



Naam Rob Brands
Functie Procurement Technology Consultant
Organisatie Qando



Naam Stephanie Kortlever
Functie Procurement Technology Consultant
Organisatie Qando



Naam Achraf Talhaoui
Functie Managing Partner
Organisatie Qando

ONDERZOEK INKOOPDIGITALISERING 2020:

INKOOPSOFTWARE KRIJGT OPNIEUW MAGER ZESJE

Inkoopsoftware scoort een mager zesje op gebruiksvriendelijkheid en bruikbaarheid van applicaties om bij te dragen aan inkoopdoelstellingen. Rob Brands, Stephanie Kortlever en Achraf Talhaoui van Qando over de belangrijkste resultaten van recent onderzoek.

Dind 2020 heeft *digital procurement* adviesbureau Qando voor de zesde keer op rij onderzoek gedaan naar de staat van inkoopdigitalisering bij organisaties in Nederland en België. Specifiek is gekeken naar de aanwezigheid en functionaliteiten van software voor het operationele, tactische en strategische proces. Daarnaast is de respondenten gevraagd naar de mate van gebruik en tevredenheid. In deze editie is ook de impact van de coronacrisis op de digitalisering van inkoop onder-

zocht. Het onderzoek is uitgevoerd met een openbare online enquête die is ingevuld door 68 inkoopprofessionals (37 uit Nederland, 29 uit België, 2 respondenten zijn internationaal actief).

Operationele inkoopproces

Wat het operationele inkoopproces betreft geeft de helft van de respondenten aan op het niveau 'gemiddeld' (zie de tabel hiernaast voor de niveaus) te zitten qua digitalisering. Dit betekent dat naast het digitaal aanvragen en bestellen van goederen en diensten ook gebruik wordt gemaakt van catalogi, van goedkeuringsworkflows en 3-way matching. Eén op de 5 geeft aan een uitgebreid digitaal systeem te hebben dat voor de meeste bestelkanalen is ingericht, inclusief leveranciersportaal. Slechts 7% geeft aan ook P2P-functionaliteit op mobiele apparaten (tablets, smartphones) te hebben, inclusief P2P-rapportages.

Tactische inkoopproces

Bijna een kwart (23%) van de respondenten geeft aan geen software te hebben voor het tactische inkoopproces. Een derde geeft aan basisfunctionaliteiten te hebben, zoals een contractbibliotheek met zoekfunctie, alerts en reminders en een eSourcing-portaal om offerteaanvragen beschikbaar te maken voor leveranciers. 32% van de respondenten zegt in de categorie 'gemiddeld' te

TABEL: MATE VAN DIGITALISERING VAN OPERATIONEEL, TACTISCH EN STRATEGISCH INKOOPPROCES

Mate van digitalisering	Operationeel inkoopproces	Tactisch inkoopproces	Strategisch inkoopproces
Basis	Het is mogelijk om digitaal aanvragen en bestellingen te doen voor een beperkt aantal productgroepen.	Er is een contractbibliotheek met reminder- en zoekfuncties en een <i>eSourcing portal</i> om offerteaanvragen beschikbaar te maken voor leveranciers.	Er zijn tools om <i>make-or-buy</i> -beslissingen te ondersteunen en voor leveranciersprestatie-metingen.
Gemiddeld	Er zijn diverse catalogi en workflows ingeregeld, net als <i>3-way matching</i> van facturen.	Naast bovengenoemde basisfunctionaliteiten zijn er contract- en RfP-templates, prijzenbladen en automatisch scoren van antwoorden.	Naast bovenstaande is er <i>category planning</i> en <i>category management software</i> .
Hoog	Naast bovengenoemde functionaliteiten is voor de meeste bestelkanalen het systeem ingericht, inclusief een <i>supplier portal</i> .	Naast bovengenoemde functionaliteiten zijn er ook mogelijkheden om contractrisico's, milestones en leveranciersprestaties te meten en managen.	Naast bovenstaande zijn er functionaliteiten aanwezig voor strategisch kostenmanagement.
Volledig	Naast bovengenoemde functionaliteiten ook <i>mobile device</i> -ondersteuning en uitgebreide rapportagemogelijkheden.	Naast bovengenoemde functionaliteiten is er een <i>supplier portal</i> en integratie tussen de eSourcing- en contractmanagementmodule.	Naast bovengenoemde functionaliteiten is er tooling om vanuit inkoop product-/procesinnovatie te stimuleren.

