

**Cims automatiseert projectrapportage met behulp van een cross-applicatie**

## 'De oplossing is echt uit de medewerkers zelf gehaald'

- De Directie Beheer en Uitvoering van de Provincie Noord-Holland zocht naar een manier om de voortgangsrapportages van civiele projecten te stroomlijnen. Cims presenteerde als één van de eerste in Nederland een oplossing op basis van SAP NetWeaver Composition Environment, waarmee snel informatie kan worden ontsloten uit bestaande systemen. Bovendien is de applicatie in samenspraak met de key-users ingericht. Het resultaat: tijdswinst, kostenbesparing en volop draagvlak voor de nieuwe werkwijze.



De Projectthermometer Realisatie Infrastructuur is een projectrapportage van alle circa 150 infrastructuurle werken binnen de provincie, zoals de reconstructie van de N201 en de N242. De rapportage toont de status van deze projecten en belicht belangrijke beheersaspecten als planning, budget, kwaliteit, risico's en voortgang. Iedere projectleider rapporteert vijfmaal per jaar aan zijn programmamanager, die zo een overzicht krijgt van alle infra-projecten, afwijkingen kan signaleren en eventueel maatregelen kan benoemen. De Thermometer is bedoeld als stuurinstrument. Maar, is het dat ook daadwerkelijk zo?

### • DEADLINE

Mirjam Baars, Unitmanager Beheer en Uitvoering: "Het proces loopt, maar bestaat uit veel stappen en is arbeidsintensief. Het verzamelen van de projectgegevens uit SAP en andere systemen wordt door de projectleiders handmatig gedaan. Daar kunnen fouten bij optreden, dus zijn er veel controleslagen nodig. Eerst worden de project-

gegevens in Excel aangeleverd bij de projectmanager. Deze voert een check uit en stuurt de formulieren terug naar de projectleider voor tekening. Dan gaan ze naar de backoffice die de gegevens invoert in de projectenlijst. Op basis hiervan wordt de projectmonitor opgesteld. En dit moet allemaal in drie dagen gebeurd zijn. Omdat we in de toekomst gaan groeien, zou het steeds lastiger worden om die deadline te halen. Vandaar de wens om te automatiseren."

Een wens die werd versterkt door andere bezwaren. Zo was er geen eenduidig moment van rapportage, omdat de projectleiders op verschillende ogenblikken hun gegevens verzamelden. "Terwijl het vanuit beheersperspectief nodig is op hetzelfde tijdstip te rapporteren, anders is er geen vergelijking tussen projecten mogelijk." Bovendien werkt Beheer en Uitvoering met wisselende projectleiders, en die moesten steeds individueel worden geïnstrueerd in het gebruik van de Thermometer.



### EEN GREEP UIT DE INHOUD:

**PAG 3** Interne organisatie Action klaar voor de toekomst: *Beheersbare groei met retailoplossing van Re-Spect*

**PAG 5** ProLogistics: *Magazijnoptimalisatie volgens Yanta*

**PAG 9** SAP-trainingstraject voor ontwikkelteam Epson Europe: *Hitch bewijst dat het beter kan*

### • CROSSAPPLICATIE

De opdracht luidde: "Laat het proces efficiënter en sneller verlopen zonder aan de inhoud te sleutelen." Op termijn zou de geboden oplossing ook inzetbaar moeten zijn voor alle groen-, bodemsanering- en onderhoudprojecten.

Cims ontwierp een cross-applicatie binnen de portal van de provincie, gebruik makend van de Composite Application Environment van SAP NetWeaver. Gerben Moerland van Cims: "CAF ligt als een schil over de bestaande systemen heen. De applicatie biedt de mogelijkheid om data op een eenduidige manier op te halen uit verschillende bronnen, SAP en non-SAP. Het voordeel daarvan is dat men zelf het programma kan definiëren zonder iets in SAP aan te passen – weinig maatwerk dus. Ook kan men zelf de interface voor de gebruikers bepalen, bijvoorbeeld als mail, online applicatie of pdf. Bovendien waren de randvoorwaarden voor CAF aanwezig: de provincie werkt met een recente release van SAP NetWeaver en heeft ook een portal draaien."

### • BETROKKENHEID

Bijzonder is dat de nieuwe oplossing niet vanuit de techniek, maar vanuit de business is ingestoken en uitgaat van de bedrijfsprocessen. Cims hield vooraf uitvoerige interviews met gebruikers uit verschillende disciplines, inclusief de beheerders, waarin het wordingsproces van de Thermometer stapsgewijs werd doorgenomen. "Dat is de kracht van dit project: de betrokkenheid van iedereen. De oplossing is echt uit de medewerkers zelf gehaald. De voorlopige schermontwerpen werden ook snel aan de gebruikers teruggekop-

>> Lees verder op pagina 3.

# Fit4Fashion Business Intelligence

- In vervolg op Fit4Fashion, heeft Blgrip in samenwerking met Re-Spect, een BI-model van deze template
- ontwikkeld: Fit4Fashion Business Intelligence. Sinds oktober is dit product op de markt.

Zowel Re-Spect als Blgrip hebben veel ervaring opgedaan in de fashion-industrie, bij bedrijven als de B32 Groep, M&S mode, HANS, The Sting en Tommy Hilfiger. Op basis van deze ervaring en gesprekken met klanten is er een BI-model van

Fit4Fashion ontstaan, bedoeld om de interne rapportagefunctie te ondersteunen. Omdat fashion retailers in sturing erg op elkaar lijken, is gekozen voor een branchespecifieke template. Hiermee wordt het een stuk eenvoudiger de key performance indicators (KPI's) vast te stellen.

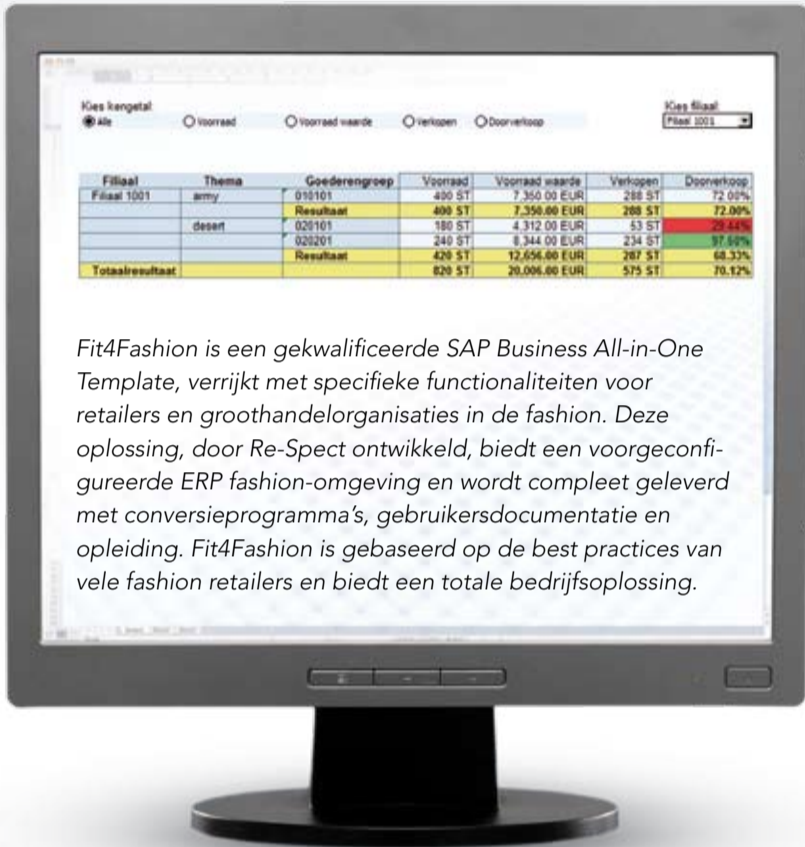
Eén van de rapportagemogelijkheden binnen Fit4Fashion BI is 'Open-to-Buy', dat het verschil aangeeft tussen het inkoopbudget en de reeds geplaatste inkooporders. Deze functie toont het bedrag dat de inkoper nog kan besteden om voor een bepaald seizoen in te kopen. Andere typische fashion-onderdelen binnen de rapportages zijn de marketing rapportages waarin inkoop gelinkt wordt aan de behaalde verkopen en marge, rapportage op weeknummer (vergelij-

king met dezelfde week van het voorgaande jaar), vergelijking van stock en sales, conversiegraad en het gebruik van kleur- en maatbogen en prepacks.

## • ENABLER

Blgrip verzorgt méér dan de implementatie van een tool. Hans Slaghuis, Directeur van Blgrip: "Voorafgaand aan de feitelijke start gaan we met het management van de opdrachtgever om de tafel zitten om de template te valideren en bewustzijn te creëren. We weten immers dat SAP BI beter wordt ingezet naarmate het is ingebed in de organisatie en men beseft dat het wat gaat opleveren. Op basis van KPI's kunnen er bijvoorbeeld targets worden gesteld. Fit4Fashion BI moet gezien worden als een enabler om bedrijfsdoelen te formuleren en te realiseren. De fashion-brancher werkt sterk op het gevoel."

"Door de invoering van een hard meet- en registratie-instrument als BI ontstaat er meer evenwicht tussen gevoel en ratio, wat leidt tot betere beslissingen." 



*Fit4Fashion is een gekwalificeerde SAP Business All-in-One Template, verrijkt met specifieke functionaliteiten voor retailers en groothandelorganisaties in de fashion. Deze oplossing, door Re-Spect ontwikkeld, biedt een voorgeconfigureerde ERP fashion-omgeving en wordt compleet geleverd met conversieprogramma's, gebruikersdocumentatie en opleiding. Fit4Fashion is gebaseerd op de best practices van vele fashion retailers en biedt een totale bedrijfsoplossing.*

## VOORWOORD

# 'ISA' helpt

Dat de zaken voorspoedig verlopen voor Ctac laat zich aflezen aan de gestage groei van het aantal medewerkers, dat inmiddels tegen de 400 loopt. Een veelzeggend gegeven, dat Ctac tegelijk voor de opgave stelt om de interne organisatie goed op orde te houden en de processen nog beter te stroomlijnen. Eén van de slagen hierin is de invoering van een nieuw automatiseringssysteem, waarbij Ctac haar eigen opdrachtgever is geweest.

