

C

on TACtueel

jaargang 2 nummer 6 november 2000

In dit nummer:

pag 1 Het ICT-project als succeservaring

pag 2 "Door gedegen vooronderzoek zien wij TEM-Implementatie met vertrouwen tegemoet."

pag 3 Projectaanpak met Specialisten

pag 4 De Perfect Project™ aanpak van C/TAC-Align

pag 4 Application Hosting, een nieuwe vorm van dienstverlening

pag 5 C/TAC-Align verzorgt Application Hosting voor Mastervolt

pag 6 De ontwikkelingen in E-Business

pag 7 Action Aligner van C/TAC-Align zet ondernemer op Internet-spoor

pag 8 Kort nieuws

Het ICT-project als succeservaring

Veel organisaties hebben last van de teleurstellende ervaringen met automatiseringsprojecten uit het (vaak nog recente) verleden. Volgens onderzoek van de Standish Group voldoet zo'n 70 % van de ICT-projecten niet aan de oorspronkelijke verwachtingen. Tegelijkertijd buigen steeds meer organisaties zich over de mogelijkheden die nieuwe, Internet gebaseerde technologieën voor hen kunnen hebben. Aan de ene kant zijn daar de lonkende perspectieven vanuit leveranciers en de aansprekende successen van een aantal pioniers. Aan de andere kant kent vrijwel iedereen ook uit eigen ervaringen de teleurstellingen die ICT-investeringen in het verleden met zich mee hebben gebracht. Wat betekent dit voor de investeringen in nieuwe technologieën die nu voor de deur staan? Zullen deze nieuwe projecten hun hooggespannen verwachtingen ditmaal wel waarmaken? Zullen organisaties over vijf jaar net zo teleurgesteld zijn in hun Internetproject als zij nu zijn over sommige van hun ERP-projecten?

Voor onze klanten zijn dit belangrijke vragen. Daarbij is het goed om eerst eens na te gaan wat de teleurstellingen rond ICT-projecten tot nu toe veroorzaakt. De uitkomsten van deze analyse zijn vaak even duidelijk als verrassend. Hoogst zelden komt de teleurstelling voort uit een gebrek aan technische vaardigheden van de betrokken automatiseerders. Evenmin is de kwaliteit van de betrokken software een belangrijke factor bij de teleurstellende uitkomsten. In vrijwel alle gevallen waarbij sprake is van teleurstellende projectresultaten, blijkt de oorzaak gelegen in de volgende factoren:

- **Verandering:** het project brengt een wezenlijke verandering voor teams of individuen met zich mee, zonder dat dit is onderkend
- **Verbinding:** lijnmanagers en toekomstige gebruikers voelen zich eerder slachtoffer dan eigenaar van het project
- **Verwachting:** verschillende betrokkenen hebben totaal verschillende verwachtingen, en/of verwachtingen zijn niet reëel

Dit betekent dat de kans op teleurstelling toeneemt naarmate:

- (1) het project een wezenlijke verandering met zich meebrengt;
- (2) de noodzaak tot werkelijk commitment van managers en gebruikers groter is;
- (3) het moeilijker is om verwachtingen rond het project expliciet te maken.

Veel van de initiatieven die nu rond E-Business worden genomen, voldoen aan deze criteria (evenals de meeste ERP-projecten overigens).

Om van ICT-projecten een succeservaring te maken, zal dan ook in de eerste plaats vastgesteld moeten worden hoe gevoelig het project is voor 'de drie V-s': Verandering, Verbinding en Verwachting. Sommige, veelal kleinere projecten zijn hiervan nauwelijks afhankelijk. In de praktijk blijkt dan ook dat deze projecten met een 'conventionele' projectaanpak eenvoudig tot een succes gebracht worden. Ook voor 'technische' projecten (bijvoorbeeld hardware- of netwerkaanpassingen) geldt dit. Naarmate het project echter meer afhankelijk wordt van 'de drie V-s', is een andere aanpak nodig. C/TAC-Align is één van de eerste ICT adviseurs die het managen van deze drie factoren expliciet in haar projectbenadering heeft geïntegreerd.

Heeft uw project deze nieuwe aanpak nodig?

Met behulp van de drie V-s kunnen opdrachtgevers en projectleiders vrij eenvoudig vaststellen of deze nieuwe projectaanpak voor hun project nodig is.

• Verandering

De aard van een verandering kan door middel van vier niveaus worden aangegeven. Op de onderste twee niveaus spreken wij van een wezenlijke verandering (het 'wezen' van een persoon of organisatie rakend):

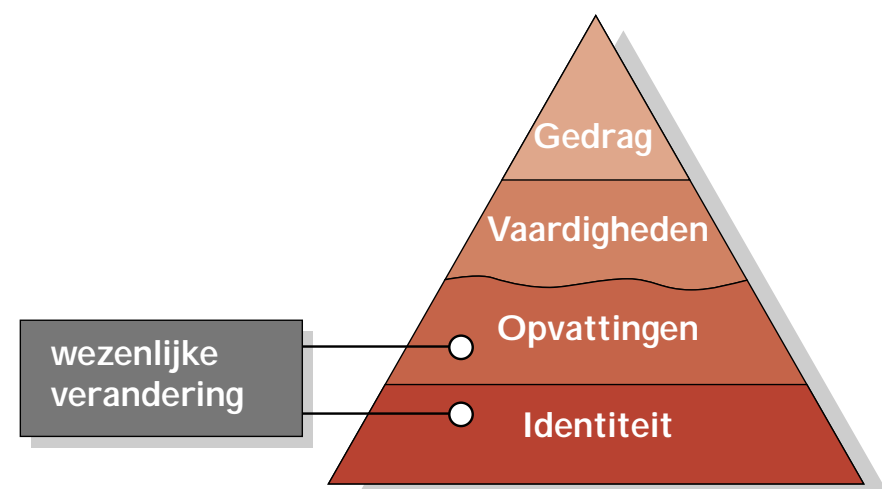
- 1- verandering in gedrag
- 2- verandering in vaardigheden
- 3- verandering in opvattingen
- 4- verandering in identiteit

Vaak wordt wel onderkend dat een bepaalde ICT-oplossing een verandering in gedrag en vaardigheden met zich mee zal brengen. Een goed opleidings- en communicatieprogramma kan dit type veranderingen ondersteunen. Verantwoordelijke managers zijn zich vaak niet bewust van het feit dat sommige systemen een verandering in opvattingen, of zelfs in identiteit van een organisatie inhouden. Neem bijvoorbeeld de inzet van Customer Relationship Management (CRM) systemen. Als de onderliggende opvattingen over de betekenis van klantgerichtheid niet veranderen, heeft het implementeren van een nieuw instrumentarium vaak niet het effect dat ervan verwacht werd. Een nieuwe teleurstelling is geboren!

• Verbinding

De meeste grote ICT-projecten maken (soms impliciet) deel uit van een grotere ontwikkeling in de organisatie. De organisatie moet klantgericht worden, of flexibeler, of juist gedisciplineerder. De efficiency moet verhoogd worden, of de doorlooptijd verkort, of besluitvorming verbeterd.

Vaak wordt het ICT-project maar vast gestart, terwijl lijnmanagers voor zichzelf nog niet hebben kunnen vaststellen hoe zij invulling willen geven aan de



ontwikkeling waarin hun organisatie zich bevindt. Voor de mensen in hun afdelingen en organisaties geldt dit vaak in nog sterkere mate. In dit soort situaties wordt dan geroepen dat het systeem als 'hefboom voor verandering' moet dienen. Dat er in die gevallen van commitment of betrokkenheid maar beperkt sprake is, mag eigenlijk niemand verbazen.

