

Gids voor contract lifecycle management



Heeft jouw groeiende bedrijf moeite om contracten snel en efficiënt af te handelen? Je bent zeker niet de enige! Wanneer een bedrijf groeit, wordt het (vaak kleine) juridische team al snel overspoeld door salescontracten die inhoudelijk moeten worden afgestemd en ook nog eens handmatig moeten worden gecontroleerd op niet-conforme bepalingen. Het gevolg: vertragingen in het salesproces die werknemers en klanten kunnen frustreren, tot mogelijke risico's leiden en uiteindelijk de bedrijfsgroei vertragen.

Innovatieve en snelgroeiende bedrijven maken gebruik van softwareoplossingen zoals DocuSign Contract Lifecycle Management (CLM) om hun overeenkomsten eenvoudiger en efficiënter af te handelen. Misschien ben je er zelf wel al van overtuigd dat CLM struikelblokken in het contractproces kan wegnemen, maar twijfelt je ondersteuningsteam nog omdat het denkt dat de implementatie omslachtig is en veel tijd en geld kost. Er bestaan echter CLM-oplossingen die snel en kosteneffectief kunnen worden geïmplementeerd om uitdagingen rondom de afhandeling van contracten aan te pakken.

Maar wat is CLM nu precies? En hoe weet je of jouw organisatie er wellicht baat bij heeft? In dit eBook leggen we uit wat CLM inhoudt, bespreken we enkele veelvoorkomende gebruiksscenario's en voordelen, en helpen we je te bepalen of het de juiste keuze is voor jouw bedrijf. Als de mogelijkheden die CLM biedt aansluiten bij je bedrijfsbehoeften, volg dan onze tips om een hoogwaardige oplossing te kiezen. Zo zet je de eerste stap om het contractproces van je bedrijf te transformeren.

Contract lifecycle management (CLM):

Het proactieve, geautomatiseerde beheer van een contractproces, van het opstellen, inhoudelijk afstemmen en ondertekenen van documenten tot en met het opslaan en beheren ervan. Tegenwoordig wordt dit meestal gedaan met speciaal daarvoor ontwikkelde software.

Fasen van de contractlevenscyclus

Om helder te krijgen wat CLM nu precies inhoudt, nemen we eerst de verschillende fasen van het contractproces nader onder de loep. In alle organisaties, op alle afdelingen en zelfs binnen alle bedrijfstakken ziet de contractlevenscyclus er in grote lijnen hetzelfde uit. We onderscheiden de volgende vijf fasen die samen de contractlevenscyclus vormen.

1

Contractopstelling

Voordat een contract kan worden ondertekend, moet iemand de benodigde informatie verzamelen en de bepalingen opstellen. Soms beginnen mensen met een blanco document, maar vaker wordt een bestaande sjabloon gebruikt waarin alleen nog de belangrijkste details hoeven te worden aangepast.

2

Inhoudelijke afstemming en beoordeling

Bij de inhoudelijke afstemming van contracten worden documenten vaak heen en weer gestuurd tussen de betrokken partijen (zowel intern als extern) om afspraken te maken over de voorwaarden. Deze stap duurt gemiddeld langer dan welke andere stap in het contractproces dan ook¹. Hier kan dus veel vertraging optreden als je niet over de juiste tools beschikt.

3

Verzending ter controle en goedkeuring

Contracten in de juiste volgorde naar de juiste partijen verzenden ter controle en goedkeuring kan extra struikelblokken en risico's opleveren als er vooraf geen adequate maatregelen zijn genomen om fouten te voorkomen. Vaak gaan er gemiddeld drie tot vier conceptversies van een contract rond voordat er een definitieve versie is, en bij de meeste goedkeuringsprocessen zijn vier of vijf personen betrokken.²

4

Ondertekening

Zodra alle partijen het eens zijn over een contract, kan het worden ondertekend. Wanneer papieren contracten met een pen worden ondertekend, neemt dat veel tijd in beslag. Elektronisch ondertekende documenten daarentegen komen in de regel razendsnel retour. Ondertekenaars kunnen op elk apparaat een veilige en controleerbare handtekening maken, compleet met een audittrail voor toekomstige verificatie.

