

**Blgrip implementeert slagvaardig BI-systeem bij Océ**

## Klantgerichter door Business Intelligence

- Océ. Toonaangevend aanbieder van digitale printsystemen, software en diensten voor productie, reproductie en distributie van documenten.
- Kortom, alles op het gebied van documentmanagement. Leverancier van totaaloplossingen, uiteenlopend van advisering tot onderhoud van systemen. Actief in 100 landen, met het hoofdkantoor in Venlo. 24.000 medewerkers wereldwijd realiseren een jaarlijkse omzet van ruim 3 miljard euro.

Binnen het EurOcé-project geeft Océ-Nederland invulling aan operational excellence, één van de strategische pijlers van de multinational. Blgrip implementeert hierin onder meer SAP BW 7.0, dat tal van nieuwe functionaliteiten introduceert.



EurOcé richt zich op harmonisatie van processen en ondersteunende systemen binnen de backoffice van Océ. Nu is dat nog een redelijk versnipperd landschap, maar door standaardisering streeft Océ naar een uniforme manier van werken. Te beginnen binnen Europa, met de pilot in Nederland en Duitsland. Daarmee wordt tevens een aanmerkelijke efficiëncyslag gemaakt, met name in de backoffice.

### • MANAGEMENT REPORTING

Een belangrijk projectonderdeel is Management Reporting, het verstrekken van accurate en tijdige managementinformatie. Dat gebeurt via Business Warehouse van SAP. Deze applicatie was al in gebruik, maar wordt nu door Blgrip opgewaardeerd naar de nieuwe release, BW 7.0.

Antoine Verhoeven, CFO Océ-Nederland:

"Hiermee gaan we een forse kwaliteitsslag maken. Zowel de distributie als de presentatie van informatie komt op een hoger kwaliteitsniveau te liggen.

Iedere manager krijgt toegang tot een portal, die de ontsluiting van relevante gegevens gaat verbeteren. Toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid staan hierbij voorop, onder meer door gebruik te maken van grafische presentatie en dashboards." Voor Océ leidt dit tot beter zicht op de gegevens die voor de bedrijfsvoering van belang zijn. Maar ook de klant profiteert en krijgt bijvoorbeeld meer inzage in cijfers over de printerpopulatie, up-time van de apparatuur en de dienstverleningsactiviteiten van Océ. Geheel in de lijn met de bedrijfsstrategie, want "klantgericht denken staat centraal in dit bedrijf", aldus Verhoeven.

Dat deze upgrade als pilot in Nederland plaatsvindt, is geen toeval. Nederland is één van de grootste Operating Companies van Océ en tevens verantwoordelijk voor de thuismarkt van de onderneming. De systemen die hier worden neergezet moeten zodanig functioneren dat uitrol naar andere landen op eenvoudige wijze mogelijk is. Ctac kwam vanaf de zomer 2007 in beeld, vertelt Verhoeven. "We kenden er enkele medewerkers die voorheen bij Océ hadden gewerkt, onder andere Eric de Wit, die nu vanuit Blgrip in ons project werkt. Het grote voordeel is dat hij onze business van haver tot gort kent, en dus wel heel specifieke bedrijfskennis meebrengt. Dat scheelt veel tijd en overleg. Bovendien is hij bekend met onze cultuur, die zich kenmerkt door het consensusmodel: in goed overleg tot het beste resultaat komen."

### • GRIP OP JE BUSINESS

Océ-Nederland telt zo'n 1.300 medewerkers, waarvan er circa 500 in de inhouse dienstverlening opereren. Gestationeerd bij klanten houden zij zich bezig met het verzorgen van reproactiviteiten, archivering, scanning, postverzorging, DTP – kortom alles op het gebied van documentmanagement. Omdat deze taken steeds meer worden



### EEN GREEP UIT DE INHOUD:

**PAG 3** Boerenbond slaat veel vliegen in één klap: Welkom in 21ste eeuw met XV Retail van Re-Spect

**PAG 5** Atka Seafood: "Yanta heeft onze manier van denken en werken wezenlijk veranderd"

**PAG 9** Totale grip op de facturenstroom: Ctac AMI integreert SAP Powerflow bij Mammoet

uitbesteed, vormt dit een snelgroeiende markt voor Océ. Daarnaast zijn er 200 mensen actief binnen sales en consultancy en ruim 300 technici voor onderhoudswerkzaamheden bij klanten. De overige medewerkers vervullen ondersteunende functies in Marketing, Finance, HRM en de Backoffice. Management Reporting ondersteunt alle processen en selecteert relevante stuurinformatie die op een consistente en gestructureerde manier bij de gebruiker terechtkomt. "Zo hou je letterlijk grip op je eigen business én kun je de klant beter van dienst zijn", stelt de CFO.



"De Wit is de kartrekker van dit project en weet waarover hij praat. Deze combinatie van deskundigheid en betrokkenheid tref ik overigens bij alle consultants van Ctac aan. Ze gaan gestructureerd te werk en, niet onbelangrijk, ze houden zich aan hun afspraken." Hij signaleert een duidelijke versnelling in het project sinds Ctac is binnengehaald. "Was Management Reporting vorig jaar zomer nog het grote zorgkind in de planning, nu is er zoveel vooruitgang geboekt dat we inmiddels voorliggen op andere projectonderdelen.

>> Lees verder op pagina 3.



# Beter over de bühne

Nieuw is wel dat we het afgelopen jaar, na enkele jaren van forse groei, hebben geïnvesteerd in de vervanging van onze backofficesystemen. Het was een goed moment om dat te doen. Mede dankzij 'ISA' zijn we stevig gepositioneerd om in de toekomst verder te groeien. En de markt van 2008 ziet er veelbelovend uit. Hoewel de economische ontwikkelingen alom met de nodige voorzichtigheid worden bekeken, ziet Ctac de toekomst positief tegemoet.

Dat hangt ook samen met een herijking van de interne organisatie. Om de diverse business units met hun eigen specialismen beter te kunnen uitnutten, worden deze geclusterd in vier sectoren. *Professional Services* omvat de business units die specifieke SAP-expertise ontsluiten en uit zijn op product leadership. De marktgerichte units bundelen zich in de sector *Business Services*, waar het draait om kennis van de klant en zijn processen (customer intimacy). *Managed Services* gaat alle hosting- en beheeractiviteiten coördineren. *Operational excellence* is hier het strategische thema, wat inhoudt dat je uitblinkt in prijs-kwaliteitverhouding en efficiency. *MKB* tot slot richt zich op een categorie kleinere SAP-gebruikers die zich onderscheiden door een eigen aanpak en cultuur. Met aangepaste producten – templates – en een

afwijkende prijspropositie vraagt deze markt om gespecialiseerde consultants die de taal van de ondernemer spreken en maatwerkimplementaties tot een succes kunnen maken.

Overigens heeft het Ctac Powerhouse-model van deze herschikking niets te vrezen. Het Ctac Powerhouse staat voor zelfstandige ondernemende business units met een specifieke markt- of productfocus, waar de consultant zich temidden van gelijkgestemde collega's ten volle kan ontplooien. Dat blijft zo. En terecht, want Ctac is er de afgelopen jaren flink door gegroeid. Vanwege toenemende overlap tussen business units, was het echter nodig meer afspraken te maken over onderlinge samenwerking. Het decentrale ondernemerschap krijgt nu meer samenhang, met iets nadrukkelijker sturing. Ctac als merk zal hierdoor beter over de bühne komen. Bovendien gaat het leiden tot betere oplossingen voor onze klanten – en daar is het natuurlijk allemaal voor bedoeld. 🎯

**Jan-Willem Wienbelt, CFO en interim-CEO**

Voor meer informatie over de organisatie wijziging, zie onderstaand artikel.

