BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

Wat weet jij van het gebruik van jouw contract?



BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

En dan is er een contract …

VRS Buynamics

- Juridisch juist geformuleerd, ondertekend, gedocumenteerd
- Risico's allemaal goed beschreven
- Goede en heldere financiële afspraken
- Inclusief Service Level Agreement

Het contract wordt getekend, verspreid en gearchiveerd…

Zijn we echt niets vergeten?

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

- **Krijgt** jouw organisatie vanuit het contract wat je hebt afgesproken?
- Zijn de gebruikers **tevreden** met het contract en de dienstverlening? (en kennen ze de uitgangspunten van het contract?)
- **Verbetert** jouw leverancier zich gedurende de looptijd van het contract?
- Zijn er nog **aanvullende behoeftes**, die gecontracteerd zouden moeten worden. Voor bijvoorbeeld aanvullende services en beheersen van risico's

We zijn benieuwd…

- Hoe doen jullie dit?
- Wat kunnen we van elkaar leren?
- Waarmee zouden jullie (nog meer) geholpen zijn?

Impact prestaties leveranciers

- Wat is de impact van jouw leveranciers op je eigen prestaties?
- Is dit een relevant onderwerp voor jou?
- Zeg eens eerlijk, wat meet je zelf vandaag de dag?

Bedrijven voor 70% afhankelijk van leveranciers

"Organisaties zijn voor het realiseren van hun doelen voor 70% afhankelijk van hun leveranciers. Innovaties, het inzetten van technologie, het bieden van kwaliteit, veiligheid, duurzaamheid en kosten. Op al deze aspecten hebben leveranciers grote invloed. Als je weet dat het succes van je organisatie in belangrijke mate afhangt van leveranciers, dan moet je nadenken over inkoop", meent Erik de Bruine, algemeen directeur NEVI.

NEVI is de derde inkoopvereniging van de wereld en al 60 jaar het kennisnetwerk voor inkoop- en supply-management. Erik: "Ons doel is het inkoopvak te professionaliseren. Dat doen we onder meer door het



1. Praktische definitie van contractmanagement

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

Contractbeheer

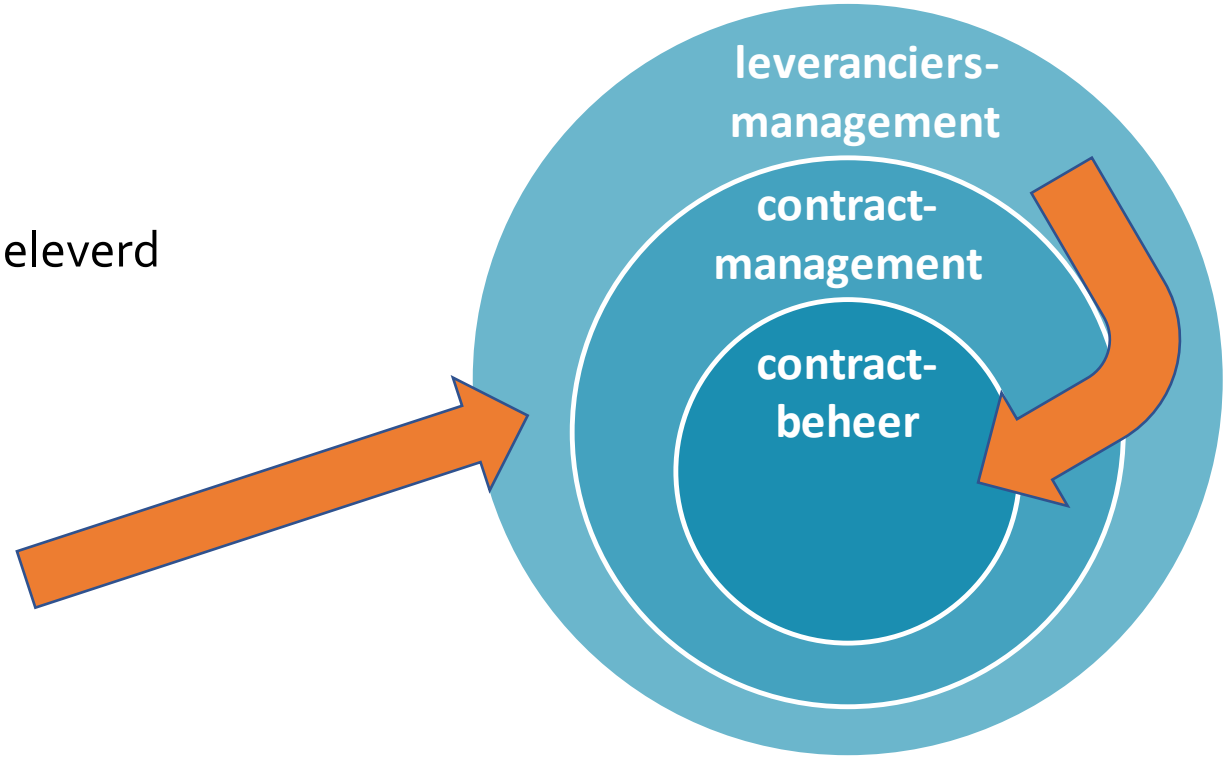
- inzicht in contracten
- actuele gegevens
- bewaken expiratiedatum

