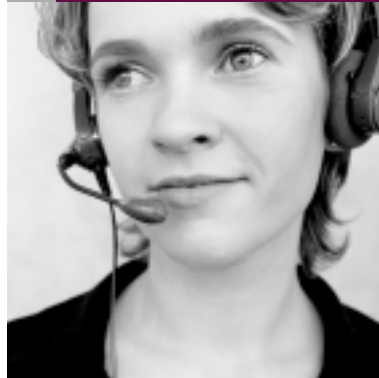


SAP Customer Success Story Telecom



Belgacom NV is de Belgische marktleider op het vlak van globale telecommunicatie-oplossingen. De Belgacom-groep verstrekt vooral lokale, interzonale en internationale spraak- en datadiensten, langs het vaste en het mobiele net. Daarnaast levert Belgacom ook satelliet-, carrier- en een uiteenlopende reeks internet-diensten. Eind 2002 telde de Belgacom-groep 19.000 medewerkers. Het omzetcijfer van 2002 bedroeg 5,22 miljard euro. Om haar inkoopproces en inkooporganisatie te optimaliseren, koos Belgacom in 2001 voor mySAP E-Procurement oplossing.

belgacom



BELGACOM

TELECOMMUNICATIEREUS BELGACOM KIEST VOOR MYSAP E-PROCUREMENT OM INKOOPPROCES 100% TE AUTOMATISEREN

‘Ons traditionele inkoopproces was uitermate complex’, begint Philippe Deconinck, B-2-S (Business to Supplier) Program Manager. ‘Zelfs voor de aankoop van een simpel artikel zoals een schroevendraaier of potlood moesten de inkopers tal van stappen doorlopen. Een tijdrovende en dure bezigheid. Voor bepaalde items lagen de administratieve en logistieke kosten dikwijls hoger dan de aankoopkost. Om die uitgaven terug te schroeven, besloten we naar een elektronisch inkoopproces over te stappen.’

FOCUS OP INTEGRATIE

De e-procurement oplossing waar Belgacom oorspronkelijk voor koos, voldeed na een aantal jaren niet meer aan de verwachtingen. Yves Brène, IT Project Manager: ‘In het begin liep alles goed; we konden vlot digitale catalogi aanmaken en boeken vooruitgang. Toen we echter de complexe aankoopprocedures, bijvoorbeeld voor de bestelling van minder courante producten, wilden automatiseren, kwamen we in de problemen. Het voornaamste knelpunt was de integratie van de e-procurement oplossing met ons back-end systeem, SAP R/3’, gaat Deconinck verder. ‘Om het pakket te integreren was een krachtige interface nodig, wat voor ons een gigantische investering betekende. Ondertussen hadden we ook gemerkt dat de functionaliteit van het bestaande systeem te beperkt was. Met andere woorden: we waren verkeerd bezig.’

In 2001 hakte Belgacom de knoop door: ze zou een nieuw e-procurement pakket aankopen. Er volgde een uitvoerig selectieproces waarbij verschillende oplossingen grondig werden geanalyseerd. Uiteindelijk bleek de EBP-oplossing van SAP de beste keuze. 'Een groot voordeel van het SAP pakket was de makkelijke integratie met de bestaande SAP R/3 backbone', verduidelijkt Brène. 'Daarnaast bood SAP ook alle functionaliteiten die een grote onderneming zoals Belgacom nodig heeft.'

LIVE MET MYSAP E-PROCUREMENT

Eind 2001 koos Belgacom voor SAP. Het implementatieproces ging van start op 19 februari 2002. 'Met het vorige e-procurement pakket hadden we de helft van onze inkoopprocessen geautomatiseerd', aldus Brène. 'De eerste stap van het SAP EBP-project bestond eruit die digitale catalogi over te zetten naar SAP. En dat verliep vlot. Op 30 september, acht maanden na de start, gingen we live. Sindsdien verwerken we de helft van onze bestellingen met de SAP EBP-oplossing. Het automatiseren van de andere 50% staat dit jaar op de agenda.'