Een projectleider moet dan ook in de eerste plaats nagaan of het ICT-project eigenlijk deel uitmaakt van een grotere ontwikkeling. Met name als deze ontwikkeling wezenlijke veranderingen betreft (zie vorige pagina), is het onmogelijk om het ICT-project 'uit te besteden' aan een projectteam. In plaats daarvan moet in deze gevallen heel nadrukkelijk aandacht besteed worden aan het verbinden van management, gebruikersorganisatie en projectteam rond de ontwikkeling naar een snellere, betere of mooiere toekomst. Alleen als de ontwikkelingen binnen deze groepen nauwkeurig op elkaar zijn afgestemd, zal het ICT-project kunnen rekenen op commitment van het management en inbreng vanuit de organisatie.

• Verwachting

Het is altijd weer interessant en schokkend tegelijkertijd om vast te stellen

hoezeer verwachtingen rond een ICT-project kunnen verschillen. Zo blijkt vaak dat managers verwachten dat zij betere managementinformatie krijgen (waarbij elke manager een ander beeld heeft van wat deze 'betere managementinformatie' moet inhouden).

Gebruikers verwachten dat hun werk er makkelijker en/of interessanter van wordt. Ook zijn wij situaties tegengekomen waar managers de verwachting hadden dat vrijgekomen tijd kon worden ingezet om taken met meer toegevoegde waarde uit te voeren, terwijl de betrokken medewerkers uitkeken naar het systeem omdat het hun werkdruk zou moeten verminderen. Dit zijn voorbeelden waarbij de verwachtingen onderling sterk uiteen kunnen lopen.

Daarnaast lopen de verwachtingen vaak ver uiteen met hetgeen uiteindelijk gerealiseerd zal worden. Hoge verwachtingen van de scope van het systeem in relatie tot de opleverdatum is hiervan misschien wel het meest bekende voorbeeld. Een andere klassieker is de verwachting dat het systeem 'vanzelf' ook een wezenlijke verandering kan bewerkstelligen. "Door dit systeem gaan we ook meer gedisciplineerd werken" was de uitspraak van een directeur van een productiebedrijf dat zijn succes tot nu toe aan flexibiliteit en

improvisatie te danken had. Pas nadat de betrokken organisatie bewust ging sturen op de wezenlijke verandering die de organisatie aan het doormaken was (van improvisatie naar massaproductie), kwam het project weer op gang. Het systeem werd toen een welkom hulpmiddel in plaats van een knelend korset.

Het toetsen van verwachtingen vraagt eigenlijk niet veel meer dan een open oor en een open mind. Het is daarbij heel verleidelijk om alleen te horen wat je wilt horen. Om dit te voorkomen is hulp in de vorm van een onafhankelijke derde (binnen of buiten de organisatie) soms noodzakelijk.

Hoe pakt C/TAC-Align haar projecten aan?

In de eerste plaats wordt samen met de opdrachtgever nagegaan hoe gevoelig het betrokken project is voor de drie V-s. Gespecialiseerde adviseurs van ons veranderteam (BTS = Business Transformation Services) helpen klanten om binnen enkele dagen een beeld te krijgen van de aard van het project in termen van Verandering, Verbinding en Verwachtingen.

Voor projecten waarbij wordt vastgesteld dat de drie V-s een belangrijke rol spelen, beschikt C/TAC-Align vervolg-

gens over twee diensten die helpen om deze factoren te managen:

- **Action Aligner™**, een intensief en interactief voortraject van maximaal drie weken waarin wordt nagegaan hoe het project de kracht van de organisatie zal versterken. Daarbij ontstaat tegelijkertijd een gezamenlijk beeld van de verwachtingen, en verbindt de organisatie (en het management) zich ongemerkt met het project.



- **Perfect Project™**, waarbij de standaardprojectaanpak en de managementmethode zijn aangevuld met elementen die zorgen dat de verwachtingen binnen het projectteam in lijn blijven met de verwachtingen van de rest van de organisatie. Tegelijkertijd wordt veel aandacht besteed aan de verbinding van de betrokkenen met het project, en van het projectteam met de rest van de organisatie. Deze aanpak is ontwikkeld op basis van het 'projectmatig creëren' van Kern Consult.

Hoe reageren klanten op deze aanpak?

De eerste reacties vanuit klanten zijn bijzonder positief. In de praktijk blijkt dat de nieuwe aanpak op een hele praktische manier een verrassend nieuw perspectief voor projecten biedt. Soms betekent het dat verwachtingen naar beneden worden bijgesteld, waarbij tegelijkertijd het plezier en het commitment rond het project toenemen. En soms komt een organisatie tot het inzicht dat het project waarmee ze bezig zijn zo cruciaal voor de organisatie is, dat andere activiteiten (vaak projecten) worden stopgezet om mensen en middelen vrij te maken. In alle gevallen neemt de kans op een succeservaring aanzienlijk toe.

De eerste stap is altijd dezelfde: ga na welke rol de drie V-s in uw project spelen. Als zij in het project een grote rol spelen, wordt met de consultants van C/TAC-Align een aanpak op maat ontwikkeld om deze 'zachte' factoren hard te managen, en daarmee van het project een succes te maken. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met info@ctac-align.nl.

Martien Kessler, chef Bureau Opleiden van Politie Haaglanden:

"Door gedegen vooronderzoek zien wij TEM-implementatie met vertrouwen tegemoet."

Wie in de Binckhorst in Den Haag het Bureau Opleiden van Politie Haaglanden zoekt, moet moeite doen om het te vinden. Op de gevel staat namelijk wel nummer 145, maar van een logo ontbreekt ieder spoor. In gesprek met Martien Kessler, chef Bureau Opleiden, komen we al snel achter de reden. Tevens geeft hij uitleg over een SAP project waarvoor hij als projectleider eindverantwoordelijk is.

"**O**ns logo staat niet op de gevel, omdat burgers anders om de haverklap aangifte van allerlei zaken komen doen en dat is niet de bedoeling. Wij zijn wel een onderdeel van het politiekorps, maar in plaats van burgers zijn politiemensen onze klanten," ver-

klaart Kessler. Bureau Opleiden telt 65 medewerkers en heeft 4 ploegen, namelijk de ploeg die aspirant politiemensen in de praktijk begeleidt, de ploeg die voortgezette opleidingen verzorgt, de ploeg die integrale beroepsvaardigheidstrainingen (IBT) geeft en tot slot het administratieve hart, namelijk Informatie en Registratie (I&R).

Onderzoek

Kessler kwam in contact met C/TAC-Align door de implementatie van de module PPA4. "Deze module is bedoeld voor de registratie van alle vuurwapens en vuurwapendragenden. We wilden hiermee echter ook de verplichte vuurwapeninstructie beter gaan

registreren, maar dat is niet goed uit de verf gekomen. IBT, die deze instructies verzorgt, zat namelijk organisatorisch in een veranderingsproces, waardoor de processen niet naar behoren verliepen en PPA4 dus ook niet goed kon worden geïmplementeerd. Dit leidde tot het volgende project, want we zochten immers nog steeds een instrument voor de administratieve ondersteuning van het opleidingsproces. C/TAC-Align dacht dat de SAP-module Training and Event Management (TEM) toepasbaar zou kunnen zijn. Om echter niet weer in dezelfde val te lopen, wilden we eerst onderzoeken of de voorwaarden voor een succesvolle implementatie aanwe-

zig zijn of dat er eerst iets in de organisatie moet veranderen."

Terug bij af

Dit voorjaar is C/TAC-Align begonnen met een uitgebreid vooronderzoek en in september heeft zij het adviesrapport gepubliceerd. Kessler: "Hierin staat onder andere dat we verschillende opleidingsbureaus hebben, die soms niet eens van elkaars activiteiten afweten. Dat is opmerkelijk. Tevens is in kaart gebracht waar de sterke punten zitten, ook binnen ons eigen bureau. Een belangrijke conclusie is dat we als korps een visie op opleiden moeten ontwikkelen die in de hele organisatie

Projectaanpak met Specialisten

Het is altijd weer het vinden van de juiste balans. Enerzijds de specialist, met oog voor detail, met veel kennis van zaken op een specifiek gebied. Anderzijds de generalist, met aandacht voor een integrale aanpak en oog voor de consequenties en de toegevoegde waarde voor de gehele organisatie, vanuit een duidelijke helikopterview.

