

# Eenvoudig commerciële overeenkomsten opstellen en inhoudelijk afstemmen

Vier simpele manieren om het  
contractproces te automatiseren  
voor meer efficiëntie en een  
betere samenwerking

## Samenvatting

Ondanks dat nieuwe technologie voor elektronische handtekeningen de afhandeling van overeenkomsten veel sneller maakt, gebruiken veel organisaties nog steeds handmatige processen en losstaande systemen voor het opstellen van contracten. Fouten blijven onopgemerkt, de inhoudelijke afstemming duurt langer dan nodig is, salesmedewerkers beginnen bij elk nieuw contract van nul af aan en de juridische afdeling wordt gezien als een vertragende factor bij de beoordeling en goedkeuring van contracten.

Juridische medewerkers zijn vaak veel tijd kwijt aan het zoeken naar overeenkomsten, het heen-en-weer sturen van documenten en het bewaken van de voortgang – kostbare tijd die ze beter in strategische juridische werkzaamheden kunnen steken. Klanten raken ongeduldig en dit heeft zijn weerslag op de inkomsten.

Een enquête die in opdracht van DocuSign door Forrester Consulting werd uitgevoerd, werpt licht op de zaak. Meer dan 50% van de juridische afdelingen geeft aan dat er sprake is van inefficiëntie als gevolg van het handmatig overnemen van gegevens uit andere systemen in contracten, terwijl 62% meldt extra werk te hebben aan contracten omdat er fouten in stonden. Omdat er vooral gebruik wordt gemaakt van e-mail en Microsoft Word<sup>1</sup> geeft de helft van alle respondenten aan dat zich vertragingen voordoen en dat de veiligheid en vertrouwelijkheid lastig te waarborgen zijn.

Met alle digitale technologie die tegenwoordig beschikbaar is, is er eigenlijk geen reden waarom het opstellen van contracten zoveel tijd en moeite kost. Organisaties kunnen het opstellen, inhoudelijk afstemmen en goedkeuren van commerciële overeenkomsten stroomlijnen om de verkoopcyclus te versnellen en alle betrokkenen een betere ervaring te bieden zonder te hoeven investeren in een robuuste CLM-oplossing (Contract Lifecycle Management).

In dit eBook bespreken we een aantal veelvoorkomende inefficiënties in het contractproces en bieden we vier eenvoudige manieren om de contractvoorbereiding te automatiseren en die aan beide kanten van de tafel betekenisvolle veranderingen en snel succes met zich meebrengen.

<sup>1</sup> DocuSign State of Contract Management, 2019.

## Inhoudelijke afstemming vindt schriftelijk plaats

Technologie voor elektronische handtekeningen heeft het contractproces aanzienlijk eenvoudiger en sneller gemaakt. Hierdoor kunnen mensen papierloos contracten ondertekenen – altijd, overal en op vrijwel elk apparaat. Maar voordat een commerciële overeenkomst kan worden ondertekend, moet eerst de nodige voorbereiding plaatsvinden. Beide partijen moeten het eens worden over de voorwaarden, waarna elk detail schriftelijk moet worden vastgelegd. Het komt maar zelden voor dat de eerste versie van een contract wordt ondertekend.

Omdat met allerlei persoonlijke, zakelijke en juridische aspecten rekening moet worden gehouden, ondergaat een contract vaak meerdere herzieningsrondes, waarbij verschillende goedkeurders betrokken zijn. Pas wanneer alles akkoord is, kan het worden ondertekend. Dat is de normale gang van zaken bij juridisch bindende, schriftelijke contracten. Omdat elk woord ertoe doet, is het opstellen van de definitieve versie van een contract vaak een tijdrovend proces.

