

# ContActueel

Meerdere focusgebieden, één grote SAP-familie

## Ctac: SAP Powerhouse!

*Als SAP Powerhouse wordt Ctac breder, wendbaarder en slagvaardiger. Een sterkere speler in een complexe markt. En, de onderneming gaat voor groei! Algemeen directeur Henny Hilgerdenaar licht toe.*

### **A**llereerst: hoe staan we er momenteel qua resultaten voor?

"Ctac heeft over de eerste helft 2004 een omzetstijging van 11% behaald ten opzichte van de eerste helft 2003, met een positief resultaat. Met een onveranderd sterke solvabiliteit van 72% op 30 juni 2004 hebben we een robuuste balansverhouding. Het jaar 2004 is voor ons een belangrijk jaar; we gaan een aantal stappen maken om de Powerhouse-strategie te realiseren."

### **Wat houdt deze Powerhouse strategie in?**

"Daarvoor moet je eerst naar de markt kijken. Ten eerste: klanten willen duidelijkheid. Ze willen weten waar hun partner goed in is. De tijd dat je als ICT-leverancier alles kon doen - 'u roept en wij draaien' - is voorbij. Je moet echt gespecialiseerd zijn en dat geldt ook voor de SAP-markt, want die bestaat uit zoveel producten en diensten dat je het niet allemaal zelf kunt doen. Daarbij krijgen dienstverleners het steeds moeilijker. Ze zitten enigszins gevangen tussen de grote SAP-spelers die hun diensten uiterst concurrerend aanbieden en de kleinere specialisten die op basis van flexibiliteit en product leadership opdrachten wegvakken. Duidelijkheid betekent dus: keuzes maken. Doen waar je goed in bent en dat ontwikkelen. Ctac is goed in implementatie, integratie, optimalisatie en beheer van SAP-functionaliteit. Deze



kernactiviteiten gaan we uitbouwen en versterken: dát is het SAP Powerhouse. Daarmee combineren we het beste van twee werelden. Je bent klein en flexibel genoeg om met de klant mee te bewegen, én je aanbod is breed genoeg om continuïteit te bieden. Uiteindelijk moet het Powerhouse leiden tot groei. Gedeeltelijk autonoom, maar ook via strategische allianties en acquisities.

Nieuwe samenwerkingsverbanden zijn noodzakelijk, omdat het in deze markt onmogelijk is geheel autonoom te groeien."

### **Hoe krijgt het Powerhouse vorm binnen Ctac?**

"We gaan onze SAP-expertise organiseren in aparte focusgebieden, met daaraan gekoppeld aparte business units. Een eerste stap

was de oprichting van mYoice in april 2004, een dochteronderneming die zich specifiek richt op het midden- en kleinbedrijf. Dit segment vraagt immers nadrukkelijk om een specifieke aanpak. Het is niet mogelijk om én bij multinationals rond te lopen én bij bedrijven in het MKB, dat zijn geheel andere werelden. Daarnaast verwachten wij dat het MKB de komende jaren een belangrijke groeiemarkt zal zijn voor geïntegreerde informatiesystemen. In het afgelopen jaar hebben we al geïnvesteerd in een nieuwe generatie SAP-producten die beter aansluiten bij de toenemende vraag naar kleinschalige, specialistische SAP-oplossingen. Inmiddels heeft dit geleid tot twaalf opdrachten voor mYoice. Een tweede stap is de oprichting van een specifieke cel voor de retailbranche in oktober van dit jaar. Ook dit segment vraagt om specialistische kennis en ervaring. Nu we een groep van zeer ervaren retailconsultants in huis hebben gehaald zien we de komende jaren enorme groeimogelijkheden in de retailbranche.

Daarnaast willen we ons gaan focussen op een beperkt aantal andere branches en SAP-producten. De opzet moet zodanig zijn dat we hier partnerships met SAP kunnen verkrijgen en behouden. Denk daarbij aan marktsegmenten als industrie, overheid en retail, maar ook aan specifieke expertisegebieden als Productie, Logistiek, Project Management en Services. En dit alles uiteraard naast onze reeds aanwezige expertise op het gebied van beheer, upgrades, Portals, BI, herimplementaties en optimalisaties."

*Lees verder op pagina 2*

Pag. 2 Column:  
Best of both worlds

Pag. 3 Bart Hogendoorn  
SAP Nederland B.V.



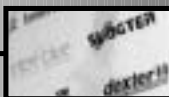
Pag. 4 CtaC ABAP Audit  
Urenverantwoording

Pag. 5 De Boer Tenten B.V.



Pag. 6 Enhancing the Quality of  
ABAP Development  
SAP Retail

Pag. 7 Freecrown Investments



pag. 8 Kort Nieuws

In dit nummer:

CTAC  
jaargang 6  
nummer 2  
november 2004

**Betekent dat ook een uitbreiding van het producten- en dienstenaanbod?**

"In de huidige SAP-markt kun je niet meer alles doen. We implementeren bijvoorbeeld op dit moment niet zelf het CRM-product van SAP. Klanten en SAP weten precies wat ze aan ons hebben: een expert in application management, SAP-beheer, integratie, Portals, BI - en we kunnen SAP-softwaretoepassingen optimaliseren.

Wel is Ctac in april benoemd tot Ramp-Up Partner voor SAP Netweaver, een voorlopige kroon op ons werk. Met Netweaver biedt SAP een volledig geïntegreerd platform waarmee applicaties, onderliggende technische componenten en functionaliteiten in dezelfde infrastructuur zijn opgenomen. Netweaver stelt bedrijven in staat om flexibel om te gaan met hun bedrijfsstrategie, eenvoudiger mee te groeien met nieuwe technische mogelijkheden en functionaliteit, sneller te reageren op marktontwikkelingen en de IT-kosten terug te dringen."

