

# ContActueel

## Branche-benadering voor middelgrote organisaties

*Van middelgrote ondernemingen wordt heel wat verwacht. Vooral in deze tijden van globalisering, toenemende concurrentiedruk, veeleisende klanten en alsmaar kortere innovatiecycli. Meer dan ooit worden middelgrote ondernemingen en instellingen geconfronteerd met de behoefte aan nieuwe informatiesystemen. Enerzijds vanuit nieuwe eisen en wensen vanuit de eigen organisatie, ingegeven door marktontwikkelingen, nieuwe technologische mogelijkheden en indirecte ontwikkelingen vanuit de markt en concurrenten. Anderzijds omdat bestaande systemen niet de functionaliteit en flexibiliteit bieden die nodig zijn. Ook de integratiemogelijkheden met andere systemen (van holding- en dochterorganisaties, van leveranciers en van klanten) brengen voor veel middelgrote organisaties juist nu de noodzaak tot de inrichting van een nieuw (geïntegreerd) informatiesysteem voor de centrale bedrijfsprocessen (inkoop, verkoop, productie, logistiek, administratie en planning). U moet uiterst flexibel zijn en voortdurend weerstand bieden. U moet blijven investeren en steeds nieuwe oplossingen vinden. Want alleen wanneer u anticipeert op toekomstige ontwikkelingen, blijft u de anderen een stap voor!*



**V**an middelgrote ondernemingen wordt heel wat verwacht. Vooral in deze tijden van globalisering, toenemende concurrentiedruk, veeleisende klanten en alsmaar kortere innovatiecycli. Meer dan ooit worden middelgrote ondernemingen en instellingen geconfronteerd met de behoefte aan nieuwe informatiesystemen. Enerzijds vanuit nieuwe eisen en wensen vanuit de eigen organisatie, ingegeven door marktontwikkelingen, nieuwe technologische mogelijkheden en indirecte ontwikkelingen vanuit de markt en concurrenten.

Anderzijds omdat bestaande systemen niet de functionaliteit en flexibiliteit bieden die nodig zijn. Ook de integratiemogelijkheden met andere systemen (van holding- en dochterorganisaties, van leveranciers en van klanten) brengen voor veel middelgrote organisaties juist nu de noodzaak tot de inrichting van een nieuw (geïntegreerd) informatiesysteem voor de centrale bedrijfsprocessen (inkoop, verkoop, productie, logistiek, administratie en planning). U moet uiterst flexibel zijn en voortdurend weerstand bieden. U moet blijven investeren en steeds nieuwe oplossingen vinden. Want alleen

wanneer u anticipeert op toekomstige ontwikkelingen, blijft u de anderen een stap voor!

### Uitdagingen

De dynamiek in de huidige markt is groot, gezien het grote aantal fusies en overnames. Ook worden klanten mondiger en veeleisender. Ondernemingen moeten zich steeds meer onderscheiden door de kwaliteit van hun product, maar ook de dienstverlening krijgt een steeds belangrijkere rol. Klanten hebben meer en meer behoefte aan een klantspecifieke benadering. Internationalisering ('globalization') wordt steeds belangrijker. Dergelijke uitdagingen zijn enkel aan te pakken met behulp van vooruitstrevende informatietechnologie. Er worden steeds zwaardere eisen gesteld aan de informatie-architectuur. Zijn deze eisen anders voor grote ondernemingen, zoals multinationals, dan voor middelgrote ondernemingen? Nee. Complexiteit is naar onze mening niet gekoppeld aan bedrijfsgrootte, wanneer we kijken naar informatiebehoefte en de eisen die dit stelt aan informatiesystemen.

*lees verder op blz 2*

**pag 2,** CTACALIGN samen met SAP in de middenmarkt



**pag 3,** Column

**pag 3,** Faber Electronics kiest voor flexibiliteit



**pag 4,** CTACALIGN en Itelligence samen in de middenmarkt

**pag 5,** Organisatie moet toe zijn aan SAP-implementatie



**pag 6,** Doet u het beheer zelf of besteedt u het uit?

**pag 7,** Bedrijfsprocessen moeten in de SAP-standaard worden opgenomen!"



**pag 8,** Kort Nieuws

CTACALIGN  
jaargang 4  
nummer 2  
juli 2002

### Andere aanpak

Waarin onderscheidt zich het speelveld waarin middelgrote ondernemingen hun keuzes moeten maken? Ook hier zou het vertrekpunt een geïntegreerde visie, een heldere strategie, moeten zijn, op basis waarvan sturing kan plaatsvinden en ICT-keuzes gemaakt kunnen worden. Maar vaak is die visie in middelgrote ondernemingen niet helder of compleet. Ook de bedrijfscultuur in een middelgrote organisatie verschilt aanzienlijk van die van grote organisaties. Medewerkers zijn veel meer allround en voeren vaak verschillende functies uit. De middelen zijn beperkter, zowel financieel als in beschikbare mensen en expertise.

Middelgrote organisaties zijn vaak anders georganiseerd, hebben overzichtelijkere processen en hebben vaak een grotere flexibiliteit.

Voor deze ook sterk pragmatisch werkende organisaties is een zo direct mogelijke benadering het meest optimaal, waarbij het 'dezelfde taal spreken' een belangrijk uitgangspunt vormt.

### Branche-oplossingen

Gezien het voorgaande vormen branche-oplossingen een belangrijke basis in ons aanbod naar de markt. Vanuit onze kennis van markten en processen binnen middelgrote organisaties hebben we veel geïnvesteerd in totaaloplossingen, die zijn gebaseerd op branche-templates. Meer hierover elders in deze ContActueel, waarin de gesloten samenwerkingsovereenkomst met Itelligence wordt toegelicht.

### SAP als krachtige motor

Waar primair de branche-oplossingen voor onze klanten in de

middenmarkt centraal staan, heeft CTACALIGN bewust gekozen voor de techniek en de functionaliteit van SAP als basis daaronder.

