

WHITEPAPER · VOOR ABONNEMENTSBEDRIJVEN OP EXACT ONLINE

De blinde vlek in Exact Online

Je administratie klopt. Je abonnementen zijn er toch niet in te zien. Waarom dat geen fout is, maar een ontwerpkeuze.

INHOUD

- 01 Wat je administratie wel en niet ziet
- 02 Een transactie is een punt, een abonnement is een lijn
- 03 Sturen in de achteruitkijkspiegel
- 04 Wat het kost voordat je iets ziet
- 05 Waarom de bekende routes de vlek niet wegnemen
- 06 De taal om het probleem te benoemen

SAMENVATTING

Vijf dingen die je na dit stuk kunt uitleggen

Dit stuk verkoopt niets en vraagt niets. Het is bedoeld om één probleem zo scherp te maken dat je het kunt doorvertellen: aan je medeoprichter, je accountant of degene die elke maand het overzicht in elkaar zet.

De volgorde is opgebouwd: eerst wat je administratie wel en niet ziet, dan waarom dat zo is, dan wat het je kost, en pas daarna de taal om er met iemand over te praten.

WAT JE HIER NIET VINDT

Geen aanbod, geen prijs, geen oproep. Achterin staat alleen een verantwoording van waar dit op rust en welke cijfers illustratief zijn.

- **Waarom Exact Online je abonnementsbeweging niet toont**, en waarom dat geen tekortkoming is maar een ontwerpkeuze.
- **Het verschil tussen een transactie en een abonnement in één zin**: een transactie is een punt, een abonnement is een lijn. Bruikbaar in elk gesprek.
- **Welke vijf bewegingen onder je omzetregel zitten**: nieuw, expansie, bestaand, contractie en churn, en hoe ze elkaar precies kunnen opheffen.
- **Waarom de maandelijkse exercitie in Excel de vlek niet wegneemt** maar een maand opschuift, en wat die uren verdringen.
- **De vier vragen waarmee je vaststelt of jouw bedrijf deze vlek heeft**, te beantwoorden in vijf minuten, zonder dat er iets uitgezocht hoeft te worden.

DEEL EEN / 01

Wat je administratie wel en niet ziet

Je boekhouding is op orde. En toch kun je de belangrijkste vraag over je bedrijf er niet uit beantwoorden.

Exact Online legt vast wat er is gebeurd. Volledig, controleerbaar, fiscaal correct. Het probleem is niet de kwaliteit van je administratie. Het probleem is dat de vraag die jij hebt een andere vorm heeft dan de gegevens die erin staan.

Jouw vraag gaat over beweging: groeit mijn klantenbestand of loopt het leeg, en tegen welke kosten. Die vraag is niet te beantwoorden met één boeking. Hij is alleen te beantwoorden door boekingen met elkaar te vergelijken, over tijd, per klant.

HET OMSLAGPUNT

Ergens tussen de honderd en tweehonderd abonnementen houdt niemand het meer in zijn hoofd. Dat punt wordt zelden opgemerkt op het moment zelf.

Waarom dit pas op een bepaalde omvang gaat schuren

Met vijftig klanten wist je het gewoon. Je kende ze bij naam, je hoorde het als iemand twijfelde, en een opzegging was een gebeurtenis. Bij tweehonderd of vijfhonderd abonnementen verdwijnt dat gevoel. Niet geleidelijk, maar abrupt: op het moment dat je het niet meer in je hoofd houdt.

Vanaf dat punt vertrouwt je erop dat het systeem het je vertelt. En dan blijkt dat het systeem daar niet over gaat.

Drie vormen van dezelfde vlek

- **Je abonnementsgegevens staan los van je financiële uitkomsten.** Wat een klant kost om binnen te halen staat in een heel ander deel van je boekhouding dan wat hij oplevert.
- **Zicht komt te laat.** Het beeld is pas rond als de maand al voorbij is, en dan is de churnpiek geen signaal meer maar een feit.
- **Je bent afhankelijk van iemand anders.** Een echt antwoord betekent wachten tot iemand exporteert, opschoont en rekent.

DEEL TWEE / 02

Een transactie is een punt. Een abonnement is een lijn

Dit is de blinde vlek in één zin. Je administratie kent elk punt tot op de cent. De lijn die die punten vormen, staat nergens.

Neem een factuurregel van deze maand. Daarop staan het bedrag, de debiteur, het factuurnummer en de grootboekrekening. Wat er niet op staat, is alles wat de regel betekenis geeft.