Bron: Qando, 2021.

zitten met naast bovengenoemde basisfunctionaliteiten ook functionaliteiten op het gebied van contract- en RfP-templates, prijzenbladen en automatisch scoren van antwoorden. Geen van de respondenten heeft aangegeven ook mogelijkheden te hebben om contractrisico's, contractmijlpalen en -prestaties te meten en te managen.

Strategische inkoopproces

Geen enkele deelnemer aan dit onderzoek heeft volledige functionaliteiten voor het strategisch inkoopproces. Een op de 10 respondenten zegt helemaal geen softwareondersteuning te hebben voor het strategische inkoopproces. Drie op de 10 geeft aan basisfunctionaliteiten te hebben zoals functionaliteit voor het maken van make-buy-beslissingen, terwijl 1 op de 5 respondenten zegt daarnaast ook software te hebben voor *category management*. 5% geeft aan ook functionaliteit te hebben voor strategisch kostenmanagement. Een en ander is weergegeven in de figuur op de volgende pagina van dit artikel.

Adoptie en tevredenheid

Vervolgens is het de vraag in welke mate gebruik wordt gemaakt van de aanwezige software. De figuur geeft dit weer voor alle respondenten (groen), voor Nederland (paars) en België (rood). Uit de figuur blijkt dat de adoptie van software in

België iets hoger is dan in Nederland. Uit het onderzoek blijkt een verband tussen de mate van digitalisering en de mate van gebruik. Organisaties die maar een klein deel van het inkoopproces hebben gedigitaliseerd, laten ook een lagere score zien bij het gebruik van de aanwezige software. Mogelijk is een verkla-

“Software voor ERP (42%), P2P (40%) en supplier risk management (28%) kwam het meest van pas tijdens de coronacrisis”

ring dat als men toch al veel zonder software doet, de wel aanwezige software eerder als last wordt ervaren dan als voordeel. Hierdoor worden andere delen van het inkoopproces meestal ook niet gedigitaliseerd. Bovendien is men waar de adoptiegraad hoger is, ook nog eens tevredener over de software.

Belofte niet waargemaakt

Zo zien we voor het operationele inkoopproces dat 2 op de 3 inkopers tevreden zijn met de aanwezige P2P-software. Bij organisaties die een Source-to-Pay-systeem (S2P) hebben is juist iets meer dan de helft van de inkopers niet tevreden. Dit komt

waarschijnlijk doordat de eerste generatie systemen de belofte niet waar heeft kunnen maken: een volledig geïntegreerd systeem waar bijvoorbeeld de functionaliteiten voor sourcing naadloos samenwerken met de contractmanagementmodule, waar data maar één keer vastgelegd worden en waar rapportages over het gehele proces gegenereerd kunnen worden. Vanuit de markt gezien hebben aanbieders van deze systemen hun S2P-suite vaak door overnames weten samen te stellen. De integratie van het overgenomen pakket met het bestaande systeem blijkt dan een uitdaging waar klanten last van hebben.

Niet gebruiksvriendelijk

Voor het tactisch inkoopproces zien we dat gebruikers niet te spreken zijn over hun eSourcing-software (63%) en huidige contractmanagementsystemen (55%). Dit is in lijn met de scores van ons onderzoek in 2018 en 2019. Wat we zien is dat organisaties vaak nog eerste generatie eSourcing- en contractmanagement-software gebruiken. Deze is vaak niet gebruiksvriendelijk en biedt ook niet de functionaliteiten die de professioneler geworden inkoop- en contractmanagementgemeenschap verwacht.

Onvoldoende ontwikkeld

Voor het strategisch inkoopproces zien we dat de respondenten nog minder te spreken zijn over de huidige software voor *supply risk management* (80%) en software voor leveranciersprestatie-management (75%). Dit soort softwareproducten is pas relatief kort op de markt en zijn nog niet voldoende ontwikkeld qua functionaliteit en integratie met bestaande systemen.

Spend management

Wat *spend management software* betreft zijn 6 op de 10 respondenten tevreden met de huidige tools. Ook dit is in lijn met de

tevredenheidscijfers van 2018 en 2019. Die mensen klagen onder meer over gebrek aan goede opschoningmogelijkheden en opties om vanuit de *spend tool* door te pakken om RfP's of besparingsinitiatieven te starten. Een gebrek aan dataminingfunctionaliteit wordt ook genoemd als verbeterpunt.

