

Hosting 'aus Holland'

Raffinaderij Heide kiest Ctac als beheerder van haar complexe SAP omgeving



Raffinaderij Heide GmbH,
Hemmingstadt Duitsland

Een snelle en soepele migratie die in maart van dit jaar werd afgerond. En een driejarig contract voor Hosting en Systeem Management. Raffinaderij Heide in Duitsland maakte kennis met de kwaliteiten van Ctac als het om SAP Hosting gaat. Tot volle tevredenheid, meldt IT Manager Klaus Behrens.

Met haar 570 werknemers en veertig stagiaires en trainees is Raffinerie Heide GmbH, een olieraffinaderij in Hemmingstadt (Duitsland), een van de belangrijkste werkgevers in het district Dithmarschen. De raffinaderij verwerkt ruwe olie tot traditionele minerale olieproducten, zoals alle typen benzine, diesel, vliegtuigbrandstof en grondstoffen voor de chemische industrie. Met een jaarlijkse verwerkingscapaciteit van 4,5 miljoen ton kan het bedrijf voldoen aan de totale vraag naar minerale olie in Sleeswijk-Holstein. Vanuit vier aanlegplaatsen voor olietankers in Brunsbüttel, aan de Elbe, wordt ongeveer vijftig procent van de verwerkte producten verscheept naar grote opslagplaatsen, klanten en consumenten. Daarnaast transporteert de raffinaderij nog eens bijna 1,3 miljoen ton aan minerale olieproducten over de weg. Dit komt overeen met driehonderd tankwagens per dag.

• HOE INGEWIKKELD IS ICT VOOR EEN RAFFINADERIJ?

"Ons ICT-landschap is bijzonder interessant, zou ik zeggen", aldus Behrens. "Het verwerken van ruwe olie bestaat uit veel processen en die moeten stuk voor stuk ondersteund worden. Ons relatief kleine ICT-team beheert zodoende een brede diversiteit van systemen. Van operationele systemen voor productie, planning en truck-loading tot en met SAP. Hosting van SAP werd altijd uitbesteed, ook toen we nog onder Shell vielen en aangesloten waren op het wereldwijde

Shell-systeem. Op 1 november 2010 werd Raffinerie Heide overgenomen door de Klesch Group, een investeringsmaatschappij in industriële en grondstoffengerelateerde bedrijven. Eenmaal weg bij Shell, bleef de hosting echter in dezelfde datacenters als voorheen, namelijk bij een grootschalige ICT-dienstverlener in Frankfurt. Vanaf dat moment zijn we gaan zoeken naar een nieuwe, flexibele hostingpartner."

• WAAROM CTAC?

"Onze keuze voor Ctac was eigenlijk heel eenvoudig. Ctac werkte al als hostingpartner voor diverse onderdelen van Klesch & Company Limited te Londen - Basemet: Zalco, Aldel en Voerdal - en zij waren bijzonder tevreden over de geleverde diensten. Bovendien bleek Ctac over de benodigde ervaring te beschikken om ook ons van dienst te kunnen zijn. Dus vroegen we Ctac om de migratie van Frankfurt naar Amsterdam te verzorgen. Dat werd een goed georganiseerde operatie die veel vlotter verliep dan ik verwacht had."

• WAT VERSTAAT U ONDER EEN VLOTTE MIGRATIE?

"Onze gebruikers stopten vrijdag eind van de middag met hun activiteiten en konden maandagmorgen zonder problemen weer opstarten. Ze hebben niet eens gemerkt dat er iets gebeurd was en konden onveranderd door met hun bezigheden. Alles werkte zoals het moest werken. Ik had op zijn minst enkele hick-ups verwacht bij een complexe overgang als deze. Die waren er wel, maar Ctac had deze al verholpen voordat ze enige schade konden aanrichten – en vóór die maandagochtend dus. Een snelle migratie zonder noemenswaardige impact op de gebruikersgemeenschap en systemen: Ctac zorgde ervoor! Ook de transitie van Duitsland naar Nederland was geen probleem. Een goed voorbeeld van een uitstekend uitgevoerde operatie."

• BENT U TEVREDEN MET DE NIEUWE DIENSTVERLENING VANUIT NEDERLAND?

"Zeer tevreden. Bij iedere call of issue worden we efficiënt geholpen. Ik krijg snel de juiste persoon te spreken en de lijnen zijn kort en direct. Ctac biedt hierdoor veel meer customer intimacy dan onze vorige hostingpartner. Ze geven ons een zorgeloos gevoel. Bovendien spreken ze uitstekend Engels."

• WAT IS HET CONCRETE PROFIJT VOOR RAFFINADERIJ HEIDE?

"Onze systemen werken zoals het hoort. Er is geen uitval en dus ook geen onderbreking in onze productie. Voor de systeemgebruikers betekent dit business as usual. Natuurlijk zijn er weleens incidentele storingen, dat is niet te voorkomen. Het gaat er niet om dat er nooit iets fout gaat, maar wat je doet als dat gebeurt. En we hebben Ctac leren kennen als een voortvarende partner die de enige twee urgente problemen die wij tot dusver hebben gehad, snel heeft opgelost. Tegelijkertijd biedt de dienstverlening ons nieuwe mogelijkheden. Ctac gaat ons vermoedelijk ondersteunen bij verdere projecten."

• WELKE TOEGEVOEGDE WAARDE HEEFT CTAC VOLGENS U GEBRACHT?

"Het eerste wat me nu te binnen schiet, zijn de mensen met wie ik te maken had. De Ctac-consultants hebben kennis van zaken. Wat mij verder opviel, is dat ze zeer gedreven zijn in

het bereiken van de doelstellingen. Hun enthousiasme werkt aanstekelijk. En dan is er nog de bedrijfsomvang. Het is makkelijker om met een middelgroot bedrijf samen te werken als je dat zelf ook bent. Voor onze vorige hostingpartner waren we een van de vele klanten. Procedures waren ingewikkeld en tijdrovend. Bij Ctac, dat kleiner en dus flexibeler is, kunnen we dit vermijden."

Download nu de Ctac Reader app

Ctac heeft een heuse app gelanceerd en is momenteel beschikbaar voor de iPhone, de iPad en de iPod Touch. Binnenkort zal ook de Android en Android Tablet versie beschikbaar zijn. De app bevat onder meer het laatste nieuws via Twitter, u vindt allerlei documentatie zoals het eerder gepubliceerde Ctac Magazine en ook digitaal bladeren door de laatste uitgaves van de ConTACTueel – dat kan. En dit alles in een uiterst gebruiksvriendelijke interface.



Benieuwd?
Ga naar de iTunes store en download de 'Ctac Reader'.

Deze app is gemaakt met de DAC Reader van DAC (Dutch Application Company), lees meer over deze Reader bij Kort nieuws op pagina 12.



CONTACTUEEL

EEN GREEP UIT DE INHOUD:

- PAG 3** IFS Probity ondersteunt SAP harmonisatie DONG Energy Sales en NLE
- PAG 5** Keller's IJzerhandel en Ferney: samen op S(t)AP
- PAG 7** Canal Company automatiseert met Ctac Leisure & Hospitality
- PAG 9** The Greenery maakt slag richting Performance Management
- PAG 10** Aanvullende dienstverlening van Ctac: detachering en werving
- PAG 11** Geslaagde SAP Microsoft CRM-integratie bij Saint-Gobain Autover

Ctac blijft ontzorgen



Henny Hilgerdenaar,
CEO Ctac

Ctac ligt keurig op schema wat betreft de beoogde transitie van ICT-specialist naar ICT Solution Provider. De totaaloplossingen – composed solutions – die we leveren worden steeds omvattender en veelzijdiger. Bovendien fungeren we steeds meer als one-stop-shop. Dat heeft mede te maken met onze uitstekende mogelijkheden om het beheer van totale infrastructures voor onze rekening te nemen. Het aantal klanten dat de voordelen van deze dienstverlening ziet, is groeiende.

Wie wil er immers niet ontzorgd worden op het gebied van de niet-bedrijfseigen activiteiten? Wie wil zich niet ten volle kunnen richten op de eigen core business? En wie ziet niet

de noodzaak om de eigen processen scherper te maken en beter af te stellen op de markt? Het is er de tijd voor.

Voorwaarde is wel dat de dienstverlener van keuze voldoende garanties biedt in termen van de geboden kwaliteit en stabiliteit. Een keiharde voorwaarde, zou ik zeggen, want je geeft als onderneming een cruciaal stuk ondersteunende bedrijfsvoering uit handen. Ctac voldoet in dit opzicht aan de hoogste eisen. Als één van de happy few overigens, want het aantal providers dat zich Advanced Hosting Partner van SAP, recentelijk uitgebreid met het 'Excellent' certificaat, mag noemen is uiterst beperkt. Daarnaast dragen certificeringen als SAP Application Management, ISO 27001 en ISO 9001 bij aan onze status van ijzersterke beheer- en hosting-partner die continuïteit biedt. En meer dan dat. Als aanbieder van cloud services lopen we voorop met een zeer succesvolle dienstverlening. De markt is er klaar voor. Steeds meer organisaties nemen de mogelijkheden die cloud computing biedt serieus; grote bedrijven, maar ook MKB-bedrijven. Uiteindelijk zullen zij net als grotere bedrijven bereid zijn hun bedrijfskritische systemen over

te hevelen naar de cloud, zo stelt onderzoek van Heliview Research dat mede mogelijk is gemaakt door SAP en Ctac.

Wat de economie betreft: ook wij zien – helaas – dat de verwachte verbeteringen in de ICT-markt langzamer gaan dan gewenst. Terughoudendheid blijft troef en bedrijven stellen hun investeringen uit. Als gevolg hiervan staan de financiële resultaten onder druk en zijn we de afgelopen maanden genoodzaakt geweest kostenbesparingen door te voeren. Natuurlijk hebben we hierbij geen concessies gemaakt met onze specialistische in-house kennis en blijven we investeren in branchespecifieke oplossingen. Tegelijk is de focus op commercie en business development versterkt. Stuk voor stuk maatregelen waarmee we goed gepositioneerd blijven om snel te kunnen reageren wanneer de vraag naar ICT-diensten in Europa aantrekt. 📍

Henny Hilgerdenaar

Sociale media dragen bij aan ketenintegratie



Charly Lammers van Toorenburg,
CEO bij Lammers van Toorenburg Benelux PR

Kun jij als sociale media-expert je licht laten schijnen over de inzet van sociale media bij ketenintegratie? Een interessante vraag van de redactie van ConTACTueel. Want op het eerste gezicht lijken deze twee geen direct verband te hebben. Niets is echter minder waar. Ketenintegratie draait om het optimaal op elkaar afstemmen en integreren van schakels in een keten. Of het nu gaat om partijen die zijn betrokken bij zorgprocessen, de productie en verkoop van consumenten-producten of logistiek; ketenintegratie heeft als doel de efficiëntie te vergroten door de onderlinge communicatie te stroomlijnen en de samenwerking te bevorderen. Snelle uitwisseling van relevante kennis en informatie is daarvoor onontbeerlijk. Sociale media, zoals Twitter en – intern – Yammer, kunnen daar een centrale rol in spelen.

