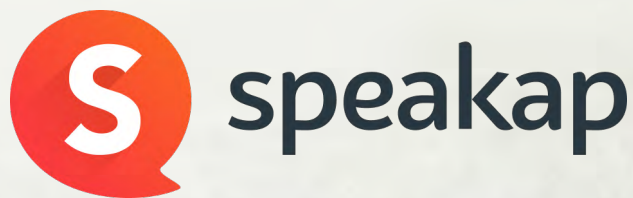


# Meer waarde halen uit je abonnees? Zo doe je dat!

Zo creëerde Speakap met hulp van ChargeBee een complete administratie voor zijn recurring, subscription business.



# Inhoudsopgave

<b>De voordelen van recurring business</b>	3
Nieuwe eisen aan je administratie	3
<b>Recurring business case: Speakap</b>	5
Een duidelijk doel	5
Het vergelijken van aanbieders	6
Traject en mijlpalen	7
Lessons learned: denk aan je mensen, keep it simple en wacht niet te lang!	8
Maak het behapbaar	9
Belangrijkste les: begin op tijd	9
<b>4NG: Wij helpen om jouw groeiambities waar te maken</b>	10



# De voordelen van recurring business

Het abonnementen-verdienmodel, oftewel recurring business, is een populair verdienmodel. Klanten die veranderen in abonnees, dat wil toch iedereen! Een recurring verdienmodel stelt echter andere eisen aan je administratie en accounting software. Waar moet je allemaal op letten? Jos van Schaik, CFO van Speakap, deelt zijn ervaringen en geeft een aantal praktische tips.

Netflix, een wekelijks bosje leuke bloemen op tafel, je sportschool, extra opslagruimte in de cloud, een private lease-auto, maar ook je maandelijkse pakket aan scheermesjes of zelfs je matras. Steeds meer bedrijven gaan over op een recurring, subscription business in plaats van eenmalige transacties. Want dat is wat consumenten willen: gemak en instant toegang, altijd en overal. Producten als een service.

Bedrijven op hun beurt waarderen de extra, terugkerende omzet. Maar dat niet alleen. Wanneer klanten veranderen in abonnees, geeft dat veel voordelen. Je klantenbase groeit substantieel en naast de verhoogde omzet is er meer retentie en een hogere customer lifetime value. En daardoor kun je makkelijker en sneller opschalen.

## Nieuwe eisen aan je administratie

Daarentegen stelt een recurring businessmodel andere eisen aan je administratie. Bestaande systemen zijn gericht op transactie, maar een recurring business kijkt juist naar het administreren van een doorlopende dienst aan de klant. Je zult bij een succesvolle transitie naar een recurring business op zoek moeten naar een nieuw systeem voor je billing en het managen van je klantportfolio (subscription management), maar ook moeten kijken naar oplossingen voor je accounting software en CRM. Waar moet je dan allemaal op letten?



**In dit whitepaper** geven we informatie, inspiratie en praktische handvatten over hoe je een automatische (sub)administratie creëert voor je abonnementen facturatie.

Een model dat je synchroniseert en kunt verbinden met je andere software systemen. Zodat je steeds weet hoeveel je verkoopt, maar ook toegang hebt tot alle betaal- en managementinformatie.

Een model waarmee je je administratie compleet maakt en automatiseert, in je eigen IT-omgeving: weg van het handmatige werk!



We spraken met Jos van Schaik, CFO van het interne communicatieplatform Speakap. Hij deelt zijn ervaringen met het zoeken naar de juiste leverancier en administratiesysteem. Speakap koos uiteindelijk voor het billing- en subscription management systeem van ChargeBee, volledig geïntegreerd met een nieuw te implementeren Salesforce CRM platform.

# Recurring business case: Speakap

Ondanks de populariteit van abonnementsverdienmodellen is de meeste administratiesoftware nog gericht op (eenmalige) transacties. Maar bij recurring business heb je te maken met het administreren van een doorlopende dienst aan de klant.

Een abonnement kan in de loop der tijd veranderen, met soms zeer grote hoeveelheden mutaties. En dat stelt bepaalde eisen aan je administratie, aldus Jos van Schaik, CFO bij Speakap: "Recurring business heeft impact op je billing, je sales model, het managen van je klantportfolio, je accounting en je metrics.

