

UNIT4

# In Business for You

---

DE DIGITALE REVOLUTIE BINNEN PUBLIEKE ORGANISATIES

HET IS TIJD VOOR INTUÏTIEVE DIENSTVERLENING





# Contents

<b>0. Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1. Ontwikkelingen in de publieke sector</b>	<b>5</b>
<b>2. Toekomstbestendigheid</b>	<b>6</b>
<b>3. Innovatieve bedrijfsvoeringssystemen</b>	<b>7</b>
<b>4. Gebruiksvriendelijkheid als drijvende kracht</b>	<b>9</b>
<b>5. Onmisbare punten voor een aanbesteding</b>	<b>10</b>
<b>6. Ontdek meer</b>	<b>11</b>

# 0. Inleiding

De wereld om ons heen verandert in een razendsnel tempo. Waar burgers vroeger nog naar het loket in het gemeentehuis liepen, regelen ze nu bijna alles digitaal. Dat heeft niet alleen gevolgen voor de manier waarop diensten worden verleend, maar ook voor de manier waarop het werk wordt gedaan. Daar weet de publieke sector alles van – denk maar aan de overstap naar MijnOverheid en DigiD. Hierdoor ontstaan diverse uitdagingen voor de dienstverlening van organisaties in de publieke sector.

In deze whitepaper nemen we alle veranderingen nader onder de loep. Deze ontwikkelingen zijn de directe aanleiding om u meer te vertellen over Unit4 ERP en de voordelen die dit platform biedt. Zo kunt u alle veranderingen met gemak het hoofd bieden. Laat u inspireren!



# 1. Ontwikkelingen in de publieke sector

De digitalisering speelt een belangrijke rol in de manier waarop we onze dienstverlening aanbieden. Burgers raken vanuit hun dagelijks leven, met onder meer online winkelen, steeds meer gewend aan online ervaringen. Dit zijn ervaringen waarbij iedere gewenste service, zoals contact opnemen of een bestelling plaatsen, vanaf ieder apparaat beschikbaar is. Deze interacties spelen zich digitaal af, verlopen vlug en vereisen weinig handelingen. Hierdoor verwachten burgers een soortgelijke interactie met de publieke sector. Ze willen goed geholpen worden op de momenten dat het hen uitkomt.

Tegelijkertijd krijgen publieke organisaties ook te maken met een grote toename in informatie-uitwisseling naar zowel interne als externe partijen. Denk hierbij aan het uitwisselen van data tussen gemeente en provincie, of tussen gemeente en het CBS of de Rijksoverheid. Hierdoor ontstaat er een grote druk op transparantie en standaardisatie in het dataformat waarmee wordt gewerkt. Zeker in het geval wanneer gemeentes fuseren is dit een essentieel onderdeel voor onderlinge informatie-uitwisselingen. Dit geldt ook voor samenwerkingen binnen specifieke domeinen, bijvoorbeeld aan de hand van een Shared Service Center, zoals gezien bij Wokingham Borough Council en de gemeentes Arnhem, Rheden en Renkum.

De publieke sector is dus meer dan ooit, volop in beweging. De noodzaak om u tijdig en efficiënt aan nieuwe omstandigheden aan te passen is daarmee van essentieel belang. Organisaties die niet of niet tijdig om kunnen gaan met deze veranderingen, zijn (tijdelijk) niet in control. Uiteindelijk moeten zij veel investeren om weer in control te komen en stijgt de Total Cost of Ownership (TCO). Daarmee verliezen ze kostbare tijd en middelen die ze bij voorkeur in andere onderwerpen investeren.

