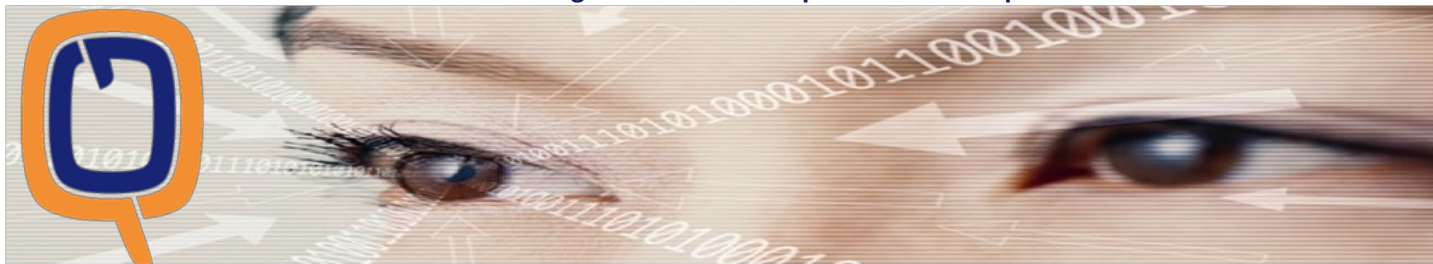


INKOOPSOFTWARE IN NEDERLAND

Onderzoek naar het gebruik en de acceptatie van inkoopsoftware



Over Qando

Wij helpen organisaties om beter te presteren en te excelleren. Hierbij concentreren wij ons op de inkoopfunctie en -organisatie. Passie voor het inkoopvak is de kern van ons bestaan. Onze naam staat voor 'Quality' (Q) and Originality (O), waarbij de praktische invulling in de praktijk centraal staat ("Can do" mentaliteit) Van idee tot en met detail implementatie, leveren we tastbare en blijvende resultaten. Dit doen we met een schat aan ervaring binnen diverse bedrijfstakken en sectoren, zoals financiële dienstverlening, chemische en maakindustrie, overheid, gezondheidszorg, energie- en nutssector.

Het onderzoek

De meeste organisaties kunnen niet meer zonder inkoopsoftware. Inkoopprestaties worden steeds meer ondersteund vanuit leveranciers-management-, contractmanagement-, eSourcing-, Procure-to-pay- en spendanalyse-systemen. De mate waarin deze verschillende softwareproducten geïmplementeerd zijn en gebruikt worden verschilt enorm per organisatie maar ook per sector. Dit onderzoek, uitgevoerd onder meer dan 50 organisaties uit verschillende sectoren in Nederland, laat zien welke inkoopsoftware wordt ingezet bij best-in-class organisaties, in welke inkoopsoftware zij gaan investeren in de toekomst en welke resultaten men heeft behaald.

Versnipperd IT-landschap

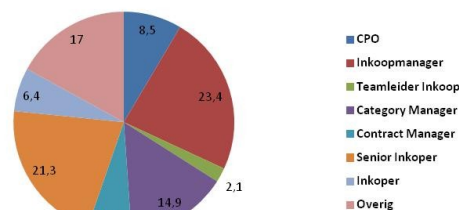
Veel organisaties maken anno 2014 gebruik van inkoopsoftware. Vaak gaat het hierbij om tools waarmee spend analyses gedaan kunnen worden of waarin contracten kunnen worden bewaard en/of gemanaged. Uit gesprekken met klanten in onze adviespraktijk blijkt dat veel organisaties verschillende pakketten gebruiken, van diverse leveranciers voor onderdelen van het inkoopproces. Vaak is het geen strategische keuze geweest om software van verschillende leveranciers te gebruiken voor delen van het inkoopproces. Deze keuzes zijn in de loop der tijd als vanzelf

tot stand gekomen. Derhalve zijn er uitdagingen ontstaan op het gebied van integratie tussen de verschillende pakketten om gegevens vanuit de verschillende bronnen te combineren tot waardevolle informatie en zo optimaal te kunnen profiteren van de mogelijkheden die deze pakketten (al dan niet afzonderlijk) kunnen bieden.