**Blijft het bij SAP, of wordt er binnen het Ctac Powerhouse ook met andere producten gewerkt?**

"Centraal in onze strategie staat onze profilering als SAP-specialist en de uitbouw van de SAP-dienstverlening in Nederland. We richten ons dus uitsluitend op SAP. Hoewel we natuurlijk wel SAP-producten koppelen aan andere producten, voeren we zelf alleen maar het ERP-product van SAP. Wij hebben voor de koploper gekozen, niet voor een volger. Dan heb je, als het goed gaat met de ERP-markt, het meeste succes. En als het minder gaat, treft dat alle spelers. Bovendien hebben we een prima relatie met SAP. Toen wij in 1992 startten, is dat in overleg met SAP gebeurd. Er waren destijds bedrijven die veel deden aan de zogenaamde voorkant, selectietrajecten van pakketten, business consultancy, maar simpelweg te weinig concrete SAP-kennis hadden, zoals module- en technische kennis. Vanuit die optiek is Ctac opgericht: echt SAP-vakmanschap. Als een klant kiest voor SAP, kunnen wij hem helpen met het optimaal imple-

menteren van SAP-diensten en -producten. Dat past ook in het partnermodel van SAP: laat partners de implementatie doen. Een absolute succesformule, want het is moeilijk om tegelijk implementator en reseller van een product te zijn. Verkoop vindt puur vanuit het SAP-gedachtegoed plaats, maar klanten die een product aanschaffen, willen vaak weten of daarvoor niet een andere implementatiemethode is dan door SAP standaard geadviseerd."

**Binnen het SAP-gebied is een keuze gemaakt voor bepaalde bedrijfstakken. Zoekt Ctac daarbij de niches?**

"Ja, over het algemeen proberen we juist in die markten te zitten waar niet al te veel spelers zijn. Zo zijn we de eerste Netweaver-partner van SAP in Nederland. Een ander voorbeeld is de implementatie van SAP Enterprise Portal 5.0 bij een klant die de juiste bedrijfsinformatie bij de juiste persoon wilde krijgen. De Portal is er gekomen, maar belangrijker was de vraag hoe die moest worden ingericht. Om dat te kunnen bepa-

len heeft Ctac alle eindgebruikers op een middelgrote vestiging geïnterviewd en een toptienlijst samengesteld van aanbevelingen. Inmiddels beschikken 1600 medewerkers over gebruikersgerichte, up-to-date informatie via hun eigen beeldscherm."

**Leidt de verzelfstandiging van focusgebieden niet tot een versnippering van de Ctac-organisatie?**

"Daar is geen sprake van. Hoewel de units van het Powerhouse hun markten autonoom bewerken, worden ze voor zover nodig centraal gecoördineerd. Vanuit een financiële holding willen we een goede samenwerking registreren tussen bedrijven die zich specialiseren in bepaalde diensten, solutions of markten. Het zijn zelfstandige eenheden met een eigen omzet- en resultaatverantwoordelijkheid, maar vormen samen één familie, met één gezicht naar de klant. Ctac blijft Ctac, wat dat betreft. Sterker nog, op deze manier kunnen we een stabiele klantenkring aan ons binden. En zijn we een aantrekkelijke werk-

gever voor ambitieuze medewerkers die kiezen voor een leuke, middelgrote club waar state-of-the-art kennis, carrièreperspectief en professionaliteit volop aanwezig zijn."

**Waarom kiezen nieuwe klanten voor SAP en voor Ctac?**

"We halen diverse klanten binnen. Sommigen zijn ontevreden over hun bestaande pakketten en gaan op SAP over. Anderen zijn nu pas toe aan een standaardpakket, en als dat SAP is, worden wij vaak door SAP bij hen geïntroduceerd. Maar ook bestaande klanten die een nieuwe SAP-toepassing willen hebben, komen bij ons terecht. En dan is er nog een categorie klanten die problemen heeft met de leverancier omdat die zijn SAP-segment verwaarloost en daardoor te weinig aandacht aan SAP-klanten schenkt. Bij het Ctac SAP Powerhouse vinden ze allemaal wat ze zoeken!" <

# Best of both worlds

# column

*De stand van de economie? De media melden ons dat de consumptie in juni is gestegen, voor het eerst sinds februari 2003. Een oorzaak is de toegenomen bestedingen aan cultuur en recreatie. Maar dan wel omdat meer mensen hun vakantie in Nederland doorbrengen. Goed nieuws? De uitzendbranche, door sommigen gezien als een officieuze gradmeter van de conjunctuur, zegt uit het dal te klimmen - een positief signaal. Anderzijds kan het erop duiden dat bedrijven nog altijd niet geneigd zijn vast personeel aan te nemen. Duidelijk? Niet echt.*

**H**oewel, optimistische geluiden overheersen. Bijvoorbeeld in de ICT. Automatiseerders zien dat grote klanten hun langlopende contracten verlengen en spreken van een beginnend

marktherstel. Dit optimisme ontgaat ook Ctac niet. We constateren veel vraag naar beheer en release-upgrades. Een goedlopend en betrouwbaar SAP-systeem is en blijft essentieel, en klanten willen verder groeien met hun SAP-omgeving. We scoren nieuwe contracten en hadden in de eerste helft van 2004 een omzetstijging van 11 procent.

Ook Ctac wil verder groeien, maar niet zonder langetermijnvisie. Duidelijkheid voor de toekomst is vereist. Zeker in een markt waar je gemakkelijk wordt gemengd tussen de grote SAP-spelers en de kleinere specialisten. Duidelijkheid betekent keuzes

maken, want de huidige SAP-markt is te complex om alles te doen. Ctac is goed in implementatie, integratie, optimalisatie en beheer van SAP-functionaliteit. Deze kernactiviteiten gaan we uitbouwen en versterken tot wat we noemen een SAP Powerhouse. Onder de hoede van Ctac organiseren we onze SAP-expertise in aparte focusgebieden, bijvoorbeeld naar markt of functioneel gebied.

Een eerste stap is de oprichting, begin dit jaar, van mYuice, een dochteronderneming die zich richt op nieuwe implementaties van SAP in het MKB. Dit segment vraagt immers een specifieke

aanpak en is de komende jaren een verwachte groeiemarkt voor geïntegreerde informatiesystemen. MYuice is een zelfstandige unit binnen Ctac, met eigen marktfocus en omzetverantwoordelijkheid. Op analoge wijze gaan we onze overige aandachtsgebieden organiseren, waarbij we streven naar eerste klas partnerships met SAP. En temidden van de verschillende diensten, solutions en markten staat het moederbedrijf garant voor optimale onderlinge samenwerking. Zodat Ctac één gezicht behoudt.