5

Opslag en beheer

Een veilige opslagplaats voor contracten is de beste keuze als je documenten efficiënt en met inachtneming van alle toepasselijke regelgeving wilt bewaren en beheren. Kies bij voorkeur voor een doorzoekbare, gecentraliseerde opslagplaats die geautoriseerde gebruikers binnen je organisatie ook op afstand kunnen raadplegen, zodat ze specifieke contracten en contractbepalingen altijd snel kunnen terugvinden.

Zo werkt CLM

Dankzij CLM vindt niet alleen elke stap van het contractproces op een veilige, centrale locatie plaats, maar worden ook diverse taken in dit proces geautomatiseerd. Hierdoor loopt een organisatie uiteindelijk minder risico en worden documenten sneller afgehandeld.

De belangrijkste CLM-functies zijn onder andere:

Documentopstelling

Met CLM kan je salesteam nieuwe contracten accuraat opstellen, direct vanuit Salesforce of een ander system of record. Dankzij vooraf geconfigureerde sjablonen die automatisch worden ingevuld op basis van klantgegevens uit Salesforce en formuleringen die al eerder door de juridische afdeling zijn goedgekeurd, hoeven je salesmedewerkers geen documenten meer aan te passen en kunnen ze meer tijd besteden aan dat waar ze goed in zijn: verkopen.

Samenwerking

Met een CLM-oplossing kunnen alle betrokkenen eenvoudig samenwerken en contracten beheren op één centrale plek. Gebruikers kunnen documenten bewerken, opmerkingen invoegen, taken toewijzen, wijzigingen bijhouden en versies vergelijken om overeenstemming te bereiken. Je hoeft dus nooit meer te zoeken naar de nieuwste versie of je af te vragen wie het document nog steeds niet heeft bekeken.

Workflows

Met CLM automatiseer je de contractstroom op basis van bedrijfsregels, bijvoorbeeld voor het soort overeenkomst of het geldbedrag dat ermee gemoeid is. Hierdoor hoef je niet zelf uit te zoeken wie die volgende persoon is die het document moet controleren of ondertekenen. Zodra de beoordelingsfase is afgerond, kunnen er automatisch vervolgstappen in gang worden gezet, bijvoorbeeld om het contract op de juiste locatie op te slaan of het te verzenden voor facturering of provisioning.

Ondertekening

De doorlooptijd van documenten wordt aanzienlijk verkort dankzij de probleemloze mogelijkheden voor digitale ondertekening. Met de ingebouwde technologie voor e-handtekeningen kunnen betrokkenen snel hun instemming kenbaar maken. Vooraf ingestelde workflows zorgen dat het document automatisch zijn weg vervolgt in het contractproces.

Opslag

Dat contracten worden bewaard in een centrale en doorzoekbare opslagplaats, bespaart het juridische team kostbare tijd. Documenten worden veilig gearchiveerd en kunnen later altijd weer gemakkelijk worden teruggevonden. CLM maakt het ook mogelijk om gebruikersrechten tot in de puntjes te regelen. Zo voorkom je dat onbevoegde gebruikers documenten kunnen opvragen en inzien.

Analyse

Met CLM kan het juridische team mijlpalen en verplichtingen in contracten gemakkelijker bijhouden. CLM kan ook risicovolle bepalingen in inhoudelijk afgestemde overeenkomsten markeren. Zo weet jij wat je ondertekent en ziet de juridische afdeling waar deze extra op moet letten bij de beoordeling.

Integratiemodules

Door rechtstreeks verbinding te maken met Salesforce en andere systemen maakt CLM handmatige taken overbodig. Medewerkers kunnen dus gewoon blijven werken met de softwareoplossingen die ze al kennen en gebruiken.

Voordelen van CLM

Een CLM-oplossing biedt voor vrijwel elke afdeling binnen je organisatie tal van voordelen, zoals:

83% kortere doorlooptijd

van contracten bij organisaties die CLM gebruiken³

Hogere efficiëntie

Als de belangrijkste struikelblokken worden weggenomen, verloopt het contractproces een stuk sneller: doordat je sneller deals sluit, boek je de bijbehorende inkomsten ook eerder.