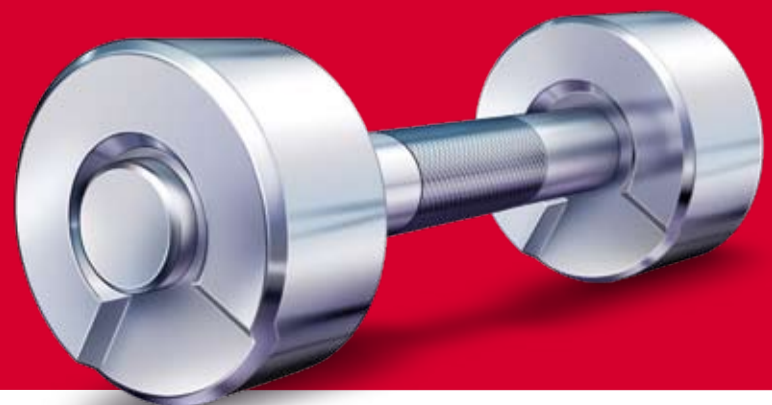
Als gevolg van de organisatorische wijzigingen in de afgelopen jaren, met name de invoering van het Ctac Powerhouse-model, bleken de bestaande systemen gaandeweg niet meer voldoende adequaat.

Met de implementatie van het nieuwe systeem, kortweg ISA genaamd, zorgt Ctac ervoor dat de business zoals die nu wordt gevoerd op de juiste manier wordt ondersteund. En meer dan dat, want met ISA is bovendien een belangrijke stap gezet naar verdere professionalisering van de bedrijfsprocessen.

ISA is binnen Ctac in de volle breedte ingezet en levert ondersteuning van financiële processen, salessupport (bijvoorbeeld contractadministratie en urenregistratie) en serviceprocessen – maar ook ondersteuning van de verkoopprocessen zelf, waarbij een CRM-systeem in gebruik is genomen. Dit alles nu binnen één geïntegreerde omgeving, waarbij innovatieve

SAP NetWeaver-technologie is toegepast. Een vooruitstrevende stap, die behalve voor Ctac ook belangrijke voordelen voor haar klanten met zich meebrengt. Want om zich te kunnen onderscheiden in een beweeglijke markt, gaan klanten steeds meer over op combinaties van standaardapplicaties en maatwerk. Ook voor hen komt deze technologie straks van pas. Wat wekt dan méér vertrouwen dan een implementatiepartner die zelf gebruikt wat hij aanbiedt, en daarmee de weg plaveit voor andere afnemers?

En het blijft niet bij technologie alleen. Ook aan de proceskant wordt Ctac steeds actiever, wat diepgaande kennis oplevert in een veelheid van marktsegmenten. Al met al kan Ctac hiermee haar opdrachtgevers optimaal helpen de juiste oplossingen voor hun vraagstukken te vinden. 'Met toegevoegde waarde', heet dat.



# Action kiest voor beheersbare groei met retailoplossing van Re-Spect

- Action, een snelgroeende non-foodketen in Nederland, heeft de interne organisatie inmiddels helemaal op orde voor toekomstige groei.
- Dat was op automatiseringsgebied een paar jaar geleden wel anders.
- Een verouderd automatiseringssysteem stond de geplande groei in de weg. SAP-specialist Re-Spect implementeerde er een geïntegreerd systeem, dat bovendien in ongekend korte tijd operationeel is geworden. Een gedegen basis voor beheersbare groei.



Veertien jaar geleden is Action met een winkel van 60 m<sup>2</sup> van start gegaan. Inmiddels telt de onderneming 190 winkels in Nederland en België, en komen hier elk jaar zo'n vijftien nieuwe winkels bij. De gemiddelde vloeroppervlakte van nieuw te openen winkels ligt rond de 1.000 m<sup>2</sup> en de winkels zijn voorzien van checkouts en winkelwagentjes. Volgens Boris Deen, in de driekoppige directie verantwoordelijk voor financiën en ICT, is de filosofie van Action simpel maar doeltreffend: een nette winkel met een breed non-food assortiment tegen de laagste prijs. Er is een vast kernassortiment van 30%, aangevuld met een sterk wisselend aanbod (70%). Een gestroomlijnde logistieke operatie geldt dan ook als een absolute voorwaarde.

In Zwaagdijk-Oost is het hoofdkantoor gevestigd met het magazijn. De 25.000 m<sup>2</sup> magazijnruimte waar Action in 2004 over beschikte werd een jaar later met 12.000 m<sup>2</sup> uitgebreid. Inmiddels is het oppervlak 55.000 m<sup>2</sup> en plannen voor een nieuwe uitbreiding liggen alweer klaar. Deen: "Groeien kan niet zonder te investeren in automatisering. Ook op

IT-gebied waren we uit ons jasje gegroeid en met de aanschaf van losse pakketten die je aan elkaar koppelt kun je je problemen op een gegeven moment niet meer oplossen. Re-Spect is specialist in geïntegreerde software afgestemd op retailprocessen. Bij de oplossing die zij bood konden onze bestaande pakketten voor inkoop, financiën en logistiek één op één worden overgezet, waarbij rekening werd gehouden met al onze wensen. Dit leidde tot een aantal 'quick wins' waar we blij mee waren. De keuze voor Re-Spect als implementatiepartner lag daarom voor de hand."

#### • SNEL EN EFFICIËNT

Passend in de no-nonsense cultuur van Action was het niet meer dan vanzelfsprekend dat de implementatie snel en efficiënt zou verlopen: binnen een halfjaar moest het systeem operationeel zijn. Managing Director van Re-Spect Willy Koppens daarover: "Dat is een tijdspanne die nog niet eerder was voorgekomen – een immense klus. Onze oplossing bestaat weliswaar voor het grootste deel uit vooringerichte bedrijfs-

modellen, maar moet tegelijkertijd zo flexibel zijn dat deze kan worden aangepast aan de specifieke wensen van de opdrachtgever. Zo wilde Action graag voice picking geïntegreerd zien in het systeem. Een relatief nieuwe technologie die op dat moment nauwelijks nog in Nederland was geïmplementeerd. We stonden dus voor een geweldige uitdaging om zowel backoffice, warehouse als voice picking binnen de gestelde termijn operationeel te krijgen. Mede dankzij de enorme inzet die de mensen binnen Action hebben laten zien, is dit gelukt."

#### • TSUNAMI

Deen: "Terugkijkend op het implementatieproces heeft het hoge tempo wel een flinke wissel op onze mensen getrokken. Commitment van hoog tot laag is er niet vanzelf, maar is wel cruciaal voor een goede operatie. De periode van doelen stellen, bouwen en testen vraagt al ontzettend veel, maar dan ga je 'live'. De medewerkers moeten zich het systeem, dat nog helemaal onbekend is, in de praktijk eigen maken. Dat leidt onvermijdelijk tot problemen, hoe goed je alles ook denkt te hebben afgedekt in de fases daarvoor. Het is een periode waarop niemand je echt kan voorbereiden; alles komt dan als een 'tsunami' over je heen. Maar ook hier zijn we samen met Re-Spect goed doorheen gekomen. Aardig om te vermelden is dat de invoering van voice picking direct nagevoel probleemloos is verlopen. Daar zijn we zeer content over. De kans op fouten bij het orderpicken is tot een minimum teruggebracht en de productiviteit is met procenten gestegen."

Inmiddels heeft Action meerdere SAP-applicaties in het nieuwe systeem opgenomen. Zo zijn alle winkels nu voorzien van scanning en wordt gebruik gemaakt van de applicaties Task & Resource Management en Human Resources Management. "Het wordt steeds meer een maatpak waarin we ons comfortabel voelen", aldus Deen. "Met dit pakket is de beheersbare groei naar 300 winkels in Nederland, zoals wij die voor ogen hebben, zeker te realiseren." 📍

#### >> Vervolg van pagina 1.

peld, als een stimulans om mee te denken over de indeling en lay-out. Als je iets concreets laat zien, maak je de mensen enthousiast en creëer je draagvlak. Dat was nodig, want de projectleiders waren aanvankelijk nogal sceptisch. Ze moesten het nog zien. En je bent natuurlijk pas overtuigd wanneer je de efficiency van het systeem zelf hebt ervaren", aldus Baars.

#### • IT-FEESTJE

Over efficiency gesproken: de projectleider krijgt nu automatisch op intranet een taakbericht voor het invullen van de projectthermometer. Met een eenvoudige doorklik ziet hij de betreffende projectformulieren, die al deels zijn ingevuld met SAP-data en standaardgegevens. Hij vult alleen de

actuele velden in, en de programmamanager krijgt vanzelf via intranet bericht voor beoordeling. Geen excelsheets meer, geen dubbele administraties, geen tijdverlies. En gedurende deze cyclus kan de backoffice feilloos monitoren hoe het met de invulling van eenieder staat, zodat er geen vertragingen in het proces optreden. Kortom, minder bureaucratie en meer transparantie.

In de zomer is Cims gestart met de realisatie en sinds 1 november is het systeem 'live' gegaan. Een termijn waar zelfs de beheerders van de provincie Noord-Holland van stonden te kijken, bovendien keurig op tijd voor de volgende Projectthermometer. Maar nog belangrijker is dat de mensen het uitgangspunt zijn, meent Baars. "Het is geen IT-feestje geworden." 📍



# Totaal transparante factuurverwerking Mazda

- Mazda Motor Logistics Europe (MLE) is als onderdeel van Mazda verantwoordelijk voor de verschepping van auto's en onderdelen naar de Europese markt. Tegelijk levert MLE financiële en IT-diensten aan de verkooporganisaties in Europa. Smart Solutions, specialist in SAP-document- en datamanagement, verzorgde er een omvangrijk implementatietraject voor automatische factuurverwerking.

