

ContActueel

Pag. 2, SAP-optimalisatietrajecten



Pag. 3, Releasewissels

Pag. 4, Mobiel werken met SAP

Pag. 5, Bedrijfskritisch systeem vereist uitstekend beheer



Pag. 6, Remote mySAP Monitoring



Pag. 7, Kritische adviesrol bijna belangrijker dan beheerfunctie



pag 8, Kort Nieuws

CTACALIGN
jaargang 5
nummer 1
maart 2003

SAP-Beheer: een vak apart

Alle organisaties die gebruik maken van één of meer SAP-systemen realiseren zich op enig moment dat het beheren hiervan geen sinecure is. Men wordt zich dit vaak pas bewust tijdens of zelfs na de implementatie. Het operationele beheer, het in de lucht houden van het SAP- systeem, kost vaak meer inspanning dan vooraf ingeschat. Het organiseren van het beheer en antwoord vinden op de organisatorische en procesmatige uitdagingen hiervan, is over het algemeen nog tijdrovender.

Een aantal vragen is essentieel. Wat is goed SAP-beheer? Voor welke keuzes wordt een beheerorganisatie gesteld en wat komt er allemaal kijken bij het organiseren van SAP-beheer? En aan welke minimale eisen moet goed SAP-beheer eigenlijk voldoen?

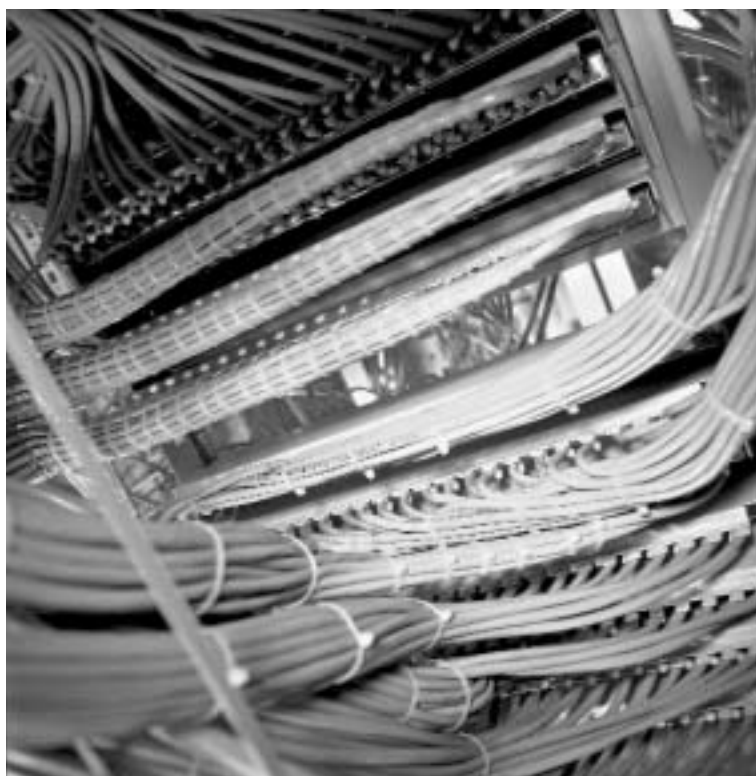
De primaire rol van elke beheerorganisatie is het in de lucht houden van de aan haar toevertrouwde SAP-systemen. Hier heeft men vaak de handen vol aan; het aantal verstoringen is soms aanzienlijk en het doorvoeren van wijzigingen leidt geregeld tot nieuwe incidenten. Het gevolg hiervan is dat men niet toekomt aan andere zaken dan 'Keep The System Up and Running'. Een SAP-beheerorganisatie dient meer dan alleen deze operationele taken uit te voeren. CtacAlign maakt onderscheid tussen dagelijks beheer, projectmatige werkzaamheden, advisering en verifiërende of controlerende taken. Een voorbeeld van projectmatige activiteiten is het verbeteren van beheerde systemen en daarbij ondersteunende beheerprocessen. Door veelvuldige contacten met de gebruikersorganisatie zijn beheerders als geen ander in staat om deze verbeteringen te initiëren. Indien de beschikbare kennis of capaciteit niet voldoende is kan men de uitvoering geheel of gedeeltelijk uitbesteden.

Een beheerorganisatie wordt in de praktijk vaak pas betrokken bij een project op het moment dat de implementatie is afgerond. Beheerders ervaren dit terecht als 'over de schutting gooien'; er

vindt geen officiële overdracht plaats en van een formele acceptatie door de beheerorganisatie is al helemaal geen sprake. Dit leidt er geregeld toe dat projecten live gaan die niet voldoen aan criteria van goed beheer. Een beheerorganisatie moet in staat worden gesteld om deze eisen vooraf kenbaar te maken en tijdens en na de implementatie te verifiëren, bijvoorbeeld door middel van een officiële intake. Om de overgang

van project- naar beheerfase zo soepel mogelijk te laten verlopen is het verstandig beheerders al tijdens de implementatie een inhoudelijke rol te laten spelen. Men kan dus stellen dat een beheerorganisatie een grotere toegevoegde waarde krijgt zodra haar verantwoordelijkheden ruimer worden gedefinieerd dan alleen operationele taken.

lees verder op pagina 2



SAP-beheer volgens CtacAlign

In dit nummer:

Keuzes bij inrichting van uw SAP-Beheer

Afbakening SAP-Beheer

In een organisatie dient duidelijkheid te bestaan over de vraag wat de reikwijdte is van operationeel SAP-beheer. Het belang hiervan wordt des te groter naar gelang de complexiteit van een organisatie en het aantal andere systemen dat ook beheerd moet worden toeneemt. Indien er sprake is van outsourcing neemt deze problematiek toe.

Verschillende organisatieonderdelen hebben te maken met verschillende aspecten van een SAP-systeem. Het gevolg hiervan kan zijn dat meerdere personen zich verantwoordelijk voelen voor een bepaald onderdeel of dat de verantwoordelijkheid niet belegd is. Het is daarom noodzakelijk hier duidelijkheid over te verschaffen.

Inrichting SAP-Beheer

Voor het inrichten van een beheerorganisatie vormen ITIL¹ en ASL² een zeer goede leidraad. Deze verzamelingen van best practices geven geen antwoord op de vraag hoe de organisatie er uit moet zien maar wel op de vraag welke beheerprocessen onderscheiden kunnen worden.

Aan de hand hiervan wordt duidelijk welke zaken geregeld moeten worden. Daarbij is het minder van belang hoe dit gebeurt dan dat het gebeurt. Een voorbeeld hiervan is de manier waarop men met wijzigingen op een bestaand systeem moet omgaan. Of men nu besluit een officiële Change Advisory Board in te stellen of niet, men zal het goedkeuren van changes 'ergens' moeten beleggen. Het belang hiervan neemt toe indien systemen complexer zijn en meer relaties hebben met andere geautomatiseerde systemen binnen of buiten het bedrijf.

Zelf doen of uitbesteden?

