

ContActueel

Pag. 3, SAP Business Suite bij Faber Group



Pag. 3, Column: Half leeg of half vol

Pag. 4, Optimalisaties

Pag. 5, Stabiël beheer bij Betonson



Pag. 6, Dilemma's van middelgrote SAP-gebruikers

Pag. 7, Waarde van consultants voor Rode Kruis Ziekenhuis



pag 8, Kort Nieuws

CTACALIGN
jaargang 5
nummer 3
november 2003

Van eilandjes via ERP naar ...

Netweaver

Wordt het integreren of ouderwets interfacen? Dat is de vraag waar veel organisaties mee worstelen. Voor een groot aantal organisaties staat integreren gelijk aan interfacen. Maar daarmee wordt de term integreren te kort gedaan. Het is meer. Het concept NetWeaver geeft antwoord op de vraag wat dit 'meer' dan moet zijn en hoe op de verschillende niveaus naar integreren moet worden gekeken.

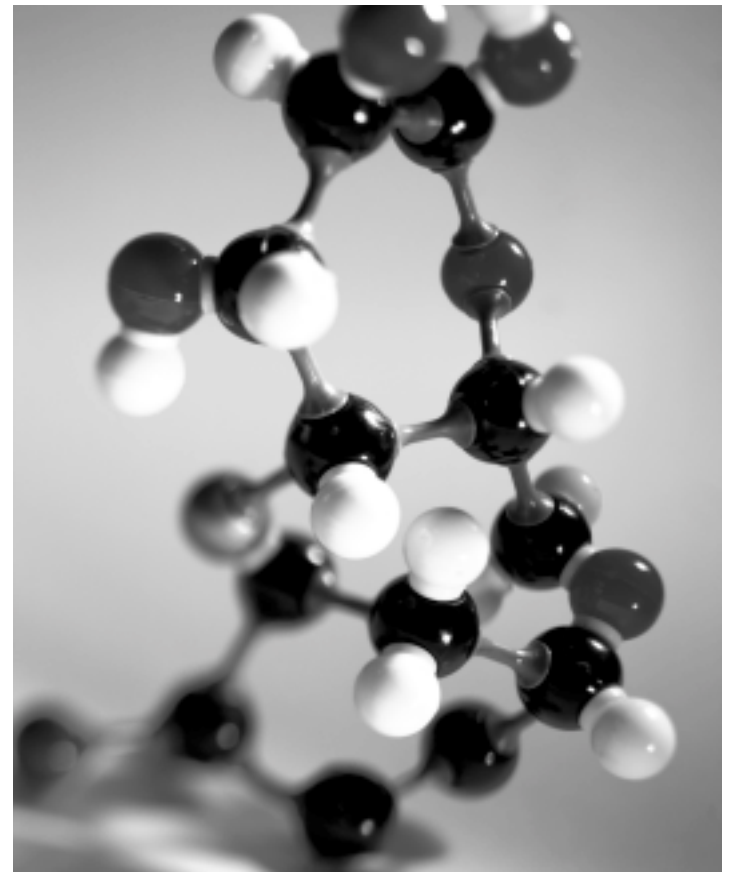
Dat integratie een kernbegrip is voor veel SAP-gebruikers moge duidelijk zijn. Het merendeel van de SAP-gebruikers draait al langer operationeel met haar SAP-omgeving, veelal met een traditionele ERP-omgeving. De behoefte aan nieuwe functionaliteit (CRM, BI, SCM, internet) heeft veel organisaties inmiddels op het pad gezet naar nieuwe SAP-toepassingen. Meer dan ooit bestaat de behoefte aan eenvoudige en goede integratie. Voor elke organisatie die werkt met SAP is hiermee groot voordeel te behalen.

De introductie van standaard ERP pakketten zoals R/3 van SAP heeft in veel organisaties grotendeels een einde gemaakt aan eilandautomatisering, het naast elkaar bestaan van losse stukjes software zonder enige vorm van samenhang, die met veel moeite aan elkaar 'geplakt' moesten worden. De inherent sterke samenhang van een scala aan functionaliteit in één bedrijfsbreed R/3 standaardpakket heeft dat probleem opgelost. De sterke samenhang binnen R/3 heeft echter als keerzijde dat het pakket monolithisch en complex is geworden. Voor SAP lastig om uit te breiden, voor gebruikers lastig om te upgraden.

Het oplossen van de problemen van eilandautomatisering is dus ten koste gegaan van flexibiliteit en innovatie. Al een paar jaar geleden reden voor SAP om de technologische opzet van haar software tegen het licht te houden.

Resultaat daarvan was dat het idee van één R/3 product bewust is losgelaten. Naast R/3 kwamen onder de noemer 'ValueSAP' specifiekere maar minder omvangrijke producten als CRM en SCM beschikbaar die elk voor zich moesten kunnen concurreren met de beste producten in hun soort.

Daarbij was het voor SAP wel zaak om niet in de oude fouten te vervallen: de sterke samenhang, hét grote pluspunt van ERP software, moest óók realiseerbaar zijn in een heterogeen systeemlandschap. Hoe het niet moest was wel duidelijk, maar hoe dan wel? Het meest ideaal zou zijn een heterogeen systeemlandschap waaraan snel nieuwe oplossingen kunnen worden toegevoegd, zonder dat daardoor opnieuw een onoverzichtelijke complexiteit ontstaat.



Van ERP naar een heterogeen landschap

Dan moeten er wel een aantal pittige uitdagingen worden overwonnen. Op de eerste plaats vereist een heterogeen systeemlandschap dat applicaties, die samen dezelfde operationele processen gaande houden, (deels) over dezelfde transactiedata kunnen beschikken. Daarnaast moeten transactiedata, ondanks het feit dat deze verspreid zijn over verschillende bedrijfsapplicaties toch tot consistente management informatie kunnen worden samengevat. Centraal beheer van stamgegevens maar decentraal gebruik van dezelfde stamgegevens moet mogelijk zijn. En vergeet de eindgebruikers niet, die wél toegang moeten hebben tot verschillende systemen, maar dan 't liefst zonder de ballast van veel user/password combinaties, verschillende look-and-feel en verschillende (mobiele) hardware.

Dit soort uitdagingen is aanleiding geweest voor de vorming van het Netweaver concept. Netweaver gaat uit van drie niveau's van integratie: integratie van processen, informatie en mensen. Elk niveau vereist specifieke oplossingen. We gaan op elk van deze niveaus apart in.

Procesintegratie

In een heterogeen systeemlandschap is de eerste eis dat data waar nodig beschikbaar is, maar hoe? Via klassieke interfacing tussen systemen, of kan het beter? De term procesintegratie suggereert dat wel.

Lees verder op blz. 2

Point-to-point interfacing

Om data beschikbaar te krijgen waar nodig, wordt traditioneel meestal gekozen voor point-to-point interfacing. Per keer wordt daarbij afgesproken welk systeem 'leidend' en welk 'volgend' is.

Daarnaast moet gegevensuitwisseling controleerbaar worden gemaakt door detailsafspraken over vertaling naar het juiste berichtformaat, verzending (medium, kanaal), controle of berichten daadwerkelijk aankomen en foutafhandeling.