*SAP vormt de motor (technisch en functioneel) onder de branche-oplossingen (zoals it.engine™) die CTACALIGN naar de markt brengt.*

### Resultaatgericht

Een belangrijk deel van de investering in ICT bestaat uit de (succesvolle) implementatie en integratie van nieuwe informatiesystemen. Een implementatieproject in een middelgrote organisatie kan alleen maar succesvol zijn wanneer naast invulling van een aantal randvoorwaarden, zoals een eenduidige visie op de bedrijfsstrategie, externe specialisten hierop juist vanuit pragmatisme kunnen inspelen.

CTACALIGN kiest daarin voor een resultaatgerichte aanpak, realiseert projecten conform afspraak op tijd en binnen budget, en is bereid een flink stuk resultaatverantwoordelijkheid te nemen.

### Expertise en ervaring telt

Competent, slagvaardig en een tikje eigenzinnig. Volledig gespecialiseerd in SAP. Alert reageren en anticiperen, voortdurend bouwend aan hechte samenwerking (partnership) om succes te hebben. Maximale klantgerichtheid. Samenwerking, betrokkenheid en voorop lopen als het gaat om blijven met nieuwe ontwikkelingen. Praktische oplossingen creëren. Pragmatisch en resultaatgericht naar toegevoegde waarde voor onze klanten in de middenmarkt. Dat is CTACALIGN! En dat is zoals we ons al sinds het ontstaan van onze onderneming profileren. Het

zijn vanaf het begin belangrijke uitgangspunten geweest in de positionering van CTACALIGN. Dit is eigenlijk onveranderd gebleven. CTACALIGN bestaat al meer dan tien jaar en heeft zich als consultancy-organisatie vanaf het begin gespecialiseerd op de SAP-wereld. Verkoop, implementatie, integratie, onderhoud en beheer van SAP (-gebaseerde) systemen vanaf dag één het bestaansrecht van CTACALIGN geweest. En is dat nog steeds. Dat maakt de relatie en vooral de combinatie van SAP en CTACALIGN naar de markt heel helder en éénduidig. CTACALIGN investeert dan ook veel en vroegtijdig in nieuwe functionaliteit, in nieuwe producten en diensten, om op die manier klanten snel en adequaat te kunnen adviseren en ondersteunen met implementatie van SAP-software en -systemen.

## CTACALIGN samen met SAP in de middenmarkt

Het succes van SAP in de afgelopen jaren is het succes van geïntegreerde Enterprise Resource Planning (ERP)-systemen. De Europese en mondiale eenwording, de veranderende concurrentieverhoudingen, de behoefte aan meer en betere informatie over markten, klanten en leveranciers, en uiteraard nieuwe technologische mogelijkheden; alles bij elkaar hebben deze zaken geleid tot veranderende eisen en wensen aan informatiesystemen. En zo ontstond de behoefte aan meer geïntegreerde informatiesystemen, als basis voor de business-processen van grote en middelgrote ondernemingen. Dit is feitelijk de kern van wat SAP naar de markt brengt. SAP is met haar software en systemen wereldwijd en ook in Nederland marktleider. En ook de verdere verwachte groei naar de toekomst is heel positief.

SAP loopt voorop in de ontwikkeling van applicaties met een dergelijk uitgebreide functionaliteit. Niet alleen op het gebied van financiën, planning, inkoop en productie (het traditionele ERP-gebied), maar ook op nieuwe gebieden als internettoegang, customer relationship management, electronic commerce, supply chain management en managementinformatie. Als organisatie investeer je met de integrale mySAP architectuur in een gedegen fundament. Vrijwel elke functionaliteit wordt standaard geboden in SAP. De modulaire opzet van SAP maakt het mogelijk om op gefaseerde en beheersbare wijze te groeien naar geïntegreerde informatievoorziening. Men kan starten met de implementatie van een gedeelte van de SAP-oplossing, waarbij men de zekerheid heeft dat toekomstige implementaties van modules geen afstemmingsproblemen veroorzaken.

SAP is ontwikkeld op basis van standaardtechnologieën, waarbij integratie van (SAP-) modules en koppeling naar

andere toepassingen naadloos gebeurt. Ook versiebeheer en migratieproblematieken zijn hierdoor onder controle. Nieuwe functionaliteit kan dan ook altijd eenvoudig worden opgepakt.

*"Met SAP investeer je in een degelijke en moderne infrastructuur, die technisch en functioneel het beste is van wat er wereldwijd wordt geboden en die de flexibiliteit biedt om mee te groeien, met behoud van investeringen."*

Middelgrote organisaties kenmerken zich door een aantal andere problematieken. Processen zijn minder duidelijk vastgelegd en structuren zijn minder strak bepaald. Bedrijven in de middenmarkt hebben geen behoefte aan kostbare en langlopende projecten. Er is geen ruimte om mensen maandenlang mee te laten draaien in het implementatieteam. Alleen vooruitstrevende informatietechnologie kan hiervoor een oplossing bieden. Daarom biedt SAP een oplossing specifiek voor het MKB, gebaseerd op mySAP software. Samen met een netwerk van partners (value added resellers, waaronder ook CTACALIGN), die al de nodige ervaringen hebben in specifieke branches, ontstaat nu, gebaseerd op mySAP software en Best Practices van SAP, een range aan branche oplossingen. De Value Added Resellers en SAP richten zich met deze branche oplossingen gezamenlijk op de bedrijven in de top van het middensegment. "Niet alleen voor deze middenmarkt biedt SAP nu een oplossing", zegt Jos van der Helm. "Ook wil SAP zich met een eigen oplossing nadrukkelijk gaan richten op de allerkleinste bedrijven. Voor SAP is de middenmarkt een belangrijk speerpunt in de komende jaren.



Jos van der Helm, binnen SAP verantwoordelijk voor de middenmarkt in Nederland

SAP biedt een totaaloplossing: aangepast aan uw branche en uw specifieke wensen, geïntegreerd, met tal van uitbreidingsmogelijkheden en zonder complex te worden. Eenvoudig in gebruik en snel productief. Tegen een optimale prijs-kwaliteit verhouding. SAP heeft hierbij het voordeel gebruik te kunnen maken van haar jarenlange ervaring bij een grote diversiteit aan industrie segmenten.