- Dat de lijn van Ctac al geruime tijd omhoog wijst, is geen nieuws. Bedroeg de omzet in 2006 38 miljoen euro, in 2007 nam deze toe tot 50 miljoen. Samen met een bruto rendement van 7 procent is dat een heuglijk resultaat.

## Organisatie wijziging Ctac

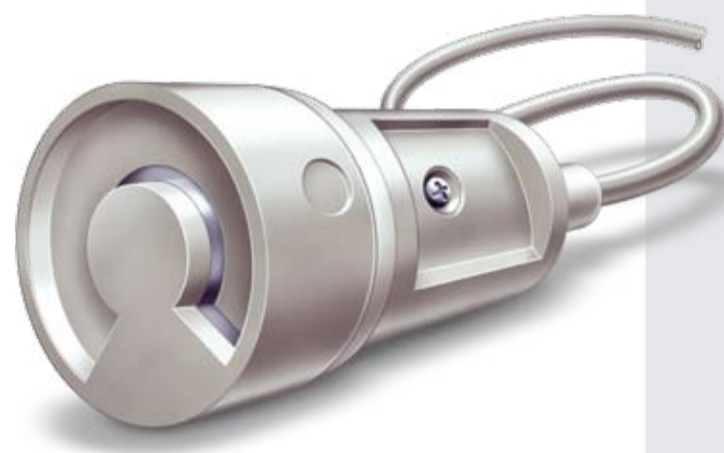
- Ctac heeft per 1 mei jl. haar organisatie aangepast. Deze aanpassing is een doorontwikkeling van het succesvolle Ctac Powerhouse concept. Door de recente aanhoudende groei van de onderneming is het noodzakelijk gebleken om de interne samenwerking tussen de business units verder te verbeteren. Hierbij zal er zeker vastgehouden worden aan de goede punten van het Ctac Powerhouse-model. De eerdere decentrale organisatie is daarom gewijzigd in een indeling in vier sectoren, waardoor Ctac beter in staat is om als geïntegreerd dienstverlener te opereren.

### DE SECTOREN ZIJN VERSCHILLEND IN FOCUS EN STRATEGISCHE UITGANGSPUNTEN:

- **Managed Services:** hierbij gaat het om Ctac als service organisatie die contracten afsluit om voor langere termijn een persoons-onafhankelijke dienst te verlenen. In deze sector zijn Ctac AMI en NetIT Services actief.
- **Business Services:** hierbij gaat het om het optreden van Ctac als business partner en consultant, deskundigheid betreffende de branche of het marktsegment en implementatie van projecten tegen nacalculatie of fixed price afspraken. In deze sector zijn de volgende

business units actief: Re-Spect, Alphalogic en IFS Probity.

- **Professional Services:** hierbij gaat het om Ctac als professional in een bepaald specialisme - soms onder gelijktijdige aanbieder van eigen ontwikkelde Ctac producten - om een specifiek vraagstuk op te lossen. Deze dienstverlening is niet branche gebonden. Cims, Blgrip, CValue, Hitch en Ytool zijn de business units die in deze sector actief zijn.
- **MKB:** binnen het MKB zijn met name de aanpak en de cultuur onderscheidend. Deze sector bestaat uit de business units mYoice en Yanta.



De samenwerking tussen deze vier sectoren en de sales coördinatie wordt vanuit een Nederlands Ctac Management Team vormgegeven. Dit CMT heeft vanaf 1 mei de volgende samenstelling:

**Raad van Bestuur:** Jan-Willem Wienbelt (CFO en a.i. CEO) en Harrie van Groenendaal (COO)

### Directeuren voor:

- Sector Managed Services: Henny Hilgerdenaar
- Sector Business Services: Donald Houben
- Sector Professional Services: Wim Martens
- Sector MKB: Peter Geelen
- Sales & Marketing: Jacco van den Berg
- Alliances en Speciale projecten: Hugo Cooymans

Agerland slaat veel vliegen in één klap

# XV Retail: Welkom in de 21<sup>ste</sup> eeuw

- Een agrarische in- en verkooporganisatie met retail als nevenactiviteit, is dat bedrijfstechnisch niet riskant? Agerland, dochter van Cehave Landbouwbelang, levert een uitgebreid assortiment producten en diensten op plantaardig gebied zoals meststoffen, gewasbeschermingsmiddelen, zaaizaad en pootgoed.

Daarnaast zwaait het de scepter over acht Boerenbondwinkels, een bescheiden deel van de Boerenbond/Welkoop-vestigingen die Nederland rijk is. Door de verouderde kassa's te vervangen door een nieuw systeem met XV Retail van Re-Spect in het hart, raakte Agerland een zekere risicofactor kwijt. Toen Cehave in 2007 het besluit nam om haar platformautomatisering te outsourcen bij IBM, rees de vraag wat te doen met de bestaande kassasystemen van de winkels. Zowel de apparatuur als de software waren tien jaar oud en voldeden niet meer aan de eisen en wensen anno 2008. Inzage in het centrale SAP-systeem voor de voorraadstand was niet mogelijk en van de facturen die Agerland bereikten was niet bekend wat de status was. Kortom: de integratie met de centrale server liet te wensen over. De winkelapplicatie was bovendien traag, inflexibel en storingsgevoelig. Ook het inwerken van kassapersoneel nam veel tijd in beslag en kostte per (parttime) medewerker twee tot drie dagen begeleiding. Het kassasysteem kende zoveel uitzonderingen dat zelfs ervaren caissières het als moeilijk en complex ervoeren. Reden voor Fred Walsteijn, groepscontroller en verantwoordelijk voor de bedrijfsprocessen van Agerland, om het 'oude beestje' als een potentiële risicofactor aan te merken. Een kwalificatie die door IBM werd bevestigd.

## >> Vervolg van pagina 1.

En dat terwijl het toch een fors traject is: alle data screenen en converteren naar nieuwe systemen, het opzetten van een datamodel waarin alle gegevenskarakteristieken en KPI's zijn gedefinieerd, het trainen van eindgebruikers – daar zijn onze mensen maanden mee bezig. Dat we de deadline van 1 december keurig gaan halen, heeft ook te maken met de uitstekende samenwerking tussen interne en externe mensen."

### • 'RESULT DRIVEN'

"Je hebt bedrijven die vooral uitblinken in het vervaardigen van uitgebreide powerpointpresentaties. Ctac is daarentegen goed in het opleveren van concrete deliverables. Ik heb ze leren kennen als een pragmatische dienstverlener met een hands-on mentaliteit. Ze zijn result driven, zoals wij dat hier noemen." 🗨️



### • KRUISENDE VERBINDINGEN

IBM werd gevraagd een selectie te starten naar een werkbaar en betaalbaar kassasysteem dat bovendien kon 'praten' met SAP. Agerland draait immers al vanaf 2002 op SAP ERP voor haar inkoop, assortimentbeheer, verkoop, distributie en financiën. De automatiseringsgigant schoof najaar 2008 haar eigen hardware (IBM Point Of Sale) naar voren, gecombineerd met CrossVerge (XV) retailsoftware van Re-Spect. Walsteijn: "Zo zijn we heel snel bij Re-Spect terechtgekomen. Na een korte presentatie door Silvio Somers, Commercial Director van Re-Spect, waren we er snel van overtuigd dat dit was wat we zochten."