De tekortkoming van point-to-point interfacing is dat dit soort taken in feite tussen de twee systemen in valt. Het feit dat berichtuitwisseling als zaak van twee systemen wordt beschouwd, maakt dat kennis daarover makkelijk versnipperd raakt en beheer lastig. Deze problematiek neemt naar verhouding méér toe naarmate het aantal geïntroduceerde systemen in een netwerk van bedrijfsapplicaties groeit. Vast staat dat een groot deel van IT budgetten op gaat aan het beheer van interfaces.

Berichtuitwisseling

Vanuit de IT markt is als reactie op de point-to-point interfacing problematiek een reeks van 'middleware' producten gelanceerd die zich (de naam zegt het al) als een soort intermediair ontfermden over de functionaliteit 'tussen wal en schip'. Voorbeelden daarvan zijn Tibco, Mercator, MQ/Series. SAP zelf heeft op dit moment de Business Connector die een deel van de vereiste taken ondersteunt.

Deze producten maken communicatie tussen bedrijfssystemen c.q. de buitenwereld mogelijk via één en hetzelfde centrale kanaal, met het voordeel dat alle benodigde definities centraal en eenduidig vastgelegd en beheerd kunnen worden.

Procesintegratie volgens Netweaver

Echte procesintegratie zoals beoogd in Netweaver gaat nog een stap verder. Niet alleen moet gecontroleerde berichtuitwisseling tussen verschillende applicaties worden verzorgd, maar ook een bepaalde vorm van applicatie-overstijgende regie worden toegevoegd.

Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat een specifiek event in een bronsysteem (bv. het inboeken van een verkooporder) aanleiding moet zijn voor verschillende andere berichten naar verschillende andere systemen (een orderbevestiging voor het systeem van de klant, een leveropdracht voor een andere vestiging of third-party leverancier en tenslotte een kopie voor het data warehouse).

Het eerste verschil met de bekende berichtuitwisseling zit in het feit dat ergens - liefst applicatie-onafhankelijk - de interpretatie moet plaatsvinden dat dit ene event reden is voor verschillende berichten aan verschillende doel-systemen.

Nog een stap verder gaat de situatie waarin voor afronding van één proces een zekere vorm van samenwerking nodig is tussen verschillende, op zich zelfstandige applicaties. Denk aan de situatie waarin op basis van de extractie van verkoopgegevens uit een R/3 en een legacy systeem, via consolidatie en aggregatie een forecast in een BI-systeem wordt samengesteld, die tenslotte in het Supply Chain Management systeem de basis vormt voor planning.

Tijdens dit proces moet niet alleen van buitenaf controle plaatsvinden of gegevensuitwisseling in de juiste volgorde verloopt (extractie, aggregatie, voeden van supply chain planning). Ook moet worden gecontroleerd of beide extracties richting het BI-systeem

af zijn voordat het proces verder kan. Eventueel is nog handmatige tussenkomst van een gebruiker vereist. Dit vraagt een applicatie-overstijgende vorm van regie, een soort workflow waarmee zowel procesbeschrijving en procesmonitoring mogelijk is. Met name dit soort functionaliteit betekent een extra stap ten opzichte van bestaande communicatie-middleware.

Informatie-integratie

De volgende vorm van integratie - informatie-integratie - gaat verder waar procesintegratie ophoudt. Een belangrijk deel van de informatievoorziening binnen een organisatie kan immers niet anders dan gecentraliseerd verlopen. Een goed geregisseerde gegevensuitwisseling tussen verschillende applicaties is niet voldoende.

Dat geldt op de eerste plaats voor management informatie. In een veel-systemen landschap is daarbij de eerste horde het feit dat gegevens moeten worden verzameld ('extractie') uit verspreid beheerde transactiedatabases, deels een probleem overigens dat aan procesintegratie doet denken. Management informatie vraagt echter ook aggregatie en interpretatie van gegevens, met de nadruk op het samenstellen van key performance indicators, het signaleren van afwijkingen en het analyseren van trends. Behalve centralisatie en aggregatie van data is daarnaast sprake van het weer 'teruggeven' van geaggregeerde data aan operationele systemen ('retractie', denk aan de geaggregeerde forecast van BI naar APO).

Voor het beheer van master data geldt iets soortgelijks. Liefst is daarbij sprake van een vorm van gecentraliseerd beheer, maar dan wel één waarbij master data óók beschikbaar is voor verspreide transactiesystemen. Ook de omgekeerde gegevensstroom is van

toepassing. Voordat gecentraliseerd beheer op master data fatsoenlijk mogelijk is moet vanuit het heterogene landschap master data kunnen worden verzameld en opgeschoond.

Een enigszins vreemde eend in de bijt is kennismanagement. In tegenstelling tot andere vormen van informatievoorziening gaat het hier om ongestructureerde gegevens, maar wat betreft centrale opslag enerzijds en decentraal beschikbaar stellen anderzijds is de gelijkheid met management informatie en master data er wel degelijk.

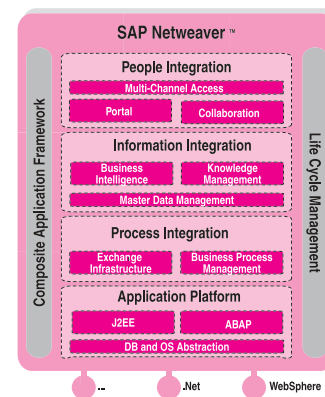
Eindgebruikers-integratie

De derde en laatste vorm van integratie bovenop de andere twee omschrijven we bij gebrek aan beter als eindgebruikers-integratie. Netweaver spreekt van 'People Integration' waarmee de rol van de eindgebruiker centraal wordt gesteld. Een gangbare term is Enterprise Information Integration (EII).

Uitgangspunt is nogmaals het gegeven dat de individuele gebruiker afhankelijk van zijn rol te maken krijgt met heterogene bedrijfsapplicaties en zelfs verschillende soorten hardware (denk aan mobiele apparatuur). De uitdaging is om de eindgebruiker er geen last van te laten ondervinden. Deze hoeft niet te weten met welke systemen er gewerkt wordt, zolang maar slechts één keer toegang nodig is en applicatie-onafhankelijk en (mobiele) hardware-onafhankelijk met dezelfde 'look and feel' kan worden gewerkt.

Producten binnen Netweaver

Goed, de eisen zijn genoemd, nu de producten van SAP binnen het Netweaver raamwerk. Deels bestaan ze al, deels staan ze nog in de steigers. We zetten ze op een rij.



Op de eerste plaats de bekende basis in de vorm van het ontwikkelplatform, inclusief ABAP- en Java ontwikkeltools.

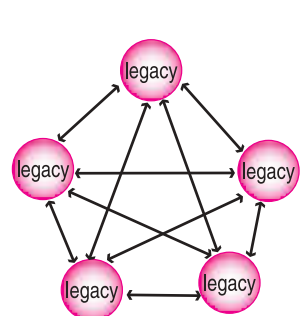
Daarbovenop twee tools om procesintegratie te bewerkstelligen: voor efficiëntie in berichtuitwisseling de Exchange Infrastructure, voor applicatie-overstijgende procescontrole Business Process Management.

