

# Praktijkmanagementsystemen

De juiste ICT kiezen voor  
de juridische sector

Een praktisch kennisdocument over het kiezen van  
een praktijkmanagementsysteem voor uw kantoor.

Inclusief:

- Ervaringen vanuit de praktijk;
- Landschapsoverzicht aanbieders;
- Advies van accountantskantoor Visser & Visser;
- Tips van de onafhankelijke adviseurs van L-IME.

ICT VOOR DE JURIDISCHE PRAKTIJK

**LEXON**  
GROEP

# Inhoudsopgave

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| <b>Wat is een praktijkmanagementsysteem?</b>                 | 4  |
| Meest voorkomende IT-functionaliteiten voor de advocatuur    | 4  |
| Heeft u een praktijkmanagementsysteem nodig?                 | 8  |
| <b>Waarom een praktijkmanagementsysteem?</b>                 | 9  |
| Behoeftenreis                                                | 10 |
| Praat met uw accountant                                      | 10 |
| <b>De rol van de accountant</b>                              | 11 |
| Vier adviezen: Waar kan een accountant bij assisteren?       | 12 |
| <b>Drie typen praktijkmanagementsystemen</b>                 | 13 |
| Totaaloplossingen                                            | 13 |
| Een componentgerichte deeloplossing                          | 14 |
| Een hybride totaaloplossing                                  | 14 |
| Wat past bij u?                                              | 14 |
| <b>Landschapsoverzicht aanbieders</b>                        | 15 |
| <b>Een wensen- en eisenlijst maken</b>                       | 16 |
| De selectiecriteria                                          | 16 |
| <b>Een extern adviesbureau: Wanneer zet u dat in?</b>        | 17 |
| Van long- naar shortlist                                     | 17 |
| <b>Mijn wensen- en eisenlijst</b>                            | 20 |
| <b>Inventarisatiefase</b>                                    | 21 |
| Praktijkworkshop                                             | 21 |
| Referentiebezoek                                             | 21 |
| Proof of Concept                                             | 22 |
| De ideale inventarisatiefase                                 | 22 |
| <b>Functioneel versus financieel</b>                         | 24 |
| Return on Investment (ROI)                                   | 24 |
| Een voorbeeld: BaseNet versus CClaw                          | 25 |
| Indirecte kosten van ICT                                     | 25 |
| Applicaties integreren of combineren                         | 26 |
| <b>Leverancierskeuze: welke negen vragen moet u stellen?</b> | 27 |
| <b>Onderhandelen</b>                                         | 29 |
| Presentatie aan MT, partners of maatschap                    | 29 |
| Onderhandeltips                                              | 29 |
| <b>Migratie: wat kunt u verwachten?</b>                      | 30 |
| Vijf gouden tips bij ieder migratieproject                   | 30 |
| <b>Adoptie</b>                                               | 31 |
| <b>De beste adviezen van onze specialisten</b>               | 33 |
| <b>Samenvatting</b>                                          | 34 |
| <b>Maak de juiste keuze</b>                                  | 36 |
| <b>Over Lexxyn Groep</b>                                     | 37 |
| <b>Verklarende woordenlijst</b>                              | 38 |

# Introductie

Met veel plezier hebben wij dit whitepaper voor u geschreven. Een passend praktijkmanagementsysteem is cruciaal voor een efficiënt draaiend kantoor. Daarom willen wij u helpen om de juiste dossier- en cliëntapplicatie voor uw kantoor te selecteren. Waarom? Omdat we merken dat er binnen advocatenkantoren veel onduidelijkheid is omtrent praktijkmanagementsysteem.

Al twintig jaar zijn de Lexsyn Groep Partners werkzaam binnen de advocatuur en het notariaat. Veel klanten gebruiken, wat wij noemen, een praktijkmanagementsysteem of overwegen de overstap naar een dergelijk pakket. Dagelijks zijn de Lexsyn Groep Partners bezig met het adviseren, implementeren of het onderhouden van dit type applicaties. Neem Lexsyn Groep Partner ICT Concept. Met ruim 80 medewerkers zijn zij continu bezig met de ICT-toepassingen van advocatenkantoren. Op basis van deze ervaring kunnen we, puur gebaseerd op praktijkervaring, de conclusie trekken dat er enorm veel verschillen zijn in het type pakket en de toepassing ervan.

Klanten stellen ons vragen als: 'Is een praktijkmanagementsysteem hetzelfde als een Document Management Systeem? Kan ik daarin ook uren schrijven en declaraties aanmaken? Welke keuzes heb ik?' Zoek niet verder, u vindt alle antwoorden in dit whitepaper.

## Overzicht en antwoord

In dit document leert u wat een praktijkmanagementsysteem is en waarvoor u het inzet. Bovendien schetsen wij het landschap aan mogelijkheden voor u. Kiest u voor een oplossing waarbij alle componenten door één leverancier geleverd worden, of toch voor een omgeving waar u losse deelapplicaties van verschillende aanbieders aan elkaar koppelt? U leest waar u op moet letten tijdens het maken van deze en nog veel meer keuzes. Uiteraard komen ook de migratie en gebruikersacceptatie aan bod.

Wij vertrouwen erop dat dit document u op weg helpt, zodat u weloverwogen en met plezier de juiste oplossing voor uw kantoor kunt kiezen.

We wensen u veel leesplezier!

*Dit document is tot stand gekomen met dank aan:*



### TIP

Op pagina 38 vindt u een verklarende woordenlijst. Woorden die in de woordenlijst staan zijn herkenbaar aan een <sup>1</sup> wanneer het woord voor het eerst wordt genoemd of wanneer extra uitleg handig is. Bijvoorbeeld: "Wat voor type applicatie is het; server-<sup>1</sup> of webbased<sup>1</sup>?"

# Wat is een praktijkmanagementsysteem?

Relatie beheersystemen, document management software, documentvergelijkers, tijdschrijf-applicaties, financiële tools en encrypted mailing toepassingen: de IT-mogelijkheden voor de advocatuur vliegen ons om de oren. Waar staat in dit veld een praktijkmanagementsysteem? Wat ons betreft er precies middenin.

Om een praktijkmanagementsysteem nader toe te lichten is het wellicht handig om eerst het hele scala aan relevante IT-mogelijkheden voor de advocatuur te bespreken. Wat is wat en waarvoor gebruikt u het en hoe staan deze toepassingen in relatie tot een praktijkmanagementsysteem?

## Meest voorkomende IT-functionaliteiten voor de advocatuur

### *Document Management Systeem (DMS)*

Een DMS draagt zorg voor het beheer van documenten en documentstromen. Een praktijkmanagementsysteem is geen DMS, maar een DMS is wel een wezenlijk onderdeel van een praktijkmanagementsysteem. De meeste praktijkmanagementsystemen hebben óf een eigen DMS-module óf zijn te koppelen met een DMS-applicatie. DMS-functionaliteiten zijn dus veelal een onderdeel van een praktijkmanagementsysteem.



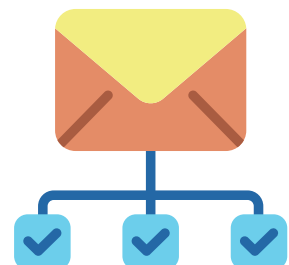
### *E-mailapplicatie*

U heeft een e-mailapplicatie nodig om e-mails te versturen en te ontvangen. Dit kan Microsoft Outlook zijn, al dan niet in de cloud, of een e-mailsysteem van een praktijkmanagement totaaloplossing. Een e-mailapplicatie kan veelal gekoppeld worden aan een praktijkmanagementsysteem, zodat er vanuit het systeem een e-mail verzonden kan worden.



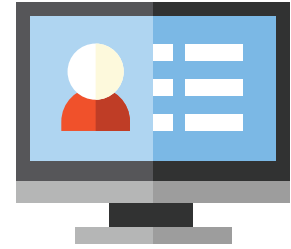
### *E-mailmanagement applicatie*

E-mailmanagement is veelal een onderdeel van een DMS-oplossing of praktijkmanagementsysteem, maar kan ook als losstaande deeloplossing aangeschaft worden. Met het groeiend aantal e-mailberichten dat dagelijks uw kantoor binnenkomt, is een systeem om deze aanwas te managen en te archiveren een pré voor ieder kantoor in groei. In veel gevallen zien we dat Microsoft Outlook geïntegreerd wordt of koppelt met het DMS. Op die manier worden e-mailberichten naar het juiste dossier verplaatst.



### *Customer Relationship Management (CRM)*

Een CRM-applicatie zorgt voor het beheer van alle cliëntdata en -afspraken. Hiervoor geldt hetzelfde als hierboven. Een praktijkmanagementsysteem is geen CRM-systeem. U kunt het zo zien: een CRM-applicatie beheert iedereen die u kent en een praktijkmanagementsysteem beheert alles rondom het dossier. Echter, de mogelijkheid om - beperkt of uitgebreid - je cliëntdata te beheren is wel degelijk een cruciaal onderdeel van een praktijkmanagementsysteem. Er zijn totaaloplossingen die een eigen CRM-functionaliteit aanbieden en er zijn praktijkmanagementsystemen die koppelen met CRM-applicaties van andere leveranciers.



### *Time capture of tijdschrijftools*

Het correct en accuraat schrijven van tijd is een must voor advocaten. Steeds meer kantoren kiezen voor een oplossing om tijd ‘automatisch’ te vangen en weg te schrijven op een dossier, ook onderweg. Tijdschrijven is een standaard onderdeel van ieder praktijkmanagementsysteem dat in Nederland op de markt is. Ook zijn er tools die los van een praktijkmanagementsysteem kunnen worden ingezet of die verdieping geven op de bestaande tijdsregistratiemogelijkheden.



### *Digitaal dicteer- of spraakherkenningsoplossing*

Met een dicteer- of spraakherkenningsoplossing worden dictaten eenvoudig, al dan niet met behulp van het secretariaat, omgezet naar een uitgeschreven stuk. Uiteraard kunnen dictaten, zowel het geluidsbestand als een uitgewerkt document, gekoppeld worden aan een dossier. Als deze dossiers vanuit een DMS of een praktijkmanagementsysteem beheerd worden, dan is het raadzaam om ook vanuit de dicteeroplossing te kijken naar integratiemogelijkheden.



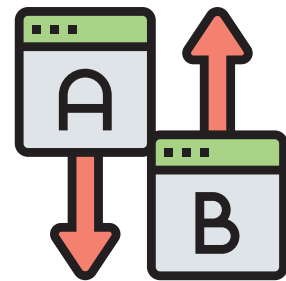
### *Telefonieoplossing*

Onder een telefonieoplossing scharen wij de hard- en software die nodig is om te kunnen bellen en gebeld te kunnen worden. Dit behelst de toestellen en de telefooncentrale, die zowel on premises<sup>1</sup> kan staan als in de cloud<sup>1</sup>. Een praktijkmanagementsysteem is geen telefonieoplossing, waarin de telefooncentrale beheerd wordt, maar een telefonieoplossing kan wel geïntegreerd worden in een praktijkmanagementsysteem. Zo is het mogelijk om direct vanuit het dossier te bellen naar een cliënt. De tijd wordt dan geregistreerd. Ook kan het praktijkmanagementsysteem inkomend telefoonverkeer herkennen en deze tijd in het praktijkmanagementsysteem registreren. Dit geldt ook voor telefoontjes die op een mobiel toestel binnenkomen.