CrossVerge betekent letterlijk 'kruisende verbindingen' of 'spilverbindingen'. En dat is precies wat XV Retail doet. Het verbindt de kassa's met het centrale SAP-systeem van Agerland, en biedt ook een directe koppeling met Agritail, de franchisehouder van de Boerenbond/Welkoop-winkels in Nederland.

Essentieel voor Walsteijn was dat het een 'dun' kassasysteem moest zijn. "Negen van de tien Boerenbondbezoekers zijn geen klant van Agerland, dus waarom zou je allerlei klantgegevens in het systeem zetten? Dat is geen informatie waar je realtime, '24/7' over hoeft te beschikken. Als je bovendien alle voorraadgegevens van alle 35.000 artikelen inbrengt, heb je voor elke winkel een afzonderlijke mini-server nodig. Dat wordt heel complex en heel duur, denk aan alle randapparatuur en kosten voor operationeel beheer. Wat feitelijk in de winkel gebeurt – afrekenen – moest leading zijn voor de functionaliteit van het systeem. Het raadplegen van

klant- en voorraadgegevens is op het moment van afrekenen niet nodig; dat doe je alleen wanneer het nodig is. Daarvoor volstaat een internetprotocol naar de centrale omgeving. Modern, bedrijfszeker en vooral: dun."

### • VEEL VLIEGEN IN ÉÉN KLAP

Geen decentrale servers dus, maar een online Multi Channel-platform waarmee Agerland vanuit het hoofdkantoor de kassa's kan ontsluiten. Met XV Retail heeft Re-Spect volgens Walsteijn de optimale balans gevonden tussen het primaire proces in de winkel en het incidenteel raadple-

gen van centrale databases, helemaal afgestemd op de Agerland-werkwijze. "Frank Koppen, de projectleider, voelde feilloos aan wat we nodig hadden en op welk moment."

Het bedrijf slaat veel vliegen in één klap. De koppeling met SAP is nu vele malen actueler, en nu ook de voorraadgegevens bekend zijn kunnen de winkels gericht gaan beheren en bestellen. Agerland bespaart op acht servers en beschikt nu over een modern systeem met een ongekend gebruiksgemak. Het werken met touchscreens, logische interfaces, eenvoudige procedures en verfijndere methodes voor de afwikkeling van bijzondere acties – het zijn grote voordelen. Omdat de Boerenbondmedewerkers met dit nieuwe kassasysteem makkelijker uit de voeten kunnen, is de inwerktijd teruggebracht tot twee uur; dit kan on-the-job gebeuren. "Het gemak waarmee de bediening wordt opgenomen en overgedragen is enorm; vanuit centraal oogpunt hebben we daar geen omkijken meer naar", aldus een enthousiaste controller.

Het invoeren van het kassasysteem brengt het nodige werk met zich mee: testen, het trainen van winkelpersoneel, de koppeling met SAP, het opzetten van een pilot en de uitrol bij alle andere Boerenbondwinkels van Agerland.

Na een pilot in de vestiging van Sevenum werden in de week van 18 tot 22 februari de overige winkels aangesloten. "Het voelt alsof we ineens van de middeleeuwen in de 21ste eeuw zijn beland", vat Rex van Eijk, Bedrijfsleider Boerenbond Someren, treffend samen. 🗨️

# Efficiënte ondersteuning bij implementatie, gebruik en optimalisatie

- SAP Solution Manager. Een veelgehoorde kreet, maar waar staat het voor? En wat heeft men eraan in de dagelijkse operatie of wanneer men voor een implementatieproject staat?

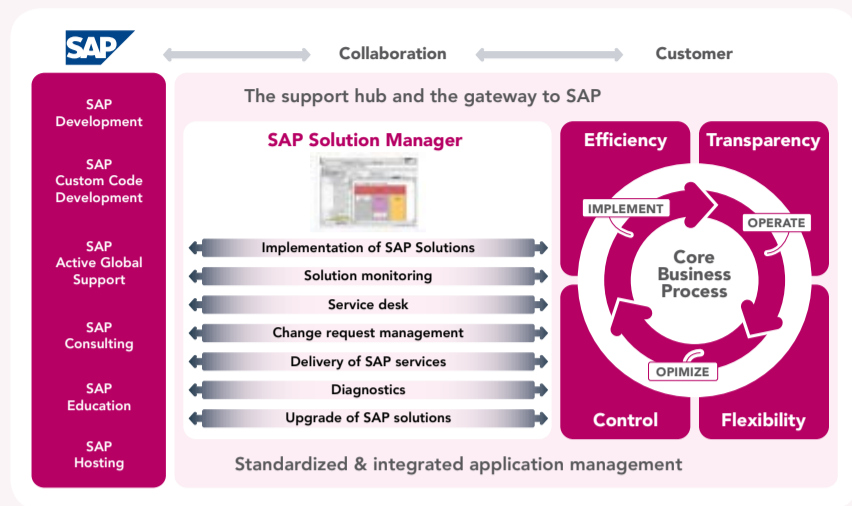
SAP Solution Manager is het service- en supportplatform van SAP. Een suite van gecentraliseerde tools waarmee implementatie, gebruik en optimalisatie van decentrale SAP-systemen zowel functioneel als technisch wordt ondersteund. De toolkit biedt tal van functionaliteiten voor SAP-gerichte ondersteuning bij projecten zoals implementaties, roll-outs en upgrades. Maar ook in de operationele fase draagt de SAP Solution Manager bij aan optimale bedrijfsprocessen. Via doelmatig lifecycle management worden bovendien de kosten voor aanschaf, implementatie en beheer van SAP-applicaties beheersbaar gemaakt.

## • ONDERDELEN

*Implementation Support* verleent ondersteuning tijdens alle mogelijke SAP-projecten en biedt elke beschikbare SAP-content op het gebied van ASAP (projectmethodiek) en de Best Practices van SAP. Zodoende houdt men de volle regie over implementatie of upgrade. Alle basisinstellingen, documentatie, trainingsmaterialen en testcases zijn centraal opgeslagen en direct gekoppeld aan het bijbehorende bedrijfsproces.

Door het gebruik van *Change Request Management* wordt honderd procent grip verkregen op het functionele wijzigingsbeheer binnen het SAP-landschap.

Tijdens de operationele fase vormen monitoring en system administration belangrijke speerpunten in de uitvoering van het technisch beheer. Met het



onderdeel *Operations* beheert men de technologie, de bedrijfsprocessen en de interfaces. Eén centraal systeem ondersteunt het totaal van de beheerprocessen en draagt daardoor bij aan een geïntegreerde beheerorganisatie.

Het technisch monitoren van de kritieke stappen in de bedrijfsprocessen kan worden uitgevoerd met *Business Process Monitoring*. Dit onderdeel kent onder meer een sterke integratie met *Operations*.