Met SAP Powerhouse wordt Ctac een krachtige speler die het beste van twee werelden combineert.

Als kleinere, hoogwaardige onderneming hebben we de flexibiliteit en niche-expertise om handig met de klant mee te manoeuvreren. Anderzijds zijn we groot genoeg om SAP-gebruikers continuïteit te bieden, met een volwaardig pallet aan producten en diensten. Kortom: meer toegevoegde waarde voor de klant. Daarnaast ontwikkelen we ons langs deze lijn tot een aantrekkelijke werkgever voor ambitieuze medewerkers die kiezen voor een leuke, middelgrote club waar state-of-the-art kennis, carrièreperspectief en professionaliteit hoog in het vaandel staan. Duidelijk toch? <



Bart Hogendoorn, algemeen directeur van SAP Nederland B.V.

# Een goede relatie wordt bepaald door respect, gelijkwaardigheid en toegevoegde waarde!

*Na een jarenlange groei, kende SAP Nederland in 2002 een stagnerende markt. Halverwege vorig jaar trok de markt echter weer aan. Het marktaandeel is momenteel goed en de organisatie groeit harder dan haar concurrentie. Het succes van SAP is volgens Bart Hogendoorn te wijten aan een sterke strategie, een goede klantrelatie en een goede relatie met haar partners.*

**E**en consistente bedrijfsstrategie is volgens Bart een van de succesfactoren van SAP. "Wij zijn loyaal aan onze strategie en dat vertaalt zich in ons marktaandeel." Maar welke strategie volgt SAP dan? "Uiteindelijk draait het maar om één ding en dat is de waarde die onze oplossingen hebben voor het op een geïntegreerde wijze ondersteunen van bedrijfsprocessen. Uitgangspunt daarbij is, dat we dat op een snelle, goedkope en flexibele wijze tot stand brengen."

## Strategische elementen

Om deze strategie handen en voeten te geven, maakt SAP gebruik van verschillende elementen. De eerste is de ontwikkeling van een onderliggende architectuur, Net-Weaver, die het mogelijk maakt om snel, flexibel en goedkoop functionaliteiten binnen My SAP ERP (oftewel R3 Enterprise) en niet-SAP pakketten te integreren. Bart: "Op het gebied van Net-Weaver is Ctac voor ons een belangrijke partner, want sinds de release in 2003, heeft zij zich hierin gespecialiseerd." Het tweede strategische element is de positionering van SAP in het MKB. "Wij zien dat deze bedrijven bij de aansturing van hun processen vaak dezelfde problemen hebben als grote bedrijven. Het ERP-denken, het denken vanuit geïntegreerde applicaties, is ook hier van toepassing. Omdat kleinere bedrijven SAP soms te complex vinden, hebben we twee producten ontwikkeld voor het MKB: my SAP Business One en my SAP All-in-One." Nog een belangrijk speerpunt is CRM (Customer Relationship Management). "De daadwerkelijke toegevoegde



waarde van CRM komt pas tot uiting als je CRM kunt integreren met je backoffice of core business processen, want dat is niet altijd hetzelfde. SAP is op dat gebied momenteel nadrukkelijk marktleider, zeker in Europa." Tot slot heeft SAP industriespecifieke oplossingen ontwikkeld. Bart: "We hebben drieëntwintig branches gedefinieerd, waarvoor we specifieke oplossingen maken. We werken met 'vertical expertise partners', die specifieke kennis hebben rond een bepaalde branche of industrie en met 'special

expertise partners', die voornamelijk kennis hebben over een bepaald product. Ctac is bijvoorbeeld een 'special expertise partner' op het gebied van Enterprise Portal en nu dus ook voor Net-Weaver."

## Relatie met partners

Behalve een heldere bedrijfsstrategie vindt Bart een goede relatie met de partners zeer belangrijk. "Onze partners zijn cruciaal voor ons succes, want zij hebben de kennis en bepaalde

branches en/of oplossingen en de infrastructuur om klanten te bereiken. De relatie tussen ons en onze partners wordt bepaald door respect, gelijkwaardigheid en toegevoegde waarde. Dat geldt overigens ook voor de relatie tussen onze partners en hun klanten", meent Bart. Hij is een voorstander van partners die een duidelijk profiel hebben. "Dat spreekt mij ook aan in Ctac. Zij kiest bewust welke rol zij wil spelen in de markt. Zij specialiseert zich bijvoorbeeld op Portal, Net-Weaver, hosting en technologie. Het feit dat Ctac gekozen heeft om zich uitsluitend met SAP bezig te houden is natuurlijk de ultieme vorm van loyaliteit. Wij houden dan ook rekening met de kwetsbaarheid van een dergelijke partner. Aan de andere kant zijn er consulting houses die naast SAP ook andere producten voeren. Deze partij komt vaak leverancier-onafhankelijk over en dat kan voordelig zijn, zeker als je uitgaat van je eigen kracht", concludeert Bart.

## Succesvolle gebruikersvereniging

Volgens veel bedrijven zijn hun bedrijfsprocessen zo uniek dat deze uitsluitend in maatwerk te vatten zijn. Daar denkt Bart anders over: "Uiteraard weten wij niet meer van de branche dan de klant zelf. Wij weten echter wel hoe wij hun wensen en eisen kunnen vertalen naar standaard software, zodat meer bedrijven in die branche er gebruik van kunnen maken en oplossingen goedkoper worden. Interactie met onze klanten speelt dan ook een cruciale rol en vindt plaats via de VNSG (Vereniging van Nederlandse SAP Gebruikers), de meest succesvolle gebruikersvereniging van IT-bedrijven in Nederland. Onze gebruikers zien er gelukkig het belang van in dat wij goed geïnformeerd moeten zijn over hun branche, wensen en eisen om

zodoende gerichte functionaliteiten te kunnen ontwikkelen", aldus Bart.

