

E-procurementsysteem versnelt uitgifte orders en goedkeuring facturen

Telfort, aanbieder van mobiele telefonie in Nederland, ziet de afhandelingstijd van uitgaande orders en binnenkomende facturen aanzienlijk verminderen. Invoering van een voorziening voor elektronisch inkopen leidt tot verbetering van de bestelprocessen waardoor sneller orders worden afgegeven en er minder discussies ontstaan over facturen. Leveranciers zijn blij met deze ontwikkeling en willen graag aansluiten op het door ESIZE ingerichte webgeoriënteerde bestelsysteem.

Op de top van de internethype voorspelden de adepten van de nieuwe economie dat we nooit meer crisis zouden krijgen dankzij de zegeningen van internet en elektronische handel. Geen overproductie meer, geen onnodig heen en weer gezeul met goederen; software bepaalde voortaan het juist op tijd en in de juiste hoeveelheid produceren en leveren van goederen. Het kan verkeren. Na september 2001 stagneerde de economie mondiaal. De eens zo gevierde IT-sector werd plotsklaps verguisd. Over e-business toepassingen wilde niemand meer praten.

Bij Telfort, dat zich in haar commerciële uiting graag als tegendraads profileert, begonnen ze pas serieus te ontwikkelen aan een voorziening voor elektronisch inkopen toen de hype in feite al over was. In de fase daarvoor was slechts sprake van het meekijken naar een proefproject, een testomgeving op 'corporate' niveau die jammerlijk mislukte. Dat was in de periode dat de telecommunicatie operator deel uitmaakte van het grote British Telecom. De Nederlandse vestiging, maar ook de andere landenorganisaties keken eerst de kat uit de boom. Verstandig, want na een jaar van moeizaam implementeren werd het experiment stopgezet.

Balans

Na een korte tijd onder de internationale vlag van O2 te hebben geopereerd, is Telfort weer een zelfstandige, op Nederland gerichte aanbieder van telecommunicatiediensten. De circa 1,5 miljoen klanten (zowel bedrijven als particulieren) zijn allemaal gebruikers van mobiele telefoons. Een GSM-netwerk van zo'n 3000 zendmasten zorgt voor een landelijke

dekking. De organisatie telt ongeveer 700 personeelsleden, werkzaam vanuit een imposant kantoorgebouw naast de Arena in Amsterdam. Slagvaardigheid en gedrevenheid zijn in die omgeving troef. Alles is gericht op de klant en op de doelmatigheid van de processen. Veel taken worden uitbesteed, waaronder het beheren en onderhouden van het netwerk. Ook op medewerkers van uitzendbureau's en externe IT-consultants wordt regelmatig een beroep gedaan. Voor het beheren van al die contracten is de afdeling Procurement verantwoordelijk net als voor de inkoop van alle producten en diensten, ongeacht of het nu gaat om eenvoudige kantoorbenodigdheden dan wel geavanceerde netwerkkapparatuur.

De leiding van de afdeling Procurement is in handen van Bauke Zeinstra. Hij werkt al sedert 1997 bij Telfort; in de periode dat de onderneming nog volop in de pionierfase zat en het netwerk moest worden gebouwd. Toen werden er voor honderden miljoenen gulden op jaarbasis geïnvesteerd, voornamelijk in kapitaalgoederen. In verhouding wordt er nu 2 keer zoveel aan opex (operational expenditure) uitgegeven dan aan capex (capital expenditure). De verschuiving naar operationeel onderhoud is dus duidelijk waarneembaar voor de inkopers. "De tijd is aangebroken om het arsenaal aan contracten te gaan onderhouden en te zoeken naar de juiste balans met een focus op kostenbesparing", aldus Zeinstra. "We zijn druk doende contracten te heronderhandelen en trachten de interne proceskosten zoveel mogelijk te beperken."

Gewaagdheid

Wijs geworden door de mislukkingen van andere partijen werd aanvang 2001 opnieuw de markt verkend op de aanwezigheid van standaard software voor e-procurement. Het merendeel van de producten is volgens Zeinstra gericht op grote organisaties met veel repeterende inkoop. Het bleek lastig om een aanvaardbare 'business case' op te stellen waarin alle opties vanuit diverse invalshoeken (commercieel, technisch als financieel) in voldoende mate waren meegewogen. De gewenste 'case' kwam pas tot stand nadat het bedrijf ESIZE werd ingeschakeld. Hun oplossing en implementatie-aanpak getuigde van enerzijds simpelheid en anderzijds gewaagdheid. Het bedrijf uit Muiden bleek bereid om mede risico's te dragen. "Ze verdienen pas op het moment dat aantoonbare kostenbesparingen worden gerealiseerd. Bovendien liet hun oplossing en aanpak zien dat hun ontwikkelaars veel kennis hebben van de bij ons levende problematiek. Bij andere-aanbieders lijkt de nadruk vaak te liggen op softwareontwikkeling in plaats van op optimalisering van het inkoopproces", aldus Zeinstra.

