Inkoop sociaal domein
Centraal Gelderland

Verslag marktverkenning Contractmanagementsysteem

ten behoeve van de Modulair Gemeenschappelijke Regeling
module Inkoop sociaal domein centraal Gelderland (Inkoop SDCG)

Inhoud

Inhoud 1

Algemeen verslag marktverkenning 1

- Belangrijkste bevindingen 2
- Uitkomst van de marktverkenning 3

Verslag marktverkenning Contractmanagementsysteem

Algemeen verslag marktverkenning

Ten behoeve van de marktverkenning hebben 7 leveranciers hun CRM-oplossingen gedemonstreerd. De marktverkenning is ingezet als oriënterende basis voor eventuele vervolgstappen richting het contracteren van een nieuwe CRM oplossing.
Er is gekeken naar gebruiksvriendelijkheid, contract- en leveranciersbeheer, workflowmogelijkheden, documentbeheer, rapportages en dashboards, integraties, flexibiliteit, automatisering, AI-functionaliteiten en de verwachte toepasbaarheid binnen onze organisatie.

Belangrijkste bevindingen

Uit de marktverkenning hebben wij ons beeld van wat er op dit moment mogelijk is binnen de verschillende systemen goed kunnen vormen en op basis van deze kennis kunnen we onze wensen en eisen aan het toekomstige CRM-systeem helder vormgeven.
Wat wij belangrijk vinden:

1. **Gebruiksvriendelijk en overzichtelijk**
   Een intuïtief, rustig en logisch ingericht systeem zonder onnodige opties, met dashboards en overzichten die direct inzicht geven in acties, contracten en aandachtspunten.

2. **Contract- en leveranciersbeheer**
   Volledig inzicht in contracten, leveranciers en producten, inclusief metadata per product. Zo moeten tarieven, eenheden en gemeenten per product inzichtelijk zijn. Contracten moeten gedurende de gehele looptijd navolgbaar zijn en een wijziging zoals contractverlenging moet in bulk kunnen worden uitgevoerd.

3. **Leverancierssportaal**
   Een laagdrempelige eigen omgeving voor leveranciers, waarin zij hun eigen gegevens kunnen beheren, de status van processen kunnen volgen en acties kunnen uitvoeren is een vereiste.

4. **Document- en informatie-uitvraag**
   Eenvoudig documenten en informatie kunnen opvragen bij één enkele leverancier of meerdere leveranciers tegelijk is een vereiste. Ondersteuning van het proces rondom aanlevering van onderaannemers en de productieverantwoording is een wens welke hoog op de prioriteitenlijst staat**.**

5. **Workflow, communicatie en contractgesprekken**
   Workflows moeten zelf ingericht kunnen worden, met communicatie binnen de workflow. Ook het plannen en uitvoeren van contractgesprekken moet worden ondersteund, inclusief outlook koppeling, agenda, communicatie en notulen.

6. **Rollen, autorisaties en bulkbeheer**
   Flexibel beheer van gebruikers, rollen en rechten, niet alleen op kijk-/bewerkrechten maar ook op contract-, categorie- en onderdeelniveau.

7. **Rapportage, exports en gegevensbeheer**
   Gemakkelijk exports en rapportages kunnen maken, bijvoorbeeld van contractproducten, tarieven en contracten per contractmanager. Ondersteuning voor versiebeheer, logging, vrije velden en bulkmutaties van gegevens zoals vervanging van een contractmanager, wijziging in indeling Kraljic en tariefindexatie.

8. **Toekomstbestendig en passend bij het sociaal domein**
   Het moet een bewezen, bestaand systeem zijn, geen pilot. Het systeem moet specifiek geschikt zijn voor het sociaal domein en daar aantoonbaar prioriteit aan geven in de doorontwikkeling. Doorontwikkeling gebeurt via reguliere releases, gebruikersgroepen en een langetermijn roadmap, inclusief ruimte voor klantwensen.

9. **Implementatie, ondersteuning en adoptie**
   Goede begeleiding, training en ondersteuning zijn belangrijk voor succesvolle adoptie. Basis-support, bugfixes en kleine doorontwikkelingen moeten inbegrepen zijn.

Uitkomst van de marktverkenning

De marktverkenning geeft een goed beeld van de verschillende oplossingsrichtingen die momenteel beschikbaar zijn. We zien verschillende oplossingen die onze vraag lijken te kunnen beantwoorden.