

Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn vergroot financiële transparantie met Qlik

“Qlik maakt onze organisatie transparanter en effectiever. Met dezelfde middelen weten we nu op alle gebieden hoe de vlag erbij staat en sturen we snel bij. Ook beantwoorden we proactief de toenemende (interne en externe) vraag naar transparantie.”

– Gertjan Lubbers, Bestuurslid en Directeur Financiën en Bedrijfsvoering, Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn

Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn behoort tot de top tien van advocaten- en notarissenkantoren in Nederland. Vanuit het kantoor in Den Haag zetten ruim honderdveertig fee earners en negentig supportstaff medewerkers zich in voor optimale service- en dienstverlening. Tot de 35 partners behoort ook de landsadvocaat. Pels Rijcken biedt hoogwaardig juridisch maatwerk voor toonaangevende cliënten. Daartoe behoren ook de Staat, provincies en gemeenten. De organisatie rekent ook toezichthouders en grote (inter)nationale ondernemingen tot haar cliënten. Het bedrijf hanteert een sectorgerichte marktbenadering, waarbij de actualiteiten in elke sector op de voet gevolgd worden. Voor belangrijke thema's worden speciale multidisciplinaire teams ingezet.

De markt van advocatuur en notariaat is de afgelopen jaren sterk veranderd. Automatisering, internet en insourcing door de cliënt, in combinatie met de grote vraag naar transparantie en druk op tarieven, maakt dat organisaties in deze markt er actief voor moeten zorgen dat de winstgevendheid van het kantoor op peil blijft. Gertjan Lubbers, Bestuurslid bij Pels Rijcken: “Het maken van voldoende winst in de advocatuur is niet langer vanzelfsprekend. Daarom moet elk kantoor haar processen, prijzen en marges voortdurend optimaliseren. Hans Schuurman, Clustermanager Finance & Operations voegt hieraan toe: “De efficiëntie van organisaties in onze branche kan worden verbeterd. Kernwoorden hierbij zijn: Inzicht, aandacht en samenwerken. Dat betekent: Goede stuurinformatie via verschillende invalshoeken en gezamenlijk het gesprek aangaan over financiële issues en de onderliggende oorzaken.”

Creatiever en efficiënter

Ook Pels Rijcken heeft haar organisatie onder de loep genomen. Gertjan Lubbers: “Bij mijn aantreden in september 2013 hebben we een reorganisatie van de supportstaff doorgevoerd. Het was ons doel om het kantoor, dat moest herstellen van deze reorganisatie, er na de operatie beter uit te laten komen. De oplossing lag hem niet alleen in “harder werken”. We moesten creatiever worden in hoe we dingen beter, sneller en efficiënter doen. Een onderdeel daarvan is de organisatie financiële transparantie te bieden in alle elementen van ons verdienmodel. Dit was voor ons de aanzet om te gaan zoeken naar een oplossing voor Data Discovery.”

Hans Schuurman: “Deze zoektocht zijn we begonnen met een shortlist van leveranciers die al in de advocatuur actief waren. Op basis van de voor ons belangrijkste criteria; snelheid, gebruikersvriendelijkheid, esthetica en prijs hebben we uiteindelijk gekozen voor het Visual Analytics platform van Qlik. Het platform van Qlik is zeer intuïtief en heeft bijna een Apple-achtige look en feel. Gertjan Lubbers voegt hieraan toe: “Qlik bleek easy-to-setup, easy-to-use en easy-to-adapt. Als het onderliggende datamodel in orde is kun je zaken eenvoudig aanpassen.” Als implementatiepartner heeft Pels Rijcken gekozen voor Victa. “Victa had al ervaring met andere organisaties in de advocatuur, zij begrijpen daardoor onze cultuur, processen en verdienmodellen. Dat heeft veel voordelen.”

Solution overview

Customer Name: Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn

Branche: Juridische dienstverlening

Functie: Financieel

Land: Nederland

Uitdaging

- Efficiëntie maximaliseren
- Winstmodel inzichtelijk maken
- Alle stakeholders in de organisatie financiële transparantie bieden
- De gehele omzetceten analyseren
- Snel samen zakelijke beslissingen nemen

Oplossing: Het Visual Analytics platform van Qlik biedt inzicht en analysemogelijkheden in de gehele omzetceten. Deze inzichten worden ingezet om op basis van actuele, relevante data gefundeerde zakelijke beslissingen te nemen.