De *Service Desk* tot slot is een helpdesk tool van SAP waarmee incidenten, wijzigingen en issues kunnen worden geregistreerd, doorgestuurd naar SAP of intern afgehandeld. Dit kan zowel tijdens projecten als in de operationele fase.

Samenvattend staat de SAP Solution Manager voor een efficiënt gebruik van de systemen en applicaties. Daarmee draagt de SAP Solution Manager in belangrijke mate bij de IT-strategie – ongeacht of deze als kostenreductie, een hogere productiviteit of een betere dienstverlening aan de operationele divisies is gedefinieerd. 🎯

- Welk productiebedrijf is er niet mee bekend? Een te grote afstand tussen de productiewerkvloer en het bedrijfsbureau, tussen het procescontrolesysteem en de SAP ERP-omgeving. Een afstand waardoor informatie later aankomt dan gewenst, de dataverwerking wordt vertraagd en het inzicht in de resultaten niet real-time voorhanden is. Met het Vloerregistratiesysteem (VRS) van mYuice behoren deze problemen tot het – papieren – verleden.

Productieomgevingen zijn complex en omvatten veel (deel)processen. Denk aan de aanlevering van goederen en halffabrikaten, het starten en stoppen van productiefasen en het veranderen van de productievogorde. Productietijden, stilstand en onderhoud, gereedmelding van lopende productieorders, gemaakte uren door medewerkers – het moet allemaal worden geregistreerd en teruggekoppeld voor een transparante bedrijfsvoering.

## mYuice Vloerregistratiesysteem (VRS)

# Verklein de afstand tot de shopfloor en verbeter uw rendement

## • DUIDELIJK EN EFFICIËNT

Veelal gebeurt dit met behulp van formulieren, wat als omslachtige en bovenal foutgevoelige methode wordt ervaren. Natuurlijk, alle genoemde functionaliteiten maken onderdeel uit van standaard SAP en zijn separaat te benaderen en in te richten in SAP. De ervaring leert echter dat het verwerken van productiedata vaak een zeer arbeidsintensieve en tijdrovende bezigheid is. Een los Management Execution Systeem kan in deze gevallen uitkomst bieden, maar is niet zelden duur in aanschaf en dient bovendien eerst geïntegreerd te worden met het bestaande SAP ERP-systeem.

Het door mYuice op basis van standaard SAP ontwikkelde Vloerregistratiesysteem (VRS) biedt een oplossing doordat het is gebaseerd op de software die al binnen het bedrijf operationeel is.

Het fungeert als een portaal dat alle productieprocessen op een duidelijke en efficiënte manier zichtbaar en benaderbaar maakt. Via touchscreens en scanapparatuur worden de handelingen op de werkvloer online in SAP geregistreerd.

## • ESSENTIËLE STAP

Op deze wijze heeft men direct inzicht in de activiteiten op de werkvloer. Bovendien is er de flexibiliteit om wijzigingen in het productieproces snel en efficiënt door te voeren. En wat niet minder belangrijk is: men beschikt op elk gewenst moment over de vereiste managementinformatie om niet alleen het productieproces, maar de totale organisatie te sturen in de richting die men voor ogen heeft. Daarmee vormt het Vloerregistratiesysteem (VRS) een essentiële stap op weg naar rendementsverbetering. 🎯

# 'Yanta heeft onze manier van denken en werken wezenlijk veranderd'



- Dat bedrijfsautomatisering verder reikt dan technisch getover met een-tjes en nulletjes, bewijst het project dat Yanta verzorgde bij het Belgische Atka Seafood. Bert Meijer, directeur van Atka, is geen IT'er, maar iemand die gedreven kan vertellen over wat de invoering van SAP ERP en WMS voor zijn onderneming heeft betekend – en nog. 'Voorraadverschillen behoren tot het verleden'

De geur van fris zeebanket stijgt op uit de ultramoderne productiehallen. Tienduizenden garnalen razen voorbij op snelle banden en computergestuurde roestvrijstalen machinestraten. Ze komen uit het Verre Oosten en Zuid-Amerika, en worden bij Atka opgeslagen, uitgepakt, ontdooid, geblancheerd, ingevroren, gewogen, verpakt, weer opgeslagen en vervoerd naar detailhandel en grootaandbieders als Delhaize en Aldi. Garnalen in 25 soorten, maar ook zeevruchtencocktails, kikkerbillen, surimi en inktvisproducten.



## • STATE-OF-THE-ART

"We produceren volgens de strengste hygiënische eisen. Vroeger werd hier met twee ploegen gewerkt, nu is er één ploeg actief", vertelt Meijer. Dat komt mede door de gloednieuwe apparatuur en door een efficiëntere manier van werken, waardoor de productiviteit fors is verhoogd. "Je loopt hier in de modernste garnalenfabriek van Europa. Echt state-of-the-art", glundert de directeur.

Sinds het bedrijf in 2006 werd overgenomen door Klaas Puul BV, gelden de hoge standaarden voor efficiency en kwaliteit van deze Volendamse onderneming ook voor Atka. De organisatie werd compleet van zijn sokkel getrokken en opnieuw opgezet met als doelstelling: een superieur product op de markt brengen dat lekker is en alle kwaliteitstoetsen glansrijk doorstaat. Hiervoor werd alles nieuw aangeschaft: invriesapparatuur, verpakkinglijnen, de logistieke set-up. Last but not least wisselde men het bestaande IT-systeem volledig in voor SAP, een keuze die vanuit SAP-gebruiker Klaas Puul voor de hand lag. Een nieuw zenuwcentrum voor Atka; dit werd het essentiële sluitstuk van de reorganisatie.

## • IMPLEMENTATIE

Voor de invoering stond amper drie maanden, omdat men het wilde laten samenvallen met de start van het nieuwe boekjaar. Die deadline werd gehaald, zij het met bloed, zweet en tranen, volgens Meijer. En dan heeft iedereen opeens een ander beeldscherm voor zijn neus. Omdat er geen tijd was voor een langere voorbereiding, moesten we er grotendeels in de praktijk mee leren werken, the hard way."

Maar dan heb je ook wat. De directie beschikt nu online over een schat aan informatie over alle primaire processen, van inkoop tot distributie. Men weet precies aan wie welk product tegen

welke prijs is verkocht. "Dan kun je echt gaan sturen. Als een klant een bestelling doet, zien we onmiddellijk welke grondstoffen daarvoor nodig zijn, wat de kostprijs en verkoopprijs is en dus de bruto marge. Valt dit bedrag buiten bepaalde kaders, dan plegen we meteen overleg en nemen eventueel maatregelen. We zijn veel responsiever geworden."

## • GLAZEN HUIS

SAP dwingt structuur af in de bedrijfsvoering, betoogt Meijer. "Productieaansturing, productieplanning, het aanleggen en uitvoeren van orders, de logistieke stroom, de boekhoudkundige consequenties – SAP maakt het hele bedrijf transparant. Je zit in een glazen huis met elkaar. Dat heeft de manier van denken en werken binnen deze muren wezenlijk veranderd: ordelijker, gedisciplineerder en efficiënter.

