

## In dit nummer:

- pag 1 De weg naar E-Government
- pag 2 De baan van je leven
- pag 3 SAP-systeem inbedden in de organisatie
- pag 4 "Het Financieel Registratie- en Informatiesysteem (FRIS) vormt de basis voor een optimale ondersteuning van onze bedrijfsvoering."
- pag 5 Het Ministerie van OCenW gebruikt als eerste ISPS
- pag 6 Samenwerking C/TAC-Align Consulting en de Erasmus Universiteit Rotterdam
- pag 6 Masterclasses Veranderingsmanagement
- pag 7 De ICT-Manager centraal
- pag 7 Ontmoeting met Mevrouw de Boer-Kruyt
- pag 8 Kort nieuws

## De weg naar E-Government

*Over de hele wereld maken talloze overheidsorganisaties een enorme ontwikkeling door. In de Verenigde Staten heeft het programma Reinventing Government een enorme impuls gegeven aan het innovatief vermogen en de ondernemingszin van de overheid. Ook in Europa zien we deze ontwikkeling naar wat men "New Public Management" noemt.*

*Met de snelle opmars van het internet en nieuwe technologie zijn in het openbaar bestuur mogelijkheden ontstaan die tot voor enkele jaren ondenkbaar waren. E-Government ligt nu binnen handbereik.*

### Fundamentele vernieuwing openbaar bestuur

Bij E-Government gaat het in het kort gezegd om het verbeteren van de overheidsdienstverlening met behulp van internet-technologie. Toch is het niet de techniek die het succes van E-Government bepaalt. Bij E-Government gaat het om een fundamentele verandering van de relaties die de overheid met haar omgeving onderhoudt. Denken vanuit sectorale beleidsvelden en wettelijke regelingen maakt plaats voor denken vanuit het perspectief van de doelgroep.

Om het serviceniveau voor burgers en bedrijven te verbeteren zijn de overheidsloketten de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd, is geïnvesteerd in informatiesystemen en zijn de werkprocessen gestroomlijnd. En inmiddels wordt er hard aan gewerkt deze loketten ook via het internet bereikbaar te maken. Een volgende stap is de integratie van meerdere overheidsloketten, zodat de klant slechts bij één loket hoeft aan te kloppen. Het Bedrijvenloket is daarvan een voorbeeld. Richting het bedrijfsleven moet dit leiden tot een aanzienlijke vermindering van de administratieve lasten.

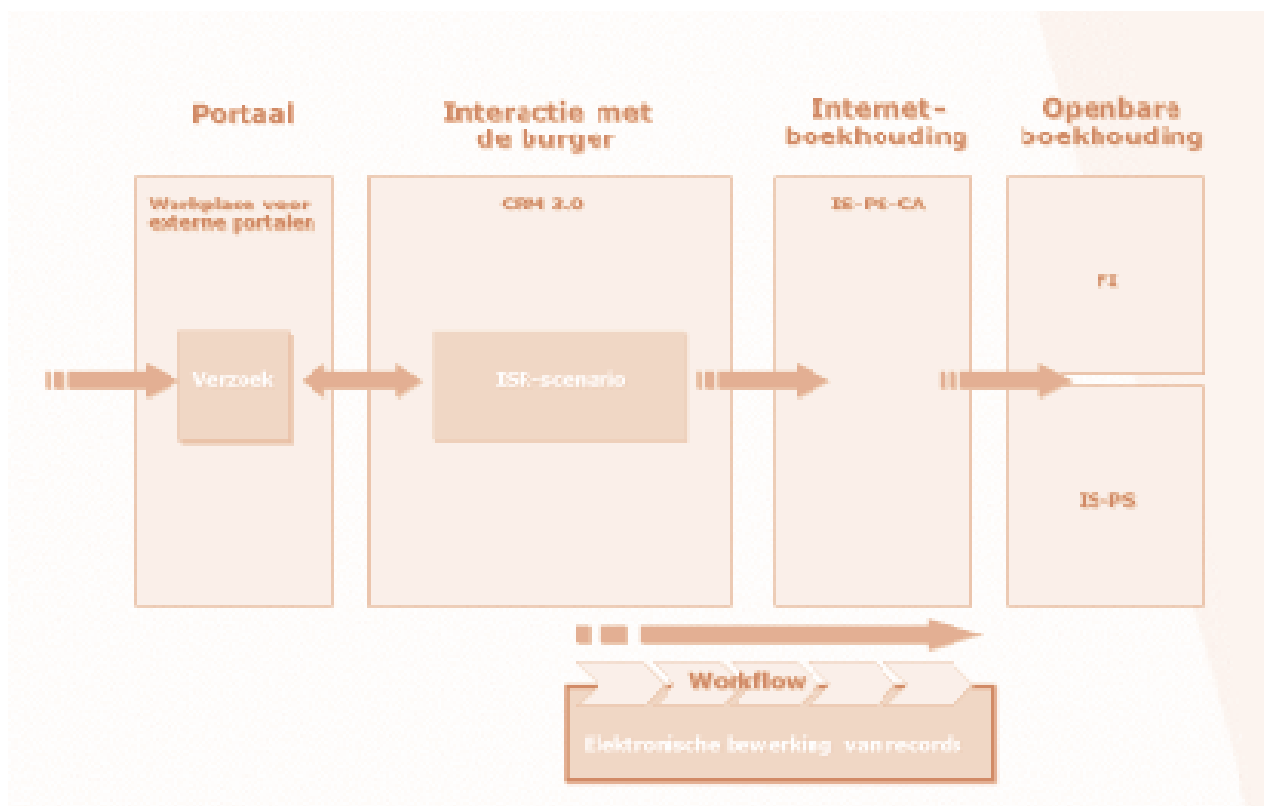
E-Government gaat ook over het vergroten van de resultaatgerichtheid en de transparantie van de overheid. Op het niveau van de rijksoverheid neemt VBTB (Van Beleidsbegroting Tot Beleidsverantwoording) daarin een centrale plaats in, bij de lagere overheden zijn vergelijkbare ontwikkelingen gaande om een duidelijke relatie te

leggen tussen politieke prioriteiten, ingezette middelen, en bereikte resultaten.

En tenslotte heeft E-Government tot doel de betrokkenheid van burgers, bedrijfsleven, maatschappelijke organisa-

nen. Voor de klant betekent dit een zo groot mogelijk gebruikersgemak, lage kosten, hoge snelheid en service. Behandeling via één loket, dat in persoon, per telefoon, of via het internet kan worden bezocht, op een tijdstip dat

pende hand. Via één centraal overheids'portaal' krijgt de klant toegang tot een pakket van overheidsdiensten, eventueel aangevuld met relevante diensten van andere aanbieders. Gegevens hoeven slechts eenmalig te worden vastgelegd en zijn vervolgens overal in het proces toegankelijk. Via Customer Relationship Management-software worden gegevens van de klant centraal samengebracht en zijn zij ook ten behoeve van andere te leveren diensten beschikbaar. Zo kan direct worden ingespeeld op de individuele behoeften van de klant. Door middel van workflow-technieken kan het pro-



ties en belangengroeperingen bij het democratische proces te vergroten.