Lager risico

Workflowregels zorgen dat contracten voldoen aan de bedrijfsrichtlijnen, terwijl je met AI risicogebieden herkent op basis van marktomstandigheden.

Minder fouten

CLM kan gegevens rechtstreeks uit andere systems of record ophalen en delen. Invoerfouten en afwijkingen behoren hierdoor tot het verleden.

Betere organisatie

Digitale documenten worden bewaard in een veilige, centrale opslagplaats. Zo kun je heel precies regelen wie toegang krijgt en kun je documenten altijd gemakkelijk terugvinden. Met CLM beschik je bovendien over één universele 'waarheidsbron' voor alle systemen.

Hogere productiviteit

Medewerkers zijn minder tijd kwijt aan repetitieve contracttaken en houden dus meer tijd over voor strategische werkzaamheden met een hogere meerwaarde.

Meer transparantie

Medewerkers krijgen volledig inzicht in overeenkomsten, onder andere wie wijzigingen heeft aangebracht in elke versie en waarom.

Betere ervaring

Met een snel en eenvoudig contractproces maak je een positieve eerste indruk op klanten en partners.

Zo gebruik je CLM

Met een CLM-oplossing kun je complexe contractprocessen stroomlijnen, ongeacht in welke branche je bedrijf actief is. CLM-oplossingen worden het vaakst gebruikt op de juridische, sales- en inkoopafdeling.

De volgende drie veelvoorkomende gebruiksscenario's illustreren het brede toepassingsgebied van een CLM-oplossing binnen een organisatie:

Na de implementatie van een CLM-oplossing profiteert een gemiddeld bedrijf van:⁴

50%

kortere afhandelingstijd van contracten

80% snellere

contractopstelling

Salesafdeling

Met CLM kunnen salesteams meer zelf doen, sneller deals sluiten en de contractstatus nauwgezet volgen. Met één muisklik kunnen teams contracten opstellen op basis van vooraf goedgekeurde sjablonen en formuleringen. Als een contract tijdens de inhoudelijke afstemmingsfase blijft liggen bij een interne of externe partij, kan het salesteam dankzij de samenwerkingstools de vinger aan de pols houden en zo nodig actie ondernemen. Doordat de CLM-oplossing voorziet in digitale handtekeningen kunnen salesteams sneller deals sluiten en inkomsten genereren. Op basis van de geconfigureerde workflows kan CLM de contractstatus in het CRM-systeem automatisch bijwerken naar 'gesloten + binnengehaald' en vervolgens het document opslaan op de ingestelde locatie.

Juridische afdeling

Met CLM kunnen juridische teams risico's minimaliseren, de efficiëntie verhogen en sneller werken. Met vooraf goedgekeurde clausules nemen ze andere afdelingen werk uit handen en profiteert de hele organisatie van meer transparantie en een doorzoekbare opslagplaats voor afgehandelde contracten. Het juridische team doet niet alleen zijn voordeel met diepgaande CLM-analyses, maar kan ook bedrijfsverplichtingen en mijlpalen bijhouden. Daarnaast kan het team AI benutten om contractbepalingen een risicoscore toe te kennen en risico's in ontvangen overeenkomsten te markeren.

Inkoopafdeling

84% van de supplychain-managers noemt een gebrek aan inzicht in de actuele status van contracten tijdens het inkoopproces als grootste uitdaging⁵. Hierdoor is het lastig om te besparen op leverancierskosten. CLM biedt inkoopmedewerkers het 360-gradeninzicht dat ze nodig hebben om na te gaan of er binnen de gehele organisatie meerdere contracten met dezelfde leverancier zijn gesloten. Zo kunnen ze dubbele uitgaven voorkomen en inkoopkrachten bundelen om kosten te verlagen. CLM maakt het ook gemakkelijker om te hoge tarieven te verlagen, automatische verlengingen te annuleren en opnieuw te onderhandelen over contracten. Met een AI-oplossing die risicoscores berekent hoeven inkoopteams niet meer elk leverancierscontract handmatig te analyseren en kunnen ze zich concentreren op belangrijkere taken.