## • WAREHOUSE MANAGEMENT

Als extra tool werd SAP WMS ingezet voor alle magazijnprocessen, die nu worden uitgevoerd met RF-terminals en barcodescanning. De complete magazijnstructuur is beschreven en afgebeeld in SAP. Alles wordt gescand, vastgelegd en via displays gecommuniceerd. Voorraadverschillen behoren tot het verleden", verzekert Meijer, die ook de sterk verbeterde logistiek roemt. "Als er vroeger een vrachtwagen werd geladen met 32 pallets uit het vrieshuis, reed de heftruck 32 keer met lege lepels terug. Het nieuwe systeem kijkt echter verder dan één opdracht en laat de chauffeur onderweg alvast een aantal andere pallets in de staging zetten. Dat werkt in principe contra-intuïtief, want je bent geneigd laadopdracht na laadopdracht af te werken. Nu voeren de chauffeurs gewoon de opdrachten op het display uit en kunnen ze per dag veel meer werk verzetten. Ze zitten lachend op de heftruck."

Hij is nog altijd onder de indruk van het implementatieproces. Niet alleen het razende tempo waarin dit is gebeurd, maar ook de pragmatische instelling van de Yanta-mensen. "Dit zijn geen gladde consultants met blablaverhalen. Ze staan midden in de praktijk en denken vanuit je business. Daardoor komen ze met praktische oplossingen, toegesneden op jouw specifieke situatie." 🗨

Het beste van twee werelden bij elkaar

# Hitch lanceert training ABAP OO voor BI 7.0

- Sinds mei 2006 worden bij Hitch succesvol cursussen voor BI 7.0 gegeven. In deze cursussen staat de functionaliteit voor gebruikers en beheerders van SAP Business Intelligence centraal.



BI-specialisten komen in hun dagelijkse werk regelmatig in aanraking met situaties waarin programmeerwerk is vereist om te voldoen aan de klantspecifieke wensen. Speciaal voor hen heeft Hitch de training ABAP OO voor BI 7.0 ontwikkeld. De training is samengesteld door ABAP-expert Ben Meijs en Marc de Cock, specialist in Business Intelligence. Hun intensieve samenwerking heeft geleid tot een

unieke leergang, waarin het beste van twee werelden bij elkaar is gebracht. Anders dan bij standaardtrainingen voor ABAP OO, zijn deelnemers aan deze training in staat BI-programma's te schrijven die beter zijn, sneller werken en daarnaast goedkoper te onderhouden zijn. Dat levert voor de klant direct meetbare voordelen op. Van deelnemers wordt verwacht dat ze ervaring hebben in het gebruik van het

procedurele ABAP om aanpassingen te doen in oudere versies van SAP BW. De eerste trainingen zijn succesvol uitgevoerd en scoren hoog op praktische toepasbaarheid en inhoudelijke deskundigheid. Geen hoogdravende theoretische bespiegelingen, maar hands-on tekst en uitleg zodat deelnemers de nieuwe functionaliteit echt kunnen beleven. De HIT-methode zorgt voor een intensieve leercurve met maximaal rendement – een beproefde en trefzekere aanpak om medewerkers in lijn te houden met systemen en organisatie.

## • INNOVATIE

De ontwikkelingen van systemen en functionaliteiten gaat razendsnel. Om bij te blijven besteden Hitch-trainers veel tijd aan het up-to-date houden van hun kennis. Hitch volgt de ontwikkelingen in SAP op de voet, om zo het aanbod actueel te houden. In het vakgebied Financials is de tweedaagse training New General Ledger aan het portfolio toegevoegd. Ook op het gebied van Business Process Management zijn weer nieuwe modules ontwikkeld, die vanaf mei 2008 op de trainingskalender staan. Ten slotte heeft Hitch, speciaal voor (toekomstige) SAP-eindgebruikers, een modulaire introductietraining samengesteld. 🗨

Meer weten of een plaats reserveren in één van de trainingen? Kijk voor het volledige aanbod op [www.hitch.nu](http://www.hitch.nu). Voor verdere informatie: 073 – 692 0521 of [info@hitch.nu](mailto:info@hitch.nu).

## Faber Vlaggen kiest voor NetIT Services

# Backoffice- en werkplek beheer met vlag en wimpel

Faber Vlaggen maakt deel uit van de wereldwijde Faber Group en is een begrip op het gebied van vlaggen, banieren, spandoeken, parasols en vlaggenmasten. Voor het beheer van haar SAP-omgeving vertrouwt Faber al enkele jaren op de diensten van Ctac. Per 1 januari 2008 heeft het bedrijf besloten ook het beheer van de werkplekken en backofficesystemen bij Ctac (NetIT Services) onder te brengen. Hiermee is het Ctac Powerhouse nu verantwoordelijk voor de gehele IT-omgeving bij Faber Vlaggen.

## • SAP EN DE BACKOFFICE

Godfried Boshuizen, Unit Manager NetIT Services: "Bij steeds meer klanten constateren we een verschuiving in het traditionele SAP-landschap. Was SAP tot voor kort vaak een stand-alone omgeving, gescheiden van de backofficesystemen, nu wijzen de ontwikkelingen op een toenemende verwevenheid met de backoffice-omgeving. Denk hierbij aan koppelingen met e-mail, fax, webwinkels en intranetoplossingen via een portal. In de beheersfeer betekent dit dat de scheidslijn tussen SAP en de backofficesystemen vervaagt." De keuze om het totale applicatiebeheer bij één partij neer te

leggen ziet hij dan ook als een logische vervolgstap: "Klanten willen één aanspreekpunt voor beheerzaken; zij zitten niet te wachten op discussies tussen leveranciers over wie verantwoordelijk is voor welk IT-onderdeel. Bijkomend voordeel is dat je met één leverancier over het algemeen voordeliger uit bent."

## • SNELLE TRANSITIE

Met het kersverse contract voor backoffice- en werkplekbeheer heeft NetIT Services de verantwoordelijkheid op zich genomen voor tien backofficeservers en ruim honderd werkplekken. Ook het beheer van de onderliggende netwerkinfrastructuur hoort hierbij. Boshuizen: "Van oudsher deed Faber Vlaggen al een beroep op onze consultancydiensten voor infrastructuur. Bovendien zijn wij in het verleden verscheidene malen ingehuurd voor het leveren van derdelijns ondersteuning bij hun toenmalige leverancier. Omdat NetIT Services reeds de nodige kennis van Fabers IT-omgeving in huis had – wij weten hoe de vlag erbij hangt, zou je kunnen zeggen – was het transitieproject voor beheer snel gerealiseerd." 🗨



# SAP ondersteunt nieuw concept van stadsdistributie

- Dichtslibbende wegen trekken een zware wissel op de leefbaarheid van de Nederlandse binnensteden.
- Onlangs is in Nijmegen 'Binnenstadservice.nl' van start gegaan, een logistiek servicepunt dat transporten van en naar het stadshart centraal en efficiënt aanstuurt. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat, de Provincie Gelderland en de gemeente Nijmegen omarmen dit initiatief vanwege de verbetering van de bereikbaarheid en de leefkwaliteit in de binnenstad. Alphalogic is aangetrokken voor de automatisering van het project – met SAP.

Het distributiecentrum, gelegen buiten het stadscentrum, fungeert als afleveradres voor aangesloten winkeliers. Vanuit dit punt worden alle goederen gebundeld en in één keer naar de retailers gebracht. Transporteurs kunnen hun goederen 24 uur per dag bezorgen, wat vervoer buiten de spits en venstertijden mogelijk maakt. Deze nieuwe vorm van distributie, bedacht door de winkeliers zelf, moet de transporten van en naar de Nijmeegse binnenstad stroomlijnen en dus milieuvriendelijker maken.