Contractmanagement

- zekerstellen dat prestaties worden geleverd
- actualiseren contract
- verantwoording afleggen
- relaties open en positief karakter

Leveranciersmanagement

- verbeteren waarde uit het contract
- optimaliseren prestatie
- managen van de samenwerking



It takes 2 to tango…

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

- Contractmanagement is het proces dat beide partijen in staat stelt aan hun contractuele verplichtingen te voldoen (Rietveld, 2009)



- Een professionele contractmanager stelt op proactieve wijze zeker dat:
  - prestaties worden geleverd door de leverancier
  - prestaties worden geleverd door de opdrachtgever
  - het contract actueel is
  - op elk moment verantwoording kunnen afleggen over voortgang en budget
  - relaties een open en positief karakter hebben

Stellingen

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS



Ga naar:

crowd.live

Enter daarna:

6ASUD

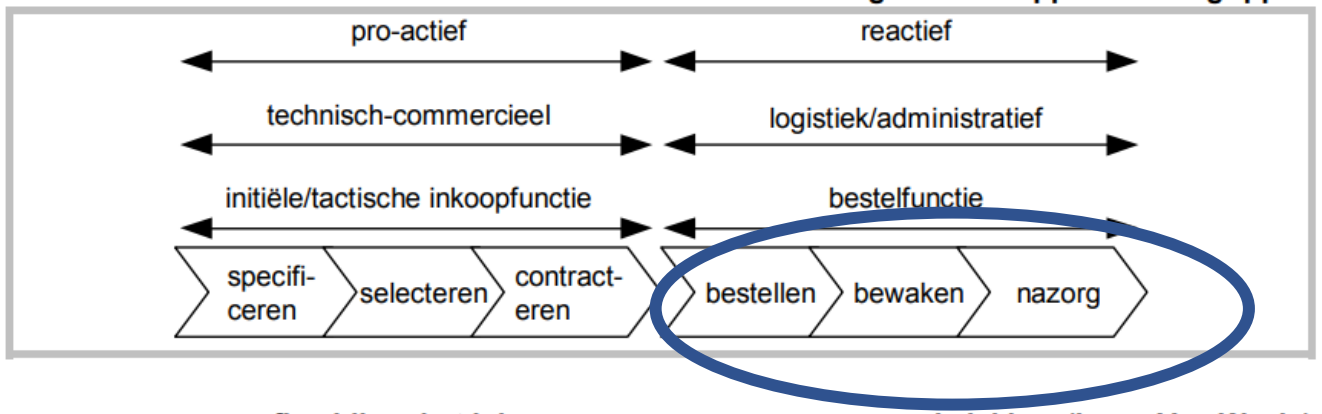
Poll 1

- De contractuele afspraken worden in de regel nagekomen!