### *Document vergelijkingssoftware*

'Kan ik met een praktijkmanagementsysteem ook documenten vergelijken?' Deze vraag wordt ons regelmatig gesteld. Ja en nee. Wanneer het praktijkmanagementsysteem geïntegreerd kan worden met de nieuwste versie van Microsoft Word, kunnen er binnen Word ook documenten vergeleken worden en kan er worden zorggedragen voor versiebeheer. Ook is documentvergelijking vaak een functionaliteit van een DMS-oplossing. Daarnaast is er specifieke software op de markt waarmee eenvoudig documenten, zoals contracten, met elkaar te vergelijken zijn. Deze kunnen vaak geïntegreerd worden met verschillende DMS-oplossingen.



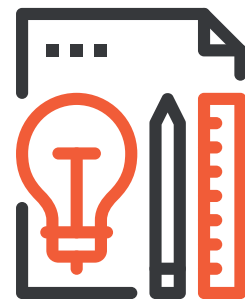
### *Financiële oplossing*

De meest gebruikte financiële systemen in de Nederlandse advocatuur zijn AFAS, Exact, Twinfield en Unit4. Praktijkmanagementsystemen hebben óf een eigen financiële basis, waardoor aparte financiële systemen niet nodig zijn - zoals bij bijvoorbeeld CClaw en Basenet het geval is - óf ze koppelen met deze financiële systemen. Mogelijk speelt de voorkeur van de accountant een rol bij het kiezen van het financiële systeem. Daarnaast speelt de kwaliteit van de koppeling met bijvoorbeeld de Belastingdienst en uw bank een grote rol bij de keuze van het financiële systeem. Voor een goed functionerend praktijkmanagementsysteem geldt dat het van cruciaal belang is, dat de financiële in- en output naadloos koppelt met uw basis: uw dossiers.



### *Huisstijl applicatie*

Een huisstijl applicatie is in staat om de huisstijl (corporate identity) van het kantoor in alle uitingen, door middel van sjablonen en modellen, eenvoudig door te voeren. Door NAW-gegevens van de cliënt te selecteren en een sjabloon te kiezen, staat een perfect opgemaakt document in een mum van tijd klaar. Dit geldt voor zowel een snelle brief op papier als een digitaal document. Dit type applicatie is als losstaande oplossing aan te schaffen of maar ze zijn ook vaak onderdeel van een praktijkmanagementsysteem.



### *Overige toepassingen*

We zijn er nog lang niet. Binnen de advocatuur kunt u ook aan de slag met een systeem voor automatische contractgeneratie, klantportalen en e-mail encryptietools, marketingactiviteiten etc. Al deze IT-applicaties raken de kern van uw kantoor; uw dossiers en cliënten. Deze toepassingen dienen om die reden dan ook terug te komen op uw wensen- en eisenlijst voor een praktijkmanagementsysteem.



Waarschijnlijk hebben we het er voor u tot zover nog niet makkelijker op gemaakt. En weet u, dat is het ook niet. Zoals u ziet zijn bovenstaande oplossingen ook direct complementaire toepassingen van een praktijkmanagementsysteem. Met deze deelcomponenten maakt u uw dossierbeheer compleet. Sommige praktijkmanagementsystemen bieden deze componenten binnen hun eigen applicatie aan, weer andere bieden integratiemogelijkheden.

Kortom, een praktijkmanagementsysteem raakt alles wat er in uw kantoor gebeurt. Het is de basis, vanwaar alles rondom een dossier of cliënt wordt geregeld. Daarom zien wij het ook wel als de kern, het hart, van uw organisatie. Vanuit daar kunt u gaan bouwen, met bouwstenen binnen het aanwezige praktijkmanagementsysteem of met tools van andere partijen. Nu we u door het landschap aan ICT-applicaties voor de advocatuur hebben geloodst. Rest de vraag, wat is dan de definitie van een praktijkmanagementsysteem?

#### Tip: Input voor uw wensen- en eisenlijst

Op bladzijde 16 gaan we in op een wensen- en eisenlijst. Wij adviseren u om alle bovenstaande deelgebieden op deze lijst te plaatsen. Zo kunt u eenvoudig voor uzelf noteren welke van bovenstaande toepassingen belangrijk zijn voor uw kantoor. Ook kunt u erachter noteren welke van deze functies de geselecteerde praktijkmanagementsystemen bevatten.

### De definitie van een praktijkmanagementsysteem volgens Lexxyn Groep:

*Een praktijkmanagementsysteem is een softwarepakket met daarin verzameld alle (geautomatiseerde) toepassingen om uw gehele praktijk soepel te laten functioneren. U kunt het ook een practice managementsysteem, een zaakstelsel, een dossierapplicatie of digitale dossieradministratie noemen. Een praktijkmanagementsysteem bevat alles wat u nodig heeft voor het uitvoeren van uw dagelijkse werkzaamheden.*

*Dagelijkse bezigheden die u uitvoert binnen een praktijkmanagementsysteem zijn:*



## Heeft u een praktijkmanagementsysteem nodig?

Ook hierop is het antwoord weer: ja en nee. Bent u een éénpitter en bent u uitgerust met Microsoft Office en een printer? Dan kunt u in de praktijk prima aan de slag als advocatenkantoor. Werkt u met twee personen of meer en werkt u samen aan zaken? Dan is het raadzaam om uit te kijken naar software om digitaal samen te werken.

Dit kan de start zijn van uw zoektocht naar een praktijkmanagementsysteem. Vooral kantoren vanaf vijf medewerkers en/of meerdere vestigingen, profiteren vanaf dag één van de voordelen van een praktijkmanagementsysteem. Het kantelpunt ontstaat wanneer meerdere mensen aan één dossier of document moeten werken, en/of wanneer deze mensen verspreid zitten over verschillende locaties. Het praktijkmanagementsysteem kan dan gezien worden als de spil waar uw kantoor en de medewerkers om draaien, om samen tot een succesvol eindresultaat te komen.



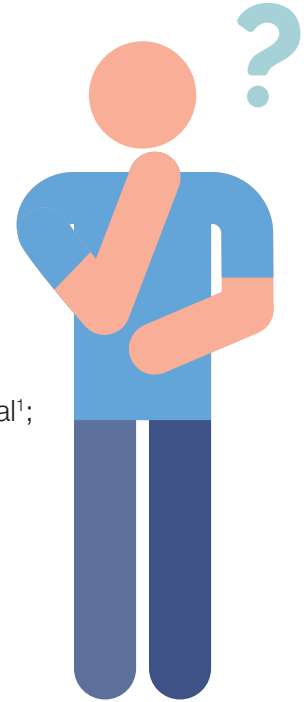
“Een praktijkmanagementsysteem is een oplossing om structuur te geven aan dossiers en bijbehorende documenten.”

# Waarom een praktijkmanagementsysteem?

Wanneer is nou het moment daar dat kantoren op zoek gaan naar een praktijkmanagementsysteem? Het moment en de reden om een zoektocht in gang te zetten omvat uiteenlopende aanleidingen.

De meest gehoorde aanleidingen om de zoektocht naar een praktijkmanagementsysteem te starten komen voort uit de volgende wensen:

- Dat het werk snel en zonder discussie wordt betaald;
- Veilig met cliënten communiceren;
- Snel en eenvoudig tijd registreren, ook onderweg;
- Een financieel pakket implementeren;
- Facturen met één druk op de knop maken en verzenden;
- Overzichtelijke financiële rapportages kunnen draaien;
- Documenten centraal opslaan en eenvoudig terugvinden;
- In de cloud gaan werken;
- Met collega's en cliënten kunnen samenwerken aan een zaak;
- Selfservice mogelijkheden bieden door middel van een cliëntenportaal<sup>1</sup>;
- Zonder problemen kerstkaarten of mailingen versturen;
- De relaties in kaart brengen;
- Eenvoudig met deze relaties in contact blijven;
- Dossiers digitaliseren;
- Dossiers compleet maken;
- Thuis en onderweg eenvoudig kunnen werken aan zaken.

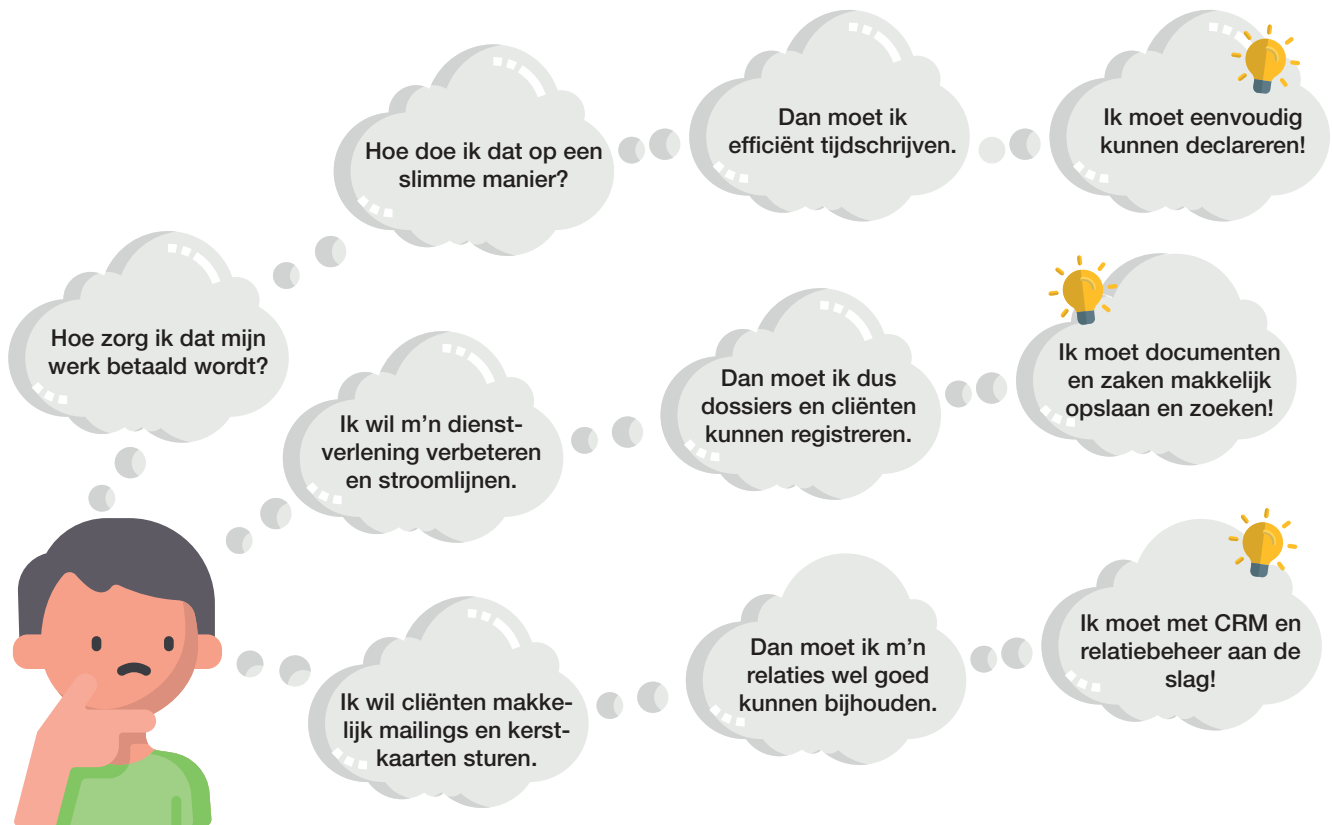


Denk ook aan organisatorische aspecten die aanleiding kunnen zijn om uit te kijken naar een praktijkmanagementsysteem, zoals:

- Wij gaan splitsen of fuseren, en nu?;
- Oei, de huidige leverancier van mijn praktijkmanagementsysteem stopt;
- Ons praktijkmanagementsysteem gaat 'end of life'<sup>1</sup>;
- Er komt een grote update van mijn huidige systeem, welke opties heb ik?;
- De prijs van mijn bestaande software wordt verhoogd. Ik wil uitkijken naar alternatieven;
- We groeien maar door, ik zoek software die meegroeit;
- We openen meerdere locaties. Hoe faciliteren we dit?;
- Mijn accountant heeft een hele specifieke voorkeur voor een financieel pakket.