## Wokingham Borough Council

**In het Verenigd Koninkrijk heeft Wokingham Borough Council een van de meest digitaal ondersteunde backoffices, ondanks een krap budget. Door de implementatie van Unit4 ERP hebben zij 24 procent van alle overbodige businessprocessen weten te elimineren. Nu 70 procent van alle processen opnieuw is ontworpen, wordt data binnen de hele organisatie gebruikt om het grote geheel te laten zien en verbeteringen te stimuleren. Door het beschikbaar stellen van oplossingen in de cloud zijn de verschillende processen daarnaast altijd en overal beschikbaar.**

## 2. Toekomstbestendigheid

Maar voordat u kiest om uw IT-landschap opnieuw in te richten, gaat daar een intensief traject aan vooraf. Hoe kiest u immers voor het juiste systeem en de meest optimale applicaties waarmee u uw dienstverlening naar het volgende niveau kunt tillen? Een toekomstbestendig systeem is daarop het juiste antwoord. Dit systeem onderscheidt zich op basis van drie onmisbare kenmerken:

- **Flexibiliteit**

Het maakt niet uit om welke afdeling het gaat; in iedere discipline is het essentieel om onvoorspelbaarheid met aanpassingsvermogen te kunnen ondervangen, zonder daarbij de indirecte kosten te verhogen. Denk bijvoorbeeld aan nieuwe rapportages of een veranderde organisatiestructuur. Daarom is het van belang om flexibele architectuur te kiezen met de juiste software, van de juiste leverancier. U kunt uzelf afvragen hoe een inflexibele, kant-en-klare oplossing u blijvend kan ondersteunen in deze tijd van veranderingen en dynamiek.

- **Werkverlichting**

Een toekomstbestendig systeem maakt het werk van uw medewerkers gemakkelijker door routinematige taken te automatiseren. Zeker in de publieke sector zijn systemen nodig die gebruikers op de eerste plaats zetten met behulp van de juiste gebruikerservaring. Zo worden hun werkzaamheden effectiever en intuïtiever. Hierbij horen ook verschillende apps, volledige geïntegreerde workflow ondersteuning, proactieve signaleringen, artificial intelligence (AI) en nieuwe toepassingen die het werk gemakkelijker maken, zoals een digitale assistent die vragen snel beantwoordt of specifieke applicaties.

- **Branchegericht**

Het derde kenmerk van een toekomstbestendig systeem heeft betrekking op de leverancier waarmee u wilt werken. Publieke organisaties hebben het meeste baat bij een keuze voor een leverancier met ervaring in uw sector die zich laat leiden door bewezen best practices uit de sector. Op die manier bent u verzekerd van de samenwerking met een team met diepgaande kennis en expertise over uw specifieke branche en een oplossing waarin de voor u noodzakelijke functionaliteiten aanwezig zijn. Vraag naar de branche-expertise en best practices van de leverancier in kwestie om hier een goed beeld over te vormen.

### Het verschil

Een flexibel en aanpasbaar systeem maakt daarom het verschil. De meeste oplossingen kenmerken zich vaak door een 'one-size-fits-all'-benadering en zijn zodoende vaak minder geschikt als er meer eigen aanpasbaarheid en flexibiliteit vereist is. Door de universele pasvorm van de meeste oplossingen, duurt het doorvoeren van de verandering vaak langer dan de verandering zelf. Zo zijn innovaties op het gebied van gebruiksgemak vaak moeilijk of langzaam door te voeren. Daarnaast zijn oplossingen door hun uniformiteit niet specifiek op een branche gericht.

Unit4 ERP wordt daarom geïmplementeerd met behulp van een templatedatabase. Dit is een bewezen, op best practices gebaseerde, inrichting van de oplossing. Onze aanpak en beschikbare templates passen naadloos bij het uitgangspunt van publieke organisatie die haar processen wil aanpassen aan standaarden – maar wel flexibele inrichtingsmogelijkheden wenst bij veranderde omgevingsomstandigheden tijdens, maar ook zeker na de implementatie.

