

ConTACtueel

jaargang 2 nummer 5 juni 2000

In dit nummer:

- pag 1 Met Internet in Business
- pag 2 "Wij wendde onze SAP gerelateerde website aan om onze klanten beter te bedienen"
- pag 3 Vooruitkijken vanuit een goede basis
- pag 3 B2B-Integratie: de nieuwe uitdaging na ERP
- pag 4 Inkopen via Internet biedt voordelen
- pag 5 WAP biedt mogelijkheden
- pag 5 Zelfbediening is in
- pag 6 SAP tools vergemakkelijken euro-migratie
- pag 6 Een krachtige combinatie
- pag 7 Bent u al euro-ready?
- pag 8 Kort nieuws

c/tac

Met Internet in Business

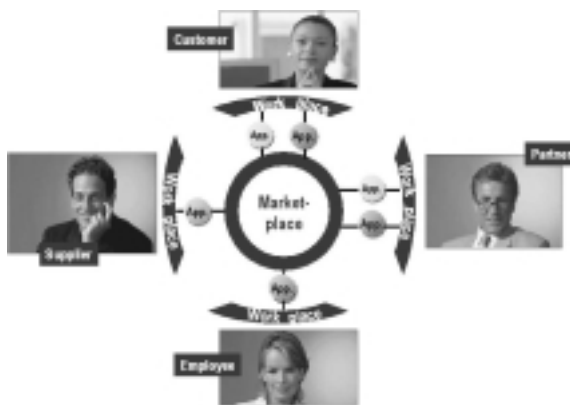
Het is niet de keuze of bedrijven electronic business systemen gaan implementeren, maar meer wanneer en vooral hoe. De marktontwikkelingen zijn duidelijk: grenzen vervagen, 'globalization', de trend naar 1:1 marketing, toenemende (nieuwe) concurrentie, individualisering en niet in de laatste plaats de nieuwe technologische mogelijkheden. Alles bij elkaar betekent dit een steeds grotere druk op bedrijven om hun aandacht te verleggen van een sterk interne aandacht naar een goede keten-optimalisatie met de juiste focus op leveranciers, klanten en partners. De nadruk komt daarin steeds meer te liggen op cost-efficiency, flexibiliteit en klantenbinding.

Waar de afgelopen tien jaren in het teken hebben gestaan van het implementeren van een geïntegreerd enterprise resource planning (ERP-) systeem (bedoeld voor optimalisatie van met name interne processen zoals administratie, personeelszaken, logistiek, planning en financiën), staat vrijwel elke organisatie nu aan de vooravond van inrichting van nieuwe inter-

mate in Business to Consumer oplossingen. Hoewel internet al vele jaren bestaat is de 'commerciële' doorbraak pas enkele jaren geleden gekomen. De vele nieuwe technologische mogelijkheden en de eerder geschetste trends brengen bijna dagelijks nieuwe toepassingsgebieden met zich mee. Eén van die nieuwe gebieden is de elektronische marktplaats, de 'marketplace'. Markten

geannonceerd is door de 'concurrenten' Ford, GM, Daimler-Chrysler en Renault-Nissan, waarbij honderdduizenden (!) leveranciers worden gedwongen hun producten en diensten aan te bieden via het internet. Dichterbij huis vinden we WorldWide Retail Exchange, een marketplace opgezet door Ahold en een tiental mede-retailers. WorldWide Retail Exchange is een open business-to-business website, specifiek ingericht voor transacties in de food-, non food- en drogisterij-sector. De site biedt gestandaardiseerde informatie over vraag en aanbod. Via de Exchange zullen ook producten worden geveld en wordt de vraag van retailers geregistreerd. Ook zijn er inmiddels marktplaatsen opgezet in de chemie, metaal en gezondheidszorg. Op al deze marktplaatsen worden producten en diensten ingekocht, verkocht, gefactureerd en betaald. Dit concept vereist een verregaande integratie van de geautomatiseerde systemen.

Net als op de al langer bekende markten is natuurlijk het kopen en verkopen van producten en diensten waar het uiteindelijk om gaat. Maar de elektronische marktplaats brengt diverse vragen met zich mee die moeten worden opgelost. Want binnen electronic commerce is bijvoorbeeld veiligheid een onderwerp dat de aandacht vraagt, met name wanneer het gaat om bijvoorbeeld facturering en betaling. Maar ook de toegang tot systemen vanuit bijvoorbeeld mobiele telefoons (over WAP) en andere mobiele apparatuur, vanuit feitelijk elke plek op de wereld, impliceert een groot aantal te regelen zaken. Toch ontkenen we er zoals eerder aangegeven niet aan. Electronic commerce biedt nieuwe markten, nieuwe verkoopkanalen en nieuwe distributiekanalen. De nieuwe manier van zaken doen biedt veel nieuwe kansen, maar



net-toepassingen. Het ERP-systeem wordt daarmee een centraal back-office systeem, als basis voor de diverse nieuwe front-office toepassingen, zoals electronic commerce, customer relationship management en business intelligence systemen. De explosieve groei verwacht men vooral in Business to Business oplossingen en in mindere

zijn verzamelaars van veel vragers en veel aanbieders. Net als bij de traditionele markten ontstaan er elektronische marktplaatsen in diverse vormen, zoals verticaal (binnen marktsegmenten), horizontaal (bijvoorbeeld voor bepaalde typen producten), maar ook regionaal. Goed voorbeeld is de (inkoop-) marketplace die in februari jl.

'marketplace'

Lees verder op pagina 2

Vervolg van pagina 1

betekent tegelijkertijd bedreigingen. Zaken gaan sneller, men moet flexibeler zijn, er is een grotere transparantie.

Het inrichten van electronic commerce toepassingen betekent voor elk bedrijf een nieuwe manier van zakendoen, die niet los kan worden gezien van bestaande bedrijfsprocessen en daar

diep op ingrijpt. Het is dan ook van belang om als organisatie een duidelijke 'e-strategie' te ontwikkelen. De genoemde onderwerpen zijn voor veel organisaties nog heel nieuw. Daarom is het goed begrijpen van de huidige markttrends in de betreffende branche, de ICT-trends en de e-commerce trends een belangrijke eerste stap.

C/TAC-Align heeft een pragmatische aanpak in het opzetten van electronic business systemen voor haar klanten. De jarenlange ervaring vanuit vele projecten en bedrijfsprocessen en de grote expertise en ervaring in de SAP-wereld is een belangrijke basis. C/TAC-Align begrijpt niet alleen hoe een e-strategie kan worden ontwikkeld en kan worden vormgegeven met nieuwe electronic business toepassingen, maar geeft juist

ook de noodzakelijke aandacht aan integratie met bestaande (back-office) systemen. C/TAC-Align organiseert speciaal opgezette E-Business informatiesessies voor haar klanten, die concreet zijn, goed inhoudelijk en die een helder stappenplan bieden naar e-business voor haar klanten. Voor meer informatie over deze sessies kunt u contact opnemen via info@ctac.nl of telefonisch.

