



PROGRESS IN TRANSITIE

ONDERZOEK NAAR DE GEVOLGEN VAN IFRS 15
VOOR PROGRESS SOFTWARE

Signature

AUTEUR: S. COSKUN

PROGRESS IN TRANSITIE

ONDERZOEK NAAR DE GEVOLGEN VAN IFRS 15 VOOR PROGRESS SOFTWARE

AFSTUDEEROPDRACHT

Auteur: S. Coskun

Studentennummer: 0820301

Opleiding: Bedrijfseconomie

Onderwijsinstelling: Hogeschool Rotterdam

Instituut: Financieel Management

Stagebegeleider: dhr. W.J. van Batenburg

Bedrijf: Progress Software Europe B.V.

Bedrijfsbegeleider: mevr. C. de Smit

Datum: 6 april 2015

Voorwoord

Tijdens mijn opleiding ben ik geïnteresseerd geraakt in het internationale aspect van het bedrijfsleven en de optimalisatie van processen binnen organisaties. Binnen Progress Software heb ik de mogelijkheid gehad om deze vlakken met elkaar te combineren tijdens het uitvoeren van mijn onderzoek. Deze scriptie is het resultaat van dit onderzoek.

Van de opdrachtgever, mevrouw C. de Smit heb ik alle vrijheid gekregen voor de uitvoering van dit onderzoek. Hierdoor heb ik de mogelijkheid gehad om het onderzoek zelfstandig op te zetten, in te delen en uit te voeren. Ik ben in aanraking gekomen met verschillende processen, afdelingen en functionarissen en dit is voor mij een erg leerzame ervaring geweest.

Het onderwerp van dit onderzoek, de IFRS 15 toont aan dat organisaties continu aandacht moeten besteden aan het innoveren van hun bedrijfsprocessen.

Inhoudelijk gezien heeft het onderzoek naar de gevolgen van de IFRS 15 op Progress Software mij voorzien van nieuwe kennis. Het heeft mij ook duidelijk gemaakt dat ik ten allen tijden streef naar de optimalisatie van bedrijfsprocessen om zo eventuele knelpunten op te lossen. Dit is iets wat ik wil gebruiken in mijn verdere loopbaan in het bedrijfsleven.

Dit alles heb ik te danken aan iedereen die heeft bijgedragen aan dit onderzoek.

Allereerst gaat mijn dank uit naar mevrouw C. de Smit voor het mogelijk maken van deze afstudeerstage, de inhoudelijke begeleiding, de vrijheid om het onderzoek naar mijn wens uit te voeren en tot slot voor het vertrouwen dat zij heeft getoond in mijn kunnen.

Verder wil ik mijn collega's ieder individueel bedanken voor het delen van hun kennis over de organisatie en de bedrijfsprocessen: Eric Scheffer, Erik Tromp, Maurice Trapman, Bilal Choudry, Yenny Mercedes Ferro, Edwin Tanis, Ferry Bode, Zainab Mohammed, Rich Alamanos, Daphne Winckels, Lin steendijk, Jutta Westerholt, Theo Roeling, Ebru Barlas en Han Speckens.

In het bijzonder wil ik de heer H. Speckens bedanken omdat hij altijd proactief heeft geholpen, hij altijd voor mij klaarstond, mij wegwijs heeft gemaakt in de organisatie en voor het feit dat hij mij eerlijk heeft voorzien van advies.

Daarnaast wil ik mevrouw E.M. Dingenouts bedanken voor de begeleiding op structuur en vormaspecten. Tot slot wil ik mijn stagebegeleider, de heer W.J. van Batenburg bedanken voor de inhoudelijke begeleiding en de kritische maar constructieve feedback.

Samenvatting

Gedurende dit onderzoek heeft de volgende vraag centraal gestaan:

welke gevolgen hebben de wijzingen in de IFRS 15 voor Progress Software?

Deze vraag is beantwoord door allereerst de regelgeving omtrent de IFRS 15 te beschrijven. Het bijwonen van een seminar voor de praktische gevolgen en het houden van een literatuuronderzoek heeft geresulteerd in het in kaart brengen van de IFRS 15.

Hieruit is op te maken dat de IFRS 15 vooral gevolgen zal hebben op de samenstelling van de contracten, de verantwoording van de omzet en de interne- en externe verslaggeving binnen organisaties.

De volgende stap in de beantwoording van de centrale vraag is de vastlegging van de huidige situatie van deze processen geweest. Het blijkt dat de afdelingen: Sales, legal, finance, financial planning and operations, revenue operations, customer order management en professional services binnen Progress Software, direct- en indirect betrokken zijn bij de uitvoering van eerder genoemde processen. Er is kwalitatief onderzoek gedaan in de vorm van diepte-interviews en documentobservaties om de werkzaamheden op deze afdelingen vast te leggen.

Als gevolg hiervan is de huidige situatie getoetst aan de IFRS 15 en zijn de gevolgen op Progress Software op procesniveau verduidelijkt.

De IFRS 15 heeft geen directe gevolgen op de omzet van Progress Software. De impact is het grootst op de contracten. Deze moeten worden geanalyseerd, waarna enkele contracten inhoudelijk moeten worden aangepast en worden gecombineerd tot een enkel contract. Daarnaast moeten alle beslissingen voor de verantwoording van de omzet en de samenstelling van de contracten worden gedocumenteerd. Deze worden bijgevoegd als toelichtingen in het jaarverslag.

Er moeten systemen worden ontwikkeld of worden bijgewerkt voor de documentatie van deze beslissingen.

Omdat Progress Software het fiscale jaar afsluit op de laatste dag van november iedere jaar, mag de IFRS 15 worden ingevoerd voor het fiscale jaar 2018. Deze loopt van 1 december 2017 tot en met 30 november 2018. In figuur 1 is een overzicht van dit onderzoek te raadplegen.

Onderwerp	Huidige situatie	IFRS 15	Resultaten
<i>Proces van contractsamenstelling</i>	-Verschillende afdelingen betrokken -langdradig proces van goedkeuringen	-Vijfstappenplan voor de opstelling van de contracten	-Toepassen vijfstappenplan volgens de IFRS 15.
<i>Huidige contracten met klanten</i>	-Meerdere overeenkomsten voor één deal -Geen uniformiteit in contracten	-Meerdere onderdelen, één overeenkomst. -Uniformiteit in procedure en presentatie.	-Analyseren huidige contracten, doorvoeren IFRS 15 regels, combineren meerdere contracten tot enkele contract. -Creëren van uniformiteit door duidelijke voorwaarden.
<i>Omzetverantwoording</i>	Verantwoording volgens US-GAAP(VSOE): -Traditionele licenties op tijdstip levering -Cloud licenties verdeeld over de periode van levering. -Aanvullende service verdeeld over periode van levering.	Verantwoording volgens IFRS 15: -Opstellen prestatieverplichtingen -Berekenen transactieprijs -Toekennen transactieprijs aan verplichtingen -Verantwoorden op het moment dat er is voldaan aan prestatieverplichtingen.	Geen directe gevolgen op de verantwoording van de omzet. Wijze van verantwoording moet worden toegelicht in de toelichtingen van het jaarverslag.
<i>Verslaggeving</i>	Verslaggeving volgens lokale GAAP en IFRS. US-GAAP op consolidatieniveau. - Er wordt veel gebruik gemaakt van accountants, resulterend in hoge kosten bij audits.	-Verslaggeving volgens lokale gaap. US-GAAP op consolidatieniveau. IFRS 15 en US GAAP zijn identiek met omzetverantwoording.	-Gelijkheid in de verslaggeving omdat IFRS en US GAAP naar elkaar groeien. -Duidelijke toelichtingen in het jaarverslag, leidt tot lagere auditkosten bij audit naar omzet.
<i>Implementatie</i>	-Geen IFRS 15 -Jaarafsluiting 30 november	Implementatie na 15 december 2016	-Implementatie fiscale jaar 2018(na 1 december 2017)
<i>Informatievoorziening</i>	-Beperkte informatie op te vragen omtrent beslissingen in het contract en de inhoud van leveringen.		-Aanpassingen informatiesystemen zodat informatie omtrent prestatieverplichtingen, transactiepreizen en schattingen kunnen worden opgevraagd tijdens audits. Deze informatie moet worden bijgevoegd als toelichtingen bij jaarverslagen.

Figuur 1: Overzicht onderzoek naar gevolgen IFRS 15 op Progress Software

Inhoudsopgave

BEGRIPPENLIJST	8
INLEIDING	9
1. PROGRESS SOFTWARE	12
1.1 ACHTERGROND	12
1.2 PRODUCTEN EN DIENSTEN	13
1.3 ORGANISATIE	15
2. ONDERZOEKSMETHODOLOGIE	18
3. LITERATUURONDERZOEK	20
3.1 AANLEIDING IFRS 15	20
3.2 KERNPRINCIPE IFRS 15	22
3.2.1 HET CONTRACT	24
3.2.2 PRESTATIEVERPLICHTINGEN	24
3.2.3 TRANSACTIEPRIJS	25
3.2.4 OMZETVERANTWOORDING	26
3.3 LICENTIES	28
3.4 IFRS 15 IN DE PRAKTIJK	29
4. HUIDIGE SITUATIE PROGRESS SOFTWARE	31
4.1 CONTRACTMANAGEMENT	31
4.2 OMZETVERANTWOORDING	34
4.3 VERSLAGGEVING	35
4.4 INFORMATIEVOORZIENING	37

5. ONDERZOEKSRESULTATEN	38
5.1 OMZET UIT CONTRACTEN	39
5.2 TOELICHTINGEN JAARREKENINGEN	43
5.3 INFORMATIE UIT SYSTEMEN	45
5.4 IMPLEMENTATIE	46
6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	47
BIJLAGEN	53
BIJLAGE A: INTERVIEWVERSLAGEN	53
A-1: INTERVIEW EDWIN TANIS	53
A-2: INTERVIEW DAPHNE WINCKELS	55
A-3: INTERVIEW JUTTA WESTERHOLT	57
A-4: INTERVIEW FERRY BODE	58
A-5: INTERVIEW LIN STEENDIJK	60
A-7: INTERVIEW MAURICE TRAPMAN	62
A-8: INTERVIEW ERIC SCHEFFER	63
BIJLAGE B: JAARREKENING PROGRESS SOFTWARE EUROPE	64
BIJLAGE C: VOORBEELD LICENTIE CONTRACT	65

Begrippenlijst

Informatie voor de toelichting van begrippen is afkomstig van de Nederlandse Encyclopedie(www.encyclo.nl)

International Financial Reporting Standards(IFRS)

Raamwerk van internationale regels voor de boekhouding. Bedoeld om de financiële rapportage van bedrijven in verschillende landen onderling eenvoudiger te kunnen vergelijken. Verplicht voor (geconsolideerde)bedrijven die actief zijn op de aandelenmarkt in Europa, maar ook toegestaan voor bedrijven die dat niet zijn. Internationaal wordt er steeds meer geëist dat IFRS wordt toegepast. Wordt uitgevaardigd door de International Accounting Standards Board(IASB).

Generally Accepted Accounting Principles(GAAP)

Raamwerk van regels voor de boekhouding. Vaak gaat het over de US-GAAP. Dit zijn de regels die in de VS gelden en uit dien hoofde voor internationale bedrijven aantrekkingskracht hebben, omdat daarmee opname op de VS-effectenbeurzen mogelijk is. Ieder land heeft zijn eigen systeem van GAAP. Voor dit onderzoek is slechts de US-GAAP van toepassing. De US-GAAP wordt uitgevaardigd door de Financial Accounting Standards Board(FASB)

Omzetverantwoording

Omzet wordt verantwoord op het moment dat het mag worden opgenomen in de resultatenrekening. Volgens de IFRS 15 mag omzet worden verantwoord op het moment dat er is voldaan aan de prestatieverplichting gekoppeld aan deze omzet(transactieprijs).

Prestatieverplichting

Entiteiten moeten iedere belofte om een goed of dienst te leveren identificeren in het contract. Een prestatieverplichting volgens de IFRS 15 bevat één of meerdere van deze leveringsbeloften.

Transactieprijs

Een transactieprijs is de prijs voor het leveren van een goed of een dienst. Een transactieprijs kan worden gekoppeld aan een gehele overeenkomst of aan een individuele prestatieverplichting.

Inleiding

Dit rapport is het verslag van het onderzoek naar de gevolgen van de IFRS 15 op Progress Software. Progress Software levert producten en diensten die applicatieontwikkeling mogelijk maken. Bij deze leveringen tussen Progress Software en zijn klanten worden contracten opgesteld.

Op 28 mei 2014 is een nieuwe richtlijn voor de International Financial Accounting Standards (IFRS) uitgebracht. De IFRS is een boekhoudkundige standaard voor de verslaggeving van ondernemingen. De nieuwe richtlijn IFRS 15 schrijft voor hoe omzet uit contracten met klanten moet worden verantwoord (IFRS Foundation, 2014).

De opdrachtgever moet deze nieuwe richtlijn toepassen binnen haar organisatie per 1 januari 2017. De toepassing van de IFRS 15 zou gevolgen kunnen hebben op de contracten, de omzetverantwoording en de interne- en externe verslaggeving in de organisatie. (Ernst & Young, 2014). Voor een organisatie zo groot als Progress Software, zou een kleine wijziging in deze processen grote gevolgen kunnen hebben.

Dit is de aanleiding geweest voor dit onderzoek. De opdrachtgever wil namelijk weten wat voor gevolgen de invoering van IFRS 15 zal hebben op Progress Software. Dit onderzoek dient ervoor om deze gevolgen in kaart te brengen zodat de onderneming goed voorbereid is.

Dit wordt gerealiseerd door de huidige situatie binnen Progress Software te toetsen aan de regelgeving van de IFRS 15.

De IFRS 15 bevat een aangepaste regelgeving voor de samenstelling van contracten en de wijze van omzetverantwoording. De veranderingen in deze processen kunnen resulteren in een aanvullende behoefte aan informatie uit systemen en andere processen. De veranderingen in de contractopstelling en de omzetverantwoording kunnen leiden tot aanpassingen in de interne- en externe verslaggeving. De IFRS 15 richtlijnen zijn aan verandering onderhevig.

Om het onderzoek actueel te houden, worden voor de uitvoering van dit onderzoek de meest recente informatiebronnen geraadpleegd.

Het doel van dit onderzoek is:

het adviseren van Progress Software over de gevolgen van de IFRS 15 door de wijzigingen die het met zich meebrengt te toetsen aan de huidige situatie binnen de organisatie

Hieruit volgt de volgende vraagstelling:

welke gevolgen hebben de wijzigingen in de IFRS 15 voor Progress Software?

De deelvragen bij deze centrale vraag zijn:

1. Wat is de inhoud van de IFRS 15 en welke regels schrijft deze voor?
2. Welke processen binnen Progress Software worden beïnvloed door de IFRS 15?
3. Wat is de huidige situatie van deze processen binnen Progress Software?
4. Wat zijn de gevolgen van IFRS 15 op de verkoopcontracten binnen Progress Software?
5. Wat zijn de gevolgen van IFRS 15 op de verantwoording van omzet binnen Progress Software?
6. Wat zijn de gevolgen van IFRS 15 op de verslaggeving binnen Progress Software?
7. Wat moet Progress Software ondernemen om goed voorbereid te zijn op de invoering van de IFRS 15?

Werkwijze

In de eerste fase van het onderzoek wordt er literatuuronderzoek gedaan. Hierbij wordt een IFRS boek en verschillende artikelen van de grootste vier accountantskantoren ter wereld geraadpleegd. Door het bijwonen van een seminar georganiseerd door één van deze accountantskantoren, zullen de gevolgen voor organisaties duidelijker in kaart worden gebracht.

Door het in kaart brengen van de IFRS 15 moet duidelijk worden wat de te ondernemen stappen zijn binnen de organisatie en op welke processen de IFRS 15 invloed zal hebben.

In de tweede fase wordt de huidige situatie met betrekking tot deze processen in kaart gebracht. Dit wordt gedaan door het observeren van de werkzaamheden en het houden van interviews met verschillende functionarissen van betrokken afdelingen.

In de volgende fase wordt de huidige situatie getoetst aan de regelgeving van de IFRS 15.

De hieruit voortvloeiende onderzoeksresultaten zullen meer duidelijkheid geven over de gevolgen binnen de organisatie van Progress Software . Het geheel zal resulteren tot de beantwoording van de centrale vraag. Op basis van de analyseresultaten worden er aanbevelingen gedaan waardoor het doel van dit onderzoek wordt bereikt.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt Progress Software beschreven. Hier wordt de nadruk gelegd op de toelichting van de activiteiten van de organisatie.

Hoofdstuk 2 geeft de onderzoeksmethodologie weer.

Hoofdstuk 3 is het literatuuronderzoek, in dit hoofdstuk wordt de inhoud van IFRS 15 samen met de regelgeving betreffende de omzetverantwoording en contractopstelling beschreven.

Door middel van dit literatuuronderzoek wordt ook duidelijk op welke processen de IFRS 15 invloed zal hebben.

Hoofdstuk 4 staat in het teken van de huidige situatie bij Progress. Centraal staan hier alle activiteiten van de betrokken afdelingen bij het opstellen van de contracten, de verantwoording van de omzet en de interne- en externe verslaggeving binnen de organisatie.

Hoofdstuk 5 bevat de onderzoeksmethodiek voor het beantwoorden van een groot deel van de onderzoeksvragen van dit onderzoek. Dit wordt gedaan door de regelgeving van IFRS 15 te toetsen aan de huidige situatie van bovenstaande processen binnen Progress. De resultaten hiervan leiden tot de conclusie in het volgende hoofdstuk. In hoofdstuk 6 wordt antwoord gegeven op de centrale vraag van dit onderzoek: welke gevolgen hebben de wijzigingen in de IFRS 15 voor Progress Software?