De algemene opvatting is dat integratie binnen een supply chain vooral afhankelijk is van de koppeling tussen systemen van ketenpartners. Dit is weliswaar een belangrijk fundament, maar nog meer draait het om de communicatie tussen mensen. Door communicatie tussen medewerkers in verschillende functies te faciliteren en ze zo handvatten te bieden om hun activiteiten op elkaar af te stemmen en kennis en expertise te delen, vergroten bedrijven de flexibiliteit binnen hun organisatie. Hierdoor is sneller in te spelen op (onverwachte) ontwikkelingen.

BASISVOORWAARDE

Binnen mijn organisatie gebruiken we Yammer, een soort Twitter, voor de interne communicatie. Yammer (www.yammer.org) is een virtuele koffiehok, waar mensen successen en kennis delen of in de functie van digitale vraagbaak vragen stellen. Hierdoor raakt iedere medewerker betrokken bij wat er speelt en bij processen; ongeacht of ze op kantoor zijn, thuis werken of op een vestiging in het buitenland werkzaam zijn. Het vergroten van (interne) betrokkenheid is volgens de bekende marktanalist Aberdeen Group een van de basisvoorwaarden voor ketenintegratie.

VINDEN EN VOLGEN

Als de interne communicatie op orde is, ben je als organisatie klaar om 'naar buiten te kijken'. Twitter en LinkedIn lenen zich bij uitstek om leveranciers, klanten en andere ketenpartners te vinden en te volgen. LinkedIn zet sterk in op de bedrijvenpagina's, waardoor de mogelijkheden voor interactie met relevante partijen nog groter zijn. Twitter is het kanaal dat bij uitstek geschikt is om eigen successen en interne ontwikkelingen te delen. Mensen communiceren hier met mensen, wat een groot verschil is met geautomatiseerde communicatie tussen systemen. Vertegenwoordigers van ketenpartners hebben een relatie met elkaar via sociale media. Want ook al is technisch bijna alles mogelijk, de sterkste relatie is nog altijd die tussen mensen. Beantwoord de vraag zelf maar. Met wie doe je liever zaken: een bedrijf of persoon die je al een tijdje kent via sociale media of een onbekend bedrijf waar nog geen relatie mee is?

Aberdeen Group noemt als belangrijke voorwaarde voor ketenintegratie het inzicht in wat er speelt in de markt. Ook daar komen sociale media om de hoek kijken. Met tools als TweetDeck (www.tweetdeck.com) is het eenvoudig om mensen en zoektermen te volgen. Als je daar wat handigheid in krijgt, biedt dit een mooi inzicht in de branche en waar ketenpartners mee bezig zijn. Hierdoor is het bijvoorbeeld ook mogelijk om een 'verborgen' synergie met andere marktpartijen te signaleren en daarop in te spelen.

Duidelijk is dat sociale media een perfecte mogelijkheid bieden om de communicatie, betrokkenheid en relaties binnen en tussen organisaties te versterken. Iedere organisatie zou op zijn minst serieus moeten kijken naar de toepasbaarheid ervan. En de opmerking 'dat werkt bij onze mensen toch niet' is al lang geen excuus meer. 📍

Charly Lammers van Toorenburg



LVT PR (Lammers van Toorenburg Benelux PR) is een pr- en communicatiebureau. Sinds 1994 ondersteunt het bureau bedrijven en organisaties waaronder Ctac bij succesvolle communicatie en public relations. Het draait bij LVT PR niet alleen om advies, maar juist ook om proactieve uitvoering. Met goede persnetwerken en kennis van social media. Direct of via de (sociale) media de doelgroep raken en beroeren. Daar draait het om bij LVT PR. Charly Lammers van Toorenburg (Twitter: @charlylvt) richtte LVT PR zeventien jaar geleden op.

IFS Probity ondersteunt SAP harmonisatie DONG Energy Sales en NLE

Hoe je een ingewikkeld en langlopend project toch op tijd én met de beoogde kwaliteit kunt opleveren. Bovendien in een prettige samenwerking. Dat is de belangrijkste boodschap van project NEMO waarin DONG Energy haar SAP IS-U-platform gereedmaakte voor haar dienstverlening aan NLE (beter bekend als de Nederlandse Energie Maatschappij). Met ondersteuning van IFS Probity, utilityspecialist en dochteronderneming van Ctac. Contactueel in gesprek met Edward Sigar, Managing Director van DONG Energy Sales B.V.

DONG Energy is een leveringsbedrijf van gas en elektriciteit. In Nederland (nog) een relatief kleine speler, maar in Denemarken marktleider met Europese groeiambities. Met NLE was DONG Energy in onderhandeling voor de levering van gas en elektra. Daarnaast gaat DONG diverse back-officediensten bieden.



Edward Sigar,
Managing Director bij DONG Energy Sales B.V.

• WELKE BACKOFFICEDIENSTEN GEBRUIKT DONG ENERGY?

"Het betreft onderdelen van het zogeheten 'meter to cash'-proces, zoals registratie van klanten, beleving en facturatie. Een belangrijke dienst is het begeleiden van het switchingproces: klanten van andere leveranciers, die overstappen naar NLE. Zij worden opnieuw geregistreerd, zowel bij de leverancier als bij de netwerkbeheerder. Een klus die exact moet gebeuren. Vervolgens sturen wij namens NLE de rekening. Het belang van dit proces is overduidelijk. Daarnaast doen we een stuk van de nazorg en versturen we de eerste aanmaning bij late betaling. Voor het totaal van deze dienstverlening moesten we onze bedrijfsprocessen optimaliseren en onze SAP systemen opnieuw inrichten en afstemmen met NLE. Ook stond een omvangrijke migratie van de vorige leveranciers naar DONG Energy op het programma. Voor al deze stappen hadden we ondersteuning nodig. IFS Probity kwam formeel via de Deense lijn binnen; daar bleken ze contact te hebben met Segmenta, een aannemer van DONG IT Denemarken." Daarvoor was IFS Probity al een bekende voor Dong Energy in Nederland, onder andere met een kennisoptimalisatie project.

• HOE ZAG HET PROJECT ERUIT?

"Doel was te komen tot een uniform bedrijfsproces annex SAP IS-U-systeem voor NLE en DONG Energy. Dat betekent

dat je het bestaande DONG-systeem klaarmaakt voor een tweede grote klant. Dit met inachtneming van de specifieke processen en systemen van NLE, dat hoofdzakelijk actief is in de frontoffice met het werven en bedienen van klanten. Maar voorwaarde was ook dat wij op de huidige wijze konden blijven werken. DONG IT Denemarken had hiervoor de kwaliteitseisen geformuleerd, waaronder een goede afstemming met de verschillende stakeholders in het project. Behalve NLE en DONG Nederland waren DONG Denemarken en Segmenta betrokken. Parallel met het project liep ook nog eens een sectorrelease; dat compliceerde de zaak extra. Eigenlijk liepen er drie projecten door elkaar. Het NEMO-project – bestaande uit herinrichting, datamigratie en new functionality –, de sectorrelease en een aantal optimalisatieslagen in het eigen systeem en dat van NLE."

• ZO VEEL VERSCHILLENDE PROJECT-DOELEN, ORGANISATIES EN LANDEN – HOE MANAGE JE DAT?

"Het is een hele uitdaging om als relatief kleine organisatie een groot ICT-project te runnen. Een goede rolverdeling brengt al veel structuur. DONG en NLE leverden de programmamanagers, IFS Probity bood ondersteuning in de projectleiding. IFS Probity heeft overigens zowel aan ICT-zijde gewerkt samen met de Deense partijen, als op het

gebied van businessondersteuning en testing – samen met DONG Energy in Nederland. Maar er waren meer uitdagingen. De tijdfactor bijvoorbeeld. 12 juli 2011 gold als harde deadline waarop het systeem live moest zijn; dat is krap als je de facto in oktober 2010 bent gestart. Budget is altijd een issue. Bovendien moest de oplossing robuust zijn voor de antikartelwetgeving. Want het mag niet zo zijn, dat vertrouwelijke gegevens van NLE verkeerd behandeld worden."

• HOE IS HET PROJECT VERLOPEN?

"In de voorfase hebben we flink geworsteld om iedereen op één lijn te krijgen. Afstemming met de stakeholders was een uitgesproken en ook tijdrovende bottleneck in de scoping- en blauwdrukfase. Maar daarna – ook toen duidelijk was dat er qua tijd weinig rek over was – verliep het prima. Er werd goed samengewerkt. Toen is de inbreng van IFS Probity ook goed merkbaar geweest: zij hebben problemen duidelijk benoemd en proactief aan de oplossing gewerkt. Qua cultuur bleken de landsverschillen trouwens minder groot dan de bedrijfsverschillen. NLE heeft andere processen en een andere houding ten opzichte van SAP IS-U, dat vooralsnog merendeels bij grote internationaal opererende organisaties in gebruik is. DONG Energy is in dit opzicht meer een gevestigd bedrijf. Dat verklaart ook waarom wij al sinds 2006 op SAP IS-U draaien."

• WAT HEEFT HET PROJECT UW ORGANISATIE OPGELEVERD?

"De beoogde systeemoptimalisaties hebben we, in ieder geval deels, geïncasseerd. Wat betreft NEMO: mede dankzij de support van IFS Probity is de tijdslimiet gehaald: dat was heel cruciaal. Het systeem draait, en de beoogde kwaliteitsverbeteringen zijn doorgevoerd. De documentatie is verbeterd en we hebben slagen gemaakt in de procesopti-



malisatie. DONG Energy en NLE werken nu samen in een businessmodel dat niet vaak voorkomt in de energiemarkt. Daarnaast noem ik het programma een voorbeeld van hoe samenwerking kan leiden tot win-win. Dat er daarbij ruimte was om soms met de vuist op tafel te slaan, heeft de effectiviteit van onze aanpak alleen maar vergroot. De samenwerking is door alle partijen als heel plezierig en vruchtbaar ervaren. Iedereen heeft het gevoel bij een succes betrokken te zijn geweest."

• WAT ZIET U ALS DE TOEGEVOEGDE WAARDE VAN IFS PROBITY?

"De combinatie van branchekennis en SAP IS-U-expertise. Dat, en hun grote betrokkenheid, heeft de knowhow in ons bedrijf opgetrokken. IFS Probity heeft de bereidheid getoond samen te werken in een constructie met DONG Denemarken en onze Deense partner Segmenta. Dat heeft de vertrouwensband versterkt." 