Financieel manager Wilko Brink van Heineken Export: "Wij wendden onze SAP gerelateerde website aan om onze klanten beter te bedienen"

Heineken Export Group gaat de communicatie met de 170 distributeurs in de wereld flink verhogen via de internettoepassing XportNet. Inmiddels zijn ongeveer 50 distributeurs aangesloten en het is de bedoeling dat binnen afzienbare tijd de rest volgt.

Twee jaar geleden onderzocht Heineken Export de tevredenheid van haar klanten. Hieruit kwam onder andere naar voren dat zij behoefte hadden aan meer informatie vanuit de Heineken organisatie. Binnen Heineken Export werd vervolgens geconcludeerd dat voor snelle en actuele informatie een internetsite de beste oplossing zou zijn. Met twaalf klanten werd een eerste pilot opgezet. Zij kregen via internet vooral veel marketing en commerciële informatie toegezonden. Uit de feedback werd echter duidelijk dat men meer wilde; informatie die hen zou helpen in de dagelijkse praktijk zoals het tracken en traceren van orders, order advies, on-line ordering en klachtenafhandeling. "We hebben steeds de doelstelling gehad dat XportNet meer moest bevatten dan uitsluitend algemene informatie. De site moest veel breder worden," vertelt financieel manager Wilko Brink, die tijdens het project het management team heeft vertegenwoordigd.

Beveiliging

Een multidisciplinair team van vier medewerkers heeft samen met enkele externe partijen, waaronder C/TAC-Align, een website ontwikkeld waar zowel de distributeurs als Heineken Export hun voordeel mee doen.

XportNet is namelijk aangesloten op SAP R/3, het ERP systeem van de Heineken Export Group. Volgens Wilko is dit redelijk uniek. "We bieden onze SAP functionaliteiten aan aan de buitenwacht. Dat vereist overigens wel een strenge beveiliging. De XportNet webserver is dan ook achter een firewall geplaatst ter voorkoming van ongeautoriseerd gebruik van de site. Wie www.XportNet.com intikt op zijn internet browser wordt geconfronteerd met drie beveiligingsniveaus voordat toegang wordt verleend. Door het invoeren van een username en password staan alle gebruikers geregistreerd en is voor iedere gebruiker gedefinieerd welke onderdelen van de site voor hem of haar oproepbaar zijn."

Uitgebreid aanbod

Wilko schetst de voordelen voor de klanten. "Een distributeur kan precies nagaan hoe het staat met zijn orders, wat de leveringsdatum is, met welk vrachtschip de lading komt, hoeveel containers de zending bevat en wat er in de containers zit. Bovendien kan hij nagaan welke facturen nog open staan. Sinds oktober kan hij tevens on-line zijn orders doorgeven en van ons een order advies krijgen." Heineken USA gebruikt een soortgelijke toepassing, het Heineken Operational Planning

System (HOPS). Voor de koppeling van de website aan SAP is C/TAC-Align verantwoordelijk geweest. "Met de consultants van C/TAC-Align werken we al langere tijd samen en onze ervaringen met hen zijn goed. Hun manier van werken bevalt ons; ze blijven binnen het vastgestelde budget en halen tevens de afgesproken deadlines. Dat gebeurde deze keer ook, dus wat dat betreft is het project uitstekend verlopen."

80-20 regel

Heineken Export telt 170 distributeurs, die allemaal op XportNet aangesloten moeten worden, maar het projectteam heeft ervaren dat dat niet zo eenvoudig is. Wilko: "Het is afhankelijk van de telecom-ontwikkelingen in een bepaald land of die distributeur kan worden aangesloten op de website. Op dit moment heeft nog niet iedereen een verbinding met het internet. De ontwikkelingen gaan echter snel en ik verwacht dat het gros binnen afzienbare tijd een aansluiting heeft. Dit is echter nog niet genoeg. Het gaat uiteindelijk om het gebruik van XportNet. Van de 50 klanten die nu zijn aangesloten kijkt een groot deel wel naar de website voor bijvoorbeeld algemene informatie over Heineken, de evenementen die worden georganiseerd en andere marketinginformatie die zij kunnen gebruiken, maar nog slechts een klein deel van hen plaatst ook daadwerkelijk orders via de website. De distributeurs zullen hierin moeten worden gemotiveerd door een goede roll-out en begeleiding. Overigens geldt ook hier de 80-20 regel. Twintig procent van

onze klanten zorgen voor 80 procent van onze omzet, dus als je die twintig procent op internet hebt aangesloten bewijst XportNet al zijn diensten."

Leereffecten

De komst van XportNet heeft volgens Wilko gezorgd voor een aantal kwalitatieve verbeteringen. "De perceptie van de distributeurs over onze organisatie is sterk verbeterd. Maar ook intern hebben we onze processen gestroomlijnd. Zo is de klachtenafhandeling veel adequater geworden, maar we streven naar een nog verdere optimalisatie. Voor onze organisatie zijn er twee leereffecten geweest. In de eerste

plaats kunnen externe factoren enorm veel invloed hebben. Zeker op technologisch gebied hebben we ervaren dat lang niet alle landen zo ver zijn als Nederland. Daarnaast gaan de ontwikkelingen zo enorm snel dat we moeten oppassen dat we niet te snel gaan voor de medewerkers binnen onze eigen organisatie. Zij moeten de tijd krijgen om met de techniek om te leren gaan. Dat we daarin goed slagen, blijkt wel uit het feit dat nu ook andere afdelingen binnen het Heineken concern gebruik beginnen te maken van XportNet. Met name de marketingafdeling maakt actief gebruik van de faciliteiten," aldus Wilko.



Wilko Brink, Financieel manager van Heineken XportNet: "XportNet is aangesloten op SAP R/3, het ERP systeem van de Heineken Export Group. We bieden onze SAP functionaliteiten aan aan de buitenwacht."

• **Services (zakelijke dienstverlening)**

Brocom Automatisering B.V., Van Seumeren Holland, Kender Thijssen, ASV/Start Uitzendbureau, Arcadis, aviTwente/Regio Twente

De toegevoegde waarde van C/TAC-Align komt tot uiting in uitgebreide expertise en ervaring die is opgedaan op projecten bij meer dan 150 klanten.

Compleet portfolio

De nieuwe combinatie C/TAC-Align biedt een totaal portfolio van produc-

ten en diensten van business consultancy, begeleiding en advies in veranderingsprocessen, IT-consultancy, implementatie en beheer/hosting van enterprise solutions.