In het opzetten en implementeren van informatiesystemen voor onze klanten is dit duidelijk te herkennen. Aan de ene kant vragen onze klanten om een integrale benadering. Een projectmatige aanpak, waarin een totaal-verantwoordelijkheid wordt genomen voor het uitwerken van de opzet en de inrichting van informatiesystemen. Hierin speelt een groot aantal onderdelen een rol: een duidelijke vertaalslag van de eisen en wensen van de organisatie naar de juiste functionele eisen en wensen, de kennis en ervaring van de eigen mensen, het veranderingsproces, heldere bedrijfsprocessen en een gestructureerd inrichtingsplan. Dit vraagt de noodzakelijke aandacht voor

het totaaloverzicht, het werken 'van grof naar fijn'.

Tegelijkertijd is de invulling van dergelijke projecten afhankelijk van de inzet van de juiste mensen. Mensen met de juiste kennis en vaardigheden, die in goed teamwork met uw mensen ieder vanuit hun eigen gebied een bijdrage leveren. Zaken als diepgaande specialistische kennis, individuele professionaliteit en samenwerking zijn daarin kernelementen.

Beide onderdelen zijn even belangrijk om ICT-projecten integraal tot een succes te maken. Het is onze filosofie om daadwerkelijk toegevoegde waarde

te bieden in de inrichting van ICT-systemen van onze klanten. Wij willen de verantwoordelijkheid nemen voor succesvolle projecten. Daarin stellen we uiteraard eisen aan onze eigen organisatie, aan onze eigen aanpak en de kwaliteit van onze eigen mensen. Maar we stellen ook eisen aan onze klanten.

Het is onze overtuiging (en ervaring) dat een projectmatige aanpak, met inbreng en commitment van zowel de klant als van ons, daarvoor noodzakelijk is. Op basis van gezamenlijk opgestelde uitgangspunten, een open en eerlijke samenwerking en een duidelijk projectplan met vaste mijlpalen, hou je het totaaloverzicht.

Daarbij is de juiste invulling van kennis

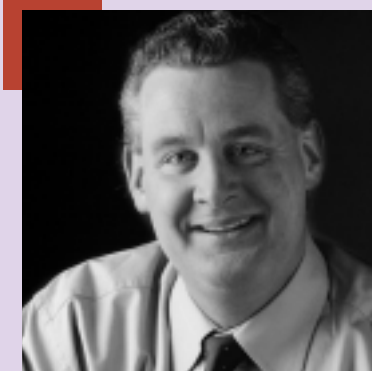
en expertise cruciaal om succesvolle projecten waar te maken. Diepgaande materiekennis en uitgebreide kennis van oplossingen staan centraal in onze opbouw van expertise. We willen bekend blijven staan om onze grote

deskundigheid op een aantal specialistische gebieden. Dit doen we vanuit een brede ervaring vanuit vele projecten en klantsituaties.

Met aandacht voor de integrale projectaanpak

en deskundigheid vanuit een gedegen klantgerichte benadering.

Hugo Coymans
Managing Director



Vervolg van pagina 2

draagvlak heeft. Dat kan dus zijn dat Bureau Opleiden een integrale verantwoordelijkheid voor de opleidingsfunctie krijgt of dat de huidige situatie, namelijk het gescheiden over het korps organiseren van opleidingen, gehandhaafd moet blijven vanwege de effectiviteit. Kortom, het rapport heeft intern de vraag opgeroepen wat het element opleiden voor onze organisatie kan betekenen en hoe we hieraan invulling moeten geven. Met deze vraag zijn we weer terug bij af en deze conclusie maakt uiteindelijk dat het onderzoek zowel opmerkelijk als waardevol is geworden."

Vertrouwen

Alle SAP-implementaties binnen het regiokorps worden gecoördineerd door een stuurgroep, waar Kessler ook lid van is. "De stuurgroep concludeerde dat het rapport buiten haar competenties en bevoegdheden lag, want de uitkomst van het rapport gaat inhoudelijk meer over de organisatie dan over de automatisering. Daarom heb ik het rapport bij de directie onder de aandacht gebracht. Met één directielid en de chef PO&O, want wij vallen als bureau onder PO&O (Personeel, Organisatie en Opleiden) hebben we het rapport besproken. Deze aanpak

van C/TAC-Align heeft overigens veel waardering gekregen, want wij vinden dit de manier om automatiseringsprojecten succesvol te implementeren. C/TAC-Align kijkt eerst hoe de organisatie eruit ziet en wat de haken en ogen zijn. Zij adviseerde ons dan ook dat we organisatiebreed nog niet aan de implementatie van TEM moesten beginnen, omdat we er op sommige gebieden nog niet klaar voor waren. Ik vind het opmerkelijk dat een bureau dat dit soort implementaties verzorgt een dergelijk advies geeft. Dat schept enorm veel vertrouwen, want we weten nu dat er zeer zorgvuldig wordt omgegaan met onze problematiek."

Uitvoering aanbevelingen

Naar aanleiding van het rapport wil de directie voor het eind van het jaar een visie op opleiden ontwikkelen. "We moeten zien wat daar uit komt, of we commitment van de korpsleiding kunnen krijgen en wat de conclusies en aanbevelingen worden. In het adviesrapport staat echter ook dat Bureau Opleiden organisatorisch stevig verankerd is, dat de processen goed onder controle zijn en dat we met wat kleine aanpassingen al voldoende platform hebben om hier met de TEM-implementatie te beginnen. De visie-ontwik-



Martien Kessler: "C/TAC-Align kijkt eerst hoe de organisatie eruit ziet en wat de haken en ogen zijn."

keling en de start van de implementatie lopen parallel omdat deze twee activiteiten elkaar niet bijten. Een volgende slag zou kunnen zijn, indien we naar die integrale opleidingsfunctie gaan, dat andere bureaus gefaseerd van onze TEM-module gebruik kunnen maken, zodat een soort inktvlek ontstaat."

Opschonen brongegevens

Behalve de visie-ontwikkeling moet voor het eind van het jaar nog een belangrijk actiepunt worden afgerond. Het voormalige Personeelsinformatiesysteem bevatte namelijk incorrecte en onbetrouwbare gegevens die tijdens de implementatie van SAP ook in de HR-

module terecht zijn gekomen. Oorzaak van het niet up-to-date zijn van de gegevens is onder andere de grote omvang van het personeelsbestand waarin zeer regelmatig mutaties plaatsvinden. Bovendien wordt de centrale afdeling, die de dossiers bijhoudt, gevoed door decentrale vertegenwoordigers. Deze hebben echter zo'n hoge werkdruk dat zij niet altijd accuraat kunnen zijn, waardoor allerlei fouten ontstaan. "Het schaamrood stijgt je naar de kaken als je iemand een cursusoproep stuurt die al enige tijd blijkt te zijn overleden. Een ander probleem is dat we geen goed zicht hebben op de aanwezige kwaliteiten en competenties van onze medewerkers. De implementatie van TEM heeft dan ook geen zin als de brongegevens in de HR-module niet betrouwbaar zijn. Vandaar dat we aan het eind van het jaar alle gegevens up-to-date willen hebben alvorens we begin 2001 TEM gaan implementeren. Het is namelijk de bedoeling dat het systeem volgend jaar zomer operationeel is," aldus Kessler. Onder zijn bezielende leiding zullen drie medewerkers samen met de C/TAC-Align consultants hun input geven om een succesvolle TEM-implementatie te bewerkstelligen.