## ERP in de bedrijfskolom

Bart ziet momenteel een nieuwe trend ontstaan. "Ik noem het 'ERP binnen de bedrijfskolom'. ERP oplossingen worden uitgesmeerd over de gehele bedrijfskolom, waardoor je een andere vorm van samenwerking krijgt tussen de betreffende bedrijven. Van de week zat ik bij een klant die al zijn leveranciers verzoekt om gebruik te maken van de SAP SRM applicatie, zodat koppeling makkelijker wordt. De kwaliteit en de kracht van bedrijven, ook in het MKB, worden dus bepaald door hoe sterk hij is in de bedrijfskolom. Een belangrijke kans voor MKB bedrijven ligt volgens mij dan ook in het versterken van hun positie in de bedrijfskolom. Wij denken dat SAP daartoe kan bijdragen", zegt Bart tot slot. <

Netweaver

Een kijkje onder de motorkap van uw maatwerk

## Ctac ABAP Audit

**S**inds 1997 heeft Ctac bij tientallen Nederlandse organisaties ABAP audits uitgevoerd. Een Ctac ABAP Audit bestaat uit het analyseren van de kwaliteit van SAP maatwerk en het rapporteren hierover aan de opdrachtgever. Desgewenst adviseert en assisteert Ctac bij het uitvoeren van de voorgestelde verbeteringen.

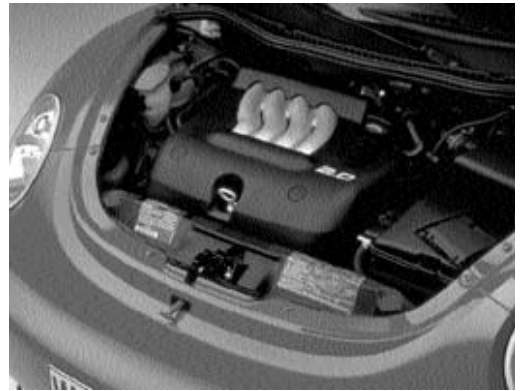
Tijdens een ABAP audit beoordelen onze specialisten uw maatwerk op basis van de kwaliteitscriteria zoals deze vastgelegd zijn in het door Ctac geschreven en

door SAP PRESS uitgegeven kwaliteitshandboek 'Enhancing the Quality of ABAP Development' (lees meer op pag. 6). Ten einde het onderzoek zo efficiënt en objectief mogelijk te maken gebruiken onze auditors in eigen beheer ontwikkelde analysetools.

Het auditrapport is opgebouwd volgens de centrale thema's van het kwaliteitshandboek: 'Correctness', 'Stability', 'Maintainability', 'User Friendliness' en 'Performance'. Op basis van het rapport kunt u beoordelen of verbeteringen mogelijk of zelfs noodzakelijk zijn.

Ctac biedt u een ABAP audit aan tegen een vooraf vastgestelde prijs die afhankelijk is van de reikwijdte van het onderzoek. Variaties zijn mogelijk ten aanzien van de te beoordelen kwaliteitsaspecten, de diepgang van het onderzoek en de hoeveelheid maatwerkobjecten die onderzocht moeten worden.

Indien u interesse heeft, kunt u contact opnemen met afdeling Sales Support. <



Bespaar tijd en kosten met CATS én vergroot de betrokkenheid van uw medewerkers

## Urenverantwoording

*Veel bedrijven kunnen hun applicatie voor ureninvoer onvoldoende integreren met SAP en hebben te kampen met lange doorlooptijden in het urenverantwoordingproces. Ctac ontvangt daarom steeds meer verzoeken van klanten om de urenverantwoording met CATS (Cross Application Time Sheet) te implementeren of te optimaliseren.*

Het gebrek aan integratie uit zich door onvoldoende mogelijkheden om de kosten flexibel door te belasten en de grote inspanning / hoge kosten om de bepaling van het saldo van diverse verlofrechten en de uitbetaling van (over)uren in een omgeving met

variabele arbeidsvoorwaarden te ondersteunen. De lange doorlooptijden ontstaan door de dubbele handeling: papieren ureninvoer door de medewerkers en centrale elektronische ureninvoer door het secretariaat.

CATS maakt gecentraliseerde invoer overbodig en verkort daarmee de doorlooptijd. Iedere medewerker kan zelf met een op de gebruiker afgestemd elektronisch invoerblad zijn uren invoeren. Daarbij wordt de invoercontrole gestuurd door de individuele arbeidsovereenkomst van de medewerker, hetgeen de kwaliteit van de ingevoerde gegevens aanzienlijk verhoogt. Door toepassing van het *employee self service-concept* biedt CATS medewerkers en managers snel inzicht in de eigen 'cijfers'. Dit vergroot tevens hun betrokkenheid bij de urenverantwoording.

De voordelen van CATS op een rij:

- Besparing van tijd en kosten, doordat dubbel en foutief invoerwerk wordt voorkomen;
- Meer betrokkenheid van medewerkers en managers bij hun urenverantwoording, door ze snel inzicht te geven in verlofsaldi en productieve uren;
- Nauwkeurige toerekening van de kosten aan het product.

goedkeuring van uren. Het invoerscherm is bovendien gebruikersvriendelijk te maken via diverse tools binnen de SAP-standaard (transactie- & schermvarianten, GuiXT) of via maatwerk (Web browser, Portal-applicaties). <

Deze voordelen ontstaan door CATS te integreren met HR en de overige SAP-modules. De inzet van CATS is flexibel op de eisen van de bedrijfs situatie af te stemmen via het gebruik van eigen velden, voorstelwaarden, controles, afleiden van waarden (zoals tarief toeslagen en overwerkcodes), invoer per medewerker of groepen van medewerkers en



