

W najbliższych numerach FORUM będziecie mogli Państwo poznać korzyści, ale może także wyzwania, jakie wiążą się z wprowadzeniem do systemu zarządzania kancelarią odpowiedniego oprogramowania wspierającego te procesy. Jednym z producentów takiego systemu informatycznego jest TENVIRK Sp. z o.o., która współpracuje z wieloma kancelariami podatkowymi i na bazie swojego doświadczenia podjęła się pokazania naszym Czytelnikom możliwości swojego systemu organizacji pracy w kancelarii i przedstawienia sposobów wykorzystania funkcjonalności w codziennej pracy biura.

System informatyczny do organizacji kancelarii w pytaniach i odpowiedziach, część 1

Tomasz Lempiański

Kancelarie podatkowe w większości posiadają już programy komputerowe do księgowania i obsługi kadrowej. Jednak standardowym wyposażeniem menadżera kancelarii w dziedzinie zarządzania jest nadal kartka papieru, program pocztowy i terminarz. Firma TENVIRK, w której kierowaniu współuczestniczę, podjęła wyzwanie i stworzyła oprogramowanie o nazwie TenvirkMK do zarządzania kancelarią podatkową. Często biorę udział w prezentacjach systemu, podczas których doradcy podatkowi zadają mi pytania związane z potrzebą i sposobem uruchomienia aplikacji do organizacji kancelarii. Z racji moich doświadczeń postanowiłem na łamach FORUM przedstawić najczęściej zadawane pytania i odpowiedzi. Pytania będą dotyczyły zarówno celowości wprowadzenia systemu, sposobu wdrażania, jak i funkcjonalności.

PYTANIE: CZY WARTO ULEPSZAĆ ORGANIZACJĘ SWOJEJ KANCELARII?

Jeśli spojrzycie Państwo na swoje stanowisko pracy, to pojawi się takie samo pytanie: czy warto je porządkować i lepiej organizować dzień pracy? Z jednej strony brak porządku powoduje, że można szybciej wykonać pewne czynności bez ich dokumentowania. Z drugiej

strony, tracimy czas na szukanie i istnieje ryzyko przecenienia ważnych spraw. Korzystniej jest więc zrobić krok do tyłu, przeznaczony na organizowanie i planowanie, po to, aby potem móc wykonać typowe zadania szybciej i rzetelniej.

PYTANIE: CZY ISTNIEJĄ INNE METODY ORGANIZACJI PRACY KANCELARII NIŻ JEJ INFORMATYZACJA?

Księgowi i doradcy organizują swoją pracę za pomocą notatnika, arkusza kalkulacyjnego, telefonu, programu pocztowego, terminarza i... żółtych karteczek. Problemy zaczynają się w momencie, kiedy kancelaria zatrudnia więcej osób. W takim przypadku opanowanie

i skontrolowanie pracy dużego zespołu jest prawdziwym wyzwaniem. Różnica w efektywności zarządzania firmą ręcznie a z systemem jest taka, jak pomiędzy ręcznym pisaniem a tworzeniem dokumentu w edytorze tekstu.

PYTANIE: JAKIE OBSZARY PRACY KANCELARII, POZA KSIĘGOWANIEM I ROZLICZANIEM KADR I PŁAC MOŻNA ZINFORMATYZOWAĆ?

System informatyczny do organizacji powinien obejmować między innymi następujące elementy: kartotekę klientów oraz dane umów, ewidencję stanu prac kancelarii podatkowej (polegającą na rejestracji protokołów dostarczenia dokumentów przez klienta i wydania tych dokumentów), ewidencję czynności dodatkowych, ewidencję korespondencji wewnętrznej i zewnętrznej. Istotne są także narzędzia do nadzoru i przygotowania wysyłki deklaracji, rejestracji czasu

pracy, zarządzania procedurami oraz automatycznego fakturowania i śledzenia rozrachunków. Niezbędna jest też funkcjonalność związana z automatycznym informowaniem klientów o podatkach i innych sprawach za pomocą różnych kanałów komunikacyjnych, w tym takich jak SMS czy panel internetowy. Na końcu, przy podejmowaniu decyzji niezbędne będą raporty i analizy.