Zo combineer je CLM-oplossingen met andere systemen

Voorbeelden van contracten die je met CLM kunt beheren

Juridische afdeling

NDA's

Documenten voor regelgevende of overheidsinstanties

Contractcompliance-audits

Partnerovereenkomsten

Salesafdeling

Raamovereenkomsten

Bestelformulieren

Salescontracten

Distributieovereenkomsten

Speciale dealvoorwaarden

Inkoopafdeling

Leveranciersovereenkomsten

Werkomschrijvingen

Raamovereenkomsten

Afstandsverklaringen en uitzonderingen

Aanpassingen en wijzigingsopdrachten

Financiële afdeling

Lease-overeenkomsten

Openen van rekeningen

Overdracht van activa

Afwikkeling van vorderingen

Onboarding van klanten

En nog veel meer...

Franchiseovereenkomsten

Leverancierscontracten

Werkomschrijvingen

Aktes voor onroerend goed

Onboarding van medewerkers

Overeenkomsten met onderaannemer

Als je een CLM-oplossing met tal van integratiemodules kiest, profiteer je van méér gebruiksgemak en een krachtigere oplossing. Doordat de oplossing gegevens ophaalt uit andere systemen hoef je minder handmatig in te voeren en waarborg je uniforme informatie op alle platforms. Hieronder vind je slechts enkele voorbeelden van de integratiemogelijkheden van CLM (afhankelijk van de gekozen CLM-oplossing):

Customer Relationship Management (CRM)

Zorg dat informatie uit Salesforce, Microsoft Dynamics of een ander CRM automatisch wordt ingevuld in overeenkomsten en creëer één universele 'waarheidsbron' voor al je systemen.

Enterprise Resource Planning (ERP)

Stroomlijn je financiën, bedrijfsvoering, supplychain en andere processen door integratie met Oracle, SAP, Workday Financial Management, NetSuite Financials of andere ERP-systemen.

Procure-to-Pay

Krijg volledig inzicht in de levenscyclus van leverancierscontracten, herken risico's en profiteer van besparingsmogelijkheden door integratie met je Procure-to-Pay-systemen, zoals SAP Ariba of Oracle Procurement Cloud.

Human Capital Management (HCM)

Vergroot de efficiëntie van je bedrijf en bied sollicitanten en medewerkers een betere ervaring door het overeenkomstproces rechtstreeks vanuit Workday, SuccessFactors of een andere HCM-oplossing te beheren.

Meer

Robuuste CLM-oplossingen bieden niet alleen diverse kant-en-klare integratiemodules, maar ook een API waarmee je zelf integratiemodules op maat kunt bouwen om je contractproces volledig te automatiseren.

Zo bepaal je of jouw organisatie baat heeft bij een CLM-oplossing

Zonder CLM-oplossing duurt
het gemiddeld:⁶

45 minuten

om een opgeslagen contract terug te vinden

84 minuten

om een specifieke contractbepaling terug
te vinden

Uit recente enquêtes van DocuSign
blijkt dat professionals zich wegens
handmatige taken en ontoereikende
technologie voor de volgende
uitdagingen gesteld zien:

26%

heeft wel eens een contract gedeeld met
een verkeerde parti⁷

46%

heeft wel eens een opgeslagen contract
niet meer kunnen terugvinden⁸

90%

zegt dat menselijke fouten hun
contractproces ernstig kunnen verstoren⁹

Veel organisaties zijn zich wel bewust van de nadelen van inefficiënte contractprocessen, maar twijfelen nog of een CLM-oplossing wel iets voor hun is. Als de onderstaande beschrijvingen ook op jouw team van toepassing zijn, heeft je organisatie waarschijnlijk veel baat bij een CLM-oplossing.

Criterium: Je contracten en processen zijn complex

Er zijn diverse personen en systemen betrokken bij je contractproces of je contracten zelf zijn complex, met verschillende clausules die weer afhankelijk zijn van bundelingen, kortingen, regelgeving, SKU's en meer.