### De klant staat centraal

In alle E-Government initiatieven neemt de klant een centrale plaats in. Of het nu om burgers, bedrijven, of mede-overheden gaat, de organisatie moet er op worden ingericht om deze klanten zo goed en zo snel mogelijk te bedie-

net de klant het beste uitkomt.

Alle zaken afhandelen via één loket vraagt van de overheidsorganisatie een ingrijpende revisie van de werkprocessen. Niet alleen moet er een scheiding worden gemaakt tussen een 'front-office' en een 'back-office', ook moet er over de grenzen van beleidsterreinen en afdelingen heen worden samengewerkt. Moderne technologie reikt daar de hel-

ces worden gevolgd en gestuurd. En met behulp van records-management en document management wordt tegelijkertijd de dossiervorming afgehandeld.

Zo kan de klant op iedere plaats, op ieder moment, volledig inzicht krijgen in de status van zijn relatie met de overheid.

### SAP's Framework for E-Government

De producten van SAP zijn geheel toegesneden op de ondersteuning van E-Government. Het 'Framework for E-Government' bestaat uit een aantal kernelementen, die in hun samenhang de gehele relatie tussen overheid en klant verzorgen.

Het onderdeel dat er voor zorgt dat de organisatie zich kan presenteren op het web is mySAP Workplace for External Portals. Dit voorziet in alle essentiële basisfuncties voor portalen, zoals registratie, beveiliging, individualisering en integratie van content en services.

In de interactie met de 'klanten' (burgers, bedrijven) neemt mySAP CRM een centrale plaats in. Alle informatie die over de klant bekend is, is op deze centrale plaats beschikbaar voor alle relevante werkprocessen en diensten. CRM speelt bijvoorbeeld een cruciale rol in het realiseren van de doelstelling die met OL2000 wordt beoogd: er

voor zorgdragen dat formulieren via het internet kunnen worden ingevuld, waarbij reeds bekende gegevens niet opnieuw hoeven te worden ingevoerd, maar al op het e-formulier staan vermeld. Het onderdeel Internet Service Request (ISR) draagt zorg voor de afhandeling van alle klantaanvragen, zoals formulieren. Deze afhandeling kan diverse workflows triggeren, die tot verdere afhandeling van de aanvraag in back-office systemen leidt.

Contract Accounting biedt een 'internet-boekhouding', waarmee de klant inzicht krijgt in alle financiële transacties die zijn opgestart. Tenslotte worden de financiële gegevens doorgesluisd naar de achterliggende financiële back-office systemen.

### Inspirerende organisatie

Werkstructuren, processen en informatiesystemen zijn alleen succesvol dankzij de mensen die erbij betrokken zijn. E-Government vraagt een extra investering in het personeel. De

medewerkers zijn de spil waar E-Government om draait. Zij zullen de problematiek van de klant moeten kunnen begrijpen en moeten weten welke diensten en producten de klant nodig heeft. Dat vraagt een brede blik en brede kennis over meerdere procesgebieden of beleidsvelden heen. Maar ook creativiteit, inventiviteit en flexibiliteit om snel en accuraat in te spelen op de vraag van de klant. Het vereist van de organisatie dat een grote mate van autonomie en beslissingsvrijheid wordt neergelegd bij de medewerkers.

E-Government draagt dus niet alleen bij aan een beter functioneren van de overheid, het stimuleert en inspireert de mensen die er werken, en versterkt de aantrekkelijkheid van de overheid als werkgever die mensen maximale ontplooiingsmogelijkheden biedt.

### Bouwen met balans

De 4 bouwstenen van E-Government zijn Klantgerichtheid, Procesvernieuwing, Technologie en Personeel. Een inspirerende en heldere visie op de

ontwikkeling van de organisatie en de betekenis die E-Government daarin moet spelen, is het cement tussen deze bouwstenen. Alleen vanuit een goed gebalanceerde samenhang zal de organisatieontwikkeling evenwichtig kunnen plaatsvinden. Deze organisatie-ontwikkeling krijgt een steeds grotere impact naarmate het E-Government initiatief meer grenzen binnen de organisatie en daarbuiten overschrijdt. Mede daarom is een gestructureerde programma-management aanpak een noodzakelijke voorwaarde voor succes.

### Schouder aan schouder

C/TAC-Align werkt schouder aan schouder samen met haar klanten aan E-Government initiatieven. Starten vanuit een inspirerende visie, projectmatig creëren, focus op concrete resultaten, een mensgerichte benadering en een grote persoonlijke betrokkenheid kenmerken onze aanpak. Samen met u betreden wij graag de weg naar E-Government.

# De baan van je leven

*"We hebben net het 40-jarig jubileum gevierd van onze magazijnchef. Na een dienstverband van 25 jaren hebben we net afscheid genomen van onze financiële man. Inmiddels werk ik alweer 12,5 jaar bij dit bedrijf en heb het nog altijd heel goed naar mijn zin." Deze voorbeelden klinken bijna heroïsch, maar lijken vooral historisch. Want de tijd dat werknemers zich voor lange tijd hebben verbonden aan een bedrijf, zeker in de ICT, lijkt ver achter ons.*

**R**ecent onderzoek naar het verloop van ICT-mensen geeft onwaarschijnlijke resultaten. Over 2000 rapporteren veel ICT dienstverleners een personeelsverloop van 15-20%. De hele sector zou te maken hebben met een omzetverlies op jaarbasis van 2 miljard euro. In de Nederlandse ICT industrie werken ruim 220.000 mensen. Een gemiddeld verloop van 17% houdt in dat circa 37.000 mensen hier weggaan en daar weer beginnen. Veranderen van baan kost veel geld. Een ontevreden medewerker is niet productief bij de onderneming waar hij/zij werkt. Het duurt drie tot vijf maanden voor hij/zij bijdraagt aan de resultaten in een nieuwe werkomgeving, als dat al gebeurt. De prijs van hoog personeelsverloop is hoger omdat een vijfde van de hele organisatie erdoor gedestabiliseerd

wordt. Dat heeft negatieve effecten op de rest van de organisatie. Wanneer je als organisatie net het implementatie-project van het nieuwe ERP-systeem hebt afgerond en je in iets rustiger vaarwater denkt te komen, lopen je kritische mensen weg. En dus is alle kennis weg en heb je direct een probleem met beheer en continuïteit. Ze hebben dan de smaak te pakken en gaan werken bij een ICT-bedrijf, voor meer uitdaging en vaak meer geld. Na een paar jaren is het doen van steeds dat zelfde 'kunstje' bij dat ICT-bedrijf ook wat saai en dus maar weer eens op zoek naar iets nieuws, bij weer een ander ICT-bedrijf. Wanneer je het verloop beter bekijkt dan valt op dat ICT-mensen vrijwel allemaal in de 'ICT-wereld' blijven. Het gebeurt sporadisch dat mensen naar een

geheel ander vakgebied gaan, of dat mensen uit bijvoorbeeld de auto-industrie of de financiële wereld overstappen naar de ICT-branche. Het zoeken van mensen gebeurt dus vrijwel allemaal bij je klanten en bij je concurrenten. Nog een aardig cijfer is dat het binnenhalen van één nieuwe ICT-medewerker voor een organisatie gemiddeld circa fl. 15.000,- kost (search-buro's, adverteren, sollicitaties, etc.). Er zijn in Nederland ICT dienstverleners met duizenden mensen in dienst die in het afgelopen jaar dus ook een verloop hebben gehad van circa 20%. Moet u eens uitrekenen wat dat kost!

