

Inhoud

Inleiding3

Het P2P proces4

 Grafische weergave.....4

 Soorten contracten5

 Toelichting op P2P processen/processtappen6

 Uitvoeren inkoop- en contractmanagement6

 Afhandelen ontvangen facturen7

 Monitoring P2P proces.....7

 Relatie met overige bedrijfsprocessen/bedrijfsfuncties8

Het O2C proces9

 Grafische weergave.....9

 Relaties c.q. organisaties.....10

 Toelichting op de O2C processen/processtappen10

 Aanbieden van diensten en producten.....10

 Beheren van (klant)relaties.....10

 Leveren van de prestatie.....10

 (E-)Factureren van de prestatie11

 Evalueren dienst/prestatie11

 Monitoring O2C proces11

Het financiële proces12

 Grafische weergave.....13

 Beheren van financiële stamdata14

 Verwerken van bankafschriften14

 Uitbetalen14

 Doen van aangiften14

 Beheren van debiteuren14

 Beheren van de activa.....14

 Maken van periodieke rapportages.....14

 Verwerken financiële verplichtingen14

 Afsluiten van financiële periodes.....14

 Opstellen begroting en budgetten.....14

Het HRM proces15

 Grafische weergave.....15

 Plannen van de formatie.....16

 Werven en selecteren16

Het administreren van personeel16

Declareren kosten16

Registreren urenverantwoording16

Aanvraag/registreren van verlof en afwezigheid.....16

Beoordelen medewerker16

Administreren van salaris.....16

Inleiding

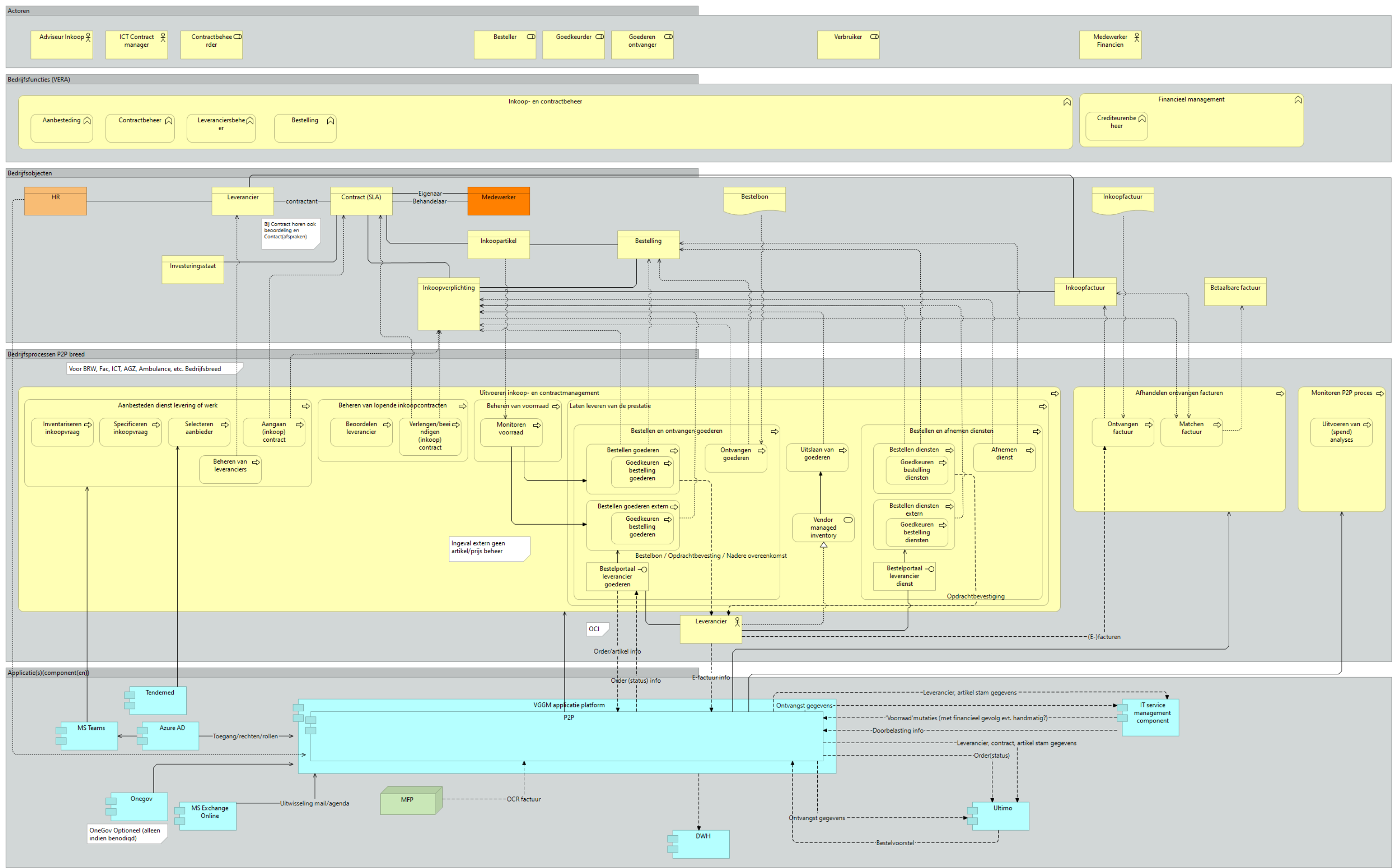
Dit document bevat de grafische weergaven van de voorziene P2P, O2C, financiële en HRM processen die – op hoofdlijnen - ondersteund gaan worden door het VGGM applicatie platform. Kort worden deze processen en belangrijke begrippen die hierbij een rol spelen toegelicht.

