



**PARTNERS FOR VALUE**

POSTBUS 300  
6430 AH HOENSBROEK  
HEIBERG 40  
6436 CL AMSTENRADE  
T. +31 (0)46-442 45 45  
F. +31 (0)46-442 47 30  
INFO@BCT.NL WWW.BCT.NL

SERVICEDESK:  
T. +31 (0)46-442 50 20  
F. +31 (0)46-442 59 79  
SERVICEDESK@BCT.NL

# **Dynamisch Contract Management**

**meer dan alleen registratie van contracten**

## Inhoudsopgave

1	Contract management.....	3
1.1	Wat is een contract? .....	3
1.2	Wat is contract management? .....	3
1.3	De contract levenscyclus .....	4
1.4	Functionele overbrugging tussen CRM en ERP .....	4
1.5	Contract management.....	5
1.6	De aanbieders .....	6
1.7	Dynamisch.....	6
2	De oplossing: CORSA/Contract .....	7
2.1	Basisset.....	8
2.2	De besparingen .....	8
2.3	Controle aspecten contract management .....	9
3	Dé oplossing, óók voor uw organisatie.....	10
3.1	Bronvermelding .....	10

# 1 Contract management

## 1.1 Wat is een contract?

De officiële definitie voor een contract luidt:

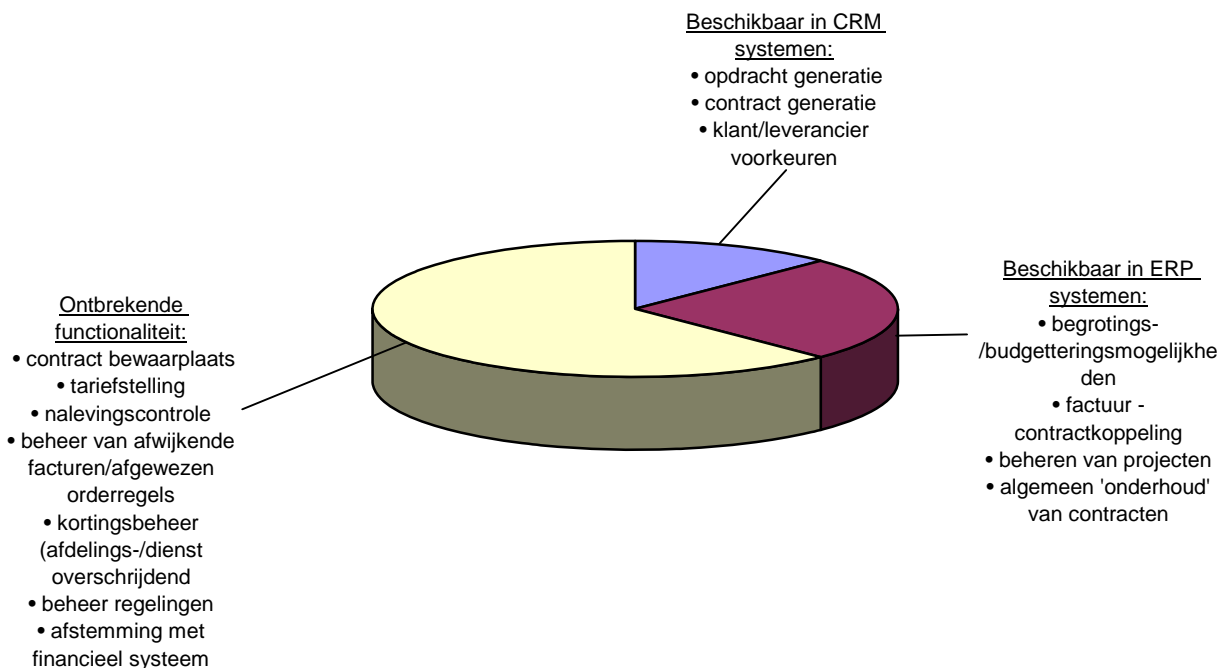
“Een schriftelijk document waarin is vastgelegd de gesloten verbintenis(sen) tussen twee of meerdere partijen”.