WAT DE FACTUURREGEL VASTLEGT	WAT DE REGEL NIET WEET
Het bedrag van deze maand	Of dat bedrag hoger of lager is dan vorige maand, en waardoor
Dat deze klant is gefactureerd	Of deze klant nieuw is, of al drie jaar blijft
Een jaarbedrag op één datum	Wat dat abonnement per maand waard is, vergelijkbaar met een maandcontract
Dat er doorgefactureerd wordt	Dat deze klant vorige maand heeft opgezegd tegen einde looptijd
Omzet en kosten, elk op hun plek	Wat deze klant kostte om binnen te halen

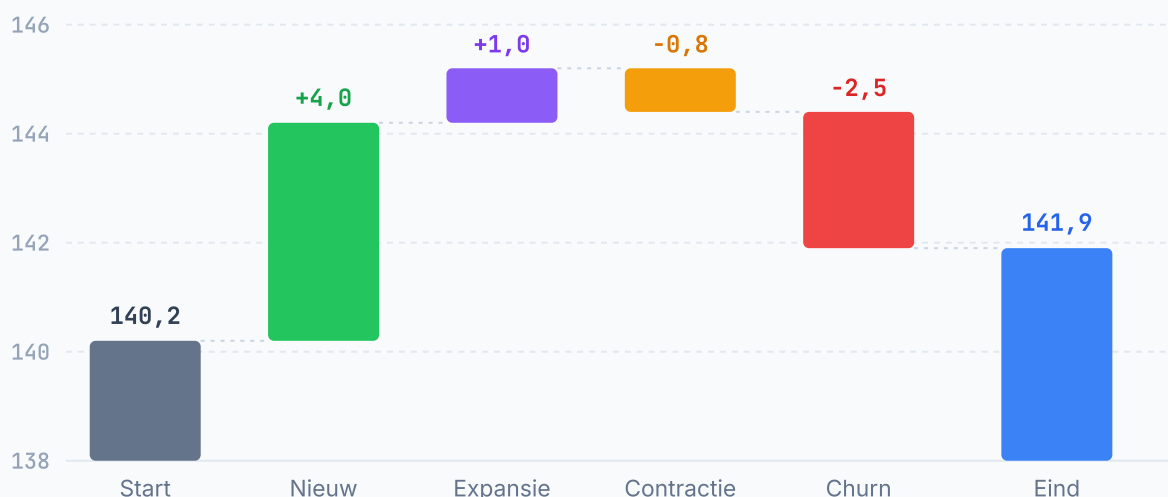
De rechterkolom volgt niet uit één regel. Hij volgt uit het vergelijken van elke regel met dezelfde regel een periode eerder, per klant, elke maand opnieuw. Dat is geen boekhoudwerk. Dat is een tweede administratie bovenop de eerste.

Zodra je die vergelijking wel maakt, valt je omzetgroei uiteen in vijf bewegingen. Bij elkaar vormen ze één regel op je resultatenrekening. Los van elkaar vertellen ze een ander verhaal.

■ Nieuw
 ■ Expansie
 ■ Bestaand
 ■ Contractie
 ■ Churn

Je administratie kent elk punt. De lijn die die punten vormen, staat nergens.

OPBOUW VAN TERUGKERENDE MAANDOMZET, ÉÉN MAAND



Opbouw van terugkerende maandomzet over één maand, bedragen in duizenden euro's. Illustratief voorbeeld, geen klantgegevens.

De omzetregel meldt hier een stijging van 1,7 duizend euro. Dat is het getal dat je ziet. Eronder zit iets anders: van de 5,0 die erbij kwam, verdween 3,3 weer. Twee derde van je nieuwe abonnementsomzet compenseert alleen verlies.

En de kosten die je voor die 5,0 hebt gemaakt, staan als marketing- en salesuitgave op een heel andere plek in je boekhouding dan de 3,3 die eraan ontsnapte. De twee ontmoeten elkaar nergens.

DEEL DRIE / 03

Sturen in de achteruitkijkspiegel

Je weet dat de cijfers er ergens in zitten. Je krijgt het volledige beeld alleen nooit rond voordat de maand al voorbij is.

Wat je te laat ziet, kun je niet meer bijsturen. Je kunt het alleen nog uitleggen. Dan is de churnpiek of de dalende omzet per klant geen signaal meer dat je op tijd ving. Het is een feit dat je aan het beheren bent. Je stuurt je abonnementsbedrijf in de achteruitkijkspiegel: je ziet scherp waar je geweest bent, en niets van wat eraan komt.

Drie dingen die je structureel te laat ziet

- **Churn.** Opzeggingen komen binnen als losse gebeurtenissen, niet als curve. Een trend merk je pas als hij al een kwartaal loopt.
- **Dalende omzet per klant.** Je klantenaantal groeit, je gemiddelde omzet per klant daalt, je totaal blijft vlak. Op de omzetregel gebeurt er niets, terwijl er van alles gebeurt.
- **Holle groei.** De omzet stijgt, volledig op het conto van nieuwe klanten die duurder waren dan vorig jaar. De basis eronder krimpt.

