helemaal handig te zijn, dan kunt u twee dingen doen:

1. het erbij laten, met mogelijke frustratie bij collega's tot gevolg of;
2. het punt noteren als verbeterpunt, bespreken met de projectgroep en opvolgen al dan niet met hulp van uw PMS leverancier.

Ons advies: zie alle veranderingen als een kans.

Kantoren die voor Legalsense kiezen, implementeren vaak pas na verloop van enkele maanden de declaratie workflow. Een stapsgewijze benadering van het doorvoeren van veranderingen in de manier van werken. Kortom, er zijn redenen genoeg te bedenken waarom het bespreken van het (toekomstig) gebruik van uw PMS een dynamisch proces moet zijn. Wie weet staat Business Intelligence ineens wat hoger op de agenda, evenals het werken vanuit huis. Of er ontstaat een situatie waardoor een nieuwe applicatie eerder in gebruik moet worden genomen.

Blijf in beweging

Nog een reden om voortdurend met uw PMS bezig te zijn is dat ook uw leverancier niet stilzit. Zo voert Legalsense regelmatig updates door. Zorg ervoor dat binnen uw kantoor de juiste mensen daarover de informatie ontvangen (release notes, nieuwsbrieven, webinars). Op die manier weet u steeds wat er speelt en welke functionaliteiten u mogelijk extra in gebruik kunt nemen. Of neem deel aan klantenpanels. Zorg ervoor dat u uzelf en uw kantoor geïnformeerd houdt. Een PMS is het kloppend hart van uw kantoor, zorg dat het gezond en vitaal blijft.

De vier valkuilen bij een migratie

Dit hoofdstuk is om te leren van de fouten van anderen. Welke vier valkuilen komen wij in de praktijk het meeste tegen? U leest ze hieronder.

1. Onduidelijke project- en migratiescope

In het vorige hoofdstuk heeft u gelezen dat een projectscope een belangrijke eerste stap is. Op basis hiervan wordt het verdere project vormgegeven. Wanneer de scope niet helder is, kan het zijn dat tijdens de migratie bepaalde data niet of onvolledig meegaan. Datamigratie is niet spannend wanneer in de voorfase goed is nagedacht over de scope en de voors en tegens van keuzes. Het hoeft niet spannend te zijn, wanneer het project goed is omschreven en voorbereid.

We zien vaak dat het nadenken over de scope en de voors en tegens van keuzes tijdens dit proces stukloopt op een gebrek aan tijd en mandaat. Wij adviseren om ofwel intern iemand vrij te maken en te mandateren ofwel deze taak extern te beleggen bij een projectmanager of adviseur. Er is een pool van externe ervaren en capabele consultants die u kan ondersteunen bij een succesvolle implementatie. Kortom, de scope te kort door de bocht bepalen, is valkuil nummer één.

2. Scope tijdens het project aanpassen: de scope creep

Het is ontzettend verleidelijk om de projectscope gedurende het traject aan te passen. Dit wordt ook wel de 'scope creep' genoemd. Meestal het gevolg van mensen die even meekijken en 'dit er nog even bij willen hebben'. Ook wij zijn van nature gewend om dan 'Ja natuurlijk, doen we' te zeggen. Toch weten wij uit ervaring dat dit vaak tot vertraging en frustratie leidt (en dus niet voor niets de naam 'scope creep' heeft gekregen). In veel gevallen worden nieuwe wensen niet of niet voldoende getest wat de livegang niet ten goede komt. Voordat u het weet zit u in een kettingreactie van bijkomende activiteiten. Waar vaak, helaas, gedurende het project, te weinig over is nagedacht.

Ons advies: werk eerst naar de scope van het project toe, geef op basis daarvan invulling aan de testconversie en werk daarna aan de wishlist.