De Perfect Project™ aanpak van C/TAC-Align

C/TAC-Align weet uit ervaring dat het succes van een systeemimplementatie ten dele wordt bepaald door de drie klassieke dimensies van projectmanagement:

- 1- de projectmethodiek (inclusief projectmanagementaanpak)
- 2- de kennis en kwaliteit van de teamleden
- 3- de kwaliteit en functionaliteit van het softwarepakket

In praktijk blijkt echter dat deze voorwaarden weliswaar noodzakelijk zijn, maar niet voldoende. De factor die veel vaker van cruciaal belang voor het slagen van het project blijkt te zijn, is wat wij de 'vierde dimensie' hebben genoemd: de betrokkenheid en inbreng van de mensen die als gebruiker, opdrachtgever of teamlid met het project te maken hebben. Deze dimensie heeft betrekking op het commitment en de betrokkenheid van opdrachtgevers en management, de betrokkenheid en het 'ownership' vanuit de gebruikersorganisatie en de mate waarin een gedeeld beeld van het te bereiken resultaat bestaat. Vrijwel iedereen herkent deze punten, en tegelijkertijd wordt in de meeste projectmethodieken weinig aandacht besteed aan het daadwerkelijk beïnvloeden van deze drie grootheden.

Nadere analyse van automatiseringsprojecten heeft geleerd dat de 'klassieke' aanpak van projecten zelfs leidt tot vreemding en afstandelijkheid.

Projectorganisaties nemen het ownership van het project over, en de eindverantwoordelijke lijnorganisaties worden nog maar indirect bij het project betrokken. De inbreng en betrokkenheid van de opdrachtgevers en de eindgebruikers wordt in de praktijk geminimaliseerd tot een kritische en afwachtende houding. Het is niet langer 'hun' systeem.

Opvallend genoeg geldt hetzelfde vaak binnen het projectteam.

Automatiseringsspecialisten en externe adviseurs zijn vaak -inhoudelijk- zeer gemotiveerd voor het project. Voor hen is het vrijwel altijd een professionele uitdaging. De cruciale eindgebruikers die aan het projectteam worden toegevoegd, voelen zich vaak als een kat in een vreemd pakhuis: waar gaat dit over, en wat is mijn rol hierin?

Vanuit deze constatering hebben wij als C/TAC-Align de Perfect Project™ aanpak ontwikkeld. Aan de bestaande projectmanagement-methodieken (zoals de ASAP-methodiek voor SAP projecten) hebben wij een aantal modules toegevoegd die waarborgen dat het 'ownership' voor het project bij de lijnorganisatie blijft liggen. Tegelijkertijd zijn deze modules er op gericht om de individuele inbreng en betrokkenheid van mensen in de gebruikersorganisatie en van leden van het projectteam optimaal te doen zijn. Inmiddels is een aantal modules uitgewerkt.

Perfect Project Visioning™

Hierbij wordt in een meerdaagse confe-

rentie met alle betrokkenen een gezamenlijk beeld gecreëerd van het doel dat met het systeem bereikt moet worden. Door iedereen direct 'life' bij deze conferentie te betrekken, ontstaat een breed draagvlak en ownership voor het te bereiken doel.

Perfect Project Action Planning™

De aanpak is vergelijkbaar met de Visioning conferentie. Het belangrijkste verschil is echter dat in deze conferentie de actieplanning van alle betrokken afdelingen concreet en in samenhang wordt uitgewerkt. Uitgangspunt voor deze workshops is dat de betrokkenen al een gedeeld beeld hebben van hetgeen er bereikt moet worden. Deze gezamenlijke Action Planning zal leiden tot (deel)projecten binnen de betrokken organisatie onderdelen. Het automatiseringsproject is daarbij één van de projecten, maar zal niet het enige project zijn.

Perfect Project Start-Up™

In een meerdaagse workshop met de leden van het projectteam worden gezamenlijk het projectplan opgesteld, taken toegewezen, risico's geïdentificeerd en geadresseerd en een communicatie strategie ontwikkeld. Door deze activiteit met het hele projectteam te doen (en niet alleen door de projectleider), wordt een totaal nieuw niveau van commitment en ownership bereikt. Daarnaast is het plan veel rijker en completer dan langs de 'klassieke' weg bereikt wordt.

Perfect Project Ownership™

Niet alleen het projectteam zal een eigen planning moeten (en willen) maken. Ook de verantwoordelijke lijn-afdelingen zullen zelf moeten aangeven hoe zij de rollen die zij vanuit de Action Planning op zich hebben genomen, kunnen invullen. Dit betekent vaak dat prioriteiten moeten worden gesteld, en mensen en middelen opnieuw moeten worden ingedeeld. Door dit gezamenlijk te plannen, is dit niet meer een probleem dat door 'ze' wordt veroorzaakt, maar een probleem dat 'we' moeten oplossen.

Perfect Project Reporting™

In een workshop van 1 dag wordt het management intensief betrokken bij het ontwikkelen van de rapportage-eisen. In tegenstelling tot 'conventionele' benaderingen gaan wij hierbij niet uit van bestaande rapportagebehoeften en rapporten. In plaats daarvan vertaalt het management in een interactieve sessie hun begrip van de visie naar de vraag: waar kan ik invloed op hebben, en waarop moet ik dan letten (sturen). Dit legt de basis voor het ontwikkelen van managementrapportages later in het traject. Door managers op deze manier in het project te betrekken, neemt ownership en commitment toe, en is het SAP project niet langer een abstract ICT-project.

Voor meer informatie over de Perfect Project™ aanpak kunt u contact opnemen met info@ctac-align.nl

Perfect
Project™

Application Hosting, een nieuwe vorm van dienstverlening

Standaardisatie en uitbesteding

De wereld van ICT-dienstverleners wordt vandaag de dag niet meer alleen beïnvloed door ontwikkelingen in de markten van de klanten. In toenemende mate wordt deze markt ook beïnvloed door de behoefte van organisaties aan inzichtelijkheid en beheersing van ICT investeringen, verlaging van beheerskosten en snelheid van implementatie van ICT oplossingen vanuit de dynamiek van de markt.

Deze ontwikkelingen, gekoppeld aan een structureel gebrek aan (ervaren) ICT medewerkers, sterk stijgende loonkosten in dit segment en een groot verloop onder ICT-medewerkers, verklaren de momenteel sterke belangstelling voor standaardisatie en uitbesteding. Dit krijgt vorm in nieuwe manieren van ICT-dienstverlening zoals Application Hosting en Application Service Providing.

De ontwikkelingen op het gebied van Application Hosting en Application Service Providing zijn relatief nieuw maar ontwikkelen zich wel explosief. Zo

voorspelt IDC dat in 2003 30% van alle applicatiesoftware via dienstverlening in de vorm van Application Service Providing op de markt gezet zal worden.

Diensten over de volle breedte

C/TAC-Align onderkent deze ontwikkelingen in de markt. Vanuit haar innovatieve kracht speelt de organisatie al in een vroeg stadium in op deze ontwikkelingen. Door het opzetten van nieuwe vormen van dienstverlening op het gebied van standaardisatie en uitbesteding springt C/TAC-Align hier op in. De basis hiervoor wordt daarbij gevormd

door de jarenlange ervaring op het gebied van Application Management.

Binnen zowel Application Hosting als Application Service Providing biedt C/TAC-Align diensten op het gebied van software, infrastructuur, implementatie (gebaseerd op gestandaardiseerde inrichting, Best Practices), systeem en business-integratie en beheer (zowel infrastructuur als functioneel). Deze diensten worden opgenomen in een met de klant af te sluiten Service Level Agreement.