Voordelen:

- Direct inzicht in performance
- Alle stakeholders, partners, de marketing- en de financiële afdeling hebben nu zelf toegang tot data
- Selfservice model van QlikView zorgt ervoor dat iedereen data kan onderzoeken en analyseren
- Winstmodel volledig inzichtelijk
- Organisatie is nu transparanter voor medewerkers én klanten

Data Source Systemen:

Financiële systeem: Aderant
Urenregistratie: Aderant

Pels Rijcken
& Droogleever
Fortuijn *advocaten
en notarissen*

Betere uitkomst dan verwacht

Gezamenlijk met Victa is het bestaande, op Excel gebaseerde, rapportageontwerp van Pels Rijcken geanalyseerd om vervolgens te kunnen starten met de implementatie. Pels Rijcken wilde de hele omzetceten via verschillende invalshoeken kunnen analyseren. Denk hierbij aan cliënt- en sectorinformatie, urenregistratie, financiële informatie als debiteuren,

crediteuren, balans en verlies/winst en informatie over nieuwe dossiers en nieuwe cliënten. Alle beschikbare databronnen, met uitzondering van HRM en CRM, moesten worden ontsloten. Hans Schuurman: "De implementatie is incrementeel verlopen waarbij we gedurende het proces continu samen met Victa hebben gekeken naar waar nog verbeterpunten lagen." Gertjan Lubbers: "Het was een agile ontwikkelproces, waardoor we uiteindelijk een betere uitkomst hadden dan initieel gewenst of voorzien."

Het resultaat is dat Pels Rijcken nu beschikt over een Visual Analytics platform dat stakeholders op need-to-know basis de mogelijkheid biedt om op basis van actuele, relevante data gefundeerde zakelijke beslissingen te nemen. Deze Qlik-omgeving bestaat uit een aantal vooraf gedefinieerde dashboards als basis voor drill-downs (het verder uitdiepen van bijvoorbeeld een bepaalde uitzondering) en slicing en dicing (het maken van dwarsdoorsnedes of het selecteren van ranges). Deze dashboards omvatten onder andere visuele weergaven van aantallen mensen en hun omzet, de omzetceten, de urenketen, openstaande uren, debiteuren, onderhanden werk, cliëntinzichten, nieuwe dossiers en nieuwe cliënten, sectoren, secties en de prestaties van fee earners gerelateerd aan norm uren, declareerbare uren en betaalde uren. Daarnaast de 'normale' balans & verlies en winst informatie, naar diverse dwarsdoorsnedes en marges op cliënten, sectoren en secties.

Direct inzicht en transparantie

Hans Schuurman: "We hebben nu direct inzicht in onze performance. Actuals, normen, budgetten: we zien nu resultaten gekoppeld aan tarieven en betaalde facturen. De financiële afdeling analyseert samen met bestuur en de sectievoorzitters alle data, we gaan op zoek naar de oorzaak en bespreken verbetermogelijkheden. We maken ook kwalitatieve analyses, waarbij we bijvoorbeeld kijken naar de verschillende rechtsgebieden, sectoren en cliënten waarbij een fee earner actief is. Qlik biedt ons een basis waarmee we alle financiële en efficiency verbeterelementen inzichtelijk kunnen maken en analyseren. En vervolgens gericht actie kunnen nemen om dit te verbeteren". Weliswaar binnen de beperkingen van de organisatie, maar als we door betere informatie van de 100 besluiten er 50 beter kunnen nemen, leidt dat toch tot een beter resultaat voor cliënt en Pels Rijcken.

Gertjan Lubbers: "Ik ben nog nooit zo ver geweest met data-analyse en transparantie als nu bij Pels Rijcken. De analyses die we met het platform van Qlik maken gaan veel verder dan ik had verwacht. Alle partners, de marketingafdeling en de financiële afdeling hebben toegang. Het selfservice model van QlikView maakt dat iedereen, na enige training, zelf onderzoekt en analyseert. Hierdoor wordt onze organisatie transparanter en daarmee effectiever. Met dezelfde middelen weten we nu op alle gebieden hoe de vlag erbij staat en sturen we snel bij. Ook beantwoorden we proactief aan de toenemende vraag naar transparantie. Vroeger gaven we onze cliënten eenmaal per kwartaal een overzicht, nu maken specifieke cliëntrapportages het mogelijk dat we hen op elk gewenst moment inzicht verschaffen in bestede uren, totale uitgaven of bijvoorbeeld uitgaven op een specifiek dossier. Hiermee is inzicht in data een commodity geworden bij Pels Rijcken."

"Kernwoorden in de besturing bij Pels Rijcken zijn: Inzicht, aandacht en samenwerking. Qlik biedt de mogelijkheid snel te analyseren en uitkomsten snel met de organisatie te delen, om vervolgens samen tot verbeteringen te komen."

– Hans Schuurman, *Clustermanager Finance & Operations, Pels Rijcken & Droogleeveer Fortuijn*