De ICT-branche blijft wat dit betreft een negatieve uitzondering. Het kan toch niet zo zijn dat het gras echt groener is bij de buurman. Ook daar blijkt na enige tijd volop mos tussen het gras te groei-

en. Waarom dan toch dit hoge verloop in de ICT-markt? En waarom ik dit schrijf? Omdat ik me, ongetwijfeld met velen van u, zorgen maak over deze ontwikkelingen, en vooral over de onmacht die er bij iedereen is en waarmee we ogenschijnlijk genoeg nemen.



Welkom bij de nieuwe uitgave van de ConTACtueel, het magazine voor de relaties van C/TAC-Align. Deze uitgave hebben we opgezet als een overheidsspecial. Naast een schets van de belangrijkste ontwikkelingen in de overheid vindt u praktijkervaringen van de Universiteit Maastricht en het Ministerie van OcnW. Verder in de newsletter enkele andere actuele items. Veel leesplezier!  
Henny Hilgerdenaar,  
Algemeen directeur

# SAP-systeem inbedden in de organisatie

## Integrated Knowledge Transfer (IKT) blijkt succesvolle aanpak

*Eén van de meest cruciale succesfactoren voor de werking van een IT systeem als SAP is de inbedding van het systeem in de bestaande organisatie. Werkwijzen, procesafloop, administratieve organisatie en inrichting van het systeem moeten naadloos op elkaar aansluiten. En dat niet alleen 'op papier', maar juist in de feitelijke manier van werken van de gebruikers van het systeem. Dat houdt in dat de AO-beschrijvingen, de SAP-werkinstructies en gebruikershandleidingen, het opleidingsmateriaal, de wijze waarop autorisaties zijn ingericht en de inrichting van het systeem volledig op elkaar moeten zijn afgestemd. Een proces van afstemming dat zeer bewerkelijk is en vaak leidt tot dikke handboeken en gebruik van verschillende systemen voor het onderhoud ervan.*

**U**it ervaring merken we dat onze klanten behoefte hebben aan een vorm van ondersteuning van de AO die aan drie eisen voldoet (de drie E's):

- Eenvoudig te onderhouden;
- Efficiënt gebruik van beschikbaar materiaal;
- Elektronische ontsluiting.

Eenvoud in onderhoudbaarheid blijkt een belangrijke eis te zijn. De Administratieve Organisatie staat nooit stil, continu vinden veranderingen plaats. De onderhoudbaarheid van de AO is dan ook een primaire eis. Wijzigingen dienen snel en eenvoudig te kunnen worden doorgevoerd. Daarnaast is het essentieel dat binnen de organisatie AO-beheerders worden aangewezen die verantwoordelijk zijn voor het up-to-date houden van de AO.

De tweede eis die wordt gesteld betreft het efficiënt gebruik van beschikbaar materiaal. Met het opstellen van AO-beschrijvingen, werkinstructies, testscenario's en opleidingsmateriaal ontstaat soms het gevoel van dubbel werk, zeker als bij later onderhoud weer opnieuw deze materialen moeten worden aangepast. Kunnen deze materialen niet geïntegreerd worden tot één logisch samenhangend geheel?

De derde eis tenslotte betreft het elektronisch ontsluiten van de informatie met behulp van het intranet. Daardoor neemt de bruikbaarheid van de informatie sterk toe en kan gegarandeerd worden dat iedereen kan beschikken over de meest actuele versie, hetgeen

bij papieren updates van handboeken altijd maar de vraag is.

Vanuit deze 3 eisen heeft C/TAC-Align IKT ontwikkeld. IKT staat voor "Integrated Knowledge Transfer". IKT is ontstaan vanuit de achtergrond die C/TAC-Align heeft in het implementeren en beheren van SAP-systemen voor klanten. IKT biedt klanten de mogelijkheid tot verdere inbedding van SAP in de organisatie. Daarnaast versnelt IKT het implementatietraject door bouwstenen die ontstaan tijdens de implementatie logisch op elkaar te laten aansluiten.

Centraal onderdeel van de IKT methodiek is het IKT Web. Dit is een website die op het intranet van de klant wordt geplaatst. Het IKT Web bevat alle kennis die met behulp van de IKT methodiek wordt opgeleverd: op één plaats in de organisatie wordt de meest actuele stand van zaken rondom SAP elektronisch beschikbaar gesteld.

C/TAC-Align heeft een oplossing ontwikkeld om vanuit SAP direct de relevante documenten (AO-beschrijvingen, werkinstructies, trainingsmateriaal) op te vragen.

Voor alle componenten zijn templates, standaarden en richtlijnen beschikbaar. Deze maken onderdeel uit van de IKT methodiek. Zodoende wordt de consistentie en eenduidigheid van het eindproduct bewaakt.

De IKT methodiek bevat vijf componenten, te weten:

### 1- AO-beschrijvingen

Volgens de zogeheten HIPOB methode wordt de AO beschreven met als doel het wegwijs maken van de medewerkers in SAP én de organisatie. Weliswaar dient SAP ondersteunend aan de bedrijfsprocessen te zijn, de ervaring heeft geleerd dat in een standaard SAP traject de organisatorische consequenties vaak te licht worden opgevat. De IKT methodiek zorgt ervoor dat de medewerkers zich bewust zijn van de gevolgen die SAP heeft voor hun werkzaamheden.

### 2- SAP-werkinstructies

Gekoppeld aan de AO-beschrijvingen worden de SAP-werkinstructies ontwikkeld. Dit betreft de feitelijke Help functie per afzonderlijke SAP transactie. Door deze in te passen in de AO, ont-

staat een procesgerichte ondersteuning van de eindgebruiker. In tegenstelling tot traditionele manuals die veelal functioneel zijn ingedeeld, biedt de IKT methodiek de gebruiker een heldere toegang tot zowel het informatiesysteem als de organisatorische processen die hiermee worden ondersteund.

### 3- Autorisatiematrix

De combinatie van AO- en SAP-werkinstructies resulteert in de autorisatiematrix. Per processtap worden in de AO-beschrijvingen enerzijds de bijbehorende functionaris vermeld en anderzijds de relevante SAP transactie(s). Gecombineerd vormen deze gegevens de input voor de autorisatiematrix. Hierin is aangegeven welke groepen van functionarissen welke toegang tot welke SAP transacties dienen te hebben.

### 4- Testscenario's

Voortbouwend op de opgestelde AO-beschrijvingen en de SAP-werkinstructies, kunnen testscenario's worden opgesteld ten behoeve van de accepta-



tietest. Tijdens de acceptatietest wordt zowel de functionaliteit van SAP getest, als ook de mate waarin SAP de bedrijfsprocessen faciliteert. Tevens vindt een kwaliteitsslag plaats over de AO- en de SAP-werkinstructies.

