Compliance Factory

Informatie Contractdossier

Compliance Factory

Compliance Factory BV
Belle van Zuylenlaan 1-7
4105 JX Culemborg

T: +31 (0)85 - 0063900
E: mail@compliancefactory.nl

www.compliancefactory.nl
www.compliancefactory.eu

Inhoud

1. Opzet 1
1.1 Inleiding 1
1.2 Strekking 1
1.3 Structuur 1

2. Voorafgaand aan de implementatie 2
2.1 Investeringsfase 2
2.2 Return of Investment (ROI) 2
2.3 Het Plan van Aanpak 3
2.4 Scope 3
2.5 Eisen en Wensen 3

3. De implementatie van Contractdossier 4
3.1 Initiatie 4
3.2 Ontwerp 4
3.3 Ontwikkeling 4
3.4 Installatie 5
3.5 Evaluatie 5
3.6 Nazorg 5

4. Risico's en kritische succesfactoren 6
4.1 Risicoanalyse 6
4.2 Projectmanagement 6
4.3 Kritische Succesfactoren 6

5. Resultaten 8

6. Planning 10

7. Kosten 11

1. Opzet

U staat op het punt om de applicatie Contractdossier te gaan gebruiken. Deze handleiding is er om er zorg voor te dragen dat alle betrokkenen meewerken aan een succesvolle implementatie, waardoor effectiviteit en gemak de investering snel doen terugverdienen en het werkplezier verhoogd wordt.

Mochten er vragen of opmerkingen bestaan, dan kan men deze kenbaar maken via de volgende contactgegevens:

helpdesk@contractdossier.nl 085-0063922

1.1 Inleiding

Veelal wordt een deel van een nieuw project succesvol afgerond, maar evenzo vaak wordt niet het gehele project opgeleverd volgens de vooraf gestelde specificaties.
Redenen waarom een project niet succesvol afgerond wordt, kan zijn dat een project te laat of helemaal nooit afgerond wordt vanwege onderschatte of onverwachte complexiteit, teveel geld kost, uiteindelijk niet de gewenste functionaliteit bezit, onwelwillendheid, enz.
Dit document gaat in op de vraag hoe Contractdossier succesvol kan worden geïmplementeerd.

1.2 Strekking

Contractdossier is een softwarepakket met standaard functionaliteit, dat een duidelijk gedefinieerd doel dient en alleen nog geconfigureerd hoeft te worden door de afnemende partij. Een deel maatwerk is hierbij in de regel nog wel nodig, bijvoorbeeld voor een koppeling met een ander systeem of het toevoegen van een bedrijfsspecifieke functionaliteit. Er bestaat een aanvragen-/matchingmodule, alsmede relevant relatiebeheer, maar het is nadrukkelijk geen CRM-pakket.

Het doel is om Contractmanagement en recruitment te faciliteren en daardoor zal de functionaliteit geboden worden waarmee aanvraag-, relatie- en persoonsgegevens bijgehouden worden.
Het systeem wordt opgeleverd volgens de klassieke factoren die het succes van een project aanduiden:

- Op tijd
- Binnen budget
- Voldoen aan de vooraf gestelde specificaties

1.3 Structuur

Het document is als volgt opgebouwd:

Hoofdstuk 2: Wordt de fase besproken die vooraf gaat aan de daadwerkelijk start van de implementatie van Contractdossier.
Hoofdstuk 3: Hier wordt de implementatiefase besproken.
Hoofdstuk 4: Behandelt de risico's en kritische succesfactoren waar men tijdens het project mee te maken kan krijgen.
Hoofdstuk 5: De resultaten.
Hoofdstuk 6: Planning.
Hoofdstuk 7: Kosten.

2. Voorafgaand aan de implementatie

Voordat daadwerkelijk begonnen gaat worden met de implementatie, is al een hoop voorbereidend werk verricht en zijn er belangrijke keuzes gemaakt.