## Contractvoorbereiding is tijdrovend voor juridische medewerkers

Bij de stappen voorafgaand aan de ondertekening van overeenkomsten maken veel organisaties gebruik van e-mail en Microsoft Word om handmatig documenten aan te maken en deze uit te wisselen met betrokkenen voor inhoudelijke afstemming en goedkeuring. Sterker nog, dat is bij commerciële overeenkomsten al tientallen jaren de gebruikelijke gang van zaken. Iemand maakt een Word-document aan, mailt het naar interne en externe beoordelaars, krijgt wijzigingen en opmerkingen terug via e-mail, verkrijgt toestemming voor de wijzigingen, werkt het document bij, slaat een nieuwe versie op, stuurt weer een e-mail, enzovoort. Dit hele proces herhaalt zich tot er uiteindelijk geen wijzigingen meer nodig zijn.

Bij elke stap in het proces kunnen ongeoorloofde of ongecontroleerde wijzigingen worden aangebracht. Dat betekent dat iemand de verschillende documentversies naast elkaar zal moeten leggen om alle wijzigingen op te sporen. Wie beheert dat proces binnen jouw organisatie? Hoe weet je zeker dat ze alle geaccepteerde wijzigingen zien?

En wat als verschillende goedkeurders verschillende normen hanteren?

Maar weinig middelgrote en nog minder kleine bedrijven kunnen het zich veroorloven om een groot juridisch team, met dure medewerkers die de contracten beheren en controleren, in dienst te nemen. Bij groeiende bedrijven heeft de bedrijfsjurist vaak verschillende petten op, waarbij de rolverdeling misschien niet altijd even duidelijk is. Volgens Gartner zijn juridische teams soms wel 50% van hun tijd kwijt aan het beoordelen van contracten. Inefficiënte contractprocessen leiden niet alleen tot kostbare vertragingen voor het bedrijf, maar zorgen er ook voor dat juridische medewerkers minder tijd overhouden voor strategische activiteiten die een hoge waarde vertegenwoordigen en van belang zijn voor de groei van het bedrijf.

Mkb-bedrijven beschikken doorgaans niet over de middelen om een uitgebreide, geautomatiseerde CLM-oplossing te implementeren en te ondersteunen. Zelfs met ondersteuning van zowel de juridische afdeling als het salesteam leiden beperkte middelen, handmatige processen en een gebrek aan een duidelijke workflow tot menselijke fouten, onnauwkeurige of risicovolle contracten, overbelaste juridische medewerkers, tragere verkoopcycli en gemiste omzetkansen.

# 64%

van de juridische afdelingen moet contracten opstellen en eventuele wijzigingen daarin goedkeuren

# 93%

van de juridische teams is afhankelijk van handmatige processen voor de beoordeling en goedkeuring van overeenkomsten

## Vier eenvoudige manieren om de contractopstelling en inhoudelijke afstemming te automatiseren

Het goede nieuws is dat er tegenwoordig digitale technologie beschikbaar is om overbelaste juridische medewerkers te helpen het bedrijf beter te ondersteunen en meer tijd over te houden om juridische werkzaamheden met een hogere waarde uit te voeren – allemaal vanuit de vertrouwde Salesforce-interface. Als je snel winst wilt behalen, moet je de digitale transformatie van de volgende vier stappen in de afhandeling van overeenkomsten prioriteit geven. We geven je zelfs een vijfde tip om nóg meer waarde uit je investering te halen.

### 1/ Automatiseer het opstellen van contracten door gegevens uit geïntegreerde systemen te halen

Zowel grote als kleine organisaties maken gebruik van Salesforce (of een vergelijkbaar CRM-systeem) voor het beheren van omzetkansen en klantgegevens. Vaak bevat zo'n CRM alle klant-, product- en prijsgegevens van het bedrijf. Wanneer er al gegevens in dat systeem staan, is het niet nodig om ze handmatig in een ander systeem of document in te voeren. Salesmedewerkers en ondersteunende juridische teams zouden nooit informatie moeten hoeven zoeken om deze vervolgens over te typen of te kopiëren en te plakken in een contract; ook zouden ze nooit contracten helemaal opnieuw moeten hoeven opstellen.