## • DE UITDAGING

Het Mazda Accounting Shared Services Centre (SSC) in Willebroek (B) is verantwoordelijk voor de boekhouding in België, maar ondersteunt ook de boekhoudafdelingen van zeven andere landen. Inkomende facturen in die landen gingen eerst fysiek langs de diverse contactpersonen (approvers) voor goedkeuring, waarna ze per post werden verstuurd naar Willebroek voor inboeking. Vervolgens gingen ze terug naar het land van herkomst. Op deze manier duurde het soms dertig dagen voor een factuur was afgehandeld. Bovendien legde

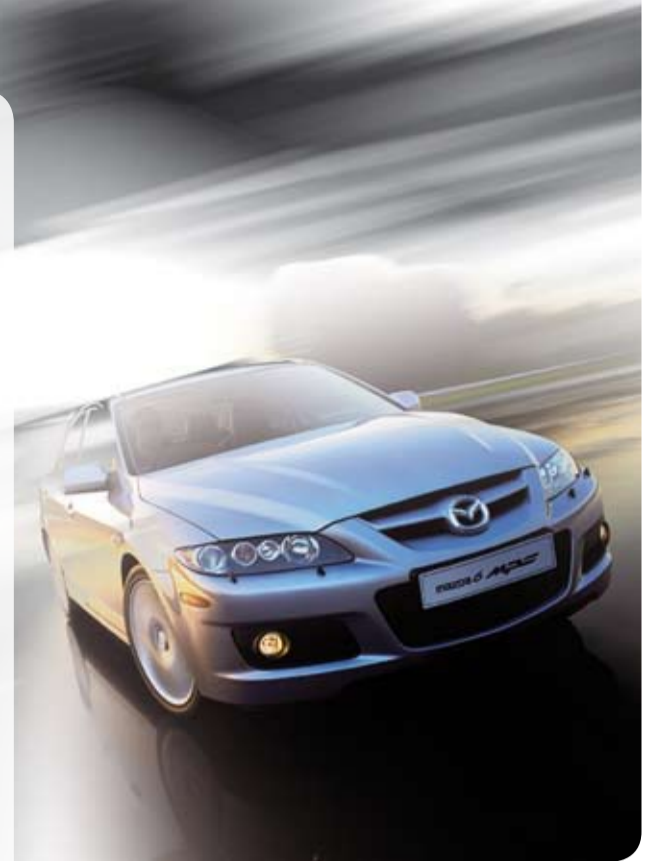
dit veel tijdsdruk op het SSC, dat geregeld tot 800 facturen in één keer kreeg te verwerken. Voor meer efficiency zocht Mazda naar een structurele en gebruiksvriendelijke oplossing, waarbij men op elke locatie en op elk moment inzage kon hebben in alle factuurgegevens. En omdat niet elke Europese vestiging beschikte over SAP, moest er een naadloze integratie komen met MS Outlook.

## • DE OPLOSSING

Smart Solutions (expert in SAP ERP en DMS) implementeerde een oplossing met Ascent for Invoices, Ascent Capture Internet Services (ACIS) voor scanning op afstand en de Smart Solutions Invoice Cockpit voor geavanceerde workflow-activiteiten in SAP. Inkomende facturen worden nu, waar ook, direct via een barcode geïdentificeerd en via een beveiligde internetverbinding in Willebroek geregistreerd en gevalideerd. Approvers ontvangen op dat moment automatisch een e-mailbericht met een link naar de betreffende factuur, zodat ze deze meteen kunnen beoordelen en vrijgeven voor betaling.

## • HET RESULTAAT

Met het nieuwe systeem is het SSC bevrijd van piekbelastingen en is de workload evenwichtiger



verdeeld. De afdeling verwerkt nu zo'n 200 facturen per dag in plaats van 800 in één keer. De goedkeuringscyclus is teruggebracht naar drie dagen en approvers hebben direct toegang tot de documenten via een workflow in SAP of webapplicatie. Ook delen de verschillende landen nu een uniform codesysteem voor de facturen, wat de communicatie vergemakkelijkt. De factuurgegevens zijn online, dus altijd en overal beschikbaar. Het SCC kan nu accurate maandcijfers leveren en de gemiddelde achterstand van drie weken behoort tot het verleden. De totale transparantie van de goedkeuringscyclus heeft het leven voor alle medewerkers een stuk makkelijker gemaakt en levert Mazda veel tijd en geld op. 🎯

*\* Dit artikel is tot stand gekomen aan de hand van een brochure van Smart Solutions: Mazda MLE, driving on information capture for their invoice processing.*

## mYoice Klanten Cockpit voor het MKB

# Van A tot Z geïnformeerd over de klant!

- Alle bedrijven ontlenen het bestaansrecht aan hun klanten. Om hen optimaal te bedienen is het belangrijk dat de diverse contacten en afspraken inzichtelijk worden gemaakt en zo efficiënt mogelijk worden afgehandeld.
- De Klanten Cockpit van mYoice biedt alles om snel en professioneel met klanten te schakelen, waardoor de klanttevredenheid stijgt en de interne kosten dalen.

Veel bedrijven in het MKB-segment achten zich niet geschikt voor een separate CRM-oplossing: 'te klein voor het tafellaken, te groot voor het servet'. De Klanten Cockpit van mYoice biedt hier uitkomst. Het is toegespitst op de mogelijkheden en behoeften van kleine tot middelgrote organisaties. Eenvoudig en goedkoop te implementeren; bovendien handzaam in de bediening. Met dezelfde SAP-look and feel. Kortom: vertrouwde kwaliteit van SAP, met de nadruk op beheersbaarheid en betaalbaarheid.

## • VERKOOP GESTROOMLIJND

De Klanten Cockpit brengt alle klantinformatie, contacten en afspraken overzichtelijk samen in één scherm (cockpit). Stamgegevens van klanten, eventueel voorzien van notities, kunnen zo in één oogopslag worden geraadpleegd. Daarnaast is het mogelijk allerlei verkoopgerelateerde transacties direct op te starten. Denk hierbij aan versneld orders invoeren, voorraadbeschikbaarheid controleren, klantspecifieke notities maken, klantcontacten registreren en

klachten aanmaken. Ook zijn de belangrijkste rapportages met een druk op de knop oproepbaar: welke orders staan nog open? Welke facturen? Kortom, de mYoice Klanten Cockpit zorgt ervoor dat SAP gebruikers op een eenvoudige en efficiënte wijze de verkoop kunnen stroomlijnen en dat verkoopmedewerkers op een eenvoudige maar efficiënte manier worden ondersteund.

## • MYUICE

Binnen het Ctac Powerhouse richt mYoice zich volledig op het midden- en kleinbedrijf. De jarenlange ervaring binnen dit marktgebied heeft geleid tot de ontwikkeling van zeer volwassen branchespecifieke oplossingen voor (technische) groothandel en productiebedrijven, zoals SAP Business All-in-One. De Klanten Cockpit, is een voorbeeld van een add-on gebaseerd op standaard SAP, waarmee bedrijven meer uit de SAP-omgeving halen en de werkwijze flexibeler en efficiënter kunnen maken. 🎯

- 'Het is te vol'. 'Ik moet voor elke kleine order helemaal naar achteren rijden'. 'Hoeveel kilometer heb ik vandaag weer niet gelopen door het magazijn'. Het zijn veelgehoorde klachten uit het magazijn. De SAP Business All-in-One ProLogistics-template van Yanta laat zien hoe het efficiënter kan. Met concrete verbetermaatregelen als resultaat.

Met de door SAP gekwalificeerde template ProLogistics heeft Yanta een branchespecifieke oplossing ontwikkeld voor een snelle, kostenefficiënte implementatie van verschillende componenten van SAP LES. Gebruik van deze template brengt aandachtspunten in de logistieke processen aan het licht, waarna adviezen volgen ter verbetering. SAP Business All-in-One ProLogistics voorziet in de sterk gevoelde behoefte aan een betere ruimtebenutting en besparingen op de reistijd. Uit onderzoek door de Erasmus Universiteit Rotterdam is immers aangetoond dat:

- de kosten voor orderpicking kunnen oplopen tot maar liefst 60% van de operationele magazijnkosten;
- het lopen en/of rijden tussen de opslaglocaties 50% van de totale orderpicking-tijd bedraagt;
- door toepassing van geschikte volume-, opslag-, batching- en routeringsmethoden in het magazijn, een besparing op de reistijd kan worden bereikt tot wel 80%.

#### • RESULTATEN

Wat betekent een toegenomen efficiency concreet in termen van kosten en inzet van personeel en materieel? Inmiddels uitgevoerde pilots met ProLogistics laten enkele veelzeggende resultaten zien:

- Het benuttingspercentage stijgt van 65% naar 95%.
- De 'volle pallet'-locaties nemen toe van 2000 naar 3000, terwijl het 'vol'-gevoel zakt van 90% naar 70%.
- De afgelegde afstand neemt af van gemiddeld 21 meter per pick naar 11 meter per pick.
- Inhoud van meerdere magazijnen na volume-optimalisatie onder te brengen in één magazijn bij een minimaal gelijkblijvende uitlever- en servicegraad.

