

ContActueel

Application Management & Improvements

Uw partner in de SAP-lifecycle

Binnen het SAP Powerhouse richt Ctac Application Management & Improvements zich op de ondersteuning van klanten in de hele SAP lifecycle vanaf de initiële implementatie. Kernelementen daarin zijn:

- *Ondersteuning op lange termijn bieden via beheercontracten (Application Management)*
- *Vervolgprojecten verzorgen voor upgrades, wijzigingen en uitbreidingen (Improvements)*

Uit een onderzoek van de Meta Group in 2004 (zie plaatje) is nog eens bevestigd dat 80% van de totale kosten rond applicaties voortkomen uit onderhoud en beheer, en slechts 20% uit de implementatie. AMI richt zich op die 80% door als betrouwbare partner te zorgen voor feilloos functionerende SAP-applicaties en goede ondersteuning van de - steeds nieuwe eisen stellende - bedrijfsprocessen.

Focus en expertise

AMI werkt intensief samen met andere onderdelen van het SAP Powerhouse. Deze richten zich op de initiële implementatie van SAP-oplossingen vanuit de focus

op een markt (zoals mYuice op de MKB-markt en Re-Spect op de retailmarkt) of op een solution (bijvoorbeeld Netweaver, Business Intelligence en Supply Chain Execution). In die units ligt ook en vooral de specialistische expertise van de betreffende markt of producten.

De beste...

Onze ambitie: de beste SAP-beheerder van Nederland zijn. AMI wil ook dé specialist zijn in optimalisaties en upgrades, evenzeer voor klanten die (nog) geen beheerrelatie met Ctac hebben. Met ruim 120 beheercontracten en 50 upgradeprojecten heeft AMI een imposante referentielijst



Een deel van de consultants van Ctac AMI die klaarstaan voor ondersteuning.

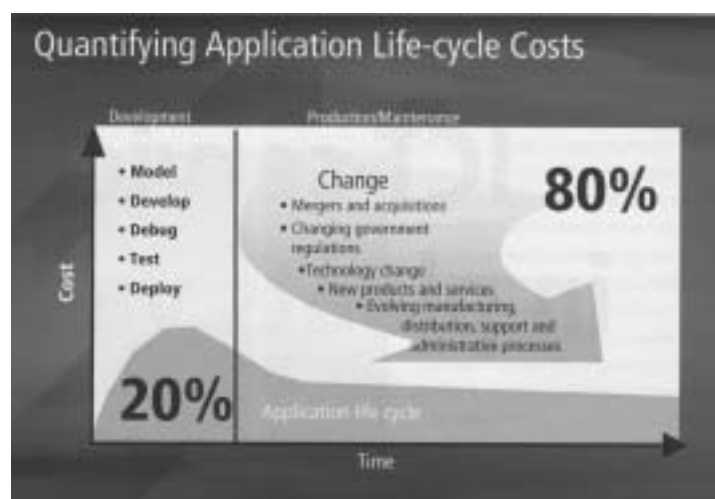
opgebouwd en behoren we tot de grootste aanbieders van SAP lifecycle-services in Nederland. Grotere klanten als Aldipress, Tommy Hilfiger en het Ministerie van OCW maar ook diverse MKB-klanten als Tramedico, Faber Electronics en Mastervolt hebben al vele jaren hun SAP applicaties gghost of beheerd door Ctac - tot volle tevredenheid.

Nieuwe instroom

De totale organisatie van AMI zal verder groeien in 2005/2006; zowel in aantal als in af te dekken kennisgebieden zijn extra consultants nodig om de groeiende ondersteuningsvraag te kunnen invullen. Recentelijk zijn weer nieuwe consultants ingestroomd vanuit de Netweaver-class en op de gebieden Technology, Retail en HR.

Organisatie

De interne organisatie van AMI kent een aantal deliveryteams die ingedeeld zijn naar expertisegebieden: Hosting & Technology Services, Application Services, Improvement Projects en Service Management. Daarnaast is er een salesteam geformeerd waar accountmanagement van bestaande en nieuwe klanten (voor outsourcingcontracten en improvementprojecten) wordt belegd. Dit salesteam zal zich vooral richten op de 650 SAP-gebruikende organisaties in Nederland.



Pag. 2 Column:
SAP Powerhouse;
SAP Application Hosting

Pag. 3 Hans Schoenmakers
de Harense Smid



Pag. 4 mYuice
Yanta Consultancy

Pag. 5 Aldipress voegt nieuwe
functionaliteit toe aan
haar BW-module



Pag. 6 Business Intelligence
Re-Spect

Pag. 7 Alphalogic
Ctac Integratie



pag. 8 Kort Nieuws

In dit nummer:

Ctac
jaargang 7
nummer 1
juni 2005

SAP Application Hosting

Voor zekerheid en kostenbesparing

Veel SAP-gebruikende ondernemingen hebben voor de exploitatie van hun functionaliteit een eigen SAP-systeem binnen het bedrijf draaien. In veel gevallen wordt dit systeem op afstand door Ctac AMI beheerd. Steeds minder klanten voelen er echter voor om deze faciliteiten zelf op te zetten en in stand te houden. Ze kiezen bewust voor hosting.

In dat geval stelt AMI vanuit haar hostingcentrum hardwarecapaciteit ter beschikking, waar de klant via een redundante datacommunicatieverbinding gebruik van maakt. Hierbij wordt het totale systeembeheer, inclusief de datacommunicatie, door AMI verzorgd. Voordeel: de klant krijgt SAP kant en klaar 'uit de muur' en hoeft zich niet te bekommeren over alles wat daarbij komt kijken.

State-of-the-art

AMI beschikt over een modern datacentrum met van alle mogelijke faciliteiten om topkwaliteit en

continuïteit te bieden. Hier treft u onder meer elektronische toegangscontrole en bewaking, noodstroominstallaties (UPS'en en een eigen noodstroomaggregaat), brandbestrijding (rookdetectie, lasergestuurde luchtbonstering, volautomatische blusgasinstallatie) en andere voorzieningen aan. Alle gehoste systemen worden volautomatisch 7x24 uur bewaakt door een monitoringstelsel met pro-actieve werking. Dit betekent dat een dreigende verstoring in een vroeg stadium wordt gesignaleerd, zodat het vrijwel nooit tot werkelijke ongeregelde toestanden komt. De systemen worden aangesloten op het Storage Area Network

(SAN) van AMI. De databases van elk systeem staan hiermee niet meer op eigen lokale schijven, maar op de centrale storage binnen het AMI-datacentrum. Hierdoor realiseren we een nog hogere beschikbaarheid en betere performance. De inzet van dit SAN leidt tevens tot een aanzienlijke kostenbesparing.