Criterium: Diverse struikelblokken belemmeren regelmatig je contractproces

Contracten lopen vaak vertraging op in de opstel-, goedkeurings- of ondertekeningsfase. Hierdoor verloopt het proces langzaam, met een negatieve ervaring als resultaat.

Criterium: Je organisatie loopt risico's door je contractproces

Je hebt geen gestandaardiseerde workflows en je teams gebruiken e-mail, spreadsheets of andere methoden voor contractmanagement die de veiligheid, naleving en auditing in gevaar brengen.

Criterium: Je contracten bevatten vaak fouten of onzorgvuldigheden

Je kopieert en plakt belangrijke gegevens nog in je contracten. Het onvermijdelijke gevolg: fouten die leiden tot vertraging, hogere kosten, gemiste kansen en het risico van niet-naleving binnen je organisatie.

Criterium: Je kunt afgehandelde contracten lastig terugvinden of raakt ze zelfs kwijt

Je contracten worden niet veilig op één centrale locatie opgeslagen. Dat de verantwoordelijkheid om specifieke documenten, versies, clausules en formuleringen bij te houden niet bij één persoon ligt, belemmert de efficiëntie en responsiviteit.



Een eenvoudiger contractproces: voorbeelden van bestaande klanten

ROI van 356%

voor samengestelde organisaties die drie jaar
DocuSign CLM hebben gebruikt¹⁰



Customer story

Genesys

“We hebben nu een volledig gestandaardiseerd proces waarbij accountmanagers altijd snel kunnen nagaan waar hun documenten zich precies in het proces bevinden. Hierdoor hoeven documenten minder heen en weer te worden gestuurd en kunnen deals sneller en soepeler worden afgerond.”

Corey Bischoff
SVP
Genesys Global Sales Operations

Genesys, een toonaangevende speler op het gebied van klanterving- en callcenteroplossingen, maakte aan het begin van de pandemie een snelle groei door. Juist toen hun medewerkers over de hele wereld vanuit huis gingen werken, kreeg het bedrijf steeds grotere deals te verwerken en haalde het honderden nieuwe klanten binnen. Plots bleken hun ad-hoctoools en workflows met meerdere hand-offs in het contractmanagementproces traag en omslachtig. Om dit proces sneller en efficiënter te maken, had Genesys een robuust systeem voor de afhandeling van contracten nodig. De keuze viel op DocuSign CLM.

De implementatie leverde het bedrijf aanzienlijke voordelen op, met name op de juridische, financiële, sales- en inkoopafdeling. Genesys wist het volgende te realiseren:

- 50-60% minder tijd kwijt aan de fasen van contractopstelling tot -ondertekening
- standaardcontracten hebben een doorlooptijd van 30 minuten of korter
- 100% tracking van goedkeuringen
- Meer transparantie voor serviceorders en gegevensverwerkingsovereenkomsten
- Verbeterde zoekmogelijkheden
- Betere contractanalyses dankzij extractie van metadata

“Met DocuSign zijn we erin geslaagd de afhandeling van overeenkomsten van beide bedrijven in één proces te verenigen. Bovendien is de efficiëntie toegenomen doordat salesmedewerkers alles rechtstreeks vanuit Salesforce kunnen doen. Onze salesafdeling kan nu met één klik zeer complexe offertes opstellen en deze eenvoudig versturen ter controle en inhoudelijke afstemming. Daarbij wordt de status van de documenten tijdens het gehele proces voortdurend bijgehouden. Onze medewerkers zijn er blij mee, en wij ook.”

Jason Rader
Sr. Director Operations
Flexential



Customer story

Flexential

Flexential, een IT-infrastructuurbedrijf, wilde zijn salesworkflows vereenvoudigen en salesovereenkomsten beter beheren – en dat allemaal tijdens een fusie. Toen de twee bedrijven werden samengevoegd hadden salesmedewerkers moeite om complexe offertes aan te passen, verliep de inhoudelijke afstemming traag en bevatten de ingevoerde gegevens tal van fouten.