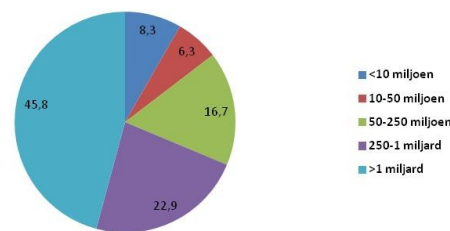
Deelnemers

Voordat we een overzicht geven van het softwaregebruik onder de respondenten, laten we eerst een aantal beschrijvende statistieken zien van de deelnemers aan dit onderzoek. De figuren hiernaast hebben betrekking op de functie die de respondent vervult binnen de organisatie, de schatting van de jaarlijkse omzet binnen de organisaties en de sector waarbinnen de organisatie opereert.

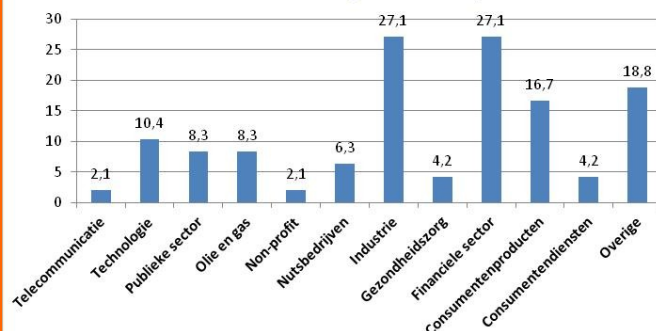
Functie van de respondent



Jaarlijkse omzet binnen de organisaties



Sector waarin de organisatie opereert





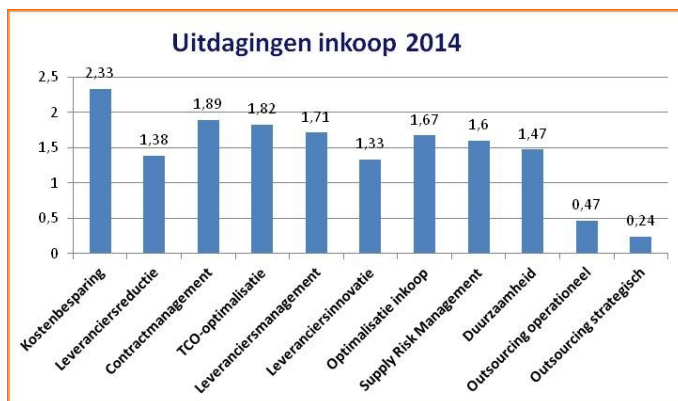
Scope van het onderzoek

Dit onderzoek kijkt naar de inkoopsoftware situatie bij 52 organisaties en bedrijven uit verschillende sectoren in Nederland. De respondenten in ons onderzoek zijn bevraagd over:

- *Uitdagingen voor inkoop anno 2014*
- *Het gebruik van inkoopsoftware*
- *Welke modules gebruikt worden*
- *De tevredenheid over deze modules*
- *Mate van koppelingen tussen de individuele modules*
- *Inkoopprestaties*

Uitdagingen in 2014

Om een duidelijk beeld te krijgen van de prioriteiten binnen de inkoopafdelingen van onze respondenten hebben wij allereerst gevraagd welke uitdagingen de deelnemende organisaties in 2014 herkennen met betrekking tot Inkoop. In 2014 blijkt kosten besparen de hoogste prioriteit voor inkoopprofessionals. Daarnaast wordt het belang van contract- en leveranciers-management als uitdaging herkend. In onderstaand overzicht staan alle genoemde uitdagingen voor 2014 weergegeven en de bijbehorende urgentiescore welke de respondenten hieraan geven. Bij het beschouwen van dit figuur, moeten wij zeker niet vergeten dat veel van deze prioriteiten erg dicht bij elkaar liggen en met elkaar verweven zijn; zo leidt TCO optimalisatie tot kostenreductie.



Om de belangrijkste uitdagingen het hoofd te bieden zijn prestaties van het inkoopproces van belang. In dit onderzoek hebben wij drie variabelen gemeten welke een indicatie geven hoe goed inkoop binnen een organisatie verloopt. Deze variabelen worden hieronder kort beschreven:

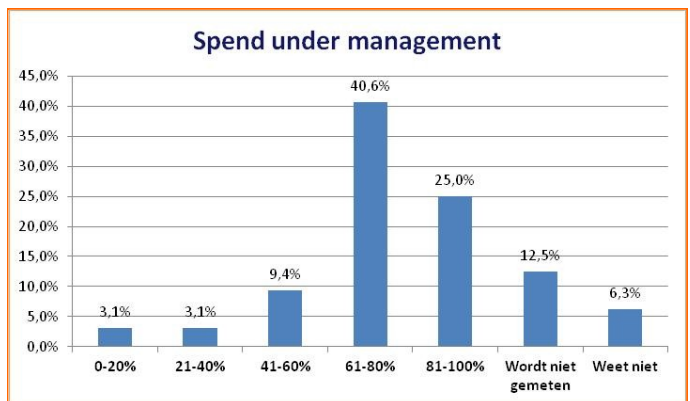
Spend under Management (SUM) - Het percentage spend via inkoop loopt

Uitnutting van contracten - Het deel van de uitgaven dat via inkoopcontracten loopt

Total Cost of Ownership (TOC) - het aantal inkooptrajecten dat middels de TCO methode wordt aangepakt

Deze variabelen zijn waardevolle indicatoren over de prestaties van een inkoopproces en zijn daartoe in dit onderzoek bij de respondenten gemeten. Deze variabelen komen terug bij een aantal figuren in de hierop volgende paragrafen.

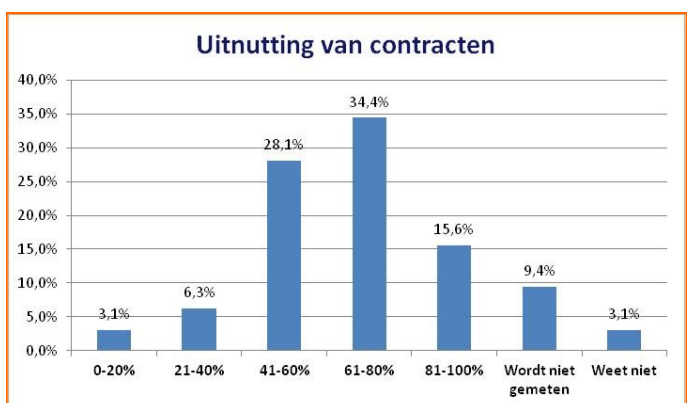
Naar aanleiding van de resultaten van ons onderzoek hebben wij onze respondenten steeds gegroepeerd in 3 groepen, welke aangeven hoe goed een organisatie presteert op de hierboven genoemde factoren (goed/gemiddeld/slecht).



80% - 100% SUM is een hoge score - 60% - 80% een gemiddelde score - 0% - 60% is een lage score

Een groot deel van de organisaties heeft dus 60 % of meer Spend onder controle. Zorgelijk is wel dat bij 12 % dit nog niet gemeten wordt.

Vervolgens hebben we de uitnutting van contracten binnen een organisatie gemeten.

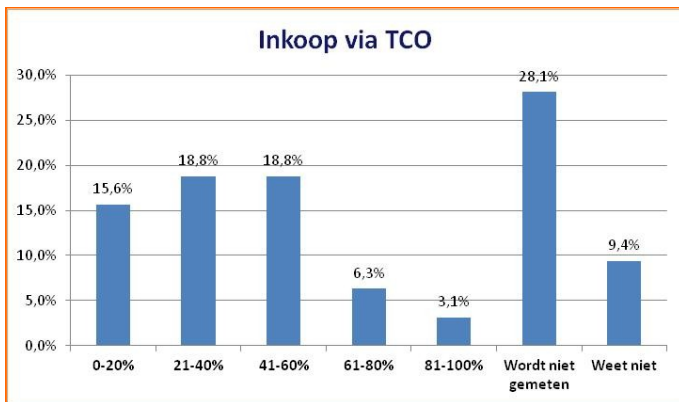


80% - 100% uitnutting is een hoge score - 60% - 80% is gemiddeld - 0% - 60% is een lage score

lets meer dan 15 procent van de organisaties heeft meer dan 80% van de contracten onder controle. Ongeveer een derde van de groep geeft aan dat de uitnutting tussen de 60 en 80% ligt. Nog altijd heeft ongeveer 10% van de organisaties in Nederland geen idee, aangezien de uitnutting van contracten niet gemeten wordt.



Tot slot hebben we gekeken naar hoeveel procent van de inkoop via Total Cost of Ownership methode verloopt. De verdeling ziet er hier als volgt uit.