Bent u al euro-ready?

De waardevermindering van de Europese munt ten opzichte van de dollar lijkt de voordelen van de invoering van de nieuwe munt teniet te doen. Doordat echter 80% van de im- en export tussen de Europese landen plaatsvindt, houden de voordelen stand. Transparantere markten op het gebied van prijzen en vermindering van de kosten voor het afdekken van valutarisico's zijn belangrijke voordelen die de euro biedt voor het Nederlands bedrijfsleven. Voordat het echter zover is zullen nog veel bedrijven het nodige werk moeten verrichten om hun financiële en logistieke administratie euro-proof te maken.

Op dit moment zijn nog maar 20% van de bedrijven over op de euro. Dit houdt in dat deze bedrijven hun totale administratie hebben geconverteerd naar de euro. Verwacht wordt dat veel bedrijven hun conversie dit jaar en begin 2001 zullen uitvoeren. Uit ervaring blijkt een euro-traject behoorlijk wat resources en tijd te vragen en ook een redelijke doorlooptijd. Het is dus belangrijk dat op tijd wordt begonnen met het klaarmaken van de organisatie voor de euro.

5. Live & support: conversie van het test- en acceptatiesysteem en aflevering van de documentatie.

Uit ervaring is tevens gebleken dat rekening moet worden gehouden met een doorlooptijd van vier tot zes maanden. Deze gemiddelde doorlooptijd is afhankelijk van een aantal factoren zoals het aantal modules, complexiteit en consistentie van het systeem, de beschikbare tijd van eindgebruikers, maatwerk en interfaces. De volgende zaken kunnen als kritisch worden beschouwd bij de uitvoering van een euro-traject.



Ten eerste moet de analysefase op tijd worden uitgevoerd: moeilijk oplosbare fouten kunnen veel tijd in beslag nemen, deze moeten tijdig worden aangemeld bij SAP. Daarnaast moet een separaat testsysteem worden gebruikt, dit voorkomt onnodige fouten, verkort de doorlooptijd en bespaart een hoop ergernis. Vervolgens moeten er veelvuldig testconversies worden gedaan, zodat je niet voor verrassingen komt te staan tijdens de productieve conversie. Naast de genoemde "technische" voorbereidingen is medewerking van de key-users essentieel, zij zijn onmisbaar bij het oplossen van inconsistenties en het testen van het systeem. Communicatie binnen de organisatie speelt daarbij een belangrijke rol, de impact van de euro is breder dan het SAP-systeem alleen.

C/TAC - Align heeft de afgelopen jaren de nodige ervaring opgebouwd op het gebied van euro-migraties. Dit is vertaald in een concrete pragmatische aanpak gebaseerd op duidelijke doelstellingen, heldere afspraken en commitments. De aanpak die wordt gehanteerd, kent de volgende stappen:

- 1. Voorbereiding:** bepalen van de conversiedatum, uitzetten van het tijdsplan, inrichten van het systeemlandschap en strategiebevestiging van interfaces, archivering, lopende ontwikkelingen en upgrade;
- 2. Analyse:** In deze fase wordt gecheckt of het systeem van de klant consistent is en mogelijke inconsistenties moeten worden opgelost;
- 3. Realisatie:** Hier wordt uitgegaan van minimaal drie test-conversies waarbij de aandacht ligt op technische aspecten, draaiboek en het optimaliseren van de doorlooptijd;
- 4. Conversie:** De productieve conversie van masterdata, documenten en totalen. Ervaringscijfers geven aan dat converteren binnen een week-end mogelijk moet zijn;

Zoals gezegd zal het nog heel wat voeten in de aarde hebben voordat het hele bedrijfsleven de overgang naar de euro heeft gemaakt. De euro biedt echter ook nieuwe uitdagingen. Met de ervaring die C/TAC-Align reeds heeft opgebouwd kan de uitdaging samen met de klant met vertrouwen worden aangegaan.



Profiel C/TAC-Align

De combinatie C/TAC-Align komt voort uit de fusie tussen C/TAC en Align Consulting. De onderneming vormt een krachtige combinatie die zich als consultancy-organisatie heeft gespecialiseerd in strategie, implementatie en beheer van enterprise business solutions, met daarin de primaire focus op SAP. C/TAC-Align helpt klanten organisatie- en procesverbeteringen door te voeren, veelal met behulp van informatietechnologie. Daarin spreekt C/TAC-Align graag vooraf een resultaat af met haar klanten en wil dit resultaat bij voorkeur samen met haar klanten op een projectmatige manier bereiken. C/TAC-Align heeft uitgebreide expertise en ervaring in implementatie, onderhoud en beheer van ERP-systemen. Een belangrijk speerpunt ligt op het vlak van de integratie van back-office- (ERP/SAP) en nieuwe front-office toepassingen, zoals electronic commerce. De combinatie C/TAC-Align behoort tot de grootste SAP-spelers in de Nederlandse markt.



SAP tools vergemakkelijken euro-migratie

Trespa International BV, dat jaarlijks 4 miljoen vierkante meter hoogwaardig plaatmateriaal ontwikkelt en produceert, heeft wereldwijd ongeveer 550 medewerkers en realiseert een omzet van ruim 100 miljoen euro.

'Quality Performance Leadership' staat hoog in het vaandel, zowel wat betreft haar producten als de technische en commerciële ondersteuning en voortdurende ontwikkeling van nieuwe productgeneraties.

Ok op automatiseringsgebied voert Trespa een vooruitstrevend beleid. "Al sinds april 1991 gebruiken we SAP. In eerste instantie waren dat verschillende releases van de R/2 versie, maar in '96 zijn we overgestapt op R/3. We gebruiken nu de modules SD, MM, WM, FI, CO/PA en PP en we willen begin 2002 de nieuwe versie 4.6 operationeel maken. In dat jaar wordt het echter verplicht om het betalingsverkeer in euro's te laten verlopen. Daarom hebben we begin '99 besloten om de euro-migratie (waarbij we de euro als huisvaluta gebruiken) eerder te doen," vertelt Director Operations Paul Wijnands, die voor dit project eindverantwoordelijk is.

Ervaren partners

Ondanks de grote hoeveelheid SAP-kennis die zij zelf in huis heeft, is Trespa in '99 met de leverancier van SAP en met C/TAC-Align rond de tafel gegaan. Paul: "Wij wilden met beide partijen in zee gaan, aangezien SAP ervaring had met de euro-migratie en C/TAC-Align veel kennis heeft over de interne organisatie van Trespa. We werken namelijk al geruime tijd samen met C/TAC-Align en zijn zeer kritisch wat betreft de consultants die we binnenhalen. Wij hebben dan ook

alle vertrouwen in de consultant die nu voor ons werkt, want zij kent onze organisatie en medewerkers goed. De communicatie verloopt uitstekend, doordat het team goed op elkaar is ingespeeld. We hebben afgesproken dat de verantwoordelijkheid voor dit project bij C/TAC-Align kwam te liggen en dat de SAP-consultants ondersteuning zouden bieden."