Jos van der Helm brengt de aandacht nog eens op de SAP-klanten: "Laten we naast al deze nieuwe ontwikkelingen, vooral onze bestaande klanten in dit segment niet vergeten. Om de relatie met onze bestaande klanten te intensiveren hebben wij in Nederland het "mySAP Business Faculty Forum" gevormd. We hopen hiermee de uitwisseling van informatie met onze bestaande klanten niet alleen te verbeteren maar hen ook onderling een forum voor informatie-, kennis en ervaringsuitwisseling te bieden."

# SAP, de Mercedes voor de middenmarkt?

Een goed informatiesysteem, dat aansluit bij de eisen en wensen en ondersteuning biedt aan de bedrijfsprocessen, is iets wat elke organisatie nastreeft. Natuurlijk kijk je daarbij naar de technische en functionele mogelijkheden van de verschillende pakketten. Maar de implementatie van het systeem moet ook haalbaar en realiseerbaar zijn. En na de implementatie ook nog te beheren. SAP richt zich de komende jaren met name op de middenmarkt. Veel grote organisaties hebben inmiddels een goed werkend (SAP) backofficesysteem operationeel en richten zich nu op nieuwe (front-office) gebieden zoals CRM en Business Intelligence. Middelgrote organisaties daarentegen worden geconfronteerd met veel ontwikkelingen en veranderende eisen en wensen, waardoor de behoefte aan een nieuw informatiesysteem steeds groter wordt. De zeer uitgebreide functionaliteit en heel sterke technologische basis van SAP is ook voor veel middelgrote ondernemingen erg interessant. Toch leeft bij hen ook de onzekerheid over de omvang, complexiteit en haalbaarheid.

**D**it is de kern van de problematiek van branche-oplossingen, van templates voor bepaalde markten. CTACALIGN heeft zich altijd sterk gericht op de midmarket en heeft recent een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Itelligence over branche-oplossingen voor de handel en industrie, gebaseerd op SAP. Met de 'kracht' en functionaliteit van SAP als basis (de 'motor') zijn branche-oplossingen gebouwd die een implementatieproject eenvoudig houden en een geringe doorlooptijd vergen. Hiermee zijn SAP-oplossingen ook voor middelgrote organisaties haalbaar en beheersbaar. In het implementatie-project ligt de aan-

dacht dan veel minder op het bepalen van de precieze scope, maar kan worden uitgegaan van een goede basisstandaard, waarmee al 80 tot 90% van de functionaliteit is ingericht. Alle effort kan worden gestoken in de rollout (introductie van de functionaliteit binnen de organisatie) en de opleiding van de gebruikers. Voor veel middelgrote organisaties betekent dit een belangrijke versnelling in de implementatie van een nieuw systeem. Tegelijkertijd zal de 'standaard' branche-oplossing niet passen voor elke organisatie, omdat eisen en wensen altijd specifiek zijn en een organisatie zich niet altijd kan conformeren aan standaard processen.

Het blijft dan ook altijd een afweging tussen aanpassen van eigen processen en procedures aan de standaardoplossing, of deze met maatwerk laten aansluiten aan de organisatie. Feitelijk geldt dit voor een organisatie van elke omvang, maar merken we dit het duidelijkst bij middelgrote organisaties.

Deze uitgave hebben we gericht op de midmarket, de markt van middelgrote ondernemingen en instellingen.

U vindt artikelen over de focus van SAP op deze markt, de positionering van CTACALIGN en klantencases van Van Houtum Papier, Faber Electronics en YTONG.

Veel plezier bij het lezen van deze uitgave van de ContActueel!



Henny Hilgerdenaar  
Algemeen directeur

## Faber Electronics kiest voor flexibiliteit

*"Onze toekomst is de dynamische onderneming die steeds meer schakels van de waardeketen integreert, en steeds minder het klassieke productiebedrijf. En daarvoor is een krachtig automatiseringssysteem cruciaal." Dat zegt Herold Boertjens, algemeen directeur van Faber Electronics, dat is opgericht in 1947 en actief is op de markt van de professionele elektronica. Het bedrijf begon met de productie van noodverlichting en is nu de onbetwiste marktleider op dit gebied. Het bedrijf levert haar klanten op maat alle elektronica-oplossingen. En behalve de productie van elektronica verzorgt het bedrijf ook het productierijp maken, produceren, testen, assembleren en transporteren van volledige eindproducten. Flexibiliteit is daarbij één van de sleutelwoorden.*

### Automatiseringssysteem

**H**erold Boertjens: "We leveren producten op maat en willen daarbij zo flexibel mogelijk zijn. Dat heeft een hoge graad van complexiteit tot gevolg. Onze processen waren niet afgestemd op deze flexibiliteit. Daarom hadden wij behoefte aan een krachtig

automatiseringssysteem. Boven dien wilden we snel kunnen beschikken over management-informatie. Het systeem waar we tot een paar maanden geleden mee werkten, kon niet langer aan onze behoeften voldoen, en dus zijn we op zoek gegaan naar nieuwe software".

### Eisen en Wensen

"We hebben een behoorlijk streng eisenpakket opgesteld", legt Wim Huysman, Manager Operations uit. "Het nieuwe systeem moest krachtig zijn en in staat om alle complexe vraagstukken waar Faber mee te maken had, aan te kunnen, en tegelijkertijd eenvoudig en gebruiksvriendelijk. Het aanbod van een eerste selectie van leveranciers is door diverse afdelingen binnen Faber Electronics grondig bekeken. Aan het einde van de rit werd gekozen voor SAP. Met behulp van SAP konden we verschillende productieplanningsprincipes hanteren en was de boekhoudkundige ondersteuning gewaarborgd. De betrouwbaarheid

van het pakket, de continuïteit en referenties in de branche waren andere belangrijke factoren die een rol bij onze keuze speelden".

### Implementatiepartner

Herold Boertjens; "We wilden een partner die ons een totaalpakket kan bieden, inclusief de technische installatie, consultancy en technisch en functioneel management en die de SAP software door en door kent. Daarnaast moest de partner feeling hebben met onze werkomgeving, pragmatische en no-nonsense aanpak, en met de wereld van het MKB segment". Faber koos voor CTACALIGN, een organisatie met ruime ervaring in het MKB segment.