## Behoeftenreis

We kunnen de zoektocht naar een praktijkmanagementsysteem vertalen naar een praktijkmanagement 'behoeftenreis'. Stapsgewijs kunt u met een praktijkmanagementsysteem uw initiële behoefte of probleem uitbouwen tot een gestroomlijnd kantoor. Dat gebeurt vaak op een hele natuurlijk wijze, waarin het praktijkmanagementsysteem met u meegroeit. Een bepaald knelpunt of vraagstuk is de aanleiding om een kettingreactie aan andere uitdagingen te adresseren, en tot de juiste conclusie te komen.



## Praat met uw accountant

Een accountant speelt vaak een belangrijke rol bij de zoektocht naar een praktijkmanagementsysteem. Een accountant heeft namelijk doorgaans, een uitgesproken merkvoorkeur. Hij of zij zal het liefste voor zoveel mogelijk klanten vanuit één en dezelfde applicatie werken; veelal AFAS, Exact, Twinfield of Unit4. Hoe efficiënter de accountant kan werken, des te fijner voor u. Maar, let wel: de efficiëntie die u als advocaat kunt behalen is het allerbelangrijkste.

We willen meegeven dat het van belang is om de wensen en argumenten van de accountant mee te nemen in uw overweging. Zorg daarbij wel dat de wensen van uw juridische medewerkers altijd vooropstaan. Een accountant zou in principe, na een training, vanuit alle beschikbare financiële applicaties moeten kunnen werken. Maak zijn of haar wensen dus onderdeel van de behoeftenreis, maar maak deze wensen niet leidend.

In het volgende hoofdstuk interviewen we Dirk Verheul, accountant bij Visser & Visser en gespecialiseerd in de advocatuur.

## De rol van de accountant

Voor financiële professionals zoals de accountant, boekhouder of financial controller is een interessante rol weggelegd tijdens het selecteren van een praktijkmanagementsysteem. Volgens Dirk Verheul, accountant voor advocaten, kan een financiële professional een kantoor voorzien van vier adviezen.



*Dirk Verheul*  
*Accountant bij Visser & Visser*

De advocatuur is een specifieke branche met eigengereide werkwijzen. Als de fax het niet doet, dan is dat voor ieder ander bedrijf iets om de schouders voor op te halen. Voor een advocatenkantoor niet. Zij zijn aan regels gebonden. Door de praktijk te begrijpen, voeg je als financieel specialist waarde toe. Vanuit die hoedanigheid worden we vaak gevraagd mee te denken bij de zoektocht naar nieuwe praktijksoftware, zoals een praktijkmanagementsysteem. De accountant kan hierbij een mooie rol vervullen, maar wel binnen bepaalde kaders.

### Op afstand mee klikken

Facturen inboeken en bankzaken klaarzetten; dit alles gebeurde enkele jaren terug nog handmatig. Dit kostte niet alleen tijd, maar aan de achterkant was het haast onmogelijk om goede rapportages te maken. Snel cijfers beschikbaar hebben en adequaat inspelen op ontwikkelingen was een lastige zaak.

Hedendaagse software heeft hier verandering in gebracht.

Nu kijken we op afstand mee

---

**‘Kantoren zijn een postboek gewend, hoe moet dat dan straks online?’**

---

en klikken samen door de rapportages heen. In een goede financiële rapportage dient bijvoorbeeld het onderhanden werk met één klik inzichtelijk zijn. Wanneer dit goed is ingericht houdt een kantoor eenvoudig de controle over haar gehele financiële situatie.

**Tip:** Transformeer zo snel mogelijk. De best practice is echt om er geen hele reis van te maken. Als je het doet: doe het dan goed. Het gaat anders te veel verwarring opleveren. Begin, los van een pilotgroep, niet in kleine groepen. Hoe kunnen kantoren de voordelen ervaren van software als niet iedereen er mee werkt? Door vast te houden aan het idee dat een gefaseerde invoering een gevoel van rust geeft, breng je jezelf in problemen. De kans dat je dan gaat aanmodderen is te groot.

Er is meer druk op het resultaat, waardoor financiële aspecten zoals winst per partner meer aandacht krijgen. Om daarin snel inzicht te krijgen, kan een softwarepakket uitkomst bieden. Maar de transformatie naar een digitale boekhouding is spannend. Kantoren zijn een postboek gewend, hoe moet dat dan straks online? Bij die disciplines kan een financieel expert een kantoor helpen.

## Vier adviezen: Waar kan een accountant bij assisteren?

**Tip 1:** Voor een financieel specialist, of deze nu intern of extern is, is een goede koppeling tussen de urenregistratie en de boekhouding cruciaal. Hierop moet u als kantoor blindelings kunnen vertrouwen. U wilt intern geen discussie voeren omdat de gerapporteerde omzet niet klopt met de urenregistratie.

**Tip 2:** Het is in deze tijd een absolute pré dat het inkoopproces digitaal kan worden ingericht. Op die manier komt alles digitaal binnen. Facturen worden vanaf één plek en in één keer afgehandeld.

**Tip 3:** Ook de bankkoppeling is een cruciaal punt om onder de loop te nemen. Zo kunnen banktransacties efficiënt verwerkt worden en betalingen in batches uitgevoerd worden.

**Tip 4:** Het is bij de inrichting belangrijk naar de rapportagefunctionaliteiten te kijken. U wilt immers volledig en realtime inzicht in omzet en loonkosten per fee-earner, onderhanden werk, winst per partner etc.

### Gewaardeerd, niet leidend

Er zijn pakketten die koppelen met applicaties zoals AFAS of Twinfield, weer anderen hebben een eigen financiële applicatie, specifiek gebouwd voor de advocatuur. Maar uiteindelijk is de boekhouding slechts één onderdeel van uw kantoor. Kijk liever naar de urenschrijvers en hoe die gefaciliteerd kunnen worden, zodat zij optimaal kunnen werken. Laat het secretariaat haar gewenste werkproces schetsen. Spreek met cliënten en breng hun behoeften in kaart. In mijn optiek moeten de financieel betrokkenen overal mee kunnen werken, al dan niet na een training. Een accountant kan functionaliteiten onder de loop nemen en helpen bij het zo handig mogelijk inrichten van de financiële administratie.

Mij wordt regelmatig gevraagd om offertes voor een nieuw praktijkmanagementsysteem te beoordelen. Daar begin ik niet aan. Ik wil zo eerlijk mogelijk adviseren. Dat lukt mij op mijn vakgebied, de financiële aspecten van het systeem, maar niet op het gebied van alle andere disciplines zoals dossier- en documentbeheer.

Een accountant is echter een prima gesprekspartner tijdens een demonstratie van softwareleveranciers. Hij of zij kan meekijken en de financiële functionaliteiten kritisch onder de loop nemen en zelfs testen. Zorg er echter wel voor dat de rol van de accountant niet allesbepalend is. Het gewenste werkproces en de ambities van uw kantoor dienen centraal te staan. Ik vind dat mijn mening als financieel specialist gewaardeerd mag worden, maar niet leidend moet zijn.

### Over Visser & Visser:

Visser & Visser is een middelgroot, top 30 kantoor met twaalf vestigingen. Bij iedere vestiging vindt u administratieve, financiële en fiscale diensten onder één dak. Het wordt voor advocaten en notarissen steeds belangrijker om continue inzicht te hebben in uren, omzet en kosten.



Visser & Visser is branchespecialist en ondersteunt advocaten en notarissen met praktische oplossingen, kennis en adviezen. Wij geven u innovatieve en verfrissende inzichten in uw praktijk. Benieuwd hoe u uw processen slim inricht en geld kunt besparen? Ga naar [www.visser-visser.nl/advocatuur](http://www.visser-visser.nl/advocatuur).

# Drie typen praktijkmanagementsystemen

Over het algemeen genomen kunnen we het landschap van praktijkmanagementsystemen onderverdelen in drie categorieën:



## Totaaloplossingen

Een totaaloplossing is een systeem waarin alle functionaliteiten rondom dossier- en documentbeheer vanuit één en hetzelfde systeem worden aangeboden. Denk aan functionaliteiten zoals:

- relatiebeheer;
- dossierbeheer;
- document- en e-mailbeheer;
- tijdschrijven;
- declareren;
- financieel rapporteren.



Let op: in sommige gevallen, zoals onder andere bij CClaw en BaseNet, kan het zijn dat de gehele financiële administratie inbegrepen is. Hierdoor worden applicaties zoals AFAS, Twinfield of Exact overbodig, wat weer scheelt in extra ondersteunende softwarelicenties voor de boekhouding. Weer andere totaaloplossingen zoals NEXTmatters en Legalsense integreren met financiële applicaties zoals AFAS of Twinfield.

### *Voordeel:*

U heeft slechts te maken met één aanbieder en één systeem. Dat geeft overzicht.

### *Nadeel:*

Het kan zijn dat een bepaald onderdeel, bijvoorbeeld het document management, minder uitgebreid is dan wanneer u kiest voor een gespecialiseerde 'losse' oplossing. Ook kunt u minder makkelijk wisselen van deelcomponenten en er bestaat een gevaar voor 'vendor-lock'<sup>1</sup>.

## Een componentgerichte deeloplossing

Dit type praktijkmanagementsysteem wordt ook wel eens een best-of-breed omgeving genoemd. Kortom, een oplossing die wordt gecreëerd door gespecialiseerde deelapplicaties, van verschillende leveranciers met elkaar te integreren tot één geheel.

### *Voordeel:*

U maakt gebruik van de voor u beste keuze per functionaliteit.

### *Nadeel:*

U heeft te maken met meerdere leveranciers. Dit kan leiden tot discussies over verantwoordelijkheden binnen de oplossing. Dit geldt vooral als er een overlap is qua functies van de verschillende pakketten. Ook zijn de koppelvlakken in veel gevallen niet perfect uitgevoerd, omdat de verschillende toepassingen de gegevens wellicht anders vastleggen (ander datamodel).