2.1 Investeringsfase

Het is belangrijk te beseffen dat investeren in Contractdossier reeds bepaald is en dat de noodzaak of het nut reeds in zijn algemeenheid onderkend wordt.
De investering kent de kostenelementen:

- benodigde hard- en software-omgeving (Contractdossier is een web-based applicatie en is toepasbaar op PC's en mobiele apparatuur)
- eenmalige implementatiekosten (incl. maatwerk eigen logo, e-mailadressen, gebruikerstraining) waaronder begrepen opzetten testomgeving en invoeren productionele data
- vaste kwartaalkosten voor het hosten van de website
- vaste kosten gebruikerslicentie(s)
- eventuele meerkosten voor aanvullend maatwerk
- tijd (voornamelijk gevormd door personele inzet tbv visuele controles; immers, alles is geautomatiseerd).

2.2 Return of Investment (ROI)

In theorie zou ieder project met een verwachte opbrengst, of beter gezegd, Netto Contante Waarde groter dan nul, uitgevoerd kunnen worden. Het uitvoeren van het project levert dan namelijk geld op voor het bedrijf. De hoogste opbrengst die te verkrijgen is na implementatie van Contractdossier wordt bepaald door de elementen:

- Goedkoper (en completer) dan gelijksoortige softwarepakketten
- Personele kosten (besparing menselijk handelen en foutpreventie op basis van enkelvoudige invoer en voorkomen redundantie gegevens en acties)
- Operationele snelheid (automatisch samenstellen en verzenden juiste contract en documenten)
- Gemak (volledig gebruik van de mogelijkheden van het internet, waaronder automatische generatie/verzending van e-mails al dan niet inclusief documenten)
- Innovatie (elektronische handtekening en self- of reversed billing; veel sneller dan het normale proces van aanmaken documenten, printen, ondertekenen en scannen)

2.3 Plan van Aanpak

Projectteam:	er wordt een team samengesteld dat de implementatie voorbereid, coordineert en beheert.
Functionaliteiten:	er wordt in samenspraak met de gebruikers gekeken naar de standaard functionaliteiten die Contractdossier biedt. Hieruit vloeit voort een eisen- en wensenlijst.
Planning:	een tijdschema wordt samengesteld waarbinnen duidelijk gemaakt wordt wanneer wat verwacht kan worden en wie daar verantwoordelijk voor is.
Kosten:	de planning kan worden uitgebreid met een definitie van de totale kosten.

2.4 Scope

In de scope wordt vastgesteld wat er wel en wat niet in het project gedaan gaat worden.

- Over te nemen functionaliteiten uit huidige toepassing
- Functionaliteiten die verloren gaan of zijn gegaan
- Wat wordt gebruikt
- Welke onderdelen lopen goed
- Knelpunten die opgelost moeten worden

In het tijdschema worden bovengenoemde meetpunten opgenomen, zodat alle betrokkenen kunnen zien wie wat waar en wanneer moet doen.
Het document zal voor iedereen bereikbaar zien via een Google-Drive opgezette faciliteit.

2.5 Eisen en Wensen

De eisen en (aanvullende) wensen zijn in de meeste gevallen:

- Applicatie past in de huisstijl van de onderneming en gebruikt specifieke e-mailadressen
- Bij het opstarten is een lijst met openstaande actiepunten direct zichtbaar
- Importfunctie van contractformulier met bestaande gegevens waarna nog kleine aanpassingen nodig zijn ter completering van de data
- Het verlonen van mensen kent verschillende kostenelementen. Deze moeten allen vastgelegd kunnen worden
- Koppeling met UNIT4/Exact waardoor in- en verkoopfacturen direct verwerkt worden
- Koppeling met Loon waardoor salarisgegevens direct doorgegeven en verwerkt worden
- Koppeling met bank zodat betalingsopdrachten automatisch in de bank verwerkt worden

Compliance-modules en controle:

- Voor overheidsinstanties geldt dat bij projecten boven een bepaalde drempelwaarde, deze Europees moeten worden aanbesteed, dit naar aanleiding van Europese richtlijnen (2004/17/EG [8] en 2004/18/EG [9]) om concurrentie te bevorderen.
- De drempelwaarde dient gesignaleerd te worden zodra de 70% overschreden wordt.
  De mogelijkheid ontstaat dat contracten eisen kennen ten aanzien van specifieke handhaving. Denk daarbij aaan certificering en/of eisen vanuit Belastingdienst/wetgeving. Die worden automatisch onderhouden en kan middels maatwerk aangepast worden.