Tools

C/TAC-Align heeft een projectplanning opgesteld volgens de Accelerated SAP-methode, rekening houdend met conversie-ervaringen van SAP. "Bovendien heeft C/TAC-Align de tools gebruikt, die SAP speciaal voor de euro-migratie heeft ontwikkeld. Belangrijk zijn de proefconversies, waarbij in de administratie een omrekening plaatsvindt van gulden naar euro's. Daaruit kan blijken dat sommige boekingen niet compleet zijn, met name die uit het verleden, waardoor de omrekening niet helemaal vlekkeloos verloopt. Ook kunnen grote afrondingsverschillen ontstaan. Daarom moesten we verschillende keren de hele administratie controleren. De tools gaven daarbij signalen af, net als een verkeerslicht. Bij groen konden we doorgaan, bij oranje konden we wel

doorgaan, maar moesten we goed opletten en bij rood moesten we een aantal problemen eerst oplossen alvorens we verder konden gaan."

Testomgeving

Trespa heeft een aparte testomgeving aangeschaft waarop een schaduwadministratie kon draaien. "Deze testomgeving hebben we ingericht als daadwerkelijke productieomgeving. Na een aantal testrondes, moest de conversie in één keer worden gerealiseerd. Wij zijn echter een volcontinu bedrijf, waardoor de computer niet zomaar een aantal uren kan worden uitgezet. Daarom kozen we voor een weekend in februari 2000. Deze datum hebben we ruim van tevoren aan de productie-medewerkers meegedeeld, zodat zij daar ook rekening mee konden houden," legt Paul uit.

Voorbeeldig project

"Naast de C/TAC-Align-consultant is tevens een aantal eigen medewerkers bij de conversie betrokken geweest. De 4 applicatiebeheerders waren mede verantwoordelijk voor de database-conversie, een deel van de programmering en de realisatie van interfaces naar de andere modules toe. Ongeveer 10



Paul Wijnands, Director Operations van Trespa International B.V.: "Wij werken al geruime tijd samen met C/TAC-Align en zijn zeer kritisch wat betreft de consultants die we binnenhalen."

medewerkers van de financiële afdeling, die een belangrijk deel van de gebruikersgroep vormen, hebben vervolgens de conversie getest. Uiteindelijk zijn we ruim binnen budget gebleven en ook C/TAC-Align bleek minder tijd nodig te hebben dan vooraf was gecalculerd. Dit is mede te danken aan het feit dat onze administratie goed is georganiseerd en gestructureerd, waardoor er weinig problemen ontstonden door bijvoorbeeld openstaande posten en verouderde gegevens. Het project is dan ook voorbeeldig verlopen, op één klein incident tijdens de uiteindelijke conversie na. Om

de tijdsduur van de conversie zo veel mogelijk te verkorten, hadden we namelijk een aantal programma's parallel laten lopen, iets wat we bij de proefconversies niet hadden gedaan. Dit vroeg echter om meer schijfruimte dan we van tevoren hadden voorzien. Toen tijdens het conversieweekend het programma vastliep, raakten we dan ook even in paniek. Echter, met behulp van de helpdesk van SAP in Walldorf hebben we de storing snel verholpen en konden we het systeem al op zondagavond vrijgeven, terwijl de uiterlijke deadline op maandagochtend was gesteld," zegt Paul lachend.

Positionering C/TAC-Align



Een krachtige combinatie

Sinds 1 mei jl. zijn C/TAC en Align Consulting volledig gefuseerd. In dit artikel wordt nader uiteengezet wat deze fusie betekent en hoe de nieuwe combinatie naar de markt zal gaan.

Duidelijke marktfocus

Met een duidelijke focus op een aantal markten heeft C/TAC-Align uitgebreide kennis van business trends, processen en de toepassing van informatie-systemen binnen deze markten. Hieronder enkele referenties per markt:

Handel en Industrie

Bavaria, Philips, Fuji, Van Houtum Papier, Frico Cheese, Heineken Export, Sybron Chemie, Tommy Hilfiger, The Greenery International, Suiker Unie

Centrale Overheid

Ministerie van Economische Zaken, Ministerie van Binnenlandse Zaken, RIVM, TNO, RDW

Universiteiten

Universiteit Leiden, KU Brabant, Universiteit Amsterdam, Universiteit van Maastricht

Gezondheidszorg

Hofpoort Ziekenhuis, Vialis Besturing/AMC Amsterdam, Albert Schweitzer Ziekenhuis, Leyenburg Ziekenhuis

Lees verder op pagina 7

Vooruitkijken vanuit een goede basis

Met de enorme aandacht voor internet op dit moment lijkt het of niets anders meer belangrijk is. Ineens draait alles om electronic commerce, moeten al je systemen in je bedrijf web-toegang hebben, 1:1 marketing moet een volledig onderdeel zijn van je denken en doen en het ene na het andere nieuwe toepassingsgebied (zoals business intelligence en customer relationship management) moet je eigenlijk al operationeel vertaald hebben in een informatie-systeem. En dat, terwijl de meeste organisaties feitelijk pas net zijn gekomen van de invoering van een enterprise resource planning systeem.

De jaren negentig stonden vooral in het teken van de invoering van ERP-systemen bij organisaties. Veel organisaties hebben een keuze gemaakt voor een ERP-systeem. Het invoeren van dergelijke systemen zijn complexe trajecten die een goede voorbereiding, het juiste commitment en voldoende resource-allocatie vereisen. Na het live gaan met het nieuwe systeem ontstaat veel aandacht voor de operationele zaken rond het systeem. We merken dat organisaties op dit moment veel interesse hebben in zaken als archivering, rapportages, release-upgrades en beheer. Ieder voor zich zijn dat belangrijke onderwerpen die je als organisatie goed moet regelen.

Tegelijkertijd echter worden zoals gezegd onze klanten geconfronteerd met de behoefte aan nieuwe toepassingsgebieden. ERP-systemen richten zich vooral op de optimalisatie van interne processen zoals planning, administratie en logistiek. Met de marktveranderingen, de toegenomen concurrentie, de 'globalization' en de nieuwe technologische mogelijkheden, is additionele functionaliteit van informatie-systemen gewenst.