## • SAPSUPPLY CHAIN MANAGEMENT

De overslag- en opslagfunctie van de logistieke dienstverleners worden door SAP Supply Chain Management (SCM) optimaal aangestuurd en gecontroleerd. Alphalogic verzorgt momenteel de implementatie van SAP voor de ondersteuning van de bedrijfsprocessen. De benodigde hard- en software zal door Ctac worden beheerd. De bedoeling is om te komen tot een succesvolle, betrouwbare en duurzame uitvoering van dit vernieuwende initiatief.

Door de inzet van SAP verwacht Binnenstadservice.nl overzicht te kunnen houden op alle processen, van transport- en warehousemanagement tot



Fotograaf: Ron Moes, Nijmegen.

## Deelnemende winkeliers bij opening binnenstadservice.nl.

facturatie en financiële administratie. Joost Hogervorst van Alphalogic: "De uitdaging zat vooral in het, samen met de initiatiefnemers van Binnenstadservice.nl, goed in beeld krijgen van alle processen die in SAP afgebeeld moeten worden. Hierin schuilt ook de aantrekkelijkheid van het project; als consultant krijg je de kans om met de opdrachtgever daadwerkelijk mee te denken over de procesinrichting."

## • LANDELIJKE UITROL

Stedelijke distributie-initiatieven zijn er in heel Nederland, maar nog nooit in deze omvang. "Nijmegen is de eerste gemeente die dit concept succesvol toepast met SAP SCM. We verwachten een landelijke uitrol van de gekozen oplossing bij alle nog op te richten servicecentra in andere steden", aldus Hogervorst. Woensdag 16 april werd het startschot voor het project gegeven. 📍



## IFS Probity bundelt kennis en expertise voor het testen van SAP

# Testen in SAP-omgevingen: een vak apart

- In de huidige ICT-markt is productontwikkeling essentieel om in te spelen op behoeften van klanten. De time-to-market moet daarbij zo kort mogelijk blijven. Klanten willen liefst voordelig kopen, dus moet je ook je kosten reduceren. Ga je concessies doen op kwaliteit? Nee, want dat kan leiden tot financiële, imago- of emotionele schade – daar wil je als bedrijf van verschoond blijven. Waar het om gaat is het beheersen van risico's. En dat gebeurt door gestructureerd testen, stelt Egbert Schipper, manager van het IFS Probity test competence center.

## • GESTRUCTUREERD TESTEN, HOE WERKT DAT?

"Testen moet er op gericht zijn zo vroeg mogelijk het mankement te vinden. Dat bepaalt de teststrategie. Wanneer men een huis bouwt wil men ook niet een muur slopen omdat er nog een raam in moet komen. Die fout ziet men het liefst op de tekening bij de architect. Verder moet de testorganisatie op orde zijn. Een derde voorwaarde is dat de testprocessen zijn opgelijnd, zodat men

weet wat men moet doen en daarop kan sturen. Testen kan op niveau worden gebracht als men weet hoe men moet testen – de technieken – en indien men daarbij over het juiste gereedschap beschikt. Kortom, testen is een vak apart! Brood wordt tenslotte ook niet bij de slager gekocht."

## • IFS PROBITY

Het test competence center van IFS Probity bundelt specifieke kennis en expertise voor het

testen van SAP. De relatie met non-SAP is hierin meegenomen. Schipper: "We weten de juiste teststrategie te definiëren in een goed testplan. Ook zorgen we ervoor dat testen niet alleen iets kost, maar vooral iets oplevert. Dit doen we onder meer door de tooling van SAP in te zetten. Via TDMS stellen we klanten in staat een subset van geanonimiseerde productiedata te generen die achtereenvolgens zijn te gebruiken in de trajecten voor ontwikkeling, testen, acceptatie en opleiding. TAO biedt de mogelijkheid processen na te bouwen, waarmee automatisch getest kan worden. Tot slot: testtrajecten staan vaak onder druk. Slagvaardig management van het proces en adequate rapportage over de risico's zijn daarom onmisbaar. Het SAP Quality Center biedt hierin de benodigde ondersteuning." 📍

# SAP PI: in het hart van het integratielandschap

- Berichtenverkeer tussen verschillende systemen harmoniseren zonder SAP of andere applicaties hiermee te belasten: het kan met SAP PI (Process Integration, voorheen SAP XI). Dit integratie platform 'vertaalt' de data naar het gewenste formaat terwijl het proces in of over de applicaties hetzelfde blijft. Doordat PI is gestoeld op open standaarden, wordt interfacing met non-SAP-pakketten steeds eenvoudiger.

## • INTEGRATIETOOL

PI – ook bekend als XI (Exchange Infrastructure) – staat centraal in het integratielandschap. Het verwerkt niet alleen point-to-point interfaces, maar kan ook hele businessprocessen orkestreren. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid om niet alleen afzonderlijke processtappen te automatiseren, maar al deze stappen met elkaar te verbinden en hun onderlinge samenhang expliciet te maken. Dit vergemakkelijkt de monitoring van het gehele proces.

In de nieuwe release die dit jaar uitkomt, SAP PI 7.10, is de SAP Enterprise Service Repository (ESR) als integraal onderdeel opgenomen. Met de ESR kan men een Service georiënteerde Architectuur realiseren door alle services binnen het bedrijf centraal toegankelijk te maken. Dit maakt een snelle ontwikkeling van crossapplicaties mogelijk, waardoor het hergebruik van services wordt vergroot.

Cims heeft PI inmiddels bij drie organisaties ingezet in een concept waarbij meerdere logistieke dienstverleners operationeel zijn. PI zorgt hier voor eenduidigheid in het proces door te differentiëren in de wijze waarop de data naar de verschillende providers worden gestuurd (RFC / IDOC / Webservice / FTP). Tot grote tevredenheid van de opdrachtgevers verloopt deze integratie zeer voorspoedig.

## • BUSINESS-TO-BUSINESS

PI past naadloos in elk SAP-landschap. Door de beschikbaarheid van adapters kan daarnaast een grote verscheidenheid van non-SAP-systemen worden ontsloten en in de processen worden opgenomen. Dit opent perspectieven voor toepassing hiervan, binnen het berichtenverkeer tussen organisaties. SAP is op dit vlak een partnership aangegaan met Seeburger, dat adapters en modules ontwikkelt die perfect aansluiten op PI. Hierdoor wordt het eenvoudig om EDI-verkeer [Electronic Data Interchange], een belangrijk onderdeel van B2B-integratie, via PI te laten lopen.

Momenteel heeft Cims bij zeven klanten diverse adapters van Seeburger geïmplementeerd, waarbij de voorheen gebruikte EDI-middleware werd vervangen. Het resultaat: een helder integratielandschap waarin steeds minder verschillende componenten nodig zijn. Ook is de message tracker van Seeburger ingezet om de monitoring van de berichten te completeren en archiveren. 📍

## Ytool-consultants maken communicatieslag

# Kennis overbrengen is méér dan kennis hebben

- De tijd dat de toegevoegde waarde van consultants gelijkstaat aan hun technische en functionele SAP-kennis, ligt inmiddels achter ons.
- SAP-consultants moeten inzicht in mensen en processen hebben, over communicatieve en verandervaardigheden beschikken en authentiek handelen om anderen te motiveren. Belangrijk genoeg voor Ytool om er een speciaal ontwikkeltraject aan te wijden.