## Een hybride totaaloplossing

Dit lijkt misschien een bijzondere toevoeging, maar toch zien we dit in de praktijk steeds meer terug. Kantoren die kiezen voor het gemak en overzicht van één totaaloplossing, maar die er in de loop van de tijd achterkomen dat een bepaald deelgebied voor hen toch niet afdoende is. Er wordt dan gekozen om een componentgerichte oplossing, zoals een DMS- of een CRM-systeem, te koppelen aan de totaaloplossing. Op die manier kan diepgang op een bepaalde functionaliteit toch worden bereikt.



## Wat past bij u?

Linksom of rechtsom; het gaat erom wat het beste bij u past. Om daarachter te komen is het raadzaam om, met een projectgroep, een uitgebreide wensen- en eisenlijst op te stellen. Daarover in hoofdstuk 6 meer.

‘Laptop, telefoon, internet, onze praktijksoftware en de advocatenpas; het enige dat wij nodig hebben om het werk te kunnen doen.’

Madeleine Snoek, officemanager bij @JURE – CClaw gebruiker



Scan mij voor dit verhaal

# Landschapsoverzicht aanbieders

Er is een breed scala aan praktijkmanagementsystemen beschikbaar. Ieder met zijn eigen plus- en minnen, maar ook minnen. In samenwerking met [www.it-kieswijzer.nl](http://www.it-kieswijzer.nl), zetten we een aantal van de bekende en in Nederland veelgebruikte oplossingen en combinaties voor u op een rij.

|                                                    | AdvocaatCentraal<br>Aderant Expert | BaseNet | Epona i.c.m. Legalsense*<br>CClaw | Cicero | Fidura | FORTUNA | NEXTmatters<br>Kleos | Urios |
|----------------------------------------------------|------------------------------------|---------|-----------------------------------|--------|--------|---------|----------------------|-------|
| <b>Functionaliteit</b>                             |                                    |         |                                   |        |        |         |                      |       |
| Boekhouding (geïntegreerd)                         |                                    |         | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    |       |
| Digitaal factureren                                | ✓                                  | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| Documentcreatie (Decision modelling)               |                                    |         |                                   |        | ✓      |         | ✓                    | ✓     |
| Document- en versiebeheer                          |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| E-mailmanagement                                   |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      |         | ✓                    | ✓     |
| Externe toegang / deal room                        |                                    |         | ✓                                 | ✓      | ✓      |         | ✓                    | ✓     |
| Full text zoeken                                   |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      |         | ✓                    | ✓     |
| Nieuwsbrieven versturen                            |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      |         |                      |       |
| Relatiebeheer                                      |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| Sjablonen en modellen (Huisstijl)                  |                                    | ✓       |                                   | ✓      | ✓      |         | ✓                    | ✓     |
| Termijnbewaking                                    |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| Tijdschrijven                                      | ✓                                  | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| Versleuteld mailen / versturen van grote bestanden |                                    |         | ✓                                 | ✓      |        |         | ✓                    | ✓     |
| Workflow                                           |                                    |         | ✓                                 | ✓      | ✓      |         | ✓                    | ✓     |
| <b>Geschikt voor</b>                               |                                    |         |                                   |        |        |         |                      |       |
| 1 - 10 gebruikers                                  |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| 10 - 50 gebruikers                                 |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| 50+ gebruikers                                     | ✓                                  |         |                                   | ✓      | ✓      |         |                      | ✓     |
| <b>Aanvullende informatie</b>                      |                                    |         |                                   |        |        |         |                      |       |
| Gratis proefversie                                 |                                    | ✓       | ✓                                 |        |        |         |                      |       |
| In gebruik bij > 10 NL kantoren                    |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| Nederlandstalige helpdesk                          |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| Nederlandstalige software                          |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| Nederlandstalige training                          |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      | ✓       | ✓                    | ✓     |
| Te gebruiken via een app                           |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      |         | ✓                    | ✓     |
| Webgebaseerd (SaaS/cloud)                          |                                    | ✓       | ✓                                 | ✓      | ✓      |         | ✓                    | ✓     |
| On premises mogelijk**                             | ✓                                  |         |                                   | ✓      | ✓      | ✓       |                      | ✓     |

Bron: [www.it-kieswijzer.nl](http://www.it-kieswijzer.nl) - mei 2020

\* Bij deze hybride oplossing wordt Legalsense vaak geïntegreerd met Epona DMSforLegal, ContactManager en LegalWord om tot een totaaloplossing te komen.

\*\* Informatie aangevuld door Lexxyn Groep, niet afkomstig van IT-Kieswijzer.nl

# Een wensen- en eisenlijst maken

Een wensen- en eisenlijst, oftewel een overzicht van selectiecriteria, stelt u bij voorkeur niet alleen op. Stel een projectgroep samen om deze kar met u te trekken. Bovendien, door in een vroeg stadium een zo divers mogelijk gezelschap binnen kantoor erbij te betrekken, zorgt u ervoor dat:

- de uiteindelijke oplossing sneller wordt geaccepteerd;
- de wensen en eisen per functiegroep inzichtelijk worden gemaakt;
- het werk verdeeld kan worden;
- u uiteindelijk kiest voor een oplossing die echt bij uw kantoor past.

## De selectiecriteria

Om een eerste inventarisatie te kunnen maken, is het van belang een gemêleerd gezelschap samen te stellen. Denk aan een mix van advocaten, partners, ondersteunend en financieel personeel en, indien aanwezig, een marketingmedewerker en IT-verantwoordelijke. Begin met het schrijven van een goede omschrijving voor de hele organisatie. Waarom gaan jullie op zoek naar een applicatie, wat is de noodzaak?

Schrijf samen een businesscase<sup>1</sup>. Zo is het voor iedereen (het bestuur, partners, MT, projectgroep en de uiteindelijke gebruikers) duidelijk wat de behoefte is en waarvoor een oplossing wordt gezocht. En uiteraard met welk gewenst resultaat.

Vraag ieder projectlid om binnen zijn of haar werkgebied specifieke handelingen en werkprocessen te omschrijven. Vraag hen ook wat de meest ideale manier van werken is, bijvoorbeeld vanuit huis en/of onderweg en wat daarvoor nodig is. Dit geldt ook voor het samenwerken met collega's en cliënten. Gebruik deze activiteiten om uw wensen- en eisenlijst vorm te geven.

Kijk ook nog eens kritisch naar hoofdstuk twee; wat is een praktijkmanagementsysteem. Noteer welke van de in dit hoofdstuk

genoemde deelgebieden voor u belangrijk zijn en voor welke handelingen. Hebben alle projectleden een eerste opzet gemaakt? Ga dan weer samenzitten en bespreek deze.

---

**“Zorg dat uw wensen- en eisenlijst precies datgene omvat wat minimaal nodig is om uw kantoor maximaal te laten presteren.”**

---

Bespreek op ieder gebied wat de musthaves en nice to have's zijn. Denk hierbij ook aan de gewenste vormen van support en ondersteuning en het (benodigde) IT-platform, bijvoorbeeld of de applicatie webgebaseerd is.

## Een extern adviesbureau: Wanneer zet u dat in?

We zien dat in selectietrajecten steeds vaker een beroep wordt gedaan op een externe adviseur. Waarom zou je een raadgever in de arm nemen? We vragen het Eva Peeters van L-IME; een onafhankelijk adviesbureau voor de advocatuur.

‘Bij het selecteren van een nieuw softwarepakket roepen kantoren vaak de hulp in van hun accountant of systeembeheerder. Terecht, deze kunnen, zeker binnen hun vakgebied, advies geven. Zo zal een systeembeheerder de techniek onder de loep nemen en de accountant de financiële mogelijkheden binnen het systeem.



*Marjan Hermkes (l) en Eva Peeters (r), oprichters L-IME*

Een IT-er wil graag dat de IT-infrastructuur, door hem kritisch opgebouwd en onderhouden, stabiel en intact blijft. De accountant werkt bij voorkeur in een financieel boekhoudsysteem dat hij of zij kent. Voor deze partijen is het echter lastiger om kritisch te kijken naar de functionaliteiten van een praktijkmanagementsysteem dat zij zelf niet gebruiken, maar de advocaten en secretaresses des te meer. Om die redenen kan een externe kritische noot, met voeling met IT, het landschap en de dagelijkse praktijk, uitkomst bieden.

### Breder palet aan mogelijkheden

Bij kantoren waar verschillende werkprocessen naast elkaar bestaan, valt er met de inzet van automatisering een optimalisatieslag te maken. Om maximaal voordeel te behalen kan een externe adviseur meerwaarde bieden. Hierbij is het van belang een partij in de arm te nemen die, zonder voorkeur voor systemen, de behoeften van de gebruikers centraal stelt en vanuit daar de voelsprietten gaat uitzetten. Het palet aan mogelijkheden is de afgelopen jaren zoveel breder geworden, het is belangrijk je als kantoor daarover goed te laten voorlichten. Vanuit daar kunnen kantoren gaan trechteren.

Vragen wij kantoren naar pakketten waar ze naar (willen) kijken dan noemen ze allemaal dezelfde namen. Vaak de systemen die het meeste reclame maken, maar die inhoudelijk lang niet altijd met elkaar te vergelijken zijn. Terwijl op onze long- en shortlist regelmatig systemen vermeld staan, waar kantoren nog nooit van hebben gehoord. Of van combinaties van applicaties of startups waarvan ze niet hadden kunnen bedenken dat die mogelijk waren. Wat kantoren zich niet altijd realiseren is dat het IT-landschap voor de advocatuur behoorlijk is opgefrist.

### Van long- naar shortlist

Om tot een long- en uiteindelijk shortlist te komen is het cruciaal om te beginnen bij de individuele gebruikers. Zo starten wij ieder selectietraject met interviews. Hierin analyseren we hoe gebruikers werken, of dat efficiënt is en wat ze graag anders zien. We peilen de ambitie van het bestuur en van het individu. Niet alleen de advocaten, maar ook de secretaresses spreken we uitvoerig. Advocaten weten hoe ze hun praktijk willen voeren.

Het secretariaat kent de werkwijzen én huidige hiaten. Het is extreem belangrijk voor de acceptatie van een nieuw pakket dat ieders argumenten zijn gehoord. Wij geven geen advies zonder de organisatie te spreken.

Op basis van de interne gesprekken kun je de volgende stap nemen. Het formuleren van een advies, waarin aandacht wordt gegeven aan angsten én aan diep gekoesterde wensen van medewerkers. Onze mantra in deze fase is: 'Stel niet de functionaliteit, maar het werkproces centraal.' Inventariseer vanuit het werkproces pakketten die dat proces ondersteunen of die jouw probleem oplossen. Zo adviseren wij, na de interviewfase, altijd zo'n tien pakketten én lichten wij toe waarom wij er bijvoorbeeld vijf op de shortlist zouden zetten. Deze bespreken we in detail. Op basis hiervan worden dan meestal zo'n drietal leveranciers uitgenodigd voor een demonstratie. Het is belangrijk dat je als kantoor verbanden ziet en weloverwogen een keuze maakt. Op die manier kun je makkelijker uitleggen waarom bepaalde pakketten afvallen.