Tot slot zullen er aanbevelingen worden gedaan met betrekking tot eventuele knelpunten in het proces. Door de nog te ondernemen stappen voor Progress Software te presenteren wordt de laatste deelvraag van dit onderzoek beantwoord. Hiermee wordt de doelstelling van het onderzoek behaald, namelijk: het adviseren van Progress Software over de gevolgen van de IFRS 15 door de wijzigingen die het met zich meebrengt te toetsen aan de huidige situatie binnen de organisatie.

1. Progress Software

Dit hoofdstuk bevat een toelichting op de organisatie van Progress Software. Hierin worden de achtergrond, de producten, de diensten en tot slot de organisatie van Progress in kaart gebracht. Daarnaast wordt algemene informatie beschikbaar gesteld, ter ondersteuning van het onderzoek. Progress Software typeert zich als een dienstverlenende organisatie met doorstroom van eigen goederen.

1.1 Achtergrond

Het bedrijf is opgericht in 1981 en is tegenwoordig gevestigd te Bedford in de Amerikaanse staat Massachusetts. De vestiging in Bedford is het wereldwijde hoofdkantoor voor de activiteiten van Progress Software Corporation(PSC). Als onderdeel van PSC bestaan er verschillende lokale entiteiten. Deze entiteiten wijden zich aan alle activiteiten voor de klanten in de landen waarin zij actief zijn. Wereldwijd zijn er ruim 140.000 organisaties verspreid over 175 landen die gebruik maken van de diensten van Progress Software.

Een kijk in de financiële rapportages weerspiegelt een marktkapitaal van ongeveer 1,2 miljard dollar. Er zijn circa 1200 mensen in dienst bij Progress Software.

Progress richt zich op de optimalisatie van bedrijfsprocessen van zijn klanten. Om dit doel te verwezenlijken is er een breed aanbod van diensten en producten. De belangrijkste producten van Progress zijn databases die gebruikt worden voor softwareontwikkeling. Deze producten worden toegelicht in de volgende paragraaf.

Dit onderzoek richt zich op de werkzaamheden op het Europees hoofdkantoor van Progress Software, gevestigd in Rotterdam. Dit kantoor fungeert als een Shared Service Center, de volgende afdelingen zijn hierin te onderscheiden:

- Customer order management (COM)
- Sales
- Technical support
- Facilities
- Human resources(HR)
- Finance
- Legal
- Professional services

Bovenstaande afdelingen verlenen ondersteuning voor de werkzaamheden van Progress Software binnen Europa. De afdeling Finance doet bijvoorbeeld de Financiën van Progress in Frankrijk. Alle service voor de EMEA(Europa, Midden-Oosten en Azië) wordt gedaan op het kantoor van Progress Software in Rotterdam. Op Sales bestaat een uitzondering, er zijn namelijk in verschillende landen sales kantoren opgericht.

1.2 Producten en diensten

Progress richt zich op het bedrijfsleven en de overheid, zijn klantenkring bestaat uit zowel eindgebruikers van software als softwareontwikkelaars. De producten die Progress levert zijn software databases, deze bevatten alle instrumenten om het ontwikkelen van applicaties zo tijdig, efficiënt en geoptimaliseerd mogelijk te maken. Overeenstemmend met de informatie op de website van Progress Software(www.progress.com) zijn deze producten als volgt te onderscheiden:

OpenEDGE

OpenEDGE is het bekendste product van Progress Software en het bestaat al sinds 1984. OpenEDGE Advanced Business Language of kortweg OpenEDGE ABL is een programmeertaal en programmeerdatabase gericht op het maken van zakelijke applicaties. OpenEDGE helpt ontwikkelaars om een applicatie te ontwikkelen door middel van een geïntegreerde relationele database en ontwikkeltools. De gemaakte applicaties draaien op meerdere computersystemen en bieden toegang tot populaire gegevensbronnen, zonder dat ontwikkelaars de onderliggende lagen hoeven te begrijpen.

Rollbase

Met Progress Rollbase kunnen er mobiele applicaties worden ontwikkeld binnen een Cloud omgeving. Een cloud omgeving houdt in dat er geen fysieke opslagcentrum beschikbaar hoeft te zijn om data op te kunnen slaan. Dit wordt namelijk opgeslagen op een externe server. Naast Rollbase hoeven er geen extra investeringen te worden gedaan in software en hardware. Rollbase applicaties kunnen binnen iedere infrastructuur worden ingezet en draaien op elke computer. Ook is de integratie met andere applicaties en data eenvoudig.

Datadirect

Met datadirect kunnen bedrijven toegang krijgen tot hun opgeslagen data.

De verbinding wordt gelegd in een cloud omgeving. Hierdoor hebben gebruikers, op een beveiligde lijn toegang tot een grote hoeveelheid aan data.

EasyL

EasyL is een dataverwerking programma van Progress Software.

Indien bedrijven meerdere systemen hebben voor het opslaan van o.a. klant- , order- , productie- en prospectgegevens. Is het voor deze bedrijven tijdsintensief om data op te halen en te analyseren, in bijvoorbeeld Excel. EasyL biedt voor deze bedrijven een oplossing. EasyL kan deze data ophalen, combineren en rapporteren.

Modulus

Modulus is een platform waarin softwareprogramma's ontwikkeld in Javascript kunnen worden beheerst, geanalyseerd en verder worden ontwikkeld.

Corticon

Corticon is een automatiseringssysteem om regels binnen databases te verwerken, zodat er geautomatiseerde beslissingen kunnen worden genomen op basis van deze regels.

Voorbeelden van gebruikers zijn: eBay, AEGON en D-Reizen.

Naast het assortiment van producten bevat Progress de nodige expertise om bedrijfsprocessen te optimaliseren. Deze worden vaak in combinatie met de verschillende producten aangeboden.

De omzet van Progress Software komt op de volgende manier tot stand:

Licenties

Progress Software behaalt zijn omzet uit diverse takken. Het overgrote deel van zijn omzet wordt behaald uit de verschillende producten die worden geleverd. Deze worden verkocht aan klanten in de vorm van gebruikslicenties. Met een licentie heeft de klant van Progress dan het recht om bepaalde producten en modules van deze producten te gebruiken.

Maintenance&Support

Vaak in combinatie met licenties, wordt maintenance en support geleverd. Deze onderhoudswerkzaamheden variëren van regelmatige updates aan de producten tot ondersteunen bij problemen en vraagstukken. Maintenance contracten worden vaak vernieuwd in de vorm van Re-Maintenance. In deze contracten staat beschreven in hoeverre klanten recht hebben op ondersteuning en updates van Progress producten.

Consultancy/Education

Consultancy en Education zijn belangrijke inkomstenbronnen voor Progress Software. Naast hun producten beschikt Progress namelijk over expertise op software vakgebied. Deze expertise wordt aangeboden aan klanten in de vorm van begeleiding en opleiding van personeelsleden. Bij verschillende knelpunten in een organisatie, biedt Progress zijn expertise aan om problemen op te lossen en/of bedrijfsprocessen te optimaliseren.

Ter ondersteuning van deze producten en diensten bestaan natuurlijk de verschillende afdelingen in de organisatie. De organisatie wordt toegelicht in de volgende paragraaf van dit hoofdstuk.

1.3 Organisatie

De structuur van de organisatie van Progress Software is ingewikkeld. Het gaat hier om een organisatie met vestigingen in meerdere landen. Volgens de theorie van Henry Mintzberg (Marcus & Dam, van, 2009), over management en organisatie valt Progress Software onder het type van een gedivisionaliseerde organisatie, met invloeden van een Innovatieve organisatie.

Het shared service center van Progress Software in Rotterdam heeft in totaal acht afdelingen. Op deze afdelingen worden de volgende werkzaamheden verricht:

Sales

Sales onderhoudt het initieel contact met de klant. De wensen van de klant worden vastgelegd en de beste oplossing wordt aangeboden aan de klant. Sales stelt ook een offerte op die vervolgens wordt beoordeeld door verschillende afdelingen. Daarnaast is sales verantwoordelijk voor de juistheid van klantgegevens.

Customer order management

Customer order management(COM) doet de verwerking van de orders. Zodra een deal met de klant is uitgewerkt moet deze nog uitgeleverd worden. Het voorbereiden van deze uitlevering, het onderhouden van contact met betrekking tot de levering en het uiteindelijk leveren van het product valt onder de werkzaamheden van afdeling COM.

Technical Support

Op de afdeling technical support worden klantenvragen beantwoord.

In de situatie dat een klant een probleem ondervindt bij het werken met een product van Progress, of als iets volgens de klant niet werkt zoals het zou moeten werken, kunnen zij deze afdeling benaderen. Op de technical support afdelingen werken medewerkers die over de juiste

bekwaamheden beschikken om deze klantenvragen op te lossen. Zij doen de afhandelingen van vragen altijd over de telefoon. Indien er een keer een probleem optreedt wat niet is op te lossen via de telefoon, maken zij een afspraak om een technische medewerker naar locatie te sturen.

Legal

Alvorens een offerte kan worden omgezet in een order, moet deze onder andere worden gekeurd door legal. Deze afdeling controleert de offertes en doet de opstelling en controle van contracten. Daarnaast houdt legal zich bezig met alle juridische zaken binnen Progress. Zij zijn het aanspreekpunt voor juridische conflicten en zijn verantwoordelijk voor de oplossing hiervan.

Facilities

De afdeling facilities doet het faciliteitenmanagement binnen het gebouw. Zij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van het gebouw, hier valt ook het regelen van de schoonmakers onder, het management van de drank- en koffieautomaten en bijvoorbeeld het organiseren van reparaties. Daarnaast is de afdeling facilities ook verantwoordelijk voor het wagenpark, zij doen het onderhouden van contracten met de diverse leasemaatschappijen en het verstrekken van leaseauto's voor het personeel.

Human Resources

De afdeling human resources doet de personeelszaken van de organisatie. Het opstellen en beheren van contracten valt onder meer onder de werkzaamheden van afdeling HR. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het rekruteren en aannemen van personeel. Voor vragen over personeelszaken kan het personeel bij de medewerkers van deze afdeling terecht.

Finance

De Finance afdeling bestaat uit meerdere lagen.

Ten eerste bestaat de afdeling AP, dit staat voor accounts payable. De AP afdeling is de crediteuren afdeling van Progress Software. Zij zijn verantwoordelijk voor het houden van contact met leveranciers en crediteuren en het inboeken van betalingen en mutaties in het grootboek.

Daarnaast bestaat de afdeling AR, accounts receivable. Dit is de debiteurenafdeling van Progress Software. Binnen Progress heet deze afdeling credit & collections. Iedere medewerker op deze afdeling is verantwoordelijk voor de administratie van een aantal landen. Zij onderhouden contact met de klanten die in deze landen gevestigd zijn. AR doet de debiteurenadministratie, het versturen van aanmaningen en het inboeken van betalingen en mutaties in het grootboek. Ten slotte boeken zij ook de bankafschriften in het systeem.

Daarnaast bestaan de General Ledger accountants. De werkzaamheden van GL accountants

verschillen van het oplossen van vraagstukken, het analyseren van gegevens tot het opstellen van rekeningen. Daarnaast leggen zij verantwoording af aan de Finance manager.

Los van deze hiërarchie staat de payroll-manager. Hij is verantwoordelijk voor de uitbetalingen van het personeel, houdt contact met de overheidsinstanties en verwerkt onkosten.

De eindverantwoordelijke voor de afdeling Finance is de Finance Manager. Zij houdt toezicht op de gehele afdeling Finance en keurt betalingen en budgetopstellingen goed. Daarnaast controleert, verbetert en keurt zij periodieke rekeningen/rapportages.

Professional Services

Bij Progress wordt in combinatie met een verkoop van een product vaak een dienst aangeboden.

Deze diensten bestaan uit (hulp bij) implementatie, trainingen en consultancy. De uitvoering van deze diensten gebeurt door de afdeling professional services. Bij de afdeling Professional Services wordt er gebruik gemaakt van intern- en extern personeel. Deze medewerkers zijn werkzaam in de landen waarin Progress actief is. Vaak zijn het experts op het gebied van informatie technologie (IT).

2. Onderzoeksmethodologie

In dit hoofdstuk is de opzet voor het onderzoek te vinden. Per onderzoeksvraag wordt het soort onderzoek en de onderzoeksmethodologie beschreven.

Wat is de inhoud van de IFRS 15 en welke regels schrijft deze voor?

Om de regelgeving in kaart te krijgen wordt er een literatuuronderzoek uitgevoerd.

Het officiële document uitgebracht door de IFRS foundation, bevat alle regels voor de IFRS 15. Dit document is leidend voor het literatuuronderzoek. Auteurs werkzaam bij diverse accountantskantoren hebben uitgebreide handleidingen geschreven voor de toepassing van de IFRS 15 in organisaties. Deze artikelen zullen worden geraadpleegd ter ondersteuning. Tot slot wordt er gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een seminar/training over de IFRS 15 bij te wonen, georganiseerd door Deloitte.

Welke processen binnen Progress Software worden beïnvloed door de IFRS 15?

Om duidelijk in beeld te krijgen welke processen beïnvloed zullen worden door de IFRS 15 zal er een literatuuronderzoek worden uitgevoerd. Dit literatuuronderzoek zal zich echter richten op het praktische gedeelte van de IFRS 15. Er wordt gebruik gemaakt van de kennis van KPMG, dit is één van de accountantskantoren.

Wat is de huidige situatie van deze processen binnen Progress Software?

Naar aanleiding van het literatuuronderzoek worden de processen beschreven, die naar verwachting zullen worden beïnvloed door de IFRS 15.

Door het houden van diepte – interviews met functionarissen die nauw betrokken zijn bij de werkzaamheden van eerder vastgestelde processen, zal er antwoord worden verkregen op deze onderzoeksvraag. Dit zal een beschrijvend onderzoek zijn zodat de werkzaamheden met betrekking tot de processen in een later stadium van het onderzoek kunnen worden getoetst aan de regelgeving van IFRS 15.

Wat zijn de gevolgen van IFRS 15 op de verkoopcontracten binnen Progress Software?

Om antwoord te krijgen op deze onderzoeksvraag zal er een toetsend onderzoek plaatsvinden.

Hierbij wordt de regelgeving van IFRS 15 getoetst aan de wijze waarop contracten met klanten tot stand komen binnen Progress Software. Eventuele bevindingen tijdens het beschrijvende onderzoek zullen van invloed zijn op de beantwoording van deze deelvraag.

Wat zijn de gevolgen van IFRS 15 op de verantwoording van omzet binnen Progress Software?

Voor de beantwoording van deze deelvraag zal er een toetsend onderzoek plaatsvinden tussen de gebruikte richtlijnen voor de omzetverantwoording binnen Progress Software en de richtlijnen voor de omzetverantwoording volgens IFRS 15.

Wat zijn de gevolgen van IFRS 15 op de verslaggeving binnen Progress Software?

Het proces van verslaggeving, dat in kaart is gebracht in hoofdstuk 4 zal door middel van een toetsend onderzoek worden vergeleken met de IFRS 15. Dit zal worden aangevuld met additionele toelichtingen, benodigd voor de jaarrekeningen. Informatie hiervoor is afkomstig uit het literatuuronderzoek.

Wat moet Progress Software ondernemen om goed voorbereid te zijn op de invoering van de IFRS 15?

De resultaten van dit onderzoek zullen worden gebruikt om aanbevelingen te doen voor de invoering van de IFRS 15. Indien mogelijk worden afdelingen en functionarissen genoemd, die verantwoordelijk zullen zijn voor de implementatie van de aanbevelingen.

Voor het in kaart brengen van de processen beïnvloed door de IFRS 15 en de huidige richtlijnen en werkzaamheden zullen de volgende functionarissen worden geïnterviewd:

Edwin Tanis – manager credit en collections(debiteurenbeheer)

Daphne Winckels – senior legal

Jutta Westerholt – revenue operations manager

Ferry Bode – partner accountmanager

Lin Steendijk – manager financial planning and operations

Theo Roeling – senior customer order management

Maurice Trapman – supervisor general ledger accountants

Eric Scheffer – business system analyst

3. Literatuuronderzoek

In dit hoofdstuk wordt de IFRS 15 beschreven. Dit theoretisch kader is noodzakelijk voor het kunnen uitvoeren van het onderzoek. Het hoofdstuk begint met de aanleiding voor de doorvoering van de nieuwe regelgeving van de IFRS 15. Vervolgens wordt ieder onderdeel van de IFRS 15 toegelicht.

In dit hoofdstuk zijn alleen de onderdelen te vinden die betrekking hebben op Progress.

3.1 Aanleiding IFRS 15

Internationaal wordt er voornamelijk gebruik gemaakt van twee standaarden voor de externe verslaggeving van ondernemingen. Een onderneming die beursgenoteerd is moet deze standaarden toepassen voor de opstelling van de jaarrekeningen en het jaarverslag. Deze standaarden zijn de International Financial Reporting Standards(IFRS) en de Generally Accepted Accounting Principles(GAAP). Afhankelijk van het land waar de onderneming is gevestigd en of er sprake is van eventuele consolidatie, wordt één van deze standaarden gebruikt. Volgens D. Schmid(2014), senior partner van PricewaterhouseCoopers(US) verwachten stakeholders van internationale ondernemingen steeds meer dat ondernemingen bekend zijn met beide standaarden. Deze standaarden zijn namelijk erg veranderlijk en volgen elkaar steeds vaker op(Deloitte, 2014). Het resultaat hiervan is dat de standaarden meer op elkaar gaan lijken. Een voorbeeld hiervan is de IFRS 15 en de Topic 606.

Deze bevatten de regelgeving voor de verantwoording van de omzet met klanten.

De Topic 606(US-GAAP) en de IFRS 15(IFRS) zijn identiek. Omdat dit onderzoek is gericht op het Europese hoofdkantoor van Progress Software staat in dit onderzoek de IFRS centraal.