# Wij beschouwen SAP als een black box!

*Hoewel SAP geen industriespecifieke oplossing voor de verhuurmarkt heeft ontwikkeld, blijkt het toch mogelijk om in deze branche met SAP te werken. Dat bewijst De Boer Tenten B.V. uit Alkmaar, een Nederlands MKB bedrijf dat internationaal opereert. Wat ooit begon met de verhuur van partytenten aan particulieren is in tachtig jaar uitgegroeid tot een organisatie die wereldwijd tijdelijke accommodaties verhuurt. Sinds 1999 maakt De Boer gebruik van SAP, waarbij destijds veel maatwerk is verricht.*

*Met de komst van Willem van der Meer, is De Boer twee jaar geleden gestart met een optimalisatieslag, waarbij wordt gestreefd naar zo min mogelijk maatwerk. De mening van deze Information Manager is namelijk dat maatwerk duur is in onderhoud, een organisatie kwetsbaar maakt en in een aantal gevallen overbodig is.*

**W**illem: "Ons hoofdkantoor is gevestigd in Alkmaar en het logistieke hart bevindt zich in België. Verder hebben we commerciële business units in Engeland en Duitsland en een aantal kleinere kantoren en agentschappen verspreid over de wereld. Onze verhuuractiviteiten variëren van een kleine partytent voor een particulier tot enorme overkappingen en soms zelfs dorpen voor uiteenlopende evenementen. Denk bijvoorbeeld aan het EK voetbal in Portugal, de Farnborough Air Show in Engeland, de vierdaagse in Nijmegen, Lowlands en de MTV Awards in Schotland. Maar ook asielzoekerscentra, een bagageafhandelingshal op Schiphol en celblokjes in de Scheveningse gevangenis zijn tijdelijke locaties die wij hebben gebouwd."

## Complexe logistiek

De grote materiaalvoorraad zwerft dus continu over de wereld. Willem: "We hebben een aantal magazijnen, maar we bevoorraden ook reeksen van project naar project. Dat maakt onze logistieke stromen complex en daarmee komt gelijk het belang van SAP om de hoek kijken. Alle kantoren moeten namelijk reeksen materialen kunnen reserveren in het systeem. Men moet weten waar welk materiaal zich bevindt, waar men materiaal vandaan kan halen en of het materiaal beschikbaar is in een bepaalde periode. Dit soort zaken zijn in SAP goed te coördineren, maar vergt wel het nodige maatwerk, omdat de SAP functionaliteiten niet zijn ingericht op de verhuur. Daarnaast maken alle vestigingen gebruik van de standaard functionaliteiten SD/MM, PS, FI/CO, HR en PP. Voor 2005 denken we er over om de modules uit te breiden met Workflow en HR Cats

(urenregistratie). Voor het zover is, vindt echter nog een upgrade van versie 3.1.1 naar 4.7 Enterprise plaats die 10 januari live gaat."

## Optimalisatieslagen

Voorafgaand aan de upgrade heeft de organisatie zich druk bezighouden met een aantal kleinschalige optimalisatieprojecten. "Hiermee hebben we al een aantal significante voordelen behaald. Door het logistieke datamodel te vereenvoudigen is het verhuur- en logistieke traject vereenvoudigd en is de interne efficiency van het verhuurproces sterk verbeterd. Bovendien is de administratieve voorraad en beschikbaarheid van materialen helderder waardoor de verhuurbaarheid van materialen is verbeterd. Verder kunnen we nu binnen vijf werkdagen na het aflopen van de maand onze resultaten rapporteren, waardoor we veel sneller dan voorheen kunnen zien waar we staan. Tot slot kunnen we sinds enige maanden voorcalculaties die we buiten SAP opstellen, vergelijken met de daadwerkelijke nacalculaties die in SAP zitten. Samen met Ctac hebben we een interface gebouwd, waardoor die voorcalculatie in SAP geschoven kan worden om te zien of we volgens planning hebben gewerkt", vertelt Willem.



## Black box

Overigens is Willem ook qua interne organisatie bezig met een behoorlijke professionaliseringslag. "We zien SAP als een black box. Er gaat data in en er komt informatie uit. Wat daartussen technisch gebeurt, heeft voor ons geen prioriteit maar is een commodity. Dat betekent dat wij de proceskennis en een belangrijk stuk functionele kennis in huis houden, maar dat we het beheer volledig uitbesteden. Wij bepalen waar we als organisatie naartoe willen en hoe we onze processen willen inrichten. Ctac adviseert en helpt ons bij de vertaalslag naar SAP. Op deze manier hebben we de garantie dat we, uitsluitend op het gewenste moment, specifieke up to date kennis in huis halen. We willen maatwerk zo veel mogelijk uitsluiten, want dat vereist vaak specialistische kennis, hetgeen een organisatie kwetsbaar maakt."

## Gelijkwaardigheid

Zowel Willem als Ctac zijn in 1998 niet betrokken geweest bij de implementatie van SAP. "Ctac was wel onze VAR en wij hadden regelmatig contact met dit bedrijf. De belangrijkste reden om uiteindelijk over te stappen naar Ctac was de schaalgrootte, die vergelijkbaar is met De Boer. Het is bovendien een no nonsense organisatie, net als wij zijn. Wij denken pragmatisch en werken graag met korte trajecten waarin je elkaar heel snel en goed moet begrijpen. Elke relatie moet natuurlijk groeien en ook onze relatie is nog niet 100%, maar het gaat wel de goede kant op. De 'klik'-factor is in ieder geval uitstekend."

## Verbindingsofficier

Volgens Willem kan Ctac een belangrijke rol spelen in het adviseren van bedrijven bij het verbeteren van hun processen. "Met name op functioneel gebied ben ik zeer tevreden. De kracht van Ctac zit 'm in het initiëren en trekken van verbeterprocessen in het MKB. Ctac is in feite een verbindingsofficier tussen het SAP pakket en de organisatie die het gaat gebruiken. Daar kan zij een belangrijke toegevoegde waarde hebben", aldus Willem. <

# Enhancing the Quality of ABAP Development

Aan de kwaliteit van ABAP maatwerk valt vaak het nodige te verbeteren. Om die reden verschijnt het boek 'Enhancing the Quality of ABAP Development', geschreven door vier medewerkers van Ctac. De uitgave is tot stand gekomen onder auspiciën van SAP; Horst Keller, coauteur van de ABAP Objects Reference, heeft de tekst persoonlijk goedgekeurd. Het boek wordt mondiaal uitgegeven door SAP PRESS.