Doen waar je goed in bent

Doordat we de zaken zowel facilitair als organisatorisch goed op orde hebben, is AMI in staat harde garanties af te geven voor de performance en beschikbaarheid van de systemen in haar hostingcentrum. Hierdoor wordt de klant veel zorg uit handen genomen en kan hij zich focussen op zijn kerntaak en meer strategische kwesties. Ieder doet waar die goed in is – een van de redenen waarom klanten steeds vaker kiezen voor hosting bij Ctac AMI.



Leon v.d. Bogaert, bij Ctac verantwoordelijk voor Hosting & Technology Services, voor de server waar 1500 SAP gebruikers van Provincie Noord-Holland op werken.

Lagere IT-kosten

Recente cases hebben aangetoond dat application hosting door AMI kan leiden tot een imposante reductie van de automatiseringskosten. Onlangs hebben het Ministerie van OCW en de Provincie Noord-Holland hun SAP-functionaliteit toevertrouwd aan het AMI-hostingcentrum. Dat dit soort operaties zonder rimpels kan verlopen, illustreert een citaat van Derk Riesthuis, IT-verantwoordelijke binnen de Provincie

Noord-Holland: "De hele verhuizing is eigenlijk onopgemerkt aan ons voorbijgegaan. Het enige dat ons opviel is dat het systeem tweemaal zo snel is geworden, en dat de kosten per gebruiker enorm zijn gedaald."

Spreken thema's als continuïteit, beschikbaarheid, focus en kostenbesparing u aan? Wij zijn graag bereid om met u te kijken wat Ctac application hosting voor u kan betekenen.

SAP Powerhouse

Strategisch optimum tussen centraal en decentraal

Terwijl Europa zich opmaakt voor een stemming over de Europese Grondwet die de 'oude wereld' socialer, veiliger, slagvaardiger én democratischer moet maken, moesten Europa's grootste economieën, Duitsland en Frankrijk, hun economische groei-

ramingen voor 2005 en 2006 naar beneden bijstellen. Dat is natuurlijk geen prettige tijding nu we met z'n allen toch vinden dat we uit een dal aan het klimmen zijn. En van het bericht dat de Nederlandse gulden destijds te goedkoop is ingeruild voor de euro – waardoor de nieuwe munteenheid heeft geleid tot flinke prijsstijgingen – krijg je ook al geen goede zin.

Toch zijn we allesbehalve somber. Omdat we merken dat de economie aantrekt. En ook de SAP-markt is volop in beweging. Evenals auto's in de afgelopen decennia, zijn automatiseringssystemen sinds enkele jaren door innovatie van subsystemen sneller, zuiniger, stiller, doordachter, veiliger, sterker

en duurzamer geworden. Deze subsystemen zijn zó verbeterd en geëvolueerd, dat het zelfstandige specialismen zijn geworden. De SAP-markt is daarmee zo gedifferentieerd geworden dat je als aanbieder een echte specialist moet zijn om je kunstje te mogen doen. En je moet je kunstje toch minstens vijf keer gedaan hebben, anders kom je er tegenwoordig bij de klant niet in.

Met SAP Powerhouse speelt Ctac handig op deze trend in. Vakman waren we natuurlijk al. Bovendien weten we waar de markt op zit te wachten én waar we zelf goed in zijn: implementatie, integratie, optimalisatie en beheer van SAP-systemen. Dit heeft geleid tot een zevental gespecialiseerde en

gestroomlijnde businessunits, die op krachtige wijze hun eigen focusgebied – branche, dienst of solution – bedienen.

Daarbij hebben we grondig nagedacht over een geschikt bestuursmodel. Ctacs 'cellen', die zich elders in dit magazine één voor één aan u voorstellen, staan feitelijk voor zelfstandige bedrijfjes die voor hun eigen organisatie, bezetting en operatie zorgdragen. Ze zijn honderd procent omzet- en winstverantwoordelijk, maar 'powered by Ctac', met alle voordelen van corporate identity, centrale marketing- en salesfaciliteiten, financiële controle op holdingniveau en onderlinge afstemming tussen de units. Noem het verscheidenheid in eenheid,

vrijheid in gebondenheid, of variaties op een thema – het gaat er uiteindelijk om, meer toegevoegde waarde aan de klant te kunnen leveren en als middelgroot ICT-bedrijf te blijven groeien temidden van de 'grote jongens' in de markt en de kleine niche-spelers.

Nadat we onze passende organisatievorm hebben gevonden, zijn we nu ook op een strategisch evenwichtspunt tussen centrale en decentrale sturing aangekomen. De uitbouw van het SAP Powerhouse loopt op schema en is succesvol. Daarom kijkt Ctac welgemeend naar de toekomst.



column

Met ons serviceapparaat onderscheiden wij ons

Met een historie van meer dan 175 jaar, mag de Harense Smid zich zeker een gerenommeerde onderneming noemen. Wat ooit begon met een handel in gashaarden, is in de loop der jaren uitgegroeid tot een retailer die zich heeft gespecialiseerd in wit- en bruingoed. Tot halfweg vorig jaar genoot de Harense Smid met ruim 25 vestigingen voornamelijk bekendheid in het zuiden des lands, maar dankzij de overname van Megapool, wat tevens leidde tot een verdubbeling van het aantal winkelvevestigingen, profileert het bedrijf zich nu landelijk. En dat is niet onverdienlijk gebleken want in nog geen jaar tijd behoort zij qua naamsbekendheid tot de top zes van Nederland. Belangrijkste wapen: een zeer goed en uitgebreid serviceapparaat waarmee zij zich duidelijk onderscheidt van de concurrent. Althans dat is de mening van ICT-manager Hans Schoenmakers. En hij kan het weten, met ruim 20 jaar ervaring in dit familiebedrijf.

Hans is niet altijd ICT-manager geweest: "Toen ik hier in 1983 begon, was ik servicemonteur bruingoed. Toen echter de eerste computers hun intrede deden op de consumentenmarkt, ben ik me daar verder in gaan specialiseren. Sinds 2000 ben ik werkzaam op het hoofdkantoor in Oss, waar ik me samen met vier medewerkers heb bezighouden met de automatisering van de gehele organisatie. Het bedrijf is in de loop der tijd namelijk wel doorgroeid, maar qua automatisering lag de organisatie ver achter. Gelukkig zag de directie en het MT de noodzaak in van een stevige automatiserings- en bijbehorende reorganisatieslag, want alleen zo konden wij ons voorbereiden op toekomstige ontwikkelingen en verdere uitbreidingen van de organisatie."