Zoals te lezen op de website van de IFRS Foundation (<http://www.ifrs.org>) is de IFRS een boekhoudkundige standaard voor de jaarverslaggeving van bedrijven.

Sinds 1 januari 2005 zijn alle beursgenoteerde bedrijven in de EU verplicht om op deze wijze te rapporteren. In totaal zijn er 138 jurisdicties die rapporteren volgens de regelgeving van de IFRS. Het doel van de IFRS is jaarverslagen van ondernemingen op internationaal niveau transparanter, duidelijker en eenduidiger te maken.

Door dit te bereiken wordt het voor externen makkelijker om internationaal ondernemingen met elkaar te vergelijken op basis van deze jaarverslagen. (IFRS Foundation, 2014)

In de IFRS bestaan er diverse standaarden waarin de regelgeving voor de verschillende onderdelen in de jaarverslagen zijn verwerkt. Sinds de doorvoering zijn er verschillende standaarden geweest voor het verantwoorden en het vastleggen van de omzet.

Ondanks deze standaarden is er in het verleden gefraudeerd met omzetverantwoording.

Het bekendste voorbeeld hiervan is Enron. Volgens onderzoek van Mclean en Elkind(2003), is Enron één van de bedrijven waar op verschillende niveaus sprake was van creatief boekhouden. Toen dit aan het licht kwam werd Enron in 2001 failliet verklaard, waardoor 30.000 werknemers werkloos waren geworden. Sinds 2001 zijn er verschillende standaarden uitgebracht voor de verantwoording van de omzet. De eerdere standaarden voor omzetverantwoording waren echter niet makkelijk te volgen en waren moeilijk door te voeren bij complexe transacties. Het resultaat hiervan was dat de standaarden bij verschillende bedrijven anders werden geïmplementeerd. Het initiële doel van de IFRS, jaarverslagen inzichtelijker en transparanter maken ging hiermee dus verloren (IFRS Foundation, 2014). Dit gold ook voor de regels die de ondernemingen in de VS hadden toegepast, volgens de US GAAP. Hierop volgend hebben de International Accounting Standards Board (IASB), verantwoordelijk voor de uitgifte van de IFRS en de Financial Accounting Standards Board (FASB), verantwoordelijk voor de uitgifte van de belangrijkste GAAP, de US-GAAP samengewerkt aan een nieuwe standaard. Dit is de IFRS 15, bekend als de Topic 606 onder de US-GAAP.

Deze standaard moet verduidelijking bieden bij het verantwoorden van omzet. Concreet zorgt de standaard voor:

- Het verwijderen van inconsistenties en tekortkomingen in de eerdere standaarden van omzetverantwoording.
- Het ontstaan van een duidelijker raamwerk voor het aanpakken van problemen bij omzetverantwoording.
- Een betere vergelijkbaarheid in omzetverantwoording tussen ondernemingen, industrieën, jurisdicties en kapitaalmarkten.
- Het verschaffen van meer informatie aan gebruikers van jaarverslagen door hogere eisen te stellen aan de jaarverslagen; en tot slot
- De opstelling van jaarverslagen te versimpelen door de hoeveelheid eisen terug te brengen tot een kleiner aantal.

3.2 Kernprincipe IFRS 15

Het kernprincipe van de IFRS 15 is dat een onderneming zijn omzet zodanig verantwoord dat het de waarde van de geleverde producten en/of diensten vertegenwoordigd.

Het toelichten van de regelgeving is gedaan aan de hand van de handleiding: IFRS 15 Revenue from contracts with customers (IFRS Foundation, 2014).

De onderneming doet de verantwoording van deze omzet volgens dit kernprincipe op basis van de volgende stappen.

Stap 1: Identificeer het contract met de klant

Een contract is een overeenkomst tussen twee of meerdere partijen waarin de rechten en verplichtingen van deze partijen worden vastgelegd. Er kunnen juridische consequenties volgen indien een partij zijn verplichtingen niet nakomt. De eisen van de IFRS 15 gelden op ieder contract dat bestaat met klanten. Deze contracten moeten zijn opgesteld volgens dit vijfstappenplan. In enkele gevallen verplicht de IFRS 15 om verschillende contracten bij één klant te combineren tot één contract.

Stap 2: Identificeer de prestatieverplichtingen in het contract

In het contract zijn prestatieverplichtingen opgenomen. Hier belooft de partij die het contract opstelt, om goederen en/of diensten te leveren aan de klant.

Deze prestatieverplichtingen dienen individueel zichtbaar te zijn in het contract.

Stap 3: Bepaal de transactie prijs

De transactieprijs is de vergoeding die de onderneming verwacht te ontvangen in ruil voor het leveren van beloofde goederen en/of diensten. Een transactieprijs kan vast of (deels) variabel zijn.

De transactieprijs dient ook aangepast te worden voor de effecten van de tijdswaarde van geld als in het contract een significant financiering component (betaaltermijn langer dan 180 dagen) is opgenomen. In dat geval moet er dus rekening worden gehouden met een rentetarief.

Stap 4: Wijs de transactieprijs toe aan de prestatieverplichtingen in het contract

De onderneming verdeelt het totaal van de transactieprijs over de verschillende prestatieverplichtingen. Iedere prestatieverplichting dient een eigen transactieprijs te hebben. Indien dit niet standaard is, moet hiervan een schatting worden gemaakt. Soms zit er in de transactieprijs een korting inbegrepen of een variabele vergoeding. In de toelichtingen van het jaarverslag dient te worden opgenomen hoe deze korting is berekend.

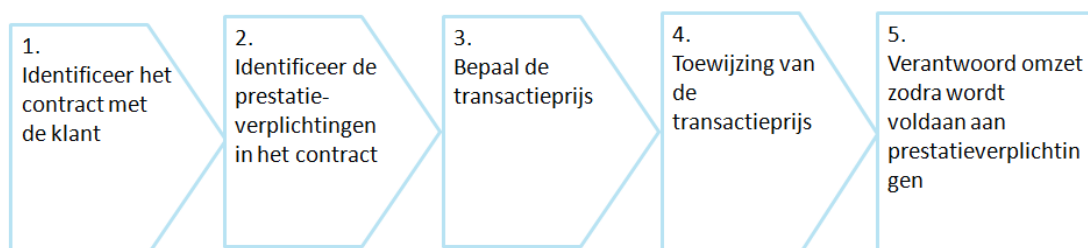
Stap 5: Omzet wordt verantwoord op het moment dat de onderneming voldoet aan de prestatieverplichtingen

Op het moment dat de onderneming voldoet aan de prestatieverplichtingen mag omzet worden verantwoord. Dit gebeurt wanneer de beloofde goederen/diensten worden geleverd aan de klant. De hoeveelheid omzet dat wordt verantwoord is de hoeveelheid die is verdeeld over die prestatieverplichting. Een prestatieverplichting mag worden voldaan op een bepaald punt in de tijd(vaaak zijn dit goederen) of verdeeld over een tijdvlak(vaaak valt dit onder service). Voor prestatieverplichtingen waaraan mag worden voldaan over een bepaalde periode, wordt de omzet verantwoord naar rato van de totale prestatieverplichting.

Kernprincipe:

De hoeveelheid van de verantwoordde omzet bij een onderneming dient de waarde van de geleverde goederen en/of diensten te vertegenwoordigen.

Stappen om het kernprincipe toe te passen:



Figuur 2: Kernprincipe van de IFRS 15 (Deloitte, 2014)

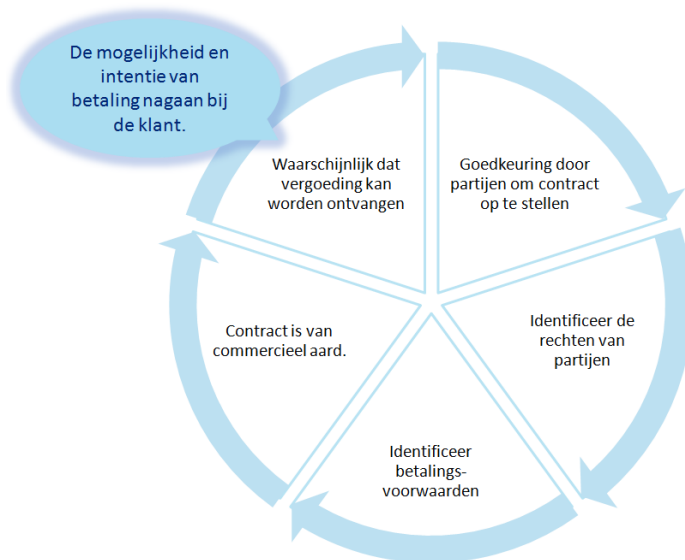
3.2.1 Het contract

De eerste stap in de toepassing van de IFRS 15, is de identificatie van het contract.

Een contract moet voldoen aan alle onderstaande criteria:

- Het moet waarschijnlijk zijn dat vergoeding voor de levering(en) kan worden ontvangen.
- Dit wordt gemeten aan de hand van de financiële (en in mindere mate morele) bereidheid om te voldoen aan de betalingsverplichtingen.
- De betalingsverplichtingen en het recht op goederen/diensten kunnen worden geïdentificeerd.
- Het contract is van commerciële aard.
- Het contract is juist bevonden door beide partijen en is ondertekend.

In figuur 3 wordt de samenstelling en de voorwaarden voor de opstelling van het contract geïllustreerd.



Figuur 3: Identificatie van het contract (Deloitte, 2014)

3.2.2 Prestatieverplichtingen

Op contract niveau zal de onderneming de goederen en/of diensten die hij gaat leveren, vastleggen als prestatieverplichting. Het contract met de klant is echter niet gelimiteerd tot de beloofde prestatieverplichtingen. Er kunnen namelijk op basis van de standaarden die bekend zijn in de industrie, op basis van statuten of specifiek vastgelegde afspraken verwachtingen ontstaan bij de klant. Deze worden volgens de IFRS 15 dan ook juist geacht.

De onderneming zal omzet pas verantwoorden op het moment dat er wordt voldaan aan een prestatieverplichting door de levering van een goed en/of een dienst. Voor elke prestatieverplichting moet worden vastgesteld of de vergoeding ervan dient te worden verantwoord op een bepaald punt

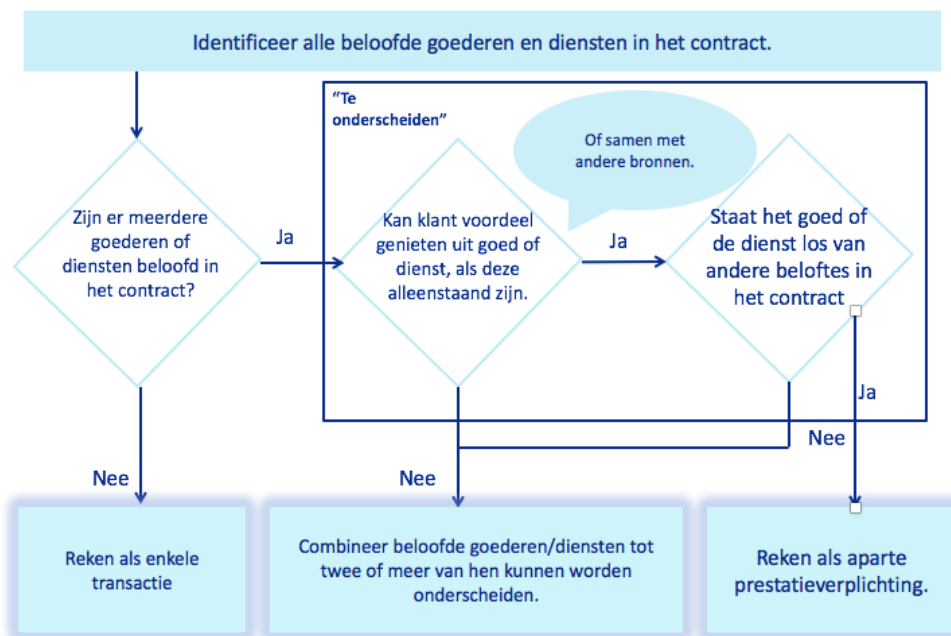
in de tijd of over een langere periode.

Het onderscheid hierin is belangrijk voor de toekenning van de transactieprijs..

In figuur 4 is geïllustreerd wat de relatie is tussen beloofde goederen en diensten in een contract.

Hieruit blijkt dat deze goederen en diensten “te onderscheiden” moeten zijn.

Ter verduidelijking, het toestel dat wordt geleverd bij een telefoonabonnement kan ook worden gebruikt als de service niet wordt geleverd. Het toestel kan zelfs worden gebruikt bij een andere aanbieder van telecommunicatie. Hierdoor is het toestel een te onderscheiden goed, dat mag worden vastgelegd als prestatieverplichting. Hetzelfde geldt voor de te leveren diensten, het simkaartje kan namelijk in een ander toestel worden gestopt dan dat is geleverd zodat er gebruik kan worden gemaakt van het netwerk van deze aanbieder. Ook deze dienst kan dus worden onderscheiden.



Figuur 4: Identificeer prestatieverplichtingen (Deloitte, 2014)

3.2.3 Transactieprijs

Wanneer er wordt voldaan aan een prestatieverplichting mag de onderneming de transactieprijs die is toegewezen aan die prestatieverplichting verantwoord als omzet.

De transactieprijs is de hoeveelheid die de onderneming eist voor het voldoen aan zijn verplichtingen. De transactieprijs kan zowel vast, variabel of een combinatie van deze twee zijn. Het variabele gedeelte kan bestaan uit bijvoorbeeld kortingen, garantie(s), prijs aanpassingen en prestatie bonussen/boetes. Indien er een variabel deel is opgenomen in de transactieprijs dient dit verduidelijkt te worden. Er moet dan vermeld worden hoe de prijs tot stand is gekomen en waarom

er bijvoorbeeld korting wordt gegeven.

Een belangrijk onderdeel van de transactieprijs van het contract is de tijds waarde van geld. Als er vooruitbetalingen zijn opgenomen in het contract moeten deze worden aangepast aan de tijds waarde van geld (rente). Dit wordt gedaan op basis van reële waarde.

Na bepaling van de transactieprijs wordt deze toegewezen over de prestatieverplichtingen die zijn opgenomen in het contract. De toewijzing dient te gebeuren op basis van een “standalone price”, dit is de prijs waarvoor de onderneming het goed of de dienst apart kan verkopen aan een klant. Indien dit niet direct te berekenen is moet deze standalone price worden geschat. Dit kan aan de hand van bijvoorbeeld de kostprijs plus een winstmarge benadering.

3.2.4 Omzetverantwoording

De IFRS 15 schrijft voor hoe de omzetverantwoording dient te gebeuren. Het basisprincipe is dat er pas omzet mag worden verantwoord op het moment dat er is voldaan aan de prestatieverplichting die aan deze omzet is gekoppeld.

Belangrijk is om te weten hoeveel omzet mag worden verantwoord en het tijdstip waarop deze verantwoording mag plaatsvinden.

De hoeveelheid aan omzetverantwoording gebeurt volgens de toewijzing van de transactieprijs over de individuele prestatieverplichtingen. Dit staat dus opgenomen in het contract, dat is opgesteld volgens de IFRS 15.

Op contract niveau moet er voor iedere prestatieverplichting vastgesteld worden of de prestatie wordt geleverd over een periode, of op een bepaald punt in de tijd.

Goederen en diensten zijn activa, zelfs als het maar voor een kort moment is. Er is sprake van voldoen aan de opgestelde prestatieverplichting(en) wanneer de klant dit activum onder controle krijgt. De wijze waarop wordt voldaan aan de prestatieverplichtingen schrijft voort wanneer en hoe de omzet mag worden verantwoord.

Bij prestatieverplichtingen die worden voldaan over een bepaalde periode, wordt de omzet verdeeld over de periode waarin deze prestatieverplichting wordt volbracht. Als de prestatieverplichting op een bepaald tijdstip wordt voldaan moet de omzet die hieraan is gekoppeld ook op dat tijdstip worden verantwoord.

Aan de prestatieverplichting wordt voldaan over een bepaalde periode als:

- De klant tegelijkertijd het activum ontvangt en consumeert terwijl de onderneming het activum aan het leveren is. (Licentie, patent, franchise of technologie)
- De onderneming een activum aan het creëren is, of waarde aan het toevoegen is aan dit activum terwijl het in gebruik is bij de klant. (Onderhoud aan activa of upgrade aan systemen)

- Onderneming creëert/bouwt activum waar hij geen alternatieve gebruikseinden voor heeft als klant besluit de levering van activum niet te accepteren. (Speciaal gebouwde programma's, bouw van een appartement volgens wensen klant, consultancy en audit).

Indien de prestatieverplichting onder één van de bovenstaande categorieën valt, wordt de omzet over de periode van het contract verantwoord. Een uitzondering is bij de laatste categorie. Indien een klant een contract ondertekent en de prestatieverplichting valt onder deze categorie mag tussentijds omzet worden verantwoord voor het werk dat al is gedaan.

Als bijvoorbeeld een klant besluit om de bouw van een speciaal voor hem ontworpen huis te stoppen, mag het bouwbedrijf de omzet verantwoorden tot op dat punt. Immers is dat werk al geleverd en is er (deels) aan de prestatieverplichtingen in het contract voldaan.

Indien niet aan een prestatieverplichting wordt voldaan over een bepaalde periode, moet de gehele omzet op één bepaald punt worden verantwoord. Deze omzet mag echter pas verantwoord worden op het moment dat het beloofde goed of dienst is geleverd.

In figuur 5 wordt het bovenstaande geïllustreerd.



Figuur 5: Tijdstip van omzetverantwoording (Deloitte, 2014)

In het contract worden de leveringsvoorwaarden verwerkt. Op basis van deze voorwaarden wordt beoordeeld wanneer er is voldaan aan de prestatieverplichtingen. Dit is van belang omdat omzet pas wordt verantwoord zodra er is voldaan aan de prestatieverplichting.