Veel organisaties worstelen met de vraag of ze haar SAP-beheer of delen hiervan zouden kunnen outsourcen. CtacAlign heeft hier een duidelijke visie op: bijna alles kan men uitbesteden. De volgende operationele taken dienen echter in eigen hand te worden gehouden:

- » Eerste aanspreekpunt voor gebruikers
- » Toekennen van autorisaties aan gebruikers
- » Toezicht op stamgegevens
- » Testen en accepteren van wijzigingen.

Een organisatie zal dus moeten beslissen of ze tot outsourcing overgaat, welke onderdelen ze wil uitbesteden en wat deze uitbesteding zal inhouden. Om deze beslissing te kunnen nemen moet men een antwoord formuleren op de vraag welke continuïteitsrisico's men loopt indien men vertrouwt op de eigen beheerorganisatie. De factoren kennis en capaciteit spelen hierbij een grote rol. In hoeverre beschikken de eigen beheerders over voldoende kennis van alle onderdelen, wat zijn de mogelijkheden om deze kennis op peil te houden, is er voldoende werk voor een fulltime beheerder op een bepaald gebied. De factor geld, hoe belangrijk ook, mag dus niet allesbepalend zijn bij de keuze; men zal de potentiële schade ten gevolge van verstoringen moeten afwegen tegen de kosten die uitbesteding met zich mee brengen. Een enkele keer neemt een bedrijf de beslissing om beheer volledig uit te besteden omdat het niet als Core Business gezien wordt. Maar ook dan ligt hier meestal een kostenafweging aan ten grondslag. Een organisatie kan de eindverantwoording voor de functionele werking van een SAP-systeem niet uit handen geven aan een externe beheerpartner. Zij blijft zelf te allen tijde eigenaar van en verantwoordelijk voor het systeem.

Eisen aan goed SAP-beheer

Om een SAP-systeem succesvol te kunnen ondersteunen heeft een beheerorganisatie in de eerste plaats genoeg capaciteit nodig om continuïteit te waarborgen. Dit betekent dat men de beschikking moet hebben over voldoende beheerders met de juiste kennis en ervaring, beschikbaar op het moment dat het nodig is. In een zo vroeg mogelijk stadium, bij voorkeur reeds tijdens pakketselectie of implementatie van het SAP-systeem, zal de gebruikersorganisatie haar eisen en wensen ten aanzien van SAP-beheer moeten afstemmen met de interne beheerorganisatie. Afspraken die hieruit naar voren komen mogen een informeel karakter hebben. Alle afspraken die met externe partijen worden gemaakt legt men formeel vast in de vorm van Service Level Agreements en contracten.

Een minimale eis voor goed SAP-beheer is de aanwezigheid van een single-point-of-contact in de vorm van een helpdesk of servicedesk. Naast een registrerende heeft deze ook een informerende functie; gebruikers kunnen niet alleen verstoringen aanmelden maar ook achterhalen wat de status hiervan is.

Voldoende capaciteit, duidelijke afspraken en een centrale helpdesk zijn de basisvoorwaarden

voor goed operationeel SAP-beheer. Hierboven is reeds betoogd dat de toegevoegde waarde van een beheerorganisatie toeneemt indien zij haar verantwoordelijkheid ruimer mag en kan definiëren. Omdat men vaak niet beschikt over voldoende kennis of tijd wordt voor life-cycle projecten, advisering en controlerende taken geregeld een beroep gedaan op de beherdiensten van CtacAlign.

Beherdiensten CtacAlign

De dienstenportefeuille van CtacAlign omvat alle gebieden van Application Management en strekt zich uit over alle fasen van de SAP life-cycle. Een solide basis wordt gevormd door operationeel beheer op basis van SLA's en beheercontracten. De mate van uitbesteding kan variëren. Zo bieden wij op het gebied van technisch beheer de mogelijkheid de verantwoordelijkheid voor de technische ondersteuning volledig aan ons uit te besteden of dit te beperken tot die momenten waarop een klant zelf niet over voldoende capaciteit beschikt. De verantwoordelijkheid voor de functionele werking van een SAP-systeem kan zoals eerder gezegd niet worden uitbesteed.

lees verder op pagina 6

¹ IT Infrastructure Library. Voor meer informatie hierover zie o.a. www.itil-itsm-world.com

² Application Service Library. Voor meer informatie hierover zie o.a. www.asl.foundation.nl

SAP Optimalisatietrajecten

Jarenlang rijden we dezelfde weg, we kennen de weg goed, we weten waar de moeilijke bochten zitten. Dankzij ervaring nemen we die bochten nu met een elegante draai aan het stuur, om zo onze weg te vervolgen.

Veel klanten hebben al jarenlang een SAP-systeem draaiend, iedereen in het bedrijf kent de werking ervan, de procedures zijn uitgewerkt. Er is eigenlijk geen reden om deze procedures nog eens onder de loep te nemen. De tekortkomingen van het systeem worden voor lief genomen en eventuele nieuwe mogelijkheden die upgrades kunnen bieden zijn niet bekend.

De huidige marktomstandigheden vereisen dat de bedrijfsprocessen kritisch bekeken worden met als doel deze te optimaliseren of te verbeteren. Vanuit haar uitgebreide klantenkennis en ervaring kent CtacAlign de rol die SAP hierin kan spelen. SAP biedt vaak vele extra mogelijkheden tegen minimale investeringen. Voorbeelden van aandachtsgebieden waar vaak meer rendement uit SAP kan worden gehaald zijn:

- » Inzet offertes en contracten bij inkoop
- » Leveranciersbeoordeling
- » Verkoopondersteuning (CRM) met standaard SAP
- » Bonusstructuur verkoop
- » Retourenproces

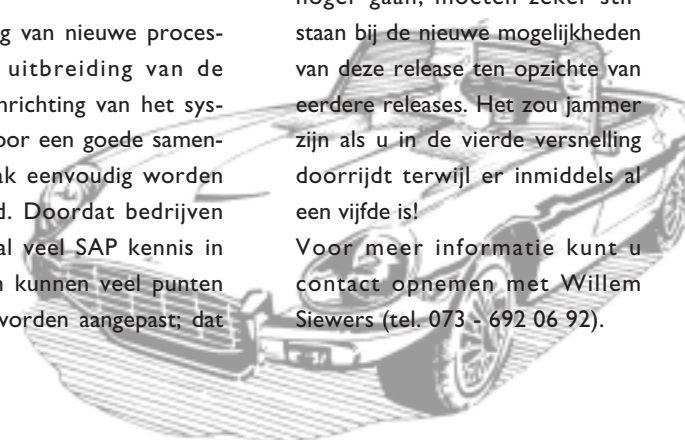
- » Facturatieproces
- » Intercompany verkeer inclusief facturatie
- » Managementinformatie: analyse informatiebehoefte op diverse niveaus
- » Trainingbehoefte (klantspecifiek)
- » Electronisch data verkeer met klanten en leveranciers
- » Barcoding en scanning in het warehouse
- » Workflow

Onze consultants zijn bekend met de mogelijkheden om de diverse bedrijfsprocessen te optimaliseren. We denken graag mee over de optimale oplossing voor uw bedrijf. Als klant en consultant

samen in de 'auto' stappen en de 'bekende weg' rijden, kunnen obstakels kritisch onder de loep worden genomen. Het doel is de weg voor de toekomst eenvoudiger, sneller of gewoon rijdbaar te maken. De bagage die CtacAlign meeneemt is kennis van de bedrijfsprocessen, kennis van SAP en een pragmatische aanpak. De bagage die u meeneemt is de uitgebreide kennis van de processen binnen het bedrijf en de huidige en toekomstige doelstellingen van uw bedrijf. De invoering van nieuwe processen en de uitbreiding van de bestaande inrichting van het systeem kan door een goede samenwerking vaak eenvoudig worden gerealiseerd. Doordat bedrijven doorgaans al veel SAP kennis in huis hebben kunnen veel punten zelfstandig worden aangepast; dat

stimuleren we dan ook. De kosten voor dergelijke trajecten hebben daarmee een meetbare overzienbare terugverdientijd die de investering in externe consultancy rechtvaardigt.