Volg Ctac op Twitter:
www.twitter.com/ctacpowerhouse

En op YouTube:
www.youtube.com/user/CtacVideo



"SAP denkt met ons mee"

Klaas Puul vergroot efficiency met Warehouse Management en Warehouse Optimization van Ctac

"Wij zijn voorzichtig", stelt Johan Bootsman, financieel directeur van Klaas Puul, doelend op de onzekere economische tijden waarin we leven. Toch heeft de internationaal opererende visgroot-handel in Volendam nauwelijks onder de – afgelopen – crisis geleden en wist men de omzet stabiel te houden. Het vertrouwen in de toekomst blijkt onder meer uit de bouw van een nieuw garnalenpelatelier in Tanger (Marokko) én de nieuwe, ultramoderne opslag/productieruimte plus koelvriescomplex in Edam. Daar, in het Hollandse hart van de onderneming, werd Ctac gevraagd het warehouse te ontwerpen en in te richten. Met SAP WMS en Warehouse Optimization. In termen van bedrijfs-efficiency bepaald geen 'voorzichtige' stap, maar een grote sprong voorwaarts.

Garnalen zijn de core business, maar daarnaast verhandelt Klaas Puul ook mosselen, inktvis, krab, gerookte zalm – eigenlijk alles wat uit de zee komt. Het Volendamse bedrijf gebruikte overigens als eerste geen ammoniak bij het invriezen van producten, wat een wereldprimeur was. En over duurzaamheid gesproken: Klaas Puul heeft de vereiste certificering om bio-garnalen te verhandelen. Verder spant Klaas Puul zich in voor het vermarkten van duurzame garnalen met MSC- en Global Gap-certificaten. Zelf garandeert de onderneming een volledige traceability die ze integraal in – jawel – SAP heeft ondergebracht.

Klaas Puul moest al geruime tijd terugvallen op externe opslag om directer op klantvragen te kunnen reageren. Efficiënt is dat niet, want het vergt extra logistieke bewegingen. Een nieuw en groter magazijn naast de bestaande opslagfaciliteit in Edam zou de bedrijfsefficiency opstuwten en de transportkosten drukken. Daarbij golden een goede bezettingsgraad, realtime inzicht in de stock en een doelmatige manier van werken als harde eisen.

• OPTIMAAL RUIMTEGEBRUIK

De gerealiseerde nieuwbouw biedt plaats aan circa 4.100 palletplaatsen, een zeldzaam ruime capaciteit. Het aangrenzende koelvriescomplex wordt constant op 26 graden Celsius onder nul gehouden. Door verrijdbare stellingen is het ruimtebeslag minimaal. Deze zijn voorzien van led-verlichting die automatisch aangaat wanneer een gang zich opent. Ook de ruimte in de hoogte – maar liefst 16 meter – is maximaal benut. De bezettingsgraad in Edam is dankzij al deze maatregelen ongekend hoog en schommelt doorgaans rond de 93 procent. "94 procent is nog beter", zegt Bootsman enthousiast. "We hebben zelfs ooit honderd procent gehaald, dan kan er dus geen garnaal meer bij! Over optimaal ruimtegebruik gesproken."

Alle processen in het imposante depot worden door SAP WMS bestuurd. Dat gebeurt zeer uitgekiend, met een minimum aan overbodige bewegingen. Zelf heeft het magazijnpersoneel geen overzicht van de werkzaamheden:



V.l.n.r.
Eduard Koning, IT Manager en
Johan Bootsman, Financieel Directeur bij Klaas Puul

SAP WMS weet alles. Dit centrale brein regelt, plant, denkt vooruit en geeft aan: deze pallet moet op die positie worden neergezet. De reachtruck-chauffeurs ontvangen de opdrachten op hun beeldscherm en voeren die uit. Gangen openen volautomatisch, de vork reikt vanzelf naar de aangegeven positie en scant de gezochte palet met een RF-barcodereader. De verkregen informatie wordt direct draadloos doorgeschoten naar het SAP systeem dat de benodigde controles uitvoert en verdere instructies uitvaardigt.

"Bijzonder is ook, dat de magazijnfunctionaliteit is gekoppeld aan de transportfunctionaliteit. Zodoende kan bijvoorbeeld een binnenkomende container uit Rotterdam meteen, door de verantwoordelijke medewerker, naar het juiste magazijn worden gestuurd", zegt Eduard Koning, IT Manager. "Het klinkt als een belegen reclamekreet, maar evengoed: SAP denkt met ons mee."

• INTERNE EFFICIENCY

Vanaf januari 2010 werkt Klaas Puul op deze nieuwe, geautomatiseerde manier. Na de implementatie die zo'n zes maanden in beslag nam, draaide het systeem meteen goed. Koning: "De magazijnprocessen verlopen economischer. Producten zijn sneller voorhanden en de voorraad is direct online inzichtelijk, inclusief aantallen, waarden en de bewerkingsfase waarin een artikel zich bevindt. Kortom, je ziet precies wat je in huis hebt en de bewegingen daarbij. En

dankzij de optimale benutting van vierkante meters zijn we geen lucht aan het koelen!"

Kan Klaas Puul nu ook sneller garnalen leveren? Bootsman: "Wij leverden al snel. Vóór 14.00 uur besteld, is nog dezelfde dag geleverd, of anders diezelfde nacht. Dit blijft zo, maar SAP WMS helpt ons deze service voor de toekomst te borgen. Het nieuwe warehouse is primair voor onze eigen efficiency om snel te kunnen handelen met onze voorraad. Een noodzakelijke stap, want de vraag naar onze producten stijgt gestaag."

• SYSTEEM GEACCEPTEERD

Met SAP als regisseur en de mens als uitvoerder bestond de angst dat de magazijnmedewerkers zich als een robot zouden gaan voelen. Maar die angst bleek ongegrond, constateert Bootsman. "Nadat ze ermee hebben leren werken, zijn ze enthousiast. Dat ligt mede aan de teamgeest en hun grote inzet om tot het beste systeem te komen. Zonder medewerking van je mensen begin je namelijk niets. Bovendien moeten alle systemen ook getest worden en dan heb je de input nodig van de mensen die dagelijks met het bijtje hakken. Werken in een volledig geautomatiseerd vrieshuis, in een grote truck met alle faciliteiten, zoals een verwarmde cabine, camera, led-scherm en intercom – het zijn optimale werkomstandigheden voor de werknemers. Dat horen we ook van onze mensen." 



Werken in een volledig
geautomatiseerd vrieshuis bij Klaas Puul

**“Als het je lukt,
heb je het beste
ERP-systeem dat er is”**



Keller's IJzerhandel en Ferney: samen op S(t)AP

De opkomst van online maakt het voor leveranciers en klanten interessant om de groothandel te passeren. Slimme groothandels richten zich daarom op het leveren van toegevoegde waarde in de vorm van extra service. Met asset management, logistieke support en online ordersystemen komen ze tegemoet aan de nieuwe klantbehoeften. Maar ook: efficiënter werken om de traditionele route tussen producent en consument te verkorten. Slechts een handjevol ondernemingen blijkt in staat op deze ontwikkelingen vooruit te lopen. En vaak zijn het deze ondernemingen die een goed draaiend SAP systeem onder de motorkap hebben. Zoals Keller's IJzerhandel BV en inkoopcombinatie Ferney Group BV, die sinds kort de vruchten plukken van mYuice's groothandelstemplate.

Sinds kort weten zowel Keller's IJzerhandel (Rotterdam) als Ferney Group (Heerhugowaard) zich geruggensteund door SAP Business All-in-One Wholesale, ontwikkeld door mYuice. Een compacte en toch complete brancheoplossing die alle voorkomende bedrijfsprocessen dekt en een stevige basis legt voor volledige integratie. Wholesale biedt direct inzicht in essentiële bedrijfsinformatie en stimuleert tot verdergaande efficiëntieslagen, bijvoorbeeld door reductie van voorraden en levertijden. En dankzij het open karakter van SAP communiceert de gebruiker rechtstreeks met zijn businesspartners.

• KELLER'S IJZERHANDEL

Keller's IJzerhandel BV. Een derde-generatiefamiliebedrijf, in 1936 begonnen als ijzerwaren-speciaalzaak in Rotterdam-Zuid. Inmiddels alleen als groothandel actief, levert Keller's onder meer hang en sluitwerk en bouwbenodigdheden aan de woningbouw, scheepvaart, facilitaire onderhoudsdiensten en petrochemie. Toen het bestaande ijzerwaren-pakket niet meer werd ondersteund door de ICT-provider, moest Keller's samen met drie andere technische groothandels op zoek naar een nieuwe brancheoplossing. Bij de brede oriëntatie die volgde, was ook SAP van de partij, hoewel directeur-eigenaar Ard Keller daar aanvankelijk niet blij van werd. “Er deden de wildste verhalen over SAP implementaties de ronde, dat je een jaar niet kunt factureren en zo. Toch kwam mYuice met een duivelsgoed verhaal over de voordelen van een generiek pakket.” Om een lang verhaal kort te maken: Ard Keller ging – als projectleider – samen met drie collega-groothandels en mYuice aan de slag om de groothandelstemplate te ontwikkelen. Als medesamensteller was zijn bedrijf een van de eerste om de oplossing in gebruik te nemen: in oktober 2009.

Eén van de voordelen die Keller's geniet, is snel inzicht in de documentenstroom. “Het complete traject van order tot betaling is nu vanuit één plek benaderbaar. Je kunt bijvoorbeeld vanuit de order kijken naar de offerte, maar ook of het bestelde geleverd, gefactureerd en betaald is. Dat kon voorheen alleen op verschillende plekken: dan moest je gaan zoeken en dat kostte tijd.” Daarnaast trekt de ‘ijzerboer’ veel profijt van Electronic Data Interchange (EDI), een standaard voor de elektronische uitwisseling van bedrijfsdocumenten. “Als wij nu een bestelling plaatsen bij de leverancier, wordt deze gelijk in diens ERP-systeem vastgelegd: dat scheelt hem veel inklopwerk. Zijn facturen komen zeer binnenkort rechtstreeks in ons ERP-systeem, wat ons weer werk bespaart.” Met het oog op de toekomst heeft Keller's samen met een collega-groothandel een aantal interfaces laten maken, die het ERP-systeem ontsluiten en een webshop gekoppeld aan SAP mogelijk maken.