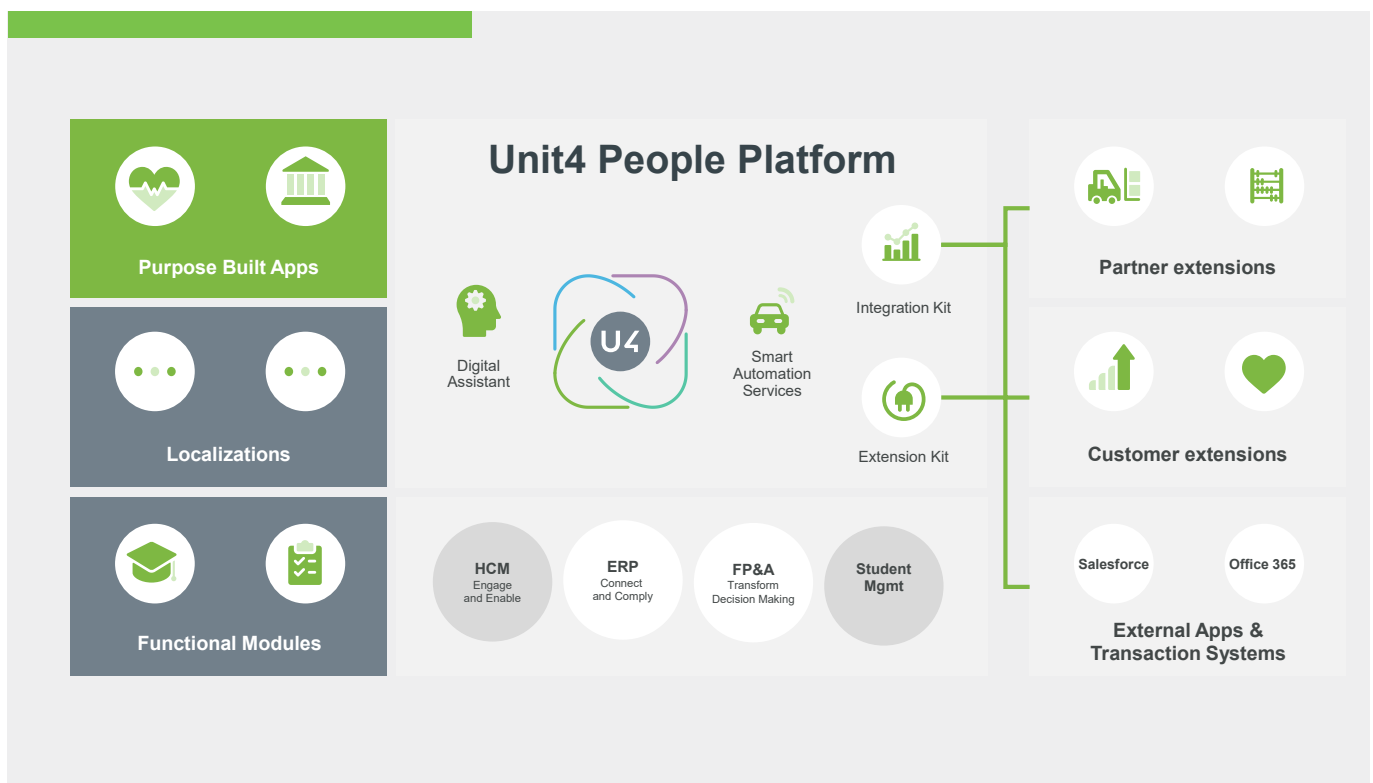
### 3. Innovatieve bedrijfsvoeringssystemen

Een toekomstbestendig systeem is één onderdeel van de keuze voor de juiste oplossing. Innovativiteit is een ander belangrijk aspect. Unit4 wil met Unit4 Enterprise Resource Planning (ERP) & Financial Planning & Analysis (FP&A) routinematige taken met een lage toegevoegde waarde uit handen nemen door het implementeren van self-driving oplossingen en geoptimaliseerde ervaringen. Daarom bieden wij een geïntegreerde ERP en FP&A oplossing welke gebaseerd zijn op Unit4 People Platform; een flexibel fundament ter ondersteuning van innovaties.