### 5- Opleidingen

Dit onderdeel vormt het sluitstuk van de IKT methodiek. Op basis van de voorgaande componenten worden de opleidingen opgesteld. De opleidingen bieden inzicht in enerzijds de SAP functionaliteit en anderzijds de wijze waarop SAP ingrijpt in de organisatie. De eindgebruikers krijgen middels

voorbeelden en oefeningen de werking van SAP uitgelegd. Na afloop van de opleidingen worden de presentaties, voorbeelden en oefeningen beschikbaar gesteld op het IKT Web. Eindgebruikers kunnen derhalve later op elk moment nog eens de cursus terugzien en eventueel de oefeningen en voorbeelden herhalen.

De dienstverlening van C/TAC-Align strekt zich uit van het geven van workshops en trainingen tot en met het opstellen van AO-beschrijvingen, werkinstructies et cetera. C/TAC-Align kan alle eerder genoemde activiteiten voor haar rekening nemen. Onze voorkeur gaat echter uit naar een samenwerkingsverband waarbij activiteiten gezamenlijk worden uitgevoerd zodat daadwerkelijk 'knowledge transfer' ontstaat. In een dergelijke opzet levert de klant de procesinhoudelijke kennis en levert C/TAC-Align de project- en methodiekkennis. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Wieger Buis ([wieger.buis@ctac-align.com](mailto:wieger.buis@ctac-align.com)) of Riemer Brouwer ([riemer.brouwer@ctac-align.com](mailto:riemer.brouwer@ctac-align.com)).

René Kocken, projectleider aan de Universiteit Maastricht:

# "Het Financieel Registratie- en Informatiesysteem (FRIS) vormt de basis voor een optimale ondersteuning van onze bedrijfsvoering."

*"Het Financieel Registratie- en Informatiesysteem (FRIS) vormt de basis voor een optimale ondersteuning van onze bedrijfsvoering." De Universiteit Maastricht is in 2000 gestart met de realisatie van het nieuwe Financieel Registratie en Informatie Systeem, kortweg FRIS. René Kocken, controller en adjunct-directeur van de Faculteit der Geneeskunde, was projectleider. De tweede persoon aan tafel is Winnie Bosch die afkomstig is van het Centraal Bureau. "Ik houd mij dagelijks bezig met concerninformatiesystemen en ben vanuit die invalshoek dan ook met name betrokken geweest bij de implementatie van FRIS", vertelt hij. Volgens René is dit project een voorbeeld van de optimale samensmelting tussen de verschillende geledingen binnen de UM. "Er namen ook medewerkers deel van andere faculteiten en service-centra, waardoor we tevens een extra stukje draagvlak hebben weten te creëren."*

**D**e UM kent 7 faculteiten, 5 service-centra die ondersteunende algemene diensten verlenen en een Centraal Bureau dat het College van Bestuur en de Raad van Toezicht ondersteunt. Hoewel de universiteit reeds 12.000 studenten en 3.000 personeelsleden telt en de omzet ongeveer 450 miljoen gulden bedraagt, groeit zij nog steeds. "De laatste jaren zijn verschillende nieuwe faculteiten geopend. We zijn weliswaar de jongste universiteit in Nederland, maar qua ontwikkelingen zijn we vaak vernieuwend bezig. Zo werken we samen met een Belgische universiteit in Diepenbeek, met wie we een nieuwe universiteit willen openen. In de TUL, wat staat voor Transnationale Universiteit Limburg, brengen we allebei onze eigen specialismen in, zodat we studenten naast bestaande ook nieuwe studies kunnen aanbieden. Denk bijvoorbeeld aan de studie life sciences", vertelt René.

## FRIS/PMS

Al in juni 1999 constateerde het College van Bestuur dat de informatievoorziening binnen de UM aan verbetering toe was. Winnie: "Het vervolg was een Europese aanbesteding, die in januari 2000 resulteerde in een opdracht aan C/TAC-Align. Op dat moment gebruikten we al de HR-module van SAP voor ons Personeel Management en informatie Systeem, kortweg PMS. We hadden problemen met de koppeling van deze module met ons toenmalige financiële systeem, vooral wat betreft de verwerking en prognose van de salariskosten. Daarom besloten we om FRIS ook onder SAP te laten draaien." C/TAC-Align werd als één van de vier potentiële partners uitgenodigd en de keus viel al snel op dit bureau. "De compactheid van



René Kocken

de presentatie en de wijze waarop de consultants direct en adequaat reageerden op onze vragen, maakten op ons een uitermate goede indruk. Bovendien deed C/TAC-Align een competitief aanbod in financiële zin", weet René.

## Invoeringsdatum uitgesteld

Tijdens de inrichting en implementatie van FRIS stuitte de projectgroep op nogal wat problemen. René: "Er was een grootscheepse reorganisatie gaande, waarbij men met name de ondersteunende processen wilde professionaliseren. Hierdoor waren veel zaken onduidelijk en ontbraken gegevens die wij voor de inrichting van FRIS nodig hadden. Daarnaast is het ambitieniveau binnen de UM hoog; men verwachtte dus heel veel van het nieuwe systeem, terwijl ons uitgangspunt was om in eerste instantie een goede basis-

functionaliteit neer te zetten met behulp van de modules FI, CO en MM. In een later stadium wilden we het systeem verder optimaliseren en eventueel uitbreiden met nieuwe modules. In november bleek tijdens de testfase dat de eindgebruikers, namelijk het Administratief Service Centrum en Inkoop en Logistiek, nog heel veel vragen hadden. Ook het opleidingsplan, dat door onze eigen medewerkers geschreven en uitgevoerd zou worden om het draagvlak te vergroten, was nog niet afgerond. Verder was het College van Bestuur er niet zeker van dat de gebruikers klaar waren om de stap naar dat nieuwe informatiesysteem te zetten in termen van opleiding, acceptatie en ermee om kunnen gaan. Daarom werd besloten de deadline te verschuiven." Dit uitstel betekende wel dat men in het oude systeem allerlei mutaties

moest boeken, die men later nog moest converteren naar het nieuwe FRIS. Even is nog overwogen om op 1 januari 2002 live te gaan, maar omdat dan de Euro-conversie gereed moest zijn, was dat geen optie. Uiteindelijk werd de invoeringsdatum vastgesteld op 1 mei 2001.

## Doorstart

Om vervolgens de nieuwe deadline wel te kunnen halen werd de structuur van de projectgroep aangepast. "We wilden de communicatielijnen zo kort en het aantal betrokkenen zo klein mogelijk houden. Opdrachtgever bleef uiteraard het College van Bestuur, maar de projectgroep ging in het vervolg rechtstreeks rapporteren aan het directeurenoverleg. Daaraan nemen alle directeuren van de verschillende geledingen deel. Ook de projectgroep hebben we verkleind. Toen in februari de doorstart een feit was, zijn we met dit groepje medewerkers keihard aan de slag gegaan en heeft iedereen enorm veel inzet getoond. Op 1 mei kwam tenslotte het langverwachte moment; zonder schaduw te draaien ging de knop om en was FRIS een feit.