• FERNEY GROUP

Ferney Group, Nederlands grootste inkoopcombinatie voor bouwbeslag, gereedschappen en ijzerwaren, kwam via Keller's in contact met mYuice en heeft uiteindelijk ook besloten de template te gaan gebruiken. Ook hier leefde aanvankelijk weerstanden, memoreert hoofd Bedrijfsvoering Jan Suurland. “Mislukte implementaties, budgetten die driemaal overschreden worden – er circuleerden in de markt horrorverhalen over SAP.” Toch kreeg hij zonder moeite sommige van de 62 aangesloten leden in Nederland en België mee. “Als het je lukt, heb je met SAP het beste ERP-systeem dat er is”, wist een collega-ijzerboer met verstand van automatisering te melden.

Suurland: “Natuurlijk ga je niet van ERP-systeem wisselen, omdat het leuk is. Je haalt alles overhoop en de eerste periode is iedereen zijn of haar routine kwijt. Dat is gewoon een dip waar je doorheen moet. Maar de nieuwe routines die je hierna opbouwt, zijn veel effectiever en efficiënter.” En de implementatie van de groothandelstemplate is vlekkeloos verlopen, meldt hij.

• CO-CREATIE

De wholesale-template is in co-creatie met een aantal goothandelsbedrijven ontwikkeld. Zodoende sluit hij naadloos aan op de praktijk en is de werking voor brancheleden herkenbaar. Suurland: “Sommige processen moesten worden aangepast op onze rol van inkoopcombinatie. Ferney krijgt tenslotte facturen voor goederen die door de leden zijn besteld en ontvangen, maar die wij betalen. Er bestaat geen ERP-systeem dat facturen accepteert zonder dat daar een bestelling tegenover staat. Dit soort functionaliteit moest worden ingebracht; daar heeft mYuice keurig maatwerk van gemaakt.”



V.l.n.r.
Ard Keller, Directeur-eigenaar bij Keller's IJzerhandel en
Jan Suurland, Hoofd Bedrijfsvoering bij Ferney Group

Wat Keller vooral in mYuice waardeert, is dat ze de processen snappen: “Tijdens de implementatie bleek dat artikelen op vijf plaatsen worden vastgelegd. ‘Dat gaan wij niet doen’, heb ik toen laten weten. Vervolgens hebben zij een schil om het systeem gebouwd, waarin eenmaal vastleggen volstaat. Je maakt dus gebruik van het machtige SAP, maar met een grafische add-on waardoor het voor de gebruiker een stuk handzamer wordt.”

• SYNERGIE

Hoewel het voor echte synergie tussen Keller's en Ferney nog te vroeg is, verwachten beide bedrijven veel voordelen van hun gedeelde SAP systeem. Denk alleen maar aan de rechtstreekse uitwisseling van bestellingen, orderbevestigingen, pakbonnen en facturen. Dat scheelt handwerk, tijd en foutkansen.

Of de overige Ferney-leden ook op SAP overstappen, is nog onzeker. Zij maken als zelfstandige ondernemingen hun eigen afweging, aldus Suurland. “Maar de weg is geplaveid. Ze zouden heel snel op het nieuwe systeem kunnen overstappen doordat de werkwijze die de gebruikersclub heeft uitgestippeld, heel algemeen is opgezet. Je hoeft als ijzervakhandel niet meer je eigen processen te gaan beschrijven, dat zie ik als een sterk argument pro. Met elkaar maken we er een steeds completer product van!”

Uniek Groothandel concept

Download gratis recept voor blijvend
groothandelsucces!

www.ctac.nl/recept

Aangeboden door
mYuice & SAP



V.l.n.r.
Frank van de Waterbeemd, Projectleider en
Jan Feenstra, Manager bij Truck Sales Publications

Internet in truckbranche steeds belangrijker verkoopkanaal

Stel je persoonlijke, perfecte DAF samen

Hij is doeltreffend. Hij is simpel. En hij is ontworpen door Yellow&Red. We praten over de DAF Truck Configurator, waarmee de bekende vrachtwagenproducent in Eindhoven zijn omvangrijke productenpalet beter onder de aandacht wil brengen en tegelijk meer marktrespons hoopt te genereren. Met onverwacht succes.

Stel, je bent aannemer en je bedrijf is in de loop der jaren uit zijn jasje gegroeid. Je bent toe aan een nieuwe kipper, maar je weet nog niet welke. Een lichte, een zware? Met twee assen, drie assen of vier? En wat voor cabine, welke motor? Met de DAF Truck Configurator, een webapplicatie op de site van DAF, kunnen klanten sinds kort zelf een hoofdconfiguratie van een truck samenstellen.

• APPEALING VOOR MANNEN

Met welk doel heeft DAF, onbetwist leider op de Nederlandse vrachtwagenmarkt, de Configurator ontwikkeld? Om potentiële klanten via het web op een interactieve manier kennis laten maken met het productengamma van DAF Trucks, stelt Jan Feenstra, manager van Truck Sales Publications. "Een truck is een uiterst complex en intelligent artikel met veel variabelen: series, cabines, motoren, assen, enzovoort. En dan zijn er nog de verschillen per land. De DAF Truck Configurator maakt dit totale productengamma beter toegankelijk. Daarnaast is het een concreet instrument om meer klantencontacten en leads voor de DAF-dealers te genereren."

Voorheen konden geïnteresseerde webbezoekers klikken op een bepaald type vrachtwagen, waarna de productinformatie verscheen. Maar zo laat je niet alle mogelijkheden zien, aldus Feenstra. De DAF Truck Configurator doet dat wel, en bovendien heel simpel. "We hebben goed gekeken naar bedrijven in de personenauto-industrie, waar dergelijke configurators gebruikelijk zijn. De uitdaging is om zo'n

uitgebreid palet te combineren met een eenvoudige, gebruiksvriendelijke weergave."

"En dat is gelukt", vervolgt hij. "De applicatie is logisch en leidt zichzelf. Veel beeld en weinig tekst geeft bovendien een look & feel die de bezoeker aanspreekt. Het gaat om de productbeleving: je ziet de gezochte truck voor je. Dat creëert een emotionele binding met het product. Trucks zijn appealing voor mannen, dat zal altijd zo blijven!"

Ook de performance van de applicatie was zeer belangrijk, stelt projectleider en collega Frank van de Waterbeemd. "De responsnelheid moest hoog zijn, want een webbezoeker ben je zo kwijt. We laten ook zien waar hij zich bevindt: een balk geeft de positie in het programma aan. Daarmee hou je mensen langer op je site."

• TOEKOMSTMUZIEK

'Uw reis begint hier'. Zo start de DAF Truck Configurator, die met een button op www.daf.nl te vinden is. Wie klikt op Toepassing, krijgt eerst een keuzemenu van de mogelijke bedrijfssegmenten: Lange afstand, Distributie, Bouw, Gemeente, Specials.

Voor Bouw zijn de volgende toepassingen beschikbaar: Kipper, Betonmixer, Bouwmaterialen, Afzetbakken. Daarbinnen kan de bezoeker achtereenvolgens kiezen uit diverse voertuigtypen, asconfiguraties, cabines en motoren (pk's). Een samenvatting geeft ten slotte een overzicht van de stappen. De bezoeker krijgt de perfecte DAF voor zijn transportbehoefte in beeld, compleet met foto die alle gekozen elementen toont. Liefhebbers kunnen de samenvatting printen. Zij krijgen dan een handzame pdf in hoge-resolutie met omschrijvingen van de gemaakte keuzes.

Feenstra: "De Configurator navigeert simpel en doeltreffend. What you see is what you get. Hij straalt uit waar we als merk voor staan: nuchterheid en no-nonsense. Waar voor je geld." Van de Waterbeemd vult aan: "Het is overigens nog alleen een modelselectie die een idee geeft van de mogelijkheden bij DAF. Je kunt bijvoorbeeld nog geen opties kiezen als kleur, stoelen en lampen. Een complete truck samenstellen via internet, dat is nog toekomstmuziek."

• VERSTAND VAN VRACHTWAGENS

Als de bezoeker de beslisboom heeft doorlopen, is hij klaar. Wanneer hij ook nog zijn gegevens achterlaat en op Verzenden heeft gedrukt, zoekt de Configurator vervolgens de dichtstbijzijnde DAF-dealer en stuurt die een e-mail met het keuzenoverzicht en de klantgegevens. De dealer kan zo heel gericht contact opnemen met de prospect.

Voor professionals die al weten welke DAF-serie het beste bij hen past, is er een tweede route onder Voertuigserie. Hier presenteert de Configurator de geschikte truck bij een voorgegeven segment, sturend op criteria als manoeuvreerbaarheid en de mogelijkheid van een volgwagen. Feenstra: "Hiermee helpen we de klant een goede keuze te maken. Voor vervoer van bouwmaterialen heb je bijvoorbeeld geen slaapcabine nodig, die wordt dan ook niet aangeboden. Er zit volop knowhow in het programma. We hebben gewoon verschrikkelijk veel verstand van vrachtwagens."

• MAATWERKOPLOSSING

Yellow&Red kwam bovendrijven bij een eigen marktorientatie van DAF Trucks. De Ctac-dochter, specialist op het gebied van internetapplicaties en e-business-oplossingen, bouwde de Configurator als een maatwerkoplossing op basis van .NET-technologie. Het beheer ligt bij DAF zelf, die dat doet in SharePoint. De applicatie is in elf talen beschikbaar, waaronder Russisch. De talen reflecteren het voornaamste afzetgebied van DAF Trucks: Europa plus Rusland. "Maar we krijgen nu ook reacties uit de Bahama's, Sri Lanka en Zuid-Afrika", meldt Van de Waterbeemd. "Die zetten we door naar de DAF-importeur in die regio's."

Vanaf de start, sinds april 2011, heeft DAF Trucks via de Configurator al ruim 750 leads en aanvragen binnengekregen met als resultaat: elf nieuwe trucks verkocht en een handvol tweedehands. Is dat veel? Feenstra: "Dat is moeilijk te zeggen, want er is nog geen referentiekader. Als je gevraagd had wat we gedacht hadden, dan had ik geantwoord: zo'n veertig à vijftig leads per jaar en één truck verkocht. De Configurator overtreft dus onze verwachtingen. En het toont aan dat internet ook in de truckbranche een steeds belangrijker verkoopkanaal wordt. We zijn er zeer content mee." 📍

Alle processen in één pakket

Canal Company automatiseert met Ctac Leisure & Hospitality

“Met dit systeem beschikken we over een totaaloplossing voor al onze kernactiviteiten. We kunnen hierdoor onze klanten nog sneller en beter van dienst zijn. Het complete inzicht in onze activiteiten, dat deze oplossing biedt, zorgt voor efficiëntere processen. Ook de financiële afhandeling van boekingen is sterk gestroomlijnd.”

– Peter Duwel, financieel directeur van Canal Company.

De organisator van maatgevende en innovatieve arrangementen op en rond de Amsterdamse grachten gaat over op de recent gelanceerde versie van Ctac Leisure & Hospitality, het eerste volledig geïntegreerde automatiseringssysteem voor de dagrecreatiesector.