Een relatie is gelegd naar de bedrijfsfuncties en bedrijfsgegevens groepen zoals die in de referentiearchitecturen VeRA en PURA zijn benoemd.

Op applicatie niveau is weergegeven welke interfaces/integraties als onderdeel van de opdracht gerealiseerd dienen te worden. Omdat uitgegaan wordt van een geïntegreerde oplossing zijn interne gegevens uitwisselingen (tussen bijv. HRM en CRM) zijn niet benoemd.

Het P2P proces

Grafische weergave



Soorten contracten

Inkopen kunnen betrekking hebben op diensten, leveringen of werk. Leveringen betreft het leveren van goederen of materieel. Werk betreft werkzaamheden aan gebouwen.

In het kader van P2P kunnen we grofweg vier ‘soorten’ van inkopen en de daaraan gerelateerde contracten worden onderscheiden:

1. Eenmalige aankopen¹.
Deze kunnen variëren van heel groot (aankopen pand) tot heel klein (bijv. een eenmalige cursus bij een specifieke leverancier). Niet altijd bestaat er hier een officieel contract van. Wel moet er altijd een orderbevestiging of anderszins bewijs van aankoop (bevestiging zijn).
2. *Inkopen m.b.t. een vast patroon van uitgaven, zoals Abonnementen (bijv. software licenties, kranten e.d.) huurovereenkomsten, gas/water/licht. Veelal bestaan hiervoor contracten maar analoog aan eenmalige aankopen hoeft dat niet zo te zijn.
3. (raam)Contracten waaronder - later - besteld gaan worden (bijv. ICT/fac. middelen, inhuur). Bij bestellingen (bijv. kantoorartikelen) wordt zoveel mogelijk gestreefd naar het doen van de bestelling in het portaal van de leverancier. Dit voorkomt artikel en prijsbeheer bij VGGM. De eis is dan wel dat de leverancier de ontstane inkoopverplichting naar VGGM ‘stuurt’. Daarnaast moet de leverancier het bestelproces inrichten conform eisen VGGM (met bijv. een akkoordverklaring bestelling door een manager).
4. Contracten met een mix van afspraken. Bijv. onderhoudscontracten op CV-ketels. Verplichtingen met een vast patroon afspraak v.w.b. het onderhoud, met contractafspraken over uurtarieven en reparaties tijdens onderhoud en (het verwachten van) storingen kunnen leiden tot eenmalige aankopen².

