



DIENSTVERLENING

INHOUD

FASE 1. ORIËNTEREN

FASE 2. ONDERBOUWEN

FASE 3. KIEZEN

FASE 4. DE IMPLEMENTATIE

FASE 5. NA DE IMPLEMENTATIE

OVERIGE DIENSTVERLENING

W www.morecredible.nl

@ info@morecredible.nl

T 020 – 452 46 26

FASE 1. ORIËNTEREN

ONTDEK DE MOGELIJKHEDEN

Altijd al, maar zeker in het huidige economische klimaat, is het belangrijk om de betalingstermijn van klanten zo kort mogelijk te houden. Tegelijkertijd moeten de klanttevredenheid en de omzet toenemen. Modern debiteurenbeheer heeft niet alleen een administratief karakter; het beslaat alle klantgerelateerde processen in een organisatie. In de basis is dit creditmanagement.

Uit recent onderzoek van de VVCM (de vereniging van creditmanagement) is gebleken dat organisaties veel voordeel kunnen behalen door creditmanagement en aanverwante 'order-to-cash' processen te verbeteren. Vernieuwende informatievoorziening vergroot het resultaat en verhoogt de efficiency. Het benutten van deze kansen gebeurt 9 van de 10 keer niet omdat men onvoldoende bekend is met de mogelijkheden of omdat de impact ervan wordt onderschat. Op het gebied van automatisering laten organisaties kansen, en dus geld, liggen.

MoreCredible maakt inzichtelijk waar de kansen en mogelijkheden voor uw organisatie liggen op het gebied van Credit Management software, automatisering van aanverwante processen en de optimalisatie van processen en beleid. Dit doen we door middel van onze workshop 'Ontdek de mogelijkheden' waarbij de volgende onderwerpen aan bod komen:

- ✓ Het belang van creditmanagement voor de organisatie
- ✓ Schetsen van de huidige processen en werkwijze
- ✓ Gezamenlijk ontdekken welke uitdagingen cq kansen er zijn
- ✓ Presentatie van de verschillende (software) oplossingen die er op de markt zijn
- ✓ In een dialoog de mogelijke impact van verschillende oplossingen bespreken
- ✓ De gesignaleerde kansen voor de organisatie kwantificeren (lees: materieel maken)

Het resultaat is dat de organisatie weet welke kansen voor verbetering er liggen. Met andere woorden, waar is geld te verdienen?

Het is onze overtuiging dat iedere organisatie op de hoogte moet zijn van het belang van creditmanagement, van de kansen voor verbetering in de eigen organisatie en van het aanbod van verschillende oplossingen die er op de markt zijn. Daarom bieden wij deze workshop **kosteloos** aan.

Wanneer blijkt dat er inderdaad significante besparingen of verbeteringen te behalen zijn helpen wij u graag deze te realiseren.

FASE 2. ONDERBOUWEN

DE BUSINESS CASE

Een business case wordt meestal gemaakt om het management inzicht te geven in de kosten en opbrengsten van een voorgestelde oplossing. De kern ervan is een kosten-baten analyse en onderbouwt dus de investeringsbeslissing.

Maar een gedegen business case zou tevens inzicht moeten geven in de haalbaarheid, complexiteit en looptijd van een project. Onze ervaring leert dat het maken van een business case onmisbaar is voor een succesvol ICT-project. Het schetst de waarde van de beoogde investering en bevat tevens een inschatting van de impact. In de business case worden de budgetten bepaald en worden de kaders voor de uitvoering van het project helder. Zo weten de organisatie *en* de leverancier welke verwachtingen zijn gewekt.

MoreCredible helpt op twee manieren met het maken van een gedegen business:

- 1) MoreCredible verzorgt een training waarin we de organisatie leren hoe een business case gemaakt wordt, waarna men zelf de business case maakt.
- 2) MoreCredible maakt, samen met de organisatie, de business case. Hierbij begeleiden we het analyseproces, schrijven we de business case en presenteren we deze aan de belanghebbenden. De specialistische kennis en ervaring die we toevoegen verhoogt de kwaliteit van de business case. Bovendien besparen we de eigen mensen veel tijd en energie.

FASE 3. KIEZEN

SELECTEREN VAN SOFTWARE

Bij de selectie van software gaat het er om dat het best passende pakket wordt gekozen, bij de juiste leverancier en tegen de scherpst mogelijke prijs. Meestal gaat het om grote investeringen en zal de nieuwe software impact hebben op de organisatie.