Aan het eisenpakket kan vanuit Contractdossier zaken toegevoegd worden die als "Best Practices" gelden. Ondertussen zijn in de standaard geimplementeerd:

- Dashboard na inloggen
- Sneller navigeren
- Meerdere koppelingen naar relevante schermen vanuit contractenscherm

Organisatorische eisen:

- Gebruiker dient hardware te hebben waarmee het internet benaderd kan worden.
- Service Level Agreement tav bereikbaarheid, updates, voorwaarden aan hard- en software.
- Overeenkomst gebruik Contractdossier
- Contractdossier draait op servers in een datacentrum en ieder Contractdossier heeft specifieke licenties: SQL-licentie en gebruikerslicentie
- Verwerkersovereenkomst in het kader van AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) / GDPR (General Data Protection Regulation)

3. De implementatie van Contractdossier

Bij de implementatie onderscheiden we de volgende fasen:

1. Initiatie
2. Ontwerp
3. Ontwikkeling 4. Installatie
5. Evaluatie
6. Nazorg

3.1 Initiatie

Afhankelijk van de grootte van de organisatie en het aantal gebruikers, adviseren wij minimaal 2 werknemers en een manager van de Client in het projectteam te plaatsen. Deze deelnemers dienen de inzichten te kunnen delen en functionaliteiten te kunnen definieren.

- Lopende verwerkingsproces: weten welke informatie benodigd is om te kunnen komen tot de realisatie en samenstelling van een overeenkomst en kunnen duiden van kritische factoren
- Administratieve afhandeling: welke uitzonderingen doen zich in de klantenkring voor als het gaat om het ontvangen en verwerken van door contractanten gewerkte uren en hoe wordt het verwerkt in de administratieve pakketten die gebruikt worden (boekhouding, salarissen)
- Gemachtigd besluiten te nemen

In deze fase wordt ook het plan voor de verdere implementatie uitgewerkt, zodat het duidelijk is wat er allemaal gaat veranderen op het gebied van bedrijfsprocessen, mensen, technologie en organisatie en wat er nodig is om dat te realiseren.
Consultants zijn inzetbaar bij het (helpen) doorgronden van de bedrijfsprocessen.
Deze fase wordt afgerond met de oplevering van het definitieve implementatieplan, dat tijdens de rest van de implementatie als leidraad zal worden gebruikt.

3.2 Ontwerp

In de ontwerpfase wordt gekeken naar de noodzaak en behoefte aan maatwerk, zoals rapportage, koppelingen met andere systemen of andere specifieke applicaties.
Op basis van de functionele ontwerpen zullen ontwikkelaars een technisch ontwerp opstellen voor het te ontwikkelen maatwerk.

3.3 Ontwikkeling

In deze fase vindt de daadwerkelijke inrichting en configuratie van het systeem plaats.
Het maatwerk wordt nu ontwikkeld en getest en procedures voor de import en conversie van data uit oude systemen worden opgesteld.
Ook wordt het systeem ingericht en geconfigureerd zodat het past bij de specifieke situatie van het bedrijf en als geheel getest.
In deze fase worden gebruikers getraind en ingewijd in de functionaliteiten van Contractdossier. In de praktijk kan een gebruiker binnen 2 uren productief verder.
Aan het eind van deze fase is het systeem gereed om in productie te worden genomen.

3.4 Installatie

Het systeem is nu klaar om daadwerkelijk in gebruik genomen te worden.
Data uit oude systemen wordt overgezet naar de live omgeving van het nieuwe systeem en getest op integriteit.
Het moment waarop er "Live" gegaan wordt is terug te vinden in het tijdschema.

3.5 Evaluatie

Nadat het systeem in gebruik is genomen volgt een evaluatie over het eindresultaat versus het beoogde resultaat bij aanvang van het project.
Ook kunnen er in de eerste weken na "Live" problemen en foutjes boven water komen. Deze worden direct onderzocht en opgelost.