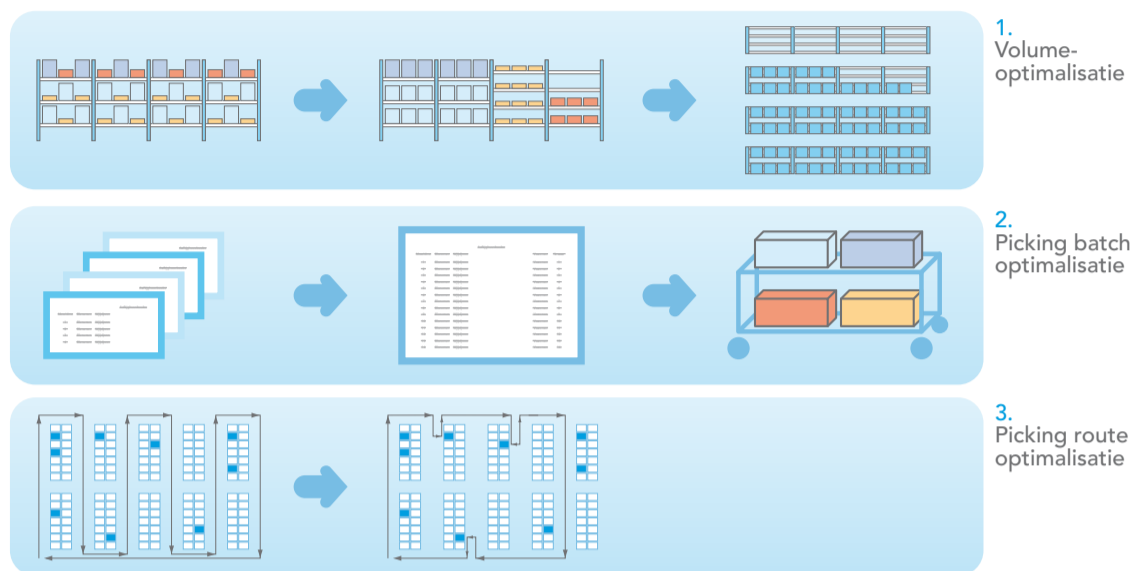
Bij bestaande SAP-gebruikers kunnen onderdelen van SAP Business All-in-One Prologistics snel en pragmatisch worden ingezet. Van een complete WMS-implementatie tot de introductie van een mobiele werkbond voor servicelogistiek. Daarnaast kan de ruimte in het magazijn optimaal worden benut door optimalisatie van volume, picking batches en picking routes. Dit laatste is samen met de Erasmus Universiteit uitgewerkt van theoretisch concept tot een binnen SAP praktisch te gebruiken tool.

#### • BETERE ONDERSTEUNING

Met de komst van SAP Business All-in-One

Door SAP gekwalificeerd

# ProLogistics: magazijnoptimalisatie volgens Yanta



ProLogistics is de ondersteuning binnen logistieke omgevingen behoorlijk uitgebreid en beter afgestemd op de marktvraag.

#### • Magazijnoptimalisatie

Allereerst op het gebied van magazijnoptimalisatie. Met bestaande oplossingen als WMS – met standaardfunctionaliteit als VAL, Dock & Yardmanagement, in- en uitslagstrategieën, operationele en managementrapportage, Tracking & Tracing – is SAP hiervoor al lange tijd een erkend adres. Bovendien wordt voor de aansturing van de werkvloer al jaren gebruik gemaakt van automatische identificatietechnieken en datacollectie. Barcodescanning, voice en intussen ook RFID zijn tools die menig bedrijf al inzet, naadloos geïntegreerd met SAP.

Behalve magazijnoptimalisatie richt ProLogistics zich op een aantal aanvullende logistieke aspecten waar nadrukkelijk efficiencyvoordelen te behalen zijn. Voordelen die ten goede komen aan het bedrijfsresultaat.

#### • Transport Management Systeem

Zo valt er op het gebied van Transport Management Systeem (TMS) nog veel te besparen. Het goed in kaart brengen van transportkosten en deze vervolgens snel kunnen afletteren tegen de ontvangen factuur van de transporteur, zijn bijvoorbeeld nog altijd heikele punten. In de template maakt het vooraf berekenen van transportkosten standaard deel uit van de oplossing. Discussies over ingehuurd transport en de maandelijkse controle van ondoorzichtige facturen behoren daardoor tot het verleden.

#### • Koppeling met vervoerders

ProLogistics bevat ook een koppeling met diverse vervoerders, zoals DHL. Zodoende kan bij goederenaafgifte een PDF met het unieke opvolgingsnummer aan de klant worden verzonden, nadat de zending is verstuurd. Indien de vervoerder dit ondersteunt, wat veelal het geval is, kan de klant via de website van de vervoerder de order opvolgen.

#### • Proof of Delivery

Ten slotte is de mobiele Proof of Delivery (POD) onderdeel van de template. De klant tekent voor ontvangst, waarna deze registratie rechtstreeks in het SAP-systeem wordt verwerkt. Dit is eventueel direct met een retourafhandeling te combineren. Facturatie kan dan meteen, eventueel zonder tussenkomst van de binnendienst, plaatsvinden. Wachten op de afgetekende bonnen is niet meer nodig en er zijn geen medewerkers meer belast met administratieve afhandelingen. Zeker indien gebruik wordt gemaakt van eigen vervoer, is POD een zeer kostenefficiënte manier om de aflevering te registreren. Voor specifieke branches, bijvoorbeeld de servicemarkt, is deze mobiele oplossing ook toepasbaar voor de mobiele werkbond en urenregistratie. Registreer daar waar de activiteit plaatsvindt: dit is zeer efficiënt en kostenreducerend!

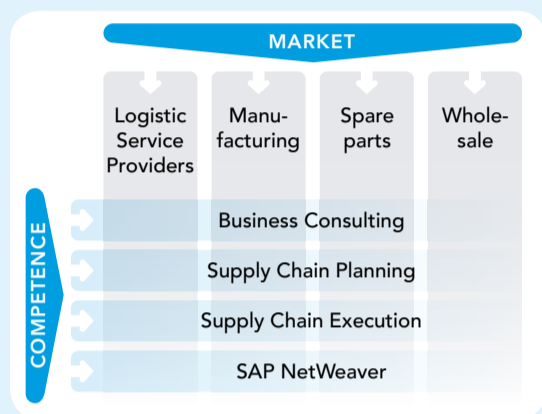
#### • Douaneafhandeling

Met de nieuwe regelgeving voor douaneafhandeling in het vooruitzicht (2008) is Yanta op dit moment druk doende ook dit proces onder te brengen in SAP Business All-in-One Prologistics. ●

# Supply Chain Management Practice

- Supply Chains worden steeds complexer en dynamischer. Klanten willen korte levertijden en voorraden
- dienen uit kostenoverwegingen zo laag mogelijk te blijven. Kortere productcycli, hogere omloopsnelheden,
- gepersonaliseerde services, globalisering, outsourcing – kortom, verandering lijkt de enige constante te zijn.

Succesvolle ondernemingen werken aan continue verbetering van hun Supply Chain en kunnen flexibel inspelen op bewegingen in de markt. Alphalogic helpt gebruikers van SAP in het opzetten van een innovatieve ketenstrategie die aanmerkelijke concurrentievoordelen oplevert. Zij richt zich daarbij specifiek op productiebedrijven, groothandel, logistieke dienstverleners en leveranciers van onderdelen.



Sterk vereenvoudigd Supply Chain Model

## • FOCUSGEBIEDEN

Alphalogic richt zich binnen de Belgische markt op vier focusgebieden:

- Business Consulting (logistics business design, project/interim- en verandermanagement);



Supply Chain Practice van Alphalogic

- Supply Chain Planning (procesontwerp, systeemconfiguratie, key-user support);
- Supply Chain Execution (procesontwerp, systeemconfiguratie, key-user support);
- Ontwikkeling van maatwerkoplossingen op het SAP NetWeaver-platform.

Guido Rijcken, Businessunit Manager: "Voor ieder aandachtsgebied hebben we ervaren specialisten in huis. Door op projectbasis te werken, verbinden zij zich aan het eindresultaat."

## • OPLOSSINGEN

Specifieke oplossingen van Alphalogic zijn: Demand Planning and Forecasting, Supply Chain Planning, Sourcing & Procurement, Inventory Optimization, Warehouse Management, Logistics, Distribution & Transportation, Supply Chain Integration and Collaboration, Supply Chain Analytics and Optimization Solutions. "Voor kleine en middelgrote ondernemingen hebben we bovendien voorgeconfigureerde oplossingen ontwikkeld, waardoor we op een kostenefficiënte manier toch

volledige oplossingen kunnen aanbieden", aldus Guido Rijcken.

## • BUSINESS CASES

Bij BAT, een internationale tabaksonderneming, verzorgde Alphalogic een SAP ERP-optimalisatieproject met gebruikmaking van Process & System Support en Single plant design in combinatie met een trainingsprogramma. Dit resulteerde in een efficiëntere doorstroom van materialen in de productievestiging in Leuven.

De implementatie van SAP ERP bij ODT, een vooraanstaande logistieke dienstverlener met zeven magazijnen in België, leidde tot een snellere en efficiëntere behandeling van de in- en uitgaande stromen, inclusief de integratie met de supply chain van de klant. Gebruikte modules waren hier Sales & Distribution, Material Management, Warehouse Management, Task and Resource Management en RF. Het belang van het optimaliseren van logistieke processen wordt steeds groter. Alphalogic ondersteunt bij het verbeteren van deze processen en het aanpassen van SAP aan de veranderende markteisen. 📍

## Beam; Efficiency voor de totale Asset Lifecycle

# Integraal onderhoudsmanagement

- Industrieel onderhoud is inmiddels uitgegroeid tot strategische discipline, met een onmiskenbare impact op de winstgevendheid van een organisatie. De doelstelling is niet meer beperkt tot een beschikbaar en betrouwbaar machinepark dat hoge kwaliteit levert.

Onderhoud is een veelomvattend proces geworden dat op duurzame basis bijdraagt aan de realisatie van bedrijfsdoelstellingen. Om die toegevoegde waarde te kunnen leveren is integraal management vereist. De dienstverlening van Beam sluit aan bij deze ontwikkeling.