Vervolgens onder de paraplu van informatie-integratie drie producten: Master Data Management voor gecentraliseerd master data beheer, het al langer bekende BI voor management informatie en Knowledge Management voor applicatie-onafhankelijk documentbeheer.

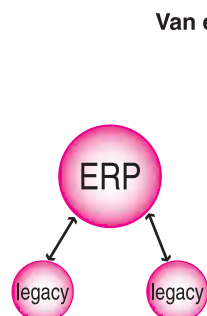
En tenslotte de 'People Integration': de brug naar de eindgebruiker wordt geslagen met producten als de Enterprise Portal (applicatie-onafhankelijke, browser-georiënteerde gebruikers-interface), een product dat nog in ontwikkeling is voor groepsgewijze samenwerking en Multi-channel Access waaronder de Mobile Infrastructure.

Dit is, kortom, wat SAP in de nabije toekomst voor haar klanten in petto heeft. Een strategie die uitgaat van een serie op zichzelf staande producten, met een eigen ontwikkelpad maar met nadrukkelijk oog voor de onderlinge samenhang. Stuk voor stuk gebouwd op een platform dat openheid richting niet-SAP producten garandeert. Een strategie die enerzijds klanten in staat stelt om flexibeler te zijn in de keuze voor specifieke, al dan niet SAP, functionaliteit en anderzijds integratie in alle opzichten garandeert.

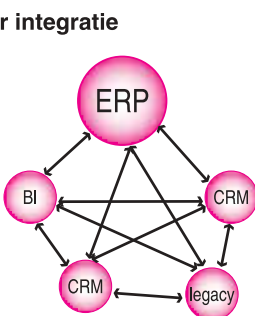
Heeft u nog vragen over Netweaver, of wilt u weten wat het voor uw SAP-systeem kan betekenen? Neemt u dan contact op met onze Netweaver specialisten, via de afdeling Sales Support.



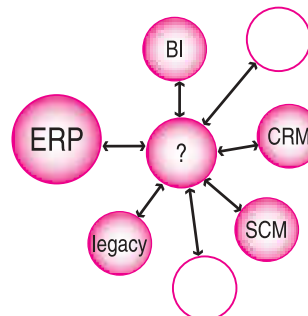
Eilandautomatisering



Introductie van ERP



Value ERP



Echte integratie

Martin Koppelaar van Faber Group N.V.

Sterk overtuigd van de voordelen van de SAP Business Suite



Faber Group N.V. is Europees marktleider wat betreft de vervaardiging van reclamevlaggen en -parasols en doet wereldwijd zaken. Vijf jaar geleden implementeerde zij het SAP-pakket. Nu de 3.11 versie toe is aan een upgrade naar 4.7 Enterprise, is ook gezocht naar een nieuwe beheerpartner. Dat is CtacAlign geworden. In overleg met CtacAlign heeft Faber tevens nieuwe hardware aangeschaft, waarop Enterprise op 1 januari aanstaande live gaat. De SLA gaat eveneens op die datum in, maar CtacAlign is al begonnen met het inrichten van de testomgeving. Martin Koppelaar, financieel directeur en één van de kartrekkers van dit project, doet zijn relaas.

Faber is in 1933 opgericht en nog altijd een familiebedrijf. Martin: "Het hoofdkantoor is gevestigd in Amsterdam. Behalve een verkoopapparaat in Amsterdam, Capelle aan den IJssel en Markelo en een productiemaatschappij in Markelo hebben we tevens verkoop- en productiemaatschappijen in België, Frankrijk, Engeland en de Verenigde Staten. Daarnaast beschikken we over een wereldwijd netwerk van

agenten en wederverkopers. Bijna alles wat we verkopen, wordt in Markelo bedrukt bij de drukkerij die sinds 1970 in handen is van Faber Group. In onze fabriek nabij Straatsburg worden de parasols geconfectioneerd. Het confectioneren van de vlaggen gebeurt in diverse ateliers, al dan niet tot de groep behorend. Per week wordt gemiddeld 180.000 m² polyester bedrukt."

Hoogwaardige apparatuur

Korte levertijden zijn van levensbelang voor Faber. Het berekenen van prijzen in het offertetraject moet snel gaan, want Faber levert weinig producten uit voorraad. De meeste artikelen worden op maat gemaakt. Snelle berekeningen vragen om snelle machines.

lees verder op pagina 4

Half leeg of half vol?

In deze tijd van snelle veranderingen, waarin de KLM een Franse 'inhaalslag' heeft gemaakt en onze trotse zwaantjes op termijn wellicht gevlogen zullen zijn, weet je soms niet of je de fles half vol of half leeg moet zien. Oké, het is recessie - voer voor pessimisten. De consument eet wat minder buiten de deur. Bovendien rijdt hij een blokje om voor zijn boodschappen, naar de Aldi, alsof Albert Heijn niet al genoeg concerns heeft. En op de parkeerplaats van het CWI treft hij bij terugkomst zijn bolide op vier kratjes aan, want bij een toenemend aantal 'kleine ondernemers' dringt het dezer dagen door dat je bepaalde auto-onderdelen helemaal niet bij de dealer hoeft te bestellen. Recessie dus. De burger calculeert, en ook bedrijven houden de vinger op de knip. In ICT-land zijn de grote implementaties achter de rug en beperken dienstverleners zich voorlopig tot het draaien van wat er draait: kleinschalige optimalisaties en verbeteringen van bestaande systemen. Ook al vóór er officieel sprake was van een krimpende economie, trouwens. We zagen met z'n allen de bui al hangen.



De vraag is hoe lang dit nog duurt. Spreken we inderdaad van een bui, of van aanhoudende regen? Reeds in februari van dit jaar kopte de Kamerkrant voor ondernemend Utrecht fier: ICT-sector kruipt uit dal. Men zag bij wijze van spreken al licht in de tunnel voordat het goed en wel donker was geworden. En hoe: brancheorganisatie Nederland ICT liet weten dat een groei van vier procent in 2003 tot de mogelijkheden

behoorde. Sommige groeiverwachtingen liepen op tot zeven procent. Dit goede nieuws werd nog eens bevestigd door een onderzoek van Skillcity, een netwerkorganisatie voor jonge ICT-bedrijven, waarin de meerderheid van de respondenten dit jaar een omzetgroei verwachtte van liefst meer dan 25 procent. Eenderde dacht zelfs aan een verdubbeling van de resultaten in 2005.

Hebt u zoiets van: 'Dit was Andere Tijden, terug naar de onze'? Vooruit dan: 1 oktober 2003. Volgens Het Parool hebben ondernemers van middelgrote bedrijven het vertrouwen in de economie herwonnen. Ze zijn ten opzichte van een halfjaar geleden optimistischer geworden over hun orderpositie, winst en investeringen. De betere stemming is te danken aan berichten over een herstellende Amerikaanse economie en een

opleving in de wereldhandel. Wel blijven ze somber over de werkgelegenheid, maar die schijnt altijd op enige afstand achter de conjunctuur aan te hobbelen.