Het aanschaffen van software is voor de meeste organisaties echter niet de core-business. In het inkoopproces krijgt u te maken met leveranciers, computerjargon, offertes, contracten en functionaliteiten die lastig te beoordelen zijn. Het ontbreken van de juiste kennis en ervaring kan leiden tot onnodig lange implementaties, te hoge kosten en ontevreden gebruikers.

MoreCredible kent de markt, de leveranciers en de verschillende pakketten. We hebben reeds vele pakketselecties en implementaties van dichtbij meegemaakt. We kennen de valkuilen. Vanuit deze kennis en ervaring kunnen we uitstekend adviseren bij het selectieproces. Bovendien zijn we 100% onafhankelijk van de leveranciers, waardoor uw belangen altijd voorop staan.

Een inkoopproces begint bij de formulering van eisen en wensen. Welke processen wilt u automatiseren en waarom? Vanuit deze specificatie volgt een voorselectie van leveranciers en het opstellen van een RFP (Request For Proposal). Met de leverancier(s) van uw keuze wordt vervolgens onderhandeld om uiteindelijk tot een definitieve keuze te komen.

MoreCredible kan u op twee manieren helpen bij de pakketkeuze;

- 1) MoreCredible verzorgt een training waarin we uw organisatie leren hoe een goede pakketkeuze gemaakt wordt, waarna men zelf de pakketselectie doet.
- 2) MoreCredible voert, samen met de organisatie, de pakketselectie uit. Hierbij assisteren we bij alle stappen:

Formulering van eisen en wensen. Met een bewezen aanpak begeleid MoreCredible dit proces met als resultaat een duidelijke rapportage van de requirements van de organisatie.

Pakket demonstraties en offerteaanvragen. Op basis van de marktkennis van MoreCredible komen we samen met u tot een "short-list" van passende aanbieders. Deze partijen nodigen we uit om een offerte te doen en om een demonstratie van het pakket te verzorgen. Tijdens de demonstraties ondersteunen we door de "hoofdpijn vragen" te stellen en de verschillende pakketten te toetsen aan de wensen en eisen lijst. Uiteindelijk evalueren we gezamenlijk alle partijen en komen we tot een (voorkeur)keuze.

Contractonderhandeling. Deze onderhandelingen gaan uiteraard over prijs, maar daarnaast zijn ook de randvoorwaarden een belangrijk onderhandelpunt. Hoe gaat de implementatie plaatsvinden, welke support wordt geboden, wanneer wordt de applicatie geaccepteerd, wat zijn go of nogo momenten, moet er eerst een 'proof of concept' aangetoond worden, moet er een Escrow overeenkomst zijn? MoreCredible is uw adviseur en rechterhand. Het resultaat is een solide overeenkomst tegen de juiste prijs.

FASE 4. DE IMPLEMENTATIE

HET IN GEBRUIK NEMEN VAN DE SOFTWARE

Bij de implementatie van software maken we onderscheid tussen verschillende disciplines die samen tot een succesvolle implementatie leiden.

Strategische implementatie: software moet zodanig worden ingericht dat het de procedures en het beleid ondersteund. De implementatie begint daarom met vragen zoals: Wat zijn onze procedures en werkwijzen? Hoe ziet ons beleid eruit? Kan dat beter of anders nu we veel meer mogelijkheden krijgen? Welke mensen en afdelingen willen we betrekken bij het credit management? Welk resultaat willen we bereiken en in welke termijn? De business case voor de aanschaf van de software vormt bij dit proces de leidraad.

Functionele inrichting: dit betreft het inregelen en afstemmen van de functionaliteit in de software zodat beleid, procedures en werkwijzen ondersteund worden. Dit wordt ook wel genoemd de parameterisering of applicatie inrichting.

✓ **Basisinrichting** Fixed price € 1.800,00

Organisatorische implementatie: dit betreft de uitrol naar de (gebruikers) organisatie. Dit betreft zaken als de integratie met andere systemen, het maken van een proces en procedure blauwdruk, het testen van de applicatie, het bieden van werkplekondersteuning tijdens de ingebruikname maar ook het inregelen van het dagelijks beheer nadat de implementatie is afgerond.