• MARKTLEIDER IN DE GRACHTEN

Het begon in 1984 met waterfietsverhuur: een nieuw toeristisch vermaak in de toen nog stille Amsterdamse grachten. Langs dit 'kanaal' groeide Canal Company uit tot de grootste hoofdstedelijke rederij met zo'n 250 medewerkers en de merknamen Canal Bike, Canal Bus, Canal Hopper, Amsterdam ECO Tours, Holland International Rondvaart en Gray Line Amsterdam. Een ambitieuze rederij die meer wil dan toeristen van negen tot vijf rondtoeren. Die een compleet en gevarieerd productaanbod levert: van een waterfietspuzzeltocht met kroegstop, dinervaarten voor particulieren en bedrijven tot en met complete meerdaagse bedrijfsfeesten op en rond de grachten. Een eco-verantwoorde rederij ook, die haar boten – als eerste in Europa – heeft uitgerust met CNG-aardgasmotoren, die beschikt over negen elektrisch aangedreven sloepen en die vanaf Damrak Pier zes milieuvriendelijke rondvaarten organiseert. Deze duurzaamheidsvisie heeft afgelopen jaar geresulteerd in het behalen van het Green Key-keurmerk voor de passagiersvaart.

Kortom, een rederij die marktleider is, omdat ze toonaangevend wil zijn.

Dat vraagt om toonaangevende ICT-ondersteuning. Tot nu toe gebruikte Canal Company losse systemen voor planning & reservering, kassa, CRM, webshop en de financiële administratie. Tien jaar lang ging dat prima, maar de beperkingen begonnen voelbaar te worden. Een gedateerde user interface, wijzigingen die veel tijd kostten, inefficiënt geautomatiseerde processen en continuïteitsrisico's in het beheer. De functionaliteit volstond daarentegen nog. Bij het zoeken naar een nieuw systeem vormde de bestaande functionaliteit dan ook het vertrekpunt.



25% korting op de KLM Huisjes Rondvaart

Wie kent ze niet: de met jenever gevulde Hollands miniatuurhuisjes in Delftsblauw, die elke passagier van KLM World Businessclass sinds de jaren vijftig ontvangt. Altijd al willen weten waar die huisjes echt staan? Wij denken "aan de Amsterdamse grachten", maar komt u dat gerust zelf checken.



Canal Company en KLM nemen u per boot mee langs de hoofdstedelijke grachtenpanden, waar u uw Delftsblauwe miniaturen nauwgezet kunt vergelijken met de echte exemplaren. Koffie en thee is aan boord, evenals vers gemaakte Hollandse appeltaart met slagroom. Als Ctac-relatie ontvangt u 25% korting plus een bijzonder Delftsblauw souvenir.

Prijzen: € 23,50 per volwassene, € 11,75 per kind (4-11 jaar)

Ctac-relaties krijgen 25% korting op de toegansprijs. Maximaal 4 personen per reservering.

Vertrektijd: ledere zaterdag en zondag van 15.00 – 16.30 uur

Vertrek en aankomst op de Holland International Rondvaart-steiger aan de Prins Hendrikkade 33a tegenover het Centraal Station. Reserveren noodzakelijk via telefoonnummer (020) 625 30 35, onder vermelding van Ctac.

Actie is geldig tot en met 31 maart 2012 • max. 4 personen per kortingsbon • korting alleen geldig op ticket volwassenen • niet geldig i.c.m. andere kortingen en/of acties • **PLU8146**



Peter Duwel,
Financieel Directeur bij Canal Company

• EÉN DATABASE

Gedurende het selectieproces groeide de voorkeur voor één systeem voor alle bedrijfsprocessen (administratie, kassa, planning & reservering, CRM, logistiek en webshop) en voor alle bedrijfsonderdelen, met één geïntegreerde klantendatabase en artikelenbestand. Uiteindelijk viel de keuze op de Leisure & Hospitality-template van Ctac, gebaseerd op Microsoft Dynamics NAV. Deze onlangs geïntroduceerde brancheoplossing ondersteunt alle kernprocessen van frontdesk, personeelsplanning en (internet)boekingen tot aan Point-of-Sale/kassa en de financiële verwerking. Doordat het systeem werkt met één database profiteert Canal Company van correcte en actuele gegevens en behoort dubbele data-invoer tot het verleden.

• INTEGRATIE = EFFICIENCY

Het woord 'geïntegreerd' is essentieel, benadrukt Duwel. "Integratie staat voor efficiency. In Amsterdam hebben we 21 kassaposities waar we tickets, dagkaarten en andere producten verkopen. Als ik om twaalf uur 's middags wil weten wat er verkocht is, moet ik nu 21 verrichtingen doen; dat is niet efficiënt. Bovendien, klanten betalen geregeld met vouchers. Die worden verkocht door wederverkopers die van ons weer commissie ontvangen. Als ik de gerapporteerde dagomzet uitdraai, klopt die wel op basis van verkochte aantallen, maar niet qua bedragen, want daar moet de commissie nog af. Het nieuwe systeem biedt direct inzicht in de omzet doordat de commissiebedragen automatisch verwerkt worden."

En dat is slechts een van de winstpunten. Met de Leisure & Hospitality-oplossing kunnen medewerkers vanuit het kassasysteem een reservering aanmaken en klanten ter plekke van een boardingpass voorzien. Er zijn ook grafische planningmogelijkheden waarbij activiteiten, locaties en medewerkers in één scherm zijn te tonen. Dit geeft duidelijk zicht op bijvoorbeeld overboekingen en de beschikbaarheid van medewerkers op basis van competenties. De oplossing is bovendien naadloos te integreren met ERP-modules van Microsoft Dynamics NAV en met Microsoft Office. Gebruikers werken zodoende met een vertrouwde, gebruiksvriendelijke interface.

• VERMAAK OP DE GRACHTEN

Ctac kwam indirect in beeld, vertelt Duwel. "Ik had mijn gegevens ooit eens op een ERP-zoeksite achtergelaten. Naar aanleiding daarvan namen ze contact op met de mededeling dat er een branchespecifieke oplossing van Microsoft in de maak was. De basisversie die ze vervolgens kwamen demonstreren, bevatte zo'n zeventig procent van de functionaliteit die we wilden. Ctac toonde zich bereid dit verder door te ontwikkelen naar honderd procent. Die propositie hebben we niet afgeslagen."

De blauwdrukfase is recentelijk afgerond. Momenteel wordt er nog intensief geïmplementeerd, getraind en getest. De inbreng van Ctac is substantieel, merkt Duwel. "Met name bij de planning- en reserveringsmodule hebben ze zich grondig in onze processen verdiept. Dat moet ook, vanwege onze niche: vermaak op de Amsterdamse grachten – dat werkt heel anders dan andere attractiebedrijven. Wij werven onze klanten in de openbare ruimte, om maar een verschil te noemen. En een andere werkwijze vraagt om andere automatisering."

• KALENDERJAAR

Hoe het proces verloopt? "Je koopt niet iets van de plank, maar je bent samen iets aan het ontwikkelen. Dat vergt partnership. Ctac toont zich een bekwame partner waarmee we snel en soepel kunnen schakelen. Dat moet ook, want we krijgen het nog hectisch." Peter Duwel doelt op de tijdsdruk: 1 januari 2012 wil Canal Company onder meer live gaan met het boekhoudpakket in verband met de start van het nieuwe kalenderjaar. De invoering van het kassasysteem volgt later, maar hooguit twee maanden. Want daarna begint het toeristisch seizoen en dan moet het systeem staan. 📌

Voor alle relaties van Ctac



Willy Koppens,
Business Controller Consulting bij Ctac

Het thema dat in deze editie van Contactueel een aantal keren voorkomt, is integratie. We kunnen bijvoorbeeld lezen over integratie tussen bedrijven, zoals beschreven in het artikel van Keller's IJzerhandel en Ferney. Integratie tussen mens en systeem is het centrale onderwerp van de DAF Truck Configurator die door klanten van DAF wordt gebruikt.

In de jaren zeventig werd het mogelijk om met één applicatie en één database alle mensen en middelen van een bedrijf te plannen. Enterprise Resource Planning (ERP) was geboren met het bedrijf SAP als pionier. Het goed laten verlopen van processen over afdelingen heen bleek echter vooral ook een uitdaging van menselijke aard. Grote aandacht bij ERP-projecten ging dan ook uit naar change management.

In de jaren zeventig werd het mogelijk om met één applicatie en één database alle mensen en middelen van een bedrijf te plannen. Enterprise Resource Planning (ERP) was geboren met het bedrijf SAP als pionier. Het goed laten verlopen van processen over afdelingen heen bleek echter vooral ook een uitdaging van menselijke aard. Grote aandacht bij ERP-projecten ging dan ook uit naar change management.

Een logisch vervolg van integratie binnen een bedrijf was het integreren van processen over bedrijven heen. De term ketenintegratie deed zijn intrede. Jarenlang was de toepassing echter beperkt tot point-to-point oplossingen waarbij na een moeizaam project enkele berichten tussen twee bedrijven werden uitgewisseld. Achterdocht om informatie te delen en de bereidheid om tot uniforme definities van gegevens te komen, waren vaak struikelblokken. Veel initiatieven op dit terrein zijn om deze reden gestrand.

Integratie op grote schaal is pas gekomen met internet. Via social media zijn mensen en bedrijven met elkaar verbonden. Zakelijke inkooptoepassingen integreren vraag en aanbod wereldwijd via het web. Branchespecifieke platformen die data standaardiseren en uitwisselen, zijn volop beschikbaar. De point-to-point beperking is definitief opgeheven. Wellicht nog belangrijker is het gemak waarmee we in deze tijd informatie delen. In mijn overtuiging zal hiermee de menselijke beperking tot integratie steeds meer verdwijnen.

En de laatste hype dan, de cloud? Applicaties en bijbehorende data verdwijnen ergens in datacenters zonder dat we weten waar. Op grote schaal zien we deze trend in toepassingen als Human Resources, Finance en CRM. Een start is gemaakt met Business Intelligence en inkoopsystemen. De van oudsher geïntegreerde systemen verdwijnen versplinterd in de cloud. Met deze trend lijken we dan ook een nieuwe uitdaging te creëren op het gebied van integratie. Sommige ICT-bedrijven noemen zichzelf al jaren 'integrators'. Wellicht biedt de cloud de mogelijkheid om deze benaming nieuw leven in te blazen. Mijn voorstel: Ctac, de cloud integrator.

Willy Koppens

"Hoe maKLIK® kan het zijn?"