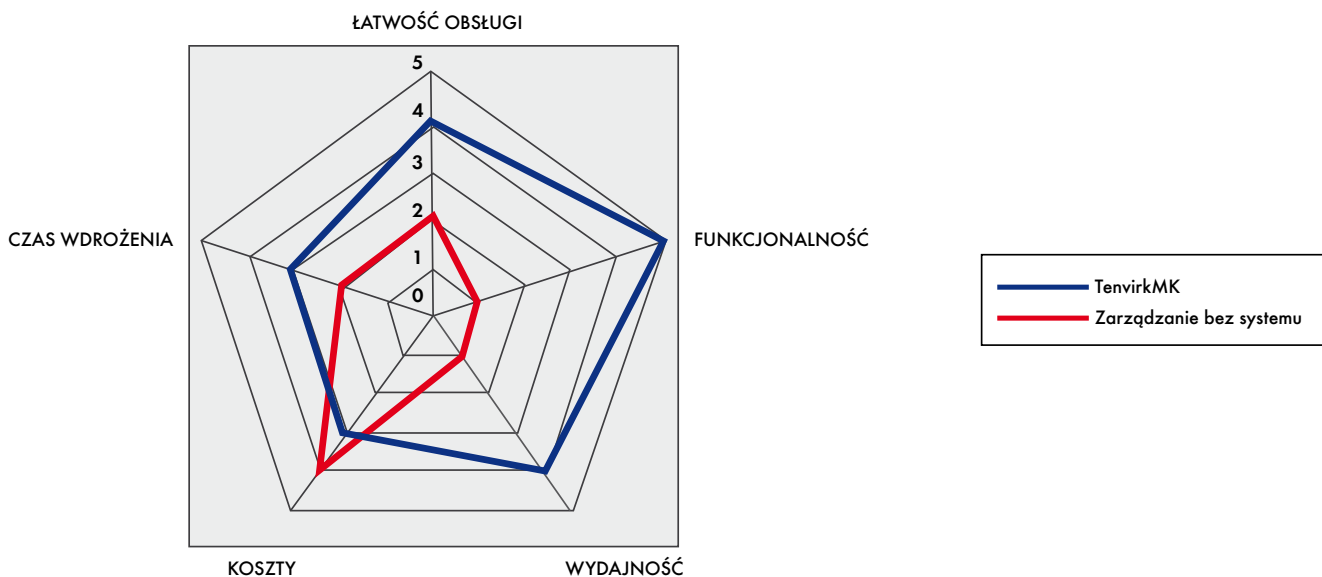
PYTANIE: CZY ISTNIEJE TANI I ŁATWY WE WDROŻENIU PROGRAM DO ORGANIZACJI KANCELARII?

Od programu takiego wymagamy pewnych cech, które są często wzajemnie sprzeczne i których realizacja pociąga za sobą określone konsekwencje wyszczególnione w tabelce poniżej:

Cecha systemu	Co rośnie przy zwiększaniu?	Co maleje przy zwiększaniu?	Konsekwencje w zmianach
Łatwość obsługi	<ul style="list-style-type: none"> Koszty Czas wdrożenia 		System musi być maksymalnie dopasowany do zakresu zadań poszczególnych pracowników. Trzeba dokładnie przeanalizować ten zakres i indywidualnie podejść do wdrożenia. Każdy element interfejsu użytkownika należy przemyśleć. Wydłużeniu ulega wdrożenie i koszty.
Funkcjonalność	<ul style="list-style-type: none"> Koszty Czas wdrożenia 	<ul style="list-style-type: none"> Wydajność Łatwość obsługi 	Kancelaria często chce, aby maksymalnie wiele zagadnień podlegało automatyzacji i było włączonych w system. Powoduje to wydłużenie czasu potrzebnego na jego wdrożenie i komplikuje obsługę systemu.
Wydajność	<ul style="list-style-type: none"> Łatwość obsługi Koszty 		System powinien pracować na wielu stanowiskach (w niektórych kancelariach nawet kilkudziesięciu i więcej), w związku z tym rozwiązania techniczne zastosowane w programie muszą być nowoczesne i dobrze zaprojektowane.
Koszty	<ul style="list-style-type: none"> Łatwość obsługi Funkcjonalność Wydajność 	<ul style="list-style-type: none"> Czas wdrożenia 	Zbyt tani system powoduje, że kancelaria musi dopasować się do rozwiązania informatycznego a nie odwrotnie, tracąc przewagę konkurencyjną związaną z elastycznością.
Czas wdrożenia	<ul style="list-style-type: none"> Koszty Łatwość obsługi Funkcjonalność 		Oszczędności na szkolenia i pośpiech we wdrażaniu może spowodować, że część funkcjonalności nie jest używana i nie osiągamy spodziewanych korzyści.

Zadaniem firmy informatycznej jest znalezienie złotego środka pomiędzy ceną a wymienionymi wyżej cechami. Natomiast stosunek kosztów systemu

informatycznego do możliwości, w porównaniu z ręcznym systemem zarządzania jest znacznie korzystniejszy, co pokazuje wykres poniżej:



PYTANIE: ILE KOSZTUJE SYSTEM INFORMATYCZNY DO ORGANIZACJI?