- Eens
- Oneens
- Anders…

2. Van contract naar contractmanagement

afbeelding: het inkoopproces - begrippen



afbeelding: het inkoopproces - managen van raakvlakken (bron: Van Weele)

	Specificeren	Selecteren	Contracteren	Bestellen	Bewaken	Nazorg en evaluatie
Taak inkoop	• doen specificeren behoefte	• adequate leverancierskeuze	• opstellen contract	• zorgdragen bestelling	• (doen) bewaken uitstaande orders + orderafhande-ling	• afhandelen geschillen, vastleggen ervaring + terugkoppeling
Aspecten	• functionele specificatie • wijzigingen-beheer • inbreng leveranciers-kennis	• prekwalificatie leveranciers • aanvraag offertes • leverancierskeuze	• kennis contract-voorwaarden • onderhandeling-vaardigheden • eindredactie	• ontwerpen bestelroutines	• orderbewaking • 'trouble-shooting'	• claimafhandeling • dossiervorming • opdrachtevaluatie
Documenten	• inkooporder-specificatie • norm-/specificatie-bladenbeheer • wijzigings-procedures	• leveranciers-keuzevoorstel	• contract	• bestel-/orderbon	• 'overdue'-lijst • 'afkeurrapportage'	• vendorrating score • vendorranking score

Poll 2

- Ik weet altijd of **de gebruikers tevreden zijn** met het contract en de dienstverlening.