Optimalisatie trajecten zijn trajecten die er toe bijdragen het bedrijfsproces verder te verbeteren en de investering die in SAP is gedaan te gelde te maken. Klanten die binnenkort door middel van een upgrade naar release 4.6 of hoger gaan, moeten zeker stilstaan bij de nieuwe mogelijkheden van deze release ten opzichte van eerdere releases. Het zou jammer zijn als u in de vierde versnelling doorrijdt terwijl er inmiddels al een vijfde is! Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Willem Siewers (tel. 073 - 692 06 92).



Vasthouden aan succes

Medio januari maakte Kmart (één van de grote supermarkt ketens in de Verenigde Staten) bekend nog eens 37.000 mensen te moeten ontslaan, naast de onlangs al ontslagen 22.000 mensen. De afgelopen maand december was een topmaand voor de autoverkoop; een verdubbeling van het aantal verkochte auto's ten opzichte van december het jaar ervoor. De olieprijs stijgt naar grotere hoogten. In Nederland worstelen we ons wederom door verkiezingspraat. En in de ICT-markt zien we eigenlijk nog steeds een grote terughoudendheid.

Kortom; het nieuwe jaar is weer begonnen! Wat me op dit moment het meest opvalt is de grote verscheidenheid aan ontwikkelingen in de wereld, zoals ik hierboven heb willen schetsen. Zowel positieve als negatieve berichten, zowel vertrouwenwekkende ontwikkelingen als zorgwekkende. Individuele mensen, maar ook organisaties maken hun eigen afwegingen en nemen hun eigen beslissingen.

Wij hebben het afgelopen jaar een aantal bedrijven, na een forse investering in onderzoek en selectie, uiteindelijk het besluit zien

nemen om niet aan het implementatieproject van een nieuw systeem te beginnen.

De belangrijkste reden was dat men het op dat moment gewoonweg niet aandurfde, gezien de totale daarmee gemoeide investeringen en de onzekere economische vooruitzichten.

De markt is nog steeds terughoudend ten aanzien van nieuwe, grote investeringen, al merken we wel positieve impulsen. Een groot deel van de organisaties richt zich op verbetering en optimalisatie van de bestaande (SAP-)omgeving, waarbij meer rendement belang-

rijk is. Nieuwe SAP-toepassingen als SAP BW, Portals en CRM, zijn voor veel organisaties uit de oriëntatiefase en nu in de fase van pilots en kleinschaligere inrichting. In de komende jaren zullen veel organisaties deze nieuwe toepassingen bedrijfsbreed verder uitrollen.

Gaat het goed in de ICT-markt? Eigenlijk dus niet! Want veel ICT-bedrijven (maar ook de klanten) hebben het moeilijk. Zijn we dan met z'n allen met de verkeerde dingen bezig? Nee. Want vanuit een goed en krachtig ERP (SAP) systeem is het logische vervolg de stap naar de nieuwe frontoffice

toepassingen, zoals CRM, Portals en BW. Moeten we dan zaken anders doen? Eigenlijk ook niet. Want ik ben er van overtuigd dat dit de richting voor de toekomst is, voor elke SAP-gebruiker.

Voor CtacAlign staat onze expertise en ervaring als SAP-vakman centraal. We zijn er van overtuigd dat dat de juiste focus is en dat we daarmee de toegevoegde waarde kunnen bieden die onze klanten vragen. We gaan dus door op de ingeslagen weg, samen met onze klanten!



Henny Hilgerdenaar
Algemeen directeur

column

Releasewissels

SAP investeert veel in productontwikkeling. De functionaliteit en technologie van de verschillende SAP-componenten worden steeds verder uitgebreid en verbeterd. Daarom brengt SAP regelmatig nieuwe releases uit van die componenten. Uw licentie geeft u recht op deze nieuwe releases. Maar betekent dat dan ook dat u een releasewissel moet uitvoeren zodra SAP een nieuwe release uitbrengt? Zeker niet, ook al is de onderhoudperiode van iedere release beperkt (minimaal drie jaar).

SAP R/3 is slechts één van de componenten die met mySAP.com worden aangeboden. Andere componenten zijn bijvoorbeeld BW, APO en CRM. Ieder van deze componenten wordt afzonderlijk ontwikkeld en verbeterd, en heeft dus ook zijn eigen releases. Releasewissels kunnen los van elkaar worden uitgevoerd. Het gebruik van deze componenten neemt steeds meer toe, en daarmee ook de diversiteit aan releases die een organisatie moet beheren.

Enterprise
Enterprise is de nieuwste SAP R/3 release, de opvolger van 4.6c. Een belangrijke doelstelling bij de ontwikkeling van Enterprise was een makkelijker en flexibeler upgradepad te bieden. Dat is onder meer gerealiseerd door de nieuwe architectuur van Enterprise. Deze bestaat uit drie elementen:

- » SAP R/3 Enterprise Core (release 4.7), doorontwikkeling van de huidige 4.6c functionaliteit;
- » SAP R/3 Enterprise Extensions (release 1.10), optionele uitbreidingen in functionaliteit;
- » SAP Web Application Server (WAS) (release 6.20), technologisch fundament.

De drie elementen hebben afzonderlijke releases en kunnen los van elkaar worden ge-upgrade. Het is bijvoorbeeld mogelijk te upgraden naar WAS 6.30 en te blijven op Core release 4.7.

In Enterprise zijn technologie en functionaliteit dus van elkaar ontkoppeld. Bovendien kan nieuwe functionaliteit selectief en gefaseerd worden ingevoerd.

Nieuwe functionaliteit wordt jaarlijks aangeboden in de vorm van een aantal Extensions. Deze Extensions kunnen naar keuze worden geactiveerd. De 'integrale' releasewissels zoals we die nu kennen, zijn daarmee verleden

tijd. Releasewissels voor de afzonderlijke Enterprise-elementen blijven wel aan de orde.

Beheer releases

Met de introductie van Enterprise en het toenemend gebruik van verschillende SAP-componenten, neemt de diversiteit aan releases in een SAP-landschap verder toe. Releasewissels zullen steeds vaker op de agenda staan en een goed releasebeleid wordt dus in toenemende mate belangrijk. Voor veel organisaties is een releasewissel dit jaar al actueel. Immers, de ondersteuning van SAP R/3 release 4.6b (en lager) wordt eind dit jaar stopgezet. Organisaties die deze releases gebruiken, zullen in principe dit jaar een upgrade moeten uitvoeren! SAP biedt nog wel één mogelijkheid tot uitstel; tegen betaling van 2% additionele licentiekosten kan het onderhoud met een jaar worden verlengd (dus tot eind 2004).