Contractsoorten 1 en 2 leiden bij het aangaan tot inkoopverplichtingen³. I.g.v. contractsoort 3 leidt de bestelling tot de inkoopverplichting. Bij type 4 is dit derhalve een combinatie. In alle gevallen moet er sprake zijn van een voor VGGM uniek nummer waaraan een aankoop/bestelling refereert.

¹ Aankopen zonder onderliggend contract worden op dit moment veelal niet geadministreerd. Moeten in kader van P2P wel geadministreerd worden om hieraan de verplichting te kunnen koppelen.

² Nader geduid moet worden over hoe hier verplichtingen ontstaan en hoe aan deze verplichtingen gerefereerd wordt door de leverancier. Mogelijk factuurstromen splitsen.

³ Het bedrag van de verplichtingen met een vast patroon van uitgaven is niet voor de gehele looptijd vast en op voorhand te bepalen (bijv. geïndexeerd). Nader te duiden hoe hiermee om te gaan (jaarlijkse aanpassen?).

Toelichting op P2P processen/processtappen

Uitvoeren inkoop- en contractmanagement

Aanbesteden dienst levering of werk

Inventariseren inkoopvraag

Het bepalen en afstemmen van inkoopbehoefte waaronder het bepalen van de waarde van een opdracht (en budgetaanvraag) en het bepalen van het soort inkoopproces.

Specificeren inkoopvraag

Het opstellen van de offerte aanvraag en selectiecriteria, het bepalen van de gunningcriteria bepalen en PvE.

Selecteren aanbieder

Het publiceren van de offerte, beoordeling en gunning.

Aangaan contract

Verdere afstemming, ondertekening en registratie.

Beheren van lopende contracten

Beoordelen leverancier

Controleren nakoming afgesproken prestaties. Afstemming met leverancier.

Verlengen/beëindigen contract

Monitoren geldigheid. Initiëren/uitvoeren vervolgstappen.

Beheren van voorraad

Monitoren voorraad

M.b.v. de administratie (i.g.v. geregistreerd onttrekken) of door fysieke monitoring grijplocaties. Signalering op basis van veiligheidsvoorraad c.q. onttrekkings-patroon.

Laten leveren van de prestatie

Verzamelproces voor bestellen en ontvangen van goederen en diensten.

Bestellen en ontvangen goederen

Bestellen goederen

Bestellen in VGGM omgeving. Resultaat is een bestelbon, opdrachtbevestiging of nadere specificatie naar leverancier. Artikel en prijsbeheer bij VGGM.

In het bestelproces zit (optioneel) een accorderingsstap (gebaseerd op regels).

Bestellen goederen extern

Bestellen in de omgeving (portaal) van de leverancier. Voordeel geen artikel-/prijs onderhoud bij VGGM. Vooral voor verbruiksgoederen. Goederen waarop asset management gaat plaatsvinden moeten wel beheerd worden door VGGM (hierop krijg je ook meldingen etc.).

In het bestelproces zit (optioneel) een accorderingsstap (gebaseerd op regels).

Ontvangen van goederen

Betreft het ontvangen van goederen bestellingen maar ook goederen die worden ontvangen a.g.v. een eenmalig contract of contracten met een vast patroon (bestaan deze laatste?).

Uitslaan van goederen

Uitslaan van goederen

Ingeval van vendor managed inventory⁴ ontstaat bij onttrekken van de goederen uit de leveranciersvoorraad een inkoopverplichting (die naar VGGM wordt gestuurd door de leverancier).

Bestellen en afnemen diensten

Bestellen diensten

Bestellen in VGGM omgeving. Resultaat is opdrachtbevestiging of nadere specificatie naar leverancier. Artikel en prijsbeheer bij VGGM. In elk geval ontstaat een verplichting. In het bestelproces zit (optioneel) een accorderingsstap (gebaseerd op regels).

Bestellen diensten extern

Bestellen in de omgeving (portaal) van de leverancier. Geen artikel-/prijs onderhoud bij VGGM. Wel ontstaat hier een verplichting. In het bestelproces zit (optioneel) een accorderingsstap (gebaseerd op regels).

Afhandelen ontvangen facturen

Ontvangen factuur

Het ontvangen en registreren van een (E-) factuur. Niet E-facturen worden ook gedigitaliseerd opslagen. Doel is enkel UBL facturen te ontvangen.