Tegenwoordig kan een bedrijfsjurist met één klik op een knop in Salesforce het salesteam ondersteunen en professionele, foutloze contracten opstellen. Gegevens kunnen automatisch in een sjabloon worden ingevoegd om probleemloos een solide contract op te stellen dat snel klaar is voor beoordeling of goedkeuring. Naast eenvoudige, geautomatiseerde invulvelden kunnen in contracten ook vooraf goedgekeurde juridische documenten, clausules of specifieke formuleringen worden toegevoegd of uitgesloten op basis van bedrijfsregels die verwijzen naar Salesforce-gegevens. Als een nieuwe klant bijvoorbeeld een deal ter waarde van 50.000 euro ondertekent, kan het bedrijf automatisch een publiciteitsclausule in het contract opnemen zonder eerst de juridische afdeling naar de meest actuele versie van die bepaling te hoeven vragen. Als die klant zich in Californië bevindt, kan er automatisch een bepaling over de California Consumer Privacy Act (CCPA) in het contract worden opgenomen.

Systeembeheerders kunnen één dynamische sjabloon aanmaken die meerdere scenario's en documentvarianten ondersteunt, waardoor het niet nodig is om een groot aantal sjablonen te maken en te onderhouden. Het automatisch vullen van contracten met vooraf goedgekeurde bepalingen vermindert het aantal versies dat een bedrijf moet doorlopen voordat een contract wordt afgerond. Doordat juridische medewerkers niet langer op verzoek van salesmedewerkers handmatig de juiste contractvoorwaarden hoeven op te zoeken in eerdere contractversies en in te voegen in het nieuwe contract, wordt tijd bespaard en worden bedrijfsrisico's vermeden.

Er hoeft geen dubbel werk te worden gedaan. Typfouten en vertragingen behoren tot het verleden. Nieuwe contracten opstellen is in een mum van tijd gepiept.

# 33%

van de medewerkers geeft aan gemiddeld meer dan 30 uur te besteden aan de inhoudelijke afstemming van contracten

# 52%

van de medewerkers geeft aan 3 of 4 versies te verwerken voordat het contract definitief is

## 2/ Centraliseer het beoordelen en goedkeuren van contracten

Zodra het contract is opgesteld, moet het worden beoordeeld en goedgekeurd. Omdat dit bij veel bedrijven nog steeds gebeurt door een Word-document via e-mail te verzenden en vervolgens handmatig de wijzigingen te verzamelen, liggen vertragingen, misverstanden en fouten op de loer.

Zo'n aanpak is allesbehalve methodisch: er zijn geen duidelijke intakeprocedures, er worden meerdere contractversies naast elkaar gebruikt en vaak zijn meerdere mensen tegelijkertijd verschillende versies aan het bewerken. En daar komt nog eens bij dat de afzender – die noch inzicht in de contractstatus heeft, noch weet wie de meest recente versie heeft – ook nog goedkeuring moet verkrijgen en alle wijzigingen moet verwerken. Deze chaos zorgt in bepaalde fasen van het proces voor dubbel werk en in andere fasen, met name bij de juridische beoordeling, tot vertragingen. Bovendien ontbreekt hierdoor de veiligheid, vertrouwelijkheid en naleving die veel juridische contracten vereisen. Uiteindelijk neemt het hele proces te veel tijd in beslag en is er veel meer verwarring dan nodig is.

Dankzij moderne technologie kunnen organisaties chaos en risico's uitbannen en hun beoordelings- en goedkeuringsproces stroomlijnen. Gebruikers (interne collega's) en contactpersonen (externe klantvertegenwoordigers) kunnen rechtstreeks vanuit Salesforce worden aangewezen om een contract goed te keuren, af te wijzen, te becommentariëren of om wijzigingen aan te brengen. Uit het Salesforce-record blijkt duidelijk of die beoordeling al dan niet is afgerond.