Pytanie należy odwrócić: „ile można zarobić na systemie?” Każdy doradca stojący przed wyborem rozwiązania powinien opracować podobną tabelkę i w skali

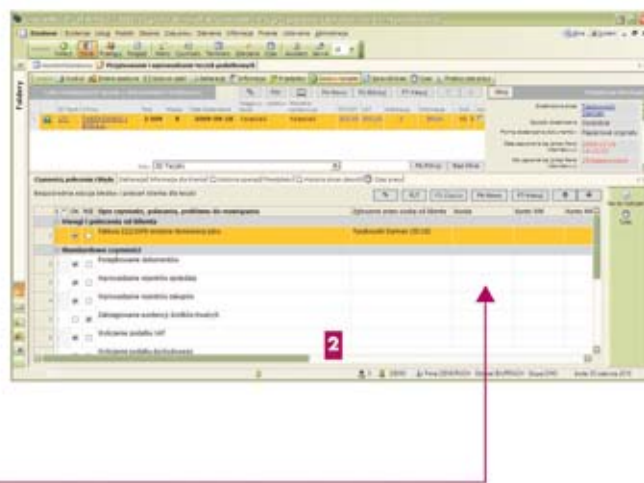
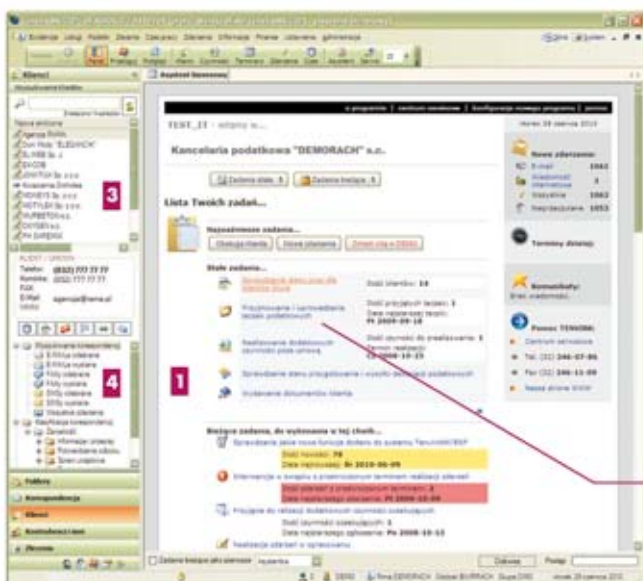
na przykład 3 lat oszacować, ile zarobi na wprowadzeniu systemu, a ile potencjalnie straci na jego nie wprowadzeniu:

Całkowity koszt posiadania systemu (ang. TCO – Total Cost of Ownership)	Niektóre mierzalne korzyści posiadania systemu
<ul style="list-style-type: none"> • Serwer • Zakup licencji • Przystosowanie i rozbudowa systemu • Koszty i czas szkolenia • Serwisowanie systemu 	<ul style="list-style-type: none"> • Zmniejszenie ilości telefonów oraz faksów dzięki zautomatyzowanemu informowaniu klientów emailami i SMSami, a także udostępnieniu panelu internetowego. Lepsze uporządkowanie dokumentacji. Jeśli każdy pracownik zaoszczędzi dziennie 3 telefony i 15 minut szukania to dla 30 osobowego biura w skali roku oznacza to oszczędność około 3750 godzin! • Zarejestrowanie i rozliczenie na fakturach wszystkich drobnych czynności wykonywanych dla klienta oprócz standardowej obsługi podatkowej i płacowej daje wzrost wpływów kancelarii od 3 do 5%. • Jeśli doradca zaoszczędzi przeciętnie godzinę czasu na rozwiązywanie problemów związanych z brakiem porządku w biurze i kontrolowaniu pracy, to w tym czasie może ponad 20 dni rocznie wykorzystać na inne sprawy np. wykonywanie płatnych usług. • Możliwość renegotiacji umów z klientami, którzy za mało płacą w stosunku do ilości prac. Dzięki danym z systemu możliwe jest prowadzenie polityki cenowej zmierzającej do korygowania stałych ryczałtów lub wprowadzania rozliczeń od ilości dokumentów lub pracowników. W skali roku daje to wzrost wpływów od 5 do 15%. • Zautomatyzowany proces windykacji wbudowany w program TenvirkMK daje poprawę ścisłości zadłużenia na poziomie 10%.
Przykładowe koszty nieposiadania systemu	Kilka niemierzalnych korzyści
<ul style="list-style-type: none"> • Koszty błędów, nieterminowości i niestaranności w stosunku do klientów lub urzędów. • Koszty utraty klientów z tytułu pozostawania w tyle za konkurencją w innych biurach poprzez brak nowoczesnych usług w ofercie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optymalizacja procesu rozdziału pracy pozwala utrzymywać zatrudnienie na ustalonym poziomie i sprawiedliwie zarządzać przydziałem zadań. • Czas szkolenia nowych pracowników i ilość ich pomyłek zmniejsza się dzięki temu, że w swojej pracy prowadzeni są przez system. • Dodatkowi klienci zachęceni dostępem do informacji przez panel internetowy w programie TenvirkMK.