Lees verder op de volgende pagina

Ondanks dat beide vormen van dienstverlening dus veel elementen gemeenschappelijk hebben, onderscheiden zij zich op een aantal punten:

Aspects	Application Hosting	Application Service Providing
Relatie in de dienstverlening	One-to-One	One-to-Many
Functionele fit	50% - 80%	80% - 100%
Licentie in eigendom van	Klant	Dienstverlener
Prijzmodel	Project gebaseerd	Fixed Price per maand per user

Door het aanbieden van deze vormen van dienstverlening is C/TAC-Align in staat om haar dienstverlening te laten meegroeien met de groei en ontwikkeling van de klant. Zo kan een start-up bedrijf in een zeer korte periode opera-

tioneel gaan middels ASP dienstverlening en kan daar waar wenselijk in de toekomst doorgroeien naar het model van Application Hosting en zelfs traditioneel Application Management.

Nieuwe vorm van markt- en implementatiebenadering

Deze nieuwe vormen van dienstverlening vereisen ook een nieuwe vorm van markt- en implementatiebenadering. Daarbij zal de aanpak van C/TAC-Align optimaal aansluiten bij door SAP ontwikkelde web-based diensten en tools als "Test drive your solution", "Compose your solution on-line" en "Implement your solution on-line". Dit wordt geïntegreerd in de visie ten aanzien van de implementatie van ICT in de organisatie, vastgelegd in de door C/TAC-Align ontwikkelde Perfect Project™ benadering. Hierover meer elders in deze ConTACTueel.

Voor meer informatie:
info@ctac-align.nl



Het datacenter van C/TAC-Align is uitstekend ingericht voor de verschillende manieren van hosting.

C/TAC-Align verzorgt Application Hosting voor Mastervolt

Tien jaar geleden startten Ferdinand en Roel ter Heide Mastervolt, een bedrijf gespecialiseerd in 'tailor made energy'. 'Slimme energie, op maat gemaakt', vertaalt Roel ter Heide. 'Wij ontwikkelen, vervaardigen en verhandelen producten om energie om te zetten naar stabiele wissel- of gelijkstroom. Ons belangrijkste doel is het op slimme wijze omgevingsvriendelijk en kostenbesparend maken van energie. Wij noemen dat New Energy, een product dat toepasbaar is in alle markten.'

Internet is een speerpunt in het beleid van Mastervolt. Mastervolt wil een totale integratie van het front- en backoffice systeem. Roel ter Heide, die samen met zijn broer Ferdinand de directie voert over Mastervolt, gebruikt de mogelijkheden van de elektronische snelweg optimaal. 'Ons systeem is zo opgebouwd dat consumenten, installateurs en dealers die informatie kunnen opvragen die voor hen van belang is.'

Een van de eerste acties op weg naar de totale koppeling was het overstappen naar een goede serviceprovider. Noodzakelijk voor een internationaal werkend bedrijf als Mastervolt is dat je kunt beschikken over betrouwbare informatie. Om die reden wordt

momenteel een nieuw financieel en logistiek systeem (SAP R/3) ingevoerd. Hiermee kunnen onder andere bestellingen door jachtwerven, installateurs en winkeliers per internet worden doorgegeven.

Dit SAP-systeem wordt door C/TAC-Align "gehost". C/TAC-Align biedt Mastervolt de mogelijkheid om zich te focussen op primaire bedrijfsprocessen, zonder daarbij afgeleid te worden door beheervraagstukken. Het onderhoud op hardware en SAP R/3 software wordt door C/TAC-Align verzorgd. De SAP servers staan daarbij fysiek in 's-Hertogenbosch, deze vorm van beheer heet Application Hosting. In dit geval wordt daarbij het Internet als medium gebruikt om de gebruikers toegang tot het systeem te verschaffen.

Het veiligheidsvraagstuk wordt omzeild door het inzetten van "VPN" (Virtual Private Network), een veilige verbinding waarbij de data gecodeerd over het Internet gaat. Op deze manier lijkt het net of er een 1-op-1 verbinding tot stand komt. Groot voordeel van deze manier van communiceren is het reduceren van (vaste) lijnverbindingskosten. Ook de gebruikers in Engeland,

Duitsland en Frankrijk kunnen tegen lokaal tarief inbellen bij hun Internet provider en zo verbinding zoeken met het SAP-systeem van Mastervolt in Nederland.

Bij het opzetten van een dergelijke verbidingsstructuur komt nogal het een en ander kijken; het afsluiten van contracten met service providers, het uitzoeken van routers, het berekenen van

de meest gunstige tarieven en het bepalen van de gewenste bandbreedte. Al deze werkzaamheden en andere worden door C/TAC-Align verzorgd en op deze manier heeft de klant slechts één aanspreekpunt.

Mastervolt wil binnen een tot twee jaar de totale integratie van Internet en interne informatiesystemen tot stand brengen. 'Wij investeren de komende tijd ruim 1 miljoen gulden in een nieuw computersysteem. Als dat functioneert, kunnen dealers onder meer on line opdrachten plaatsen en het voorraadbestand raadplegen. Kortom een totale koppeling van front-en backoffice.'

Wilt u meer informatie over Application Hosting of Application Service Providing neemt u dan contact op met info@ctac-align.nl.



De broers Ferdinand en Roel ter Heide, de oprichters van Mastervolt

C/TAC-Align

De ontwikkelingen in E-Business

Momenteel zijn er belangrijke ontwikkelingen zichtbaar in de markt die uiteindelijk zullen leiden tot het ontstaan van digitale marktplaatsen. Vele aanbieders, kopers en ondersteunende dienstverleners zullen hieraan deelnemen. Volgens de grote onderzoeksbureaus zal 7% van de wereldhandel in 2004 via deze marktplaatsen verlopen. En dat lijkt eenvoudig te verklaren.

In de ontwikkelingen op de markt is een duidelijke trend waar te nemen. Grote bedrijven richten zich op E-procurement voor het inkoopproces. Hier zijn snel voordelen te behalen. Een gevolg daarvan is dat leveranciers zich bewust worden van het feit dat ze kunnen gaan verkopen via Internet. Dit leidt tot een verdere optimalisatie en verdere integratie van andere business processen en daarmee is het begin van Supply Chain Management gemaakt. Wanneer vele aan- en verkopende partijen binnen een branche of supply chain via Internet zijn gekoppeld, dan zal dat leiden tot een behoefte om dit via een marktplaats te doen.

E-procurement

Een belangrijke ontwikkeling in E-business is dat grote organisaties steeds vaker E-procurement software aanschaffen. Deze software stelt ze in staat om het inkoopproces verder te optimaliseren en de beoogde voordelen, zoals verlaging van de transactiekosten, te

behalen door hun werknemers hierbij te betrekken.

Een van de belangrijkste componenten van deze software is de digitale productcatalogus. In de eerste fase van bovenstaande ontwikkeling zal deze productcatalogus vaak door de eigen inkoopafdeling worden ingericht en onderhouden. In de tweede fase zal de inkoopafdeling dit doorgaans voor een deel bij de verkopende partij neerleggen of geheel uitbesteden aan een derde partij.

In de meeste gevallen zal de verkopende partijen worden gevraagd om informatie voor de productcatalogus digitaal aan te leveren of zelfs om een productcatalogus met actuele klantspecifieke prijzen en beschikbaarheden op het Internet aan te bieden. Een logisch gevolg is dat de ontwikkelingen binnen de grote bedrijven resulteren in een versnelde groei van e-commerce projecten bij de verkopende partijen.

Customer Relationship Management

De digitale productcatalogus zal ervoor zorgen dat de informatie van de verkopende partijen transparant wordt. Deze partijen zullen zich dus steeds meer willen onderscheiden, o.a. door het leveren van een betere service aan hun klanten. Belangrijk hierbij is dat de klant op alle contactpunten (bijvoorbeeld via Internet, face-to-face of via een call-center) van dezelfde informatie wordt voorzien. Afspraken over klantspecifieke prijzen die zijn gemaakt met de vertegenwoordiger zullen ook terug moeten komen in de productcatalogus op het Internet en service notifications via het Internet moeten ook bekend zijn in het call-center. Deze functionaliteit wordt geboden in de zogenaamde Customer Relationship Management software.