### Implementatie

In december 2000 werd gestart met de implementatie. Wim Huysman: "De implementatie was voor ons meer dan een omschakeling van softwaresysteem. We hebben van de gelegenheid

lees verder op pagina 4

gebruik gemaakt om een aantal interne processen te stroomlijnen en verder te verfijnen".

In mei werd de blueprint vrijgegeven en kon de werkelijke implementatie van start gaan. In december 2001 is Faber Electronics live gegaan met SAP. De SAP-servers staan in 's Hertogenbosch, vanwaar CTACALIGN nu het beheer en hosting verzorgd. "De implementatie was geen eenvoudige taak, dat moet ik toegeven", aldus Wim Huysman, "maar we zijn ongetwijfeld veel sterker uit de strijd gekomen. Uiteraard moeten de gebruikers de routine nog opbouwen, maar daar maken we ons geen zorgen over".



#### Risico

"Een van de grootste struikelblokken bij een implementatie is

het bepalen van de scope", weet Herold Boertjens. "SAP biedt zoveel mogelijkheden dat er een

reëel gevaar bestaat dat de scope tijdens het integratieproces voortdurend wordt uitgebreid. De einddatum komt dan in gevaar, het proces heb je niet langer meer onder controle en de motivatie van de medewerkers verdwijnt als sneeuw voor de zon. Door onze strakke projectplanning en budgetbewaking is het project echter binnen de gestelde tijd afgerond".

#### Klaar voor de toekomst

Herold Boertjens: "Met SAP hebben we een systeem in huis dat onze strategie (flexibiliteit en kostenbeheersing) perfect ondersteunt. Nu al zien we de eerste concrete resultaten van SAP voor ons bedrijf. Terugkijkend op onze keuze voor SAP en de afwegingen opzichte van andere pakketten, hebben we geen betere beslissing kunnen nemen. SAP is een prima ondersteuning bij onze evolutie naar een meer procesgericht bedrijf met een beheersbare flexibiliteit. Met SAP zijn we klaar voor de toekomst".

## CTACALIGN en Itelligence samen in de middenmarkt

*In mei hebben CTACALIGN en Itelligence een samenwerkingsovereenkomst getekend voor de middenmarkt.*

*CTACALIGN heeft een belangrijke focus op middelgrote organisaties en heeft met deze overeenkomst exclusief de beschikking over branche-oplossingen voor de handel en industrie, gebaseerd op SAP.*

#### Middenmarkt

**G**ezien de uitgebreide technische en functionele basis die SAP biedt en de grote hoeveelheid klanten en installaties wereldwijd kunnen vrijwel alle eisen en wensen van organisaties in SAP worden vertaald. Uit ervaring weten we dat middelgrote organisaties, wat betreft complexiteit van bedrijfsprocessen en specifieke eisen aan functionaliteit en mogelijkheden, niet onderdoen voor grote organisaties. En dat betekent dat een goed informatiesysteem deze mogelijkheden in zich moet hebben. Tegelijkertijd vraagt inrichting en implementatie van deze brede functionaliteit erg veel van een dergelijke organisatie.

#### Template

Dit is het tussengebied, waarin branche-oplossingen, of branche-templates, een goede oplossing kunnen bieden.

CTACALIGN heeft met Itelligence een samenwerkingsovereenkomst gesloten, die CTACALIGN het exclusieve recht geeft om it.engine

(een branche-oplossing gericht op discrete productie bedrijven) in Nederland te voeren.

De branche-oplossing it.engine is een business-template, die al voor 80 tot 90% van de gevraagde functionaliteit is ingericht. Itelligence is gebaseerd op SAP. Hierdoor wordt gebruik gemaakt van de zeer uitgebreide en degelijke product development expertise van SAP die ook een belangrijke verzekering is naar de toekomst. En tegelijkertijd bereik je met de aanpak van deze template dat het totale traject van inrichting en implementatie relatief eenvoudig en overzichtelijk blijft, met een korte doorlooptijd.

#### Itelligence en CTACALIGN

"Wij zijn op zoek gegaan naar een partner die ons in het realiseren van onze ambities, optimaal zou kunnen ondersteunen" zegt Jacques van Kerkvoort, onder andere verantwoordelijk voor de aanpak naar de middenmarkt vanuit CTACALIGN. "Die partner hebben we uiteindelijk gevonden in

Itelligence, wereldwijd de grootste Value Added Reseller van SAP. Itelligence is een wereldwijd opererende IT dienstverlener met meer dan 1.400 consultants in 19 landen en heeft zijn thuisbasis in Bielefeld (Duitsland). Een andere reden om een samenwerking met Itelligence aan te gaan is de zeer goede relatie die Itelligence heeft met SAP. Zo werken Itelligence en SAP nauw samen bij de verdere ontwikkeling van functionaliteiten voor de middenmarkt.

Ook Holger Mahnken, verantwoordelijk voor Itelligence in Nederland onderschrijft de kracht van de combinatie: "CTACALIGN en Itelligence vullen elkaar erg goed aan."

#### Focus

De samenwerking tussen CTACALIGN en Itelligence zal zich in eerste instantie richten op ondernemingen in de discrete industrie. Bedrijven die zich met name onderscheiden door een 'Klant Order Gestuurd' productieproces.

## it.engine

De doelgroep voor it.engine bestaat uit ondernemingen in de algemene machinebouw, speciale machinebouw en systeemtechniek, fabrikanten van onderdelen en fabrikanten van elektrische machines. Ondernemingen die zich dus veelal kenmerken door Klant Order Gestuurde productie. De branche oplossing it.engine omvat o.a:

- Volledig vooraf geconfigureerde en geteste bedrijfsprocessen met uitgebreide functionaliteiten;
- Een complete reeks formulieren op basis van Smart Forms;
- Op functies gebaseerde menu's met een overeenkomstig autorisatieconcept;
- Aanvullende programma's voor de vereenvoudiging en ondersteuning van uw bedrijfsprocessen;
- Een vereenvoudigde gebruikersinterface.

it.engine is niet alleen een oplossing voor de middenmarkt, maar zeker ook voor klanten die kiezen voor een meer klantspecifieke implementatie van SAP. Daarbij kan it.engine als bouwsteen dienen voor het nieuwe informatiesysteem".