Omdat onze oplossing altijd gekoppeld wordt aan andere systemen binnen het applicatielandschap van een publieke instelling, hebben wij low-code oplossingen (de Extension Toolkit en de Integration Toolkit) ontwikkeld om onze klanten en partners in staat te stellen eenvoudig en

gecontroleerd processen en applicaties te integreren met data en processen binnen onze oplossing door middel van beveiligde en gecontroleerde koppelmogelijkheden zoals RestAPI's.

Unit4 ERP is een cloudoplossing die organisaties flexibele schaalbaarheid biedt. Daarnaast is deze altijd en overal toegankelijk op ieder apparaat in de meest recente versie. Tevens worden de hoogste normen op het gebied van veiligheid, compliance en gegevensbescherming via deze oplossing gewaarborgd. De cloud biedt daarbij volop ruimte voor toekomstige innovaties, zoals microservices, waardoor nieuwe stukjes functionaliteiten zonder beperkingen kunnen worden geïmplementeerd.





Een migratie naar de cloud brengt een lagere TCO met zich mee. Samen met de oplossingen van Unit4 is een organisatie zo in staat om snel en efficiënt de bedrijfsvoeringssystemen toekomstbestendig te maken op een platform in de cloud waar Artificial Intelligence (AI) en microservices onderdeel van gaan uitmaken. Unit4 sluit met haar visie en (toekomstige) ontwikkelingen volledig aan op de visie en de ambitie van een organisatie die gebruik maakt van een modern, 4e generatie platform.

Enkele specifieke innovaties van Unit4 ERP zijn:

- Wanda, de virtual assistant voor via spraak gestuurde interactie met de ERP;
- Slimme automatiseringsdiensten, zoals het voorstellen van een boekingsleutel op basis van eerdere transacties;
- Apps voor mobiele toegang tot specifieke functionaliteiten;
- Lokalisaties, zoals van de btw-aangifte;
- De Integration Toolkit voor het event-driven koppelen van andere applicaties;
- Extension Toolkit voor het creëren van nieuwe procesondersteuning of het bewerken van data.





## 4. Gebruiksvriendelijkheid als drijvende kracht

Innovativiteit en toekomstbestendigheid kijken met name naar de architectuur van een systeem. Maar hoe zit het met de gebruikerservaringen? Positieve gebruikerservaringen zijn naast flexibiliteit en innovatie het allerbelangrijkst. Zeker in deze huidige tijd, waarin niet alleen de dienstverlening, maar ook de ervaring van burgers en werknemers hoog in het vaandel staan. Maar waarom zijn die positieve gebruikerservaringen belangrijk voor werknemers in publieke organisaties?

- Publieke organisaties kunnen dankzij een positieve gebruikerservaring van de gekozen systemen de juiste mensen aantrekken en behouden. Zij krijgen hierdoor een optimale werksfeer aangeboden die inspireert en motiveert;
- Publieke organisaties verbeteren de waarde en productiviteit doordat routinematig werk zoveel als mogelijk wordt verlicht;
- Publieke organisaties bereiken hun doel: mensen met succes helpen en ondersteunen. Automatisering en de bijbehorende positieve impact, helpen te concentreren op het waardevolle werk. Dit betekent dat burgers uiteindelijk beter worden bediend.

Bovenstaande punten zijn kenmerkend voor het pakket van Unit4. Daar komt nog bij dat veel organisaties in dienstverlenende sectoren diverse type gebruikers en rollen kennen. Deze stellen veelal niet dezelfde eisen aan de gebruiksvriendelijkheid en het intuïtief gebruik van een applicatie. Zo kan het gebruiksgemak voor een expertgebruiker en een incidentele gebruiker sterk

verschillen. Daarom bieden wij organisaties diverse gebruikersinterfaces die aansluiten bij de behoeften van een specifieke rol. Voorbeelden hiervan zijn de web-, app- en chatinterface. Hierdoor kan een incidentele gebruiker uren ingeven met behulp van een app en een expert gebruiker via de webinterface.