Intussen wordt er bij CtacAlign allesbehalve gesomberd. Omdat wij ons met innovatieve SAP-producten op voornoemde middenmarkt richten? Ja, ook. We constateren daar een groeiende behoefte om de SAP-omgeving uit te breiden en te investeren in nieuwe technische mogelijkheden. En we merken dat feitelijk aan onze orderpositie. Maar niet minder omdat de combinatie van technisch vakmanschap, beheer en consultancy binnen één pakket leidt tot ... kwaliteit. En dát komt altijd boven drijven, in goede én slechte tijden. Wij zien de fles half vol, ruimte genoeg voor méér, dus.

Martin: "Ik wilde af van het gezeur dat de apparatuur te traag is, dus hebben we top of the bill machines gekocht. Bovendien hoeven we nu met verdere uitbreidingen geen enkel probleem te verwachten. Een derde reden voor deze aanschaf is dat we lange tijd met de apparatuur willen kunnen doen. Het onderhoudscontract loopt dan ook vijf jaar, in plaats van de gemiddelde looptijd van drie jaar."

Technische upgrade

Faber voert in eerste instantie een technische upgrade uit, waarbij de modules FI/CO, MM, SD en PP één op één worden overgezet. "Van daaruit gaan we de mogelijkheden verder benutten. Vanwege een zeer goede aanbieding van SAP, hebben we gekozen voor de 'Business Suite' licentie. Daarin zitten onder meer de Business Intelligence en CRM mogelijkheden. Dat gebruiken we nu nog niet, maar daar hebben we in de toekomst zeker plannen mee. Als vlaggen- en parasolproducent hoeven we niet per definitie vooraan te lopen met de nieuwste techno-

logische ontwikkelingen, maar vanuit kostentechnisch oogpunt en de sterke overtuiging dat deze nieuwe release zeer grote voordelen gaat bieden, hebben we besloten om nu de upgrade wel te doen."

Verbeterde management-informatie

Op de Franse vestiging na, zijn alle werkmaatschappijen integraal aangesloten op het SAP-systeem. "Dat was ook één van de redenen om voor SAP te kiezen, want wij hebben internationaal vestigingen die allemaal op één systeem moeten kunnen werken. Daarmee was SAP heel ver. Dat gebeurt real time, dus als men in België een verkooporder genereert, dan wordt deze in Markelo omgezet in een productieorder en wordt er ook automatisch een factuur aangemaakt, zodra de levering heeft plaatsgevonden. Qua efficiency is er dus veel verbeterd. Ook heeft SAP veel inzicht gegeven in de organisatie. We hebben up-to-date informatie over de afdelingen, verkoopresultaten en marktcombinaties. Voorheen hadden

alle vestigingen hun eigen systemen en was dit soort informatie simpelweg niet voorhanden. Dus ook onze managementinformatie, waarop we sturing geven aan de organisatie, is sterk verbeterd. Een belangrijk punt is dat je als bedrijf volledig achter een dergelijke implementatie moet staan, want het is zeer ingrijpend qua tijd en geld."

Duidelijke rolverdeling

Om de SAP-implementatie destijds goed te laten verlopen, had Faber een locatie in Veenendaal gehuurd, waar de projectmedewerkers zich volledig op het project konden storten. Martin: "Zij zijn geruime tijd aan de organisatie onttrokken, wat dus ook op de rest van de medewerkers een flinke druk heeft gelegd. Nu we bezig zijn met de upgrade hebben we met CtacAlign een duidelijke rolverdeling en budget afgesproken, waar we elkaar op kunnen aanspreken. We doen veel zelf (procesbeoordeling, testscenario's en dergelijke) en alles waar echt SAP-kennis voor nodig is, doet CtacAlign. Ook de daadwerkelijke

installatie van de machines en de migratie van de modules wordt gedaan door de CtacAlign consultants."

Afspraak is afspraak

Faber heeft redelijk hard, maar naar eigen zeggen zeer prettig met CtacAlign onderhandeld. "We kenden CtacAlign van de oriëntatiefase ten tijde van de SAP-implementatie. Toen hebben we niet voor deze organisatie gekozen, maar in de loop der jaren heeft zij wel wat kleine projecten voor ons gedaan. Daaruit groeide een stuk vertrouwen. Bovendien heeft CtacAlign in de markt een grote naamsbekendheid en staat zij te boek als een betrouwbare organisatie, die veel verstand heeft van SAP-beheer. Verder speelde de prijs-kwaliteitverhouding een belangrijke rol, maar ook het persoonlijk aspect. We zijn heel open, eerlijk en duidelijk naar elkaar toe. We kunnen goede afspraken maken en zijn beiden no-nonsense organisaties. Tot slot is CtacAlign op SAP-gebied heel goed in staat om zowel technisch als functioneel te adviseren."

Toekomstmuziek

Nu Faber het pakket vijf jaar in gebruik heeft, is zij als organisatie zover dat ze meer wil. "We gaan dan ook bekijken welke facetten van de Business Suite voor ons interessant zijn. Waarmee kunnen we ons proces versnellen en verbeteren of krijgen we een nog beter inzicht? Quick wins realiseren we tijdens de upgrade en grotere aanpassingen doen we op termijn. We willen bijvoorbeeld de pre-sales activiteiten, zoals bezoeksrapporten en agenda's, in het systeem gaan brengen. Ook de ontsluiting van ons systeem naar agenten en wederverkopers, zodat zij via internet prijzen kunnen berekenen en standaard producten kunnen bestellen, houdt een belangrijke efficiëncyslag in. Tevens willen we de warehouse module en het barcodesysteem onderzoeken, om te kijken of we daar nog iets aan efficiencyverbetering kunnen doen. Maar dat alles is voor nu nog even toekomstmuziek", aldus Martin.

Logistieke processen Optimalisaties

In een vorige Contactueel is al aandacht besteed aan optimalisatietrajecten. In dit artikel worden een drietal concrete praktijksituaties op logistiek gebied beschreven. In een volgend artikel zullen voorbeelden op financieel gebied onder de aandacht worden gebracht.

Verzenden van documenten

Een goed voorbeeld van een optimalisatietraject, waarvan de kosten snel kunnen worden terugverdiend, is het verzenden van documenten naar onder andere klanten en leveranciers. Vaak vindt het verzenden van documenten vanuit SAP (bijvoorbeeld orders, offertes, contracten en facturen) nog in twee stappen plaats. De documenten worden eerst geprint en vervolgens via fax of post verstuurd. Dit kost tijd en geld. Dit proces kan worden vereenvoudigd door deze documenten rechtstreeks te versturen via fax of e-mail. EDI is ook een

mogelijkheid, maar wel een duurdere en met name voor kleinere organisaties niet altijd een optie. Het rechtstreeks uit SAP versturen van documenten kan tegen minimale kosten en zonder externe apparatuur worden gerealiseerd.

Leveranciersbeoordeling

Een ander mooi voorbeeld van een optimalisatietraject is het inzetten van de standaardfunctionaliteit die SAP biedt voor leveranciersbeoordeling. In SAP zit veel informatie op het gebied van prijzen, levertijden en kwaliteit. Met de inzet van deze functionaliteit wordt deze informatie

gestructureerd en gekwantificeerd. Op basis van zelf te definiëren criteria kunnen volledig automatisch scores worden berekend. Ook kunnen voor zachte criteria, zoals bijvoorbeeld klantvriendelijkheid en service, scores worden toegekend die weer worden meegewogen in de totaalscore van een leverancier. Deze informatie kan worden gebruikt als ondersteunende informatie bij het voeren van onderhandelingen met leveranciers. Daarnaast kan bijvoorbeeld bij een offertetraject naast de geoffreerde prijs de informatie uit de leveranciersbeoordeling worden meegenomen om de uiteindelijke keuze voor een leverancier te bepalen.