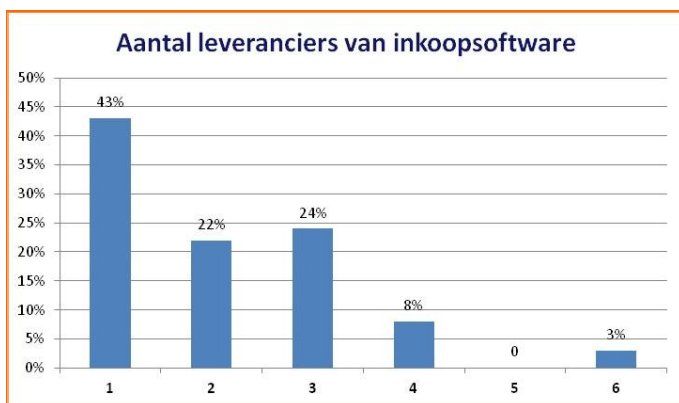
80% - 100% Spend via TCO is een hoge score - 40% - 80% is gemiddeld - 0% - 40% is lage score

Opvallend bij dit figuur is dat weinig bedrijven hun inkoop via de TCO methode laten verlopen en dat bij ruim 28% van de respondenten niet wordt gemeten hoeveel inkoop via deze methode verloopt. De uitdaging voor organisaties is om TCO vaker in te zetten om echte kostenbesparingen te behalen.

Uit bovenstaande identificeren wij de volgende uitdagingen voor inkoop in 2014: Het verder verhogen van zowel de spend under management als de uitnutting van contracten. Daarnaast zullen meer inkoopprojecten middels TCO beoordeeld moeten worden om daadwerkelijk kosten te besparen. Bij al deze uitdagingen kan inkoopautomatisering een belangrijke rol spelen. In het volgende deel geven wij een overzicht van het huidige software gebruik onder de respondenten.

Gebruik van Inkoopsoftware

We hebben binnen onze sample gemeten hoeveel verschillende softwarepakketten van welke softwareleveranciers gebruikt worden voor de ondersteuning van het inkoopproces.

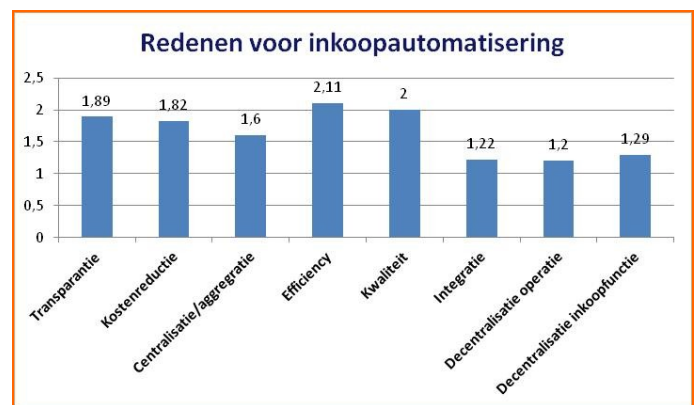


Wat direct opvalt bij dit figuur is dat meer dan de helft van de respondenten (57%) softwarepakketten gebruikt van verschillende leveranciers. Dat zou kunnen betekenen dat er bij deze organisaties een versnipperd IT-landschap is ontstaan. Een

uitdaging die ontstaat als gevolg van het gebruiken van meerdere systemen van verschillende leveranciers is de matige consistentie van data. Dit bemoeilijkt de analyse en de verrijking van deze data. Hierdoor is het moeilijk om bruikbare managementinformatie te onttrekken uit de verschillende systemen.

Redenen om te automatiseren

Voordat wij bepalen welke softwareleveranciers wordt gebruikt bekijken we eerst de redenen waarom bedrijven willen investeren in inkoopsoftware. In de enquête is aan de respondenten een vraag voorgelegd waarbij het belang van 'redenen om te automatiseren' moest worden aangegeven. Hieruit hebben wij het volgende figuur afgeleid.



Heel belangrijk = score 3 - Belangrijk = score 2 - Niet zo belangrijk = score 1 - Helemaal niet belangrijk = score 0

Het verhogen van efficiency en van kwaliteit van het inkoopproces worden als belangrijkste redenen gezien om te investeren in inkoopsoftware. Integreren van leveranciers in het inkoopstelsel en decentraliseren van operationele taken worden het minst belangrijk geacht bij het aanschaffen van inkoopsoftware. Leidt dit ook tot een aanmerkelijk verschil in het gebruik van verschillende modules?

