

## VERPLICHTE KOST



Welk boek 'moet' u lezen? De keus van John Weerdenburg, mede-eigenaar van Auxilium Adviesgroep: *'Een fan per dag!'*

Voor accountants die het lastig vinden om invulling te geven aan relatiebeheer heb ik een goed praktisch advies. Neem een paar uurtjes vrij en lees het boek *Een fan per dag!* van Jos Burgers. Een boek zonder ingewikkelde marketingstrategieën, maar vol met concrete, makkelijk uit te voeren stappen. De gedachte achter zijn boek is eigenlijk simpel: Een tevreden klant is niet meer genoeg, het gaat erom een klant te hebben die 'fan' van je is en daardoor ambassadeur van je wordt. En hoe doe je dat? Concreet door de verwachtingen van de klant te overtreffen. Is dat lastig bij financiële dienstverlening? Na het lezen van dit boek niet meer! In het boek geeft hij antwoord op de vragen Wat, Hoe en Waarom? Maar ook op: Waarom niet? In prettig leesbare hoofdstukken, voorzien van herkenbare voorbeelden, anekdotes en humor. En juist die herkenbaarheid maakt het goed toepasbaar. "De kunst van het niet ingewikkeld doen, maar met een nuchtere heldere aanpak aan de slag te gaan", zo wordt u gemotiveerd om concreet aan de slag te gaan. Hierbij kunt u natuurlijk actief uw creativiteit activeren, maar dit kunt u ook realiseren door alert te zijn op kansen die zich vaker aandienen dan u wellicht denkt. Kortom, na het lezen van dit boek realiseert u zich beter dat u niet alleen met een goed advies, maar ook door een simpel gebaar of extra aandacht, van iedere klant een fan kunt maken.

### EEN FAN PER DAG!

Jos Burgers

ISBN: 9789089653291.

## DIGI TAAL

Arnout van Kempen

### Welke digitale bronnen zijn voor accountants nuttig, handig of vermakelijk? Arnout van Kempen doet elk kwartaal een greep.

Vorige keer gaf ik aan dat je als kantoor maatregelen moet treffen om uitgaande communicatie te beheersen. De meeste kantoren hebben inmiddels een portalstructuur ingericht waarmee jaarrekeningen, aangiftes en dergelijke aan de klant worden aangeboden ter accordering. Wat vaak nog wel lastig is, is reguliere e-mail.

Probleem van accountants is niet dat hackers op de loer liggen om databases vol geheime informatie aan te vallen, maar onoplettendheid van medewerkers die een bestandje mailen naar de klant, of in een e-mail een snelle schets van een situatie zetten. Als je goed oplet en alles in een beveiligd attachment zet, kun je vrijwel alle datalekken voorkomen of effectief bestrijden. Maar je let niet goed op; alle bewustwordingsprogramma's, goede bedoelingen en gezond verstand ten spijt. Helaas kan ik u (ook uit eigen praktijk) vertellen dat minstens 95 procent van alle datalekken in de accountantspraktijk het gevolg zijn van verkeerd adresseren van e-mail. Drie oplossingen: Microsoft Outlook en Word, Cryptshare en AttachingIT, en Zivver.

Microsoft gaat uit van hulpmiddelen die vrijwel ieder kantoor heeft, met basisfunctionaliteiten voor gegevensbescherming. Dat begint met niet veel meer dan de mogelijkheid een Word-bestand met een wachtwoord te beveiligen; de ontvanger kan het bestand alleen lezen als die over het (apart via bijvoorbeeld sms te verzenden) wachtwoord beschikt.

De aanpak van Cryptshare en AttachingIT (tegenwoordig ook bekend als SmartLockr) draait om beveiliging van attachments. Niet een document wordt verzonden, maar een link naar het document, dat zelf in een beveiligde omgeving staat. Nadeel voor de ontvanger is dat die link na enige tijd verloopt en je je mailbox dus niet langer als archief kunt gebruiken.

In de oplossing van Zivver staat de menselijke factor centraal. Het Zivver-model bewaakt en beheerst niet alleen het verzonden document, maar ook de e-mail zelf. Dat levert een audit-trail die ook in de communicatie met de toezichthouder bijzonder prettig kan zijn. De ingebouwde intelligentie van Zivver kan veel ellende besparen. Zo wordt bewaakt dat je combinaties van geadresseerde en soort informatie die niet eerder is voorgekomen expliciet bevestigt.

Belangrijke constatering: verschillende aanbieders zien brood in de nieuwe eisen die dankzij de AVG op accountants afkomen en komen in concurrentie met snelle innovaties. Wat ik vandaag beschrijf kan dus morgen alweer achterhaald zijn. En wat u vandaag irriteert in uw huidige oplossing, kan morgen met een alternatief worden opgelost.