

Casestudy De Goudse verzekeringen

De klant

Als middelgrote, zelfstandig opererende verzekeringsbedrijf op het gebied van schade-, zorg- en levensverzekeringen onderkende de Goudse verzekeringen (de Goudse) reeds eind jaren negentig het strategische belang van inkoop. Ook in de financiële dienstverlening, waar de inkoop een sterk facilitair karakter heeft, draagt het duidelijk definiëren en professionaliseren van de inkoopfunctie in positieve zin bij aan het resultaat van de gehele organisatie.

Om de inkoopfunctie te professionaliseren werd de inkoopafdeling uitgebreid en werd een nieuw inkoopbeleid opgesteld. De operationele taken als het bestellen en afroepen van orders zijn ondergebracht bij de gebruikers. De tactische activiteiten zoals het specificeren van het pakket van eisen, selectie van de leverancier en het afsluiten van de (raam)contracten is ondergebracht bij de afdeling Inkoop en Logistiek.

De afdeling Inkoop en Logistiek beschikt over drie tactische inkopers die voor 80 procent bezig zijn met tactische inkoopprocessen. De afdeling Inkoop en Logistiek is opgezet als een stafafdeling, die interne opdrachtgevers ondersteunt in tactische inkoopprocessen. De afdeling Inkoop en Logistiek neemt in de projecten voor de budgethouder (opdrachtgever) vaak een uitvoerende en adviserende rol in.

Uitdaging

De uitdaging voor de afdeling Inkoop en Logistiek ligt in het aantonen van haar toegevoegde waarde als procesdeskundige bij de uitvoering van tactische inkoopprojecten. Door de afdeling Inkoop en Logistiek te betrekken in een inkoopproject, wordt de selectie van de meest optimale leverancier gebaseerd op functionele eisen en prijzen. Tevens wordt voorkomen dat steeds opnieuw het wiel moet worden uitgevonden, worden valkuilen ontweken en worden de contracten op een correcte wijze opgesteld.

Naast het verkrijgen van de opdrachten is het juist in deze structuur belangrijk om de opdrachtgevers (en overige belanghebbenden) inzicht te geven en te betrekken in het project. Door deze betrokkenheid van de opdrachtgevers wordt er draagvlak voor het uiteindelijke resultaat gecreëerd.

Na enige tijd ontstond de behoefte aan een systeem dat de inkoper ondersteunt in alle stappen van het tactische inkoopproces. Dit systeem dient makkelijk toegankelijk te zijn voor de belanghebbenden in het project en een projectmatige werkwijze te ondersteunen. Daarnaast was de Goudse op zoek naar een oplossing die optimaal gebruik maakt van de technische mogelijkheden (eAuctions) om tot een beter financieel resultaat te komen.

De verschillende Internet initiatieven op het gebied van inkoop en eAuctions werden daarom op de voet gevolgd. Na initieel contact, waarin de eisen en wensen van de Goudse zijn besproken, werd in december 2001 besloten tot het uitvoeren van een pilot-project (een zogenaamde 'Testdrive') met het eSourcing platform van Commerce-hub. *"Hoewel de Goudse de automatisering van haar inkoop nog niet helder voor ogen had, was duidelijk dat het eSourcing platform van Commerce-hub specifiek ontwikkeld is ter ondersteuning van het tactische inkoopproces en daarmee goed aansluit op onze wensen"*, aldus Jos Meerhoff, Teammanager Inkoop en Logistiek.

De testdrive resulteerde in een besparing van 21,5% ten opzichte van de uitgaven van het voorgaande jaar, waarbij 10,9% reeds tijdens de Sourcing werd gerealiseerd. De daaropvolgende eAuction bracht de resultaten naar een niveau dat boven de verwachtingen lag. Volgens Michiel de Klein (Tactisch Inkoper) *“de Goudse was in een traditionele onderhandeling al eerder tevreden geweest. De eAuction toont aan dat de Goudse een dermate interessante klant is, dat de leveranciers graag een stapje extra doen om het contract met ons af te kunnen sluiten”*.

Resultaat

Direct na de evaluatie van de 'Testdrive' is gekeken naar de mogelijkheden om het eSourcing platform structureel te integreren in de werkwijze van de Goudse. De kracht van het systeem zijn de uitgebreide mogelijkheden tot het samenwerken in multi-expertise projectteams, de ondersteuning in de verschillende projectfasen en het uitvoeren van een eAuction. Tevens levert het platform een belangrijke bijdrage in het behoud van kennis binnen de organisatie en vormt het een blauwdruk van een tactisch inkoopproces.

Zomer 2002 is het eSourcing platform geïmplementeerd. Naast gebruikerstrainingen heeft de Goudse de M•QUAD eSourcing Methodiek ter beschikking gekregen. De M•QUAD eSourcing Methodiek bevat een beschrijving van de verschillende stappen die in een eSourcing of eAuction project genomen worden. De uitvoering van deze stappen wordt begeleid met behulp van bijgeleverde documenten, zoals trainingen, uitnodigingen, set-up documenten en handleidingen. Hiermee waarborgt Commerce-hub de nieuwe manier van werken en de daadwerkelijke inzet van de elektronische hulpmiddelen in tactische inkoopprojecten.

Na de gebruikerstrainingen en met behulp van de M•QUAD eSourcing Methodiek zijn de inkopers van de Goudse nu in staat om zelfstandig de projecten met behulp van het eSourcing platform te verrichten. Commerce-hub heeft de Goudse nog bij een aantal projecten en eAuctions ondersteund, maar tegenwoordig voert de Goudse haar trajecten zelfstandig uit.

“Sinds de implementatie van het eSourcing platform zijn wij een stuk flexibeler geworden. We kunnen op projectbasis beslissen welke onderdelen van het eSourcing platform we al dan niet inzetten. Zo bepalen wij het optimale selectie- en onderhandelingsproces per project”, aldus Erwin Geurts (Tactische Inkoper). “Met behulp van het eSourcing platform worden alle stappen in het inkoopproces bewuster doorlopen en is de uitstraling van de afdeling Inkoop zowel intern als extern veel professioneler geworden.”