Naast deze branche oplossing heeft Itelligence ook andere oplossingen voor het MKB ontwikkeld, zoals it.trade, it.metal, it.automotive en it.chemicals. Voor meer informatie over it.engine, de mogelijkheden van deze branche oplossing voor uw organisatie of andere branche oplossingen van Itelligence kunt u contact opnemen met Jacques van Kerkvoort.

Meer informatie over Itelligence vindt u op [www.itelligence.nl](http://www.itelligence.nl)

Wilfred de Jong van YTONG Nederland BV

# Organisatie moet toe zijn aan SAP-implementatie

*YTONG Nederland BV is producent van cellenbeton en op dit gebied veruit marktleider. Naast Vuren, waar zich ook het hoofdkantoor bevindt, heeft zij fabrieken in Landgraaf en Meppel. Voor het in onderaanneming monteren van haar producten beschikt de onderneming over een eigen bouwafdeling. YTONG Nederland heeft 530 medewerkers in dienst en opereert sinds 1993 onder naam van het Duitse moederconcern dat haar hoofdzetel in München heeft.*

**W**ilfred de Jong is hoofd Informatie & Procesbeheer en één van de drie projectleiders van de SAP-implementatie. "Onze implementatie zit vrij complex in elkaar. Onze grootmoeder, Readymix, werkte in haar andere bedrijfsonderdelen (beton-, kalk- en grindbedrijven) reeds met SAP en wilde de YTONG-groep ook graag in dit systeem opnemen. Vandaar dat onze moedermaatschappij in Duitsland ruim vijf jaar geleden begon met de implementatie van SAP. Toen YTONG West-Europa, de divisie waar Nederland, België en Frankrijk onder vallen, vorig jaar ook over wilde stappen op een ERP-systeem, was de keus dus snel gemaakt; SAP natuurlijk."

## Argumenten voor SAP

YTONG West Europa had verschillende argumenten om nu over te gaan op SAP. "We moeten vooruit kijken en investeren op het moment dat de bedrijfsresultaten goed zijn. Hoewel onze medewerkers en systemen goed functioneerden en ook de onderlinge samenwerking tussen de verschillende landen uitstekend verliep, kan dat in de toekomst door allerlei factoren wijzigen. Bovendien zien we een verandering in functionaliteiten. De elektronische communicatie is sterk in opmars. Onze organisatie heeft daar nu nog niet zo veel behoefte

aan, maar dat kan wel komen en dan waren onze systemen te verouderd om dergelijke functionaliteiten op te nemen. We wilden dan ook actief reageren op de ontwikkelingen. Doelstelling daarbij was een goed functionerend basissysteem, waarin onze administratieve en financiële processen voor 95% werden opgenomen. Dit systeem zou moeten leiden tot kostenbesparing, efficiencyverbetering, betere managementinformatie en een basis moeten vormen voor toekomstige ontwikkelingen."

## Processen aanpassen

Volgens Wilfred heeft YTONG West-Europa veel geleerd van de SAP-implementatie in Duitsland. "Daar heeft men vijf jaar gedaan over de implementatie. De reden was vooral dat de organisatie nog niet klaar was voor een dergelijk project. Er werd te veel politiek bedreven, het besluitvormingsproces verliep moeizaam en het SAP-pakket werd aangepast aan de bedrijfsprocessen. We hebben daarom heel veel aandacht besteed aan de projectorganisatie. De proceskennis wilden we in eigen hand houden en de systeemkennis uitbesteden. We zijn gaan werken met Business Process Team Leaders, die samen met hun team verantwoordelijk waren voor de bedrijfsprocessen. Zij gaven aan hoe deze in elkaar zaten, zodat de consultants van

CTACALIGN de vertaalslag van Ytong processen in SAP konden maken.

Een zeer belangrijk uitgangspunt was dat wij als organisatie bereid waren om onze processen aan te passen aan het systeem. Het streven was namelijk om zo veel mogelijk binnen de standaard van SAP op te lossen. Een tweede belangrijk uitgangspunt was dat wij de projectverantwoordelijkheid in eigen hand wilden houden. Natuurlijk verwachtten en verlangden wij input van de consultants, maar de eindverantwoordelijkheid over het project bleef bij ons."

## Implementatie

Met de implementatie van de modules FI/CO, SD en MM is het fundament gelegd. Er zijn twee kleine stukjes maatwerk in het pakket opgenomen. "Dat is niet veel, maar in de toekomst willen we deze ook nog proberen te standaardiseren. Daarvoor hadden we nu echter te weinig tijd. Tevens willen we een aantal keuzes die we hebben gemaakt heroverwegen. We willen bijvoorbeeld de stamgegevens meer vereenvoudigen om zo de processen nog verder te optimaliseren en dus goedkoper te maken. Verder is ons streven om zo veel mogelijk up to date te blijven wat betreft de nieuwe SAP-releases." De totale implementatie heeft straks zo'n anderhalf jaar geduurd. "Eind maart hebben we het eerste deel van het project afgesloten en nu zitten we in de nazorgfase, die tot eind juni loopt. We hebben ondanks de adviezen van CTACALIGN uiteindelijk toch een beetje onderschat hoeveel tijd en capaciteit we vrij moesten maken om dit project uit te voeren. We hebben het natuurlijk niet slecht gedaan, want we hebben binnen een jaar SAP ingevoerd bij zeven vestigingen tegelijk in drie verschillende landen."



Wilfred de Jong

## Anders werken en denken

Een organisatie moet toe zijn aan de implementatie van een systeem als SAP. Tenminste, zo denkt Wilfred er over. "SAP vereist een heel andere manier van werken en denken. De functionele werk- en denkwijze moet namelijk plaats maken voor een geïntegreerde, procesmatige aanpak. Verschillende afdelingen zijn via het systeem met elkaar verbonden en daar moet iedereen aan wennen."