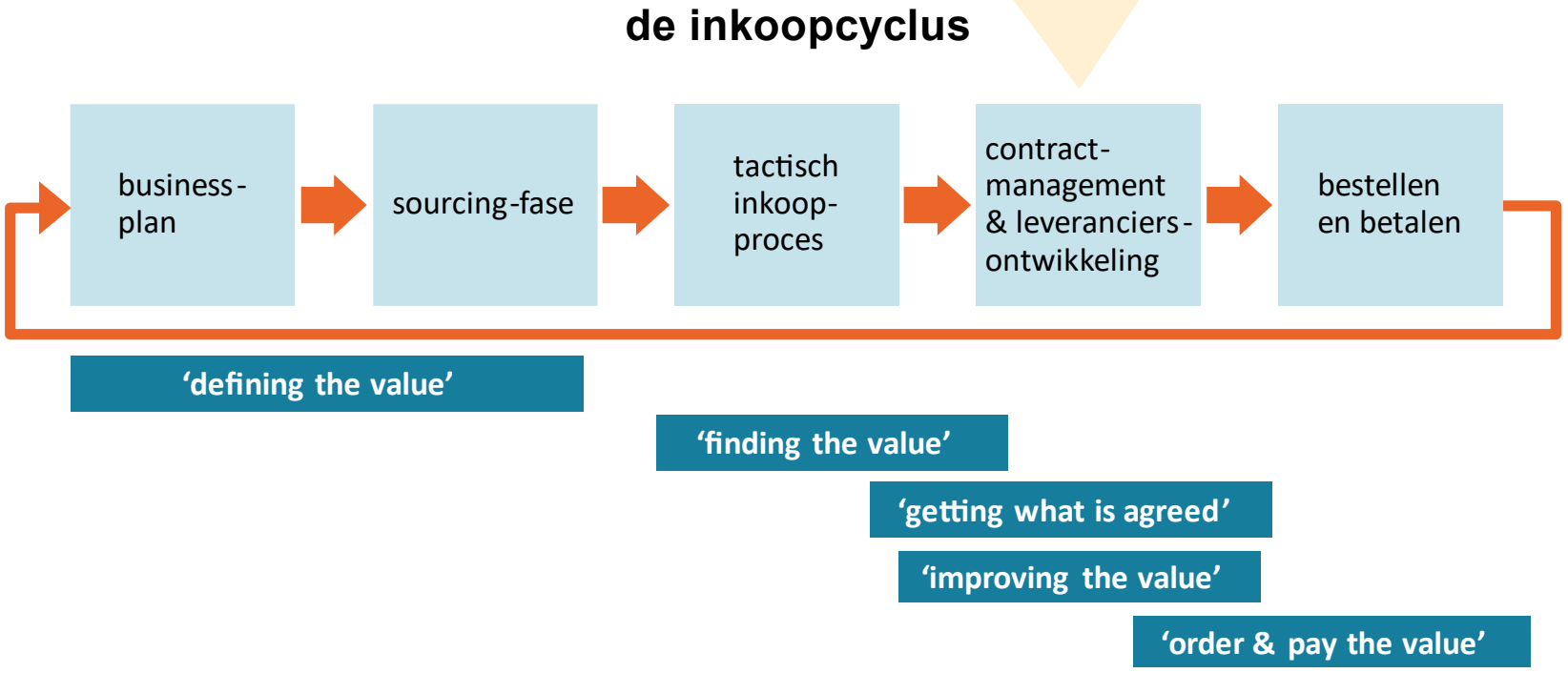
- Eens
- Oneens
- Anders…

- De gebruikers kennen de uitgangspunten van het contract.

3. CLM-raamwerk in de inkoopcyclus

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

CLM-raamwerk
- contractadministratie
- service delivery management
  - prestatiemanagement
  - issue
  - risico
- relatiemanagement
- leveranciersontwikkeling



Poll 3

- **Aanvullende behoeftes worden gedurende de contactperiode in het contract opgenomen.**

- Eens
- Oneens
- Anders…

4.Prestatiemanagement voor leveranciers

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

Het meten van de prestaties van kernleveranciers:

- meet wat belangrijk is, niet simpelweg wat makkelijk meetbaar is
- ontwikkel en gebruik voorspellende meetpunten en maatstaven voor uitkomsten (normen)
- raak vertrouwd met subjectieve metingen en schattingen
- benut de meting in een proces dat gericht is op een effectieve dialoog, zowel intern als met leveranciers

- definieer de meetpunten samen met de leverancier en gebruik ze als diagnose-middel, niet als middel om de schuldvraag te beantwoorden en/of voor het opleggen van boetes
- deel informatie met leveranciers over hoe zij het doen in vergelijking met hun concurrenten
- definieer kengetallen die meten wat beide partijen aan meerwaarde uit de relatie halen

(Bron: Vantage Partners / Rietveld, 2009)