CtacAlign

Er zijn allerlei factoren die voor het bepalen van uw eigen SAP-releasebeleid relevant zijn.

Waar kunt u aan denken:

- » Naar welke releases gaan we over, en wanneer?
- » Welke releases zijn onderling compatible?
- » Voldoet mijn hardware om de nieuwe release te draaien?
- » Kan ik maatwerk vervangen?
- » Welke nieuwe functionaliteit is relevant voor onze organisatie?
- » Hoeveel tijd kost een releasewissel?
- » Hoe ziet mijn landschapstrategie er uit tijdens de releasewissel?
- » Hoe pakken we het testen en opleiden aan?

CtacAlign kan u helpen bij het beantwoorden van deze en overige vragen. Als SAP-vakman heeft CtacAlign alle expertise en ervaring in huis om uw organisatie te ondersteunen bij het plannen en uitvoeren van releasewissels! Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Coen van Willigen (tel. 073 - 692 06 92).

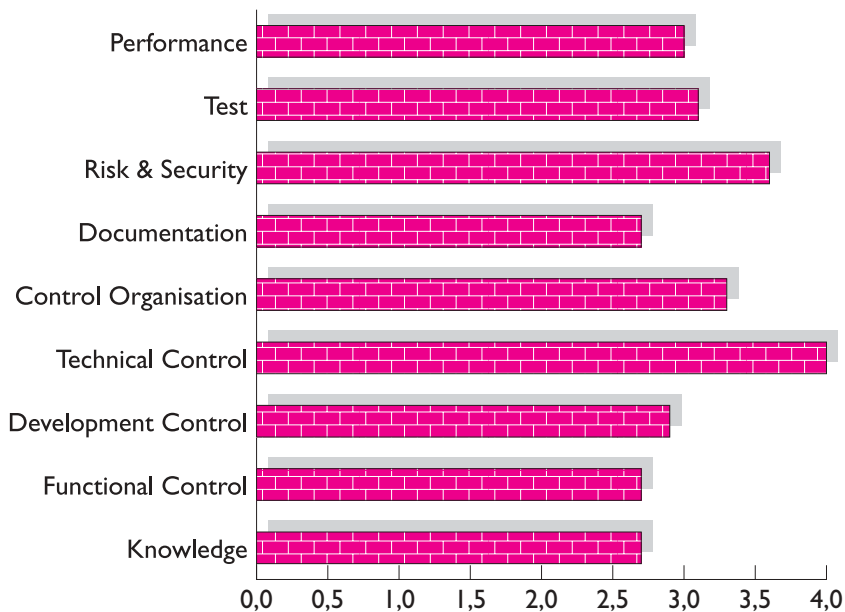
Een foto van het Ministerie

SnAPshot is één van de diensten van CtacAlign op het gebied van Beheer. Deze dienst biedt u in no time een foto (of SnAPshot) van de status van uw SAP-Beheer.

Aan de hand van vragen, toegespitst op specifieke doelgroepen in uw organisatie, schetst CtacAlign een objectief beeld van de sterke en zwakke punten. Uw organisatie wijst mensen uit

diverse doelgroepen aan om een enquête in te vullen die rekening houdt met hun relatie tot het SAP-systeem. Op basis hiervan wordt de foto snel 'ontwikkeld' en 'afgedrukt', waarna de SnAPshot bij u wordt toegelicht.

SnAPshot Beheer Bouwstenen



Ministerie van OC&W

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen heeft destijds bij het afsluiten van de beheer-overeenkomst al aangegeven dat het partnership tussen OC&W en CtacAlign moet resulteren in tevreden gebruikers. En die tevredenheid moest periodiek gemeten kunnen worden. Met behulp van SnAPshot wordt de tevredenheid van de gebruikers meetbaar, maar een SnAPshot gaat nog verder.

SnAPshot

Verschillende gebruikersgroepen binnen het ministerie is gevraagd vragenlijsten in te vullen. Dit waren zowel eindgebruikers (uitgesplitst naar R/3 gebruikers, en BW gebruikers), als OC&W beheerders, OC&W managers en CtacAlign beheerders. Naast de standaard vragen is een extra lijst vragen toegevoegd, specifiek toegesneden op de situatie bij OC&W.

Resultaat

Het onderzoek leverde een totaalscore op van 3,05 op een schaal van 1 tot 5, een mooie score! Over het algemeen waren de beheerders wat positiever dan de gebruikers. Opvallend was het verschil tussen de gebruikersgroepen. De R/3 gebruikers hadden duidelijk andere opmerkingen dan de BW gebruikers. (de performance van SAP was bijvoorbeeld een issue bij de BW gebruikers, maar speelde veel minder bij de R/3 gebruikers). Ook opvallend

was de grote respons van gebruikers. Vrijwel iedereen heeft de nodige tijd vrijgemaakt om de vragen te beantwoorden. Het werd zeer gewaardeerd dat gevraagd werd naar de mening van de eindgebruikers.

Vervolg

Het rapport heeft duidelijk gemaakt wat er leeftde onder de verschillende gebruikersgroepen van het SAP-systeem. Mede op basis van het rapport is een aantal acties in gang gezet om de gebruikerstevredenheid te vergroten. Denk bijvoorbeeld aan cursussen voor gebruikers en uitbreiding van de hardware. Dit jaar zal er weer een SnAPshot worden uitgevoerd om zodoende de ontwikkeling van de gebruikerstevredenheid te kunnen meten. De doelstelling mag er zijn: dit jaar een score van 3,5 op de SnAPshot schaal! Voor informatie over deze dienst kunt u contact opnemen met Ben Meijs (tel: 073 - 692 0 692) of mail naar: SnAPshot@ctacalign.com.

Veel medewerkers kunnen gebaat zijn bij mobiele communicatie met het SAP-systeem. Denk bijvoorbeeld aan een heftruckchauffeur die door scannen van een barcode doorkrijgt waar de pallet moet worden geplaatst. Of aan de verkoper die de offerte-berekening op kantoor laat maken op basis van gegevens die hij aanlevert via een handheld.

Communicatie met SAP

Er zijn drie mobiele scenario's denkbaar om verbinding te maken met het SAP-systeem:

- » Online via een draadloos netwerk. Een constante, draadloze verbinding met het SAP-systeem; alleen lokaal toepasbaar (bijv. magazijn of productievloer).
- » Offline met bekabelde synchronisatie. Af en toe contact met SAP via het bekabelde netwerk om gegevens te synchroniseren. Een goede mogelijkheid als de buitendienstmedewerkers regelmatig 'op de basis' terugkeren.
- » Offline met draadloze synchro-

nisatie. Geen constante verbinding met het SAP-systeem, maar contact via een draadloos (publiek) netwerk. Toepassing als buitendienstmedewerkers nauwelijks op kantoor komen, maar wel regelmatig gegevens moeten uitwisselen.