Online realtime informatie

Er moesten heel veel slagen worden gemaakt die zouden zorgen voor een totale omwenteling binnen de organisatie. Hans: "Er werd nog echt gedacht in eilandjes en we hadden concreet geen goede omzetcijfers, geen goede managementinformatie, geen goede inkoopcijfers en geen goed assortimentmanagement. Deze gegevens werden vaak handmatig samengesteld en dat was gewoonweg niet slagvaardig genoeg. Op dat moment functioneerde het

nog wel, maar men wist dat dit met organisatie-uitbreidingen op komst geen haalbare kaart meer zou zijn. We hebben toen gekozen voor een ERP-systeem, waarbij één van de uitgangspunten was dat voortaan alle informatie-uitwisseling tussen het systeem op het hoofdkantoor en de winkelautomatisering online realtime zou gebeuren om na-ijleffecten van synchronisatieprocessen te voorkomen. Dat was voor die tijd een bijna onmogelijke eis, want de markt had daar nog geen antwoord op. Uiteindelijk hebben we ervoor gekozen om met SAP te gaan werken, ondanks het feit dat dit pakket geen kassa-applicatie had. SAP scoorde namelijk wel heel hoog wat betreft de integrale verwerking van gegevens, van goederenstroom en logistiek tot en met het financiële gedeelte. Op basis van onze jarenlange ervaring met kassasystemen hebben we die applicatie dan ook in eigen beheer ontwikkeld."

Snelle implementatie

Het gehele automatiseringvraagstuk kwam in januari 2000 op tafel, in mei van dat jaar werd SAP geselecteerd en in november ging het systeem live. "Dat typeert de aard van deze onderneming. De snelheid waarmee we hebben geïmplementeerd heeft wel z'n tol geëist, want achteraf hebben we behoorlijk moeten corrigeren,



maar dankzij het draagvlak en de hoge betrokkenheid van zowel directie als het voltallige management en het projectteam hebben we heel slagvaardig kunnen handelen. November was een absolute deadline, want bij ons ligt de topdrukte in de decembermaand vanwege de Sinterklaas en kerst. In januari zakte die drukte een beetje en toen konden we kijken waar we nu eigenlijk stonden en daar hebben we wel veel in moeten aanpassen", weet Hans.

Nieuwe partner

Drie jaar later kwam het moment dat de hardware moest worden vervangen, zeker met de op handen zijnde overname van Megapool. Hans: "Die overname zou een verdubbeling van het aantal winkelvevestigingen en bijbehorende orders betekenen. We hebben toen gekeken welke hardware voor ons het meest geschikt was en tevens opnieuw een selectie gemaakt van mogelijke SAP partners voor wat betreft de dienstverlening. De keuze is op Ctac gevallen vanwege haar uitgebreide expertise en aantrekkelijke prijs/kwaliteitverhouding. Ook de SLA's zagen er goed uit; deze waren helder omschreven en

kostentechnisch erg interessant. Ctac is in september 2004 dan ook proceseigenaar geweest voor de gehele migratie, welke nagenoeg geruisloos is verlopen. Er zaten ongeveer 1,8 miljoen orders in, dus je kunt wel nagaan dat dat een enorme bulk aan data was die moest worden overgezet. Alles verliep echter zo voorspoedig dat we uiteindelijk nog meer konden doen dan we van tevoren hadden gepland. Wij hebben als IT afdeling destijds de gehele infrastructuur gedaan, Ctac was en is nog steeds verantwoordelijk voor het technisch en functioneel beheer van het systeem. We maken momenteel weinig gebruik van het functioneel beheer, maar we hebben het wel opgenomen in de SLA. Onze eigen afdeling houdt zich voornamelijk bezig met het eerstelijns functionele beheer en zijn verder voornamelijk bezig met nieuwe ontwikkelingen en maatwerk", legt Hans uit.

Serviceapparaat

Nu de interne automatisering op het hoofdkantoor en in de winkels goed op de rol staat, is een verdere automatisering van het gehele serviceapparaat één van de belangrijkste aandachtspunten.

"Wij zijn de enige grote keten in Nederland die gecertificeerd is voor het repareren van nagenoeg alle artikelen die wij verkopen. We hebben dan ook ongeveer 43 monteurs in de buiten- en binnendienst. Bij ons koop je dus niet alleen een product, maar kun je als klant ook op de nazorg rekenen. Andere ketens sturen de reparaties over het algemeen terug naar de fabrikant. Om deze nazorg echter te kunnen garanderen, moeten we wel verder automatiseren. Wekelijks komen ontzettend veel reparaties binnen en de artikelen hebben over het algemeen weinig kenmerken als originele verpakkingen en dergelijke. Een goede informatievoorziening, voorbereiding, planning en gecoördineerde logistiek zijn dan ook zeer belangrijke factoren, want de gerepareerde artikelen moeten uiteindelijk wel weer terug naar de juiste klant en tegen een zo laag mogelijke kostprijs. Met enig maatwerk in SAP hebben we ons serviceapparaat ook verder geautomatiseerd en hopen dit in de toekomst nog verder te optimaliseren, want met name hier ligt ons onderscheidend vermogen", concludeert Hans tot slot.

mYuice

Met de oprichting van mYuice, in februari 2004, werd de eerste steen gelegd van het huidige Ctac Powerhouse-model. Nu, iets meer dan een jaar later, kunnen we niet alleen spreken van een succesvolle start van mYuice, maar heeft het Ctac SAP Powerhouse-concept zich tevens voortvarend uitgebreid met meerdere SAP-disciplines.

Dankzij dit organisatorisch concept biedt Ctac zowel bestaande als toekomstige klanten de juiste fundering om hun strategische doelstellingen, mede via de inzet van SAP-gerelateerde oplossingen, te realiseren. Het feit dat u als relatie alle SAP-disciplines onder één dak kunt vinden is uniek en vormt bovendien een garantie voor continuïteit in de toekomst - een prettige gedachte.

mySAP All-In-One

mYuice richt zich op één centraal doel. Een doel dat we te allen tijde uitdragen aan onze relaties. Een doel dat verankerd zit in onze

oplossingen, onze gemotiveerde medewerkers, onze totale organisatie: mYuice wil pragmatische oplossingen leveren aan het Nederlandse midden- en kleinbedrijf. Oplossingen die op alle fronten aansluiten bij de wijze waarop het MKB opereert! mySAP All-In-One vormt daarbij de technische basis.