Verschiedende inkoopssystemen

De volgende vormen van inkoopsoftware worden erkend in dit onderzoek:

Spend analyse (SA): software die draait om het verzamelen, bewerken, classificeren en analyseren van inkoopuitgaven over het gehele inkoopproces.

E-Sourcing (ES): software die het tactische inkoopproces automatiseert (specificeren en selecteren).

Contract management (CM): software die het contracteren automatiseert en de contracten beheert.

Supplier management (SM): software die het bewaken/nazorg automatiseert.

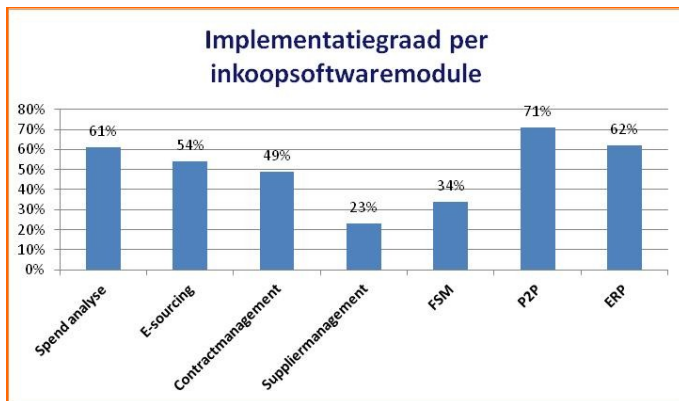
Financial Savings Management (F.S.M.): software die het vastleggen van en rapporteren over besparingen ondersteunt.

P2P (Procure-to-Pay): software die de operationele inkoopfunctie in het bedrijf automatiseert (bestellen, bewaken, betalen en de nazorg).

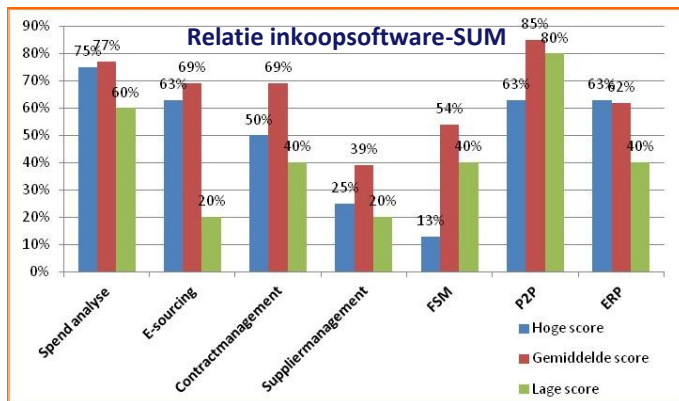


Huidig software gebruik

De grafiek hieronder geeft een overzicht van het softwaregebruik binnen de organisaties die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Wat opvalt is dat P2P (71%), ERP (62%) en spend analyse (61%) het meest worden gebruikt, terwijl supplier management (23%) verreweg het minst wordt gebruikt.



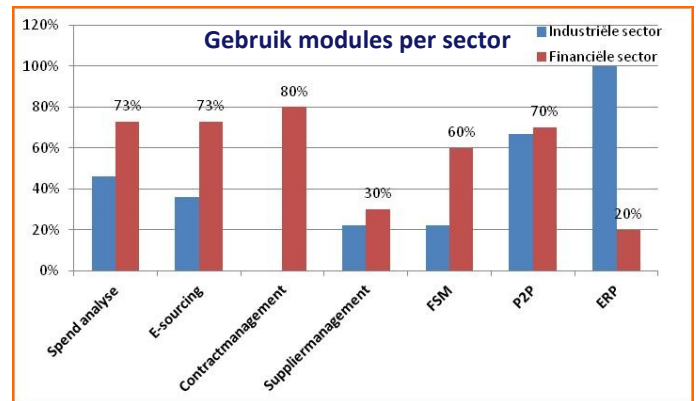
Vervolgens hebben we gekeken of er een relatie is tussen het gebruik van inkoopsoftware met de prestatievariabele Spend Under Management (SUM).



De organisaties die het meest gebruik maken van inkoopsoftware blijken meer Spend Under Management te hebben. Daarnaast blijken de organisatie die minder gebruik maken van inkoopsoftware lager te scoren op deze variabele.