3.6 Nazorg

De ontwikkeling van Contractdossier is vele jaren geleden begonnen en de applicatie zal weinig fouten en aanvullende wensen kennen. Toch is het voor de gebruikers te allen tijde mogelijk om wensen te deponeren. Er is een aparte zeer ervaren helpdesk beschikbaar.

De contactgegevens hiervan zijn:

085-0063922 helpdesk@contractdossier.nl

4. Risico's en kritische succesfactoren

Hier worden deze risico's in kaart gebracht, samen met mogelijke oplossingen om deze tegen te gaan. De kritische succesfactoren zijn essentieel voor het slagen van het project en de juiste aandacht is noodzaak.

4.1 Risicoanalyse

Risico kan omschreven worden als een gebeurtenis die nadelig is voor het project en zich kan voordoen. De kans dat die gebeurtenis optreedt kan bekend zijn, worden geschat, of helemaal onbekend zijn. Een dergelijke gebeurtenis hoeft overigens niet altijd een nadelig effect te hebben, er kan ook iets positiefs uit voortvloeien.
Gedurende de hele implementatie moet voldoende aandacht worden besteed aan risico's, zodat er tijdig ingegrepen kan worden, mocht er een probleem op dreigen te treden.
Hiertoe zullen betrokkenen vanuit de helpdesk regelmatig pro-actief benaderd worden of bepaalde items toegepast worden en wat de bevindingen zijn.

4.2 Projectmanagement

Door het project als het ware in hapklare brokken op te delen wordt de complexiteit verminderd waardoor risico's beheersbaar blijven. Een nadeel is dat alle stappen gedocumenteerd dienen te worden. Centraal staan de volgende kenmerken:

- Hoge mate van betrokkenheid van gebruikers en helpdesk;
- Herhalend testen van gerealiseerde veranderingen;
- Onderkennen maatwerk op basis van de specifieke omstandigheden van de onderneming;
- Data-integriteit.

4.3 Kritische Succesfactoren

Deze zijn:
1. visie
2. verandermanagement
3. communicatie
4. samenstelling projectteam
5. ondersteuning management
6. projectmanagement
7. Implementatie

4.3.1 Visie

Contractdossier is gebouwd en wordt onderhouden vanuit een bepaalde wens en visie: door het automatiseren van handmatige processen en repeterende beslissingen worden:

- fouten geminimaliseerd,
- ontstaat een uniforme werkwijze en
- hebben betrokkenen meer tijd over om meer te verwerken en/of tijd te besteden aan cont(r)acten.

Het projectteam zal vanuit die visie het project in goede banen moeten leiden.

4.3.2 Veranderproces

De veranderingen die het nieuwe systeem met zich meebrengt en de mogelijk tijdelijk hogere workload zullen een negatieve invloed hebben op de acceptatiegraad.
Door middel van een hoge betrokkenheid en intensief begeleiden zullen de teamleden affiniteit opbouwen en de voordelen ervaren. Ook zal men aangemoedigd worden om feedback te leveren om zo tijdig eventuele functionaliteiten, bugs of knelpunten die zij aangeven te verhelpen.

4.3.3 Communicatie

Er is minimaal wekelijks 1 uur overleg. Zie tijdschema.
De feedback zal zichtbaar worden verwerkt, zodat zij kunnen zien dat er daadwerkelijk wat met hun opmerkingen gedaan wordt.

4.3.4 Samenstelling projectteam

Vanuit Contractdossier:	Vanuit de Client:
Projectmanager	Manager
Helpdesk	Contracten
Ontwikkelaar	Administratie

4.3.5 Ondersteuning Management

Een ‘kampioen’ is iemand die ervoor zorgt dat het project blijft leven onder de mensen die ermee bezig zijn. Hij/zij is de drijvende kracht achter het geheel en moet de deelnemers motiveren kritiek en weerstand tegen het project weerlegge

4.3.6 Projectmanagement

Projectmanager zorgt dat de scope van het project bewaard blijft en dat het project soepel blijft verlopen, het budget en planning bewaken en zal weloverwogen beslissingen voorleggen aan de Manager zodat deze de impact van wijzigingen kan steunen of afwijzen.