## Voordelen

Hoewel het implementatietraject eigenlijk nog niet is afgesloten, kan Wilfred toch een aantal voordelen van het pakket opnoemen. "Doordat onderlinge leveringen nu rechtstreeks via het systeem verlopen en niet meer via datacommunicatie, hebben we de efficiency al een stukje verbeterd. Tevens hebben we een goede basis gelegd om harmonisatie te creëren binnen de processen. Dit kunnen we nog verder optimaliseren. Verder hebben we kosten kunnen besparen op personeel, met name het aantal medewerkers op de boekhouding en de financiële administratie is teruggebracht"

## Beheer

YTONG Nederland heeft een bewuste keuze gemaakt wat betreft het beheer van SAP. "Op zich hebben we gekwalificeerde mensen in dienst voor het customizen en programmeerwerk. Het kost echter te veel tijd om deze mensen steeds op te leiden en ze op de hoogte te laten blijven van de nieuwste ontwikkelingen. Het effect wat we daarvan hebben is veel te klein. Bovendien is automatiseren voor ons bedrijf geen core business. Wij hebben dan ook besloten om het beheer uit te besteden aan CTACALIGN. Voorlopig hebben we een jaarcontract, omdat onze Duitse moedermaatschappij overweegt om het onderhoud centraal in eigen beheer te doen, maar in verband met de taalproblemen acht ik die kans klein. Waarschijnlijk zullen we dan ook een langlopend contract met CTACALIGN afsluiten."



# Doet u het beheer zelf of besteedt u het uit?

*Het maakt niet uit of uw bedrijf klein, middelgroot of groot is; de processen die u in uw (SAP) systeem onderbrengt zijn hoogstwaarschijnlijk bedrijfskritisch. Uw systeem moet dan ook betrouwbaar zijn en te allen tijde goed functioneren. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst. Dus moet het beheer goed geregeld zijn. Het is dan ook niet onverstandig om, liefst voordat u met de SAP-implementatie begint, na te denken over de vraag: "Ga ik het beheer zelf doen of wil ik het geheel of gedeeltelijk uitbesteden?"*

## Gericht op eigen kerntaken

**S**teeds meer bedrijven maken de keuze om zich te richten op de eigen kerntaken en zaken als ICT zoveel mogelijk uit te besteden. Eén argument is dat men bij uitbesteding minder persoonsafhankelijk is. Als medewerkers die de kennis in huis hebben de organisatie verlaten, ziek worden, op vakantie of op cursus gaan, ontstaat kortstondige of langdurige schaarste in de organisatie. Met name kleinere bedrijven zijn hierin behoorlijk kwetsbaar. Bovendien moeten deze mensen constant bijblijven wat betreft nieuwe ICT-ontwikkelingen, hetgeen veel tijd en geld kost. Verder is het voor eigen medewerkers ondoenlijk om gespecialiseerd te zijn in alle functionaliteiten die SAP biedt. En omdat ICT over het algemeen geen core business is, wordt de vergaarde kennis niet dagelijks gebruikt. De key-users hebben geen dagtaak aan het logistiek, financieel en technisch beheer of het bijbouwen van

maatwerk. Er ontstaan dan ook vaak parttime constructies waardoor het beheer erg versnipperd raakt in de organisatie. Bij uitbesteding kan men vragen om de expertise die men op dat moment nodig heeft. Kortom, allemaal redenen die uitbesteding tot een logisch gevolg maken.

## SAP-vakmanschap

Wanneer u er ook voor kiest om uw ICT-vraagstukken uit te besteden, is CTACALIGN wellicht een uitstekende partner voor u. Dit bedrijf is namelijk niet alleen gespecialiseerd in SAP-implementaties, maar heeft tevens een team van 35 specialisten (de unit 'Application Management') klaarstaan om u gedeeltelijk of geheel te ondersteunen bij het beheer. Door jarenlange ervaring hebben de consultants veel expertise opgebouwd in de drie SAP-gebieden. Het technisch beheer betreft de gehele SAP-infrastructuur, zoals de hardware, het operating systeem, het netwerk, de database

en SAP basissystemen. Onder functioneel beheer wordt de volledige ondersteuning van de applicatiebeheerders of key-users (tweedelijns) verstaan. Tot slot omvat het technisch applicatiebeheer het onderhouden, aanpassen en ontwikkelen van ABAP-maatwerk, systeemintegratie en rapportages. Voor elk gebied heeft CTACALIGN beheerspecialisten in dienst. Zij zijn overigens ook gespecialiseerd in beheergerelateerde vervolgprojecten, zoals upgrade-trajecten, archivering van gegevens en uitbreidingsprojecten. Zij volgen nauwgezet de ontwikkelingen van SAP, zoals de nieuwe mySAP Solutions. Denk bijvoorbeeld aan Portals, Business Intelligence en e-business. SAP-vakmanschap is uitermate belangrijk, maar ook de vertaalslag naar de klant, de communicatie en het vertrouwen moeten goed zijn. Alleen zo kunnen deze specialisten staan voor het optimaal laten draaien van uw SAP-omgeving.

## Ingericht op beheerprocessen

Vanuit het hoofdkantoor in Den Bosch werken de beheerspecialisten via veilige verbindingen met SAP-systemen van klanten. Het beheer gebeurt dan ook remote en daar waar gewenst komt de consultant bij u op locatie. CTACALIGN is bekend met en ingericht op beheerprocessen volgens de ITIL-standaards. Via internet kunt u de afhandeling en status van de incidenten of wijzigingen volgen. Ook zijn de nodige voorzieningen in huis om uw systeem pro-actief te beheren. Neem bijvoorbeeld het vollopen van schijven. Door dit tijdig te signaleren via monitoring tools kunnen veel problemen worden voorkomen.

## Flexibele contracten

In welke mate u het beheer wilt uitbesteden en welke servicegraad u verlangt, is geheel aan u. CTACALIGN probeert daar zo flexibel mogelijk in te zijn. Zo kunt u ervoor kiezen om het beheer gedeeltelijk uit te besteden middels derde- of tweedelijns ondersteuning, maar u kunt ook het totale onderhoud outsourcen. De meest vergaande variant is 'Application Hosting'. In dit concept heeft u als klant een pc waarmee u het internet op kunt. Vervolgens abonneert u zich op een SAP-systeem dat volledig door CTACALIGN wordt beheerd en aan u ter beschikking wordt gesteld via internet. Dit systeem wordt gemanaged in een hosting center bij CTACALIGN. U hoeft zich nergens meer zorgen over te maken en betaalt hiervoor een vast bedrag per maand. In plaats dat CTACALIGN op afstand het beheer regelt, gaat u het systeem in dit geval op afstand gebruiken. Welke afspraken u ook maakt, ze worden allemaal vastgelegd in een contract, de zogenaamde Service Level Agreement, ofwel SLA. Deze contracten staan onder leiding van een Service Level Manager. Hij is uw aanspreekpunt en verantwoordelijk voor het goed nakomen van alle afspraken.