Om contracten eenduidig te houden in de presentatie zijn er diverse methoden om te meten of er wordt voldaan aan prestatieverplichtingen:

- Output methode(s): Deze methodes meten de waarde van de levering aan de klant. Bij een onderhoudscontract bijvoorbeeld, kan op het moment dat het onderhoud is uitgevoerd worden gesteld dat er is voldaan aan de prestatieverplichting. Een ander instrument is gebruikstijd. Dan wordt de omzet evenredig verdeeld over de periode waarin de klant gebruik maakt van de dienst.
- Input methode(s): Deze methodes meten de mate waarin is voldaan aan de prestatieverplichtingen door gebruik te maken van bijvoorbeeld verbruikte manuren, gebruikte materialen en gemaakte kosten.

3.3 Licenties

Voor Progress Software is voor de verantwoording van omzet dit onderdeel erg belangrijk.

Voor het gebruik van de producten van Progress worden voornamelijk licenties verstrekt aan klanten.

Bij het verstrekken van licenties moet een onderscheid worden gemaakt in “het recht op toegang” en het “recht op gebruik”. Op basis van dit onderscheid kan worden geconcludeerd of de prestatieverplichting en daarop volgend de omzetverantwoording gebeurt op een bepaald tijdstip of verspreid over een periode.

Het onderscheiden van de licenties in deze categorieën is vrij simpel.

- Het recht op toegang kan worden vergeleken met een huurcontract. Zolang er wordt betaald heeft de klant toegang tot de software. Op het moment dat het contract wordt beëindigd heeft de klant geen toegang meer. Dit is het geval bij het aanbieden van software in “the cloud”, het verstrekken van een abonnementsdienst op software of toegang tot een dienst op basis van prestaties. Omzet wordt in deze categorie verantwoord over een bepaalde periode.
- Bij het recht op gebruik betaalt de klant een bepaald bedrag, of dat in delen is of in één keer maakt voor dit onderscheid niet uit. Met deze betaling krijgt de klant recht op gebruik van een dienst/goed. Omdat het om software gaat, kan als voorbeeld een fysieke kopie van een CD/DVD worden genoemd. Of een eenmalige download van een software programma, zoals het Office pakket van Microsoft. Bij deze software wordt een eenmalige code verstrekt die ervoor zorgt dat de eigenaar van die code de software mag gebruiken. Omzet wordt in deze categorie van licenties in één keer verantwoord op tijdstip van levering.

In figuur 6 is te zien hoe het onderscheid gemaakt dient te worden op licenties. Op basis van dit onderscheid wordt de omzet verantwoord.



Figuur 6: Omzetverantwoording bij licenties (Deloitte, 2014)

3.4 IFRS 15 in de praktijk

Uit onderzoek gedaan door Accountancy Age(2014) blijkt dat PricewaterhouseCoopers, Deloitte, KPMG en Ernst & Young de grootste vier accountantskantoren ter wereld zijn. Zij staan ook bekend als de BIG 4. Accountants van voornamelijk deze kantoren moeten straks binnen Progress controleren of er is voldaan aan de richtlijnen van de IFRS 15.

Om deze redenen is er voor het in kaart brengen van de IFRS 15 gebruik gemaakt van artikelen die zijn gepubliceerd door deze accountantskantoren.

De inhoud en kernprincipe van deze artikelen zijn gelijk aan elkaar, echter is de presentatie ervan verschillend. Voor de figuren gebruikt in het literatuuronderzoek zijn artikelen van Deloitte geraadpleegd. Dit zorgt voor een uniforme weergave van de nieuwe regelgeving. Uit het literatuuronderzoek blijkt dat er een vijfstappenplan moet worden ingevoerd om te voldoen aan de eisen van de IFRS 15.

Deze stappen zijn als volgt:

1. De identificatie van het contract
2. De identificatie van de prestatieverplichtingen in het contract
3. De bepaling van de transactieprijs
4. De verdeling van de transactieprijs over de prestatieverplichtingen
5. De verantwoording van de omzet zodra er wordt voldaan aan de prestatieverplichting(en)

Voor de opdrachtgever is het belangrijk te weten welke processen binnen de organisatie te maken krijgen met de regelgeving van de IFRS 15. In figuur 7 is geschat, welke van bovenstaande stappen, de grootste gevolgen zullen hebben op ondernemingen in verschillende industrieën. Dit zijn schattingen van experts van KPMG.

	Step				
	1	2	3	4	5
Aerospace and defence	✓		✓		✓
Asset managers			✓		
Building and construction			✓		✓
Contract manufacturers					✓
Health care (US)	✓		✓		
Licensors (media, life sciences, franchisors)	✓*	✓			✓
Real estate	✓	✓			✓
Software		✓		✓	✓
Telecommunications (mobile networks, cable)		✓		✓	
* In particular, life sciences.					

Figuur 7: Stappen die de grootste impact zullen hebben, per industrie(KPMG, 2014)

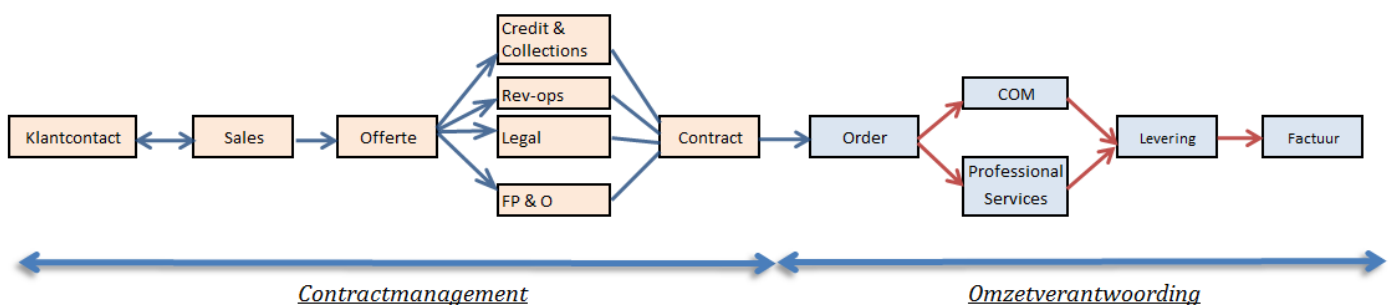
Uit onderzoek van KPMG en Ernst & Young uitgevoerd in 2014 blijkt dat verschillende processen bij Software bedrijven aandacht vragen voor de invoering van IFRS 15. Dit zijn de processen voor het opstellen van de contracten, het proces van verantwoording van omzet, het proces van interne- en externe verslaggeving en tot slot de informatievoorziening binnen de organisaties.

Het doel van dit onderzoek is de opdrachtgever te voorzien van advies met betrekking tot de gevolgen van de invoering van IFRS 15. Hiermee wordt het voor de opdrachtgever duidelijk hoe de bovengenoemde processen zullen worden beïnvloed door de nieuwe regelgeving.

Om aanbevelingen te doen met betrekking tot de gevolgen van de IFRS 15 op Progress Software moet de huidige situatie van bovenstaande processen binnen Progress in kaart worden gebracht.

4. Huidige situatie Progress Software

Dit hoofdstuk staat in het teken van de huidige situatie bij Progress Software. Hierin staan er vier processen centraal. Dit zijn de processen van contractsamenstelling, omzetverantwoording, verslaggeving en informatievoorziening. In figuur 8 is het overzicht te zien van het gehele proces van initieel klantcontact tot en met omzetverantwoording (facturering), binnen Progress Software is dit het primaire proces. De verslaggeving en de informatievoorziening dienen als verlengstuk en ter ondersteuning van het primaire proces. De informatie voor het in kaart brengen van deze processen is afkomstig van meerdere functionarissen binnen de organisatie.



Figuur 8: Contractmanagement en omzetverantwoording binnen Progress Software

4.1 Contractmanagement

Het proces van initieel klantcontact tot een uiteindelijk contract binnen Progress Software wordt weergegeven in deze paragraaf.

Het schetsen van het initieel contact voor het proces van contractmanagement is gedaan met behulp van de expertise van geïnterviewde F. Bode, partner accountmanager: zie bijlage A-4.

Binnen Progress bestaan er twee verschillende soorten sales (verkoop). Deze zijn te onderscheiden in directe en indirecte sales.

Indirecte sales worden gedaan door partners van Progress. Zoals te raadplegen op de partnerpagina van Progress (<https://www.progress.nl/partners/progress-partner-plus>) zijn partners onafhankelijke softwareleveranciers, systeemintegrators en distributeurs. Dit zijn partijen die ofwel de software zelf verwerken tot een eindproduct en het doorverkopen hetzij het product kant- en klaar doorverkopen aan eindgebruikers. Alle sales die via partners verlopen worden gekenmerkt als indirecte sales. Het contractmanagement bij indirecte sales worden gedaan door de partners. Progress onderhoudt dus

alleen contracten met de partners, niet met de eindgebruikers.

Progress erg veel waarde aan directe sales, het volume is kleiner maar de bedragen liggen erg hoog ten opzichte van indirecte sales. Om bovengenoemde redenen ligt de focus voor dit onderzoek op directe sales.

Er wordt gesproken over directe sales als Progress Software zijn producten zelf levert aan de eindgebruikers. Om dit te bewerkstelligen zijn er in verschillende landen (pre-) saleskantoren opgericht. Pre-sales medewerkers zijn onophoudelijk bezig met het verwerven van leads. Leads zijn potentiële salesmogelijkheden. Een bedrijf of overheidsinstantie waarbij de potentie bestaat dat hij/zij een product en/of dienst van Progress Software zal afnemen kan worden geclassificeerd als een lead. De salesmedewerkers in de uiteenlopende landen nemen contact op met (potentiële) klanten om hieruit te proberen een daadwerkelijke verkoop te realiseren.

Na goedkeuring van de klant stelt de afdeling sales op basis van de verzamelde gegevens en wensen van de klant een offerte op. De offerte of (potentiële) deal moet worden gekeurd door een aantal afdelingen binnen Progress Software. Dit zijn de afdelingen revenue operations(rev-ops), legal, financial planning and operations(FP&O) en de afdeling credit & collections. Binnen dit proces worden deze afdelingen de EMEA deal desk genoemd. Een groot gedeelte van alle deals moeten worden gekeurd door de EMEA Deal desk.

Deze afdelingen hebben uiteenlopende eisen met betrekking tot desbetreffende order.

Uit een interview met de heer E. Tanis, de manager van credit & collections: zie Bijlage A-1, wordt duidelijk dat de afdeling credit & collections de kredietwaardigheid van de klant beoordeelt.

De kredietwaardigheid is de mate van financiële (en in mindere mate morele) betrouwbaarheid betreffende de nakoming van de op de kredietnemer rustende aflossingsverplichtingen (www.encyclo.nl/kredietwaardigheid).

Indien er voldoende gegevens beschikbaar zijn over de financiële situatie van de klant kan deze beoordeling worden gedaan door Progress zelf. Indien niet mogelijk, wordt de beoordeling uitbesteed aan externen. De klant krijgt naar aanleiding van zijn kredietwaardigheid een kredietlimiet opgelegd. Bij het plaatsen van (toekomstige) bestellingen moet de klant rekening houden met deze kredietlimiet. Het totaalbedrag van de bestelling mag niet hoger uitvallen dan het (resterende) kredietlimiet. Ten slotte wordt er een betaaltermijn toegewezen aan deze deal.

Voor het proces van contractmanagement is het gedeelte van credit & collections hiermee voldaan. In dit proces zijn de beschreven afdelingen tegelijkertijd bezig met het bewerken en keuren van de offerte. Door dit proces te voltooien, kan hier een contract uit voortvloeien.

De afdeling revenue operations focust zich op de omzetverantwoording uit deze contracten.

Uit een interview met J. Westerholt, manager revenue operations: zie bijlage A-3, wordt duidelijk

dat iedere 'deal' met een bedrag hoger dan 100.000 USD moet worden gekeurd door de EMEA deal desk. De medewerkers van revenue operations hebben in dit keuringsproces de taak om de deals zodanig te structureren dat deze zo aantrekkelijk mogelijk wordt voor Progress Software. Praktisch houdt dit in dat de structurering zodanig moet verlopen dat er zo veel mogelijk omzet kan worden verantwoord. Daarnaast is het van belang dat de omzetverantwoording zo snel mogelijk moet kunnen plaatsvinden. Dit alles gebeurt volgens richtlijnen die zijn opgesteld door revenue operations, de totstandkoming van deze richtlijnen komen aan bod in de volgende paragraaf. Rev-ops controleert dus ook of het concept voldoet aan alle eisen van deze richtlijnen.

De afdeling verantwoordelijk voor de correcte juridische invulling van de contracten is de afdeling Legal. Er is gesproken met mevrouw D. Winckels, senior legal: zie bijlage A-2, voor de nodige informatie voor de schets van de taken van de afdeling legal binnen dit proces.

Ten eerste zijn de offertes die worden gebruikt voor het structureren van de deals gebaseerd op sjablonen geleverd door de afdeling legal aan de sales afdeling.

Hierdoor is de afdeling legal al vanaf het begin van het proces betrokken bij de totstandkoming van de contracten. Deze sjablonen bevatten de basis voor een geschikt contract met de klant.

Sales baseert zijn offertes op deze sjablonen of vult deze sjablonen in.

Vervolgens wordt deze offerte ontvangen op de afdeling legal. Samen met de andere EMEA deal desk afdelingen wordt deze dan gekeurd en gecontroleerd. Legal controleert dit document op juridische punten. Immers mogen er naar aanleiding van dit document dat de basis is voor het uiteindelijke contract, geen juridische disputen ontstaan. Zodra de deal is gekeurd door zowel credit & collections, revenue operations en legal verandert legal deze deal van concept naar een eindversie. Deze eindversie is het uiteindelijke contract. Legal legt deze versie dan neer bij L. Steendijk. Dit is de manager van Financial planning and operations.

Dhr. Steendijk is beschikkingsbevoegd en tekent bij goedkeuring het uiteindelijke contract.

Zijn afdeling, financial planning and operations maakt op basis van dit contract een financiële forecast en stelt een budget op. De financiële forecast is een weergave van de verwachte kasstromen, deze verwachting is gebaseerd op de afspraken die zijn gemaakt in het contract.

Na ondertekening kan het uiteindelijke contract worden opgestuurd naar de klant. In de praktijk kunnen er dan twee dingen gebeuren. De klant gaat ofwel akkoord en ondertekend het contract direct of de klant gaat niet akkoord en ondertekend het contract niet. Op basis van de klacht van de klant moet het contract worden bijgewerkt.

Het contract gaat dan terug het aanpassing- en keuringsproces in vooraleer deze wordt verstuurd naar de klant. Als uiteindelijk de klant akkoord gaat, het contract heeft ondertekend en heeft

teruggestuurd wordt deze weer gecontroleerd door de afdeling legal. Er bestaat namelijk een risico dat er wijzigingen zijn doorgevoerd door de klant. Zodra er een uiteindelijk contract kan worden geïdentificeerd dat is ondertekend door beide partijen kan er een order worden geplaatst. Het verloop van deze order en de uiteindelijke omzet die hieruit voortvloeit, komt ter sprake in de volgende paragraaf van dit hoofdstuk.

4.2 Omzetverantwoording

De fase van omzetverantwoording vangt aan op het moment dat er sprake is van een ondertekend contract. In dit contract belooft Progress goederen en/of diensten te leveren en belooft de klant te betalen voor deze levering. Binnen de organisatie van Progress wordt door sales de deal omgezet in een order. Deze order wordt dan behandeld door de afdeling customer order management(COM) en de afdeling professional services. De levering van de software wordt gedaan door de afdeling COM. Indien er is overeengekomen dat bij de levering van de software ook een dienst wordt geleverd, in de vorm van training hetzij implementatie, wordt dit uitgevoerd door de afdeling professional services.

Volgens de heer T. Roeling, senior order management: zie Bijlage A-6, stellen de medewerkers van afdeling COM een pakket samen voor de klant aan de hand van de ingediende order. Ten eerste wordt de order gecontroleerd op klantgegevens en producten. Het is van uitermate belang dat zowel de gegevens van de klant als de gegevens van de order juist zijn. Voorbeelden van klantgegevens zijn naam en adresgegevens. De ordergegevens bevatten gegevens over de software, zoals het juiste versienummer van de software. Zodra alle gegevens zijn gecontroleerd kan de order worden uitgevoerd. Progress levert geen fysieke kopieën van de software, de levering verloopt digitaal. COM stelt een 'pakket' samen waarin de algemene gebruiksvoorwaarden(EULA) samen met een licentiecode worden opgestuurd naar de klant. De klant hoort bij ontvangst de gebruiksvoorwaarden te lezen. Vervolgens gaat de klant naar een internetportaal om zijn licentiecode in te voeren en het bijhorende product te downloaden. Van de klant wordt verwacht dat hij/zij akkoord is gegaan met de licentievoorwaarden voordat de licentiecode wordt gebruikt. Op het moment dat de licentiecode wordt aangemaakt en opgestuurd, stelt de afdeling financiën een factuur op en stuurt deze op naar de klant. De klant wordt vervolgens aangemaakt als debiteur voor de organisatie. Hiermee begint de omzetverantwoording. De verantwoording van de omzet is afhankelijk van het type product/dienst dat wordt geleverd.

De voorwaarden voor de verantwoording van de omzet zijn als volgt:

Softwarelicentie – omzetverantwoording vindt plaats op het moment van levering

Dit zijn traditionele softwareleveringen. Klant krijgt een licentiecode opgestuurd en download deze van de server.

Softwarelicentie in de cloud – omzetverantwoording synchroon aan het gebruikscontract

Dit zijn leveringen in de vorm van service. De term die hiervoor wordt gebruikt is software as a service(SAAS). Klant betaalt periodiek een bedrag(abonnement) voor het recht op toegang van de software. Verantwoording van de omzet gebeurt synchroon aan dit abonnement.