Verkoopondersteuning

Het laatste onderwerp dat in dit artikel aandacht krijgt zijn de standaardmogelijkheden die de verkoopondersteuning van SAP biedt. Denk aan het vastleggen van afspraken met klanten (telefonisch of bezoeken), bezoeksrapporten en eventuele vervolgacties. Alle vastgelegde activiteiten kunnen worden gekoppeld aan werknemers,



waardoor altijd zichtbaar is welke activiteiten openstaan. Ook zijn deze middels statusbeheer eenvoudig te bewaken.

Tevens is het mogelijk een koppeling te maken met de agenda in SAP, waardoor alle via SAP vastgelegde afspraken terug te vinden zijn in één centrale agenda.

Er zijn in SAP nog vele andere optimalisaties denkbaar die uw logistieke proces kunnen verbeteren. Maar ieder bedrijfsproces is

uniek en daardoor ook de mogelijkheden van optimalisaties. In het algemeen geldt wel dat bij de optimalisatie van veel bedrijfsprocessen het succes vaak mede wordt bepaald door de mogelijkheden die systemen te bieden hebben. CtacAlign kan u precies vertellen welke verbeteringen u met uw SAP-systeem kunt bereiken. Neemt u voor meer informatie contact op met één van onze optimalisatiedeskundigen, via de afdeling Sales Support.

Sonja Maessen van Betonson B.V.

Door stabiel beheer werken aan optimale SAP-inrichting

Betonson is marktleider in geprefabriceerde betononderdelen, heeft drie fabrieken in Nederland, waarbij het hoofdkantoor is gevestigd in Son. Verder heeft zij een verkoopkantoor in Moers, vlakbij Düsseldorf. Met haar vier productgroepen vloeren, funderingen, rioleringsbuizen en -putten en de groep elementen (op maat gemaakte producten voor de grond- weg en waterbouw, alsmede voor de utiliteitsbouw) levert Betonson totaaloplossingen en is zij een partner in bouwconcepten.

Sonja Maessen is sinds 1998 in dienst bij Betonson. Ze begon als projectleider en is inmiddels doorgroeid tot ICT manager. In gesprek met haar leren we het bedrijf beter kennen.



Sonja steekt van wal door eerst het één en ander over de organisatie te vertellen. "We zijn een productiebedrijf met 700 medewerkers en opereren in een zeer basale bedrijfstak. Onze klantgerichte benadering vraagt om kennis van producten en productiemethoden, inzicht in bouwprocessen en een goed begrip van de functie van een bouwproject. Maar ook om maatwerk en aandacht voor logistieke oplossingen. Wij richten ons op advies, ontwerp, ontwikkeling, productie en begeleiding van prefab betonelementen in modulaire vorm. Hierdoor vinden en maken onze mensen vaak een passende oplossing voor de meest uiteenlopende constructieve problemen. Het gemiddeld aantal dienstjaren staat op 13 en dat is hoog. Dat leidt enerzijds tot een stuk vergrijzing, maar anderzijds hebben we enorm veel kennis in huis over onze organisatie en de processen. Er is weinig verloop, ook binnen mijn afdeling, en dat heeft z'n voordelen en charme. Tevens hebben we hoog opgeleide werknemers, maar ook laag geschoold personeel in dienst. Deze punten bij elkaar opgeteld, maakte dat de SAP-implementatie best heel lastig was. Voor onze financiële mensen was het moeilijk om de juiste structuur neer te zetten, omdat we toen nog niet konden overzien wat SAP voor ons zou gaan betekenen. De financiële structuur vormt echter de basis voor de verdere inrichting. Achteraf gezien hebben we dat dan ook best goed gedaan."

Aanpak Implementatie

Voordat Betonson in 1996 overging op SAP, maakte zij al gebruik van ERP-achtige systemen, maar deze overspanden de afdelingen en productgroepen onvoldoende. Daarom werd in 1996 gestart met de implementatie van de logistieke SAP-modules voor de productgroep vloeren. Deze gingen live in januari 1997, maar het duurde tot 1998 voordat ze goed draaiden. Dus werd besloten om het vervoltraject anders aan te pakken. SAP werd in een groot project gegoten, waarbij meer interne capaciteit en een aparte ruimte werden vrijgemaakt. Binnen een jaar moest de gehele implementatie voor alle productgroepen klaar zijn. "Het moeilijkste was om de twaalf projectmedewerkers geheel vrij te maken van hun dagelijkse werkzaamheden en ervoor te zorgen dat zij bij het project betrokken bleven."

Omgekeerde volgorde

Aan de hand van een organisatieblauwdruk werden de SD, MM, PP, PS en FI/CO modules ingericht. Het meeste kon binnen de standaard worden opgelost, behalve voor het logistieke deel van de productgroep vloeren. "Daar was destijds veel maatwerk voor nodig. Vanwege het gewicht van deze vloerdelen, moet de productieplanning namelijk zijn afgestemd op de logistieke volgorde waarin de vloerdelen op de bouwlocatie worden gelost. De planning vindt dus in omgekeerde volgorde plaats

en daar heeft SAP moeite mee," legt Sonja uit. "Medio september 1999 ging alles live, daarna begon de nazorg. Iedereen is op cursus geweest, waarbij we het 'train-de-trainer' principe hebben aangehouden. Verder moesten we niet alleen het systeem optimaliseren, maar ook alle gebruikers zover zien te krijgen dat men met het pakket omging zoals het is bedoeld. Toen de gebruikers er echter mee gingen werken, bleek dat we bepaalde zaken toch anders ingericht wilden hebben. We hebben er, na het live gaan, dan ook twee jaar over gedaan om zaken aan te passen en verder te optimaliseren."

Aansprekende aanpak

Doordat de verhoudingen met de toenmalige partner minder goed werden, ging Sonja in 2001 uitkijken naar een nieuwe partner. "We hadden CtacAlign inmiddels al leren kennen door de informatiesessies die dit bedrijf regelmatig organiseert en daar hadden we een heel goede indruk van. Zodoende hebben we het Europroject aan CtacAlign uitbesteed. Sinds een jaar hebben we een functioneel beheercontract en is zij ook onze VAR (Value Added Reseller)." De pragmatische aanpak van CtacAlign is wat Sonja buitengewoon aanspreekt. "Deze sluit goed aan bij de filosofie en cultuur van ons bedrijf. Een consultant in een té net pak die uitsluitend met de directie wil spreken, is hier aan het verkeerde

adres. Wat wij van een externe partner verwachten, is dat zij gaat zitten en de projecten samen met onze medewerkers uitvoert. En dat gaat met CtacAlign heel goed."