Poll 4 / Discussie 4

- **Het succes van het contract wordt continu gemeten.**

- Eens
- Oneens
- Anders…

5. Leveranciersmanagement

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

De wortel, de preek en de stok

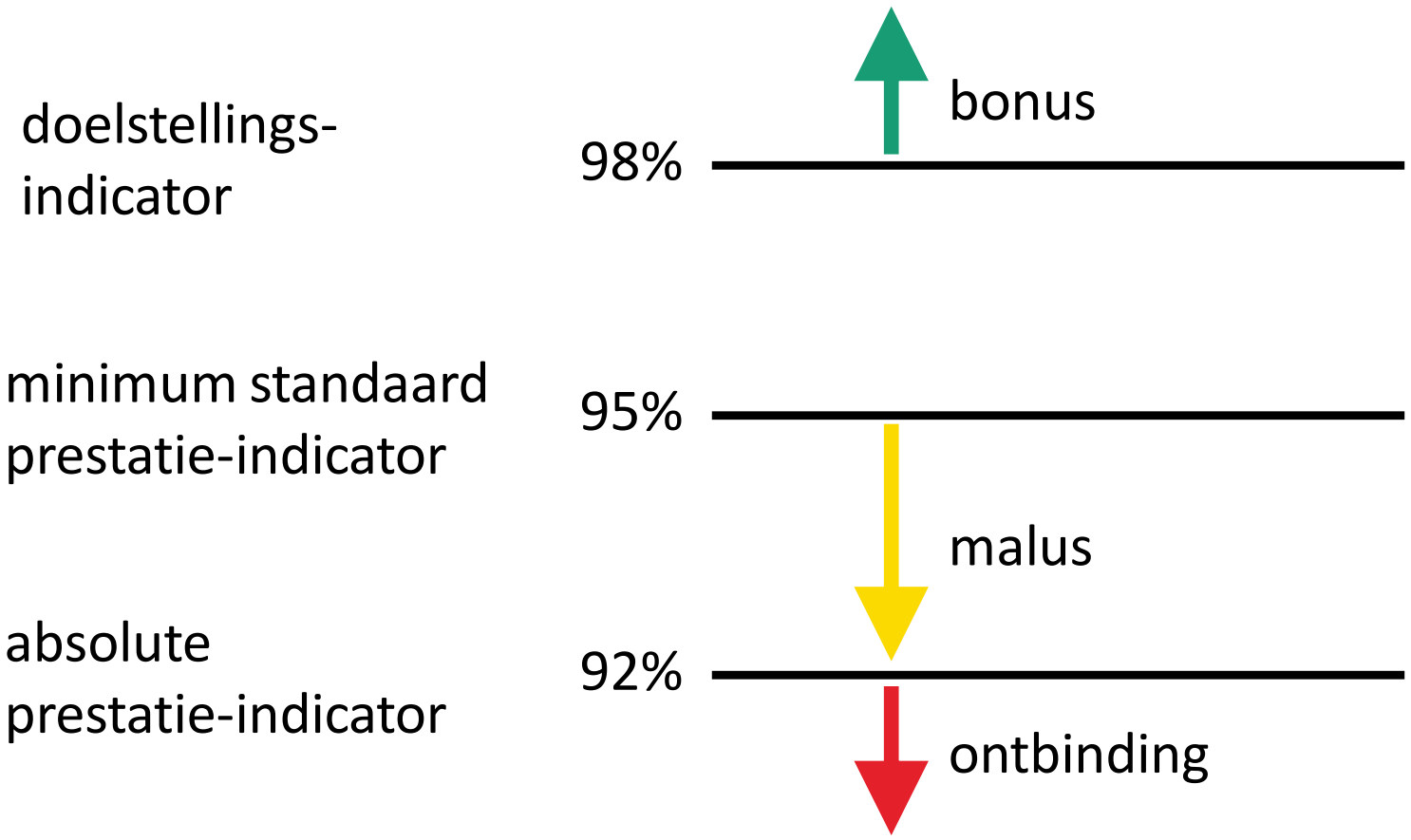


Het belonen van een goede performance

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

	Malus	**Bonus**
contract	vroegtijdige beëindiging	verlenging
toekomstige samenwerking	beperken	leverancier bevorderen naar *preferred supplier*
referentie	contract verwijderen van intranet	actieve interne promotie
betaling	vasthouden tot problemen zijn opgelost	eerder betalen

De SLA en het gevolg



Leveranciersontwikkeling

Loyaliteit (opdrachtgever) voor prestaties (leverancier):

- meerdere leveranciers die hetzelfde product leveren
- omzet verdeeld tussen leveranciers
- leveranciers doen mee met ontwikkelprogramma
- degene die de grootste verbetering laat zien verkrijgt een groter aandeel van de omzet (60 tot 70%)
- dit stimuleert de ‘runner-up’ leverancier om deze verbetering minimaal te evenaren

Poll 5

- **De prestatie van de leverancier heeft impact op het volgende contract.**

- Eens
- Oneens
- Anders…

Waar geloven wij in?