SAP Mobility met Yellow2B



Mobility is hot en wordt alleen maar hotter. Het bedrijfsleven laat een steeds hogere penetratie van smartphones en tablets zien: geen zichzelf respecterende manager of salesman of -vrouw zit nog zonder in dit tijdperk van Het Nieuwe Werken. Ook de consument laat zich niet onbetuigd. Hij of zij neemt de eigen iPhone of BlackBerry mee naar het werk en vraagt de werkgever om een app om gewerkte uren te schrijven. Menig bedrijf kiest voor een Bring Your Own Device-beleid (BYOD), want wie wil er met twee of drie devices rondlopen? Zo ontstaan er hybride vormen van zakelijk en privé-gebruik.

Doordat de ontwikkeling naar mobiel-internetgebruik niet meer te stuiten is, doen organisaties er verstandig aan een Mobility Strategie te formuleren. Daarbij zijn er veel vragen te beantwoorden: welke devices neemt u in gebruik: tablets, smartphones of misschien schokvaste handhelds? Met of zonder GPS-sensor, camera, barcodescanner? Welke apps past u toe? Hoe ontwikkelt u die (bijvoorbeeld platformspecifiek of juist niet)? En hoe zet u die op? Hoe gaat u het beheren en welke diensten of tools gebruikt u hiervoor? Daarbij let u natuurlijk op criteria als kosten, security (want het gaat tenslotte om uw bedrijfskritische data), toekomstvastheid en doorontwikkelmogelijkheden.

• GEBRUIKSVRIENDELIJK, WINSTGEVENDHEID, BETROUWBAAR

Yellow2B begeleidt u bij al deze vragen. Samen werken we een beslisboom door, zodat u precies weet welke oplossing voor u de beste is. Als specialist in de ontwikkeling en veilige distributie van mobiele SAP toepassingen adviseren we u bij het opstellen van uw Mobility Strategie en verzorgen we de gehele keten vanaf SAP tot aan het device. In onze aanpak gaan we uit van drie belangen: gebruiksgemak voor de user, winstgevendheid voor de business, en de ICT die solide en betrouwbaar moet zijn.

Op grond van deze aanpak komen wij uit op maKLIK® SAP Mobile waarmee u eenvoudig, laagdrempelig en pragmatisch SAP kunt ontsluiten via mobiele devices. maKLIK® voorziet onder meer in een snelle en doeltreffende manier om apps te ontwerpen en het voordeel daarvan voor de klantorganisatie aan te tonen.

• PLANT INSPECTOR

De Plant Inspector is een goed voorbeeld van een applicatie die uw bedrijfsproces efficiënter kan maken. Deze app, geschikt voor iPhone, iPad en Android (Samsung Galaxy en HTC), is ontwikkeld voor onderhoudsmonteurs of Plant Managers van grote fabrieken en/of industriële complexen, en laat in één oogopslag zien welke controle- of onderhoudswerkzaamheden in de planning staan. Na uitvoering kan er ter plekke gerapporteerd worden. De invoer wordt in SAP ECC doorgevoerd op het moment dat uw device online is. Een makkelijke manier om uw onderhoud efficiënter te maken.

Met onze pay-per-use proposities kan het nog interessanter worden voor u. Investeren in aanschaf van software, hardware en onderhoud is niet per definitie nodig; indien u wenst, betaalt u alleen voor wat u gebruikt.

SAP Mobility: waarom zou je 't moeilijk doen als het maKLIK® kan!



De plant Inspector laat in één oogopslag zien welke controle- of onderhoudswerkzaamheden in de planning staan



Slimmer & Beter met SAP Business Intelligence (BI)

The Greenery maakt slag richting Performance Management

Voor een onderneming die in de markt snel en wendbaar moet kunnen manoeuvreren, is het belangrijk dat de bedrijfsinformatie betrouwbaar, beschikbaar en up-to-date is, stelt Frank Reijnders, Business Consultant ICT en projectleider BI bij The Greenery. Dankzij de volwaardige BI-oplossing die Ctac implementeerde, kan The Greenery nu een informatiestrategie opzetten om de concurrentie te outperformen.

Met haar beleid voor beperking van het gebruik van gewasbeschermingsmiddelen vervult The Greenery al een voortrekkersrol. De coöperatie van telers biedt het gehele jaar door een compleet assortiment van verse groente, fruit en paddenstoelen die voldoen aan de eisen van elk gewenst keurmerk. En: gegarandeerd EHEC-vrij, zo staat op de corporate site te lezen! The Greenery belevt hoofdzakelijk supermarktketens in Europa, het Verenigd Koninkrijk, Azië, Rusland en de VS. Daarnaast voorziet het foodservices, groothandels en industrie van verse producten. Door exclusieve samenwerkingsverbanden met logistieke partners beschikt het over een efficiënt en betrouwbaar wereldwijd distributiekanaal.

Los van deze verworvenheden is de foodmarkt een moeilijke markt. Enerzijds probeert The Greenery, als coöperatie, een zo hoog mogelijke prijs te bedingen voor haar telers, anderzijds ondervindt zij tariefdruk van afnemers. Dit leidde enkele jaren terug tot het programma Slimmer & Beter, gericht op het zo efficiënt mogelijk maken van bedrijfsprocessen.

• BEDRIJFSDATA BETER BENUTTEN

Een van de projecten binnen dit raamwerk was de vervanging van het ICT-landschap door SAP, met Ctac als implementatiepartner. The Greenery is namelijk een bedrijf dat door fusies en overnames vorm kreeg. Dit heeft een compleet productassortiment opgeleverd, maar tevens een lappendeken aan automatisering: elke partner bracht zijn eigen maatwerksysteem mee. "Je zoekt dan zoveel mogelijk de synergie, maar dat is toch iets anders dan alles vervangen door één ERP-systeem", aldus Frank Reijnders. "Met SAP ECC zijn alle standaardprocessen nu afgedekt en is de totale logistieke keten van voor tot achter inzichtelijk. De product-unit Paddenstoelen in Zaltbommel was de pilot, en tevens het eerste bedrijfsonderdeel dat op SAP 6.0 draaide, daarna volgde een uitrol naar verkoopunit Benelux in Barendrecht. Bij de stapsgewijze uitrol naar de overige bedrijfsonderdelen

– project Core 3.0 – trekken we op grond van goede ervaringen, wederom samen met Ctac op."

"Mooi dat de primaire processen met SAP goed lopen", constateert Reijnders voorts. "Nu is het tijd om uit die oceaan van procesgegevens die SAP vastlegt, de juiste parameters en KPI's te halen, zodat je op managementniveau kunt sturen. De volgende uitdaging heet dus: Business Intelligence." Managementinformatie kwam tot nog toe min of meer versnipperd tot stand, deels uit een reeds gebouwd datawarehouse dat werd ontsloten met Powerplay, deels via Access en Excel. Bewerkelijkheid, dat was het probleem. Ook waren definities niet uniform vanwege de verschillende ICT-systemen. Reijnders: "Vervelend als je managementinformatie mogelijk onjuist wordt geïnterpreteerd of niet actueel is. En de tijd die je kwijt bent aan het opstellen van rapportages, kun je niet besteden aan het analyseren van de cijfers." Meer tijd overhouden om sturend met de bedrijfsdata aan de slag te gaan, was ook één van de intenties achter het BI-project. Want wat heb je aan informatie die je niet benut?

• 66 STANDAARDRAPPORTAGES

In fase 1 van het BI-project bouwde The Greenery samen met Ctac een breed ingericht SAP datawarehouse dat voorziet in standaard- managementrapporten die eenduidig gedefinieerd en centraal vastgelegd zijn. Bovendien gebruiksvriendelijk gepresenteerd in één portal. De manager Business Control fungeerde hierbij als functioneel eigenaar en de key-users uit de verschillende business-onderdelen leverden nauwkeurig de specificaties aan, want een 'IT-feestje' mocht het niet worden. De oplossing is geïnitieerd vanuit de gebruikersorganisatie, zodat ze werkt zoals de mensen willen dat ze werkt.

De oplevering behelsde 66 standaardrapportages die nu live zijn. De hiervoor benodigde acht ECC-modules (MM, SD, QM, PP, WM, FI, CO en SCM) werden binnen een halfjaar ontsloten. Binnen deze modules heeft Ctac ook enig maatwerk gepleegd om aan te sluiten op de inkoopprocessen van The Greenery, die verre van standaard zijn.

• DASHBOARDS

Belangrijkste winstpunt is vooralsnog één werkelijkheid die ten grondslag ligt aan alle rapportages, waardoor deze beter te vergelijken zijn, betoogt Reijnders. "Nu weten we zeker dat een term in het ene rapport precies hetzelfde betekent als in het andere. Je praat bedrijfsbreed niet meer over appels en peren, maar over dezelfde grootheden. Betrouwbare grootheden bovendien. De voorgedefinieerde standaardrapportages in de portal leveren ook tijdswinst op. Na implementatie van Core 3.0, wanneer alle bedrijfsonderdelen over zowel SAP 6.0 als het BI-systeem beschikken,

gaan we natuurlijk het maximale profijt trekken: sneller leveren, scherper prijzen, efficiënter opereren. Naar verwachting is dat in 2013."

Waar het projectteam volgens hem trots op mag zijn is dat het binnen amper zes maanden de ambitieuze doelstelling om acht SAP domeinen te ontsluiten, heeft waargemaakt. Dit verliep via korte cycli van tien weken. De gebruikte methodiek is time-boxing, waarbij je uitgaat van een vaste termijn per module en in die tijdsperiode zoveel mogelijk probeert te doen. De termijn is dus gefixeerd, het aantal deliverables niet. Dankzij deze aanpak konden Zaltbommel en Barendrecht in april van dit jaar succesvol live met SAP BI.

Inmiddels werkt de coöperatie aan fase 2 waarin de huidige rapportages binnen de portal kernachtiger en visueel aantrekkelijker worden getoond via dashboards. Door de keuze van KPI's te relateren aan haar strategische keuzes, maakt The Greenery een slag richting Performance Management. Daarnaast wordt er een BI Competence Center ingericht en werkt The Greenery hard aan de realisatie van haar BI-strategie. The Greenery beweegt en Ctac beweegt mee. 



Frank Reijnders,
Business Consultant ICT
en projectleider MIS bij The Greenery

Persity levert altijd de juiste kandidaat

Aanvullende dienstverlening van Ctac: detachering en werving

Sinds begin 2011 heeft Ctac twee nieuwe ondernemingen binnen haar organisatie. Persity Resourcing en Persity Search. Zij zijn verantwoordelijk voor alle SAP inhuur, -detachering en -werving en selectie van Ctac.