Weloverwogen focus

Op dit moment is mYuice de enige SAP-partner in Nederland die zich richt op de MKB-markt, met name (technische) handelondernemingen en klant/ordergestuurde productiebedrijven. Met

de inzet van speciaal voor deze markten ontwikkelde template-oplossingen, in combinatie met een pragmatische aanpak, staat mYuice garant voor succesvolle implementaties en projecten op basis van fixed price. En, als vanzelfsprekend binnen de gestelde tijd en budgetten.

Waar andere SAP-partijen zowel kleine als grote bedrijven trachten te bedienen, richt mYuice zich doelbewust en uitsluitend op het MKB, met de daarbij behorende specifieke MKB-aanpak. Deze weloverwogen focus betaalt zich inmiddels royaal uit: alleen al in 2004 voerde mYuice tien nieuwe implementaties en vijftien optimalisatie- en verbeteringstrajecten uit bij bestaande MKB-klanten.

Succesvolle SAP Reseller

Dit succes is ook bij SAP niet onopgemerkt gebleven; in december werd mYuice door SAP Nederland verkozen tot 'Meest Succesvolle SAP Reseller van 2004'. Onderstaand fragment uit het juryrapport ondersteunt onze

keuze voor marktfocus en biedt ruime perspectieven voor toekomstige groei.

"mYuice was dit jaar de Meest Succesvolle SAP Reseller en ontving deze award voor zijn innoverende projecten met hoog toekomstpotentieel. Het bedrijf haalde in zijn eerste jaar als reseller met mySAP All-in-One-oplossingen maar liefst tien nieuwe namen binnen in het MKB-segment. Het bedrijf uit Den Bosch krijgt lovende feedback van prospects en klanten over zijn herkenbare MKB-aanpak. Deze bestaat uit een gedegen branchekennis binnen het MKB, gecombineerd met het strikt nakomen van afspraken over implementatietijd en budget."

Groei

De opbouw van het SAP Powerhouse is een continu proces. Een proces waarbij structuren onophoudelijk worden uitgebreid en geoptimaliseerd, en verantwoordelijkheden tussen businessunits steeds beter afgestemd. SAP Powerhouse wordt de komende



jaren verder vervolmaakt om u als klant het beste te bieden. Dit geldt ook voor mYuice. De eerste stappen voor een verdere groei van mYuice zijn reeds genomen. Naast de introductie van MKB-specifieke deeloplossingen – zoals een automatische koppeling met de externe verzendapplicaties DHL/TNT, de geïntegreerde klantenkaart en marge-optimalisatietools – bouwt mYuice gestaag door aan haar productportfolio. Vanaf mei 2005 is mYuice gestart met de verkoop en implementatie van SAP Business One, waarmee ook kleinere MKB-organisaties hun volledige financiële en logistieke processen in SAP kunnen automatiseren en zo de fundering leggen voor verdere groei.

Groei die wij als mYuice graag helpen realiseren!

Yanta Consultancy

Uw logistiek in beweging

Yanta Consultancy is een toonaangevende dienstverlener op het gebied van SAP en logistiek. Yanta biedt totaaloplossingen voor het beheersen van uw logistieke goederenstroom, gebaseerd op de logistieke componenten van SAP voor magazijnbeheer, distributie, transport en buitenlandse handel. Yanta maakt deel uit van het Ctac Powerhouse-model en richt zich hoofdzakelijk op logistieke trajecten in het MKB-segment.



Logistiek is altijd in beweging. Met name waar logistieke processen zijn afgebeeld in SAP is het belangrijk ze van tijd tot tijd onder de loop te nemen. E-fulfillment, upgrades, nieuwe roll-outs en implementaties met een focus op verbetering – allemaal vragen ze om een professionele heroriëntatie. Yanta is daarvoor uw partner.

Voor diverse specifieke scenario's in de logistiek heeft Yanta oplossingen ontwikkeld die ondersteund worden door de logistieke componenten van SAP. Ons devies: laat de logistiek voor u werken.

Logistics Solutions:

- **Yanta SAP Excellent Warehousing** – de volledige implementatie van de SAP WMS-oplossing voor uw magazijn.
- **Yanta SAP Pick & Ship** – ondersteuning van uw distributieproces met SAP LES en de nieuwste orderversameltechnieken zoals pick-to-light en voice-picking.
- **Yanta SAP RF and Barcoding** – RF-toepassingen met barcodescanning maken uw magazijnprocessen sneller en betrouwbaarder.
- **Yanta Case Opportunities** – de pragmatische aanpak van Yanta voor logistieke optimalisaties met SAP.
- **Yanta SAP RFID to the point** – een gezonde visie op het gebruik van RFID met de omvangrijke mogelijkheden die SAP hiervoor biedt.

SAP LES: dé oplossing voor uw logistiek

Binnen de SAP ERP-oplossing bestaat de module SAP LES (Logistics Execution System).



Voor het beheer van uw fysieke goederenstromen binnen de muren van uw magazijn maar ook voor uw extern transport, is dit een zeer complete softwareoplossing. SAP LES wordt ook ingezet als stand-alone WMS-systeem. Enerzijds biedt het alle functionaliteiten die uw logistiek nodig heeft, anderzijds integreert het naadloos met uw ERP-systeem – ook als dit een non-SAP-systeem betreft!

Yanta: partner voor SAP Logistics

De consultants van Yanta zijn door de wol geverfde businessconsultants met een gedegen SAP-achtergrond, die samen met u komen tot procesoptimalisatie en rendementsverhoging. Zij kennen het logistieke vak zowel door opleiding als uit ervaring, en zijn experts in de tools van de relevante SAP-componenten. Yanta zorgt dat u met uw logistieke keten voorop loopt!

Aldipress voegt nieuwe functionaliteit toe aan haar BW-module

Bijna vier jaar geleden hebben we een uitgebreid artikel gewijd aan Aldipress, een Nederlandse onderneming die als onderdeel van het Finse mediaconcern Sanoma WSOY de distributie en marketingondersteuning verzorgt van tijdschriften voor uitgevers en retailers. Destijds ging het onder andere over de invoering van SAP en de bijzondere wijze waarop Aldipress gegevens uit haar BW-module via internet verstrekt aan klanten. Nu het systeem een aantal jaren draait, komt Aldipress wederom met een uniek te noemen functionaliteit, namelijk het zogenaamde Business Information Plus. Met dit commerciële pakket krijgen uitgevers niet alleen de standaard rapportages over de omzet- en afzetgegevens, maar deze worden gekoppeld aan allerlei demografische gegevens en vervolgens gevisualiseerd in 'landkaarten', zodat men in één oogopslag de status van een tijdschrift in een geografisch gebied kan zien. Hoe dit pakket werkt, hoe Aldipress het gaat gebruiken en waarom zij dit wil vermarkten, horen we van Rob van der Marck, Hoofd SAP Competence Center, en marktanalist Jim van de Burgt.