4.3.7 Implementatie

Er is grondig getest en Contractdossier is al op meerdere plekken operationeel.
Er hoeft geen nieuwe hardware aangeschaft en geconfigureerd te worden, want Contractdossier is web-based. Een internet-verbinding voldoet.
Bestaande ingevoerde data kan bekeken worden op juistheid en laten staan.
Ook kan gekeken worden naar het automatisch inlezen van documenten (contractformulier). In dat geval kan vanuit een lege versie gestart worden. Dit bespaart zowel tijd, personele inzet als geld voor de onderneming.
Wij adviseren conversies te mijden, omdat er toch altijd veel tijd verloren gaat in het nalopen en overmijdelijke controleren van de dataconversie.

5. Resultaten

Wat zijn die resultaten nu precies?

- Er zullen minder fouten ontstaan doordat invloed van handmatige invoer geminimaliseerd is
- Afhandeling van facturering gaat sneller omdat deze direct na akkoord van de Client bij diens administratie afgeleverd kan zijn zonder handmatige tussenkomst
- Verwerkingssnelheid is hoger en daardoor kan meer verwerkt worden
- Er is sprake van een uniforme aanpak die eenvoudig overdraagbaar is. Nieuwe werknemers of tijdelijke hulp heeft minimale begeleiding/inwerktijd nodig
- Geen versnippering van data op lokale PC's. Alles is centraal beschikbaar "in the Cloud".
- Door elektronische handtekening en self- of reversed billing geen noodzaak meer van aanmaken documenten via Word-Excel, printen, ondertekenen en scannen
- Personele kosten kunnen omlaag gaan omdat er minder capaciteit nodig is voor het afhandelen van contracten en administratie. Personeel komt meer in "controller-rol " terecht
- Alle dossiers worden automatisch beheerd. Geen printen meer nodig. Bespaart papier, toner milieu en daardoor wordt een bijdrage geleverd aan duurzaamheid.

Verandert hierdoor de huidige werkwijze?
Na het invoeren van de gegevens van betrokkenen in Contractdossier en het aanmaken van een contract is geen handmatig ingrijpen meer nodig. Men heeft de mogelijkheid om de aangemaakte emails te wijzigen. Indien goed opgezet zal die behoefte er niet zijn.
En dat geldt tot en met de facturering.
Medewerkers zullen meer controleren dan invoeren en in die zin wijzigt de werkwijze.

Moeten de gebruikers andere werkzaamheden gaan uitvoeren?
Nee. Wel zal er meer tijd over zijn om andere werkzaamheden te gaan doen. Denk daarbij aan contact onderhouden met collega's bij client of de ingezette mensen over verlengingen, lospeuteren informatie die voor collega Accountmanagers van belang kunnen zijn, beter bewaken van kritieke momenten of gegevens.

Welke kennis moeten de gebruikers, beheerders of het management daarvoor hebben?
Er dient kennis over de contractcriteria te zijn. Het invoeren van de juiste gegevens is cruciaal. Ook dient men daarom een precies persoon te zijn en hoog commitment aan juiste data te hebben. Niets nieuws, want aloude gezegde is “Slechte input is automatisch slechte output”.

Wat betekent het voor de processen (werkwijze), de samenhang, de kwaliteit, de eisen van juistheid, volledigheid etc?
Het aantal processen wordt minder, er zal minder gecontroleerd hoeven te worden, de kwaliteit zal consistent(er) zijn en volledig blijven. Er is sprake van een uniformiteit in de afhandeling en alle data wordt in samenhang optimaal gebruikt.

Hoe werkt het uit in de organisatie qua cultuur, structuur, benodigde capaciteit, uitdagingen en kwaliteiten van mensen?
Er zal minder werkdruk op de mensen bestaan en dat kan wel invloed hebben op de beleving van "uitdagend werk". Nemen we de huidige reacties in ogenschouw, dan is men blij met een applicatie die veel handmatig (controle)werk wegneemt. Dan zal het gevoel ontstaan dat men meer kan verwerken in dezelfde tijd en niet hoeft "te stressen".

Wat is nodig voor een goede borging van de resultaten. Zijn controlemechanismen nodig? Moet de oude werkwijze worden opgeruimd, zodat terugvallen onmogelijk is?
Aan controlemechanismen kan nu extra tijd besteed worden.