Dat vergt veel van een administratief systeem. Maar ook van de manier waarop je managementinformatie verzamelt: als je een dienst levert, heb je andere informatie over je klanten nodig dan bij een eenmalige transactie.

**“Naast de recurring omzet van klanten, wil je ook alles weten over retentie en churn, en upsell van additionele producten en diensten. Een traditioneel systeem levert die informatie niet.”**

Jos van Schaik, CFO bij Speakap

## Duidelijk doel

Met name de hoeveelheid mutaties is door een traditioneel systeem niet bij te houden. Speakap had een duidelijk doel: Als SaaS organisatie schaalbaar zijn en de toenemende complexiteit in klantrelatie goed kunnen



verwerken. Jos: “Ik wilde er zeker van zijn dat we alles goed en volledig factureerden. Ook wilden we de SaaS KPI’s om onze business aan te sturen zoveel mogelijk automatiseren vanuit de data uit onze systemen. Dat leidde tot een integratie van verschillende systemen. Voor onze ‘lead to cash’ hadden we een volledig geautomatiseerde en geïntegreerde klant journey nodig.”

Om een beeld te schetsen: bij Speakap stonden CRM, accounting en billing helemaal los van elkaar. Jos: “Dat betekende dat we handmatig zaken moesten invoeren in ons billing systeem. Dat kan misgaan en is inefficiënt.”

**“Als SaaS organisatie groei je snel, dus moet je schaalbaar zijn. Als een order wordt gesloten dan moet de rekening direct klaar staan. En daarna meteen a la minute de factuur eruit en snel rapporteren. Accurate data, realtime en betrouwbaar! Strakke processen zodat je minder vaak hoeft in te grijpen.”**

Jos van Schaik, CFO bij Speakap

## Het vergelijken van aanbieders

Waar moet je allemaal op letten als je op zoek gaat naar aanbieders? Dat ligt natuurlijk aan je eigen requirements. Jos kende gelukkig al veel partijen in de markt.

Uiteindelijk selecteerde hij 4 kandidaten. Jos: “Eerst hebben we ons verhaal verteld, en vervolgens keken we hoe hun verhaal daarop aansloot. Past hun oplossing bij wat wij willen? De selectiecriteria gingen over de mate





van integratie met andere systemen die we hebben en willen aanschaffen, hoe complex een implementatieproject is, in hoeverre er relevante management-info wordt geleverd.”

En uiteraard de prijs: als er grote verschillen tussen aanbieders zijn, waar ligt dat dan aan? Jos: “We hebben ook vergeleken bij Gartner en G2, en ik heb collega-SaaS-CFO’s gepolst die gelijksoortige uitdagingen hadden. Je hebt specialistische aanbieders, maar ook bedrijven die de hele integrale suite aanbieden. Maar zijn die laatste dan ook bijvoorbeeld best in class in billing?”

Gekozen werd voor Chargebee, gecombineerd met bestaande Exact Online accounting software en CRM van Salesforce.

## **Traject en mijlpalen**

Hoe lang duurt een traject en wat zijn de mijlpalen? Ook dat verschilt per bedrijf. Jos: “Bij ons was het best een lang traject, we moesten van ver komen. Veel zaken waren relatief nieuw, ook voor de softwareleveranciers. De integratie tussen Salesforce en Chargebee heeft relatief veel tijd gekost omdat we werkten met een nieuwe release. Daarnaast is in samenwerking met een softwareleverancier een connector gebouwd en geïmplementeerd voor de integratie tussen Chargebee en Exact Online. Dit lag niet op de plank en het heeft tijd gekost om dit goed te krijgen. Ook kom je bij de migratie veel legacy zaken tegen. Het opschonen en aanvullen van data, het consistent maken van datastructuren tussen systemen en processen die aangepast moeten worden.”

Eerst moest Speakap in beeld brengen wat er was en bestaande data opschonen, gedurende Q1 van 2020. In Q2 stond de migratie gepland van het oude CRM-systeem (Hubspot) naar het nieuw geïmplementeerde Salesforce CRM-systeem. Hiermee werd de billing & subscription software van Chargebee geïntegreerd.