## • TOTALE AANPAK

Verbetering begint met een doordacht plan van aanpak. Beam levert de adviezen die nodig zijn om alle verbetermogelijkheden te benutten. Denk hierbij aan consultancy op het vlak van beleid, organisatie, planning, re-engineering, shut-down management, reliability improvement en tal van methodieken. Peter de Bondt, Business Unit Manager van Beam: "We brengen deze advisering ook in de praktijk, door in overleg met management en medewerkers te ondersteunen bij de implementatie en verbetering van processen. Zonodig worden hierbij taken van leidinggevenden of stafmedewerkers tijdelijk overgenomen."

## • BUSINESS CASE

Janssen Pharmaceutica, onderdeel van de Johnson & Johnson Group, zocht ondersteuning bij het opzetten van een onderhoudsprogramma voor haar afdeling Facility Management Maintenance Energy (FMME). Het betrof installaties en processen die voor het bedrijf zeer kritisch zijn. Beam werd gevraagd een

concurrerende prijs te bieden zonder in te leveren op milieu, veiligheid en kwaliteit.

Uitgaande van de Reliability Centered Maintenance-methodologie, ontwierp Beam een onderbouwd onderhoudsplan. Maar daar bleef het niet bij. De Bondt: "We moesten aantonen dat het geplande onderhoudswerk ook daadwerkelijk het beoogde effect zou hebben. Met de inzet van SAP Plant Maintenance (PM) werd dit duidelijk gemaakt." Ook diende Beam de opgebouwde onderhoudskennis voor de toekomst te borgen binnen de organisatie. Vanuit het onderhoudsplan werden daarom draaiboeken opgemaakt die de werkzaamheden tot in de kleinste details beschrijven.

"Met deze integrale benadering voldoet de afdeling FMME nu aantoonbaar aan de interne en externe audits. Indirect heeft dit ook de werklust verschoven van reactief – achter de problemen aanlopen – naar proactief: problemen voorkomen. Dit alles is bovendien verifieerbaar in lagere onderhoudskosten", aldus De Bondt. 📍



# Utility-specialist met businessgerichte benadering

- De nieuwste businessunit binnen het Ctac Powerhouse is IFS Probity.
- Deze organisatie, met ruim tien jaar ervaring, levert consultancy-diensten rondom SAP-systemen (SAP ERP, R/3 en IS-U) en bedrijfsprocessen in de utility-branche.

## • VERBETEREN ALS MOTTO

Aan de activiteiten van IFS Probity ligt een bijzondere visie ten grondslag: 'People who improve'. Dit mes snijdt aan twee kanten, stellen de directeurs Rob ten Berge en Jan van der Veen. "Het betekent allereerst dat we opdrachtgevers bijstaan in het stroomlijnen van processen, het beter uitnutten van systemen en het slagvaardiger maken van de organisatie als geheel. Maar ook zelf zijn we voortdurend bezig kennis, kunde en vaardigheden uit te breiden en te verdiepen." Mensgerichtheid is een kernwaarde binnen IFS Probity. "We streven naar langdurige relaties waarbij het belang van de opdrachtgevers altijd vooropstaat. Intern stimule-

ren we onderling vertrouwen en korte lijnen. Communicatie en empathisch vermogen in combinatie met inhoudelijke vakkennis staat voor professionaliteit", aldus Ten Berge.

## • MARKTONTWIKKELINGEN

Nieuwe wet- en regelgeving in de energiewereld heeft de energiebedrijven voor ingrijpende aanpassingen gesteld. Daarbij worden ze opgesplitst in een organisatie voor netbeheer en energieleverantie. Van der Veen: "IFS Probity vervult een belangrijke adviesrol bij de totstandkoming van een toekomstvaste systeemarchitectuur die is toegespitst op de verschillende marktrollen. Daarnaast worden we ingezet om bestaande processen eenvoudiger te maken en te optimaliseren. Dit geldt zowel voor applicatiebeheerprocessen als de businessprocessen, bijvoorbeeld acquisitie en relatiemanagement, het voorspellen van de energievraag, in- en verkoop, leveringsplanning en facturatie."

## • PROGRAMMA STROOMOPWAARTS

Onder de vlag van EnergieNed is de energiesector samen met het ministerie van EZ een uitgebreid programma gestart, Stroomopwaarts genaamd, om te komen tot een effectiever marktmodel voor het kleinverbruiksegment. In dit programma zijn verbetervoorstellen uitgewerkt, die zijn in te delen in de volgende hoofdthema's:

- **Eén standaard voor berichtenverkeer**  
Momenteel worden parallel twee standaarden (ECH en EDINE) gebruikt, zodat berichten van het ene format naar het andere moeten worden vertaald. Dit is inefficiënt en kan fouten in de hand werken. In het nieuwe marktmodel wordt daarom toegewerkt naar één standaard (EDSN XML) voor alle klantgerelateerde processen.
- **Capaciteitstarief voor transportkosten**  
Nu nog wordt een deel van de transportkosten van de netbeheerder naar rato van het verbruik van de aansluiting gefactureerd (verbruiksafhan-

kelijke facturatie). In het nieuwe marktmodel vindt facturatie plaats op grond van de capaciteit van de aansluiting. De variabele component wordt dus omgezet in een vast bedrag voor iedere aansluitcategorieg. Voor de leverancier wordt het zo eenvoudiger om namens de netbeheerder te factureren en de klant krijgt meer duidelijkheid.

## • Verplicht leveranciersmodel

Momenteel bestaan er verschillende modellen voor de facturatie van de netwerkkosten: de netbeheerder stuurt een nota naar de klant, de leverancier stuurt namens de netbeheerder de nota naar de klant, of de leverancier factureert zelf en draagt het bedrag later weer af aan de netbeheerder. In de toekomst gaan leveranciers verplicht de transportkosten voor de netbeheerders factureren. Dit creëert gelijke marktkansen voor alle leveranciers. Bovendien ontvangt de klant nog maar één factuur waarop zowel de netwerkkosten als de leveringskosten staan.

## • Procesoptimalisatie

Wanneer een contractant verhuist of verandert van leverancier, stuit dit vaak op administratieve problemen. Dit kan worden opgevangen door een systeem van 'start en stop'. Hierbij heeft de netbeheerder de gegevens van de contractant niet meer nodig. De leverancier kan de verhuizing zelf afhandelen (mits hij blijft leveren op de betreffende aansluiting).

## • Aanpassingen in de metermarkt

Tot voor kort duurde het minimaal enkele dagen voordat een leverancier inzage had in de actuele meet- en verbruiksgegevens van zijn aansluitingen. Sinds maart 2007 kunnen ze deze direct online bekijken via het meetregister van het Energie Clearing House (ECH). In 2009 wordt begonnen met de grootschalige uitrol van 'slimme' meters. Met deze elektronische meters is het mogelijk op afstand meetdata uit te lezen (Automatic Meter Reading) en aansluitingen aan- en af te schakelen of te configureren. Deze communicatie vindt plaats over het elektriciteitsnetwerk (Power Line Carrier) of via GPRS. Vanaf 2008 starten pilots om de uitrol, technische configuratie en dataverwerking te testen. IFS Probity zet haar markt- en systeemkennis in om voor deze verbetervoorstellen passende oplossingen aan te dragen. ●



In 2005 is IFS Probity voortgekomen uit een fusie tussen IFS Nederland en Probity. Sinds juli 2007 is het bedrijf onderdeel van Ctac Powerhouse als marktspecialist voor de nutssector. Het dienstenpakket bestaat uit applicatieconsultancy, projectmanagement en businessconsultancy, verzorgd door een team van ervaren en breed gekwalificeerde medewerkers. Behalve nutsbedrijven als Nuon, Essent, Eneco en Gasunie worden ook relaties in de productie, handel en (semi-)overheid bediend.

# Correcte bedrijfsinformatie als strategische resource

- Steeds meer organisaties beseffen dat de kwaliteit van bedrijfsgegevens cruciaal is voor een succesvolle koers. Dit vormt immers de basis voor de juiste (strategische) beslissingen.

Toch voldoet de onderliggende informatie vaak niet aan de eisen. Reden waarom veel data warehouse- en CRM-projecten mislukken. Alpha Intelligence en Blgrip bieden een uitweg met TIQM® (Total Information Quality Management). De eerste stap is erkennen dat kwaliteit van informatie een probleem vormt en dat enkele kunstgrepen dit probleem niet kunnen oplossen. Een structurele oplossing is gewenst, waarbij niet vergeten mag worden dat informatie voor 80 procent over mensen en processen gaat en maar voor 20 procent over technologie. Alpha Intelligence en Blgrip gaan daarom uit van de bedrijfsprocessen en betrekken IT-aspecten daar waar deze nodig zijn: in de uitvoering.

## • EEN VOORTDURENDE REIS

TIQM® biedt een volwaardige methode voor Information Quality Management, stapsgewijs opgebouwd uit discrete processen voor kwaliteitsmeting en kwaliteitsverbetering. Maar ook cultuurverandering en een continue gerichtheid op excellentie en verbetering horen hierbij. Kwaliteit is immers geen eindpunt, maar een voortdurende reis. Het TIQM-framework maakt verbinding met SAP, waardoor de bedrijfsprocessen worden gekoppeld aan een veelheid van functies en features. Het doel is te komen tot één datawerkelijkheid voor medewerkers, klanten en leveranciers. Na deze integratieslag volgt correctie van foutieve gegevens en wordt nieuwe invoer van incorrecte gegevens in SAP voorkomen. Daarnaast voegt TIQM® intelligentie toe aan de gegevens (data enrichment). Dit geeft het SAP-systeem een extra dimensie en een competitieve voorsprong.