Maintenance(onderhoud) en Support(ondersteuning) – omzetverantwoording synchroon aan het contract.

Het recht op toekomstige updates en probleemoplossingen en het recht om gebruik te maken van de (technische)telefonische klantendienst. Contracten hebben een looptijd en de verantwoording van de omzet verloopt gelijkmatig over deze looptijd.

Professional Services – omzetverantwoording op basis van geleverde diensten(uurtarief).

Consultancy door experts op het gebied van informatietechnologie. Voorbeelden zijn trainingen, (hulp bij) implementatie en kwaliteitsaudits. Omzetverantwoording op basis van ondertekende werkoverzichten(timesheets).

4.3 Verslaggeving

De verslaggeving binnen Progress Software wordt gedaan door de general ledger(GL) accountants. Net zoals bij diverse processen binnen de organisatie is een GL accountant verantwoordelijk voor een aantal entiteiten, deze worden gegroepeerd per land.

De reden hiervoor is dat er andere regels zijn op het gebied van verslaggeving voor deze landen.

Er moet rekening worden gehouden met regels betreffende de belastingen, accountantsrichtlijnen en bijvoorbeeld verschillen in afschrijvingen.

De informatie voor het in kaart brengen van dit proces is afkomstig uit een interview met de supervisor van de GL accountants, de heer M. Trapman: zie Bijlage A-7.

De entiteiten binnen Progress worden gegroepeerd op non-audit en audit entiteiten.

Er zijn elf audit entiteiten en zeven non-audit entiteiten.

Non-audit entiteiten hebben geen controleverplichting. Dit betekent dat de jaarrekeningen van deze entiteiten geen goedkeuring nodig hebben van een accountantskantoor.

De audit entiteiten hebben wel een controleverplichting. Hierdoor zijn er per boekjaar drie momenten waarop de accountants van één van de grote kantoren langskomen om een audit uit te

voeren. Tijdens deze audits controleren zij een deel van de administratie bij Progress Software. Om uiteindelijk een goedgekeurd jaarverslag met accountantsverklaring te krijgen dienen deze audits goed te verlopen. Jaarverslagen die niet zijn goedgekeurd mogen namelijk (nog) niet worden gedeponereerd. Bij een bedrijf als Progress Software wordt er door stakeholders geëist dat jaarverslagen op tijd gekeurd en gedeponereerd worden.

Het verslaggeving proces van Progress Software is om deze redenen erg aangepast op de controles van de accountantskantoren. Voor de verslaggeving wordt er gebruik gemaakt van OpenAccounts. Dit is het administratiesysteem waarin alle interne boekingen worden gedaan.

In paragraaf 3.4 is te lezen hoe de informatievoorziening voor de processen binnen Progress Software verlopen. OpenAccounts wordt gebruikt om (interne) jaarcijfers uit te draaien als basis voor de jaarverslagen. Er worden aanpassingen gedaan op deze interne cijfers, zodat de aansluiting met het vermogen correct verloopt en de juiste rekeningen worden gebruikt.

Het overzicht dat ontstaat na de eerste aanpassingen is de trail of de brugstaat(saldibalans). Dit is een Excel sheet waarin de interne cijfers, correcties voorgaande jaren en correcties van het huidige jaar in worden verwerkt tot jaarrekeningcijfers. Voor een aantal entiteiten wordt de jaarrekening opgesteld door een accountantskantoor. Om dit te bereiken wordt de informatie uit de brugstaat aangeleverd door Progress Software. Binnen de grote entiteiten worden de jaarverslagen opgesteld door het GL – accountants team.

De opstelling gebeurt in een Microsoft Word document. In principe worden dan cijfers van het voorgaande jaar gekopieerd en erin geplakt, omdat er vergelijkende cijfers nodig zijn.

De huidige jaarrekening cijfers, afkomstig uit de brugstaat worden als vergelijkende cijfers naast de jaarrekening van het voorgaande jaar geplaatst.

Hierna worden een aantal specificaties bijgewerkt, zoals het verloop van het werknemersaantal, het verloop van de voorzieningen of een uitsplitsing van de salariskosten.

Synchroon aan het opstellen van het jaarverslag loopt de belastingaangifte en de berekening hiervan. Progress stuurt dan een concept van de jaarrekening en de brugstaat op naar één van de accountantskantoren waarmee wordt samengewerkt. Na onderlinge communicatie om vragen vanuit dit accountantskantoor te beantwoorden wordt de belasting berekend. Dit berekende bedrag moet in beginsel gelijk zijn aan het bedrag in de jaarrekening. Vaak betekent dit dat er op basis van deze vergelijking nog een correctie moet worden doorgevoerd in de jaarrekening voor het belastingbedrag. Na het doorvoeren van deze correcties in de jaarrekening kan het concept jaarverslag worden opgestuurd naar een ander accountantskantoor. Deze wordt dan opnieuw beoordeeld en er worden weer verbeteringen doorgevoerd.

Uiteindelijk volgt er na het doorvoeren van alle verbeteringen een finale jaarrekening dat wordt

gekeurd door een onafhankelijk accountantskantoor. Bij goedkeuring wordt er een accountantsverklaring ontvangen waarna het complete jaarverslag kan worden gedeponeerd en worden gedeeld met stakeholders. Een illustratie van het resultaat van dit proces is te vinden in bijlage B(Jaarrekening Progress Software Europa).

4.4 Informatievoorziening

Als er één proces bestaat binnen Progress Software wat wordt gezien als het primaire hetzij het belangrijkste proces is dat het quote to cash proces. Dit proces beslaat alle afdelingen en functionarissen van initieel klantcontact tot en met het verantwoorden van omzet en het verwerken van de liquide middelen gekoppeld aan de transacties. Zoals te lezen in de paragraaf hiervoor is het proces van verslaggeving een verlengstuk dan wel een resultaat van het quote to cash proces.

Om al deze processen goed te laten verlopen moeten functionarissen die zich in deze processen bevinden, toegang hebben tot de benodigde informatie uit systemen en moeten zij deze informatie kunnen uitwisselen tussen collega's en andere afdelingen. Om deze behoeftes te bevredigen dient de informatievoorziening van Progress Software in orde te zijn. De heer E. Scheffer, business system analyst binnen Progress Software is de persoon die deels zorg draagt voor de juiste werking van de systemen en programma's voor de informatievoorziening binnen Progress Software. Informatie voor de werking en het doel van deze informatiesystemen is verkregen door middel van een diepte-interview met de heer Scheffer: zie Bijlage A-8.

In figuur 8 is het quote to cash proces gevisualiseerd. In het sales gedeelte van dit proces wordt gebruikt gemaakt van Salesforce. Salesforce is een customer relationship management(CRM) portaal waarin potentiële klanten worden vastgelegd. Alle benodigde gegevens met betrekking tot de klant worden bijgehouden. Daarnaast staan er notities in van onderlinge communicatie met de klant. Aan iedere klant wordt een niveau toegekend. Dit niveau geeft aan in welke stadium de onderhandelingen verkeren. Een salesmanager kan dus direct een klant opzoeken en inzien wat de status is van de deal. Op het moment dat de sale/deal rond is en er een uiteindelijk contract wordt opgemaakt tussen Progress en de klant wordt de klant overgezet naar een ander belangrijk systeem.

Dit systeem is QAD enterprise edition. QAD is een volwaardig informatiesysteem met de focus op zakelijk management software. Dit wordt ook wel een enterprise resource planning (ERP) – systeem genoemd. Binnen Progress wordt QAD gebruikt voor het opstellen en verwerken van offertes, orders en facturen.

Voor het uitvoeren van orders en het factureren hiervan wordt QAD dus gebruikt. Daarnaast is het een programma die een integratie bevat voor het administratieve systeem dat wordt gebruikt binnen Progress Software.

Dit systeem is OpenAccounts. OpenAccounts wordt gebruikt voor de verslaggeving en de boekhouding van de gehele organisatie. Met uitzondering van de entiteit in Brazilië maken alle entiteiten van de Progress Software corporatie gebruik van OpenAccounts. Mogelijkheden binnen OpenAccounts zijn bijvoorbeeld het inboeken van facturen, het boeken van journalen, het inboeken van bankmutaties, het uitdraaien van (concept)jaarrekeningen en het opstellen van rapportages.

Een ander systeem van informatievoorziening binnen Progress is SAP enterprise performance management(EPM). SAP EPM wordt gebruikt voor de verslaggeving van Progress Software en wordt gebruikt voor de consolidatie van alle jaarrekeningen van de dochterondernemingen met de jaarrekening van Progress Software Corporation(PSC).

Dit wordt bereikt door alle intercompany rekeningen tegen elkaar weg te strepen en dezelfde rekeningnummers te gebruiken waardoor de consolidatie kan plaatsvinden.

Tot slot wordt er gebruik gemaakt van Tableau. Tableau is een programma om gegevens en data te visualiseren. Er kunnen uitgebreide figuren en grafieken worden gegenereerd die eenvoudig kunnen worden geanalyseerd.

Aanpassingen

Om al deze systemen werkend en actueel te houden moeten er regelmatig aanpassingen worden gedaan. Deze projecten worden vaak (be-)geleid door de heer E. Scheffer.

Er worden dan vaak aanpassingen gedaan in de instellingen van de systemen om proberen te komen tot het gewenste resultaat. Deze aanpassingen worden eerst getest in een kwaliteitstest omgeving.

Er wordt dan geprobeerd alle initiële fouten eruit te krijgen zodat de aanpassingen kunnen worden ingevoerd in een live werk omgeving.

5. Onderzoeksresultaten

In deze fase van het onderzoek is bekend wat de huidige situatie en werkwijze is binnen Progress Software. De werkwijze kan hierdoor worden getoetst aan de regelgeving van IFRS 15.

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten gebruikt om antwoord te krijgen op de vastgestelde onderzoeksvragen.

5.1 Omzet uit contracten

Op dit moment wordt door Progress Software twee standaarden voor de verantwoording van omzet gebruikt. De gebruikte standaarden zijn overeenstemmend met de US-GAAP. Deze standaarden zijn: software revenue recognition(ASC 985-605) en services revenue recognition (ASC 605-10).

Zoals de naam van de standaarden doet vermoeden bevatten deze regels voor de verantwoording van omzet van software en van diensten.

Software revenue recognition (ASC985-605)

De producten van Progress vallen grotendeels onder de regelgeving van deze standaard. De software revenue recognition bevat regels voor de verantwoording van omzet van software licenties waarbij de klant in bezit komt van het product. De overdracht van het bezit is een punt van betekenis voor de aard van omzetverantwoording.

De overeenkomsten tussen Progress en zijn klanten waar software wordt geleverd dat wordt gekenmerkt door de overdracht van bezit bevatten vaak meerdere elementen. Deze elementen zijn software licenties, onderhoud en overige dienstverlening.

Bij dit soort overeenkomsten moet de vergoeding worden toegewezen aan de verschillende elementen binnen de overeenkomst. Dit gebeurt op basis van de vendor-specific objective evidence of fair value(VSOE). De VSOE is de prijs waarvoor een product/dienst wordt verkocht als deze alleenstaand is(dus niet in combinatie met andere producten/diensten). Als de VSOE bestaat voor nog niet geleverde elementen(bij Progress maintenance en professional services), mag het bedrag samen met de geleverde elementen(software) worden verantwoord op het moment van het leveren van de software. Bestaat de VSOE niet voor de nog niet geleverde elementen(onderhoud/service/support), moet de omzet worden verantwoord over de periode van de levering (Deloitte, 2011). Bij een onderhoudscontract(Maintenance&support) van een jaar wordt de omzet dus verantwoord over een periode van twaalf maanden. Bij professional services wordt het verantwoord op het moment van levering. Dit wordt gemeten door ondertekende tijdsheets.

Services revenue recognition (ASC 605-10)

Software kan ook aangeboden worden in de vorm van dienstverlening.

De term die hiervoor wordt gebruikt is software as a service(SAAS).

Bij SAAS wordt de licentie niet overgedragen op de klant maar wordt deze aangeboden als onderdeel van een abonnement. Zolang de klant betaalt heeft de klant toegang tot de software.

Dit kan worden vergeleken met een abonnement op Netflix, Spotify of zelfs een abonnement op de sportschool. (IFRS Foundation, 2014)

Volgens de heer L. Steendijk: zie Bijlage A-5, wordt er op strategisch niveau gestuurd op SAAS.

Met SAAS wordt een ander doelgroep aangesproken. Voor SAAS zijn er geen grote initiële investeringen nodig en kan data worden opgeslagen in de cloud. Hierdoor zijn dure datacenters vaak overbodig. Als gevolg hiervan kunnen klanten worden verworven die voorheen niet de capaciteit hadden om software af te nemen bij Progress Software. De omzetverantwoording van SAAS verloopt gelijkmatig over de duur van het contract.

IFRS 15

De IFRS 15 kent een vijfstappenplan voor de omzetverantwoording, de eerste vier fasen hiervan gaan over de opstelling van het contract.

Volgens dit vijfstappenplan moeten alle leveringsbeloftes die Progress maakt aan zijn klanten worden vastgelegd als individuele prestatieverplichtingen.

De bepaalde transactieprijis van het contract moet dan worden verdeeld over deze prestatieverplichtingen. Deze verdeling gebeurt op basis van individuele waarden. Ten slotte mag de omzet, gekoppeld aan deze prestatieverplichtingen worden verantwoord op het moment dat er wordt voldaan aan deze prestatieverplichting.

Gevolgen

De IFRS 15 heeft direct betrekking op het contractmanagement binnen de organisatie van Progress Software. Het sluiten van een deal met de klant is de start van een lange fase van contractsamenstelling binnen Progress. Veel afdelingen en functionarissen werken over en weer om de overeenkomsten zorgvuldig samen te stellen. Afhankelijk van de order kan dit leiden tot meerdere overeenkomsten.

Het komt dus wel eens voor dat er meerdere contracten bestaan, die betrekking hebben op één deal met één klant. In de ene overeenkomst is dan onder andere de softwarelicentie verwerkt en in de andere overeenkomst de dienstverlening/professional service. Als dit het geval is moet volgens IFRS 15 meerdere contracten met dezelfde klant worden samengevoegd tot een enkel contract. Het combineren van meerdere contracten tot een enkele is verplicht zodra er sprake is van één(of meerdere) van de volgende punten(Ernst & Young 2014):

- De samengestelde contracten hebben betrekking op een enkele transactie.
- De transactieprijs van één contract is afhankelijk van de prijs of prestatie van een ander contract(binnen het pakket)
- De software of diensten van meerdere contracten kunnen worden getypeerd als enkele prestatieverplichting. Een prestatieverplichting kan namelijk niet worden verspreid over meerdere contracten.

Het contract moet voldoen aan stap 2 van de IFRS 15. Alle software en diensten die Progress belooft te leveren moeten worden geregistreerd als individuele prestatieverplichtingen in het contract. Bij dezen is het belangrijk dat de transactieprijs van het contract wordt toegewezen aan deze prestatieverplichtingen. In de huidige situatie bestaat er een maintenance & support(onderhoud & ondersteuning) gedeelte in het contract. Dit wordt geleverd als aanvulling op een softwarelicentie. Maintenance & Support wordt in de huidige situatie geregistreerd als één onderdeel. Aan dit onderdeel wordt een prijs gekoppeld. De verantwoording van de omzet van deze prijs wordt verdeeld over de looptijd van het contract. De reden voor deze vorm van omzetverantwoording is dat er geen sprake is van een VSOE op onderhoud en ondersteuning. Maintenance & Support kunnen namelijk niet individueel worden geleverd zonder dat er sprake is van een licentielevering. Volgens de gewenste situatie, dus een omzetverantwoording volgens de regels van de IFRS 15, moeten maintenance & support worden uitgesplitst. Maintenance(onderhoud) is namelijk het recht op toekomstige software updates en support(ondersteuning) geeft het recht op toegang tot de technische helpdesk van Progress Software. Dit zijn twee verschillende vormen van levering. Deze leveringen moeten worden gespecificeerd als prestatieverplichtingen. De transactieprijs moet worden toegewezen aan deze individuele prestatieverplichtingen. Hierdoor ontstaat een duidelijk verschil tussen onderhoud en ondersteuning binnen het contract.

Bovenstaande betekent voor Progress Software dat er een onderzoek moet worden gedaan naar de huidige verkoopcontracten met klanten. Alle contracten moeten dan worden geanalyseerd. Als er meerdere overeenkomsten zijn die betrekking hebben op één transactie, moeten deze worden gecombineerd tot een enkel contract. Daarnaast moeten al deze contracten de juiste prestatieverplichtingen bevatten met daaraan de gekoppelde transactieprijzen.

In de huidige situatie van omzetverantwoording wordt er gebruik gemaakt van de vendor-specific objective evidence of fair value (VSOE). De VSOE is de prijs waarvoor een product/dienst wordt verkocht als deze alleenstaand kan worden geleverd. Indien het product niet alleenstaand kan worden geleverd, is er geen sprake van een VSOE.

Als de VSOE niet bestaat voor nog niet geleverde elementen, moet de omzetverantwoording over de looptijd van het contract worden genomen. Gekeken naar het bovenstaande kiest Progress in de huidige situatie voor een relatief voorzichtige methode voor de verantwoording van de omzet.