Met DocuSign CLM wist het salesteam van Flexential het volgende te realiseren:

- 5% kortere salescyclus
- 75% minder handmatige transacties
- Aantal fouten teruggebracht tot nul
- Integratie met Salesforce en ServiceNow
- Hogere partnersales
- Geen risico van kwijtgeraakte contracten

Zo doe je beter zaken met DocuSign CLM

Er zijn heel wat CLM-oplossingen verkrijgbaar, maar DocuSign CLM steekt er met kop en schouders bovenuit.

Krachtige functionaliteit

DocuSign CLM ondersteunt een breed scala aan gebruiksscenario's, van algemeen tot zeer complex, en een robuuste set functies die gemakkelijk meeschalen met de veranderende behoeften van je organisatie.

Kunstmatige intelligentie (AI)

AI maakt CLM nog nuttiger door analyses te verbeteren, contracten automatisch te taggen voor betere zoekresultaten en proactief risico's en kansen te identificeren. Bedenk je eens hoe AI van pas zou kunnen komen in jouw bedrijf – nu en in de toekomst.

Een sterk merk

Als stabiel beursgenoteerd bedrijf met meer dan 1 miljoen klanten is DocuSign de onbetwiste leider in contract-management. Deze ervaring benutten we om flink te investeren in de volgende CLM-generatie en overige oplossingen om het contractproces te verbeteren.

Beveiliging

DocuSign voldoet aan strenge wereldwijde beveiligingsnormen, waaronder ISO 27001:2013 en SOC 2. DocuSign eSignature en DocuSign CLM zijn geautoriseerd op het FedRAMP Moderate Impact Level, de beveiligingsnorm voor clouddiensten van de Amerikaanse federale overheid.

Klantsucces

Onze beproefde aanpak levert klantsucces op door de kracht van DocuSign CLM te koppelen aan het beste team van deskundigen op het gebied van overeenkomsten. Hierdoor ga je snel en met vertrouwen aan de slag met ons product.

Integratiemodules

DocuSign CLM is volledig aanpasbaar en integreert met diverse populaire systemen, zoals Salesforce, Ariba en vele andere. Zo haal je optimaal profijt uit je CLM-investeringen én je bestaande technologie dankzij een hogere gebruikersacceptatie.

Groeipad

Met DocuSign CLM kun je heel snel en tegen lage kosten aan de slag. En wanneer je er klaar voor bent, groei je eenvoudig door naar meer geavanceerde functionaliteit.

Ben je benieuwd [hoe DocuSign CLM werkt?](#)
Bekijk de [productpagina](#) of [neem contact op met ons salesteam](#) voor meer informatie.

Notes

- ¹ [The State of Contract Management, 2020](#)
- ² [Ibid.](#)
- ³ [The Total Economic Impact™ of DocuSign CLM, 2020](#)
- ⁴ [The State of Systems Agreement, 2020](#)
- ⁵ [Building a Modern Agreement Workflow for Procurement, 2020](#)
- ⁶ [The State of Contract Management, 2020](#)
- ⁷ [Ibid.](#)
- ⁸ [Ibid.](#)
- ⁹ [The State of Systems Agreement, 2020](#)
- ¹⁰ [The Total Economic Impact™ of DocuSign CLM, 2020](#)

Over DocuSign

DocuSign helpt bedrijven bij het verbinden en automatiseren van de manier waarop zij overeenkomsten voorbereiden, ondertekenen, uitvoeren en beheren. Als onderdeel van de DocuSign Agreement Cloud biedt DocuSign eSignature - 's werelds populairste oplossing voor elektronische handtekeningen, waarmee je van vrijwel elk apparaat, waar en wanneer dan ook elektronisch kunt ondertekenen. Vandaag de dag gebruiken meer dan één miljoen klanten en meer dan één miljard gebruikers in meer dan 180 landen de DocuSign Agreement Cloud om bedrijfsprocessen te versnellen en het dagelijkse leven van vele mensen te vereenvoudigen.

DocuSign, Inc.
9 Appold Street, 2nd Floor
Londen, EG 2AP, Verenigd
Koninkrijk

[docusign.nl](#)

Voor meer informatie
emea@docusign.com
+31 20 808 5264

DocuSign®