

Contractmanagement telefonie: haal het beste uit het contract en de leverancier

Dit whitepaper gaat over contractmanagement op het gebied van telefonie. Wat is contractmanagement precies en waarom is dit belangrijk? Hoe stel ik indicatoren op waarmee ik prestaties uit het contract ga meten en evalueren? Op welke manier kan een web tool en een externe partij hierbij helpen? In dit whitepaper geven wij onder andere antwoord op deze vragen.

Contractmanagement: wie, wat en waarom

In elke organisatie lopen contracten aangaande vaste telefonie, mobiele telefonie en de telefoniecentrale. Contractmanagement is echter een onderschat en vaak zelfs verwaarloosd onderdeel binnen organisaties. De gevolgen hiervan kunnen zijn:

- Contracten worden niet nageleefd
- Er zijn miscommunicaties tussen leverancier en klant
- Contracten verlopen zonder dat iemand daar zicht op heeft
- Er vindt contractbreuk plaats

Dit is helaas schering en inslag bij veel organisaties, terwijl uit goed contractmanagement juist zoveel voordelen te halen zijn. In sommige organisaties is er een contractmanager aangesteld die het proces overziet. In andere organisaties is dit uitbesteed aan een externe partij. Maar wat houdt dit proces nou precies in? De NPPP (werkgroep van de rijksoverheid) definieerde het in 2004 als volgt:

“Contractmanagement is het proces waarbij, op basis van verkregen input, getekende contracten en wijzigingen hierop eenduidig worden vastgelegd, beheerd en bewaakt; teneinde volledige benutting van contracten te faciliteren en management rapportages te genereren.” (NPPP, 2004, p3).

“Wat is
contractmanagement
precies en waarom is
dit belangrijk?”

Uit deze definitie kunnen we afleiden dat contractmanagement verder gaat dan contractbeheer. Contractbeheer focust zich op het fysiek en digitaal beheren van contracten, zodat de juiste informatie op het juiste tijdstip op de juiste plaats beschikbaar is. Contractmanagement daarentegen gaat een stap verder en draait eigenlijk om de samenwerking tussen leverancier en organisatie. Als deze samenwerking goed verloopt, wordt het contract pas ten volle benut. Daarnaast levert het ook belangrijke interne sturingsinformatie op.

**“Contract-
management draait
om de
samenwerking
tussen leverancier
en organisatie.”**



Voordelen contractmanagement

Toch zien organisaties vaak genoeg de meerwaarde van contractmanagement niet in, omdat de besparing die het kan opleveren minder zichtbaar is dan bijvoorbeeld die besparing die gerealiseerd wordt bij het scherp inkopen van het contract. Goed contractmanagement zorgt voor:

- Waarborgen van de besparing die bij het afsluiten van het contract afgesproken is
- Een optimale prestatie/prijs verhouding
- Voorkomen van commerciële en juridische risico's
- Werken aan goede relaties met leveranciers
- Inzicht in de prestaties van de leverancier met behulp van KPI's

Het volgende hoofdstuk gaat over deze KPI's, die de prestatie van de leverancier kunnen meten en daarmee kunnen controleren of de Service Level Agreement wordt nageleefd.

Kritische prestatie indicatoren

Contractmanagement draait om het bewaken van contracten en het continue verbeteren van de naleving hiervan. Om te weten of de afspraken uit de contracten voldoende nageleefd worden, maakt men gebruik van kritische prestatie indicatoren (KPI's). KPI's zijn variabelen en/of maatstaven om prestaties te analyseren. Met het opstellen van KPI's binnen contractmanagement krijgt de organisatie inzicht in de prestaties van contracten en leveranciers. Met deze informatie kan er zo nodig bijgestuurd worden in de contracten en in de samenwerking met de leverancier.