We staan op dit moment aan het begin van grote veranderingen. Niet alleen wordt vrijwel elke organisatie geconfronteerd met de invoering en implementatie van deze nieuwe toepassingen

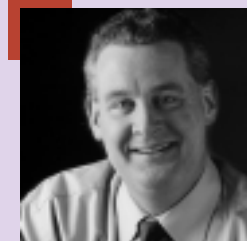
in de komende jaren. Deze nieuwe front-office systemen zullen ook ingrijpende wijzigingen van de verschillende bedrijfsprocessen tot gevolg hebben. Wanneer je klanten direct via internet producten kunnen bestellen en wanneer je het logistieke proces, de facturering, de betaling en bijvoorbeeld ook de after-sales wilt kunnen afhandelen via internet heeft dat een grote impact op de (interne) bedrijfsprocessen. En daarmee dus indirect ook weer op de inrichting van het bestaande back-office (ERP-) systeem, dat zich vooral heeft geconcentreerd op die interne processen. Een goede integratie tussen de nieuwe front-office toepassingen en het bestaande ERP-systeem is van groot belang. De nieuwe front-office systemen kunnen alleen maar hun rendement opleveren

wanneer aan de basis een krachtig operationeel ERP-systeem staat.

Naast de aandacht voor de opzet en inrichting van nieuwe internet-toepassingen in de komende jaren is de aandacht voor operationele zaken van het ERP-systeem een belangrijk tweede aandachtsgebied. Het zijn beide zaken die niet snel en eenvoudig kunnen worden

gerealiseerd, maar veel tijd en energie zullen vragen voor elke organisatie. En juist de toenemende complexiteit, de benodigde resources, de tijd en ook weer het noodzakelijke commitment vanuit de

organisatie vragen dat u op tijd en vanuit een goede visie en voorbereiding deze zaken aanpakt. Wij zullen u daarin blijvend ondersteunen.



Hugo Cooymans
Algemeen Directeur

B2B-Integratie: de nieuwe uitdaging na ERP

Na optimalisatie van de interne bedrijfsprocessen middels een ERP-pakket staan ondernemingen alweer voor een nieuwe uitdaging: integratie van applicaties. Het gaat daarbij aan de ene kant om integratie van applicaties en databases binnen de onderneming (EAI: Enterprise Application Integration) en aan de andere kant integratie tussen de onderneming en haar business partners zoals leveranciers, klanten en partners (B2B: Business To Business Integration).

Ten gevolge van een aantal marktontwikkelingen, waaronder bovenal de vele nieuwe mogelijkheden van het internet, wordt de concurrentiepositie van ondernemingen verder onder druk gezet en wordt nog een groter beroep gedaan op de flexibiliteit van de onderneming. Nieuwe initiatieven zoals Customer Relationship

Management, Supply Chain Management en een groot aantal E-Business applicaties bieden mogelijkheden om op genoemde ontwikkelingen te reageren. Daarnaast is er de afgelopen jaren binnen de meeste organisaties flink geïnvesteerd in ERP-pakketten, legacy-systemen en EDI-toepassingen.

Door de toenemende complexiteit van het totaal aan systemen dat in gebruik is, vergt het ontsluiten van informatie uit de verschillende systemen en het aan elkaar koppelen van deze systemen een aanzienlijke inspanning. Het gevolg: een groot aantal interfaces tussen de diverse systemen en veel tijdsintensief onderhoud met uiteindelijk een inefficiënte verwerking en uitwisseling van de gegevens. De vele fusies en bedrijfs-overnames van de laatste tijd dragen

eveneens bij aan deze problematiek. Ook de uitwisseling van gegevens met andere bedrijven zal stormachtig toenemen.

Veel bedrijven zullen vroeg of laat (moeten) aansluiten op elektronische marktplaatsen. Organisaties zullen steeds meer via het internet zaken met elkaar gaan doen. Snelle, accurate en flexibele uitwisseling van gegevens is hierbij van levensbelang.

Een andere trend is dat applicaties niet meer alleen via de vaste werkplek voor gebruikers beschikbaar moeten zijn, maar ook via nieuwe 'devices' zoals palmtops, handhelds, WAP-telefoons en ook browsers, opdat de gebruiker kan beschikken over de applicatie, onafhankelijk van plaats en tijd.

Alle genoemde zaken stellen steeds zwaardere eisen aan de IT-infrastructuur.

Om snel systemen aan elkaar te koppelen (zowel EAI als B2B) en applicaties toegankelijk te maken voor meerdere devices, bestaat behoefte aan een flexibele architectuur om op gestructureerde wijze alle in gebruik zijnde informatiesystemen te koppelen. Daarnaast is er de behoefte aan "information logistics", om de gegevens- en informatiestromen te mappen, routeren, monitoren en te onderhouden.

Hiertoe zijn verschillende typen software-producten op de markt onder de naam middleware.

Lees verder op pagina 4



Vervolg van pagina 3

C/TAC-Align heeft een aantal van deze middleware-producten/leveranciers geselecteerd om genoemde integratievraagstukken voor bedrijven te kunnen oplossen. Naast SAP zijn dit Entire X en Tamino (Software AG), Microsoft DNA, Mercator, TIBCO, Abaco en webMethods.

Bij de selectie zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- snelle implementatietijd;
- platform-onafhankelijk;
- ondersteuning van meerdere programmeertalen;

- ondersteuning van meerdere back-office systemen;
- gegarandeerde en veilige gegevens-uitwisseling;
- schaalbaar;
- gebaseerd op internet-technologie (bijvoorbeeld Java en XML).

Per integratievraagstuk wordt één of een combinatie van genoemde producten ingezet om een adequate, efficiënte en betrouwbare integratie van systemen te bewerkstelligen.

Voor meer informatie over integratievraagstukken kan contact worden opgenomen met C/TAC-Align.

C/TAC-Align heeft in februari een partnerovereenkomst gesloten met webMethods. webMethods (Nasdaq: WEBM) is een leverancier van software-oplossingen voor EAI en B2B Integration. webMethods' B2B™ productlijn is gebaseerd op open Internetstandaarden. De producten bieden aan wereldwijde bedrijven en aan B2B Internetmarktplaatsen de mogelijkheid om klanten, leveranciers en partners met elkaar te verbinden tot een realtime handelsnetwerk. Koppelingen kunnen zowel direct (realtime) als op basis van boodschappen (message-based) plaatsvinden. webMethods B2B™ stelt bedrijven in staat om nieuwe bronnen van inkomsten te genereren, de banden met klanten te verstevigen en om inefficiënties in de distributieketen substantieel te verminderen. Meer nieuws en informatie over webMethods is beschikbaar op www.webmethods.com

webMethods.