## • OPTIMALISATIE

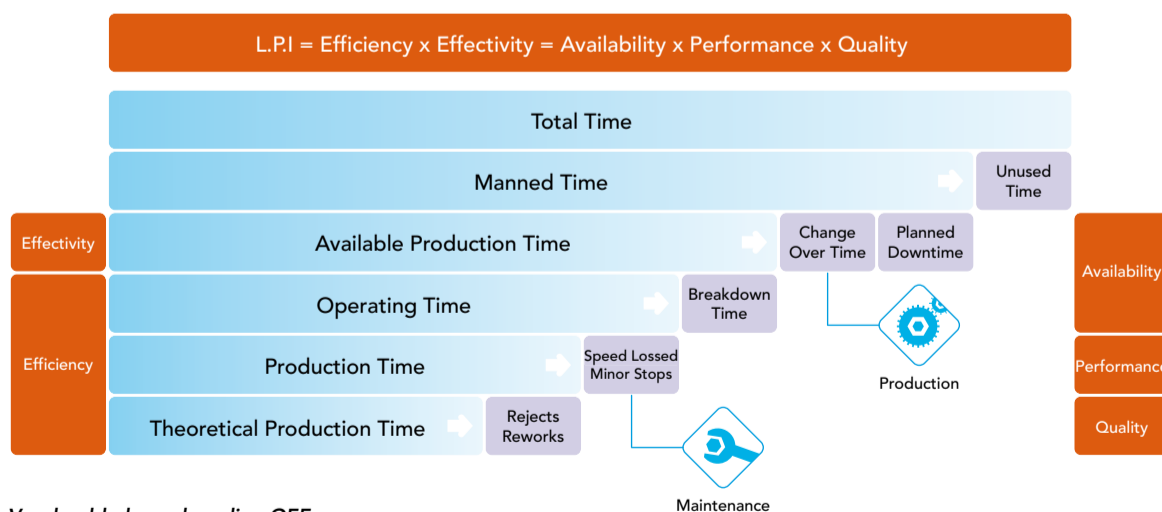
Ook het platform van Human Inference draagt bij aan de optimalisatie. Dit moderne op eSOA gebaseerde HIquality-platform biedt diverse oplossingen voor verbetering en optimalisatie van informatiekwaliteit binnen SAP-omgevingen. Niet alleen tijdens migratieprojecten, maar ook in de dagelijkse operaties. Steunend op SAP NetWeaver, genereert dit platform: → flexibele kwaliteitscomponenten, geschikt voor hergebruik, → gegarandeerde integraties voor kwaliteitscontroles zowel op eindgebruikerniveau als in SAP CRM/ERP-systemen, → geavanceerde processen voor identificatie van bedrijven en personen, inclusief exception handling via xApps, → afzonderlijke diensten voor due diligence en data enrichment voor CRM Master Data Management.

Informatie behoort tot het kernkapitaal van de onderneming. Alpha Intelligence en Blgrip staan met TIQM®, HIquality en SAP NetWeaver garant voor verantwoorde strategische beslissingen op basis van correcte bedrijfsgegevens. 🎯

## Overall Equipment Effectiveness Cockpit

# Snel vat op productieverlies

- Als productielijnen niet opleveren wat ze theoretisch zouden kunnen, dan spreekt men van productieverliezen. Dit komt vaker voor dan men denkt.
- Waar ligt de oorzaak? Ytool biedt een handzame methodiek waarmee de effectiviteit van de productielijn over een bepaalde periode wordt vastgelegd en geanalyseerd: de Overall Equipment Effectiveness (OEE) Cockpit. De uitkomst geeft aan waar de schoen wringt en maakt gerichte verbeteracties mogelijk.



Voorbeeldschema bepaling OEE

Allereerst: totale productie-effectiviteit is een zaak van het hele bedrijf. De operator is verantwoordelijk voor de bediening van de productielijn en de registratie van events, de productiechefs voor de analyse van de OEE; de maintenance engineers voor het aanpakken van de verliesoor-

ken; de onderhoudsdienst voor onderhoudstops en de productieplanning voor productwisselingen en -stilstanden.

## • ASPECTEN

Bijgaand schema toont dat productieverlies

diverse oorzaken kan hebben, waardoor het vaak lastig is de vinger op de zere plek te leggen. Zijn er geen operators beschikbaar om de productielijn te bedienen (Unused Time)? Ligt het aan productwisselingen (Change-over Time) of geplande stilstanden (Planned Downtime)? Gooien storingen roet in het eten (Breakdown Time)? Wordt de snelheid of capaciteit van de productielijn niet volledig benut (Speed Losses) of zijn er 'minor stops'? Of is misschien het aantal afgekeurde producten (Reject Reworks) te hoog?

Door alle variabelen in een grafiek onder te brengen kan de productiemanager vaststellen welke aspecten voor de grootste verliezen zorgen. Zo ontstaat een toptien van aan te pakken knelpunten. Daarbij is het belangrijk de juiste verliesoorzaken te identificeren. Gaat men schoonmaken op een moment dat er geen productaanvoer is, dan luidt de oorzaak 'geen productaanvoer' en niet 'schoonmaken'.

## • COCKPIT

Ytool heeft in samenwerking met Cims een OEE Cockpit ontwikkeld die alle OEE-kernindicatoren op een scherm weergeeft. Dit stelt alle betrokken functionarissen in staat om dagelijks de productieomgeving te monitoren. Door jarenlange gecombineerde ervaring in functionele en technische consultancy is een product gerealiseerd dat productieorganisaties daadwerkelijk toegevoegde waarde biedt. Voor de OEE Cockpit zijn de standaarden uit de eSOA-architectuur gebruikt en wordt op basis van SAP NetWeaver een crossapplicatie (xApp) gebouwd die direct inzetbaar is. 🎯



# Hitch bewijst dat het beter kan

- Epson is toonaangevend
- leverancier van producten en oplossingen op het gebied van digitale beeldverwerking.
- Talloze particulieren en bedrijven in heel Europa vertrouwen dagelijks op Epson-technologie voor hun printers, digitale camera's, scanners, projectors en verbruiksmaterialen.
- Epson vertrouwt op haar beurt weer op Hitch waar het aankomt op training in SAP. Lynn Rabe, Operations Manager bij Epson Europe in Amsterdam, licht toe.

"Aanvullend op een bedrijfsbrede upgrade naar SAP ECC6 en BW7, wilden we ons ontwikkelteam een passend trainingstraject bieden. De meeste aanbieders blijken dan een standaardproduct van de plank te trekken, waar je ook nog eens flink voor betaalt. Bij Hitch vonden we wat we zochten. Hier geen verkooppraatjes, maar waar voor ons geld. De beste trainers in het veld, een sluitend cursus-

aanbod en niet te vergeten: een luisterend oor. Hitch dacht mee over het format en de praktische invulling, waardoor we op maat zijn bediend."

"Aanvankelijk waren we licht verrast door de verkorte leergangen die werden voorgesteld. Maar kernachtig is juist effectiever, weten we nu. Bovendien werden de cursussen op ons verzoek in het Engels gegeven, wat goed aansluit bij een internationaal georiënteerd bedrijf als Epson. 's-Hertogenbosch als trainingslocatie is door de teamleden bovendien als een voordeel ervaren: even weg van de werkplek, telefoons uit en helemaal met je hoofd erbij."

"De mensen van Hitch tonen zich flexibel en doen nét dat stapje extra. Toen wij door omstandigheden een trainingssessie moesten afzeggen, ontvingen we binnen 24 uur een nieuw datumvoorstel. Trainers, lesruimten – alles was al geboekt. Tot de hotels toe. Echte klantfocus, waar vind je dat nog in Nederland? En dat tegen een uiterst concurrerende prijs. De enige kritische noot die ik kan vinden is dat er niet na elk onder-



deel een individueel certificaat wordt uitgereikt. Zo'n papier is tenslotte een bewijs van je expertise. Misschien ligt dit aan het maatwerk karakter van de cursussen. Hoe dan ook, de leden van het ontwikkelteam kunnen nauwelijks wachten om met de nieuwe release aan de slag te gaan en hun opgedane inzichten in de praktijk te testen." ●

## Transparantie in totale subsidieproces

# Wat betekent Ctac AMI voor de overheid?

- Aan de dienstverlening van ministeries, provincies en gemeenten wordt de laatste jaren steeds meer eisen gesteld.
- Administratieve lastenverlichting, transparantie en financiële verantwoording stijgen op de politieke agenda.
- Dit vraagt de inzet van een adequaat en op de publieke sector toegesneden ICT-systeem. Ctac AMI helpt bij het realiseren van 'een slagvaardige en verbindende overheid die een bondgenoot is voor burgers en een dienstbare publieke sector' met innovatieve oplossingen die de efficiency verhogen en de servicekwaliteit verbeteren.