Eenduidige informatie

Volgens Sonja zijn er dankzij SAP veel verbeteringen te bespeuren. "Doordat SAP gebruik maakt van één grote database, worden alle gegevens eenmalig ingevoerd en is alle benodigde informatie voor iedereen beschikbaar. Vooral in de financiële rapportage, die nu eenduidig en voor alle productgroepen gelijk is, is heel veel verbeterd. Voorheen hadden we niet direct de goede cijfers, waardoor er meer tijd nodig was om te analyseren waar bijvoorbeeld goede of slechte resultaten werden behaald. Nu kunnen we alles volgen en is de organisatie beter te sturen."

Stabiele beheersituatie

Toen Sonja na het project als ICT Manager begon, heeft zij samen met de afdeling een aantal doelen gesteld. Deze zijn inmiddels ruimschoots behaald. "Ons belangrijkste doel was om de automatiseringsomgeving stabiel te krijgen, want het systeem viel nog wel eens uit. Door het hele systeem te kopiëren op een tweede set hardware, draait tegenwoordig alles gewoon door als er ergens iets fout gaat en merkt de gebruiker er niets van. Verder wilden we de hard- en software standaardiseren, want dat was een behoorlijke

puinhoop. Nu maakt iedere vestiging gebruik van dezelfde systemen en pc's en loopt alle automatisering via onze locatie in Son. Tot slot wilden we een goede probleemregistratie op poten zetten. De eindgebruiker neemt contact op met een eerstelijns service desk. Vervolgens kijken wij wie het probleem het beste kan oplossen binnen het tweedelijns beheer. Bij specialistische kennis besteden we het uit aan een derdelijn, aan CtacAlign dus. Nu dat allemaal gereed is, zitten we in een heel stabiele beheersituatie."

Toekomstplannen

Betonson maakt nog steeds gebruik van de versie 4.0 B en deze moet, gezien het aflopende contract, op korte termijn worden geüpgraded naar Enterprise. Toch wordt hiermee even gewacht, want Sonja heeft nog een aantal andere prioriteiten. "We willen onze urenregistratie opnemen in CATS. Verder overwegen we een hardware-migratie, omdat de SAP-upgrade voor ons de aanschaf betekent van nieuwe, kostbare hardware welke wellicht goedkoper en volgens onze standaarden kan. In de toekomst willen we gebruikmaken van CRM en Business Intelligence. Met die laatste kunnen we voor rapportages allerlei doorsneden maken, zonder dat het systeem traag wordt en dat is erg interessant", aldus Sonja.

Dilemma's van middelgrote SAP-gebruikers

Middelgrote organisaties die werken met SAP worden voor de te volgen strategie van het systeem voor veel keuzes gesteld. Wel of niet overgaan naar de nieuwe SAP-release? Hoe laten we de SAP-omgeving optimaal aansluiten bij de functionele en technische eisen en wensen die de organisatie stelt? Hoe houden we SAP kennis en resources binnen de organisatie in stand? Hoe organiseer je SAP-beheer? Moeten we wel of niet over naar mySAP? Nieuwe SAP-producten als Portals, BW en CRM inzetten? Het maken van de juiste keuzes hierin is niet eenvoudig. De consequenties van die keuzes zijn, zeker voor de omvang van deze organisaties, groot. Het is dus belangrijk eens goed bij deze onderwerpen stil te staan.

Middelgrote SAP gebruikers; dat zijn wat ons betreft niet de grootste, wereldwijd opererende ondernemingen, maar organisaties die daar qua omvang direct ná komen. Bedrijven of (semi-)overheidsinstellingen die vaak een paar honderd medewerkers hebben die met het SAP-systeem werken. Bedrijven met een duidelijk internationale oriëntatie, bijvoorbeeld met een aantal verkoopkantoren in het buitenland, maar Nederland als thuisbasis. Organisaties die ook behoorlijk wat geld in hun SAP implementatie hebben gestoken, meestal een traditionele, stabiele ERP omgeving, waar men echter méér uit wil halen. Het beheer is vaak geregeld, maar men staat aan de vooravond van een upgrade naar R/3 Enterprise of een uitgebreidere mySAP licentie. Wat zijn voor hen op dit moment belangrijke vragen?

Upgraden?

Het eerste waarmee velen van hen worstelen is het nut en de timing van een release-upgrade. SAP heeft het liefst dat al haar R/3 klanten uiterlijk eind 2004 over zijn naar tenminste release 4.6c, maar zelf kijken deze bedrijven daar anders tegenaan; 'Wat levert het me op, wat kost het, waarom moet het eigenlijk, het huidige systeem draait toch goed?' De economische tegenwind waarmee veel bedrijven kampen, zal daarbij zeker meespelen. Voordelen die de nieuwe release wel degelijk aantrekkelijk maken, zoals meer rapportagemogelijkheden of uitgebreidere logistieke functionaliteit, zijn uiteraard interessant om in te voeren. Maar de met een upgrade gepaard gaande kosten vindt men vaak te hoog. Er lijkt niet direct iets tegenover te staan. Vernieuwing graag, maar liever met kleinere, beter beheersbare stappen dan met een complete upgrade.

Aan de andere kant betekent géén upgrade onherroepelijk achterop raken. Onderhoud op uw SAP-systeem is net zo vanzelfsprekend als voor andere producten. Ook uw auto zal regelmatig een onderhoudsbeurt nodig hebben. Met veranderende eisen zullen de meeste mensen het inruilen niet uitstellen tot de oude auto helemaal versleten is. Niet alleen het onderhoud neemt toe, de stap naar de opvolger wordt ook groter. Iets dergelijks geldt voor veel SAP-implementaties, zeker als daar in de loop van de tijd sluipenderwijs maatwerk is bijgekomen.

Ons advies is dat zeker de bedrijven die een strategische keuze voor SAP hebben gemaakt toch het beste kunnen kiezen voor een upgrade. Door niet te upgraden verliest men immers de ondersteuning van SAP. Maar ook de mogelijkheid om op een ander moment de functionaliteit in kleinere, beheersbare stappen uit te breiden. Dat de sterke integratie van het R/3 product een upgrade lastig maakt is een probleem dat SAP duidelijk onderkent. Om dat probleem in de toekomst te voorkomen wordt vanaf R/3 Enterprise nieuwe functionaliteit in aparte, kleinere uitbreidingssets aangeboden, met een release-strategie die onafhankelijk is van de bestaande ERP kernfunctionaliteit. De ERP kern zal geen grote wijzigingen meer ondergaan. In de toekomst zullen bedrijven dus minder voor het blok worden gezet dan nu het geval is.

Naar mySAP?

Heeft u R/3 maar kost het u toch nog veel moeite om managementrapportages samen te stellen? Levert u aan een groot aantal klanten waarvan u het koopgedrag beter in kaart wilt brengen? Heeft u moeite met het opstellen van een productieplan op basis van de

forecasts die veel verkooporganisaties of distributeurs u aanleveren? Kunt u op dit soort vragen volmondig 'ja' antwoorden, dan is er reden om de uitgebreide mySAP functionaliteit te overwegen. De mySAP Business Suite licentie biedt producten als CRM en SCM, producten die op hun terrein, ondanks een zekere overlap met de ERP functionaliteit van R/3, een stuk verder gaan. Het is wel zaak om een duidelijke business case te hebben en zeker te stellen dat R/3 niet over de gewenste functionaliteit beschikt. Bedenk dat producten als SCM en CRM alleen onder de duurste licentie beschikbaar zijn, terwijl een upgrade naar R/3 Enterprise geen extra licentiekosten met zich meebrengt.