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

Fact-Based



6. Hoe zien wij dit voor ons?

1. Zorg voor een goede objectieve match met de SLA
2. Verzamel de mening van collega's die d.m.v. enquêtes
3. Verrijk jezelf met aanvullende informatie (wishdom of the crowds)
4. Gebruik feiten als stevige basis voor gesprek met leverancier

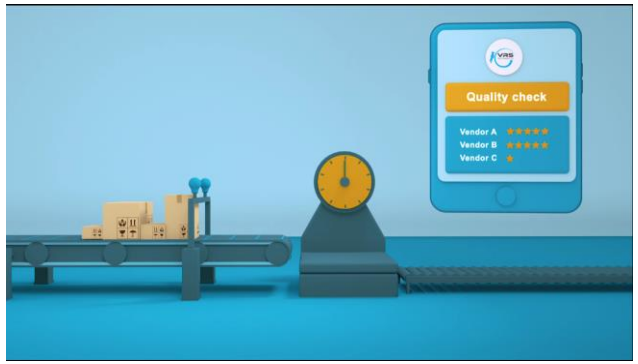
Resultaat:

- Krijg wat je hebt afgesproken
- Creëer tevreden collega's en heldere communicatie
- Ontwikkel een proces waarbij aanvullende behoeftes bekend zijn en gecontracteerd kunnen worden

Vendor Rating Solution

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

Service Level Agreement (objectief)



Interne enquetes (subjectief)