Een goede KPI is SMART: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Bij het opstellen van KPI's geldt verder: kwaliteit gaat voor kwantiteit. Als we naar een KPI op het gebied van mobiele telefonie kijken, is bijvoorbeeld een bepaald percentage storingsvrije dagen per jaar een goede KPI. Dit voldoet aan alle SMART doelstellingen: het is heel specifiek, het is meetbaar (dagen met storingen dienen bijgehouden te worden), het is een realistische doelstelling om dit percentage hoog te houden en de meetperiode is ook vastgesteld, namelijk op één jaar.



Idealiter vloeien KPI's logischerwijs voort uit het (digitale) aanbestedingstraject van het desbetreffende contract. Eisen en wensen door de opdrachtgever en Service Level Agreements kunnen meestal goed vertaald worden in KPI's. Het is ook een goede optie om leveranciers zelf KPI's te laten aandragen. Het voordeel van deze monitoring is dat leveranciers scherp worden gehouden op wat tijdens de aanbesteding toegezegd wordt. Het uiteindelijke succes van een contract begint dus al bij een goede voorbereiding en aanbesteding.

**“Idealiter vloeien
KPI's voort uit het
(digitale)
aanbestedingstraject
van het contract.”**

Contractmanagement vorm geven

Hoe kan men nu deze contracten goed managen en de onderliggende KPI's meten en evalueren? Het verdient aanbeveling om te gaan werken met een web tool op dit gebied. Dit maakt dat de contracten altijd en overal beheerd en gemanaged kunnen worden. Ook kunnen verschillende personen binnen de organisatie de prestaties van de leverancier beoordelen. Contracten zijn overzichtelijk gepresenteerd en verdwijnen niet meer in een la. Alle betrokkenen hebben overzicht over de looptijd. SLA's en KPI's kunnen beoordeeld en teruggekoppeld worden. Dergelijke web tools sturen ook reminders als het tijd is voor evaluatie of als een contract gaat verlopen.

**“Het verdient
aanbeveling om te
gaan werken met een
web tool op dit
gebied.”**

In een dashboard kunnen de gemeten resultaten vervolgens door middel van een grafische weergave snel inzichtelijk gemaakt worden. Een dashboard maakt het ook makkelijk om voorgaande KPI metingen met elkaar te vergelijken.

WCS TeleAdvies kan met haar contractmanagementdienst en bijbehorende web tool dit gehele proces zodanig faciliteren dat contracten en relaties met leveranciers integraal onderdeel gaan uitmaken van de bedrijfsprocessen en doelstellingen. Wij helpen met de aanbesteding en begeleiden de organisatie met onze inkoopexpertise tot het contract volledig rond is. Vervolgens heeft de organisatie de keuze om dit contract zelf te beheren of WCS TeleAdvies hierbij

Conclusie

Contractmanagement is in veel organisaties een ondergeschoven kindje, en dit is zonde. Door goed contractmanagement haalt men het meeste uit een contract en uit de relatie met de leveranciers. Met behulp van KPI's kunnen prestaties periodiek objectief en eenduidig worden geëvalueerd en kan er zonodig worden bijgestuurd in het contract. KPI's vloeien idealiter voort uit het aanbestedingsproces en de afspraken die daarbij zijn gemaakt. WCS TeleAdvies kan u geheel ontzorgen in dit proces en heeft de beschikking tot een unieke web tool.

Waarom WCS TeleAdvies

WCS TeleAdvies geeft samenwerking vorm. Dit doen wij door samen met u een communicatie-omgeving in te richten die perfect is afgestemd op de strategie, kernactiviteiten en werkprocessen binnen de organisatie. Ook bieden wij praktische gereedschappen om de visie over klantcontact en bereikbaarheid te vertalen naar de juiste houding en kennis van medewerkers. Heldere communicatie, duidelijke werkafspraken en goede bereikbaarheid zijn essentieel voor het succes van elke organisatie. Neem gerust contact op voor meer informatie of een vrijblijvende kennismaking. Wij zijn u graag van dienst!

**“WCS TeleAdvies
geeft samenwerking
vorm.”**



Wilco Smit, Business Consultant

WCS TeleAdvies B.V. | Stemerdingweg 5 | Soesterberg

0346 - 350808 | www.wcsteleadvies.nl | info@wcsteleadvies.nl