Beheer: uitbesteden of zelf doen?

Nog een vraag waar middelgrote SAP-gebruikers mee worstelen: de aanpak van beheer. Alles zelf regelen of (delen) uitbesteden? Sommige organisaties kiezen er bewust voor om het gehele beheer in eigen huis te houden, waarvoor een relatief grote SAP-beheer afdeling wordt opgetuigd. Anderen kiezen ervoor om uit het oogpunt van kostenbeheersing zoveel mogelijk uit te besteden.

Duidelijk voordeel van het in eigen beheer houden is dat de kennis over bedrijfseigen processen en specifieke inrichting er beter door verzekerd is. Soms schiet men te ver door. Waar kennis van bedrijfskritische processen minder van belang is (bijv. bij het beheer van hardware) kunnen activiteiten relatief makkelijk worden uitbesteed. Eigen kennis in stand houden is dan vaak duurder dan inhuren/verzekeren'. Beschikbaarheid (bij ziekte, vakantie) kan niet altijd worden gegarandeerd. Als de prioriteit bij de operatie ligt blijft het bovendien lastig om

alert te blijven op nieuwe ontwikkelingen en het in huis halen van nieuwe kennis.

Het andere uiterste, het volledig loslaten van beheer betekent echter dat de regie voor het doorvoeren van veranderingen in functionaliteit uit handen wordt gegeven. Een minimale vorm van ondersteuning van buitenaf biedt in de meeste gevallen meer stabiliteit.

Ons advies: concentreer u op de bedrijfseigen processen en het borgen van kennis van de inrichting en houd daar het beheer in eigen handen.

Verdere ondersteuning kunt u inhuren op plaatsen waar meer kennis beschikbaar is, resources gedeeld kunnen worden en waar een beschikbaarheidsgarantie makkelijker kan worden gegeven.

Conclusie

Middelgrote organisaties met een stabiel R/3 systeem moeten gezien hun omvang nadrukkelijker dan de grote multinationals keuzes maken voor een upgrade van R/3 en eventueel nieuwe mySAP functionaliteit, zonder de eigen beheerorganisatie teveel te belasten. Wie SAP als een strategische keuze ziet en in kleine stappen verder wil lijkt uiteindelijk het beste af met de nieuwe release. Wilt u een upgrade uitvoeren denk dan bijtijds aan optimalisaties die op voorhand al kunnen worden uitgevoerd (het autorisatieconcept!). Kies alleen voor mySAP producten als u daarbij al een duidelijke business case hebt, nog even los van de vraag of uw budget daar toereikend voor is. En houd rekening met de regel dat bedrijfseigen kennis in het beheer vertegenwoordigd blijft.



Viktor Krul en Martin van Zee van het Rode Kruis Ziekenhuis Beverwijk

Consultants moeten toegevoegde waarde hebben

Voordat SAP in beeld kwam, gebruikte het RKZ een pakket dat door het ziekenhuiswezen zelf was ontwikkeld. Martin: "Dertig ziekenhuizen, die samen de Vereniging Informatievoorziening Ziekenhuizen vormden, gebruikten Databus/Compiler, een programmataal voor ziekenhuizen. Daar hebben we jaren mee gewerkt, maar dit concept raakte rond 1993 verouderd. Vier jaar later hebben we besloten om op zoek te gaan naar een nieuw Ziekenhuis Informatie Systeem. Dat is SAP geworden."

SAP-gebruikers verenigd

Niet alleen het RKZ, maar ook andere ziekenhuizen maakten de overstap naar nieuwe systemen. Viktor: "In Nederland werken nu veertien ziekenhuizen met SAP, waaronder wij. Deze SAP-gebruikers hebben zich verenigd, zodat we onze krachten kunnen bundelen en vormen van standaardisatie van elkaar kunnen overnemen. We staan nu bijvoorbeeld aan de vooravond van de ontwikkeling van een referentiemodel voor zeven van die veertien ziekenhuizen, zodat we ons nog beter kunnen richten op toekomstige ontwikkelingen. Daarnaast zitten we regelmatig met SAP Nederland om de tafel om input te leveren voor nieuwe functionaliteiten die we in de toekomst nodig hebben. Dit begint nu aardig vorm te krijgen."

Filosofie achter SAP

Het RKZ heeft qua implementatie een lange weg afgelegd. Martin: "Toen we in 1997 startten met de implementatie van FI/CO en ISH (Industry Solution for Hospitals), wisten we niet goed wat de filosofie was achter de SAP-inrichting. Het externe consultancybureau kende die filosofie waarschijnlijk wel, maar had verzuimd deze aan ons uit te leggen. Hierdoor hebben we onze processen als uitgangspunt genomen en vrij veel maatwerk verricht. Nu zijn we bezig alles langzaam terug te brengen naar de standaard. Veel werk dus wat achteraf wellicht niet nodig was geweest. Tevens

Iedereen kent het Brandwondencentrum, maar minder bekend is dat dit centrum in feite een hoog gespecialiseerde afdeling is van het Rode Kruis Ziekenhuis in Beverwijk. Een middelgroot regionaal ziekenhuis met 384 bedden, dat zich ten tijde van de oprichting associeerde met het Rode Kruis. Inmiddels is het ziekenhuis een zelfstandige stichting met een volledig autonoom bestuur. Viktor Krul, adjunct-directeur en Martin van Zee, manager Informatievoorziening en Automatisering (I&A), zijn hier beiden werkzaam en vertellen welke ontwikkelingen zij hebben doorgemaakt op SAP-gebied.



hebben we behoorlijk veel problemen gehad met de implementatie van de ISH, dat voor ons de kern van het systeem vormt. In deze solution is de patiënten- en productieregistratie opgenomen. Uit die laatste leiden we de verrichtingen (zoals consults, opnames en laboratoriumonderzoeken) af, die we vervolgens factureren aan de ziektekostenverzekeraars. Het probleem is echter dat deze ISH is ontwikkeld in Duitsland. De Duitse ziekenhuisprocessen zijn echter soms in conflict met de wijze waarop wij hier met die processen omgaan. Zo kennen wij een scheiding tussen klinische en poliklinische processen en de Duitsers niet. We hebben daarvoor aanpassingen gedaan, die achteraf ook niet zo gelukkig bleken en die we geleidelijk aan hebben teruggedraaid. Uiteindelijk is het systeem in februari 1998 live gegaan."

Beheer

Tijdens de implementatie werd besloten om het beheer zelf te doen. Martin: "Als je voor SAP kiest, dan heb je vooral in het begin een vrij zwaar beheer. Toch hebben wij dit geruime tijd, ook na de livegang, zelf gedaan. Uiteindelijk hebben we het uitbesteed aan een extern bureau. Na afloop van het contract zijn we echter overgestapt naar CtacAlign, waar we sindsdien een SLA mee hebben. Behalve met CtacAlign werken we inmiddels ook samen met Getronics. We hebben goede afspraken gemaakt wie wat doet. Zo houdt Getronics zich hoofdzakelijk bezig met het implementeren en customizen van de modules, richt CtacAlign zich met name op de performance van SAP en ABAP-activiteiten en zijn wij zelf actief op het gebied van functioneel beheer waar minder tech-

nisch specifieke kennis voor nodig is. We vormen op die manier een drie-eenheid, die heel goed met elkaar samenwerkt."