Training: het rendement op software wordt bepaald door de mate waarin gebruikers de software kennen en de functionaliteit op de juiste wijze gebruiken. MoreCredible biedt verschillende soorten training aan, namelijk standaard training en maatwerk training.

Standaard trainingen hebben de focus op het aanleren van de functionaliteit van de software. Deze trainingen zijn er voor eindgebruikers, management en applicatiebeheerders.

| | | | |
|-----------------------------|-------|---|-------------|
| ✓ Gebruikerstraining | ½ dag | € | per persoon |
| ✓ Managers training | ½ dag | € | per persoon |
| ✓ Applicatiebeheer | ½ dag | € | per persoon |

Maatwerk trainingen hebben de focus op werkwijzen, procedures en specifiek gebruik van de software in uw organisatie. (Optioneel aangevuld met training in andere systemen die voor het dagelijks werk nodig zijn zoals bijvoorbeeld boekhoudpakketten, CRM systemen of Word en Excel). Om het resultaat op de lange termijn te vergroten zijn deze trainingen er op gericht iedereen uniforme werkwijze aan te leren en om het beleid en de procedures te verankeren.

Project management: hieronder worden werkzaamheden verstaan als het opstellen van implementatie-, test-, en uitrolplan; het bewaken van voortgang, kwaliteit en budget; de communicatie met alle betrokken partijen zoals de opdrachtgever, de leverancier, de IT-afdeling, (afdelings)management en de gebruikers.

FASE 5. NA DE IMPLEMENTATIE

FUNCTIONEEL BEHEER & OPTIMALISATIE VAN HET RESULTAAT

In de praktijk verslapt de aandacht voor de software acuut nadat deze in gebruik is genomen. Het project wordt afgerond, de business case gaat in de kast, de projectleider wordt bedankt, de leverancier krijgt zijn geld, en de gebruikers worden geacht met het pakket te kunnen werken. Het beheer van de software ligt vanaf nu bij een key-user en bij de IT-afdeling, die in voorkomende gevallen reactief problemen moeten oplossen.

Een gemiste kans! Want uit de praktijk blijkt dat het werkelijke verdienen nu pas begint. Stond er in de business case een ROI binnen 1 of 2 jaar, dan is het zaak om die te meten. Zijn er vooraf doelstellingen bepaald, dan is het zaak deze ook daadwerkelijk te realiseren.

Wanneer resultaten, beleid en softwarewerking structureel worden beoordeeld en, indien nodig, worden bijgesteld dan verdubbeld het rendement van de software. Ook het periodiek trainen van de gebruikers levert veel op. Zo wordt de ROI behaald en worden doelstellingen gerealiseerd. Daarnaast is dit de enige manier om operational excellence te kunnen bereiken. Andersom, wanneer er geen aandacht meer is voor de resultaten, de inrichting en werking van het pakket, dan wordt in veel gevallen de ROI niet eens behaald!

Om het best mogelijke resultaat uit uw creditmanagement software te halen ondersteunt MoreCredible op twee vlakken.

1) FAB: Pro-actief functioneel beheer van de applicatie, afgekort FAB.

Hiermee ontlasten we de IT-afdeling en key-users die dit werk erbij moeten doen, en vaak niet de benodigde tijd en kennis hebben om de applicatie goed te managen. Werkzaamheden zijn bijvoorbeeld fine-tuning van de inrichting, controleren van data-interfaces, gebruikersondersteuning en 1^e lijns support, adviseren over beter gebruik van de functionaliteit, communicatie met de software leverancier etc.

2) Consultancy: We ondersteunen u door de business resultaten te monitoren en advies te geven over verdere optimalisatie. Samen met u stellen we de doelstellingen vast, bekijken we de behoefte van uw organisatie en maken we een plan van aanpak. Hierbij zijn we de rechterhand van de credit manager in het realiseren van operational excellence.

OVERIGE DIENSTVERLENING

Technische consultancy: Onze technische consultants adviseren over en/of realiseren vraagstukken op zeer uiteenlopend technisch gebied. Enkele voorbeelden zijn: het realiseren van datakoppelingen tussen systemen, het opschonen of verrijken van databases, het ontwikkelen van printstraat interfaces, het implementeren van business intelligence of rapportage oplossingen, het uitvoeren van DBA (database administrator) taken, het analyseren van performance issues.