Inkopen via internet biedt voordelen

General Motors zei recentelijk in Computable: "By the end of 2001 all purchases will be handled through our websites and we expect all our supplies to be online by then".

Software-leverancier Visio verklaarde: "We started our e-commerce applications one year ago and reduced our order handling cost from US \$ 133 to US \$ 6" (PC Dealer, oktober 1999) en uit onderzoek van Gartner (Business Technology Journal Interactive, maart 1999) blijkt dat "Reduction of procurement cost by 2% can increase total revenue by 1.2%!" Voorbeelden van vragen die daarbij opkomen:

- Hoe kunnen bedrijven het Internet en websites inzetten om hun processen te optimaliseren?
- Welke stappen moet een bedrijf hiervoor ondernemen?
- Wat is de beste timing om deze stappen te nemen?
- Wat voor voordelen levert iedere stap op voor het betreffende bedrijf?

E-Procurement

Met het automatiseren van het inkoopproces via internet (zogenoemde e-procurement oplossingen) zijn forse besparingen te realiseren. Met ERP

software is de bedrijfsvoering van de inkoopafdeling geautomatiseerd en het inkoopproces van productie gerelateerde goederen geoptimaliseerd. Met e-procurement software is het mogelijk om met name kosten te besparen op het inkopen van de niet-productie gerelateerde goederen, de zogeheten MRO-artikelen (Maintenance, Repair & Operations supplies). De grootste winst kan worden behaald bij deze producten en diensten omdat dit deel van het inkoopproces meestal nog niet zo geoptimaliseerd is en relatief veel tijd besteed moet worden aan de afhandeling ervan.

Ook kan het inkoopproces van productie-gerelateerde goederen verder worden geoptimaliseerd door het direct koppelen met leveranciers en marktplaatsen met behulp van internet-technologie.

SAP heeft met Business to Business Procurement (BBP) een krachtig en compleet produkt op de markt voor e-procurement. Bij de inrichting van een e-procurement oplossing zijn drie scenario's mogelijk.

Een eerste mogelijkheid om inkoopprocessen te optimaliseren is het betrekken van werknemers bij de inkoopprocedure. Om dit te kunnen bereiken wordt een reeks van producten en diensten beschikbaar gesteld via een online catalogus. De catalogus maakt gebruik van intranet/internet technologieën en het aanbieden kan ondersteund worden door onder andere afbeeldingen, omschrijvingen en multimedia toepassingen. De aangeboden catalogi kunnen verschillen per werknemer. De werknemer kan de gevraagde producten in een zogenaamde 'shopping basket' verzamelen en als deze vrijgegeven wordt, wordt een bestelling gecreëerd. De bestellingen kunnen, afhankelijk van budget en hoogte worden goedgekeurd.

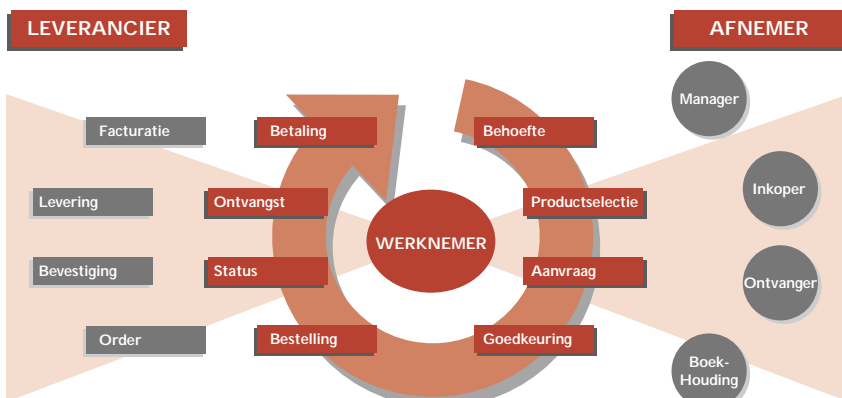
De tweede mogelijkheid om het inkoopproces te optimaliseren is het direct koppelen van het inkoopproces aan de systemen van de leveranciers. Hierdoor wordt het mogelijk een aantal documenten direct door te sturen aan of te ontvangen van de leveranciers die hierbij aangesloten zijn. Hier komen geen mensenhanden meer aan te pas. Het betreft hier documenten zoals bestellingen, orderbevestigingen en facturen.

De derde mogelijkheid is het gebruik van virtuele marktplaatsen. Dit zijn plaatsen op het internet waar grote hoeveelheden producten en diensten aangeboden worden door een groot aantal leveranciers. Zo ontstaat de mogelijkheid offertes aan te vragen bij bekende en onbekende leveranciers. Verder is het mogelijk om er behoeftes kenbaar te maken. De vraag wordt uitgezet en aanbieders kunnen hierop reageren waardoor een echte 'bidding and quotation' omgeving ontstaat. Het systeem biedt verder een volledige begeleiding door het hele proces van vragen en bieden.

Het is van belang om de juiste 'business-case' voor een e-procurement toepassing vast te stellen. Hoewel het inrichten van een e-procurement applicatie niet geheel los kan worden gezien van bestaande systemen (veelal een ERP-systeem), kunnen op basis van een afgebakende, kleine omgeving snel de voordelen worden getoond en praktisch worden ingezet voor uw organisatie.

C/TAC-Align hanteert hiervoor een heldere aanpak in een concreet stappenplan.

Wanneer u meer wilt weten over de mogelijkheden en de voor- en nadelen van e-procurement systemen kunt u contact opnemen met C/TAC-Align.



WAP biedt mogelijkheden

Iedereen heeft inmiddels wel iets over WAP gehoord of gelezen. Maar wat is het nu precies, wat voor mogelijkheden worden hiermee geboden?



De afkorting WAP staat voor Wireless Application Protocol en is een verzameling van afspraken (protocollen) om bestaande en nieuwe applicaties beschikbaar te maken voor mobiele telefoons en handhelds. Een groot deel van deze afspraken is gebaseerd op de bestaande internet-standaarden. Hierdoor kunnen bestaande applicaties snel omgevormd worden voor gebruik via mobiele apparaten. De twee voornaamste redenen om aparte afspraken te ontwikkelen zijn de kleine geheugens van mobiele apparaten en het feit dat er niet zoveel data tegelijk over een mobiel netwerk kan worden gestuurd, met andere woorden: een lage bandbreedte. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over beveiliging en de mogelijkheid om de fysieke locatie van het toestel te bepalen. Dit laatste maakt het mogelijk plaatsgebonden informatie te leveren. Om de ont-

wikkeling van de afspraken in goede banen te leiden is de WAP-specificatie ontworpen en eigendom van een democratisch consortium van betrokken partijen: het WAP-forum.