Wanneer wij uitnutting van contracten nemen als prestatievariabele, dan verandert het beeld weinig. Helaas wordt TCO te weinig toegepast binnen onze sample om een valide uitspraak te doen over deze variabele in relatie tot softwaregebruik. Kortom, organisaties die meer gebruik maken inkoopsoftware scoren beter op de door ons aangegeven 3 variabelen.

Tot slot hebben we gekeken naar het verschil in gebruik van software tussen de twee sectoren met de meeste respondenten. Het gaat hier om de sectoren industrie en de financiële sector.



Hier kan duidelijk worden geconstateerd waar het verschil in prioriteiten ligt tussen organisaties binnen deze sectoren: bedrijven in de industriële sector hechten duidelijk meer waarde aan ERP (100% vs. 20%), terwijl voor de financiële sector contract management software (80% vs. 0%) vaker gebruikt wordt. Een verklaring kan zijn dat in de industriële sector de logistieke component van inkoop van groter belang dan bij de financiële sector, terwijl er binnen de financiële sector er meer diensten worden ingekocht in plaats van producten. Een verklaring voor het hogere gebruik van Contractmanagement software in de financiële sector kan zijn de hoge aandacht voor compliance en risicomanagement.

In het onderzoek zijn de respondenten ook gevraagd in hoeverre ze tevreden zijn over de verschillende modules die zij gebruiken. Aangezien er maar weinig variantie te zien is in de antwoorden hierop, voldoen wij ermee om aan te geven dat het gemiddelde cijfer voor de modules immer tussen de 6,1 en de 6,8 ligt.

Koppeling tussen modules

Wij hebben een beschrijving gegeven van het gebruik van verschillende inkoopsoftwarepakketten en de tevredenheid over het gebruik van deze pakketten. Er zijn echter nog meer factoren die van belang zijn wanneer men het gebruik van verschillende software pakketten beschouwt.

Een van de waardevolste eigenschappen van het gebruik van inkoopsoftware is de mogelijkheid data uit verschillende modules te combineren en hier managementrapportages uit samen te stellen. Hieronder staat een overzicht van de verhouding tussen de respondenten die profiteren van een dergelijke koppeling tussen modules en deze mogelijkheid niet gebruiken; hierin hebben wij onderscheid gemaakt tussen het gebruiken van volledig gekoppelde, deels gekoppelde en geheel niet gekoppelde modules.

Wel of geen koppeling	Percentage respondenten
Ja, alle modules zijn met elkaar verbonden	32,40%
Ja, een aantal modules zijn verbonden.	41,10%
Nee, geen enkele module is gekoppeld.	26,50%



Ruim 73% van de respondenten heeft minimaal één koppeling tussen de verschillende modules. Veel organisaties zijn dus al op de goede weg. De 27% die geen koppeling heeft, zal veel moeilijker data kunnen combineren en haalt hierdoor niet het optimale uit hun systeem.

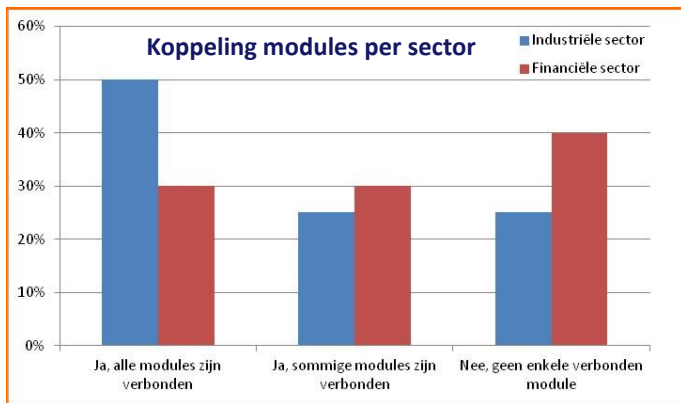
Bij de antwoordcategorie “Ja, een aantal modules zijn met elkaar verbonden” uit de hierboven weergegeven tabel is het van belang om welke modules het precies draait. Daarom hebben wij de respondenten ook ondervraagd welke modules aan elkaar gekoppeld zijn; welke modules elkaars data kunnen gebruiken om inzicht te verkrijgen in relevante informatie (en dit beide kanten op, dus of het ERP systeem de data uit de Spend Analyse gebruikt, maar ook vice versa). De uitkomsten hiervan worden hieronder kort weergegeven:

Module	Gekoppeld in ...%	Meest gekoppeld met...	Minst gekoppeld met...
Spend analyse	79	P2P (43%)	ES, SM, FSM (14%)
Contractmanagement	43	P2P (21%)	ES, ERP (7%)
E-sourcing	36	Spend Analyse (14%)	CM, FSM, P2P, ERP (7%)
Suppliermanagement	30	SA, ES, P2P (15%)	ERP (0%)
FSM	29	SA, CM, SM, P2P (14%)	ERP (0%)
ERP	90	P2P (60%)	FSM (5%)
P2P	79	ERP, CM (35%)	ES, FSM (7%)

Hierbij valt op dat er geen koppeling plaats vindt tussen Supplier Management (SM) en ERP systemen, alsook tussen FSM en ERP. Hierdoor is het dus niet mogelijk om gegevens uit het ERP systeem te betrekken bij analyses op het gebied van SM en FSM, terwijl deze wel degelijk van belang kunnen zijn. Het ERP systeem is in 5% van de gevallen wel in staat gegevens te betrekken uit het FSM, en in 15% uit het SM systeem.

Positieve uitschieters zijn de koppelingen ERP-P2P en Spend Analyse-P2P; echter valt wel op dat de koppelingen in de andere richting (dus gegevens welke door de P2Pmodule uit de SA en ERP systemen gehaald worden) een stuk minder vaak aanwezig zijn.

Het laatste dat wij met de koppelingen tussen modules hebben gedaan, is deze cijfers weergegeven voor de twee grootste sectoren binnen dit onderzoek, namelijk de industrie en de financiële sector.



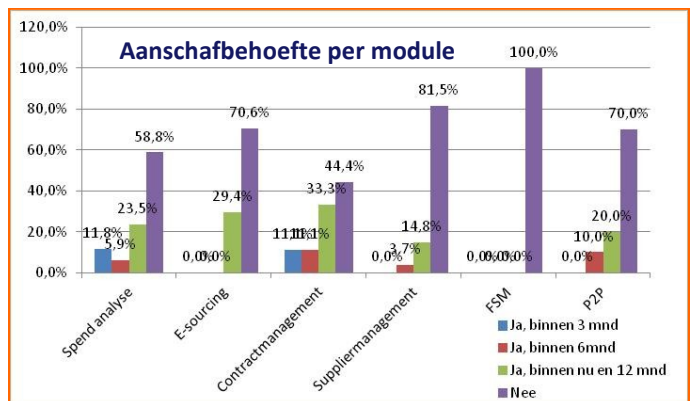
Uit dit figuur komt naar voren dat de industrie niet alleen verder is op het gebied van gebruik van specifieke inkoopsoftwa-

re dan de financiële sector, maar ook bij het gebruik van koppelingen tussen modules. Hierdoor zijn organisaties in de industriële sector sneller in staat om te profiteren van deze koppelingen.

De toekomst van inkoopsoftware

Wij zijn van mening dat de huidige situatie op het gebied van inkoopsoftware beter te interpreteren is wanneer er een verwachtingspatroon aan wordt gekoppeld. Hiertoe dienen vragen als “hoe zal het inkoopsoftware gebruik zich ontwikkelen?”, “welke modules zullen in de toekomst meer gebruikt worden?” beantwoord te worden.

Allereerst kijken wij naar de aanschafbehoefte in de toekomst. Wij hebben aan de respondenten gevraagd of er behoefte is om een bepaalde module aan te schaffen, wanneer ze hadden aangegeven deze module nog niet in bezit te hebben. Hieronder is een figuur weergegeven dat per module een overzicht geeft hoeveel procent van de ondervraagden aan het overwegen is die module aan te schaffen.

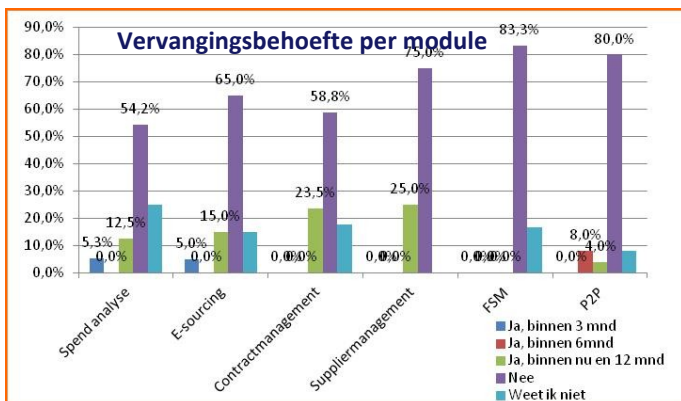


Wat direct opvalt is dat de meerderheid van de organisaties geen behoefte heeft om een module aan te schaffen die ze nog niet bezitten. Van de modules waaraan wel behoefte is, is deze behoefte het grootst voor de modules contract management (56%) en spend analyse (41%). Deze modules ondersteunen de inkoopafdeling in het onder controle krijgen van haar werkzaamheden en dienen hiermee de efficiency, niet slechts binnen de inkoopafdeling, maar organisatiebreed.