Matchen factuur

Matchen van factuur aan openstaande inkoopverplichting. Ook facturen zonder dat er een inkoopverplichting (op dat moment) bestaat worden in dit proces verwerkt.

Betaalbaar stellen factuur

Bij het bestaan van een inkoopverplichting wordt (een deel van) de factuur betaalbaar gesteld.

Monitoring P2P proces

Integrale proces monitoring en bewaking waaronder de spendanalyse.

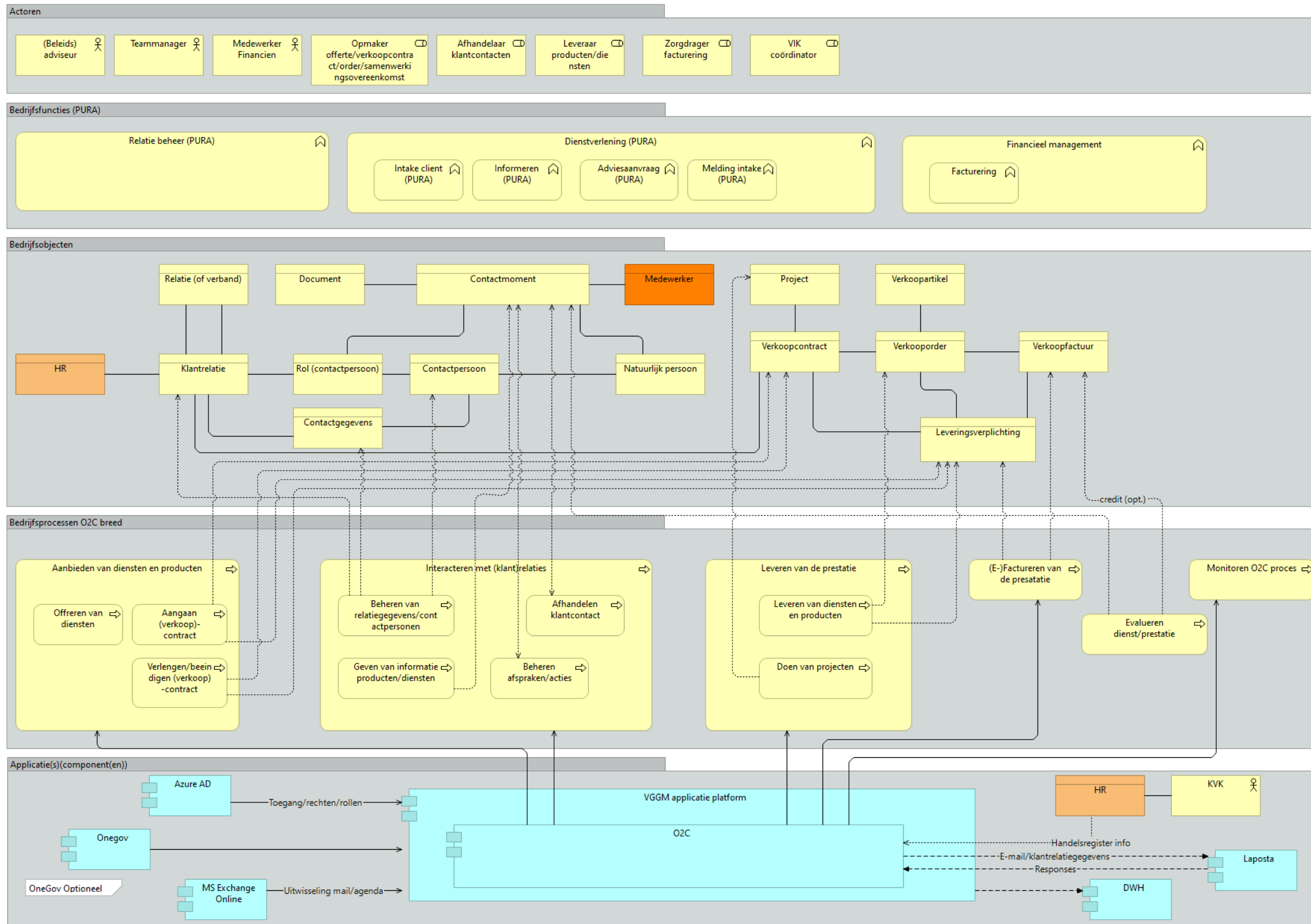
⁴ Het ontvangstproces van deze goederen heeft geen directe relatie met het P2P proces en vandaar niet opgenomen in het overzicht. Wel is hier een VGGM medewerker bij betrokken (net als bij overige processen i.r.t. bijv. het tellen van voorraad en afwijkingen op de voorraad). Integratie met VMI is geen onderdeel van de initiële opdracht.