De verwachting is dat alle mobiele apparaten heel snel over WAP-functionaliteit beschikken. Hierdoor wordt WAP overal en voor iedereen beschikbaar. De verwachting is dan ook dat het aantal mobiele apparaten en het aantal gebruikers zeer sterk toe zal nemen.

De kracht van WAP ligt op het gebied van tijdkritische en/of plaatsgebonden informatie. Voorbeelden hiervan zijn onder andere file-informatie (met automatische locatiebepaling), weerberichten, het bepalen van beschikbaarheid van materialen en de bevestiging van een betalingsopdracht. Binnen C/TAC-Align is inmiddels al een



goede basis-expertise opgebouwd van de verschillende toepassingsgebieden, die zijn uitgewerkt in verschillende business scenario's. Enkele voorbeelden zijn:

- Employee Self Service
- Who is where
- CATS tijdregistratie en urenverantwoordingsystemen
- Service Management
- Aanleggen service melding
- Wijzigen van service status
- Opvragen van oplossingen aan de hand van foutcode
- Service-historie

C/TAC-Align kan adviseren in de vorm van workshops en ondersteunen bij de ontwikkeling van business WAP-scenario's door het maken van een business case. Daarnaast is C/TAC-Align in staat om WAP scenario's te implementeren door bestaande en nieuwe applicaties toegankelijk te maken voor WAP. Voor meer informatie over de toepassingsmogelijkheden kunt u contact opnemen met C/TAC-Align.

Zelfbediening is in

In veel bedrijven betekent iets eenvoudigs als het wijzigen van het thuisadres van één van de werknemers in het centrale administratieve systeem al veel tijd en inspanningen. Maar wat te denken van het goed invoeren van gewerkte uren, voor welk(e) project(en), welke klant(en), etc.? Hoe zijn voor die betreffende werknemer de ziektekosten geregeld? Hoe houd je de controle hierover?

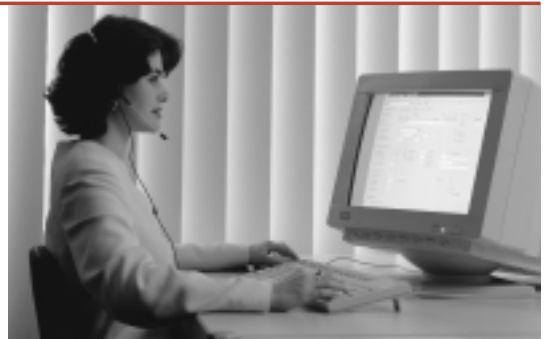
In de meeste organisaties is het invoeren en up-to-date houden van basis-gegevens van eigen medewerkers (zoals NAW, personeelsgegevens) en ook urenverantwoording vaak centraal geregeld. Op een centrale plaats worden deze gegevens ingevoerd in de daarvoor bestemde informatiesystemen (ten behoeve van calculatie, facturering, human resources, etc.). Vaak gebeurt dit aan de hand van werkstaten en basisgegevens die soms handmatig zijn ingevuld. Niet alleen vraagt dit al een forse hoeveelheid extra werk, ook is de kans op fouten behoorlijk groot, zo blijkt uit ervaringscijfers.

SAP is nu op de markt met het SAP Employee Self Service (ESS) systeem. Na het implementeren van een ESS-systeem zal de werknemer zelf zijn gegevens kunnen invoeren. Invoeren aan de bron dus. Het invoeren van foute gegevens zal verminderen gezien het feit dat er geen 'tussenschakels' meer zijn. De juiste gegevens worden direct ingevoerd, waardoor gegevens niet meer achteraf gewijzigd dienen te worden. Veel organisaties zijn zich niet bewust van het aantal keren dat werknemers in het dagelijkse proces steeds weer (ook vaak dezelfde) gegevens moeten invoeren. Als er bijvoorbeeld regelmatig

uren moeten worden genoteerd, dan zal een ESS-systeem juist over de verschillende applicaties veel voordelen bieden.

Elke organisatie staat constant onder druk met het aanpassen van processen en de noodzaak zo efficiënt mogelijk te werken. Na de introductie van ERP systemen in de jaren negentig is juist het inrichten van een ESS-systeem een toepassing die daarin veel verbetering kan bieden. De voordelen voor de organisatie zijn dan ook duidelijk aan te geven:

- De afdeling Human Resources zal bevrijd zijn van dagelijks routinewerk (normaal gesproken wordt er ongeveer 60% van de tijd dagelijks aan administratie en secretariaat werk gespendeerd). Zij kunnen zich meer bezig houden met hun strategisch takenpakket.
- Het ESS-systeem geeft werknemers de mogelijkheid tot het bekijken, aanpassen en creëren van de data, waar ook ter wereld, via internettoegang, zonder kennis van SAP of



applicaties van SAP op hun computer.

- Een ESS-systeem is volledig geïntegreerd met het bestaande SAP-systeem en biedt daarmee de voordelen van een volledige integratie (workflow, database, bedrijfsprocessen).
- Het SAP ESS-systeem is volledig toegankelijk via internet. Het systeem kan worden gebruikt als toepassing voor Human Resources of als onderdeel binnen de nieuwe workspaces binnen mySAP.com. Hiermee is ook goed in te spelen op de groeiende behoefte aan 24-uurs beschikbaarheid, zowel lokaal als remote (bijvoorbeeld vanuit huis).

De voordelen van een ESS-systeem zijn direct zichtbaar. In de opzet en implementatie is het van belang om een duidelijke 'scope' te bepalen. Een ESS-systeem kan alleen maar succesvol zijn wanneer het bedrijfsbreed wordt gebruikt. Om dit te bereiken zijn met name betrokkenheid bij het project en een gefaseerde implementatie (verschillende functionaliteiten) belangrijk. C/TAC-Align heeft vanuit haar eigen organisatie inmiddels ruime ervaring opgedaan met SAP ESS. Wellicht is dit ook voor uw organisatie interessant. Wanneer u wilt weten hoe dit in de praktijk werkt, kunt u contact met C/TAC-Align opnemen.

Kort nieuws

Veel aandacht voor de operatie

Van april tot juni heeft C/TAC-Align een serie van mini-seminars georganiseerd over de operationele zaken van het SAP-systeem. Hierin zijn actuele onderwerpen aan de orde gekomen als archivering, euro-migratie, release-upgrades, integratie en rapportages. Dat veel organisaties met deze zaken bezig zijn bewijst de grote aandacht voor deze sessies.

Seminars SAP Beheer

Op 20 en 21 juni organiseert C/TAC-Align de eerste twee seminars over SAP Beheer.