In de situatie volgens de regelgeving van de IFRS 15 vervalt de VSOE voor software overeenkomsten in zijn geheel. Volgens de IFRS 15 wordt omzet zodanig verantwoord dat het de mate van vervulling van prestatieverplichtingen vertegenwoordigt. Als deze methode wordt toegepast op maintenance en respectievelijk support mag de omzet verdeeld over de periode van levering worden verantwoord. Op dezelfde manier als dat nu het geval is. De levering van maintenance en support wordt namelijk consistent gedaan over de contractperiode. Ook op de levering van licenties verandert er voor de verantwoording van omzet niks, deze worden namelijk in zijn volledigheid geleverd op een bepaald punt in de tijd. Hierdoor mag de omzet volgens de IFRS 15 direct worden verantwoord op het moment van levering. Op de verantwoording van omzet binnen Progress Software zal de IFRS 15 geen directe gevolgen hebben, de gevolgen zullen echter merkbaar zijn in de documentatie. De methode van omzetverantwoording moet namelijk duidelijk worden uitgelegd in de toelichtingen van de jaarrekeningen.

In deze toelichtingen moet er ook rekening worden gehouden met contract kosten. Contract kosten zijn kosten die direct verband hebben met het binnenhalen van het contract of het volbrengen van een contract. Voorbeelden hiervan zijn eventuele beloningen die worden uitgedeeld aan externen. Indien deze kosten worden gemaakt moeten deze worden geactiveerd als kosten op de balans.

De IFRS 15 brengt relatief veel aanpassingen met zich mee voor het proces van contractmanagement en de documentatie van de omzetverantwoording. Met betrekking tot deze aanpassingen moeten er toelichtingen worden geplaatst in de jaarverslagen. Dit is onderdeel van de verslaggeving. De afdeling Finance is hier verantwoordelijk voor.

5.2 Toelichtingen jaarrekeningen

Het proces van verslaggeving leidt tot jaarverslagen. Deze verslagen geven aandeelhouders, (potentiële) investeerders en andere stakeholders een kijk in de financiële resultaten van Progress Software. De IFRS en de US GAAP zijn de richtlijnen voor deze jaarverslagen. Jaarverslagen moeten voldoen aan de richtlijnen van de IFRS of de US GAAP om een goedkeuring van een accountant te krijgen. Een jaarverslag mag pas worden gepubliceerd op het moment dat deze goedkeuring is bemachtigd. De stakeholders van Progress verwachten een tijdige publicatie van het jaarverslag. Vertraging kan namelijk een symptoom zijn van disorde in interne processen (PricewaterhouseCoopers, 2014).

In de huidige situatie wordt er voor de verslaggeving relatief veel gebruik gemaakt van diensten van accountants. Volgens M. Trapman, zie: bijlage A-7, zijn er gemiddeld drie verschillende auditmomenten per jaar. Accountants blijven ongeveer een week lang auditeren.

Tijdens een audit stellen de accountants verschillende vragen. Ze vragen bijvoorbeeld om documenten of naar gedocumenteerde beslissingen. Het aanvullen van jaarverslagen met duidelijke toelichtingen en het opzetten van informatiesystemen zal leiden tot minder lange audits.

Dit bespaart de organisatie auditkosten, welke volgens dhr. Trapman kunnen oplopen tot in de tienduizenden euro's.

De toelichtingen die Progress Software moet toevoegen volgens de richtlijnen van de IFRS 15 worden onderverdeeld in drie categorieën. Dit zijn:

- Toelichtingen over contracten met klanten en de omzetverantwoording
- Toelichtingen over beslissingen en schattingen
- Overige toelichtingen

In de eerste categorie moeten er toelichtingen worden bijgevoegd aangaande de contracten met klanten. Gezien het feit dat er aanpassingen moeten worden gedaan in de contracten moeten deze worden gedocumenteerd in de jaarverslagen.

Informatie betreffende de prestatieverplichtingen is hierin van groot belang. Er moet duidelijk worden vastgelegd welke prestatieverplichtingen worden gebruikt in de contracten. Waaruit deze prestatieverplichtingen bestaan en wat deze inhouden. Daarnaast moet glashelder zijn op welke manier het voldaan aan een prestatieverplichting wordt gemeten.

Er mag pas omzet worden verantwoord zodra er is voldaan aan de prestatieverplichting, hierdoor is deze meting erg van belang. Aan een prestatieverplichting wordt voldaan zodra de controle van de software/dienst wordt overgedragen aan de klant. Bij Progress wordt er voldaan aan de prestatieverplichting van levering van OpenEDGE zodra de licentie wordt uitgeleverd door COM.

De prestatieverplichtingen aangaande het verlenen van (technische) ondersteuning en het leveren van onderhoud worden bevredigd over de looptijd van het contract, dit betekent dat de verantwoording van de transactieprijs gekoppeld aan deze prestatieverplichtingen gelijkmatig wordt verdeeld over deze looptijd.

Prestatieverplichtingen die betrekking hebben op de levering van software in de cloud worden voldaan over de looptijd van het gebruikscontract, ook hier geldt dat de gekoppelde transactieprijs moet worden verdeeld over de looptijd.

Professional services zijn iets gecompliceerder, dit komt omdat er meerdere manieren zijn om het voldoen aan de prestatieverplichting te meten. De prestatieverplichtingen van klanttrainingen of installaties worden gerealiseerd zodra de training is geleverd, dus de omzet wordt op dat moment in zijn geheel verantwoord. Een bijwerking aan de systemen, wordt volbracht over de looptijd van het project en dus wordt de omzetverantwoording gelijkmatig gedaan over deze looptijd.

Doordat het thema van prestatieverplichtingen vrij complex is en het leidend is voor de wijze van omzetverantwoording moeten de toelichtingen in de jaarrekeningen hier meer duidelijkheid over geven. In de toekomst zal blijken hoe accountants hiermee om zullen gaan.

In de volgende categorie zijn toelichtingen over beslissingen en schattingen te vinden. Het gaat hier in het bijzonder om de beslissingen over de hoogte van de transactieprijs en de toewijzing hiervan over de prestatieverplichtingen. De toelichtingen in deze categorie moeten verduidelijken welke allocatiemethode is gebruikt voor de toewijzing van de transactieprijs.

Informatie over de totstandkoming van de prijzen moet worden gegeven, er zijn hier geen uitzonderingen op commercieel gevoelige informatie.

In de laatste categorie worden de overige toelichtingen geplaatst. Hier moet informatie in staan met betrekking tot beslissingen over het beleid, dit zijn bijvoorbeeld keuzes voor transitie methodes. Het is ook noodzakelijk dat er een toelichting komt op geactiveerde contract kosten.

Mocht er in de contracten sprake zijn van financieringen oftewel het vooraf leveren van producten met buitengewone betaaltermijnen (langer als 180 dagen) dienen hier toelichtingen over worden bijgevoegd. Er moet dus rekening worden gehouden met rentepercentages en de tijdswaarde van geld.

5.3 Informatie uit systemen

Voor de werking van de processen binnen Progress Software worden verschillende systemen gebruikt. Deze systemen dienen onder andere voor het aanvragen, invoeren, opslaan, verwerken en leveren van informatie. Deze informatie is nodig voor de probleemloze werking van de diverse processen binnen de organisatie. Bij het kijken naar de resultaten van dit onderzoek kan worden gesteld dat er meer informatie nodig is voor de toelichtingen, de contracten en de omzetverantwoording.

Beslissingen die worden genomen en aanpassingen die worden gedaan met betrekking tot deze processen moeten worden vastgelegd.

Om een optimale vastlegging te bereiken zullen er processen moeten worden ontwikkeld voor de registratie van managementbeslissingen en veranderingen in bijvoorbeeld contracten.

De kans is groot dat systemen moeten worden aangepast om de benodigde data vast te leggen.

Door het ontwikkelen van processen met betrekking tot veranderingen en de informatiesystemen hierop aan te passen wordt er een informatiebron gecreëerd. Deze bron van informatie is handig wanneer er audits worden uitgevoerd door accountants. Zo kan opgevraagde informatie over beslissingen direct worden opgevraagd.

Daarnaast bestaat er een grote kans dat audit accountants veel aandacht zullen besteden aan de eisen van de IFRS 15, omdat dit ook voor hen een nieuwe regelgeving is. Wanneer er audits worden uitgevoerd bij Progress Software en er wordt om informatie gevraagd, kunnen functionarissen deze informatie direct leveren.

Het opzetten van een proces voor deze veranderingen en het aanpassen van systemen kan behulpzaam zijn in de toekomst. De richtlijnen in het bedrijfsleven veranderen voortdurend.

Als de organisatie continu deze veranderingen in de gaten houdt en zijn processen en systemen hierop aanpast, zal de invoering van deze nieuwe regels eenvoudiger verlopen dan nu het geval is.

5.4 Implementatie

KPMG beschreef in 2014 dat de nieuwe richtlijn effectief wordt per 1 januari 2017. Eerdere transitie is alleen toegestaan onder bedrijven die IFRS toepassen op hun geconsolideerde jaarrekening.

Progress Software publiceert zijn geconsolideerde jaarrekening in de Verenigde Staten van Amerika onder de regelgeving van de US-GAAP. Voor ondernemingen die US GAAP toepassen gelden volgens KPMG de volgende effectieve transitiedata:

- Na 15 december 2016 voor bepaalde non-profit organisaties en Public Business Entities(PBE), dit zijn volgens de FASB(2014) bedrijven die hun jaarrekeningen openbaar beschikbaar stellen en waarvan iedereen aandelen kan bemachtigen op de openbare aandelenmarkt.
- Na 15 december 2017 voor bedrijven die niet gelden als PBE.

Progress Software is te typeren als een PBE en zou volgens bovenstaande regelgeving de IFRS 15 moeten toepassen in het fiscale jaar 2017. Echter bestaat er een uitzondering op Progress Software. Uit een interview met de supervisor van de general ledger accountants: zie Bijlage A-7, blijkt dat de fiscale jaarafsluiting van Progress Software op 30 november is. Dit betekent dat Progress Software de IFRS 15 moet implementeren voor het fiscale jaar 2018. Voor Progress Software houdt dit in dat de organisatie een jaar langer de tijd heeft dan andere PBE's om de IFRS 15 door te voeren.

Bij de transitie naar IFRS 15 moet er een keuze worden gemaakt voor een transitiemethode.

Er bestaan twee verschillende methodes. De retrospectieve methode en de cumulatieve methode.

Als er wordt gekozen voor de retrospectieve methode moet Progress Software in het jaarverslag van 2018 ook de vergelijkende cijfers van 2017 bijvoegen.

Indien er wordt gekozen voor de cumulatieve methode hoeven deze eerdere cijfers niet te worden bijgewerkt volgens de IFRS 15, echter moeten er dan wel meer toelichtingen komen voor de verduidelijking van eventueel aanwezige verschillen (IFRS Foundation, 2014).

In dit hoofdstuk zijn de gevolgen van de IFRS 15 op Progress Software in kaart gebracht. Hiermee is een groot deel van de onderzoeksvragen beantwoord. Om het doel van dit onderzoek te verwezenlijken zullen er in het volgende hoofdstuk aanbevelingen worden gedaan op basis van alle gevolgen.

6. Conclusies en aanbevelingen

De centrale vraag bij dit onderzoek luidt:

welke gevolgen hebben de wijzingen in de IFRS 15 voor Progress Software?

Om hier antwoord op te krijgen zijn er verschillende onderzoeksvragen opgesteld.

Deze zorgen samen voor de beantwoording van de centrale vraag.

In de voorgaande hoofdstukken is er antwoord gegeven op deze onderzoeksvragen.

Wat is de inhoud van de IFRS 15 en welke regels schrijft deze voort?

De IFRS 15(topic 606 voor US-GAAP) is de nieuwe regelgeving voor de verantwoording van omzet uit contracten met klanten. Progress Software is verplicht de IFRS 15 toe te passen voor het fiscale jaar 2018. Om te voldoen aan de regelgeving moet Progress Software een vijfstappenplan doorvoeren in het proces van contractopstelling tot omzetverantwoording.

Stap 1: Het identificeren van het contract

Stap 2: Het identificeren van de prestatieverplichtingen in het contract

Stap 3: Het toekennen van een transactieprijs aan het contract

Stap 4: De transactieprijs verdelen over de prestatieverplichtingen

Stap 5: De transactieprijs verantwoorden als omzet zodra er wordt voldaan aan de prestatieverplichting.

Welke processen binnen Progress Software worden beïnvloed door de IFRS 15?

Dit zijn de processen van contractopstelling, de omzetverantwoording, interne- en externe verslaggeving en tot slot de informatievoorziening. De volgende afdelingen zijn direct betrokken bij de uitvoering van deze processen: Sales, finance, revenue operations, legal, customer order management, professional services en financial planning and operations.

Wat zijn de gevolgen van de IFRS 15 op de verkoopcontracten binnen Progress Software?

De IFRS 15 verplicht Progress Software meerdere contracten met dezelfde klant, die betrekking hebben op dezelfde deal te combineren tot een enkel contract. Daarnaast moeten er in deze contracten prestatieverplichtingen worden toegevoegd en worden gewijzigd. Automatisch heeft dit ook gevolgen voor de toekenning van de transactiepreizen over de verschillende onderdelen in het contract.

Wat zijn de gevolgen van de IFRS 15 op de omzetverantwoording binnen Progress Software?

Progress Software kiest in de huidige situatie voor het voorzichtig verantwoorden van de omzet. Dit komt omdat de US-GAAP richtlijnen streng zijn. In de nieuwe situatie, zijn de IFRS en de US-GAAP aan elkaar gelijk en moet de omzet worden verantwoord volgens het vijfstappenplan.

Er zullen directe gevolgen zijn voor de documentatie van de omzetverantwoording. Dit gebeurt in de contracten en in de toelichting van de jaarrekeningen. Het omzetgetal en het tijdstip van omzetverantwoording veranderen binnen Progress Software niet.

Wat zijn de gevolgen van IFRS 15 op de verslaggeving binnen Progress Software?

Voor de externe verslaggeving moeten er bij de jaarrekeningen, toelichtingen worden geplaatst.

Deze toelichtingen moeten verduidelijken hoe de verantwoording van de omzet binnen de organisatie gebeurt. Er moet dus informatie in staan over de prestatieverplichtingen, de transactieprijzen, over schattingen en over de contracten.

Intern heeft de IFRS 15 gevolgen op de informatievoorziening. Bij audits van accountants zal er om aanvullende informatie uit systemen worden gevraagd, wanneer bovengenoemde toelichtingen niet voldoende zijn. Om hieraan te voldoen zullen systemen moeten worden aangepast zodat het deze informatie kan leveren.

Aanbevelingen

Het doel van dit onderzoek is:

het adviseren van Progress Software over de gevolgen van de IFRS 15 door de wijzigingen die het met zich meebrengt te toetsen aan de huidige situatie binnen de organisatie

De IFRS 15 is effectief per 1 januari 2017, omdat Progress de jaarafsluiting in november heeft, wordt dit het fiscale jaar 2018. Dit onderzoek is uitgevoerd van november 2014 tot en met maart 2015. Het zal de organisatie ook in de toekomst goed doen om opnieuw tijdig te beginnen zodra een nieuwe regelgeving wordt aangekondigd.

Ik adviseer de organisatie een projectgroep op te zetten, bestaande uit verschillende functionarissen van de afdelingen: Finance, Legal, Revenue operations, Customer order management en Sales.

Deze groep zal zorg dragen voor de invoering van de volgende aanpassingen:

- Om te voldoen aan de IFRS 15 moeten meerdere contracten worden geanalyseerd, aangepast en worden gecombineerd tot een enkel contract. Mijn advies is om dit stapsgewijs uit te voeren door verschillende drempels toe te passen. Hiermee wordt de werkdruk verdeelt en kan worden gekozen voor de belangrijkste contracten. Om te beginnen adviseer ik een prijsdrempel, dit betekent dat er moet worden gekeken naar contracten met een bedrag hoger dan (bijvoorbeeld) 100.000 USD. Als aanvulling hierop adviseer ik om deze kans direct aan te grijpen om een uniformiteit toe te passen voor de contractopstelling. Het vijfstappenplan moet hierin worden doorgevoerd.

- Voor de verslaggeving moeten er aanvullende toelichtingen komen op de jaarrekeningen. Het is belangrijk dat alles wat er wordt gedaan binnen de organisatie kan worden verantwoord. Dit betekent dat de documentatie van beslissingen omtrent de prestatieverplichtingen, de prijzen, de kortingen, de betalingstermijnen en de verantwoording van de omzet volledig moet zijn. Uiteindelijk zijn de general ledger-accountants de functionarissen die de toelichtingen moeten verwerken voor de jaarrekeningen. Om het werk van de GL-accountants eenvoudiger te maken, moeten alle genomen beslissingen vanaf het eerste klantcontact tot en met de levering, worden gedocumenteerd in memo's. Ik adviseer dit digitaal vast te leggen in systemen, zodat de GL-accountants er straks bij kunnen wanneer er een audit plaatsvindt. Hiermee is de organisatie minder afhankelijk van accountants en leidt dit tot lagere accountantskosten.

- Bij de transitie naar IFRS 15 moet er gekozen worden voor een transitiemethode. Er zijn twee methodes waaruit kan worden gekozen. Als er wordt gekozen voor de retrospectieve methode moet Progress Software in het jaarverslag van 2018 ook de vergelijkende cijfers van 2017 bijvoegen. Indien er wordt gekozen voor de cumulatieve methode hoeven deze eerdere cijfers niet te worden bijwerkt volgens de IFRS 15, echter moeten er dan wel meer toelichtingen komen voor de verduidelijking van eventueel aanwezige verschillen.

Ik adviseer de organisatie te kiezen voor de retrospectieve methode. Hiermee worden de jaarrekeningen duidelijk weergegeven omdat vergelijkende cijfers ook zijn opgesteld volgens de IFRS 15. Volgens de huidige regelgeving van de IFRS, wordt de regel effectief per 1 januari 2017.

Progress Software mag door zijn november afsluiting, de regelgeving toepassen voor het fiscale jaar 2018. Deze loopt van 1 december 2017 tot en met 1 december 2018.

Progress Software heeft twee en een halve jaar de tijd voor de volledige implementatie.

Ik adviseer deze extra jaar te gebruiken om te leren van andere ondernemingen.