**Tip:** We zien dat veel kantoren referenties opvragen bij andere kantoren. Referenties vragen is nuttig, alleen vaar er niet blind op. Kijk echt naar uw kantoor, uw omstandigheden en uw visie als u een selectie maakt. Wat voor een ander kantoor goed werkt, werkt niet per definitie ook voor uw kantoor (en andersom). Dus bezoek referentiekantoren, vraag naar ervaringen rondom bepaalde werkzaamheden, handelingen en functionaliteiten, maar vertaal deze altijd terug naar uw praktijk.

Uit ervaring weten we dat deze trajecten door kantoren vaak worden onderschat. Zeker aangaande het werk dat er voor een kantoor bij komt kijken: het brainstormen over werkprocessen, maar ook opschoning van het archief bij een migratie. Als je vijf verschillende werkwijzen terugbrengt tot één uniform gestroomlijnd proces - en daarbij reële verwachtingen wilt houden - dan is het altijd zinvol om een externe partij te betrekken. Een club naast je die eerlijk is, maar die je ook geruststelt: 'Ja, je gaat na de livegang zoeken naar een document dat ineens elders lijkt te staan en na een maand is het nog niet allemaal perfect. Maar ben daar niet te bang voor. Een document is nooit echt weg en het nieuwe werkproces went uiteindelijk echt wel.'

Kortom, een externe adviseur is uw vraagbaak en uw sparringpartner. Eén die kritische vragen durft te stellen, maar empathie toont als het gaat om angsten en wensen. Een personal shopper die weet wat er te koop is, wat past en wat vloekt. Niet alleen tijdens de voorselectie, maar ook tijdens de implementatie en de periode daarna kan een adviseur een rol spelen om het maximale uit een pakketselectie te halen.

### Over L-IME:

L-IME is een onafhankelijk adviesbureau dat advocatenkantoren adviseert en begeleidt in een veranderend speelveld, gedreven door de digitalisering van de maatschappij. We helpen advocatenkantoren om hun doelstellingen te bepalen en te verwezenlijken.



Dit doen we door op praktische wijze een brug te slaan tussen juridische werkprocessen en technologische mogelijkheden. Wij zijn ervan overtuigd dat door een goede afstemming en de juiste balans tussen mensen, werkprocessen en technologie een verandering teweeggebracht kan worden die gedragen wordt door de hele organisatie en die IT-investeringen laat renderen. L-IME bundelt in de personen van Marjan Hermkes en Eva Peeters ruim 40 jaar ervaring binnen de juridische sector op het gebied van informatiemanagement en organisatiemanagement. Ga voor meer informatie naar [www.l-ime.nl](http://www.l-ime.nl).

---

“Ja, je gaat live en dan moet je wat langer  
zoeken naar een bepaald document.  
Ben daar niet te bang voor.”

---



# Mijn wensen- en eisenlijst

Print of kopieer deze pagina en deel deze uit aan uw projectteam. Wij adviseren over onderstaande thema's in ieder geval wensen en eisen te formuleren. Schrijf deze hieronder alvast in het kort op, om deze vervolgens in uw formele uitvraag samen te voegen en te concretiseren.



Deze lijst los downloaden

Naam: \_\_\_\_\_

Dossierbeheer en tijdregistratie

Financieel

---

---

---

---

---

---

---

---

Relatiebeheer en cliëntcontact

Documentbeheer

---

---

---

---

---

---

---

---

Samenwerken en processen

Integraties of systeemkoppelingen

---

---

---

---

---

---

---

---

IT, infrastructuur en beveiliging

Gebruikersondersteuning

---

---

---

---

---

---

---

---

Budget en contractvoorwaarden

Overige wensen en eisen

---

---

---

---

---

---

---

---



# Inventarisatiefase

De wensen- en eisenlijst is onderdeel van de inventarisatiefase. In dit hoofdstuk delen wij praktische adviezen om uw wensen- en eisenlijst te optimaliseren en uw criteria goed te toetsen. De inventarisatiefase bij kantoren - die dit whitepaper niet hebben gelezen - ziet er over het algemeen genomen zo uit.



Een praktijkworkshop, referentiebezoek en Proof of Concept, maakt meestal geen onderdeel uit van de inventarisatiefase. Terwijl juist deze elementen u kunnen helpen om een beter beeld te schetsen van de mogelijkheden voor uw kantoor.

## Praktijkworkshop

Het is uw volste recht om aan de aanbieders van praktijkmanagementsystemen, naast een demonstratie, te vragen naar een workshop bij u op kantoor. Dit is een workshop welke volledig is toegespitst op uw praktijk en de manier van werken die kenmerkend is voor uw kantoor. In een demonstratie schuilt namelijk het gevaar dat deze te kort is en niet inzoomt op uw praktijk en werkprocessen.

Om de praktijkworkshop vorm te geven, kan de leverancier een demonstratie-omgeving voor uw kantoor inrichten, zodat u in deze omgeving samen met de leverancier kunt kijken hoe een urenlijst of een declaratie wordt gemaakt. Ook kunt u vragen om samen een dossier aan te maken en te laten zien hoe dat, met uw eigen documenten, verloopt.

## Referentiebezoek

Een referentiebezoek kan enorm helpen bij uw overweging. Ook kan een referentiebezoek u nieuwe inzichten geven als het gaat om uw wensen- en eisenlijst. Vraag de leverancier naar referentiekantoren die u mag bezoeken. En ga! Bij voorkeur met de gehele projectgroep.

## Proof of Concept

Een Proof of Concept (PoC) is een soort testfase waarin de software deels wordt ingericht zoals u overweegt deze af te gaan nemen. Zo kunt u zelf testen in de praktijk, met bijvoorbeeld een kleine set testdossiers, of het pakket doet wat u ervan verwacht. Een PoC is veelal niet gratis, maar u verdient deze stap in de uitrolfase terug. Heeft u een sterke voorkeur voor een applicatie? Bespreek dan samen met de aanbieder de mogelijkheden voor een Proof of Concept.

Een Proof of Concept heeft ten doel om u in de praktijk te laten ervaren wat het systeem voor u kan doen. Een Proof of Concept, een testomgeving en -fase, kan al dan niet het bewijs hiervoor leveren, vanuit verschillende invalshoeken. Dit is het perfecte moment om gewenste koppelingen te testen, bijvoorbeeld met de KvK of heel basaal: de printer of scanner. U kunt uw gehele werkproces in deze omgeving doorlopen en zien of de geboden werkwijze bij u past. Vaak kan de PoC als springplank naar de definitieve productieversie worden gebruikt waardoor de implementatie sneller en makkelijker verloopt.

Neemt u deze drie aanvullende stappen in acht dan ziet een inventarisatiefase er al snel zo uit:

## De ideale inventarisatiefase





---

“Met een Proof of Concept kunt u testen of een softwarepakket in uw praktijk ook echt doet wat u verwacht.”

---

# Functioneel versus financieel

In de inventarisatieronde spelen niet alleen functionaliteiten een belangrijke rol. Ook het financiële plaatje, zeker in relatie tot die functionaliteiten, is van cruciaal belang. Alleen, hoe maakt u het financiële plaatje compleet? Dit is niet eenvoudig, zeker gezien de uiteenlopende prijsmodellen die er gehanteerd worden.

Zo factureert de ene leverancier op basis van een licentieprijs per fee earner en de ander op basis van gebruiker. Ook worden licentieprijsen op basis van het aantal dossiers afgegeven. Waar de ene aanbieder éénmalige projectkosten in rekening brengt, smeert weer een ander dit uit over een maandelijks 'all-in' bedrag. En dan hebben we ook nog te maken met de keuze tussen de software zelf hosten op eigen hardware, of werken in een cloud omgeving. En wat te denken van een webbased of serverbased applicatie en de IT-kosten die daarbij komen kijken?

## Return on Investment (ROI)

U doet er goed aan om de financiële aspecten goed te onderzoeken. Begin bij een prijsindicatie van de aanbieder(s). Win ook informatie in bij referentiekantoren die deze oplossing gebruiken. Maak een overzicht van de standaard functionaliteiten en de voor u noodzakelijke optionele componenten die het praktijkmanagementsysteem biedt en de hiermee gemoeide tarieven. Vergelijk deze met de andere aanbieders. Biedt het ene systeem CRM aan en is deze daarvoor duurder? Vraag u dan af of deze kosten voor u te verdedigen zijn. Wellicht wilde u binnen aanzienlijke tijd toch al kijken naar een CRM-applicatie, of had u een andere verbetering in de planning die u nu versneld kunt uitvoeren?

Vraag zeker ook bij iedere leverancier op uw shortlist na of er een ROI<sup>1</sup>-calculatie beschikbaar is en vul deze samen in. Hieronder enkele vragen die u de leverancier (en uzelf) kunt stellen:



### Leveranciersvragen

- Hoeveel tijd bespaar ik per dossier? Wat levert deze applicatie me dan op?
- Hoe ga ik betalen? Wat is het licentiemodel?
- Welke componenten zijn standaard, welke componenten zijn optioneel?
- Wat voor type applicatie is het; server-<sup>1</sup> of webbased<sup>1</sup>?
- Waar draait het systeem op en welke hard- en software heb ik daarvoor nodig?
- Welke kosten moet ik aanhouden voor IT (onderhoud, inrichting, infrastructuur<sup>1</sup>)?
- Welke ICT-activiteiten ga ik uitbesteden?
- Moet de infrastructuur nu buiten de deur gehost<sup>1</sup> worden?
- Met welke indirecte kosten krijg ik te maken?
- Hoe vinden updates plaats (en door wie) en hoe is de SLA<sup>1</sup> vormgegeven?
- Hoe vinden trainingen plaats? Remote of op locatie en hoe worden deze ingericht?

## Een voorbeeld: BaseNet versus CClaw

Onlangs heeft één van onze Lexxyn Groep Partners een case meegemaakt die we voor u uiteenzetten. Een advocatenkantoor zou voor CClaw (serverbased), in combinatie met een gehoste IT-omgeving (inclusief zaken als Office 365, antivirus, back-up et cetera) bij Clip Consultants, rond de 130 euro per licentie betalen. De licentiekosten voor BaseNet (webbased) lagen rond de 75 euro (basislicentie + een aantal aanvullende modules). Een groot verschil. Deze snelle berekening op basis van licenties maakt de keuze ogenschijnlijk eenvoudig toch?

Alleen, waar in dit soort situaties vaak geen rekening mee wordt gehouden, zijn de andere IT-kosten die meegenomen moeten worden in een individuele omgeving. Denk hierbij aan Microsoft Office licenties, het maken van eigen back-ups en afschrijvingen op hardware welke in de prijs van CClaw ook al voorzien waren. Denk ook aan updates die door een beheerder, vaak per uur, uitgevoerd moeten worden. Kosten waar je in een serverbased omgeving niet tegenaan loopt. Deze zijn verwerkt in het vaste maandbedrag. Ook het up- en downloaden van documenten kost tijd en dus geld.

### Onderaan de streep

Het is lastig om van de totale investering een compleet en eenduidig kostenplaatje te schetsen. Precies hetgeen wat het vergelijken op prijs voor kantoren zo lastig maakt. Wij hebben deze vergelijking al voor vele kantoren gemaakt. Onderaan de streep komen de maandelijkse kosten veelal op hetzelfde neer wanneer de Total Cost of Ownership, de optelsom van directe en indirecte kosten, wordt gekeken.