Dit worden inhoudelijke seminars van een halve dag, waarin ingegaan wordt op organisatie en aanpak van SAP Beheer. Direct na de vakantieperiode zullen nog meer sessies worden georganiseerd. Wanneer u meer wilt weten of zich wilt aanmelden kunt u contact opnemen met Manon Houtermans.

Jaarlijkse Klantendag in september

Na de eerste opzet in het afgelopen jaar organiseert C/TAC-Align in september wederom de jaarlijkse Klantendag. Met de C/TAC-Align Klantendag willen we een inhoudelijk maar ook informeel forum bieden om elkaar te ontmoeten en ervaringen onderling te kunnen uitwisselen. Binnenkort zullen we u hierover nader berichten.

Met Internet in Business

Inmiddels het meest besproken onderwerp in de ICT-sector. Het jaarlijkse evenement Internet in Business wordt dit jaar nog groter en is het verzamelpunt voor alle internetproducten en gerelateerde diensten. Dit jaar vindt Internet in Business plaats van 14-16 november in de RAI in Amsterdam. Ook C/TAC-Align zal weer vertegenwoordigd zijn, met een uitgebreide stand, waar praktische internet-oplossingen worden gedemonstreerd en waar we u meer kunnen toelichten over de aanpak van een e-strategie.


INTERNET IN BUSINESS
Vakbeurs voor elektronisch zakendoen

ASP met SAP

Application Hosting (Application Service Provider – ASP) is een snelgroeiende nieuwe vorm van inrichting van het informatiesysteem, waarbij gebruikers en klanten slechts betalen voor de functionaliteit en de periode dat die gebruikt wordt. Rond dit onderwerp worden de komende periode diverse congressen georganiseerd. C/TAC-Align wil een actieve rol spelen als aanbieder van deze diensten en is dan ook vertegenwoordigd op een aantal van deze congressen, als spreker en met een stand. Twee belangrijke congressen:

- ASP, de belangrijkste IT-revolutie sinds het internet – 27 juni, De Meervaart Amsterdam
- ASP World.nl, 2-daags congres en vakbeurs – 9-10 november, RAI Amsterdam

De organisatie van beide evenementen is in handen van InfoCare, www.infocare-events.nl



SAP/VNSG Gebruikersdagen

Deze jaarlijkse bijeenkomst van alle SAP-gebruikers en -dienstverleners vindt dit jaar plaats op 2 en 3 november, wederom in het MECC in Maastricht. Vanuit onze belangrijke focus op de SAP-wereld zal C/TAC-Align uiteraard weer present zijn.



C/TAC-Align als SAP-referentie

Naast actief leverancier heeft C/TAC-Align ook zelf gekozen voor SAP (al sinds enkele jaren). Recent is dit door SAP gewaardeerd en is C/TAC-Align geprofileerd als een 'Best Practices' voorbeeld van een implementatie van SAP binnen een dienstverlenende organisatie. Het implementatietraject van SAP bij C/TAC-Align is gedocumenteerd in een korte case-beschrijving, deze kunt u aanvragen via info@ctac.nl.

RECENTE OPRACHTEN

Opracht universiteiten in de Verenigde Staten

Begin dit jaar heeft C/TAC-Align de opdracht gekregen voor een totaal traject van inrichting van back-office en front-office systemen (op basis van SAP-systemen) voor de universiteiten-combinatie William & Mary. Dit is een van de grootste combinaties van universiteiten in de Verenigde Staten, het project wordt uitgevoerd over een langere periode.

SAP Beheer bij Aldipress

Uitgever Aldipress, onderdeel van VNU, is langere tijd operationeel met SAP en heeft recent een meerjarige overeenkomst getekend met C/TAC-Align voor de invulling van het functioneel en technisch beheer. Na een uitvoerige inventarisatie van alle maatwerk neemt C/TAC-Align alle beheeractiviteiten over.



Diverse euro-migraties met C/TAC-Align

Producent van chemische producten Sekisui-S-Lec, onderdeel van een Japanse multinational, is een middelgrote onderneming die enkele jaren geleden gekozen heeft voor SAP en daar succesvol mee draait. Recent is een overeenkomst getekend met C/TAC-Align voor de uitvoering van een euro-migratietraject dat in de loop van dit jaar moet zijn afgerond.

Dat er meer en meer aandacht is vanuit onze klanten voor de euro-migratie bewijzen ook weer de recente opdrachten van Bavaria, Fuji en Sybron aan C/TAC-Align voor de uitvoering van een euro-migratie traject.



Release-upgrade bij Albert Schweitzer Ziekenhuis

C/TAC-Align heeft (samen met partner Siemens) van het Albert Schweitzer Ziekenhuis in Dordrecht de opdracht gekregen voor een release-wissel (upgrade van SAP en IS-H).

SAP Beheer voor Ziekenhuis Amstelveen

Ziekenhuis Amstelveen heeft het ABAP-beheer en functioneel beheer uitbesteed aan C/TAC-Align. Ziekenhuis Amstelveen werkt ook al langer met SAP en is sinds 1998 volledig operationeel met SAP.

Uitbreiding intranet Zaans Medisch Centrum De Heel

Het Zaans Medisch Centrum De Heel uit Zaandam maakt reeds gebruik van applicaties van C/TAC-Align voor patiëntenvoorlichting, digitaal telefoonboek, protocollen en handboeken en de medische bibliotheek. Belangrijke nieuwe applicatie die zal worden toegevoegd aan het Intranet van het Zaans Medisch Centrum is 'newsbot'. Deze applicatie voorziet het intranet van het laatste nieuws op het gebied van gezondheidszorg. De acht meest actuele berichten worden met een korte beschrijving getoond op de startpagina van het Intranet.

Colofon

ConTACTueel is een uitgave van C/TAC-Align. In 'ConTACTueel' zit een aantal zaken verborgen, zoals Contact, iets wat we graag regelmatig met onze relaties onderhouden, maar ook 'Actueel', omdat we mee willen gaan met de nieuwste ontwikkelingen. En als laatste natuurlijk 'Con' (wat 'met' betekent in het Spaans) tact, dus met tact, dat wil zeggen dat in onze aanpak de directe persoonlijke relatie heel centraal staat.

De ConTACTueel is bedoeld als een informatieve nieuwsbrief voor organisaties die al vandaag of mogelijk in de toekomst zaken doen met C/TAC-Align.

C/TAC-Align
Goudsbloemvallei 30
5237 MJ 's-Hertogenbosch
Postbus 773
5201 AT 's-Hertogenbosch
Tel. 073 – 692 0692
Fax. 073 – 692 0688
E-mail: info@ctac.nl
Internet-adres: www.ctac.nl

Redactie:
Esther Jacobs, Jan de Koning
Vormgeving:
Reclamebureau Muller, Rosmalen