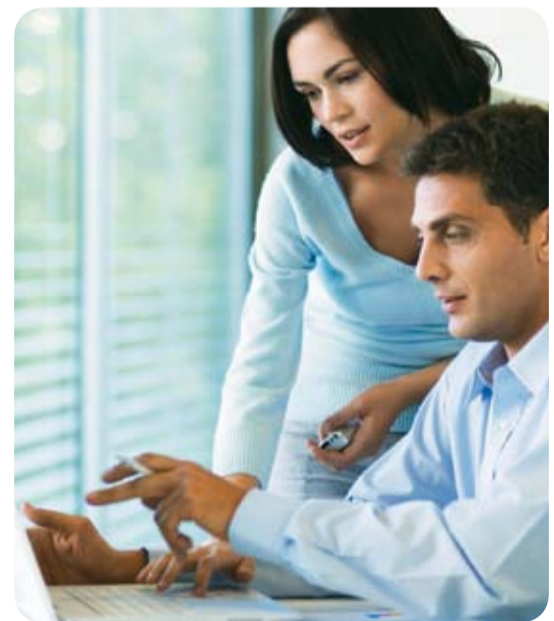
Het begeleiden van veranderingen heeft naast de inventarisatie en implementatie van technische en functionele aspecten ook een belangrijke menselijke kant. Niet dat het belang van vakkennis is afgenomen – integendeel. Maar de vraagstelling van klanten wordt, mede door de groeiende integratie van functionaliteiten, steeds breder, constateert directeur Eddie Bruynen. "De problemen die onze consultants bij klanten ervaren beperken zich vaak niet tot IT, maar gaan steeds meer over persoonlijke vragen, twijfels en weerstanden van medewerkers en managers. Kortom, menselijke problemen. En die werken nogal eens vertragend op het behalen van het beoogde projectresultaat. Om de persoonlijke en politieke behoeften van de klant beter te kunnen inschatten, worden eisen gesteld aan de communicatieve en sociale vaardigheden van consultants."

## • C4

Reden voor Ytool om een ontwikkeltraject voor de eigen medewerkers op te zetten. Het resultaat is de C4-training, die inmiddels in maart voor de tweede groep consultants van start is gegaan. 'C4' staat voor Change management, Complimenteren, Corrigeren en Coachen. In praktische oefensituaties worden de deelnemers zich bewust van hun eigen gedrags- en denkstijlen en leren ze die van anderen beter in te schatten. Dit vergroot hun handelingsvaardigheid en hun vermogen anderen tot actie aan te zetten zonder directief te zijn. Tevens verwerven zij inzicht in de verschillende fases van een veranderproces en hoe je die doeltreffend kunt beïnvloeden.

## • LEERZAME TRAINING

Jeroen Mulders, consultant Ytool: "Tijdens de C4-



cursus heb ik leren omgaan met de uiteenlopende belangen van management en eindgebruikers, en vooral persoonlijk mogen ervaren hoe je effectief omgaat met lastige situaties. Door de nadruk op praktijkvoorbeelden die de cursisten zelf inbrengen, is de herkenbaarheid groot en zijn nieuwe inzichten eenvoudig te begrijpen. C4 is een prettige en leerzame training met toegevoegde waarde voor mij als individu, maar ook voor het team als geheel." 📍

# Elektronische factuuraafhandeling met SAP PowerFlow



- Wereldwijde faam verwierf het Schiedamse Mammoet door de berging van de Russische kernonderzeeër Koersk in 2001. Maar ook vóór deze mediagenieke transactie was het bedrijf al geen onbekende – als topspeler in extreem zware hijs- en transportoperaties op het vasteland of ter zee, waar ook ter wereld. Nog steeds geldt 'heavy lifting and transport' als Mammoets kernactiviteit, of het nu gaat om olieplatforms vervoeren of complete bruggen verplaatsen. Voor het stroomlijnen van haar inkoop- en facturatieproces deed het concern een beroep op Ctac AMI dat, met assistentie van Nashuatec Farrington, Smart Solutions en Cims, de nieuwste technologie in elektronische factuurverwerking implementeert.

Mammoet kwam in juli 2000 in handen van Van Seumeren, sinds 2002 gevestigd in Schiedam. In het nieuwe millennium laat het een gestage groei zien. Paulo Steverink, corporate controller: "Qua bedrijfsvoering staan we nu tussen een familiebedrijf en een multinational in. Als je intern iets wilt regelen is een informeel telefoontje niet altijd meer voldoende, dat wordt steeds meer geformaliseerd. Toch zijn flexibiliteit en snelle inzet de kracht van Mammoet. En die eigenschappen willen we zoveel mogelijk behouden." Een belangrijke stap hierin was het project Focus, dat mikte op een wereldwijde standaardisering van bedrijfs-

processen met SAP als ondersteunend systeem. Focus (juni 2007) voorziet in een optimalisatieslag, waarbij onder meer het gehele inkoopproces verder wordt geautomatiseerd.

## • SYSTEEM VERFIJNEN

Jaap Buren van Ctac werd gevraagd een inventarisatie te maken van de bestaande knelpunten. Veel problemen hadden te maken met communicatie: waar bevindt zich de factuur, en matcht die wel met de inkooporder? "Als controller zag ik een wirwar van facturen tussen de verschillende vestigingen en binnen het hoofdgebouw", zegt Steverink. "Normaal doe je een bestelling, check je of de goederen ontvangen zijn en wordt de factuur geaccordeerd en betaald. De inkoop en inhuur van materialen, mensen en ICT zijn echter verschillende stromen. Als je bijvoorbeeld een consultant inhuurt ga je dat niet bij 'goederenontvangst' bevestigen, terwijl ons systeem daar wel op was ingericht. Het systeem moest dus worden aangepast, verfijnd, om te kunnen differentiëren tussen de verschillende inkoopstromen."

Eind december begon Ctac AMI aan project PowerFlow, dat onder meer bestaat uit de implementatie van Readsoft scannings- en herkenningsoftware en SAP Workflow voor elektronische factuurverwerking. Een volledig geïntegreerde oplossing voor het routeren en archiveren van facturen, die tegelijk de complexe autorisatiestructuur voor de verschillende factuurtypen reguleert. Cruciaal is volgens Steverink de verbinding met handelingen in het inkoopproces. "Scanning en autorisatie zijn onderdelen die de meeste aanbieders goed op orde hebben. Waar het Mammoet vooral om ging was de verwerking van de facturen in SAP, zodat er een koppeling werd gemaakt met acties als goederenontvangst, goedkeuren en vrijgeven voor betaling. Kortom, de integratie met SAP Workflow is de kracht van dit project." Om decentrale goedkeuring van facturen via internet mogelijk te maken werd daarnaast een portal van SAP geïmplementeerd.

Een kundige projectmanager met goede specialisten om zich heen betekent alles, volgens Steverink. "Jaap Buren kent het proces bij Mammoet, ook omdat we al langer samenwerken. Hij was bij het hele voortraject betrokken, heeft interviews gedaan en weet dus ook wat de sentimenten binnen het bedrijf zijn."