Bij veel bedrijven is naast de behoefte aan implementaties en projecten ook behoefte aan gespecialiseerde kennis op deelgebieden door middel van detachering. Persity Resourcing BV richt zich op deze detachering van SAP consultants. Daarbij kan Persity putten uit consultants in vaste dienst bij Ctac én uit de vele freelancers waarmee

Persity al een jarenlange relatie heeft. Daarnaast groeit Persity door het in vaste dienst nemen van consultants. Het gaat hierbij om ondernemende consultants met een omzet gerelateerde beloning. Persity Search BV is actief in werving en selectie van (SAP)professionals en sales- en managementmedewerkers. Dit jaar heeft Persity Search al voor verschillende Ctac-klanten succesvol kandidaten voor vaste functies geworven.

• TRACK RECORD

Persity heeft in de personen van beide directeuren Hans Pluim en Sander de Leeuw een jarenlang track record op het gebied van resource management, werving & selectie en detachering in de SAP markt. Voor 2011 samen succesvol onder de naam Persity Recruitment.

Dankzij de samenwerking met Persity is Ctac de komende jaren beter in staat om haar HR-doelstellingen op het gebied van instroom, doorstroom en uitstroom te realiseren. Met het oog op de schaarste aan SAP professionals, nu en in de toekomst, is dat geen overbodige luxe. Pluim: "Tevens kunnen we op deze manier SAP professionals meer keus bieden. Naast een traditioneel dienstverband en het werken als zzp'er staat het hen vrij te kiezen voor ondernemerschap. Ze profiteren dan tegelijk van de gecombineerde expertise van Persity en Ctac."

• PRAGMATISCH, RESULTAATGERICHT ÉN PERSOONLIJK

Met de nieuwe detacheringstak groeit Ctac met haar markt mee. Mede hierdoor werd Ctac recentelijk nog genomineerd voor een Computable Award in de categorie ICT-dienstverlener van het jaar. De jury roemde de pragmatische en resultaatgerichte bedrijfscultuur die kenmerkend is voor Ctac. Belangrijk onderdeel daarvan is de recentelijke uitbreiding met Persity Search en Persity Resourcing.

Peter van Opdorp, Manager Global SAP Competence Center bij Applied Materials, een van 's werelds grootste producenten van machines om microchips, flatscreens en zonnepanelen te maken, en al een tijd tevreden klant van Persity: "Persity heeft de afgelopen jaren met zijn uitgebreide netwerk bewezen dat het zelfs in kleine vijvers goed kan vissen naar consultants die mijn verwachtingen vaak overtreffen. Daarnaast vind ik het prettig dat ik al jarenlang te maken heb met dezelfde contactpersoon. Persity is door haar persoonlijke aanpak uniek in deze vechtmak. Dankzij de samenwerking met Ctac kunnen we nu ook nog eens putten uit het grote aantal ervaren consultants van Ctac. Deze combinatie heeft er voor gezorgd dat we dit jaar hebben besloten Persity Resourcing te kiezen als onze nieuwe preferred SAP vendor voor Europa." 



V.l.n.r.
Hans Pluim en Sander de Leeuw,
Directie Persity

Geen opleidingsplan zonder OpleidingsAnalyse bij Ctac Education

Alleen maatwerk werkt

Als je niet weet wat je niet weet, hoe weet je dan waarop je getraind moet worden? Een veelgehoorde vraag bij bedrijven. Ctac Education begint daarom elk traject met een OpleidingsAnalyse. En stelt zo de opleidingsvraag centraal in plaats van de vaste trainingsinhoud als uitgangspunt te nemen.

Veel opleiders roepen wel dat ze aan maatwerk doen, maar plakken in feite standaardcomponenten aan elkaar. Dan ga je voorbij aan belangrijke aspecten die bij leren van belang zijn, stelt Richard Benschop van Ctac Education. "Bijvoorbeeld, welke kennis is al aanwezig bij de medewerkers? Wat is de maximale studiebelasting, de optimale studievorm, het beste studiemateriaal? Maatwerk is optimale flexibiliteit leveren. Niet alleen in planning van uitvoering, systeem en materiaal, maar ook in de lesinhoud. Dat gaat veel verder dan wat lesmodules van de plank pakken en in één cursusmap stoppen."

Ctac Education neemt niet haar eigen aanbod als vertrekpunt, maar de te dichten kenniskloof bij de klant. Denken


vanuit leerdoelen, dat is de kunst. Een medewerker die gecertificeerd moet worden, krijgt immers een heel ander programma in termen van inhoud, diepgang, studieduur en studiebelasting dan iemand die voor het eerst met SAP leert werken. "Wat heb je nodig aan kennis en vaardigheden, en op welke wijze kunnen we dat het beste invullen? Kostbare klassikale trainingstijd moet daarbij zo efficiënt en effectief mogelijk worden benut. Tijd verloren laten gaan, is zonde!"

• HOGERE WISKUNDE?

Functioneel maatwerk bereik je alleen met een goede intake. Ctac Education past hier haar OpleidingsAnalyse-methodiek toe: een uitgebreide vragenset die toetst waar de klant precies staat ten opzichte van zijn leerdoelen. Beantwoording ervan maakt duidelijk waar de kennislacunes zitten en bij welke (groepen) medewerkers. Er komt een gedetailleerd persoonlijk opleidingsprofiel uitrollen. "Zo weten we exact waar we op moeten scholen", aldus Benschop. Deze analyse vindt plaats via een intakegesprek, maar kan ook elektronisch worden uitgevoerd.

Een goede opleidingsanalyse kent alleen maar voordelen. Vaardigheden die je al beheerst, hoef je niet opnieuw te leren. De studiebelasting neemt af, wat leidt tot een kortere doorlooptijd en dus lagere kosten. De opgedane kennis kan sneller in de praktijk worden gebracht. De agenda van de



training wordt zo echt doelgericht maatwerk. "Bovendien verheldert het de commerciële transactie: wij weten precies wat we verkopen, de klant weet precies wat hij krijgt", zegt Benschop. "En het is heus geen hogere wiskunde. Als je weet wat je moet weten, en je trekt daarvan af wat je al weet – dat komt uit de analyse – dan weet je wat je nog niet weet. Gewoon de klant de juiste aandacht geven in het voortraject, zodat je een hoger leerrendement behaalt. Er gaat hier geen plan de deur uit zonder duidelijke leerdoelen." 

Draagvlak vanuit de business is de key

Geslaagde SAP Microsoft CRM-integratie bij Saint-Gobain Autover

Grote kans dat de ruiten in uw auto afkomstig zijn van Saint-Gobain, dat wereldwijd één op de twee auto's voorziet van glas. Saint-Gobain Autover werkt mondiaal met SAP, maar keek voor haar pre-sales- en post-salesactiviteiten richting Microsoft CRM. Succesvol ondersteund door Ctac. Harald Buijs, Manager SAP Competency Center en Business System Manager bij Saint-Gobain Autover, zet de feiten op een rij.

Behalve autoglas levert Saint-Gobain Autover aanverwante producten, zoals lijmen, gereedschappen, lijsten, clips, fasteners, tapes en nog veel meer voor autoglasspecialisten in de vervangingsmarkt, bijvoorbeeld Carglass. De basis van het assortiment wordt gevormd door glas van Saint-Gobain Sekurit, de oorspronkelijke fabrikant die onder meer aan alle automerken levert. Als dochter van Saint-Gobain S.A. (al opgericht in 1665), de machtige Franse multinational met 190.000 werknemers, is Saint-Gobain Autover actief in 27 landen en telt het circa 1.200 medewerkers. Het centrale magazijn in Bastogne (België) verwerkt per dag tienduizend inkomende autoruiten en eenzelfde aantal uitgaande.

Waar veel collega's concurreren op prijs, legt Saint-Gobain zich toe op hoogwaardige productontwikkeling. Denk aan ruiten die hun tint kunnen aanpassen, geluiddempende ruiten, gelaagde ruiten die niet kunnen breken, thermische ruiten die een snelle opwarming van het interieur in de zon voorkomen of juist ijswerend zijn, en waterafstotende ruiten. Alles om het (zicht)comfort en de veiligheid van de automobilist onder diverse omstandigheden te verbeteren.

• CULTUURSHOCK

"Wij staan bekend als een innovatief en vooruitstrevend bedrijf", vertelt Harald Buijs. "Logistiek hebben we bijvoorbeeld SAP Warehouse Management met RF geïmplementeerd, en 42 procent van onze sales loopt via onze e-business-tools, zoals webshop of EDI. Wat er nog ontbrak, was CRM." Op het gebied van klantcontacten had ieder land zo zijn eigen methodiek. Klanthistorieën ontbraken, afspraken werden niet vastgelegd - voor verbetering vatbaar, dus. Vandaar de vraag vanuit de landen naar een CRM-tool, een vraag die werd ondersteund door het management. Toen de opties in de markt werden geanalyseerd, was het even schrikken.

"We vernamen dat maar liefst tachtig procent van de CRM-projecten mislukt, ofwel door budgetoverschrijding, ofwel omdat het systeem door de gebruikers niet wordt geaccepteerd. En als de tool niet daadwerkelijk wordt gebruikt, kun je niet van een geslaagde implementatie spreken. Overstappen naar CRM blijkt een soort cultuurshock teweeg te brengen. Meer klantfocus, het registreren van verrichtingen en het stellen van targets brengen meer transparantie in de organisatie. Dat is voor de één een verrijking, voor de ander een bedreiging. Terwijl je iedereen mee moet krijgen." Draagvlak creëren vanuit de business, is de key, dat heeft hij ervan geleerd. CRM is ook een managementvraagstuk, geen technisch vraagstuk. En dat betekent dat niet de ICT, maar de business het heft in handen moet nemen.

• USERACCEPTATIE

Hoe doe je dat? Allereerst werd er een CRM business owner aangesteld die samen met de userorganisatie ging bepalen waar het CRM-systeem aan moest voldoen. Zo ontstond een lange lijst van requirements, zoals online tool, meertaligheid, autorisaties, klant- en contactinformatie, commerciële condities, segmentatie, prospects, afspraken en acties, salespotentie per klant, rapportages en een dashboard. Specificaties op zeer hoog detailniveau, die recht uit de business kwamen. Op basis hiervan werden de verschillende CRM-pakketten bestudeerd.



Harald Buijs, Manager SAP Competency Center en Business System Manager bij Saint-Gobain Autover

Een voorkeur voor Microsoft CRM kon Buijs niet onderdrukken. Vooral de integratie met Outlook sprak hem aan: de bekende look & feel zou de useracceptatie - toch het toverwoord - bevorderen. Ook is hij enthousiast over de out-of-the-box functionaliteiten die Microsoft CRM biedt, zoals de reporting engine, workflow en de klachtenafhandelingmodule. Dat is prettig voor een organisatie als Saint-Gobain, die liever een hengel koopt dan een vis krijgt. Buijs: "We hebben hier genoeg goede consultants, die wilden we graag inzetten bij de ontwikkeling van ons CRM-systeem. Na de implementatie kunnen we ook het beheer op ons nemen en zelf gaan doorontwikkelen." Een derde argument pro Microsoft was het vertrouwen in de expertise van implementatiepartner Ctac om front-end Microsoft met back-end SAP te integreren. Bij elkaar voldoende gronden om te kiezen voor Microsoft CRM 2011, samen met de door Ctac ontwikkelde standaardintegratie met SAP (iCRM) en de integratiestandaarden van Microsoft (WEB Services) en SAP (NetWeaver PI/XI).