Relatie met overige bedrijfsprocessen/bedrijfsfuncties

1. De assetmanagement functie zoals die wordt uitgevoerd binnen ICT (bijv. m.b.t. laptops), facilities en de Brandweer (bijv. voertuigen) wil voor de assets die zij beheren inzicht in onderliggende contracten (afspraken/garantievoorwaarden/etc. maar ook meta-informatie)
2. Omgekeerd wil inkoop inzicht in meldingen/storingen over assets. T.b.v. leveranciersbeoordeling.
3. Voorraadbeheer in het P2P proces heeft een innige relatie m.b.t. asset beheer (voor die goederen waarvoor sprake is van configuratie item management). De beschikbare voorraad wordt bepaald door uitgegeven assets.

Het O2C proces

Grafische weergave



Relaties c.q. organisaties

VGGM kent allerlei soorten ‘klanten’. Een veelheid van deze klanten wordt bediend in taak-specifieke processen en onderliggende IT-oplossing. Te denken valt aan KD+ waar de client-dossiers voor kinderen van 0-18 jaar worden beheerd. Of afhandeling van advies/vergunningsaanvragen door de Brandweer m.b.t. Squit 20/20.

De organisaties of (klant)relaties die in het O2C proces voorkomen zijn niet dit soort taak-specifieke relaties maar alle relaties die daar buiten vallen. Hierbij valt te denken aan gemeenten, scholen, partners in de keten (van RIVM tot aan bijv. ziekenhuizen), diverse overheden, zorgverzekeraars, etc.

Voor dit soort (klant)relaties is relatiebeheer in algemene zin van toepassing. Daarnaast worden aan een gedeelte van dit soort (klant)relaties diensten geleverd die financieel afgewikkeld moeten worden.

Diensten kunnen het leveren van een dienst tegen een afgesproken prijs zijn maar bijv. ook diensten op basis van bestede uren.

Toelichting op de O2C processen/processtappen

Aanbieden van diensten en producten

Offreren van diensten

Het hebben van contact met de klant, het afstemmen van de behoefte resulterend in een offerte m.b.t. te leveren diensten.

Aangaan (verkoop)contract

Verdere afstemming, ondertekening en registratie. Contracten betreffen doorgaans samenwerkingsovereenkomsten (of dienstverleningsovereenkomsten) en beschikkingen.

Verlengen/beëindigen (verkoop)contract

Monitoren geldigheid. Initiëren/uitvoeren vervolgstappen.

Beheren van (klant)relaties

Afhandelen van klantcontacten

Registreren van contactmomenten, waar van toepassing proceszaak en initiëren en monitoren vervolgstappen. Klanten zijn geïdentificeerd/geauthentiseerd of blijven anoniem.

Geven van informatie over producten/diensten

Het eerste (evt. 2^e) lijns afhandelen van klantvragen waarbij de behandeling al dan niet 2^e lijns in een taak-specifiek proces plaatsvindt. Geregistreerd wordt hoe afhandeling heeft plaatsgevonden. Proceszaak indien van toepassing wordt beëindigd.

Beheren van de relatie/contactpersoon

Onderhouden van klant/relatiegegevens en contactpersonen zowel vanuit de VGGM organisatie als bij de relatie.

Beheren afspraken/acties

Maken en opvolgen, beheren van klant(relatie) afspraken. Afspraken in de vorm van geplande contactmomenten maar ook gespreksverslagen, bevestigingen, etc.

Leveren van de prestatie

Leveren van (uur)diensten

Produceren/leveren van de dienst met registratie van de omvang.