### • SAP GRANTOR MANAGEMENT

SAP Grantor Management (GM) richt zich specifiek op de automatisering van subsidieprocessen bij overheden. Deze SAP-applicatie biedt een sterke meerwaarde voor de efficiency, stelt de klant centraal en maakt rapportage over rechtmatigheid makkelijk. SAP GM verbindt en ondersteunt alle bedrijfsprocessen voor de aanvraag en besluitvorming van subsidieverlening. Door gebruikmaking van portals kunnen aanvragers digitaal aanvraagformulieren invullen, waardoor de handmatige invoer voor de medewerker wegvalt. Behalve financiële afspraken worden alle historische contactgegevens opgeslagen. Dankzij de koppeling tussen relatiebeheer en de financiële afhandeling worden betalingen in het bronsysteem verwerkt en krijgen

### • BEGROTINGSPROCES

Ctac AMI heeft een totaaloplossing voor overheden ontwikkeld waarmee de vaststelling, uitvoering en verantwoording van de begroting optimaal worden ondersteund. Deze oplossing bestaat uit:

- een basisinrichting met specifieke onderdelen als programma's, producten, functies en economische categorieën;
- een geïntegreerde ondersteuning van diverse processen zoals het opstellen van de begroting en het begrotingsbeheer (Primaire Begroting en begrotingswijzigingen);
- een rapportageset voor de vervaardiging van de primaire begroting, voorjaarsnota, najaarsnota en jaarrekening. Deze voldoet aan de actuele wettelijke eisen en kan klantspecifiek worden gemaakt.

medewerkers automatisch een signaal als het subsidiebudget wordt overschreden. SAP GM brengt transparantie in het totale subsidieproces en voorziet in een snellere en betere informatievoorziening naar aanvragers – een ontwikkeling die past bij een klantgerichte overheid. Integrale managementrapportages maken daarbij een proactieve politieke

verantwoording mogelijk. Door de integratie van processen wordt het mogelijk de relevante informatie op snelle en efficiënte wijze te verzamelen – belangrijk bij de kwartaalbegroting! Met flexibele rapportages kan men bovendien inzoomen op diverse begrotingsonderdelen, zodat de doelmatigheid van het beleid duidelijk is te volgen. ●

# RFID gaat de wereld veranderen

- Radio Frequency Identification (RFID) is een technologie om op afstand informatie op te slaan en uit te lezen via chips die op of in objecten zijn aangebracht. RFID wordt onder meer gebruikt voor identificatie van goederen, waardoor goederenstromen beter te traceren zijn.
- Door toepassing van RFID verlopen workflows volledig papierloos en geautomatiseerd. Efficiency en kostenbesparing zijn dan ook belangrijke argumenten voor bedrijven om in deze technologie te stappen.

RFID-systemen worden vooral toegepast bij toegangscontrole en het volgen van alle mogelijke objecten en producten, van vliegtuigen tot broodkranten. Gebruikers van RFID zijn vaak retailers, banken en geldwaardetransporteurs, (voedsel)producerende bedrijven en de detailhandel.

## • WAAROM RFID?

De voornaamste voordelen bij gebruik van RFID zijn een verbeterd voorraadbeheer, beter inzicht in de logistieke keten (van productie tot eindgebruiker), sneller goederen kunnen traceren en in korte tijd meer objecten kunnen identificeren. Zo zorgen RFID-systemen binnen een logistieke omgeving voor een lager foutpercentage en kan er realtime informatie worden verkregen over alle bewegingen die in een magazijn of distributiecentrum plaatsvinden. Dit maakt een nauwkeurige 'tracking en tracing' mogelijk. Kortom, RFID leidt tot efficiënter werken. Dit is tegenwoordig een absolute noodzaak voor bedrijven om kosten te besparen en de concurrentiepositie te verstevigen.

## • RFID EN SAP

Momenteel wordt WMS (SAP ERP Logistics Execution System en in het bijzonder SAP SCM Extended Warehouse Management) geschikt gemaakt voor RFID toepassingen. Vooral nog wordt alleen de in- en uitslag van goederen ondersteund, maar dat gaat ook gelden voor processen als orderpicking en voorraadaanvulling. Hiertoe is de RFID Customer Counsel opgericht, een adviesorgaan van vijftien tot twintig afnemers die prioriteiten formuleren voor de te ontwikkelen functionaliteit. Bovendien zal de RFID-oplossing voorzien in een naadloze uitbreiding en integratie met allerlei IT-omgevingen, zowel SAP als niet-SAP.

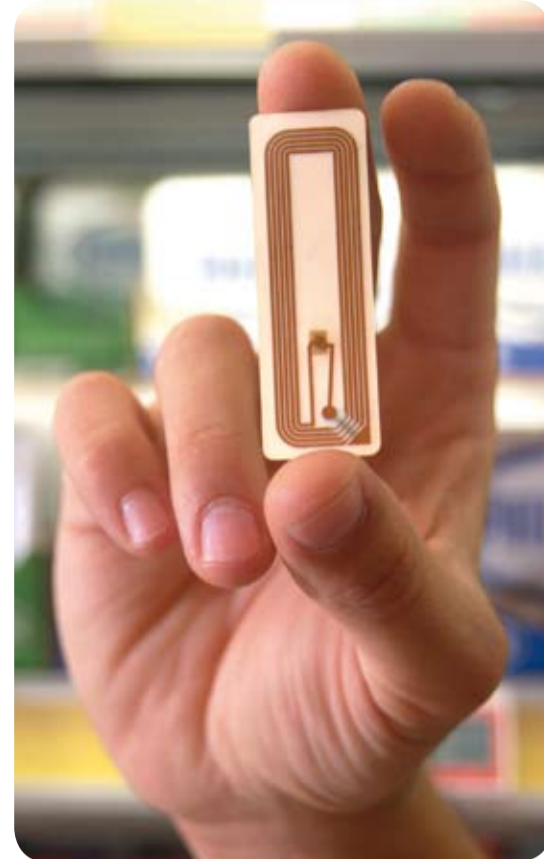
## • ALPHALOGIC NEDERLAND

Alphalogic is marktleider op het gebied van SAP LES- en SAP SCM-consultancy en richt zich hoofdzakelijk op sectoren waarin logistiek van strategisch belang is: warehousing, transport, expeditie, (groot)handel, retail en productie. De integratie van Automatische Identificatie oplossingen staat hierbij vaak centraal. "Door onze positie in de markt en de aanwezige expertise is Alphalogic in staat om innovatieve toepassingen op gebied van RF, Voice en RFID te leveren", aldus Rogier Post, Solution Architect bij Alphalogic.

## • PARTNERS

Samenwerkingsverbanden maken van losse componenten een fraai geheel. De implementatie van een RFID-oplossing vraagt veelal een combinatie van verschillende expertises om tot de beste oplossing voor de opdrachtgever te komen. Daarom is teamwork cruciaal, zowel tussen verschillende disciplines als tussen verschillende bedrijven. Alphalogic voert een intensief partnerbeleid, waarbij kwaliteit en goede onderlinge verhoudingen hoog in het vaandel staan. Rajesh Bhagola, Senior Consultant van Alphalogic: "Onze partner CaptureTech is een internationale, onafhankelijke specialist op het gebied van Automatische Identificatie. Wij ontwerpen, bouwen, implementeren en onderhouden integrale oplossingen voor logistieke toepassingen, waarbij gebruik wordt gemaakt van de meest geavanceerde technieken op het gebied van barcode, RF, RFID en Voice Recognition. Samen met CaptureTech werkt Alphalogic aan een gezamenlijke productontwikkeling, waarmee we complete marktoplossingen kunnen bieden."

Ook met noFills Ltd. in Duitsland werkt Alphalogic samen. Deze samenwerking is gericht op de aan-



sluiting van RFID op netwerken (device management), een onderdeel van de RFID-implementatie. noFills Ltd. is de ontwikkelaar van CrossTalk, een softwareoplossing die digitale data omzet in bruikbare bedrijfsinformatie. Deze oplossing overbrugt de kloof tussen fysieke infrastructuur en businessapplicaties.

## • PRAKTIJKVOORBEELD

Door alle boeken individueel van een unieke radiochip te voorzien, kan een boekwinkelketen haar voorraden nu realtime bijhouden. In de schappen bevinden zich een reeks van RFID-antennes die de chips herkennen en de signalen doorgeven aan een RFID-lezer. Deze is via een netwerk verbonden met een computersysteem. Zodoende is op elk beeldscherm in de winkel onmiddellijk na te gaan of een boek van de plank is gehaald. De leverancier kan nu sneller zorgen voor aanvullingen, zodat de detaillist minder vaak 'nee' hoeft te verkopen. Er wordt ook geen geld of ruimte meer verspild aan een te grote voorraad. De planken zijn optimaal gevuld, de klant optimaal bediend.

## • VOORDELEN

"Doel is en blijft het leveren van kwaliteit en voldoen aan de wensen die opdrachtgevers stellen. Afhankelijk van het toepassingsgebied heeft toepassing van RFID technologie een aantal reëel haalbare voordelen te bieden, waaronder optimalisering van het magazijnmanagement, een toegenomen automatische procesverwerking en een afname van arbeidsuren. Dankzij de unieke codering is ieder individueel object altijd en overal te volgen en wordt productvervalsing bemoeilijkt of snel opgespoord. Dit alles verhoogt de efficiency, verlaagt de kosten en vergemakkelijkt het proces voor de koper", aldus Rogier Post. 📍

## Veilige netwerken door selectie aan de poort

- In een netwerk omgeving beschikt de beheerder het liefst over een
- centraal systeem om de toegang te reguleren en ongenodigde gasten
- buiten te houden. Om bedrijven steeds volgens de laatste actualiteit
- te bedienen oriënteert NetIT Services zich op mogelijkheden om de
- netwerkbeveiliging op een hoger niveau te brengen.

Eén van de technieken hierbij is Identity Based Networking Services (IBNS). Deze techniek maakt gebruik van 'triple A': Authentication, Authorization en Accounting. NetIT Services heeft inmiddels ruime ervaring met Identity Based Network services en kan bedrijven assisteren in de uitrol binnen het bedrijfsnetwerk.

### • IBNS

IBNS is een bundeling van oplossingen voor authenticatie, toegangscontrole en gebruikersbeleid. Doel: een veilige verbinding met de systemen. Hiermee kan de toegangsbeveiliging van het lokale netwerk sterk worden verbeterd. IBNS bevat alle eigenschappen van 802.1x poort-authenticatie, maar is geavanceerder en uitgebreider. De toegang is op het niveau van de netwerkaansluiting – waar de computer is aangesloten op het netwerk – te reguleren. Alle gebruikers en apparaten kunnen zo geïdentificeerd worden met behulp van veilige en betrouwbare technologie. De computer van de gebruiker krijgt vervolgens dynamisch een autorisatie



toegewezen op de betreffende netwerkaansluiting. De richtlijnen hiervoor zijn van tevoren in het netwerk ingebracht. Geauthenticeerde gebruikers en/of apparaten hebben zodoende onbelemmerd toegang tot de voor hen benodigde bronnen. Ongenodigde gasten worden automatisch opgespoord en kunnen in een afgezonderd netwerkgedeelte worden geplaatst. Een andere optie is het uitschakelen van het toegangspunt.