Alle drie hebben dezelfde eigenschap: ze zijn maanden voor je ze opmerkt al begonnen. En alle drie waren ze zichtbaar geweest in de vergelijking die niemand maakte.

DE TOETS: DE VIER VRAGEN

Hoeveel terugkerende omzet heb je vandaag, en hoeveel dertig dagen geleden? Welk deel van je klanten van vorig jaar levert dit jaar meer op, en welk deel minder? Welke klanten zijn de afgelopen drie maanden gekrompen zonder op te zeggen? En wat kost het je om een klant binnen te halen? Begint het antwoord op een van deze vier met "dat moet ik uitzoeken", dan heb je de blinde vlek gevonden.

DEEL VIER / 04

Wat het kost voordat je iets ziet

Er is wel een manier om de vergelijking te maken. Iemand exporteert, iemand plakt, iemand rekent. Elke maand opnieuw.

Dat is geen slordigheid. Het is de enige route die er is. Maar het is nuttig om één keer op te schrijven wat die route inhoudt, want in die opsomming zit het antwoord op de vraag waarom vrijwel niemand dit maandelijks volhoudt.

STAP	WAT HET INHOUDT
1 Exporteren	Facturen of grootboekmutaties uit Exact Online halen, als bestand of standaardrapport
2 Opschonen	Dubbele debiteuren samenvoegen, creditnota's aan de juiste maand koppelen, interne facturen eruit
3 Classificeren	Per regel scheiden wat terugkerend is en wat eenmalig: implementatie, meerwerk, uren, hardware
4 Normaliseren	Jaar-, kwartaal- en maandcontracten terugrekenen naar één vergelijkbare maandwaarde
5 Vergelijken	Deze maand naast vorige maand leggen en per klant bepalen wat er is gebeurd
6 Berekenen	De opbouw van je terugkerende omzet afleiden, plus churn, retentie en omzet per klant
7 Verspreiden	Aansluiten op het grootboek, afwijkingen verklaren, het bestand rondsturen

Zeven stappen, elke maand, met de hand. Maar de doorlooptijd is niet het echte bezwaar. Het bezwaar is wat die uren verdringen. Iemand in je bedrijf, meestal iemand die je niet kunt missen, besteedt een vast deel van elke maand aan het reconstrueren van iets wat de administratie al weet maar niet toont. Die tijd gaat niet naar klanten, niet naar prijsstelling, niet naar het terugwinnen van de klanten die op het punt staan te vertrekken. Hij gaat naar rapportage over precies die dingen.

En het bestand is klaar op het moment dat het verouderd is.

DE AFSTAND TUSSEN STUREN EN ZIEN

PERIODE WAAROVER JE STUURT

de afgelopen maand

MOMENT WAAROP JE HAAR ZIET

het overzicht is af

ruim vier weken

De structurele afstand tussen de periode waarover je stuurt en het moment waarop je haar ziet. Schematisch.

Een overzicht dat op de twaalfde af is, beschrijft de vorige maand. Je stuurt dus structureel op een situatie van minstens vier weken terug. De blinde vlek wordt door al dat werk niet weggenomen. Hij wordt alleen een maand later een stuk kleiner.

DE VERBORGEN KOSTENPOST

De tijd die naar rapportage gaat, gaat niet naar het bedrijf waarover gerapporteerd wordt.

DEEL VIJF / 05

Waarom de bekende routes de vlek niet wegnemen

Er zijn vier manieren waarop abonnementsbedrijven dit aanpakken. Elk lost een deel op. Geen enkele raakt de kern.

ROUTE	WAAR HIJ OP STUKLOOPT
Een spreadsheet naast Exact Online	Werkt tot een bepaalde omvang. Daarna verouderd bij oplevering, afhankelijk van één persoon, en niet te herleiden als iemand ernaar vraagt.
De standaardrapportage in Exact Online	Sterk in transactieoverzichten en fiscale rapportage. Kent het begrip abonnementsbeweging niet, dus geen opbouw van terugkerende omzet, geen churn, geen cohorten.
Een BI-tool	Kan het in principe allemaal. Vraagt een datamodel dat iemand bouwt en onderhoudt, en verplaatst de afhankelijkheid naar een technischer persoon.
Internationale abonnementstools	Gebouwd op een facturatie-engine, niet op je boekhouding. Handmatige facturen buiten die engine vallen erbuiten, en de kostenkant ontbreekt.