3. Niet voldoende praktijkcasussen tijdens testperiode

Het is essentieel om in de testfase voldoende testcasussen te hebben om de praktijk na te bootsen. In de praktijk zien wij toch vaak dat het aantal testvoorbeelden te beperkt is. Dan doen zich na livegang soms vervelende situaties voor die u liever wilt voorkomen. Dat kan door te zorgen voor een ruim aanbod van testvoorbeelden van zowel alledaagse als niet zo'n alledaagse dingen. Anders kan het gevolg zijn dat er drie dagen na livegang een casus voorkomt en er vervolgens nood aan de man is. U kunt deze paniek eenvoudig voorkomen door te zorgen voor voldoende (voorhand en minder voorhand liggende) testvoorbeelden. Kijk in de voorbereidingsfase goed van welke cliëntstructuren collega's nu wakker liggen of tegen welke hindernissen men nu aanloopt om die ene factuur de deur uit te krijgen. Precies die handelingen zijn ideaal om in de testfase mee te nemen.

4. Onvoldoende nazorg

Een interne verantwoordelijke kan na livegang optreden als probleemeigenaar. Hij of zij kan getraind worden om als eerstelijns support medewerker op te treden en PMS superspecialist te worden. In de praktijk gebeurt dit te weinig. Dit leidt ertoe dat niemand nieuwe releases in de gaten houdt of wensen van collega's centraal registreert en periodiek met de leverancier kortsluit. Toch is dit een essentiële taak voor iemand met affiniteit en interesse in de applicatie die er tijd voor vrij kan en mag maken. Wij zien deze rol vaak terug bij een finance medewerker of een 'super secretaresse'.



Migratie van all-in-one naar een best of breed: extra spannend?

Steeds meer kantoren migreren van een all-in-one of ERP systeem naar een best of breed omgeving.

Verschillen

Stel, een kantoor is toe aan nieuwe kantoorsoftware. Dan heeft het de keuze tussen een traditioneel all-in-one softwarepakket of een best of breed oplossing. Bij een all-in-one oplossing zijn zoveel mogelijk processen en functionaliteiten, zoals CRM, tijdschrijven en document management in één pakket ondergebracht. Een best of breed omgeving bestaat daarentegen uit online (SaaS) deelcomponenten van verschillende leveranciers, zoals Legalsense,

die gekoppeld worden. Dit gebeurt onder andere aan de hand van API's. Deze deelcomponenten zijn applicaties die gericht zijn op één bedrijfsproces. Dit betekent dat deze applicaties, door de focus, qua functionaliteit vaak beter zijn ontwikkeld en gebruiksvriendelijker zijn.'

Doordat kantoren in een best of breed omgeving te maken hebben met diverse partijen, voelt een overstap vaak spannender. Enerzijds voor de eindgebruiker ('Krijg ik nu toegang tot allemaal verschillende applicaties?') en de projectgroep ('Gaan alle leveranciers goed samenwerken?'). Deze zorgen kunnen we – door onze ervaring – nuanceren.

Voordelen versus de nadelen

De kantoren die wij hebben gemigreerd naar een best of breed omgeving geven aan dat de zorgen niet gegrond waren. De leveranciers, vaak gerenommeerde specialistische partijen met een naam hoog te houden, werken prettig samen. De API's waarmee wordt gewerkt zijn tegenwoordig zo doorontwikkeld dat een koppeling geen probleem meer geeft. Daarbij wegen de voordelen ook sterk mee. Zo heeft een eindgebruiker wellicht diverse applicaties, maar daar staat de eenvoud, en het intuïtieve gebruik waarmee werkprocessen worden gefaciliteerd, tegenover.

Sommige cruciale zaken zullen gewoonweg niet veranderen. Ook al stapt u over op een nieuwe werkomgeving, u maakt uw documenten nog steeds in Word aan. Een best of breed kent nog een ander voordeel, als u niet tevreden bent met een leverancier of deeloplossing, dan kun u in deze omgeving daarvan ook eenvoudig afscheid nemen. En wat dacht u van het feit dat uw ICT-beheer een stuk minder wordt doordat alles in de cloud draait?

Drie redenen om te kiezen voor een PMS in een best of breed omgeving:

1. Profiteer van de kracht van integratie

Waar bijvoorbeeld Legalsense als PMS systeem de focus legt op het managen van het tijd- en declaratieproces en uw cliënten en dossiers, zorgen andere SaaS aanbieders voor de overige delen van uw praktijk. Denk aan CRM, document management, financiële administratie en compliance. Op basis van uw persoonlijke keuzes voor leveranciers en tools combineert u alles tot een totaaloplossing naar uw smaak.