**D**e door SAP zelf ontwikkelde ABAP-taal is uitgegroeid tot een uiterst complete en wereldwijd toegepaste programmeertaal. Ook ABAP-ontwikkelaars die niet voor SAP werken maken er al jarenlang complexe en zelfs bedrijfskritische applicaties mee. Reden genoeg om de kwaliteit van al dat maatwerk zorgvuldig te bewaken, zou je zeggen.

De praktijk wijst echter vaak anders uit. ABAP-maatwerk wordt vaak als inefficiënt, moeilijk onderhoudbaar en kostbaar ervaren. Dit komt in veel gevallen vanwege het hanteren van allerlei verkeerde programmeergewoontes. Enhancing the Quality of ABAP Development laat in circa 500 pagina's zien wat daaraan te doen valt. Het is niet bedoeld als het zoveelste how-to-boek over ABAP, maar als leidraad voor SAP-ontwikkelaars en hun managers die ook in de nieuwste - en toekomstige - SAP-releases bewust willen werken aan de kwaliteitsverbetering van hun ABAP-maatwerk. Hierbij wordt onder

meer aandacht besteed aan de toegevoegde waarde van ABAP Objects.

Uitgangspunt is dat er zoiets bestaat als technische kwaliteit van ABAP-code, los van de gevraagde functionaliteit. Deze vorm van kwaliteit zit weliswaar grotendeels verborgen in de code zelf, maar bepaalt wel degelijk hoe goed (of slecht) een programma in de praktijk werkt. Daarbij is het zaak te kunnen beschikken over praktisch hanteerbare kwaliteitscriteria en die consequent toe te passen.

Het boek is opgebouwd rondom de volgende vragen:

- Hoe organiseer je ABAP-ontwikkelingen? (hoofdstuk 2)
- Hoe bouw je kwalitatief goede ABAP-code? (hoofdstuk 3 t/m 8)
- Hoe controleer je de kwaliteit van ABAP-code? (hoofdstuk 9)

Kwaliteit van ABAP-ontwikkeling begint bij een goede ontwikkel- en beheerorganisatie. Plotseling optredende productieproblemen of

een gebrekkige onderhoudbaarheid van gemaakte programma's zijn immers niet alleen te wijten aan tekortkomingen in de programmatuur zelf, maar soms ook aan tekortkomingen in de SAP-ontwikkelfunctieorganisatie.

Niettemin staat vooral de kwaliteit van ABAP-code in het boek centraal. Om het begrip technische kwaliteit hanteerbaar te maken wordt het opgesplitst in vijf deelaspecten:

- Juistheid: zijn de geproduceerde gegevens correct?
- Technische stabiliteit: worden dumps en technische foutmeldingen uitgesloten?
- Performance: werkt de code snel?
- Gebruikersvriendelijkheid: is het programma hanteerbaar voor de eindgebruiker?
- Onderhoudbaarheid: is het programma makkelijk te wijzigen?

Met deze aspecten als kapstok wordt aan de hand van talloze codevoorbeelden getoond welke ABAP-constructies moeten worden vermeden en, uiteraard, hoe 'goede' code eruit dient te zien.

Tot slot bevat het boek uitgebreide checklists en worden per kwaliteitsaspect de meest geschikte testtools toegelicht, om tijdens en na de ontwikkeling te kunnen verifiëren of de programmatuur op alle genoemde kwaliteitsaspecten een voldoende scoort.

We zijn trots op dit boek en hopen dat het een stimulans zal zijn voor de vele ABAP-ontwikkelaars die zich continu inzetten voor de verbetering van hun maatwerk. Op 25 en 26 november organiseert Ctac hierover een Masterclass.

Meer weten of het boek bestellen? Bel dan 073 - 692 07 00 of kijk op de site van SAP PRESS ([www.sappress.de](http://www.sappress.de)). >

## Nieuw onderdeel Ctac SAP Powerhouse SAP Retail

Per 1 oktober 2004 heeft Ctac de SAP Retail consultancy dienstverlening overgenomen van TDS Nederland. Dit houdt in dat de lopende contracten met diverse klanten in de detailhandel sindsdien worden geleverd door Ctac.

### SAP Retail businessunit

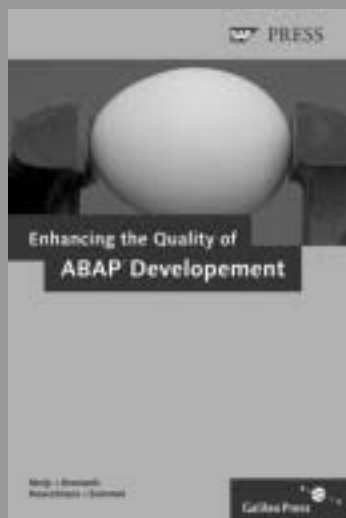
De SAP Retail businessunit bestaat uit twaalf consultants, gespecialiseerd in het implementeren en optimaliseren van het pakket SAP R/3 Retail. Deze 'industry solution' van SAP R/3 is 8 jaar geleden ontwikkeld voor de detailhandelsbranche. Ctac heeft door de overname van deze consultants veel retail businesskennis in huis gehaald, en uiteraard een zeer uitgebreide kennis van SAP R/3 Retail. Denk hierbij aan het ontwerpen van interfaces met Point Of Sale (kassa)systemen, het ontwikkelen en implementeren van Supply Chain concepten, maar ook het bijbehorende project- en change management.

Dit retailteam heeft de afgelopen jaren, sinds de start van SAP R/3 Retail, zo'n 12 SAP Retail projecten als 'hoofdaannemer' geleverd en is hiermee marktleider.

Door de overname door Ctac is het voor dit relatief kleine retailteam mogelijk de snelheid en focus te behouden en dit te combineren met de professionaliteit en de massa van een grotere beursgenoteerde onderneming. De dienstverlening voor de detailhandelklanten wordt optimaal aangevuld met de kennis die Ctac reeds in huis heeft. Denk hierbij aan het sterke team aan developers, integratie- en beheerspecialisten.