• MET PASSIE

In maart 2011 begon het CRM-team met het vooronderzoek, vanaf mei volgden de workshops met Ctac. En dan ga je bouwen. In drie (zomer)maanden is de afgesproken oplossing grofweg binnen budget geïmplementeerd, waarbij Saint-Gobain in staat was om veel activiteiten zelf op te pakken. "Consultants van ons en van Ctac opereerden feitelijk als één team", aldus Buys. "Er waren natuurlijk weleens pittige discussies, maar dat is goed. Het wil zeggen dat je er met passie in zit, dat brengt het ownership met zich mee." De livegang is eind november 2011 met Duitsland als pilot.

De vooruitzichten zijn goed, resumeert Buys. Saint-Gobain heeft een pakket waar het mee vooruit kan. "Voor nog geen honderdduizend euro aan externe kosten trekken we een CRM-systeem live voor vijf landen, inclusief server. Een CRM-systeem dat meer inzicht biedt in de relaties, de contacten en het verkoopproces, en dat synchroon loopt met onze klant- en orderinformatie in SAP. Dat vind ik een succes." Zijn advies aan andere CRM-aspiranten: "Kijk goed naar wat je wilt. Maak iemand van de business verantwoordelijk voor CRM. Stel een pakket van functionele eisen op. Eerst betrokkenheid creëren, dan pas een pakket selecteren. Bij ons paste Microsoft, omdat we de capaciteit hebben om het zelf uit te bouwen." 



Voor een helder zicht op uw relaties

Maak kennis met de standaardintegratie tussen SAP en Microsoft CRM!

Kijk nu op: www.ctac.nl/crmtestdrive

SAP certificeert vijf retailoplossingen van Ctac

Vijf SAP Business-All-in-One-templates van Ctac mogen zich in de Benelux de enige op maat gemaakte retailsoftwareoplossingen met een officieel SAP keurmerk noemen.



Fit4Retail, Fit4Fashion, Fit4Food, Fit4Furniture, en Fit4Electronics zijn door Ctac ontwikkeld om bedrijven in specifieke sectoren, waaronder mode, voeding en consumentenelektronica, in hun bedrijfsprocessen te ondersteunen. De oplossingen zijn in de afgelopen jaren bij verschillende klanten geïmplementeerd, waaronder Swiss Sense, Gerzon en de Harense Smid. Zij ondersteunen hun kern- en winkelprocessen met de oplossingen, variërend van inkoop en verkoop tot financiële administratie en logistiek. "Wij zijn erg trots op deze certificeringen", zegt Michiel Ramakers, businessunitmanager Retail bij Ctac. "Het is voor het eerst dat SAP templates als deze certificeert. De certificering betekent dan ook dat we bewezen technologie leveren. Oplossingen die kwaliteit combineren met een prijsstelling die past bij het midden- en kleinbedrijf. Wij blijven werken aan het verder perfectioneren van deze templates die duidelijk in een behoefte voorzien."

Midden- en kleinbedrijf wordt belangrijke driver voor cloud computing

Hoewel cloud computing vooral door grote bedrijven wordt ingezet, gaan MKB-bedrijven een belangrijke rol spelen bij de verdere ontwikkeling. Uiteindelijk zullen zij meer bereid zijn om bedrijfskritische systemen over te hevelen naar de cloud dan grote bedrijven.

Leveranciers zouden zich hierop moeten aanpassen, zo stelt onderzoek van Heliview Research vast, dat mede mogelijk is gemaakt door SAP en onder andere Ctac. In het onderzoek 'Cloud Annual Market Outlook 2011' worden de ingebruikname en bekendheid van cloud computing uitgebreid doorgelicht.

Cloud computing is binnen de Nederlandse ICT-markt een belangrijke ontwikkeling. Steeds meer organisaties nemen de mogelijkheden die cloud computing biedt, dan ook zeer serieus. Nu al heeft twintig procent van de bedrijven een deel van het applicatielandschap in de cloud draaien. Vooral bij grote bedrijven is cloud computing bekend en draaien steeds meer applicaties in de cloud, vooral HRM- en CRM-systemen.

Bekijk het complete onderzoek van Heliview op www.ctac.nl/heliviewcloud

Ctac ontwikkelt SAP trainingen voor Nederlandse ziekenhuizen

HIT-methodiek en maatwerk zorgen voor opleidingsprogramma voor zorgmarkt.

Ctac biedt sinds september 2011 een nieuw opleidingsprogramma aan voor SAP gebruikers in de zorg. De SAP Healthcare-training is de eerste en enige training voor deze sector, die speciaal op de Nederlandse situatie is toegespitst. Deelnemers leren in de training om te gaan met het SAP IS-H-systeem. Ctac Education en marktspecialist Ctac Healthcare hebben bouwstenen ontwikkeld om een modulair opgezet trainingsprogramma te kunnen samenstellen. Die vormen de basiscomponenten voor een trainingsoplossing op maat. De trainers kennen de Nederlandse zorgmarkt van binnenuit en zijn zodoende in staat om theorie en praktijk optimaal te verbinden. De trainingen zijn inmiddels al voor de tweede keer gegeven en een vijftal ziekenhuizen hebben hier al gebruik van gemaakt"

Ctac klant Swiss Sense wint SAP award voor kwaliteit van implementatie

Swiss Sense, bekend om zijn kwalitatief hoogwaardige boxsprings en matrassen, gaat live met Fit4Furniture. Met deze SAP template voor de meubeldetailhandel standaardiseert de beddenspecialist zijn informatievoorziening en productieprocessen.

Deze software ondersteunt alle kernbedrijfsprocessen van de beddenspecialist, waaronder het verkoopproces in de winkels, inkoop, logistiek, service en financiën. Hiermee legt Swiss Sense met Fit4Furniture de basis voor verdere groei. SAP Nederland kende onlangs de Quality Award 'Gouden onderscheiding MKB' toe aan dit project vanwege de vernieuwende manier waarop Ctac en Swiss Sense SAP software implementeren. De jury kende de SAP Quality Award toe aan dit project omdat volgens de jury slim gebruik is gemaakt van bestaande procesomschrijvingen in de vorm van templates en van e-learning. Mede daardoor kon Ctac Fit4Furniture binnen het beschikbare budget implementeren. Intern is draagvlak gecreëerd door managers van Swiss Sense aan te stellen als proceseigenaren. Andere winnaars van Quality Awards zijn dit jaar Nationale Nederlanden en de Vrije Universiteit Amsterdam"

Een eigen app in een handomdraai met de DAC Reader

Dutch Application Company (DAC) is ontwikkelaar van mobiele toepassingen om de bedrijfsstrategie te versterken.

Een mobiele oplossing die waarde aan uw bedrijf toevoegt – dat trok de aandacht van Ctac-dochter Yellow2B, die in april van dit jaar al een strategische samenwerking is aangegaan met DAC. Beide bedrijven ontwikkelen

mobiele oplossingen met een korte implementatietijd. Sinds kort brengt DAC een nieuwe oplossing om uw publicatie in een app uit te brengen. Deze app ondersteunt PDF en ePub en is geschikt voor iPhone, iPad en Android. Het is nu mogelijk om met uw eigen app in de Apple Store te komen tegen een zeer betaalbaar tarief. Met de DAC Reader publiceert u uw boek – of zelfs een complete collectie boeken – in een handomdraai. Via het eigen Content Management Systeem kunt u zelf de app vullen met nieuw materiaal. Geïnteresseerd? Mail naar marketing@ctac.nl

Kidscamp Romania opent zijn deuren

Eerste gebouw mede gerealiseerd dankzij sponsoractiviteiten Ctac.

Ctac-medewerkers streven ernaar om elk jaar een concrete bijdrage te leveren aan een goed doel. Voor 2011 is dat Kidscamp Romania. Na de revolutie in Roemenië in 1989 is de economische situatie in het land weliswaar verbeterd, maar de bevolking heeft nog altijd te maken met problemen van uiteenlopende aard. Sociale voorzieningen zijn schaars en vooral kinderen, mindervaliden en ouderen zijn hiervan het slachtoffer. Het doel van het Kidscamp Romania project is het bouwen van een vakantiecentrum met alle voorzieningen om mindervalide kinderen een onvergetelijke vakantie te bezorgen.

Dankzij belangeloze bijdragen van diverse sponsors, waaronder Bruynzeel, De Boer Tenten, eigen personeel en Ctac zelf, heeft Ctac ruim twintigduizend euro opgehaald voor de bouw. Resort Europe, de officiële naam van het kidscamp in Baisoara, Roemenië, opende op 22 augustus 2011 zijn deuren. Daarmee is het eerste van de in totaal drie gebouwen nu af. Door het commercieel verhuren van de cabins wordt het resterende benodigde budget opgehaald om het resort af te bouwen en vervolgens de mindervalide kinderen een vakantie te kunnen bezorgen.

Bekijk de nieuwe website van Resort Europe: <http://www.resorturope.com/>



CONTACTUEEL

REDACTIE CTAC ANIKA BOERDONK EN YVONNE VAN SCHAIK
TEKST VINCENT PEETERS
FOTOGRAFIE PETER VAN DEN KERKHOF
VORMGEVING AMBITIONS 'S-HERTOGENBOSCH
DRUK DRUKKERIJ GIANOTTEN TILBURG



CTAC THE NETHERLANDS
GOUDSBLOEMVALLEI 30
5237 MJ 'S-HERTOGENBOSCH
T. +31 (0)73 692 06 92
E. INFO@CTAC.NL
I. WWW.CTAC.NL

CTAC GERMANY
TERMINALSTRASSE MITTE 18
85356 MUNCHEN
T. +49 (0)8997 007 144
E. INFO@CTACPOWERHOUSE.DE
I. WWW.CTACPOWERHOUSE.DE

CTAC BELGIUM
UILENBAAN 82
2160 WOMMELGEM
T. +32 (0)3 354 09 79
E. INFO@CTAC.BE
I. WWW.CTAC.BE

CTAC FRANCE
54-56 AVENUE HOCHÉ
75008 PARIS
T. +33 1 56 60 53 89
E. INFO@CTACPOWERHOUSE.FR
I. WWW.CTACPOWERHOUSE.FR