Doen van projecten

Sommige diensten worden in projectmatige vorm geleverd. Over sommige diensten - waarvoor VGGM op voorhand financiële middelen krijgt toegewezen - moeten als deze in projectvorm worden uitgevoerd op deze basis verantwoord worden.

(E-)Factureren van de prestatie

Het in rekening brengen van de prestatie.

N.b. een reeks van prestatiestromen en facturatie van deze prestaties wordt ondersteund door applicaties die geen deel uit maken van het VGGM applicatie platform. Het Innen van deze facturen vindt wel plaats binnen het VGGM applicatie platform.

Evalueren dienst/prestatie

De geleverde dienst c.q. prestatie wordt met de klant geëvalueerd ('vaststelling'). Deze evaluatie kan leiden tot een creditfactuur.

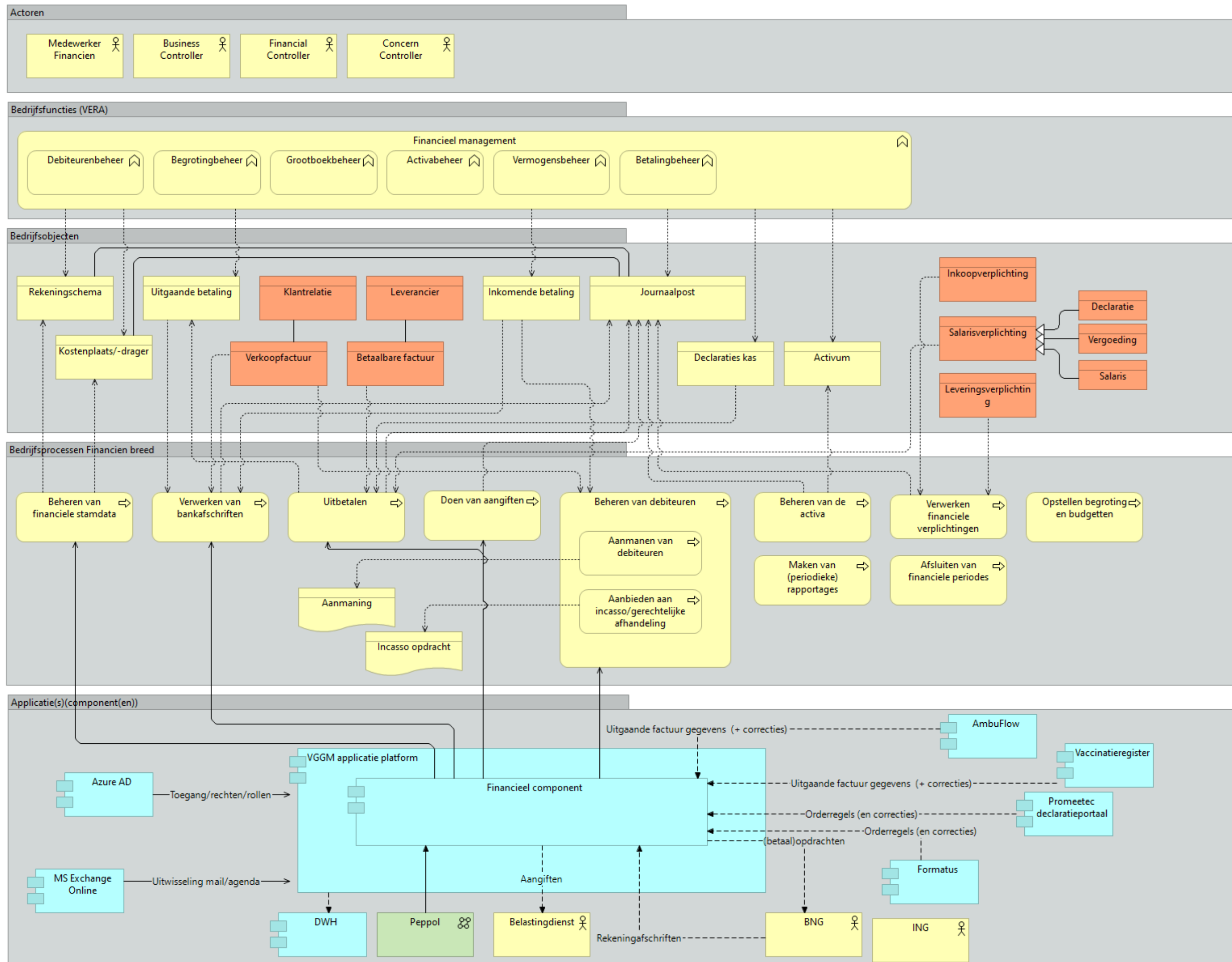
Monitoring O2C proces

Integrale proces monitoring en bewaking.