Tevens adviseert hij u over nieuwe ontwikkelingen, opleidingen en dergelijke.

## Meer weten?

Voor informatie over beheer en beheermogelijkheden kunt u kijken op [www.sapbeheer.nl](http://www.sapbeheer.nl) of contact opnemen met Annelia Struys, telefoon 073 - 692 06 92.



Flexibele contracten

Jos Rutten van Van Houtum Papier

# “Bedrijfsprocessen moesten in de SAP-standaard worden opgenomen!”

*Van Houtum Papier is gevestigd in Swalmen, Limburg en is producent van hygiënisch papier voor industrieel en huishoudelijk gebruik.*

*Nog steeds op dezelfde plaats als waar de oprichters, de gebroeders H.A. en J. van Houtum, in 1935 startten, staat een fabriek met aangrenzend het hoofdkantoor. Deze ziet er van buiten uit als een jaren '60 gebouw, maar wie door de glazen deuren naar binnen stapt, wordt verrast door de moderne, bijna designachtige uitstraling van de entree. Ook de kantine, wat ooit de binnentuin was, en de vergaderkamer zijn voorzien van heldere, frisse kleurcombinaties. Het is in deze kamer waar we in gesprek met Jos Rutten, controller en ICT-manager, alles te weten komen over de SAP-implementatie.*



Jos Rutten

“ Van Houtum is in Nederland de enige zelfstandige producent van sanitair papier. In totaal hebben we 230 medewerkers en onafhankelijk blijven is een belangrijke doelstelling van het bedrijf. In de fabriek naast het hoofdkantoor recycleren we oud papier tot halffabrikaten, die we in onze tweede fabriek verwerken tot sanitair papier. Wij richten ons op de 'away-from-home markt'; scholen, schoonmaakbedrijven, hotels en ziekenhuizen zijn onze klanten, maar wij leveren uitsluitend aan groothandels. De directie van Van Houtum bestaat uit twee leden, waarvan er één directeur-aandeelhouder en tevens nazaat van de oprichters is,” steekt Jos van wal.

## ERP een logische keuze

Van Houtum maakte reeds voor de implementatie van SAP gebruik van een geïntegreerd systeem. “Dit standaard pakket was echter sterk verouderd. Gezien de ervaringen die we hadden, was de keuze voor een ERP-systeem snel gemaakt. We hebben halverwege 1997 een projectgroep gevormd, bestaande uit acht medewerkers inclusief mijzelf als projectleider. De teamleden kwamen uit alle disciplines, zodat we een brede kennis over de bedrijfsprocessen hadden. Bovendien hadden zij in de loop der tijd verschillende functies bekleed,” legt Jos uit. De projectgroep heeft zowel de voorselectie als de begeleiding van de implementatie op zich genomen.

“Om dit te doen mocht iedere projectmedewerker zichzelf vrijmaken van andere werkzaamheden. Hoe zij dat wilden doen, was volledig aan hen.”

## Alles mag, behalve SAP

Vanuit een long list moest gekozen worden voor een pakket. Jos: “Wij hadden van de directie carte blanche wat betreft de keuze van het pakket, mits het maar geen SAP zou worden. Zij was ervan overtuigd dat het een goed pakket was, maar volgens het gerucht waren er altijd enorme overschrijdingen qua tijd en geld tijdens de implementatiefase van SAP. Toch hebben we begin '98 na rijp beraad voor dit pakket gekozen. Waarom? Omdat de continuïteit van het product gewaarborgd is, er veel implementatiepartners zijn en de relatief grote investering op lange termijn rendement oplevert. Tevens zijn de mogelijkheden binnen SAP zowat onbegrensd, waardoor de kans op veroudering bijna uitgesloten is. Last but not least waren wij ervan overtuigd dat, mits we de goede partner hadden, het pakket te implementeren is binnen de gestelde termijn en het gestelde budget. Met deze argumenten hebben we de directie vrij snel kunnen overtuigen.”

## Overgeheveld

De keuze voor SAP ging gepaard met de keuze voor de implementatiepartner. Jos: “In eerste instantie hadden wij Siemens in de arm genomen. Wij waren echter voor haar een te kleine onderneming om de implementatie te doen. Zij heeft ons account daarom overgeheveld naar CTACALIGN, inclusief het Request for Proposal dat wij

hadden geschreven. Daarin hadden we alle vragen opgenomen die we konden bedenken ten aanzien van het pakket. De samenwerking is perfect verlopen. We vormden echt een team.”

## 100% standaard

Wat heel goed heeft gewerkt is dat voor elke te implementeren module een week is uitgetrokken voor een zeer intensieve workshop. Na die week was wederzijds veel kennis overgedragen en kon de blauwdruk heel to-the-point worden geschreven. “We waren namelijk bereid om onze bedrijfsprocessen aan te passen aan het systeem, want de belangrijkste eis was dat we het standaardpakket wilden gebruiken zonder enig maatwerk. Dit omwille van de kosten voor maatwerkontwikkeling en beheer. Bovendien kun je je als bedrijf wel bijzonder vinden, maar onze processen zijn niet zo afwijkend dat ze niet binnen de standaard SAP-oplossingen passen. Wat betreft het aanpassen van de bedrijfsprocessen hebben we overigens ook carte blanche gekregen, want de adviezen die we ten aanzien van de Business Process Redesign hebben gegeven, zijn volledig door de directie overgenomen.” “De implementatie is gestart op 1 maart 1998 en op 1 november datzelfde jaar zijn we live gegaan. Effectief hebben we, vanwege de vakantieperiode, een doorlooptijd gehad van zeven maanden. Het live-gaan verliep zo feilloos, dat de systeembeheerder 's middags verlof nam. Dat geeft wel aan hoe goed het ging,” concludeert Jos lachend.