Aldipress is in Nederland de grootste organisatie op het gebied van distributie en trading van tijdschriften in de losse verkoop. Het totale assortiment bestaat uit ca. 650 verschillende tijdschrifttitels, specials, romans, puzzels en stripalbums, die dagelijks naar bijna 10.000 verkooppunten gaan, variërend van grote winkelketens tot de tabakswinkel op de hoek. Daarnaast distribueert Aldipress het zogenaamde home entertainment assortiment, zoals cd's, dvd's, boeken en video's naar AH- en Shellvestigingen. Rob: "Onze core business bestaat uit twee elementen; de dagelijkse distributie naar de retailers en de commerciële activiteiten rond deze titels. Wij houden namelijk de historische gegevens van de verkooppunten vast, zodat we heel nauwkeurig de breedte - welke bladen komen in welke winkels te liggen - en de diepte - de aantallen per tijdschrift - van het assortiment kunnen bepalen. Dit gebeurt uiteraard in samenspraak met de uitgevers, want behalve de historie is ook de inhoud van een tijdschrift van belang. Als in een bepaald nummer bijvoorbeeld een actie zit of een gimmick wordt bijgevoegd, moet soms de oplage worden aangepast. Ook denken we graag mee met de retailers, want de laatste jaren is er een enorme toevloed aan nieuwe titels terwijl de schapruijme in de winkels beperkt blijft. Bovendien wil de retailer graag dat de titels worden afgestemd op zijn winkelpubliek."

Real time online informatie

Al sinds de invoering van de BW-module in 2001, waarmee Aldipress uit de operationele systemen management- en marketinginformatie genereert, stelt zij deze

informatie tevens beschikbaar aan haar klanten. Zo blijven uitgevers goed op de hoogte over de stand van zaken van hun tijdschriften. Rob: "Deze omzet- en afzetgegevens stellen wij gratis als service beschikbaar in ons zogenaamde Business Information pakket. Dat is een relatief makkelijke manier om klanten aan ons te binden; de rapportages zijn goed verzorgd, snel en makkelijk op te vragen en de informatie is real time online. Uitgevers maken dan ook veel gebruik van deze dienst; gemiddeld loggen zij 1250 keer per week in." Volgens Jim zit daar ook een klein nadeel aan: "Dit betekent dat onze BW-module een beschikbaarheid moet hebben van 99%, want als deze module niet werkt geeft dat direct een deukje in ons imago. Nog belangrijker is dat we zeer zorgvuldig met onze gegevens moeten omgaan. Alle cijfers moeten kloppen, want doordat het een real time online verbinding is kunnen we fouten niet herstellen zonder dat deze op straat liggen."

Betrouwbare partner

Een dergelijke hoge betrouwbaarheid van het SAP-systeem vereist een bijzonder goed beheer. "Ons interne SAP competence center is verantwoordelijk voor het functionele applicatiebeheer en ABAP. Het gehele technische beheer, inclusief de koppeling met internet, hebben we uitbesteed aan Ctac. In onze SLA hebben we een 7 x 24 uur contract afgesloten, wat inhoudt dat de consultants dag en nacht voor ons klaar staan. Dat is een heel prettig gevoel. Ook op het gebied van nieuwe ontwikkelingen en projecten is Ctac altijd bereid om mee te denken en zelf in kennis te investeren. Dat is onlangs ook weer gebleken



Jim van de Burgt (l) Rob van der Marck (r)

bij de opzet van een kleinschalig, maar door zijn inhoud zeer interessant en vernieuwend project dat wij Business Information Plus noemen", zegt Rob.

Business Information Plus

Zoals gezegd kunnen uitgevers gratis via internet standaard omzet- en afzetgegevens opvragen. Jim: "Deze informatie kun je echter verrijken met demografische informatie (bevolkingsopbouw, leeftijdsklasse, gezinssamenstelling, allochtonen) waarmee je prognoses kunt maken en analyses kunt doen om bepaalde patronen te vinden. Dit soort demografische gegevens spelen dus een belangrijke rol om de marketingstrategie te bepalen. Niet alleen voor ons, maar ook voor de uitgevers." Volgens Rob wordt het helemaal interessant als je deze combinatie van gegevens visueel maakt op een landkaart van

Nederland. "Wij kunnen bijvoorbeeld bekijken of er nog mogelijkheden zijn om een nieuwe markt aan te boren met nieuwe titels of uitbreiding van het aantal tijdschriftenverkopende winkels. Maar ook uitgevers kunnen in één oogopslag zien wat er met een titel in een bepaald gebied gebeurt en welke factoren daarop van invloed zijn. Daarom hebben we het zogenaamde Business Information Plus pakket ontwikkeld, een pakket dat we tegen betaling aanbieden aan uitgevers en de volgende onderdelen behelst: marktinformatie over de losse verkoop van alle tijdschriften in Nederland - dus ook van concurrerende tijdschriften die niet door ons worden gedistribueerd -, onderzoeken en rapportages die klantspecifiek en titelspecifiek zijn en titelgegevens die zijn gekoppeld aan demografische gegevens en visueel zijn gemaakt in BEX-Map, een geografisch pakket."

Vruchtbare samenwerking

Het bijzondere van BEX-Map is dat het is een combinatie is tussen de SAP BW-module en het pakket ArcView van leverancier ESRI. "ESRI is een software-ontwikkelaar, gespecialiseerd in geografische informatie systemen (GIS) en wereldmarktleider op dit gebied. Volgens dit bedrijf zijn wij de eerste in Nederland die dit pakket in productie nemen. SAP en ESRI zijn een samenwerking aangegaan om dit product van de grond te krijgen. Elke onderneming die SAP gebruikt, kan gratis gebruikmaken van ArcView. Het pakket kost ons dus niets; wij hebben betaald voor de implementatie en betalen nu voor het onderhoud van de software en voor de geografische data. Voor alledrie partijen was het nieuw om met deze pakketten iets te doen en we verwachten dan ook dat het een succes wordt", aldus Jim.

Business Intelligence

Ctac Business Intelligence (BI) is per 1 maart 2005 opgericht. Voordat er sprake was van een aparte businessunit behoorden de consultants van Business Intelligence bij de gelijknamige productgroep.