## Vervolg

Nu FRIS geïmplementeerd is, zijn René en Winnie al weer bezig met de volgende fase. "In FRIS/PMS 2 willen we het systeem verder optimaliseren en eventueel uitbreiden met nieuwe modules. Hierbij denken we aan betere rapportagemogelijkheden en decentralisatie van werkzaamheden, elektronische personeelsdossiers en een elektronische productencatalogus zodat men online bestellingen kan doen. Verder maken we binnen de universiteit nog gebruik van allerlei andere informatiesystemen (bijvoorbeeld voor proefdieren, onderhoud van apparatuur en bewaking van gevaarlijke stoffen), waarvan we de koppeling met SAP nog moeten realiseren. Qua uitbreiding van functionaliteiten denken we aan de projectmodule PS, de timemanagement module die is gekoppeld aan HR en de SD-module in verband met het onderdeel facturatie dat hierin is opgenomen. Ook in de nieuwe Campus Management Module zijn we zeer geïnteresseerd. Hierin zijn waarschijnlijk allerlei informatiesystemen geïntegreerd die wij nu nog afzonderlijk gebruiken voor één van onze primaire

processen, namelijk onderwijs. De bedoeling is om 1 september het nieuwe project te definiëren, zowel qua inhoud als structuur. Wij hebben al ideeën over hetgeen we willen gaan doen, maar deze moeten eerst nog worden goedgekeurd. Het zou dan ook wat voorbarig zijn om daar nu al op vooruit te lopen", aldus René.

## Leerproces

Terugkijkend op het project, zijn zowel Winnie als René zeer tevreden over het behaalde resultaat en over de samenwerking met C/TAC-Align. "Als je zo'n project ingaat met een externe partner, dan is dat voor beide partijen een leerproces. Wij hebben ondervonden dat het draagvlak in de organisatie, commitment, een duidelijke projectbeschrijving en het hebben van voldoende interne capaciteit om een grootschalig project als dit te realiseren enorm belangrijk zijn. C/TAC-Align heeft waarschijnlijk geleerd dat een universiteit een complexe organisatie is waar het ambitieniveau zeer hoog is. De inzet van senior-consultants is daarom een absolute vereiste. Wij vinden dat een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het projectresultaat ook betekent dat er eerder aan de bel getrokken mag worden, als zij vanuit hun ervaring zien aankomen dat gestelde doelen niet haalbaar zijn, hoe moeilijk dat soms ook kan zijn. Een ander punt is dat de quick-wins, die door C/TAC-Align waren voorgesteld, zijnde een aantal nieuwe of verbeterde functionaliteiten die worden ingebouwd om meer draagvlak te creëren, mede door de tijdsdruk uiteindelijk van tafel zijn verdwenen. Dat is jammer, want daarin lag wel voor een deel de kracht om medewerkers te enthousiasmeren voor het systeem. Dit neemt overigens niet weg dat men FRIS boven verwachting snel eigen heeft gemaakt en dat er nu al een aantal zichtbare voordelen zijn. Dat is voor ons dan ook een goede stimulans om samen met C/TAC-Align door te gaan met het volgende project. Wij streven namelijk nog steeds naar een integraal management informatiesysteem ter ondersteuning van de bedrijfsvoering", besluit Winnie.

# Het Ministerie van OCenW gebruikt als eerste ISPS

*Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen is gevestigd aan de Europaweg in Zoetermeer. Zij bestaat uit een aantal beleidsdirecties, die zich richten op de beleidsvorming van het onderwijs en cultuur in Nederland. De daaruit voortvloeiende financiële consequenties worden besproken met het Ministerie van Financiën. Na goedkeuring van de Tweede Kamer komen de beleidsnota's in de uitvoering terecht. Hiervoor is binnen OCenW de organisatie CFI ingericht, die de scholen bekostigt door subsidies te verstrekken. Deze subsidieverstrekking is over het algemeen gebaseerd op wettelijke regelingen.*



**D**e afdeling Financieel Economische Zaken en Begrotingszaken (FEZ/BZ) treedt binnen OCenW op als concerncontroller, wat inhoudt dat zij alle financiële stromen bewaakt. Ook is zij belast met de bewaking van verschillende administraties. Eén daarvan behelst de kosten van het ministerie zelf, de zogenoemde apparaatskosten. Een tweede administratie, die door CFI wordt gevoerd, heeft betrekking op de programmakosten, zijnde de vergoedingen aan scholen. In de hoofdadministratie worden alle gegevens vervolgens geconsolideerd door de afdeling FEZ. Dit totaaloverzicht vormt de basis voor de verantwoording naar het Ministerie van Financiën.

## Projectteam

Teun van Dijk, plaatsvervangend hoofd FEZ/BZ en projectleider, vertelt hoe het afgelopen jaar het oude financiële informatiesysteem is vervangen door SAP. "Dit project heeft betrekking op de hoofdadministratie en op administratie van de apparaatskosten. Aangezien de afdeling P&O voor de laatstgenoemde verantwoordelijk is, heb ik de projectleiding samen met Wilbert Disseldorp, hoofd P&O financiën, gedaan. Daarbij heb ik met name de inhoudelijke kant op me genomen en heeft Wilbert zich vooral gericht op de procesbegeleiding en het beheer. Wij werden daarbij ondersteund door de projectleider van C/TAC-Align en gemiddeld vier consultants. Omdat de

afdelingen Voorlichting, Facilitair Bedrijf en Onderwijsinspectie ook voor een deel verantwoordelijk zijn voor de administratie van de apparaatskosten, bestond het achtkoppige kernteam van key-users niet alleen uit FEZ-ers en P&O-ers, maar ook uit medewerkers van deze afdelingen. Deze key-users zijn tevens betrokken geweest bij de inrichting van het systeem. Dat heeft soms wel geleid tot vertraging, maar uiteindelijk is het de realisatie en het draagvlak ten goede gekomen. Overigens zijn de key-users slechts gedeeltelijk voor dit project vrijgemaakt, waardoor de werkdruk voor hen heel hoog was. Verder hadden we een bredere projectgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van alle directies, waar we regelmatig zaken mee afstemden. Tot slot was er een referentiegroep van medewerkers die zijdelings met het systeem te maken krijgen. Het is namelijk de bedoeling dat zij in 2001 het systeem kunnen gaan raadplegen. Daarom zijn zij ook steeds over het project geïnformeerd."