Criteria, scores en weging

Balanced Score Cards

Rapportcijfer

VRS Scorecard: direct inzicht in je leveranciersprestaties

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS

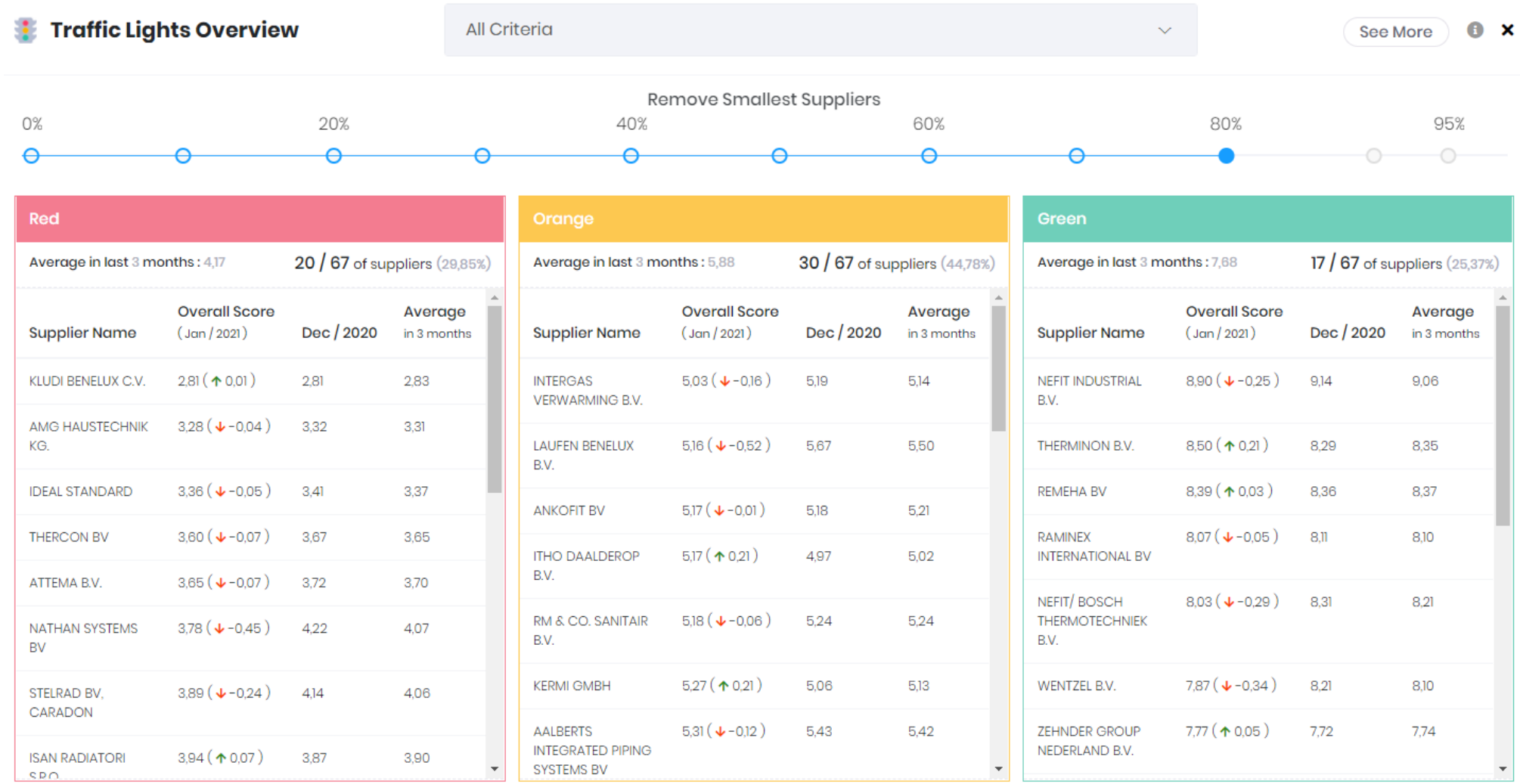
TOTALE SCORE
7,36 *(7,00)*

Scorekaart Prestatiescore...

Groepsnaam	Antwoorden en scores	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	10/19	11/19	12/19	01/20	02/20	03/20	04/20	Norm	Gewicht	Aantal scores
Totaal	7,36	7,96	7,71	7,24	7,23	7,27	7,92	6,85	6,10	7,58	6,70	8,35	7,62	**7,00**	**100,00%**	**52.444**
> Levertijd - Intern	7,26	7,67	7,62	7,16	6,40	7,24	7,56	5,80	7,30	6,77	6,95	8,41	7,19	7,00	0,00%	7.552
v Levertijd	6,32	7,13	6,73	6,27	6,10	6,10	7,03	5,73	4,43	6,54	5,34	7,82	6,67	7,00	70,00%	21.730
Langte werkelijke levertijd	7,02	7,72	7,84	6,83	5,50	7,64	7,21	5,21	6,84	6,89	6,30	8,33	6,80	7,00	10,00%	4.126
Leverbetrouwbaarheid	3,73	4,79	3,62	4,08	4,02	3,25	4,03	1,55	2,84	3,86	1,26	6,17	4,47	7,00	40,00%	4.126
Kwaliteit bevestigingsdatum	8,15	9,01	9,19	7,80	7,58	7,94	9,74	9,90	3,29	8,68	8,83	9,10	8,38	7,00	35,00%	2.613
Langte standaard levertijd	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	7,00	10,00%	4.126
Leveringsflexibiliteit	5,46	5,68	5,66	4,51	5,86	5,07	5,83	2,42	9,16	5,35	2,28	6,63	5,52	7,00	5,00%	2.613
Orderbevestiging	8,70	7,95	8,40	9,13	7,38	8,19	7,76	8,43	9,45	8,20	9,36	9,42	9,79	7,00	0,00%	4.126
> Deelleveringen	9,70	9,86	9,99	9,25	9,79	10,00	9,99	9,20	10,00	9,99	9,84	9,37	9,73	7,00	20,00%	12.467
> Logistiek	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	7,00	10,00%	10.695

Dashboard: in 1 oogopslag

BUYNAMICS
NEXT LEVEL NEGOTIATIONS



Poll 6

Hoe kijk je aan tegen een gerichte Inkoop-softwareoplossing?

a. Lijkt mij niet haalbaar, omdat ...
b. Ik wil meer weten
c. Ik heb perfecte software hiervoor, te weten …
d. Niet nodig, mijn organisatie heeft voldoende grip op alle prestaties van onze leveranciers

6. Ben jij ook benieuwd naar meer?

Graag gaan we met geïnteresseerde Contractmanagers in gesprek, voor uitleg van een gerichte en gebruiksvriendelijke tool die jullie helpt bij dit vraagstuk.

Noteer: 16 mei – 14:00 uur - NEVI Zeist

Laat een visitekaartje achter en we houden je op de hoogte