

UWV EN MINISTERIE VAN SZW MAKEN STAPPEN IN INKOOPAUTOMATISERING

Van Excel naar geïntegreerd inkoopstelsel

Elke inkooporganisatie heeft haar eigen overwegingen als het gaat om de invoering van inkoopsoftware en de keuze voor het juiste pakket. De marktonderzoekers van Forrester merken al dat er veel behoefte bestaat aan evaluatie, maar ook is er een weerbarstige praktijk. Twee inkoopmanagers vertellen over hun ervaringen met een organisatie die inkoopsoftware zocht en implementeerde. 'Tot voor kort werd er hier houtje-touwtje geautomatiseerd.'

Wat is nou de winnende benadering voor procurement software? Een pakket dat alles kan of gespecialiseerde software voor specifieke eisen in bijvoorbeeld bepaalde inkoopcategorieën? Onderzoeksbureau Forrester houdt regelmatig de vinger aan de pols waar het inkoopsoftware betreft. Eind vorig jaar nam het het speelveld weer onder de loep en kwam tot de conclusie dat IQNavigator, Fieldglass, Emptoris en Beelers marktleiders waren vanwege hun complete oplossingen voor specifieke behoeften. Vooral de inhuur van personeel en het werken op projectbasis zijn zaken waarvoor inkoopafdelingen niet bij elke aanbieder terecht kunnen. Buiten uitzendkrachten en projecten waren ook Peopleclick, Authoria, ProcureStaff en Workforcelogic concurrerende opties voor met name organisaties met lagere levels van spend. Oracle, SAP en Ariba ontbeerden specifieke inkoopfunctionaliteit en waren vooral een aanrader voor organisaties die al gebruikmaken van andere ePurchasing van deze vendors.

Best-of-breed vendors

Is het, met deze conclusie in gedachten, correct om te zeggen dat kleine, gespecialiseerde softwarebedrijven doorgaans een betere gok zijn dan grote softwarehuizen? Tenminste, op het gebied van specifieke categorieën?

Patrick Connaughton, auteur van het Forrester-onderzoek 'The Forrester Wave: Services Procurement' zegt van wel wanneer we het hem vragen. "Dit is nog altijd een categorie die gedomineerd wordt door best-of-breed vendors." Ook merkt hij onder gebruikers van deze software een grote behoefte aan objectief onderzoek. "Tegen de achtergrond van die ontwikkelingen hebben lezers al een paar jaar om deze evaluatie gevraagd."

Hoe pakken inkoopmanagers in de Nederlandse praktijk dit aan? Vaak blijkt dat vooral organisatorische overwegingen aan de basis liggen van een keuze voor een bepaald type software. Elke situatie blijkt dan anders te zijn. Neem nu bijvoorbeeld de uitkeringsinstelling UWV, dat toen de organisatie ruim twee jaar geleden ingrijpend veranderde (door een fusie met het CWI, het Centrum voor Werk en Inkomen), op zoek ging naar een softwaremodule voor de ondersteuning van de inkoopactiviteiten en contactenregistraties. Diederik Uytendogaart is manager inkoop bij het UWV en geeft vanuit die functie leiding aan een groep inkopers en contractleveranciermanagers die het pakket facilitair, huisvesting en documentaire informatievoorziening onder hun hoede hebben. Uytendogaart: "Toen ik hier vier jaar geleden begon, hadden we geen specifiek systeem. We werkten vooral met Excel-bestanden. Het enige specifieke inkoopprogramma dat

we gebruikten, was de contactenregistratie en het managen van een centrale database."

Standaardpakket

Het UWV hoopte een geïntegreerd systeem uit de markt te kunnen halen, maar zag hier op dat moment geen oplossing voor. Het deed daarom een offertetraject voor een contractmanagement- en sourcing-systeem. C-Vendor en C-Sourcing van CommerceHub werden na dit offertetraject geïmplementeerd. Daarnaast werkt de facilitaire organisatie met Facilitor, een FMIS (Facilitair Management Informatie Systeem) voor onder meer bestellingen en klantinformatie en heeft het met PeopleSoft (Oracle) een systeem voor een centrale en financiële database. "We hebben met het pakket van CommerceHub bewust gekozen voor een standaardpakket uit de markt. We hadden de keuze tussen maatwerk en een standaardstelsel, maar we hebben als eerste stap naar een geïntegreerd systeem gekozen voor het tweede. Op deze wijze is een nieuw systeem straks makkelijker te implementeren."

Een organisatie die al eerder overschakelde naar een 'alles-in-één'-pakket is het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). In 2009 deed het een marktonderzoek en na een aantal pilots doorlopen te hebben werd er ministeriebreed gekozen voor Complete Tender Management (CTM). SZW past het programma toe voor vrijwel



alle standaard procurement-processen, waaronder offerteaanvragen, Europese aanbestedingen en contractbeheer. “De voordelen van het toepassen van deze software zijn een sterk verhoogde effectiviteit en efficiency en door de ministeriebrede implementatie hebben we ook een belangrijke stap kunnen zetten naar een verhoogde rechtmatigheid”, vertelt Donald Heertje, hoofd a.i. van de afdeling inkoop op het ministerie van SZW.