PYTANIE: CZY STOSUJĄC ZAAWANSOWANY SYSTEM INFORMATYCZNY PRACOWNICY BĘDĄ W STANIE SIĘ GO NAUCZYĆ?

W aplikacji TenvirkMK mamy do dyspozycji tzw. „asystenta biznesowego”. To narzędzie, które podpowiada każdemu pracownikowi, czym w danej chwili powinien się zająć. Zestaw zadań zależy od stanowiska osoby. Upraszcza to pracę, ponieważ nie trzeba uczyć się

funkcji menu programu. Proszę spojrzeć na rysunek. Asystent dla przykładowej księgowej przygotował kilka zadań takich jak na przykład „rejestracja protokołów przyjęcia dokumentów od klientów” [1]. Wystarczy kliknąć na zadanie, aby przejść do jego wykonania [2].



Dla zaawansowanych użytkowników dostępny jest nawigatory z szybkim dostępem do klientów [3] oraz wyszukiwaniem ich korespondencji i dokumentacji [4].

PYTANIE: CZY STOSUJĄC SYSTEM INFORMATYCZNY MENADŻER MUSI CAŁY CZAS KONTROLOWAĆ KANCELARIĘ?

Wręcz przeciwnie! System powinien być tak pomyślny, aby wymuszał określone zachowanie i sposób pracy pracowników poprzez stworzenie odpowiednich procedur działania. W programie TenvirkMK menadżer może kontrolować stopień zawansowania prac kancelarii w danym miesiącu. Proszę spojrzeć na rysunek, na którym pokazano narzędzie do sprawdzania stanu prac w kancelarii. Za pomocą wskaźnika [1] można otrzymać ogólny obraz sytuacji. Jeśli

w określonym dniu miesiąca wskaźnik ten nie wynosi 100% to dopiero wtedy menadżer przechodzi do analizy szczegółów. Za pomocą kolorowych ikon [2] system pokazuje, z którymi klientami jest problem. Dalej podaje szczegółową diagnozę [3] co się stało. Obok w tabelce pokazywany jest ilościowo stan prac podatkowych [4] i kadrowo płacowych oraz czas pracy. Pokazywana jest też ilość czynności dodatkowych [5] poza standardową umową oraz stan fakturowania [6].

The screenshot displays the 'Stan prac kancelarii podatkowej' (Tax Office Work Status) window. At the top, there's a navigation bar with options like 'Ewidencja', 'Lisak', 'Podatki', etc. Below it, a summary bar shows 'Stopień zaspokojenia prac w miesiącu' at 71%, with sub-categories for 'w tym księgowy' (17%) and 'kadrowy' (85%). The main area is a table with columns: 'Lp.', 'Do PV / Problemy / Faktury', 'Klienci / Nazwa firmy', 'Fakt Data dostarczenia', 'Czynności dodatkowe', and 'Teczki podatkowe z dokumentami źródłowymi'. The table lists various clients like JOINTUX Sp. z o.o., Księżniczka Orchidea, MONDYS Sp. z o.o., etc. A diagnostic message at the bottom states: 'Klient ma obsługę podatkową, ale nie przyniósł dokumentów i nie zarejestrowano teczek w miesiącu! Klient ma obsługę KP/ZUS, ale nie zarejestrowano przyjęcia protokołu z listą pracowników! Klient ma nie gotowe czynności dodatkowe.'

PYTANIE: CZY CZAS NA OBSŁUGĘ PROGRAMU NIE BĘDZIE ZBYT DŁUGI?

Według naszych wyliczeń księgowy powinien poświęcić miesięcznie na ewidencję informacji w programie około 5 minut na klienta. W tym samym czasie zaoszczędzi około 30 minut dla każdej firmy związanych z telefonami i wyszukiwaniem informacji. Od 2 do 7

dni pracy zyskają osoby wystawiające faktury i zajmujące się wysyłką deklaracji. Dodatkowo przygotowanie zestawień dla kierownictwa kancelarii trwa kilkadziesiąt sekund a wcześniej mogło to zajmować tygodnie, o ile w ogóle były wykonywane.



Mamy nadzieję, że z nowego cyklu artykułów wyłoni się szersza dyskusja na temat systemów dla kancelarii. Być może w przyszłości będzie możliwe stworzenie pewnych wzorców informatyzacji kancelarii podatkowych, tak jak ma to miejsce u naszych zachodnich sąsiadów.

Wspólnie z Autorem zapraszamy do przesyłania Państwa uwag i pytań na adres email: forum@tax.pl

Tomasz Łempiński, Prezes Zarządu TENVIRK Sp. z o.o.