Implementatie

Afhankelijk van het scenario betekent invoering van mobiel werken dat via een draadloos netwerk met SAP kan worden gecommuniceerd (via de SAPConsole) of dat bestanden kunnen worden gesyn-

chroniseerd. Verder worden eenvoudige en gebruikersvriendelijke transacties ontwikkeld die op de handheld kunnen worden geselecteerd voor de verschillende functionele toepassingen. In geval van een online scenario zijn dit specifieke SAP-transacties, bij offline toepassingen zijn dit andere applicaties (bijv. Java of Visual Basic).

Apparatuur

Uiteraard is de aanschaf noodzakelijk van mobiele apparaten, zoals handhelds of PDA's (Personal Digital Assistants). Ze dienen

robuust en gebruikersvriendelijk te zijn en vormen een relatief groot deel van de totale implementatiekosten. In geval van een online toepassing moet ook een draadloos netwerk beschikbaar zijn. Dit kan een (bedrijfs)intern netwerk zijn (eenvoudig op te zetten), of een publiek netwerk dat ook buiten het bedrijf bereikbaar is. Tenslotte moeten voor veel toepassingen barcodes worden afgedrukt via een laser- of labelprinter.

Opbrengsten

Bedrijven die voor een belangrijk deel steunen op een goede uitvoering van logistieke functies kunnen vaak het proces aanzienlijk verbeteren door invoering van mobiele communicatie. Cijfers wijzen uit dat een efficiëntieverbetering van 30% haalbaar is. Medewerkers zullen minder picken en schrijffouten maken en de voorraadverschillen en het aantal retouren zal dalen. En niet op de laatste plaats zullen de goederenbewegingen direct in het systeem worden geboekt, waardoor geen dubbel werk achteraf nodig is en gegevens voortdurend actueel zijn. CtacAlign kan de mogelijkheden van mobiel werken voor uw organisatie onderzoeken. U weet dan wat een eventuele investering u zou opleveren. Wilt u meer informatie dan kunt u via info@ctacalign.com onze uitgebreide brochures over dit onderwerp aanvragen. Of neemt u contact op met Albert Krouwels of Ron van der Sterren van CtacAlign via 073 - 692 0 692.

Mobiel werken met SAP

De overgang van eilandautomatisering naar een geïntegreerd ERP systeem is bij veel organisaties inmiddels achter de rug. De volgende uitdaging is om het huidige systeem verder te optimaliseren. Eén van de mogelijkheden tot optimalisatie is het mobiel werken met SAP. Vaak wordt onnodig veel werk verricht doordat bepaalde medewerkers niet de mogelijkheid hebben een vaste PC te gebruiken, waardoor ze geen gegevens met het SAP-systeem kunnen uitwisselen. Door ze mobiel met SAP te laten werken kunnen ze, ongeacht plaats en tijd, in staat worden gesteld het systeem te gebruiken. Verschillende processen kunnen daardoor aanzienlijk efficiënter verlopen, gegevens zijn actueler en er worden minder fouten gemaakt.

Bedrijfskritisch systeem vereist uitstekend beheer

Bayer Tanatex ontwikkelt en vervaardigt chemicaliën die de productieprocessen in de textielindustrie beter laten verlopen. Te denken valt aan voorbehandelingsproducten om stoffen zachter te maken of te bleken. Eindproducten zijn niet alleen kleding, maar bijvoorbeeld ook tapijten en stoelhoezen voor auto's en vliegtuigen. De driekoppige IT-afdeling wordt geleid door Rien van Doorn, die al sinds 1992 in dienst is bij Tanatex. Hij kan ons dan ook alles vertellen over de ontwikkelingen die het bedrijf de afgelopen jaren heeft doorgemaakt.

Tanatex is van origine een Nederlands bedrijf, dat in 1972 werd overgenomen door een Amerikaans concern. "Vanaf dat moment gingen we verder onder de naam Sybron Tanatex. De vestiging hier in Ede vormde het Europese hoofdkantoor en wij hadden dochterondernemingen in acht Europese landen. Buiten West-Europa deden we zaken met lokale agenten en distributeurs. Qua automatisering werkten we met het Amerikaanse pakket MANMAN. Dit pakket was halverwege de '90-er jaren echter sterk aan het verouderen. In verband met de millenniumproblematiek en de euroconversie hebben we daarom in 1996 besloten over te stappen op een ander ERP-systeem. Reden om voor SAP te kiezen was vooral dat dit pakket internationaal heel goed inzetbaar is en dat hadden wij met onze dochterondernemingen in het buitenland hard nodig. Daarnaast sprak de organisatie en het product van SAP ons erg aan."

Implementatie en beheer

Omdat de vestigingen in het buitenland via een netwerk ook moesten werken in het Nederlandse SAP-systeem, kreeg de implementatie een internationaal tintje. CtacAlign werd in 1998 de gewezen implementatiepartner. "De modules die werden ingericht, waren FI/CO, SD, MM, PP en QM. In 1999 gingen we live met de versie 3.1H en vrij kort daarop volgde, vanwege de euroconversie, de upgrade naar 3.1I. Daar werken we vandaag de dag nog steeds mee. Het merendeel hebben we binnen de SAP-standaard kunnen oplossen. Eigenlijk hebben we alleen voor een aantal rapportages ABAP/4 nodig gehad. Omdat ons productieproces in SAP is opgenomen, is het systeem bedrijfskritisch. Met name de MRP-functionaliteit (de doorberekening van de materiaalbehoefte) gebruiken we zeer intensief. Dat betekent dat niet alleen de implementatie, maar vooral ook het beheer goed op de rails moet

staan. De basis van het technisch beheer doen we zelf, zoals de back-up procedures en het databasebeheer, maar zodra het technisch ingewikkeld wordt krijgen we ondersteuning van CtacAlign. Met deze partner hebben we een SLA voor zowel het functionele beheer als ABAP/4 ondersteuning. Onlangs heeft zij bijvoorbeeld twee nieuwe servers voor ons geïnstalleerd, omdat wij daar de know how niet voor in huis hebben."

Verwachtingspatroon

De samenwerking met CtacAlign verloopt volgens Rien heel goed. "Omdat zij al vanaf het begin bij ons systeem betrokken zijn, kennen de consultants zowel onze bedrijfsprocessen als onze medewerkers zo langzamerhand heel goed. Ze zijn zo'n beetje kind aan huis. Ze kennen ons verwachtingspatroon en weten waar we naartoe willen werken, waardoor ze in staat zijn om met ons mee te denken en zelf met ideeën of kritische kanttekeningen te komen. Afhankelijk van de gewenste expertise, hebben wij te maken met ongeveer vijf consultants."

Overname door Bayer

Eind 2000 kwam er weer een organisatieverandering, doordat Sybron werd verkocht aan het Duitse concern Bayer. "Bayer wilde haar marktpositie verbeteren en aangezien wij deels dezelfde producten vervaardigden als een aantal van haar eigen vestigingen werden wij overgenomen. In de periode die volgde, heeft een 'productstreamlining' plaatsgevonden om de doublures eruit te halen. Verder zijn onze dochterondernemingen geïntegreerd in de Bayer-vestigingen in de



betreffende landen. Daarom hebben wij ze ook uit ons SAP-systeem gehaald en werken wij nu nog uitsluitend in Ede met dit systeem."