2. (Samen) werken binnen MS 365

Meer kantoren willen MS 365 naadloos combineren met een PMS. In een best of breed omgeving met een PMS in een SaaS oplossing is dat mogelijk. Zo draait Legalsense in een browser, waardoor het probleemloos samenwerkt met MS 365 applicaties. Sommige PMS systemen werken met een eigen mailsysteem, waardoor een koppeling met bijvoorbeeld MS Outlook niet mogelijk is. Wilt u de mogelijkheden van MS 365 optimaal benutten, onderzoek dit punt dan goed tijdens een PMS selectie.

3. Praktijkvoering op basis van Business Intelligence (BI)

Wat is uw kostprijs per rechtsgebied, welke secties maken de meeste marge, waar lekt tijd weg etc.? Aan de hand van goed doordachte Business Intelligence rapportages maakt u weloverwogen keuzes. Binnen de meeste PMS-systemen draait u standaard rapportages. Wil u hierin meer verdieping aanbrengen, dan kan een BI-tool helpen. Deze koppelt u binnen een best of breed omgeving aan uw PMS.



Van lokale leverancier naar een internationale leverancier

Het aantal leveranciers dat, net als Legalsense, een internationaal inzetbaar PMS aanbiedt, groeit. Ondanks het feit dat deze applicaties voor ieder kantoor inzetbaar zijn, kent het selecteren van een internationale PMS applicatie ook uitdagingen. Zo is Legalsense in meerdere taalversies beschikbaar en ondersteunt het diverse processen. Kantoren door heel Europa gebruiken het met veel plezier. Toch komt het weleens voor dat een land een specifiek werkproces heeft of handeling kent, waarvoor de Legalsense software moet worden aangepast. Dat is geen probleem en zo kent ieder land andere boekhoudprogramma's en verplichtingen. Veel kantoren werken op dezelfde manier en toch zijn er altijd uitzonderingen. Kantoren vinden het hierdoor spannend om een internationale leverancier te selecteren, maar hoe terecht is dit?

Kiest u voor een serieuze internationale partij dan hoeft dit niet spannender te zijn dan het selecteren van een lokale leverancier. Wel is het belangrijk dat u een goed gevoel heeft bij onderstaande drie punten.

1. Vertrouwen in integraties

Zorg dat u er vertrouwen in heeft dat alle relevante leveranciers op één lijn zitten met de nieuwe PMS leverancier en dat alle noodzakelijke applicaties worden doorgenomen. Zo worden in Italië bijna alle declaraties via een e-billing systeem van de overheid verstuurd. In Duitsland dienen BTW rapportages BTW rapportages door systemen te gaan die zijn gecertificeerd door specifieke Duitse instanties. Zorg dat u al deze koppelingen in kaart brengt en goed doorspreekt. Het is belangrijk dat u het gevoel heeft dat de PMS leverancier u, uw kantoorvoering en lokale wet- en regelgeving

begrijpt.

2. De internationale business sense van de PMS leverancier

Probeer goed te doorgronden of de internationale PMS leverancier daadwerkelijk breder denkt en ontwikkelt dan het land van herkomst. Vraag vooral naar voorbeelden en referenties. Vergeet ook niet na te gaan hoe de supportdesk is ingeregeld qua taal en bereikbaarheid.

3. Locatie van de data en mate van beveiliging

Staat uw data in de cloud binnen Europa, dan zijn leveranciers allemaal gebonden aan EU-regels. Wees kritisch over de veiligheidsnormen en richtlijnen van de leverancier. Bespreek de security en vraag naar bewijzen zoals een ISO certificering op informatiebeveiliging, zowel van de PMS leveranciers als de eventuele hosting partij waarmee wordt samengewerkt.