Het financiële proces

De functies debiteurenbeheer, facturering crediteurenbeheer zijn benoemd bij het O2C resp. P2P proces. De overige processen zijn hier beschreven.

Grafische weergave



Beheren van financiële stamdata

Onderhouden van rekeningschema, kostenplaatsen, financiële crediteur/debiteurgegevens, etc.

Verwerken van bankafschriften

Matchen van ontvangsten met openstaande facturen en afletteren van betalingen.

Uitbetalen

Doen van betalingen met name voor in het P2P proces ontvangen facturen.

Doen van aangiften

Financiële aangiften aan Belastingdienst.

Beheren van debiteuren

Aanmanen van debiteuren

Herinneren aan niet ontvangen factuurbetaling.

Aanbieden aan incasso/gerechtelijk

Bij niet betaling wordt het verdere incassering traject door VGGM uitbesteed.

Beheren van de activa

Beheren van grote aanschaffingen als gebouwen, hardware, etc. Aanschaf, afschrijvingen, afboeken, verkoop, etc.

Maken van periodieke rapportages

Maand/kwartaal en jaarrapportages. Verantwoording en control.

Verwerken financiële verplichtingen

In ander processen ontstane verplichtingen financieel verwerken.

Afsluiten van financiële periodes

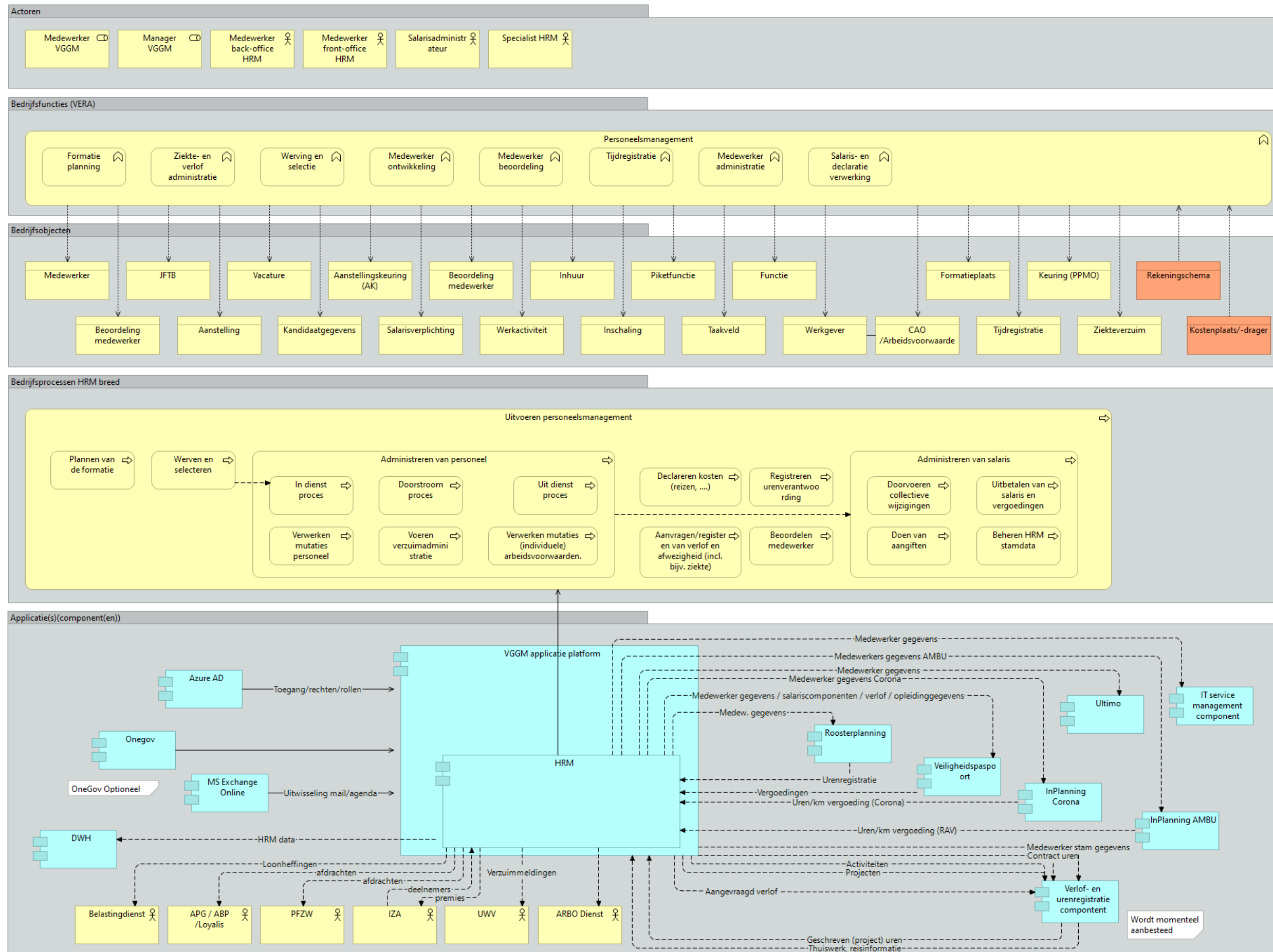
Maand/kwartaal en jaarafsluiting.