## • TIJDBESPARING EN KWALITEITSVERHOOGING

De resultaten van het project zijn lonend voor een wereldwijd actief concern met 200.000 inkoopfacturen per jaar. Facturen overtikken hoeft niet meer, die worden nu gescand. Dit levert veel tijdbesparing op en verhoogt de kwaliteit in het hele proces. Eénmaal inbrengen en ze zitten in het systeem, waar ze de volgende keer worden herkend. Met SAP PowerFlow for Invoices is precies bekend waar een factuur zich bevindt, hoelang hij onderweg is en van wie er een handeling wordt verwacht. Bovendien is iedere factuur op ieder tijdstip vanaf iedere werkplek digitaal op te vragen. Managers op projectlocatie hoeven niet in te loggen in SAP, maar kunnen via internet hun akkoord geven. Mammoet heeft hiermee totale grip op de factuurstroom.



Het workflow-principe dwingt daarbij een systematische werkwijze af. Als bijvoorbeeld een factuur na vijf dagen nog niet is geaccordeerd, ontvangt de betreffende medewerker automatisch een mailbericht. "In feite wijst het systeem zichzelf", constateert Steverink. "SAP Workflow is de grote procescoördinator. Die moet je in je bronstelsysteem hebben, anders blijf je eindeloos interfacen met andere systemen." Bijkomend voordeel: nu het inkoopproces is geautomatiseerd, kan Mammoet het workflow-concept uitbreiden naar alle andere processen waar acties aan gekoppeld zijn, zoals urenregistratie en verkoop.

Volgens planning gaat het project op 1 juli aanstaande live. Daarna vindt de uitrol plaats naar Mammoet Europe, gevolgd door de VS, Canada, het verre oosten en het Midden-Oosten. ●


## Ctac, SAP All-in-One Partner van het jaar

Begin 2007 heeft SAP Nederland prijzen uitgereikt aan partners die zich richten op het midden- en kleinbedrijf. Ctac is hierbij voor SAP Business All-in-One uitgeroepen tot 'Partner van het jaar'. SAP geeft aan dat de omzet, focus, toewijding en klanttevredenheid van Ctac aanleiding hebben gegeven tot het toekennen van de titel.

"Een bewijs van waardering voor onze inspanningen. We zijn er erg trots op", aldus Peter Geelen, Managing Director van mYuice, het onderdeel van Ctac dat gespecialiseerd is in oplossingen voor het MKB.

SAP is voornemens de MKB partners jaarlijks in het zonnetje te zetten en zodoende te benadruk-

ken hoeveel waarde men hecht aan deze markt. "Terecht", zegt Geelen.

"Het is een interessante markt waar nog vele mogelijkheden te behalen zijn. Dat moet je stimuleren." 

## Samenwerkingsovereenkomst QlikTech

Ctac heeft een samenwerkingsovereenkomst gesloten met QlikTech. QlikTech is leverancier van QlikView, een intuïtieve Business Intelligence-oplossing die tegen relatief geringe investeringen kan worden geïntegreerd in SAP ERP-omgevingen.

# QlikView


Zowel Blgrip als Re-Spect, business units van Ctac, zullen als eerste de oplossingen van QlikTech gaan

inzetten bij klanten. Tevens zal Re-Spect samen met QlikTech een speciale template ontwikkelen waarmee retailbedrijven snel geavanceerde analyses en rapportages kunnen maken. "De QlikView-oplossing is een belangrijke aanvulling op de mogelijkheden die Ctac biedt op het gebied van Business Intelligence", zegt Hans Slaghuis, Director van Blgrip. "We zijn nu in staat om zeer eenvoudig te implementeren en een zeer gebruiksvriendelijke analyse oplossing aan te bieden." 

## Ctac biedt oplossingen voor woningcorporaties


Woningcorporaties dragen zorg voor essentiële taken in de samenleving op het gebied van wonen. Corporaties werken daarbij nauw samen met bedrijven en overheden waardoor wonen, zorg, werk en onderwijs voor een belangrijk deel van de Nederlandse bevolking wordt gefaciliteerd. In deze veranderende wereld maken corporaties een grote professionaliseringsslag door, die onder andere hoge eisen stelt aan de IT huishouding.

Als platform is SAP ERP door de corporatiesector erkend als een stabiel en passend systeem dat perfect aansluit op het informatiebeleid van een woningcorporatie. Vorig jaar heeft Ctac besloten de corporatiesector te gaan bedienen en hierin te investeren. Zo is Ctac reeds actief op het gebied van SOA op basis van SAP NetWeaver in de sector en levert zij strategisch (SAP) advies. Om haar ambities verder te faciliteren is recent een strategische en exclusieve samenwerking opgezet tussen Ctac, woningcorporatie Haag Wonen en consultancyfirma Avecres.

Het partnerschap tussen de drie bedrijven is erop gericht de corporatie-specifieke eisen, die gesteld worden aan SAP, niet alleen in stand te houden maar ook verder te ontwikkelen; hierbij worden de brede en krachtige specialismen van Ctac ingezet. 

## IBM Business Partner Award voor Re-Spect

- Retailspecialist Re-Spect, onderdeel van Ctac Powerhouse, heeft een IBM Business Partner Award ontvangen voor de multichannel-oplossing XV Retail. IBM reikte deze award uit tijdens de European Retail Business Partner University 2008 in Athene.

XV Retail is de eerste Point of Sale-oplossing (POS) die online communiceert met SAP-omgevingen en die volledig inzetbaar is op alle IBM-hardware. Dit was voor IBM de reden om Re-Spect een Business Partner Award toe te kennen. "Wij zijn erg blij met deze award. We beschouwen deze toekenning als een onderstreping van het succes van XV Retail. Steeds meer bedrijven kiezen voor onze oplossing. Zij profiteren hiermee van direct inzicht in de bedrijfsprestaties en dankzij de directe koppeling met SAP nemen ook de efficiency en effectiviteit van de bedrijfsprocessen toe", zegt Silvio Somers, Commercial Director van Re-Spect. 

## Jaarcijfers 2007

Ctac heeft in maart de jaarcijfers bekend gemaakt over 2007. Ctac kan terug kijken op een geslaagd jaar en realiseerde in 2007 een omzetsijging van 32% naar EUR 50,3 miljoen (2006: EUR 38,1 miljoen). De snelle groei van de afgelopen jaren zorgde voor veel dynamiek binnen Ctac. Zo heeft Ctac in 2007 het gehele backoffice volledig vernieuwd en in lijn gebracht met de uitbreiding van de activiteiten. Deze stap zal

Ctac helpen om opdrachtgevers nog beter van dienst te zijn en de interne samenwerkingen verder te verbeteren.

### HOOFDPUNTEN

- Sterke omzetsijging met 32% - autonoom met 20%
- Volledige backoffice-systemen vervangen en in lijn gebracht met uitbreiding van activiteiten, waardoor lagere operationele marge in eerste drie kwartalen
- Goed vierde kwartaal met operationele marge van 9,7%
- Operationele marge over heel 2007 komt uit op 7,3%
- Basis voor verdere groei versterkt: verwachte omzetsijging en margeverbetering in 2008



## 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