Stukjes papier

Binnen 3 maanden gelukte het een projectteam van 3 mensen om 5 productgroepen (kantoorartikelen, koeriersdiensten, bloemen, drukwerk en inhuurkrachten) in het systeem onder te brengen. De eerste praktijkproeven maakten duidelijk dat aanzienlijke besparingen mogelijk waren. Aldus werd besloten om gefaseerd de overige productgroepen aan het systeem toe te voegen. "We zijn niet direct

begonnen met een optimale procesinrichting. Een aantal zaken laten we voor wat ze zijn", zo vertelt de Telfort-inkoopbaas en vervolgt: "het was belangrijk om mensen snel overtuigd te krijgen van de voordelen. Laten zien dat het winst oplevert wanneer men zich niet hoeft bezig te houden met zaken die niet tot de kerntaken behoren. Het inkoopproces heeft aanzienlijk aan kwaliteit gewonnen. Voorheen werkten we intern met worddocumenten. In feite stukjes papier die iedereen moest invullen en die hun weg vonden door de hele organisatie om voorzien te worden van handtekeningen. Vervolgens werd de informatie handmatig overgetypt in een Oracle-applicatie. De foutkansen waren groot, het proces was tijdrovend en de leveranciers klaagden over doorlooptijd en kwaliteit."

Daar waar voorheen 4 weken gemoeid was met de afgifte van een PO (Purchase Order), wordt deze nu binnen 3 dagen gegenereerd. Daarnaast is het aantal, bij het operationele inkoopproces betrokken medewerkers met de helft afgenomen. Voor het grootste deel is de afname toe te schrijven aan het automatiseringssysteem. De leveranciers zijn uiteraard tevreden over het vroegtijdig verkrijgen van orders. Nog belangrijker is evenwel het feit dat facturen sneller geaccordeerd worden. Zeinstra: "Wij hanteren een 3-weg controle bij het inboeken en betalen van facturen. Dat kostte in de oude situatie veel tijd. Vroeger waren er veel mensen op de financiële administratie betrokken bij het controleren of de inkomende factuur wel matchte met de order."



Gecompliceerde spullen

Ook de Telfort-medewerkers ervaren het nieuwe inkoopstelsel als aangenaam om mee te werken. Vanaf de PC op de werkplek wordt een keuze gemaakt voor het product. De autorisatie voor de aankoop is uiteraard afhankelijk van het soort. Zo is voor de aanschaf van netwerkapparatuur een andere toestemmingshierarchy afgesproken dan voor het bestellen van een boekje bloemen. Via het door ESIZE ontwikkelde stelsel worden de bestellingen en autorisaties exact op elkaar afgestemd en gaan de orders in het juiste formaat naar de betreffende leveranciers. De meeste productgroepen werken met op het web gepubliceerde catalogi. Een 'free format' versie is in aantocht, zodat via hetzelfde scherm bestellingen voor meer gecompliceerde spullen zijn te specificeren. Zo zijn de voor het netwerk benodigde technische componenten veelal samengesteld uit verschillende onderdelen. Het ultieme doel is om in dit geval de order automatisch te laten samenstellen aan de hand van elektronisch ingediende offertes.

Bij Telfort ligt de focus nu op het realiseren van besparingen door een efficiëntere bestelwijze via één en hetzelfde stelsel voor zowel de frequent leverende bedrijven als de toeleveranciers waarmee alleen op ad-hoc basis zaken worden gedaan. In een volgende stap kan vervolgens worden overwogen of integratie tussen de achterliggende systemen van

bestellen en leveren zinvol is. Nu al vinden er in die richting ontwikkelingen plaats, bijvoorbeeld bij de administratie van inhuurkrachten. Bij Telfort werkt tussen de 10 en 20% van de medewerkers op basis van een tijdelijk contract via een uitzendbureau of IT-dienstverlener. De werkwijze met het ESIZE-stelsel is volgens Zeinstra een grote vooruitgang in vergelijking met de periode dat er met losse urenbriefjes werd gewerkt. Het contractmanagementsysteem voorziet in het vastleggen van de tarieven, alsmede de kostenallocatie en de registratie van de gewerkte uren. In een volgende stap zullen daarin tevens de elektronisch vastgelegde CV's worden opgenomen. Op uniforme wijze is dan een match te maken tussen de benodigde expertise en de partijen die deze leveren. Dankzij het toepassen van de hrxml-standaard is het urenverantwoordingsstelsel naadloos aan te sluiten op het informatiesysteem van de detacheerder.

Coproductie

Telfort neemt de e-procurement software, alsmede de door ESIZE verrichte diensten af via een zogeheten ASP (Application Server Provider) overeenkomst. Zeinstra: "vroeger betekende dat louter een soort van huurovereenkomst. Nu gaat het veel meer om een vorm van coproductie. Door intensief met elkaar samen te werken ontstaat een wisselwerking tussen ons, de dienstverlener en de andere klanten. Op die manier kunnen wij tegen lage kosten profiteren van de ontwikkeling van nieuwe functionaliteit of nieuwe diensten. Wij willen dat de inkoop een integraal onderdeel wordt van onze bedrijfsstructuur. Het resultaat spreekt boekdelen: orders worden kwalitatief beter en sneller gegenereerd en het aantal facturen dat op 'hold' stond is met 75% afgenomen. We hebben het interne proces nu goed geregeld waardoor discussies over bestellingen en facturering achterwege blijven."

ESIZETM
PROCUREMENT SOLUTIONS

ADRES | RIJKSWEG 11 | 3398 PN MIJNDEN
TEL | +31(0)29 441 62 00 | FAX | +31(0)29 448 00 47
EMAIL | INFO@ESIZE.NL | INTERNET | WWW.ESIZE.NL