## Maatwerk versus standaard

OCenW had een financieel systeem (GEFIS) dat begin jaren negentig is gebouwd. "In 1997 wilden we dit maatwerkpakket, dat vrij duur was qua exploitatie en onderhoud, vervangen door een standaardpakket. Uitgangspunt daarbij was, dat de bedrijfsprocessen ongewijzigd bleven, wat overigens op enkele kleine aanpassingen na goed is gelukt. Het bijkomend voordeel van een standaardpakket is dat er steeds nieuwe releases verschijnen, waardoor het systeem up-to-date blijft," stelt Teun. Na een Europese aanbesteding in 2000 koos OCenW in verband met de beste kosten-kwaliteit verhouding uiteindelijk voor SAP. Als ondersteunende partner werd mede op aanraden van SAP gekozen voor C/TAC-Align. "Tijdens de voorbereidingsfase in maart en april hebben de consultants een functionele analyse gedaan volgens de ASAP-metho-

de. Vervolgens hebben we een blauwdruk gemaakt van alle processen, waarna we het systeem zijn gaan inrichten. Na twee validatierondes kwamen we bij de echte testfase. Toen deze eenmaal was afgerond, was in december het opleidingstraject aan de beurt. Daarbij hebben we gekozen voor het train-de-trainer-principe. De key-users werden getraind door de consultants en gingen vervolgens hun eigen collega's opleiden, ondersteund door werkinstructies van C/TAC-Align. Deze training-on-the-job bleek soms toch lastig, omdat het in verband met de jaarafsluiting hartstikke druk was. Daar kwam bij dat SAP een zeer uitgebreid pakket is waarin je tijd nodig hebt om je weg te vinden; niet alleen als key-user, maar ook als gebruiker. Deze zaken hebben we een beetje onderschat. Doordat de consultants in de eerste weken na de oplevering extra ondersteuning hebben geboden, hebben we overigens wel veel problemen kunnen ondervangen."

## Nazorg

Half januari ging het systeem live. "We hebben niet schaduw gedraaid, maar we hadden wel een terugvalscenario opgesteld dat tot 1 april liep. Als het systeem niet goed had gefunctioneerd dan hadden we daar op terug kunnen vallen, maar dat hebben we niet nodig gehad. Gelukkig hebben we met C/TAC-Align ook een nazorgfase ingepland. Een groep eindgebruikers komt eens in de twee weken bij elkaar om klachten te bespreken. Samen met C/TAC-Align en SAP proberen we de problemen dan zo vlug mogelijk op te lossen. We werken nog te kort met dit pakket om al echt over voordelen te kunnen spreken, maar wat we nu wel ervaren hebben is dat het real time online werkt. Van hetgeen je verwerkt, zie je dus direct het resultaat. Dat was bij het oude pakket niet zo." Het systeem werkt overigens nog met guldens, omdat men de stap te groot vond om het gelijk in te richten in Euro's. Nu de gebruikers enigszins gewend zijn aan het systeem, gaat de Euro-conversie de komende maanden plaatsvinden.

## ISPS

"Als overheidsinstantie werken we met een kasverplichtingenstelsel. Hierin moet je voor elke uitgave eerst een verplichting vastleggen waarbij je moet

aangeven hoe deze in de komende jaren in de kas wordt bepaald. Op die manier krijg je een dubbele bewaking met aan de ene kant een verplichtingenbudget en aan de andere kant een kasbudget. In beide budgetten moet ruimte zijn om de verplichting te realiseren. SAP heeft de functionaliteit voor het kasverplichtingenstelsel ontwikkeld in de 'Industry Solution Public Sector' (ISPS). Hoewel de apparaatskosten meestal op jaarbasis zijn, zaten we toch aan deze systematiek vast. Mochten we in de toekomst ook de programmakosten in SAP gaan verwerken dan wordt deze module heel erg van belang, want dat zijn vaak langlopende verplichtingen. Aangezien ISPS pas in juni 2000 op de markt kwam, zijn wij de eerste die deze functionaliteit gebruiken. Er bleken nog wel wat kinderziektes in te zitten, maar gelukkig niet zodanig dat we er niet mee kunnen werken. De standaard modules die wij verder gebruiken zijn FI/CO."

## Aangepaste SEM-module

De begrotingsvoorbereiding is het volgende project waar OCenW mee aan de slag gaat. "De mutatieprocessen rond de begroting moeten ook ondersteund gaan worden door SAP, waarbij we gebruik maken van de modules BW en SEM. We gingen er namelijk in eerste instantie vanuit dat we ISPS zouden gebruiken, maar toen bleek ineens dat SAP de standaard SEM-module geschikt aan het maken was voor de toepassing van het begrotingsproces. Daar zijn we snel op ingesprongen en nu starten we een soort pilot." Eind mei is besloten dit project op te starten en de bedoeling is dat dit systeem eind van het jaar live gaat. En dan natuurlijk in Euro's.

## Teamwork

De samenwerking met C/TAC-Align heeft Teun als zeer plezierig ervaren: "Ze probeert niet alleen de beste oplossingen te bedenken voor onze toepassingen, maar ook in de omgang is het een prettige organisatie. Iedereen kent zijn eigen verantwoordelijkheid, maar we hebben het project echt als team gerealiseerd. Ook de informele wijze waarop we met elkaar omgaan is prettig. Verder is de kwaliteit en de deskundigheid van de consultants hoog. Zij hebben echt de wil om het project te laten slagen", aldus Teun.

# Samenwerking C/TAC-Align Consulting en de Erasmus Universiteit Rotterdam



*14 februari j.l. is de nieuwe studierichting informatica en economie aan de Erasmus Universiteit officieel van start gegaan. C/TAC-Align is een van de partners van deze nieuwe studierichting. De andere partners zijn CMG, Ordina, Cambridge Technology Partners, Microsoft Nederland en IBM Nederland. C/TAC-Align neemt zitting in de raad van advies van de studierichting informatica en economie en verzorgt colleges voor deze studierichting.*

**U**itgangspunt van de nieuwe studierichting is het nader bij elkaar brengen van de kennis en vakgebieden van informatica en economie. Dit houdt in dat studenten opgeleid aan de nieuwe studierichting in staat moeten zijn een brug te vormen tussen de wereld van automatisering en bedrijfseconomie. Studenten moeten in de toekomst de kennis en de kunde op zak hebben om bedrijfsorganisaties en automatisering gedegen op elkaar af te stemmen. C/TAC-Align beweegt zich op dit snijvlak van bedrijfsorganisatie en automatisering en heeft vanuit dit perspectief gekozen voor samenwerking. Eén van de

uitgangspunten bij een SAP implementatie is tenslotte een juiste afstemming en integratie van bedrijfsprocessen met de inrichting van SAP.

Colleges die door medewerkers van C/TAC-Align worden verzorgd zijn o.a. de "ASAP methodiek", de "Blueprint fase" uit de "ASAP methodiek", de door C/TAC-Align ontwikkelde "Perfect Project" methodiek, ontwikkeld door de Practice Business Transformation Services en een werkcollege waarin kennis wordt gemaakt met de SAP software. Naar aanleiding van de onderwerpen zorgt een forumdiscussie voor een

juiste inbedding van de kennis. De forumdiscussie benadrukt op zichzelf nogmaals het belang van het kunnen beheersen en leiden van het proces van afstemming tussen bedrijfsorganisatie en automatisering.

Ook de raad van advies beoogt een continue afstemming tussen ontwikkelingen op het gebied van bedrijfsorganisatie en automatisering te vertalen naar de studierichting informatica en economie. Dit nogmaals met het doel een sterke marktgerichte, doch universitaire studierichting neer te zetten.