## 1.2 Wat is contract management?

Hoewel de meeste leveringen tussen bedrijven of van bedrijven aan de publieke sector wordt onderbouwd met een contract (volgens onderzoek 75 – 80%), hebben maar weinig organisaties de gereedschappen tot hun beschikking om de volledige omvang van de contracten in kaart te brengen. Veel geld gaat verloren aan de beperkte mogelijkheden om contract termijnen en voorwaarden goed te kunnen bewaken. Veel organisaties (óók in de publieke sector) hebben een ERP systeem in gebruik, waar het logistieke proces mee bewaakt wordt, CRM (of afgeleid systeem) technologie wordt ingezet om de ‘buitenwereld’ goed in kaart te brengen, maar deze beide technologieën schieten tekort als gezocht wordt naar een adequate bewaking van contracten. Natuurlijk zijn bepaalde aspecten van het daadwerkelijk contract management in een dergelijk systeem onder te brengen. Maar wat rest is een gebrek aan noodzakelijke functionaliteit, een ‘gat’ dat gevuld kan worden met de invoering van een op contract management gerichte toepassing.

In onderstaande afbeelding een overzicht van de noodzakelijke functionaliteiten, gekoppeld aan het systeem waarin ze beschikbaar zijn.

Functionaliteiten contract management in ERP en CRM systemen



### 1.3 De contract levenscyclus

De beschikbare functionaliteit rondom contract management moet ervoor zorgen dat de volledige 'levenscyclus' van een contract gevolgd en vooral bewaakt kan worden.

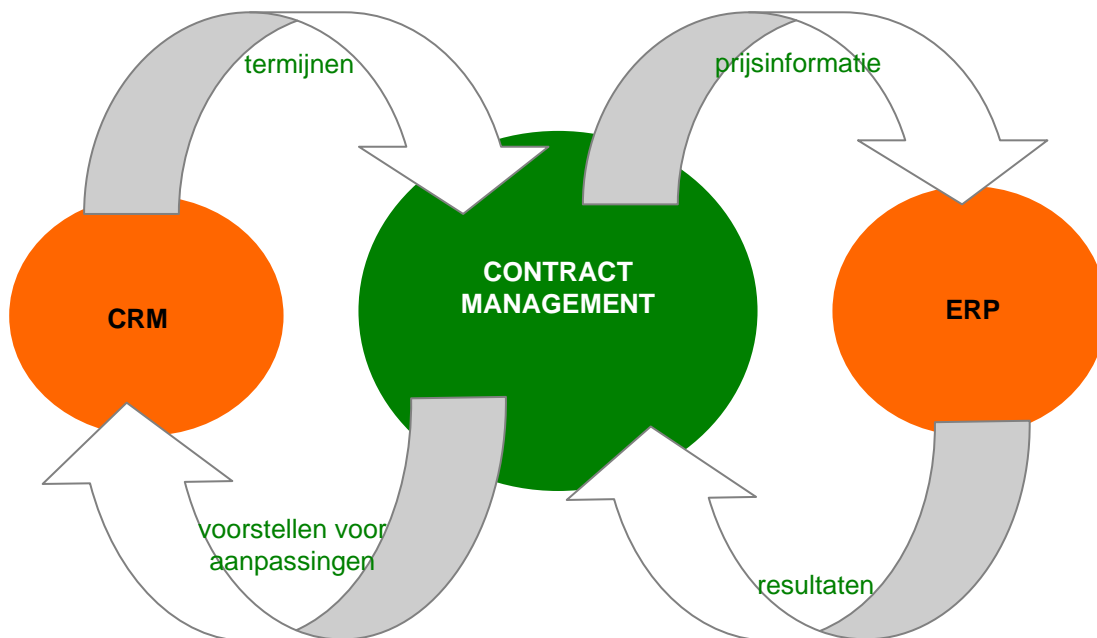
Daarbij dient aandacht te worden besteedt aan de volgende aspecten;