De BI-cel vormt een autonoom onderdeel van het Ctac Powerhouse-model. De belangrijkste reden hiervoor is dat de markt het als positief ervaart om samen te werken met een onderneming die gespecialiseerd is op het gebied van managementinformatie en -ondersteuning.

De BI-cel kan als zelfstandige unit volop gebruik maken van de 'cross selling'-mogelijkheden; alle onderdelen binnen de Powerhouse-constructie hebben immers in meerdere of mindere mate te maken met Business Intelligence. Daardoor kunnen we tevens de aanwezige BI-kennis bij de andere cellen doelgericht benutten.

Inzicht in management

Het geven van overzicht van en inzicht in het management van organisaties, dat is waar de SAP BI-cel zich mee bezighoudt. De belangrijkste producten die we hierbij implementeren zijn SAP Business Warehouse en SEM Business Planning Scenarios. Daarnaast bieden we ook diensten aan op het gebied van optimalisatie van deze producten. Bij al onze projecten staat de Business Case centraal. Naast de technische realisatie besteedt BI in haar projecten juist veel aandacht aan de organisatorische inbedding van managementinformatie. De ervaring leert immers dat veel van de bedrijven die de beschikking hebben over BI-tools, deze niet of niet optimaal gebruiken binnen de organisatie. Ook besteden wij in onze aanpak veel aandacht aan het beheer van BI-systemen. Daarvoor zoeken wij de samenwerking met AMI, een andere loot aan de Powerhouse-stam, waar kennis en ervaring op het gebied van SAP BI-beheer ruim voorhanden zijn.

Pragmatisch werken

Een uitgesproken kwaliteit is onze pragmatische aanpak. Wij maken projecten niet moeilijker dan ze zijn en trachten op een heldere wijze de impact van bepaalde beslissingen helder te maken. Wij vinden het belangrijk om aan een prettige werksfeer op het project bij te dragen.

Markten

Business Intelligence richt zich op de BI-markt en de non-profitsector. Het betreft hier veelal middelgrote projecten waar strategisch en tactisch management bij betrokken wordt. Ook doen we steeds vaker projecten op de retailmarkt. Dit gebeurt in co-operatie met onze collega's van Re-Spect.

De belangrijkste concurrenten in de markt van SAP BI zijn de grote SAP-partijen, die uit een breed en divers pallet van SAP-disciplines ook gespecialiseerde BI-expertise kunnen aanbieden. Daarnaast opereren er enkele kleine SAP BI-spielers op de markt.

Als specialist op het gebied van SAP BI zijn we – vanzelfsprekend – op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen in deze subdiscipline. Maar we blijven vooral ook kritisch kijken naar de praktische bedrijfsmogelijkheden voor onze klanten. En dat wordt zeer gewaardeerd.

Re-Spect

Re-Spect B.V. is een dochter van Ctac N.V. en bestaat per 1 januari 2005. Re-Spect werd opgericht nadat Ctac de SAP consultancy-activiteiten op het gebied van retail van TDS Nederland had overgenomen per 1 oktober 2004. Als onderdeel van het SAP Powerhouse concentreren we ons op de acquisitie en levering van SAP R/3 Retail-implementaties en -optimalisaties, onze core competence. Alle secundaire processen, zoals administratie, marketing en human resources worden door de holding verzorgd.

Re-Spect is op dit moment marktleider op het gebied van SAP R/3 Retail-implementaties in Nederland (gemeten in aantallen implementaties, inclusief degenen die zijn overgenomen van TDS Nederland). Als referentie noemen wij onder meer Euro Shoe (Bristol en Van Woensel), Beter Bed, BCC en M&S Mode.

In de Powerhouse-constructie werken we veel en vruchtbaar samen met de overige businessunits. Denk hierbij aan disciplines als hosting & beheer, Business Warehouse (BW) en integratie. Deze diensten nemen we in onze 'ruzak' mee, zodat we onze klanten een complete propositie kunnen aanbieden.

Schouder aan schouder

Uniek aan Re-Spect is dat zij in nagenoeg alle gevallen de volledige regie heeft genomen voor de implementaties. Dit omvat uiteenlopende onderdelen als projectmanagement, businessconsultancy (ontwerpen van processen), applicatieconsultancy (inrichten van processen), change management en de inrichting van de technische infrastructuur. Onze manier van werken kenmerkt zich door een hoge mate van professionaliteit en, daar waar mogelijk, standaardisering, zonder onze geroemde pragmatiek te verliezen. We hanteren een 'schouder aan schouder'-benadering om een project samen met de klant tot een succes te maken. Hierbij wijzen we onze opdrachtgevers op de verantwoordelijkheid die zij hebben in een project, en helpen hen hierbij.

Koploper in optimalisaties

Behalve met genoemde implementaties, zijn we bij veel klanten werkzaam met diverse optimalisaties. Hierbij lopen we voorop met nieuwe ontwikkelingen. Zo hebben we een portal ontwikkeld voor winkels, met tal van functionaliteiten die on-line en real-time met SAP R/3 operationeel zijn. Ook de voor retailers zo belangrijke koppeling met pinautomaten is hierbij gerealiseerd. Daarnaast implementeren we nieuwe functionaliteiten in SAP R/3 en/of BW, zoals Merchandise & Assortment Planning, waarmee een retailer geavanceerde mogelijkheden krijgt om inkoop/verkoop te budgetteren en te plannen. Maar het gaat Re-Spect niet alleen om de pure IT-ontwikkelingen; we vinden het minstens zo belangrijk om de business en de branche van de gebruiker goed te blijven begrijpen. Om deze reden zijn we te vinden op de belangrijkste congressen waarin nieuwe ontwikkelingen in de retailsector worden gedeeld.

Fashion-template

Een belangrijke ontwikkeling is de verdere standaardisatie van de SAP R/3-software en -inrichting. Ten behoeve van het fashionsegment hebben we een zogeheten template ontwikkeld, waarmee een retailer sneller en met minder mandagen een project kan afronden. Begin dit jaar zijn we gestart met een implementatie ervan bij Hans Textiel. Op basis van deze implementatie wordt deze fashion-template verder uitgewerkt en verfijnd. Samen met Hans Textiel en SAP Nederland zullen we deze template in de tweede helft van dit jaar verder vermarkten.



Onderdelen van de template zijn onder andere een gepreconfigureerd systeem, documentatie en een standaardplan van aanpak. Op basis van deze ontwikkelingen hebben de eerste prospects zich reeds gemeld.