#### Total Costs of Ownership berekening

Bent u voornemens een praktijkmanagementsysteem aan te schaffen? De specialisten van de Lexxyn Groep berekenen graag samen met u de TCO's van de verschillende oplossingen op uw shortlist. Of download het whitepaper dat Lexxyn Partner ICT Concept over dit onderwerp schreef op [www.ict-concept.nl/tco-whitepaper](http://www.ict-concept.nl/tco-whitepaper)

## Indirecte kosten van ICT

Het zijn vooral de indirecte kosten die in de rekensom niet meegenomen worden. Denk aan de aanschaf van eventueel nieuwe hardware, ondersteunende software zoals Office / Microsoft 365 of extra diensten voor antivirus<sup>1</sup>, back-up<sup>1</sup> en e-mail. Ook de tijd die uw organisatie kwijt is aan het in de lucht houden van de ICT kost tijd en dus geld.

### Maak directe kosten niet de zwaarst wegende factor

Het is lastig om uzelf niet te laten leiden door het getal onderaan de streep. Stel, een licentie kost 150 euro per maand. Dat betekent dat u (tenzij u enkel toevoegingen doet) als advocaat het eerste half uur voor uw systeem werkt en daarna voor uzelf. Wat we daarmee willen zeggen? De kosten zijn een fractie van de winst die het systeem u oplevert. Staar u daarom niet blind op de prijs, als u door de hogere investering op een ander vlak weer tijd terugverdiend.

Wij zijn van mening dat juist de 'Total Cost of Ownership (TCO)'<sup>1</sup> het uitgangspunt moet zijn. Het opvallende is dat de verschillende oplossingen qua TCO niet zo gek veel van elkaar verschillen - mits u alle kosten volledig meeneemt. Wat maakt dan wel het verschil? Dit zit hem vooral in de leveranciersvoorkeur en natuurlijk de functionaliteiten die voor uw kantoor belangrijk zijn. Waar u op let in de leverancierskeuze? Dat zetten we in het volgende hoofdstuk voor u uiteen.

## Applicaties integreren of combineren

Als functionaliteiten van een pakket niet voldoen aan uw verwachtingen, of zelfs volledig afwezig zijn, hoeft dit niet gelijk een diskwalificatie van het pakket te zijn. Het kan goed mogelijk zijn dat er door een integratie met een andere dienst, toch de gewenste functionaliteit kan worden ingebracht.

Voor veel kantoren is dan ook het kiezen voor een hybride totaaloplossing een hele logische route, als de totaaloplossingen op sommige componenten net niet voldoen. Zo zien we in de praktijk dat bijvoorbeeld de DMS (DMSforLegal) en CRM (ContactManager) oplossingen van Epona Legal veel worden gebruikt in combinatie met andere pakketten, om zo tot een hybride totaaloplossing te komen.

Wanneer er wordt gekozen voor een combinatie van applicaties hoeft dat niet altijd te betekenen dat u veel duurder uit bent. Het kan goed zijn dat een minder compleet pakket in de basis al goedkoper was dan zijn concurrenten, en dat door de te integreren applicatie hierbij op te tellen, er een vergelijkbare prijs uitkomt. Daarnaast moet er ook altijd gekeken worden naar welke extra efficiëntieslag er gemaakt kan worden als het te integreren product, bijvoorbeeld een DMS of ureschrijffapplicatie, sneller of beter werkt dan de standaardfunctionaliteiten uit het totaalpakket.

De vragen die bij het kantoor in de loop van de jaren de revue passeerden zijn divers, bijvoorbeeld: 'Hoe maken we de stap van analoog naar digitaal dicteren? En hoe brengen we alle stukken samen in een digitaal dossier?' Maar ook: 'Hoe kunnen we effectiever tijdschrijven?'

Tijdschrijven gebeurde destijds op voorgedrukt A4 papier. Hierop vermeldde de advocaat het dossiernummer, alle werkzaamheden, inclusief de code en tijd, waarna de secretaresse deze gegevens verwerkte. 'Wij realiseerden ons dat dit efficiënter kon. We wilden mee op de trein die digitalisering heet.'

*Clementine Lems, Officemanager bij VBTM Advocaten  
CCLaw en DMSforLegal gebruiker*



*Scan mij voor dit verhaal*

# Leverancierskeuze: welke negen vragen moet u stellen?

Zodra u een shortlist heeft samengesteld is het tijd om deze leveranciers wat meer aan de tand te voelen. Met het stellen van de juiste vragen komt u erachter of de aanbieder echt bij u past en of uw beeld van de applicatie en de kosten compleet is. Naast de standaard vragen over de levering en support, kunt u ook onderstaande vragen stellen. Cruciale vragen die helaas vaak niet gesteld worden (en wij kunnen het weten). Doe er uw voordeel mee!



## 1. “Hebben uw medewerkers een VOG?”

Het is een fijn idee dat uw IT-partner van onbesproken gedrag is. Een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) of screening biedt daarbij een goede “selectie aan de poort”. Om bij bijvoorbeeld Lexsyn Groep Partner ICT Concept te werken is het hebben van een VOG een eis, ongeacht iemands rol of functie. Zelfs externe inhuur wordt aan deze screening onderworpen.

## 2. “Hoe kan ik weer bij jullie weg?”

Wanneer uw IT-partner uw (cloud) infrastructuur regelt, of als al uw praktijkdata in een Software as a Service<sup>1</sup> omgeving staat, dan kan deze leverancier zo met u vervlochten raken dat er een grote afhankelijkheid ontstaat. Wees daarom bij de eerste gesprekken al duidelijk naar elkaar: hoe zou het einde van de overeenkomst, laten we hopen dat het nooit zo ver komt, eruitzien?



## 3. “Wat doen jullie als iemand mijn data vordert?”

Niet iedere IT-partner is bekend met zoiets als het verschoningsrecht. Net als dat u, als jurist en geheimhouder, niet hoeft mee te werken aan vervolging van uw cliënt, hoeft uw IT-dienstverlener in het verlengde daarvan dat ook niet. Maar als een dienstverlener dat niet weet, is de kans dat men zich zomaar “overgeeft” en alles mee laat nemen, reëel.

## 4. “Waar staan mijn data?”

De Nederlandse wet zegt over het algemeen niet specifiek dat data in Nederland moet staan, maar wie bijvoorbeeld een Russisch staatsburger of Luxemburgs trustkantoor vertegenwoordigt, krijgt opeens met die lokale wetgeving te maken. Die wetten kunnen bijvoorbeeld wel dicteren dat data van entiteiten uit die landen weldegelijk binnen de landsgrenzen moeten staan.





### 5. “Hoe weet ik zeker dat jullie belofte klopt?”

U heeft niks aan een slager die zijn eigen vlees keurt. Daarom is het belangrijk te achterhalen welke externe certificeringen en toetsen er worden gedaan bij de leverancier. Heeft men bijvoorbeeld een ISO27001<sup>1</sup> certificering of ISAE3402<sup>1</sup> verklaring? Worden er externe audits of penetratietesten<sup>1</sup> gedaan in het geval van een cloud omgeving?

### 6. “Hoe goed kennen jullie de advocatuur? Hoe komt uw toegevoegde waarde voor deze sector naar voren?”

Bij een IT-partner is de kennis over de sector waarin zij acteren van toegevoegde waarde. Het is fijn als een IT-partner weet wat het betekent als er een belangrijke termijn op de rol staat en u niet bij uw gegevens kan.

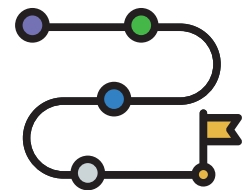


### 7. “Met welke partijen, IT-leveranciers, werken jullie samen - of koppelen jullie - en waarom?”

Zoek goed uit met welke partners de leverancier graag werkt en vraag ook naar de reden. Vraag ook door naar de koppelingen en welke afspraken daaraan ten grondslag liggen. Stel open vragen zoals: ‘Kunt u garanderen dat...?’, ‘Hoe doet u <dit> en <dat>?’ en vraag door op de antwoorden.

### 8. “Wat is jullie roadmap?”

Uw focus ligt op het nu. U wilt nu aan de slag met een systeem dat nu in uw behoefte voorziet. Maar hoe zit het over vier jaar? Wat is dan belangrijk voor u en kan de leverancier daarin voorzien? Juist de toekomstplannen van u en de leverancier zijn van belang. Ook wanneer een softwarepakket nu functionaliteiten ontbeert die voor u wel belangrijk zijn, kan de roadmap bepalend zijn in de beslissing of het nog ontbreken hiervan voor nu overkoombaar is. Vraag naar de roadmap en bespreek deze.



### 9. “Wat is jullie bedrijfscultuur?”

Het is belangrijk dat u kiest voor een leverancier die bij u en bij de kernwaarden van uw kantoor past. Vraag dus door over hoe de cultuur is. Is deze formeel of informeel en hoe uit zich dat? Wordt er veel thuisgewerkt? Zijn de juiste mensen goed bereikbaar en toegankelijk? Kunt u iedereen rechtstreeks (mobiel) bellen of altijd alleen via een centraal nummer? Misschien kunt u wel een keertje op kantoor komen sfeer proeven? Zomaar wat vragen die u kunt stellen.

### Wel of niet in de cloud?

Tijdens uw selectietraject zal een deel van het gesprek gaan over het wel of niet werken in de cloud. Over dit specifieke onderwerp, en hoe juridische kantoren hiermee om moeten gaan, schreven wij het e-book “To cloud or not to cloud.” U kunt het gratis lezen door de QR-code te scannen.



Scan mij voor het e-book

## Onderhandelen

De belangrijkste tip vanuit ons als IT-leveranciers? Zorg dat u mandaat hebt alvorens het onderhandelingsproces in te gaan. Is er een interne besluitvorming omtrent het budget? Mag u als kantoor directeur of bijvoorbeeld officemanager dit project op u nemen en afronden? Pas als u op alle vragen een 'ja' hebt, is het moment daar om een en ander te gaan concretiseren.

## Presentatie aan MT, partners of maatschap

Een logische vervolgstap is de presentatie van de software en de prijsindicatie aan de eindverantwoordelijken van uw kantoor. Doe dit samen! Zorg dat de IT-leverancier met u meedenkt en dat u dit met elkaar voorbereidt, zodat u gezamenlijk de voorkeursoplossing van uw projectgroep goed over de Bühne kunt brengen.

Onderhandelen over de prijs levert in de praktijk vaak niet veel op, en frustreert het traject vaak enkel voor alle betrokkenen. Over het algemeen krijgt u bij een professionele leverancier met een bewezen pakket niet heel veel voor elkaar: de prijs is ergens op gebaseerd; de tarieven zijn niet uit de lucht gegrepen. Daarnaast kunt u zich afvragen hoe serieus een organisatie is die zijn product in de uitverkoop wil gooien, het zoekt van de lagere prijs wordt namelijk vaak snel vergeten door het zuur van een ander tegenvallend aspect. Wilt u, of willen de eindverantwoordelijken, toch dat er wat met de prijs wordt gedaan dan hebben we een paar onderhandeltips?