### • VOORDELEN

Een dynamische toewijzing van autorisaties biedt voordelen voor zowel beheerders als gebruikers. De beheerders worden in staat gesteld de configuratie voor het netwerk centraal, dus efficiënter, te regelen. Gebruikers kunnen zich op elke willekeurige plek op het netwerk aanmelden, ongeacht of dit wired of wireless is. Dankzij IBNS zijn er binnen een organisatie minder manuren nodig om het netwerk te beheren. Toegangscontrole 'aan de poort' verhoogt de netwerkveiligheid en vermindert de kans op netwerkaanvallen, indringers en ongeautoriseerd gebruik. Dit helpt om het risico van dataverlies en misbruik tegen te gaan. Gunstig neveneffect: een goede beveiliging draagt bij aan een hogere beschikbaarheid van het netwerk, wat voor de meeste bedrijven resulteert in een directe verbetering van de productiviteit. Beheer en bewaking van informatiesystemen en netwerken behoren tot de kerntaken van NetIT Services. Voor de implementatie van IBNS is NetIT Services de perfecte partner. 📍

### SAP eCommerce van CValue

## Een kant-en-klare webshop in tien dagen

- Internetkopers vragen steeds meer van webwinkels; volledige en accurate informatie over producten, aanbevelingen op basis van voorkeuren en
- eerdere aankopen en betrouwbare processen voor levering en betaling.
- Bovendien willen internetkopers als online besteller herkend worden.

Met SAP eCommerce van CValue kan snel een webshop worden gecreëerd om zodoende in te pluggen op dat immense reservoir van online klanten. SAP eCommerce steunt op de brede functionaliteit van SAP CRM. Het breidt de bestaande businessdata en -processen uit tot een volledig verkoop- en interactiekanaal, waarin ook het ordermanagement is opgenomen. Klanten ontvangen dus consistente informatie via alle kanalen van SAP CRM, of ze nu met een vertegenwoordiger, callcenter-agent of website communiceren.

### • ONLINE INTERACTIE

SAP eCommerce biedt tal van opties om de online interactie met kopers effectief vorm te geven. eMarketing verbreedt de grip op de markt, personaliseert de webshop voor klanten en geeft alle informatie voor een wel overwogen aankoopbesluit. eSelling breidt de bestaande ordermanagementprocessen uit naar het web, compleet met real-time pricing en contractinformatie, productconfiguratie en beschikbaarheidscontroles. Internetklanten kunnen zo direct een offerte aanvragen, een contract uitonderhandelen en een order plaatsen. eService is er voor after-sales en support. Klanten kunnen hun leveringen bekijken, hun profiel bijwerken, hun producten registreren, productinformatie opzoeken, assistentie vragen en serviceverzoeken voor gekochte artikelen indienen. Tot slot biedt eAnalytics de mogelijkheid om de webperformance te meten en het succes van specifieke acties via het klikgedrag van klanten te analyseren. De uitkomsten zijn te gebruiken voor het personaliseren van de site.

### • SAP R/3

Voor bedrijven die (nog) niet over SAP CRM beschikken, biedt ook SAP R/3 de mogelijkheid voor

een webshop. De eSelling-module is dan direct gekoppeld aan R/3. Deze functionaliteit is weliswaar beperkter dan bij SAP CRM, maar is sneller realiseerbaar tegen een lagere investering. En ook hiermee kunnen klanten altijd op een snelle en gebruiksvriendelijke manier hun orders plaatsen – 24 uur per dag.

Of het nu de zakelijke of de particuliere markt betreft, SAP heeft altijd een kant-en-klare webshop. In tien dagen op het web? Met CValue als implementatiepartner komt het voor elkaar! 📍







## Ctac wint FD Gazellen Award 2007

Ctac heeft 13 november de FD Gazellen Award 2007 voor de regio Noord-Brabant verkregen. Deze award wordt toegekend aan de snelst groeiende bedrijven van Nederland. Het initiatief voor de prijs ligt bij het Financieel Dagblad in samenwerking met het Ministerie van Economische Zaken, Graydon en MKB Nederland.

## Samenwerking van Ctac in subsidiemanagement

Ctac heeft op 30 november 2007 een ronde tafel gesprek georganiseerd. Het betreft samenwerking met goede doelen organisaties op IT-gebied. Het management van de Hartstichting en KWF Kankerbestrijding zullen deelnemen aan deze sessie. Momenteel verzorgt Ctac de eerste Europese implementatie van SAP Grantor Management, een applicatie waardoor subsidieprocessen geautomatiseerd worden. Dit soort processen worden uiteraard ook bij goede doelen organisaties uitgevoerd. Ctac wil graag haar expertise inzetten ten behoeve van het publieke domein en zal daarom tijdens het gesprek volgende zaken aan de orde stellen:

- verbeteringsmogelijkheden in de 'goede doelen keten' binnen en tussen organisaties m.b.t. subsidiemanagement;
- samenwerkingsmogelijkheden back office en IT;
- visie op de rol van ondersteunende IT.

In het vakblad Digitaal Bestuur verschijnt in december een uitgebreid artikel, dat aandacht geeft aan ontwikkelingen bij goede doelen organisaties aan de hand van het ronde tafel gesprek.

## IFS Probity

IFS Probity is de nieuwste aanwinst van het Ctac Powerhouse-model. IFS Probity levert bedrijfskundige consultancy op en rondom systemen (SAP ERP en SAP IS-U) en bedrijfsprocessen. IFS Probity richt haar activiteiten met name op de utilitiesbranche, terwijl ook relaties binnen de sectoren productie, handel en (semi)overheid worden bediend.

De aansluiting van IFS Probity past bij de Ctac Powerhouse strategie. In dit businessmodel wordt er met min of meer zelfstandig opererende businessunits gewerkt, elk met hun eigen SAP-expertise gericht op een zorgvuldig gekozen niche markt. De consultants van IFS Probity beschikken

over een uitgebreide business en proces kennis - veelal maar niet uitsluitend - binnen de utilities branche en combineren dit met een brede en diepgaande kennis van SAP R/3, SAP IS-U en meerdere non SAP systemen.

"Door de krachten te bundelen willen Ctac en IFS Probity grotere en versnelde groei realiseren in onder andere de utilities sector", aldus Rob ten Berge en Jan van der Veen, directeurs IFS Probity. "Voor IFS Probity is aansluiting bij het Ctac Powerhouse een versterking van haar organisatie om groei doelstellingen te realiseren. Tevens wordt een uitstekend perspectief geboden voor de verdere groei en ontwikkeling van onze consultants."

Voor meer informatie over IFS Probity, zie pagina 7.

## Halfjaarcijfers 2007

Eind augustus heeft Ctac N.V. haar halfjaarcijfers bekend gemaakt. De resultaten waren in lijn met de beoogde verwachtingen.

Ctac maakt al een paar jaren een sterke groei door waar de hele organisatie met recht trots op is. Het onderscheidende Ctac Powerhouse model en de sterke marktpositie van Ctac zorgen voor uitstekende groeikansen op zowel korte als lange termijn.

Hoofdpunten van de halfjaarcijfers:

- Sterke groei zet door; autonome omzetstijging van 22%; meer opdrachten in alle businessunits;
- Noodzakelijke extra inspanningen en investeringen in kader aanhoudende groei en integratie van nieuwe bedrijfsonderdelen drukken bedrijfsresultaat en operationele marge;
- Aantal medewerkers stijgt met 23% van 278 (ultimo 2006) naar 342.

## Ctac uitgeroepen tot Top ICT Werkgever 2007

- Ctac is uitgeroepen tot Top ICT Werkgever 2007. Dit na onafhankelijk onderzoek van CRF, al ruim 16 jaar specialist op het gebied van internationaal onderzoek naar arbeidsvoorwaarden. Het keurmerk wordt uitgereikt aan ICT werkgevers die voldoen aan strenge toetsingscriteria.



Hieruit blijkt dat ondernemerschap, markt- en productkennis – de drie pijlers van het Ctac Powerhouse – ook verworven zijn in de kunde

en mentaliteit van de medewerkers. Ctac stelt haar medewerkers in staat écht toegevoegde waarde te laten leveren, door mee te denken in bedrijfsprocessen en marktontwikkelingen. Dus niet enkel door het leveren van een 'technisch kunstje'. Persoonlijke groei en werkplezier worden dusdanig gestimuleerd dat (young) professionals kwaliteiten zich kunnen blijven ontwikkelen. Dit gegeven vindt zijn weerspiegeling in het feit dat het verloop bij Ctac al jaren minder dan 5% is en in de titel Top ICT Werkgever.

## CONTACTUEEL

**CTAC**  
GOUDSBLOEMVALLEI 30  
5237 MJ 'S-HERTOGENBOSCH  
T. +31 (0)73 692 06 92  
F. +31 (0)73 692 06 88  
E. INFO@CTAC.NL  
I. WWW.CTAC.NL  
SALES SUPPORT  
T. +31 (0)73 692 07 00

**CTAC**  
UILENBAAN 82  
2160 WOMMELGEM  
T. +32 (0)3 354 09 79  
F. +32 (0)3 354 07 89  
E. INFO@CTAC.BE  
I. WWW.CTAC.BE

**REDACTIE** CTAC, SUSAN VAN DE SANDEN EN KEVIN VOLLEBREGT  
**TEKST** VINCENT PEETERS  
**VORMGEVING** AMBITIONS CREATIVE COMMUNICATION® 'S-HERTOGENBOSCH