Strategische en toekomstige ontwikkelingen op het gebied van gebruikerservaring zijn een blijvend onderdeel van de producten van Unit4. Een team van speciaal toegewezen ontwikkelaars binnen onze R&D-afdeling is hier dagelijks mee bezig, als onderdeel van ons complete ontwikkelproces. Zo is Wanda 's werelds eerste echte digitale assistent voor de oplossingen van Unit4. Wanda is altijd beschikbaar en geeft u toegang tot al uw bedrijfstoepassingen via een gespreksinterface. Daarbij worden routinematige bewerkingen binnen uw organisatie geautomatiseerd en worden uw voorkeuren ingezet om na verloop van tijd nog efficiënter te worden.

Een geweldige gebruikerservaring verhoogt betrokkenheid en zorgt ervoor dat de juiste mensen worden aangetrokken en behouden. De gebruikerservaring heeft niet alleen betrekking op persoonlijke motivatie – het gaat ook om managers en medewerkers die beter samenwerken om de organisatieresultaten te verbeteren. Mensen vrijmaken om zich te concentreren op wat belangrijk is, verlaagt de werkdruk en leidt ertoe dat werknemers en burgers beter worden bediend.

## 5. Onmisbare punten voor een aanbesteding

Wanneer het moment van aanbesteden daar is, komen er verschillende partijen voorbij die allemaal aangeven de ideale oplossing te bieden. Om het maximale resultaat uit de uiteindelijke aanbesteding te halen, delen wij een aantal bruikbare tips die u helpen om meer inzicht in de verschillende partners en oplossingen te verkrijgen. Let daarom goed op de volgende punten:

- Laat de leverancier aantonen de sector te kennen en te begrijpen. Zowel via productdemonstraties en best practices als via het beantwoorden van specifieke open vragen;
- Selecteer niet alleen een functionaliteit/oplossing, maar weeg ook de toekomstvisie van de partner mee;
- Gebruik een combinatie van open en gesloten vragen in het contact met een geselecteerde leverancier. Neem de specifieke, essentiële onderwerpen mee in open vragen. Vraag hierbij wat de visie van de leverancier is en hoe dit wordt aangetoond;
- Denk na over oplossingen die echt verder helpen in uw bedrijfsvoering. Niet de prijs, maar de mogelijkheden van een oplossing moeten leidend zijn in een besluit;
- Deel voorbeelden van belangrijke management- en stuurinformatie voor de organisatie. Dit kan de leverancier helpen om een beter beeld te krijgen van de bestaande wensen;
- Geef een beschrijving van de bedrijfsprocessen. Tijdens een presentatie komt dan naar voren hoe de desbetreffende software hier een bijdrage aan levert;
- Houd een mondelinge toelichting van de aanbestedende organisatie in de vorm van een Pre Bid Meeting. Stel daarbij vragen aan inschrijvers. Zo ontstaat de mogelijkheid voor alle betrokkenen zich beter in de aanbestedende dienst en de gewenste oplossing te verdiepen.
- Laat leveranciers de innovatie binnen hun oplossing demonstreren – zoals AI, machine learning (ML), robotic process automation (RPA), spraakbesturing en low-code koppelingen;
- Hanteer een realistische implementatietermijn in relatie tot de uitgevraagde scope/functionaliiteit die van tevoren afgestemd is op haalbaarheid. Een realistische implementatietermijn is uiteindelijk ook afhankelijk van de beschikbaarheid van uw eigen medewerkers;
- Accepteer de standaard SLA van de leverancier. Een kenmerk van standaard SaaS-dienstverlening is dat klantspecifieke SLA's niet mogelijk zijn.

## 6. Ontdek meer

De keuze voor de juiste leverancier van bedrijfssoftware vindt niet van de ene op de andere dag plaats. Daar is tijd voor nodig, om zo de juiste afweging te maken. Als Unit4 helpen wij u daarbij graag op weg.

Benieuwd naar alle mogelijkheden van Unit4 People Platform op het gebied van ERP en FP&A? Neem contact met ons op via [unit4bs@unit4.com](mailto:unit4bs@unit4.com) of bezoek

[www.unit4.com](http://www.unit4.com)



**UNIT4**  
In business for people