Supply Chain Management

Zowel inkopende als verkopende partijen kunnen hun processen verder optimaliseren door hun back-office systemen (ERP) via het Internet te koppelen. Hierdoor wordt het mogelijk documenten zoals bestellingen, orderbevestigingen en facturen automatisch te versturen en/of te ontvangen. Bovendien wordt daardoor de mogelijkheid geboden de planningsinformatie voor de gekoppelde partijen inzichtelijk te maken. Dit versnelt de doorlooptijd, vermindert communicatiefouten en ontlast de inkoop- en financiële afdelingen. In het verleden was dit alleen mogelijk voor de grote bedrijven via EDI, echter door standaardisatie en het gebruik van Internet is dit voor iedereen mogelijk.

Business process- en Supply Chain Optimisation

De integratie van de verschillende back-office systemen stelt de bedrijven binnen een supply chain in staat om hun primaire bedrijfsprocessen nog verder te optimaliseren en te integreren. Deze ontwikkeling om de Supply Chain als geheel te plannen en te managen wordt versterkt en mogelijk

gemaakt door Advanced Planning Systems. De inkoopafdeling weet welke producten binnen de gehele Supply Chain beschikbaar zijn en de verkoopafdeling heeft een compleet beeld van de behoeften in de Supply Chain. Hierdoor kan de productiecapaciteit optimaal worden benut en kunnen de voorraden bij de bedrijven binnen de Supply Chain worden geminimaliseerd.

Marktplaatsen

De hierboven beschreven ontwikkelingen weerspiegelen een 1 op 1 relatie. Een klant zal echter meerdere leveranciers hebben en deze leveranciers zullen op hun beurt meerdere klanten hebben. Klanten willen niet met elke leverancier afspraken maken en vice versa. Beiden hebben behoefte aan gestandaardiseerde informatie-uitwisseling. Om de ontwikkeling te versnellen, de standaard te zetten en de markt te kunnen sturen zullen vanuit de grote bedrijven marktplaatsen ontstaan. Daarnaast zullen nieuwe Internetbedrijven marktplaatsen starten waar zij de functie van onafhankelijke partij tussen vragers en aanbieders zullen innemen.

Een marktplaats is een plaats op het Internet waar het mogelijk wordt gemaakt dat meerdere vragers en aanbieders van producten en/of diensten elkaar kunnen vinden zodat business transacties tussen deze partijen worden afgesloten. Om als marktplaats te overleven zal het bij elkaar brengen van vraag en aanbod uiteindelijk niet voldoende zijn. Marktplaatsen zullen ook

extra diensten moeten aanbieden zoals verzekeringen, transport en financiering. Dan pas kan de gehele orderafhandeling op de marktplaats plaatsvinden. Verder zal planningsinformatie over de gehele supply chain moeten kunnen worden uitgewisseld en kan informatie over de markt worden verzameld. Dit totaalpakket wordt ook wel collaborative commerce oftewel c-commerce genoemd.

Dat marktplaatsen ook in Europa en Nederland een rol gaan spelen is zeker. Grote Nederlandse bedrijven hebben het afgelopen half jaar aangekondigd dat ze zullen participeren in een marktplaats. De Amerikaanse marktplaatsen Ventro en Verticalnet hebben laten weten dat ze dit jaar naar Europa komen. In 2005 zal volgens Forrester Research de Europese handel via deze marktplaatsen 900 miljard Euro bedragen. De helft van deze Internethandel zal plaatsvinden in het Verenigd Koninkrijk en Duitsland en landen zoals Nederland, België, Luxemburg en Ierland zullen worden meegevoerd.

C/TAC-Align heeft de afgelopen jaren veel kennis opgebouwd met betrekking tot bovengenoemde ontwikkelingen. Middels de 'Action Aligner for E-Business' wordt de klant ondersteund bij het bepalen van de E-Business. Meer over deze 'Action Aligner' aanpak vindt u elders in deze ConTACTueel.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met info@ctac-align.nl.

Bekende marktplaatsen

Trade & Industry

Auto
Aviation
Tire
Paper
Retail

www.covisint.com
www.MyAircraft.com
www.rubbertnetwork.com
www.PaperX.com
www.retailer.nl
www.retail.com
www.transora.com
www.verpakkingen.com
www.buyformetals.com
www.e-steel.com
www.chemconnect.com
www.elemica.com
www.plasticnet.com
www.ehitex.com

Consumer products
Verpakkingen
Steel

Chemicals

Plastics
High-Tech

Public Sector & Services

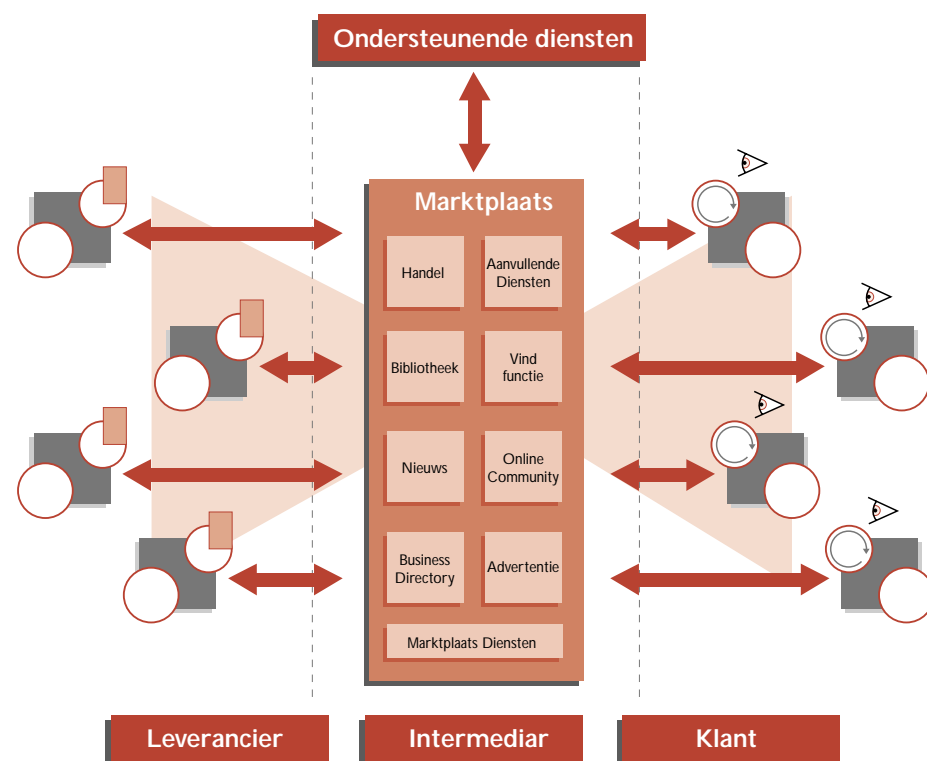
Utility
Healthcare
Medical product services
Energy
Food Service
MRO

www.achillesmarket.com
www.neoforma.com
www.gmps.net
www.altranet.com
www.efsnetwork.com
www.emaro.com
www.hubwoo.com

Cross markets

Verticalnet
Industry to Industry
Ventro
Oracle
Ariba
SAP
I2

www.verticalnet.com
www.i2i.com
www.ventro.com
www.globaltradeweb.net
service.ariba.com
marketplace.mysap.com
www.tradematrix.com



Action Aligner van C/TAC-Align zet ondernemer op Internet-spoor

De kwestie is natuurlijk allang niet meer óf ondernemingen Internet gaan toepassen in hun bedrijfsstrategie, maar hoe. Vervolgens is het ook niet zozeer de vraag welke horden moeten worden genomen, maar veel meer hoe de aanloop moet zijn, voordat de nieuwe economie omarmd kan worden. Voor veel ondernemingen ligt daar het knelpunt: de eerste stap maken tot een succesvol traject. C/TAC kan na de fusie met Align een breder spectrum aan diensten aanbieden en maakt van die mogelijkheid volop gebruik. Action Aligner is het eerste voorbeeld. Daadkrachtig, efficiënt en vooral snel uit de startblokken.