Mensen maken succes

Graag vestigen we de aandacht op onze consultants; zij vormen immers de basis voor ons succes! Aandacht voor kennisontwikkeling hebben wij hoog op de prioriteitenlijst. Dit krijgt vorm in externe en interne trainingen, kennisuitwisseling met SAP, projectmanagementtraining en bijzondere attentie voor 'soft skills' als presentatievaardigheden en interviewtechnieken. Vanwege ons succes – en de goede reputatie die dat met zich meebrengt – zijn we voortvarend in het aantrekken van excellente consultants. Goede nieuwe krachten kunnen altijd bij Re-Spect terecht!

Duurzaam klantcontact

Naast kwalitatief hoogwaardige consultants vormen vanzelfsprekend onze klanten de reden voor onze continuïteit. Met enige trots kan dan ook gezegd worden dat we alle klanten bij wie we een SAP R/3 Retail-implementatie hebben uitgevoerd, nog regelmatig bezoeken voor nieuwe, vaak kleinere opdrachten. Deze projecten lopen uiteen van optimalisaties en replenishment-strategieën tot de implementatie van een portal. Vanwege de uitstekende relatie die we met onze klanten onderhouden, zijn zij gaarne bereid om als referentie te dienen voor andere klanten en/of prospects. En het behoeft geen toelichting dat referenties een belangrijk hulpmiddel zijn om nieuwe gegadigden te overtuigen van de kwaliteiten van het SAP R/3 Retail – en van Re-Spect.

Alphalogic

Dé partner in SAP R/3 en logistiek

Alphalogic is opgericht in 2003 met de missie om de meest toonaangevend SAP-partner op het gebied van Supply Chain Execution-oplossingen in de Benelux te worden - en te blijven. Hierbij richt Alphalogic zich met name op organisaties waarbij logistiek van strategisch belang is: transport, expeditie, industrie, (groot)handel en retail.

Om invulling te geven aan deze missie heeft Alphalogic een team geformeerd van hoog gekwalificeerde experts op het gebied van SAP-software en logistiek. De kwalificaties en het kennisniveau van de medewerkers van Alphalogic komen tot uitdrukking in een gemiddelde werkervaring van meer dan tien jaar. Daarbij hebben alle medewerkers van Alphalogic, medio 2005 zo'n vijftien in aantal, verschillende lijnfuncties bekleed in zowel logistiek als automatisering. Deze combinatie van kwaliteit en ervaring maakt Alphalogic tot dé partner op het snijvlak van SAP R/3-dienstverlening en logistieke processen.

Complete projecten

Als gecertificeerd Supply Chain Partner van SAP ondersteunt Alphalogic haar klanten bij de realisatie van groei doelstellingen en de verbetering van bedrijfsprocessen, met de inzet van SAP-software en complementaire producten. Hierbij kan Alphalogic de projectverantwoordelijkheid nemen voor complete en succesvolle implementaties en optimalisaties van MySAP SCM en SAP LES, inclusief het onderhoud en de toepassing van innovatieve productontwikkelingen als SAP Event Manager. Alphalogic biedt hierbij tevens haar omvangrijke kennis en ervaring op het gebied van veranderingmanagement.

Klein en groot tegelijk

Klanten van Alphalogic zijn grotere (internationale) bedrijven in de bovengenoemde sectoren. Dit zijn hoofdzakelijk bedrijven met complexe en snel veranderende, veelal grensoverschrijdende logistieke stromen. Naast uitgebreide vak kennis en gerichte ervaring verlangen zij van hun automatiseringspartners een hoge mate van flexibiliteit, slagvaardigheid en continuïteit. Alphalogic biedt hen de buigzaamheid en voortvarendheid van een kleinere businessunit. Tegelijk beschikt Alphalogic, als onderdeel van de SAP Powerhouse-strategie van Ctac, over de benodigde financiële ondersteuning om de complete projectverantwoordelijkheid te nemen, inclusief applicatiehosting en -beheer.

Branche-template

Met behulp van de in-house door Alphalogic ontwikkelde MySAP All-in-One Run4LES-template realiseert Alphalogic snel en succesvol totale SAP-implementaties in logistieke omgevingen, inclusief RF (Radio Frequency), backoffice-processen en douaneafhandeling. De ontwikkeling van de SAP Run4LES-template is een resultaat van 'best practices' van klanten én van de gezamenlijke kennis en ervaring van de Alphalogic-consultants. Doordat deze template standaard voorziet in de generieke bedrijfsprocessen van ondernemingen in haar doelgroep, kan Alphalogic zich bij de implementatie volledig richten op de bedrijfs-specifieke processen. Deze werkwijze maakt het mogelijk om versneld live te zijn met een complete SAP R/3-oplossing.

Branche-specialisten

'Best practices' staan ook centraal in de benadering van de doelmarkt. Klanten zitten bij Alphalogic altijd aan tafel met specialisten uit de branche, met mensen die dezelfde 'taal' spreken, die kennis hebben van de



jongste ontwikkelingen en trends en die op de hoogte zijn van de laatste SAP-productinnovaties. De erkenning hiervoor van SAP Nederland komt tot uitdrukking in de recente benoeming van Alphalogic tot Special Expertise Partner voor Supply Chain Execution.

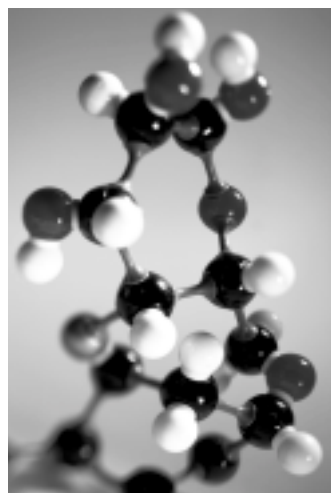
Dit is het partnermodel waarmee Alphalogic extra synergie genereert:

"Alphalogic, moving your goods with SAP"

Ctac Integratie

Powered by Netweaver

Ctac Integratie staat voor een nieuwe trend in informatievoorziening. Was de eindgebruiker tot nu toe gewend om zijn informatie op diverse manieren uit verschillende systemen op één of meerdere locaties te halen, Ctac Integratie zorgt ervoor dat eindgebruikers op ieder moment, overal en via een eenduidige interface ál hun benodigde informatie ter beschikking hebben. Hiervoor introduceert zij de portal als de nieuwe interface voor eindgebruikers. Niet alleen de medewerkers profiteren van het gebruik van een portal, maar ook klanten en leveranciers doen er merkbaar hun voordeel mee.