## Masterclasses Veranderingsmanagement

*De business-problematiek aan de ene kant en de mogelijkheden van de technologie aan de andere kant. Voor vrijwel elke organisatie ligt op het snijvlak van beiden de grote uitdaging in de invulling van ICT-systemen. Businessmodellen, communicatie met de klant, samenwerkingsverbanden of het binden en boeien van (potentiële) werknemers is in een relatief korte periode snel veranderd. Bestuurders zijn op zoek naar een nieuwe visie en daadwerkelijk plan van aanpak voor de eigen organisatie.*

Direction, opgericht door ervaren consultants in opleidingen, biedt deze doelgroep, middels haar Masterclasses, een kwalitatief hoogstaande en intensieve leerervaring. Direction stelt zich tot doel de ontbrekende bedrijfskundige en technologische kennis bij bedrijven overzichtelijk, objectief, compact en toegesneden op managers en bestuurders te verzorgen. Met reguliere en maatwerk Masterclasses, trainingen en cursussen, richt Direction zich op huidig en aankomend management van de voornaamste bedrijven in Nederland. Tijdens de Masterclasses van Direction,

profiteert u van de kennis en visies van toonaangevende experts op hun vakgebied. De opzet van de trainingen worden door de beslissers uit het bedrijfsleven hoog gewaardeerd. Het management van Direction heeft meer dan 10 jaar ervaring in het initiëren van trainingen en opleidingen in binnen en buitenland.

De Masterclasses van Direction zijn succesvol vanwege de opzet in beperkte groepen, waarin inhoudelijke diepgang, homogeniteit en interactiviteit de kernpunten vormen. Er zijn maar enkele sprekers en hun verhalen wor-

den vantevoren afgestemd op de praktijksituaties van de deelnemers. Er wordt gewerkt met een speciaal voor iedere Masterclass ontwikkelde casestudy.

Voor dit jaar zijn Masterclasses gepland rond diverse onderwerpen:

- Masterclass voor ICT Management
- Masterclass voor de Zakelijke Dienstverlening
- Masterclass Samenwerkingsverbanden (Allianties)
- Masterclass Human Resources
- Masterclass de klantgerichte onderneming



C/TAC-Align heeft zich recent aangesloten bij Direction als Alliantiepartner, naast onder andere KPMG en Universiteit Nyenrode. Vanuit de ambities en de kennis die aanwezig is binnen C/TAC-Align past dit uitstekend in onze positionering. Wij zijn overtuigd van de toegevoegde waarde van de opzet van deze Masterclasses en bevelen deelname aan deze Masterclasses dan ook graag bij onze relaties aan.

Wanneer u meer wilt weten, kunt u direct contact opnemen met Direction (tel. 035 – 603 7979, of via internet: [www.dir.nl](http://www.dir.nl)).

# De ICT-Manager centraal

Meer dan ooit vervult de ICT Manager een centrale rol in vrijwel elke organisatie. De rol van de ICT manager is in de afgelopen jaren sterk veranderd en ontwikkelt zich nog steeds. Enerzijds is hij/zij verantwoordelijk voor de 'vertaling' van de informatie-behoefte vanuit de verschillende functionele delen en bedrijfsprocessen in de organisatie (en daarbuiten), naar automatiserings-oplossingen (het inhoudelijke informatie- en communicatiebeleid). Anderzijds is het zijn/haar taak om dit beleid goed in te vullen met de passende solutions en een solide automatiserings-infrastructuur, waarbij ook de meer menselijke, 'zachte', kant van automatiseringstrajecten als projectaanpak, kennisopbouw en beheer aan de orde komen. De ICT Manager stuurt daarmee indirect de 'business managers' aan en direct een team van ICT-specialisten.

**C** Vanuit het initiatief van de IcT Manager® worden diverse activiteiten opgezet speciaal gericht op deze ICT Manager. Het is het eerste initiatief in de Nederlandse markt dat zich volledig concentreert op de ICT Manager. Met de opzet van een regelmatig verschijnend vakblad en thema conferenties is een platform gecreëerd voor de ICT Manager, waarop kennis en ervaringen kunnen worden gedeeld met andere ICT Managers, in soortgelijke of juist totaal andere organisaties. Meer informatie over dit initiatief vindt u op de internetsite [www.ict-manager.nl](http://www.ict-manager.nl)

Vanuit het IcT Manager initiatief wordt het vakblad IcT Manager uitgegeven, dat meerdere malen per jaar uitkomt, met een vast thema:

- Thema Innovatie – juni 2001
- Thema eBusiness – oktober 2001
- Thema Human Factor – november 2001

Daarnaast worden gedurende het jaar enkele IcT Manager Conferenties georganiseerd, ook gebaseerd op een vast thema:

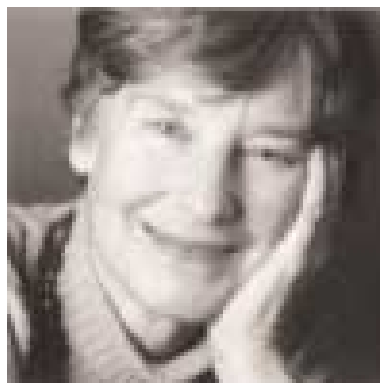
- Thema The Bridge, de brug tussen Business en ICT – 2 oktober
- Thema Human Factor, de menselijke maat van ICT – 22 november

C/TAC-Align heeft zich recent verbonden aan dit initiatief en zal een actieve rol vervullen met bijdragen in de komende IcT Manager conferenties en in het magazine. Wij zijn overtuigd van de meerwaarde van dit initiatief voor elke ICT Manager, waarmee een direct netwerk-platform wordt geboden voor de ICT-Manager. Wij bevelen dit initiatief dan ook graag bij u aan.

Wanneer u meer wilt weten, kunt u direct contact opnemen met initiatiefnemer Leendert van Wezel van ICT Manager (tel. 035 – 548 0322, of via internet op [www.ict-manager.nl](http://www.ict-manager.nl)).

# IcT manager

# Ontmoeting met Mevrouw de Boer-Kruyt



Tijdens de laatste Algemene Aandeelhoudersvergadering op 9 mei is mevrouw G.J. de Boer - Kruyt benoemd als de nieuwe Voorzitter van de Raad van Commissarissen. Zij volgt de heer Olde Hartmann op. Mevrouw de Boer heeft een indrukwekkende staat van dienst opgebouwd als commissaris. In 1989 begon zij als commissaris bij Douwe Egberts, momenteel is zij commissaris bij Elsevier, Sara Lee/DE, HBG en Internatio Muller. Daarnaast is ze persoonlijk adviseur en moeder van vijf kinderen.

## Waarom heeft u de functie van voorzitter bij de Raad van Commissarissen van C/TAC-Align aangenomen?

"Laat ik eerlijk zijn: Ik vind het plezierig om voorzitter te zijn van een goede club mensen. De mensen die er werken zijn jong en enthousiast over wat ze doen. Bovendien vind ik ICT belangrijk, want het vormt de ruggengraat van elk bedrijf, de verbinding tussen alle mensen die met het bedrijf te maken hebben.

Ik heb mijn besluit om commissaris bij C/TAC-Align te worden weloverwogen genomen. Van te voren heb ik me goed laten informeren bij collega's en relaties. Ik wilde weten of de organisatie werk leverde waar je trots op kunt zijn. Het bleek dat zowel voormalig C/TAC als voormalig Align Consulting bij haar klanten een heel goede naam hebben. De technische mensen hebben de naam te weten wat ze doen, en vooraan te staan op hun gebied. De consultants staan bekend als mensen die zorgen dat de client krijgt wat hij wil, iets wat in ICT-land lang niet altijd het geval is.