Centralisatiebeweging

De belangrijkste reden om over te stappen naar CTM was dat door een centralisatiebeweging in de inkoop van het ministerie er meer aanbestedingen en meer offerteaanvragen te verwerken waren. Ook een belangrijk voordeel, aldus Heertje, is dat in het kader van rechtmatigheid nu alle informatie terug te vinden is over tijdstippen en handelingen. “Wij vinden het bovendien plezierig dat we het contractbeheer met één druk op de knop kunnen overhevelen uit de aanbestedingsmodule. Alles is gedocumenteerd en direct beschikbaar.” Het enige dat Heertje misschien zou kunnen missen in een alles-in-éénoplossing is een stukje functionaliteit. “Dat je soms iets nodig hebt wat het programma niet kan.” Al heeft hij dat nog niet ervaren.

Een andere bron van discussie binnen de ministeries is de aard van de transactie of het drempelbedrag dat de inkooporganisatie aanhoudt als grens tussen tactische en strategische inkoop en operationele inkoop. Het eerste vindt plaats binnen CTM en het tweede, de ook door niet-professionele bestellers uitgevoerde bestellingen, wordt binnenkort aangesloten bij de uniforme, rijksbrede toepassing EBF (Elektronisch Bestellen en Factureren). CTM en EBF zijn afzonderlijke systemen, maar Heertje veronderstelt dat er “geen problemen zullen optreden”. Het enige dat hij zich kan voorstellen is een raamover-

eenkomst met een leverancier die in CTM staat, waarbij bestellingen via EBF plaatsvinden. “Suboptimaal, maar niet heel vervelend en het geeft helderheid in het verschil tussen bestellen en inkopen”, oordeelt Heertje.

Een nieuw systeem voor het UWV is inmiddels gekozen. Uit een aanbesteding kwam een geïntegreerd systeem van PeopleSoft. Een groot pakket van softwarehuis Oracle, dat UWV de komende tijd uit zal rollen. Het moet de oplossing zijn voor het versnipperde systeem waar de organisatie nu mee werkt. Maar ook in dit versnipperde systeem zit al veel efficiencywinst ten opzichte van de situatie enkele jaren geleden.

Uytenbogaart: “We hebben nu sowieso al onze contracten op één plaats, digitaal. Dat is een belangrijke basis van alles wat we doen. We zien meteen de scope van al onze contracten. Brieven en andere standaard inkoopdocumenten zijn digitaal benaderbaar, ook op afstand. In het kader van Het Nieuwe Werken is dat voor ons heel belangrijk.” Enthousiast is de UWV-man over de sourcingmodule C-Sourcing. “Daarin kunnen verschillende disciplines meebouwen aan een aanbestedingstuk. En later kun je precies kijken hoe dat is gegaan, want het is ook meteen een aanbestedingsarchief.” Dit werkt veel sneller dan voorheen. Uytenbogaart: “Vroeger werkten we in documenten, die we steeds aan elkaar doorstuurden. Het was dan al snel onduidelijk wie met welke versie werkte. Nu pakt iedereen meteen de laatste versie van de contracten of inkoopvoorwaarden.”

Houtje-touwtje

Hoe zit het met de inkopers zelf, kunnen zij omgaan met de invoer van software in hun vak? “Het is een zoektocht. Je hoort verhalen van bedrijven die zeggen volledig digitaal bezig te zijn, maar de praktijk is weerbarstiger. Onderdelen sluiten vaak niet goed op elkaar

aan en sommige inkopers moeten er eigenlijk niks van hebben. Daartegenover staan ook de *early adopters*. Bij klanten zie je hetzelfde beeld Niet iedereen is even ver.”

Ook bij het ministerie van SZW rept men van grote slagen in automatisering en de daarmee gepaard gaande verdere professionalisering van de inkoopfunctie. Heertje: “Tot voor kort werd hier ‘houtje-touwtje’ geautomatiseerd. Een document in een tekstverwerker, een overzichtje in een spreadsheet en een contractenregister in een facilitair systeem. Het systeem dat we nu gebruiken, is volledig geïntegreerd, breed toepasbaar en voor alle medewerkers van de afdeling overal ter wereld raadpleegbaar. Vanaf het signaal dat een overeenkomst afloopt, via de aanbesteding, de eventuele afroepen daaruit en de vastlegging van de nieuwe overeenkomst vindt alles in het systeem plaats. Met name op het gebied van contractregistratie, -beheer en -management is er een grote vooruitgang geboekt.”

Kan een inkoper nog zonder software? Heertje: “Het is en blijft een stuk gereedschap,

‘Het systeem dat we nu gebruiken, is voor alle medewerkers van de afdeling overal ter wereld te raadplegen’

maar zoals een timmerman tegenwoordig niet zonder zijn spijkerpistool kan, wordt het voor een inkoper praktisch onmogelijk om zonder software professioneel in te kopen. Zeker nu de schaal van onze werkzaamheden zo is toegenomen. Dat geldt overigens niet alleen voor de inkopende partij. Ook van leveranciers en dienstverleners krijgen we positieve berichten terug over het gebruik van software. Zij waren het aanvankelijk niet gewend om elektronisch in te schrijven, maar ze herkennen nu ook de lastenverlichting aan hun kant. En dan hebben we het natuurlijk niet over de bloemenzaak op de hoek, maar de acceptatie ligt over het algemeen heel hoog.”