Matige score

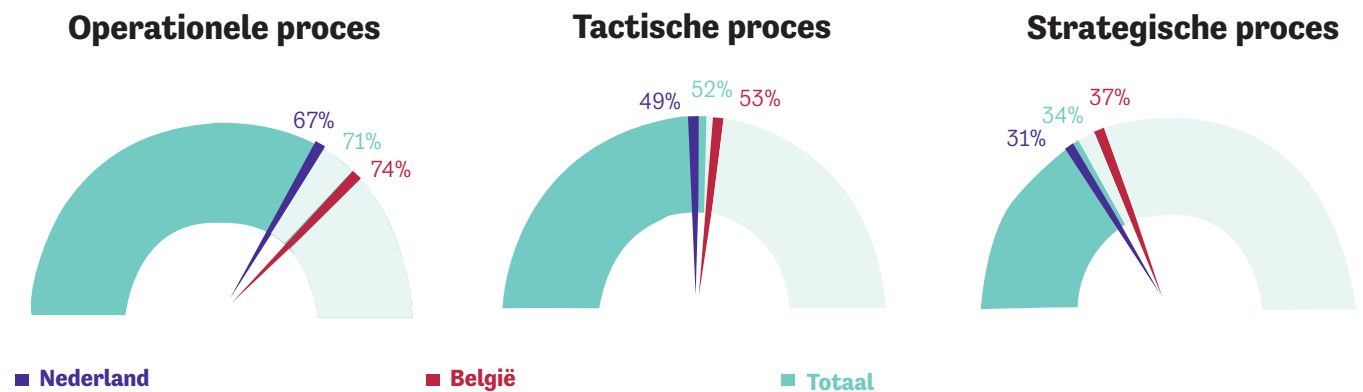
Inkoopsoftware scoort al een aantal jaren matig als het gaat om tevredenheid. Gebruiksvriendelijkheid en bruikbaarheid van het systeem om bij te dragen aan de inkoopdoelstellingen spelen hierbij een grote rol. De vraag die dan opkomt is of men eigenlijk wel profijt heeft van het gebruik van inkoopsoftware. Maar de respondenten die er gebruik van maken geven bijna allemaal aan wel positieve effecten te zien. Voornamelijk de kwaliteit van data en de toegang tot data wordt vaak genoemd. Andere positieve gevolgen zijn een hogere compliance, strakkere processen en een hogere klanttevredenheid.

Investeren in digitalisering

Met digitalisering kun je dus wel resultaten boeken. Hoe zit het dan met de investeringsbereidheid? Het grootste deel van de respondenten verwacht de komende drie jaar elk jaar tot 100.000 euro te investeren in digitale inkoopoplossingen. Vier op de 10 geeft aan jaarlijks tot 100.000 euro te investeren in inkoopdigitalisering. Een derde verwacht jaarlijks tussen de 100.000 en 500.000 euro te investeren. Een op de 5 verwacht jaarlijks meer dan een miljoen euro aan digitale inkoopoplossingen uit



FIGUUR: MATE VAN GEBRUIK VAN AANWEZIGE SOFTWARE



Bron: Qando, 2021.

te geven. Zij zijn vooral gericht op digitalisering van het operationele inkoopproces, optimalisatie van risicomangement en leveranciersinformatie, en op masterdatabeheer.

Impact coronacrisis

De volgende software kwam het meest van pas tijdens de coronacrisis: ERP-software (42%), P2P-software (40%) en supplier risk management software (28%). Slechts 5% van de respondenten gaat meer investeren in inkoopdigitalisering dan vorig jaar. 53% heeft hiervoor hetzelfde budget als vorig jaar en 43% verwacht er dit jaar zelfs minder

aan uit te geven dan in 2020. De meeste investeringen dit jaar zijn in P2P-software (58%), risicomangementsoftware (51%), masterdatamanagementsoftware, automatisering van administratieve taken (44%), en Source-to-Contract software (42%).

Conclusies

We kunnen stellen dat organisaties nog steeds veel kansen laten liggen om beter te presteren met inkoopdigitalisering. Op elk niveau (strategisch, tactisch, operationeel) is nog veel ruimte voor digitalisering. Zowel de beschikbaarheid als de adoptie van software is relatief laag. Daarnaast is de tevredenheid over de bestaande software ook niet hoog. Iets wat in eerdere edities van dit onderzoek eveneens duidelijk naar voren kwam. ●