Wereldwijde uitrol

Bayer is zelf ook al enige tijd bezig met een wereldwijde uitrol van SAP. Rien: "Sommige vestigingen werken er al mee, maar nog niet allemaal. De reden dat wij nog niet zijn overgegaan op een nieuwe release heeft hiermee te maken. Het kan namelijk zijn dat ons systeem op den duur wordt geïntegreerd met het internationale Bayer-systeem. Een andere mogelijkheid is dat wij ons pakket aanpassen aan de inrichtingsstandaarden van Bayer, maar daarover bestaat nog geen duidelijkheid. Zolang ons systeem zelfstandig draait, zijn wij uitsluitend bezig met optimalisaties van de procedures en de processen. Momenteel zijn we samen met CtacAlign bijvoorbeeld bezig met aanpassingen in het inkoopproces. We willen namelijk de leveranciersbetrouwbaarheid ten aanzien van levertijden, aanlevering van de juiste producten en dergelijke in SAP opnemen."

Remote monitoring

Bayer Tanatex maakt voor het technisch beheer nog geen gebruik van 'remote monitoring'. "We zijn er wel over aan het nadenken, mede doordat binnenkort een medewerker op onze afdeling vertrekt. We hebben de mogelijkheid om bepaalde taken door te sluisen naar een centrale Bayer-vestiging in Antwerpen, die ook alle datacommunicatieverbindingen voor ons verzorgt richting Duitsland. Zij heeft een hele grote IT-afdeling, met ongeveer 50 medewerkers en wellicht heeft zij tools om een aantal zaken voor ons remote te monitoren. Mocht dat niet lukken, dan overwegen we om dit uit te gaan besteden aan CtacAlign," aldus Rien.



Het afsluiten van een beheerovereenkomst wordt projectmatig aangepakt. Belangrijke onderdelen van zo'n project zijn het afstemmen van de scope van de dienstverlening, onderlinge kennisgeving en de overdracht van kennis. Tevens wordt onderzocht of er activiteiten zijn die moeten worden uitgevoerd om aan onze minimale eisen van beheerbaarheid te voldoen.

CtacAlign zoekt de beste balans tussen persoonsonafhankelijk en persoonsgebonden beheer ten einde capaciteit te garanderen én kennis van een organisatie en haar SAP-systeem optimaal te benutten. Beheer vindt overwegend remote plaats, maar onze beheerconsultants zijn ook geregeld op locatie. Al onze ervaren consultants zijn gecertificeerd op zowel hun vakgebied als op het gebied van ITIL.

Naast projectmatige diensten die SAP-inhoudelijk georiënteerd zijn, biedt CtacAlign adviesdiensten aan op het gebied van de inrichting van SAP-beheer. Deze niet-operationele dienstverlening richt zich ook op andere dan onze vaste beheerklanten.

Conclusie

Elke organisatie, hoe groot, klein, ambitieus of behoudend ook, zal haar eigen antwoorden moeten vinden op dezelfde vragen; hoe organiseer ik mijn beheer, aan welke eisen moet dit beheer voldoen, welke afspraken moeten worden gemaakt, besteden we delen uit of doen we alles zelf. Vanuit haar ruime beheerervaring geeft CtacAlign een eigen invulling aan SAP-beheer. Dit uit zich in een uitgebreid dienstenpakket dat niet alleen gericht is op "Keep the System Up and Running" maar tevens op voortdurende verbetering van de te beheren systemen en de hierbij ondersteunende beheerprocessen. Hierdoor zijn we in staat om u te ondersteunen bij het zoeken naar uw eigen antwoorden.

Pro-actief beheer van uw SAP-omgeving

Remote mySAP Monitoring

Om de SAP-systemen van haar klanten te kunnen beheren, was er bij de CtacAlign consultants behoefte aan een tool waarmee ze dat pro-actief konden doen. De monitoringtool Gensys van SPS werd aangekocht en is inmiddels bij enkele klanten operationeel. Gebleken is dat de kwaliteit van het technisch beheer daadwerkelijk is verbeterd. Reden genoeg dus om de dienst 'Remote mySAP Monitoring' ook aan te bieden aan bedrijven die met CtacAlign geen beheercontract hebben, maar wel van deze dienst gebruik willen maken.

Wellicht bent u er één van.

De dienst 'Remote mySAP Monitoring' bewaakt mySAP landschappen met de remote monitoring tool Gensys. In het systeem worden, afhankelijk van uw wensen en eisen, op diverse plaatsen parameters gehangen die continu (iedere minuut, 24 uur en 7 dagen per week) de toestand van de componenten in de gaten houden. Zodra er iets mis dreigt te gaan, geven ze signalen af via een lokale 'guard' aan een centrale server bij CtacAlign. Deze verwerkt de meldingen, slaat ze op en distribueert ze naar uw beheerafdeling via e-mail, SMS of eventueel pager. Uw beheerders kunnen vervolgens gericht actie ondernemen.

Voorbeeld

Neem bijvoorbeeld de bewaking van harddisks. Normaal gesproken is de controle op het vollopen van deze disks een handmatige handeling. Met deze tool worden de disks echter automatisch en continu in de gaten gehouden en kunnen op verschillende gewenste momenten signalen worden afgegeven. Hierdoor is de kans minimaal dat een harddisk ongemerkt toch volloopt.



Voordelen

Door de inzet van 'Remote mySAP Monitoring' kunnen uw technisch beheerders uw SAP-omgeving pro-actief beheren, aangezien dreigende storingen tijdig worden gemeld. Zij kunnen zich richten op preventieve maatregelen in plaats van 'brandjes te blussen'. Een ander voordeel is dat u deze tool niet hoeft aan te schaffen en kunt profiteren van de schaalvoordelen, aangezien CtacAlign deze dienst aan meerdere klanten verleent. U hoeft geen investeringen te doen in hard- en software en hoeft de implementatie niet zelf te verrichten. CtacAlign levert u een complete dienst aan.

Keuze voor Gensys

In een vergelijkend onderzoek heeft CtacAlign geconstateerd dat de tool Gensys goed scoort ten opzichte van grotere en meer bekende pakketten. Het biedt qua functionaliteit nagenoeg hetzelfde en dekt volledig het wensen- en eisenpakket af. Bovendien is het veel minder complex en daardoor makkelijk te implementeren, beheren en onderhouden. Het is mogelijk om deze tool binnen een week te implementeren en volledig operationeel te hebben.

SAP-Solution Manager

Gensys richt zich uitsluitend op de technische kant van het SAP-landschap, oftewel de hardware, het netwerk, het operating systeem, de database en SAP-BC. De 'SAP Solution Manager' daarentegen, begint bij SAP-BC en richt zich meer op het functionele beheer van de SAP-omgeving, namelijk op het niveau van business processes en SLA's. In de nabije toekomst gaat CtacAlign de dienst 'Remote mySAP Monitoring' uitbreiden

met de 'Solution Manager', zodat u uw hele landschap kunt afdekken. Het wachten is echter nog op een volwassen release van deze SAP-monitoring tool.