Deze extra tijd kan worden gebruikt om accountants te vragen hoe zij om zullen gaan met de audits.

Immers zijn zij op dat moment al bezig met het auditeren van andere bedrijven.

- In de huidige situatie wordt voor de interne verslaggeving en de uitwisseling van informatie gebruik gemaakt van verschillende informatiesystemen. Voor de doorvoering van bovengenoemde maatregelen moeten deze systemen worden aangepast.

Het moet mogelijk zijn om een klant van initieel klantcontact tot en met omzetverantwoording te kunnen volgen en notities te maken van genomen beslissingen. GL-accountants moeten toegang krijgen tot de documentatie van deze beslissingen zodra deze worden opgevraagd tijdens een audit door externe accountants.

De projectgroep bestaande uit leden van diverse afdelingen moeten zorg dragen voor de invoering van deze maatregelen. Daarnaast is het belangrijk dat het personeel van de betrokken afdelingen wordt geïnformeerd en vervolgens wordt getraind. Uiteindelijk is dat personeel namelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. Op basis van mijn ervaringen tijdens de uitvoering van dit onderzoek wil ik hierbij functionarissen aanbevelen voor de projectgroep verantwoordelijk voor de invoering van IFRS 15.

Functionarissen

Manager credit and collections, Edwin Tanis – De heer Tanis is vanaf het begin van het proces betrokken bij de opstelling van contracten. Zijn visie kan doorslaggevend zijn voor het bereiken van uniformiteit in contracten.

Supervisor general ledger accountants, Maurice Trapman – Zijn functie en zijn ruimdenkend karakter maken de heer Trapman de juiste kandidaat voor deze groep. Hij zal verantwoordelijk zijn voor de communicatie van de wijzigingen in de toelichtingen richting de general ledger accountants.

Business system analyst, Eric Scheffer – Uit interviews en informele gesprekken met de heer Scheffer maak ik op dat hij veel waarde kan toevoegen aan deze projectgroep. Hij past informatiesystemen aan en beheert deze. Daarnaast heeft hij erg veel kennis over processen binnen de organisatie.

Manager revenue operations, Jutta Westerholt – Mevrouw Westerholt heeft eerder ervaring met de doorvoering van nieuwe richtlijnen binnen de organisatie. Revenue operations communiceert deze richtlijnen. Zij heeft mede door haar functie erg veel kennis van omzetverantwoording.

Director SEC Reporting, Rich Alamanos – Rich Alamanos heeft onderzoek gedaan naar de topic 606(US GAAP) en is mede door zijn functie begaafd in accountantsrichtlijnen. Mijn advies is om hem aan te stellen als leidinggevende in deze projectgroep.

Bronnenlijst

- Aarab, H., Bissessur, S. W., & Hoeven, R. L. ter. (2015, 1 januari). Percepties van opstellers van de jaarrekening op de kosten en baten van IFRS 15: Revenue From Contracts With Customers. Geraadpleegd op <http://www.mab-online.nl/artikel/11720>
- Accountancy Age. (2014). Top 50 plus 50 accounting firms. Geraadpleegd op <http://www.accountancyage.com/static/top50-this-year>
- Deloitte (2014, 11 december). Seminar: IFRS update 2014[PowerPoint]. Geraadpleegd tussen december 2014 en maart 2015.
- Deloitte (2011). Software revenue recognition: A roadmap to applying ASC 985-605 (3e ed.). Geraadpleegd op <http://www.iasplus.com/en/publications/us/roadmap-series/software-revenue-recognition-2014-a-roadmap-to-applying-asc-985-605>
- Eck, H. van. (2014, 25 augustus). IFRS 15: onderschatting ligt op de loer: verplicht vijf stappenplan de angel. Geraadpleegd op <http://rgpdialoog.com/2014/08/25/ifrs-15-onderschatting-ligt-op-de-loer-verplicht-vijf-stappenplan-de-angel/>
- Epe, P., & Koetzier, W. (2005). Jaarverslaggeving (4e ed.). Houten, Nederland: Noordhoff Uitgevers.
- Ernst & Young. (2014, 26 augustus). Technical Line: The new revenue recognition standard - Software and Cloud Services. Geraadpleegd op [http://www.ey.com/publication/vwluassetsdld/technicalline_bb2805_revenuerecognition_technologysoftware_26august2014/\\$file/technicalline_bb2805_revenuerecognition_technologysoftware_26august2014.pdf](http://www.ey.com/publication/vwluassetsdld/technicalline_bb2805_revenuerecognition_technologysoftware_26august2014/$file/technicalline_bb2805_revenuerecognition_technologysoftware_26august2014.pdf)
- Financial Accounting Standards Board. (2013, 07 augustus). Definition of a public business entity. Geraadpleegd op http://www.fasb.org/jsp/FASB/Document_C/DocumentPage?cid=1176163150997&acceptedDisclaimer=true
- IFRS Foundation (2014). IFRS 15 Revenue from contracts with customers (Herz. ed.). London, United Kingdom: International Accounting Standards Board.
- IFRS Foundation (2014). Who we are and what we do (Herz.ed.). London, United Kingdom: International Accounting Standards Board.
- KPMG. (2014, 01 juni). First Impressions : Revenue from contracts with customers. Geraadpleegd op <http://www.kpmg.com/Global/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/first-impressions/Documents/First-Impression-Revenue-2014.pdf>
- Marcus, J., & Dam, N. van. (2009). Een praktijkgerichte benadering van organisatie en management (6e ed.). Houten, Nederland: Noordhoff Uitgevers.
- McLean, B., & Elkind, P. (2003). The Smartest Guys in the Room: The amazing rise and the scandalous fall of Enron (3e ed.). New-York, USA: Portfolio Trade.

- PricewaterhouseCoopers. (2014, 6 november). Introducing the 2014 edition of IFRS and US GAAP: similarities and differences [Video]. Geraadpleegd op <https://www.youtube.com/watch?v=nx11jAebaJU&t=140>
- Tahtah, J., & Verhoeff, R. (2014). Aanbevolen: tijdige inventarisatie van impact IFRS 15. Geraadpleegd op <http://www.pwc.nl/nl/spotlight/assets/documents/2014-3/5-aanbevolen-tijdige-inventarisatie.pdf>
- Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2000). Het ontwerpen van een onderzoek (3e ed.). Amsterdam, Nederland: Boom uitgevers.

Bijlagen

Bijlage A: Interviewverslagen

A-1: Interview Edwin Tanis

Datum: donderdag 15 januari 2015

Plaats: Rotterdam, kantoor Progress Software

Aanwezige: S. Coskun, stagiair en dhr. E. Tanis, manager credit&collections

Onderwerp: Van offerte naar cash en omzet

Aanleiding: Uitnodiging naar aanleiding van introductie IFRS 15

Doel: Het in kaart brengen van het quote to cash proces. En het verduidelijken van de rol van credit & collections(debiteurenbeheer) binnen dit proces.

Gestelde vragen:

- Wat is het quote to cash proces
- Hoe ziet dit proces eruit
- Wat is de rol van credit&collections in dit proces
- Wat zijn de werkzaamheden van credit&collections
- Welke rapportages worden gebruikt voor het debiteurenbeheer?
- Wat zijn de belangrijkste KPI's

Vastgestelde punten:

- Quote to cash is het geheel van initieel klantcontact tot en met het moment dat de klant voldoet aan zijn betaling. Het kan worden gezien als een belangrijk onderdeel van de omzetverantwoording.
- Het is een proces dat begint bij sales, hier wordt een offerte(quote) opgemaakt voor de klant. Sales stelt deze op aan de hand van de wensen van de klant.
- Alvorens deze quote wordt omgezet in een definitieve order dient deze beoordeeld en gekeurd te worden door een aantal afdelingen. Dit zijn de afdelingen legal, rev-ops, credit&collections en Financial planning and operations (FP & O). Na controle, bewerkingen en uiteindelijke keuring wordt de offerte omgezet in een contract en tot een order. De order wordt vervolgens verwerkt door de afdeling customer order management(COM) en indien nodig geïmplementeerd door professional

services. Na uitvoering van de order wordt er een factuur verstuurd naar de klant. Hierdoor komt de klant weer terecht bij de afdeling credit & collections.

-De afdeling credit & collections bemoeit zich zo vroeg mogelijk met een verkoop. De betalingstermijnen worden beoordeeld, alvorens er een goedkeuring kan worden afgegeven. Daarnaast wordt de klant gecontroleerd op kredietwaardigheid. Dit gebeurt aan de hand van aanwezige inkoopgegevens.

Indien deze gegevens ontbreken, dient er een kredietrapport op te worden gevraagd bij een externe firma. Hiervoor wordt een vergoeding per klant betaald.

De gegevens over de kredietwaardigheid worden gebruikt om een kredietlimiet op te stellen voor deze klant. Bij het plaatsen van bestellingen mag de klant zijn kredietlimiet niet overschrijden.

Dit is het 'credit' gedeelte van credit & collections binnen dit proces.

Hiernaast moet de afdeling credit & collections zich bezighouden met het debiteurenbeheer.

Voor circa 750 actieve klanten worden debiteurenbalansen opgesteld en probeert credit & collections te allen tijde het openstaande bedrag zo snel mogelijk te vorderen.

-De medewerkers van credit & collections zijn toegewezen aan een aantal klanten die zich bevinden in hetzelfde land. Hierdoor heeft iedere medewerker een aantal landen waarvoor hij/zij verantwoordelijk is. De medewerker moet dan contact onderhouden met deze klanten om het openstaande bedrag te vorderen. Aan de hand van rapportages die worden opgesteld door de manager van credit & collections kunnen de medewerkers een aantal gegevens zien met betrekking tot alle openstaande vorderingen. Hierdoor kunnen de medewerkers dan handmatig aanmaningen versturen. Daarnaast komen er in dit proces erg veel disputen voor. De medewerkers van credit & collections dienen deze disputen zo snel mogelijk op te lossen.

-Er wordt bij credit & collections gebruik gemaakt van een aging rapport. Dit is een overzicht van alle openstaande vorderingen gesorteerd op vervaldatum. Dit rapport wordt gebruikt door medewerkers om te kunnen zien welke vorderingen nog niet zijn betaald. Hiernaast worden ook alle disputen bijgehouden in dit rapport. Voor de medewerkers is de aging rapport dus een compleet overzicht.

-De belangrijkste KPI is days past due(DPD). De DPD geeft het aantal dagen na verlopen van de betaaltermijn weer.

A-2: Interview Daphne Winckels

Datum: dinsdag 13 januari 2015

Plaats: Rotterdam, kantoor Progress Software

Aanwezige: S. Coskun, stagiair en mevr. D. Winckels, senior legal

Onderwerp: Proces contractsamenstelling

Aanleiding: Voor het onderzoek is noodzakelijk dat huidige situatie van contractsamenstelling in kaart wordt gebracht.

Doel: Het in kaart brengen van het proces van contractsamenstelling, het opsporen van oorzaken voor disputen en vaststellen juridisch grond van Progress producten en diensten.

Initieel gestelde vragen:

- Wat zijn de taken van 'Legal' binnen Progress Software?
- Wat is de werkwijze met betrekking tot de controle van documenten?
- Wat gebeurt er met de contracten zodra deze zijn goedgekeurd en verstuurd naar klanten/partners?
- Hoe worden de verschillende diensten/producten binnen Progress getypeerd?
- Hoe verloopt de verantwoording van omzet bij de producten/diensten?

Vastgestelde punten:

- Alles wat te maken heeft met juridische zaken binnen Progress wordt gedaan door Legal. De kerntaken zijn het controleren van documenten die worden uitgewisseld met klanten. Hier moet worden gedacht aan contracten en offertes. Daarnaast is Legal vaak het aanspreekpunt voor het oplossen van juridische conflicten en disputen.
- Ten eerste levert Legal de templates aan voor de contracten. Deze templates worden door de overige afdelingen binnen Progress, bijvoorbeeld sales en COM gebruikt als leidraad voor de contractopstelling. Templates worden uiteindelijk verwerkt tot contracten. Deze contracten worden op juridische punten nagekeken door afdeling legal. Andere afdelingen gaan de contracten controleren op andere zaken, zoals omzetverantwoording. De contracten moeten voldoen aan de wettelijke eisen van het land waarin de klanten zich bevinden. Daarnaast moet het contract zodanig worden opgesteld dat er geen juridische disputen uit kunnen ontstaan. Dat is de taak van afdeling Legal.
- Progress wacht tot het contract wordt ondertekend door de klant. Het kan voorkomen dat de klant aanpassingen wilt zien in het uiteindelijke contract, door bijvoorbeeld onderhandelingen. Het contract gaat dan weer terug naar sales. Eigenlijk terug naar het begin van het proces. Deze moeten

dan opnieuw worden gecontroleerd door de afdelingen alvorens ze naar de klant kunnen worden verstuurd.

Indien het contract door de klant wordt goedgekeurd, dus ondertekend ontvangt Progress deze weer terug. Legal controleert het contract vervolgens opnieuw, er bestaat altijd een risico dat het contract wordt bewerkt door een klant. Na controle wordt het contract ondertekend, waardoor beide partijen een ondertekend contract hebben met juridisch ondergrond. De software oplossingen die Progress levert zijn verschillend.

Ze worden geleverd in de vorm van toegangscode's. Zodra het contract door beide partijen is ondertekend gaat er een opdracht naar Customer order management(COM). COM zendt de klant dan een pakket toe. Dit pakket bevat een eenmalige code en een end user license agreement(EULA).

-De EULA bevat de gebruiksvoorwaarden van het product, hierin staat bijvoorbeeld dat het niet gedeeld mag worden met derden. Zodra iemand op een computer een programma installeert moet er vaak een vinkje worden geplaatst bij de algemene voorwaarden, dit is de EULA.

Als een klant de code invoert, kan hij de software downloaden op het klantenportaal van Progress. Zodra de klant de toegangscode's invoert gaat hij akkoord met de EULA.

-Bij levering van het pakket met de code, wordt er toegang gegeven tot de software waarvoor is betaald. Vaak wordt in combinatie met deze software ook een integratieservice, consultancy en support&maintenance aangeboden. Integratieservice en consultancy spreken voor zich, hierbij gaat een medewerker naar klant op locatie en helpt deze de klant met het bouwen en implementeren van het product in de organisatie. Support & maintenance staat voor ondersteuning en onderhoud. Als een klant technische vragen heeft over het product kan hij bellen met één van de medewerkers van de technical support afdeling. Deze medewerkers hebben de kennis om problemen waar de klant mee te maken krijgt op te lossen. Daarnaast is Progress constant bezig met het verbeteren van zijn producten, met een support & maintenance contract heeft de klant zolang als het contract loopt recht op updates van het systeem.

-Volgens het contract wordt de omzet van het product bij aanvang verantwoord. Bij consultancy gaat het op basis van 'uurtje-factuurkje' en ook bij support & maintenance wordt doorgaans de omzet bij aanvang verantwoord. Immers is het zo dat de klant vooruit betaald en geen recht heeft op terugvordering van het betaalde bedrag.

-Er zijn contracten op basis van een subscription fee(abonnement). Echter is dit slechts een klein deel. De omzetverantwoording van deze lopen anders, voor verdere informatie wordt verwezen naar rev-ops.

A-3: Interview Jutta Westerholt

Interview is gehouden in het Engels. Het interview is vertaald vanuit het Engels naar het Nederlands.

Datum: vrijdag 16 januari 2015

Plaats: Microsoft Lync videogesprek

Aanwezige: S. Coskun, stagiair en mevr. J. Westerholt, revenue operations manager

Onderwerp: Omzetverantwoording en IFRS 15

Aanleiding: Verwijzing naar mevrouw Westerholt door het personeel van Progress.

Doel: Door dit interview kan het proces van omzetverantwoording in kaart worden gebracht.

Initieel gestelde vragen:

- Wat is uw functie binnen de organisatie?
- Wat zijn de kerntaken van het rev-ops team en waar staat U in dit pakket?
- Bent u bekend met de aangepaste regelgeving voor de omzetverantwoording, de IFRS 15?
- Wat doet rev-ops binnen het proces van 'offerte tot cash'?
- Hoe gaat de verandering van richtlijnen voor omzetverantwoording binnen Progress.

Vastgestelde punten:

- Binnen Progress zijn er diverse revenue operations(rev-ops) medewerkers. Ieder van deze zijn verantwoordelijk voor een regio. Het team bestaat uit David Patika, Suzan Fitzgerald, Emma Schaap en Jutta Westerholt. De manager van het rev-ops team.
- Rev-ops houdt zich bezig met alle taken die betrekking hebben op omzetverantwoording. Ten eerste zijn ze verantwoordelijk voor het opzetten van richtlijnen voor andere afdelingen. De regelgeving en de richtlijnen voor omzetverantwoording veranderen voortdurend, zij houden zich bezig met het aanpassen van bedrijfsrichtlijnen. Rev-ops trainen dan andere afdelingen en informeren hun over de wijzigingen. Andere afdelingen, bijvoorbeeld sales, moeten deze richtlijnen volgen bij hun werkzaamheden. Daar begint uiteraard het proces van omzetverantwoording en daar moet het al goed lopen.
- De REV-OPS manager heeft zich niet verdiept in de IFRS 15. Mevrouw Westerholt weet wel dat het belangrijk is dat de gevolgen van deze wijziging duidelijk worden. Er zit een collega in de Verenigde Staten(VS), Rich Alamanos(Director SEC reporting). Hij is degene die zich bezig houdt met de technische zaken van accounting. Hij heeft zich ook enigszins verdiept in de IFRS 15. Er wordt aangeraden dat er een gesprek met hem wordt ingepland voor dit onderwerp.
- Binnen quote to cash heeft Rev-ops een controlerende taak. Iedere offerte/deal met een bedrag

dat hoger is als 100.000 Amerikaanse dollars(USD) moet wordt gekeurd door het rev-ops team. Binnen Progress zijn er verschillende afdelingen die de deals -moeten keuren/beoordelen. Dit zijn credit & collections(debiteurenbeheer), legal(juridische zaken), financial planning en organisation(planning, budgeten) en het rev-ops team. Wat rev-ops doet binnen dit proces is deze deals bekijken en zodanig structureren dat er zo veel mogelijk omzet zo snel mogelijk kan worden verantwoord. Daarnaast bekijken ze deals die niet-standaard zijn en adviseren het customer order management(Klanten ordermanagement, COM) team. Binnen dit proces worden ook de contracten opgesteld.

