



Naam Lucel Mulder
Functie Business Development
Manager
Organisatie Qando



Naam Achraf Talhaoui
Functie Managing Partner
Organisatie Qando



ONDERZOEK NAAR SOFTWAREGEBRUIK IN NEDERLANDSE ORGANISATIES

INKOPER GEBRUIKT VOORAL BASISFACILITEITEN

Het gebruik van inkoopapplicaties neemt langzaam maar zeker toe, met name het gebruik van software voor spendanalyse en leveranciersmanagement. Opvallend is wel dat vooral de basisfunctionaliteiten van applicaties worden benut.

Zoals in voorgaande jaren hebben we ook dit jaar onderzoek gedaan naar gebruik, kwaliteit en impact van inkoopsoftware bij Nederlandse organisaties (profit en non-profit). Het onderzoek is uitgevoerd met een online enquête waaraan 36 respondenten hebben meegedaan. De meeste respondenten hebben meer dan drie jaar ervaring met inkoopsoftware. Zij hebben de vragen beantwoord vanuit het perspectief van de organisatie waar zij werken.

Softwaregebruik 2018

Met name het gebruik van software voor spendanalyse (+16%) en leveranciersmanagement (+18%) is flink toegenomen vergeleken met 2016. Het gebruik van applicaties voor e-sourcing, contractmanagement en *financial savings management* laat een lichte groei zien. Wat opvalt, is een (onverwachte) daling in de toepassing van *purchase-to-pay* (P2P) software. Een mogelijke verklaring is dat deze software qua implementatie complexer en (mede daardoor) duurder is. De gebruiksvriendelijkheid van en tevreden-

denheid over de functionaliteiten van inkoopssystemen scoren respectievelijk 3,3 en 3,4 op een schaal van 5.

Opvallend

Bij software voor spendanalyse valt op dat met name standaardrapporten (78%) en *spend dashboards* gebruikt worden (65%). Opvallend is dat automatische classificatie en functionaliteiten voor het identificeren van besparingsmogelijkheden maar sporadisch worden benut. Bij *e-sourcing* zijn de meest gebruikte functionaliteiten ingebouwde RfX-templates (79%) en het leveranciersportaal voor het indienen van offertes (68%). Het valt op dat weinig gebruik wordt gemaakt van elektronische veilingen.

Verbeterprogramma's

Software voor contractmanagement wordt vooral ingezet voor het bijhouden van einddatums van contracten (92%) en het opzoeken van contracten

TABEL**VERBAND TUSSEN KPI'S EN GEBRUIK VAN SOFTWARE**

	Toepassing Total Cost of Ownership			Uitnutting contracten		
	Gebruiker	Niet-gebruiker	Vershil	Gebruiker	Niet-gebruiker	Vershil
Spendanalyse	52%	12%	40%	63%	58%	5%
E-sourcing	52%	24%	28%	68%	53%	15%
Contractmanagement	54%	25%	29%	67%	55%	12%
Leveranciersmanagement	60%	26%	34%	62%	61%	1%
Purchase-to-pay (P2P)	57%	22%	35%	61%	61%	0%
Financial savings management	48%	40%	8%	73%	60%	13%
Range	48 - 60%	12 - 40%	8 - 40%	61 - 73%	53 - 61%	0 - 15%

	Spend under Management			Gerealiseerde besparingen		
	Gebruiker	Niet-gebruiker	Vershil	Gebruiker	Niet-gebruiker	Vershil
Spendanalyse	70%	72%	-2%	9%	11%	-2%
E-sourcing	79%	56%	23%	10%	8%	2%
Contractmanagement	69%	73%	-4%	7%	13%	-6%
Leveranciersmanagement	75%	67%	8%	9%	10%	-1%
Purchase-to-pay (P2P)	73%	68%	5%	9%	10%	-1%
Financial savings management	80%	69%	11%	11%	9%	2%
Range	69 - 80%	56 - 73%	-2-23%	7 - 11%	8 - 11%	-2-6%

Bron: Qando

(85%). De software wordt zelden ingezet voor contractonderhandelingen met leveranciers. Ook de mogelijkheden van contracttemplates en rapportages voor uitnutting van contracten worden maar bij weinig organisaties benut.

Software voor leveranciersmanagement wordt het meeste toegepast voor rapportages over leveranciersprestaties (54%). Hierbij valt op dat het leveranciersportaal slechts door weinig respondenten wordt gebruikt (of niet beschikbaar is) voor het managen van gezamenlijke verbeterprogramma's. Ook wordt relatief weinig gebruikgemaakt van KPI-bibliotheken en *scorecard templates*.

Besparingsinitiatieven

Voor P2P geldt dat de bekendste functionaliteiten goed worden benut. Alleen *guided buying* wordt minder vaak gebruikt of is minder vaak beschikbaar. De weinige respondenten die een applicatie voor financial savings management gebruiken, geven aan dat ze die vooral gebruiken om besparingsinitiatieven vast te leggen. Slechts een derde van de gebruikers faciliteert samenwerking met de financiële afdeling met de software en functionaliteiten voor het automatisch doorberekenen van besparingen naar de impact op winst of verlies van de organisatie.

We kunnen concluderen dat bij alle modules vooral basisfunctionaliteiten worden gebruikt. De uitge-

breidere en meer intelligente functionaliteiten van bijvoorbeeld software voor spendanalyse en contractmanagement worden (bijna) niet gebruikt.