Service pakketten en opties

Op basis van ervaring en expertise heeft CtacAlign drie standaard pakketten voor u samengesteld, die u uiteraard kunt aanpassen aan uw specifieke wensen en eisen. Voor uw niet-productieve omgevingen (ontwikkel- en testomgevingen) bestaat het 'Basis' pakket. Dit pakket monitort op een beperkt niveau de beschikbaarheid van een aantal componenten, waarbij de meldingen standaard via e-mail worden doorgestuurd. SMS- en pagermeldingen zijn optioneel. Verder rapporteert CtacAlign per kwartaal de hoeveelheid meldingen per categorie en per server. Voor uw productieve omgeving kunt u kiezen uit de pakketten 'Extended' en 'Premium'. Beide monitoren een aantal kritische componenten in uw systeem, echter de service levels van de Extended-versie zijn beperkter dan die van de zeer uitgebreide Premium-versie. Standaard worden de meldingen in beide pakketten doorgestuurd via e-mail en SMS en is het melden via de pager optioneel. De maandelijkse rapportage is qua inhoud in beide pakketten gelijk. De hoeveelheid meldingen wordt gerapporteerd per categorie en per server, inclusief een historie van zes maanden. Verder krijgt u een grafisch overzicht van de 'major', 'critical' en 'fatal' meldingen, met de bijbehorende hoofdteksten. Het zogenaamde 'Problem management analyserapport' is standaard in het 'Premium'-pakket en is optioneel in het 'Extended'-pakket. In dit analyserapport worden de meldingen geanalyseerd op

Seminar Remote Monitoring

Op donderdag 27 maart organiseert CtacAlign een seminar over Remote mySAP Monitoring. Reserveer deze datum alvast in uw agenda! Op www.sapbeheer.nl vindt u meer informatie over het programma en hoe u zich voor het seminar kunt aanmelden.

onderlinge samenhang, onderliggende structurele problemen en regelmatig terugkerende meldingen. Het is afhankelijk van de service levels die uw IT-afdeling heeft gemaakt, welk pakket u het beste kunt kiezen. Bovendien is de mate waarin uw processen bedrijfskritisch zijn, zeer bepalend voor de juiste keuze. Wat betreft de service die CtacAlign u biedt op de monitoring tool, zijn er twee varianten. Voor de optie '7 x 24 hours attended' geldt dat CtacAlign eventuele storingen in de tool direct voor u oplost, dus ook buiten kantooruren. Bij de 'kantooruren attended'-variant is deze garantie vanzelfsprekend beperkt tot kantooruren.

Implementatie

Voor een succesvolle invoering van 'Remote mySAP Monitoring' is een duidelijke fasering en besluitvorming essentieel. De aanpak van CtacAlign bestaat uit drie stappen. Allereerst wordt de te realiseren 'Remote mySAP Monitoring' afgestemd met uw beheerorganisatie. Daarna realiseert CtacAlign de dienst volgens het afgesproken uitrolplan en tot slot vindt een stuk nazorg plaats in de vorm van aanpassingen en verbeteringen na de live-gang.

Andere omgevingen

Behalve dat CtacAlign meldingen uit 'Remote mySAP Monitoring' kan koppelen met diverse helpdeskpakketten, is het tevens mogelijk om niet SAP-omgevingen te ondersteunen. Te denken valt aan standaard operating systemen als NT, Windows 2000, Linux, Unix-varianten, AS400, VMS en databases als Oracle en MS-SQL.

Aanvullende beherdiensten

Indien gewenst kunt u 'Remote mySAP Monitoring' aanvullen met mySAP-beherdiensten van CtacAlign, zodat de meldingen niet alleen doorgegeven, maar ook opgelost worden.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Hugo Linskens tel. 073 - 692 09 20.

Kritische adviesrol bijna belangrijker dan beheerfunctie

Catering & Inflight Services (kortweg CIS) is het bedrijfsonderdeel van KLM dat alle materiaalplanning, transport en bevoorrading verzorgt omtrent de catering aan boord van de vliegtuigen. Niet alleen voor Schiphol, maar ook voor alle bestemmingen waarop KLM vliegt (de buitenstations), zorgt CIS dat de lokale cateraars tijdig worden voorzien van plateaus, borden, bestek, servetten, glaswerk, dranken, trollies en ga zo maar door. De cateraars verzorgen de voedselpakketten en zetten deze aan boord van de vliegtuigen. Binnen CIS zijn de belangrijkste bedrijfsprocessen logistiek van aard. Vandaar dat Michel Groenendijk, al sinds 1979 in dienst bij KLM en lange tijd werkzaam als Hoofd Logistiek, in december 2000 functioneel SAP-beheerder werd bij CIS. Inmiddels valt hij onder de gecentraliseerde IT-afdeling Information Management, maar is nog steeds fulltime werkzaam voor CIS.



“Begin jaren '80 was de automatisering in opkomst. Onze Technische Dienst werkte met een maatwerk pakket, Compass geheten. Van hogerhand werd beslist dat ook wij dat pakket moesten gebruiken. Onze bedrijfsprocessen zijn echter heel anders dan die van de TD en daarop was het systeem niet ingericht. Toch hebben we er een aantal jaren mee gewerkt, zij het met pijn en moeite. We hadden bijvoorbeeld totaal geen controle op en inzicht in de voorraden bij de buitenstations. Ook het transport konden we niet goed regelen, omdat zaken niet inzichtelijk waren. Redenen genoeg dus om in 1995 te gaan kijken naar een

ander pakket. Dat bleek al snel SAP te worden. SAP is een gevestigde naam en wij vonden de functionaliteit en de 'look-and-feel' van SAP erg goed,” legt Michel uit.

Standaard versus maatwerk

Bij de implementatie die volgde, was Michel zijdelings betrokken bij de inrichting van de logistieke processen. "Toen de versie 3.1 I in juli 1996 live ging, draaiden de modules SD, FI en MM. Omdat SAP zo veelzijdig is en er zoveel mogelijkheden zijn om processen in te richten, besloten we onze bedrijfsprocessen waar nodig aan te passen en alles zo veel mogelijk binnen de standaard op te lossen.

Service Level Agreement

De implementatie werd verricht door een externe partij, maar de samenwerking beviel niet. Dus trok CIS een nieuwe beheerpartij aan. Ook die relatie liep niet goed. Uiteindelijk werd daarom in november 2000 een SLA getekend met Syntegra. Zij namen het beheer van Unix op zich en CtacAlign nam, als onderaannemer van Syntegra, het beheer van de database en het technisch- en functioneel SAP beheer op zich. "We werken nu ruim zes jaar met SAP. Het feit dat we in de eerste drie jaar twee externe partijen hebben zien komen en gaan, terwijl we de laatste drie jaar met één vaste beheerpartij werken, zegt al

genoeg. We zijn heel tevreden over de samenwerking. Het beheer gebeurt voor het grootste deel remote vanuit Den Bosch. De consultants komen eigenlijk alleen naar Amsterdam om specifieke onderwerpen te bespreken. Verder krijg ik iedere maand een service rapportage over het gehele systeem. Dit is een behoorlijk dikke pil, maar ik neem het wel helemaal door, want het is een goede leidraad als er vreemde issues zijn en het dient als sturingsmiddel.