## Onderhandeltips

Onderhandelen over de licentieprijs kost veel tijd en energie voor beide partijen en resulteert negen van de tien keer in niets. Probeer om die reden een eventueel voordeel te behalen in de implementatie-, trainings of andere projectkosten. Kijk of een interessante vaste prijs mogelijk is. Let wel op: wij adviseren u niet om te besparen door bijvoorbeeld implementatie activiteiten zelf te doen. Laat dit bij voorkeur over aan de leverancier: zelf doen is, zo blijkt uit onze ervaring, geen alternatief voor een partij die deze werkzaamheden zeven dagen per week uitvoert.



# Migratie: wat kunt u verwachten?

Veelal betekent de implementatie van een nieuw praktijkmanagementsysteem het uitzwaaien van een andere applicatie; een systeem dat jaren in gebruik is geweest en gevoed is met veel cruciale informatie. Allemaal data en documenten die mee over moeten. Iedere leverancier zegt: 'Ik kan de migratie uitvoeren.' Maar let op: migreren is een enorme puzzel. Met één druk op de knop data lukraak overzetten is in onze ogen geen migratie: u bent immers ook niet verhuisd tot alles in het nieuwe huis op de juiste plek staat.

Dit is het moment om met de leverancier samen te gaan zitten. De eerste vraag om mee aan de slag te gaan is: 'Nemen we alles in één keer over of gaan we de migratie van data en documenten verspreiden?' De voorbereiding is cruciaal voor het succes van de migratie. Samen bekijkt u wat nodig is om de migratie succesvol te laten verlopen. Wie doet wat en wanneer? Bespreek ook welke data en dus welke hoeveelheid meegaat en hoe u deze eventueel kunt verkleinen (opschonen). Vraag om een 'huiswerkmap': plan van aanpak, en planning van de leverancier.

## Vijf gouden tips bij ieder migratieproject

### 1. *Begin bij de gebruiker*

Je wilt het liefste in een nieuw systeem met een schone lei beginnen. Dat betekent opschoning. Vraag bij alle gebruikers na welke data voor hen nog relevant zijn. Welke eisen stelt de AVG<sup>1</sup> aan deze data?



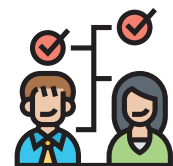
### 2. *Nieuwe data-architectuur voor een vliegende start*

U wilt een omgeving gaan gebruiken die waarde toevoegt, bijvoorbeeld doordat bepaalde werkwijzen hierdoor efficiënter kunnen worden ingericht. Een goed doordachte migratie zorgt voor een optimaal gebruik van de nieuwe applicatie, direct vanaf de start.



### 3. *Werk nauw samen met de leverancier*

We het niet vaak genoeg herhalen. Blijf veel communiceren met de leverancier. Stel een plan op en zorg dat precies duidelijk is wie welke stap op zich neemt. Zo ontstaat er tijdens het project ook geen onduidelijkheid of discussie over welke werkzaamheden door de leverancier dienen te worden uitgevoerd.



### 4. *Zorg voor voldoende testmomenten*

Het is belangrijk om tijdens de migratie uitgebreid te testen op de kwaliteit en volledigheid van de migratie. Bespreek met uw leverancier welke tests wanneer worden uitgevoerd en wat er van u wordt verwacht. Werk hierin met milestones om de projectvoortgang te toetsen en te bewaken.



### 5. *Toegang tot het oude systeem en data*

Als niet alle data wordt gemigreerd kan het handig zijn om met uw oude leverancier afspraken te maken over toegang tot, of het bewaren van, de oude data. Mogelijk staat hier bijvoorbeeld data in die om fiscale redenen nog bewaard moeten worden. Zorg er dus voor dat u alle data kunt bewaren en kunt inzien.



# Adoptie

De data is gemigreerd en het systeem is geïmplementeerd. Het project is afgerond. Of toch niet? Ons advies: laat dit project niet los, maar zorg dat u - door een vinger aan de pols te houden - het maximale uit uw investering haalt. U wilt immers voorkomen dat nog maar een handjevol gebruikers het systeem optimaal gebruikt.

## Training

Een training is voor iedere gebruiker een must. Zorg daarom dat u deze training samen met de leverancier inplant op momenten dat er zoveel mogelijk mensen aanwezig zijn. U kunt er ook voor kiezen slechts enkele mensen binnen uw organisatie te trainen, opdat zij vervolgens hun kennis weer doorgeven aan de overige teamleden.

## Meerwaarde laten zien

Alles staat of valt bij de meerwaarde die een gebruiker ziet in het werken met het nieuwe systeem. Denk voorafgaande aan de training bij iedere gebruiker: 'Wat heeft hij of zij eraan? Wat gaat er ten positieve aan zijn of haar werkwijze veranderen?' Zorg dat je juist deze activiteiten, en de meerwaarde van uitvoering daarvan in het nieuwe systeem, overbrengt in de training.

Laat bijvoorbeeld bij het onderdeel tijdschrijven aan de advocaten zien hoe gemakkelijk het nu is om tijd te registreren ten aanzien van de 'oude' werkwijze. Of laat hen zien wat een persoonlijke maandrapportage voor toegevoegde waarde heeft, zodat zij zelf hun uren en omzet kunnen inzien. Denk in toegevoegde waarde per onderdeel of werkproces, dan wordt niet alleen de training, maar de gehele nieuwe werkwijze, sneller geaccepteerd.

## Floorwalking

Het is aan te raden om direct na livegang een expert van de leverancier fysiek op uw kantoor aanwezig te hebben. Zo kunnen eventuele problemen direct opgelost worden en vragen beantwoord worden.

---

'De overstap van FORTUNA naar NEXTmatters was het begin van een grote efficiencyslag voor ons kantoor.'

Mr. Jos van der Wijst, advocaat bij BG.Legal – NEXTmatters gebruiker

---



Scan mij voor dit verhaal

## Specialisten

Zorg er daarnaast voor dat u bij de leverancier een vast aanspreekpunt houdt; bij voorkeur iemand die ook in het voor- en implementatietraject betrokken was. Benoem 'specialisten' binnen uw kantoor die verantwoordelijk zijn voor een bepaald onderdeel binnen het systeem en het juiste gebruik door de relevante gebruikers. Zorg dat zij tijd krijgen om periodiek met het optimaliseren van het systeem aan de slag te kunnen. Blik regelmatig terug op de doelen die gesteld zijn en maak nieuwe plannen. Zijn er tussentijds resultaten bekend? Deel deze dan met alle gebruikers.

## Train- en updatemomenten

Plan gedurende het jaar kennissessies, bijvoorbeeld door de specialisten. Vraag ook de leverancier om bijvoorbeeld ieder half jaar een opfriscursus te organiseren. Juist als de leverancier over de vloer komt, zult u zien dat er vragen worden gesteld die anders niet gesteld waren. Zo houdt u de gebruikers enthousiast en voorkomt u workarounds of dat mensen met schaduwsystemen blijven werken.

## Jaarlijkse meeting

Zorg er als laatste voor dat u ieder jaar met de leverancier aan tafel zit. Bespreek nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden. Zo blijft u beiden op de hoogte van behoeften en wensen en dus van kansen.



# De beste adviezen van onze specialisten

De specialisten van de diverse Lexxyn Groep Partners hebben gecombineerd meer ervaring dan u ooit bij één leverancier zult vinden. Zij hebben ieder voor zich al tientallen, al dan niet honderden softwareselectie- en implementatietrajecten uitgevoerd. We zetten hun belangrijkste ervaringen en adviezen hieronder voor u op een rij:



## Bart van Wanroij - Epona Legal

“Denk aan de huwelijksvoorwaarden bij een alles-in-een pakket: welke verplichting neemt de aanbieder bijvoorbeeld op zich om gegevens kosteloos en in een helder formaat te exporteren? Voorkom een ‘vendor-lock’. Kijk ook naar de verdeling van verantwoordelijkheden in geval van IT problemen na uw keuze. Wie zorgt voor support in de 1<sup>e</sup> lijn aan gebruikers en wat is de SLA van de leverancier bij storingen?”



## Hendri van Norden - ICT Concept

“Kies niet op basis van prijs, maar geloof erin dat je leverancier je wil helpen succesvoller te zijn. Prijs gaat over korte termijn en succes gaat om de lange termijn. Maak van prijs dus niet de zwaarste wegingsfactor, maar kijk goed naar benodigde functionaliteiten.”



## Martin Duijs - NEXtlegal

“Een goede voorbereiding is het halve werk: inventariseer alle wensen en eisen, bespreek van te voren intern het budget, betrek de juiste mensen, en zet een tijdspad uit met beslistermijnen. Zoek een partij die niet alleen maar een product wil verkopen, maar die uw frustraties herkent en wil oplossen.”



## Eugène Haarmans - Clip Consultants

“Het doel van een pakketkeuze staat vast, de weg die daar naartoe leidt kan veel van elkaar verschillen. Laat je daarom goed informeren welke weg het beste aansluit bij de kernwaarden van jullie organisatie.”



## Dimmen Wesdijk - Helder Telecom & ICT

“Bij het kiezen van een nieuw softwarepakket adviseer ik om niet alleen te kijken naar de kernfunctionaliteiten van het pakket zelf. Kijk ook met welke andere diensten uw nieuw te kiezen software kan integreren, zoals met uw telefooncentrale of Microsoft Teams. Zo zorgt u ervoor dat eerdere investeringen in andere diensten nog meer waard worden voor uw organisatie.”

# Samenvatting

## Onze visie op praktijkmanagementsystemen voor de advocatuur

Een praktijkmanagementsysteem is in onze ogen een must voor ieder advocatenkantoor, zeker wanneer er meerdere advocaten en ondersteuners samen moeten werken. Het is de basis waarin alles rondom een dossier wordt geregeld. Juridische kantoren kunnen vanuit deze kern stapsgewijs dossiers digitaliseren en werkprocessen automatiseren. Een praktijkmanagementsysteem geeft houvast en structuur en biedt interessante uitbreidingsmogelijkheden voor de toekomst. Het is van belang om uit het grote, diverse aanbod een praktijkmanagementsysteem te selecteren dat past bij de toekomstvisie van uw kantoor. De uitdaging die wij in de advocatuur zien, is het maken van de juiste keuze hiervoor.

### Ons advies

Kijkt u uit naar software om structuur te geven aan uw dossiers, financiële administratie, cliëntgegevens en documenten? Laat uzelf dan goed informeren. De meest waardevolle tips die wij u vanuit onze jarenlange ervaring kunnen geven, zijn de volgende:

- ✓ Stel een werkgroep samen, bestaande uit mensen met verschillende functies.
- ✓ Start uw zoektocht niet vanuit functionaliteit, maar vanuit het werkproces. Spreek met medewerkers, analyseer het bestaande en gewenste werkproces, en start vanuit daar.
- ✓ Betrek ook uw systeembeheerder en financieel specialist en vraag naar hun wensen, voorkeuren en redenen daartoe.
- ✓ Heeft uw kantoor te maken met meerdere werkprocessen? Bedenk dan of het zinvol is om een externe adviseur in te zetten tijdens het selectie- en eventueel implementatieproces.
- ✓ Maak voor uzelf een wensen- en eisenlijst en bespreek deze met de diverse software aanbieders.
- ✓ Plan presentaties, workshops en referentiebezoeken.
- ✓ Overweeg een Proof of Concept; een omgeving om de software van uw voorkeur te testen.
- ✓ Staar uzelf niet blind op de kosten. Denk vanuit de besparing - in tijd en frustratie - die het systeem u oplevert. Maak een goede Return on Investment berekening. Doe dit eventueel samen met de software aanbieder en uw systeembeheerder.
- ✓ Heeft u een keuze gemaakt? Stap zo snel mogelijk over en maak er geen ellelang traject van.