Die laatste wordt het vaakst onderschat. Een tool die aan je facturatiesysteem hangt, weet wat dat systeem heeft gefactureerd. Een tool die aan je boekhouding hangt, weet wat er in het bedrijf is gebeurd. Inclusief de facturen die je met de hand maakte, en inclusief de kosten aan de andere kant.

De vijfde route, die niemand een keuze noemt

Er is nog een route, en die komt in geen enkele vergelijking voor omdat het geen keuze lijkt: niets doen. Doorgaan op omzet en banksaldo, en aannemen dat het wel goed zit zolang de omzet stijgt.

Dat is verreweg de meest gekozen route. En hij is verdedigbaar zolang je klein genoeg bent om het in je hoofd te houden. Het probleem is dat niemand merkt wanneer dat punt gepasseerd wordt.

DEEL ZES / 06

De taal om het probleem te benoemen

Een blinde vlek verdwijnt niet doordat je hem benoemt. Maar zonder woorden ervoor kun je er ook niet met iemand over praten.

Rond abonnementsbedrijven is een gedeelde begrippenset ontstaan. Praat je met een investeerder, een koper, een bank of een accountant, dan praat je in deze termen. Ze zijn niet ingewikkeld, en ze zijn onderling verschillend genoeg om precies te zijn.

BEGRIJP	WAT HET MEET
MRR en ARR	Monthly en Annual Recurring Revenue: je terugkerende omzet per maand en per jaar, teruggerekend naar één vergelijkbare maat.
Churn	Het deel van je klanten of omzet dat in een periode vertrekt. In aantallen en in euro's zijn dat twee verschillende getallen.
NRR en GRR	Net en Gross Revenue Retention: wat het klantenbestand van vorig jaar dit jaar oplevert, met en zonder uitbreidingen.
ARPA	Average Revenue Per Account: je gemiddelde omzet per klant. Het getal dat daalt terwijl je klantaantal stijgt.
LTV en CAC	Lifetime Value en Customer Acquisition Cost: wat een klant over zijn looptijd oplevert, tegen wat hij kostte om binnen te halen.
Cohorten	Groepen klanten die in dezelfde periode instroomden, over tijd gevolgd. Hier worden patronen zichtbaar die in het totaal wegvallen.

EÉN WAARSCHUWING BIJ DIE TAAL

Voor ARR bestaat geen verslaggevingsstandaard. Dat is geen probleem, zolang je je eigen definitie expliciet hebt vastgelegd en consequent toepast. In de praktijk gebeurt dat zelden: de definitie zit impliciet in formules en verschuift zodra iemand een uitzondering oplost. Je merkt het pas bij een overname, een financiering of een bestuurswissel.

Wat dit uiteindelijk is

De blinde vlek is geen boekhoudprobleem en geen softwarefout. Het is het verschil tussen vastleggen en zien. Je administratie legt vast wat er gebeurd is. Ze is niet gebouwd om je te laten zien wat er aan het gebeuren is.

Voor een bedrijf dat zijn hele bestaan op terugkerende omzet baseert, is dat een merkwaardige plek om een gat te hebben.

Een bedrijf dat op terugkerende omzet draait, hoort te kunnen zien of die omzet ook echt terugkeert.

VERANTWOORDING EN DEFINITIES

Waar dit document op rust

Dit stuk beschrijft één probleem en verkoopt niets. Het is bedoeld om de blinde vlek zo scherp te maken dat je hem met een collega, je accountant of je medeoprichter kunt bespreken.

BRONNEN EN ANONIMISERING

De beschrijving van wat Exact Online vastlegt, volgt uit hoe het pakket transacties registreert. De begrippen rond abonnementsomzet volgen de set die in deze markt gangbaar is. De observaties over de maandelijkse werkwijze komen uit het markt- en klantonderzoek dat RecurBoard voor deze doelgroep heeft vastgelegd.

Alle bedragen en figuren zijn illustratief. Er is geen klantgegeven gebruikt, geen bedrijfsnaam verwerkt en geen herleidbare administratie geraadpleegd.

DEFINITIES ZOALS IN DIT STUK GEBRUIKT

Terugkerende omzet	Omzet uit abonnementen, genormaliseerd naar een maandwaarde, zonder eenmalige posten.
Churn	Terugkerende omzet die in de periode volledig wegvalt door vertrek van een klant.
Contractie	Verlaging van terugkerende omzet bij een klant die blijft.
Expansie	Verhoging van terugkerende omzet bij een klant die al klant was.
Blinde vlek	Het verschil tussen wat je administratie vastlegt en wat je nodig hebt om bij te sturen.

Voor ARR bestaat geen verslaggevingsstandaard, waardoor definities per bedrijf legitiem verschillen. Dit document geeft geen financieel, fiscaal of verslaggevingsadvies. Toets de behandeling van omzetverantwoording altijd bij je accountant.