Inzichtelijk

Dankzij de invoering van SAP is de inzichtelijkheid wat betreft de bevoorrading en het transport sterk verbeterd. Michel: "Vroeger bestelden de buitenstations materialen per telex en was nauwelijks te controleren of zij die bestellingen ook daadwerkelijk nodig hadden. Bovendien werden de douanepapieren door twee medewerkers uitgetypt. Nu zijn alle materialen en alle buitenstations in SAP opgenomen en kunnen we zien hoeveel voorraad er bij de buitenstations aanwezig is. Het buitenstation bestelt niet meer, maar wij bevoorraden het op basis van SAP-gegevens. Ook de afhandeling van de douanepapieren is helemaal geautomatiseerd in SAP. Deze werkwijze is een hele ommekeer geweest binnen KLM en heeft binnen drie jaar geleid tot een besparing van meer dan 5 miljoen Euro."

WM-module

Onlangs heeft Michel gesprekken gevoerd met CtacAlign over de invoering van een WM-module. "Het is heel eenvoudig te berekenen hoeveel een palletlocatiesysteem kost, maar het rendement is veel moeilijker boven tafel te krijgen. Op uitnodiging van CtacAlign heb ik samen met het hoofd Logistiek een referentiebezoek gebracht aan een bedrijf waar deze module draait. Om vervolgens uit te rekenen hoeveel tijd en dus geld we met deze module kunnen besparen, heeft een aantal consultants al onze logistieke handelingen letterlijk geklokt. Na berekeningen is gebleken dat wij deze module binnen een jaar kunnen terugverdienen."

Upgrade essentieel

Reden genoeg zou je denken om deze module direct te implementeren, maar zo werkt het niet. "Ook bij KLM hangt er een investeringsstop in de lucht en helaas heeft de WM-module niet de hoogste prioriteit. Een upgrade van onze huidige versie naar 4.6 C is veel belangrijker. SAP geeft binnenkort namelijk geen support meer op onze versie en dat druist in tegen de KLM-policy dat onze applicaties zowel door externe partners als door de producent worden ondersteund. Daarnaast is het kennis- en ervaringsniveau van de SAP-gebruikers binnen CIS ronduit slecht. Dat heeft twee oorzaken: de implementatiepartner van destijds heeft geen opleidingsprogramma opgesteld en de laatste jaren was ons personeelsverloop heel hoog. Het is het meest efficiënt om met een gedegen opleidingsprogramma te starten als de nieuwe release wordt geïnstalleerd. Dit moet dan ook zo snel mogelijk gebeuren, liefst dit jaar nog," zegt Michel stellig.

Vol lof

Michel is ervan overtuigd dat CtacAlign betrokken wordt bij de releasewissel, want hij is vol lof over dit bedrijf. "De meeste beheerders hebben zelf ooit in een bepaald bedrijfsproces gewerkt en dat vind ik belangrijk. Als je namelijk de bedrijfsprocessen door en door kent, kun je ook het optimale rendement uit SAP halen. Bovendien zijn deze mensen in staat om mee te denken over optimalisaties in onze bedrijfsprocessen. Zij zijn voor mij een echte sparringpartner en dat vind ik bijna nog belangrijker dan het beheer dat zij voor ons uitvoeren. Het meest enthousiast ben ik over de kritische houding die zij aan durven te nemen. Zij voeren niet zomaar uit wat ik vraag, maar analyseren, proberen te achterhalen wat de achterliggende gedachte is en denken mee. Als zij een beter idee hebben, dan geven ze dat aan. Op die manier ontstaat een dialoog en daar houd ik wel van, want zo ontstaan vaak de briljantste oplossingen," aldus Michel.

Kort nieuws

SAP/VNSG Gebruikersdagen 2003

Op 10 en 11 april aanstaande vinden de jaarlijkse SAP/VNSG Gebruikersdagen plaats in Maastricht. Het thema is dit keer 'Tijd voor nieuwe inzichten'. De gebruikersdagen zijn een uitstekende ontmoetingsplaats voor SAP-gebruikers, SAP-partners en natuurlijk SAP zelf. Veel productnieuws, praktijkervaringen, en daarnaast ruimte voor informeel contact. Een 'must' voor elke SAP-gebruiker. Uiteraard is ook CtacAlign vertegenwoordigd met stands op het beursgedeelte en met presentaties.



Betonson

De samenwerking tussen Betonson en CtacAlign krijgt verder gestalte nu recent ook is overeengekomen dat het onderhoud op de SAP-software door CtacAlign zal worden uitgevoerd. Betonson en CtacAlign werken nauw samen aan een goede invulling van het SAP-beheer.

Beursdeelname CtacAlign

CtacAlign neemt de komende tijd deel aan een tweetal vakbeurzen/congressen:

- » Electronics Automation, 26-28 maart, Jaarbeurs Utrecht, gericht op industriële elektronica en industriële automatisering
- » KOG Systems, 13-14 mei, Reehorst Ede, gericht op klant order gestuurde productiebedrijven.

CtacAlign zal vertegenwoordigd zijn met een stand, tevens verzorgen we een presentatie van onze SAP oplossing voor de industriële markt.



SAP BW en SAPPortals

CtacAlign ziet voor de komende periode in SAP BW en SAPPortals belangrijke groeimogelijkheden. Veel SAP-gebruikers hebben inmiddels een eerste oriëntatie gedaan naar BW en in veel gevallen al een pilot opgezet. Daarnaast is er veel belangstelling voor de SAPPortal. CtacAlign heeft gedegen kennis opgebouwd en praktijkervaring opgedaan bij diverse projecten zoals bij het Ministerie van OC&W, Tommy Hilfiger (SAP BW en SEM), V&D Warenhuizen (SAPPortal) en CtacAlign (SAPPortal).

Nieuwe informatiesessies



In de periode april tot juni organiseert CtacAlign een nieuwe serie van informatiesessies over SAP-onderwerpen.

Zo zullen er op de agenda onderwerpen staan als archivering, SAP-beheer, mobiele communicatie, upgrades, SAP-Portals en de Integration Showroom.

De sessies zijn praktisch, concreet, kleinschalig en interactief.



Partnership Sogeti

Afgelopen jaar hebben Sogeti en CtacAlign een strategische samenwerkingsovereenkomst getekend op het gebied van SAP-dienstverlening. Sogeti is een ICT dienstverlener, met expertise op het gebied van applicatie-ontwikkeling, architectuur, softwaretesting en implementatie. Met dit partnership kan Sogeti beter tegemoet komen aan de vraag van klanten naar gedegen SAP-vakmanschap. CtacAlign breidt door dit partnership haar klantenkring substantieel uit.

Eén van de eerste concrete resultaten van het recente partnership is een SAP-maatwerk applicatie-ontwikkeltraject bij ABN-AMRO. Wanneer u meer informatie wilt over de toegevoegde waarde van dit partnership voor uw organisatie, neemt u dan contact op met Sogeti, Jeroen Versteeg (e-mail: jeroen.versteeg@sogeti.nl) of CtacAlign, Jan de Koning (e-mail: jan.de.koning@ctacalign.com)

YTONG met SAP Europa in

Het in Vuren gevestigde bedrijf dat de bekende witte gasbetonblokken produceert gaat verder met de roll-out van het SAP-systeem naar de andere vestigingen in Europa. Na de Zwitserse organisatie is nu de Franse vestiging aan de beurt.

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

ContActueel