## Inventarisatiefase

Een wensen- en eisenlijst, oftewel een overzicht van criteria, stelt u bij voorkeur met een projectgroep op. Hierdoor wordt de uiteindelijke oplossing sneller geaccepteerd en krijgt u de gewenste werkprocessen met meer gemak en medewerking op tafel. Schrijf met de projectgroep een businesscase. Zo is het voor iedereen: het MT, projectgroep en uiteindelijke gebruikers, duidelijk wat de behoefte is waarvoor een oplossing wordt gezocht. En uiteraard met welk gewenst resultaat. Bespreek op ieder gebied wat de musthaves en nice to have's zijn. Niet alleen het opstellen van een wensen- en eisenlijst is een must in de inventarisatiefase. Ook een praktijkworkshop, referentiebezoek en Proof of Concept zijn cruciaal om een beter beeld te schetsen van de mogelijkheden voor uw kantoor. Maak een long- en een shortlist en bespreek ieder keuzemoment met de projectgroep.



## Return on Investment (ROI)

Het financiële plaatje compleet maken, blijkt in de praktijk niet eenvoudig. Dit komt vooral door de uiteenlopende prijsmodellen die er gehanteerd worden en tel daarbij de soms moeilijk te achterhalen indirecte kosten bij op. Ons advies? Begin bij een prijsindicatie van de gewenste software aanbieder(s). Win ook informatie in bij referentiekantoren die deze oplossing gebruiken. Maak een overzicht van de basisfunctionaliteiten die het praktijkmanagementsysteem biedt en de tarieven voor de voor u noodzakelijke optionele modules. Vergelijk deze met de andere aanbieders. Vraag zeker ook bij iedere leverancier op uw shortlist na of er een ROI beschikbaar is en vul deze samen in.



Het zijn vooral de indirecte kosten die in de rekensom vaak vergeten worden. Denk aan de aanschaf van eventueel nieuwe hardware, ondersteunende software zoals Office 365, boekhoudsoftware of extra diensten voor back-up en e-mail. Ook de tijd die uw organisatie kwijt is aan het in de lucht houden van ICT kost tijd, en dus geld. Analyseer de bijkomende kosten met uw systeembeheerder.

## De echte keuze

De keuze van een nieuw praktijkmanagementsysteem gaat wat ons betreft niet enkel over functionaliteiten of kosten. Het gaat over een geïsoleerde keuze voor een nieuw en verbeterd werkproces. Hier dienen de 'Total Costs of Ownership (TCO)' het uitgangspunt te zijn. Het opvallende is dat de verschillende oplossingen qua TCO niet eens zo gek veel van elkaar verschillen. Wat maakt dan wel het verschil? Uiteindelijk gaat het om leveranciersvoorkeur en natuurlijk de functionaliteiten die voor uw kantoor belangrijk zijn om uw ideale werkproces te faciliteren.



# Maak de juiste keuze

Het kiezen van een praktijkmanagementsysteem is, zoals u heeft kunnen lezen, een traject waarin veel keuzes en afwegingen gemaakt moeten worden. Wij hopen dat de informatie in deze uitgave u de juiste handvatten heeft gegeven om goed beslagen ten ijs te komen bij uw aanstaande keuzetraject.

De juiste voorbereiding is essentieel om ervoor te zorgen dat de route die u vandaag kiest, volgende week geen hoofdpijndossier wordt. Wij helpen u daar graag bij door het stellen en beantwoorden van de juiste vragen. In slechts 15 minuten van uw tijd helpt een van onze experts u bij een eerste inventarisatie van uw situatie en behoefte.

Maak een afspraak via 088 002 84 00 of [info@lexxyn.nl](mailto:info@lexxyn.nl)



# Over Lexxyn Groep



De Lexxyn Groep is een groep samenwerkende bedrijven die ICT-diensten leveren binnen de juridische sector. De gebundelde ervaring en collegiale samenwerking van de partners maakt de Lexxyn Groep tot dé kennispartner, waardoor juristen één aanspreekpunt hebben voor alle ICT-producten en -diensten.

De Lexxyn Groep bestaat uit: Clip Consultants, CloudConcept, Epona Legal, Helder Telecom & ICT, ICT Concept en NEXTlegal. Onder de vlag van 'Lexxyn Groep' werken ca. 150 medewerkers samen om te voorzien in totaaloplossingen op het gebied van ICT voor de juridische sector.

## De Lexxyn Groep Partners



Architect en leverancier van CClaw; een compleet softwarepakket voor de advocatuur.

[www.clipconsultants.nl](http://www.clipconsultants.nl)



Leverancier en beheerder van Private Cloud; het platform voor clouddiensten conform de eisen voor de juridische sector.

[www.cloudconcept.nl](http://www.cloudconcept.nl)



Architect en leverancier van ContactManager en DMSforLegal, toonaangevende software oplossingen voor relatiebeheer en digitale dossiervorming binnen de juridische praktijk.

[www.epona.nl](http://www.epona.nl)



Helpt de juridische praktijk om altijd te kunnen bellen en overal te werken. Veilig en zorgeloos.

[www.heldertelecom.nl](http://www.heldertelecom.nl)



ICT Concept helpt klanten bouwen aan hun succes door het ontwikkelen en leveren van efficiënte en effectieve ICT-oplossingen.

[www.ict-concept.nl](http://www.ict-concept.nl)



NEXTlegal is dé aanbieder van geïntegreerde software voor de advocaat, notaris en bedrijfsjurist. Wij bieden een kloppend digitaal hart en bevrijden u van complexe en gedateerde software.

[www.nextlegal.nl](http://www.nextlegal.nl)

# Verklarende woordenlijst

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Antivirus</b>                     | Software ter bescherming tegen of bestrijding van computervirussen.                                                                                                                                                                                         |
| <b>AVG</b>                           | De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).                                                                                                              |
| <b>Back-up</b>                       | Een reservekopie van digitale informatie.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Businesscase</b>                  | Afweging om een project of taak te beginnen op basis van een kosten-batenanalyse.                                                                                                                                                                           |
| <b>Cliëntenportaal</b>               | Een online omgeving waarin een cliënt zijn/haar dossier in kan zien, of bijvoorbeeld vragenlijsten in kan vullen of informatie kan aanleveren.                                                                                                              |
| <b>Cloud</b>                         | Een methode om via het internet toegang te krijgen tot ICT-middelen.                                                                                                                                                                                        |
| <b>End of Life (EOL)</b>             | Software waarvoor de leverancier geen nieuwe updates meer uitbrengt en de gebruikersondersteuning stopt, krijgt een "End of Life" status.                                                                                                                   |
| <b>Hosting</b>                       | Als een IT onderdeel door een externe leverancier wordt gefaciliteerd vanuit het datacenter van deze leverancier, dan spreekt men over "hosting".                                                                                                           |
| <b>(ICT) Infrastructuur</b>          | De verzameling servers, opslag en netwerkcomponenten waar werkplekken op aangesloten worden.                                                                                                                                                                |
| <b>ISAE3402</b>                      | Internationale standaard voor processen op het gebied van outsourcing.                                                                                                                                                                                      |
| <b>ISO27001</b>                      | Internationale standaard voor informatiebeveiliging.                                                                                                                                                                                                        |
| <b>On premises</b>                   | ICT infrastructuur die op uw eigen (kantoor)locatie staat.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Penetratietesten</b>              | Een testaanval op een digitaal systeem om te controleren op kwetsbaarheden die door aanvallers misbruikt kunnen worden.                                                                                                                                     |
| <b>Return On Investment (ROI)</b>    | De som waarin u berekent of de investering u meer oplevert dan dat hij kost. Hierbij wordt vaak niet alleen gekeken naar directe uitgaven of inkomsten, maar juist ook naar bespaarde tijd of het wegvallen van andere uitgaven door de nieuwe investering. |
| <b>Serverbased</b>                   | Manier van softwaregebruik waarbij meerdere werkplekken tegelijkertijd gebruik maken van dezelfde software op een centrale server.                                                                                                                          |
| <b>Service Level Agreement (SLA)</b> | Document waarin is vastgesteld wat de kwaliteit van de dienstverlening moet zijn. Bijvoorbeeld 99,99% beschikbaarheid of de tijd die het beantwoorden van een helpdeskvraag maximaal mag duren.                                                             |
| <b>Software as a Service (SaaS)</b>  | Een applicatie wordt via de internetverbinding in een browser gebruikt. Alle onderliggende hard- en software draaien bij de cloud provider.                                                                                                                 |
| <b>Total Cost of Ownership (TCO)</b> | Optelsom van directe en indirecte kosten die gemoeid zijn met het gebruik van een product of dienst over de volledige levens- of gebruikscyclus.                                                                                                            |
| <b>Vendor-lock</b>                   | Wanneer u bijna onlosmakelijk verstrengeld bent met een leverancier omdat u afhankelijk bent geworden van het product of dienst en er geen overstap naar een andere partij meer mogelijk is.                                                                |
| <b>Webbased</b>                      | Software die via een browser op het internet gebruikt wordt.                                                                                                                                                                                                |



---

Zoekt u nog meer tips of advies bij het kiezen van uw  
nieuwe praktijkmanagementsysteem?

Neem contact met ons op: bel 088 - 002 84 00, stuur  
een e-mail naar [info@lexxyn.nl](mailto:info@lexxyn.nl) of ga naar [www.lexxyn.nl](http://www.lexxyn.nl)

---

# Wij bieden geen hypes

## Wij bieden zorgeloze ICT voor de juridische praktijk



Cloud



Telefonie



DMS



Automatisering



Cliëntportalen



CRM



Spraakherkenning



Urenregistratie

Op ICT moet u blind kunnen vertrouwen. Daarom bieden wij geen hypes, maar bewezen innovatieve oplossingen die echt iets opleveren: uw onverstoorbare digitale fundamente. We innoveren continu en met persoonlijke aandacht. De Lexxyn Groep Partners creëren samen oplossingen voor de jurist die vakmanschap, betrouwbaarheid en vooruitgang eist.

**Is uw kantoor toe aan zorgeloze ICT? Bezoek ons Experience Center!**

In ons Experience Center in Oosterhout demonstreren wij u graag alle mogelijkheden. Ga naar [www.lexxyn.nl/experiencecenter](http://www.lexxyn.nl/experiencecenter) voor meer informatie en om uw afspraak te plannen.

ICT VOOR DE JURIDISCHE PRAKTIJK

**LEXXYN**  
GROEP

 **Clip** Consultants

 **cloud**  
Concept

 **epona**

 **helder**  
telecom & ICT

**ict** concept.

**NEXT** legal

088- 002 84 00 | [info@lexxyn.nl](mailto:info@lexxyn.nl) | [www.lexxyn.nl](http://www.lexxyn.nl)