Toegevoegde waarde

Nu het RKZ meer weet over de mogelijkheden van SAP en over de manier waarop zij tegen haar eigen processen moeten aankijken, is zij naar eigen zeggen veel beter in staat aanpassingen te doen en het systeem verder te optimaliseren. Toch hecht zij veel waarde aan de expertise van externe partijen. Martin: "Wij hebben wat dat betreft veel negatieve ervaringen gehad in het verleden. Ik raad dan ook iedereen aan die met SAP wil beginnen, om met een externe partner in zee te gaan die de filosofie van SAP kent, deze ook uitlegt alvorens aan de inrichting te beginnen en die

begrijpt hoe de processen van de organisatie in elkaar zitten. Alleen een consultant die in staat is om deze facetten met elkaar te verenigen, kan een stuk toegevoegde waarde en kwaliteit leveren. Het heeft bij ons lang geduurd voordat we zulke consultants hadden gevonden, maar gelukkig zijn we uiteindelijk met CtacAlign in contact gekomen." Viktor vult aan: "Daarbij houden we natuurlijk wel de prijs-kwaliteitverhouding scherp in de gaten. We betalen liever iets meer, maar dan moeten we ook zeker weten dat we kwaliteit binnenhalen. Over de consultants van CtacAlign zijn we zeker bij de laatste release uitermate tevreden geweest."

Huidige activiteiten

RKZ werkt nu met de versie 4.6C voor FI/CO en 4.63 B voor ISH. Martin: "Momenteel is CtacAlign bezig met de implementatie van MM en deze moet eind van het jaar live gaan. Daarna hebben we plannen om PM te implementeren, zodat we het facilitaire onderhoud kunnen vastleggen en bijhouden. Verder willen we graag een elektronisch patiënten dossier (EPD), maar daar zijn we, evenals veel andere ziekenhuizen, nog niet uit. Deze zit namelijk nog in de conceptfase en het moeilijke van een goed EPD is dat het eigenlijk voor alle beroepsgroepen in de gezondheidszorg toepasbaar moet zijn. Denk aan medisch specialisten en verpleegkundigen, maar ook aan huisartsenpraktijken, psychiatrische klinieken en instellingen in de thuiszorg. Er zijn wel systemen, zoals ISH-Med van SAP en T2Cure van een andere producent, die hier mee bezig zijn, maar we weten nog niet of deze pakketten de mogelijkheden bieden die we ervan verwachten. Daarop zijn we ons nu aan het oriënteren", zegt Viktor tot slot.

Kort nieuws

Award IT Service Management



Robert Stam, Service Level Manager van CtacAlign, heeft de award voor IT Service Manager 2003 gewonnen. Met deze award beloont EXIN, het exameninstituut voor ICT'ers, de beste kandidaat van de opleiding IT Service Management. De award is uitgereikt tijdens het itSMF Congres op 29 oktober 2003.

Een mooie beloning voor Robert Stam, onze tweede gecertificeerde Service Manager. Hiermee toont CtacAlign aan niet alleen te investeren in vakinhoudelijke SAP-kennis maar ook in de kwaliteit van haar beheerprocessen.

Infosessies

Dit najaar organiseert CtacAlign weer een groot aantal infosessies over onderwerpen die voor SAP-gebruikers interessant kunnen zijn. De komende weken staan er nog een aantal interessante infosessies op het programma.

Total Cost of Ownership	19-11
Mobiele communicatie	20-11
Enterprise Portals	25-11
Doc. Management System	26-11
Remote mySAP Monitoring	3-12
Barcodescanning	10-12

Via onze website kunt u zich kosteloos aanmelden.

RDW groeit verder

RDW heeft CtacAlign opdracht gegeven voor het opstellen van de blueprint voor verschillende nieuwe functionele gebieden. RDW werkt al sinds enkele jaren operationeel met SAP. Ook ondersteunt CtacAlign de beheerorganisatie van RDW bij het beheer van de SAP-omgeving.

Roundtable Portals in Retail

Op donderdag 11 december organiseert CtacAlign een roundtable discussie over de toepassing van Enterprise Portals in de retailbranche. Centraal in deze bijeenkomst staat het door CtacAlign uitgevoerd project bij V&D Warenhuizen. Tijdens deze bijeenkomst hebben retailers de kans met branchegenoten te discussieren over de ervaringen en de toepasbaarheid voor hun organisatie. Neem voor meer informatie contact op met Roger van Lier, binnen CtacAlign verantwoordelijk voor retail, of bel ons algemene telefoonnummer 020 692 06 92. U kunt ook een e-mail sturen naar roger.van.lier@ctacalign.com

Optimalisatie van SAP voor Universiteit Maastricht

Universiteit Maastricht heeft CtacAlign opdracht gegeven voor diverse functionele en technische wijzigingen op het SAP-systeem. Deze optimalisatie is bedoeld om de SAP-omgeving blijvend te laten aansluiten op de organisatie van de universiteit.

Discussiebijeenkomst Enterprise Portals

Op woensdag 12 november organiseert CtacAlign in Utrecht een discussiebijeenkomst over Enterprise Portals. Deze bijeenkomst wordt geleid door Peter Hinssen, een onafhankelijk en zeer ervaren spreker op het gebied van Enterprise Portals en content management.

Peter Hinssen zal een discussie leiden over toepassingsmogelijkheden en de echte businesscase achter Enterprise Portals. V&D Warenhuizen (recent als één van de eersten in Nederland operationeel met een bedrijfsbrede portal) zal een toelichting geven. Kijkt u voor meer informatie op www.ctacalign.com. Aanmelden kan via info@ctacalign.com.



Prodrive implementeert template

Electronica fabrikant Prodrive is, na een evaluatietraject van SAP, gestart met het implementatieproject. CtacAlign is gevraagd om dit project te ondersteunen. Prodrive gaat werken met de door CtacAlign ontwikkelde template voor deze markt waarmee een snelle en compacte implementatie wordt gerealiseerd.

Opleidingen voor SVM

CtacAlign is gevraagd een aantal SAP-opleidingstrajecten te doen voor verschillende nieuwe medewerkers bij SVM, de Stichting tot bevordering van de Volksgezondheid en Milieuhygiëne. SVM is onderdeel van het Ministerie van VWS. CtacAlign is ook geselecteerd om SVM te ondersteunen met de SAP-integratie bij het Ministerie van VWS.

Portal-pilot Ministerie OCenW

Ten behoeve van het Innovatiecentrum van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen is door CtacAlign een pilot opgezet van de SAP-Enterprise Portal. Doel hiervan is om de medewerkers van OCenW kennis te laten maken met de Portal en de toepassingsmogelijkheden voor het ministerie.

De overgang naar SAP R/3 en SAP BW naar SAP Enterprise is reeds afgerond.



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