Welke acties leveren een optimale controle? En wie controleert wat?
Dit kan meegenomen worden in de evaluatie.
Het advies is om papieren dossiers op te bergen en volledig over te gaan op elektronische verwerking en opslag.
Door de overzichten heeft men maandelijks zicht op contracten, facturen, etc. Die overzichten kan men in Excel verkrijgen en gebruiken voor opname in financiele administratie en daaruit managementrapportages vormen.

Contractdossier heeft een minimale gebruikersopleiding nodig. De gebruikersinterface en de logica om te kunnen komen tot een contract heeft men binnen een uur door.
Hiervoor voldoet MBO-niveau of administratieve aanleg.
Er zullen instructiefilmpjes zijn die alle functionaliteiten toelichten. Daarnaast is er een helpdesk tot 22.00 uur bereikbaar.

Een Client heeft een Contractmanager. Deze is verantwoordelijk voor het bewaken van de data, wie er gebruik mag maken van het systeem en is in de meeste gevallen de Manager die in het projectteam deelneemt.

Een gebruiker kan door de Contractmanager van de Client toegevoegd worden.
Vanuit Contractdossier zal het aantal licenties bewaakt worden, alsmede het gebruik en de integriteit van de data.
Indien er klachten zijn, dan dient men zich te richten tot de helpdesk. Dat kan uitsluitend per email. Problemen worden binnen 24 uur behandeld en indien hoge urgentie bestaat dan kan men altijd telefonisch contact opnemen.

6. Planning

Fasering / activiteiten	***(Tussen)resultaten/producten:***	**Start**	**Eind**
Fase 1: Voorwerk	Minimaal: - inventarisatie wensen en eisen - projectteam - acceptatie - Plan van Aanpak		
Activiteiten die in deze fase moeten worden uitgevoerd: - Samenstellen projectteam - Overleggen wensen en eisen - maken Plan van Aanpak			
Fase 2: Implementatie	Minimaal: - service level agreements (SLA's) en andere contracten (zowel met klant als leverancier) - maatwerk gerealiseerd - ingerichte gebruikers- en beheerorganisatie - installatie - testen - invoeren gegevens in productieversie - nazorgplan		
Activiteiten die in deze fase moeten worden uitgevoerd: - Contracten ondertekenen - Maatwerk opleveren - Testomgeving aanleveren - Geëvalueerd of contractformulier automatisch verwerkt kan worden - Personeel inzetten die de invoer van data/inlezen contractformulier doet - Controleren testset en productieset			
Fase3: NAZORG	Minimaal: - goed ingewerkte gebruikers - resultaat zonder kinderziektes		
Activiteiten die in deze fase moeten worden uitgevoerd: - Overleg voeren over laatste loodjes - Bijhouden logboek			

7. Kosten*

	Budget	Werkelijk
Fase 1:		
Voorwerk		
Samenstellen projectteam		
Overleg projectteam		
Inventarisatie wensen/eisen		
Samenstellen PvA		
Overleg PvA		
Fase 2:		
Implementatie		
Samenstellen contracten		
Doornemen contracten/aanpassingen		
Ondertekenen contracten		
Maatwerk bouwen		
Opzetten testomgeving		
Aanleveren in te voeren data		
Invoeren data testomgeving	3.500,-	3.500,-
Controleren testresultaten		
Evaluatie testfase		
Onderzoek contractformulier inlezen		
Opzetten productieomgeving		
Aan te leveren data productieomgeving		
Invoeren data productieomgeving		
Fase 3:		
Nazorg		
Samenstellen logboek		
Evaluatie		
Totaal eenmalige kosten excl. BTW	3.500,-	3.500,-

Overleg		
Licentie SQL	175/kwartaal	175/kwartaal
Licentie Contractdossier per gebruiker	125/maand	125/maand
Opleiding		
Kantoorartikelen		
Inhuur data-typist(e) of interne personeelskosten tbv invoer		
Maatwerk		
Ontwikkelen videomateriaal		
Onvoorzien		
Totaal jaarlijkse kosten excl. BTW	2,200,-	2,200,-

* Indien meerwerk dient te geschieden zal dit vooraf op basis van fixed-price vastgelegd zijn