Toen ik me van de goede naam had vergewist was het niet moeilijk om ja te zeggen tegen deze functie. Bovendien heb ik vanuit mijn achtergrond een nauwe verbondenheid met het vak van adviseur. Ik heb aan Harvard gestudeerd en in Amerika heb ik een bureau geleid dat multidisciplinair wetenschappelijk onderzoek begeleidde."

## Wat houdt het werk van commissaris bij een bedrijf als C/TAC-Align in?

"Als commissaris ben je verantwoordelijk voor een goede afstemming van de belangen van alle mensen die met een bedrijf te maken hebben, zoals cliënten, werknemers, aandeelhouders, de maat-

schappij, en dergelijke. De jaarrekening wordt door de commissarissen goedgekeurd, de directie benoemd en grote beslissingen worden aan de Raad van Commissarissen voorgelegd. In de praktijk betekent dit dat je als commissaris een aantal keren per jaar vergadert, zeg tussen de 6 en 12 keer.

De Raad van Bestuur, dat zijn de mensen die het echte werk doen, de richting voor het bedrijf uitzetten en slagvaardig optreden. Bij C/TAC-Align bestaat de Raad van Bestuur uit twee personen, Henny Hilgerdenaar en Peter Nievaart."

## Hoe ziet U de toekomst van C/TAC-Align?

"Vorig jaar heeft C/TAC-Align break-even gedraaid en dat is natuurlijk het eerste dat we moeten aanpakken. Het mag niet zo zijn dat het hebben van goede mensen en het leveren van goede producten niet tot een commercieel succes leidt.

Verder heeft de fusie ons de kans gegeven om de cliënten op meer terreinen te bedienen dan voorheen, zodat de cliënt een one-stop dienstverlener bij ons kan vinden. In de komende tijd zullen we die voordelen voor de cliënt nog verder kunnen uitwerken.

We staan als bedrijf midden in een wereld die snel verandert. Gelukkig verkopen we producten die daar steeds op inspelen, zoals de nieuwe generatie SAP producten die back-en front-office verbinden, nieuwe technologie, en consultants die begrijpen wat de cliënt nodig heeft.

Dus hoe ik de toekomst van het bedrijf zie? Henny Hilgerdenaar, net terug uit Amerika, zei van de week: "Als we er goed tegenaan gaan, dan is bij ons het gras groener dan bij de burens." Daar sluit ik me graag bij aan."

Raad van Commissarissen

# Kort nieuws

## SAP/VNSG Gebruikersdagen 2001

Op 6 en 7 september vindt de 2001-uitgave van de SAP/VNSG Gebruikersdagen plaats, het evenement voor de 'SAP-wereld' in Nederland. Naast een uitgebreide conferentie (met presentaties van onafhankelijke analisten en market-watchers, van SAP, van SAP-klanten en van SAP-partners), is er een goed opgezet beursgedeelte waar veel praktische toepassingen worden getoond. De SAP/VNSG Gebruikersdagen is een 'must' voor elke SAP-gebruiker in Nederland. C/TAC-Align is als partner van SAP uiteraard goed vertegenwoordigd, met een uitgebreide stand op de expo en via presentaties in de conferentie.



VNSG | SAP Gebruikersdagen 2001

## CRM 2001 goed bezocht

Op 6 en 7 juni vond CRM 2001 plaats, het grootste evenement in Nederland op het gebied van Customer Relationship Management (CRM), Business Intelligence en Data Warehousing. Met bijna 2.000 bezoekers was ook dit jaar dit event goed bezocht. CRM staat in de belangstelling bij veel organisaties als de invulling van een belangrijke nieuwe front-office toepassing, bovenop bestaande back-office (ERP) toepassingen. C/TAC-Align investeert veel in kennis en ervaring van CRM en was dan ook goed vertegenwoordigd op dit event.



FABER ELECTRONICS BV

## Faber Electronics kiest voor C/TAC-Align

Middelgrote fabrikant van printplaten en noodverlichtingsproducten Faber Electronics, gevestigd in Velp, heeft C/TAC-Align opdracht gegeven voor de implementatie van SAP. Het SAP-systeem zal worden ingezet voor de gehele bedrijfsvoering (onder andere planning, financiën, productie, logistiek). Naast een integrale implementatie zal het systeem komen te draaien in het data-center van C/TAC-Align in 's-Hertogenbosch, van waaruit het systeem ook zal worden beheerd.

## Eerste SEM-implementatie Nederland bij Ministerie van OCenW

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCenW) is als eerste organisatie in Nederland bezig met de implementatie van SAP Strategic Enterprise Management (SEM), dat wordt ingezet om de planning van de totale begroting en de continue wijzigingen hierop zo effectief mogelijk te laten lopen. C/TAC-Align heeft samen met SAP de opdracht gekregen voor dit implementatie-traject.

## Info-sessies C/TAC-Align spelen in op behoefte

In het afgelopen tweede kwartaal heeft C/TAC-Align weer een serie van informatie-sessies georganiseerd voor klanten en niet-klanten. De sessies zijn in het algemeen goed bezocht en spelen duidelijk in op een behoefte aan concrete, inhoudelijke informatie. De onderwerp-gebieden zijn de operationele zaken van het SAP-systeem, de nieuwe front-office toepassingen en proces-/projectaanpak. Na de vakantie zal C/TAC-Align verdergaan met nieuwe info-sessies.

## Philips Lighting met technisch beheer bij C/TAC-Align

C/TAC-Align heeft een opdracht gekregen van Philips Lighting voor ondersteuning in het technisch beheer van enkele bestaande SAP-systemen.

## Universiteit Maastricht en C/TAC-Align in volgende fase

Per 1 mei jl. is Universiteit Maastricht live gegaan met het nieuwe SAP-systeem dat in het afgelopen jaar is geïmplementeerd. C/TAC-Align heeft samen met de mensen van Universiteit Maastricht dit totaal-project uitgevoerd. Er wordt nu samen gekeken naar het vervolgentraject en de verdere projectkalender.



## Belastingdienst investeert in basis

C/TAC-Align heeft van de Belastingdienst (Stafdirectie BBKB) de opdracht gekregen voor een uitgebreid vooronderzoek voor het invoeren van projectmatig werken voor de gehele organisatie. Binnen de Belastingdienst ligt een grote focus op meer resultaatgericht werken, waarin ValueSAP een belangrijke basis vormt. Doelstelling is om maximale business benefits te halen uit de operationele SAP-toepassingen.

## Vroom en Dreesmann groeit door met SAP

Na een door C/TAC-Align uitgevoerd vooronderzoek en haalbaarheidsstudie heeft Vroom en Dreesmann nu aan C/TAC-Align opdracht gegeven voor de migratie van het SAP HR-systeem naar een nieuwe versie.

## C o l o f o n

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.com](mailto:info@ctac-align.com)

Internet-adres: [www.ctac-align.com](http://www.ctac-align.com)

Redactie:

Mirjam de Gruijter, Jan de Koning

Vormgeving:

Reclamebureau Muller, Rosmalen