Een onderneming die naar 100% e-procurement wil overstappen, dat was behoorlijk innoverend in België. De pionier kreeg van SAP dan ook alle mogelijke ondersteuning. Paul Rits, User Project Manager: 'Twee tot drie gedreven SAP consultants werkten fulltime aan het project. Waren er vragen of onduidelijkheden, dan riepen ze de hulp in van het hoofdkantoor in Walldorf. Daarnaast waren ook vier IT'ers van Belgacom en een vijftal mensen van onze business-afdeling bij de implementatie betrokken.'

Stond het personeel niet sceptisch tegenover een nieuwe omschakeling? 'Wel integendeel', aldus Rits, 'iedereen die voordien met de e-procurement oplossing had gewerkt, had ervaren dat die te beperkt was voor onze onderneming.'

Bovendien is de SAP component heel gebruiksvriendelijk, met een logische opbouw en een comfortabele search engine. Zelfs de meest kritische gebruiker kwam snel over de streep. Om de gebruikers vertrouwd te maken met het nieuwe pakket, organiseerden we een aantal sprekende demo's en een e-learning project.' Ook voor de leveranciers betekende de overstap geen cultuuromslag. 'Zij hadden een grondige opleiding gekregen bij de introductie van de vorige e-procurement oplossing en velen maakten al zelf de catalogi aan. De capaciteit om met e-procurement te werken, is ondertussen trouwens een selectie-criterium voor leveranciers,' zegt Deconinck.

KORTERE CYCLUSTIJD, NIEUWE ORGANISATIESTRUCTUUR

Voor Belgacom betekent de komst van SAP EBP een grote ommekeer. Kunnen ze de ROI al in kaart brengen? 'Dankzij SAP is het inkoopproces veel eenvoudiger geworden, zodat we sneller kunnen bestellen en uiteindelijk ook sneller leveren', reageert Deconinck.

'mySAP E-Procurement helpt ons dus om de cyclustijd drastisch te verkorten. Daarnaast krijgen onze mensen in de field, zoals de technici, nu ook veel vlotter hun materiaal. Dat werkt een betere dienstverlening in de hand. Ze zijn trouwens afgestapt van de gewoonte om materiaal "in reserve" te bestellen; de "zwarte stock" is volledig verdwenen.'

'Het aantal medewerkers dat fulltime met het inkoopproces bezig is, is ondertussen gereduceerd van vijf naar één,' gaat Brène verder. 'Nu onze inkopers niet langer bedolven zitten onder de papierberg hebben ze tijd voor andere taken. Hun functie-inhoud is drastisch gewijzigd: ze zijn geëvolueerd van administratief-organisatorische krachten naar tactisch-strategische medewerkers die zich focussen op het negotiëren met leveranciers. Daarmee is onze organisatiestructuur volledig omgegooid. Op de onmiddellijke opbrengst van een dergelijke

'Dankzij mySAP E-Procurement is het inkoopproces veel eenvoudiger geworden, zodat we sneller kunnen bestellen en uiteindelijk ook sneller leveren. mySAP E-Procurement helpt ons dus om de cyclustijd drastisch te verkorten.'

Philippe Deconinck, B-2-S Program Manager Belgacom

reorganisatie kan ik moeilijk een cijfer plakken, maar het is duidelijk dat dit ons geen windeieren zal leggen.'

NAAR 100% E-PROCUREMENT

Momenteel verloopt bij Belgacom 50% van de inkopen via e-procurement. Eind dit jaar moet dat 100% worden. 'Een grote uitdaging', zegt Deconinck, 'omdat de resterende 50% moeilijker om te zetten is: het gaat vooral om de "speciale" bestellingen

'Het aantal medewerkers dat fulltime met het inkoopproces bezig is, is ondertussen gereduceerd van vijf naar een. Nu onze inkopers niet langer bedolven zitten onder de papierberg hebben ze tijd voor andere taken.'

Yves Brène, IT Project Manager Belgacom

waarvoor geen catalogi voorhanden zijn. Het SAP pakket bevat ruim voldoende functionaliteiten en is zo perfect geïntegreerd met de backbone, dat we er vertrouwen in hebben.'

In het kort

SAP Oplossing	mySAP E-Procurement - SAP EBP
Hardware Platform	Sun
Operating System	Sun Solaris
Database	Oracle
Aantal users	2000
Implementatietijd	8 maanden
Implementatiepartner	SAP Consulting

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Belgium S.A.
Terhulpesteenweg 166
B-1170 Brussel
T +32 (0)2 674 65 11
www.sap.com/belux