In Q3 stond de nieuwe release van de speciale connector tussen Chargebee en Exact Online gepland. Jos: “We hebben alles gefaseerd in gebruik genomen en eerst in kleinere landen uitgerold. Ons grootste land is in Q2 2021 geïmplementeerd.”

Chargebee hielp tijdens het proces met de implementatie en integratie met bijvoorbeeld Salesforce. Jos: “Allemaal heel pragmatisch en praktisch, on the job. Met hulp van calls met customer service en product teams in India.”

### **Lessons learned: denk aan je mensen, keep it simple en wacht niet te lang!**

Uiteindelijk zijn het de werknemers die met de nieuwe systemen aan de slag gaan. Jos: “Adoptie is belangrijk, de werknemers moeten er mee aan de slag en dat betekent aanleren van een nieuwe werkwijze. Maar uiteindelijk is men enthousiast over de verbeteringen.”

Werknemers moesten vooral wennen aan de nieuwe werkprocessen, die een stuk strakker georganiseerd zijn dan voorheen. Jos: “Je kunt nu minder freewheelen dan vroeger. Maar uiteindelijk is iedereen erbij gebaat. Informatie is sneller beschikbaar, je hebt een 360 graden beeld van de klant. Informatie komt uit dezelfde bron, data wordt maar één keer gegenereerd en is beschikbaar voor iedereen in de onderneming: sales, marketing, customer success management, support, revops en finance. De hele ‘Order to cash’-pipeline is geautomatiseerd en geïntegreerd, inclusief kpi’s en forecasting.”

Al deze informatie is nu automatisch en beter beschikbaar. Snellere rapportages ook: op dag 1 weet je de omzet al en op dag 3 ben je klaar met de maandafsluiting, aldus Jos.





## Maak het behapbaar

De belangrijkste tip van Jos: knip het traject op in kleine onderdelen. “Er zijn veelal vaak dezelfde mensen betrokken bij meerdere onderdelen, je kunt dan niet anders dan faseren om het voor mensen behapbaar te houden. Het is daarbij handig om allereerst een overzicht te hebben op de hele infrastructuur te bekijken, de blueprint. En vervolgens knip je het op in kleinere onderdelen, die logisch in elkaar overlopen.”

## Belangrijkste les: begin op tijd

Hoe weet je of je niet te laat bent? Jos: “Als je jezelf deze vraag stelt, weet je het eigenlijk al. Wacht niet tot het begint te piepen en te kraken. Lang wachten maakt het alleen maar lastiger en ingrijpender! Je bouwt al snel veel legacy op. Als je bedrijf funding heeft om te groeien, investeer dan ook in schaalbaarheid van de systemen.

**“Dankzij Chargebee zien we direct impact op het proces en de resultaten. Misschien dat we ooit een keer de accounting software vervangen. Dat kan ook gezien de flexibiliteit van de API-structuur. Je kunt er een blokje uithalen als je wilt en er een andere inzetten. Speakap is met deze schaalbare oplossing klaar voor de toekomst.”**

Jos van Schaik, CFO bij Speakap



# Wij helpen om jouw groeiambities waar te maken

Dit whitepaper is mogelijk gemaakt door PossibillT (part of 4NG). PossibillT is verantwoordelijk voor alle uitvoerende werkzaamheden voor Speakap. Wij integreren en ontwikkelen oplossingen voor Subscription platforms op Salesforce, Dynamics CRM en HubSpot. Onze core is digitaal groeien en professionaliseren. Wij voegen waarde toe met onze mix van expertises; technologie, strategie, performance, data en een flinke dosis creativiteit.

Wij maken groeiambities waar voor meer dan 100 klanten, waaronder WWF, Leaseplan, Buma Stemra en Talpa. Dat doen wij met een team van 200 experts, over 4 locaties in Nederland; Driebergen, Amsterdam, Breda en Wormer.

Wat jouw digitale uitdaging ook is, wij gaan 'm met onze experts aan. Hoe kunnen we jou helpen?

Wij zijn telefonisch bereikbaar op 0343 444 554. Een berichtje sturen kan ook door te mailen naar [info@4ng.nl](mailto:info@4ng.nl).