Als de ondernemer al kopschuw is om het glibberige pad van de nieuwe economie te betreden is dat voor een belangrijk deel te wijten aan de wijze waarop in het verleden automatisering werd bedreven. Nog altijd krijgt de ondernemer grijze haren van IT-projecten die zowel in tijd als in geld de vooraf besproken doelstellingen overschreden. Een zelfde waanbeeld heeft men thans voor ogen. In de wetenschap dat Internet als vehikel voor e-business en e-commerce onafwendbaar is, ziet het management de bui al hangen: een leger dure consultants, ellenlange debatten en implementatietrajecten waarbij duidelijk wordt dat de eeuwigheid althans een begin heeft. Dat het ook anders kan wil C/TAC-Align bewijzen met een nieuwe aanpak. Een aanpak die vooral wordt gekenmerkt door snelheid.

Als unit manager van Business Internet Solutions is Fons Janssen de eerste om de meerwaarde te prijzen die de fusie tussen C/TAC en Align heeft opgeleverd: "Beide organisaties zijn complementair aan elkaar: C/TAC als Solutions-bedrijf en Align dat veel ervaring heeft op het gebied van strategie en business-consultancy. Door de fusie kunnen we een totaal portfolio bieden vanaf de start tot en met beheer en hosting. Zeker in de trajecten waar het Internet en e-business betreft is dat van groot belang."

Nieuwe mogelijkheden

Fons Janssen: "Internet zal voor een enorme verschuiving gaan zorgen in de manier waarop men zaken met elkaar doet. Ik durf zeker te spreken van een ontwikkeling die vergelijkbaar is met de

industriële revolutie, ja. Het opent veel en totaal nieuwe mogelijkheden voor organisaties en het zal in een aantal gevallen de bestaande machtsverhoudingen op z'n kop zetten. Voorbeelden daarvan zijn reeds bekend..."

AI is het Bossche bedrijf al jaren bezig met Internet en oplossingen, de markt zat er totnogtoe niet echt op te wachten, vervolgt hij: "De vraag was: welke oplossingen moeten we kiezen en hoe en waarom. Er was een gat tussen de markt en de oplossingen die aangeboden werden. De vraagstukken zijn ook van een heel andere aard nu en worden ook anders benaderd. Werd er bij de implementatie van ICT altijd gekeken naar kosten, efficiency en technologie, nu wordt minder gekeken naar de kosten, maar veel meer naar de kansen en de strategie. Techniek is van ondergeschikt belang, ook al omdat de mogelijkheden enorm zijn."

Toch zal een organisatie die zich wil gaan verdiepen in de mogelijkheden geassisteerd moeten worden door een deskundige partij. "Maar", voegt Janssen eraan toe: "de commitment moet vooral liggen bij het management. Kijk, Internet implementeren in je organisatie vereist een multidisciplinaire aanpak. Er zijn veel partijen bij betrokken, van verkoop, marketing tot logistiek. Het management moet die partijen faciliteren, zorgen dat het gesteund wordt."

Om die voorwaarden te helpen creëren heeft C/TAC-Align een aanpak die de organisatie volgens een uitgebalanceerde methodiek richting de implementatie en actieve toepassing van Internet stuurt. Dat concept heet Action Aligner en is een programma dat volgens nauwgezette stappen de organisatie helpt.

Binnen drie weken reeds na de start zijn de eerste resultaten zichtbaar, zijn doelstellingen geformuleerd en kunnen de eerste concrete uitgangspunten ook worden gerealiseerd.

Stapsgewijs

"De missie die we duidelijk stellen is deze", vertelt Janssen: "De klanten mogelijkheden en totaaloplossingen bieden om professioneel gebruik te maken van het Internet ten einde haar bedrijfsvoering en resultaten te versterken. Dat doen we natuurlijk niet op eigen houtje. Heel belangrijk is de inbreng van de

De kern van Action Aligner is dat na de eerste verkennende fase korte en lange termijn-doelstellingen worden geformuleerd. De korte termijn-doelstellingen zijn vaak nog relatief simpel. Bijvoorbeeld een intranet, zodat afdelingen via dat intranet kunnen overstappen op e-procurement: het via het net inkopen van kantoorartikelen of andere zaken. Niet bepaald imponerend, weet ook Janssen: "Maar dat hoeft ook niet. Zeker niet in de startfase. Kijk, na de inventarisatie overleggen wij al na drie weken een rapport met die korte en lange termijn-doelstellingen. De korte



Fons Janssen, Unit Manager Business Internet Solutions bij C/TAC-Align: "Internet zal voor een enorme verschuiving gaan zorgen in de manier waarop men zaken met elkaar doet..."

kant van de opdrachtgever. Daarom ook is de commitment van het management belangrijk. En bovendien: wie beter dan de opdrachtgever zelf weet hoe zijn business in elkaar steekt. Onze aanpak is dus niet om het bedrijf een compleet business process reengineering-traject door te laten maken. Neen, het gaat ons erom om stapsgewijs Internet en dus e-business te integreren. Langzaam, zodat er geen heftige schokken door het bedrijf gaan."

termijn-doelstellingen worden vertaald in acties, die onmiddellijk worden uitgevoerd. De lange termijn-doelstellingen, dat heeft veel meer betrekking op de manier hoe de organisatie op termijn Internet strategisch gaat inzetten voor de business. Daar moet je naar toe groeien. Het is onmogelijk om een organisatie in één keer op de kop te zetten. Nogmaals: eerst de korte termijn-acties, die je na zes tot acht weken weer evalueert, waarbij je vervolgens

weer nieuwe korte termijn-acties formuleert. Uiteindelijk kan dit leiden tot implementatie van e-business oplossingen zoals bijvoorbeeld e-procurement of e-selling scenario's, al dan niet via digitale marktplaatsen."

Deze aanpak garandeert niet alleen een zekere geleidelijkheid, maar biedt ook de mogelijkheid voor voortschrijdend inzicht. Fons Janssen: "Ontwikkelingen gaan snel. Action Aligner is door die specifieke aanpak een continu proces op basis van voortschrijdend inzicht waarbij één ding heel belangrijk is en blijft: de visie op de organisatie, de kennis en het inzicht, dat ligt allemaal bij de organisatie zelf. Daar moet je gebruik van maken."

In die zin wil C/TAC-Align zich dan ook onderscheiden van de consultancy-bureaus die er geheel eigen ideeën op nahouden en die ook min of meer opdringen aan de organisatie. 'Zij nemen een expertrol aan. Wij vinden dat dat niet kan; niemand kent zijn bedrijf beter dan het management zelf. Niemand weet beter hoe de concurrentiepositie is en wat die concurrenten doen. Wij maken daar gebruik van en faciliteren en begeleiden de organisatie zo richting Internet.'

Geen idee

Want dat laatste is wel zeker nodig, constateert Janssen in de dagelijkse praktijk: "Het valt op dat bedrijven hun concurrenten wel kennen, maar er totaal geen idee van hebben hoever deze zijn met e-business-achtige concepten. Dat kweken van awareness, dat is één van onze taken."