Kritische prestatie-indicatoren

Total cost of ownership (TCO), uitnutting van contracten, *spend under management* en besparingen zijn belangrijke kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Daarom onderzochten we ook het verband tussen deze KPI's aan de ene kant, en gebruikers en niet-gebruikers van inkoopsoftware aan de andere kant. De resultaten staan weergegeven in bovenstaande tabel.

Resultaten

De respondenten die een of meerdere modules voor inkoopsoftware gebruiken, beoordelen 48 tot 60% van de inkoopprojecten volgens het TCO-principe. Niet-gebruikers van inkoopsoftware rapporteren een inzet van het TCO-principe tussen de 12 en 40%. Er is daarmee sprake van een meer frequente toepassing van het TCO-principe bij het gebruik van inkoopsoftware. Dit is met name zichtbaar voor het gebruik van spendanalyse, leveranciersmanagement en P2P. Gemiddeld wordt 61 tot 73% van de contracten uitgenut door gebruikers van een of meerdere modules tegenover 53 tot 61% uitnutting van niet-gebruikers.

Er is een significant verband tussen het gebruik van applicaties voor e-sourcing en spend under management (de spend die via inkoop gaat). In het algemeen rapporteren gebruikers van een of meerdere modules een spend under management van 69 tot 80% en niet-gebruikers van deze modules gemiddeld 56 tot 73%. De respondenten is ook gevraagd om het percentage gerealiseerde



besparingen in het afgelopen boekjaar op te geven. Er blijkt geen noemenswaardig verschil tussen gebruikers en niet-gebruikers van inkoopsoftware. Een mogelijke verklaring is dat het gebruik van inkoopsoftware vooral impact heeft op de volwassenheid van inkoopprocessen.

Doorlooptijden

Het gebruik van software voor e-sourcing, contractmanagement en P2P doet vermoeden dat deze organisaties kortere doorlooptijden van het sourcing-, contracterings- en orderproces laten zien. Deze verwachting wordt ook bevestigd, zowel in 2016 als in 2018 is sprake van een betere score voor deze inkoopprocessen als inkoopsoftware wordt gebruikt. Alleen voor het contracteringsproces is er onder de respondenten dit jaar geen noemenswaardig verschil te ontdekken.

Kwaliteit van P2P-software

We hebben dit jaar het E-Procurement Quality-model van Brandon-Jones (2017) toegepast om de ervaren kwaliteit van P2P-software te kunnen vaststellen. De gemiddelde ervaren kwaliteit is 3,4 op een schaal van 5. Een aantal aandachtspunten voor P2P zijn:

- Voor de gebruiksvriendelijkheid is nog winst te behalen qua beschikbaarheid, snelheid en navigatiegemak.
- Er is een lagere score voor systeemfunctionaliteiten, configuratiemogelijkheden en de mate van integratie met (financiële) systemen. Dit kan duiden op een slechte integratie met een financieel systeem voor het matchen van facturen en beperkte configuratiemogelijkheden van het systeem per persoon of per afdeling.
- Qua aantal mogelijke leveranciers en catalogi in het systeem is er ruimte voor verbetering.

Het aantal gerapporteerde koppelingen met andere modules of een ERP-systeem / *business warehouse* is flink toegenomen sinds 2016. Het percentage respondenten dat minimaal één koppeling rapporteert, is gestegen van 57% in 2016 naar 79% in 2018. De koppelingsgraad geeft weer hoeveel koppelingen er zijn ten opzichte van het totaal aantal mogelijke koppelingen met andere inkoopssystemen. In 2016 was de koppelingsgraad 10% en in 2018 is deze 39%.

Efficiency vergroten

Als de individuele systemen gegevens kunnen uitwisselen, wordt het mogelijk om de efficiency van het inkoopproces te vergroten. Een voorbeeld is het gebruik van leveranciersdata uit één database in zowel een P2P-, contractmanagement- en sourcing-module. De gebruiker hoeft dan slechts eenmaal gegevens in te voeren en de foutkans wordt geminimaliseerd.

“Binnen 5 jaar zullen voor inkoopsoftware virtuele assistenten, chatbots, spraakcommando’s en stemherkenning hun intrede doen”

De deelnemers aan dit onderzoek geven aan in 2018 (verder) aan de slag te gaan met big data (44%), *robotic process automation* (25%) en blockchain (22%). 43% van de niet-gebruikers van inkoopsoftware heeft veel interesse om een of meer applicaties aan te schaffen. Met name voor spendanalyse en contractmanagement. Voor inkoopsoftware zouden de respondenten graag verdere ontwikkelingen zien in integratiemogelijkheden, gebruiksvriendelijkheid en *artificial intelligence*. Specifiek wordt de waarde van inkoopsoftware verhoogd als de mogelijkheden voor analyses beter worden, functionaliteiten voor *guided buying* worden uitgebreid, interactieve templates worden toegepast en het inhuurproces beter wordt gefaciliteerd.

Gebruiksvriendelijkheid verbeteren

Binnen nu en vijf jaar zullen we waarschijnlijk zien dat ook voor inkoopsoftware virtuele assistenten, chatbots, spraakcommando’s en stemherkenning hun intrede doen. Met name in het aanvraag-tot-bestellen-proces, voor medewerkers die niet dagelijks met inkoopsoftware werken, zal de gebruiksvriendelijkheid van inkoopsoftware verbeteren, zo verwachten wij. ●