Opstellen begroting en budgetten

Jaarlijkse opstelling. Periodieke aanpassing.

Het HRM proces

Grafische weergave



Plannen van de formatie

Het periodiek op basis van visie, beleid, dienstverlening, arbeidsmarkt en andere ontwikkelingen definiëren van de gewenste formatie en hoe daar te komen vanuit de huidige bezetting.

Werven en selecteren

Het bepalen van de wijze van werving, opstellen vacature, plaatsing, verwerken van reacties, het houden van gesprekken, het beoordelen van kandidaten, uitmondend in een geselecteerde nieuwe medewerker.

Het administreren van personeel

In dienst proces

Het gehele proces vanaf een geselecteerde medewerker tot aan het kunnen starten van deze medewerker in de VGGM organisatie.

Doorstroom proces

Functie-, schaal wijzigingen.

Uit dienst proces

Het gehele proces vanaf het moment dat een medewerker kenbaar maakt dat deze uit dienst gaat tot aan de afronding van het VGGM werknemer zijn.

Verwerken mutaties personeel

Het verwerken van personeel gerelateerde mutaties als verhuizingen, wijzigingen in de burgerlijke staat, etc.

Voeren verzuim administratie

Het registreren, beheersen en afwickelen van alle activiteiten rondom kort- en langdurig verzuim.

Verwerken mutaties individuele arbeidsvoorwaarden

Het doorvoeren van wijzigingen als IKB, contracturen, etc.

Declareren kosten

Het indienen en afhandelen van overwerk, reis, verblijfs- en andersoortige declaraties.

Registreren urenverantwoording

Het verantwoorden van uren voor (project) activiteiten.

Aanvraag/registreren van verlof en afwezigheid

Het registreren en verwerken van diverse soorten verlofaanvragen.

Beoordelen medewerker

Het periodiek houden van functioneringsgesprekken, vastleggen van beoordelingen en ontwikkelafspraken.

Administreren van salaris

Doorvoeren collectieve wijzingen

Het verwerken/doorvoeren van CAO of wettelijke afspraken in het salarisgebouw.

Uitbetalen van salaris en vergoedingen

Het periodiek vaststellen van uit te keren salaris en vergoedingen resulterend in een salarisstroom en financiële verplichting naar de werknemer.

Doen van aangiften

Het periodiek doen van aangifte (Belastingdienst) alsmede afdrachten naar diverse instanties.

Beheren HRM stamdata

Onderhouden van HRM stamdata.