-De aanpassing van richtlijnen voor omzetverantwoording gaat als volgt:

Zodra rev-ops informatie verkrijgt dat de richtlijnen voor omzetverantwoording moeten worden aangepast gaan ze direct aan de slag. Ten eerste veranderen zij de richtlijnen zodat ze voldoen aan de eisen. De nieuwe richtlijnen worden dan voorgelegd aan de chief financial officer(CFO).

Na goedkeuring van de CFO worden de richtlijnen voor het beleid voor omzetverantwoording definitief gemaakt. De volgende stap in dit proces is het informeren van de organisatie met betrekking tot het aangepast beleid. De afdelingen die contact hebben met klanten moeten worden getraind, de informatiesystemen moeten hierop worden aangepast. Alle andere afdelingen die te maken krijgen met de aangepaste richtlijnen worden voorzien van de benodigde informatie.

A-4: Interview Ferry Bode

Datum: woensdag 11 februari 2015

Plaats: Rotterdam, kantoor Progress Software

Aanwezige: S. Coskun, stagiair en dhr. F. Bode, partner account manager

Onderwerp: Het verkoopproces

Aanleiding: Behoeftte aan het invullen van het verkoopproces

Doel: Het in kaart brengen van de taken van de afdeling sales en de plaats in het proces van omzetverantwoording.

Gestelde vragen:

- Wat is de rol van een partner account manager binnen Progress Software ?
- Wat is het verschil tussen een directe en een indirecte sale?
- Kunt u het proces van initieel klantcontact tot levering en facturering schetsen?
- Welk dispuut komt het vaakst voor?
- Kunt u schatten wat de verhouding van de omzet uit directe en indirecte sales is?

Vastgestelde punten:

-Een partner account manager onderhoudt het contact met een aantal partners in zijn portefeuille. Een partner account manager heeft een adviserende rol bij partners en is het aanspreekpunt voor vragen van zowel partners als klanten. Indien nodig gaan partner accounts managers mee met partners tijdens de onderhandelingen. Daarnaast houden zij de partners op de hoogte van ontwikkelingen in de software of in het bedrijf. De doelstelling van partner account managers is het behalen van zoveel mogelijk omzet via partners.

-Bij een directe sale bestaat er een contract tussen Progress en de klant. De winning van deze klant verloopt via het sales team van Progress, een directe sale gaat door een langer proces en het gaat vaker om grotere bedragen. Een indirecte sale verloopt via partners en de partners onderhouden het contract met de klanten.

-Naar aanleiding van een initieel klantcontact wordt er een opportunity(lead) aangemaakt. Deze opportunity is in te zien in de sales force intranetportaal. Hierin is alles te volgen betreffende de status van deze lead. Na het sluiten van een deal wordt vervolgens een offerte opgesteld. Deze wordt voorgesteld aan de klant. Bij goedkeuring moet de offerte worden verwerkt in een contract. Dit gebeurt dan door de EMEA deal desk. Nadat er uiteindelijk een ondertekende overeenkomst is wordt de order uitgevoerd door COM en/of Professional services.

-Het dispuut wat het vaakst voorkomt is dat de klant een renewal factuur weigert. Renewals zijn automatische verlengingen van het maintenance en support contract. Indien de klant de maintenance en support contract wil stopzetten moet de klant rekening houden met een opzegtermijn van drie maanden. Vaak doet de klant dit niet, zodra dan een factuur voor de volgende periode wordt verstuurd ontstaat hierdoor een dispuut omdat de klant weigert te betalen.

-Bij disputen probeert Progress altijd een tussenoplossing te vinden, om zowel klanten als partners tevreden te houden.

-De verhouding in volume van directe en indirecte sales is ongeveer : 80% indirect 20 % direct. Qua omvang van omzet is de verhouding ongeveer 60 % indirect en 40 % direct.

A-5: Interview Lin Steendijk

Datum: dinsdag 17 februari 2015

Plaats: Rotterdam, kantoor Progress Software

Aanwezige: S. Coskun, stagiair en dhr. L. Steendijk, statutair directeur en manager financial planning and operations.

Onderwerp: Verantwoordelijkheden als statutair directeur en FP-O

Aanleiding: Dhr. Steendijk tekent de contracten en is betrokken bij het gehele proces van quote to cash, het proces wat van belang is voor de omzetverantwoording.

Doel: De werkzaamheden van FP-O in kaart brengen en verduidelijking krijgen over het gehele proces van omzetverantwoording.

Gestelde vragen:

- Wat is uw taak en wat zijn uw verantwoordelijkheden
- Wat doet FP-O
- Wat is de plaats van FP-O binnen het proces van Quote to Cash
- Herkent u knelpunten in het proces
- Wat zijn de belangrijkste KPI's voor FP-O

Vastgestelde punten:

- Het tekenen van contracten, dit gebeurt echter niet vanuit de hoedanigheid van FP-O. Dit gebeurt omdat Dhr. Steendijk formeel een statutair directeur is. Daarnaast verantwoordelijk met dhr. Armstrong voor het verbeteren van processen binnen de gehele organisatie en de manager van FP-O. Dhr. Steendijk is ook verantwoordelijk voor het aftekenen van jaarrekeningen.
- Het faciliteren van rapportages, budgeten, analyses en planning. Daarnaast worden er uitgebreide forecasts gemaakt en deze worden achteraf vergeleken met de werkelijke cijfers.
- FP-O is sinds het initieel contact al betrokken bij een sale. Zodra er binnen salesforce(salesportaal) een verwachting bestaat dat de deal leidt tot een overeenkomst stelt FP-O een forecast op. In deze fase wordt er slechts een forecast van de omzet gedaan. Achteraf wordt er een analyse gedaan op basis van actuele cijfers.
- Knelpunten in het proces zijn verkeerd of onvolledig verstrekte gegevens binnen het proces. In de ideale situatie wordt er slechts eenmaal gegevens ingevoerd en worden deze gegevens door alle afdelingen gebruikt. Nu wordt er vaak onderling 'gebokst' tussen (benodigde) klantgegevens.
- Strategisch mikt Progress op nieuwe klanten en een cloud based oplossing van het software aanbod. Er zijn drie Business units, waarvan cloud based oplossingen zich bevinden in business unit De omzetverantwoording hiervan zal per maand/per periode zijn. Dus genomen over de looptijd van

het contract. Hier ligt de komende jaren de focus op.

- Omzetverantwoording van support & maintenance gebeurt niet van tevoren maar genomen over een gehele periode.

- Belangrijkste KPI voor FP-O is de forecasting accuracy. Dit houdt in dat er minimaal verschil moet zijn tussen verwachte en werkelijke opbrengsten(en kosten).

- Aan het einde van het quote to cash proces, indien er wel is gefactureerd maar de klant kan niet betalen wordt de verantwoordde omzet teruggeboekt en wordt genomen als deferred revenue(uitgestelde/afgeboekte omzet).

A-6: Interview Theo Roeling

Datum: dinsdag 3 februari 2015

Plaats: Rotterdam, kantoor Progress Software

Aanwezige: S. Coskun, stagiair en dhr. T. Roeling, senior order management

Onderwerp: Werkzaamheden afdeling customer order management(COM)

Aanleiding: Vaststelling van het feit dat COM de orders uitvoert

Doel: De werkzaamheden van de afdeling COM in kaart brengen in het proces van het uitwerken van een klantorder.

Gestelde vragen:

- Wat doet de afdeling COM

- Waar begint het klantcontact

- Hoe ziet het proces van de uitvoering van een order er uit

- Herkent u knelpunten in het proces

Vastgestelde punten:

- Alle orders van klanten komen uiteindelijk bij COM terecht. Iedere land heeft zijn eigen COM groep.

Al deze orders worden verwerkt. Er wordt gecontroleerd of de gegevens in de orders juist zijn en of er voldoende gegevens beschikbaar zijn. Daarnaast is COM, samen met sales de vraagbaak voor klantenvragen met betrekking tot (de levering van) de order.

- Bijna alle klantcontacten beginnen bij sales, vooral bij directe klantcontacten.

- Klant komt in contact met sales. Aan sales dan de taak om de wensen van de klant te inventariseren. Vervolgens wordt zo een sale verwerkt tot een overeenkomst en dan een order.

Deze komt terecht bij COM. COM stelt dan het softwarepakket samen. Na accorderen wordt er met een druk op de knop een licentiecode gegenereerd, deze wordt dan verstrekt aan de klant.

Tegelijkertijd wordt er vanuit Finance een factuur opgestuurd.

-Knelpunten in het proces zijn vaak disputen ontstaan uit onduidelijkheden. Verkeerde klantgegevens, of verkeerde softwareversies bijvoorbeeld. Dan moet de gehele order terug het proces in.

A-7: Interview Maurice Trapman

Datum: donderdag 19 februari 2015

Plaats: Rotterdam, kantoor Progress Software

Aanwezige: S. Coskun, stagiair en dhr. M. Trapman, supervisor general ledger accountants

Onderwerp: Proces van verslaggeving, Progress Software

Aanleiding: Verwijzing door mevrouw C. de Smit.

Doel: Huidige situatie betreffende de verslaggeving in kaart brengen

Gestelde vragen:

- Welke functie beoefent u in de organisatie?
- Zijn alle entiteiten binnen Progress Software controleplichtig?
- Hoe ziet het proces van verslaggeving er uit?
- Hoe gaat u om met aanpassingen in het proces?

Vastgestelde punten:

- Dhr. M. Trapman is de supervisor van de GL – Accountants. De GL- Accountants zijn verantwoordelijk voor de interne verslaggeving, controle van mutaties en het opstellen van de jaarrekeningen.
- Er zijn elf audit(controleplichtige) entiteiten en zeven non-audit entiteiten.
- Het proces is erg afhankelijk van de externe accountants. Zij worden in het proces meerdere malen gebruikt voor de controle van stukken. Interne cijfers worden eerst verwerkt tot een brugstaat. Deze worden aangeleverd bij de externe accountants. Tegelijkertijd berekenen de accountants de belastingen. Alle mutaties die afkomstig zijn van de externe accountants worden verwerkt. De eindstukken worden dan ingeleverd bij een andere externe accountantskantoor. Zij stellen wat aanpassingen voor, deze worden daarna opnieuw verwerkt. Tot slot worden de jaarrekeningen gedeponneerd.
- Als er aanpassingen moeten worden gedaan in het proces is Dhr. Trapman verantwoordelijk voor de inlichting van de GL-accountants. Uiteindelijk is hij verplicht verantwoording af te leggen bij de Finance Manager, mevrouw C. de Smit.
- De verslaggeving van de organisatie laat zich erg leiden door de auditerende accountants. Dit zorgt ervoor dat de kosten voor de audits hoger uitvallen dan wellicht nodig is.

A-8: Interview Eric Scheffer

Datum: dinsdag 18 februari 2015

Plaats: Rotterdam, kantoor Progress Software

Aanwezige: S. Coskun, stagiair en dhr. E. Scheffer, business system analyst

Onderwerp: De informatiesystemen binnen Progress Software

Aanleiding: Behoeftte aan uitleg over de gebruikte informatiesystemen

Doel: Duidelijkheid schetsen over de gebruikte informatiesystemen en wat de rol is van deze systemen voor de omzetverantwoording en de verslaggeving.

Gestelde vragen:

- Wat is uw taak binnen de organisatie en welke rol vervult u?
- Welke informatiesystemen worden gebruikt binnen Progress?
- Op welke wijze worden de aanpassingen in de informatiesystemen gedaan?

Vastgestelde punten:

- Dhr. E. Scheffer is deels verantwoordelijk voor de juiste werking van de verschillende systemen binnen Progress. Hij werkt op projectbasis en neemt vaak de leiding bij het aanpassen van de systemen. Daarnaast moeten er vaak wijzigingen worden doorgevoerd in systemen of moet er een integratie plaatsvinden. Tot slot is de heer Scheffer ook een bron van informatie bij vragen over de informatiesystemen.
- Voor sales wordt er gebruik gemaakt van Salesforce. QAD EE wordt gebruikt voor order management, offertes en facturering. Het administratieve systeem binnen Progress is gebouwd op OpenAccounts. De verslaggeving wordt geconsolideerd in SAP EPM.
- Bij behoefte wordt in een testomgeving aanpassingen gedaan in de instellingen van de systemen. Deze worden dan uitvoerig getest door een aantal functionarissen. Fouten worden zoveel mogelijk eruit gehaald. Als de tests voltooid zijn en de aanpassingen kunnen worden doorgevoerd in de live omgeving worden de huidige instellingen vervangen door de geteste.

Bijlage B: Jaarrekening Progress Software Europe

Progress Software Europe B.V.
Rotterdam

Balance sheet as of 30 November 2013

(before profit appropriation)

[illegible]

Bijlage C: Voorbeeld licentie contract



<adres>

O/Ref.: <ref>

Rotterdam, <datum>

XXXXXX

Met vriendelijke groet,

Progress Software B.V.

Stephan B.J. ~~Leferink~~
Account Manager

Progress Software BV
Schorpioenstraat 63
Postbus 8643
3009 AP ROTTERDAM

www.progress-software.nl

Tel. Centrale: 010-235 1111
Fax Centrale: 010-235 1199
Tel. Support: 0800-0227122

Productoverzicht te leveren licenties

<<Product naam, versie, code, platform + prijs>>

totaal**Onderhoud** (Standard Support) t.b.v. bovengenoemde producten

<< type support + prijs>>

Totaal

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op dit voorstel:

Voorwaarden van toepassing op het gebruik van de Producten.

De Engelstalige End User License Agreement ("EULA") van Progress Software Corporation die met de Progress Product wordt meegeleverd, is van toepassing op de levering en het gebruik van de producten en diensten, tenzij een bepaling uit deze overeenkomst strijdig is met een bepaling uit de EULA, in welk geval de bepaling uit deze overeenkomst prevaleert.

Levertijd

De levertijd bedraagt circa 10 dagen na ontvangst van uw schriftelijke opdracht.

Betalingstermijn

Betaling dient binnen 30 dagen na factuurdatum te geschieden. Indien de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaald worden, dan is, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over de openstaande vordering wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien de vordering na aanmaning of ingebrekestelling niet wordt voldaan, dan kan de vordering uit handen gegeven worden, in welk geval naast het dan verschuldigde totaalbedrag, tevens vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen, kan worden gevorderd.

Prijzen

De genoemde prijzen zijn exclusief BTW.

Onderhoud en Support

Onderhoud en Support vangt aan op de datum dat de Progress Product licenties geleverd worden. Na het eerste jaar Onderhoud en Support t.b.v. de in dit voorstel opgenomen Producten, zal Onderhoud en Support automatisch verlengen met periodes van een jaar tegen de vergoeding betaald voor het voorgaande supportjaar vermeerderd met of een verhoging op basis van het prijsindexcijfer 'CAO Lonen: Zakelijke Dienstverlening' van het CBS, tenzij het onderhoud en support 90 dagen voor het einde van het dan lopende onderhoud- en supportjaar schriftelijk wordt opgezegd.

Een dergelijke opzegging zal in beginsel geen gevolgen hebben voor de uit hoofde van deze Overeenkomst verleende Gebruiksrechten. De Product licenties krijgen een 'perpetual' status. De bepalingen van deze Overeenkomst, voor zover relevant, blijven voor een dergelijk recht van kracht totdat het is beëindigd.

Onderhoud en support zal worden verleend overeenkomstig de dan geldende Engelstalige Progress onderhoud en support policies, welke terug te vinden zijn op <http://web.progress.com/en/support-services/index.html> en het overgekomen supportniveau.

Indien u liever gebruik maakt van Mission Critical Support, neemt u dan alstublieft contact op met uw account manager, zodat de Overeenkomst aangepast kan worden naar uw wensen.

Geldigheidsduur

Dit voorstel is geldig tot **<datum>**. Na deze datum kunnen geen rechten meer aan dit voorstel worden ontleend.

Aankooporder/purchase order

Deze overeenkomst komt pas rechtsgeldig tot stand nadat Progress een getekend exemplaar van deze overeenkomst en -zo nodig - een aankooporder/purchase order heeft ontvangen en Progress de geretourneerde overeenkomst heeft ondertekend. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat (inkoop)voorwaarden opgenomen in de aankooporder/purchase order of soortgelijk document niet van toepassing zijn.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt:

Datum: _____

Datum: _____

xxx

Progress Software B.V.

Naam:

Naam:

Functie:

Functie:

(volledig tekenbevoegd)

(volledig tekenbevoegd)

Bijlage: xxxx

Progress verzoekt u vriendelijk om de volgende gegevens in te vullen. Zonder deze gegevens kan uw bestelling niet verwerkt worden.

1. Schrijven uw interne procedures het gebruik van een aankooporder/purchase order voor?

☐ Ja:

s.v.p. aankooporder/purchase order nr. invullen : _____

(Indien dit nummer niet direct beschikbaar is, kunt u dan een kopie van het interne verzoek om een aankooporder/purchase order met het getekende exemplaar van deze overeenkomst mee te zenden?)

☐ Nee:

s.v.p. paraaf zetten: _____

2. Betalingskenmerk: _____

3. Levermethode:

☐ Levering control codes,

s.v.p. e-mail adres

: _____; of

☐ Levering via ESD,

s.v.p. e-mail adres

: _____