- **Onderhandelingen**  
Ondersteuning van het aankoop en onderhandelproces, beheer van de wet en regelgeving en het facilitairen van de zaken rondom het afsluiten van het contract en de uitvoering ervan.
- **Implementatie**  
Opstellen van een model voor contractvoorwaarden, de 'geschiedenis' van contracten bewaren om lering uit te trekken voor de toekomst. De gegevens en ervaringen met contracten en leveranciers toegankelijk maken.
- **Transactie bewaking**  
Mogelijkheid tot het beheren en bewaken van alle transacties, met als doel het controleren van de door verkoper én koper vastgelegde afspraken.
- **Administrenen**  
Vastleggen van alle condities en overige metagegevens van de contracten, al dan niet voorzien van een digitale kopie, zodat op iedere wenselijke en geautoriseerde plaats in de organisatie de noodzakelijke informatie over contracten gevonden kan worden. Vanuit deze vastlegging zijn o.a. overzichten van totalen van leveranciers te genereren. Deze kunnen ingezet worden om te komen tot betere inkoopvoorwaarden.
- **Financiële zaken**  
De trigger voor het doen van betalingen, zal een (gefiatteerd) signaal vanuit het contract management systeem moeten zijn. Zodoende horen foutieve en/of onterechte betalingen tot het verleden.
- **Evaluatie**  
Analyse van het verloop van de contracttermijn. Vanuit deze evaluatie worden stuurgegevens aangeleverd, die als basis kunnen dienen voor nieuwe contractbesprekingen en waaruit eventueel aanvullende contractvoorwaarden kunnen worden gegenereerd.

### 1.4 Functionele overbrugging tussen CRM en ERP

Bij de inzet van een systeem voor contract management zal een koppeling met het CRM en het ERP systeem onontbeerlijk zijn. Uit de volgende afbeelding wordt duidelijk welke gegevens doorgegeven dienen te worden c.q. welke koppelingen noodzakelijk zijn om optimaal rendement te halen uit reeds vastgelegde gegevens.

Schematische weergave koppeling van contract management aan CRM en ERP:



## 1.5 Contract management

Behoeftte aan contractmanagement lijkt pas te ontstaan zodra in een organisatie geconstateerd wordt dat contracten moeilijk gevonden worden, de onderhoudsstaat van contracten slecht is te noemen of als het aantal contracten stevig is gegroeid. Ook kunnen problemen ontstaan als met één leverancier meerdere contracten zijn afgesloten. Helemaal problematisch wordt het, als contracten pas boven tafel komen wanneer sprake is van een geschil.

De noodzaak van het hebben van een contract, waarin de onderlinge afspraken zijn vastgelegd, wordt door niemand betwist. Een dergelijk contract dient van een zodanige samenstelling te zijn, dat beide partijen zich 'herkennen' in het contract. Met andere woorden een contract dient evenwichtig te zijn. Zaken waarop eventueel teruggevallen dient te worden, zijn in een goed contract opgenomen.

Een absolute tegenspraak bij het contract-'proces', is dat het komen tot een wederzijds acceptabel contract vaak een lang en moeizaam proces kan zijn en het beheer van het eenmaal afgesloten contract nauwelijks aandacht krijgt. Maar, ... contracten zijn géén dode documenten. Door contracten niet de juiste aandacht te geven, worden noodzakelijke wijzigingen, zoals opzegging en verlenging gewoon vergeten.

Contractbeheer is niet alleen het belang van de jurist. Een te late of geheel vergeten opzegging kan voor de hele organisatie een fikse schadepost betekenen. De hoogte van het totale werkkapitaal van uw organisatie wordt mede bepaald op basis van de lengte van opzegtermijnen van uw contracten! Indien uw contractmanagementsysteem u de juiste informatie verstrekt kunnen wellicht interessante staffelkortingen worden bedongen. De contractbeheerder of de betreffende manager kan periodiek gemakkelijk controleren of de onderhoudscontracten op apparatuur nog juist zijn, dit om te voorkomen dat onnodig geld betaald wordt voor 'afgeschreven' apparatuur.

### **1.6 De aanbieders**

Daadwerkelijk contractmanagement kent twee noodzakelijke invalshoeken aan de aanbiedende kant. Enerzijds de kennis en ervaring met het actief begeleiden van de implementatie van contractmanagement binnen organisaties. Anderzijds de kennis en ervaring aan de ICT kant van contractmanagement; het workflow gedeelte.

In deze is een samenwerking ontstaan tussen BCT als workflow- en documentmanagement leverancier en SC+ (Schers Consultancy Plus) als kennisleverancier. Het gezamenlijk product wordt onder de naam CORSA/Contract aangeboden.