### Strategie

Samen met SAP Nederland wordt momenteel gewerkt aan het businessplan voor de komende jaren. Hierbij zal de SAP Retail markt verder worden gesegmenteerd en speerpunten worden benoemd. De focus zal liggen op de benodigde businesskennis van een segment (bijvoorbeeld fashion, wonen, educatie & vrije tijd), in plaats van een segmentatie op grootte van een onderneming. Ctac is ervan overtuigd dat met de stap die is genomen, haar positie als partner van SAP Nederland verder is verstevigd. >



# ERP binnen de bedrijfsketen wordt de toekomst!

*Een visionair denker die kan praten als Brugman. Zulke mensen kom je niet vaak tegen. Maar bedrijfseconoom Marcel Schurink is zo'n man. In een bijna drie uur durend gesprek geeft hij zijn visie op de ontwikkelingen in het bedrijfsleven en zet hij nauwgezet uiteen hoe Freecrown Investments zich voorbereidt op deze ontwikkelingen.*



**T**oen directeur eigenaar Wally de Jong in 1986 het bedrijf Interactive oprichtte kon hij nog niet bevroeden dat zijn onderneming in krap twintig jaar zou expanderen naar een organisatie met ruim twintig ondernemingen. De ene overname was nog niet afgerond of de volgende diende zich al aan. Marcel Schurink, financieel directeur van de holding Freecrown Investments kan erover meepraten. "Toen ik in 1992 in dienst trad, was er een holding met daaronder drie dochterondernemingen. De ontwikkelingen verliepen snel en ik ben bij de meeste overnames nauw betrokken geweest. De aangekochte bedrijven hebben één gemene deler: ze zijn allemaal industrieel toeleveranciers met name in de verwarmings-, ventilatie- en home products sector."

## Groestuipen

Door de enorm snelle groei, liep het bedrijf intern tegen problemen aan. "De fysieke en communicatieve afstand tussen de eigenaar en de ondernemingsdirecties werd steeds groter. De dochterondernemingen werkten veelal met verschillende automatiseringssystemen, waardoor van een eenduidig managementinformatiesysteem weinig sprake was. Doordat zusterbedrijven elkaar opdrachten 'gunden' werd bovendien steeds onduidelijker welke bedrijven daadwerkelijk marktconform werkten en welke niet." Dus volgde in 1998 een reorganisatie.

## Competitive advantage

Onder de holding werden zeven subgroepen gedefinieerd, waarin aan elkaar verwante dochterondernemingen werden ondergebracht. "Vervolgens hebben we een strategie geformuleerd waarbij alle dochterondernemingen marktconform moesten gaan

werken. De working apart together gedachte was: iedere dochteronderneming optimaliseert zijn eigen specialisatie en waar mogelijk ondersteunen de ondernemingen elkaar om een synergetisch effect te creëren. In een seizoensgevoelige bedrijfsketen kun je alleen een sterke marktpositie behouden als je aan een aantal eisen voldoet. Omdat kwaliteit, leverbetrouwbaarheid en flexibiliteit vanzelfsprekendheden zijn, moet je je competitieve advantage uit andere zaken genereren, zoals innovatieve concepten in productontwerp en productie, supply chain verbeteringen waaronder minimaal tijdverlies door interne communicatiestoornissen en een eenduidig informatiesysteem." Kortom, het ERP systeem werd vanaf nu gezien als belangrijk strategisch instrument.

## Aansprekende demo

De projectgroep, bestaande uit medewerkers van verschillende afdelingen en afkomstig uit verschillende dochterondernemingen, stelde ten aanzien van het ERP systeem een behoorlijk zwaar eisenpakket op. "Daarmee zijn we op zoek gegaan naar een ERP pakket en naar een nieuwe partner. En dat bleek Ctac te zijn. In een uitgebreide demo liet zij ons zien dat SAP prima aan onze eisen voldeed. Bovendien is Ctac een informele no nonsense organisatie, hetgeen erg overeenkomt met onze bedrijfscultuur. Kortom, de klik was van meet af aan goed. Na uitvoerig overleg, hebben we uiteindelijk voor SAP en dus voor Ctac gekozen. En met succes, mag ik wel zeggen. De holding en een aantal dochterondernemingen is in 1999 live gegaan. Dat verliep vlekkeloos dat de consultants tijdens de live gang zelfs even buiten een luchtje gingen scheppen. Normaal zie je dat liever niet, maar in dit geval was dat juist fantastisch", zegt Marcel lachend.

## Nauwe betrokkenheid

In de afgelopen vijf jaar is Ctac steeds nauw betrokken geweest bij alle ontwikkelingen op SAP gebied binnen de Freecrown organisatie. "We hebben een SLA, waarin is vastgelegd dat Ctac voor ons het technisch, ABAP en functioneel beheer doet. Wij hebben zelf namelijk maar twee IT-medewerkers in dienst. Eén van die twee, Martijn Venne, heeft zich het SAP pakket helemaal eigen gemaakt. Hij kan dan ook heel goed de vertaalslag maken van het beleid dat op directieniveau is bepaald naar de inrichting van het systeem. Waar nodig doet hij dit in overleg met Ctac. Op die manier kunnen we problemen heel gericht en meestal binnen een kort tijdsbestek oplossen."