De meerwaarde

U zult vast uw redenen hebben om ook internationale PMS-applicaties op uw long- of shortlist te zetten. Kiest u voor een applicatie zoals Legalsense in een best of breed omgeving, dan is de kans groot dat er een mix tussen lokale en internationale applicaties ontstaat. Zie het als een kans waarbij u profiteert van specifieke, internationaal bewezen systemen die u koppelt met nationaal goed aangeschreven en/of met nationaal verplichte applicaties. Twijfelt u, bespreek dan de mogelijkheid voor een Proof of Concept, waarin u een tijdje de nieuwe werkomgeving test.



Praktijktips van advocatenkantoren

'Stel een wensen- en eisenlijst op. Dit is de basis voor de gewenste functionaliteiten van het nieuwe PMS. In ons geval bestond deze lijst uit wel honderd aandachtspunten die allemaal onderdeel werden van de Proof of Concept (POC). Deze POC kun je niet alleen gebruiken om te testen, maar ook om de livegang voor te bereiden.'

Hantzen Blom, externe projectmanager Van Doorne advocaten (NL)

'Kies voor een proefmigratie en zorg voor voldoende testtijd. Trek voor het hele project zeker drie tot vier maanden uit.'

Lemstra Van der Korst N.V. (NL)

Omdat de gekozen combinatie van applicaties aan alle wensen en eisen voldeed was het niet moeilijk de verantwoordelijk partners te overtuigen én hen mee te krijgen om het enthousiasme over de rest van het team te verspreiden. Hierdoor werd de implementatie en acceptatie breder gedragen.

Ina Gimbel, Wijn & Stael (NL)

'Gelukkig zagen we enige weerstand wel aankomen en pakten we dit project aan als een 'veranderingstraject.' We hebben mensen vanaf het prille begin meegenomen. Wat bleek uiteindelijk in de praktijk? Iedereen was meteen verkocht.'

Marco Dooijes, IT-Manager, Hekkelman (NL)

'U kunt kiezen voor een lokale speler, maar uitkijken naar een internationale oplossing zoals Legalsense, die aanpasbaar is aan de 'noden' van uw cliënten en de lokale behoefte, heeft zeker ook zijn voordelen. Kijk vooral goed bij alle spelers of maatwerk mogelijk is. In ons geval moesten we het bij de lokale spelers doen met het pakket dat we te zien kregen. We konden de applicatie dan wel een beetje aanpassen, maar maatwerk was niet mogelijk. Legalsense heeft de software voor ons dermate aangepast dat we nu per praktijkgebied kunnen declareren én rapporteren zoals cliënten dat van ons verwachten. Declareren in meerdere taalversies bleek bij Legalsense ook geen probleem. We hebben ook goed gekeken of Legalsense goed koppelt Basecone en Exact Online.'

Florence, Quinz (BE)

Over Legalsense

Legalsense. De naam staat voor wat we doen: het juridische werkproces logisch ondersteunen. Onder die vlag bouwen wij iedere dag aan de meest gebruiksvriendelijke software voor de juridische sector. Legalsense is uitgegroeid tot de nummer 1 keuze voor alle juridische professionals.

Legalsense zorgt ervoor dat u meer winst uit een uur kunt halen. Doordat met Legalsense uw werkprocessen beter op elkaar worden aangesloten, van cliënt intake tot het ontvangen en registreren van betalingen, verkort u de tijd ertussen: de 'time to cash'. Ons team aan twintig specialisten helpt advocatenkantoren in heel Europa met het efficiënter vormgeven van hun praktijkvoering.

Bent u voornemens om over te stappen op een nieuw PMS? Niet alleen demonstreren onze ervaren consultants u onze software en de toepassing ervan voor uw praktijk. Ook helpen zij u tijdens de selectieprocedure. Bovendien staat Legalsense bekend vanwege haar brede kennis en ervaring op het gebied van migraties.

Contact

Oorsprongpark 1
3581 ES Utrecht

+31 85 401 36 98
info@legalsense.nl
www.legalsense.com

Interesse of vragen?

Neem contact op met ons salesteam.



Marcel Woensdregt
Business development

marcelwoensdregt@legalsense.nl



Eric-Jan van Alten
CEO

ericjanvanalten@legalsense.nl



Danijela Petrovic
International business development

danijelapetrovic@legalsense.nl