SC+ is sinds 1990 actief als onafhankelijk automatiseringsadviseur binnen zowel de publieke als de marktsector. De automatiseringsopdrachten variëren van beleidsplan tot en met het verzorgen van de projectleiding bij de implementatie van complexe softwareproducten. Daarnaast is de heer Schers – directeur - beëdigd als makelaar in hard- en software, waardoor hij vaak belast wordt met het uitbrengen van deskundigenberichten in opdracht van de rechtbank.

Uit dien hoofde wordt hij frequent geconfronteerd met de achterkant van het contract. Het voorkomen van geschillen en rechtszaken is aanleiding geweest om ook activiteiten te gaan verrichten op het gebied van contractbeoordeling en het opstellen van contracten.

### **1.7 Dynamisch**

BCT en SC+ zijn fervente voorstanders van dynamisch contractmanagement. Dynamisch contractmanagement impliceert een procesmatige benadering waarbij alle betrokkenen geconfronteerd worden met de hiervoor te gebruiken software. Contractbeheerders worden tijdig én automatisch gewaarschuwd bij expiratie of verlenging van contracten.

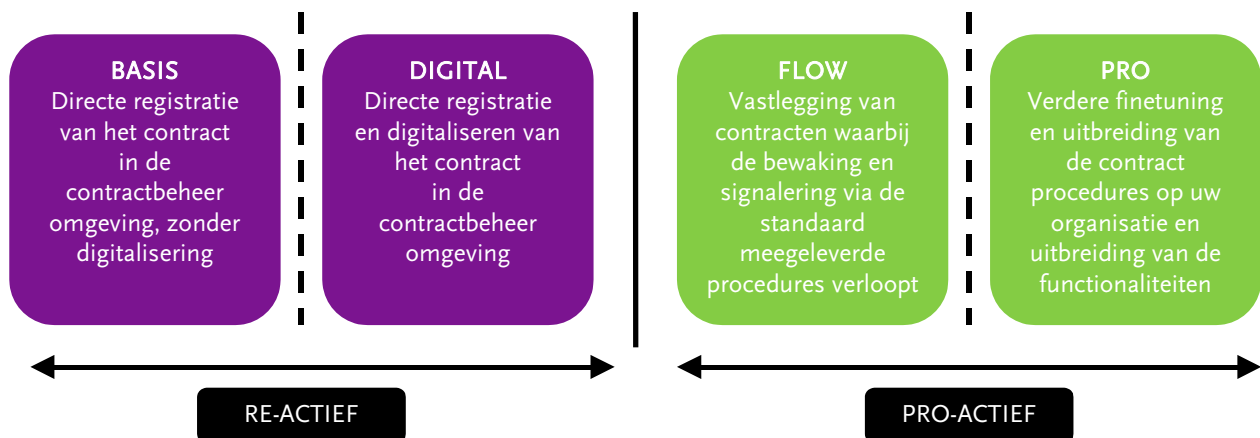
Daarbij dient contractbeheer zoveel mogelijk losgekoppeld te zijn van het al dan niet aanwezig zijn van bepaalde functionarissen. Het contract management systeem dient dus ook adequaat en feilloos te functioneren indien de contractbeheerder voor kortere of langere tijd niet aanwezig is. Van statisch contractmanagement is naar ons beider inzicht sprake, indien louter de registratieve vastlegging van de contracten geschiedt in een scherm en één of meerdere personen middels handmatige interventie het contractbeheer uitvoeren.

## 2 De oplossing: CORSA/Contract

Het primaire doel is, dat een splinter uit uw herinnering voldoende is om een contract van jaren geleden op het beeldscherm te toveren. Contracten zijn vanaf nu altijd up-to-date en worden automatisch onder de aandacht gebracht voor verlenging of opzegging. Naast de maximale toegankelijkheid kunnen alle activiteiten behorend bij een contract worden ondersteund. En met één blik op uw beeldscherm heeft u inzicht in de met het contract samenhangende digitale documenten.