Zeker is dat het eindpunt van Internet nog niet in zicht is. Janssen refereert nog eens aan zijn eerdere uitspraak dat Internet een revolutie is die de impact van de industriële revolutie zal gaan evenaren. En in die revolutie zal het ontstaan van marktplaatsen een centrale rol gaan spelen. C/TAC-Align is als adviseur bij het opzetten van elektronische marktplaatsen betrokken. Het gaat daarbij om complexe projecten, die naast een duidelijke technische component ook belangrijke organisatorische aspecten kennen.

Kort nieuws

E-Strategy Awareness sessies

Inkopen via Internet, verkopen via Internet, marktplaatsen en portalen, Internet-integratie. Het is een greep uit de verschillende nieuwe Internettoepassingen. Hoe reageert u op technologische ontwikkelingen zoals Internet? Wie bepaalt uw e-business strategie: u of uw concurrent? Wat verwachten uw klanten en leveranciers eigenlijk van u? Om invulling te geven aan de behoefte binnen met name het management van onze klanten om te komen tot een duidelijke strategie met betrekking tot nieuwe Internettoepassingen, organiseren we gerichte workshops. Dit doen we in een 1:1 basis, dus gericht op één organisatie tegelijk. In een interactieve sessie, waarbij onze Action Aligner aanpak (zie hierover elders in deze ConTACTueel) als middel dient, proberen we samen met onze klanten de mogelijkheden van de nieuwe Internet solutions te vertalen naar hun business-problematiek.

KTO 2000

In september hebben we ons jaarlijkse Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO) gestart, dat wordt uitgevoerd bij alle klanten van C/TAC-Align. Optimale tevredenheid van onze klanten staat voorop. Het KTO is voor C/TAC-Align een belangrijk meetinstrument om mogelijke punten tot verbetering van onze dienstverlening helder te hebben.

Infosessies Internettoepassingen

Voor elke organisatie staat Internet centraal in de invulling van informatiesystemen in de komende jaren. Naast de aandacht op dit moment bij elke SAP-installatie voor de invulling van de operationele zaken (zoals beheer, euro-migratie, upgrades, etc.), is vrijwel elke organisatie bezig met een actieve inhoudelijke oriëntatie op de nieuwe Internet-toepassingsgebieden. Omdat we van onze klanten veel vragen krijgen over de verschillende Internettoepassingen heeft C/TAC-Align een serie van informatiesessies opgezet over deze onderwerpen, die we organiseren van september tot eind november.

Er is een grote belangstelling voor deze bijeenkomsten. Daarom hebben we een blok van enkele dagen gepland voor extra sessies.

Extra infosessies Internettoepassingen

- **Woensdag 6 december**
Ochtend: SAP Internet Transaction Server
Middag: Verkopen via Internet (E-Selling)
- **Donderdag 7 december**
Ochtend: SAP Business Connector
Middag: Kopen via Internet (E-Procurement)
- **Vrijdag 8 december**
Ochtend: Marketplaces
Middag: Enterprise portals

Wanneer u meer wilt weten over deze sessies of u rechtstreeks wilt aanmelden, kunt u contact met ons opnemen, telefonisch of via e-mail: info@ctac-align.nl.

Internet in Business

Dit evenement is uitgegroeid tot een van de grootste Internet-events in Nederland. Het vindt dit jaar plaats van 14-16 november in de RAI in Amsterdam. Vanuit onze duidelijke focus op de nieuwe Internettoepassingen, zal ook C/TAC-Align vertegenwoordigd zijn. Op onze stand zullen we diverse toepassingen laten zien, op het gebied van inkoop- en verkoop systemen via Internet, toepassingsmogelijkheden van marktplaatsen, Internet systeemintegratie, en andere. Maar ook op het gebied van het ontwikkelen van een e-strategy voor uw organisatie kunnen we u een concrete aanpak toelichten. Kom daarom zeker even langs op onze stand.

SAP/VNSG Gebruikersdagen

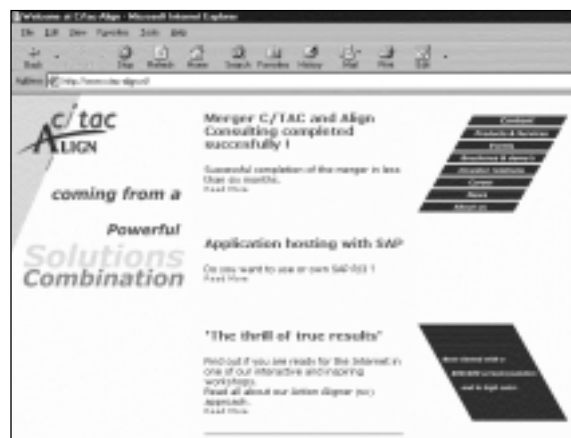
De SAP/VNSG Gebruikersdagen staan nu echt voor de deur. Deze jaarlijkse bijeenkomst van alle SAP-gebruikers en -dienstverleners vindt dit jaar plaats op 2 en 3 november, net als voorgaande jaren in het MECC in Maastricht. C/TAC-Align is uiteraard aanwezig, met een uitgebreide stand op het beursgedeelte en in het congresdeel met presentaties.

Andere komende activiteiten

ASP World.nl - Op 9 en 10 november wordt dit groot evenement georganiseerd rond Application Service Providing (ASP), en vindt plaats in de RAI in Amsterdam. C/TAC-Align is actief met ASP en Application Hosting en is dan ook vertegenwoordigd op dit evenement. Voor meer info: www.info-care-events.nl
5e ITSMF Congres - Dit jaarlijkse toonaangevende evenement over Service Management vindt plaats op 24-25 oktober, in Hotel Huis ter duin in Noordwijk. Ook voor C/TAC-Align een belangrijk evenement. Voor meer info: www.itsmf.nl.

Nieuwe Internetsite

Sinds september hebben we een nieuwe Internetsite. Opgezet vanuit de nieuwe combinatie, met een compleet overzicht van onze solutions en diensten, en ook meer informatie over lopende activiteiten. Ook voor ons wordt het Internet een steeds belangrijker medium in de communicatie naar onze klanten, partners en andere contacten. Neem eens een kijkje op de nieuwe site: www.ctac-align.nl.



Klantendag geslaagd

In september organiseerden we de jaarlijkse Klantendag, bedoeld als ontmoetingsplaats voor onze klanten om aan de hand van een aantal inhoudelijke onderwerpen, ervaringen uit te wisselen. Maar naast de formele zaken ook ruimte voor informele zaken, om ook te dienen als verzamelpaas voor gezelligheid. Na de inhoudelijke presentaties

in de middag, met de speciale afsluiting door SAP-goeroe Peter Kagermann, hebben we na een leuke 'kunstzinnige' boottocht over de Dieze in Den Bosch, aansluitend een gezellig diner gehad in de stad. Alles bij elkaar een heel geslaagde dag, die we ook volgend jaar weer zullen organiseren.

MySAP.com networking

Het aanbod van opleidingen op het gebied van mySAP.com en SAP is enorm groot. Toch zijn er specifieke kennisgebieden waar niet of nauwelijks nadere informatie over is te verkrijgen. Networking en Client/Server architectuur in een mySAP.com omgeving is een dergelijk gebied, waar iedere mySAP.com implementatie en beheer mee krijgt te maken. Om deze lacune op te vullen heeft C/TAC-Align hiervoor een cursus ontwikkeld. De cursus wordt vanaf medio november 2000 gegeven, duurt 4 dagen, heeft een flinke diepgang en is met name bedoeld voor ICT architecten, mySAP.com technische consultants, projectteamleden in een mySAP.com project en netwerkbeheerders. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met info@ctac-align.nl.



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-align.nl

Internet-adres: www.ctac-align.nl

Redactie:

Esther Jacobs, Jan de Koning

Vormgeving:

Reclamebureau Muller, Rosmalen

2&3 Maastricht
november 2000

VNSG | SAP Gebruikersdagen 2000