Integratie is het toverwoord van de toekomst. Integratie van informatie, systemen en technieken, afgestemd op de individuele eindgebruiker. Door gebruik te maken van een portal wordt elke eindgebruiker persoonlijk bediend van alle informatie die hij/zij nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van zijn/haar rol, functie of werkzaamheden. Via een portal worden de onderliggende bronsystemen dynamisch aan elkaar verbonden op één beeldscherm. Niet alleen

systemen binnen uw onderneming, maar desgewenst ook systemen daarbuiten, die door middel van veilige technologie gekoppeld worden.

De expertise en ervaring van Ctac Integratie zit hoofdzakelijk in het ontsluiten van informatie uit zowel SAP als non-SAP systemen, waarbij deze informatie vervolgens op een gebruiksvriendelijke manier aan de gebruiker wordt gepresenteerd. Denk hierbij aan de implementatie van portals voor specifieke groepen werknemers

(bijvoorbeeld sales of projectgroepen), webshops voor klanten, mobiele oplossingen voor werknemers op afstand of geautomatiseerde samenwerking met de leverancier.

Eénmaal inloggen

Met SAP Portals kan informatie uit uw nieuwe financieel systeem eenduidig worden weergegeven tegelijk met gegevens uit andere systemen, documentmanagementsystemen en andere internetapplicaties. Via de SSO-techniek (Single Sign On) hoeft men maar één keer in te loggen om toegang te krijgen tot alle benodigde informatie. De portal is rolbepaald, gepersonaliseerd, taalafhankelijk en kan eenvoudig door de eindgebruiker naar persoonlijke voorkeur worden aangepast.

Netweaver - de toekomst

Integratie van SAP-systemen met hun omgeving vormt de basis kennis voor toepassingen van portals. We baseren ons hierbij op de technologie van SAP Netweaver, in het bijzonder de ontwikkelingen rondom SAP Portals en SAP XI. Met Netweaver kunnen bedrijven flexibel omgaan met hun bedrijfsstrategie, eenvoudiger meegroeien met nieuwe technische mogelijkheden, sneller reageren op marktontwikkelingen en hun IT-kosten terugdringen. Kortom, Netweaver is de toekomst.

lees verder op pagina 8

Vervolg van pagina 7

Op basis van de vele projecten die we op Integratie gebied hebben uitgevoerd, kunnen we u concreet aangeven welke bedrijfsmatige voordelen u van integratie mag verwachten. Dit doen we op basis van de ervaring die we de afgelopen jaren hebben opgebouwd bij onze klanten, zoals V&D, Yokogawa en Heineken. Wij kunnen u laten zien wat Portals en Integratie opleveren: relevante en eenduidige informatie, tegen zo laag mogelijke kosten.

Ctac Integratie helpt u graag deze doelstellingen te realiseren.

Ctac Integratie: aan de speerpunt

Begin 2004 is Ctac Integratie door SAP aangesteld als eerste Nederlandse Ramp-up-partner voor Netweaver. De hechte samenwerking met SAP en de inmiddels opgedane ervaring met Netweaver als integratieplatform stelt ons in staat om de vaak abstracte integratietermen praktisch inzichtelijk te maken via vooronderzoek en demonstraties. Wij zien dit partnership als een uitgelezen kans om aan de speerpunt van de ontwikkelingen te blijven. Hiermee garanderen wij u dat u tijdig kunt inspelen op de ontwikkelingen van SAP.

Provincie Noord-Holland

Provincie Noord-Holland (PNH) heeft Ctac opdracht gegeven voor het uitvoeren van de release-upgrade naar mySAP ERP. Nog niet veel organisaties zijn overgegaan naar ERP, daarmee loopt PNH voorop. Daarnaast hebben PNH en Ctac een driejarige beheer- en hostingovereenkomst getekend voor de volledige SAP-omgeving.



Retailers kiezen voor Ctac

Re-Spect heeft van Hans Textiel Mode en van Kappé International de opdracht gekregen om SAP te implementeren. Hiermee vestigt Re-Spect zich in korte tijd als dé SAP Retail specialist in Nederland. Willy Koppens, operationeel verantwoordelijk voor de activiteiten van Re-Spect, is verheugd met beide opdrachten: "De twee opdrachten die we hebben gekregen, van retailketen Hans Textiel Mode (met meer dan honderd kledingzaken in Nederland) en Kappé International (parfum en cosmetica winkels op de Luchthaven Schiphol alsmede diverse groothandels activiteiten), zijn voor ons een bevestiging van onze goede positionering."

Special Expertise Partner

Alphalogic, is door SAP Nederland benoemd als Special Expertise Partner voor Supply Chain Execution. Hiermee krijgt Alphalogic de erkenning als logistiek specialist binnen de SAP wereld en geeft dit een goede basis voor verdere groei van de activiteiten. Afgelopen januari heeft Ctac met Alphalogic een intentieverklaring getekend over een mogelijke overname van de onderneming door Ctac.

Ctac groeit

Beheer van SAP systemen was al een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van Ctac en heeft zich in de afgelopen periode alleen maar verder uitgebreid.

Het gaat om verdere uitbouw van bestaande klanten (o.a. Tommy Hilfiger, Mastervolt, The Greenery, De Harense Smid) en van nieuwe klanten (o.a. Wärtsilä, Hokamo, Provincie Noord-Holland, Beter Bed).



Succesvolle reseller SAP

mYuice is door SAP uitgeroepen tot de meest succesvolle SAP reseller voor het MKB in 2004. mYuice ontving deze award voor zijn innoverende projecten met hoog toekomstpotentieel. Het bedrijf haalde in zijn eerste jaar als reseller met mySAP All-in-One-oplossingen maar liefst tien nieuwe namen binnen in het MKB-segment, op basis van een gedegen branchekennis, gecombineerd met het strikt nakomen van afspraken over implementatietijd en budget. Ook in 2005 heeft mYuice alweer enkele nieuwe klanten gescoord voor de implementatie van SAP.

Transport Check Tool

Ctac is in de afrondende fase met de ontwikkeling van de nieuwste release van de Transport Check Tool (TCT). De door Ctac ontwikkelde TCT is een betrouwbaar en gebruiksvriendelijk hulpmiddel dat snel antwoord geeft op de vraag of het verantwoord is om wijzigingen naar andere SAP-omgevingen te transporteren. Daarmee worden kostbare herstelwerkzaamheden als gevolg van transportfouten voorkomen. Ctac heeft de tool al enige tijd geleden initieel ontwikkeld en investeert voortdurend in nieuwe functionaliteit. De nieuwste versie is V03 en is in het tweede kwartaal van dit jaar beschikbaar.

Colofon

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
info@ctac.nl

Redactie:

Carola van Bladel

Vormgeving:

Ellie Bouwhuis