Doordat alle handelingen centraal worden uitgevoerd, verlopen de beoordelings- en goedkeuringscycli volgens een logisch proces. Contracten 'verdwijnen' niet in overvolle inboxen. Juridische medewerkers verspillen geen tijd aan het heen-en-weer sturen van contracten. Beoordelaars en goedkeurders krijgen de juiste rechten toegekend en verspillen geen tijd aan verouderde versies van een contract. En ook belangrijk: de status van het contract is op elk moment bekend.

## 3/ Beheer eenvoudig het afstemmings- en revisieproces dankzij automatische detectie van wijzigingen

Tegenwoordig kunnen de meeste medewerkers wel overweg met Microsoft Word. In Word een contract bewerken is eenvoudig en met de functie 'Wijzigingen bijhouden' zie je snel welke aanpassingen zijn gemaakt. Maar wat als een documenteigenaar deze functie vergeet te activeren of als een beoordelaar deze bewust heeft uitgezet?

Dan zijn extra stappen noodzakelijk, aangezien iemand – meestal een juridische medewerker – de versies moet vergelijken en alle wijzigingen moet zien te vinden voordat het contract naar de volgende beoordelaar wordt gestuurd.

Met de hedendaagse cloudgebaseerde technologie kan het bijhouden van wijzigingen in een contract worden geautomatiseerd, waarbij alle wijzigingen, doorhalingen of toevoegingen duidelijk worden aangegeven, zelfs wanneer 'Wijzigingen bijhouden' niet is ingeschakeld. Beoordelaars en documenteigenaren kunnen snel zien welke wijzigingen er in een contract zijn aangebracht voordat ze het accepteren of afwijzen. Hierdoor bespaar je tijd en loop je geen risico dat belangrijke bewerkingen over het hoofd worden gezien. Dat versies ook automatisch in Salesforce worden opgeslagen, maakt het vergelijken van twee versies (ook niet opeenvolgende versies) eenvoudig. Na diverse beoordelings- en samenwerkingscycli kun je het originele contract vergelijken met de definitieve versie en aan de hand daarvan de contractsjabloon verbeteren of de inhoudelijke afstemming voor toekomstige contracten vlotter laten verlopen.

#### **4/ Opvolging: houd automatisch de documentactiviteiten bij voor een betere verantwoording en controleerbaarheid**

Contracten vormen de kern van zakelijke relaties. De voorbereidingsfase en inhoudelijke afstemming kunnen een positieve of negatieve ervaring zijn, die de toon zetten voor het vervolg van de relatie. Voordat ze de overeenkomst ondertekenen, willen beide partijen er zeker van zijn dat de voorwaarden kloppen en dat de juiste mensen het contract hebben gelezen én goedgekeurd. Maar ook nadat de handtekeningen zijn gezet en de overeenkomst de volgende fase ingaat, is het belangrijk dat het proces op rolletjes loopt. Als de relatie tijdens de uitvoering van de overeenkomst toch onverhoopt een deuk oploopt, mag er geen twijfel bestaan over de rechtsgeldigheid van het contract of de bepalingen die het bevat.

Hoe complex contracten tegenwoordig ook zijn, het is belangrijk dat alle documentactiviteiten goed worden bijgehouden, bijvoorbeeld wanneer het is aangemaakt, wanneer er nieuwe versies zijn toegevoegd, of er bijlagen aan het document werden toegevoegd nadat de uitvoering is gestart en wie het document heeft beoordeeld en goedgekeurd. Op dit moment zegt slechts 37% van de juridische afdelingen dergelijke informatie te registreren als juridisch bindend bewijs bij het contract. Het is niet nodig om al dat werk handmatig te doen. Tegenwoordig kan het bijhouden van de documentactiviteiten worden geautomatiseerd en aan een record in Salesforce worden gekoppeld, samen met het contract. Dit vereenvoudigt de verantwoordingsplicht voor de betrokkenen en verbetert de controleerbaarheid door juridische teams, mocht zich op enig moment een geschil met betrekking tot een contract voordoen. Door de historie vast te leggen, krijgt de organisatie ook belangrijke inzichten in verbeterpunten voor de bedrijfsprocessen doordat struikelblokken in de workflow in kaart worden gebracht en kunnen worden aangepakt.