Het groeipad van CORSA/Contract start vanuit een re-actieve benadering; BASIS óf DIGITAL met een mogelijke door groei naar een daadwerkelijk pro-actief contractmanagement systeem in twee varianten; FLOW en PRO. Door deze fasering in het groeipad is CORSA/Contract uiterst geschikt voor kleine én grote organisaties. Geleidelijk kunt u besluiten al dan niet naar de pro-actieve benadering over te stappen met FLOW en PRO, waarbij een koppeling wordt gemaakt tussen het contract en de voor uw organisatie geldende contract procedure. Pro-actief contractmanagement impliceert een procesmatige benadering waarbij alle betrokkenen tijdig én automatisch worden gewaarschuwd bij expiratie of verlenging van contracten.

Schematische weergave opzet CORSA/Contract



Met CORSA/Contract kunt u kort samengevat:

- contracten registreren;
- contracten bewaken (automatische signalering en rappelling);
- contractdocumenten inzien (digitaal of registratiegegevens);
- contractstatus te allen tijde raadplegen;
- leveranciersoverzichten genereren (een grotere afname levert vaak een grotere korting)

Uiteraard is het systeem gekoppeld aan de document management functionaliteit van CORSA ECM. En kan het gekoppeld worden aan andere primaire systemen zoals financieel, inkoop en personeel.

## 2.1 Basisset

CORSA/Contract wordt geleverd inclusief een basisset contractprocedures. In deze basisset zijn een vijftal contractprocedures opgenomen die binnen nagenoeg alle organisaties van toepassing kunnen zijn, te weten:

- koopovereenkomst
- huur- / leaseovereenkomst
- dienstverleningsovereenkomst
- onderhoudsovereenkomst
- samengestelde overeenkomst, gebaseerd op een samenstel van de vier voornoemde overeenkomsten

Waarbij naast de voornoemde overeenkomsten ook nog specifieke overeenkomsten van toepassing kunnen zijn binnen een organisatie.

Aan de hand van deze basisset kan de specifieke invulling voor uw organisatie tijdens de implementatie snel ter hand worden genomen. In eerste instantie zal een inventarisatie worden gestart ten aanzien van de contracten die voorhanden zijn, waarbij een duidelijke afbakening zal worden afgesproken ten aanzien van de te registreren contracten.

Eventuele specifieke contractprocedures zoals die in uw organisatie in gebruik zijn, maken geen deel uit van de basisset. In een latere fase zullen er wel specifieke uitbreidingssets worden aangeboden, zodat ook deze contracten in een standaard procedure beheerd kunnen worden in het contractbeheersysteem.

## 2.2 De besparingen

Uit onafhankelijk onderzoek van gerenommeerde onderzoeksbureaus als Doculabs en Goldman Sachs komt naar voren, dat tussen de functionaliteit van een ERP systeem en de functionaliteit van een CRM systeem een functionele 'leemte' bestaat die afgedekt kan worden door de invoering van een derde systeem: Contract Management. Een belangrijk voordeel van de invoering van een software toepassing voor het dynamisch beheren van contracten, is de direct te constateren Return On Investment.

Enkele voorbeelden van de besparingen;

<i>Financieel aspect</i>	<i>Besparing door invoering van geautomatiseerd, dynamisch Contract Management</i>
Reductie van het aantal personen, direct betrokken bij contractbeheer	10 – 20%
'Vrijkomen' van werkkapitaal door adequate opzegging van niet langer noodzakelijke contracten	10 – 30%
Reductie van de 'handlings'-kosten van contracten	10 – 30%
Besparingen bij contractvernieuwingen	30%

Versnelling onderhandelingscyclus	50%
Reductie foutieve betalingen (via aansturing financieel systeem vanuit contract management)	75 –90%
Aansluiten bij wet- en regelgeving	90 – 100%

**Return on Investment (bron: Goldman Sachs)**

### **2.3 Controle aspecten contract management**

Vanaf 1 januari 2004 zal bij de accountancy controle in overheidsorganisaties speciale aandacht worden besteed aan het al dan niet volgen van de regelgeving rondom Europese Aanbestedingen. Natuurlijk kan ook hier een goed opgezet contract management systeem ondersteuning bieden. Vanuit de contracten kan dan duidelijk worden herleid of de regelgeving in het verleden wel of niet op juiste wijze is gevolgd.