De minste behoefte is er naar de F.S.M.-module waarbij geen van de organisaties aan het overwegen is om deze module aan te schaffen. Dit vinden wij opvallend anno 2014, aangezien het managen en realiseren van besparingen van groot belang zijn om als inkoopafdeling bestaansrecht te kunnen claimen. De F.S.M.-module is een goede tool om deze waardetoevoeging aan te tonen en te concretiseren met cijfers. Een verklaring voor de geringe behoefte aan de deze software zou kunnen zijn dat veel inkopers deze verslaglegging reeds op een andere manier ingericht hebben.

Vervangingsbehoefte

Met een blik op het toekomstige landschap van inkoopsoftware hebben wij ook onderzoek gedaan naar de behoefte om de huidige modules te vervangen. Het kan namelijk zo zijn dat de huidige modules niet volstaan of voldoen in de ogen van de gebruikers. Hieronder een overzicht met de behoefte van respondenten om bepaalde modules te vervangen.



In dit geval is de groep die geen behoefte heeft om de huidige modules te vervangen verreweg het grootst. Dit sluit aan bij de gemiddelde tevredenheid over de gebruikte modules, die als voldoende uit dit onderzoek kwam. Van de module Supplier Management (25%) heeft men het meest de behoefte om de huidige module te vervangen. De minste behoefte is er om F.S.M. (0%) te vervangen; hetgeen logisch is aangezien hiervan momenteel het minst gebruik wordt gemaakt en de minste aanschafbehoefte is.

Conclusie

Dit onderzoek heeft aangetoond dat een merendeel van de Nederlandse organisaties meerdere leveranciers heeft op het gebied van inkoopsoftware. De tevredenheid over deze software is gemiddeld. De prestaties op inkoopgebied van organisaties waarin inkoopsoftware gebruikt wordt, al dan niet van meerdere leveranciers, liggen hoger dan die van welke geen gebruik maken van inkoopsoftware. Hiermee kunnen wij met zekerheid zeggen dat inkoopsoftware voor de Nederlandse organisaties een substantiële bijdrage levert aan de behaalde resultaten. Zowel op het gebied van vrijkoming van data, alsook het creëren van efficiency, en daarmee het behalen van kostenbesparingen, kunnen de diverse inkoopsoftwarepakketten een waardevolle bijdrage leveren. Hiermee worden de meest genoemde doelen van de inkoopafdelingen anno 2014, te weten kosten besparen en het beter managen van contracten en leveranciers, gediend.

Verder kunnen we concluderen dat er nog veel winst te halen valt bij het leggen van koppelingen tussen de gebruikte inkoopsoftware modules zelf, alsook met het gerelateerde ERP-systeem. Veel organisaties hebben al een aantal koppelingen tussen de verschillende inkoopsoftwaremodules, echter de volledige geïntegreerde inkoopssystemen komen in de praktijk nog weinig voor.

Voor zowel het gebruik van inkoopsoftware, als het hebben van koppelingen binnen deze software, loopt de industrie voor op de financiële sector.

Voor de toekomst zien wij nog veel verbeteringsmogelijkheden voor organisaties in het gebruik van de verschillende inkoopsoftwaremodules en de integratie van deze modules. Nu al zien we dat organisaties bij nieuwe aanschaf van inkoopsoftware steeds vaker naar een geïntegreerde suite vragen. Een belangrijke component hierbij is de gebruiksvriendelijkheid van de software.

Wij kijken uit naar de resultaten van een volgend onderzoek naar het gebruik van inkoopsoftware in Nederland.

Drs. Achraf Talhaoui—Managing Partner Qando
Drs. Ing. Mark van Lieverloo—Managing Partner Qando
Maarten Scholts MSc—Consultant Qando

Met dank aan Rutger de Jong