## Onderhoud gedeeltelijk in eigen beheer

Het technisch beheer doet Van Houtum zelf. “Wij hadden al mensen in dienst die dat kunnen en omdat we alles binnen de standaard hebben opgelost is het systeem relatief eenvoudig te onderhouden. Op het gebied van tweedelijns beheerondersteuning huren we consultants in op nomenclatiebasis en voor de functionele en ABAP-ondersteuning hebben we een Service Level Agreement (SLA) met CTACALIGN afgesloten,” zegt Jos.

## Betrouwbare informatie

Volgens Jos heeft Van Houtum al voordelen behaald bij het gebruik van SAP. “In dit systeem leggen we alle gegevens vast in één centrale database. De informatie is dan ook betrouwbaar en eenduidig, waardoor de omloopsnelheden van de voorraden zijn verhoogd, hetgeen kostenbesparend is. Daarnaast is het relatief makkelijk om interfaces te maken tussen SAP en andere systemen, want SAP is hier technisch op voorbereid. Verder kunnen we via MySAP.com onze e-business op poten zetten. We hebben nog geen concrete stappen genomen, maar willen daar in de toekomst beslist mee aan de slag,” zegt Jos tot besluit.

## Infosessies goed bezocht

In de periode april tot en met juni heeft CTACALIGN een serie van informatiesessies georganiseerd over onderwerpen die te maken hebben met het operationeel draaien van het SAP-systeem. De sessies zijn goed bezocht door een groot aantal functionarissen vanuit verschillende bestaande en nieuwe klanten. Het bewijst de actualiteit en interesse voor de operationele zaken van het SAP-systeem.



## Klantendag in het najaar

In het najaar organiseert CTACALIGN een Klantendag. Het wordt een bijeenkomst voor alle klanten van CTACALIGN. We willen het tot een interessante en gezellige relatie-dag maken, met aandacht voor de partnership die CTACALIGN met haar klanten heeft en ook aandacht voor de onderlinge relatie tussen onze klanten. Het wordt een heel speciale bijeenkomst, waar je als relatie van CTACALIGN niet mag ontbreken. Binnenkort versturen we hiervoor de uitnodigingen.

## Kender Thijssen en Sybron Chemie verder met SAP-beheer

Ook Kender Thijssen en Sybron Chemie, beide middelgrote ondernemingen die al enkele jaren operationeel draaien met hun SAP-systeem, hebben hun beheercontract verder uitgebreid.



## KOMA verlengt beheercontract

Koeltechnische Industrie KOMA, gevestigd in Roermond, en al enige tijd operationeel met het SAP-systeem, heeft haar SAP beheercontract met CTACALIGN verlengd.

## YTONG vult ook SAP beheer in

Producent van de bekende gasbetonblokken YTONG, gevestigd in Vuren, is sinds begin van dit jaar operationeel gegaan met SAP voor de in totaal zeven vestigingen in Nederland, België en Frankrijk. Recent hebben CTACALIGN en YTONG in vervolg daarop nu ook een overeenkomst gesloten voor de invulling van het volledige beheer van de SAP-omgeving.

## RDW verlengt SAP-contract

Ook RijksDienst voor het Wegverkeer (RDW) heeft het raamcontract met CTACALIGN voor de SAP-dienstverlening verlengd. Na de initiële 3-jarige overeenkomst is dit nu verder uitgebreid. CTACALIGN levert alle diensten gericht op het SAP-systeem. Verder hebben RDW en CTACALIGN een overeenkomst gesloten voor het volledige beheer van de SAP-omgeving, dit betreft 24-uurs ondersteuning voor het technische, functionele en maatwerk beheer van de SAP-omgeving.

## Ook Cultuur (Min. OCenW) verder met SAP

Het Directoraat Generaal Cultuur van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen heeft de blauwdruk voor de invoer van SAP ter ondersteuning van de financiële processen formeel goedgekeurd en het groene licht gegeven voor de realisatie-fase. Het nieuwe systeem zal onder andere het begrotings- en budgetteringsproces voor de Cultuur Nota gaan ondersteunen. Eerder heeft OCenW de SAP Industry Solution voor de Pubic Sector in combinatie met SEM/BW geïmplementeerd.



## Raamovereenkomst Ministerie van Economische Zaken

CTACALIGN en het Ministerie van Economische Zaken hebben de reeds bestaande raamovereenkomst met betrekking tot invulling van de 'SAP-dienstverlening' verlengd. CTACALIGN ondersteunt het Ministerie van Economische Zaken met een diversiteit van expertise- en ervaringsgebieden die gerelateerd zijn aan de implementatie en het operationeel draaien van de SAP-omgeving.

## SAPPHIRE 2002 in Lissabon

Van 4 tot 6 september vindt SAPPHIRE 2002 plaats, deze keer in Lissabon. SAPPHIRE is een jaarlijks groot opgezette conferentie van SAP, waar uitgebreide informatie wordt gegeven over de strategische richting, produktbeleid, nieuwe producten en functionaliteit en ervaringen vanuit verschillende SAP-klanten. SAPPHIRE is ook een uitstekende gelegenheid om iedereen weer eens te ontmoeten die actief is binnen 'de SAP-wereld'.

## SAP archiveringstraject bij Betonson

Bij Betonson wordt door CTACALIGN een archiveringsproject uitgevoerd, gericht op een betere organisatie en structuur van het SAP-systeem, het bewaken van de integriteit van gegevens en het behouden van een goede performance van het totale systeem.

## Colofon

ContActueel is een uitgave van CTACALIGN. In 'ContActueel' zit een aantal zaken verborgen, zoals Contact, iets dat 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 CTACALIGN.

### CTACALIGN

Goudsbloemvallei 30  
5237 MJ 's-Hertogenbosch  
Postbus 773  
5201 AT 's-Hertogenbosch  
Tel. 073 – 692 0692  
Fax. 073 – 692 0688  
www.ctacalign.com  
info@ctacalign.com

### Redactie:

Marijn van der Kaaij

### Vormgeving:

Ellie Bouwhuis

ac/tac  
ALIGN