## Toekomstmuziek

Uiteindelijk moeten alle dochterondernemingen met SAP gaan werken. "Tot we zover zijn, blijven we het huidige systeem continu optimaliseren. Momenteel wordt COPA (Controlling & Profit Analyses) geïnstalleerd, een controllingsmodule voor sturingsinformatie die als het ware bovenop de FI-module ligt. Daarmee kunnen we onze dochterondernemingen nog beter helpen bij het aansturen van hun eigen business. Het enige nadeel van COPA is dat je beperkt bent tot financiële informatie. De volgende stap is dan ook de invoering van business warehouse (BW), maar dat is vooralsnog toekomstmuziek." Toch gelooft Marcel sterk in het verder uitbouwen van het ERP systeem. "Niet alleen binnen de muren van onze eigen organisatie, maar ook daarbuiten. Ik ben ervan overtuigd dat steeds meer bedrijven in de bedrijfsketen hun ERP-systemen zullen koppelen. Supply chain management betekent voor mij dat we geen afzonderlijke spelers zijn, maar dat we het met elkaar moeten doen. Het is een soort teambuilding in de bedrijfsketen en daarvoor is vertrouwen heel belangrijk. Als je die stap echter niet waagt, zijn er andere spelers die dat wel doen en dan verlies je je marktpositie. De onderhandelingspolitiek speelt nu nog een belangrijke rol, maar ik denk dat dat een kwestie van tijd is. Vandaar dat wij ons intern zo goed aan het voorbereiden zijn op deze ontwikkeling. Als het dan zo ver is, dan zijn wij er klaar voor!", concludeert Marcel tot slot. <

## Harens Smid tekent 3-jarig beheercontract

De Harens Smid heeft een driejarig contract getekend voor het volledige beheer van de SAP-omgeving. Directeur Johan de Rooy: 'De Harens Smid werkt, ten behoeve van de ondersteuning van de primaire processen, al enkele jaren met het SAP-systeem. Door de groei van De Harens Smid en de overname onlangs van 25 Megapool winkels, wordt het belangrijker om ook het beheer van onze SAP-systemen goed te regelen. Wij hebben voor Ctac gekozen vanwege haar complete dienstverlening en omdat Ctac ons continuïteit biedt voor onze meest kritische bedrijfsprocessen met een langdurige overeenkomst.'



## E-mail nieuwsbrief

Sinds september brengt Ctac maandelijks een e-mail nieuwsbrief uit voor haar klanten en partners. Hierin informeert Ctac over zowel algemene als meer SAP-inhoudelijke zaken. Heeft u de nieuwsbrief nog niet ontvangen, meldt u zich dan aan via [www.ctac.nl](http://www.ctac.nl).

## Ctac Klantendag Beheer

Op 20 september jl. organiseerde Ctac een klantendag voor haar beheerklanten. Ctac gaat op korte termijn operationeel met een nieuwe software-tool voor service management. Hiermee verwacht Ctac de dienstverlening op het gebied van beheer nog verder te professionaliseren en een verdere verbetering te realiseren van kwaliteit en pro-activiteit. Op deze klantendag zijn de veranderingen en de voordelen voor onze klanten toegelicht. Vrijwel alle beheerklanten van Ctac waren aanwezig. Er waren onder andere ook presentaties van Ministerie van OCW en beheer adviesorganisatie Quint Wellington Redwood.

## SAP Portal wint terrein

Om voor gebruikers maatgerichte informatie beschikbaar te stellen kijken steeds meer bedrijven naar de inzet van de SAP Portal. Ctac loopt op dit gebied voorop met kennis en ervaring door implementaties bij V&D Warenhuizen, Ministerie van OCW en Yokogawa. Wilt u meer weten over de toepassingsmogelijkheden van de portal, de projectaanpak en wat het voor uw organisatie kan betekenen, neemt u dan contact op met de afdeling Sales Support.



## Ctac Ramp-up partner Netweaver

SAP heeft Ctac benoemd tot de eerste Ramp-up partner voor Netweaver. Dit partnership is een bevestiging van de actieve rol van Ctac op het gebied van SAP Netweaver. Met het Ramp-up partnership voor Netweaver heeft Ctac de nieuwste software ter beschikking die kan worden ingezet voor demonstraties bij klanten.

## Beheerdienstverlening Ctac groeit verder

Naast de eerdergenoemde opdracht van De Harens Smid heeft Ctac nieuwe beheerovereenkomsten gesloten en bestaande contracten voor meerdere jaren verlengd met onder andere KasBank, Mammoet, Prodrive, Aldipress, Tramedico, Ministerie van OCW, Provincie Noord-Bra-bant, Aviko en Freecrown.

## Upgrades naar SAP Enterprise 'hot'

SAP heeft de onderhoudstermijn op bestaande SAP-releases verlengd, maar een snelle overgang naar Enterprise biedt direct voordelen. Ctac heeft veel ervaring met upgrades en heeft afgelopen twee jaar circa 30 upgrade-projecten uitgevoerd. De door Ctac ontwikkelde upgradetools en haar ervaring geven u maximale zekerheid. Voorbeelden van bedrijven waarvoor Ctac een release-upgrade heeft uitgevoerd zijn Faber Group, KasBank, Nikon, KLM en Heineken.

## Meer focus op Retail

Ctac gaat zich richten op de retail-markt. Met de ervaringen vanuit bestaande retail klanten is al een goede expertise in huis. Per 1 oktober 2004 zijn nieuwe retailmensen in dienst gekomen (met kennis van IS-Retail). De kennis en ervaring wordt nu gebundeld in een aparte retailgroep binnen Ctac (zie voor meer informatie pagina 6).

## Managementinformatie met SAP BW

Management informatie kan altijd beter. Veel SAP-gebruikers werken nog met maatwerkrapportages. De inzet van BW biedt grote voordelen als het gaat om betrouwbaarheid van informatie, flexibiliteit en snelheid. Ctac heeft een pragmatische benadering om BW eenvoudig en snel voor SAP-klanten beschikbaar te maken. Interesse? Neem contact op met onze expertise-groep Business Intelligence, via [info@ctac.nl](mailto:info@ctac.nl)

## C o l o f o n

ContActueel is een uitgave van CTAC. 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 CTAC.

## CTAC

Goudsbloemvallei 30  
5237 MJ 's-Hertogenbosch  
Postbus 773  
5201 AT 's-Hertogenbosch  
Tel. 073 – 692 06 92  
Fax. 073 – 692 06 88  
Sales Support 073 – 692 07 00  
[www.ctac.nl](http://www.ctac.nl)  
[info@ctac.nl](mailto:info@ctac.nl)

## Redactie:

Marijn van der Kaaij  
Carola van Bladel

## Vormgeving:

Ellie Bouwhuis



ContActueel