#### **5/ Bonuspunten: maak het proces compleet met geïntegreerde ondertekening en opslag**

Zodra een contract klaar is voor ondertekening, is het niet nodig om kostbare tijd of middelen te verspillen aan het afdrukken van het document om het te laten ondertekenen. Sterker nog, in principe zou er bij het opstellen van contracten helemaal geen papier meer aan te pas moeten komen. Vandaag de dag hebben elektronische handtekeningen niet alleen de voorkeur, maar worden door ondertekenaars zelfs verwacht.

Na de inhoudelijke afstemming hoeft een salesmedewerker alleen nog maar op een knop in Salesforce te drukken om documenten eenvoudig elektronisch te verzenden en de handtekeningen van de goedkeurders te verkrijgen. Elektronische handtekeningen kunnen overal en op elk mobiel apparaat worden gezet, zijn in de meeste landen rechtsgeldig en bevatten een certificaat van voltooiing en een audittrail om aan alle nalegingsvereisten te voldoen. Na de ondertekening kunnen de contracten automatisch worden teruggestuurd naar Salesforce en worden gekoppeld aan de juiste record(s), zodat ze veilig worden opgeslagen en later altijd weer eenvoudig kunnen worden teruggevonden.

## Laat technologie het administratieve werk doen bij de contractvoorbereiding en inhoudelijke afstemming

Tegenwoordig kan nieuwe digitale technologie de volledige afhandeling van overeenkomsten eenvoudiger en sneller maken, van het voorbereiden en ondertekenen tot het actie ondernemen op de voorwaarden en het beheren van afgeronde overeenkomsten. Voor het mkb biedt de digitale transformatie grote kansen. Als de bedrijfsjurist minder tijd en moeite hoeft te steken in de voorbereiding en inhoudelijke afstemming van contracten valt er veel winst te behalen. Technologieën die het zware werk doen zonder het IT-team of de juridische afdeling te belasten, zijn ideaal voor organisaties met beperkte middelen. Het juridische team transformeert van een struikelblok voor contracten naar een aanjager voor de inkomstencycclus. En de processen verlopen ook nog eens gestroomlijnder.

DocuSign Negotiate voor Salesforce is zo'n eenvoudig te implementeren en gebruiksvriendelijke oplossing die het verkoopproces versnelt door het opstellen, inhoudelijk afstemmen en goedkeuren van overeenkomsten uit Salesforce te automatiseren. Dit product voegt naadloos klant-, product- en prijsgegevens uit Salesforce toe aan contracten, om documenten zoals MSA's, offertes en salescontracten te maken op basis van bedrijfsregels. Ook maakt het een efficiënte samenwerkings- en goedkeuringsworkflow mogelijk, die voorziet in versiebeheer en een centrale registratie van de documentactiviteiten. DocuSign Negotiate integreert naadloos met DocuSign eSignature en automatiseert het volledige contractproces. Hierdoor neemt de productiviteit van je medewerkers toe, loopt je bedrijf minder risico's en wordt de doorlooptijd van overeenkomsten verkort.

**Ga voor meer informatie over DocuSign Negotiate naar:**  
**[docusign.com/products/negotiate](https://docusign.com/products/negotiate)**

---

### Over DocuSign

DocuSign faciliteert het zakendoen tussen organisaties door het voorbereiden, ondertekenen en beheren van overeenkomsten en het ondernemen van actie daarop te automatiseren. Via ons DocuSign Agreement Cloud-platform biedt DocuSign eSignature aan: wereldwijd de meest gebruikte manier om documenten elektronisch te ondertekenen – altijd, overal en op elk apparaat. Inmiddels gebruiken meer dan 750.000 klanten en honderden miljoenen gebruikers in meer dan 180 landen DocuSign voor betere overeenkomsten.

### DocuSign, Inc.

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

[docusign.nl](https://docusign.nl)

### Voor meer informatie

[emea@docusign.com](mailto:emea@docusign.com)  
+31 20 808 5264